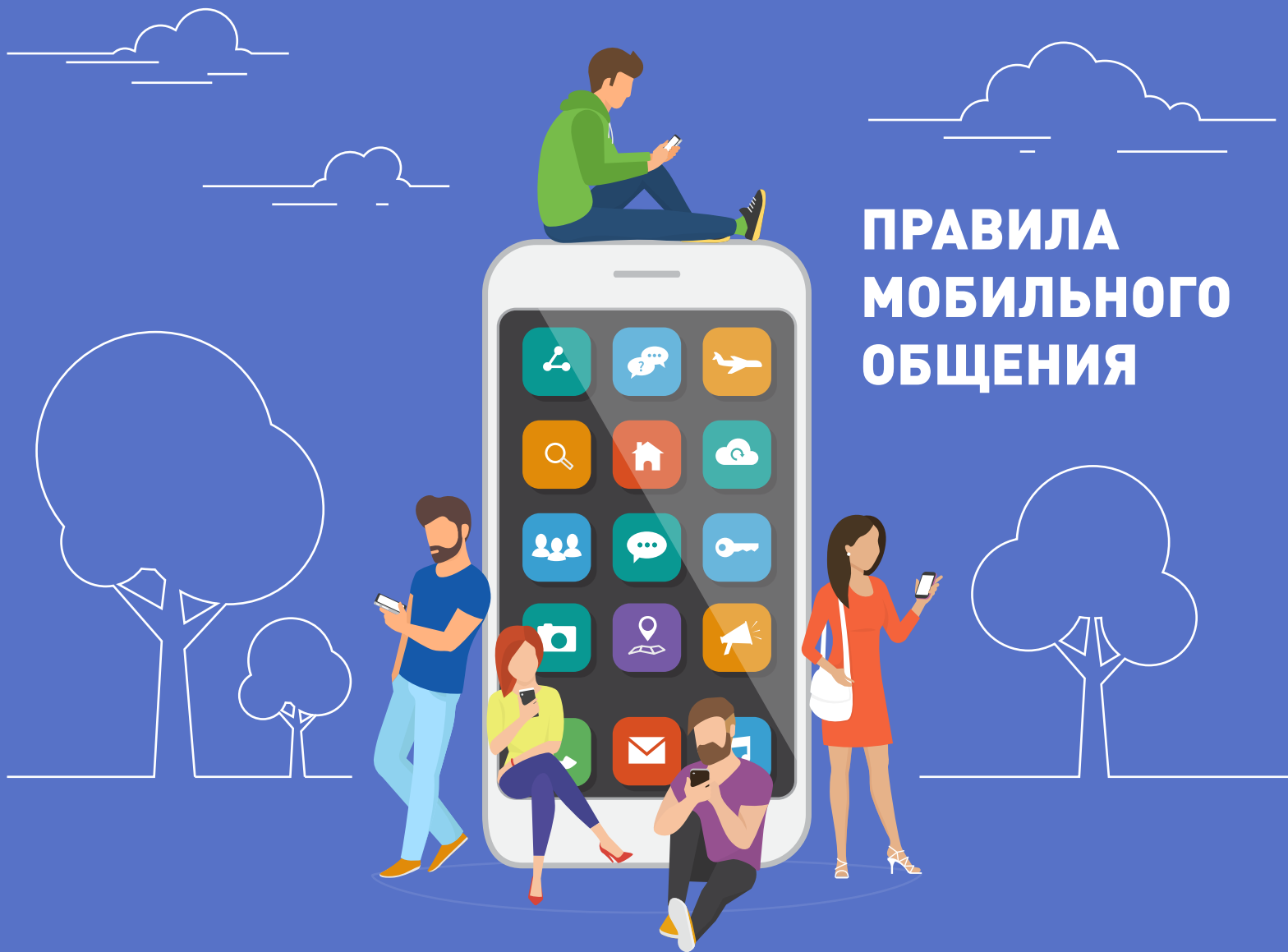


ПРАВИЛА МОБИЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ



«Учитель на проводе»

«Все течет, все изменяется...» Кто бы мог подумать, что Гераклит сказал это о жизни человека XXI века. Современный нам мир – стремительно развивающаяся реальность. Если 20 лет назад нам сказали бы, что выйти из дома без телефона – остаться почти в буквальном смысле слова без рук, никто бы не поверил. И правда, какую пользу мог принести увесистый аппарат с длинным шнуром, да еще и требующий постоянного электропитания... Другое дело сейчас: смартфон – надежный спутник малых и старых.

В 2006 году операторы мобильной связи создали Хартию мобильного этикета: свод правил, устанавливающий рациональные основы пользования мобильными устройствами. Конечно, правила использования сотового телефона носят рекомендательный характер, однако их игнорирование или незнание – дурной тон для современного делового человека. *«Сотовая связь сегодня – это социальное явление: ключи, деньги, телефон, – вот те три вещи, которые берет с собой человек, выходя из дома. Плюсы мобильной связи очевидны: она предоставляет разнообразные возможности для общения: голосового, с помощью мультимедийных сервисов, передачи данных, доступа в Интернет. Однако все сталкивались с ситуациями, когда использование этих возможностей приносит дискомфорт или мешает окружающим»,* – отмечает генеральный директор ОАО «ВымпелКом» Александр Изосимов. Учитель на проводе... как не попасться в мобильные сети?

Этикет (фр. etiquette - ярлык, этикетка) совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям (обхождение с окружающими, формы общения и приветствий, поведение в общественных местах, манеры и одежда).

«Делу – время, потехе – час»

Моя свобода заканчивается там, где начинается свобода другого – правило, лежащее в основе мобильного общения. И первое, что важно – обозначить и соблюдать границы.

Когда. Где. Что.

Родитель

Допускается звонок в иное время, в случае необходимости сообщения учителю оперативной информации о ребенке. То же касается смс-сообщения.

Уместное время
для делового звонка
с 9.00 до 21.00



Не уместно писать ... до 09.00 и после 21.00.

Учитель

Учитель не может ответить на звонок во время урока. Во время перемены, только в экстренных случаях, учитель может общаться по телефону с родителем, так как он использует время перемены для общения со своими учениками.

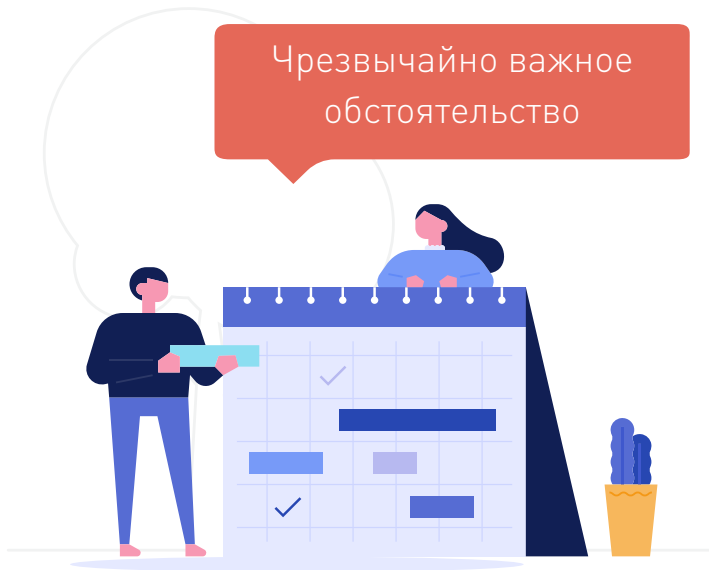


Учитель не может взять трубку во время урока.

Родитель

Существуют особые обстоятельства, в связи с которыми звонок учителю и в выходной день будет уместным. Договоритесь заранее, при каких обстоятельствах вы обязательно ставите учителя в известность о случившемся.

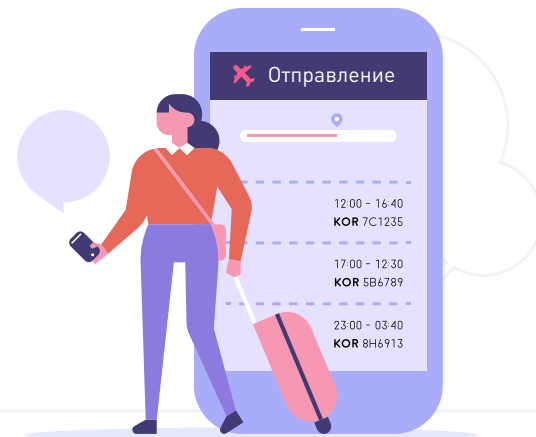
Чрезвычайно важное
обстоятельство



Звонок учителю в выходной день связан с необходимостью решения экстренных вопросов.

Учитель

Выходные – важная часть недели: хорошо, если учитель или классный руководитель проведет их не под девизом «понедельник начинается в субботу». Снять усталость, накопившуюся во время рабочей недели, восстановить силы и приятно провести время в кругу близких людей, поможет тактичность родителей его учеников. По возможности, исключите обсуждение рабочих вопросов в эти дни.



Родитель

Продолжительность делового разговора 5-7 минут: это тот объем времени, который позволяет продуктивно обсудить важное, не вдаваясь в частности.

Все частности при личной встрече или по e-mail

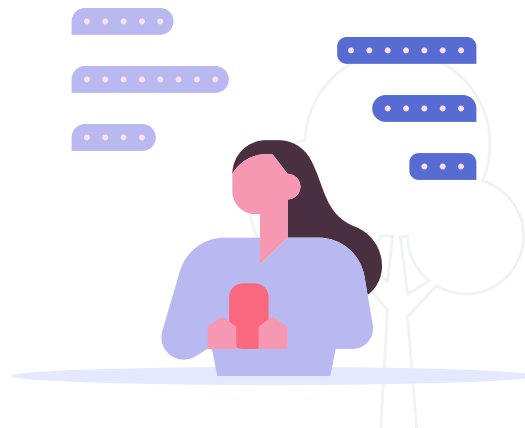


Продолжительность делового разговора
5-7 минут.

Учитель

Более обстоятельное общение (если того требует ситуация) нуждается в дополнительной договоренности – может состояться при личной встрече, посредством электронной почты или в заранее обозначенное обеими сторонами время по телефону.

Родительское собрание
состоится...



В распоряжении родителя всегда есть адрес электронной почты учителя, учитель готов ответить на все вопросы родителя при личной встрече.

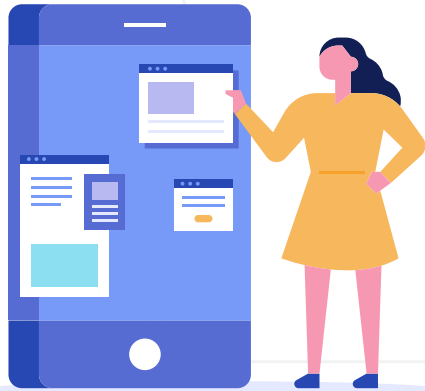
«... КАК СЛОВО НАШЕ ОТЗОВЕТСЯ...»

1. ЛЮБОЙ ТЕЛЕФОННЫЙ РАЗГОВОР – РАЗГОВОР ПО ДЕЛУ, В ПРЯМОМ И ПЕРЕНОСНОМ СМЫСЛЕ.

Родитель

Определитесь с целью, прежде чем набрать номер учителя или классного руководителя. Не отклоняйтесь от сути беседы: важных вопросов много, но лучше меньше, да лучше.

Это - мама Маши

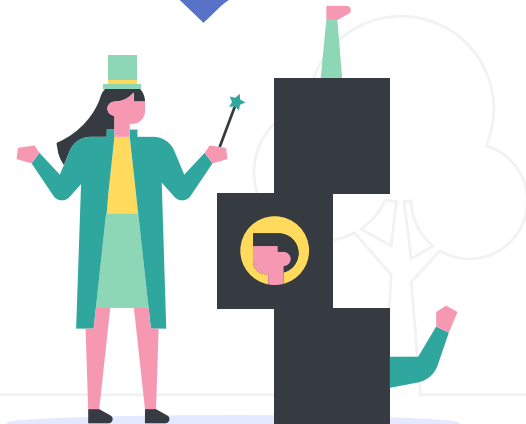


Не отклоняйся от сути беседы. Не забудь представиться: учителю нужно понимать, с родителем какого ребенка он общается.

Учитель

Более обстоятельный разговор, посвященный вопросам обучения и воспитания ребенка, можно приурочить к личной встрече с родителями учащегося, родительскому собранию.

Давайте обсудим эту ситуацию подробно при личной встрече



В очной беседе с родителем уместно более подробной остановиться на интересующих вопросах.

2. ГЛАВНОЕ, СПОКОЙСТВИЕ.

«О наблевшем» говорить спокойно чрезвычайно трудно.

Но «праведному» гневу не место в телефонном разговоре.

Родитель

Задача родителя – оказать необходимую помощь и поддержку своему ребенку для решения образовательных задач. А здесь, главное, выдержка. Не надо учиться вместо ребенка, искать виноватых, надо решать конкретную ситуацию. А здесь родитель – партнер учителя и классного руководителя.

Мы вместе можем разрешить сложившуюся ситуацию



Учитель

Излишняя эмоциональность вредит конструктивному решению сложной ситуации. Не переходите на личности: помните, главное, эффективное взаимодействие. Учитель и родитель – партнеры, решающие общие задачи.

Уверена, сообща мы можем найти выход из сложившейся ситуации



Спокойствие - залог конструктивного взаимодействия.

3. УВАЖАЙТЕ СЕБЯ, УВАЖАЯ ДРУГИХ.

Родитель

Конструктивный диалог предполагает соблюдение границ: не выплескивайте свои эмоции на другого человека, держите себя в руках, не переходя границ вежливости. Помните, то, как ведете себя вы, залог эффективного решения ситуации. Мимика и жесты не сопровождают телефонный разговор. Произвести благоприятное впечатление на собеседника поможет вам только умение вежливо и грамотно излагать свои мысли

Добрый вечер!

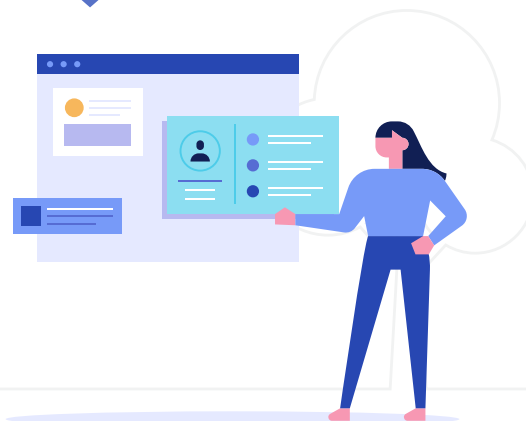


Уважаемый родитель!
Начни смс-сообщение с приветствия.

Учитель

Корректное общение с родителями, предоставление достаточной для понимания всех процессов информации – надежная основа эффективного взаимодействия. Ровные уважительные отношения со всеми обеспечивают открытость и доверие и к учителю, и к образовательной организации.

Подробно со всей информацией вы можете ознакомиться на сайте школы



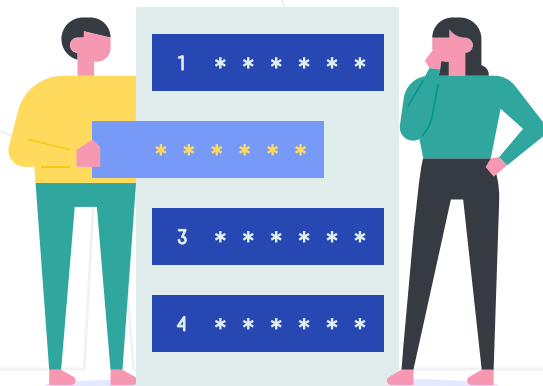
Надежный учитель - надежная школа!

4. А ПОБОЛТАТЬ?

Родитель

Помните, все хорошо в меру! Конечно, хочется поделиться с учителем собственным опытом, рассказать о наболевшем, озвучить опасения или дать дельный совет. Однако, не стоит использовать общие беседы для обсуждения личных вопросов.

Миша завтра не придет в школу, потому что...



Не используй общий чат для решения личных вопросов.

Учитель

Помните, что в общем чате сообщение получает каждый его участник. Не используйте общий чат для обсуждения вопросов, касающихся конкретного ученика. Будьте максимально конкретны и информативны.

Миша сегодня не был в школе



Не используй общий чат для обсуждения вопросов, касающихся одного ученика.

«Место встречи изменить нельзя»

Мобильное общение (вопреки своему названию) не подразумевает, что учитель находится в зоне доступа всегда и везде. Так же, как и родитель.

Родитель

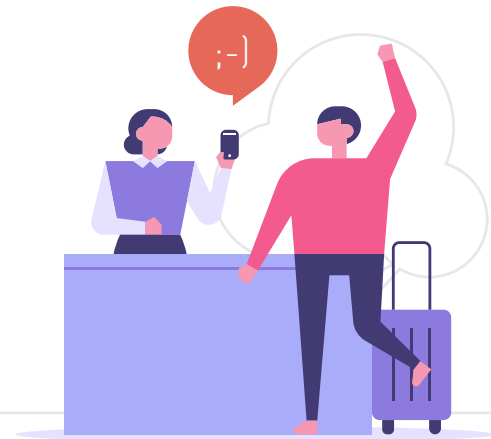
Не рекомендуется вести деловые беседы по телефону, находясь среди большого количества людей, в общественных местах. Шумная обстановка вокруг до минимума снижает эффективность такого разговора, мешая правильной передаче и восприятию информации.



**Оживленное место -
не место для разговора с учителем.**

Учитель

Правила этикета предписывают, что личный мобильный телефон необходимо выключать или переводить его в беззвучный режим на спектаклях, киносеансах, концертах, в музеях, выставочных залах и др. А это значит, что находясь в общественных местах, учитель не сможет ответить на ваш звонок.



Учитель не сможет ответить на звонок в общественных местах (театре, музее), на приеме у врача, за рулем автомобиля.

Что делать, если разговор по мобильному телефону невозможен?

Можно воспользоваться смс-сообщением.

Есть несколько оснований для отправки смс-ки:

1. Есть необходимость в оперативном ответе.
2. Нужно просто договориться о времени звонка.
3. При наборе номера телефон абонента несколько раз оказывался вне зоны доступа.
4. Решение вопроса не требует долгого обсуждения.

Уровень звукового сигнала при наборе смс принято устанавливать так, чтобы он не раздражал окружающих.

Рингтон не должен быть вызывающим, лучше при его выборе ориентироваться на существующие общепринятые правила приличия.

SMS - от английского Short Message Service - служба коротких сообщений. Идея создания возникла в 1984 году, первое сообщение было отправлено в Великобритании и состояло из двух слов: «Счастливого Рождества!»

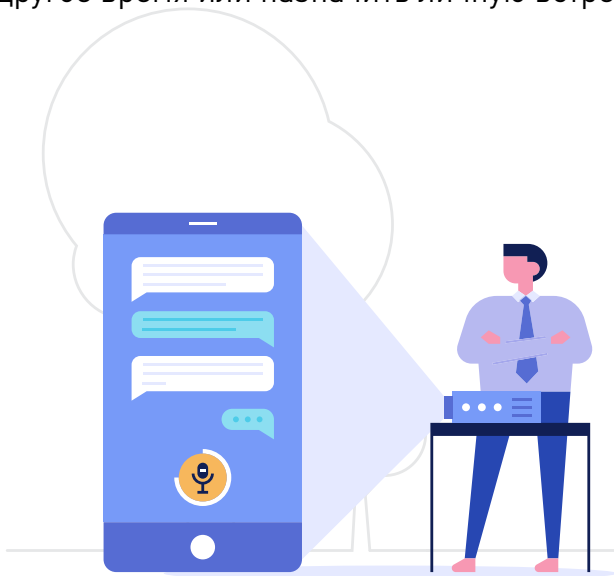


Еще о мобильном общении...

При звонке на мобильное устройство у адресата первым делом необходимо поинтересоваться, удобно ли ему говорить. Начиная разговор, желательно четко и ясно обозначить цель звонка. Это позволит грамотно спланировать формат общения: вполне возможно, что для более эффективного взаимодействия нужно будет перезвонить в другое время или назначить личную встречу.

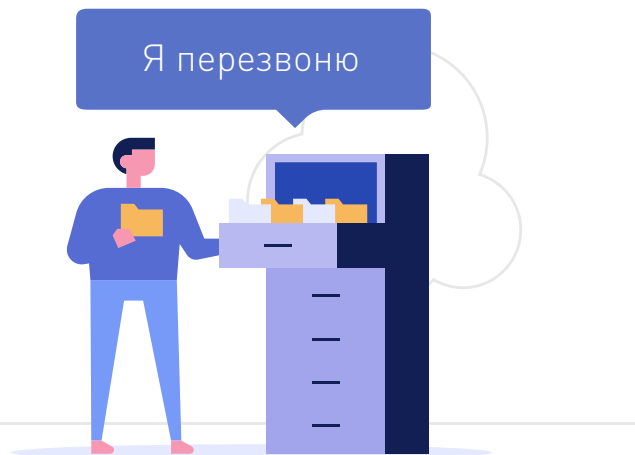
Перезвоните позже, если:

1. На ваш звонок не ответили. Повторную попытку, согласно правилам этикета, можно осуществить через 2 часа, если дело срочное – можно попросить при помощи смс перезвонить раньше.
2. Если вы не смогли ответить на звонок. Нельзя забывать, что правила этикета требуют отреагировать на все пропущенные или сброшенные звонки – перезвоном, смс, сообщением в мессенджере, личными встречами.



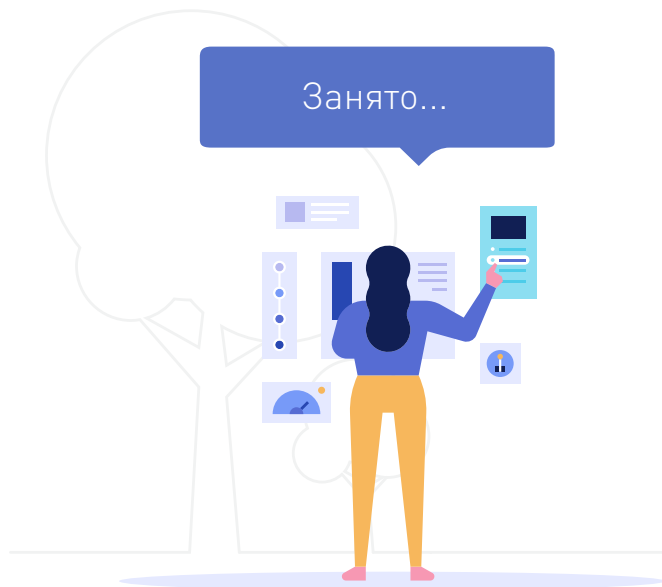
Родитель, помни!

Прежде чем отправить, перечитай сообщение.



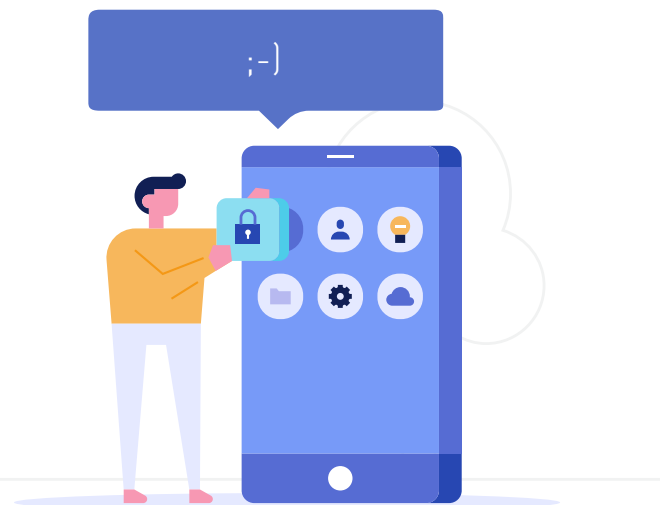
Если звонок неожиданно прерван, перезванивает инициатор звонка.

Это правило позволяет организовать коммуникацию более продуктивно: оказавшись вне зоны доступа сети или просто в неудобной для продолжения общения ситуации, собеседник перезвонит тогда, когда разговор станет возможным. При этом оба участника разговора не будут вынуждены «обрывать» телефон в безуспешных попытках дозвониться друг другу.



Звонок заканчивает тот, кто его начинал.

Когда звонок окончен, инициатору разговора лучше дождаться гудков – так не будет создаваться впечатления резкого обрыва разговора. Не забудьте – телефонный этикет требует слов благодарности за звонок и стандартных формул прощания, при телефонном разговоре всегда нужна обратная связь: уместны слова-согласия, возможны уточнения и вопросы. А вот использование смайликов в sms-сообщении при деловом разговоре нежелательно.



Не «разговаривай» смайликами.



2018