

# Психология общения

## тема Виды психологического влияния в общении

### Инструкция

1. Прочитайте лекционный материал, сделайте краткий конспект (основные положения и термины должны быть записаны в тетрадь)
2. Выполнить практическое задание

### План

1. Влияние в процессе общения
2. Техники психологического воздействия на людей в процессе общения
3. Практическое задание

Для получения оценки классному руководителю необходимо прислать оформленную в формате Microsoft Word практическую работу в день получения задания до 15.00, обязательно указав в верхнем колонтитуле число, номер группы, предмет, фамилию и имя автора.

### Пример оформления работы

13.10. 2020- 123- Психология общения - Иванова А.И

Социальная роль	Варианты просьб (формулировка)

*Возможен вариант выполнения тестового задания в тетради, но фотографию работы следует так же поместить в документ Microsoft Word и подписать в соответствии с требованиями.*

### **КОНТРОЛЬ ВЫПОЛНЕНИЯ КОНСПЕКТОВ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ВЫБОРОЧНО, ПРАКТИЧЕСКИЕ И ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ВЫПОЛНЯЮТСЯ ВСЕМИ СТУДЕНТАМИ ГРУППЫ**

**Влияние** - это любое поведение одного человека, которое вносит изменения в поведение, отношения другого человека. Психологическое влияние определяется как способность воздействовать на другого, изменяя при этом не только поведение человека, но и его взгляды, мотивы, чувства, сознание и порой даже характер. Целью любого влияния является максимальное достижение власти над человеком.

**Власть** - это возможность оказывать влияние на поведение членов группы и достигать поставленных целей: правовая власть (влияние через нормы и запреты); экономическая (власть ресурсов, денег, капитала); социальная (через взаимодействие людей, она акцентирует внимание на двух сторонах — подчинении и согласии подчиняться). Власть предполагает взаимозависимость: предстает как двусторонние отношения, в которых одна сторона побуждает к действию, а другая соглашается на это действие или в той или иной степени сопротивляется ему.

Власть может анализироваться с точки зрения ее легальности и легитимности. Легальность власти означает ее соответствие нормам права, законам, т.е. установленной законодательно форме. Такую власть можно назвать также формальной. К современным источникам формальной власти относятся: собственность, трудовой договор, полномочия, квалификация, компетентность, неформальные структуры, доступ к информации.

Легитимность власти означает ее соответствие общепринятым ценностям, культурным образцам, представлениям людей о некоей ее «правильности». Легитимность означает признание власти и психологическое согласие ей подчиняться, что обуславливает ее прочность и устойчивость. В соответствии с этим власть может быть легальной, но не легитимной, что означает ее слабость и неустойчивость.

Для нас интересен психосоциальный подход к власти. Он основан на признании того, что условием влияния одного человека на других людей является не обладание формальной властью, а владение психологическими техниками и технологиями влияния (убеждения, суггестии, манипулирования).

Власть рассматривается через влияние, а его инструментами являются: знаки (слова, жесты, мимика), символы - особые знаки, в которых с помощью условного обозначения подразумевается значимая ценность (например: голубь - символ мира, скипетр - символ власти и пр.); значения - ценность, которую люди приписывают вещам и явлениям (должности, одежда, деньги и пр.).

Сила влияния при психосоциальном подходе определяется степенью внушаемости людей, их склонностью принимать точку зрения других (конформизмом), их терпимостью к точке зрения других (толерантностью), культурно-историческими особенностями формирования коллективной позиции и взаимодействия индивидуальной и групповой позиции (власть должностного лица, авторитета, санкций, культурных ценностей). Особенностью психологической власти является то, что она не всегда ясно осознается людьми и поэтому с трудом формализуется.

**2. Рассмотрим техники психологического воздействия на людей в процессе общения.** В практике взаимодействия людей используются такие формы личного влияния, как убеждение, заражение, внушение, манипуляция, личный магнетизм.

**Техника убеждения.** Рассмотрим техники психологического влияния на людей. В психологическом смысле убедить кого-либо в чем-либо - значит добиться с помощью логического обоснования согласия оппонента. Убежденность считается достигнутой, если партнер готов защищать новую точку зрения и действовать в соответствии с ней. На убежденность или внушаемость влияет целый ряд факторов: степень зависимости партнера от живого слова (устного или письменного), степень эмоциональной уравновешенности и ее влияние на податливость, степень интеллектуального потенциала человека и его компетентность в проблеме, уровень критичности ситуации. Доказано, что чем выше интеллект человека, тем выше степень критичности, поэтому для убеждения таких партнеров целесообразно использование более глубоких и более веских аргументов. Людям с развитым интеллектом свойственны как рефлексия и комплексы некоторой неуверенности в себе, так и самоуверенность, вера в незыблемость собственных позиций, они как бы устойчивы против убеждения. Поэтому по отношению к таким партнерам целесообразно использовать «двустороннюю аргументацию», т.е. начать разговор с представления их собственных позиций и демонстрации важности и значимости, а затем перейти к убеждающим техникам и контраргументам.

Убеждение основано на логических приемах доказательств, которые могут быть усилены социально-психологическим воздействием (авторитетным источником, групповым влиянием, обстановкой). При взаимодействии обычно используют следующие убеждающие техники:

- постановка проблемы, демонстрация ее места в ряду других и актуальности; необходимость решения (потери, возможные при его отсутствии), варианты решения,

их достоинства и недостатки, последствия, необходимые средства, затраты, другие условия;

- увеличение ценности достоинств предложения и уменьшение значимости его недостатков; увеличение ценности данного варианта и уменьшение ценности альтернативных вариантов;

- раскачка собеседника и дальнейшее убеждение его путем представления различных точек зрения и разбора прогнозов;

- внушение важности предложения, возможности его осуществления и простоты этого;

- принцип постепенного охвата - предложение делится на этапы, и затем рассмотрение последовательно продвигается по этим этапам, добиваясь согласия на каждом из них. Другое применение этого принципа, например: перед предстоящим обсуждением с несколькими участниками предварительно обсудить свой вопрос с каждым участником отдельно и заручиться их согласием (поддержкой);

- прием программирования - например, задать вопрос с акцентированием обычно по существу дела и не требовать на него немедленного ответа. Через какое-то время вопрос сам возникнет в мыслях партнера и заставит его думать.

Марк Катон Старший, правитель Рима, был широко известен своей способностью убеждать, владел ораторским искусством, но был скромен и бережлив. Известно, что многие римляне удивлялись тому, что нередко недостойным и ничтожным воздвигают статуи, между тем как о памятнике Катону и не помышляют. Узнав об этом, друг Катона сказал, что он создаст группу по сбору денег на памятник, на что получил от него убедительный и однозначный ответ: «Пусть лучше люди спрашивают, почему до сих пор нет памятника Катону, нежели - почему ему поставили памятник».

Самой эффективной современной технологией убеждения участников общения является спор «ад гее!» (к цели) - это спор, в котором у собеседников непременно есть общая цель, и в ее осуществлении каждый заинтересован, но не согласен с тем способом ее достижения, который кто-то предлагает. В этой ситуации каждый собеседник воспринимает проблему по-своему, и предложения, которые он формулирует, базируются на объективных критериях, имеют плюсы и минусы. В такого рода ситуации участники спора, как правило, путем переговоров приходят к компромиссу, а при культуре полемики - и к консенсусу. Это и есть спор, в котором рождается истина, так как предмет спора - средства достижения цели, в которой обе стороны заинтересованы.

При взаимодействии с интеллектуальным партнером важно также использовать технику «ас! гет» (по факту) - сами факты можно принимать или не принимать, но комментировать их нет смысла. Как известно, люди трактуют любые факты по-своему, причем иногда к действительному положению вещей это не имеет никакого отношения. Поэтому в споре по факту целесообразно отказаться от личных комментариев и обсуждать лишь сами факты, например статистику.

**Техника заражения.** Это техника, рассчитанная на силу эмоционального обращения убеждающего. Из практики известно, что плохое настроение одного человека достаточно быстро переходит на тех, с кем он взаимодействует. Люди эмоционально яркие, с сильной энергетикой обладают гораздо большей способностью воздействовать на других людей и добиваться своего. Это происходит за счет заражения других своей уверенностью, энтузиазмом и оптимизмом. Общение с таким человеком дает заряд положительных эмоций, собеседник проникается к такому партнеру симпатией и, как правило, становится менее критичным, более сговорчивым при обсуждении проблемы или предложения.

Юлий Цезарь говорил:

«Чем больше за мной побед, тем меньше следует полагаться на случай, ибо никакая победа не даст столько, сколько может отнять одно поражение».

Поэтому, когда однажды, сходя с корабля на африканский берег, он неожиданно споткнулся и упал, упершись руками в землю, у всех промелькнула мысль о плохом предзнаменовании. Цезарь же, не поднимаясь, воскликнул: «Ты в моих руках, Африка!», — а затем встал и повел войско вперед.

**Техника внушения.** В отличие от заражения эта техника рассчитана на некритическое восприятие слов, выраженных в них мыслей и волевых импульсов. Внушение может быть произвольным и непроизвольным, прямым и косвенным, отличаться давлением воли, характера, силы и авторитета. Кроме того, внушение в процессе взаимодействия может основываться на его содержании или форме или на том и другом одновременно.

Внушение, основанное на содержании, состоит в особом подборе и сочетании аргументов, входящих в состав того или иного сообщения. Внушаемость содержания сообщения может вызываться также эмоциональной стороной. Внушение, основанное на форме, заключается в особом оформлении и подаче сообщения.

Степень податливости внушению, способность к некритическому восприятию поступающей информации у разных людей различна. У лиц со слабой нервной системой, а также с резкими колебаниями внимания внушаемость выше.

**Техника манипулирования.** Это влияние на другого человека со специальными намерениями, особенной целью или управление им с ловкостью, с пренебрежительным подтекстом. Любая манипуляция содержит три намерения: прибрать к рукам, сохранить иллюзию самостоятельности действий и решений, оказать психологическое воздействие. Как отмечалось при анализе видов взаимодействия, другой человек для манипулятора — это средство достижения цели, с помощью которого можно получить односторонний выигрыш. О наличии манипулятивного взаимодействия свидетельствуют два основных признака:

1. выигрыш, к которому стремится манипулятор;
2. специальные манипулятивные приемы, с помощью которых манипулятор направляет поведение партнера в нужное русло.

Манипуляции бывают простые и сложные. К простым манипуляциям обычно относят небольшие действия, несложные приемы манипуляции, к сложным — случаи, когда используются многообразные средства для скрытия манипулятивных действий.

Механизмы, используемые в манипуляциях'.

- присоединение к внутреннему миру другого человека;
- психические автоматизмы, т. е. сокращение схемы внутриличностного взаимодействия и перемещение активности энергии манипулятора к областям внутреннего мира партнера по общению;
- подключение «питания», заимствование побудительной силы у мотивов, к которым имеется доступ в данный момент;
- присвоение — отождествление «Я» адресата со своей активностью, принятие партнером чужого желания за свое.

Цель манипулятора — переложить ответственность за содеянное на свою жертву.

Манипулятивные тактики:

- провоцирование защитных реакций (партнер вынужден защищаться, обороняться, оправдываться, испытывать чувство вины);
- провоцирование замешательства и дезориентации (нарушить чужие планы, вывести из состояния равновесия, нанести ущерб интересам, заставив высказываться негативно);
- формирование впечатления, что партнер настроен на сотрудничество (высказывается понимание ситуации, но выражается сожаление по поводу оказания помощи и объясняются «объективные» причины отказа);

- игра на нетерпеливости (создается впечатление, что проблема решена, а затем предлагается еще кое-что предпринять для окончательного завершения и так несколько раз);
- игра на чувстве безысходности (подвести партнера к пониманию того, что других выходов или вариантов просто нет. В результате поле восприятия у человека сужается, трудности оказываются неизбежными, и он сам готов принять предложение, которое его не устраивает);
- убаюкивание с целью «убить позднее» (человеку оказывается будто бы бесплатная услуга, любезность, за которую потом приходится расплачиваться отходом от своих намерений).

### Виды манипуляторов

**Манипуляции** – скрытое управление поведением человека, совершаемое ради какой-либо выгоды того, кто управляет. Человека, который в своих интересах управляет поведением другого помимо его воли, называют **манипулятором**. Конечно, в жизни встречаются ситуации, когда по каким-то причинам приходится скрывать свою цель и мы вынуждены искать обходные пути. Допуская возможность разовой манипуляции, игры, цель которой – избежать затруднительного положения, американский психолог Э.Шостром резко осуждает манипулирование как основной стиль общения. Постоянное манипулирование опасно тем, что приводит к разрушению личности человека, основные душевные силы которого направлены на управление другими. А объекту манипулирования его положение невыносимо из-за чувства подавления личности, роли игрушки в чьих-то руках. По мнению Э.Шострома, существуют различные **виды манипуляторов**:

- активные манипуляторы (эти люди не в силах положиться на себя, им лучше сделать ответственным за все другого человека, того, кем можно управлять и кого можно контролировать; некоторые манипуляторы, желая или не находя любви окружающих, пытаются добиться власти над другими людьми силой хитрого ума);
- пассивные манипуляторы (некоторые люди настолько боятся заслужить чье-то неодобрение, что стараются угодить всем, или же когда им не хватает сил справиться с жизненными трудностями, человеку удобнее занять пассивную позицию «Делайте со мной, что хотите!»);
- соревнующиеся манипуляторы (такие люди воспринимают жизнь как постоянный турнир, а себе отводят роль бойца; для них важна постоянная битва, деловые партнеры рассматриваются как соперники или враги, реальные или потенциальные);
- безразличные манипуляторы (эти люди играют в безразличие и индифферентность; стараются уклониться от контактов).

Знание основных причин манипулирования и стратегической линии поведения манипуляторов позволяет не только распознавать их среди окружающих, но и предвидеть их поступки и, следовательно, избежать участи их жертв.

Способы манипуляции	Способы защиты
<b>1. Навязывание роли.</b> Угадав желания человека, манипулятор начинает навязывать роль Незаменимого Работника, Бескорыстной Сотрудницы, Всеми Обожаемого, Неотразимой и т.п. Например, «Верочка, мы все прекрасно знаем, что если вы этого не сделаете, это никто не сделает...»	<b>Отказ от роли</b> К примеру: «К сожалению, люди любят преувеличивать...»
<b>2. Вас делают другом.</b> Манипулятор доверительно рассказывает о себе, а затем обращается с какой-нибудь обременительной просьбой: «Я вижу, вы мне так сочувствуете... вот спасибо... я думаю, вы не откажетесь...»	Не проявлять дружеского участия в разговоре с малознакомым человеком, не замечать намеков



## Психология общения

3. <b>Доброжелатель.</b> Чрезвычайно любезно и доброжелательно расспрашивает о личных делах, трудностях, затем обращается с просьбой, в которой после такого разговора трудно отказать	Не быть откровенным с человеком, которого вы не считаете другом, и не считать себя обязанным делать то, о чем просит участливый человек
4. <b>«Дружим против общего врага».</b> Манипулятор доверительно сообщает о том, как плохо высказался о вас руководитель или коллеги. Он возбуждает неприязнь к «недоброжелателю», подталкивая в определенных действиям	Задайте себе вопрос: «С чего это вдруг он стал открывать мне глаза?»
5. <b>Вас делают соратником по общему делу.</b> Например, посетитель доверительно, с расчетом на понимание и сочувствие, посвящает вас в свой замечательный проект реорганизации работы фирмы. И тут же просит именно его бумаги показать директору в первую очередь	Подумайте: «А мое ли это дело?» Не поддавайтесь пафосу собеседника, отдавайте себе отчет в том, насколько вы сами считаете этот проект первоочередным
6. <b>Туманные намеки.</b> Манипулятор не высказывает прямо свою бестактную просьбу, а ходит вокруг да около	Прервать его высказывания вопросом: «Вы это о чем?»
7. <b>Берет измором.</b> Манипулятор с обворожительной улыбкой снова и снова повторяет одну и ту же просьбу, выполнить которую вы не можете или не хотите	<b>«Заезженная пластинка»</b> Каждый раз в ответ на просьбу следует повторять: «Рад бы вам пойти навстречу, но ничего не могу сделать»

Можно выделить приемы, которыми пользуются недобросовестные работники, чтобы уклониться от выполнения задания или избежать ответственности. Вот они:

- не закончив одного дела, напрашиваются на какое-либо другое;
- стараются доказать руководителю, что в задании не было указаний на то, что сейчас требуется;
- заявляют, что некоторое время назад начальник говорил совсем обратное;
- заявляют, что у них мало прав для выполнения этого задания;
- заявляют, что им «не помогают»; это дает возможность уклоняться от ответственности;
- доказывают, что поручаемое задание не входит в их обязанности и что этим должен заниматься кто-нибудь другой;
- стараются всегда быть обиженными – можно будет оправдаться тем, что в такой обстановке невозможно работать;
- заявляют, что поручаемая им работа им не по плечу («я не могу все знать», «я не профессор»);
- обвиняют начальника в том, что его никогда нельзя понять или с ним невозможно работать;
- берут задания без указания срока их выполнения; потом трудно будет обвинить их в срыве и невыполнении задания;
- используют выражения типа «первый раз слышу», «звонил, не дозвонился», «заходил, но вас не было», «искал, но не нашел», «а мне никто не говорил», «а почему я?», «не слышал», «не знаю», «я ему сказал, но он не сделал» и т.д.

**Личный магнетизм.** Это тип влияния человека с ярко выраженным социальным интеллектом, т.е. легкого в общении, хорошо адаптирующегося в любой ситуации, уверенного в себе, с высокой адекватной самооценкой, с развитым чувством собственного дос-

## Психология общения

тоинства, сопереживающего и доброжелательного к другим людям, тактичного. Личный магнетизм относится к высшему уровню проявления способности личного влияния на партнера по взаимодействию. Однако в реальной жизни немногие из людей обладают такой способностью.

К числу факторов, способствующих продуктивному психологическому влиянию в процессе общения в определенных условиях взаимодействия, относятся следующие группы:

- внешнего влияния, направленные на следующие анализаторы: зрительные, слуховые, обонятельные, температурные, тактильные;
- вербального влияния, порождающие определенные особенности восприятия и использующие механизмы: лингвистические, паралингвистические ;
- невербального влияния, включая все характеристики языка тела;
- регулирующие уровень удовлетворения потребностей объекта влияния;
- способствующие вовлечению объекта влияния в специально организованную деятельность.

Таким образом, алгоритмизированная система средств влияния составляет прием, совокупность приемов влияния образует метод. Эффективный алгоритм влияния, т.е. сочетание, последовательность и ритм применения средств, приемов и методов психологического влияния на людей для решения тех или иных задач при взаимодействии, представляет собой психотехнологию.

### 3. Практическое задание. Заполните таблицу.

*Придумайте различные ситуации манипулятивного общения, например: вам необходимо попасть на киносеанс, а вы забыли билет. Найдите подход к билетерше, если это:*

Социальная роль	Варианты просьб (формулировка)
а) молодая симпатичная девушка;	
б) женщина средних лет, которая стремится выглядеть моложе;	
в) сурового вида пожилая женщина;	
г) пожилой мужчина интеллигентного вида.	
д) парень- неформал	