

Тамбовское областное государственное  
бюджетное образовательное учреждение  
дополнительного образования  
«Центр развития творчества детей и юношества»

Отдел по профилактике асоциального поведения  
и пропаганде здорового образа жизни

# «Мир без конфликтов»

Справочник для подростков



Тамбов 2018

Печатается по решению  
редакционно-издательского совета  
ТОГБОУ ДО «Центр развития творчества  
детей и юношества»

*Составитель Т.Н.Хлебалина*

Мир без конфликтов (справочник для подростков) / сост.:  
Т.Н. Хлебалина; ТОГБОУ ДО «Центр развития творчества детей  
и юношества». – Тамбов, 2018. – 16 с.

Общение – основная форма взаимодействия современных людей друг с другом. И очень жаль, когда под влиянием эмоций и ежедневной суеты возникают ссоры и конфликты. Но как разобраться, что именно порождает конфликты между людьми? Можно ли научиться сдерживать эмоции? Что и как нужно делать, чтобы уметь не только слушать, но и слышать других людей?

Данная брошюра знакомит подростков с причинами возникновения конфликтов, основными правилами поведения в конфликтных ситуациях, способами контроля негативных эмоций.

Зная и понимая основные правила эффективного общения, можно во многом упростить свое взаимодействие с другими людьми.

Тамбов: ТОГБОУ ДО «Центр развития творчества детей  
и юношества», 2018

## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
Конфликт.....	4
Классификация конфликтов.....	5
Стратегии поведения в конфликте.....	6
Как выйти из конфликтной ситуации?.....	7
Предупреждение конфликтов.....	9
Эмоции под контролем.....	10
Как давать выход эмоциям?.....	11
Учимся слушать собеседника.....	12

*Общение* – это основная потребность человека, которая присутствует у него с самого рождения. Через общение человек получает знания об окружающем мире, с помощью общения происходит передача опыта, трудовых и бытовых навыков, усвоение тех культурных, нравственных и социальных ценностей, которые выработаны человечеством в ходе его исторического развития. В результате общения происходит обмен знаниями, умениями, интересами, мыслями и чувствами. Именно в общении происходит формирование личности: человек учится оценивать поступки и отношения, усваивает моральные нормы, применяет их на практике, наблюдает отношения других людей и строит собственные.

В повседневной жизни нам приходится вступать во взаимодействие с множеством людей по различным вопросам. Не всякое взаимодействие будет носить доброжелательный характер. Часто, в силу каких-либо причин, людям приходится ссориться, выяснять отношения, конфликтовать.

В современном обществе невозможно избежать конфликтов. Они происходят дома, в школе, на улице, в магазине, на работе. Конфликты возникают как с хорошо знакомыми людьми, так и с совершенно незнакомыми.

Каждому человеку полезно иметь элементарные представления о конфликтах, способах достойного выхода из них и правилах поведения в конфликтных ситуациях.



## **КОНФЛИКТ**

*Конфликт* – это столкновение отдельных людей или социальных групп, выражающих различные, а нередко и противоположные цели, интересы и взгляды. Для возникновения конфликта необходима конфликтная ситуация.

*Конфликтная ситуация* – это ситуация скрытого или явного противоборства сторон. Это могут быть различные цели, интересы и желания, либо различные способы их достижения.

Но далеко не каждая ситуация ведет к конфликту. Должен быть инцидент.

*Инцидент* – это стечение обстоятельств, являющихся поводом для начала непосредственного столкновения сторон.

И даже в этом случае конфликт еще можно предотвратить, так как все зависит от того, как человек воспринимает и оценивает ситуацию. Если он оценивает эту ситуацию как конфликтную, то она становится реальной. Происходит конфликтное взаимодействие. Конфликт начинает жить своей жизнью. Действия конфликтующих сторон «подгоняются» под конфликтную

ситуацию, втягиваются новые силы и способы конфронтации (вынесение проблемы на всеобщее обозрение).

Конфликты – это необходимое явление социальной жизни, они сопровождают развитие любой системы: коллектива, региона, страны и т.д. Если они существуют, то, значит, выполняют какие-то важные функции в жизни человека и общества. Причем эти функции могут быть как позитивные, так и негативные.

*Позитивные функции:* познание друг друга, развитие личности, повышение авторитета, ослабление психического напряжения, возникновение новых идей, открытий.

*Негативные функции:* снижение качества деятельности, угроза здоровью, ощущение насилия, давления, отрицательные эмоции, нарушение психического равновесия, депрессия, ухудшение взаимоотношений.

## КЛАССИФИКАЦИЯ КОНФЛИКТОВ



Все конфликты можно классифицировать в зависимости от зон разногласий следующим образом.

*Личностный конфликт.* Эта зона включает конфликты, происходящие внутри личности, на уровне индивидуального сознания. Такие конфликты могут быть связаны, например, с излишней зависимостью или с ролевой напряженностью. Это сугубо психологический конфликт, но он может оказаться поводом для возникновения группового напряжения, если человек будет искать причину своего внутреннего недовольства среди членов группы.

*Межличностный конфликт.* Эта зона включает разногласия между двумя или более членами одной группы или нескольких групп. В таком конфликте люди стоят «лицом к лицу», как два боксера, и к ним подключаются отдельные личности, не образующие группы.

*Межгрупповой конфликт.* Некоторое число людей, образующих группу (т.е. социальную общность, способную на совместные скоординированные действия), вступают в конфликт с другой группой, не включающей представителей из первой группы. Это самый распространенный вид конфликта, потому что люди, приступая к воздействию на других, обычно стараются привлечь к себе сторонников, сформировать группу, облегчающую действия в конфликте.

*Конфликт с внешней средой.* Люди, составляющие группу, испытывают давление извне (прежде всего, со стороны культурных, административных и экономических норм и предписаний). Часто они вступают в конфликт с институтами, поддерживающими эти нормы и предписания.



## СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

Приемы и типы реагирования в конфликте можно условно разделить на пять стратегий поведения: *избегание, уступка, соперничество, компромисс и сотрудничество.*

### 1. Избегание (уход от решения ситуации)

Стратегия ухода отличается стремлением уйти от конфликта. Такое поведение бывает, если предмет конфликта не имеет существенного значения. Как правило, это взаимная уступка, т.е. обе стороны готовы избежать ситуации спора, чтобы сохранить отношения.

### 2. Уступка

Человек, придерживающийся данной стратегии, так же как и в предыдущем случае, стремится уйти от конфликта. Но причины «ухода» в этом случае иные. Человек, принимающий стратегию уступки, жертвует личными интересами в пользу интересов соперника. Это может быть связано с особенностями человека – неспособностью и нежеланием вступить в конфронтацию.

На уступки можно пойти из-за неадекватной оценки предмета конфликта – занижение его ценности для себя. В этом случае принятая стратегия является самообманом и не ведет к разрешению конфликта.

А иногда уступка может оказаться лишь тактическим шагом на пути достижения главной стратегической цели – отдать малое, чтобы выиграть большее.

Стратегия уступки оправдана тогда, когда условия для разрешения конфликта не созрели. И в этом случае она ведет к временному «перемирию» на пути конструктивного разрешения конфликтной ситуации.

### 3. Соперничество (принуждение)

Выбор стратегии принуждения в конечном итоге сводится к выбору: либо выигрыш, либо сохранение отношений. Каждый из участников отстаивает только свои интересы, не считаясь с интересами другого. При такой стратегии активно используются власть, сила закона, авторитет, манипуляции и т.д.

Подобным способом можно разрешить конфликтную ситуацию, если предмет спора действительно очень важен для одного из участников, и ради этого стоит пойти на риск. Но в большинстве случаев даже если вопрос решается, проигравшая сторона все равно пребывает в состоянии скрытого конфликта, и это обязательно проявится в другой ситуации. Нередко соперничество выбирается автоматически, без долгих раздумий, просто как эмоциональная реакция на неблагоприятное воздействие.

### 4. Компромисс

При компромиссе ни одна из конфликтующих сторон не получает удовлетворения сполна – каждый вынужден в чем-то поступиться своими интересами. Зато отношения сохранены!



Мнение, что компромисс – лучшее решение конфликта, довольно распространено. Однако в большинстве случаев компромисс нельзя рассматривать как способ разрешения конфликта. Компромисс часто служит лишь временным выходом, поскольку ни одна из сторон не удовлетворяет свои интересы полностью, и основа для конфликта сохраняется. Если компромисс не является равным для обеих сторон, а одна из них уступает больше, чем другая, то риск возобновления конфликта становится еще выше.

Компромисс – это лишь этап на пути поиска приемлемого решения проблемы.

*Чтобы найти компромисс, нужно:*

найти такое решение, которое устроит всех;

войти в положение другого человека;

видеть правоту другого человека;

отказаться от своего эгоизма;

не считать себя выше других;

уважать чужое мнение.

### *5. Сотрудничество*

Стратегия сотрудничества характеризуется высоким уровнем ориентации как на собственные интересы, так и на интересы соперника. Этот подход базируется на удовлетворении интересов обеих сторон и сохранении межличностных отношений.

Сотрудничество – самый сложный, но и самый выгодный путь решения конфликта. Только в этом случае есть полное удовлетворение сторон и уверенность в том, что конфликт действительно решен, а не запрятан до поры до времени в дальний угол. Стратегия сотрудничества отражает стремление противоборствующих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему.

Так или иначе, каждая из стратегий приносит свои плоды и может решить конфликтную ситуацию. В сложных переговорах могут чередоваться сразу несколько подходов, если конфликт включает в себя целый комплекс проблем и вопросов.

## **КАК ВЫЙТИ ИЗ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ?**



Внезапно возникший конфликт можно постараться избежать. Если избежать не удастся, его надо спокойно встречать и стремиться разрешить к удовлетворению всех конфликтующих сторон. К разрешению конфликтной ситуации надо подготовиться. Определить свою цель. Что вы хотите? Если вы разрешаете конфликт путем переговоров, выберите время и место, удобное для обеих сторон.

Для правильного управления межличностным конфликтом важно помнить о своей позиции и понимать позицию другой стороны. Нужно

спокойно заявить о своих интересах, спросить противника, хочет ли он работать над разрешением конфликта. Если не хочет, то, как он видит решение проблемы. Самому предложить разные варианты. Если они не принимаются, можно работать над конфликтом самостоятельно.

Если противник готов к урегулированию конфликта, осознайте свое состояние: что вы сейчас чувствуете и чью сторону в этот момент принимаете — свою или партнера-противника.

Спокойно обсудите причины, вызвавшие конфликт. Разберитесь, что привело к конфликту: действия другой стороны или ваше непонимание ситуации. Предполагайте лучшее, не обвиняйте, пока не выясните, что другой человек имел в виду. Задавайте правильные и тактичные вопросы.

Отстаивайте свою позицию, но не давите на партнера. Не требуйте, чтобы он изменился. Давление ограничивает возможности обеих сторон и не способствует разрешению конфликта.

Следите за тем, что говорите:

употребляйте слова, которые «поднимают» человека, а не «опускают» его;

спросите себя, правда ли то, что вы сейчас говорите, не преувеличиваете ли вы;

не используйте слова «всегда» и «никогда»;

будьте правдивы и делайте это с добром, иногда бывает лучше и промолчать;

нападайте на проблему, а не на человека;

говорите о конкретных вещах, не обобщайте;

решайте главные вопросы, не цепляйтесь за мелочи;

не говорите об оппоненте, говорите о себе;

вместо «Ты лжешь» скажите: «У меня другая информация».

Осознавайте свои ощущения и выражайте их. Будьте искренни с собой и партнером. Делитесь своими чувствами правильно. Это поможет оппоненту лучше понять вас. Позволяйте и партнеру свободно выражать свои эмоции.

Управляйте своими эмоциями, не подавляйте их, но и не позволяйте им управлять вами. Не цепляйтесь за свой страх, обиду или боль. Если после полного и искреннего выражения своих эмоций, вы почувствуете себя неловко, можно отступить. Уступка не означает поражения, а дает возможность продолжить диалог.

Учитесь чувствовать состояние другого, общую «атмосферу» конфликта.

Будьте открыты к возможностям, которые могут появиться в процессе урегулирования конфликта. Осознав стихание эмоций или потерю интереса к конфликту, признайтесь в этом.

Выйдите из своей роли и буквально смените позицию – перейдите на другое место, посмотрите со стороны на конфликт, на себя и оппонента. Что



нового вы узнали о себе и создавшейся ситуации? Возможно, вам откроются новые варианты взаимоотношений.

Если вы смогли искренне проработать все моменты разрешения конфликта, он будет стихать или перейдет на новый уровень, где проявятся другие проблемы и новые чувства.

Если конфликт стихает, выходите из него. Простите себя и своего противника. Прощение освобождает, восстанавливает взаимоотношения, устраняет отрицательные эмоции. Найдите слова, правильно отражающие ситуацию, не унижающие вас и вашего партнера.

Если человек скажет: «Нет», — это не ваша проблема. Вы делаете то, что правильно для вас. Не надо стесняться попросить прощения, если знаете, что неправы. Надо уметь вовремя признать свою ошибку и предложить оппоненту решения выхода из конфликтной ситуации. Во-первых, такой шаг всегда является обезоруживающим, а, во-вторых, вызывает уважение противника. Принести свои извинения и признать неправоту по силам только состоявшимся, уверенным в себе людям.

Добрая шутка тоже поможет выйти из конфликта, погасить приступ агрессии. Только не путайте добрый юмор и иронию.

Управление конфликтом доступно тому, кто умеет управлять собой. Научиться этому можно только через личный опыт, в процессе внутреннего роста.

Использование конструктивных путей решения конфликта поможет сохранить друзей и не обрести врагов.



## **ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ КОНФЛИКТОВ**

Как и болезни, конфликты лучше предупредить, чем лечить. Для этого существует множество способов. Самые распространенные: *мягкое противостояние и конструктивное предложение.*

*Мягкое противостояние* - это решительное возражение, высказанное в мягкой форме. Так можно отстоять свою позицию и не обидеть другого человека.

*Конструктивное предложение* - это попытка найти компромисс, т.е. выход, который мог бы устроить всех.

Например, вам не нравится, что сосед по парте никогда не носит в школу учебников и пользуется вашими.

Примерные фразы:

«Дима, не хочется ссориться, но мне не нравится, когда моими вещами пользуются другие. Не обижайся, но это мои учебники, и мне одному удобнее ими пользоваться».

Можно в этой ситуации избежать конфликта с помощью конструктивного предложения.

Примерные фразы:

«Дима, мне кажется несправедливым то, что я один ношу учебники в школу, давай будем это делать по очереди».

Мягкое противостояние и конструктивное предложение - это два способа поведения, которые помогут предотвратить конфликты и сохранить собственное достоинство.

*Правила предупреждения конфликтов:*

1. Не говорите сразу со взвинченным, возбужденным человеком.
2. Прежде чем сказать о неприятном, постарайтесь создать доброжелательную атмосферу, отметьте заслуги человека, его хорошие дела.
3. Постарайтесь посмотреть на проблему глазами оппонента, «встать» на его место.
4. Не скрывайте доброго отношения к людям, чаще высказывайте одобрение своим товарищам, не скупитесь на похвалу.
5. Умейте заставить себя замолчать, когда вас задевают в мелкой ссоре, будьте выше мелочных разборок!



## ЭМОЦИИ ПОД КОНТРОЛЕМ

С каждым человеком случаются такие ситуации, когда он не может сдержать своих эмоций – раздражения, недовольства или злости – и выплескивает их наружу.

Зачастую это провоцирует конфликтные ситуации или приводит к напряженным отношениям с другими людьми, или просто-напросто оставляет в душе неприятный осадок.

Контроль над эмоциями необходим практически в любой области нашей жизни, будь то отношения со сверстниками или взаимоотношения со взрослыми.

Научиться контролировать свои эмоции способен любой человек.

Самый простой способ — это физические нагрузки. Правда, подходит он только для ситуаций, когда вы дома или никто не видит. Для мальчиков подойдут отжимания или подтягивания на турнике. Выпустите пар – подтянитесь 10-30 раз. До тех пор, пока эмоции и злость не утихнут. А девочкам можно посоветовать переделать все домашние дела – помыть посуду или полы, погладить белье. Главное, чтобы работы было много, и думать о проблемах сразу станет некогда. Тут вы и маме поможете, и себе спасете нервную систему!

Однако если кто-то или что-то расстроило вас в школе, придется воспользоваться другими способами. Тут потребуется некоторая тренировка,

но со временем будет получаться все быстрее и быстрее. Итак, следующие упражнения помогут в этом.

«*Гипноз стены*». Кто-то вывел вас из себя, вы вот-вот взорветесь? Или наоборот – расплачетесь? Медленно переведите свой взгляд с обидчика в сторону или посмотрите как бы сквозь него. Что вы там видите? Например, стену класса. Рассмотрите ее до мельчайших подробностей. Все неровности, вмятины, какая краска, ее цвет, тени на стене. Максимально сосредоточьтесь на рассматривании стены, думайте только о ней. Если все сделаете правильно, то через минуту уже, скорее всего, не вспомните, что вас так расстроило.

«*Слуховая галлюцинация*». Это тоже отличный способ переключиться и успокоить разбушевавшиеся эмоции. В момент максимального напряжения начинайте прислушиваться ко всем звукам, которые только сможете различить: машина проехала, холодильник шумит, собака лает на улице. Насчитайте до десяти разных звуков, сосредоточьтесь на них. Услышьте каждый по отдельности, а потом все вместе. Через какое-то время вы снова поймете, что злость и обида отступили.

От различных отрицательных мыслей и негативных эмоций можно избавиться при помощи дыхательных упражнений.

«*Прерывистое дыхание*». Глубоко вдыхаете, а выдыхаете по частям. Потом увеличиваете продолжительность вдоха и выдоха. Первый вдох - на счет два, выдох - на четыре. Второй: вдох - на четыре, выдох - на восемь... Заодно представляем, как на вдохе входит свежая энергия, на выдохе выходит отработанная.

«*Вентиляция эмоций*». Представляете, что в груди форточка. На вдохе сквозняк проходит в одну сторону, на выдохе - в другую. По пути все лишние эмоции выдувает.

Полностью избавиться от эмоций неразумно и невозможно. Нет эмоций плохих или хороших. По мнению Жан-Жака Руссо, «все страсти хороши, когда мы владеем ими, и все дурны, когда мы им подчиняемся».

Необходимое условие радостного настроения – хорошие взаимоотношения с людьми. И наоборот: радостное восприятие жизни – залог симпатии и расположения к тебе других. Дайте себе установку на доброе и уважительное отношение к людям.



## КАК ДАВАТЬ ВЫХОД ЭМОЦИЯМ

Динамичная жизнь современного общества порой выводит нас на «передел» собственных эмоций. Ни для кого не секрет, что сегодня практически каждый сталкивается с необходимостью эмоциональной разрядки. Если этого не происходит, то эмоции только усиливаются, нагнетаются, и тогда человек, не зная, как преодолеть свои эмоции, срывается на близких и родных, еще хуже, если эмоциональное напряжение провоцирует болезнь.

Итак, поскольку замыкаться в себе и накапливать свои эмоции – себе же хуже, нужно давать им выход. Как разрядить негативные эмоции?

1. Найдите способ выплеснуть эмоции. Поплачьте, если таким образом вам легче преодолеть напряжение.

2. Обсудите свои проблемы и излейте душу своим друзьям, близким людям.

3. Если никого поблизости нет, то расскажите о своих проблемах себе же посредством отражения в зеркале. Такой рассказ в некотором роде может быть даже эффективнее диалога, поскольку поможет вам более детально изучить причины вашего эмоционального напряжения и избавиться от них.

4. Можно выразить свой гнев, поколотив подушку или выжимая полотенце, даже если оно сухое. Большая часть энергии гнева копится в мышцах плеч, в верхней части рук и в пальцах.

5. Используйте самовнушение, повторяя фразы «я спокоен», «мне уже легче» и тому подобные фразы, чтобы контролировать свои эмоции.

6. Очень действенным на внутреннее состояние способом будет найти место, где можно от души покричать, дать волю чувствам там, где этого никто не увидит, например, в лесу.

7. Отличным способом является занятие спортом. Обычный бег или вымещение скопившейся злости на груше будет не только эффективно, но и крайне полезно для здоровья.

8. Некоторые люди дают выход эмоциям посредством какого-либо творчества. Поможет, даже если просто перенести чувства и переживания на бумагу.

9. Благоприятно действует на человека природа. Прогулка по лесу, созерцание движения реки или спокойной глади озера, лесные звуки и запахи способны вернуть душевное равновесие и работоспособность даже в самых трудных ситуациях.

Давать выход эмоциям, выражая свои чувства и переживания, следует каждому человеку, делая это регулярно. Не стоит копить негатив и злость, тем самым замыкаясь на этом.



## **УЧИМСЯ СЛУШАТЬ СОБЕСЕДНИКА**

Общение – основная форма взаимодействия современных людей друг с другом. Одним из важных нюансов любого общения является умение слушать собеседника. Согласно статистике почти половину любого процесса общения в жизни человека занимает именно слушание, но оно не всегда эффективно и правильно осуществляется.

Чтобы научиться ладить с людьми, нужно освоить умение слушать. Несмотря на кажущуюся простоту, мало кто придает этому серьезное

значение. Вместе с тем, это важный навык для того, чтобы хорошо понимать окружающих.

*Почему важно уметь слушать собеседника?* Поставьте себя на место вашего собеседника. Когда вы говорите, и вас не слушают, это можно расценить как неуважение и невнимание. Это может вызвать раздражение и даже агрессивную реакцию. *Умение слушать собеседника* – это, по меньшей мере, признак того, что вы его хотя бы пытаетесь понять, даже если его позиция не совпадает с вашей. Кроме того, умение слушать собеседника – это признак более высокой культуры.

Когда человека слушают, это дает ему почувствовать себя значимым и даже более счастливым. Когда вы слушаете, что говорит собеседник, вы можете лучше его понять, и вместе вы сможете найти какое-нибудь общее решение обсуждаемой проблемы или вопроса. А человек, которого слушают, с большей вероятностью будет к вам отзывчивым и предложит свою помощь.

Умение слушать других людей помогает не только наладить с ними контакт, но также позволяет узнавать много нового, так как каждый новый человек, с которым вы общаетесь – это целый мир с уникальным опытом и знаниями.

В том случае, если начать целенаправленно обращать внимание на свое умение слушать других, то этот навык начнет очень быстро у вас развиваться.

*Как научиться слушать?*

1. *Начните с самого простого.* Выньте наушники из ушей, когда вы просто ходите по своим делам.

2. Слушайте любого человека, не делая вид, что вы его слушаете. *Слушайте на 100%.* Отвлекитесь от своего мобильного телефона и от своих проблем и послушайте, о чем думает другой человек. Общение с другими людьми – это весьма увлекательный процесс, который может принести вам много полезных знаний.

3. Более глубокие люди *меньше говорят и больше слушают.* Не перебивайте собеседника, дайте ему договорить и не делайте поспешных суждений на его счет до тех пор, пока он до конца не выразит свою позицию.

4. *Развивайте эмпатию* (способность разделять эмоции и чувства другого человека). В разговоре старайтесь вникать не только в суть сказанного, но и в переживания собеседника. Только воспринимая переживания в комплексе, вы сможете встать на позицию рассказчика и оценить ситуацию непредвзято. Ваше сопереживание обязательно будет располагать к вам людей.

5. В то же время, когда вам что-то говорят, постарайтесь *вникнуть в суть сообщения* и не обращать внимание на форму подачи этого высказывания. Например, некоторые люди с трудом могут выражать свои мысли. Это не значит, что они недостойны внимания. Внимательно выслушайте его, помогите, если нужно, сформулировать мысль.

6. *Всегда критически оценивайте то, что вам говорят.* Допустим, вам что-то говорит авторитетный человек. Это еще не значит, что все, что он сказал — истина в последней инстанции. Вполне возможно, что умный человек в данный момент заблуждается. И наоборот – даже из самой скучной лекции можно вынести для себя что-то полезное. Критически оценивайте все, что слышите.

7. *Не стоит обдумывать ответ, пока говорит ваш собеседник.* Так вы можете пропустить важную информацию.

8. Психологи советуют *быть оптимистичными при прослушивании другого человека.* Это значит, что вы должны быть изначально настроены на извлечение пользы из беседы.

9. *Выделяйте главную идею,* постарайтесь уловить суть, о чем идет речь. Это намного лучше, чем цепляться за отдельные маловажные детали.

10. *Тренируйтесь слушать.* Этим можно заниматься незаметно для других людей на учебе, работе или в кругу друзей. Мозг человека сам подстраивается под ежедневно выполняемые задачи, с которыми вы сталкиваетесь. И если поначалу будет сложно сосредоточиться на том, что говорит собеседник, то со временем вам будет удаваться делать это все лучше и лучше.

11. Когда вы слушаете кого-то, то слушание будет более эффективным, если вы также будете поддерживать *зрительный контакт* с собеседником. В таком случае вы сможете понять, когда человек лжет или что-то недоговаривает, так как это, как правило, хорошо заметно даже по интонации голоса.

12. *Представляйте мысленно то, что вам говорят.* Это поможет лучше запомнить то, что вам сообщает собеседник.

13. *Воспринимайте то, что вам говорят, без эмоций.* Нужно понимать, что разные люди могут иметь разную точку зрения на один и тот же вопрос, и это нормально, ведь именно в споре рождается истина.

14. Слушайте, что говорится *между строк.* Иногда человек не говорит что-то прямо. Но это может проследиваться, что называется, в контексте. Если есть сомнения, то можно задать наводящие вопросы. Кстати, умение задавать правильные вопросы также важно, как и умение слушать собеседника.

15. *Больше практикуйтесь в общении.* Чем больше вы будете общаться с людьми, тем лучше они будут вас понимать.

16. *Слушайте в комфортной позе.* Не стоит принимать закрытую позу, т.к. собеседник это видит и подсознательно также начинает напрягаться. Все это не лучшим образом влияет на ваши коммуникации.

Нет ничего невозможного для того человека, который решил чему-то научиться. Так или иначе, умение слушать очень поможет развить навыки общения с другими людьми.

## **СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ:**

<http://qobiz.ru/umenie-slushat-sobesednika-kak-nauchitsya-slushat/>  
<http://www.garmoniazhizni.com/2015/05/14/emotsii-vo-vremya-ssory/>  
<http://studlib.com/content/view/377/9/>  
<http://www.nevrozovnet.ru/osnova/5-pyat-strategij-povedeniya-v-konflikte-metodika-tomasa-kilmana.html>  
<http://psycholog-school.ru/psikhologi/konflikt-i-puti-yego-razresheniya.php>  
<http://festival.1september.ru/articles/604429/>  
<http://dodiplom.ru/ready/112765>



