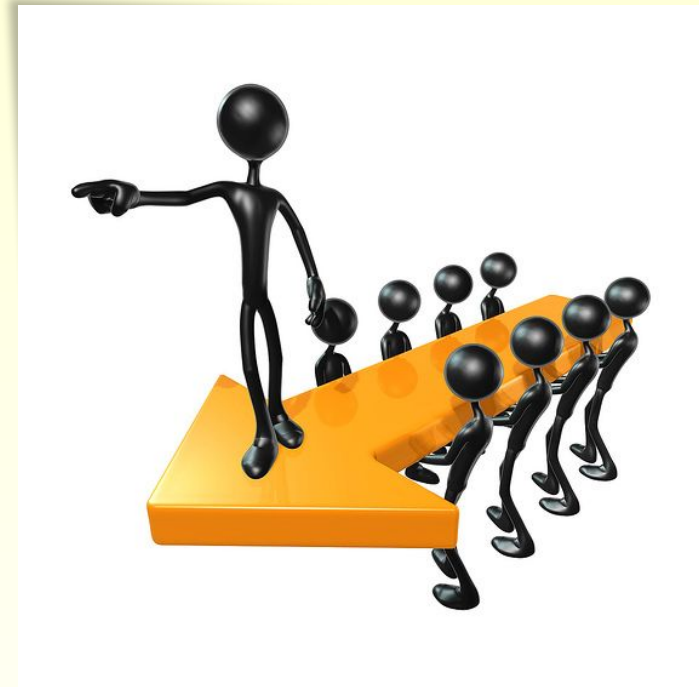
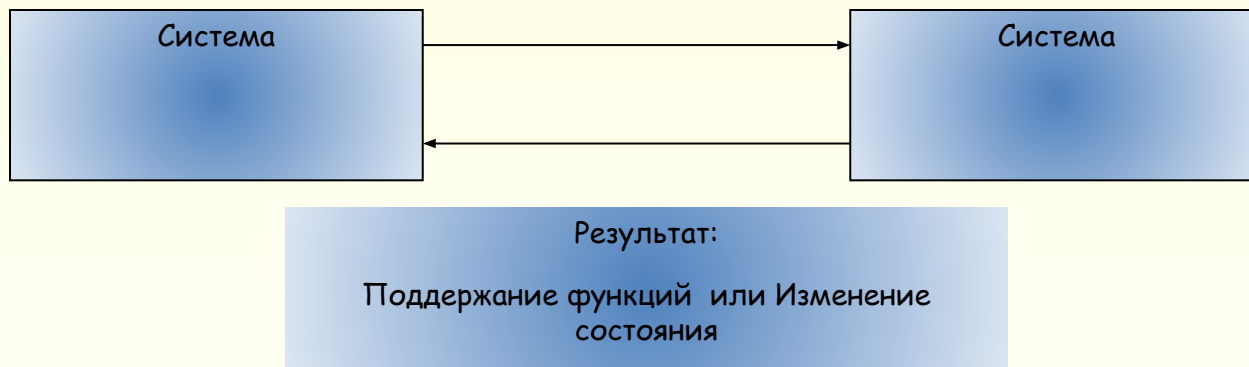


**Психология власти
Часть 1.
«Психологические
механизмы влияния
и противостоянию
влиянию»**



Понятия влияния и воздействия в рамках психологической науки

Под воздействием Коваленко Г.А. понимает "процесс... который реализуется в ходе взаимодействия двух и более равноупорядоченных систем и результатом которого является поддержание функций или изменение в структуре (пространственно-временных характеристиках), состоянии хотя бы одной из этих систем"



В чем психологический смысл этих выражений:

- *Поддаться влиянию*
- *Оказать влияние*

Две стратегии работы с влиянием

Движение в сторону внутренней гармонии

Освоение технологий

Работа с когнитивной сферой

Работа с эмоциональной сферой

Работа с поведенческой сферой

Взаимосвязанные процессы

Психологическое воздействие

Человек постоянно испытывает воздействие со стороны внешних факторов, ведь любое внешнее воздействие, достигнув определенной величины, как минимум, вызовет определенную реакцию в соответствующем анализаторе и т.д.

Широкая трактовка

Психологическая трактовка

ситуации, когда отражение изменяет контекст деятельности или рамки обстоятельств.

Общие цели влияния

- ❑ Влияние как средство удовлетворения потребностей
- ❑ Влияние как удовлетворение потребности влияния
- ❑ Влияние как способ убедиться в факте собственного существования, собственной значимости

Потребности могут быть как материального, так и нематериального плана

Одна из форм главного стремления всего живого – преодоления пространственно-временных ограничений своего существования.

Убеждая, внушая, вызывая стремление подражать человек помогает себе и другим увериться в том, что он существует и это существование имеет значение

Сферы влияния

1 сфера: **Межличностная среда**. Наиболее индивидуализированные ситуации влияния встречаются в межличностной среде, где число непосредственных участников невелико и общение агента влияния с его объектом происходит с глазу на глаз.

2 сфера: **Специально создаваемая среда влияния**. Здесь коммуникатор, как правило влияет на аудиторию, призывая согласиться с каким-либо утверждением или совершить какое-либо действие и т.д..

3 сфера: **СМИ**. Сюжеты, транслируемые телевидением, радиовещанием и в печатных изданиях, оказывают воздействие на миллионы людей по всему земному шару. По природе своей эти сообщения наименее индивидуализированы. Их объединяет не только предназначенность для широкой публики и наполненность смыслом для многих, но и то, что все они передаются опосредованно.

Основные категории

Кабаченко Т.С. относит **воздействие** к психологическому, когда оно имеет **внешнее по отношению** к адресату (реципиенту) происхождение и, будучи отраженным им, **приводит к изменению психологических регуляторов конкретной активности человека** (внешней и внутренней)

Психологическое воздействие может рассматриваться и как **процесс**, приводящий к изменению психологического базиса конкретной активности, и как **результат** (собственно изменения).

Психологическое воздействие - воздействие одного индивида (или группы) на психику другого индивида (или группы) ...исходит из определенного **мотива и преследует цель** изменения или укрепления взглядов, мнений, отношений, установок и других психологических явлений", - пишет Куликов В.Н.

Сидоренко Е.В. определяет **психологическое влияние** — это воздействие на психическое состояние, чувства, мысли и поступки других людей с помощью исключительно **психологических средств**: вербальных, паралингвистических или невербальных.

Психологические средства влияния (Е. Сидоренко)

Вербальные сигналы - слова, и прежде всего их смысл, но также и характер используемых 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.

Типы психологического воздействия

Кратковременный или долговременный конечный результат

Наличие возможности оказывать длительные воздействия - очень важный ресурс воздействующей стороны. Вместе с тем, нельзя утверждать, что краткосрочное, единичное воздействие - всегда менее эффективно, чем долгосрочное.

Непосредственное и опосредованное воздействие. Наличие непосредственного контакта между взаимодействующими сторонами или использование каких-либо каналов передачи информации;

Произвольное и непроизвольное воздействие

Произвольное и непроизвольное воздействие. Воздействие может быть произвольным, когда действующая сторона предполагает вызвать, определенный психологический эффект. Вместе с тем, психологическое воздействие может быть и непроизвольным, когда заранее возможные его результаты не планируются.

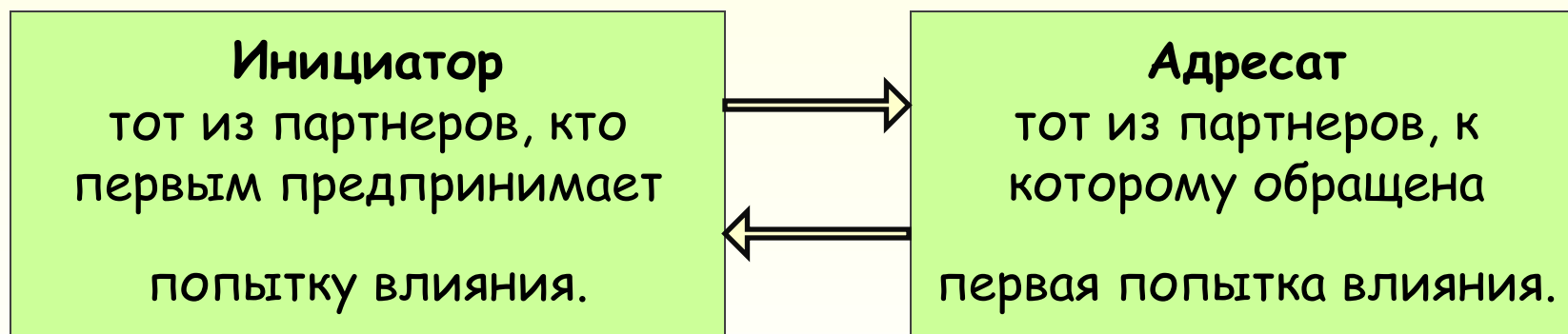
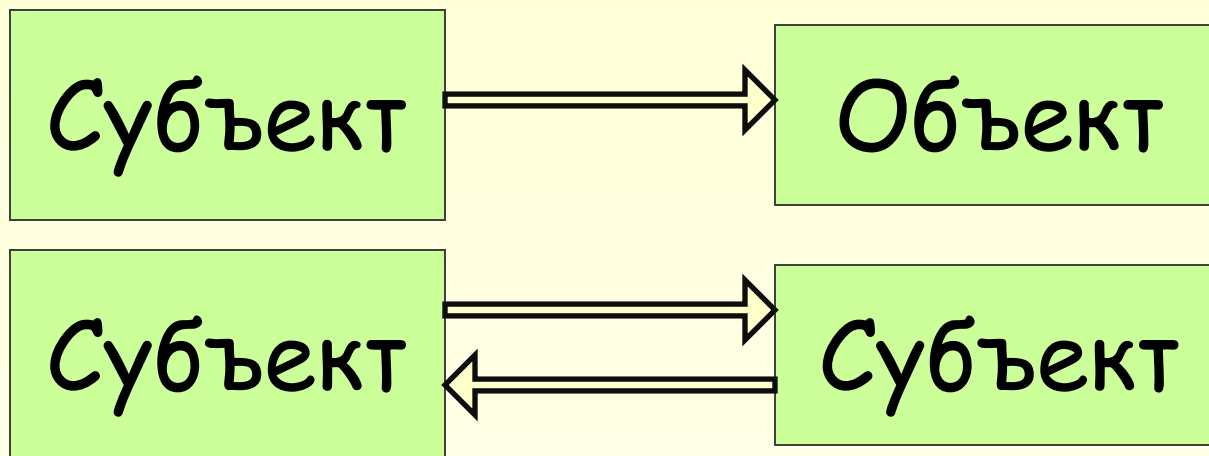
Явное и скрытое воздействие. Степень сокрытия факта воздействия от реципиента (того, на кого оказывается воздействие). Психологическое воздействие может осуществляться явно, когда этот факт не маскируется, более того, на нем может фиксироваться внимание.

Прямое и косвенное воздействие. Может быть прямое воздействие на реципиента или косвенное (ориентация на изменение внешних условий его жизни и деятельности).

Тип взаимодействующих сторон;

Стратегия взаимодействия;

Тип взаимодействующих сторон



Стратегии взаимодействия: уровни общения по А.Дробовичу

Духовный

Партнер воспринимается как носитель духовного начала

Деловой

Для человека не важно как он выглядит и какие свои индивидуальные роли раскрывает - на первом месте дело

Игровой

Партнер игрового общения то открыто, то неявно дает понять что для вас обоих возможны и желательны любого типа пристройки друг к другу. Важен интересный, приятный процесс взаимодействия.

Конвенциональный

Полноценное, разностороннее человеческое общение: базируется на «уговоре» людей относительно того, какие формы поведения наиболее приемлемы для человека и общества

Стандартизированный

Общение основывается на неких стандартах, «контакт масок»

Манипулятивный

Партнер - соперник в игре, которую непременно надо выиграть

Примитивный

Собеседник не партнер, а предмет

Стратегии взаимодействия: шкала межличностных отношений (Доценко Е.Л.)

Другой как средство	Характеристика отношений	Способы воздействия
<input type="checkbox"/> Доминирование	Отношение к другому как к вещи или средству достижения своих целей, игнорирование его интересов и намерений.	Открытое, без маскировки, императивное воздействие - от насилия, подавления, господства до навязывания, внушения, приказа - с использованием грубого простого принуждения.
<input type="checkbox"/> Манипуляция	Отношение к другому как к «вещи особого рода» - тенденция к игнорированию его интересов и намерений.	Воздействие скрытое, с опорой на автоматизмы и стереотипы. Провокация, обман, интрига, намек.
<input type="checkbox"/> Соперничество	Отношение к другому как опасному и непредсказуемому. Интересы другого учитываются в той мере, в какой это диктуется задачами борьбы с ним.	Отдельные виды «тонкой» манипуляции, чередование открытых и закрытых приемов воздействия, «джентльменские» или временные тактические соглашения и т.п.
<input type="checkbox"/> Партнерство	Отношение к другому как к равному, имеющему право быть таким, как он есть, с которым надо считаться. Равноправные, но осторожные отношения.	Согласование своих интересов и намерений, совместная рефлексия. Использование договора, который служит и средством объединения, и средством оказания давления (силовым элементом).
<input type="checkbox"/> Содружество	Отношение к другому как самоценности. Стремление к объединению, совместной деятельности для достижения близких и совпадающих целей.	Основной инструмент уже не договор, а согласие (консенсус).
Другой как ценность		

Этическая сторона влияния

После просмотра отрывка из фильма «Амели»

Вопрос: Правильно ли поступает Амели?

Виды влияния (по Сидоренко Е.)

Варварские методы влияния

Спорные методы влияния

Цивилизованные методы влияния

Виды влияния (по Сидоренко Е.)

Варварские методы

□ Принуждение

Приневоливание (синоним слова «принуждение») человека к выполнению определённых действий с помощью угроз и лишений. В наиболее грубых формах принуждения могут использоваться угрозы физической расправы, ограничения свободы и физические воздействия. В последних двух случаях принуждение перестаёт быть собственно психологическим средством влияния

□ Нападение

Внезапная атака на чужую психику, совершаемая с сознательным намерением или без такового и являющаяся формой разрядки эмоционального напряжения. Высказывание пренебрежительных или оскорбительных суждений о личности человека; грубое агрессивное суждение, поношение или осмеяние его дел и поступков; напоминание о постыдных или оскорбительных фактах его биографии; запелляционное навязывание своих советов и др.

Виды влияния (по Сидоренко Е.)

Цивилизованные методы

□ Аргументация,
контраргументация
и конструктивная
критика

Высказывание и обсуждение доводов в пользу определённого решения или позиции с целью формирования или изменения отношения собеседника к данному решению или позиции

□ Самопрезентация
Самопродвижение

Объявление своих целей и предъявление свидетельств своей компетентности и квалификации для того, чтобы быть оценённым по достоинству и благодаря этому получить преимущество на выборах, при назначении на должность и др.

Виды влияния (по Сидоренко Е.)

Спорные методы

Манипуляция

Скрытое побуждение адресата к переживанию определённых состояний, принятию решений и/или выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей

Внушение

Сознательное неаргументированное воздействие на человека или группу людей, имеющее своей 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 каким-то образом (пока не нашедшем объяснения) перенимают это состояние или отношение. Передаваться состояние может как произвольно, так и непроизвольно, усваиваться - также произвольно или непроизвольно

Побуждение к подражанию

Способность вызывать стремление быть подобным себе. Эта способность может как произвольно проявляться, так и произвольно использоваться. Стремление подражать и подражание (копирование чужого поведения и образа мыслей) также может быть как произвольным, так и непроизвольным

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. Чаще воспринимается как признак пренебрежения и неуважения, однако в некоторых случаях выступает как тактичная форма прощения бестактности или неловкости, допущенной партнером.

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.

Результаты манипуляции

1. Не раскрытие цели - использование адресата
2. Раскрытие цели - прекращение манипуляции
3. Раскрытие цели - встречная манипуляция
4. Понимание использования специальных средств
- поиск цели - противостояние манипуляции
5. Понимание использования специальных средств
- капитуляция

Гедонистическая и прагматическая манипуляция

1. Алгоритм гедонистической манипуляции:

Цель: наслаждение изменением состояния адресата.

Средство: щипок

- Щипок
- Наслаждение реакцией адресата
- Извлечение новой информации

2. Алгоритм прагматической манипуляции

Цель: добиться выигрыша

Средство: настройка/щипок и этюд

- Настройка
- Этюд
- Регуляция реакции адресата
- Получение выигрыша:
- ✓ Заставить адресата что-либо предпринять
- ✓ От чего отказаться
- ✓ Дать информацию
- ✓ Получить «лишнюю» информацию
- ✓ Попросить совета
- ✓ Последовать совету и т.д.

Общие механизмы манипуляции(по Сидоренко Е.)

Проанализировать списки фраз и разгруппировать их по психологическому механизму. Охарактеризовать психологический механизм, ставший основой группирования

Настройка (щипок)

Виды настроек:

Комфортная — щипок сверху

Дискомфортная - щипок снизу

Какофоническая — универсальный щипок

Паралингвистические и невербальные приемы манипуляции:

1. Резкое убыстрение темпа (беседы, движений, сборов и т. п.).
2. Внезапное сокращение или увеличение дистанции.
3. Ограничение пространства.
4. Нерегламентированные прикосновения.

Общие механизмы манипуляции (по Сидоренко Е.)

Щипок - затрагивание чувствительной струны

- Тебя что, так легко расстроить?
- Эта вещь слишком дорогая, чтобы ее купить
- Ты слишком неверен в себе, чтобы справиться

Щипок «снизу»

Щипок «сверху»

- Ты такой стрессоустойчивый, тебя расстроить не легко
- Эта вещь дорогая, как раз достойна тебя
- Только ты со своей уверенностью сможешь справиться



Общие механизмы манипуляции(по Сидоренко Е.)

Универсальные щипки

- Вы человек без комплексов, не то что другие
- Ты всего добился своим трудом, не то, что другие , которым просто от природы повезло
- Ты единственный, кто не обращает внимание на критику
- Только ты можешь это сделать нормально, остальные только испортят

Этюд

Примеры этюдов и уловок (самостоятельно, на блоге)

- Сидоренко Е.
- Доценко Е.Л.,
- Панкратов А.Н.

Общие механизмы манипуляции(по Сидоренко Е.)

Струны на которых можно сыграть

Самолюбие (гордость, собственная значимость и т.д.)

Жадность

Страх

Иррациональные идеи (Альберт Эллис)

Критерии иррациональности интерпретации человеком событий (идеи)

1. Они не могут быть ни подтверждены, ни опровергнуты
2. Они вызывают неприятные чувства, которые по интенсивности значительно превосходят интенсивность стимула
3. Они мешают человеку вернуться к событию и изменить или разрешить его

Иррациональные идеи (Альберт Эллис)

Иррациональные идеи - это наши ожидания по поводу того, чего другие люди ждут от нас, и наши ожидания по поводу того, каким должны быть другие люди и мир в целом

1. Суждения «долженствования»
 1. «Ужасающие» суждения
 1. Суждения «надлежит» и «следует»
 1. «Порицающие» суждения

Иррациональные идеи (Альберт Эллис)

12 основных иррациональных идей

1. Для взрослого человека совершенно необходимо, чтобы каждый его шаг был привлекателен для окружающих.
2. Есть поступки порочные, скверные, и повинных в них следует строго наказывать.
3. Это катастрофа, когда все идет не так, как хотелось бы.
4. Все беды навязаны нам извне — людьми или обстоятельствами.
5. Если что-то пугает или вызывает опасение — постоянно будь начеку.
6. Легче избегать ответственности и трудностей, чем их преодолевать.
7. Каждый нуждается в чем-то более сильном и значительном, чем то, что он ощущает в себе.
8. Нужно быть во всех отношениях компетентным, адекватным, разумным и успешным.
(Нужно все знать, все уметь, все понимать и во всем добиваться успеха.)
9. То, что сильно повлияло на вашу жизнь один раз, всегда будет влиять на нее.
10. На наше благополучие влияют поступки других людей, поэтому надо сделать все, чтобы эти люди изменялись в желаемом для нас направлении.
11. Плыть по течению и ничего не предпринимать — вот путь к счастью.
12. Мы не властны над своими эмоциями, и не можем не испытывать их.

Иррациональные идеи (Альберт Эллис)

Задание

Сформулируйте иррациональные идеи, с которыми Вы сталкивались в жизни:

- Женщина (мужчина) должен (а)
- Другие люди должны (по отношению ко мне)
- Все должны помнить (философские иррациональные идеи)

Как выявить манипуляции: мониторинг эмоций

Мониторинг - это сплошное наблюдение явления, сканирование, прослеживание. Некоторые изменения в эмоциональном состоянии адресата являются достоверными признаками того, что манипулятор начал свою «работу» с его эмоциональными струнами.

Изменение фоновых состояний

Неожиданные **изменения фоновых состояний**: напряжение, агрессия, суетливость и ухудшение настроения, раздражение, глухая обида и прочие сдвиги в сторону отрицательных эмоций, возникающие преимущественно как реакция на манипуляцию

!!!Особенно должны настораживать случаи **неоправданных с точки зрения ситуации** эмоциональных сдвигов.

Как выявить манипуляции: эмоциональное состояние адресата

- **дисбаланс** - противоречивость, амбивалентность эмоций, например, сочетание гордости и обиды, радости и недоверия, умиления и тревоги
- **«странность» эмоций**, например вспышка ярости в момент обсуждения несущественных подробностей плана действий; безотчетный страх в процессе мирного обсуждения проблемы и т.п.;
- **Повторяемость эмоций**, например систематическое возникновение одних и тех же эмоций при встрече с определенным человеком, чувства вины, профессиональной некомпетентности, унижения, протеста и т.п.;
- **Резкий всплеск эмоций**, который не кажется оправданным объективными характеристиками ситуации.

Эмоциональный толкователь

Концепция Рудольфа Дрейкура - собственные эмоции могут использоваться в качестве «ключа» для понимания плохого поведения детей.

Четыре цели плохого поведения детей, которые позволяют им вернуть чувство сопричастности к миру, чувство значимости или позволяют не усугублять чувство неполноценности и несостоятельности:

- Добиться внимания
- Добиться силы (власти, контроля над происходящим)
- Добиться отмщения (за тот вред, который, как ему кажется был причинен)
- Добиться покоя (не усугубления чувства собственной несостоятельности)

Задание

Оформить в виде схемы и символов информацию из раздаточного материала и презентовать его другим участникам

Изменение фоновых состояний как индикатор

Данный прием диагностики, предложенный Д. Динкмейером и Б. Д. МакКеем, основан на том, что наши чувства и реакции отражают результат бессознательной обработки информации, поступающей из внешнего мира. На ранних этапах взаимодействия эмоции являются выражением бессознательного (непроизвольного) ответа на характер воздействия партнера.

Раздражение адресата



Потребность в чрезмерном внимании манипулятора

Гнев адресата: чувство ущемление авторитета, подрыв власти, желание доказать свою силу



Потребность манипулятора командовать, проявить силу

Необъяснимая обида адресата, даже боль, хочется чем-то обидеть партнера, за что-то свести счеты



Потребность манипулятора отомстить

Ощущение бесперспективности усилий у адресата, руки «опускаются», хочется махнуть рукой и самому выполнить работу



Манипулятор стремится доказать свою непригодность к этой работе. Вероятно, для того, чтобы взвалить ее на вас

Другие индикаторы манипуляции

Условия и следствия манипуляционного воздействия

- **Дисбаланс в распределении ответственности** за совершаемые действия и принимаемые решения.
- **Деформации в соотношении выигрыш — плата** проявляются в том, что получаемый результат не соответствует вложенным усилиям.
- **Неконгруэнтность в поведении** (коммуникативном сообщении) партнера — различные каналы передают противоречивую информацию. Например, если сопоставить содержание слов с движениями рук или мимики
- **Наличие подготовительной излишней преамбулы** перед просьбой
- **Конструкция обращения и/или его темп** предполагают дефицит времени, отпущенного адресату на принятие решения

Реакции адресата

- **ненормативно частое** появление или подчеркнуто явное проявление **психических автоматизмов** в поведении адресата воздействия;
- **регрессия к инфантильным реакциям** — плач, агрессия, тоска, чувство одиночества и т. п., особенно если это точно приурочено к определенной ситуации или событиям;

Позиция наблюдателя
снижает интенсивность
эмоций

Общие трудности противостояния манипуляции

Связаны с разницей между теоретическими знаниями и реальным поведением. Разница примерно та же, что и между теоретическим и практическим мышлением, которую отметил Б. М. Теплов:

- Ориентироваться приходится на реально сложившиеся условия, которые могут плохо укладываться в привычные или известные теоретические схемы.
- Высокие требования предъявляются к внерациональным средствам анализа (интерпретации) ситуации и содержащихся в ней проблем: чувству, интуиции, впечатлению.
- Действовать приходится в режиме актуального времени, у адресата, как правило, нет такой, как у исследователя, возможности остановиться и сколько потребуется анализировать проблемную ситуацию. Это уже не только интерпретация действия (чужого), но еще и интерпретация действием (своим).
- Важную роль играет решительность — умение уловить нужный для начала действия момент и выполнить это действие с оптимальными для наличной ситуации упорством и настойчивостью.

Пассивное противостояние манипуляции

Применяется когда:

-Вы не знаете как поступить

-Не хотите портить отношения с манипулятором:

Никак не реагируйте

Заговорите о другом

Сделайте вид, что «туповаты», не поняли о чем речь

Соглашайтесь, но с оговоркой некоторого условия, чтобы потом была возможность отыграть назад

Уступите в малом, чтобы сохранить главное

Переспросите, повторив просьбу, но с вопросительной интонацией

Основное условие - не дать понять манипулятору, что он «раскрыт» + выигрыш времени на обдумывание

Задание

Вопросы к ключевому слову

Активное противостояние манипуляции

Психологическое самбо

- Использование четких формулировок
- Правильно подобранной интонации - например, спокойной, холодной, задумчивой, веселой или грустной
- Основательности в ответе, которая достигается:
 - ✓ Выдерживание паузы перед ответом
 - ✓ Неторопливостью ответа
 - ✓ Обращенность ответа в пространство более глубокое и обширное, нежели то, которое представляет собой непосредственная зона столкновения

Техники противостояния манипуляции

ТЕХНИКА БЕСКОНЕЧНОГО УТОЧНЕНИЯ

Подробное и точное прояснение того, что является мишенью манипулятора:

«И что бы Вы посоветовали...?»

«Что Вам кажется здесь самым уязвимым для критики?»

«Что нужно изменить?»

«А какой стиль (оборот,...) был бы более подходящим?»



Поставить вопрос, требующий содержательного и развернутого ответа, активизирует и собственные интеллектуальные усилия, и мыслительную деятельность партнера.

Помогает удерживаться в когнитивном контексте

Начать «вести» разговор

Техники противостояния манипуляции

САМОУТОЧНЕНИЕ.

подробное, иногда занудное объяснение собеседнику своей позиции

«Дело в том, что как раз каждый второй вторник месяца я посвящаю время составлению подробного плана своей работы, как правило он содержит 15 основных пунктов, касающихся: приоритетных рабочих дел, домашних дел и покупок» и в этом месяце в числе приоритетных дел.....»

«Понимаешь, я действительно легко выхожу из себя по трем основным причинам. Во-первых, я привыкла всегда быть на высоте. Во вторых, любые неудачи выводят меня из себя. Так, кстати, недавно когда.....»



Может быть конструктивным только в случае реалистичности

Техники противостояния манипуляции

ТЕХНИКА ВНЕШНЕГО СОГЛАСИЯ, или «наведения тумана».

Особенно эффективна против несправедливой критики и откровенной грубости:

«Верно! А мне и невдомек!»,

«И действительно!...», «Может быть»,

«Какая неожиданная мысль! Надо будет ее обдумать...»,

«Я подумаю над тем, как мне учесть это в своей работе»,

«Я подумаю, имеет ли это отношение ко мне»,

«Я сам об этом часто думаю, но пока не пришел к определенным выводам».



Близко к техникам психологического айкидо.

Техники противостояния манипуляции

ТЕХНИКА ИСПОРЧЕННОЙ ПЛАСТИНКИ.

В ответ на нападение формулируется емкая фраза, содержащая важное сообщение нападающему. Эта фраза должна быть такой, чтобы ее можно было повторить несколько раз, не нарушая осмысленности разговора.

«Это больше не повторится»,
«Я не хочу сегодня обсуждать этот вопрос».

В ответ на претензию - формулируется позитивная позиция и повторяется: «Я готова тебя еще раз выслушать»



Требует эмоциональной выдержки, концентрация на необходимости повторять формулировку снижает часть напряжения, отвлекает от нападок

Техники противостояния манипуляции

ТЕХНИКА АНГЛИЙСКОГО ПРОФЕССОРА.

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

«Это составляет предмет моих убеждений»,
«Если я сделаю это, то это буду уже не я...»,
«Это не согласуется с моими представлениями о себе».



Должно соотноситься с реальной репутацией

Задание

Сформулировать наиболее удачный выход в предложенных ситуациях

Негативные способы противостояния

1. САМООТПРАВДАНИЕ. Любые формы самооправдания – признак «завучавшей струны», а значит адресат оказался втянутым в манипуляцию.
2. ВСТРЕЧНОЕ НАПАДЕНИЕ. Это варварство. «Да на себя посмотрите».
3. ВОПРОС О МНЕНИИ ДРУГИХ ЛЮДЕЙ, «третьих лиц»: «И что они говорят об этом?», «А как он отреагировал?».
4. ЛЖИВЫЕ И НЕИСКРЕННИЕ ВЫСКАЗЫВАНИЯ. Это тоже встречная манипуляция.
5. ГРУБЫЕ ФОРМУЛИРОВКИ ВОПРОСОВ И ОТВЕТОВ. «А тебе-то что? Пошел на фиг» Это варварство.
6. ВЫСКАЗЫВАНИЯ о психологических ПРАВАХ и ОБЯЗАННОСТЯХ. «Я имею право Вам это говорить! Я не обязан отчитываться». Это уводит в сторону от сути дела и скатывается на выяснение отношений.
7. ВОПРОС ОБ ОТНОШЕНИИ (нападающего к адресату, другим, к себе или других к адресату). «Вы мне не доверяете?», «Вы считаете меня недостаточно твердым?», «Ты что, завидуешь?»
8. ПОЗИЦИЯ СВЕРХУ. Насмешливый тон, подковырка даже при внешнем соблюдении техник противостояния. Это тоже манипуляция

ЦИВИЛИЗОВАННАЯ КОНФРОНТАЦИЯ В ПРОЦЕССЕ КОММУНИКАТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Конфронтация (франц. confrontation, от лат. cum — вместе, против и frontis — лоб, фронт), противоборство, противопоставление (социальных систем, классовых интересов, идейно-политических принципов и др.); столкновение.

Это самое мощное средство противостояния нападению и манипуляции.

Риск конфронтации и риск избегания конфронтации (А.Бэк).

Риск конфронтации

Отношения прекратятся

Тоска

Сотрудничество будет разрушено

Риск избегания конфронтации

Может возникнуть еще более сильный конфликт, что может иметь пагубные последствия и для организации, и для психологического благополучия участников взаимодействия

Принятие решения о вступлении в конфронтацию по А. Беку

1. Честно оцените ситуацию, в которой вы находитесь.
2. Определите, имеют ли ваши действия или бездействие желаемый эффект.
3. Изучите, чего вы хотите от человека или ситуации и что мешает вам этого достичь.
4. Далее рассмотрите возможные результаты действий. Каковы наилучшие и наихудшие возможные последствия?
5. Ответы на эти вопросы могут привести вас к конфронтации с другим человеком, к принятию его (ее) поведения или разрыву отношений.

Если принято решение вступить в конфронтацию, необходимо быть последовательным и готовым идти до конца. Конфронтация может быть эффективной, только если реализована каждая из необходимых ее фаз.

Фазы конфронтации

Первая фаза конфронтации. Я-послание о чувствах, которые вызывает данное поведение инициатора воздействий

Когда со мной разговаривают в таком тоне, я испытываю обиду и неприязнь к такому человеку

Вторая фаза конфронтации. Усиление Я-послания

Когда я говорю, что испытываю обиду и неприязнь, а на это никак не реагируют я начинаю раздражаться. Очень сильно злиться на тебя, понимаешь?

Третья фаза конфронтации. Выражение пожелания или просьбы

Я прошу разговаривать со мной в спокойном тоне и не использоваться грубых выражений

Четвертая фаза конфронтации. Назначение санкций

Если ты еще раз повысишь тон или оскорбишь меня, я во-первых, немедленно уйду, а, во вторых, буду впредь избегать с тобой каких либо отношений

Пятая фаза конфронтации. Реализация санкций.

Адресат воздействия должен отказаться от всякого взаимодействия с инициатором. Порвать отношения с ним, если нет другого выхода.

Цивилизованное психологическое влияние

Аргументация

это высказывание и обсуждение доводов в пользу предлагаемого решения или позиции с целью формирования или изменения отношения собеседника к данному решению или позиции.

Критерии цивилизованного влияния

Цивилизованное влияние =

Влияние, способствующее сохранению и развитию

Дела

Деловых отношений

Личностной целостности

Психологические средства: слова, речь, текст

Адресовано к разуму, интеллекту, когнитивной способности человека

Виды: Аргументация и конструктивная критика, самопродвижение

КООПЕРАЦИЯ В ПРОЦЕССЕ КОММУНИКАТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Суть принципа кооперации Г.П. Грайс формулирует следующим образом: «Твой коммуникативный вклад на данном шаге диалога должен быть таким, какого требует совместно принятая цель (направление) этого диалога». Г.П. Грайс раскрывает этот принцип через категории:

Категория Количества связана с количеством информации, которое требуется передать, и к ней относятся следующие постулаты:

«Твоё высказывание должно содержать не меньше информации, чем требуется (для выполнения текущих целей диалога)».

«Твоё высказывание не должно содержать больше информации, чем требуется».

Категория Качества раскрывается через постулат «Старайся, чтобы твоё высказывание было истинным» и конкретизируется через постулаты:

«Не говори того, что считаешь ложным».

«Не говори того, для чего у тебя нет достаточных оснований».

Категория Отношения связана с постулатом релевантности - «не отклоняйся от темы».

Категория Способа раскрывается через общий постулат «выражайся ясно» и частные:

«Избегай непонятных выражений».

«Избегай неоднозначности».

«Будь краток (избегай ненужного многословия)».

«Будь организован».

Условия конструктивной аргументации

Цель аргументации должна быть отчетливо осознана самим инициатором влияния и открыто сформулирована адресату

«Дай мне возможность доказать тебе, что ехать сейчас в отпуск нецелесообразно».

Необходимо заручиться согласием выслушать Ваши аргументы

«Ты согласен выслушать мои аргументы сейчас?».

Эмоциональный «штиль»

Общие правила аргументации

- Вежливость и корректность
- Простота
- Общий язык
- Краткость
- Наглядность
- Избежание чрезмерной убедительности

Техники Аргументации

Метод положительных ответов Сократа

Последовательное доказательство предлагаемого инициатором решения проблемы или задачи.

Каждый шаг доказательства начинается со слов: «Согласны ли вы с тем, что...» Если адресат отвечает утвердительно, данный шаг можно считать пройденным и переходить к следующему. Если партнер отвечает отрицательно, инициатор продолжает словами: «Простите, я не совсем удачно сформулировал вопрос. Согласны ли вы с тем, что...» и т. д. до тех пор, пока адресат не согласится со всеми шагами доказательства и с предлагаемым решением в целом.



Не рекомендуется задавать иные вопросы, особенно «А почему Вы не согласны...?»»

Техники Аргументации

Метод двусторонней аргументации

Открытое предъявление как сильных, так и слабых сторон предлагаемого решения, дающее адресату понять, что инициатор влияния сам видит ограничения этого решения. Предоставление адресату возможности самому взвесить аргументы «за» и «против».



Рекомендуется применять лишь по отношению к высокоинтеллектуальным партнерам.

Техники КОНТРАРГУМЕНТАЦИИ

Метод перелицовки аргументов партнера

Прослеживание хода решения проблемы или задачи, предложенного партнером, вместе с ним до тех пор, пока не будет найдено противоречие, свидетельствующее о справедливости противоположных выводов.

Рекомендуется тщательно придерживаться логики чужого решения, вместо того, чтобы предлагать свою.

Шаг А. Выслушивание доказательства партнера.

Шаг Б: Воспроизведение вслух того доказательства, которое предложил партнер.

Шаг В: Прослеживание логики доказательства партнера с использованием наглядных средств.



Не рекомендуется быть «убийственно» убедительным и подчеркивать, что партнер допустил ошибку или противоречие.

Техники Аргументации

Метод развертывания аргументации

Предъявление партнеру новых, ранее не известных ему аргументов.



Можно использовать только после того, как проведена работа с уже предъявленными аргументами партнера, иначе новые аргументы просто не будут услышаны.

Техники Аргументации

Метод разделения аргументов

Разделение аргументов инициатора на верные, сомнительные и ошибочные и обсуждение их по формуле:

«Я согласен с вами в том, что...»

«Правда, я уже менее уверен, что...» или «Не могу избавиться от некоторого сомнения в том, что...» или «Хотелось бы, чтобы это было так, однако мой опыт говорит, что не всегда...»

«Ну а что касается, то увы...»



Работа, проведенная на этапах 1 и 2, помогает партнеру эмоционально смириться с вашим несогласием на этапе 3 и рационально оценить ваши встречные аргументы и доказательства.

Негативные приемы «контраргументации» Тредрага Мицича

Техника преувеличения, предполагающая ложное обобщение нужных фактов искажения истины в желаемую для манипулятора сторону.

Техника анекдота или шутки, способной одним мановением разрушить целую систему заранее выстроенных доказательств.

Техника использования авторитета, которая обычно сводится к цитированию известных авторов, даже если цитата не к месту.

Техника дискредитации собеседника, смещающая акцент с развенчивания идеи на умаление личности самого человека.

Техника изоляции смысла ваших высказываний, при которой выдергиваются отдельные фразы, произносимые вами и полностью или частично искажаются их смысл.

Техника изменения направления, используя которую манипулятор уходит от необходимости отвечать на ваши аргументы

Техника введения в заблуждения, которая предполагает сообщение вам запутанной и трудно проводимой информации.

Техника апелляции к чувствам, позволяющая манипулятору вместо решения деловых вопросов разыгрывать «карту сочувствия» и решать проблемы в свою пользу.

Техника искажения, представляющая собой откровенную ложь или демагогическое передергивание фактов, которую манипулятор использует уверенный, что его блеф не будет разгадан.

Конструктивная критика

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

Мотивы неконструктивной критики

Критикуя вас, человек сознательно или бессознательно преследует следующие цели:

- будучи недовольным вами, он хочет испортить вам настроение;
- он стремится снять с себя отрицательные эмоции и облить вас грязью, выпуская пар;
- он жаждет принизить вас и самоутвердиться;
- он хочет добиться от вас какой-либо конкретной эгоистической цели;
- он совершенно искренне желает вам добра и резко обвиняет вас в том, что вы действуете неправильно, желая, чтобы вы изменились и начали вести себя по-другому.

Общие характеристики и отличия конструктивной критики:

- **Фактологичность:** оцениваются возможности, факты, события, и их последствия, а не личности.
- **Корректность:** допускаются только парламентские выражения.
- **Бесстрастность:** анализ и оценка производится «без эмоций», отстранение, безо всякой личной вовлеченности, повышения голоса и т. п.

Техники конструктивной критики

Выражение сомнения в целесообразности

Адресат высказывает мнение, что данные действия, идеи, предложения, поведение и т.д. не соотносятся с основной задачей взаимодействия, общей деятельностью, актуальных задач и т.д.

— *Боюсь, что в настоящее время это не является актуальной задачей для нашей фирмы.*

Цитирование прошлого случая

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

— *У нас уже была такая ситуация месяц назад, вспомни как неприятно это закончилось*

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.

Ориентация на то, как должно быть, а не на то, что не так

Один из самых ресурсных способов критики — это акцентирование внимание на том, как было бы эффективно, а не на том, что сделано плохо.

Самопрезентация и самопродвижение

Самопрезентация — управление впечатлением, которое инициатор производит на целевую персону, с целью поддержания или усиления своего влияния на нее.

! Может быть спорным видом влияния

Самопродвижение — это открытое предъявление свидетельств своей компетентности и квалификации для того, чтобы быть оцененным по достоинству и благодаря этому получить преимущества в отборе кандидатов, назначении на должность и т. п..

Общие правила самопродвижения

1. Каждое наше действие имеет самопрезентующее начало

2. «Случайные» сигналы могут оказаться более важными, чем намеренные

Техники самопрезентации

- Реальная демонстрация своих возможностей.
- Предъявление сертификатов, дипломов, официальных отзывов, патентов, печатных работ, изделий и др.
- Предъявление графиков, расчетов, схем.
- Раскрытие своих личных целей.
- Формулирование своих запросов и условий.

Самопрезентация в стиле ТЭД

- Выберите ценность (идею, принцип, качество) своей личности, через которую Вы хотите себя презентовать целевой аудитории
- Выберите два-три случая из своей биографии, которыми Вы гордитесь или которые сыграли важную роль в становлении вашего принципа
- Сформулируйте их четко и емко в виде достижений или фактов

Теперь свяжите это в единый текст, который начинается с Вашего имени, а внутри содержит: эмоцию, которую Вы испытывали в процессе подготовки (или на момент говорения), два-три важных события и/или факты факта, иллюстрирующих вашу ценность. Закончите снова декларированием ценности и именем.