

МЕТОДИКА УСТАНОВЛЕНИЯ КОНТАКТА В НЕСТАНДАРТНЫХ СИТУАЦИЯХ

*Свирин Андрей Викторович,
ассистент каф. КИСС (ИКС)*

Цель работы. Установления контакта с человеком или группой людей в нестандартных ситуациях. Поэтапное использование принципов и приемов для установления контакта.

Динамичная современная жизнь способствует возникновению нестандартных ситуаций, требующих быстрых, четких и адекватных реакций в процессе межличностного взаимодействия. Все это требует знаний и навыков общения. Адаптация технологий установления межличностного контакта к современной жизни позволяет предложить конкретную методику, которая помогает устранять психологические барьеры, организовывать сближение с партнером по общению и диагностировать его личностные особенности. Она направлена на создание обстановки доверительности и поэтому приемлема для большинства ситуаций делового общения.

Методика установления контакта предполагает последовательное прохождения пяти этапов, названия которых отражают сущность каждого.

1. этап. Снятие психологических барьеров
2. этап. Нахождение совпадающих интересов.
3. этап. Определение принципов общения.
4. этап. Выявление качеств, опасных для общения.
5. этап. Адаптация к партнёру и установление контакта.

Соблюдение последовательности этапов принципиально важно как для установления контакта, так и для осуществления психологического воздействия на партнёра.

Для практического применения методики необходимо усвоить следующие основные принципы.

1. Последовательное и полное прохождение всех стадий установления контакта. Это существенно, поскольку задержка на каком-либо этапе ведёт к своеобразному "окаменению" отношений. В том случае, когда делается попытка "перепрыгнуть" этап или ускорить его созревание, возможно торможение и даже возникновение конфликта.

2. Ответное желание и стремление партнёра самостоятельно действовать в направлении сближения. Это важно, поскольку именно стремление к сближению порождает возникновение необходимой мотивации. Поэтому нельзя отводить партнёру пассивную роль.

1 этап. Снятие психологического барьера. При первой встрече двух людей оба партнёра ожидают друг от друга каких-то определённых действий. Именно это и влияет на их позиции в первоначальных отношениях.

Опыт показывает, что наилучшим средством здесь является периодическое высказывание своего согласия с партнёром и формирование такой же реакции с его стороны. Целесообразность самого согласия заключается в том, что оно создаёт удовлетворяющее партнёра положение и само по себе не содержит элементов конфликта, конфронтации.

Важным принципом работы инициатора контакта на первом этапе общения должен быть выбор нейтральной темы для беседы: события общественной жизни, погода, результаты спортивных состязаний и т.п. При этом разговор должен вестись с такими оценками проблем и вопросов, с которыми нельзя не согласиться. Как правило, это наиболее общие для определённой группы суждения, мысли и мнения, которые принимаются всеми.

Главная задача – исключить моменты, которые могут вызвать напряжение, тревожность или создать психологический барьер.

2 этап. Нахождение совпадающих интересов. На 2 этапе общения начинается поиск "точек соприкосновения", которые могли бы стать исходными элементами для установления контакта с партнёром.

В основе данного этапа лежит поиск совпадений: совпадающие темы, мнения, оценки, переживания. Особенно значим интерес типа "хобби", он не

только приковывает внимание обменом мнений, оценками и суждениями, но одновременно и отвлекает от некоторого "дела", от того, что может рассматриваться как обязанность и бывает обычно связано с официальной стороной общения. Здесь важно и совпадение в оценках. У людей, разделяющих один и тот же интерес, чаще всего совпадают также суждения и о других предметах и в их оценки.

В разговорах на отвлечённую, но волнующую обоих собеседников тему, на время снимаются и различия в общественном положении, статусе. В дальнейшем именно это способствует сокращению дистанции. При этом вы не должны демонстрировать наличие какого-либо перевеса, преобладания над партнёром (например, в информации). Из этого вытекает необходимость занять пассивную позицию при получении информации от собеседника.

Необходимо стремиться к тому, чтобы общий интерес не только был найден, но и сразу же стал доминирующим. Если он отсутствует, следует найти то, что предпочитается конкретным человеком. Обычно это области, где тот преуспевает, достигает положительных результатов и явно имеет шансы выступать активно, где существует его преимущественная осведомлённость или основательный опыт.

3 этап. Определение принципов общения. На данном этапе следует перейти к декларированию своих качеств, что заставит собеседника поступить аналогичным образом. Речь идёт о демонстрации тех черт, которые являются наиболее подходящими для построения постоянных отношений. Это своеобразное оповещение о некоторых собственных принципах поведения, которыми руководствуются люди при общении. Поэтому, например, человек и подчёркивает необходимость прямоты, честности, справедливости и т. д.

Основная функция 3 этапа заключается в осуществлении первого обмена информацией об индивидуальных принципах общения и отборе ценных и ведущих качеств партнёра.

Всё, 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. Тем самым постепенно утверждается позиция приемлемости.

Подчёркивая некоторые свои недостатки и подшучивая над ними, вы как бы предлагаете партнёру принять иронический стиль общения, показывая, что склонны к юмору или к спокойному и лёгкому решению вопросов.

4 этап. Выявление качеств, опасных для общения. Основное назначение данного этапа - получение "объёмной" картины личности, сведений о её "обратной стороне" и составление наиболее полной качественной характеристики вашего партнёра.

Обычно у каждого человека есть некоторые особенности, которые он скрывает от людей. Именно поэтому целесообразно заранее выяснить некоторые свойства и качества, которые могут в дальнейшем вызвать недоброжелательное отношение к вам, то есть опасные качества партнёра. Основой механизма, позволяющего выявлять скрываемые свойства, является фиксация внезапно возникшего отклонения от сформировавшегося стиля поведения. Например, на фоне обычного поведения в определённой ситуации появляются некоторые неожиданности: партнёр демонстрирует непривычную нетерпимость к вашим высказываниям - прерывает вас, позволяет себе саркастические реплики.

Сам факт такого отклонения от установившегося стиля оказывается возможным прежде всего в связи с тем, что на 4 этапе ослабевает контроль за своим поведением. Первыми выходят из-под контроля те качества, которые были у человека наиболее "мощными". Именно поэтому они и "прорываются". В отличие от других этапов здесь допускаются ваши сомнения и могут быть высказаны возражения. Споры являются нормальным явлением, создающим необходимый фон отношений.

Возможна и другая тактика поведения, которая будет провоцировать высказывания собеседника. Можно специально крайне заострить всё, что уже было высказано партнёром относительно его качеств, то есть отобразить исключительно положительные характеристики и похвально отозваться от

них. Если возвести всё сказанное в абсолютное значение и представить как своеобразный итог оценки индивидуальности партнёра, то это должно предстать перед ним как явно неправильная односторонняя картина. Пытаясь возражать, он будет противоречить такому одностороннему освещению личности, то есть сопротивляться, спорить по существу той характеристики, которую он сам дал себе.

Можно привести и ваше собственное сомнение в реальности того образа партнёра, который сложился после 3 этапа: "Вы сами понимаете, весьма сомнительно, чтобы у кого-либо всё было исключительно положительным. Вероятно, и у вас есть некоторые отрицательные свойства". При построении всех тактических конструкций вы можете столкнуться с одним важным явлением. Это своеобразный феномен испытания вас на надёжность.

Специфическое тестирование вас партнёром заключается в том, что он начинает задавать вопросы, в которых звучит всегда один и тот же мотив: каково ваше мнение о некоторых отрицательных свойствах других людей и их характеристиках? Более того, часто это сопровождается просьбой доказать и обосновать такие характеристики. Для собеседника важно, как именно вы выскажетесь о другом человеке. Вы испытываетесь им перед установлением с вами доверительных отношений и допустите ошибку, если будете рассказывать о скрытых качествах других людей (выдавать их). Вам в дальнейшем не расскажут ни о каких аналогичных моментах, о порицаемых поступках и пороках. Здесь достаточно любой отговорки, чтобы не сообщать собеседнику сведения о других людях.

5 этап. Адаптация к партнёру и установление контакта.

Основными на 5 этапе являются механизмы, регулирующие приспособление одной личности к другой (то есть характеристики одного человека регулируются до тех пор, пока они не будут оптимальными с точки зрения взаимодействия с характеристиками другого). Их можно назвать адаптивными. Другие, которые обеспечивают процесс приспособления, связаны с коррекцией. Это механизмы, определяющие оптимальный режим взаимодействия при внесении в него постоянных поправок.

Нередко включается специфический для данной стадии механизм, благодаря которому появляются некоторые буферные образования. Они способствуют нейтрализации опасных реакций в ответ на специфические раздражения.

Выводы. Наиболее ярким сигналом изменений является "эффект бумеранга". В определённый момент вы начинаете чувствовать, что собеседник сообщает ваши собственные, ранее высказанные мысли, мнение, суждения и оценки. Это знак того, что они были в достаточной мере усвоены им, приняты и выдаются уже как результат его размышлений. Ещё одним показателем прохождения этапов является отчётливая смена суждений и оценок.

Литература

1. Беспалько В.П. Слагаемые педагогической технологии / В. П. Беспалько. М., 1989.
2. Зимняя И.А. Педагогическая психология учебное пособие / И. А. Зимняя. М., 2005.
3. Введенский В.Н. Компетентность педагога как важное условие его профессиональной деятельности // Инновации в образовании. – No 4. 2003. С. 21 –31.
4. Зимняя А.И. Социальные компетентности выпускников вузов в контексте государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования // Высшее образование сегодня. – No 11. 2007. С. 22 – 27.