|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата | Группа | Дисциплина | Вид занятия | Ф.И.О. |
| ***19.11.2021г.***  ***II пара***  ***7 занятие*** | ***1 СТМ*** | ***«Психология общения»*** | ***Лекция*** | ***Кузнецова И.М.*** |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Домашнее задание:*** | |
| 1. | Изучить лекционный материал по данной теме. |
| 2. | Письменно ответить на вопросы для самоконтроля. |
| 3. | Пройти тест «Умеете ли вы слушать» (Приложение 1). Результаты записать в тетрадь. |
| 4. | **Фото с готовым домашним заданием отправить на адрес**: kira.kuz.ira@mail.ru |

5. Домашнее задание выполнить **до 22.11.2021г.**

**Тема:** Конструктивное общение. Контроль эмоций. Активное и пассивное слушание.

**Вид занятия:** лекция

**Тип занятия**: представление и усвоение нового учебного материала

**Цель занятия:**

**- дидактическая:** ознакомить студентов с особенностями процесса взаимодействия между людьми, в ходе которого возникают, проявляются и формируются межличностные отношения.  
**- воспитательная:**

а) воспитывать профессиональные качества личности: аккуратность, наблюдательность, дисциплинированность, самоконтроль;

б) воспитывать чувство ответственности за свою работу и работу коллектива;

в) формировать основы этической культуры, логику.

-**развивающая:** способствовать формированию понятий о психологических особенностях личности.

**Задачи:**

1. Обеспечить первоначальное знакомство с учебным материалом, организация его начального восприятия;
2. Формирование основы для дальнейшего самостоятельного изучения и овладения знаниями;
3. Формирование научного мировоззрения, воспитание у обучающихся познавательных интересов.

***Информационное обеспечение обучения***

***Основные источники:***

1. *Корягина, Н. А.* Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0.

2. Жарова М.Н. Психология общения, ОИЦ Академия, 2014.

***Дополнительные источники:***

1. Тимохин В.В. Психология делового общения. Учебник и практикум для академического бакалавриата. Юрайт, 2016.

2. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник / Г.М. Шеламова.-М.: Академия, 2016.

***Электронные издания (электронные ресурсы):***

1) Портал психологии - "Psychology.ru": [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://www.psychology.ru

2) PSYLIB: Психологическая библиотека "Самопознание и саморазвитие": Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://psylib.kiev.ua>

3) Информационный портал Режим доступа: <http://ps-psiholog.ru/obshhenie-v-internete/aktivnyie-polzovateli-interneta-kto-oni.html>.

4) Информационный портал Режим доступа: <http://psbatishev.narod.ru/library/19938.htm>.

5) Информационный портал Режим доступа:<http://www.inwent.ru/psikhologiya/190-psikhologiya-delovogo-obshcheniya>.

**Тема: Конструктивное общение. Контроль эмоций. Активное и пассивное слушание.**

План:

1.Способы снижения эмоциональной напряженности. Управление своими эмоциями и чувствами.

2. Умение слушать.Виды слушания. Активное слушание. Пассивное слушание. Эмпатическое слушание.

**Содержание**

*Хочешь быть умным, научись разумно*

*спрашивать, внимательно слушать и*

*перестать говорить, когда нечего больше сказать.*

И.Лафатер

***1.Способы снижения эмоциональной напряженности. Управление своими эмоциями и чувствами.***

В процессе общения люди сознательно или подсознательно стремятся удовлетворить свои потребности в любви, защищенности, ощущении собственной значимости, а иногда – и власти над другим человеком. Ощущение психологического комфорта чаще всего присутствует в тех отношениях, где не постоянного оценивания друг друга, где человек имеет право быть самим собой.

*Способы снижения эмоциональной напряженности.* Общение – это чрезвычайно эмоционально насыщенная деятельность, и сильные эмоции могут мешать правильно воспринимать собеседника, затруднять понимание истинных мотивов его поведения, а также приводить к конфликтам и недоразумениям.

Предположим такую ситуацию: кто-то кричит на вас; может быть вам и понятно, почему это происходит, но тем не менее неприятно, когда на вас кричат. У вас есть три варианта ответа:

-агрессивная реакция: накричать в ответ, что еще больше осложнит взаимоотношения;

-уйти в сторону. Это – отступление, и такая пассивная реакция часто приводит к охлаждению взаимоотношений, если не к полному разрыву;

-использовать оптимальное самоутверждение. Для этого необходимо найти формулировку, наилучшим образом отстаивающую вашу точку зрения. Когда кто-то жалуется на вас, нападает и критикует, он представляет, что – вы виновник его неприятностей. Ваша цель в этом случае – разрядить враждебность и приблизиться к урегулированию проблемы. Даже если в вашу сторону направлены обидные высказывания, постарайтесь понять истинную причину – почему именно человек возмущен вами – и сдержите реакцию ответа агрессией на агрессию.

Чтобы разрядить накаленную обстановку, когда вас несправедливо обвиняют, нападают, критикуют или человек просто находится в возбужденном эмоциональном состоянии, старайтесь придерживаться следующей линии поведения:

-не защищайтесь и не нападайте в ответ;

-отреагируйте на эмоции – «присоединяйтесь к чувствам» (Техничка накричала на вас, что вы запачкали пол: «Конечно, Марья Иванова, на улице так грязно, и у вас столько работы….»)

-предположите причину, продемонстрируйте готовность понять другую, уважение к его чувствам, желание изменить ситуацию.

*Управление своими эмоциями и чувствами.* В ситуации повышенной эмоциональной напряженности необходимо соблюдение некоторых правил управления эмоциями и воздействия на эмоциональные переживания партнера по общению:

* Уважайте чувства других людей. (Далеко не всегда именно вы являетесь причиной эмоционального взрыва)
* Наберитесь терпения, когда кто-то переживает бурную эмоциональную реакцию (один из признаков зрелости – умение предоставить другим возможность выразить свои эмоции – но в допустимых пределах), не обижаясь и не поддаваясь собственным.
* Отойдите от негативной борьбы за власть (бывают ситуации, когда человек для поднятия своей низкой самооценки, втягивает вас в эмоционально насыщенный спор, целью которого является не поиск истины, а самоутверждение за ваш счет.
* Избегайте соблазна наказать, отомстить или обвинить, а также и критик. (женщины часто говорят: «Я же тебе говорила», «Ты сам виноват » - это вызовет ответную обиду или агрессию)

Конструктивное общение улучшает отношения между людьми, так как предполагает, что вы:

1. Расцениваете их как равных и не собираетесь подчинять своей воле.
2. Уважайте их право на личное мнение и не собираетесь всеми правдами и неправдами убеждать встать на вашу точку зрения.
3. Уважайте их ценности и их опыт.

**2. Умение слушать.Виды слушания. Активное слушание. Пассивное слушание. Эмпатическое слушание.**

Общаясь, люди передают друг другу информацию, удовлетворяют свою потребность в том, чтобы быть понятыми и принятыми другими.

Для человека очень важно, чтобы его слушали и понимали, и если научитесь быть хорошим слушателем, успех в общении вам обеспечен. Часто слушание воспринимается как пассивное поведение в разговоре, т.е. неречевое поведение, «неговорение».

Во время слушания решаются две задачи:

1. Воспринимается содержание сообщения.
2. Улавливается эмоциональное состояние собеседника.

В слушании очень важно давать обратную связь собеседнику. Обратная связь может быть двух видов: отражение информации и отражение чувств говорящего. Благодаря обратной связи у собеседника создается ощущение, что он говорит не в пустоту, а с живым человеком, который слушает и понимает.

Можно выделить следующие приемы слушания:

-глухое молчание;

-поддакивание;

-повторение последнего слова говорящего;

-повторение последней фразы собеседника с изменением порядка слов;

-побуждение;

-уточняющие вопросы;

-наводящие вопросы;

-оценки, советы;

-слушатель вклинивается в речь и пытается завершить фразу, подсказывает слова;

-эмоции;

-логические следствия из высказываний партнера, например, предположения о причине события; расспрашивание, задавание вопроса за вопросом, не объясняя цели;

-пренебрежение к партнеру – не обращает на его слова внимания, не слушает, игнорирует партнера, его слова.

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.В процессе *уяснения* цели: убедиться, что вы правильно поняли собеседника, ля этого задают уточняющие, наводящие вопросы. При *комментировании* слушатель высказывает свое мнение по поводу услышанного: дает советы, оценки, комментарии.

Выделяют такие *техники обратной связи* в общении, как *пассивное, активное слушание, эмпатическое.*

*Активное слушание* – это вид слушания, в котором на первый план выступает отражение информации. Незаменимо в деловых переговорах, в ситуациях, когда ваш партнер по общению равен вам или сильнее вас, а также в конфликтных ситуациях, когда собеседник ведет себя агрессивно или демонстрирует свое превосходство. Активное слушание убедительно сообщает собеседнику, что вы его понимаете. Понимаете, что он говорит и что он при этом имеет в виду.

При *пассивном слушании* важно просто слушать человека, просто давать ему понять, что он не один, что вы его слушаете, понимаете и готовы поддержать. Но не следует все время молчать, потому что глухое молчание у любого человека вызывает раздражение, а у возбужденного человека это раздражение будет усилено.

*Эмпатическое слушание*(способность сопереживать) позволяет переживать те же чувства, которые переживает собеседник, отражать эти чувства, понимать эмоциональное состояние собеседника и разделять его. При эмпатическом слушании не дают советов, не стремятся оценить говорящего, не морализуют, не критикуют, не поучают.

**Вопросы для самоконтроля:**

1. Приведите примеры приемов снижения эмоциональной напряженности в «накаленной ситуации».

2.Какие существуют техники конструктивного выражения собственных негативных эмоций?

3.В чем заключаются преимущества конструктивного общения?

4.Почему важно уметь слушать?

5.Что такое активное слушание?

6.В каких случаях наиболее эффективно пассивное слушание?

7.Что такое эмпатия?

8.Какие существуют правила эмпатического слушания?

**Приложение 1**

**Тест «Умеете ли вы слушать».**

Оцените степень своего согласия с высказываниями по следующей системе:

*«Так бывает почти всегда» - 2 балла; «в большинстве случаев» - 4 балла; «редко» - 8 баллов; «почти всегда» - 10 баллов.*

1. Стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда тема (а то и собеседник) неинтересны вам?
2. Раздражают ли вас манеры вашего партнера по общению?
3. Может ли его неудачное выражение спровоцировать вас на резкость или грубость?
4. Избегаете ли вы вступать в разговор с неизвестным или малознакомым человеком?
5. Имеете ли вы привычку перебивать говорящего?
6. Делаете ли вид, что внимательно слушаете, а сам думаете совсем о другом?
7. Меняете ли тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?
8. Меняете ли тему разговора, если он коснулся неприятной для вас темы?
9. Поправляете ли человека, если в его речи встречаются неправильные слова, вульгаризмы?
10. Бывает ли у вас снисходительно-менторский тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем вы говорите?

*Результаты: чем больше сумма баллов, тем в большей степени у вас развито умение слушать. Если вы набрали более 62 баллов, то вы слушатель «выше среднего».*