

Средства психологического воздействия преподавателя на аудиторию

Тренинг – семинар

Ведущий: Туманова Елена Н., канд.
психол. наук, доцент кафедры психологии
человека психолого-педагогического
факультета РГПУ им. А.И. Герцена, член
Федерации психологов образования
России, сертифицированный бизнес-
тренер, оргконсультант

Цель тренинга - семинара:

Обучение средствам психологического воздействия для продуктивного речевого поведения в различных видах профессиональной деятельности: ведения дискуссий, переговоров, консультирования, чтения лекций, докладов и др.

Задачи

- Формирование представления преподавателя о различных видах психологического воздействия на аудиторию: деструктивного, манипулятивного и конструктивного (цивилизованного)
- Обучение навыкам конструктивного психологического воздействия: аргументации и контраргументации
- Обучение алгоритмам противостояния манипуляции со стороны аудитории
- Формирование умения эффективно использовать голосовые характеристики и невербальные средства психологического воздействия в преподавательской деятельности
- Развитие индивидуальных возможностей управления эмоциями

Общие определения

Деловое взаимодействие -

реальная или виртуальная совместная деятельность людей по созданию продуктов и услуг

Деловое общение

- частный элемент совместной продуктивной деятельности людей, который служит средством повышения качества этой деятельности.

Содержанием делового общения является то, чем заняты люди, а не те проблемы, которые затрагивают их внутренний мир (Р.С.Немов, 1994)

Виды влияния в деловой коммуникации

Организационное влияние

Безличностное влияние на человека со ссылкой на силу правил, инструкций, нормативов и полномочий.

Личностное влияние

Влияние на другого человека силами собственной личности.

Договорная сила

возможность сослаться на условия контракта, требовать их выполнения и применять санкции в случае их невыполнения

Личностная сила

способность воздействовать на мысли, чувства и поступки других людей психологическими методами

Виды психологического влияния

Варварское влияние

Открытое, грубое и резкое воздействие на другого человека с целью заставить его действовать определенным образом. Часто совершается под влиянием собственных эмоций: напряжения, стресса и т.п. («нервный варвар»)

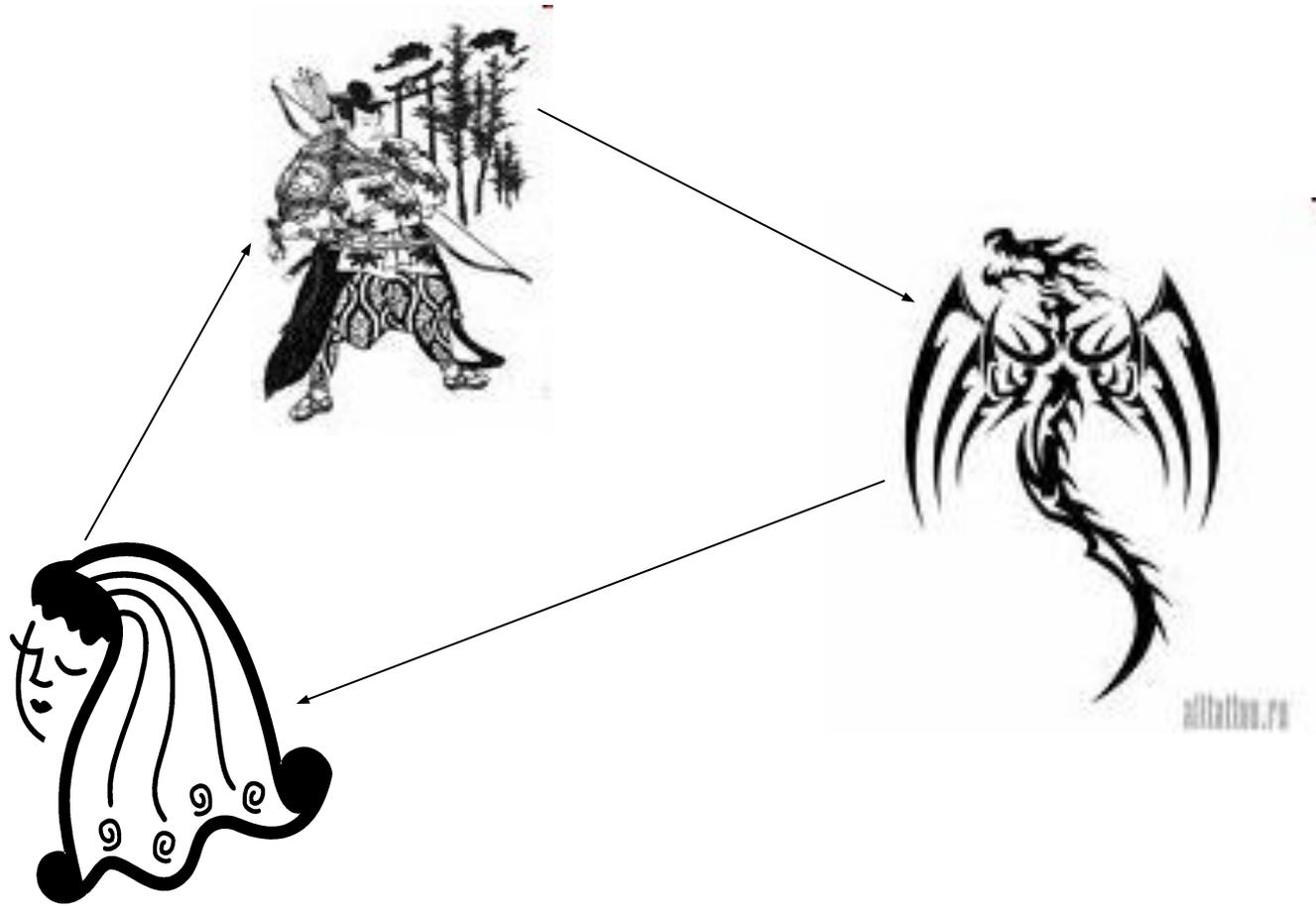
Манипуляция

Скрытое воздействие на эмоции другого человека для того, чтобы под влиянием эмоций он сам выбрал «нужное» направление действий

Цивилизованное влияние

Открытое и уважительное воздействие на другого человека с помощью сообщений, предложений, вопросов и аргументов с целью совместной выработки оптимального направления действий (Е. В. Сидоренко, 2001)

Самурай, Дракон и Принцесса



Варварское влияние

Нападение - внезапная атака чужой психики, совершаемая с сознательным намерением или как форма разрядки эмоционального напряжения.

- *Неаргументированная критика*
- *Принижение личности или группы*
- *Непрошеные и необоснованные советы*

Принуждение - приневоливание человека к выполнению определенных действий с помощью угроз и лишений.

- *Объявление жестко определенных сроков или способов выполнения работы без каких-либо объяснений или обоснований*
- *Наложение не подлежащих обсуждению запретов и ограничений*
- *Запугивание и угрозы*

Манипуляция

Скрытое побуждение другого человека к переживанию определенных состояний, принятию решений и выполнению действий, необходимых для достижения целей самого воздействующего

Отличительные черты манипуляции

- *Осознанность манипулятором своих воздействий*
- *Скрытость целей манипулятора*
- *Скрытость средств манипулятора*
- *Принятие манипулируемым на себя ответственности за происходящее*

Манипулятор = виртуоз игры на «струнах души»

- Сила манипулятора в его способности вызывать определенные чувства и эмоции, «касаясь правильных струн»
- При этом манипулятору важно, чтобы другому человеку казалось, что он сам решил так поступить, по своей доброй воле.

Примеры манипуляции

Я так устал...

Т.е. Помоги мне!

Ты -лучший...

Т.е. Делай! Старайся!

Вероятно, это задача слишком

сложна для тебя...

Т.е. Делай! Старайся!

О тебе на факультете ходят

слухи..

Т.е. Измени свое поведение!

Цивилизованное влияние

Рациональное, «по существу»

Открытое и уважительное взаимодействие с другим человеком: обращение с вопросами, предложениями, предоставление аргументов для дискуссии, чтобы прийти к общим решениям, целям и действиям

+ «ПОЗВОЛИТЕЛЬНАЯ» МАНИПУЛЯЦИЯ

- Элементы SEXY (безопасность + удовольствие)
- Элементы FUNKY (риск + возбуждение)

Эмоциональные режимы

○ **FANKY –режим**

Вызов

Риск

Неопределенность

Напряжение сил

Азарт

Адреналин

Опасность

Скорость

Контраст

Яркость

○ **SEXY – режим**

Удовольствие

Радость

Определенность

Прилив сил

Комфорт

Безмятежность

Безопасность

Запас времени

Гармония

Умеренность

Соотношение результативности и активации

- **Общие закономерности:** Повышение активации от 0 до точки A^* способствует повышению результативности

При повышении уровня активации сверх точки A^{**} результативность начинает снижаться, т.к. нарушается психомоторная координация деятельности (см. рисунок на доске:)

Люди, предпочитающие режим SEXY, нуждаются в мягкой активации, их точка A^* оказывается гораздо левее, чем у людей, предпочитающих режим FANKY и нуждающихся в более острой активации

- *Преподавателям FANKY кажется, что и учащиеся нуждаются в режиме FANKY, а преподавателям SEXY кажется, что и учащиеся нуждаются в режиме SEXY 😊*

Признаки FANKY и SEXY

○ FANKY

1. Громкость и шум
2. Скорость (темп движений, темп речи, нетерпение, поглядывание на часы)
3. Положительная реакция на «Щипки сверху» и выраженная положительная реакция на «щипки снизу»

○ SEXY

1. Тишина
2. Умеренность
3. Положительная реакция на «щипки сверху» и отрицательная на «щипки снизу»

Методы эмоционального воздействия

- Для FANKY

Подчеркнуть значимость человека

Поставить трудную задачу

Выразить легкое сомнение в достижении высоких результатов

Вы справились отлично! Новая задача еще труднее. Возможно, Вы даже не сможете добиться результата..

- Для SEXY

Подчеркнуть значимость человека

Поставить значимую и четкую задачу

Выразить уверенность в достижении высоких результатов

Вы справились отлично! Уверена, справитесь и со следующей задачей! Только Вам она под силу!

Виды психологического противостояния влиянию (Е.В. Сидоренко, 2001)

- Техники психологического самбо
- Конструктивная критика
- Информационный диалог
- Цивилизованная конфронтация

Техники психологического самбо

Психологическое самбо предполагает:

- использование правильно подобранной интонации (спокойной, задумчивой, даже грустной)
- основательность в ответе, которая достигается: выдерживанием паузы перед ответом; неторопливостью ответа; обращенностью ответа в пространство.
- Пауза должна сопровождаться задумчивым выражением лица и внимательным взглядом в лицо собеседнику.

Техника бесконечного уточнения – подробное и точное прояснение того, что является мишенью нападающего.

Манипулятор: Мои работы вечно теряются. У меня сейчас тяжелое семейное положение и я не смогу восстановить записи!

Адресат: Поясните, что Вы хотите этим сказать?

Техника внешнего согласия – выражение согласия с какой либо частью высказывания партнера или с тем, что, то, на что он обратил внимание, действительно важно, представляет интерес, заставляет задуматься, содержит в себе ценное рациональное зерно или даже... соответствует истине.

Манипулятор: Вы совершенно неправильно понимаете ситуацию

Адресат: Вы правы в том, что наши представления о ситуации несколько расходятся.

Техника английского профессора – выражение сомнения по поводу того, что предъявляемые претензии не нарушают личных прав адресата.

Манипулятор: Вы такая педантичная!

Адресат: Да, я люблю точность в работе...

Конструктивная критика

Конструктивная критика – это подкрепленное фактами обсуждение целей, средств или действий инициатора воздействия и обоснование их несоответствия целям, условиям и требованиям адресата.

Характеристики конструктивной критики:

- фактологичность – оцениваются возможности, факты, события и их последствия, а не личности;
- корректность – допускаются только парламентские выражения;
- бесстрастность – говорим отстраненно, без повышения голоса

Техники конструктивной критики

Выражение сомнения в целесообразности

Боюсь, что сейчас для группы это не актуально.

Полагаю, что эта идея потребует неоправданных затрат времени

Цитирование прошлого случая – ссылка на аналогичные события и решения с описанием неблагоприятных последствий, к которым они привели

У нас был аналогичный случай во время прошлой сессии. К сожалению, это вызвало много нареканий со стороны деканата.

Ссылка на три причины, по которым это предложение не может быть принято.

Я не смогу пойти навстречу вашему предложению по трем причинам. Во-первых..

Информационный диалог

Информационный диалог - прояснение позиции партнера и собственной позиции путем обмена вопросами и ответами, сообщениями и предложениями в бесстрастном и беспристрастном режиме компьютерного поиска информации.

- Эмоциональные подтексты собеседника игнорируются! В каждом обращении партнера отыскивается та суть, которая имеет отношение к обсуждаемому делу, все остальное опускается.
- Если партнер идет на обсуждение вопроса по существу, постепенно отказываясь от манипуляции, противостояние можно считать успешно завершенным: манипуляция оказалась преобразованной в информационное обсуждение.

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?»*
- *«Как мы могли бы сформулировать нашу задачу?»*

2. Вопросы, направленные на прояснение целей манипулятора:

- *«Почему вы спрашиваете у меня об этом именно сейчас?»*
- *«Зачем Вы говорите мне об этом?»*
- *«О чем в действительности Вы хотите меня попросить?»*
- *«Что ты хочешь этим сказать?»*

Информационный диалог

(продолжение)

3. Ответы и сообщения:

«Это было мое решение»

«Результаты будут известны через две недели»

«На этот раз нас постигла неудача»

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

4. Предложения по существу дела:

- *«Предлагаю обсудить только факты»*

- *«Предлагаю наметить план действий»*

- *«Предлагаю обсудить наши разногласия в свете новых данных»*

- *«Могли бы вы еще раз сформулировать свой вопрос?»*

5. Предложение 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.*

В наиболее трудных случаях могут использоваться также аварийные техники:

6. Отказ или отсрочка ответа:

- *«Я вам отвечу на этот вопрос, но, если позволите, позже»*

- *«Этот вопрос я обойду молчанием» и т.п.*

Цивилизованная конфронтация

Цивилизованная конфронтация – противостояние, которое предлагает другому человеку и нам самим возможность изменить, улучшить взаимоотношения, уважая собственную потребность выразить дискомфорт.

При принятии решения о вступлении в конфронтацию

- Честно оцените ситуацию, в которой находитесь.
- Определите, имеют ли ваши действия или бездействия желаемый эффект.
- Определите, что вы хотите от человека или ситуации и что мешает вам этого достичь.
- Рассмотрите возможные результаты действий. Каковы наилучшие и наихудшие возможные последствия?
- Ответы на эти вопросы помогут привести вас к конфронтации с другим человеком, к принятию его поведения или разрыву отношений.

Алгоритм цивилизованной конфронтации

Первая фаза.

Я – послание о чувствах, которые вызывает данное поведение партнера: «Когда ко мне обращаются в подобном тоне, я чувствую обиду и раздражение». (Если партнер не прекращает и не извиняется, необходимо перейти ко второй фазе)

Вторая фаза.

Усиление Я-послания: «Когда я говорю, что чувствую раздражение, а на это никак не реагируют, у меня возникает сильная тревога. Мне неприятно, вы понимаете?» (В случае продолжения нападения переходим к следующей фазе)

Третья фаза. Выражение пожелания или просьбы: «Я убедительно прошу вас сменить тон» (Партнер не меняет поведение, см. далее)

Четвертая фаза. Назначение санкций: «Если вы не прекратите кричать (ругаться и т.д.) я вынуждена буду уйти (прекратить разговор и отношения с вами)!»

Пятая фаза. Реализация санкций. Отказ от всякого взаимодействия с нападающим, прекращение отношений.

Литература

1. Емельянов Ю.Н. Обучение паритетному диалогу.- Л.:1991.
2. Нордстрем К.,Риддерстрале Й. Бизнес в стиле фанк.СПб.:Стокгольмская школа экономики в Санкт-Петербурге, 2000.
3. Петровская Л.А. Компетентность в общении. – М.:Изд-во МГУ,1989
4. Сидоренко Е.В. Тренинг влияния и противостояния влиянию. СПб.: Речь, 2001
5. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности. СПб.: Речь, 2003

Контакты

- РГПУ им. А.И. Герцена,
Психолого-педагогический
факультет
Кафедра психологии человека
Каб. 45
м/тел. 8 911 991 79 56
8 921 418 76 14
E-mail: tumanovaen@gmail.com