***Урок №3***

**"Активное слушание -2" Слайд №1, 2**

***По завершении этого урока вы должны уметь:***

1. Заполнить схему, в которую вы внесёте базовые коммуникативные навыки.

2. Вы сможете дать определение, что такое внимание и слушание.

3. Вы узнаете, что значит невербальная коммуникация.

План.

1. **Базовые коммуникативные умения для эффективной помощи (Иган).**
2. **Первый набор коммуникативных умений.**
3. **Три «уровня» проявления внимания**
4. **Микронавыки для практики.**
5. Подведение итогов

На прошлой лекции мы говорили о том, что такое активное слушание. И как важно для консультанта владеть приёмами консультирования. Мне нравятся слова Ричарда Фостера. «Кто думает, что его время слишком дорого, чтобы его тратить на слушание, тот скоро не будет иметь времени и для Бога, а только для себя и своих глупостей».

Сегодня мы будем продолжать изучать базовые коммуникативные навыки для эффективной помощи. Мы будем использовать схему, которую предложил учёный, консультант Дж. Иган. Он выделил первый и второй набор коммуникативных умений.

**1. Базовые коммуникативные умения для эффективной помощи (Дж. Иган). Слайд 3**

***Первый набор (навыки слушания):***

1. Активное внимание
2. Активное слушание

***Второй набор (навыки реагирования):***

1. Умение сопереживать / Эмпатия
2. Зондирование или исследование / Пробы

**Первый набор коммуникативных умений (Слайд 4)**

* Внимание – это навык, с помощью которого один человек показывает, что он присутствует физически и психологически с другим человеком.
* Слушание – это способность человека получать и понимать коммуникативные послания другого человека, не зависимо от того, являются они вербальными или не вербальными, ясными или не ясными.

7. **Три «уровня» проявления внимания: Слайд 4**

А). Микронавыки;

б). Язык тела;

в). Социально - эмоциональное присутствие.

А. Микронавыки – это отправная точка, не глубокий уровень присутствия;

Б. Язык тела – цель: научиться инстинктивно использовать тело, как средство коммуникации;

В. Социально эмоциональное присутствие – цель: понять качество присутствия с клиентом (безразличие или интерес)

8**. Невербальная коммуникация**. Слайд № 5

А) Альберт Мехрабьен определил, по каким сигналам люди определяют, нравятся они другим или нет: (Слайд 6)

* Слова -7 %,
* Тон голоса, интонация - 38%,
* Лицевые сигналы - 55%.

Б) Основные навыки невербальной коммуникации;

**В Библии также можно увидеть описание невербальной коммуникации.** В слайде №8 вы найдёте некоторые места из Библии.

* В) Невербальная коммуникация Библейских героев(*Быт. 4:3-7,*  *Быт.32:20, Быт.33:10, Быт.31:4-6)* ***С****пустя несколько времени, Каин принес от плодов земли дар Господу, и Авель также принес от первородных стада своего и от тука их. И призрел Господь на Авеля и на дар его, а на Каина и на дар его не призрел. Каин сильно огорчился, и поникло лице его. И сказал Господь Каину: почему ты огорчился? и отчего поникло лице твое? если делаешь доброе, то не поднимаешь ли лица? Быт. 4:3-7*
* ***И*** *скажите: вот, и раб твой Иаков за нами. Ибо он сказал [сам в себе]: умилостивлю его дарами, которые идут предо мною, и потом увижу лице его; может быть, и примет меня. Быт.32:20*
* ***И****аков сказал: нет, если я приобрел благоволение в очах твоих, прими дар мой от руки моей, ибо я увидел лице твое, как бы кто увидел лице Божие, и ты был благосклонен ко мне; Быт.33:10*
* ***И*** *послал Иаков, и призвал Рахиль и Лию в поле, к [стаду] мелкого скота своего, и сказал им: я вижу лице отца вашего, что оно ко мне не таково, как было вчера и третьего дня; но Бог отца моего был со мною; вы сами знаете, что я всеми силами служил отцу вашему, Быт.31:4-6*

**9. Микронавыки для практики Слайды №9 - 15**

**О чём мы должны помнить, когда консультируем человека:**

* **Мимика**
* **Поза**
* **Жесты**
* **Дистанция**

1. **К мимике мы относим все изменения, которые можно наблюдать на лице человека, включая и психосоматические процессы, например покраснение.**
2. **Под позой мы понимаем не только положение, которое принимает человек, но и движения, которые изменяют это положение или влияют на него, как, например, перемещение центра тяжести при покачивании вперед-назад, с носка на пятку, смена ноги и т. п.**

**Закрытая поза**

* **Поза, при которой человек перекрещивает руки и ноги, называется закрытой.**

**Открытая поза.**

* **Открытой считается поза, в которой руки и ноги не перекрещены, корпус тела направлен в сторону собеседника, а ладони и стопы развернуты к партнеру по общению.**

**В слайде № 12 вы увидите также:**

* **Поза бегства**
* **Гибкая открытая поза**
* **Самоуверенная поза**

**Жесты**

**Жест (от лат. *gestus* — движение тела) — некоторое действие или движение человеческого тела или его части, имеющее определённое значение или смысл, то есть являющееся знаком или символом.**

**Дистанция между людьми**

* **Под территорией понимается пространство, которое человек считает своим, как будто это пространство является продолжением его физического тела.**
* **Существуют следующие зоны:**
* **1. Интимная зона (от 15 до 46 см). Из всех зон эта самая главная, поскольку именно эту зону человек охраняет так, как будто бы это его собственность. Разрешается проникнуть в эту зону только тем лицам, кто находится в тесном эмоциональном контакте с ним. Это дети, родители, супруги, близкие друзья и родственники. В этой зоне имеется еще подзона радиусом в 15 см, в которую можно проникнуть только посредством физического контакта. Это сверх интимная зона.**
* **2. Личная зона (от 46 см до 1,2 метра). Это расстояние, которое обычно разделяет нас, когда мы находимся на вечеринках, официальных приемах, официальных вечерах и дружеских вечеринках.**
* **3. Социальная зона (от 1,2 до 3,6 метров). На таком расстоянии мы держимся от посторонних людей, например, водопроводчика или плотника, пришедшего заняться ремонтом в нашем доме, почтальона, нового служащего на работе и от людей, которых не очень хорошо знаем.**
* **4. Общественная зона (более 3,6 метра). Когда мы адресуемся к большой группе людей, то удобнее всего стоять именно на этом расстоянии от аудитории.**

**10. Практика: консультация кого- либо с применением внимания. Слайд №16**

**Вместе с демонстрацией внимания в консультировании вам необходимо знать начало первой сессии:**

**А) Приветствие.**

**Б) Маленький разговор (например: как добрались), предложение чая или кофе.**

**В) Знакомство с правилами консультирования.**

* **Конфиденциальность.**
* **Исключение из конфиденциальности: супервизии, риски для жизни клиента и других людей вследствие действий клиента.**
* **Длительность консультации ( 1 час)**

**Упражнение: Это упражнение выполните с кем либо, предупредив его о вашем домашнем задании. Спросите его, как он себя чувствовал во время вашей демонстрации. Вот что вы будете тренировать:**

* **Прямая поза**
* **Открытая поза**
* **Наклон**
* **Контакт глазами**
* **Относительная расслабленность**
* ***Заключение***

Подведение итогов:

На этом занятии мы говорили о том, какие существуют виды слушания по Игану.

Первый набор (**слушание**):

1. Активное внимание
2. Активное слушание

Второй набор (**навыки реагирования**): мы будем разбирать в следующем уроке

1. Умение сопереживать / Эмпатия
2. Зондирование или исследование / Пробы

Домашнее задание:

1. Провести наблюдение в окружении, как люди реагируют, когда вы применяете внимание.
2. Прочитайте термины, которые используются в курсе.

**Термины к лекциям.**

**Составные части активного слушания.**

**Активное слушание** — это процесс, включающий ряд составных частей, значимость которых на отдельных этапах общения консультанта и клиента может быть различной.

**Понимание.** Понимать — значит принять собеседника и его систему ценностей, рассматривать его как челове­ка, не имеющего неразрешимых проблем, без стремле­ния обвинить, осудить или направить на путь истинный.

**Эмпатия.** Вчувствоваться — означает настроиться на эмоциональные переживания собеседника, помочь ему в определении своих чувств и работать с ними, через них и сквозь них, улавливая и всеми силами поддер­живая момент их позитивного изменения.

**Забота.** Заботиться — значит проявлять доверитель­ность, оказывать поддержку и, искренне уважая уникаль­ность личности, укреплять возникающие у него надежду, позитивные чувства, мнения и позиции, не стремясь стать экспертом в проблемной ситуации.

**Открытость.** Быть открытым означает дать возмож­ность собеседнику выразить свои чувства, принять его, разрешить ему облегчить свою душу, все время давая понять, что его слушают.

**Объективность.** Быть объективным — значит сохра­нять независимость от проблем собеседника, чрезмер­но не отождествляться с ним **и** ни в коем случае не ма­нипулировать его переживаниями и поведением.

**Выяснение.** Выяснить — означает помочь собеседни­ку определить и понять его проблемы; не отвергать его, даже если обсуждаемая тема окажется придуманной, помочь выразить проблемную ситуацию словами, об­ратить внимание на имеющиеся расхождения в мыслях и чувствах, чувствах и поступках.

**Исследование.** Исследовать — значит работать вмес­те с собеседником над поиском внешних и внутренних возможностей выхода из проблемной ситуации; оказать помощь в определении альтернативных решений, их вероятных последствий и предполагаемого стратегичес­кого плана разрешения жизненных сложностей.

**Завершение.** Завершить — означает уверить в пре­имуществах преодоления ситуации, поддержать вновь обретенную уверенность и положительные эмоциональ­ные изменения.

* Иакова 1:19 Слайд №17
* Итак, братья мои возлюбленные, всякий человек да будет скор на слышание, медлен на слова, медлен на гнев.