**Телефонные разговоры с родителями: секреты эффективного общения**

Большая часть бесед учителя с родителями в настоящее время проходит по телефону, но не многие учителя 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 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 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 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 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 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 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.

Материал с сайта https://vk.com/topic-147635047\_37619721