

# МЕХАНИЗМЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ

- Под *механизмами общения* подразумеваются социально-психологические явления и процессы, возникающие в результате взаимовлияния людей друг на друга и оказывающие самое непосредственное воздействие на уровень коммуникативной активности, глубину и полноту психологического контакта и взаимопонимания людей, на характер и эффективность их коммуникативного поведения]

## ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ ВОЗНИКАЕТ ОПРЕДЕЛЕННОЕ ВЛИЯНИЕ.

- Влияние - это любое поведение одного индивида, которое вносит изменения в поведение, отношения, чувства, другого индивида.
- Любое воздействие осуществляется с целью формирования, закрепления или изменения установок, взглядов, отношений, чувств или действий.

# В ОБЩЕНИИ ПРОЯВЛЯЮТСЯ ВИДЫ ВОЗДЕЙСТВИЯ (ВЛИЯНИЕ).

- Можно рассматривать:
- индивидуальное влияние двух субъектов друг на друга (когда есть потребность в информации, разъяснении, совместной деятельности;
- лидера и любого члена группы на других;

## БОЛЬШОЕ ВЛИЯНИЕ ИМЕЕТ СЛОВО.

- Говорят, что словом и лечат, и убивают. Зиг Зиглар приводит такой пример позитивного воздействия слова на поведение, взаимоотношения и жизни человека:

## ПОЗИТИВНОЕ ВЛИЯНИЕ

- Мне стыдно и поверьте, я буду стараться стать таким, как Вы рассказали моей маме".
- Так слово способствовало изменению поведения человека и налаживанию ее взаимоотношений с другими.

# ВЛИЯНИЕ ОДНОГО ЧЕЛОВЕКА НА ДРУГИХ ЧЕРЕЗ ВЛАСТЬ.

- С одной стороны, власть - это возможность влиять на других, с другой - чтобы влиять, надо иметь власть.
- Когда один человек или группа пользуются властью, для того чтобы унижить других, чаще всего говорят: *у них отсутствует культура общения, и прежде всего ее моральная составляющая.*

## КАКИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ КАЧЕСТВА ПОМОГАЮТ ПОВЫСИТЬ ВЛИЯНИЕ?

- компетентность, доброжелательность, тактичность, целеустремленность, энтузиазм, умение владеть собой.
- моральные нормы и правила, которые усвоила личность: честность, справедливость, искренность.
- ***В целом, по данным психологов, самым влиятельным бывает тот, кто одновременно является и компетентным специалистом, и моральным человеком.***

# ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ МЕХАНИЗМЫ ВОЗДЕЙСТВИЯ.

- К группе психологических способов воздействия относят:
  - внушения;
  - психическое заражение;
  - подражание;

# ВНУШЕНИЕ

- **Внушение**
- В.М. Бехтерев одним из первых исследовал данное явление; описание его встречается в работах Н.К. Михайловского, Г. Тарда, Г. Лебона и др.
- ***Общее между внушением и заражением***
- это способы групповой интеграции, способы сколачивания общности в одно целое путем создания общего психического состояния. Посредством внушения может осуществляться заражение группы.

## РАЗЛИЧИЯ МЕЖДУ ВНУШЕНИЕМ И ЗАРАЖЕНИЕМ :

- ⊙ внушения носит односторонний характер;
- ⊙ связано с развитием вербальной активности человека;
- ⊙ внушение осуществляется посредством речевого сообщения;
- ⊙ может носить осознанный характер, может происходить как намеренно, так и ненамеренно;
- ⊙ особенность внушения - адресованность к готовности личности получать распоряжения, инструкцию к действию;
- ⊙ действует сильнее на лиц впечатлительных (дети, подростки) или неуверенных в себе.
- ⊙ Внушение возможно, если источник информации авторитетный, вызывающий доверие.

# ВНУШЕНИЕ - ЭТО ЦЕЛЕНАПРАВЛЕННОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ ОДНОГО ЧЕЛОВЕКА НА ДРУГОГО ИЛИ НА ГРУППУ ЛЮДЕЙ.

- Внушение - является механизмом, который дает возможность повлиять на бессознательное: на установки, эмоциональные реакции, ожидания и т. д.
- Во время внушения не достигается согласие, а лишь обеспечивается принятие информации, содержащей готовый вывод. Используя полученную информацию, человек, на которого влияют, должен прийти к необходимому выводу.

## ПО СОДЕРЖАНИЮ ВЛИЯНИЯ И КОНЕЧНЫМ РЕЗУЛЬТАТОМ ВНУШЕНИЯ БЫВАЕТ:

- ⦿ положительным и отрицательным,
- ⦿ этическим и неэтичным;
- ⦿ прямым и косвенным.
  
- ⦿ При прямом внушении человек, который внушает, призывает к определенному действию. Оно передается как приказ, указание, распоряжение и запрет (например: "Всем быть завтра в 9 часов на работе, потому что утром приедет ревизор").
  
- ⦿ В случае косвенного внушения не говорят прямо о своей цели, однако высказывается отношение к предмету, а основными формами внушения есть намек, одобрения, осуждение (например; "Наши соседи уже закончили работу" или "Наши конкуренты начали выпускать новый вид продукции" и др.). Косвенное внушение рассчитано на некритическое восприятие информации.

# УБЕЖДЕНИЕ

## УБЕЖДЕНИЕ ИМЕЕТ ТРИ РАЗЛИЧНЫХ ЗНАЧЕНИЯ:

- **Убеждение**
- а) система взглядов и представлений человека, неотделимых от его жизненного опыта;
- б) процесс освоения человеком внешнего мира, жизненного опыта и идейного воздействия извне;
- в) способ сознательного и организованного воздействия на психику индивида извне.

- Убеждение основывается на системе логических доказательств;
- предполагает осознанное отношение того, кто ее воспринимает;
- возможно путем внушения;
- эффективность убеждения зависит от степени заинтересованности человека, на которого направлено воздействие.

## УБЕЖДЕНИЕ ДОЛЖНО СООТВЕТСТВОВАТЬ СЛЕДУЮЩИМ ТРЕБОВАНИЯМ:

- содержание и форма убеждения должны отвечать уровню возрастного развития личности;
- должно строиться с учетом индивидуальных особенностей личности;
- должно быть последовательным, логичным, максимально доказательным;
- .

# УБЕЖДЕНИЕ ДОЛЖНО СООТВЕТСТВОВАТЬ СЛЕДУЮЩИМ ТРЕБОВАНИЯМ:

- **Убеждение должно соответствовать следующим требованиям:**

# СЛУХИ - ЭТО СПЕЦИФИЧЕСКИЙ ВИД НЕФОРМАЛЬНОГО МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ

- Слухи - это общение, в процессе которого отражаются реальные или надуманные события.
- Они распространяются теми людьми, которые заинтересованы в этой информации (ими становятся, например, работники, которые боятся сокращения).

## БЛАГОДАРЯ СЛУХАМ:

- формируются общественное мнение;
- настроение и установки людей;
- меняется информационная ситуация в организации;
- для удовлетворения конкретных потребностей людей;
- **Скорость распространения слухов является высокой, а живучесть - до двух недель.**
- Опыт свидетельствует, что слухи лучше предотвращать, подавая полную и достоверную информацию, чем потом с ними бороться.

# САМОВНУШЕНИЕ (ФОРМУЛА САМОВНУШЕНИЯ).

- *Самовнушение - лучший способ для человека, который хочет самосовершенствоваться, исправить свои недостатки.*
- **Формулы должны быть направленными на себя;**
- **Создавать их следует от имени первого лица;**
- **Они должны быть не очень развернутыми, и состоять из утвердительных глаголов (например: "Я буду придерживаться этого плана", "Я закончу эту работу сегодня", "Я стану хорошим менеджером").**

# ПСИХИЧЕСКОЕ ЗАРАЖЕНИЕ - СПОСОБ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ.

- Психическое заражение ярко проявляется как средство влияния в группах малознакомых людей (особенно это наблюдается во время религиозного экстаза, паники и т.п.).
- Это способ, при котором передается эмоциональное состояние от одного человека к другому на бессознательном уровне. В результате такого воздействия человек быстро проникается психическим состоянием других людей.

- ◎ *Истоки*: ритуальные танцы, заразные пляски членов первобытной общины, массовые психозы (спортивный азарт, религиозный экстаз, политический национализм или фашизм).

- *Природа психического заражения* - человеческая способность к восприятию, сочувствию, соучастию и сопереживанию этого состояния.
- Например, заразительны смех, плач (плач одного младенца в родильном отделении, вызывает сочувственный рев всех), конфликт.
- *Катализатор* - сам коммуникативный контакт взаимодействующих.
- Секрет эмоционального воздействия при непосредственном контакте в многократном взаимном усилении эмоциональных воздействий общающихся. Сила накала зависит от величины аудитории и степени эмоционального накала индуктора.

## КАТАЛИЗАТОР - САМ КОММУНИКАТИВНЫЙ КОНТАКТ ВЗАИМОДЕЙСТВУЮЩИХ.

- Секрет эмоционального воздействия в многократном взаимном усилении эмоциональных воздействий общающихся.
- Сила накала зависит от величины аудитории и степени эмоционального накала индуктора.

## ФУНКЦИИ ЗАРАЖЕНИЯ

- усиление групповой сплоченности;
- компенсация недостаточной организационной сплоченности группы.

# ПОДРАЖАНИЕ - ОДНО ИЗ НАИБОЛЕЕ МАССОВЫХ ПРОЯВЛЕНИЙ СОЦИАЛЬНО- ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ.

- Подражание есть воспроизведение образца или примера с учетом имеющегося опыта и обстоятельств воспроизведения.
- не поддается полному контролю сознания человека.
- направлено на воспроизведение индивидом внешних черт и образцов поведения, манер, действий, поступков.

## ФУНКЦИИ ПОДРАЖАНИЯ:

- Подражание выполняет *функции* воспроизведения, распространения и унификации изобретений и открытий, обеспечивая тем самым как прогресс, так и одновременно определенную стабильность социальных отношений и учреждений.
- Благодаря подражанию и моде происходит распространение нововведений. Немецкий социолог Г. Зиммель (1858-1918) рассматривал последнее как “психологическое наследование”..

# ВИДЫ ПОДРАЖАНИЯ:

- виды подражания:
  - 1) логическое и нелогическое;
  - 2) по последовательности и механизму движения - внутреннее и внешнее;
  - 3) по степени устойчивости - подражание-мода и подражание-обычай;
  - 4) по социальной природе - подражание внутри класса и подражание одного класса другому и т. д.

- Заражение и подражание более древнего происхождения, чем убеждение. Заражение, внушение, подражание, гипноз и мода доминируют в сфере психического бессознательного или мало контролируемого сознанием. Механизм убеждения предполагает достаточно высокий уровень интеллектуального и духовного развития взаимодействующих индивидов.

# КРУПНЕЙШЕМУ ЗАРАЖЕНИЮ ПОДВЕРГАЮТСЯ ЛЮДИ В ТОЛПЕ.

- Толпа - это совокупность индивидов, которые одновременно взаимосвязаны общим на определенное время интересом.
- Человек в толпе исчезает как культурная личность, становится существом инстинктивной и импульсивной, теряет чувство ответственности за то, что делает вместе со всеми.
- При этом люди в толпе легко поддаются влиянию, не всегда воспринимают разумных доказательств.
- Поскольку в толпе рождаются бурные эмоции, повлиять на них можно только сильными средствами: преувеличивать, утверждать, внушать, заражать, повторять.

## ТОЛПА - ЭТО СОВОКУПНОСТЬ ИНДИВИДОВ, ВЗАИМОСВЯЗАННЫХ ОБЩИМ ИНТЕРЕСОМ.

- ⦿ В толпе люди инстинктивно ищут себе лидера, вожака и подчиняются ему. Через эту веру они влияют на людей. Чем более коротких фраз, брошенных в толпу, тем большее влияние они имеют.
- ⦿ Многократно повторенная основная мысль-идея закрепляется в глубинах бессознательного, потом она превращается на установку как готовность к действию.
- ⦿ Эту установку уже нелегко изменить.
- ⦿ Чем привлекательнее лидер, чем большую силу воли он имеет, тем сильнее он может влиять на толпу.

## ПСИХИЧЕСКОЕ ЗАРАЖЕНИЕ МОЖЕТ ИГРАТЬ КАК ДЕСТРУКТИВНУЮ, ТАК И ПОЛОЖИТЕЛЬНУЮ РОЛЬ.

- Чаще всего *конструктивное* заражение, наполненное энтузиазмом, наблюдается в профессиональной деятельности.
- Если люди любят свое дело, то успехи одного заражают других, вызывая в них интерес, увлечение, а не зависть и плохое настроение.
- Способные люди (например, актеры, юристы, ораторы) своими словами, действиями могут так влиять на людей, что те занимаются чужими переживаниями как своими собственными, начинают плакать и смеяться, грустить и радоваться, возмущаться и сочувствовать.

# ПРОЦЕСС ПОДРАЖАНИЯ - ПОВТОРЕНИЕ ВНЕШНИХ ПРОЯВЛЕНИЙ ДВИЖЕНИЙ, ДЕЙСТВИЙ, ПОВЕДЕНИЯ ДРУГИХ ЛЮДЕЙ.

- Подражание - особая форма поведения человека, которая заключается в воспроизведении ею действий других лиц на сознательном или бессознательном уровне .
- Подражание может быть результатом собственной инициативы или влияния других людей, которые рассчитывают на это и стимулируют определенное поведение разными средствами.
- В бывшем СССР на предприятиях молодой специалист учился у опытного, подражая образцам его действий, стратегии и тактики решения профессиональных задач.

- Механизм убеждения предполагает достаточно высокий уровень интеллектуального и духовного развития взаимодействующих индивидов.

# УБЕЖДЕНИЕ- СПОСОБ ФОРМИРОВАНИЯ НОВЫХ УСТАНОВОК.

- Убеждение основывается на том, чтобы с помощью логического обоснования добиться согласия от человека, который принимает информацию.
- Убеждение влияет не только на разум, но и на чувства, если обращение к другим сопровождается эмоциями.
- *Итак, убеждения - это такое воздействие одного человека на другого или группу, который действует на рациональное и эмоциональное в их единстве, формирует новые взгляды и отношения.*

# БЛЕЗ ПАСКАЛЬ "ОБ ИСКУССТВЕ УБЕЖДЕНИЯ":

- «Каждый знает, что понятие входят в душу двумя путями: через разум и волю».
- Путь разума наиболее естественный, поскольку нельзя соглашаться ни с чем, кроме доказанных истин.
- Однако наиболее привычным является путь воли Это путь низкий (то есть подавляет личность).
- Убеждения не терпит морализаторства. Поэтому менеджеру лучше не употреблять слов типа "должен", "должен", "обязан", "как не стыдно" и др.
- Убеждать словом - это большое искусство, которое требует знаний психологии людей, законов этики и логики.
- Искусство убеждать заключается как в том, чтобы быть приятным, так и в том, чтобы логически обосновывать свою позицию.

## ОБ ИСКУССТВЕ УБЕЖДЕНИЯ

- Убеждая другого человека, следует дать ему понять, что новая идея принесет моральную или материальную пользу, увеличит ее перспективы, уровень осведомленности.
- Именно так следует делать при общении с деловыми партнерами, клиентами.

## ОБ ИСКУССТВЕ УБЕЖДЕНИЯ

- На практике внушение, убеждение, психическое заражение, подражание редко употребляются в чистом виде. Чаще всего они дополняют друг друга, функционируют в системе.

# МЕХАНИЗМ МАНИПУЛИРОВАНИЯ ЛЮДЬМИ

- Некоторые психологи выделяют две противоположные группы деловых партнеров - манипуляторов и актуализаторов .

# МЕХАНИЗМ МАНИПУЛИРОВАНИЯ ЛЮДЬМИ

- ◎ **Манипулятор** - это часть нашей личности, которая сознательно (тогда это цинизм) или бессознательно прибегает к всевозможным хитростям, чтобы **контролировать других и достичь своей цели.**
- ◎ Манипуляторов, как правило, характеризуют такие личностные черты, как равнодушие, закрытость, безверия, цинизм.
- ◎ Они плохо работают в команде, не учитывают интересы других, а отношения с ними строятся исходя из полезных интересов. Для этого манипулятор обязательно подчеркнет ошибку или недостаток другого человека, припишет себе чужие идеи.

# МЕХАНИЗМ МАНИПУЛИРОВАНИЯ ЛЮДЬМИ

- Манипулятор в деловой беседе использует преувеличения, анекдоты, чтобы высмеять кого или предмет беседы, пытается дискредитировать собеседника, переключает внимание на второстепенные вопросы, создает барьеры для достижения согласия во время переговоров и т.д.
- Результат общения с манипулятором вероятнее всего, становится отрицательным, после общения с ним часто остается чувство обиды, потому что он всегда пытается утвердить свое "Я".

## РАЗЛИЧАЮТ ЧЕТЫРЕ ТИПА МАНИПУЛЯТОРОВ:

- ◎ **Первый тип - активный манипулятор.**
- ◎ Он стремится влиять на других, используя активные методы и чаще всего для этого удается до техники "обязанностей и ожиданий", а также использует свой социальный статус - руководителя, отца, преподавателя.
- ◎ **Второй тип - пассивный манипулятор.** Он демонстрирует роль беспомощного, такого, что мало в чем разбирается. Этим он подталкивает другого выполнить работу за него.
- ◎

## РАЗЛИЧАЮТ ЧЕТЫРЕ ТИПА МАНИПУЛЯТОРОВ

- **Третий тип - агрессивный манипулятор** - относится к людям как к соперникам, а то и врагов, с которыми он ведет постоянную борьбу.
- **Четвертый тип - равнодушный манипулятор.** Он пытается будто избежать контактов, демонстрирует индифферентность. На самом деле все, что происходит, ему не совсем безразлично, иначе он так демонстративно не вел бы себя

## ЗАЧЕМ НУЖЕН МЕХАНИЗМ МАНИПУЛИРОВАНИЯ ЛЮДЬМИ?

- Каждый человек почти ежедневно бывает манипулятором или тем, на кого воздействуют.
- Например, продавец манипулирует покупателем, чтобы выгодно продать свой товар.
- Отец детям дает вознаграждение за хорошие оценки.
- Депутат обещает избирателям решить все их проблемы, а после избрания об этом забывает.

## ЗАЧЕМ НУЖЕН МЕХАНИЗМ МАНИПУЛИРОВАНИЯ ЛЮДЬМИ?

- Нередко к манипулированию прибегают люди недовольные жизнью, а то и просто несчастные. Манипулирование им нужно, чтобы однажды выжить, поднять самооценку.
- Иногда человек манипулирует, думая о другом, поддерживая его (например, когда близкий человек тяжело болен).
- В целом манипуляции негативно сказываются на развитии личности, даже на здоровье человека, снижают уровень моральной и психологической культуры ее общения с другими.

АКТУАЛИЗАЦИЯ - ЭТО УВАЖЕНИЕ  
ДОСТОИНСТВА ДРУГИХ ЛЮДЕЙ, УЧЕТ ИХ  
ИНТЕРЕСОВ.

- Манипуляторам можно и нужно противопоставить другие действия, например, механизм актуализации.  
***Актуализация - это способ реализации уникальности каждого человека.***
- Общаться с актуализатором легко, потому что он всегда открыто и свободное проявляет свои чувства, творчески сотрудничает с другими, умеет признавать и исправлять свои ошибки.

## АКТУАЛИЗАТОРЫ

- Проявляют честность, искренность в любых чувствах и поступках
- Проявляют интерес ко всему, хорошо видят и слышат себя и других
- Они хозяева своей жизни, чувствуют себя свободно, ничего не скрывают
- Глубоко верят в себя и других, стремятся осуществлять связь с жизнью и преодолевать трудности
- В общении открыто и свободно выражают свои чувства, творчески сотрудничают с другими, умеют признавать и исправлять свои ошибки

# ДЛЯ ОСОЗНАНИЯ СЕБЯ И ДРУГОГО ИСПОЛЬЗУЮТСЯ ТАКИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ МЕХАНИЗМЫ:

- идентификация - сводится к равенству, отождествление себя с другим. Это способствует пониманию партнера по общению, стимулирует соответствующее поведение (альтруистическое, гуманистическую), то есть используется позиция: стань на место другого;
- рефлексия - это осознание того, как субъекта (меня!) воспринимают и оценивают другие, то есть используется позиция: остановись, подумай, как тебя воспринимают другие;
- эмпатия - это способность к пониманию эмоционального состояния другого человека, проникновение в ее переживания, то есть используется позиция: пойми, что тревожит человека.

# ТЕРМИН "ИДЕНТИФИКАЦИЯ", БУКВАЛЬНО ОБОЗНАЧАЮЩИЙ ОТОЖДЕСТВЛЕНИЕ СЕБЯ С ДРУГИМ.

- Это, разумеется, не единственный способ, но в реальных ситуациях взаимодействия люди пользуются таким приемом, когда предположение о внутреннем состоянии партнера строится на основе попытки поставить себя на его место. В этом плане идентификация выступает в качестве одного из механизмов познания и понимания другого человека. Существует много экспериментальных исследований процесса идентификации и выяснения его роли в процессе общения. В частности, установлена тесная связь между идентификацией и другим, близким по содержанию явлением - явлением *эмпатии*

## ОПИСАТЕЛЬНО ЭМПАТИЯ ТАКЖЕ ОПРЕДЕЛЯЕТСЯ КАК ОСОБЫЙ СПОСОБ ПОНИМАНИЯ ДРУГОГО ЧЕЛОВЕКА.

- Эмпатия должна быть противопоставлена пониманию в строгом смысле этого слова; слово "понимание" используется в данном случае лишь метафорически;
- эмпатия есть аффективное «понимание».
- Механизм эмпатии в определенных чертах сходен с механизмом идентификации: и там, и здесь присутствует умение поставить себя на место другого, взглянуть на вещи с его точки зрения. Однако взглянуть на вещи с чьей-то точки зрения не обязательно означает отождествить себя с этим человеком.

## СИТУАЦИЯ:

- *"Одна из сотрудниц не может найти нужный документ и вопросительно смотрит на коллег. Они говорят так:*
- А - "у тебя всегда все теряется" (позиция "Отца");
- Б- "не смотри на меня, я ничего не брала" (позиция "Ребенка");
- В - "давай посмотрим в шкафу, мне кажется, документ находится там" (позиция "Взрослого").

- Названные психологические механизмы так или иначе влияют на поведение людей, способствуют или мешают установлению между ними взаимопонимания.