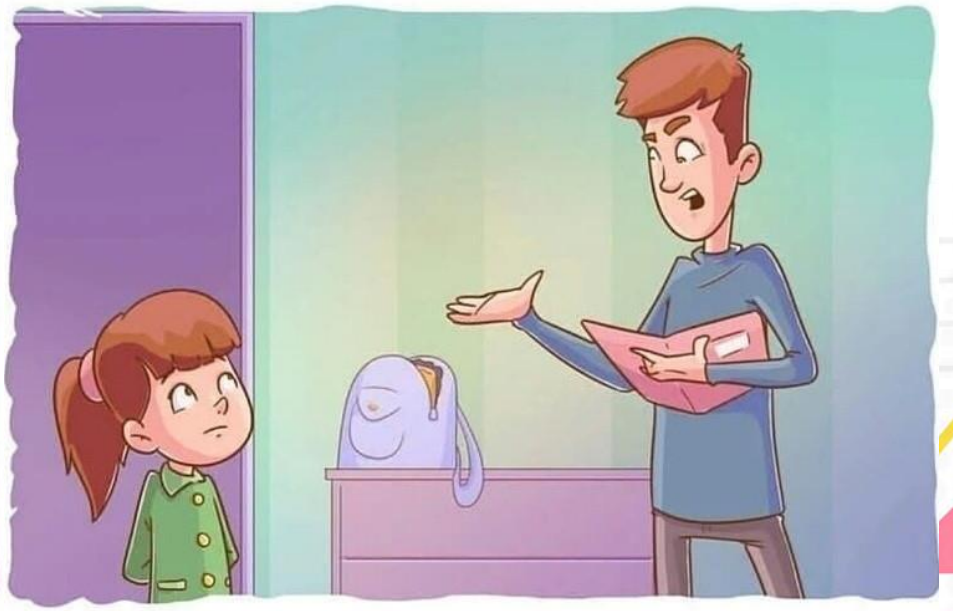
Секреты эффективной коммуникации всех участников образовательных отношений

Минаева Юлия Михайловна,
педагог-психолог
МБОУ НОШ «Детство без границ»
г. Усть-Лабинск

17 августа 2022 год

Что мы чаще всего говорим другому человеку, когда недовольны его поведением или поступком?



Ты опять опоздала в школу!

Ты не выполнил мою просьбу!

Ты постоянно учителю грубишь…

Ты снова не позвонила бабушке…

Что объединяет все эти высказывания?

- *Начинаются с обвинения в адрес другого человека.*
- *Вызывают негативные эмоции.*
- *В психологии такие фразы называются*

«Ты/Вы – сообщениями»

В итоге такая «беседа» грозит перерасти в конфликт!!!

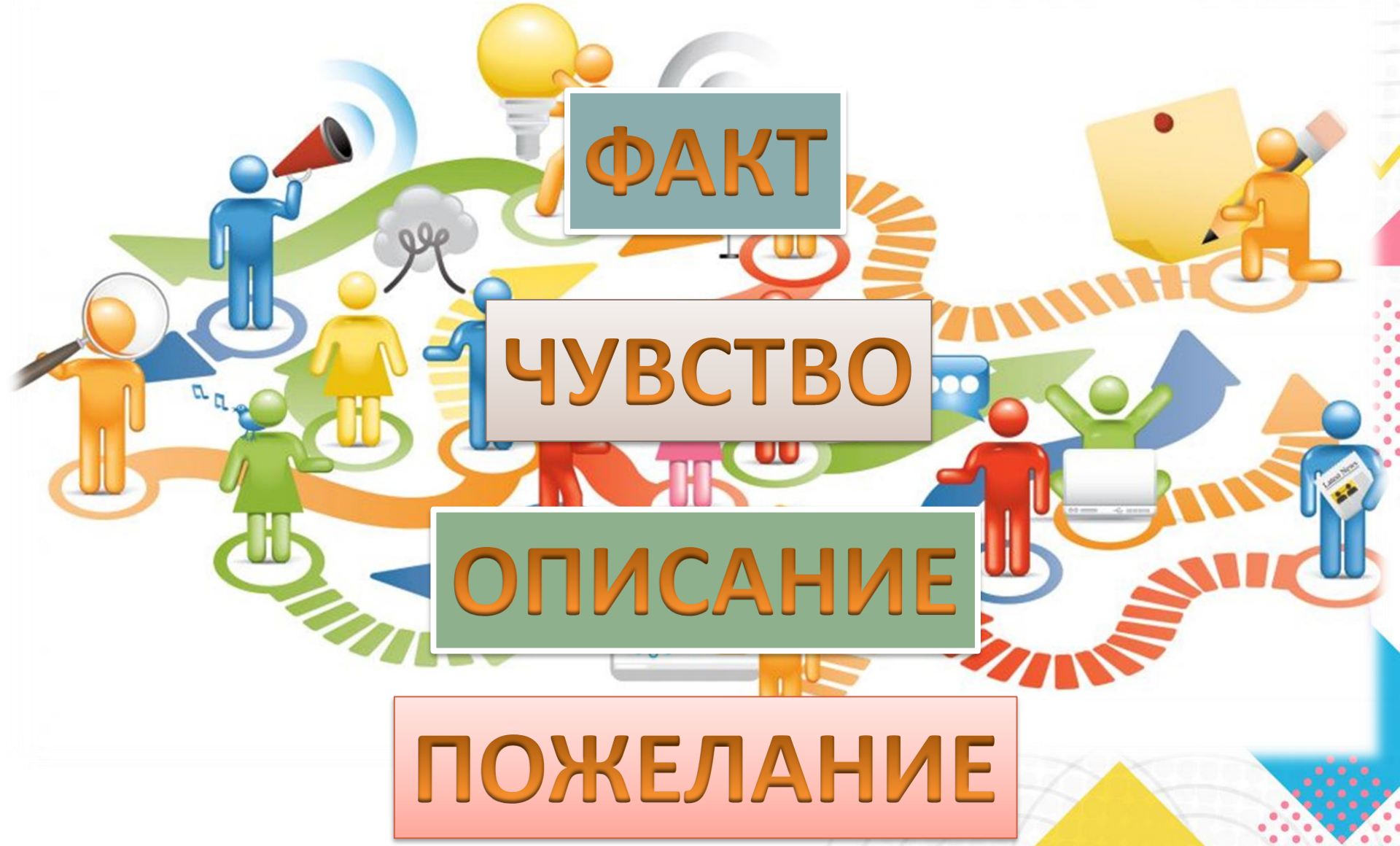
Как возникает конфликт?

- Оценочно-обвинительные суждения обычно ставят человека любого возраста в оборонительную позицию, у него подсознательно возникает ощущение, что на него нападают.
- Именно поэтому, в большинстве случаев, в ответ человек начинает защищаться, а лучший способ защиты, как известно – это нападение.

Как избежать конфликтов?

- **Избежать конфликтов и сделать так, чтобы другой человек Вас услышал, поможет использование *«Я-сообщений»*.**
- **Технику *«Я-сообщений»* можно успешно применять как в деловом, так и в семейном общении.**
- **Любое недовольство, которое мы обычно выражаем через *«Ты/Вы-сообщение»*, можно преподнести человеку по-другому.**

Техника «Я-сообщение» - 4 части



Часть первая

Начинать фразу надо описанием того факта, который не устраивает вас в ситуации, в поведении другого человека.

Делать это необходимо как можно более нейтрально, можно безличными или неопределенно-личными предложениями. Никаких оценок другого человека!

Например, так:

«Когда опаздывают…»,

«Когда приходится долго просить…»,
«Когда мне грубит близкий человек…».

Часть вторая

Далее следует описать свои ощущения в связи с таким поведением.

Например: *«Я огорчаюсь», «Я злюсь», «Я переживаю», «Я обижаюсь», «Я чувствую себя виноватой»*

причем старайтесь выразить свои чувства максимально точно.

Часть третья

Потом нужно объяснить, какое воздействие это поведение оказывает на вас или на окружающих.

Продолжение может быть таким:

— ***«потому что мне приходится объясняться с классным руководителем»,***

— ***«потому что это лучше всего делать вовремя»,***

— ***«потому что складывается впечатление, что меня не уважают».***

Часть четвертая

В завершающей части фразы надо сообщить о вашем желании, то есть о том, какое поведение вы бы хотели видеть вместо того, которое вызвало у вас недовольство. Например:

«Мне бы очень хотелось, чтобы ты вовремя приходила в школу».

«Мне хотелось бы рассчитывать на твою помощь».

«Я хочу, чтобы близкий мне человек относился ко мне с уважением».

Сравним два варианта сообщения:

«Ты постоянно не выполняешь мои просьбы!!!»

«Когда приходится долго просить, я расстраиваюсь и огорчаюсь, потому что складывается впечатление, что мы чужие.

Я была бы рада рассчитывать на твою помощь»

Преимущества «Я-сообщений»:

1. Они позволяет нам выразить свои негативные эмоции в позитивной и не «задевающей» других форме.
2. «Я-сообщение» дает возможность ближе узнать нас, как педагогов, и как родителей. Нередко мы закрываемся броней «авторитета», который стараемся поддерживать во что бы то ни стало. Порой дети поражаются, узнав, что взрослые могут вообще что-то чувствовать. Это производит на них неизгладимое впечатление. Но главное – делает взрослого ближе, человечнее.
3. Когда мы открыты в выражении своих чувств, другие люди, особенно дети становятся искреннее в выражении своих. Дети/ученики начинают чувствовать: взрослые им доверяют, и им тоже можно доверять.
4. Высказывая свои чувства без приказа или выговора, мы оставляем возможность другим самим принять решение.

И тогда, что удивительно, они начинают учитывать наши желания и переживания.

presentation-creation.ru

Техника *Я-сообщение* не заставляет партнера защищаться, она, напротив, приглашает его к диалогу, дает возможность высказать свое мнение и оставляет обоим участникам диалога поле для маневров.

Использование этой техники требует некоторого опыта, поскольку не всегда можно быстро сориентироваться и перестроить фразу, однако со временем это будет получаться все лучше и лучше.

Юлия Борисовна Гиппенрейтер

советский и российский психолог,
доктор психологических наук,
профессор.

Всем успешной коммуникации!