

Муниципальное бюджетное образовательное  
учреждение детский сад №18 «Солнышко»

муниципального образования  
Приморско-Ахтарский район



# ПРИЁМЫ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ С УЧАСТНИКАМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ



заместитель заведующего по УВР  
Н.Н.Падалка

г.Приморско-Ахтарск  
2024

УДК 159.942  
ББК 88.91

Падалка Н.Н. Методические рекомендации для педагогов «Приемы эффективного общения с участниками образовательных отношений». – Приморско-Ахтарск, 2024. – 32 с.

Печатается по решению педагогического совета МБДОУ № 18 МО Приморско-Ахтарский район, протокол №5 от 25.04.2024г.

Научный руководитель: старший преподаватель кафедры дошкольного образования ГБОУ ИРО Краснодарского края Бешук Светлана Анатольевна.

Рецензент: директор МКУ ЦПО МО Приморско-Ахтарский район

Методическое пособие «Приемы эффективного общения с участниками образовательных отношений» предназначено для формирования навыков эффективного общения педагогов ДОУ. Пособие представляет собой сборник правил, приемов, позволяющих организовать общение с детьми, коллегами и родителями. Педагоги научатся регулировать свое эмоциональное состояние, принимать взвешенные решения даже при наличии конфликтной ситуации.

Пособие адресовано педагогам, работающим в детских дошкольных образовательных учреждениях.

© МБДОУ № 18 МО Приморско-Ахтарский район

© Н.Н.Падалка

## СОДЕРЖАНИЕ

СОДЕРЖАНИЕ	3
ВВЕДЕНИЕ	4
ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ	4
ПРИНЦИПЫ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ	5
ПРИЕМЫ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ	5
ЗНАЧЕНИЕ ПОЗ Т ЖЕСТОВ	7
КУЛЬТУРА ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ	9
ОСОБЕННОСТИ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ ДОШКОЛЬНОГО ВОЗРАСТА	10
СЕКРЕТЫ ОБЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ	11
ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ ОБЩЕНИЕ С РОДИТЕЛЯМИ ВОСПИТАННИКОВ	11
ПРИНЦИПЫ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ, КОТОРЫЕ ПОМОГУТ ВЫСТРАИВАТЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПЕДАГОГА С РОДИТЕЛЯМИ	12
УСЛОВИЯ ЭФФЕКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПЕДАГОГА С РОДИТЕЛЯМИ	12
ПРАВИЛА ЭФФЕКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С СЕМЬЯМИ ВОСПИТАННИКОВ	12
ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В УСЛОВИЯХ КОНФЛИКТА	13
СЕМЬ ПРАВИЛ «КАК СТАТЬ СЧАСТЛИВЫМ»	15
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	16

## ВВЕДЕНИЕ

Проблема эффективности общения приобрела в последнее время большое значение. Ей посвящены труды многих известных психологов - А. А. Бодалева, Б. Ф. Ломова, Е. С. Кузьмина, В. В. Знакова, А. А. Леонтьева, А. А. Реана и др. В качестве самостоятельного направления выделяется проблема эффективного педагогического общения (И. А. Зимняя, Я. Л. Коломинский, С. В. Кондратьева, А. А. Леонтьев, Н. В. Кузьмина, А. А. Реан и др.). Экспериментальные исследования показывают, что среди множества задач, встающих перед педагогом, наиболее сложными оказываются задачи, связанные с общением. Они предполагают, что педагог обладает достаточно высоким уровнем развития коммуникативных умений.

Эффективное педагогическое общение имеет развивающее значение. Оно изменяет поведение человека, его отношения и его личность. По мнению К.Роджерса, в результате эффективно организованного общения возникают следующие знания и изменения:

- Человек начинает по-другому смотреть на себя.
- Он более полно принимает себя и свои чувства.
- Он больше доверяет себе, может лучше управлять собой.
- Он становится более похожим на того человека, каким бы он хотел быть.
- Он становится более гибким, менее застывшим в своём восприятии.
- Он ставит для себя более реальные цели.
- Его поведение становится хорошо обдуманым.
- Он готов отказаться от вредных привычек.
- Он начинает более принимать других.
- Он изменяет основные качества своей личности в лучшую сторону.

Умение общаться является для педагогического работника важным профессиональным качеством. Педагог постоянно включен в процесс общения, предусматривающий разноплановые отношения с теми, кто становится партнером по контакту: с воспитанниками, их родителями, коллегами. Коммуникативная культура в значительной степени определяет компетентность педагога, способного к обеспечению эффективного педагогического общения в ходе взаимодействия всех участников образовательного процесса. Форм и способов общения очень много, но педагог должен помнить о педагогической этике на всех этапах своей деятельности.

Общение – это искусство, и в нем существуют свои правила и законы. Эффективное общение – это не просто передача информации. Посредством общения человек взаимодействует с окружающим миром, обменивается эмоциями, устанавливает контакты. Технологии эффективного общения – это такие способы, приемы и средства общения, которые в полной мере обеспечивают взаимное понимание и взаимную эмпатию (эмпатия - способность поставить себя на место другого человека способность к сопереживанию) партнеров по общению. Для того чтобы общение было

эффективным, важно не только уметь говорить, но и уметь слушать, слышать и понимать, о чем говорит собеседник.

К сожалению, никто нас не учил искусству общения. Нам объясняли, как следует писать и читать, однако не учили тому, как необходимо слушать и говорить. Эти способности каждый развивает в себе самостоятельно, учась у людей, которые нас окружают (прежде всего, родителей). Вполне возможно, что мы переняли в детстве манеру общения наших родителей, но не всегда эта манера или форма общения может быть эффективной. Очень часто, сами того не желая, вместо того, чтобы располагать к себе людей, мы их отталкиваем от себя.

## **ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ**

**1. Открытость и искренность.** Человек интуитивно чувствует, когда его обманывают или пытаются им манипулировать. Не ходите вокруг да около вопроса, который нужно решить, – говорите прямо, но в мягкой форме, не оскорбляя собеседника и не нарушая его границ.

**2. Спокойствие и уверенность.** Заранее подготовьтесь к общению. Если вам тревожно или неуютно, попробуйте найти глазами определенный предмет (картина на стене, цветок в горшке, ручка на столе), который будет ассоциироваться с оплотом стабильности. Обращайтесь мысленно к этой вещи каждый раз, когда почувствуете неуверенность и смятение.

**3. Доброжелательность и уважение.** Улыбайтесь, когда разговариваете с собеседником, но не переигрывайте. Громкий смех не уместен, как и саркастическая улыбка. Будьте вежливы и уважайте своего оппонента, даже если ваши мысли полностью противоположны его мнению.

**4. Умение слушать – один из важнейших навыков эффективной коммуникации.** Не перебивайте собеседника, до конца выслушайте его и постарайтесь понять, что он имеет в виду и какие чувства испытывает. Проявляйте внимание к человеку, выражайте эмоции, задавайте вопросы и поддерживайте в моменты эмоциональных всплесков. Другими словами, будьте с оппонентом на одной волне.

## **ПРИНЦИПЫ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ**

1. Научитесь смотреть на привычное по-новому;
2. Развивайте свой кругозор;
3. Проявляйте энтузиазм;
4. Не говорите все время о себе;
5. Проявляйте любопытство;
6. Научитесь сопереживать вашему собеседнику;

7. Развивайте чувство юмора.
8. Создайте собственный стиль ведения разговора.
9. Научитесь слышать вашего собеседника.

Для эффективного общения необходимо знать некоторые приемы, т.к. многие из них действуют на уровне подсознания.

## **ПРИЕМЫ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ**

### **«Имя человека»**

Очень важно для эффективного общения, чтобы вы обращались к собеседнику по имени. Звучание собственного имени для слуха человека – самая приятная мелодия. Если общаетесь с малознакомым собеседником, запомните его имя и не забывайте время от времени повторять его в разговоре. Это расположит собеседника к вам, так как «имя собственное» самое важное, что есть у человека.

### **«Я-высказывание»**

Это когда вы говорите о себе и от себя, не критикуя собеседника. Например: «Я чувствую...», «Я огорчаюсь...», «Я не знаю, как реагировать...». Тем самым вы передаете другому человеку ваше безоценочное отношение к определенному событию, ситуации, предмету. Старайтесь в разговоре заменять «Ты-высказывание» (например: «Ты никогда меня не слушаешь») на «Я-высказывание».

### **«Активное слушание»**

Умение слушать всегда будет цениться по одной причине: большинство людей страстно желают говорить о себе и о своих проблемах. Этот прием позволит лучше понять собеседника, получить более развернутую информацию, тем самым показать свою заинтересованность и в каких-то ситуациях проявить эмпатию (сочувствие).

### **«Личная жизнь»**

Давно замечено, что если с человеком повести разговор в русле его интересов, то это вызывает у него ответную реакцию и ярко выраженную симпатию. В основе лежит удовлетворение потребности быть значимым, вызывать уважение.

### **«Отзеркаливание своего собеседника»**

Она заключается в том, чтобы отзеркаливать позы, жесты собеседника. Вы можете ее применять, когда существует недопонимание и даже враждебность. Этот прием поможет расположить к себе собеседника. Им часто пользуются в деловом общении для расположения к себе собеседника и снятия барьеров в общении.

### **«Золотые слова»**

«Золотые слова» — это комплименты, которые вдохновят любого человека. В основе механизма их действия лежит психологический феномен внушения, который позволяет как бы «заочно» удовлетворить потребность в самореализации и самосовершенствовании. И человек в ответ будет стремиться полнее реализовать имеющийся потенциал. Соответственно эффективность общения будет высока и для вас, и для собеседника.

### **Трех «Да»**

Он заключается в том, что нужно придумать три простых вопроса, на которых человек может ответить «да». После трех вопросов вы задаете контрольный четвертый, и скорее всего вы услышите положительный ответ на него. Начальные три вопроса программируют подсознание человека. Особое преимущество этого приема заключается в том, что он с огромной долей вероятности позволит вам добиться от собеседника положительного ответа на требуемый вопрос.

### **«Отражение чувств»**

Это стремление показать собеседнику, что вы понимаете его чувства. Как бывает приятно говорить с чутким собеседником, который разделяет ваши эмоции и переживания. Ваш собеседник будет чувствовать в вас отклик и это, соответственно, повысит эффективность беседы.

С помощью рассмотренных приемов можно расположить к себе человека, завоевать симпатию и доверие. А когда возникают эти чувства, человек легко принимает предложенную позицию. И результаты их влияния достаточно устойчивы. А это помогает жить и работать с радостью.

Общение служит жизненно важной цели установления взаимосвязей и сотрудничества людей. Поза при беседе значит очень многое: заинтересованность в беседе, субординацию, стремление к совместной деятельности и т.п.

## **ЗНАЧЕНИЕ ПОЗ И ЖЕСТОВ**

Жесты, позы	Интерпретация
Руки, раскрытые ладонями вверх	Искренность, открытость
Пиджак расстегнут (или снят)	Открытость, дружеское расположение
Руки спрятаны (за спину, в карманы)	Напряженное восприятие ситуации
Руки скрещены на груди	Закрытость от информации, общения
Кулаки сжаты (или пальцы вцепились в какой-нибудь предмет так, что побелели суставы)	Защита, оборона
Кисти рук расслаблены	Спокойствие

Человек сидит на краешке стула, склонившись вперед, голова слегка наклонена и опирается на руку	Заинтересованность
Человек опирается подбородком на ладонь, указательный палец вдоль щеки, остальные ниже рта	Критическая оценка
Почесывание подбородка (нередко сопровождается легким прищуриванием глаз)	Обдумывание решения
Ладонь захватывает подбородок	Обдумывание решения
Человек медленно снимает очки, тщательно протирает стекла	Желание выиграть время, подготовка к ответу, сопротивлению
Педагог ходит по классу	Функция контроля или обдумывание решения
Пощипывание переносицы	Напряжение
Прикрывает рот рукой во время своего высказывания	Неискренность, обман
Прикрывает рот рукой во время слушания	Сомнение, недоверие к учащемуся
Старается на вас не смотреть	Скрытность, утаивание своей позиции
Взгляд в сторону	Сомнение, отсутствие интереса к мнению
Слушающий слегка касается века, носа или уха	Недоверие к говорящему
Начинает собирать бумаги на столе	Урок окончен или разговор окончен
Ноги или все тело педагога обращены к выходу	Желание уйти
Рука педагога находится в кармане, большой палец снаружи	Превосходство, уверенность
Жестикулирует сжатым кулаком	Демонстрация власти, угроза
Пиджак застегнут на все пуговицы	Официальность, подчеркивание дистанции
Голова слегка наклонена набок	Внимательное слушание

Для установления контакта необходимо правильно установить расстояние между собеседниками. Общепринятыми для европейской культуры считаются следующие нормы:

интимное пространство (для самых близких) - 0-45 см.;

персональное (для знакомых) - 45–120 см.;

социальное (при официальном общении) - 120–400 см.

Выбор дистанции общения чаще всего осуществляется неосознанно, но человек всегда реагирует, если реальное пространство не соответствует его норме.

Существует ряд упражнений, которые помогут легче и быстрее находить общий язык с разными людьми:

- 1. Общайтесь больше и чаще.** Пробуйте знакомиться в общественных местах, тренируйтесь в диалогах с бабушками, которые часто сидят на лавочке возле подъезда, с соседями, коллегами из другого отдела. Звоните своим друзьям, родственникам, знакомым первым, ведите активную общественную жизнь в социальных сетях.
- 2. Тренируйте зрительную и слуховую память.** Это поможет вам запомнить мельчайшие детали разговора, внешность человека, образ и тем самым расположить его к себе, ведь вы глубоко прониклись общением с ним.
- 3. Разговаривайте с неодушевленными предметами, чтобы научиться связно и логично выражать мысли** (например, с плюшевым медведем или со шкафом).
- 4. Избавляйтесь от страха общения.** А преодолеть боязнь можно только одним способом – научиться легко знакомиться с незнакомцами и поддерживать разговор. Попробуйте вступить в диалог с продавцом в магазине или узнайте у прохожих на улице короткую дорогу в любимое кафе.

## **КУЛЬТУРА ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ**

Образование и воспитание – это не что иное, как овладение культурой, процесс передачи ее от одного поколения к другому. Любой человек овладевает той культурой, которая была создана до него. Личностная готовность педагога к профессиональной деятельности зависит от его уровня общей и педагогической культуры. В. С. Грехнев, придавая большое значение педагогической культуре общения, обуславливает культуру общения учителя с его общей культурой: «Чем выше культура человека, тем более она сказывается на самом содержании и характере общения».

Культура педагогического общения рассматривается как часть педагогической культуры, которая выражается в речи, манерах поведения, жестах, в духовно-нравственных ценностях. Культура общения помимо таких черт характера, как уважение к людям, доброжелательность и терпимость, предполагает развитие вежливости и тактичности. Вежливость воспринимается как настоящий талант общения, это черта характера, основное содержание которой составляет соблюдение определенных правил поведения в различных ситуациях человеческого общения. Тактичность стоит рассматривать не только как соблюдение приличий, но и чувство меры в отношениях между людьми. Скромность – это нравственная черта личности, показатель подлинной воспитанности. Скромности сопутствуют уважение и чуткость к людям и высокая требовательность к самому себе. Существенная сторона культурного общения – это умение непредвзято вступать в общение с другими людьми, не навязывать своих вкусов, точек зрения. Большое значение в культуре педагогического общения имеет наличие таких качеств педагога, как деликатность и предусмотрительность.

Этика педагогического общения, педагогический такт являются составными компонентами педагогической культуры общения.

## **ОСОБЕННОСТИ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ ДОШКОЛЬНОГО ВОЗРАСТА**

Эффективность профессионально-педагогического общения с детьми дошкольного возраста во многом зависит от стиля общения. При изучении стилей общения воспитателей детского сада А. Г. Исмагилова выделяет два основных стиля общения: организационный и развивающий. Для воспитателей с организационным стилем характерны: быстрая реакция на поведение и действия детей, четкая регламентация их деятельности путем частой подачи конкретных указаний, строгий контроль за их выполнением, поддержание строгой дисциплины. Эти воспитатели меньше внимания уделяют активизации ребят, а если и активизируют, то чаще пользуются отрицательной оценкой. В психологической литературе существует разделение всех речевых операций педагогического общения на две группы: прямые и косвенные. Под прямыми воздействиями понимаются такие речевые акции воспитателя, которые ограничивают свободу детей, направляют их внимание на определенные вопросы; под косвенными – такие речевые акции, которые дают свободу детям, побуждают их к активности, самостоятельности и инициативе. Воспитатели с «организационным» стилем в основном используют в общении с детьми прямые воздействия. Воспитатели с развивающим стилем используют в общении с детьми в основном косвенные воздействия, и направлены они, прежде всего, на создание положительной эмоциональной атмосферы за счет использования побуждений к активности положительной оценкой и частых эмоционально-оценочных суждений по поводу поведения и деятельности детей. Положительный эмоциональный настрой последних на занятиях создает хороший психологический климат, что дает возможность воспитателю значительно меньше внимания уделять вопросам их дисциплины и организации.

Изменения, происходящие в обществе на современном этапе его развития, порождают изменения в системе образования и воспитания подрастающего поколения. Эти изменения проявляются, прежде всего, в смене парадигмы воспитания и образования: ребенок из объекта педагогического воздействия превращается в субъект собственного развития. Изменяется и роль взрослого в процессе развития ребенка. Взрослый (родитель, воспитатель) содействует его развитию, создает условия для его саморазвития. Как показывает практика, наиболее целесообразным является стиль деятельности, основанный на индивидуальном своеобразии педагога и ориентированный на личностное развитие ученика, что является подлинным вовлечением педагога в профессиональную деятельность. При этом стиль педагогического общения рассматривается как фактор развития ребенка.

Позиция «рядом и вместе с ребенком», ориентированная на личностно-ориентированное взаимодействие с детьми, протекающее в рамках сотрудничества воспитателя и ребенка, основанное на понимании, принятии и уважении личности ребенка, порождает в нем уверенность и личную значимость, которые делают его более уверенным и способным справляться с трудностями жизни. Ребенок приобретает способность более верно оценивать мир и вести себя соответственно. Это облегчает взаимодействие с окружающими. Все эти особенности общения, складывающиеся уже в дошкольном возрасте, когда ребенок начинает осознавать себя, принимать на себя все более сложные социальные роли, определяют характер его взаимоотношений, его статус в коллективе. Именно поэтому очень важно, чтобы стиль педагогического общения был адекватным ситуации, доброжелательным, последовательным, не доминантным, иначе неадекватно репрессивное общение со стороны взрослого ведет к накоплению отрицательного опыта во взаимодействии, начиная уже с дошкольного возраста.

Существует несколько секретов для взаимоотношений с детьми.

### **СЕКРЕТЫ ОБЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ**

1. Не начинайте разговор, если у вас на данный момент есть проблемы, сначала успокойтесь.
2. Не спешите говорить нет.
3. Не принуждайте.
4. Обсуждайте конкретный поступок, а не личность ребенка.
5. Используйте мимику, жесты, взгляд.
6. Говорите дружелюбным тоном.
7. Не ругайте, а дайте возможность ребенку высказаться.
8. Оказывайте ему знаки внимания и признания.

### **ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ ОБЩЕНИЕ С РОДИТЕЛЯМИ ВОСПИТАННИКОВ**

Работа воспитателя детского сада отличается от работы педагогов других уровней образования тем, что воспитатель проводит большую часть времени в прямом контакте с родителями воспитанников. Это требует от воспитателей высокой степени коммуникабельности, эмоциональной устойчивости и умения находить простые и доступные способы общения с родителями. Наладить эффективные отношения с родителями воспитанников бывает трудно даже для опытных педагогов. А для молодого воспитателя является наиболее сложным, в силу ряда обстоятельств. Некоторые родители могут быть заранее негативно настроены, а также современные родители часто испытывают дефицит времени, что делает сложным для педагогов установление эффективного контакта. Однако, важно помнить, что

установление доверительных отношений с родителями может значительно помочь в решении многих воспитательных задач.

### **ПРИНЦИПЫ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ, КОТОРЫЕ ПОМОГУТ ВЫСТРАИВАТЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПЕДАГОГА С РОДИТЕЛЯМИ**

- Уметь настроиться на эффективное общение.
- Уметь говорить.
- Уметь слушать и слышать.
- Уметь спрашивать, задавать вопросы и отвечать на них.
- Уметь понимать, анализировать и контролировать свои невербальные коды общения.
- Уметь наблюдать за собеседником и контролировать ситуацию общения.
- Уметь решать проблемы в ходе общения, не создавая новые.
- Уметь отстаивать свою точку зрения, возражать и говорить «нет».
- Уметь признавать свои ошибки и извиняться.
- Уметь показывать свое расположение и благодарить.

### **УСЛОВИЯ ЭФФЕКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПЕДАГОГА С РОДИТЕЛЯМИ**

- Предварительная договоренность о встрече.
- Позитивная установка.
- Четкое формулирование позиции, мнения.
- Выбор наиболее значимых аргументов (при необходимости аргументация специалистов).
- Использование позитивной тактики общения при беседе, убеждения (спокойный, доброжелательный тон).
- Визуальный контакт.
- Располагающие (позитивные) невербальные сигналы (мимика, жесты, поза).
- Повторение главной мысли и аргументов: внимательное выслушивание противоположной позиции.
- Исключение обвинений, указаний на ошибки, некомпетентность и т.д.
- Предложения совместного решения проблемы.
- Благодарность за внимание и понимание.

### **ПРАВИЛА ЭФФЕКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С СЕМЬЯМИ ВОСПИТАННИКОВ**

- Не беседуйте с родителями второпях, на бегу; если вы не располагаете временем, лучше договоритесь о встрече на другое время.

- Разговаривайте с родителями спокойным тоном, не старайтесь назидать и поучать, это вызывает раздражение и негативную реакцию со стороны родителей.
- Умейте терпеливо слушать родителей, давайте возможность высказаться по всем наболевшим вопросам.
- Не спешите с выводами. Обдумывайте все то, что вы услышали от родителей.
- То о чем родители вам поведали, не должно стать достоянием других родителей, педагогов.
- Если есть профессиональная необходимость поделиться той информацией, которую сообщили родители еще с кем-то, родителей необходимо поставить об этом в известность.
- Каждая встреча с семьей должна заканчиваться конструктивными рекомендациями для родителей.
- Если педагог в какой-то проблеме или ситуации не компетентен, он должен извиниться перед родителями и предложить обратиться за консультацией к специалистам.

## **ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В УСЛОВИЯХ КОНФЛИКТА**

Конфликты практически возникают во всех сферах человеческой деятельности, в том числе и в образовании. Конфликты между учениками, между учащимися и педагогом, конфликты между родителями и педагогом, между педагогами всегда встречаются в профессиональной педагогической деятельности. Как отмечал Б. Вул: «Жизнь – процесс решения бесконечного количества конфликтов. Человек не может избежать их. Он может участвовать в решении конфликтов или предоставить это другим». Педагогу отстраниться от решения конфликтов невозможно, необходимо его непосредственное участие. Поэтому каждому педагогу необходимо иметь знание о конфликте, его видах, способах поведения в конфликтной ситуации и способах решения конфликта.

Конфликты часто порождают такое эмоциональное состояние, в котором трудно мыслить, делать выводы, поэтому при разрешении конфликтной ситуации необходимо придерживаться следующих правил.

1. Помните, что в конфликте у человека доминирует не разум, а эмоции, что ведет к аффекту, когда сознание просто отключается, и человек не отвечает за свои слова и поступки.

2. Придерживайтесь многоальтернативного подхода и, настаивая на своем предложении, не отвергайте предложение партнера, задав себе вопрос: «Разве я никогда не ошибаюсь?» Постарайтесь взять оба предложения и посмотрите, какую сумму выгод и потерь они принесут в ближайшее время и потом.

3. Осознайте значимость разрешения конфликта для себя, задав вопрос: «Что будет, если выход не будет найден?» Это позволит перенести центр тяжести с отношений на проблему.

4. Если вы и ваш собеседник раздражены и агрессивны, то необходимо снизить внутреннее напряжение, «выпустить пар». Если уж так получилось, что потеряли контроль над собой, попытайтесь сделать единственное: замолчите сами, а не требуйте этого от партнера. Избегайте констатации отрицательных эмоциональных состояний партнера.

5. Ориентируйтесь на положительное, лучшее в человеке. Тогда вы обязываете и его быть лучше.

6. Предложите собеседнику встать на ваше место и спросите: «Если бы вы были на моем месте, то что бы вы сделали?» Это снимает критический настрой и переключает собеседника с эмоций на осмысление ситуации.

7. Не преувеличивайте свои заслуги и не демонстрируйте знаки превосходства.

8. Не обвиняйте и не приписывайте только партнеру ответственность за возникшую ситуацию.

9. Независимо от результатов разрешения противоречий старайтесь не разрушить отношения.

Практический интерес представляет «Кодекс поведения в конфликте», разработанный Н.М. Власовой, основу которого составляют 12 правил.

**1. Дай партнеру «выпустить пар».**

Наилучший прием в эти минуты – представить, что вокруг тебя оболочка (аура), через которую не проходят стрелы агрессии.

**2. Потребуй от него спокойно обосновать претензии.**

Но скажи, что будешь учитывать только факты и объективные доказательства. Не позволяй путать факты и эмоции.

**3. Сбивай агрессию неожиданными приемами.**

Например, скажи комплимент, вырази сочувствие, напomini о том, что вас связывало в прошлом и т. д. Главное, чтобы все это способствовало переключению разъяренного человека с отрицательных эмоций на положительные.

**4. Не давай ему отрицательных оценок, а говори о своих чувствах.**

Не говори: «Вы – грубый человек!» – лучше скажи: «Я очень огорчен тем, как вы со мной разговариваете».

Психотехнология «Я-утверждения» помогает уменьшить сопротивление со стороны собеседника и создать особые доверительные отношения, поскольку «Я-утверждение» делается не в критической, обвинительной манере. Человек передает информацию о своих чувствах и переживаниях, т. е. описывает свой опыт, а этим, как показывает практика, трудно сделать вызов и спровоцировать защитную реакцию оппонента – ведь речь идет о собственном, а не о чужом опыте. В отличие от «Я-утверждения» высказывание типа «Вы – утверждения» действует на собеседника вызывающе и порождает с его стороны защитную реакцию.

**5. Люди – отдельно, проблемы – отдельно.**

Разбирайтесь с проблемой, а не друг с другом.

**6. Предложи оппоненту высказать свои соображения и свои варианты решения.**

Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, а создавайте спектр вариантов. Искать следует взаимоприемлемые решения, чтобы не возникло победителей и побежденных.

**7. В любом случае дай партнеру «сохранить свое лицо».**

Не задевай достоинства оппонента, ибо он этого не простит, даже если и уступит нажиму. Не затрагивай его личности, а давай оценку только действиям и поступкам. Можно сказать: «Вы уже дважды не выполнили своего обещания», но нельзя говорить: «Вы – необязательный человек».

**8. Отражай как эхо смысл его высказываний и претензий.**

Кажется, что все понятно, и все же: «правильно ли я вас понял?», «вы хотели сказать...?», «позвольте, я перескажу, чтобы убедиться, правильно ли я вас понял...» Эта тактика устраняет недоразумения и, кроме того, она демонстрирует внимание к человеку, а это способствует спаду агрессивности.

**9. Держись твердо позиции «на равных».**

Большинство людей, когда на них кричат или их обвиняют, тоже кричат в ответ или стараются промолчать, чтобы погасить гнев другого. Обе эти позиции (сверху – «родительская», или снизу – «детская») неэффективны.

Держись твердо позиции спокойной уверенности (позиция «на равных» – «взрослая»). Она удерживает партнера от агрессии, помогает «не потерять свое лицо».

**10. Не бойся извиниться, если чувствуешь, что виноват.**

Во-первых, это обезоруживает оппонента, во-вторых, вызывает у него уважение. Ведь способны к извинению только уверенные в себе люди.

**11. Оформи принятую договоренность и оговори взаимоотношения на будущее.**

**12. Независимо от результатов разрешения конфликта старайся не разрушить отношения.**

Чтобы избежать конфликта, нужно понимать, что другие люди могут состоять из противоположных взглядов и идей. Поэтому совсем отказаться от споров не получится. Но вы можете поменять свое восприятие ссоры. Ваша задача заключается в том, чтобы понять, что спор — это вовсе не способ выместить негатив, а скорее, повод конструктивно обсудить проблему. С таким подходом вы научишься правильно проживать конфликтные ситуации и даже извлекать из них пользу.

Отношения играют важную роль в нашей жизни. Они могут приносить нам радость, а также стать источником стресса, боли и разочарования. Дейл Карнеги предлагает универсальный метод для того, чтобы стать счастливым. Необходимо всего лишь придерживаться семи правил.

## СЕМЬ ПРАВИЛ «КАК СТАТЬ СЧАСТЛИВЫМ»

**Правило первое.** Наполняйте вашу голову мыслями о мире, смелости, здоровье, надежде, так как наша жизнь такова, какой ее делают наши мысли.

**Правило второе.** Не тратьте время и силы на врагов. Лучшее, что вы можете сделать – вообще не думать о них.

**Правило третье.** Не ожидайте ни от кого благодарности и не расстраивайтесь из-за неблагодарности. Но помните: если другие неблагодарны – это не значит, что и вы должны уподобиться им.

**Правило четвертое.** Считайте благодати, а не свои несчастья и ваша жизнь в мгновение ока превратится из трагедии в прекрасную добрую сказку.

**Правило пятое.** Не подражайте другим, будьте самим собой. Цените себя таким, какой вы есть.

**Правило шестое.** Если вам достался лимон, сделайте лимонад. В любом минусе старайтесь найти плюсы – и непременно преуспеете.

**Правило седьмое.** Вместо того, чтобы переживать из-за своих проблем, начните дарить радость людям.

### Список используемой литературы

1. Бабаева, Т. О социально-эмоциональном развитии дошкольника / Т. Бабаева // Дошкольное воспитание. – 2006. – № 6. – С. 13–19.
2. Вердербер Р., Вердербер К. Психология общения.- Спб.,2003.
3. Верб И.К. Психология эффективного общения: Учебное пособие. Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2003. -115с.
4. Волкова А.И. Психология общения. – Ростов н/Д.: Феникс, 2007. – 446с.
5. Горянина В.А. Психология общения. – М.: Изд. центр «Академия», 2006. – 416с.
6. Знаков В.В. Понимание в познании и общении. – М.: ИПРАН, 1994.
7. Исмагилова А. Г. Стиль педагогического общения воспитателя детского сада / А. Г. Исмагилова // Вопросы психологии. – 2000. – № 5. – С. 65
8. Кабаченко Т.С. Методы психологического воздействия. – М., 2000.
9. Леонтьев А.А. Психология общения. – М.: Смысл, 2005.
10. Мосс Дуглас. Карнеги. Полный курс. Секреты общения, которые помогут вам добиться успеха.- М.: Издательство АСТ, 2014. - 224с.
11. Психология и этика делового общения /Под ред. проф. В.Н.Лавриненко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 415с.
12. Практика эффективной коммуникации: учебно-методическое пособие / В. И. Бортников, Т. В. Ицкович, Ю. Н. Михайлова, Ю. Б. Пикулева ; под общ.ред. В. И. Бортникова, Ю. Б. Пикулевой ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Уральский федеральный университет. — Екатеринбург: Изд-во Урал.ун-та, 2021. — 140 с.
13. Свенцицкий А.Л. Социальная психология. – М.: Проспект, 2004.