

Телефонные разговоры с родителями: секреты эффективного общения

Большая часть бесед учителя с родителями в настоящее время проходит по телефону. Как сделать телефонные разговоры с родителями максимально продуктивными и позитивными? Попробуем разобраться.

Определяем время для разговора

Еще на самом первом родительском собрании учитель записывает для родителей свой номер телефона. Обычно за этим следует фраза: "Звоните в любое время".

Вот и первая ошибка. Открытость педагога и его постоянная готовность помочь, конечно, важна. Но вы должны дать понять родителям, что "любое время" – это не 6 часов утра и не 11 часов ночи. Да и отвлекаться на телефонные звонки во время урока вы также не имеете права.

Лучше, если учитель сразу определит "приемные часы". Объясните родителям, что в свободное от занятий время вы сможете уделить им больше внимания. Так что все претензии, пожелания, вопросы и прочие учебные моменты вы готовы обсудить в специально отведенное для этого время.

По телефону или при личном общении?

Как определить круг вопросов, которые удобно обсудить по телефону, а о чем нужно говорить только при личной встрече?

Правило тут простое. По телефону сообщать просто факты. Вы информируете родителей о каком-то событии, доносите до их сведения важную информацию. А обсуждение лучше оставить для личной беседы.

Как часто звонить родителям?

Во всех важных случаях! Причем не только по негативному поводу. Ученик одержал победу на школьной олимпиаде, выиграл конкурс, написал лучшее сочинение в классе – обязательно позвоните и порауйте родителей. Это поможет наладить общение в позитивном ключе, а родители не будут подсознательно ждать от ваших звонков только неприятности.

Естественно, и об отрицательных моментах лучше **сообщать сразу**: прогулял уроки, завалил важный тест, возник конфликт с кем-то из преподавателей. Важно максимально вовлечь родителей в процесс образования. Не оставайтесь наедине с проблемами ваших учеников. У вас ведь есть помощники – родители.

Принцип "сэндвича", или как правильно сообщать плохие новости

Обычно учителя звонят родителям по одной причине: ребенок напроказничал (получил "двойку", подрался, курил на перемене и т.д.). Чтобы не вызвать сразу негативную реакцию, психологи рекомендуют использовать принцип "сэндвича": то есть, сначала похвалить, потом пожурить. Даже в кратком разговоре по телефону с родителями можно сначала отметить, каких успехов добился ребенок (похвалить за полученную "пятерку", за активное участие в каком-то мероприятии), а затем уже указать, в чем ребенок провинился.

Обязательно стоит добавить, как вы тоже переживаете по этому поводу, предложить вместе найти выход из сложившейся ситуации.

Во-первых, вы не оставляете родителя наедине с проблемой, а во-вторых, показываете, что личные проблемы каждого ребенка вам безразличны. То есть, образно говоря, вы приглашаете родителей "плыть в одной лодке".

Как реагировать на агрессию?

Случается, что среди родителей встречаются люди, склонные по каждому пустяку раздувать скандал. Если вместо конструктивного разговора вы слышите в трубке громкие

возмущения и бурю эмоциональных возгласов, правило одно – **не реагируйте**. Молча дослушайте собеседника, изредка вставляя фразы, демонстрирующие вашу внимательность. Но, **ни в коем случае не оправдывайтесь** и не пытайтесь что-то объяснить. Человек, находящийся "в накале", все равно не способен адекватно воспринять информацию.

Когда поток слов иссякнет, выскажите свое понимание проблемы, дайте родителям понять, что вы на их стороне и предложите **обсудить ситуацию в другое, более удобное время и при личной встрече**. В дальнейшем лучше беседовать с такими эмоциональными родителями не "тет-а-тет", а в присутствии третьего лица (директора школы, психолога).

Мобильный этикет

Телефонная связь настолько прочно вошла в обиход, что психологи выработали даже некоторые правила этикета, касающегося разговоров по телефону. Эти правила представляют собой симбиоз элементарной вежливости и некоторых психологических приемов, которые позволят вам правильно выстроить разговор и не "скатиться в пучину эмоций", оставаясь в русле конструктивной беседы.

- **Следите за интонацией.** Согласно исследованиям, информация по телефону воспринимается на 86% исключительно за счет интонации голоса собеседника. Остальные 14% отводятся на роль слов. Поэтому говорить нужно внятно и спокойно. Даже если вы хотите сообщить неприятную новость, не позволяйте себе "нотки трагичности". Вы звоните просто сообщить о чем-то важном.
- **Если звоните вы – обязательно поздоровайтесь и представьтесь.** Увы, уважаемые учителя, бывает, что родители просто не запоминают имена. А если собеседник в разговоре будет сосредоточенно вспоминать, как вас зовут - то ли Наталья Ивановна, то ли Марина Петровна - согласитесь, никакого диалога не получится. По мнению психологов, лучшая фраза для начала разговора: "Добрый день (утро, вечер)! Я – Марина Ивановна, классный руководитель вашего сына".
- **Не извиняйтесь за звонок.** Все эти фразы "Вас беспокоит...", "Извините за беспокойство!" – вроде свидетельства о вашей неуверенности, вроде признания "извините, я нарушил ваш комфорт и сейчас начну приставать с вопросами".
- **Обязательно уточните, свободен ли ваш собеседник.** Возможно, вы позвонили в неурочное время и ваш собеседник просто не в состоянии беседовать. Схемы разговоров по телефону в данном случае таковы:
 - Поздороваться - представиться - спросить о возможности уделить разговору время - назвать цель звонка.
 - Поздороваться - представиться - назвать цель звонка - спросить о возможности уделить время разговору.
- **Говорите по делу.** Родители – такие же занятые люди, как и вы. Поэтому беседы о погоде, о политике или "за жизнь" не уместны. Сразу переходите к сути разговора. Этим вы лишний раз покажете, как цените время родителей.
- **Обязательно попрощайтесь.** Крайне негативную реакцию вызовет звонок в духе: "Срочно приходите в школу" и следующие за этой ультимативной фразой гудки отбоя.
- **Подстраивайтесь под темп разговора собеседника.** Человек, разговаривающий медленно, и информацию воспринимает медленнее. Если вы будете тараторить - ваш собеседник просто ничего не поймет.
- **Важно!** Не жуйте во время разговора. Вы ошибаетесь, если думаете, что сможете скрыть ваши действия от собеседника. Согласитесь, это неприятно, когда собеседник чавкает в трубку.

Зная эти нехитрые приемы, можно наладить процесс общения и не "расшибать свой многострадальный педагогический лоб", наступая на одни и те же грабли.