

# Лекция «КОНТАКТ»

# **1. 1. Информационный лист «Первая фаза беседы — контакт»»**

# Первая фаза беседы - **КОНТАКТ**

— это самое начало взаимодействия двух людей. *Цель* первой фазы беседы заключается в создании соответствующих намерениям и ситуации взаимоотношений между собеседниками и поддержание общего благоприятного фона

Для достижения этой цели на фазе контакта решаются следующие задачи:

- установление эмоционального контакта с собеседником;
- поддержание эмоционального контакта в ходе беседы;
- создание благоприятной атмосферы для беседы;
- привлечение внимания собеседника, пробуждение интереса к беседе.



# Невербальные средства общения и контакт



## 1. ***Визуальные невербальные средства общения.***

К визуальным невербальным средствам общения можно отнести:

- кинезику: движение рук, ног, головы, туловища,
- визуальный контакт, выражение глаз,
- направление взгляда, его изменение,
- выражение лица, мимику,
- позу, изменение позы,
- расстояние до собеседника, угол поворота к нему, объекты между ними,
- кожные реакции (покраснение, потение),
- особенности внешности и телосложения (пол, возраст, фигура и т. п.),
- средства преобразования природной внешности и телосложения (одежда, прическа, косметика, очки, украшения, татуировка, усы, борода и т. п.).

## **2. Акустические невербальные средства общения**

К акустическим (слышимым с помощью слухового анализатора) невербальным

средствам общения можно отнести:

а) связанные с речью:

- интонация (громкость, тембр, тон голоса, темп, ритм речи),
- паузы в речи и их локализация в тексте,

б) с речью не связанные: смех, плач, кашель, вздохи, скрежет зубов, хлопанье

## **3. Тактильные невербальные средства общения.**

К тактильным средствам общения относят такезику: пожатие руки, хлопанье по плечу, объятие, поцелуй и др.

## **4. Ольфакторные невербальные средства общения.**

К ольфакторным (связанным с запахом) невербальным средствам общения относят:

- индивидуальный запах человека
- искусственный запах человека (духи, запах алкоголя, никотина и т. п.).

## **1.2. Установки и их влияние на контакт с собеседником**

**Установка** — это разумное и эмоциональное отношение к человеку или явлению.

Для эффективного ведения беседы необходимы следующие **установки**:

**1)Одобрение** — это готовность выслушать другого. Одобрение — это положительная оценка другого человека как личности со всеми ее недостатками и достоинствами. Мы открыто признаем право каждого на свое собственное мнение, как бы оно ни отличалось от нашего.



**2) Эмпатия** рассматривается как стремление, способность эмоционально откликнуться на проблемы другого человека.



**3) Идентификация-** способность, вообразив (представив) себя на месте другого человека, продумав целиком его ситуацию, понять точку зрения, позиции, эмоциональное состояние собеседника.





# **1.3. Методы привлечения внимания собеседника и контакт**

- Метод снятия напряженности: теплые слова, приятные для собеседника фразы, шутка.
- Метод «зацепки»: кратко изложить небольшое событие, личные впечатления, анекдотичный случай или необычный вопрос, с тем чтобы использовать как исходную точку для проведения запланированной беседы.
- Метод стимулирования игры воображения, предполагающий постановку в начале беседы множества вопросов по ряду проблем, которые должны в ней рассматриваться.
- Метод прямого подхода: подразумевает краткое описание причин, по которым была начата беседа, быстрый переход от общих вопросов к частным и непосредственно к самой беседе. Этот «холодный» и рациональный прием подходит прежде всего для кратковременных и не слишком важных деловых контактов, например при общении начальника с подчиненным.

## **1.4. Приемы нерефлексивного слушания и контакт**

**Нерефлексивное слушание — это умение внимательно молчать, не комментируя речь собеседника. Это активный процесс. Он требует физического и психологического усилия. Чтобы развить умение слушать, необходимо:**



- сдерживать себя в попытке прервать собеседника;
- дать собеседнику время высказаться свободно и не торопясь;
- не отвлекаться, не концентрировать внимание на манерах и выразительных средствах собеседника;
- не настраивать себя заранее на то, что беседа будет пустой и неинтересной;
- сосредоточиться только на том, чтобы понять, о чем говорит собеседник;
- спокойно реагировать на высказывания собеседника.

# Эмпатическое слушание и контакт

Цель эмпатического слушания — уловить эмоциональную окраску этих идей и их значение для другого человека, для чего нужно вникнуть в систему ценностей собеседника и понять, прочувствовать, что на самом деле означает высказанное собеседником сообщение и какие чувства он при этом испытывает.



Одна из профессиональных задач руководителя в деловом общении — пробуждение доверия. Доверие возникает, если собеседник убежден в честности, справедливости, откровенности, доброжелательности руководителя.

Установлению контакта и поддержанию его в процессе беседы, а также более глубокому пониманию собеседника помогают:

- положительная установка по отношению к собеседнику: дружеское расположение, одобрение;
- проявление сочувствия к собеседнику;
- разговор на темы, интересующие собеседника, в меньшей степени обсуждение своего состояния, своих мыслей и проблем;
- попытка мысленно встать на место собеседника и понять причины, приведшие собеседника в то или иное эмоциональное состояние и прочувствовать, каково было бы самому в этой ситуации.

## **1.5. Типичные ошибки на первой фазе беседы**

## Типичными ошибками первой фазы беседы являются:

- Извинения, проявления признаков неуверенности, например:«...извините, если я помешал...», «...я бы хотел еще раз услышать. ..»,«...пожалуйста, если у Вас есть время меня выслушать...»
- Любые проявления неуважения, пренебрежения к собеседнику, принижения его, например: «Давайте с Вами быстренько рассмотрим...», «Я как раз проходил мимо и заскочил к Вам...»,«А у меня на этот счет другое мнение».
- Вопросы, которыми Вы вынуждаете собеседника подыскивать контраргументы и занимать оборонительную позицию.
- Ваша собственная закрытость, нежелание говорить о себе, о своих мыслях, чувствах.
- Критика собеседника: его идей, высказываний, интересов, мотивов и т. д.