

Консультация «Техника малой беседы»

Малая беседа или малый разговор - это *непринуждённая приятная беседа о том, что не касается работы, но ведущаяся в рабочее время.*

Эта беседа обязательно должна казаться:

- случайно затеянной,
- как бы попутной,
- незначительной,
- родившейся из ничего.

Цель малой беседы:

- создать (или восстановить) благоприятную психологическую атмосферу,
- заложить фундамент взаимной симпатии и доверия (или восстановить их).

Чтобы продолжить разговор о технике малой беседы, необходимо ввести два термина. Обязательно запомните их.

- **профессиональная экспертная зона,**
- **личная экспертная зона.**

«Экспертная зона» человека - это та область жизни, которой человек наискреннейшим образом интересуется и в которой он:

- **действительно является,**
- **искренне хочет являться,**
- **или просто считает себя**

исключительным экспертом и знатоком.

У каждого человека есть эти две зоны. Когда разговор вдруг касается того, в чём человек - «ас», он улыбается и расцветает. Никто не любит ощущать себя дураком... Все любят ощущать себя бывальными знатоками...

И как образно выражается психолог Елена Васильевна Сидоренко, *«Как древнегреческий Антей вновь обретал силу, когда его грудь касалась его же матери - Геи (Земли), так и Ваш собеседник - он становится сильнее, едва соприкоснувшись со своей экспертной зоной».*

Так вот, открываю ещё один секрет: **малый разговор - это не просто разговор о ерунде.** Такие разговоры могут и сильно «грузить»... (Вам никогда не предлагали «заткнуться» во время увлечённого ведения вами малых разговоров?)

Идеальный «малый разговор» высокого класса - это умение говорить о том, что является экспертной зоной Вашего собеседника, а не вашей собственной экспертной зоной.

Психологи заметили: любая, даже очень серьёзная конфронтация преодолевается благодаря малому разговору.

Делается это так: во время тяжёлого совещания (переговоров), где обе стороны берут друг друга «за грудки» и не уступают ни пяди своего видения проблемы, объявляется два-три «кофе-брейка».

Во время этих кофе-брейков на сцену выходят «знатоки малых разговоров». Они берут под ручку тех, кого нужно «остудить» и ... начинают своё дело.

В итоге, переговоры заканчиваются так, как необходимо тем, кто умеет вести малый разговор.

Если же обе стороны - знатоки малого разговора, то результат переговоров бывает ещё лучше - так как здесь уже обе стороны теряют хватку «настороженного охотника», а становятся человечнее, гуманнее, открытее, «экологичнее»... Такими же становятся и принимаемые ими решения - экологичными и гуманными.

Поэтому психологи однозначно считают технику малого разговора - благородной.

Ещё раз повторяю критерии правильного «малого разговора». Грамотно ведущийся малый разговор:

- приятен,
- увлекателен,
- даёт пищу для следующего малого разговора.

Вот это последнее прошу запомнить особо: эксперты «малых разговоров» здесь очень напоминают писателей и киносценаристов, которые столетиями используют приём «Шахерезады», чтобы увлечь своего читателя-зрителя.

Приём «Шахерезады» сводится к формуле: *«А на самом интересном месте мы прерываем дозволенные речи. До встречи в следующем выпуске».*

Четыре техники малого разговора

1. Цитирование того, что когда-то сказал партнёр.
2. Позитивные утверждения о жизни.
3. Информирование партнёра о том, что полезно ему.
4. Интересный рассказ.

Сразу обращу Ваше внимание. В этих четырёх техниках есть кусочки мяса, а есть соус-подливка. Вы заметили?

Кусочки мяса (та информация, которая касается непосредственно интересов вашего партнёра):

- Цитирование того, что когда-то сказал партнёр,
- Информирование партнёра о том, что полезно ему.

Соус-подливка (общий контекст беседы):

- Позитивные утверждения о жизни,
- Интересный рассказ.

В речи мастера-виртуоза все четыре техники переливаются одна в другую и играют цветами радуги. Давайте чуть более подробно рассмотрим содержание этих техник и приведём примеры:

Цитирование партнёра

Вы помните, что цитировать нужно именно то, что Ваш партнёр ценит в себе и умеет? Что он любит и чем гордится?

- Помнишь, ты рассказывал рецепт (средство)? Мне это недавно так пригодились!

- Я помню, что тебе нравится то-то и то-то. Так вот в магазине около моего дома...

• Та песня, что у тебя на звонке была, мне теперь так понравилась - я её сейчас постоянно про себя пою. Что за исполнитель? Какая классная музыка!

Позитивные утверждения

Любого человека, даже если он нытик и искатель соринки в чужих глазах, полезно иногда ставить под «позитивный душ», не слушая его злобных возражений и попыток вас укунить.

Для этого в течение нескольких минут Вы должны бомбардировать его короткими высказываниями о:

- несомненно хороших событиях в его жизни,
- несомненно хороших событиях в жизни Вселенной вообще,
- информацией о сдвигах к лучшему,
- информацией о достижениях людей а) вам обоим знакомых и б)

приятных вашему партнёру.

Вот примеры таких высказываний:

- а в туалете раковину починили,
- а в кулере горячая вода появилась,
- а тебе так идёт зелёный цвет,
- а в городе клумбы сажают,
- а у тебя очень хорошая стрижка,
- а Машенька (которую знает лично и которой симпатизирует ваш

партнёр) поедет в Турцию,

- а в школе моей мамы, детям теперь дают бесплатно соки.

Запомните: для «позитивного душа» сгодится любая информация и она должна подаваться «скопом» - не давая времени опомниться и начать возражать.

Произнося эти фразы, Вы ни в коем случае не должны вступать в споры с негативно настроенным партнёром по каждому конкретному высказыванию. Просто сообщайте свою информацию и переходите к следующей, не вслушиваясь в ехидные возражения типа: «Да что там в этой Турции? В жизни в Турцию бы не поехала» или «Ой подумаешь, соки бесплатные, а сколько родители туда денег вбухивают».

Здесь нелишне будет сыграть роль «щебечущей идиотки», представительницы некоего «Агентства добрых новостей», не обращающей внимания на кислую мину слушающего, а просто вываливающей на него «позитив».

Иначе в Вашем «позитивном душе» немедленно появится следующий подтекст с душком: *«Ну и чего это ты такая нудная и мрачная? Это у одной тебя «всё плохо», а у меня и у остального мира, как видишь, всё ОК. Ну ты и лузер - послушай хоть, как другие, нормальные люди жизни радуются»...*

Информирование партнёра о том, что ему интересно

Информируя партнёра, помните, что даваемая вами информация должна быть:

- или важной,
- или интересной,

- или приятной для Вашего партнёра. Или всё это вместе.
- в таком-то и таком-то магазине начались распродажи,
- я нашла сайт, где...
- оказывается, учёные подтвердили, что ...

Интересный рассказ

Иногда для того, чтобы разрядить атмосферу и отвлечь человека от агрессивного обдумывания своих проблем, недостаточно бывает трёх вышеперечисленных техник... И тогда знатоки «малого разговора», обладающие высокоразвитым эмоциональным интеллектом, подключают четвертую технику - технику «интересного рассказа».

Интересный рассказ - это любое увлекательное повествование, неожиданное, забавное, пикантное или даже просто - глупое. Проще говоря - анекдот.

Эта техника немного напоминает технику креативности «Банановая гроздь», но используется не для активации утомлённого ума, а для релаксации, для утешения эмоций партнёра.

Запомните, интересный рассказ может быть сколь угодно глупым и пикантным, но он (как и все техники малого разговора) должен быть хоть каким-то боком интересен и понятен Вашему партнёру.

Если партнёр интересуется рыбалкой - то это должна быть история про рыбалку. Если партнёр не выносит запах рыбы, а крючок путает с поплавком, то зачем же его «грузить» смешными рыболовными байками?

Между прочим, техникой интересного рассказа, по наблюдениям нашего великого Льва Николаевича Толстого владели ещё в старину те люди, которых он определял как «светских».

Именно «непринуждённая светская болтовня» (а по-современному - малый разговор) жужжала тысячью веретён в самых известных политических салонах того времени. И это не «праздный» класс «праздно» тратил время - это совершалась политика, перекраивающая карту Европы и мира.

Лев Толстой в романе «Война и мир» привёл, наверное, самый лучший пример того, как осуществляется на практике техника «Интересный рассказ».

Гений эмоционального интеллекта и просто светский человек - князь Ипполит (младший Курагин), которого Толстой ласково называл в романе - *идиотом*, однажды показательно спас положение в салоне Анны Павловны Шерер. Испортил же всем настроение совершенно не светский человек - молодой Пьер.

Пьер, незнакомый с тактикой «малых разговоров», повёл себя нетактично и неполитично, загрузив своими Большими Разговорами персон, приглашённых в салон мадемуазель Шерер.

Вот как пишет об этом культуролог и семиотик Вадим Руднев:

«Сердцевина анекдота, его пуант (неожиданная развязка) осуществляет разрядку напряжённости, возникшую в разговоре, выводящую говорящих из неловкого положения или просто затянувшейся паузы.»

Поэтому *анекдот* рассказывается особым человеком, который хорошо владеет речевой прагматикой, с лёгкостью умеет разрядить атмосферу. В культуре такой герой называется трикстером (от нем. *Trixster* - шутник, плут). Он посредник между богами и людьми, между жизнью и смертью...

Л.Н. Толстой в "Войне и мире" дал развёрнутую картину ситуации, когда и зачем рассказывают *анекдот*. В самом начале романа, в сцене у Анны Павловны Шерер, есть эпизод, когда Пьер Безухов своими не в меру умным и оттого бестактным разговором чуть было не сорвал "веретёна" светской беседы.

И тогда выскочил, как бы мы сейчас сказали, "придурок", молодой князь Ипполит Курагин и со словами "А кстати..." начал совершенно некстати рассказывать глупый анекдот про даму, которая вместо лакея поставила на запятках кареты горничную высокого роста, и как из-за сильного ветра волосы у неё растрепались, "и весь свет узнал..."

Этот действительно очень глупый анекдот, тем не менее, выполнил свою функцию - *разрядки напряжённости в разговоре*.

Все были благодарны «шуту», князю Ипполиту, как, вероятно, бывали благодарны в средние века придворные, сказавшие что-то некстати, шутам, которые дерзкой или абсурдной шуткой сглаживали возникшую неловкость».

Итак, техника «малого разговора» лежит перед вами, мы открыли Вам все её тайные приёмы и ухищрения.

Мы надеемся, что Вы, уже читая этот текст, повысили свою коммуникативную компетентность и будете общаться в дальнейшем более искусно, продуктивно и грамотно.

Что вы станете более светским человеком и Вас будут приглашать на светские мероприятия.

Что Вы станете со временем меньше работать, как вол, выполняя рутинные обязанности, а начнёте всё больше времени проводить в «решении вопросов».

Методика проведения беседы с родителями

Методические рекомендации по организации и проведению бесед

Это наиболее доступная форма установления связи педагога с семьёй, она может использоваться как самостоятельно, так и в сочетании с другими формами: беседа при посещении семей, на родительском собрании, консультации.

Цель педагогической беседы — обмен мнениями по тому или иному вопросу; оказать родителям своевременную помощь по тому или иному вопросу воспитания, способствовать достижению единой точки зрения по этим вопросам. Ведущая роль здесь отводится воспитателю, он заранее планирует тематику и структуру беседы.

Рекомендуется при проведении беседы выбирать наиболее подходящие условия и начинать ее с нейтральных вопросов, затем переходить непосредственно к главным темам.

Ее особенность — активное участие и воспитателя и родителей. Беседа может возникать стихийно по инициативе и родителей и педагога. Последний продумывает, какие вопросы задаст родителям, сообщает тему и

просит их подготовить вопросы, на которые бы они хотели получить ответ. Планируя тематику бесед, надо стремиться к охвату по возможности всех сторон воспитания. В результате беседы родители должны получить новые знания по вопросам обучения и воспитания дошкольника. Беседа начинается с общих вопросов, надо обязательно приводить факты, положительно характеризующие ребенка. Рекомендуется детально продумать ее начало, от которого зависит успех и ход. Беседа индивидуальна и адресуется конкретным людям. Воспитателю следует подобрать рекомендации, подходящие для данной семьи, создать обстановку, располагающую «излить» душу. Например, педагог хочет выяснить особенности воспитания ребенка в семье. Можно начать эту беседу с положительной характеристики ребенка, показать, пусть даже незначительные его успехи и достижения. Затем можно спросить у родителей, как им удалось добиться положительных результатов в воспитании. Далее можно тактично остановиться на проблемах воспитания ребенка, которые, на взгляд воспитателя, еще необходимо доработать. Например: «Вместе с тем, хотелось бы обратить внимание на воспитание трудолюбия, самостоятельности, закалывание ребенка и др.». Дать конкретные советы.

Алгоритм ведения беседы с родителями

Предварительный этап - создание условий для эффективной беседы.

- Необходимо оборудовать специальное место (отдельное помещение или специально отгороженное пространство). Мебель лучше располагать так, чтобы соблюдался принцип "на равных", "глаза в глаза": два одинаковых кресла, разделенные журнальным столиком (1,5 м друг от друга); желательно неяркое освещение. Также там должны быть вешалка и зеркало.
- Предварительная договоренность о встрече
- Подготовка педагога к беседе: приготовить результаты диагностики, рисунки, работы по аппликации, ручному труду, тетради ребенка; аудио - видеозаписи наблюдений его деятельности.

Технология (правила) ведения беседы.

1. Приветствие. Цель: создать доброжелательную обстановку. Встретить родителя, проводить в комнату предложить выбрать удобное место. Перед тем как начать беседу, можно пошутить, высказать свое мнение о погоде и т.д. Если раньше люди не встречались, происходит официальное знакомство: "Как ваше имя и отчество? Как вы хотите, чтобы я вас называла?"

В дальнейшей беседе необходимо каждый раз обращаться к человеку по имени. Это создает условия для индивидуализации контакта, как бы сближает людей. В ходе разговора нужно обязательно учитывать культурные, национальные особенности человека, его образовательный уровень.

2. Беседа. Во время беседы педагог сидит на стуле, прислонившись к спинке, в удобной позе, голова немного наклонена вперед. Если инициатором беседы является педагог, то он начинает свое сообщение с положительных

откликов о ребенке, затем переходит к цели и предмету разговора. Для лучшего понимания собеседника рекомендуется, внимательно, но незаметно наблюдая за ним, подстраиваться под его позу, темп речи.

Полезно научиться использовать положительные "открытые" жесты для успешного общения с людьми и избавиться от жестов, несущих негативную окраску. Это поможет вам чувствовать себя уютно в обществе людей и сделает вас привлекательным для них.

Педагог должен проявлять эмпатию в разговоре (эмпатия - вхождение в душевный мир другого человека), что помогает объективнее оценить ситуацию и разобраться в ней.

В ходе беседы используется простой, доступный язык, желательно без оценочных фраз (случилось, беспокоит, произошло и т.д.) и без научных терминов.

Очень важно уметь держать паузу, чтобы собеседник смог разобраться в своем переживании, осмыслить сказанное.

Если вы "правильно" слушаете собеседника, то у него ослабевают отрицательные переживания, он начинает рассказывать о себе все больше и в результате сам "продвигается" в решении своей проблемы.

При ответе на вопрос собеседника иногда полезно повторить, как вы поняли то, что случилось, и "обозначить" его чувства.

В основе этих навыков общения лежат гуманистические принципы: уважение к личности собеседника, признание его права на собственные желания, чувства, ошибки, внимание к его заботам. Во время диалога применяется технология обратной связи (повторение и обобщение сказанного). Это дает возможность человеку понять, как его воспринимает собеседник. При этом используются следующие вводные фразы:

- Правильно ли я Вас понял?

Если я ошибусь, Вы меня поправьте.

У родителей есть право не соглашаться с педагогом. Если воспитатель чувствует такое сопротивление, он отмечает это: "Вам трудно принять... Вам не хочется согласиться ...". Таким образом педагог отказывается от стремления переориентировать собеседника и показывает свое желание в чем-то признать его правоту.

Не следует бояться отрицательного отношения родителей к результатам беседы. Главное - вызвать их интерес, переживания и понимание предмета разговора. Дальнейшая совместная работа поможет достигнуть единого положительного решения.

3. Окончание беседы. Заканчивая разговор, можно сделать комплимент собеседнику: "Вы умеете разбираться в ситуации", дать понять, что беседа была успешной. Можно порекомендовать встретиться со специалистом, почитать необходимую литературу, пригласить понаблюдать за ребенком в детском саду ("Мастерская добрых дел", открытые занятия). Желательно договориться о повторной встрече.

Если беседа затягивается, можно посмотреть на часы и остановить разговор фразой: "А вот этот момент требует особого внимания. О нем мы

поговорим в следующий раз. Сегодня наше время заканчивается. Спасибо, что пришли". После этого встать и проводить собеседника до дверей.

Родители должны быть уверены в хорошем отношении к своему ребенку воспитателя. Для того чтобы заслужить доверие родителей, педагог может организовать свое взаимодействие с ними следующим образом (В.А. Петровский).

1-й этап – «Трансляция родителям положительного образа ребенка». Педагог никогда не жалуется на ребенка, даже если он что-то натворил.
2-й этап – «Трансляция родителям знаний о ребенке, которых они не могли получить в семье». Воспитатель сообщает об успехах и особенностях развития ребенка в ДОУ, особенностях общения его с другими детьми, результатах учебной деятельности, данных социометрии и т.д. При этом соблюдается принцип «ваш ребенок лучше всех».
3-й этап – «Ознакомление воспитателя с проблемами семьи в воспитании ребенка». На данном этапе активная роль принадлежит родителям, воспитатель только поддерживает диалог, не давая оценочных суждений.
4-й этап – «Совместное исследование и формирование личности ребенка». Только на этом этапе педагог, завоевавший доверие родителей при успешном проведении предыдущих этапов, может начинать осторожно давать советы родителям.

Вопросы для анализа после проведения беседы с родителями

1. Какова цель встречи с точки зрения её педагогической значимости для родителей
2. Насколько удачной оказалась организация встречи: этапы её проведения, используемые методы активизации родителей, вызывающие их отклик, интерес и пр.
3. Проанализируйте свой стиль общения с родителями во время встречи. Он был одинаковым на протяжении всей встречи или нет? Общение с родителями носило диалогический характер или свелось к вашему монологу?
4. С какими трудностями вы столкнулись во время встречи? Они не зависели от вас или к ним привели ваши собственные действия? Что помогало или мешало вам с ними справляться?
5. Охарактеризуйте эмоциональную сторону встречи (общая эмоциональная атмосфера, элементы юмора, «развлечения», непринуждённость и пр.)