***ЗАНЯТИЕ № 9:***

**«Школа общения».**

Умение слушать. Почему люди ссорятся.

Как прожить без конфликтов. Учимся предотвращать и разрешать конфликты!

Умей воспринимать критику! Конструктивное взаимодействие.

***Цель:*** формирование значимости коммуникативной культуры в современном обществе *–* культуры общения; развитие умений нравственного самопознания, самоанализа и самооценки.

***Задачи:***

◦ усвоение подростками правил беспроигрышного разрешения конфликтов;

◦ формирование умения анализировать конфликтные ситуации и разрешать конфликты.

***Форма проведения:*** информационный лекторий с ситуативным практикумом.

***Методические приёмы:***

**1.**Ликбез о культуре общения;

**2.** Тест «Умеем ли мы правильно слушать?»;

**3.** Дискуссия «Спор. Конфликт. Конфликтная ситуация, инцидент: что общего и чем отличаются»;

**4.** Тест «Конфликтный ли я человек?»;

**5.** Знакомство и выбор своего стиля из пяти стилей поведения в ситуации разногласий;

**6.** Составление и обсуждение правил поведения людей, помогающие не провоцировать конфликты;

**7.** Тест «Знаем ли мы себя? Если вам наступили на ногу …»;

**8.** Знакомство с правилами разрешения конфликтов;

**9.** Ролевой практикум «Разыгрываем и находим выход из конфликтных ситуаций»;

**10.** Итог занятия *–* «Это надо знать *–* это интересно!»

***ХОД ПРОВЕДЕНИЯ:***

«Многие люди могли бы

удвоить своё влияние

и успех при помощи

доброжелательной вежливости».

***Ф. Д. Рузвельт***

Мир изменяется со сказочной быстротой. В меняющемся мире может существовать только изменяющийся человек. И всё же в области человеческих отношений должны присутствовать те постоянные незыблемые законы, на которые человек всегда может опереться для плодотворного общения.

* Нравственная основа взаимоотношений людей – что это такое?
* Как можно отстоять своё «Я», не пренебрегая чужими целями?
* Как научиться владеть собой в различных стрессовых ситуациях, чтобы не разрушить своё здоровье и здоровье окружающих вас людей?
* Как не конфликтовать по мелочам и уметь слышать и понимать другого человека?

Вот об этом и пойдёт у нас речь. Тема сегодняшнего разговора «Школа общения».

В современном обществе большое значение имеет культура общения. Её значение неизмеримо возрастает в условиях тех социально-экономических изменений, которые происходят в России.

Прежде всего, потому, что возрастает значимость личной активности человека в поиске своего жизненного пути, сферы профессиональной деятельности, при выборе способов достижения поставленной цели. Самоопределение на жизненном пути предполагает общение с работодателями, администрацией предприятия или учреждения, партнёрами по совместной деятельности, в том числе и зарубежными, единомышленниками и оппонентами. Нередко умение продуктивно вести деловое общение становится решающим фактором при приёме на работу, заключении контракта или предпринимательского договора.

Для самой личности коммуникативная культура является гарантом комфортности в отношениях с близкими, друзьями. Коллегами, условием предотвращения конфликтных, стрессовых ситуаций. Поэтому можно сказать, что формирование культуры общения лично и общественно значимо.

*– Как вы думает, ребята, в чём всегда нуждаются люди?*

Люди нуждаются в поддержке и признании.

*– Какое умение играет большое значение в общении?*

Большое значение в общении играет умение слушать.

Важно уметь слушать внимательно, не перебивая. Разговор следует вести в круге интересов собеседника, предоставляя собеседнику возможность высказаться, побуждая его к этому вопросами. При обсуждении тех или иных проблем всегда следует избегать категоричности и резкости.

*– Подумайте, согласны ли вы с утверждением* ***Д. Карнеги****?:*

*«Если вы хотите знать, как заставить людей избегать вас, смеяться над вами за глаза или даже презирать вас, то вот вам на этот случай рецепт: никогда никого долго не слушайте. Например, говорите о себе самом. Если у вас появляется какая-то мысль в тот момент, когда говорит ваш собеседник, не ждите, когда он закончит. Он не так умён, как вы. Зачем тратить время, выслушивать его пустую болтовню. Сразу же вмешайтесь и прервите его не середине фразы. Человек, который говорит только о себе, только о себе и думает».*

**В:** Итак, если вы хотите понравиться людям, соблюдайте правило: будьте хорошим слушателем. Поощряйте других людей говорить о себе.

*– Поднимите, пожалуйста, руки, ребята, кто считает из вас, что вы умеете слушать?*

**ТЕСТ: «Умеем ли мы правильно слушать?»**

*Имеются в виду слушать не только товарищей, но и педагогов.*

Оцените себя по каждому вопросу, используя отметки:

▪ Никогда так не поступаю – 1;

▪ Редко поступаю – 2;

▪ Почти всегда – 3;

▪ Всегда – 4.

**1.** Даю ли я возможность говорящему выразить его мысли полностью, не перебивая?

**2.** Умею ли я обнаруживать скрытый смысл в словах, беседуя с людьми?

**3.** Пытаюсь ли я активно развивать способность к запоминанию услышанной информации?

**4.** Записываю ли я наиболее важные детали из услышанных сообщений?

**5.** Записывая сообщение, концентрируюсь ли я на фиксации главных фактов и ключевых фраз?

**6.** Повторяю ли я говорящему своими словами существенные детали его сообщения для того, чтобы лучше понять?

**7.** Удерживаюсь ли я от того, чтобы остановить говорящего, когда нахожу его сообщение скучным, неинтересным или из-за того, что я лично недолюбливаю собеседника?

**8.** Избегаю ли я проявления враждебности или эмоционального возбуждения, когда точка зрения говорящего отличается от моей собственной?

**9.** Замечаю ли я моменты, когда отвлекаюсь во время слушания?

**10.** Выражаю ли я подлинный, искренний интерес к тому, что говорят другие люди?

Подсчитайте сумму баллов:

* 21 и менее баллов – многие сообщения воспринимаете в искажённом виде, предвзято, не вникая в смысл;
* 22 – 26 баллов – нуждаетесь в дополнительном обучении и должны сознательно практиковаться в умении слушать;
* 27 – 31 балл – слушатель выше среднего уровня;
* 32 и более баллов – вы идеальный слушатель.

**ДИСКУССИЯ**

**«Спор. Конфликт. Конфликтная ситуация, инцидент:**

**что общего и чем отличаются».**

ВОПРОСЫ для обсуждения:

* ***«Спор» и «конфликт». В чём сходство и различие этих понятий?***

**Спор** **–**  это словесное состязание, обсуждение чего-нибудь, в котором каждый отстаивает своё мнение. Это конфликт, в котором существует **противоречие** во мнениях и точках зрения.

**Противоречия –** это рассогласования:

▪ мотивов, потребностей, ценностных ориентаций людей;

▪ взглядов, убеждений;

▪ понимания, интерпретации информации;

▪ ожиданий и позиций;

▪ оценок и самооценок;

▪ знаний, умений, способностей;

▪ эмоциональных и психических состояний;

▪ целей, средств, методов, способов достижения целей, осуществления деятельности.

Так как противоречия существуют всегда, надо понимать, что конфликты будут возникать постоянно, надо лишь научиться разрешать конфликты.

**Конфликт** **–** это процесс резкого обострения противоречия и борьбы двух или более сторон в решении проблемы, имеющей личную значимость для каждого из участников.

Для возникновения конфликта необходимо наличие ряда факторов: наличие проблемы (противоречия), конфликтной ситуации, участников конфликта и инцидента.

* ***Что такое конфликтная ситуация?***

**Конфликтная ситуация – это ситуация скрытого или явного противоборства сторон.**

Конфликты бывают различные: семейные, деловые, производственные, политические и т. д.

Но конфликты могут быть **конструктивными** **–** направленнымина развитие отношений, осуществление деятельности; **деструктивными** **–** направленными на удовлетворение личных амбиций, притязаний. Самоутверждения какого-то человека за счёт других, склоки, клевета, зависть, отлынивание от выполнения обязанностей.

**Инцидент –** это действие или совокупность действий участников конфликта, провоцирующие резкое обострение противоречия и начало борьбы между нами.

* ***Приходилось ли вам попадать в конфликтную ситуацию?***
* ***С какими людьми вы чаще всего конфликтуете? Почему?***
* ***Что чаще всего для вас является причиной конфликта?***
* ***Можно ли разрешить конфликт, не ущемляя права и чувства достоинства всех людей, задействованных в конфликте?***
* ***Были ли вы свидетелем такого успешного разрешения конфликтов?***
* ***Что мешает вам или другим людям разрешать конфликты с пользой для обеих сторон?***

**Карнеги** утверждает*: «Нельзя одержать верх в споре: единственный способ одержать в споре победу – это избежать его».*

Замаскированные конфликты переполняют семейные и детско-взрослые отношения. Матери, как правило, трудно признаться в недоброжелательности по отношению к ребёнку, зато всегда найдётся повод напасть на него: не сходил в магазин, не убрал в комнате.

Необходимо помнить: **цель** всякого общения – какой-то значимый для обеих сторон общий результат.

Ссора, спор, как заметил психолог А. Г. Шмелёв, своеобразный «призыв к сотрудничеству».

По ходу общения и надо пытаться определить эту общую цель.

Насколько удастся продвинуться к ней – это зависит от обеих сторон, но любое продвижение и будет единственно реальной победой.

В один день решить все проблемы мы не сможем. Это долгая и кропотливая работа каждого из нас.

Но необходимо прервать цепную реакцию раздражённости, может быть даже озлобленности, научиться относиться спокойно к возникающим проблемам, не делать из них трагедий. Необходимо научиться останавливать себя у границы на грани выплеска эмоций.

**ТЕСТ *«Конфликтный ли я человек?»***

Ребята, постарайтесь искренне ответить на вопрос: «Как вы обычно ведёте себя в конфликтной ситуации или споре?» Если вам свойственно то или иное поведение, поставьте соответствующее количество баллов после каждого номера ответа, характеризующего определённый стиль поведения.

Если вы ведёте себя подобным образом:

▪ часто – **3** балла; ▪ от случая к случаю – **2** балла; ▪ редко – **1** балл.

***Как вы обычно ведёте себя в споре или конфликтной ситуации?***

**1.** Угрожаю или дерусь.

**2.** Стараюсь принять точку зрения противника, считаюсь с ней.

**3.** Ищу компромиссы.

**4.** Допускаю, что не прав, даже если не могу поверить в это окончательно.

**5.** Избегаю противника.

**6.** Желаю во что бы то ни стало добиться своих целей.

**7.** Пытаюсь выяснить, с чем я согласен, а с чем – категорически нет.

**8.** Иду на компромисс.

**9.** Сдаюсь.

**10.** Меняю тему.

**11.** Настойчиво повторяю одну фразу, пока не добьюсь своего.

**12.** Пытаюсь найти исток конфликта, понять с чего всё началось.

**13.** Немножко уступаю и подтолкну тем самым к уступкам другую сторону.

**14.** Предлагаю мир.

**15.** Пытаюсь обратить всё в шутку.

**Обработка результатов теста**:

Тип «А» – сумма баллов под № 1, 6, 11.

Тип «Б» – сумма баллов под № 2, 7, 12.

Тип «В» – сумма баллов под № 3, 8, 11.

Тип «Г» – сумма баллов под № 4, 9, 14.

Тип «Д» – сумма баллов под № 5, 10, 15.

*Теперь подсчитайте баллы под конкретными номерами. Если вы набрали больше всего баллов под буквами.*

«**А**» – это «**жёсткий**» тип решения конфликтов и споров». Вы до последнего стоите на своём, защищая свою позицию. Вы во что бы то ни стало стремитесь выиграть. Это тип человека, который «всегда прав».

«**Б**» – это «**демократический**» стиль. Вы придерживаетесь мнения, что всегда можно договориться. Во время спора вы всегда предлагаете альтернативу, ищете решения, которые удовлетворили бы обе стороны.

«**В**» – это «**компромиссный**» стиль. С самого начала вы согласны на компромисс.

«**Г**» – это «**мягкий**» стиль. Своего противника вы «уничтожаете» добротой.

«**Д**» – это «**уходящий**» стиль. Ваше кредо – вовремя уйти. Вы стараетесь не обострять ситуацию, не доводить конфликт до открытого столкновения.

Итак, данный тест показал каждому из вас степень вашей конфликтности. И кто-то может порадоваться за себя, за свой лёгкий характер. А кому-то надо над собой трудиться.

Существует **ПЯТЬ** **СТИЛЕЙ поведения в ситуации разногласия.**

1. Сотрудничество – оптимально почти всегда.
2. Компромисс – вполне приемлем в ряде случаев.
3. Избегание (уход) – рекомендуется в случае неспровоцированных партнёров «пожаров».
4. Приспособление – возможно в тех случаях, когда оппонент действительно прав;
5. Соперничество – наиболее часто используемый способ поведения в конфликтах.

Задача для подростков: исходя из пяти стилей поведения, попытайтесь сформулировать правила поведения людей, помогающие не провоцировать конфликты.

**СОСТАВЛЕНИЕ и ОБСУЖДЕНИЕ**

**правил поведения людей, помогающие не провоцировать конфликты.**

►В общении с окружающими старайтесь быть внутренне готовыми к решению возникающих проблем путём сотрудничества или компромисса;

► Будьте принципиальными, но не боритесь ради принципа;

► Помните, что прямолинейность хороша, но не всегда;

► Критикуйте поступки, но не человека;

► Чаще улыбайтесь;

► Не забывайте о чувстве юмора;

► Не принижайте статус собеседника;

► Будьте хорошим слушателем;

► Проверяйте, правильно ли вы понимаете собеседника;

► Будьте независимы, но не самонадеянны;

► Не превращайте настойчивость в назойливость;

► Будьте справедливы и терпимы к людям, не переоценивайте свои способности и возможности и не умаляйте способности и возможности других;

► Не проявляйте инициативу там, где в ней не нуждаются.

► Реализуйте себя в творчестве, а не в конфликтах;

► Проявляйте выдержку, овладейте умениями саморегуляции;

► В процессе общения старайтесь правильно оценить психическое состояние партнёра, избегая суждений и острых проблем, если существует вероятность агрессивной реакции с его стороны;

► В процессе обсуждения проблемы важно не перебивать партнёра, дать ему выговориться;

► Установите личностный, неформальный контакт с партнёром по взаимодействию;

► старайтесь смотреть на проблему глазами оппонента, постарайтесь встать на его место;

► Управляйте своим психическим состоянием, избегайте предконфликтных ситуаций при переутомлении и возбуждении.

Выявить уровень конфликтности поможет

**ТЕСТ**

**«Знаем ли мы себя? Если вам наступили на ногу …»**

БАЛЛЫ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **а). – 4;** | **б). – 2;** | **в). – 0.** |

**1.** В классе начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция:

**а).** Не принимаю участия;

**б).** Лишь кратко высказываюсь в защиту той точки зрения, которую считаю правильной;

**в).** Активно вмешиваюсь и «вызываю огонь на себя».

**2.** Жалуетесь ли вы родителям на учителей?

**а).** Нет;

**б).** Только, если имею для этого веские основания;

**в).** Критикую всегда и по любому поводу и не только учителей. Но и тех подхалимов, которые им всегда поддакивают.

**3.** Часто ли вы спорите с друзьями?

**а).** Только в шутку, и если это люди не обидчивые;

**б).** Лишь по принципиальным вопросам.

**в).** Споры – моя стихия.

**4.** Вы стоите в очереди. Как вы реагируете, если кто-то лезет вперёд?

**а).** Возмущаюсь в душе, но молчу: себе дороже;

**б).** Делаю замечание – надо же научить грубияна хорошему тону;

**в).** Прохожу вперёд, и начинаю наблюдать за порядком.

**5.** Дома на обед подали недосолённое блюдо. Ваша реакция.

**а).** Не буду поднимать бучу из-за пустяка;

**б).** Молча возьму солонку;

**в).** Не удержусь от едких замечаний и, быть может, демонстративно откажусь от еды.

**6.** На улице или в транспорте вам наступили на ноги.

**а).** С возмущением посмотрю на обидчика;

**б).** Сухо, без эмоций сделаю замечание;

**в).** Выскажусь, не стесняясь в выражениях.

**7.** Кто-то в семье купил вещь, которая вам не нравится.

**а).** Промолчу.

**б).** Ограничусь коротким, но тактичным комментарием;

**в).** Выскажу всё, что об этом думаю.

**8.** Вам не повезло. Вы на улице по своему желанию и своей инициативе стали играть в лотерею и вы, к вашему сожалению, проиграли большую сумму денег.

**а).** Постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово – никогда не участвовать в этом безобразии;

**б).** Не скрою досады, но отнесусь к этому с юмором, пообещав взять реванш;

**в).** Проигрыш испортит мне настроение. Подумаю, как отомстить лохотронщику.

**Результаты теста:**

**До 10 баллов.**

Споры и конфликты – это ваша стихия, воздух, без которого вы не можете жить. Ведь вы любите критиковать других. Если же услышите замечание в свой адрес, можете съесть человека живьём. Ваша критика ради критики, а не для пользы дела. Не надо быть эгоистом. Очень трудно приходится тем, кто рядом с вами. Ваша несдержанность отталкивает людей. Не поэтому ли у вас мало друзей? Постарайтесь обуздать свой вздорный характер.

**12** – **20 баллов.**

Вы слывёте человеком конфликтным. Но это преувеличение. Вы конфликтуете, только если нет иного выхода, когда все другие средства исчерпаны. Вы способны твёрдо отстаивать своё мнение, не думая, как это отразится на отношениях к вам товарищей. При этом вы не «выходите за рамки», не унижаетесь до оскорбления. Всё это вызывает к вам уважение.

**22** – **32 балла.**

Вы тактичны и миролюбивы. Ловко уходите от споров и конфликтов, избегаете критических ситуаций на работе и дома. «Изречение Платон мне друг, но истина дороже!» не может быть вашим девизом. Вас иногда называют приспособленцем. Наберитесь смелости и, если обстоятельства потребуют, высказывайтесь принципиально, невзирая на лица.

Обращение к ребятам: вы можете соотнести результаты тестирования с самооценкой своего уровня конфликтности, подумать, какие причины чаще всего порождают конфликты между людьми.

**РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТА** – это процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющего общую значимость для участников конфликта, и на этой основе гармонизация их отношений.

**ПРАВИЛА разрешения конфликтов.**

1. ***Анализ конфликтной ситуации***

(необходимо подумать и ответить на ряд вопросов)***:***

▪ Кто участвует в конфликтах?

▪ Что является главным противоречием, в чём рассогласование?

▪ Какова цель вашего оппонента?

▪ Какие положительные черты характерны для вашего оппонента? Каковы, на ваш взгляд, его негативные черты?

▪ Какова ваша цель в конфликте?

▪ Соотнесите эту цель с вашими жизненными ценностями (стоит ли настаивать на своём, может, это не значимо для вас?)

▪ Определите для себя ценностную альтернативу(что важнее - выиграть в данном конфликте и потерять что-то важное для вас. Или не настаивать на своём и сохранить самое значимое для вас в отношениях с этим человеком или в чём-либо другом?

▪ Если вы решили бороться до конца, то определите методы, какими вы будете решать конфликт. Необходимо помнить, что избранные вами средства должны удовлетворять не только вас, но и оппонента. Определите такие пути разрешения конфликтов, которые не будут унижать, и оскорблять вашего оппонента, но в определённой степени заинтересуют его, будут ему выгодны без ущемления ваших интересов.

▪ Проанализируйте последствия разрешения конфликта в близкой и дальней перспективе.

1. ***Разрешение конфликта***

(вы начинаете действовать в соответствии с этими правилами):

***▪*** Берите инициативу разрешения конфликта в свои руки, это даёт вам шанс самому определить стратегию и тактику разрешения конфликта и гарантирует победу.

▪ Используйте «Я-сообщение»(констатация вашего огорчения по поводу возникших противоречий) и «активное слушание» (констатация замеченного вами огорчения оппонента в связи со случившимся спором). Эти способы общения помогают вам начать доброжелательный разговор с вашим оппонентом.

▪ Предлагайте ряд решений конфликта, подчёркивайте вашу заинтересованность в решении, выгодном обеим сторонам.

▪ В совместном диалоге ищите компромиссные решения, подчёркивая уважение к личности оппонента.

▪ Не высказывайте никаких негативных оценочных суждений в адрес оппонента.

▪ Ведите разговор с чувством собственного достоинства, будьте спокойны, уверены в себе, но не заносчивы и не самонадеянны.

▪ не торопитесь: доброжелательный диалог с оппонентом обеспечит вам выгодное разрешение конфликта.

1. ***Анализ конфликтных ситуаций.***

**РОЛЕВОЙ ПРАКТИКУМ**

**«Разыгрываем и находим выход из конфликтных ситуаций».**

**Классический пример конфликтной ситуации приводит Э. Берн.**

**Муж:** Дорогая, не подскажешь ли, где мои запонки?

**Жена:** Ты же не маленький, тебе пора самому знать, где твои запонки. Они валяются там, где ты их оставил.

**Муж:** Если бы у нас в доме был порядок. Я бы с лёгкостью мог найти свои вещи.

**Жена:** Если бы ты мне хоть немного помогал, то я бы смогла управляться с хозяйством.

**Муж:** Не такое уж у нас большое хозяйство. Будь расторопней! Если бы твоя мамочка меньше баловала тебя в детстве, ты бы спокойно могла со всем управляться. Не видишь, что мне некогда!?

**Жена:** А вот если бы твоя мамочка приучила тебя быть внимательным, ты бы находил время, чтобы мне помогать.

Дальнейший ход событий ясен. Слово за слово, и маленькое недоразумение, превращаясь в ссору, может разрастись до большого конфликта. Возможно, что у одного из участников ссоры поднимется давление, разболится голова. И неизвестно, будут ли они искать запонки вместе или рассорившись, не будут какое-то время даже и разговаривать между собой.

Как же стоило изменить ситуацию к лучшему?

**Муж:** Дорогая, не подскажешь ли, где мои запонки?

**Жена:** Ты же не маленький, тебе пора самому знать, где твои запонки. Они валяются там, где ты их оставил.

**Муж:** Да, я не маленький, мне уже давно пора знать, где лежат мои запонки, но иногда я кое-что не знаю. Вот видишь, какой я не самостоятельный, зато ты у меня такая хозяйственная, ты всё знаешь и я думаю, что ты мне обязательно поможешь.

В этом примере мы видим, что выход из конфликтной ситуации находит муж.

Другой пример выхода из конфликтной ситуации даёт классическая литература.

Вспомним отрывок из произведения гениального Ярослава Гашека «Похождение бравого солдата Швейка»:

«Шредер остановился перед Швейком и принялся его разглядывать. Результаты своих наблюдений полковник резюмировал одним словом: «Идиот!» «Осмелюсь доложить, господин полковник, идиот!» – ответил Швейк.

Если бы Швейк стал возражать, полковник раскричался бы и обозвал бы его пуще прежнего. Однако бравый солдат сам знает себе цену и сам смеётся над полковником, превратив ситуацию из конфликтной в комическую.

Что же происходит с точки зрения законов общения?

Человек, обращаясь к нам с определённым предложением, рассчитывает на наше согласие, и вдруг мы отказываемся.

Как при этом он себя чувствует? Вспомните, как вы себя чувствовали, когда вам отказывали?

Лучший совет – амортизируйтесь при отказе. В основе принципа амортизации лежат законы инерции. Мы успешно применяем физическую амортизацию.

Обратите внимание, как уходит от удара боксёр, и как падает борец в ту сторону, в которую его толкает противник, при этом он увлекает противника за собой, и оказывается уже наверху. На этом же основан принцип амортизации в отношениях и между людьми.

Задание. В следующей сценке вы должны будете самостоятельно изменить конфликтную ситуацию, амортизируя во время диалога.

**СЦЕНКА** **«В магазине».**

**Покупатель:** Вы мне не скажите, сколько стоит килограмм колбасы

**Продавец:** Все ценники перед вами. У вас что, глаз нет!?

**Покупатель:** И она ещё спрашивает, есть ли у меня глаза! Не знаю, будут ли они сейчас у вас?!

**Продавец:** Ишь, какой деловой нашёлся!

Дальнейшее продолжение разговора легко представить.

А как стоило применить ситуацию к лучшему?

**Покупатель:** Вы мне не скажите, сколько стоит килограмм колбасы

**Продавец:** Все ценники перед вами. У вас что, глаз нет!?

**Покупатель:** У меня и правда, нет глаз. Какая вы внимательная. Никто этого не замечал, а вы заметили. А я заметил, что у вас прекрасные глаза. А сейчас, пожалуйста, скажите, сколько стоит килограмм колбасы?

**Продавец:** Хм … А вы находчивый! *(Говорит цену).*

**ЭТО интересно!**

Анализируя подобные ситуации, можно сделать вывод: юмор и улыбка способны творить чудеса. Ещё Шекспир говорил, что улыбкой можно добиться большего, чем мечом.

Великий Лев Толстой, согласно исследованиям литературоведов, описывает 85 оттенков выражения глаз и 97 оттенков улыбки, раскрывающих эмоциональное состояние человека.

В любой сфере общения – деловой или дружеской, личной – недопустимо отпугивать людей угрюмой физиономией и неприветливостью.

По совету Л. Н. Толстого – следует не раздражаться, стремиться достигать собственного умиротворения, ибо в спокойном состоянии дело улаживается само собой.

Учёные установили, что, оказывается, женщины гораздо более устойчивы к стрессам, чем мужчины. От стресса им помогает отвлечься домашняя работа и … слёзы. В слёзных железах учёные обнаружили антистрессовые пептиды – обезболивающие вещества, похожие по действию на морфий.

Гормоны, порождающие депрессию, вырабатываются в организме в основном ночью. Утром же, при первых солнечных лучах, часть их гибнет.

**В:** Разрешить конфликт – найти решение, приемлемое для обеих конфликтующих сторон.

**Н. Г. Чернышевский:** *«Каждый рассудительный человек знает, что в житейских делах надобно всматриваться и вдумываться, когда желаешь не наделать слишком много … грубых ошибок».*