### Правила ведения беседы

Основные правила:

* в месте проведения беседы не должно быть ничего слишком яркого или неожиданного, если необходимо, чтобы собеседник слушал с пристальным вниманием и не отвлекался.
* время встречи обычно определяется характером предстоящего разговора.
* чем более личный характер он будет носить, тем больше необходимо учитывать пожелания обоих партнеров. Часто один из них, более заинтересованный в разговоре, вынужден ориентироваться на условия, которые ему предлагают. Данное обстоятельство, иногда не очень приятное для социального работника, так как он чаще является более заинтересованным лицом, не должно стать предметом недовольства или обиды. Изначально социальный работник должен быть готов идти на уступки и учитывать интересы и пожелания членов сопровождаемой им семьи.
* для того чтобы беседа прошла успешно, важно правильно организовать положение людей относительно друг друга. Пожалуй, самым естественным будет расположение собеседников друг напротив друга. Такое расположение одновременно создает и деловую н доверительную атмосферу. Важно и то, что находится между партнерами по общению. Если это нечто массивное, например большой письменный стол, то разговор скорее всего примет деловой оттенок, если же это журнальный столик — беседа будет более интимной. Уменьшение освещенности, как известно, также способствует увеличению доверительности беседы. Если же пространство, где происходит разговор, слишком велико, например большой кабинет или класс, для длинного и обстоятельного разговора собеседникам лучше расположиться где-нибудь в углу, так, чтобы у них возникла иллюзия собственного пространства.
* физическое расстояние между беседующими также должно учитываться, поскольку оно может служить определенным индикатором хода беседы. Очевидно, что чем ближе знакомы партнеры по общению и чем более дружелюбный и личностный характер носит происходящий между ними разговор, тем более близко они могут находиться по отношению друг к другу . Важно помнить. что приближение более чем на метр часто воспринимается человеком как нарушение личного безопасного пространства.

*Элементы беседы:* начало и установление контакта между общающимися, сбор необходимых фактов или обмен информацией, обсуждение, а часто и оказание какого-то воздействия на собеседника (например, в том случае, когда один из собеседников стремится в чем-то убедить другого) и завершение разговора.

*Начало беседы.* Разговор будет протекать успешно, если оба собеседника с самого о начала отчетливо представляют его цели и задачи. Для этого лучше всего начать с небольшой вводной части, что-то типа: «Мне хотелось бы поговорить с вами о...» или «Вам, наверное, бет интересно узнать, что …»

Особенно уместным выглядит такое «специальное» начало, когда собеседники мало знакомы друг с другом, а их разговор должен носить деловой или диагностический характер. В том случае, если нужно, чтобы первым высказался собеседник, лучше не выжидать, а обратиться к нему : «Слушаю вас внимательно.. .» или «Что вас привело ко мне?»

Никогда не бывают лишним в начале разговора внимательный взгляд на собеседника, улыбка, доверительный и спокойный тон.

Встречаются ситуации, когда необходимо любыми средствами расположить к себе нелюбезного собеседника. Д. Карнеги сформулировал универсальный способ расположить к себе собеседника – это проявить максимальный интерес и внимание к нему. Надежно свидетельствуют о таком интересе вопросы типа: «Как ваши дела?», «Как ты себя чувствуешь?», «3доров ли ваш ребенок?» и т.п. Карнеги утверждает, что чем чаще человеку в разговоре с другими предоставляется возможность начать свою фразу с Я» т.е. «я чувствую», «я считаю» , «я думаю и т. д., тем лучше он будет относиться к собеседнику.

Цель и характер беседы во многом определяют ее ход. Весьма условно можно себе представить три варианта развития разговора: 1) расспрос одним из участников разговора другого с целью получить от него необходимую информацию, 2) сообщение определенной информации другому партнеру. 3) внимательное слушание собеседника.

**Расспрос партнера**. Весь процесс сбора информации лучше всего разбить на два этапа. Цель первого - разговорить собеседника, настроить его на определенные темы и проблемы. Непосредственная цель второго – получение необходимой информации. Вопросы, формулируемые на первом этапе, должны быть, с одной стороны, достаточно четко направлены на интересующую сферу. Это вопросы типа: «Как вы думаете, почему это произошло?» или «Как вы относитесь к. . ?» И только после того, как у социального работника сложилось некоторое впечатление о ситуации и о собеседнике, можно переходить ко второму этапу расспроса и задавать конкретные, четкие вопросы. Причем задать ряд конкретных вопросов необходимо независимо от того, сложилось ли целостное представление о проблеме или нет. Конкретные вопросы - это своего рода защита от субъективизма, поскольку ответы на них помогают убедиться в том, насколько правильно был понят собеседник. Кроме того, если дальние в ходе разговора партнера придется в чем-то переубеждать, сделать это будет гораздо легче, опираясь на конкретные факты, добыть которые можно лишь задавая вопросы типа: «Сколько раз это было?», «Когда последний раз он вам это говорил?» и т. д. Необходимо иметь в виду, что ответы «часто», «поздно» и т. д. не являются конкретными, поскольку они заведомо субъективны: то, что редко или мало для одного человека, может быть часто или слишком много для другого. Порой люди стесняются задавать такие вопросы, считая их бестактными. Конечно же, вне соответствующего контекста они действительно могут быть так восприняты, но в русле беседы они обычно выглядят как необходимые и естественные.

Очень важно раньше времени не вступать в конфронтацию с собеседником, особенно если необходимо его о чем-то подробно расспросить или переубедить. Перейти к этому этапу разговора лучше тогда, когда получено достаточное количество фактов, на основании которых можно по- пытаться в чем-то убедить собеседника. До этого лучше не демонстрировать иные точки зрения, а внимательно слушать то, что говорит партнер. В противном случае, сразу же вступив в спор с собеседником или проявив неуважение к его мнению или позиции, можно превратить разговор в пустые пререкания или обидеть собеседника, заставив его замолчать.

**Сообщение информации**. В беседе, направленной на оказание определенного воздействия или влияния, иногда возникает необходимость вначале сообщить другому нечто, а потом уже задавать ему вопросы, отвечать на них самому или обсуждать. Как сделать подобное сообщение наиболее эффективным, понятным и интересным для собеседника?
Прежде всего, оно должно быть ориентировано именно на данного конкретного человека. Так, социальный работник не должен употреблять слов и выражений, которые заведомо будут непонятны собеседнику или могут вызвать у него неприятие и обиду. Для того, чтобы и партнер чувствовал себя включенным в общение, стоит периодически во время собственного монолога обращаться к нему: «Вы же знаете…. », «Ты ведь понимаешь, Лена, что. . .» Такие обращения могут звучать как комплименты, могут носить подбадривающий характер, в любом случае собеседник должен чувствовать, что его присутствие важно и все, что говорится, произносится специально для него.
В сообщении информация должна располагаться в определенной последовательности. Так, начинать разговор стоит с того, чем можно сразу же заинтересовать другого. Те факты, которые могут его глубоко затронуть или даже обидеть, лучше располагать в середине или ближе к концу сообщения, так, чтобы собеседник был уже достаточно подготовлен к их восприятию, но в то же время такие факты нельзя оставлять в напоследок, иначе это может прозвучать слишком многозначительно и помешать дальнейшему общению.

Лучше всего, чтобы сообщение в беседе не превышало пятнадцати минут и при этом примерно каждые четыре- пять минут в устном тексте делались смысловые паузы, способствующие лучшему пониманию. В заключение стоит повторить в двух словах все сказанное ранее, подвести некий итог. В конце особенно длинного монолога лучше всего передать слово партнеру, обратившись к нему с репликой типа: «Кажется, я сказал, все что хотел!» или «Надеюсь, вы меня поняли?»

**Умение слушать**. Процесс слушания едва ли не более сложен, чем процесс говорения, ведь концентрация внимания и понимание требуют немалых усилий.

Выделено два типа слушания: слушание с целью получения информации и слушание как сопереживание и понимание собеседника. Понимание - процесс сложный, даже в случае идеального изложения возникает необходимость прибегнуть к специальным приемам, способствующим лучшему проникновению в текст сообщения. Эти приемы связаны в основном с мобилизацией собственного внимания.

 Простейшим способом такой собственной мобилизации будут вопросы, которые социальный работник может периодически задавать «про себя, стараясь сам же на них ответить: «О чем он сейчас говорит?», «Почему это решение кажется ему самым удачным?» и т. д. Такое обращение, называемое в психологии внутренней речью, помогает слушателю контролировать свое понимание, глубже разобраться в информации.
Иногда бывает полезно после того, как говоривший или отвечавший на поставленные вопросы человек уже сказал все, что мог, попробовать в двух словах пересказать то, что было услышано. Этот прием обычно называют перефразированием и используют для лучшего понимания и уточнения информации. Такие реплики, как правило, начинают словами: «Правильно ли я Вас понял, что …» или «Вы хотели сказать …, не так ли».

Такой пересказ помогает лучше понять собеседника и обнаружить места в его рассказе, где что-то осталось непонятным, не хватает какой-то информации, логических связок и т. д. Главное на данном этапе не вставлять в пересказ своих оценок, суждений, а стремиться максимально точно отразить точку зрения собеседника.

Более сложный о более эмоциональный процесс лежит в основе слушания как сопереживания собеседнику. Такое слушание в психологической литературе часто называют эмпатическим (от слова эмпатия», то есть сопереживание). Необходимость в нем возникает, когда в общении затрагиваются какие-го глубинные личностные проблемы. Важную роль в этом процессе играет установка слушателя. Для того, чтобы услышать собеседника, необходимо правильно настроиться на него, почувствовать уникальность его индивидуальности. Когда человека внимательно слушают, он обычно успокаивается и расслабляется, чувствует себя максимально комфортно и уютно. Помогает создать у него это ощущение также неторопливый, негромкий голос слушающего в те моменты, когда у него возникает потребность задать какой-то вопрос, внимательный взгляд, отсутствие напряженности или дискомфорта в его собственной позе.

**Анализ ситуации, обсуждение фактов.** Особенности этого этапа во многом определяются целями и характером беседы. Обсуждение может происходить в двух вариантах: поиске договоренностей относительно дальнейшего функционирования замещающей семьи или в попытке социального работника оказать коррекционное воздействие.

В первом случае задача социального работника состоит в разработке и принятии плана дальнейшей жизни семьи. Любая договоренность, прежде чем воплотиться в жизнь, должна быть хорошо согласована и обсуждена. Каждая из сторон к концу разговора должна иметь конкретно сформулированный перечень пунктов, которые она обязуется выполнять.

Сформулировать конкретные пункты обычно не просто. Ведь здесь каждое «да» и «нет» должно получить определенное количественное выражение: сколько, когда, как долго и т.п.

Для того чтобы подобная договоренность воплотилась в дело, а не осталась лишь договоренностью, нужно решить, когда и как начнется ее действие и когда закончится и какой длительности отсрочки влияют на реализацию обсужденного соглашения.

Во втором случае, социальный работник должен уметь полностью использовать возможности метода анализа конкретных ситуаций:

- акцентирование противоречий рассказа клиента ;

 - использование парадоксальных вопросов, ставящих под сомнение общепризнанные истины (например, «А разве родители всегда знают лучше, что нужно ребенку» и т.п.), которые дают клиенту толчок для размышления на ранее не подвергающуюся сомнению тему;

 - использование интерпретации, позволяющий посмотреть на сложившуюся ситуацию под другим углом зрения или с другой позиции. Для того, чтобы интерпретация была принята, она должна быть очевидной. Вытекать из того, что подробно обсуждалось за время беседы.

Основной задачей оказания воздействия является изменение поведения клиента, добиться которого можно путем формулирования как можно большего числа возможных вариантов поведения, внимательного анализа их и выбора наиболее подходящего.

Большинство людей склонны давать другим советы, но давать советы другим следует очень осторожно. Большинство людей имеют свой собственный уникальный стиль поведения и устоявшиеся взгляды на жизнь, и поэтому совмещение чужой и своей позиции им дается с трудом. Об этом особенно нужно помнить социальным работникам. Следование совету часто приводит к достижению я результата прямо противоположного ожидаемому. Советы опасны еще и тем, что ответственность за неудачный результат может сказаться на советчике, а тот, кому был дан совет, вовсе не почувствует себя виноватым даже за очень серьезный проступок. Конечно, такая позиция неправильная, у взрослого человека всегда есть выбор: следовать советам других или нет, и он полностью несет ответственность за свое решение. Но все же, в случаях, когда рекомендация необходима, лучше всего сделать это так, чтобы у партнера осталось ощущение, будто данная идея является его собственной.

**Завершение беседы**. В завершении беседы социальному работнику необходимо подвести ее краткие итоги: перечислить пункты, по которым проходило обсуждение, сформулировать достигнутые соглашения или нечто другое, что также можно считать результатом беседы.

 Удачным окончанием беседы будет емкая фраза, подчеркивающая либо характер состоявшегося разговора, либо достигнутую договоренность, либо позитивное отношение собеседников друг к другу. Таковы фразы: « В целом вы молодцы», «что ж, мне кажется, мы продуктивно поговорили» и т.п.

Обычно слова прощания ни для кого не представляют трудностей, но после трудного или неудачного разговора собеседников на них уже «не хватает». А между тем неприятные ощущения после общения могут быть сглажены, если «до свидания», «всего доброго» и т.д., будут подкреплены приветливой улыбкой.