

СОЦИАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ. ПСИХОЛОГИЯ

Деловое общение.
Психологические способы
оказания влияния и
противодействия влиянию
имеющие телесную и психофизиологическую природу

Кафедра
«Прикладная психология»

К. психол н., доцент М.В. Карагачева



ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ



POLITÉCNICA



Uniwersytet
Ekonomiczny
w Katowicach



NAZARBAYEV N.A.
«COURSE TOWARDS
THE FUTURE: MODERNIZATION
OF KAZAKHSTAN'S IDENTITY»



Erasmus+

Программа подготовки магистров "Высокоскоростной железнодорожный транспорт. Инфраструктура, экономика, экология"
Master Program "Economics, Ecology and Infrastructure at High-Speed Railways" (EEIHSR)



Деловое общение — это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели

- **Деловое общение**

- **прямое**

- **непосредственный контакт**

- **косвенное**

- **между партнерами существует пространственно-временная дистанция**

Виды делового общения

Вербальное общение – это общение, происходящее с помощью слов.

Невербальное общение осуществляется через мимику, жесты и позы. То, как и где мы стоим, какой у нас взгляд, и с какой интонацией мы говорим, составляет наш невербальный портрет в глазах собеседника.

Иногда результат невербального восприятия играет намного более значительную роль, чем мы ожидаем.

стили делового общения

Ритуальный

Поддержание традиции и основных устоев данного общества. Человек – элемент соблюдения ритуала общения

Манипулятивный

Управление оппонентом для достижения поставленных целей. Сюда можно отнести обучение, управление

Гуманистический, партнерский

Общение направлено на достижение взаимопонимания. При этом стиле важна индивидуальность каждого.

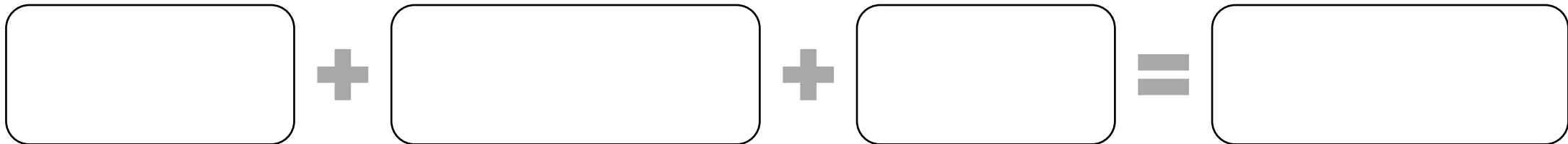
Психологическое влияние

Психологическое влияние - это воздействие на психическое состояние, чувства, мысли и поступки других людей с помощью исключительно психологических средств: вербальных, паралингвистических или невербальных

Инициатор влияния — тот из партнеров, кто первым предпринимает попытку влияния.

Адресат влияния — тот из партнеров, к которому обращена первая попытка влияния.

Противостояние чужому влиянию — это сопротивление воздействию другого человека с помощью психологических средств.



Вербальные сигналы — слова

смысл и характер слов, подбор выражений, правильность речи либо разные виды ее неправильности.

Паралингвистические сигналы — особенности произнесения речи, отдельных слов и звуков.

Невербальные сигналы — взаимное расположение собеседников в пространстве, позы, жесты, мимика, контакт глаз, оформление внешности, прикосновения, запахи.

Виды психологического влияния

Различают психологически **конструктивное** и **неконструктивное** влияние.

Психологически конструктивное влияние отвечает 3 критериям:

- 1) не разрушает личности людей, в нем участвующих, и их отношений;
- 2) психологически корректно (грамотно, безошибочно);
- 3) удовлетворяет потребности обеих сторон.

Психологически конструктивное противостояние влиянию также должно отвечать этим трем критериям

Виды влияния	
1. Убеждение (Аргументация)	6. Формирование благосклонности
2. Внушение	7. Просьба
3. Заражение	8. Игнорирование
4. Самопродвижение	9. Принуждение
5. Пробуждение импульса к подражанию	10. Нападение
	11. Манипуляция

Виды психологического влияния

Убеждение – сознательное **аргументированное** воздействие на другого человека или группу людей, имеющее целью изменение их суждения, отношения, намерения или решения

Внушение – сознательное или неосознанное **неаргументированное** воздействие на другого человека или группу людей, имеющее целью изменение их состояния, отношения к чему-либо и предрасположенности к определенным действиям

Заражение – **передача своего состояния или отношения** другому человеку или группе людей, которые перенимают это состояние или отношение.

Самопродвижение – объявление своих целей и предъявление свидетельств своей компетентности и квалификации для того, чтобы быть оцененным по достоинству и благодаря этому **получить преимущества** на выборах, при назначении на должность и др.

Виды психологического влияния

Пробуждение импульса к подражанию – способность вызывать стремление быть подобным себе.

Формирование благосклонности – привлечение к себе непроизвольного внимания адресата путем проявления инициатором собственной незаурядности и привлекательности, высказывания благоприятных суждений об адресате, подражания ему или оказания ему услуги.

Просьба – обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия.

Игнорирование – умышленное невнимание, рассеянность по отношению к партнеру, его высказываниям и действиям

Виды психологического влияния

Принуждение – угроза применения своих контролирующих возможностей для того, чтобы добиться от адресата требуемого поведения

Нападение

- деструктивная критика;
- деструктивные констатации;
- деструктивные советы

Манипуляция – скрытое побуждение адресата к переживанию определенных состояний, принятию решений и/или выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей

Харизма

Харизма — психологическая притягательность человека, способность вызывать у людей приверженность своим целям и энтузиазм в их достижении

Характеристики харизматического лидера:

- **высокий уровень уверенности в себе;**
- **сильнейшая убежденность** в правильности своих идей;
- **высокий уровень энергии и энтузиазма;**
- **высокий уровень экспрессивности, внешняя выразительность;**
- **блестящие коммуникационные и ораторские навыки;**
- **активное моделирование роли и формирование имиджа.**

Манипуляция

Манипуляция – это **преднамеренное и скрытое** побуждение другого человека к переживанию определенных состояний, принятию решений и выполнению действий, необходимых для **достижения инициатором своих собственных целей**

Манипуляция — это промежуточная ступень от варварства к цивилизованному влиянию

Отличительные черты манипуляции

1. Осознанность манипулятором своих целей и средств.
2. Скрытость целей манипулятора.
3. Скрытость средств манипулятора.
4. Принятие адресатом на себя ответственности за происходящее.

Манипуляция

Виды влияния по признаку психологической цивилизованности или варварства

1. Варварское психологическое влияние.
2. Манипулирование (вызов к скрытой силовой борьбе)
3. Цивилизованное влияние.

Цивилизованным является влияние:

- 1) соответствующее правилам этикета
- 2) соответствующее этическим нормам

Варварство — грубость, дикость нравов, невежественное отношение к культурным ценностям.

Виды влияния	Характеристика цивилизованности — варварства	Цивилизованные виды контрвлияния	Варварские или спорные виды контрвлияния
1. Аргументация	Цивилизованный вид влияния, если мы ясно и открыто сформулировали партнеру цель нашего воздействия	Контраргументация	Игнорирование Принуждение Нападение Манипуляция
2. Самопродвижение	Цивилизованный вид влияния, если инициатор не использует обманных «трюков» и раскрывает свои истинные цели и запросы	Конструктивная критика Отказ	Нападение Игнорирование
3. Манипуляция	Переходный (от варварства к цивилизации) вид влияния	Эмоциональный мониторинг. Психологическая самооборона Информационный диалог Конструктивная критика Конфронтация, Уклонение, Игнорирование	Встречная манипуляция Нападение
4. Внушение	Спорный вид влияния; внушение - это всегда проникновение через «черный вход»	Конструктивная критика Энергетическая мобилизация Уклонение	Нападение Манипуляция Принуждение
5. Заражение	Спорный вид влияния;	Конструктивная критика Энергетическая мобилизация Уклонение	Нападение Манипуляция Принуждение

Виды влияния	Характеристика цивилизованности — варварства	Цивилизованные виды контрвлияния	Варварские или спорные виды контрвлияния
6. Пробуждение импульса к подражанию	Спорный вид влияния	Творчество Конструктивная критика Уклонение	Нападение Игнорирование
7. Формирование благосклонности	Спорный вид влияния	Конструктивная критика Уклонение Энергетическая мобилизация	Нападение Игнорирование
8. Просьба	Спорный вид влияния	Отказ Уклонение	Нападение Игнорирование
9. Игнорирование	Спорный вид влияния	Самопродвижение Конфронтация	Нападение Встречное игнорирование Манипуляция
10. Принуждение	Варварский вид влияния; считается допустимым и эффективным в некоторых педагогических и политических системах, а также аварийных ситуациях	Контраргументация Конфронтация	Нападение Манипуляция Ответное принуждение Игнорирование
11. Нападение	Варварский вид влияния	Психологическая самооборона Информационный диалог Конструктивная критика Конфронтация Уклонение	Ответное нападение (ответная деструктивная критика и т. п.) Манипуляция Принуждение, Игнорирование

Психологическая самооборона (психологическое самбо)

Психологическое самбо требует:

1. использования четких **речевых формул**;
2. правильно подобранной **интонации** — например, спокойной, холодной, задумчивой, веселой или грустной;
3. **Основательности** в ответе, которая достигается:
 - выдерживанием **паузы** перед ответом;
 - **неторопливостью** ответа;
 - обращенностью ответа в пространство более глубокое и обширное, нежели то, которое представляет собой непосредственная зона столкновения.

Техники психологической самообороны

1. Техника бесконечного уточнения

- *Что в этом предложении кажется вам самым уязвимым для критики ?*
- *Что нужно изменить ?*
- *А какой цвет (стиль одежды, стиль высказывания, оборот речи) был бы более подходящим ?*
- *Что бы ты посоветовал ?*

Другой вариант техники бесконечного уточнения — подробное объяснение партнеру собственной позиции. Условно можно назвать его «самоуточнение».

2. Техника внешнего согласия, или «наведения тумана»

Эта техника особенно эффективна против несправедливой критики или откровенной грубости, например:

- *Какая неожиданная мысль! Надо будет ее обдумать...*
- *Я действительно!..*
- *Верно! А мне и невдомек!*
- *Я подумаю над тем, как мне учесть это в своей работе.*
- *Знаешь, я вынуждена с тобой согласиться, хотя мне и трудно это сделать сразу.*
- *Я сама об этом часто думаю, но пока не пришла к определенным выводам.*
- *Я подумаю, имеет ли это отношение ко мне.*



Техники психологической самообороны

3. Техника испорченной пластинки

Правило трех С — скажи три раза. Оно известно также как «правило британского старшины»:

1. Сначала скажите им, что именно вы собираетесь им сказать.
2. Потом скажите им то, что вы собираетесь им сказать.
3. Потом скажите им, что именно вы им сказали.

И тогда вас, может быть, услышат.

4. Техника английского профессора

Партнер корректно выражает сомнения по поводу того, что выполнение чьих-либо требований действительно не нарушает его личных прав.

Возможные варианты ответов в технике английского профессора:

- *Это составляет предмет моих убеждений..*
- *Если я сделаю это, то это буду уже не я...*
- *Это не согласуется с моим представлением о себе.*
- *Я ценю некоторые свои странности и предрассудки, потому что они помогают мне находить неординарные решения.*



Техники информационного диалога

1. Вопросы, направленные на прояснение сути дела:

«Что вы имеете в виду, когда говорите о...»

«Какие факты (условия, ограничения, преимущества и т. п.) вы имеете в виду?»

«Что следует предпринять, чтобы изменить ситуацию?»

«Что именно вы считаете неконструктивным?»

«Как мы могли бы сформулировать свою задачу?»

2. Вопросы, направленные на прояснение целей манипулятора:

«Почему вы спрашиваете у меня об этом именно сейчас?»

«Зачем ты говоришь мне об этом?»

«О чем в действительности ты хочешь меня попросить?»

«Что ты хочешь этим сказать?»

3. Ответы и сообщения:

«Да, эта работа не была закончена в срок»

«Это было мое решение».

«Совещание было созвано для обсуждения именно этой проблемы».

«Результаты будут известны через две недели».

«Да, я тоже голосовал против».

«Нет, я отказался поддержать этот проект».

«На этот раз нас постигла неудача».

«Да, этот успех очень важен для нас» и т. п.



Техники информационного диалога

4. Предложения по существу дела:

«Предлагаю согласовать наши подходы до начала переговоров».

«Предлагаю обсудить факты».

«Предлагаю наметить план действий».

«Предлагаю обсудить наши разногласия в свете новых данных».

«Предлагаю составить список необходимых документов».

«Не могли бы вы еще раз сформулировать свой вопрос?»

«Не могли бы вы пояснить некоторые детали?» и т. п.

5. Предложения ограничить область обсуждения:

«Предлагаю вернуться к существу дела».

«Предлагаю избегать личных комментариев в нашем обсуждении».

«Предлагаю не затрагивать конфиденциальной информации».

«Предлагаю обсуждать вопросы последовательно» и т. п.

Техники конструктивной критики

1. Выражение сомнения в целесообразности

- *Боюсь, что в настоящее время это не является актуальной задачей для нашей фирмы.*
- *Вероятно, мы сможем вернуться к этому вопросу через год. Сейчас неподходящее время для диверсификации (распространения в новые регионы, построения колбасного модуля и т. п.).*
- *Сотрудники этого профиля у нас уже набраны.*
- *Полагаю, что использование вашей идеи потребует неоправданных затрат.*

2. Цитирование прошлого случая

Ссылка на аналогичные события, ситуации и решения с описанием тех неблагоприятных последствий, к которым они привели.

- *У нас был аналогичный случай месяц назад. К сожалению, оказалось, что такого рода заказы требуют привлечения дополнительных работников.*
- *Благодарю, мы уже сталкивались с иностранными специалистами. Они не всегда реалистичны. Требуется время, чтобы они адаптировались к российской реальности. Мы приняли решение пока обходиться отечественными кадрами.*

3. Ссылка на три причины

Сообщение о том, что предложение не может быть принято... по трем причинам.

Три причины — это веско. К тому же, они всегда есть. Партнер может постараться использовать против них метод разделения аргументов. Когда человек говорит «по трем причинам», он сам структурирует свое отношение к предложению. Это очень ценное упражнение для ума и

действительная проверка предложения на эффективность.



Цивилизованная конфронтация

- **Первая фаза**

- Я-сообщение о чувствах, которые вызывает данное поведение инициатора воздействий

- **Вторая фаза**

- Усиление Я-сообщения

- **Третья фаза**

- Выражение пожелания или просьбы

- **Четвертая фаза**

- Назначение санкций
- санкция – атрибут принуждения.

- принуждаем манипулятора совершить выбор:
 - подчиниться нашим требованиям

- отказаться от возможности взаимодействовать с нами

- **Пятая фаза**

- Реализация санкций

Переход к
цивилизованному
у
взаимодействию
или
сознательной
капитуляции

