

Правила бесконфликтного общения в мессенджерах и социальных сетях

- ✓ Общайтесь по теме. Соблюдайте деловой стиль общения. Предотвращайте конфликты. Не давите на собеседника, не боритесь с ними.
- ✓ Следуйте правилам оформления текстов и постов в социальных сетях.
- ✓ Устанавливайте время общения.
- ✓ Не публикуйте персональные данные.
- ✓ Не принимайте важных решений в момент переписки.
- ✓ Необходимо заменить неудачные фразы: на желательные: СРОЧНО! Напишите, «Здравствуйте, напишите, пожалуйста... Очень жду! Сейчас мы с вами обсудим. — Нам нужно обговорить... Вы не правы! — Можно посмотреть на этот вопрос с другой стороны, Услыште меня... — Я бы хотела с вами поделиться следующим...
- ✓ Следуйте правилам оформления текстов и постов в социальных сетях Соблюдайте правила орфографии и пунктуации.
- ✓ Не пишите предложения заглавными буквами. Составляйте текст кратко и емко. Избегайте слишком коротких и слишком длинных предложений, не перегружайте текст терминами. Не используйте выражения, которые собеседники могут истолковать неоднозначно.

Что запрещено делать педагогу в социальных сетях:

- ✓ Размещать фотографии, записи и другую информацию в рабочее время.
- ✓ Размещать видео или фотоматериалы, где вы нетрезвы, ругаетесь, участвуете в скандалах, драках, запечатлены на провокационных фотографиях.
- ✓ Выкладывать результаты психологических тестирований, диагностики, информацию о доходах коллег.
- ✓ Размещать посты с политической агитацией, религиозными призывами, разжигать социальную и религиозную рознь на страничке, которую вы используете для образовательной деятельности.
- ✓ Выкладывать посты, которые содержат клевету, разглашение тайны усыновления, нарушают неприкосновенность частной жизни или тайны телефонных переговоров.
- ✓ Выкладывать фото и видеоматериалы, где вы в одежде с элементами эротики, допускать уничижительные высказывания о коллегах, детях, работе, демонстрировать небрежное отношение к ней.

«Деловое общение по телефону, в мессенджерах, социальных сетях»

Правила передачи информации по телефону:

- ✓ Настрой (придумываем свою речь: она не должна быть путаной и сбивчивой). Эмоциональный посыл разговора «на равных».
- ✓ Приветствие (доброе утро, день, вечер) — более доброжелательно). Затем необходимо обратиться к оппоненту по имени и отчеству и представиться самому, излагаем самую суть, например: «Вася жалуется на боль в животе». Уточняем информацию: «Он плохо покушал. Мы сейчас в медкабинете. Доктор осмотрела его. Нужно, чтобы вы приехали». Объективно описываем самочувствие ребенка: «Петя чувствует себя хорошо, немного успокоился».

- ✓ В завершение беседы очень важно сказать о том, что надеемся нечего серьезного с ребенком.

О культуре общения по телефону

1. Рядом с телефоном полезно держать ручку, блокнот и календарь.
2. По этикету отвечают по телефону до четвертого звонка.
3. Снимая трубку, произносят: «Алло». «Слушаю», «Да», Предпочтительнее первые два варианта. Ответ «Я вас слушаю» звучит несколько манерно. Ответы: «У телефона» или «На проводе» и другие неуместны.
4. Если звонок поступил на стационарный телефон, представляемся: кто снял трубку, в каком заведении.
5. Если вам позвонили во время разговора, извинитесь перед собеседником, снимите трубку и, сославшись на занятость, попросите перезвонить или запишите номер и перезвоните, как только освободитесь.
6. Деловой разговор должен быть кратким {не более 3 минут}.
7. Заканчивает разговор тот, кто позвонил, ответившему не рекомендуется «сворачивать» общение. Если надо срочно прервать разговор, следует сказать: «Очень приятно с вами разговаривать. но сейчас я должна уйти» или «Очень рад бы вас слушать, но мне надо на деловую встречу».
8. Служебный разговор ведем в спокойном, вежливом тоне. Говорите ровно. Сдерживайте эмоции, не прерывайте собеседника, не возражайте прямо, если собеседник склонен к спорам.
9. Телефон усугубляет недостатки речи, следите за собой. не употребляйте специфические, профессиональные термины. непонятные собеседнику. Не допускаются жаргонные выражения: «идет», «лады», «добро». «пока» и т.д.
10. В случае длительного разговора подтверждайте свое внимание: «Да, да», «Понимаю». Если возникла долгая пауза, уточните: «Как вы меня слышите?», «Вы не согласны? » и т.п. Если телефонная связь прерывается, перезванивает инициатор разговора.
11. Завершают разговор вовремя, чтобы избежать пресыщения общением (проявляется в недовольстве, обидчивости, раздражительности собеседника). В конце разговора надо поблагодарить за звонок или полученную информацию (новость), «До свидания, спасибо за звонок», «Приятно было поговорить с вами» и т. п.
12. Если звонить необходимо вам то: определите цель (может быть, звонок неважен и не нужен), составьте план беседы, набросайте перечень вопросов. которые хотите решить.
13. Первой фразой старайтесь заинтересовать собеседника. В начале представьтесь: я, Иванова Мария Сергеевна. Здравствуйте (добрый день». Дождитесь ответа «Здравствуйте», скажите: «Будьте добры, позовите Петра Петровича». Недопустимы фразы: «Это кто», «Куда я попала?» Если абонент не отвечает, помните: на 5-й сигнал вешают трубку и вызов повторяют позже.
14. Звонок по домашнему телефону сослуживцу для служебного разговора может быть оправдан только серьёзной причиной. Звонки на квартиру после 22 часов и до 8 часов (в выходные дни до 10 часов) читаются нарушением правил этикета.
15. Нарушением этикета считается невыполнение обещания перезвонить. Если обещал надо позвонить обязательно, иначе создадите себе репутации» несерьезного человека.