

**Установка контакта**

# Формирование первого впечатления

Компоненты, влияющие на формирование первого впечатления о человеке:

- характеристика внешнего облика человека;
- оформление внешности (в том числе стиль одежды, прическа);
- экспрессия человека (переживаемые эмоциональные состояния);
- поведение;
- предполагаемые качества личности.

# Правило 40 секунд

- Внешний вид
- Первые фразы
- Первые действия
- Правило комплимента

# Методики установления контакта

## 1 этап

**Цель:** Снятие психологических барьеров

**Способ достижения:** Согласие с партнёром, выбор нейтрального материала для беседы, избегание обсуждения спорных вопросов

**Используемые фразы:** "Я полностью с вами согласен", "Вы, бесспорно, правы", "Нельзя не согласиться с вашим утверждением", "Очень рад, что наши с вами мнения совпадают"

**Результаты:** Напряжённость начальных отношений сменяется расслабленностью. Степень самоконтроля вашего партнёра снижается, он включается в общение на основе

## 2этап

**Цель:** Нахождение совпадающих интересов

**Способ достижения:** Вызов эмоционального переживания партнёра по близкой ему теме, занятие пассивной позиции при получении информации

**Используемые фразы:** "Расскажите об этом подробнее", "Так как же, вы говорите, было дело", "Очень интересно..."

**Результаты:** Устанавливаются зоны общения, в которых найден общий интерес. Возникает стиль первоначального взаимодействия. Образуются предпосылки для распространения этого стиля на другие темы разговора

## 3 этап

**Цель:** Определение принципов общения

**Способ достижения:** Предложение обоюдно приемлемых принципов. проявление ожидаемых от вас качеств, положительная реакция на предложенное партнёром

**Используемые фразы:** "Я вижу, вы человек общительный", "Я рад, что нашёл в вас то, что представляется для меня особенно ценным", "Вы умеете принимать точку зрения другого человека", "Я и сам так о вас думал", "Я и полагал, что вы примите такое же решение"

**Результаты:** Создаётся некоторое общее представление о личных качествах партнёра. Появляются первые признаки взаимопонимания

## 4 этап

**Цель:** Выявление качеств, опасных для общения

**Способ достижения:** Отказ от публичного фиксирования и осуждения отрицательных качеств партнёра, готовность к раскрытию ряда собственных отрицательных черт

**Используемые фразы:** "У меня есть плохая привычка...", "Я часто говорю не понятно", "Часто я бываю не терпелив и перебиваю собеседника", "Не удивляйтесь моей привычке" - "Судя по всему, у вас прекрасный характер", "Я не хотел бы обсуждать других"

**Результаты:** Обнаруживаются раскрытые отрицательные качества партнёра и его негативные привычки. Данный факт доводится до партнёра, влияя на его последующее поведение

## 5 этап

**Цель:** Адаптация к партнёру и установление контакта

**Способ достижения:** Совпадение ваших действий с ожиданиями партнёра, подчёркивание и утверждение образовавшейся совместимости, обращение за советом

**Используемые фразы:** Я скажу вам прямо, но только не обижайтесь...", "Можете не соглашаться со мной, но я должен предупредить...", "Так как мы можем спешно решать вопросы, нужно спокойно обсудить создавшуюся ситуацию", "Думая, мы сможем вместе найти правильное решение"

**Результаты:** Выявляются как качества партнёра, так и мотивы его действий. У партнёра формируются психологические состояния, облегчающие установление и углубление контакта с ним