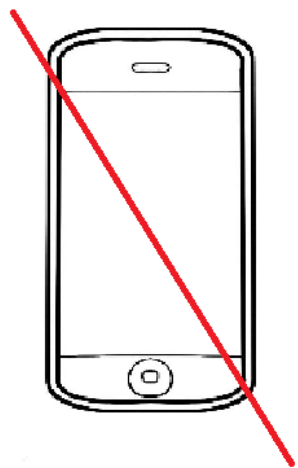


Правила мобильного общения



«Учитель на проводе»

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)

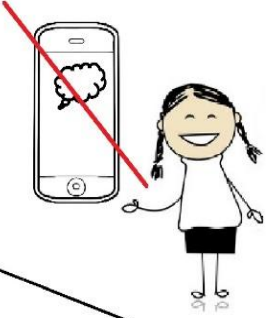
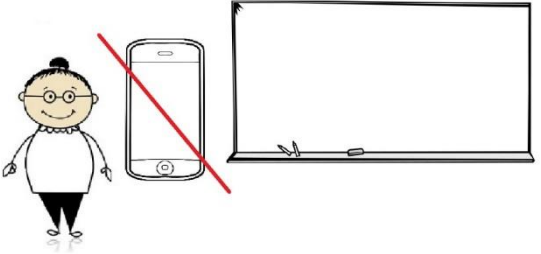
«Все течет, все изменяется...» Кто бы мог подумать, что Гераклит сказал это о жизни человека XXI века. Современный нам мир – стремительно развивающаяся реальность. Если 20 лет назад нам сказали бы, что выйти из дома без телефона – остаться почти в буквальном смысле слова без рук, никто бы не поверил. 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?

«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:	Учитель:
 <p>Уместное время для делового звонка – с 9.00 до 21.00, если не было ИНЫХ договоренностей.</p> <p>Не принято писать... до 9:00 после 21:00</p> <p>То же касается смс-сообщения, если вы рассчитываете на ответ собеседника. А еще лучше ограничить время, отведенное на решение деловых вопросов, рабочим временем учителя или классного руководителя.</p>	 <p>Учитель не может взять трубку во время урока. Время перемены только в экстренных случаях может быть проведено в телефонной беседе с родителем, учитель тратит его на общение со своими учениками, обсуждение с ними волнующих их тем, решение общих для класса вопросов.</p> <p>Учитель не может взять трубку во время урока</p>

Родитель:

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



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.

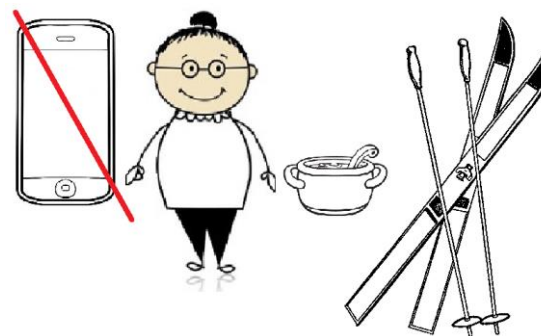
Родитель:

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



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.

«... КАК СЛОВО НАШЕ ОТЗОВЕТСЯ...»

1. Любой телефонный разговор – разговор по делу, в прямом и переносном смысле.

Родитель:	Учитель:
<p>Определитесь с целью, прежде чем набрать номер учителя или классного руководителя. Не отклоняйтесь от сути беседы: конечно, важных вопросов много, но лучше меньше, да лучше.</p>  <p>Не отклоняйся от сути беседы. Не забудь представиться: учителю важно понимать, с родителем какого ребенка он общается</p>	<p>Более обстоятельный разговор, посвященный вопросам обучения и воспитания ребенка, можно приурочить к личной встрече с родителями учащегося, родительскому собранию.</p>  <p>Давайте обсудим эту ситуацию подробно при личной встрече</p> <p>В очной беседе с родителем уместно более подробно остановиться на интересующих вопросах</p>

2. Главное, спокойствие.

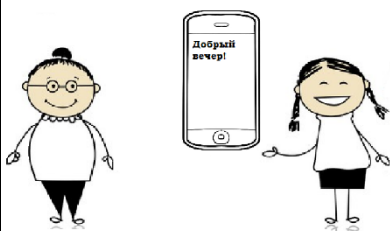
«О наблевшем» говорить спокойно чрезвычайно трудно. Но «праведному» гнев не место в телефонном разговоре.

Родитель:	Учитель:
<p>Задача родителя – оказать необходимую помощь и поддержку своему ребенку для решения образовательных задач. А здесь, главное, выдержка. Не надо учиться вместо ребенка, искать виноватых, наказывать «плохих», надо решать конкретную ситуацию. А здесь родитель – партнер учителя и классного руководителя.</p>  <p>Задача родителя - оказать помощь и поддержку своему ребенку для решения образовательных задач.</p>	<p>Излишняя эмоциональность вредит конструктивному решению сложной ситуации. Не переходите на личности: помните, главное, эффективное взаимодействие. Учитель и родитель – партнеры, решающие общие задачи.</p>  <p>Спокойствие - залог конструктивного взаимодействия</p>

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



Уважаемый родитель!
Начни смс-сообщение с приветствия.

вежливо и грамотно излагать свои мысли.

благоприятное впечатление на собеседника поможет вам только умение

Учитель:



Корректное общение с родителями, предоставление



Надежный учитель - надежная школа

достаточной для понимания всех процессов информации – надежная основа эффективного взаимодействия. Ровные уважительные отношения со всеми обеспечат открытость и доверие и учителю, и образовательной организации.

4. А поболтать?

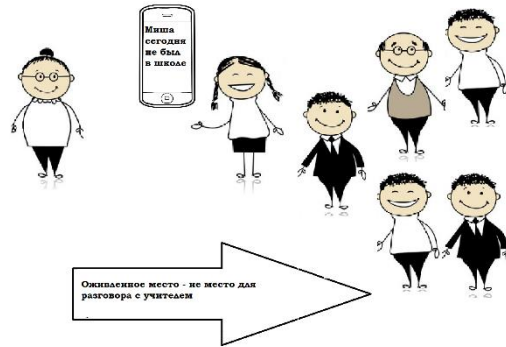
Родитель:	Учитель:
<p>Помните, все хорошо в меру! Просто по-человечески... поделитесь с учителем собственным опытом, расскажите о наболевшем, озвучьте опасения или дайте дельный совет. Не стоит использовать общие беседы для обсуждения личных вопросов. Помните, что в общем чате сообщение получает каждый его участник.</p> 	<p>Не используйте общий чат для обсуждения вопросов, касающихся конкретного ученика. Будьте максимально конкретны и информативны.</p> 

«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.

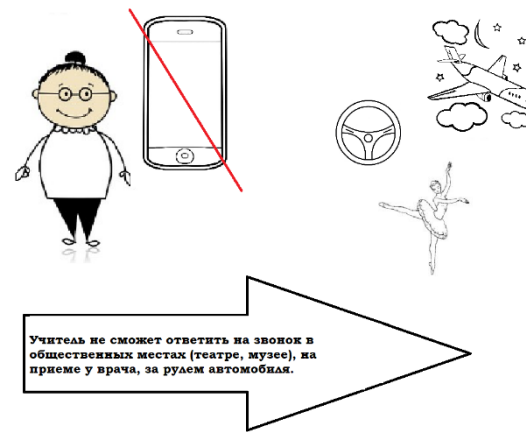
Родитель:

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.



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 учитель не сможет ответить на ваш звонок.

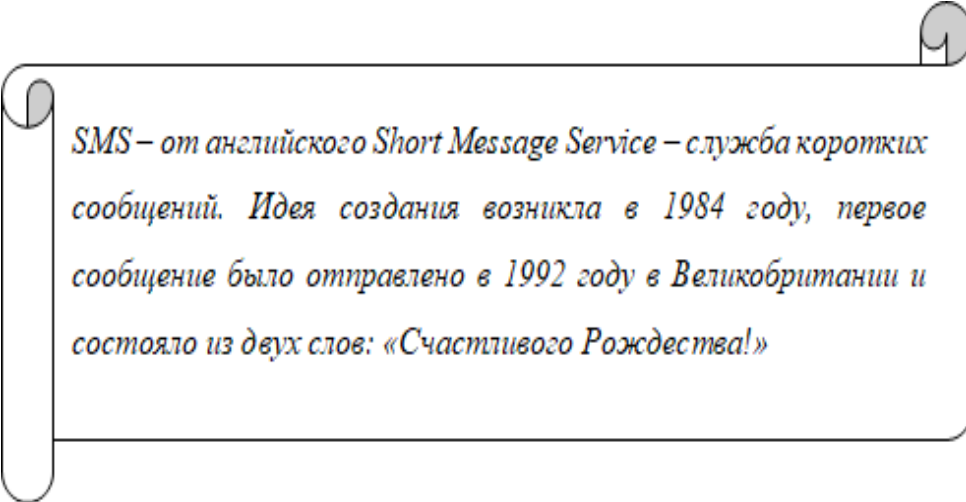


Что делать, если разговор по мобильному телефону невозможен?

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.



SMS – от английского Short Message Service – служба коротких сообщений. Идея создания возникла в 1984 году, первое сообщение было отправлено в 1992 году в Великобритании и состояло из двух слов: «Счастливого Рождества!»

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.

-10-

Еще о мобильном общении...

-1-



Родитель, помни!
Прежде чем отправить,
перечитай сообщение.

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.

-2-

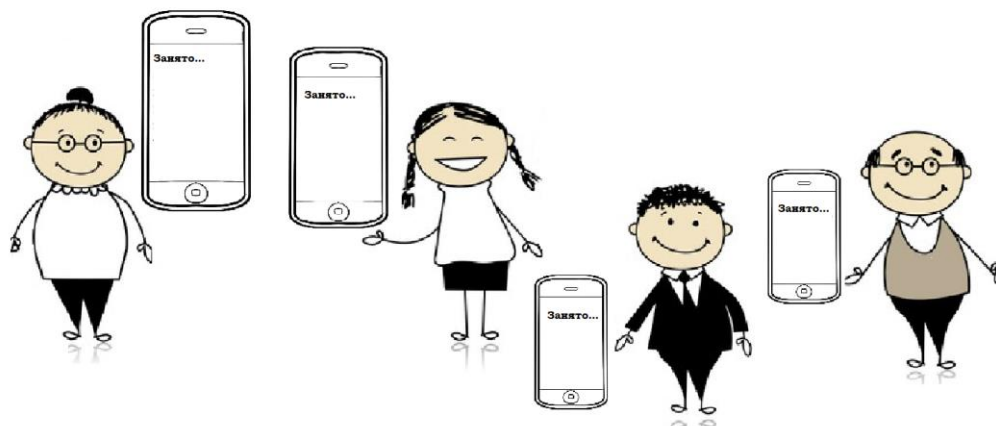


Перезвоните позже, если:

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.

-11-

-3-



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 деловом разговоре нежелательно.

