

# ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ СПОСОБЫ ВОЗДЕЙСТВИЯ В ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

## ОБЩЕНИЕ РАЗЛИЧАЕТСЯ ПО ВИДАМ:

- Опосредованное общение - предполагает не полный психологический контакт - по телефону, через Интернет, в письменной форме и т.д.
- Непосредственное - общение “лицом к лицу”, при контакте визуальном. Формальное общение - деловое, ролевое, функциональное. Это общение всегда предполагает исполнение определенной социальной роли, например, общение по типу “эксперт - аттестуемый”.

## ОБЩЕНИЕ РАЗЛИЧАЕТСЯ ПО ВИДАМ:

- Неформальное общение - доверительное, товарищеское, интимное.
- Диалогическое общение - общение между двумя людьми.
- Групповое - общение в группе людей - Массовое общение.

# ЧЕТЫРЕ ВИДА ВОЗДЕЙСТВИЙ

- Процедура убеждения включает в себя 4 вида убеждающих воздействий:
  - информирование,
  - разъяснение,
  - доказательство,
  - опровержение.

# СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ СПОСОБЫ ВЛИЯНИЯ

- Внушение – неосознанное влияние одного человека на другого, вызывающее определенные изменения в его психологии и поведении.
- Подражание – осознанное или бессознательное поведение человека, направленное на воспроизведение поступков и действий других людей.

# СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ СПОСОБЫ ВЛИЯНИЯ

- Заражение – психологический термин, обозначающий бессознательную передачу от человека к человеку каких-либо эмоций, состояний, побуждений.
- Манипуляции - это скрытое управление личностью, такое психологическое воздействие на человека, которое призвано обеспечить негласное получение манипулятором односторонних преимуществ, но так, чтобы у партнера сохранялась иллюзия самостоятельности принятых решений.

# ЗАРАЖЕНИЕ

- В основе заражения лежит эмоциональное воздействие индуктора (носителя эмоционального заряда) в условиях непосредственного контакта. При заражении происходит передача сильного психического, эмоционального заряда, который, проходя по каналам взаимодействия, многократно усиливается, создавая психический фон заражения.

# ЗАРАЖЕНИЕ

- Феномен заражения чаще всего встречается в неорганизованной общности (толпе), которая сама по себе способствует его усилению.
- Механизм заражения может проявляться в массовых вспышках различных душевных состояний, возникающих во время ситуаций паники, спортивного азарта, ритуальных танцев, религиозного экстаза и пр.



- У человека, охваченного эмоциональным заражением, повышается восприимчивость к импульсам, источник которых находится внутри толпы, зато снижается восприимчивость к импульсам изнутри. Соответственно усиливаются барьеры против логических аргументов и доводов. И поэтому в такой момент попытка воздействовать на массу логикой рациональными аргументами может оказаться даже опасной. Здесь необходимы другие приемы, адекватные ситуации, а если ты ими не владеешь, то лучше держаться от толпы подальше. Добавлю, что феномен эмоционального заражения не является однозначно негативным или позитивным фактором. Он может сопровождать любое массовое мероприятие, например, концерт твоей любимой рок группы, совместный просмотр фильма, дружеское застолье, игру в Counter Strike и т.п.

## ФУНКЦИИ ЗАРАЖЕНИЯ:

- 1) усиление групповой сплоченности, если такая сплоченность уже есть;
- 2) компенсация недостаточной сплоченности.

# ВНУШЕНИЕ

- это социально-психологический механизм целенаправленного, неаргументированного воздействия, ориентированный на формирование общего психического состояния и побуждений к индивидуальным или массовым действиям.
- основная цель, которая преследуется при внушении: навязать человеку готовые оценки, выводы суждения, способы поведения.

# ВНУШЕНИЕ

- Внушение характеризуется некритическим восприятием информации и осуществляется вербальными средствами на основе эмоциональной готовности человека получить установку к действию.
- Внушению подвержены дети, люди с доминированием ситуативного психического настроения, неуверенные в себе, утомленные или ослабленные.

- Прямое внушение – воздействие, когда один человек сообщает другому в оперативной форме определенные идеи, которые должны быть безоговорочно приняты и реализованы. В качестве подобного примера внушения можно назвать воздействие родителей, учителей на детей.
- При косвенном внушении цель достигается обходными способами. Ярким примерам косвенного внушения служит реклама, где чаще всего используются приемы, которые склоняют к одобрению без раздумий. Вместо четкой информации о товаре реклама связывает предлагаемый товар с представлениями о красоте и удовольствии (такова, в основном, реклама сигарет, пива, косметики), при рекламе любых напитков, где продукт ассоциируется с представлениями о молодости, здоровье и жизнерадостности.

## УСЛОВИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ЭФФЕКТИВНОГО ВНУШЕНИЯ:

- 1) авторитетность источника информации;
- 2) доверие к нему;
- 3) отсутствие сопротивления к внушающему воздействию.
- 4) возраст (более всего внушению поддаются дети и люди преклонного возраста);
- 5) степень утомленности, физической слабости объекта внушения
- 6) характеристики личности объекта внушения (ее самостоятельность, жизненная позиция, интересы,

# ОТЛИЧИТЕЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ВНУШЕНИЯ:

- 1) внушающий (суггестор) сам не находится в том же эмоциональном состоянии, что и внушаемый (суггерент);
- 2) внушение – это персонифицированное эмоционально-волевое воздействие;
- 3) внушение носит вербальный характер и не нуждается в доказательстве и логике.

# УБЕЖДЕНИЕ

- способ вербального (словесного) влияния, который включает в себя систему доводов, выстроенных по законам формальной логики и обосновывающих выдвигаемый индивидом тезис.



## УСЛОВИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ УБЕЖДАЮЩЕГО ВОЗДЕЙСТВИЯ:

- 1) содержание и форма убеждения отвечают уровню возрастного развития личности;
- 2) убеждение строится с учетом индивидуальных особенностей адресата;
- 3) убеждение является последовательным и доказательным;
- 4) убеждение содержит обобщающие и конкретные факты;

- 5) убеждение опирается на разум убеждаемого, его опыт и знания;
- 6) убеждающий сам глубоко верит в то, в чем убеждает;
- 7) заинтересованность человека, которому адресовано воздействие.

# ОТЛИЧИТЕЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ УБЕЖДЕНИЯ:

- 1) убеждение ориентировано на формирование сознательной деятельности убеждаемого;
- 2) при убеждении, принимающий информацию, делает выводы самостоятельно;
- 3) убеждение представляет собой преимущественно интеллектуальное воздействие.

# ПОДРАЖАНИЕ

- это процесс, в котором один индивид пытается в точности следовать во всем другому человеку, группе, образцу, при этом он самостоятельно копирует действия, которые воспринимает у других.

## ВИДЫ ПОДРАЖАНИЯ:

- 1) логическое и вне логическое;
- 2) внутреннее и внешнее;
- 3) подражание-мода и подражание-обычай.

## ЗАКОНЫ ПОДРАЖАНИЯ:

- 1) внутренние образцы вызывают подражание раньше, чем внешние;
- 2) низшие по социальной лестнице подражают ВЫСШИМ.

## СПОСОБЫ ПОДРАЖАНИЯ:

- 1) когда посредством наблюдения модели возникают новые реакции;
- 2) когда наблюдение за награждением или наказанием модели усиливает или ослабляет сдерживаемое поведение;
- 3) когда наблюдение модели способствует актуализации образцов поведения, ранее известных наблюдающему.

# ТЕСТ:

1. К социально-психологическим способам влияния относится:
  - a) Внушение
  - b) Информирование
  - c) Разъяснение
  - d) Доказательство
  
2. Феномен заражения чаще всего встречается в
  - a) Толпе
  - b) Больнице
  - c) В небольшой компании людей
  - d) В общественном транспорте



3. Носителя эмоционального заряда при заражении является

- a) Конструктор
- b) Инструктор
- c) Кондуктор
- d) Индуктор

4. Социально-психологический механизм целенаправленного, неаргументированного воздействия, ориентированный на формирование общего психического состояния и побуждений к индивидуальным или массовым действиям - это

- e) Убеждение
- f) Внушение
- g) Заражение
- h) Подражание

5. Выберете одно из условий, необходимых для эффективного внушения:

- a) Авторитетность источника информации
- b) Общедоступность источника информации
- c) Недоверие источнику информации
- d) Наличие сопротивления внушающему воздействию

6. способ вербального влияния, который включает в себя систему доводов, выстроенных по законам формальной логики и обосновывающих выдвигаемый индивидом тезис - это :

- e) Подражание
- f) Убеждение
- g) Внушение
- h) Заражение

7.К условию эффективности убеждающего воздействие относится:

- a) Наличие сопротивления внушающему воздействию
- b) Содержание и форма убеждения не отвечают уровню возрастного развития личности
- c) Незаинтересованность человека, которому адресовано воздействие
- d) Убеждение опирается на разум убеждаемого, его опыт и знания

8.К ситуациям подражания относится:

- e) Дети подражают взрослым
- f) Бедный подражает богатому
- g) Работник подражает начальнику
- h) Все варианты верны

## 9.К способам подражания относится

- a) Наблюдение за награждением или наказанием модели усиливает или ослабляет сдерживаемое поведение
- b) Посредством наблюдения модели возникают новые реакции
- c) Наблюдение модели способствует актуализации образцов поведения, ранее известных наблюдающему
- d) Все варианты верны

10. А:Внушающий (суггестор) сам не находится в том же эмоциональном состоянии, что и внушаемый (суггерент)

В:Внушение носит вербальный характер и не нуждается в доказательстве и логике

- 1. Верно только А
- 2. Верно только В
- 3. Оба суждения верны
- 4. Оба суждения не верны

11. А: убеждение ориентировано на формирование сознательной деятельности убеждаемого

В: при убеждении, принимающий информацию, не способен делать выводы самостоятельно

1. Верно только А
2. Верно только В
3. Оба суждения верны
4. Оба суждения не верны

12. К видам подражания относятся

- a) Логическое и вне логическое
- b) Внутреннее и внешнее
- c) Подражание-мода и подражание-обычай
- d) Все варианты верны

13.К функциям заражения относятся

- a) Усиление групповой сплоченности, если такая сплоченность уже есть;
- b) Компенсация недостаточной сплоченности
- c) Оба варианта верны
- d) Затрудняюсь ответить

14.К видам подражания относятся

- e) Логическое и вне логическое
- f) Внутреннее и внешнее
- g) Подражание-мода и подражание-обычай
- h) Все варианты верны

15. А: убеждение строится с учетом индивидуальных особенностей адресата;

И: убеждение является последовательным и доказательным

1. Верно только А
2. Верно только В
3. Оба суждения верны
4. Оба суждения не верны

1. A)
2. A)
3. D)
4. B)
5. A)
6. B)
7. D)
8. D)
9. D)
10. 3)
11. 1)
12. D)
13. C)
14. D)
15. 3)

## ОТВЕТЫ



# КЕЙС 1

- Семья Ивановых состоит из 3 человек мать – Ирина, отец- Виктор , сын – Сергей.
- Отец является примером подражания для Сергея, он ,как и отец, рано встает по утрам, делает зарядку, пьет крепкий кофе. Но у его отца была всего одна вредная привычка - курения. Не пришлось долго дожидаться того дня, когда мать нашла у сына пачку сигарет. Решив не доводить дело до полной огласки, мать объяснила сыну , что курение вредно, но подросток ее не слушал.
- Что делать в данной ситуации?

# ОТВЕТ

- Так как для сына отец является авторитетом, то есть 2 варианта развития событий: мягкий и жесткий
- В первом случае отец сам должен бросить курить, следовательно, следуя его примеру, сын сделает тоже самое
- Во втором случае отец должен поговорить с сыном, объяснить, что курение – есть ПЛОХО, мнение авторитета должно повлиять на поведение сына.

## КЕЙС2

- Полный зал людей, пришедших на концерт известного юмориста, где рассказан очень смешной анекдот, и все громко смеются. Человек, только что вошедший и не слышавший шутку, начинает смеяться со всеми.
- Чем вызвано такое поведение человека?

# ОТВЕТ

- Происходит передача эмоционального состояния на психофизиологическом уровне от группы к индивиду (принцип заражения) или по научному циркуляционная реакция. Такое заражение может быть как положительным, так и отрицательным, и оно стирает индивидуальность личности, снижает роль здравого смысла, ты начинаешь чувствовать и реагировать "как все".