# Задание для группы 3тэ-01, 3тэ-02к**, **2то-02к, 2то-01.** Ребята, вам нужно составить конспект и ответить на вопросы. Готовые работы сдать до 25.04.20г., отправлять на адрес** rol.nata82g@mail.ru **Ребята, в шапке своей работы пишите свои ФИО и номер группы.**

# Предмет «Психология общения »

# Лекция № 13. Тема «Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения».

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.

2. 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.

**Вопросы для самопроверки**

1. Что такое толерантность и какие виды коммуникативной толерантности выделяют?

2. Какие виды слушания существуют и какие приемы характеризуют активное рефлексивное слушание?

3. Какие приемы слушания существуют и для решения, каких задач их применяют?

4. Какие три метода способствуют научению эффективному слушанию?