**1. Дисциплина: ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**2. Преподаватель: Ремская Е.А.**

**3. Название темы: Практическое занятие № 2 «Методы развития коммуникативных способностей» (2 часа)**

**4. Изучите теоретический материал по теме. Ответьте на контрольные вопросы.**

**5. Вопросы по теме:**

1. Что такое толерантность и какие виды коммуникативной толерантности выделяют?
2. Какие виды слушания существуют и какие приемы характеризуют активное рефлексивное слушание?
3. Какие три метода способствуют научению эффективному слушанию?

**6. Проведите самодиагностику по предложенным методикам. Обработайте результаты тестов. Полученную информацию представьте в виде резюме (выводов).**

**Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.**

1. Коммуникативные способности и толерантность как средство повышения эффективности общения

Эффективность общения зависит от так называемого «коммуникативного ядра личности», под которым понимается все, что относится к личности человека и как-то влияет на его общение с людьми, включая черты характера, эмоциональные особенности, перцептивные способности (познание объекта общения), т.е. то, что называют коммуникативными способностями (качествами).

**Коммуникативные способности** – индивидуально-психологические особенности личности, обеспечивающие эффективное взаимодействие и адекватное взаимопонимание между людьми в процессе общения или выполнения совместной деятельности.

Способность к общению, или коммуникативная способность, включает три составляющих, на которых она основывается и без которых не может существовать:

- мотивационную («я хочу общаться»);

- когнитивную («я знаю, как общаться»);

- поведенческую («я умею общаться»)

Коммуникативная способность обнаруживается, когда выясняется, насколько легко человек вступает в контакт, поддерживает беседу, умеет внимательно слушать говорящего.

Коммуникативные способности - это способности, которые можно и нужно развивать.

В психологии *толерантность* – это терпимость, снисходительность к кому- или чему-либо. Это установка на либеральное, уважительное отношение и принятие (понимание) поведения, убеждений, национальных и иных традиций и ценностей других людей, отличающихся от собственных. Толерантность способствует предупреждению конфликтов и установлению взаимопонимания между людьми.

Коммуникативная толерантность – это характеристика отношения личности к людям, показывающая степень переносимости ею неприятных и неприемлемых, по ее мнению, психических состояний, качеств и поступков партнеров по взаимодействию.

Выделяют следующие виды коммуникативной толерантности:

* *ситуативная коммуникативная толерантность* - проявляется в отношениях личности к конкретному человеку, низкий уровень этой толерантности проявляется в высказываниях типа: «Терпеть не могу этого человека» и т.п.;
* *типологическая коммуникативная толерантность* – проявляется в отношении определенного типа личности или определенной группы людей (представителей определенной расы, национальности, социального слоя и т.п.);
* *профессиональная коммуникативная толерантность* – проявляется в процессе осуществления профессиональной деятельности (терпимость врача или медсестры к капризам больных и т.д.);
* *общая коммуникативная толерантность –* это тенденция отношения к людям в целом, обусловленная свойствами характера, нравственными принципами, уровнем психического здоровья.

Общая коммуникативная толерантность влияет на другие виды коммуникативной толерантности.

Толерантность формируется путем воспитания.

1. Виды, правила и техники слушания

Слушание состоит из *восприятия, осмысления* и *понимания*. Когда человек невнимательно слушает собеседника, один из этих психических процессов нарушается. Поэтому «слушать» и «слышать» - не одно и то же.

Часто общение неэффективно вследствие того, что общающиеся люди слышат только сами себя. Каждый человек желает видеть в своем собеседнике дружески настроенного и внимательного слушателя, который с радостью поддерживает разговор. Поэтому приятнее пообщаться не с тем человеком, который умеет говорить, а с тем, кто умеет выслушать.

Умение слушать является одним из главных показателей культуры человека. Исследования показывают, что не более 10% людей умеют выслушать собеседника.

Обычно люди обращают внимание на то, что соответствует их интересам и потребностям, поэтому собеседники часто говорят о том, что интересно или важно для них.. «Слышание» партнера зависит и от того, насколько человек хочет понять партнера по общению.

Одним из наиболее важных моментов в любом слушании является момент *обратной связи*, благодаря которому у собеседника создается ощущение, что он говорит не в пустоту, а с живым человеком, который слушает и понимает его. В любом высказывании существуют два содержательных уровня: *уровень информационный* и *уровень эмоциональный*. Исходя из этого, обратная связь тоже может быть двух видов — *отражение информации* и *отражение чувств говорящего*.

Выделяют несколько видов слушания: *направленное критическое,* *эмпатическое* и *активное рефлексивное*. Их цель – понять партнера и отнестись как-то к его сообщению. Однако пути достижения этой цели разные.

При *направленном критическом слушании* слушающий сначала критически анализирует сообщение, а потом уже его «понимает».

При *эмпатическом слушании* слушающий сначала пытается понять, что говорит партнер, а уже потом проводит критический анализ услышенного. Но эмпатического слушания недостаточно для полного и правильного взаимопонимания.

Для для полного и правильного взаимопонимания необходимо *активное рефлексивное слушание*, в процессе которого партнеры проверяют и уточняют свое понимание, совместно выясняют степень его активности. При активном слушании на первый план выступает отражение информации, поэтому наиболее общепринятыми приемами, характеризующие активное рефлексивное слушание являются:

1. *выяснение* - это обращение к собеседнику с целью уточнения (слов и т.д.);
2. *перефразирование* – это переформулировка того, что сообщают своими словами для проверки понимания или же с целью направления разговора в нужную сторону;
3. *отражение эмоций и чувств партнера* – направлено на выяснение правильности его эмоционального состояния;
4. *резюмирование* – это подытоживание основных идей и чувств говорящего.

Кроме того, существуют следующие реакции слушателя, приемы слушания:

* *глухое молчание* - видимое отсутствие реакции;
* *поддакивание* - «ага», «угу», да-да, ну, кивание и т.д.;
* *«эхо-реакция»* — повторение последнего слова собеседника;
* *«зеркало»* — повторение последней фразы собеседника с изменением порядка слов;
* *побуждение* - («ну и... и что дальше?»);
* *оценки, советы*;
* *продолжение* - слушатель вклинивается в речь и пытается завершить фразу;
* *нерелевантные высказывания* - не относящиеся к делу;
* *«хамовитые реакции»* - «глупости», «ерунда все это»;
* *расспрашивание* - задает вопрос за вопросом, не объясняя цели;
* *пренебрежение к партнеру* - не обращает на его слова внимания.

Применение этих приемов общения позволяет обеспечить обратную связь. Но приемы слушания работают только тогда, когда человек учитывает ситуацию, содержание разговора и эмоциональное состояние собеседника.

Обычно в слушании проявляются 3 такта:

* поддержка;
* уяснение;
* комментирование.

Во время *поддержки* основная цель - дать возможность человеку выразить свою позицию, уместные реакции слушателя на этом этапе — молчание, поддакивание, «эхо», эмоциональное «сопровождение».

В процессе *уяснения цели* основная цель - убедиться, что собеседник правильно понят, для этого задают уточняющие, наводящие вопросы, делается перефразирование.

При *комментировании* слушатель высказывает свое мнение по поводу услышанного: дает советы, оценки, комментарии.

Рефлексивное слушание эффективно только в том случае, если оно базируется на эмпатийном слушании, т.е. если человек сначала попытался понять, услышать собеседника. Каждый человек хочет, чтобы его поняли, разделили с ним те чувства и переживания, которые он испытывает. Поэтому главное состоит в понимании чувств собеседника и сопереживании ему. А секрет хорошего слушания состоит в том, чтобы дать другому человеку облегчение, открыть ему новые пути для понимания самого себя. Если же приемы рефлексивного слушания применяются на основе априорного знания того, что хочет сказать партнер, т.е. на основе *предубежденного слушания*, то вряд ли взаимопонимание будет установлено. Поэтому часто «неумение слушать» есть не что иное, как нежелание слушать собеседника.

Научиться умению слушать можно тремя методами.

1. *Физически и психологически готовиться к слушанию*. Умеющие хорошо слушать принимают позу слушателя. Например, когда слушателю известно, что прозвучит важная информация, он выпрямляется, слегка подается вперед, замирает и смотрит прямо на говорящего. Это помогает сфокусировать внимание на важной информации и заблокировать всплывающие в сознании посторонние мысли.
2. *Полностью переключиться с роли говорящего на роль слушающего*. Общение не строится на монологах. Человек в процессе общения постоянно меняет роли с говорящего на слушающего. Слушая собеседника, он заранее начинает подготавливать ответ и ждет момента, чтобы вставить свою реплику. При этом эффективность слушания резко снижается. Поэтому переключение с роли говорящего на роль слушающего требует постоянных и продолжительных усилий, особенно во время спора.
3. *Выслушать, прежде чем реагировать.* Часто слушающий прекращает слушать прежде, чем собеседник закончит говорить, потому что «знает», что тот хочет сказать, хотя это знание – не более чем предположение. Поэтому надо выработать у себя привычку дотерпеть слушание собеседника до конца его речи.

**САМОДИАГНОСТИКА**

**Тест «Что говорят вам мимика и жесты»?**

1. Вы считаете, что мимика и жесты – это:

а) спонтанное выражение состояния человека в данный конкретный момент;

б) дополнение к речи;

в) «предательское» проявление нашего подсознания.

2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?

а) да;

б) нет;

в) не знаю;

3. Как вы здороваетесь с хорошими друзьями?

а) вы радостно кричите «Привет!»;

б) сердечным рукопожатием;

в) слегка обнимаете друг друга;

г) приветствуете их сдержанным движением руки;

д) целуете друг друга в щеку.

4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? Дайте три ответа:

а) когда качают головой;

б) когда кивают головой;

в) когда морщат нос;

г) когда морщат лоб;

д) когда подмигивают;

е) когда улыбаются.

5. Какая часть тела выразительнее всего?

а) ступни;

б) ноги;

в) руки;

г) кисти;

д) плечи.

6. Какая часть вашего лица наиболее выразительна, по вашему мнению? Дайте два ответа:

а) лоб;

б) брови;

в) глаза;

г) нос;

д) губы;

е) уголки рта.

7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, на что в себе вы обращаете внимание в первую очередь?

а) как на вас сидит одежда;

б) на прическу;

в) на походку;

г) на осанку;

д) ни на что.

8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что:

а) ему есть что скрывать;

б) у него некрасивые зубы;

в) он чего-то стыдится.

9. На что вы прежде всего обращаете внимание у вашего собеседника?

а) на глаза;

б) на рот;

в) на руки;

г) на позу.

10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак:

а) нечестности;

б) неуверенности в себе;

в) собранности.

11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника?

а) да;

б) нет;

в) не знаю.

12. Мужчина заговаривает с женщиной. Он это делает потому, что:

а) первый шаг всегда делают именно мужчины;

б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;

в) он достаточно мужественен для того, чтобы рискнуть получить от ворот поворот.

13. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите?

а) словам;

б) «сигналам»;

в) он вообще вызовет у вас подозрение.

14. Поп-звезды представляют публике «жесты», имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется?

а) просто фиглярство;

б) они «заводят» публику;

в) это выражение их собственного настроения.

15. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит?

а) я смотрю совершенно спокойно;

б) я реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа;

в) закрываю глаза при особо страшных сценах.

16. Можно ли контролировать свою мимику?

а) да;

б) нет;

в) только отдельные ее элементы.

17. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно:

а) глазами;

б) руками;

в) словами.

18. Считаете ли вы, что большинство наших жестов…

а) «подсмотрены» у кого-то и заучены;

б) передаются из поколения в поколение;

в) заложены в нас от природы.

19. Если у человека борода, для вас это признак:

а) мужественности;

б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;

в) того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.

20. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга. Вы согласны с этим?

а) да;

б) нет;

в) только у пожилых людей.

***Ответы***

1. а – 2, б – 4, в – 3
2. а -1, б – 3, в – 0
3. а – 4, б – 4, в – 3, г – 2, д – 4
4. а – 0, б – 0, в – 1, г – 1, д – 0, е – 1
5. а – 1, б – 2, в – 3, г – 4, д – 2
6. а – 2, б – 1, в – 3, г – 2, д – 3, е – 2
7. а – 1, б – 3, в – 3, г – 2, д – 0
8. а – 3, б – 1, в – 1
9. а – 3, б – 2, в – 2, г – 1
10. а – 3, б – 2, в – 1
11. а – 0, б – 3, в – 1
12. а – 1, б – 4, в – 2
13. а – 0, б – 4, в – 3
14. а – 4, б – 2, в – 0
15. а – 4, б – 0, в – 1
16. а – 0, б – 2, в – 1
17. а – 3, б – 4, в – 1
18. а – 2, б – 4, в – 0
19. а – 3, б – 2, в – 1
20. а – 4, б – 0, в – 2

**77–56 баллов**– у вас отличная интуиция, вы обладаете способностью понимать других людей, у вас есть наблюдательность и чутье. Но вы слишком сильно полагаетесь в своих суждениях на эти качества, слова имеют для вас второстепенное значение. Ваши «приговоры» слишком поспешны, и в этом кроется опасность. Делайте на это поправку, и у вас есть все шансы научиться прекрасно разбираться в людях. А ведь это важно и на работе, и в личной жизни, согласны?

**55–34 баллов**– вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, и вы неплохо интерпретируете их мимику и жесты. Но вы еще совсем не умеете использовать эту информацию в реальной жизни, например для того, чтобы правильно строить свои отношения с окружающими. Вы склонны буквально воспринимать сказанные вам слова и руководствоваться ими.

**33–11 баллов**– язык мимики и жестов для вас – китайская грамота. Вам необыкновенно трудно правильно оценивать людей. И не потому, что вы на это не способны, просто вы не придаете этому значения. Постарайтесь намеренно фиксировать внимание на жестах окружающих вас людей, тренируйте наблюдательность.