**Тема:**«Умеешь ли ты общаться?» (ситуативный практикум по культуре общения)

**Цели:**

• Развитие культуры общения, коммуникативных навыков учащихся.

• Воспитание этических норм бесконфликтного общения с младшими, с ровесниками и со взрослыми.

**Оборудование.** Если есть возможность, то подготовить на каждого учащегося тексты извлечений из книг и текста «Конфликт без насилия», листы, бумаги и ручки.

**Ход классного часа.**

**Ситуация 1. «Умеешь ли ты управлять конфликтом?»**

Правила, которых следует придерживаться в разговоре (из книги В.В. Любимцева «Знаешь ли ты?»):

— необходимо вести разговор вежливо и ровным голосом;

— должно быть желание разговаривать;

— следует смотреть в глаза собеседнику;

— не рекомендуется во время разговора кривить рот, морщить лоб и нос;

— не надо перебивать или прерывать собеседника;

— не следует излишне увлекаться жестикуляцией;

— не засоряйте свою речь словами-паразитами («того», «как бы», «значит», «так сказать», «короче» (часто употребляемое подростками слово) и т. п.);

— не следует излишне усложнять свою речь, используя иностранные слова или научные термины;

— старайтесь говорить четко, не торопясь, не бормотать и не глотать окончаний слов;

— интонация не должна быть оскорбительной или обидной для человека.

**Общие рекомендации по управлению конфликтами.**

1. Надо знать, как развивается конфликт:

— возникновение разногласий; возрастание напряженности в отношениях;

— осознание ситуации как конфликтной хотя бы одним из ее участников;

— собственно конфликтное взаимодействие, использование различных межличностных стилей разрешения конфликтов, сопровождающееся возрастанием или понижением эмоциональной напряженности;

— исход (разрешение) конфликта. Разрешением конфликта является устранение проблемы, породившей конфликтную ситуацию и восстановление нормальных отношений между людьми.

2. Выяснение скрытых и явных причин конфликта, определение, что действительно является предметом разногласий, претензий. Порой сами участники не могут или не решаются четко сформулировать главную причину конфликта.

3. Определение проблемы в категориях целей, а не решений. Нужно проанализировать не только различные позиции, но и стоящие за ними интересы.

4. Сконцентрируйте внимание на интересах, а не на позициях. Наша позиция — это то, о чем мы заявляем, на чем настаиваем, наша модель решения. Наши интересы — это то, что побудило нас принять данное решение. Интересы — это наши желания и заботы. Именно в них — ключ к решению проблемы.

5. Делайте разграничения между участниками конфликта и возникшими проблемами. Поставьте себя на место оппонента. Будьте жестки по отношению к проблеме и мягки по отношению к людям.

6. Справедливо и непредвзято относитесь к инициатору конфликта. Не забывайте, что за недовольством и претензиями, как правило, стоит проблема, которая тяготит человека, доставляет ему беспокойство и неудобство.

7. Не расширяйте предмет конфликта, старайтесь сократить число претензий. Нельзя сразу разобраться во всех проблемах.

8. Придерживайтесь правила эмоциональной выдержки. Осознавайте и контролируйте свои чувства. Учитывайте состояние и индивидуальные особенности участников конфликта. Это препятствует перерастанию реалистических конфликтов в нереалистические. При обсуждении конфликта важно избежать следующих серьезных ошибок:

— партнер выдвигает в качестве ошибки другого собственный промах;

— поведение партнера диктуется исключительно тактическими соображениями;

— партнер укрывается за «производственной необходимостью»;

— партнер настаивает на признании его власти;

— используются самые уязвимые места партнера;

— припоминаются старые обиды;

— в конце концов выявляются победитель и побежденный.

**Возможные и другие ошибки, допускаемые собеседниками:**

— отключение внимания: отвлечь внимание может все, что действует необычно или раздражает. Например, наружность говорящего, его голос или произношение;

— высокая скорость умственной деятельности. Мы думаем в четыре раза быстрее, чем говорим. Поэтому когда кто-либо говорит, наш мозг большую часть времени свободен и отвлекается от речи говорящего;

— антипатия к чужим мыслям. Мы больше ценим свои мысли, для нас приятнее и легче следовать этим мыслям, нежели заставить себя следить за тем, что говорит другой;

— избирательность внимания. С детских лет мы привыкли слушать одновременно многое, не уделяя всему предельного внимания. Попытка внимательно слушать все была бы непосильным занятием. В порядке самозащиты мы приучаемся попеременно выбирать то, что представляет интерес сейчас. Эта привычка переключаться затрудняет фиксирование внимания на чем-то одном;

— потребность реплики. Слова другого могут вызвать у нас потребность ответить. Если это происходит, то мы уже не слушаем, что нам говорят. Мысли заняты формулированием «разгромных» аргументов и комментариев.

**Задание 1.** Со всеми ли «правилами» ты согласен?

**Задание 2.** Приходилось ли тебе в какой-либо жизненной ситуации применять некоторые из приведенных в тексте «правил»?

**Ситуация 2. «Что такое такт?»**

*(Из книги В. В. Любимцева «Знаешь ли ты?»)*

Под тактом прежде всего понимается чувство меры, умение ориентироваться в тех или иных обстоятельствах. Как поступить в данный момент? Что следует сказать, а о чем лучше промолчать? Остаться в комнате или выйти? Сделать вид, что не заметил неудачной реплики или обратить ее в шутку?

Такт — это чуткость, скромность в поведении, результат воспитания, в основе его — уважение к окружающим, уважение чужого мнения, бережность в отношении к близким, друзьям, коллегам.

**Бестактным считается:**

— читать чужие письма или подслушивать чужие разговоры;

— своим поведением обращать на себя внимание в некоторых общественных местах (в музее, театре, библиотеке и т. п.);

— говорить в публичном месте о личных делах своих или близких (друзей, родственников и др.);

— навязывать свои вкусы и представления.

**Задание**. Дополните своими предложениями понятие:

«бестактным считается...».

**Ситуация 3. «Как заставить человека принять вашу точку зрения?»**

— Убеждать человека в чем-либо не значит спорить с ним: единственный способ победить в споре — это избегать его. Недоразумения нельзя устранить спором, их можно устранить лишь с помощью такта, стремления к примирению и искреннего желания понять точку зрения другого.

— Уважайте мнение других людей, никогда не говорите человеку резко, что он не прав, особенно при людях. В таких условиях человеку трудно согласиться с вами.

— Если человек высказывает какую-то мысль, а вы уверены в ее ошибочности, лучше обратиться к нему со словами: «Я могу ошибаться. Давайте разберемся в фактах». Это заставит собеседника быть столь же справедливым, заставит его признать, что он также может ошибаться.

— Если вы не правы, признавайте это быстро и решительно. Гораздо лете самому признать свои ошибки или недостатки, чем выслушивать осуждение со стороны другого человека. Если вы знаете, что другой человек думает или хочет сказать о вас что-то отрицательное, скажите это сами раньше, этим вы его обезоружите.

— Не начинайте важных разговоров с требованиями сказать «да» или «нет». Если человек сказал «нет», его принципы требуют оставаться до конца последовательным. Он может позднее почувствовать, что «нет» было неверным, ко вы сами отрезали ему пути к отступлению. Поэтому очень важно повести разговор так, чтобы собеседнику не было необходимости и возможности сказать «нет».

— Если хотите убедить людей в чем-либо, старайтесь смотреть на вещи глазами этих людей. Вы сэкономите много времени и сохраните свои нервы.

**Задание 1**. Согласны ли вы с приведенными правилами?

**Задание 2**. По вашему мнению, эти правила всегда «срабатывают»?

**Ситуация 4. «Помогут ли вам приведенные рекомендации по ускорению процесса разрешения конфликта?»**

— Во время переговоров приоритет должен отдаваться обсуждению содержательных вопросов,

— Стороны должны стремиться к снятию психологической и социальной напряженности.

— Стороны должны демонстрировать взаимное уважение.

— Участники переговоров должны стремиться превратить скрытую часть конфликтной ситуации в открытую, гласно и доказательно раскрывая позиции друг друга и сознательно создавая атмосферу публичного, равноправного обмена мнениями.

— Все участники переговоров должны проявлять склонность к компромиссу. Особое значение имеет заключительная, послеконфликтная стадия. На этой стадии должны быть предприняты усилия по окончательному устранению противоречий интересов, целей, установок, ликвидирована социально-психологическая напряженность и прекращена любая борьба.

**Задание**. Согласны ли вы с данными рекомендациями?

**Ситуация 5. «Как надо приветствовать встретившегося знакомого человека?»**

**Задание:**

1. Какие способы приветствия вы знаете?

2. Отличаются ли приветствие в среде молодежи от приветствия взрослых?

3. Вы выбираете данный способ приветствия со знакомыми только по возрастным признакам или по личностным качествам этого человека?

4. Примите к сведению приведенную ниже информацию.

«Почему люди здороваются за руку?»

(Из книги В.И. Малова «Загадки и тайны»)

Существуют и многие другие способы приветствовать друг друга. В кинофильмах вы, вероятно, видели, как придворные отвешивают поклоны, благовоспитанные девицы и дамы делают реверансы, а джентльмены приподнимают при встрече шляпу.

Известны и более экзотические формы приветствия: у некоторых народов, например, при встрече было принято... тереться носами или даже исполнять особый танец. Однако одно только рукопожатие пережило все времена и получило широкое распространение. Случилось так потому, что это самый миролюбивый, самый дружеский жест, понятный каждому.

Протягивая открытую ладонь, человек как бы показывал другому, что у него нет оружия, что намерения его чисты. И если эти намерения не отвергались, следовал точно такой же ответный жест. А обмениваясь рукопожатием, люди убеждались в том, что в руке другого действительно не спрятано оружие. Поэтому и принято снимать перед рукопожатием перчатку — ладонь должна быть открытой.

От очень древних времен дошло до нас и стойкое предубеждение: нельзя здороваться за руку через порог. Смысл же его таков — у себя дома человек надежно защищен стенами, а за порогом таятся опасности, неизвестность. Так что если кто-то приходит в дом, пусть сначала войдет внутрь, на свет, где можно хорошо рассмотреть пришедшего и вовремя распознать угрозу, если она есть. А если нет — обменяться крепким рукопожатием.

**Ситуация 6. «Поможет ли тебе при общении тест?»**

***Тест «Конфликт без насилия»***

Выберите, на ваш взгляд, правильные ответы.

1. Являются ли постоянные споры с друзьями проявлением свободы вашего выбора?

A. да, являются;

Б. нет, не являются;

B. все зависит от культуры человека, страны, где он живет, и законодательства.

2. Дети имеют право свободно делать свой выбор:

А. во всех сферах жизни и деятельности;

Б. только в среде своих друзей;

В. только в семье.

3. Почему человек должен следовать общепринятым правилам?

A. потому что так принято в обществе;

Б. потому что это совпадает с его желаниями;

B. потому что так получается.

4. Когда люди договариваются друг с другом, то они:

A. ссорятся;

Б. отстаивают свои позиции;

B. вырабатывают правила.

5. Почему человек не соблюдает правил?

A. жить по правилам неинтересно;

Б. он плохо воспитан, у него низкий уровень культуры;

B. считает, что соблюдение правил — это проявление слабости.

6. Каковы причины конфликтов?

|  |  |
| --- | --- |
| А. | грубость; |
| Б. | слабохарактерность; |
| В. | эгоизм; |
| Д. | ответственность; |
| Е. | различие взглядов. |
| 7. | Может ли быть конфликт без насилия? |
| А. | да; |
| Б. | нет; |
| В. | всегда. |

8. К какому понятию относится определение «состояние взаимной вражды, серьезная размолвка»:

A. конфликт;

Б. ссора;

B. противоречие.

По мнению психологов и педагогов, правильными ответами являются: 1.б; 2.а; З.а; 4.в; 5.в; 6.а, в, е; 7.б; 8.б.

**Шуточная ситуация 7. «Поможет ли тебе при общении юмор?»**

*Тест «Можешь ли ты красиво выступить у доски?»*

Учеба — не такое уж интересное занятие. Но в твоих силах сделать так, чтобы каждый твой выход к доске стал запоминающимся событием и для тебя, и для твоих однокурсников, и для преподавателя (а ведь у ваших педагогов еще меньше возможностей для развлечений, чем у вас).

Не ограничивайся просто ответом на вопрос (хотя некоторые и это сделать не могут), а дополни свое выступление у доски... Как? Ну, как умеешь.

Мысленно или на бумаге поставь себе 2 очка за оптимистический ответ, 1 очко — положительный ответ, 0 очков — за отрицательный ответ на следующие вопросы:

1. Знаешь ли ты смешные анекдоты?

Много знаю!

Знаю, но в аудитории такие рассказывать нельзя.

Не знаю, я отличник.

2. Знаешь ли ты наизусть хоть одну песню?

Да, много знаю!

Знаю, но слова все время путаю.

Пытался выучить, но пока не смог.

3. Умеешь ли ты танцевать какие-нибудь экзотические танцы, например, брейк, мазурку, вприсядку, маленьких лебедей, танец племени людоедов мамбу-хрямбу?

Умею!

Нет, пока не умею.

Умею только детсадовские танцы.

4. Умеешь ли ты стоять на голове?

Могу и на голове, и на других частях тела.

Могу, но только на чужой голове.

Я и на ногах-то пока с трудом стою.

5. Можешь ли ты кончиком языка достать до носа?

В два счета!

Только до чужого носа.

Пока нет, но уже начал тренировки.

6. Можешь ли ты показать какой-нибудь фокус?

Запросто!

Могу «распилить» преподавателя (номер исполняется только один раз).

Не знаю, не пробовал.

**Подведем итоги.** Если ты набрал(а):

— 10—12 очков. Ты веселый молодой человек (девушка)! Юмор помогает тебе не только в учебе, но и в общении.

— 6—9 очков. Ты можешь порадовать своих однокурсников и не упускай этого шанса!

— 1—5 очков. Неужели ты такой скучный человек? Как же тогда с тобой общаются твои однокурсники? Выучи наизусть хотя бы один из студенческих анекдотов и в удобное время расскажи его товарищам. Может, это поможет...

**Мини-итоги**. Классный руководитель (куратор учебной группы) подводит итоги всех рассуждений учащихся.