

ПСИХОЛОГИЯ ВЛИЯНИЯ В ПРОЦЕССЕ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ВЛИЯНИЕ

- ▣ **Психологическое влияние —**
воздействие на психическое
состояние, чувства, мысли и
поступки других людей с помощью
психологических средств



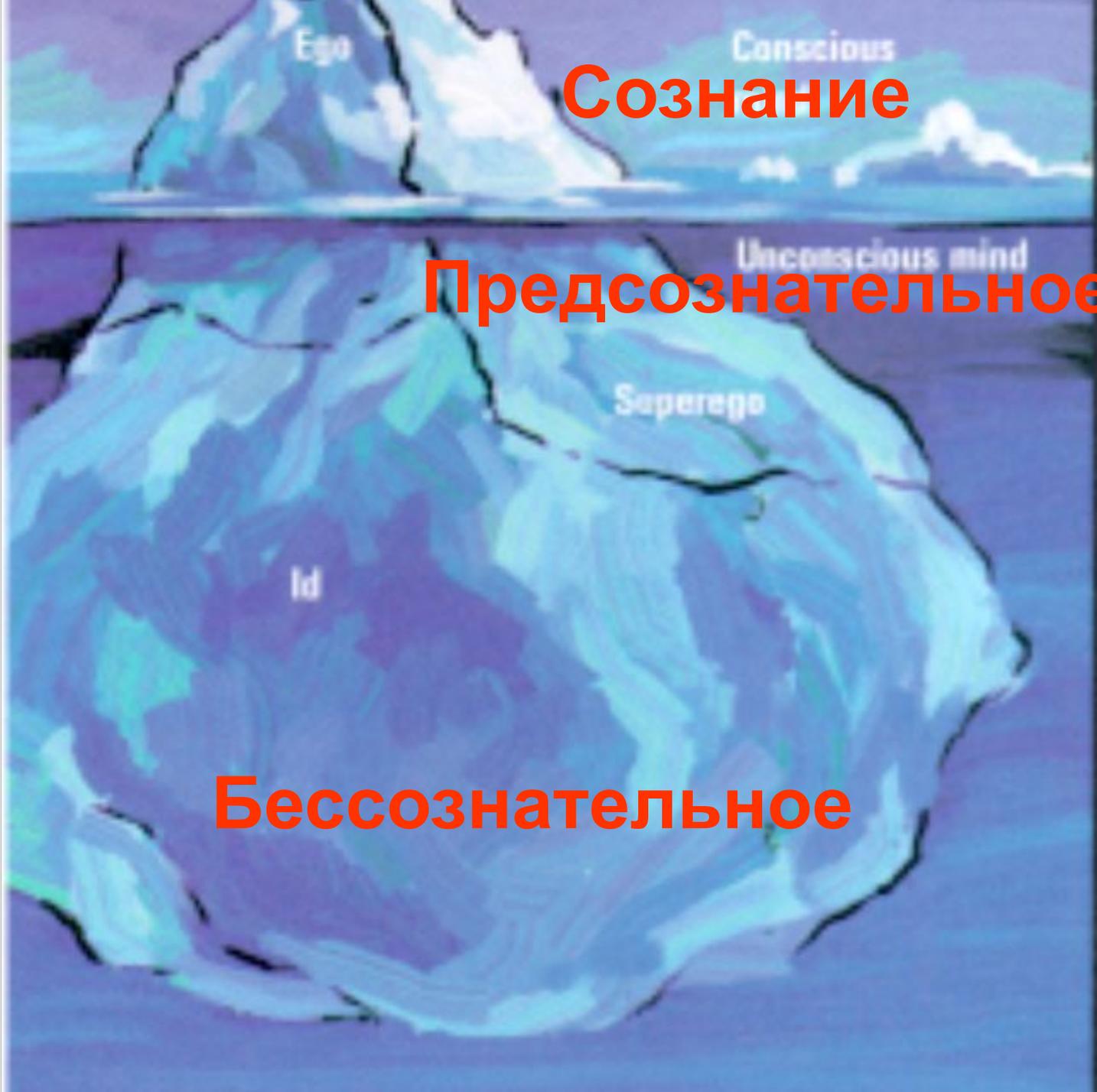
**Средства
психологического
влияния**

```
graph TD; A[Средства психологического влияния] --> B[Вербальные = воздействие словом]; A --> C[Невербальные = воздействие без слов];
```

Вербальные=
воздействие словом

Невербальные=
воздействие без
слов





Сознание

Предсознательное

Бессознательное

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ВЛИЯНИЕ

Сознательный уровень

Что говорится?



Как говорится? Как произносятся слова?
Какими действиями сопровождаются
слова?

Бессознательный уровень



СПОСОБНОСТЬ ОКАЗЫВАТЬ ВЛИЯНИЕ

- + высокоэнергетичные, доминантные психотипы
- + люди с более высоким статусом (руководители по отношению к подчиненным, родители по отношению к детям, преподаватели по отношению к студентам и т.д.)
- низкоэнергетичные психотипы
- люди с более низким статусом





Виды влияния

- ▣ **Заражение**
- ▣ **Внушение** (харизма как фактор внушения)
- ▣ **Убеждение** (аргументация)
- ▣ **Манипуляция**



ЗАРАЖЕНИЕ

- ▣ **Заражение** – передача определенного эмоционально-психического настроения от одного человека к другому или к группе людей (передача воодушевления, заражение энтузиазмом или паникой, смехом или раздражением)
- ▣ **Необходимое условие заражение** – наличие данного состояния у самого инициатора воздействия



Внушение

- ▣ **Внушение (суггестия)** – сознательное, неаргументированное воздействие на самого себя, другого человека или группу людей, целью которого является изменение их состояния, отношения к чему-либо и предрасположенности к определенным действиям
- ▣ **Внушение = не допускающее сомнений утверждение (осуществляется вербальными (словесными) средствами)**



Внушение: виды

1. *Гипнотическое внушение* (в состоянии гипноза)
2. *Внушение в состоянии релаксации* (мышечной и психической расслабленности)
3. *Внушение при активном состоянии бодрствования человека*
4. *Самовнушение* – оказание влияния на самого себя с целью укрепления своих сил; сознательное воздействие на подсознание, в результате чего происходит изменение психических состояний и физиологических процессов, происходящих в организме



ХАРИЗМА КАК ФАКТОР ВНУШЕНИЯ

Необходимое условие внушения: инициатор воздействия должен быть:

- в рассудочном состоянии
- уверенным, способным и авторитетным
- обладающим притягательностью и магнетизмом, то есть ХАРИЗМОЙ



ХАРИЗМА В МИФОЛОГИИ

Хариты (др.-греч. *Χάριτες* от *χάρις*, «изящество, прелесть») — в древнегреческой мифологии три богини веселья и радости жизни, олицетворение изящества и привлекательности.

Харизма – необычайное дарование, которое дается человеку и является милостью богов



ХАРИЗМА В НАУКЕ

Харизматическая власть,
основанная на личном авторитете и
личном влиянии харизматического
вождя



Макс Вебер
немецкий социолог



ХАРИЗМАТИЧЕСКИЕ КАЧЕСТВА ЛИЧНОСТИ

- Личная магнетически притягательная сила
- Воодушевление от выполняемой жизненной задачи
- Уверенность в своих силах и душевное равновесие
- Умение мотивировать себя и других, ставить перед собой и другими четкие цели
- Умение служить образцом для подражания
- Активность и энергичность.



ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ВНУШЕНИЯ (Н. ЭНКЕЛЬМАН)

- 1. Король должен выглядеть как король.**
Придавать значение своему внешнему виду, излучать силу и уверенность
- 2. Если на колокольне ударить в колокол и заставить его звучать, то и другие колокола начнут звучать в той же тональности.** В других людях можно пробудить лишь то, что кроется глубоко в нас. Ключ к окружающим людям лежит в нас самих.
- 3. Чем звонче звук, тем звонче эхо.** Чем четче выражены мысли и чувства, тем больше вероятность того, что они окажут суггестивное (внушающее) действие.



ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ВКУШЕНИЯ (Н. ЭНКЕЛЬМАН)

4. **Имя обладает суггестивным действием.** Нужно гордиться своим именем, произнося его громко и внятно, «впечатывая» его в сознание людей.
5. **Обособленный человек никогда не добьется успеха.** Нужно проявлять активность, делать людей своими друзьями и единомышленниками.
6. **Чем больше сила концентрации, тем сильнее притягательность.** Нужно научиться обращать на себя внимание и удерживать его.



ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ВНУШЕНИЯ (Н. ЭНКЕЛЬМАН)

7. **Чем спокойнее человек, тем больше своей энергии он направляет на то, что говорит.** Сосредоточившись на своих мыслях и речи, можно вызвать интерес со стороны окружающих.
8. **Осознанное использование глаз повышает силу внушения.** Развивать внушение, исходящее от взгляда.
9. **Благодарность представляет собой положительную суггестию.** С помощью благодарности можно побудить окружающих к повторным положительным действиям.
10. **Каждый оказывающий сильное воздействие посыл исходит из сердца и обращен к сердцу.**



ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ВНУШЕНИЯ (Н. ЭНКЕЛЬМАН)

«Суггестия не должна быть средством манипуляции, она должна указывать путь к раскрытию способностей и освобождению. С помощью суггестии мы активизируем резервы сил, здоровья и одаренности»

(Энкельман Н. Преуспевать с радостью, М., 1993)



УБЕЖДЕНИЕ КАК ВИД ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ВЛИЯНИЯ

- **Убеждение** – сознательное, аргументированное воздействие на другого человека или группу людей, целью которого является изменение их суждений, отношения, намерения или решения.
- Теория аргументации – комплексное учение о наиболее эффективных в процессе общения логических и внелогических методах и приемах убеждающего воздействия.

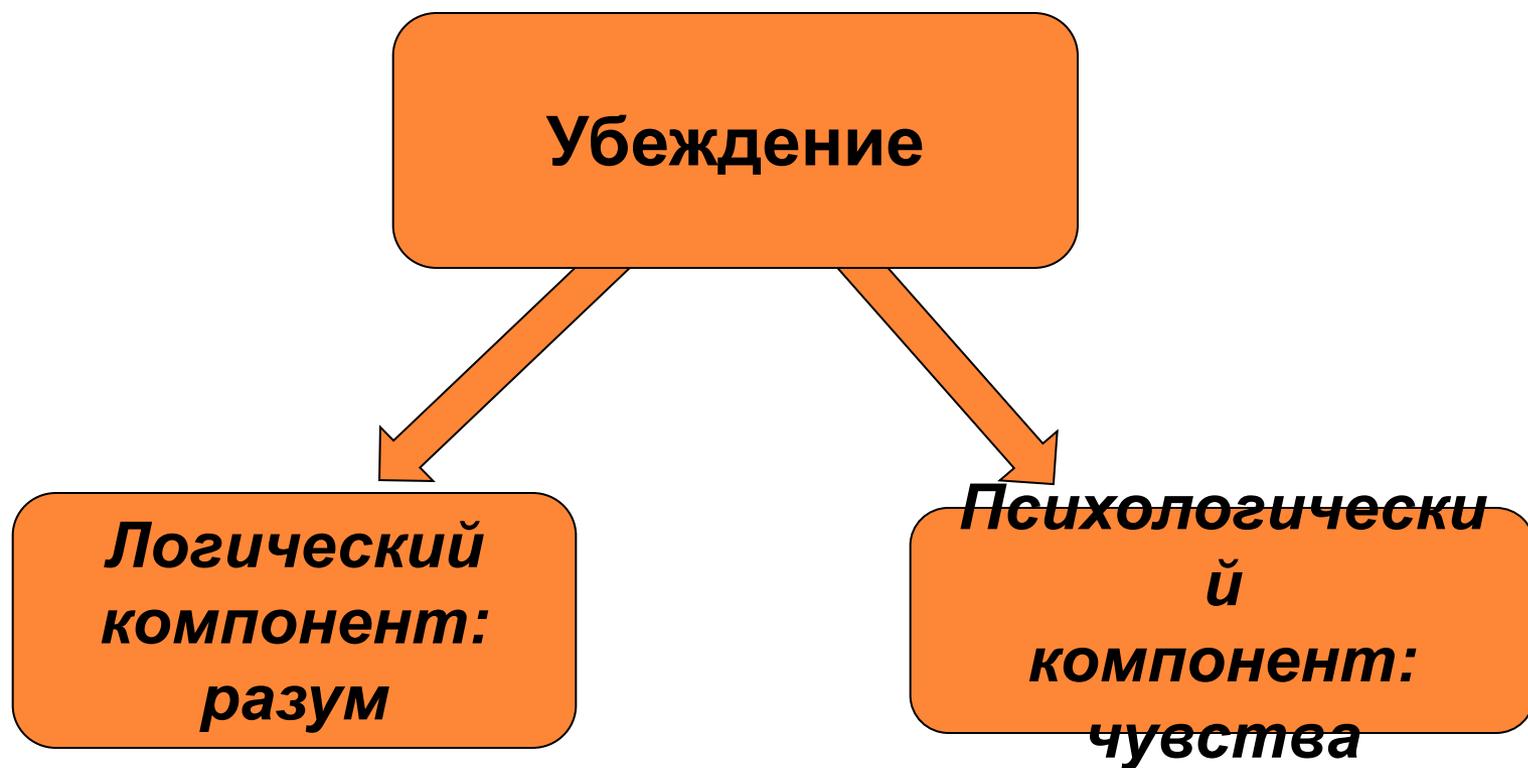


АРГУМЕНТАЦИЯ В ПРОЦЕССЕ УБЕЖДЕНИЯ

- **Аргументация** – это операция обоснования каких-либо суждений, в которой наряду с логическими применяются также речевые, эмоционально-психологические и другие внелогические методы и приемы воздействия.
- **Аргументация** – это речевое воздействие, включающее систему утверждений, предназначенных для оправдания или опровержения какого-либо мнения.
- **Конечная задача** аргументации – убедить собеседника в справедливости предлагаемого его вниманию положения, склонить его к принятию этого положения и, возможно, к действию.



АРГУМЕНТАЦИЯ В ПРОЦЕССЕ УБЕЖДЕНИЯ

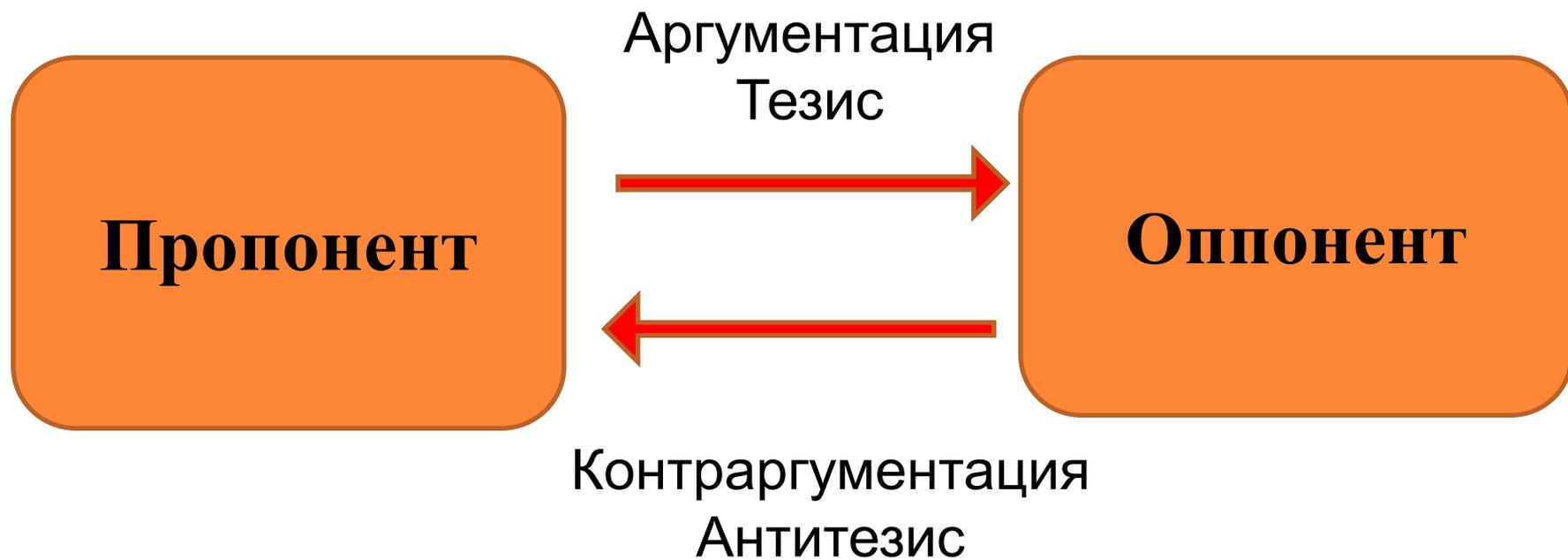


АРГУМЕНТАЦИЯ В ПРОЦЕССЕ УБЕЖДЕНИЯ

- Аргументация обращена к разуму человека, который способен, рассудив, принять или отвергнуть это мнение.
- **Доказательство** – логическая основа аргументации
- **Цель доказательства** – установление истинности или ложности тезиса
- **Цель аргументации** – установление истинности тезиса + обоснование целесообразности принятия истинного тезиса



СТРУКТУРА АРГУМЕНТАЦИИ



АРГУМЕНТАЦИЯ: САМОПРОВЕРКА

- Точны ли наши сведения?
- Верны ли наши заключения?
- Нет ли в нашей аргументации противоречия?
- Можно ли привести подходящие примеры и сравнения?
- Какие возражения и доводы могут возникнуть у оппонента?



КОНТРАРГУМЕНТАЦИЯ: ВЫЯВЛЕНИЕ «СЛАБЫХ» МЕСТ ОППОНЕНТА

- Можно ли оспорить факты, приводимые оппонентом?
- Не приведен и неудачный пример, сравнение?
- Не слишком ли просто представил оппонент проблему – следует ли нам показать ее другую сторону?
- Не проявляется ли противоречие в рассуждениях оппонента?
- Не дал ли оппонент неверной оценки?
- Если нельзя оспорить его сообщения в целом, можно ли поставить вопросы к его частям?



ПРОЦЕСС УБЕЖДЕНИЯ: ЭТАПЫ

I. Психологическое вытеснение

Цель – доказать несостоятельность точки зрения оппонента, вытеснить ее из его сознания

II. Замещение

Цель – замещение образовавшегося вакуума своей точкой зрения посредством новой системы аргументов, т.е. убеждение



РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ТЕХНИКЕ АРГУМЕНТАЦИИ

1. *Закон подачи информации:*

- **Сказать – не значит заставить услышать**
- Если у слушателя нет интереса – он не услышит сказанного

2. *Закон обоснования информации:*

- **Доказать – не значит убедить**
- Логика может проигрывать другим инструментам убеждения, например, инструментам эмоционального заражения

3. *Закон принятия информации:*

- **Понять – не значит принять**



РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ТЕХНИКЕ АРГУМЕНТАЦИИ

- Способ и темп аргументации должны соответствовать особенностям психотипа, темперамента и особенностей мышления собеседника
- Немногословность, простота и ясность – важные условия убедительности в общении
- Использование двусторонней аргументации: показ не только преимуществ, но и недостатков того или иного решения
- Прием «Да и...»: отсутствие конфронтации во взглядах, единый подход в решении проблемы



РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ТЕХНИКЕ АРГУМЕНТАЦИИ

- Прием «Да, но...» : подчеркивает принципиальное различие, которое не позволяет согласиться с точкой зрения оппонента
- Большой убедительностью обладают аргументы приятного собеседника
- Условное принятие доводов оппонента: «Допустим, что Вы правы...», «Предположим, что это так...»
- Не торопиться вступать в спор, оттягивать возражения, чтобы побольше узнать о позиции оппонента
- Вовлечение оппонента в совместный поиск решения



РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ТЕХНИКЕ АРГУМЕНТАЦИИ

- Аргументацию вести корректно по отношению к собеседнику и открыто признавать его правоту, если его подход более убедителен
- Умение быть осторожно-сдержанным деловом общении: в процессе аргументации не нужно сразу говорить все, что знаешь

