**СПОСОБЫ УСТАНОВЛЕНИЯ КОНТАКТА.**

**Установить психологический контакт – значит создать благоприятные условия для решения конкретных проблем.**

В ходе деловой беседы партнеры могут занимать по отношению друг к другу разные позиции:

1. Готовность к сотрудничеству;

2. Безразличие;

3. Противодействие собеседнику.

Относительно второй и третьей позиции необходимо так построить общение, чтобы заинтересовать партнера, «повернуть к себе лицом». Для этого существуют приемы установления психологического контакта.

**Приемы установления психологических контактов**

1. Прием снятия напряжения.

Непринужденность знакомства, выражение удовлетворения по поводу встречи.

2. Проявление интереса и внимания к партнеру.

Учтите! Что, прежде всего людей интересуют они сами. Поэтому проявите к собеседнику искренний интерес, дайте ему почувствовать значимость его личности.

3. Прием накоплений согласий.

Найдите предмет беседы, по поводу которого совпадают позиции собеседников.

Добейтесь, чтобы ваш партнер несколько раз согласился с вами или сказал слово «да». В дальнейшем это затрудняет проявление несогласия.

4. Прием «разговаривания» партнера.

Необходимо добиться, чтобы был диалог, а не монолог.

5. Прием «зацепки».

Необходимо найти какой-либо повод для беседы (какое- либо событие, сравнение, личное впечатление и т. д.) и от него перейти к изложению проблемы. Чаще всего создается иллюзия, что это импровизация, но в действительности «зацепка» тщательно продумывается заранее.

6. Прием психологической пристройки к собеседнику.

Сближение своего стиля общения, манер поведения с позицией партнера. Это снижает психологический барьер, оказывает на него внушающее воздействие.

7. Вовлечение в совместную работу.

8. Оказание значимой услуги.

Цель: вызвать у партнера желание ответить на проявленное внимание подобными действиями.

9. Обращение за помощью*.*«Мне необходима ваша помощь…»

10. Сопереживание партнеру.

Не все просьбы партнера можно удовлетворить, но отнестись к ним с пониманием, искренним сочувствием, это важное условие делового сотрудничества предпринимателей.

Соблюдение этих правил даст Вам возможность быть успешным не только в деловом, но и в межличностном общении.

Рассмотрим еще несколько важных моментов, которые помогают или мешают устанавливать контакт.

**Что помогает установлению психологического контакта:**

1. Невербальные средства общения: открытые позы, открытые руки, расстегнутые пиджаки и т. д.

2. Улыбка, рукопожатие.

3. Контакт глаз.

4. Знание имени.

5. Дистанция (ты или вы).

6. Равенство позиций.

**Что мешает установлению психологического контакта***:*

1. Перебивание партнера.

2. Принижение партнера.

3. Негативная оценка его слов.

4. Обобщения типа: всегда, никогда, везде, постоянно.

5. Волнение, дрожание.

6. Многословие.

7. Заискивающие интонации.

8. Неправильно выбранная дистанция.

**Выделим общие коммуникативные правила (общие правила ведения беседы):**

1. Избегай упреков.

2. Не демонстрируй превосходства.

3. Избегай обвинительного тона – ты не прокурор.

4. Прощай людям мелкие слабости.

5. Будь терпим к своеобразию другого.

6. Говори не больше и не меньше того, что требуется в данный момент.

7. Подчеркивай достоинства собеседника.

8. Расспрашивай заинтересованно, но не будь бесцеремонным.

9. Принимай решение вместе с человеком, но не вместо человека.

10. Ищи в людях хорошее.

11. Не командуй, а проси.

12. Не давай оценок.

13. Не давай советов.

**Виды вопросов**

· ***Закрытые вопросы*** – это вопросы, на которые ожидается только ответ да или нет, они создают напряженную обстановку в беседе (как допрос), поэтому такие вопросы необходимо задавать строго с определенной целью, или когда мы хотим быстрее получить согласие или ответ на вопрос. При дефиците времени.

· ***Открытые вопросы*** – это вопросы, на которые нельзя ответить да или нет, и которые требуют какого-то пояснения. К ним относятся: «что», «как», «где», «сколько» и т.д.

· ***Риторические вопросы*** – на эти вопросы не дается прямого ответа, т.к. их цель вызвать новые вопросы и указать на нерешенные проблемы.

· ***Переломные вопросы***– они удерживают беседу в строго определенном направлении или же поднимают целый комплекс новых проблем. Они задаются в том случае, когда мы получили достаточно информации по одной проблеме и хотим перейти к другой.

· ***Вопросы для обдумывания*** – они вынуждают собеседника размышлять, тщательно обдумывать и комментировать то, что было сказано. Цель этих вопросов – создать атмосферу взаимопонимания.

· ***Альтернативные вопросы*** – это вопросы, которые содержат союз «ИЛИ».

**Как аргументировать свою позицию**

**Аргументы – это научно-обоснованные методы речевого воздействия на собеседника**

Успех аргументации зависит от двух обстоятельств:

1. Умения соблюдать ряд принципов.

2. Владения приемами аргументации.

**Принципы аргументации***:*

1. Простота и точность излагаемой информации. Доказательства и разъяснения, должны быть доступны для понимания собеседника.

2. Диалогичность общения и равенство партнеров.

3. Приспособление аргументов к личности собеседника:

а) аргументы должны учитывать ценностные ориентации партнера, его коммерческие интересы.

Б) темп аргументации должен соответствовать темпераменту собеседника. Холерики и сангвиники не выносят длинных вступительных речей и монологов. Общаясь с ними, необходимо между аргументами делать паузу, предоставлять им возможность высказывать свою точку зрения. Другое дело меланхолики и флегматики. Им требуется некоторое время, чтобы включиться в беседу, даже если это решительный и уверенный в себе человек. Слушают, не перебивая, затем задают очень детальные вопросы. Сами говорят неспешно, вдумчиво, мысль излагают подробно. Общение с таким человеком нелегкое, но торопить его нельзя.

4. Наглядность изложения своих доказательств

**Методы аргументации**

1. Фактологический метод*.* Изложение в качестве доказательства конкретных фактов.

2. Метод противоречия*.* Основывается на выявлении противоречий в аргументации собеседника.

3. Метод сравнения*.* Имеет исключительное значение, особенно, когда сравнение подобранно удачно, что придает выступлению исключительную яркость и большую силу внушения.

4. Метод «Да…, но».

5. Метод «Кусков». Состоит в расчленении выступления собеседника таким образом, чтобы были ясно различимы отдельные части. При этом целесообразно не касаться наиболее сильных аргументов собеседника, а преимущественно ориентироваться на слабые места и попытаться именно их опровергнуть.

6. Метод «Бумеранга». Использование оружия собеседника против него самого.

Манипулятивные методы аргументации основываются на механизме внушения, т. е. на неосознанном восприятии доказательств.

7. Инверсия – переворачивание с ног на голову.

8. Метод преуменьшения. Осознанное преуменьшение значимости той или иной проблемы.

9. Метод преувеличения*.* Состоит в обобщении любого рода и преувеличении.

10. Метод гиперболизации – «Из мухи – слона».

11. Метод «Анекдота». Остроумное замечание, шутка, анекдот, сказанные вовремя, могут полностью разрушить даже тщательно построенную аргументацию. Если потом проанализировать шутку, то, как правило, оказывается, что она не имеет никакого отношения к обсуждаемому предмету.

12. Ссылка на авторитет. Состоит в цитировании известных авторитетов в конкретной сфере деятельности (радио, пресса, телевидение и т. д.)

13. Прием дискредитации собеседника. Стремление поставить под сомнение репутацию собеседника. Если попытка оскорбления происходит в кругу людей, то лучше хладнокровно и кратко объяснить присутствующим, чем вызвано такое поведение другого. Или проигнорировать нетактичные высказывания и перейти к конкретным аргументам по обсуждаемой проблеме.

14. Прием введения в заблуждение. Основывается на сообщении путаной информации, слов и полуистин, которыми нас забрасывает собеседник. Он сознательно или неосознанно накручивает проблемы, создает предпосылки возможного перехода от дискуссии к конфликту.

15. Прием апелляции к чувствам. Представляет собой постоянное взывание к сочувствию и стремление уклониться от предмета беседы. В этой ситуации беседа может принять сложный эмоционально-насыщенный характер. Поэтому необходимо повернуть дискуссию на деловые рельсы.

Путем воздействия на ваши чувства партнер пытается обойти деловые, нерешенные вопросы.

**Как слушать партнера**

Успешность деловой беседы во многом зависит не только от умения говорить, но и от умения слушать собеседника. Народная мудрость гласит: «Человеку даны два уха, чтобы слушать, и только один язык, чтобы говорить».

**Выделяют следующие техники слушания:**

1. Простое слушание (пассивное или безмолвное).

2. Активное слушание.

3. Непродуктивное слушание.

**ПОДГОТОВИЛ СООБЩЕНИЕ – педагог-психолог МБОУ СОШ №2**

**Амбрутис Н.В.**