Реферат

«Психология влияния»

**Введение**

Проблема индивидуального психологического влияния особенно актуальна именно теперь, когда отношения людей даже в деловой обстановке уже не столь формально регламентированы. Каждый человек становится мишенью влияния множества других людей, ранее не имевших возможности на кого-либо влиять вследствие отсутствия у них соответствующего статуса и полномочий. С другой стороны, расширились возможности не только влияния, но и противостояния чужому влиянию, поэтому успех влияния стал в гораздо большей степени зависеть от индивидуальных психологических возможностей тех, кто влияет, и тех, кто испытывает влияние.

Как показывает опыт практической работы, и прежде всего группового психологического тренинга, для многих людей становится привычно безнадежным мучением поиск психологически корректных способов воздействия на других людей - будь то собственные дети, родители, подчиненные, начальники, деловые партнеры и т. п. Характерно, что для большинства актуальной проблемой является не столько то, как влиять на других людей, сколько то, как противостоять их влиянию. Субъективно гораздо большее психологическое страдание вызывает ощущение безнадежности собственных попыток преодолеть чужое влияние или отстраниться от него психологически оправданным образом. Собственная неспособность влиять на других людей переживается гораздо менее остро. Иными словами, большинству людей кажется, что методами влияния они владеют в достаточной для них степени, а вот методами противостояния чужому влиянию - явно не в достаточной.

Между тем методы влияния, осознанно или неосознанно используемые участниками группового тренинга, также далеко не всегда являются оправданными с морально-этической точки зрения, психологически безошибочными и эффективными. Трудности усугубляются еще и тем, что эти три характеристики относительно независимы друг от друга и могут встречаться в разных сочетаниях. Влияние может быть "неправедным" с морально-этической точки зрения, но в то же время, весьма искусным и сиюминутно эффективным, как, например, манипу-ляция. С другой стороны, оно может быть "праведным", но совершенно безграмотно, с психологической точки зрения, построенным и неэффективным.

**1. Понятие психологического влияния**

*Психологическое влияние* - это воздействие на психическое состояние, чувства, мысли и поступки других людей с помощью исключительно психологических средств: вербальных, паралингвистических или невербальных. Ссылки на возможность применения социальных санкций или физических средств воздействия также должны считаться психологическими средствами, по крайней мере, до тех пор, пока эти угрозы не приводятся в действие. Угроза увольнения или побоев - это психологические средства, факт увольнения или побоев - уже нет, это уже социальные и физические воздействия. Они, несомненно, имеют психологический эффект, но сами психологическими средствами не являются.

В реальной жизни трудно оценить, сколь велика вероятность того, что угроза может быть приведена в действие, и насколько быстро это может произойти. Поэтому многие виды влияния людей друг на друга являются смешанными, сочетающими в себе психологические, социальные, а иногда и физические средства. Однако такие методы влияния и противостояния им должны рассматриваться уже в контексте социального противостояния, социальной борьбы или физической самообороны.

Психологическое влияние - прерогатива более цивилизованных человеческих отношений. Здесь взаимодействие принимает характер психологического соприкосновения двух душевных миров. Всякие внешние средства слишком грубы для его тонкой ткани.

Итак, *психологическое влияние - это воздействие на состояние, мысли, чувства и действия другого человека с помощью исключительно психологических средств, с предоставлением ему права и времени отвечать на это воздействие.*

*Противостояние чужому влиянию* - это сопротивление воздействию другого человека с помощью психологических средств.

*Инициатор влияния* - тот из партнеров, который первым предпринимает попытку влияния любым из известных (или неизвестных) способов.

*Адресат влияния* - тот из партнеров, к которому обращена первая попытка влияния. В дальнейшем взаимодействии инициатива может переходить от одного партнера к другому в попытках взаимного влияния, но всякий раз тот, кто первым начал серию взаимодействий, будет называться инициатором, а тот, кто первым испытал его влияние, - адресатом.

**2. Виды влияния и противостояния влиянию**

Таблица 1. Виды психологического влияния

|  |  |
| --- | --- |
| Вид влияния  | Определение |
| 1. Убеждение  | Сознательное аргументированное воздействие на другого человека или группу людей, имеющее своей целью изменение их суждения, отношения, намерения или решения |
| 2. Самопродвижение  | Объявление своих целей и предъявление свидетельств своей компетентности и квалификации для того, чтобы быть оцененным по достоинству и благодаря этому получить преимущества на выборах, при назначении на должность и др.  |
| 3. Внушение | Сознательное неаргументированное воздействие на человека или группу людей, имеющее своей целью изменение их состояния, отношения к чему-либо и предрасположенности к определенным действиям  |
| 4. Заражение  | Передача своего состояния или отношения другому человеку или группе людей, которые каким-то образом (пока не нашедшим объяснения) перенимают это состояние или отношение. Передаваться состояние может как непроизвольно, так и произвольно, усваиваться - также непроизвольно или произвольно |
| 5. Пробуждение импульса к подражанию | Способность вызывать стремление быть подобным себе. Эта способность может как непроизвольно проявляться, так и произвольно использоваться. Стремление подражать и подражание (копирование чужого поведения и образа мыслей) также может быть как произвольным, так и непроизвольным  |
| 6. 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 |
| 7. Просьба | Обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия |
| 8. Принуждение | Угроза применения инициатором своих контролирующих возможностей для того, чтобы добиться от адресата требуемого поведения. Контролирующие возможности - это полномочия в лишении адресата каких-либо благ или в изменении условий его жизни и работы. В наиболее грубых формах принуждения могут использоваться угрозы физической расправы. Субъективно принуждение переживается как давление: инициатором - как собственное давление, адресатом - как давление на него со стороны инициатора или "обстоятельств" |
| 9. Деструктивная критика | Высказывание пренебрежительных или оскорбительных суждений о личности человека и/или грубое агрессивное осуждение, поношение или осмеяние его дел и поступков. Разрушительность такой критики - в том, что она не позволяет человеку "сохранить лицо", отвлекает его силы на борьбу с возникшими отрицательными эмоциями, отнимает у него веру в себя |
| 10. Манипуляция | Скрытое побуждение адресата к переживанию определенных состояний, принятию решений и/или выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей |

Приведенная классификация отвечает не столько требованиям логического соответствия, сколько феноменологии переживания влияния обеими сторонами. Переживание деструктивной критики качественно иное, чем переживание, возникающее в процессе убеждения. Это различие в качестве без труда может вспомнить любой человек. Предметом деструктивной критики является сам адресат воздействия, предметом убеждения - нечто более отвлеченное, отстраненное от него, и поэтому не столь болезненно воспринимаемое. Даже если человека убеждают в том, что он совершил ошибку, предметом обсуждения является эта ошибка, а не человек, допустивший ее. Различие между убеждением и деструктивной критикой, таким образом, в предмете обсуждения.

Таблица 2. Виды психологического противостояния влиянию

|  |  |
| --- | --- |
| Вид противостояния влиянию | Определение |
| 1. Контраргументация | Сознательный аргументированный ответ на попытку убеждения, опровергающий или оспаривающий доводы инициатора воздействия |
| 2. Конструктивная критика | Подкрепленное фактами обсуждение целей, средств или действий инициатора воздействия и обоснование их несоответствия целям, условиям и требованиям адресата |
| 3. Энергетическая мобилизация | Сопротивление адресата попыткам внушить или передать ему определенное состояние, отношение, намерение или способ действий |
| 4. Творчество | Создание нового, пренебрегающее влияниям образца, примера или моды, либо преодолевающее его  |
| 5. Уклонение | Стремление избегать любых форм взаимодействия с инициатором воздействия, в том числе случайных личных встреч и столкновений |
| 6. Психологическая самооборона  | Применение речевых формул и интонационных средств, позволяющих сохранить присутствие духа и выиграть время для обдумывания дальнейших шагов в ситуации деструктивной критики, манипуляции или принуждения |
| 7. Игнорирование | Действия, свидетельствующие о том, что адресат умышленно не замечает либо не принимает во внимание слов, действий или выраженных адресатом чувств |
| 8. Конфронтация | Открытое и последовательное противопоставление адресатом своей позиции и своих требований инициатору воздействия |
| 9. Отказ  | Выражение адресатом своего несогласия выполнить просьбу инициатора воздействия |

Как видно из табл. 1 и 2, количество выделенных видов влияния и противостояния влиянию - неодинаковое. Кроме того, виды влияния и противостояния влиянию с одинаковыми номерами отнюдь не во всех случаях составляют подходящую пару. Каждому виду влияния могут быть противопоставлены разные виды противостояния, и один и тот же вид противостояния может использоваться по отношению к разным видам влияния. Возможные соотношения проиллюстрированы в табл.3.

**3. Понятие психологически конструктивного влияния**

На наш взгляд, психологически конструктивное влияние должно отвечать трем критериям:

1. оно не разрушает личности людей, в нем участвующих, и их отношений,
2. оно психологически корректно (грамотно, безошибочно);
3. оно удовлетворяет потребности обеих сторон.

Психологически конструктивное противостояние влиянию также должно отвечать этим трем критериям. В реальности влияние и противостояние влиянию - это две стороны единого процесса взаимодействия, поэтому правильнее говорить о взаимном психологическом влиянии.

Психологически корректной (грамотной, безошибочной) будет такая попытка влияния, в которой:

* учитываются психологические особенности партнера и текущей ситуации,
* применяются "правильные" психологические приемы воздействия.

Если оказываемое влияние соответствует критериям психологической конструктивности, у его адресата есть два пути:

1. поддаться влиянию;
2. конструктивно противостоять ему корректными психоло-гическими способами.

В табл. 3 отражена попытка определить степень конструктивности разных видов влияния и видов противостояния влиянию.

Таблица 3. Классификация видов влияния и противостояния влиянию по признаку психологической конструктивности - неконструктивности

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид влияния | Характеристика конструктивности - неконструктивности | Конструктивные видыконтрвлияния | Неконструктивные Видыконтрвлияния |
| Убеждение | Конструктивный вид влияния, при условии, что мы ясно и открыто сформулировали партнеру цель нашего воздействия | Контраргументация  | ИгнорированиеПринуждениеДеструктивная критикаМанипуляция |
| само-продвижение | Конструктивный вид влияния, при условии, что мы не используем обманных "трюков" и раскрываем свои истинные цели и запросы  | Конструктивная критикаОтказ | Деструктивная критикаИгнорирование |
| Внушение | Спорный вид влияния; внушение - это всегда проникновение через "черный вход" | Конструктивная критикаЭнергетическая мобилизацияУклонение | Деструктивная критикаМанипуляцияПринуждениеИгнорирование |
| Заражение  | Спорный вид влияния; никто не может определить, насколько полезно адресату заражаться именно данным чувством или состоянием и именно сейчас | Конструктивная критикаЭнергетическая мобилизацияУклонение | Деструктивная критикаМанипуляцияПринуждениеИгнорирование |
| Пробуждение импульса к подражанию | Спорный вид влияния; считается приемлемым в воспитании детей и при передаче мастерства от профессионала высокого класса молодому профессионалу | ТворчествоКонструктивная критикаУклонение  | Деструктивная критикаИгнорирование |
| Формирование благоскло-нности  | Спорный вид влияния; лесть, подражание как высшая форма лести и услуга адресату влияния могут быть манипуляцией  | Конструктивная критикаУклонениеЭнергетическая мобилизация  | Деструктивная критикаИгнорирование |
| Просьба | Спорный вид влияния; в российской культуре считается разрушительным для того, кто просит; в американской культуре считается оправданным | Отказ Уклонение | Деструктивная критикаИгнорирование |
| Принуждение | Спорный вид влияния; считается конструктивным в некоторых педагогических, политических системах и в аварийных ситуациях | Конфронтация  | Деструктивная критикаМанипуляцияОтветное принуждениеИгнорирование |
| Деструктивная критика  | Неконструктивный вид влияния  | Психологическая самооборонаУклонение | Ответная деструктивная критикаМанипуляцияПринуждениеИгнорирование |
| Манипуляция  | Неконструктивный вид влияния | Конструктивная критикаКонфронтация  | Встречная манипуляцияДеструктивная критика |

Процесс взаимного влияния - это столкновение двух или нескольких воль, сознательно или бессознательно борющихся за уподобление себе, своим планам, замыслам, желаниям, чувствам и действиям других людей, их планов, замыслов, желаний, чувств и действий При этом симметрия уподобления здесь отнюдь необязательна, например, достаточно уподобить чувства или действия другого человека нашим замыслам, но при этом вовсе необязательно, чтобы его замыслы совпадали с нашими. Различные виды принуждения и манипуляции дают множество примеров подобного рода. Особенность психологически конструктивного влияния - в том, что уподобление партнеров друг другу происходит с их взаимного согласия.

4**. "Технические" средства влияния и противостояния влиянию**

В данной статье мы сможем рассмотреть лишь некоторые психологические средства влияния. Это средства убеждения, контраргументации и конфронтации. Методы самообороны (конструктивной психологической самозащиты) описаны ранее (Сидоренко Е. В., 1995 с. 94-101).

*а) "Техника" убеждения и контраргументации*

Для того чтобы убеждение было по-настоящему конструктивным, оно должно отвечать некоторым условиям.

Во-первых, цель убеждения должна быть отчетливо осознана самим инициатором влияния и открыто сформулирована адресату, например: "Мне хотелось бы доказать вам преимущества метода усиления полномочий подчиненных" или "Позволь мне доказать тебе, что этого человека нецелесообразно принимать к нам на работу". В случаях, когда мы начинаем аргументацию, не осознав своей собственной цели и/или не сообщив ее адресату, он может воспринять наше воздействие как манипулятивное.

Во-вторых, прежде чем предпринимать попытку убеждения, необходимо заручиться согласием адресата нас выслушать. Например, если на наш вопрос: "Согласен ли ты выслушать мои аргументы?" он отвечает: "Давай через час, ладно? А то у меня сейчас голова другим занята", то дальнейшее продолжение аргументации непосредственно в этот момент будет воспринято им как принуждение. В то же время отвел "потом", если он повторяется систематически, может свидетельствовать о попытках игнорирования.

К наиболее эффективным можно отнести три техники аргументации:

1. предъявление аргументов,
2. развертывание аргументации;
3. метод положительных ответов.

Их описание можно найти в уже опубликованной работе (Дерманова И. Б., Сидоренко Е. В , 1996, с. 31-41).

Главная цель контраргументации - найти решение проблемы, а вовсе не переубедить оппонента.

Наиболее эффективны три техники контраргументации:

1. "перелицовка" аргументов партнера,
2. расчленение аргументов партнера;
3. встречное развертывание аргументации.

*б) "Техника" конфронтации*

Конфронтация - это позиционная война. Первоначально конфронтация была описана Клодом Стейнером как противопоставление собственного силового маневра силовой игре партнера с целью заста-вить его считаться с нами, перестать нас игнорировать (Steiner S. М., 1974). Этот способ является оправданным в тех случаях, когда инициатор влияния использует такие неконструктивные способы воздействия, как манипуляция, деструктивная критика, игнорирование или принуждение. Это сильное средство, и если адресат воздействия решается его; использовать, он должен быть последовательным и идти до конца. Конфронтация может быть эффективной, только если реализована каждая из необходимых ее фаз.

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

Вторая фаза конфронтации - усиление Я-послания.

Третья фаза конфронтации - выражение пожелания просьбы.

Четвертая фаза конфронтации - назначение санкций.

Пятая фаза конфронтации - реализация санкций. Адресат воздействия должен отказаться от всякого взаимодействия с инициатором. Порвать отношения с ним, если нет другого выхода.

**УКАЗАТЕЛЬ ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Дерманова И. Б., Сидоренко Е. В. Психологический практикум Межличностные отношения. Методические рекомендации для заочников. СПб , 1996.
2. ДоценкоЕ. Л. Психология манипуляции М., 1996.
3. СидоренкоЕ.В. Опыты реориентационного тренинга СПб., 1995.