



# Основы эффективного общения наставника и наставляемого

---

Куракина Е.Ю.  
педагог-психолог, к.п.н.,  
заведующий кафедры воспитания и  
психологического сопровождения

# План лекции

---

1. Базовые принципы наставничества наставничества
2. Понятие, структура и функции общения
3. Вербальные и невербальные средства общения педагога
4. Составляющие конструктивного общения
5. Техники эффективного общения
  - а) формирование аттракции
  - б) эффективное слушание
  - в) разрешение конфликтных ситуаций

# Базовые принципы наставничества

- Взаимообогащение
- Горизонтальные коммуникации
- Доверие





# Кодекс наставника

---

- Не осуждаю, а предлагаю решение
- Не критикую, а изучаю ситуацию
- Не обвиняю, а поддерживаю
- Не решаю проблему сам, а помогаю решить ее наставляемому
- Не навязываю свое мнение, а работаю в диалоге
- Разделяю ответственность за наставляемого с куратором, родителями и организацией
- Не утверждаю, а советуюсь
- Не отрываюсь от практики
- Призывая наставляемого к дисциплине и ответственному отношению к себе, наставническому взаимодействию и программе, сам следую этому правилу



# Руководящие принципы наставника

|                                        |                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Наставники слушают                     | Они поддерживают зрительный контакт и посвящают наставляемым все свое внимание                                                                                            |
| Наставники рекомендуют                 | Помогают наставляемым найти направление в жизни, но не подталкивают их                                                                                                    |
| Наставники рассказывают                | Они дают представление о перспективах наставляемого, помогают определить цели и приоритеты                                                                                |
| Наставники обучают                     | Рассказывают о жизни и собственной карьере                                                                                                                                |
| Наставники представляют свой опыт      | Помогают наставляемым избежать ошибок и извлечь уроки из жизненных ситуаций                                                                                               |
| Наставники доступны                    | Они предоставляют ресурс, источник опыта и знаний, которому наставляемый доверяет и к которому может обратиться                                                           |
| Наставники критикуют, но конструктивно | При необходимости наставники указывают области, которые нуждаются в улучшении, всегда сосредоточив внимание на поведении наставляемого, но никогда не на его/ее характере |



## Руководящие принципы наставника (продолжение)

---

|                                |                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Наставники поддерживают        | Независимо от того, насколько болезненный опыт имеет наставляемый, наставник продолжает поощрять его учиться и совершенствоваться                                                 |
| Наставники точны               | Дают конкретные советы, «раскладывают по полочкам»: что было сделано хорошо, что может быть исправлено или улучшено, что достигнуто, какие преимущества есть у различных действий |
| Наставники неравнодушны        | Наставник интересуется успехами наставляемого в школе, в планировании карьеры, в личном развитии                                                                                  |
| Наставники успешны             | Не только успешны сами по себе, но и способствуют успехам других людей                                                                                                            |
| Наставники вызывают восхищение | Они пользуются уважением в своих организациях и в обществе                                                                                                                        |



# Качества успешных наставников

---

- **Желание участвовать в программе по поддержке другого человека в течение длительного времени.** У наставников есть искреннее желание быть частью жизни других людей, чтобы помочь им с трудными решениями, с саморазвитием и наблюдать, как они становятся лучше;
- **Уважение к личности, ее способностям и праву делать свой собственный выбор в жизни.** Наставники не должны считать, что их способы решения проблем лучше или что участников программы нужно спасать. Наставники, способны завоевать доверие наставляемых и привилегию быть для них советниками;
- **Умение слушать и принимать различные точки зрения.** Наставники часто помогают, просто слушая, задавая продуманные вопросы и давая наставляемым возможность исследовать свои собственные мысли с минимальным вмешательством.
- **Умение сопереживать другому человеку.** Эффективные наставники могут сопереживать людям, не испытывая при этом жалости к ним. Даже не имея того же жизненного опыта, они могут сопереживать чувствам и личным проблемам своих наставляемых;
- **Умение видеть решения и возможности, а также препятствия.** Эффективные наставники способны балансировать между реалистичным восприятием реальных и серьезных проблем, с которыми сталкиваются их наставляемые, и оптимизмом при поиске реалистичных решений.
- **Гибкость и открытость.** Эффективные наставники признают, что отношения требуют времени для развития. Они готовы уделить время тому, чтобы узнать наставляемых, разобраться в важных для них вопросах (музыка, стиль, философия и т.д.) и даже измениться под влиянием отношений.



## Хороший наставник обладает также:

---

**Гибкостью мышления** – быстро оценивает ситуацию и принимает необходимые решения, легко переключается с одного способа действий на другой;

**Критичностью мышления** – не считает верной первую пришедшую в голову мысль, подвергает критическому рассмотрению предложения и суждения других, принимает

необходимые решения, только взвесив все «за» и «против»;

**Коммуникативными способностями** – говорит простым, понятным для подростка языком о сложных вещах, открыт и искренен при общении, умеет слушать и слышать собеседника;

**Толерантностью** – терпим к мнениям, взглядам и поведению, отличным от собственных и даже неприемлемым для наставника;

**Эмпатией** – эмоционально отзывчив на переживание других, способен к сочувствию.

**Рефлексивностью** – способен к осмыслению собственной деятельности;

**Эмоциональной устойчивостью** – способен сохранять функциональную активность в условиях воздействия стресса как в результате адаптации к ним, так и в результате высокого уровня развития эмоционально-волевой саморегуляции.



# Понятие и структура общения

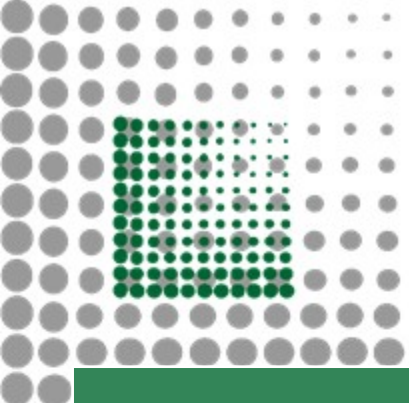
---

## Структура общения

Коммуникативный компонент — обмен информацией между субъектами общения

Интерактивный компонент — общая стратегия взаимодействия: кооперация, сотрудничество и конкуренция.

Перцептивный компонент — восприятие, изучение. Понимание, оценка партнёрами по общению друг друга



# Средства общения

| Средства общения                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Вербальные                                   | Невербальные средства общения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Устная речь</b><br><b>Письменная речь</b> | <p>1) <b>визуальные средства:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>а) кинестетические средства — мимика, поза, жесты, взгляд, походка;</li><li>б) направление взгляда и визуальный контакт;</li><li>в) выражение лица;</li><li>д) поза — расположение тела в пространстве («нога на ногу», перекрест рук, перекрест ног );</li><li>е) дистанция (расстояние до собеседника, угол поворота к нему, пространство);</li><li>ж) кожные реакции (покраснение, испарина);</li><li>з) вспомогательные средства общения (особенности телосложения (половые, возрастные) и средства их преобразования (одежда, косметика, очки, татуировка)</li></ul> <p>2) <b>акустические (звуковые):</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>а) связанные с речью (громкость, тембр, интонация, тон, ритм, речевые паузы);</li><li>б) не связанные с речью (смех, скрежет зубов, плач, кашель, вздохи и т. п.);</li></ul> <p>3) <b>тактильные — связанные с прикосновением:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>а) физическое воздействие (ведение слепого за руку и др.);</li><li>б) такевика (пожатие руки, хлопанье по плечу).</li></ul> |



# Невербальное общение

Впечатление, получаемое нами от другого человека, менее чем на 10% определяется словами, которые он произносит.

## Элементы невербального общения

- Тембр голоса и интонация
- Ширина зрачка
- Пространство, разделяющее говорящих
- Частота дыхания
- Жесты. Телодвижения
- Осанка
- Одежда
- выражение лица
- Символы статуса
- Контакт глазами

Основными элементами невербального общения являются язык тела ( то, что мы видим) и манера говорить (то, что мы слышим). Поступки и слова могут лгать, но тело не обманывает никогда!

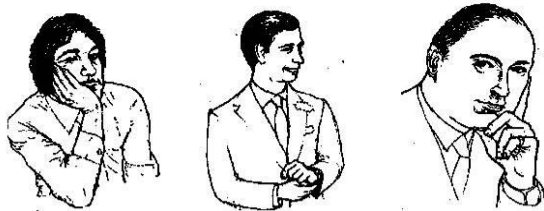
# Значение невербального общения

## Невербальные средства общения

Походка



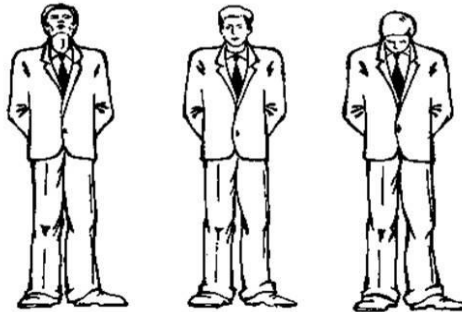
Жесты



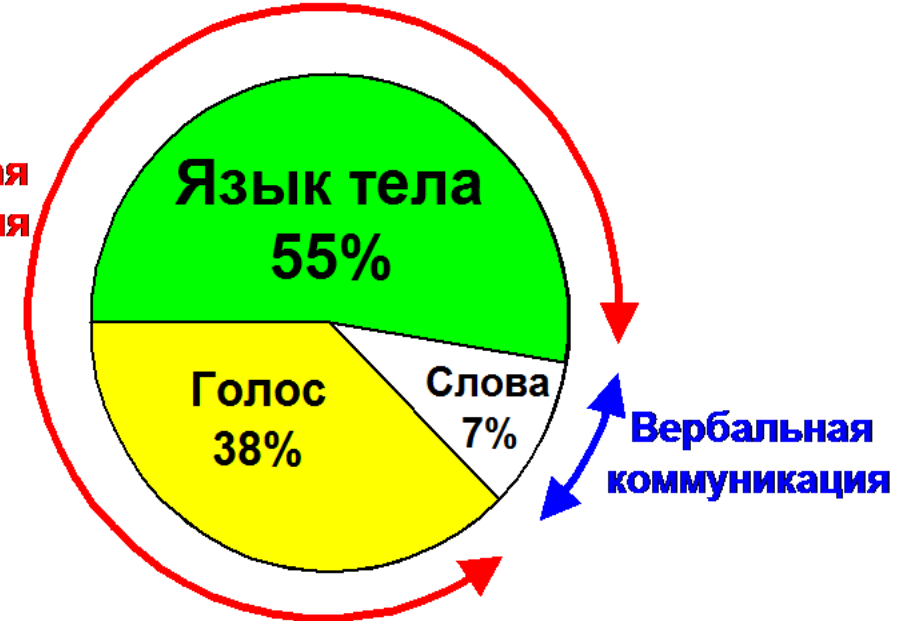
Мимика

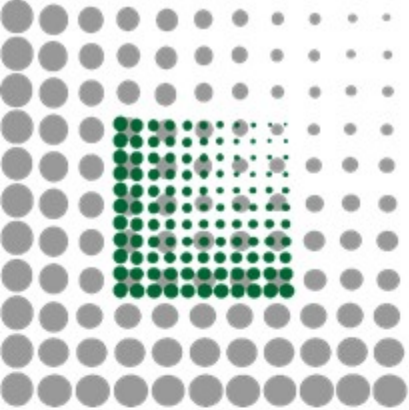


Поза



Невербальная  
коммуникация





# Роль языка невербального общения

---

## **Мимика.**

Мимика играет особую роль в передаче информации. Лицо – главный источник информации о психологическом состоянии человека, так как мимические выражения контролируются сознательно во много раз лучше, чем тело. Известным фактом является то, что при неподвижном лице учителя теряется до 10-15 % информации.

Визуальный контакт свидетельствует о расположении к общению.

## **Поза.**

«**Закрытая**» (человек пытается закрыть переднюю часть тела и занять как можно меньше места в пространстве) – означает недоверие, несогласие, противодействие, критика.

«**Открытая**» (стоя – руки раскрыты ладонями вверх; сидя – руки раскинуты, ноги вытянуты) означает доверие, согласие, доброжелательность, психологический комфорт.

## **Жесты.**

(Прощания, приветствия, привлечения внимания, утвердительные, отрицательные, жесты доверия, растерянности)

При усилении переживаний увеличивается количество жестов, возникает общая суетливость.

## **Голос.**

**Тембр, высота, громкость, акценты создают образ человека и его эмоциональное состояние:**

- Высокий голос – энтузиазм, радость.
- Мягкий, приглушенный голос – горе, печаль, усталость.
- Медленная речь – угнетенное состояние, горе или высокомерие.
- Быстрая речь – взволнованность, беспокойство, переживание личных проблем.



# Позитивные и негативные жесты

## Позитивные жесты

- **Раскрытые руки ладонью вверх** – дружелюбие, открытость, желание сотрудничать.
- **Рука у щеки** – раздумья, нерешительность.
- **Наклоненная набок голова** – интерес.
- **Почесывание подбородка** – процесс принятия решения
- **Прищуривание глаз** – поиски решения
- **Манипуляции с предметами:**
- Прикусить зубами кончик какого-либо предмета: дужку очков, карандаш, ручку – требуется дополнительная информация.
- **Пощипывание переносицы с закрытыми глазами** –
- глубокая сосредоточенность, напряжение, раздумье.
- **Легкое потирание носа**, при этом ерзание на стуле,
- поворот боком – сомнение.
- **Потирание за ухом**, потирание глаз – сомнение, обдумывание ответа собеседнику.
- **При рукопожатии протягивает руку ладонью вверх** – открытость, желание достичь согласия.
- **Устойчивый визуальный контакт с собеседником** – открытость, но важно «не перегнуть палку», чтобы человек не заподозрил, что за ним следят и т.д.

## Негативные жесты

- **Руки скрещены на груди** – оборонительная реакция.
- Опирается подбородком на ладонь, указательный палец вытянут вдоль щеки, остальные пальцы ниже рта – критическая оценка.
- Рука закрывает нижнюю часть лица, большой палец подпирает подбородок – критическая оценка.
- **Взгляд в сторону** – подозрение и сомнение.
- Поворот головы на 45% – вежливый отказ от общения.
- Пожимая руку поворачивает ее так, что она находится поверх ладони собеседника – превосходство, самодовольство.
- Посматривает на часы – спешит, торопится закончить встречу.
- **Сжатый кулак** – властность, решимость.
- **Пальцы сплетены в замок** – закрытость для общения.



# Межличностное пространство

---

## 1) Больше 3,7 м – Публичное расстояние (общественная зона)

с этого расстояния удобнее всего общаться с большой аудиторией. Также можно обмениваться несколькими словами или воздержаться от общения.

## 2) 1,2 – 3,7 м – Зона деловых отношений

Руководитель – подчиненный, посторонние люди, которых мы не очень хорошо знаем.

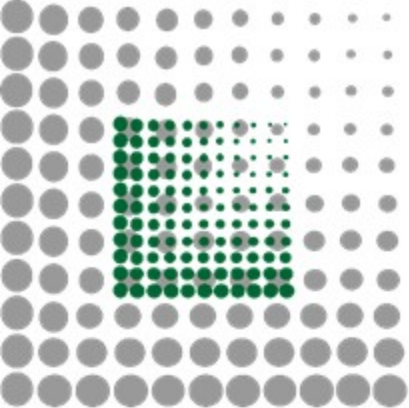
## 3) 0,5 – 1,2 м – Личная зона

Расстояние для разговора друзей с соприкосновениями или без них. Это расстояние обычно разделяет нас на вечеринках, официальных приемах и т.д.

## 4) 0– 0,5 м – Интимное расстояние,

на котором общаются люди, находящиеся в близких отношениях. Из всех зон – эта самая главная, т.к. эту зону человек охраняет так, как будто это его собственность. В нее разрешается проникать в нее только людям, находящимся в тесном эмоциональном контакте (дети, родители, супруги, близкие друзья, родственники)

## 5) 0–15 см Сверхинтимная зона



# Невербальные сигналы, свидетельствующие о поддержке

---

## **Улыбка**

Это наиболее простое средство, чтобы показать человеку, что ты его уважаешь и желаешь поддерживать с ним контакт. Улыбка говорит “Ты мне приятен”, “Мне хорошо”, “Ты можешь мне доверять”. Так как другие не знают, о чем ты думаешь, у них – если ты не улыбаешься – может сложиться впечатление, что они тебя не интересуют или что ты настроен недружелюбно.

## **Открытая поза**

Важно выражать свое дружелюбие, которое проявляется с помощью раскованного, расслабленного положения туловища. Открытая поза – это не сложенные крест-накрест руки и ноги, близкое нахождение друг к другу, обращение к другому.

## **Наклон вперед**

Сидеть или стоять прямо напротив кого-либо и чуть наклоняться в его сторону – важный знак для твоего собеседника: он понимает, что ты относишься к нему с интересом и вниманием.

## **Касание**

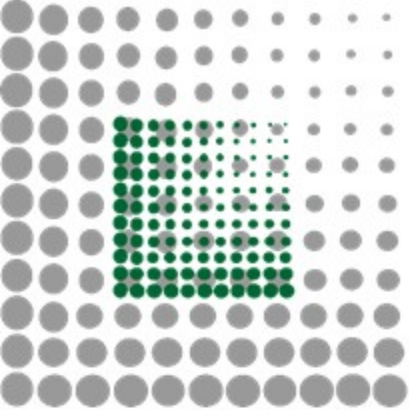
Наиболее интенсивная форма коммуникации – касание (прикосновение). Потребность в нем является очень глубокой. Для маленьких детей ласка служит залогом их хорошего состояния и самочувствия. И если прикосновения имеют такое большое значение в начале жизни, то очевидно, что это будет важным и в дальнейшем. При этом большое значение имеет степень близости с собеседником.

## **Контакт глазами**

Смотреть друг на друга – это условие любых контактов. Контакт глаз – сильный сигнал внимания и уважения, он помогает нам узнать другого. Более длительное рассматривание собеседника может служить приглашением к углублению отношений. И наоборот, если не смотреть на собеседника – значит, не хотеть с ним иметь никаких дел.

## **Кивок**

Если ты совершенно не киваешь, когда с тобой разговаривают, то другой предполагает, что ты или больше не слушаешь его, или тебе неинтересно. Кивание побуждает к продолжению сообщения или рассказа, оно также воспринимается как понимание.



# Что такое конструктивное общение?

Способность донести до собеседника свои мысли объективно, без каких-либо оценочных суждений, с уважением к чужой точке зрения.

Это умение говорить, слушать,  
а главное - слышать своего оппонента.

Управление своими эмоциями, умение не проявлять бурной реакции на сказанное собеседником.



# Что мешает конструктивному общению?

---

- **Оценочное суждение о ситуации или личности.**
- **Слова, обозначающие долженствование.** Говоря человеку "ты должен...", вы заранее настраиваете его против себя. Никому не нравится подчиняться. Говорите с человеком так, чтобы он сам захотел исполнить ваше пожелание.
- **Назойливые вопросы.** Если человек не хочет раскрывать вам какую-то информацию, не стоит устраивать ему допрос. Это не приведет к успеху, зато может стать причиной серьезного конфликта.
- **Диагностика мотивов поведения.** Не пытайтесь убедить человека в том, что он поступает определенным образом по каким-то конкретным причинам. "Ты боишься", "ты ревнуешь" и прочие фразы, даже если они правдивы, могут обидеть собеседника и вызвать в нем приступ агрессии.
- **Отрицание проблемы.** Даже если вам ситуация кажется пустяковой, для вашего собеседника она может иметь определяющее значение. Имейте уважение к чужим переживаниям.
- **Переход на другую тему.** Даже если вам жутко неинтересно то, о чем говорит собеседник, не стоит менять вектор беседы. Это нетактично и обидно.
- **Приказной тон.** "Сделай", "принеси", "скажи" и другие слова в побудительном наклонении настраивают собеседника против вас и накаляют обстановку. Все, чего вы хотите добиться от оппонента, должно иметь форму просьбы.



# Правила конструктивного общения

---

«Разговор – это здание, которое строится совместными усилиями»

А. Моруа

## Основные установки при общении

- Безусловное принятие человека
- Эмпатия.
- Умение быть искренним и открытым

## Использование в диалоге языка невербального общения

- Мимика
- Устойчивое, направленное внимание на человека.
- Визуальный контакт.
- Изменение высоты голоса и интонации.
- Позы и жесты, соответствующие собеседнику.

## Техники эффективного общения

– совокупность умений, навыков, приемов,  
позволяющих управлять процессом общения





# Техника формирования аттракции (способа восприятия человека)

---

- **прием «имя собственное»:** при общении чаще обращаться к партнеру по имени/отчеству, так как такое обращение служит показателем внимания и неосознанно вызывает положительные эмоции;
- **прием «зеркало души»:** приветливое выражение лица, улыбка при общении сигнализируют о дружеских отношениях и добрых намерениях;
- **прием «золотые слова»:** не скупиться во время общения на комплименты, похвалу, в которых нуждается любой человек;
- **прием «терпеливый слушатель»:** уметь заинтересованно и терпеливо выслушать своего собеседника, дать ему высказаться;
- **прием «предварительная информация»:** при общении использовать знания о своем собеседнике (характер, темперамент, хобби, семейное положение и пр.).



# Техники слушания

---

***Самый лучший собеседник – тот, который умеет слушать.***

**Активное слушание** предполагает заинтересованное отношение к собеседнику,

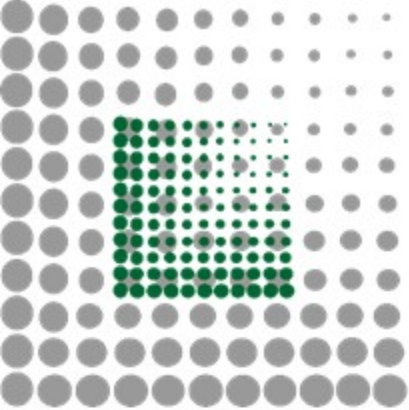
1. **Уточняющие вопросы** по типу: «Правильно ли я вас понял?», «Так ли это?», «То есть...», а также получение подтверждения в ответ на этот вопрос. Активное слушание имеет смысл применять в тех случаях, когда партнер как минимум, равен вам.

2. **Парафраз** (переформулирование). Повторение говорящему его же сообщения, но словами слушающего «Правильно ли я вас понял, что....»

3. **Отражение чувств**, выраженных говорящим «Мне кажется, вы чувствуете...»

4. **Резюмирование**. Подытоживание основных идей и чувств говорящих: «Если подвести итог тому, что вы сказали....»

**Пассивное слушание.** В случаях, когда партнер находится в состоянии сильного аффекта, сильного эмоционального возбуждения и ему нужно успокоиться и овладеть собой, эффективно работает пассивное слушание. Здесь важно просто слушать человека и поддерживать его. Фразы: «Да-да», «Угу», «Ну, конечно» и др. Затем можно включать активное слушание в виде отражения эмоционального состояния: «Я вижу, ты взволнован...», «Ты наверно очень переживаешь...»



# Что такое конфликт

**Конфликт** – это противоречие, которое привело к нарушению отношений. Наблюдения показывают, что **80% конфликтов возникают помимо желания их участников.**

Главную роль в возникновении конфликтов играют конфликтогены.

**Конфликтогены** – это слова, действия или бездействия. Которые могут привести к конфликту.

## Формула конфликта.

**Конфликтная ситуация + инцидент = конфликт**

**Конфликтная ситуация** – накопившиеся противоречия, содержащие причину конфликта.

**Инцидент** – стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

**Конфликт**– открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций.

**Разрешить конфликт** – это значит– устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент.



# Конфликтогены общения

---

**Конфликтогены** - слова, действия, поступки, которые могут привести к конфликту, спровоцировать его.

**Например, вызывают конфликт:**

- незаслуженные или унижительные упреки («На тебя ни в чем нельзя положиться!»);
- негативные обобщения, навешивание ярлыков («Все вы, такие...»);
- настойчивые советы по поводу того, как другому человеку следует себя вести;
- указания на факты, которые не имеют отношения к теме разговора или изменить которые собеседник не в состоянии;
- решительное установление границ разговора, «закрытие» определенных тем для обсуждения («Все, не будем это обсуждать!», «Не смей так говорить!»);
- неуместная ирония, сарказм;
- ругательства, проклятия, оскорбительные высказывания, цель которых — «выпустить пар».

# Пирамида конфликта



# Основные стили разрешения конфликтов

По типу поведения в конфликте возможно выделить три принципиально различных подхода:

- 1) изменить ситуацию;
- 2) изменить отношение к ситуации;
- 3) измениться самому.

Эти три типа взаимодействий осуществляются в рамках стилей поведения в конфликте, выделенных американскими учёными У.Томас и Х. Килмен

**Стиль конкуренции.** Эффективен, когда необходимо принять быстро решение и у вас достаточно для этого власти.

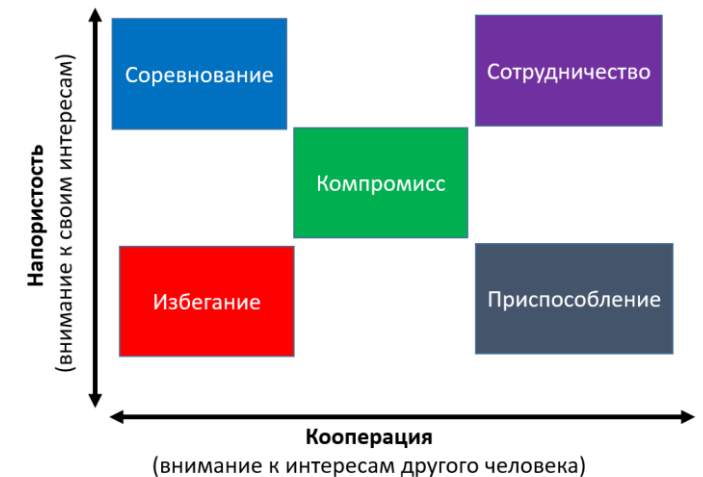
**Стиль уклонения.** Реализуется, когда человек не отстаивает свои права, не хочет вступать в сотрудничество и уходит от разрешения конфликта.

**Стиль приспособления.** Человек действует совместно с партнером по общению. Не пытаюсь отстаивать собственные интересы.

**Стиль сотрудничества.** Человек активно отстаивает собственную позицию, но старается при этом учитывать интересы другой стороны.

**Стиль компромисса.** Люди сходятся на частичном удовлетворении желаний и интересов каждой стороны.

Модель Томаса-Килмана





# Стратегии эффективного поведения в конфликте

---

**В конфликте не бывает победителей.**

Первый шаг – показатель силы характера и самоуважения.

Начинайте беседу с **описания конкретной ситуации, которая вас не устраивает.**

Стараясь быть максимально объективным.

Расскажите, **что вы чувствуете** в данной ситуации.

**Старайтесь выслушать** противоположную сторону, не перебивая и не споря.

**Осознайте интересы свои и партнера.**

Определите, в чем состоит главное противоречие между вами. Чего хочет каждый из вас? Чего вы реально опасаетесь? **Чего вы хотите на самом деле? Какие предлагаете решения?**

**Разрешайте конфликт. Ищите совместно такие способы действия, которые бы удовлетворили обе стороны.**



# Техника «Я -высказывания» в профилактике конфликта

«Я высказывание» – универсальный способ выражения вашего отношения к данной ситуации, не обижающий другого человека.

**Модель конструктивной критики.**

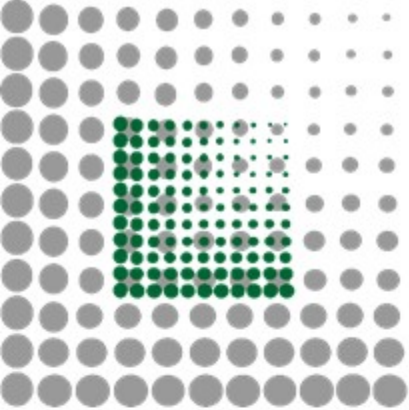
1. Опишите событие (без оценок).
2. Опишите, какие чувства у вас возникают в связи с этим.
3. Предпочитаемый исход.

**Примеры техники «Я — высказывания»**

*Ты снова опоздал на урок, я раздражена, потому что это происходит ежедневно, давай договоримся, что ты будешь раньше выходить из дома, чтобы успевать вовремя.*

**При использовании техники «Я — высказываний» появляются возможности:**

- заявлять о намерениях, не ущемляя собственных интересов;
- разряжать напряжение, не доводя до конфликта
- быть уверенным и правдивым в сказанных словах;
- сохранять личностные качества, преграждая путь манипуляциям и давлению;
- предоставлять партнеру право выбора;
- учитывать детали противоречий и находить приемлемое решение для обоих.



# Алгоритм анализа конфликтной ситуации

---

- Сформулируйте проблему конфликта.
- Какие чувства (по Вашему мнению) испытывает каждая из сторон.
- В чем заключаются мотивы и причины поступков каждой из конфликтующих сторон
- В чем состоит главное противоречие между конфликтующими сторонами.
- В чем заключаются истинные интересы и цели каждой из конфликтующих сторон
- Чего на самом деле хочет каждая из конфликтующих сторон ?
- Сформулируйте возможные пути достижения урегулирования конфликта, которые бы удовлетворили обе конфликтующие стороны, учитывая их истинные интересы и цели.



## Как вести себя педагогу в конфликте с учеником

---

- контролируя свои эмоции, **быть объективным, дать возможность учащимся обосновать свои претензии, “выпустить пар”**;
- не приписывать ученику свое понимание его позиции, перейти на “Я-высказывания (не “ты меня обманываешь”, а “я чувствую себя обманутым”);
- **не оскорблять ученика** (есть слова, которые, прозвучав, наносят такой ущерб отношениям, что все последующие “компенсирующие” действия не могут их исправить);
- стараться не выгонять ученика из класса;
- по возможности не обращаться к администрации;
- **не отвечать на агрессию агрессией, не затрагивать его личности,**
- **давать оценку только его конкретным действиям;**
- дать себе и ребенку право на ошибку, “не ошибается только тот, кто ничего не делает”;
- независимо от результатов разрешения противоречия **постараться не разрушить отношений с ребенком** (высказать сожаление по поводу конфликта, выразить свое расположение к ученику);
- **брать на себя инициативу конструктивного разрешения конфликтов с учениками**



## Шесть правил, соблюдение которых позволяет понравиться людям (Д. Карнеги)

---

**1. Искренне интересуйтесь другими людьми.**

Начинайте с похвалы и искреннего признания достоинств собеседника.

**2. Улыбайтесь.**

**3. Помните, что имя человека – это самый сладостный и самый важный для него звук на любом языке.**

**4. Будьте хорошим слушателем. Поощряйте других говорить о себе.**

**5. Говорите о том, что интересует вашего собеседника.**

**6. Внушайте вашему собеседнику сознание его значительности и делайте это искренне.**

## Цитаты о роли общения в жизни человека

---

*Единственная известная мне роскошь  
– это роскошь человеческого общения.*      Антуан де Сент Экзюпери

*Для успеха в жизни умение обращаться с людьми гораздо важнее  
обладания талантом.*

*Лучший способ заинтересовать других собой – интересоваться  
другими.*

*Общайтесь с людьми так, как будто они на самом деле такие,  
какими они хотели бы быть и Вы поможете им стать такими.*  
И. Гете

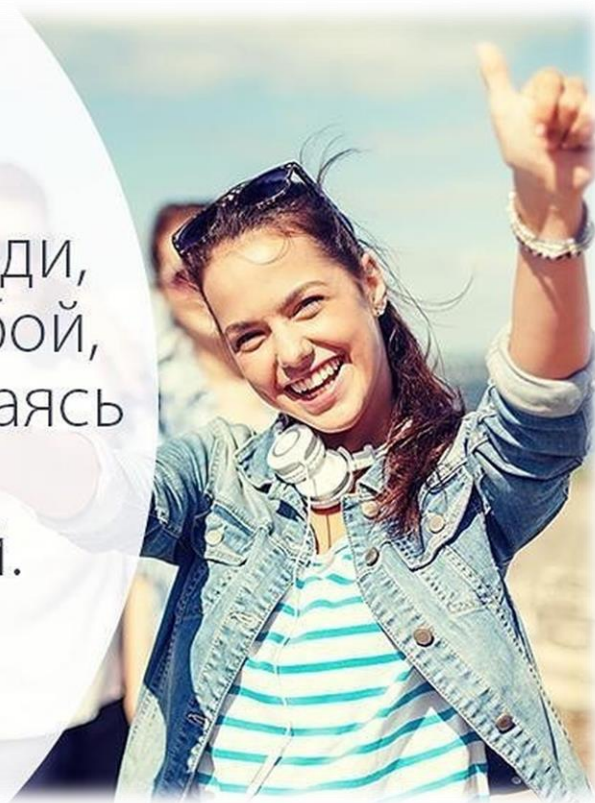


**У КАЖДОГО  
УСПЕШНОГО ЧЕЛОВЕКА  
НА ЗЕМЛЕ БЫЛИ И ЕСТЬ  
НАСТАВНИКИ.**

— НИКОЛАЙ ЛАТАНСКИЙ

Живи так, чтобы люди,  
столкнувшись с тобой,  
улыбнулись, а, общаясь  
с тобой, стали  
чутьточку счастливей.

© ОШО



У КАЖДОГО В ЖИЗНИ  
ПОЯВЛЯЕТСЯ ТАКОЙ  
ЧЕЛОВЕК, ПОСЛЕ КОТОРОГО  
ТЫ МЕНЯЕШЬСЯ.



# Список литературы

---

1. Агеева И.А. Успешный учитель: тренинговые и коррекционные программы. – СПб.: Речь, 2007
2. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. – СПб.: Речь, 2008.
3. Кан-Калик В.А. Грамматика общения. – М.: Роспедагентство, 1995.
4. Курочкина И.А. Педагогическая конфликтология: учеб. пособие. – Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф. пед. ун-та, 2013.
5. Лобанов А.А. Основы профессионально-педагогического общения: учеб. пособие. – М.: Издательский центр «Академия», 2000.
6. Никулина И.В. Педагогическая конфликтология: учеб. пособие. – Самара: Изд-во «Самарский университет», 2016.
7. Панфилова А.П. Тренинг педагогического общения: учеб. пособие. – М.: Издательский центр «Академия», 2006.
8. Самоукина Н.В. Психологический тренинг для учителя. – 2-е изд., испр. – М.: Психотерапия, 2006.
9. Станкин М.И. Психология общения: курс лекций. – 2-е изд., испр. – М.: Изд-во Московского психолого-социального института; Воронеж: Изд-во НПО «МОДЭК», 2003.
10. Семенова Е.М. Тренинг эмоциональной устойчивости педагога: учеб. пособие. – 3-е изд. – М.: Психотерапия, 2006.

# Основы эффективного общения наставника и наставляемого

