

## Глава 1. Установление контакта

Основная цель установления контакта заключается в том, чтобы создать уютную, благоприятную атмосферу для продуктивного общения. Пожалуй, это самое главное. Ведь если контакт не установлен, если собеседник испытывает напряженность и дискомфорт, то вряд ли может получиться доверительная беседа. Важно настроиться на собеседника и настроить собеседника на себя, чтобы возникло взаимное адекватное восприятие и понимание друг друга. Итак, с чего начинается установление контакта?

### 1. Контакт глаз

Первое чем вы взаимодействуете друг с другом еще до того как вы произнесли свою первую фразу, - это контакт глаз. Визуальное восприятие и оценка собеседника крайне важна. Большинство людей получают основную часть информации об окружающем их мире именно через визуальное восприятие. О чем же может нам рассказать взгляд собеседника?

При общении с одними людьми, встречаясь глазами, мы чувствуем себя уютно, с другими – дискомфортно. Это связано с тем как смотрят на нас и какова продолжительность визуального контакта. Долгий и неподвижный взгляд в глаза собеседнику создает атмосферу напряжения. Такой взгляд говорит об агрессии, о желании подчинить себе волю собеседника. Для комфортного восприятия ваш взгляд должен встречаться с глазами партнера около 60-70% всего времени общения. При этом контакт глаз не должен превышать по продолжительности времени 6-8 секунд.

Другая ситуация возникает когда вы в момент диалога замечаете, что ваш собеседник постоянно отворачивается или смотрит в сторону. Это говорит о нежелании продолжать разговор. Возможно, вашему собеседнику не интересно то, о чем вы рассказываете или его голова сейчас «забита» другими проблемами. В этом случае либо стоит сменить тему, либо закончить разговор и перенести его на более благоприятное время.

Аналогичная ошибка возникает, когда вы пытаетесь донести информацию до собеседника, не глядя на него. В этом случае будьте уверены, он вас не услышит, вы как будто разговариваете с самим собой. Исправить эту ситуацию можно, прежде всего, повернувшись лицом к тому с кем вы разговариваете и, обратив на себя внимание, позвав собеседника по имени.

Обратите внимание на то, в каком психологическом состоянии находится ваш собеседник. Если его взгляд направлен в пол, очевидно, что он подавлен и испытывает чувство страха. В таком состоянии на взаимность рассчитывать не стоит. Скорее всего, ваш партнер захочет как можно быстрее закончить разговор или уйти от него. В этом случае не стоит быть навязчивым и «лезть в душу», лучше постараться дать понять человеку, что он в безопасности и ему ничто не угрожает. Для этого есть много средств, о которых мы будем говорить позже.