

Контакт и техники способствующие установлению контакта



**ВЫПОЛНИЛА:
СТУДЕНТКА
КБО-Н-П-2015-1
ГОЛОВАЧЕВА ДАРЬЯ СЕРГЕЕВНА**

Основные принципы применения методики установления контакта

- Последовательное и полное прохождение всех стадий установления контакта. Задержка на каком-либо этапе ведет к своеобразному «окостенению» отношений. Они фиксируются на определенной точке и не развиваются дальше. Если делается попытка «перепрыгнуть» этап или ускорить его созревание, возможно торможение и даже возникновение конфликта.
- Ориентация и опора только на четкие и заранее изученные признаки и показатели возникновения этапа, достижения его зрелости и готовности к замене следующим.
- Ответное желание и стремление партнера самостоятельно действовать в направлении сближения. Это важно, поскольку именно стремление к сближению порождает возникновение необходимой мотивации. Поэтому нельзя отводить партнеру пассивную роль. Необходимо ориентироваться не только на собственное воздействие, но и на неизбежное ответное воздействие. Это не означает одинаковой ценности ролей, но предполагает, что вызванная к жизни самостоятельная активность собеседника даст больший результат, чем ваша односторонняя активность как инициатора контакта

Пять этапов методики установления контакта



- Этап I. Снятие психологических барьеров.
- Этап II. Нахождение совпадающих интересов.
- Этап III. Определение принципов общения.
- Этап IV. Выявление качеств, опасных для общения.
- Этап V. Адаптация к партнеру и установление контакта.

Снятие психологических барьеров

При первом общении многое будет зависеть от того, насколько вам удастся преодолеть психологические барьеры. Опыт показывает, что наилучшим средством здесь являются периодическое высказывание своего согласия с партнером и формирование такой же реакции с его стороны. Первое «противостояние» двух людей (даже в том случае, когда не ожидается прямого психологического воздействия) всегда вызывает некоторую настороженность, напряжение. Обычно это порождается отсутствием информации о том стиле взаимодействия, который будет предложен партнером. Неизвестными представляются и установка, которую тот примет, а также позиция и роль, избранные им для общения. **Главная задача** — исключить моменты, которые могут вызвать напряжение, тревожность или создать психологический барьер. В конечном итоге, в центре внимания всегда находится то, что не связано с принятием решения и поэтому не вызывает затруднений.

Признаки и показатели I этапа

- паузы после ваших вопросов становятся короче;
- начинают преобладать собственные сообщения собеседника, возникают его произвольные объяснения и дополнения к уже сказанному;
- уменьшается количество односложных ответов и реактивных вопросов (вопрос на вопрос).

Результаты I этапа

- Напряженность начальных отношений (как исходное состояние) сменяется расслабленностью (релаксацией). Сверхконтроль, присущий начальной фазе отношений (как результат ожидания воздействия с вашей стороны), сменяется вначале наблюдением за развитием отношений.

Нахождение совпадающих интересов



Цель II этапа состоит в том, чтобы построить первичную основу для объединения (первичную общность), а затем на базе общих совпадающих и привлекательных для каждого моментов «двигаться» с партнером некоторое время параллельно. Одновременно здесь вырабатываются первичные навыки совместной работы.

Задачи II этапа. Построение рассуждений, согласие с партнером по вопросам, вызывающим общий интерес, вызов у него переживания, ознакомление с особенностями его поведения. Предмет общего интереса выполняет функцию и эталона, и организатора, и стержня беседы.

Механизмы II этапа. Интерес к какому-либо предмету или теме важен тем, что он целиком поглощает сознание собеседника. Положительная эмоциональная окраска темы способствует тому, что ваш партнер будет стремиться продолжать разговор и углублять его. В то же время его сознание «приковано» к теме интереса, тормозит, устраняет из поля зрения все, что не соответствует и не способствует ее развитию.

Определение принципов общения

- **Основная функция III этапа** — первый обмен информацией об индивидуальных принципах общения и отборе ценных и ведущих качеств партнера. Все, что собеседник предложит вам как принципы общения (честность, прямота и т.п.), должно быть вами принято. Это сформирует у него готовность к ответному принятию не только высказанных вами принципов (и декларированных вами собственных качеств), но и других утверждений, которые вы выскажете в последующем.

Положительные факторы:

- предложение наиболее общих принципов, приемлемых для всех проявление качеств, которые совпадают с ожидаемым от человека; мера их воздействия на другого увеличивается, если передающий сообщает то, что приятно принимающему;
- быстрая и положительная реакция на предложенное, как правило, вызывает повышенный интерес к сообщению.

Отрицательные факторы:

- изображение тех качеств, исполнение которых не может быть гарантировано;
- демонстрация авторитарных качеств;
- попытки анализа предлагаемых качеств;
- высказывание сомнений в отношении принципов, изложенных партнером

Выявление качеств, опасных для общения



Основная функция IV этапа общения — поиск тех качеств, которые еще не выявились на предыдущих этапах, но которые присущи человеку. Поскольку они не проявлялись ранее по той причине, что их «тормозили», избегали показывать в полной мере либо прямо скрывали, необходимо их выявить.

Факторы IV этапа

● Положительные факторы:

- нацеленность на то, чтобы не фиксировать ваше внимание на появившихся или установленных качествах партнера;
- отсутствие тенденции к осуждению с вашей стороны отрицательных качеств и эмоций собеседника при их обнаружении;
- понимание значения вашего частичного самораскрытия для сохранения прочных отношений;
- готовность к тому, что некоторые ваши отрицательные качества также будут раскрыты.

Отрицательные факторы:

- ваше поведение может быть расценено как «выведывание качеств»;
- маневрирование (уклончивые ответы на прямые вопросы о качествах, «сплошные вопросы»);
- ваши прямые вопросы относительно отрицательных качеств собеседника (в начале это расценивается им как «приписывание»).

Адаптация к партнеру и установление контакта.



К этому этапу ваши отношения с партнером по общению становятся достаточно ясными, определенными. Поскольку вы в основном уже выявили главные достоинства и недостатки своего собеседника, создаются предпосылки для оказания направленного воздействия на него, построения доверительных отношений. Основными на V этапе являются механизмы, регулирующие приспособление одной личности к другой. Их можно назвать адаптивными. Другие, которые обеспечивают процесс приспособления, связаны с коррекцией. Это механизмы, определяющие оптимальный режим взаимодействия при внесении в него постоянных поправок. Подстраиваясь под качества партнера, вы тем самым управляете его поведением и закрепляете те качества, которые обеспечивают эффективное взаимодействие. При этом необходимо опираться на принцип «общей судьбы». Он заключается в констатации того, что сама по себе длительность обмена мыслями, информацией, эмоциями на протяжении предшествующих этапов создает общий продукт деятельности, обладателем которого являются оба собеседника. Это способствует сближению и облегчает вам психологическое воздействие. Ваша тактика на данном этапе общения должна сводиться к ведению равноправного диалога. Можно использовать все, что будет способствовать снятию опасений собеседника, за уступки, на которые он пойдет по вашей просьбе. Поэтому все приемы должны быть направлены на возбуждение у партнера стремления к взаимодействию с вами.

Результат



Основной результат — понимание не только качеств партнера, но также мотивов и причин его действий. Кроме того, в ходе общения вы способствуете формированию у него различных психологических состояний, которые облегчают контакт, прежде всего, комфортности, защищенности, которые происходят от внутренней уверенности в вашей помощи при решении проблем.

Все это сопровождается уверенностью собеседника в правильности принятого решения, так как оно было выработано вами совместно. Ваше одобрение его поведения порождает у партнера уверенность в правильности собственных намерений и тем самым создает предпосылки к их реализации.