

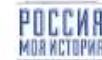


ФОРУМ КЛАССНЫХ
РУКОВОДИТЕЛЕЙ

ПРО
СВЕТ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ПРОСВЕЩЕНИЯ

Как предупреждать конфликты с учениками и родителями: эффективные практики коммуникации

**Першина Людмила Алексеевна,
доцент кафедры психологии труда и
психологического консультирования**



**Есть разные люди на свете,
Один не похож на другого,
Ведь кто-то как звёздочка светит,
Спокойной, холодной любовью.
А кто-то, как солнышко ярок,
Теплом привлекает внимание.
И те нам близки, и другие,
Когда есть в душе пониманье.**

Ольга Лемеш.

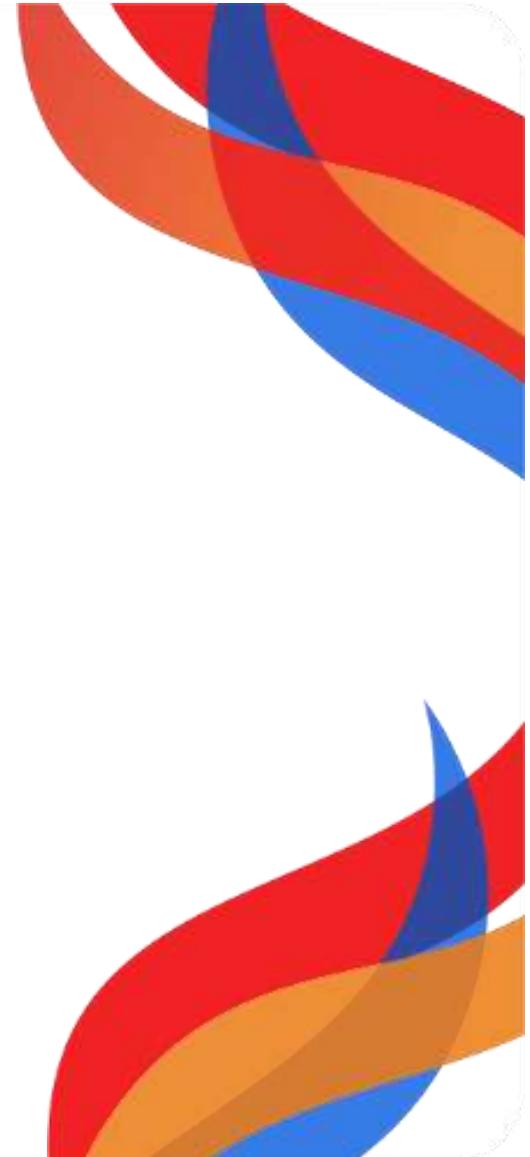


«Человеческий фактор»

- **Демонстративный (истероид) – подкреплять/не подкреплять**
- **«шизоид» – не принимать на свой счет**
- **«эпилептоид» – «держать границы»**
- **«циклоид» – помогать**

Техники «мягкого» отказа

- **Отказ-опасение**
«боюсь, что не смогу помочь»
- **Отказ-сожаление**
«сожалею, но не смогу помочь»
- **Отказ-вынужденность**
«вынужден отказать, потому что...



Алгоритм отказа

- **Сказать человеку то, что ему приятно услышать («заслуги и комплименты»)**
- **Обоснование отказа (аргументы или «нет возможности»)**
- **Учесть мотив и скомпенсировать**
- **Благодарность за понимание**
- **Образ хорошей перспективы**

Работа с возражением

Открытость возражению:

не подвергаем сомнению его обоснованность, проявляем сочувствие, даем высказаться, задаем вопросы

Присоединяемся к возражению:

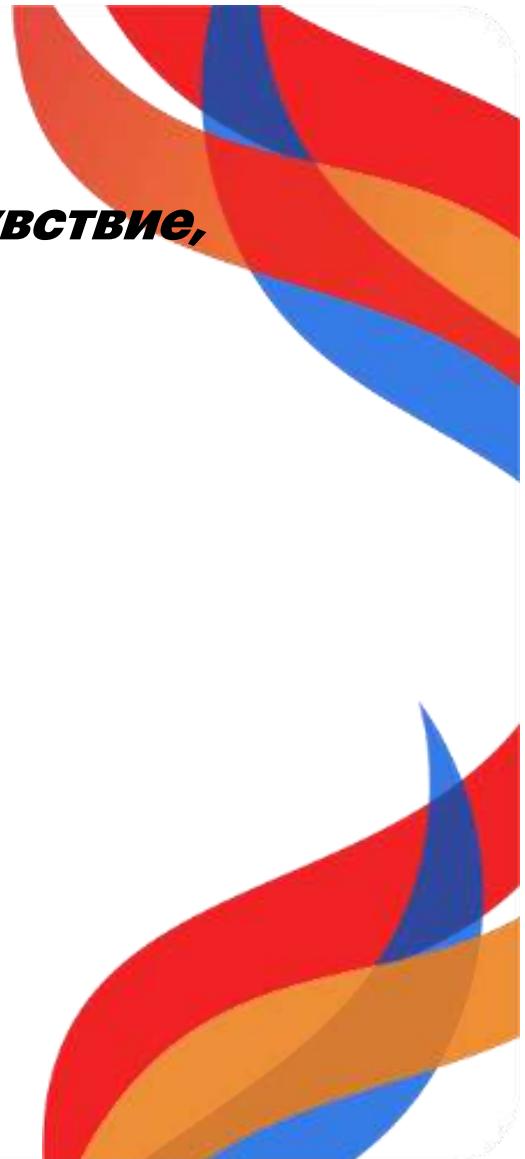
«Вы правы в том, что... Понимаю Вас...»

Информирование (перехват инициативы):

При этом, полагаю, мое предложение Вас может заинтересовать/обязательно заинтересует

Поиск путей решения

«Давайте вместе подумаем, как сделать/поступить, чтобы...»



Не желательно

- **воспринимать возражение как отказ**
- **бояться показаться навязчивыми**
- **излишне много говорить, не давать собеседнику высказаться**
- **отвечать на возражение, не выяснив его истинной причины**
- **спорить с собеседником или навязывать свое мнение**
- **указывать собеседнику на его некомпетентность**
- **демонстрировать свою некомпетентность, ссылаясь на кого-то более компетентного («Я не знаю...», «Это руководители распорядились...»)**
- **и не контролировать свой тон**

Правила «Антиконфликт»

- **Общаясь с собеседником, ведем себя так, как если бы он был самым важным для нас человеком**
- **Не задеваем людей из круга собеседника**
- **Не занимаемся избиением под знаком юмора**
- **Не допускаем некорректных, злых, агрессивных высказываний в том числе в адрес отсутствующих (они создают напряженность в общении)**
- **Избегаем обидных преувеличений**
- **Избегаем категоричности**
- **Если собеседник заблуждается, но это никому не вредит, оставляем его с этим заблуждением**

Медиативный подход в школе

Количество обращений увеличилось:

- **К учителю - в 12,6 раз**
- **К психологу - в 3,5 раза**
- **«Не к кому обратиться» - снизилось 6,3 раза**

Волонтеры-медиаторы

- **Оценили пользу своей деятельности в 9,3 балла (из 10).**
- **Удовлетворенность своей работой оценили в 9,1 балл (из 10).**
- **Из анкет волонтеров «Стали чувствовать себя счастливее».**
- **Становится основой жизненных установок;**
- **Формирует ценности человечности;**
- **Формирует полезные жизненные навыки.**



ФОРУМ КЛАССНЫХ
РУКОВОДИТЕЛЕЙ



Опора на источник

**Першина Л.А. Возрастная психология. М.:
Академический проект. 2020 - 255с.**