

Памятка

для педагогов и родителей

Золотые правила бесконфликтного общения

Правило №1: меньше критики и больше такта

Злоупотребление критикой – это всегда нехорошо, да и любая критика годится лишь как инструмент для борьбы с неадекватностью и завышенной самооценкой, когда другие способы на любителей пообсуждать чужую жизнь не действуют. А поскольку сам факт критического высказывания сопряжен с ущемлением человеческого достоинства, пользоваться таким оружием нужно исключительно осторожно и только в меру.

Старайтесь следить за словами и даже полунанеками, которые могли бы вызвать у человека негативную реакцию или чувство обиды. Такие слова, фразы или намеки не зря называются конфликтогенами; их использование направлено на достижение одной цели, которую не все мы осознаем в момент конфликта, – спровоцировать другую сторону на такое же «неаккуратное» общение.

Правило №2: демонстрация заинтересованности

Старайтесь своевременно разъяснить любые моменты, вызывающие у собеседника недоумение, а если в ходе обсуждения какой-то проблемы возникают недоразумения, лучше разрешайте их на месте, не стесняясь задать пару уточняющих вопросов.

Не нужно пытаться домыслить то, что подразумевал, но не сказал ваш собеседник, – гораздо лучше продемонстрировать ему свою заинтересованность и внимание к тому, что он говорит. Умение высказывать человеку уважение, проявлять к его эмоциям и переживаниям искренний интерес – залог хороших и по-настоящему дружественных отношений.

Да и вообще – кому захочется спорить с чутким и доброжелательным человеком?

Правило №3: будьте вежливым и внимательным слушателем

Каждый человек желает выговориться и раскрыть душу. Используйте психотерапию как своего помощника: умение слушать и способность помочь добрым советом никого не способно оставить равнодушным. И уважайте мнение других, даже если ради этого придется пересмотреть правильность собственных взглядов на жизнь. Учитесь не только признавать свои недочеты или ошибки, но и делать правильные выводы из неправильных поступков. Проявляйте всю свою наблюдательность, стараясь улавливать неречевые сигналы своего собеседника: как он стоит, смотрит, сидит, насколько его мимика и жесты соответствуют его речи. Главное – понять не только и не столько смысл его слов, сколько его чувства и переживания.

Правило №4: не гнушайтесь лестии

Банальная лесть и откровенное подхалимство вызывает у человека лишь раздражение или злость – это общеизвестно. А значит, такая тактика поведения в бесконфликтном общении абсолютно не приемлема.

Человеческая природа устроена причудливым образом: каждый из нас стремится к тому, чтобы кто-то подтвердил нашу значимость и нужность для кого-то. Так зачем же лишать своего собеседника такого же права, какое устраивает вас? Помогите человеку почувствовать его значимость – просто закройте глаза на его

реальные или надуманные недостатки. И даже если он гораздо ниже вас по интеллектуальному или эмоциональному уровню, не допускайте при общении самой грубой ошибки – унижения собеседника.

Правило №5: безусловное табу на ненужные споры

Последняя фраза в словесных баталиях должна оставаться за вами? Еще никто не побеждал в словесных перестрелках и не достигал успеха в общении бесполезными спорами. Учитесь концентрироваться на поиске путей достижения согласия, а не на возможности больнее уколоть и задеть собеседника. Негативизм и скепсис – это то, что подавляет, уничтожает, отталкивает людей, а значит, нужно сделать упор в общении на то положительное, что, возможно, вас объединит или сблизит. При любом раскладе старайтесь задать себе положительную установку и неукоснительно ее придерживайтесь.

Главным оружием здесь может послужить улыбка – простой мимический символ расположения, жест дружелюбия, открытости, готовности к нормальному общению. И если этот жест пойдет от сердца, а не от лицевых мышц, то он наверняка растопит лед любого недоверия.

К сожалению, большинство наших «непреодолимых» трудностей возникает на пустом месте, а единожды возникнув, они влекут за собой такие нервные затраты, которые даже соразмерить нельзя с побудившими их причинами. А ведь почти все люди внушаемы, и почти каждого из нас можно переубедить. Разве может кому-то нравиться, когда ему приказывают или категорично/настоятельно рекомендуют делать то-то и не делать этого?

Когда компромисс недоступен и ни одна из сторон не готова принять срединное положение, в ход можно пустить и другие приемы.

Например, искусство убеждения и умение правильно подобрать «манипулятивные» слова не только поспособствуют налаживанию диалога, но и заставят людей прислушиваться к вам. Позитивность в настроении и неизменная улыбка – верные спутники продуктивного общения.