Советы кураторам для эффективного общения по телефону.

Телефонные разговоры с родителями: секреты эффективного общения.

Большая часть бесед классного руководителя с родителями в настоящее время проходит по телефону, но не многие преподаватели знакомы с правилами телефонных разговоров. Как сделать телефонные разговоры с родителями максимально продуктивными и позитивными? Попробуем разобраться.

Определяем время для разговора
Еще на самом первом родительском собрании классный руководитель 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 занятия вы также не имеете права.
Лучше, если классный руководитель 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. Обучающийся одержал победу на олимпиаде, выиграл конкурс, сделал лучшей проект в группе — обязательно позвоните и порадуйте 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 пары, завалил важный тест, возник конфликт с кем-то из преподавателей. Важно максимально вовлечь родителей в процесс образования. Не оставайтесь наедине с проблемами ваших обучающихся. У вас ведь есть помощники — родители.

Принцип "сэндвича", или как правильно сообщать плохие новости
Обычно классные руководители звонят родителям по причине, когда обучающийся что-то нарушает или отсутствует на занятиях. 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 небезразличны. 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 техникум" 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 и не курите 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.