Психология межличностного общения

Организация изучения учебной дисциплины:

14 часов лекций и 20 часов практических занятий:

1. Понятие и специфика МО и влияния в МО
2. Конфликты в МО, ролевой подход и «вредные люди»
3. Виды влияния: цивилизованные виды влияния. Социально-психологические эффекты

Испорченный телефон

«механизмы уступчивости» и стереотипы

«Некоторые люди мыслят аналитически…им нравится все обдумывать, все мысленно прорабатывать. Такие люди полагаются не только на неоспоримость сообщения, но и на свою ответную когнитивную реакцию. Для них важнее даже не то, насколько убедительны высказанные аргументы, а то, к каким размышлениям они приводят» (по Майерс Д., 2000. С. 195).

Чалдини относит к числу «пусковых механизмов» уступчивости:

- принцип взаимного обмена,
- правило последовательности,
- принцип социального доказательства,
- правило благорасположения,
- принцип влияния авторитета и
- принцип дефицита
- автоматизм

Джиу-Джитсу влияния

ЧАЛДИНИ

‘Оценочная эвристика’:

Мышление через стереотипы: Shortcut - «ярлык для запуска программы» (этот смысл данного слова известен пользователям компьютеров), «кратчайший путь», и «экономный, рациональный путь достижения чего-либо», и «стереотип».

- Птички-зарянки, индюшки и хорьки (тип-тип, щелк-зажужжало!)
  - **«Опасная мимикрия»**

Саблезубые бенни и рыбы покрупнее,

жуки-бродяги (rove beetle) муравьи,

Жуки-светляки (*Photuris*) расправляются с самцами другого рода (*Photinus*),

Вирусы

Цели влияния

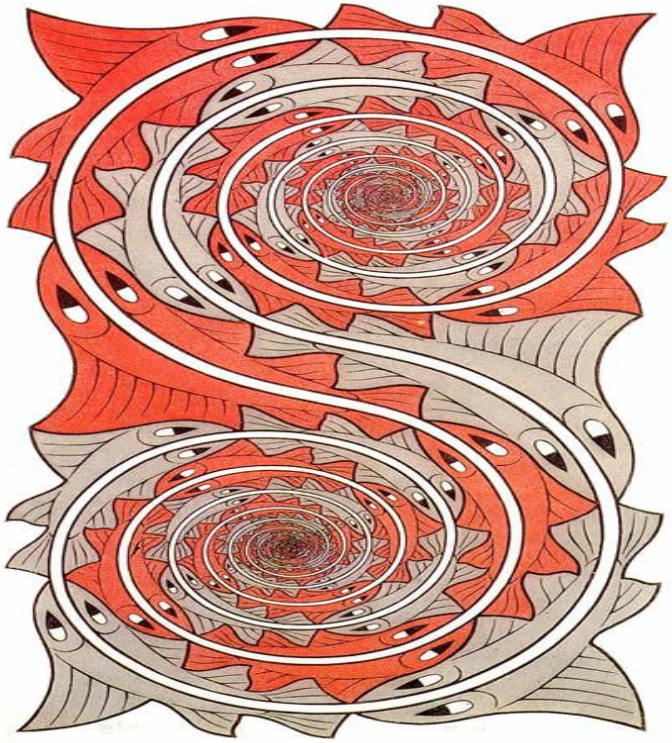
Психологическое влияние осуществляется для достижения трех целей:

1) для удовлетворения своих потребностей с помощью других людей или через их посредство (**другие потребности**);

2) для подтверждения факта своего существования и значимости этого факта ***(знак, индикатор, доказательство)***;

3) для преодоления пространственно-временных ограничений собственного существования **(влияние как потребность).**

Влиять и подпадать под влияние – это нормально



Пример

Действие инициатора	Осознаваемые или объявляемые цели	Истинные цели
1. Руководитель настаивает на своем решении	Якобы в интересах дела	На самом деле - чтобы добиться реакций возмущения и неповиновения со стороны нежелательных работников и тем самым получить повод для их увольнения
2. Деловой партнер оттягивает заключение договора	Под видом борьбы за точность и «транспарентность (прозрачность) условий	На самом деле - чтобы не потерять возможность заключить более выгодный договор с другим партнером
3. Родители требуют от своих детей самостоятельности	Ради воспитания у них ценных качеств	На самом деле - чтобы избавиться от чувства вины из-за того, что слишком мало времени проводят с детьми

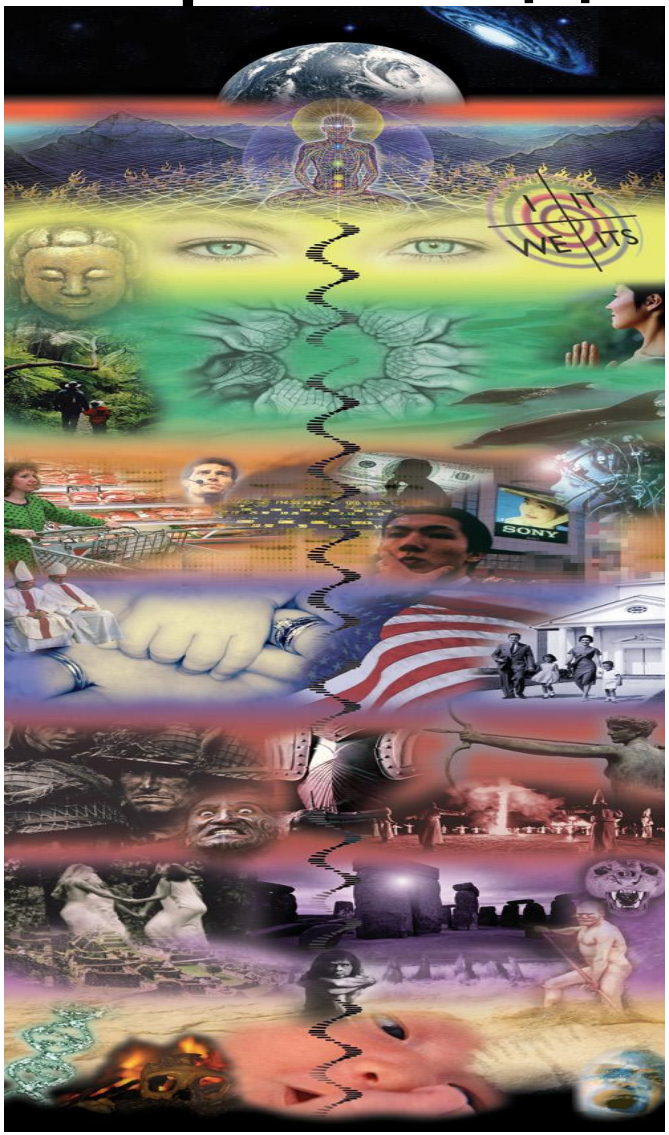
Уровни развития человека и особенности мотивации

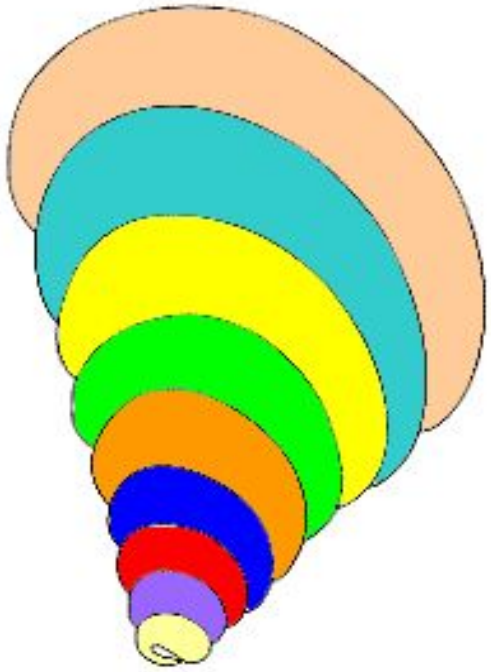
Самопрезентация ~ манипуляции
Цели влияния зависят от ценностей человека

Исследователи (E. Goffman, J. Tedeschi, M. Leaiy & R. Kowalski, R. Baumeister, E. Jones, B. Schlenker, M. Weigold, K. Gentry и др.) выделяют ряд ключевых мотивов, лежащих в основе процесса самопрезентации:

- поддержание чувства собственной уникальности;
- демонстрация своей принадлежности к определенной среде;
- утверждение желательной «Я-концепции» и укрепление самооценки;
- получение социальной, материальной выгоды;
- повышение привлекательности,
- ПОЛУЧЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОДОБРЕНИЯ (большинство) и уважения;
- сохранение и увеличение власти, влияния.

Уровни динамики мемов

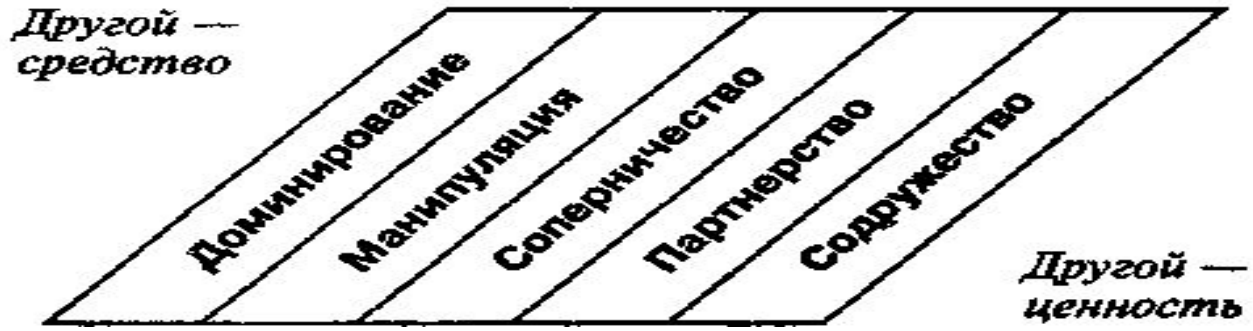




Уровни общения Добрович

Уровни общения	Краткая характеристика уровней
Духовный	Партнер воспринимается как носитель духовного начала, и это начало пробуждает в нас чувство, которое сродни благоговению
Деловой	В таком контакте люди подчас перестают думать о том, как они выглядят и какие свои индивидуальные роли раскрывают перед партнером это не столь важно, на первом месте - дело
Игровой	Партнер игрового общения то неявно, то открыто дает вам понять, что для вас обоих возможны и желательны любого типа пристройки друг к другу
Конвенциональный	Полноценное человеческое общение
Стандартизованный	Общение здесь основывается на неких стандартах, а не на взаимном схватывании партнерами актуальных ролей друг друга Это «контакт масок»
Манипулятивный	Для того, кто избирает этот уровень, партнер - соперник в игре, которую непременно надо выиграть
Примитивный	Для того, кто опускается до примитивного уровня в контакте, собеседник не партнер, а ПРЕДМЕТ, нужный либо мешающий

Шкала межличностных отношений (по: Доценко Е. А., 1996. С. 102)



Уровень межличностных отношений	Характеристика отношения
•Доминирование	•Отношение к другому как к вещи или средству достижения своих целей, игнорирование его интересов и намерений.
•Манипуляция	•Отношение к другому как к «вещи особого рода» - тенденция к игнорированию его интересов и намерений.
•Соперничество	•Отношение к другому как опасному и непредсказуемому. Интересы другого учитываются в той мере, в какой это диктуется задачами борьбы с ним.
•Партнерство	•Отношение к другому как к равному, имеющему право быть таким, как он есть, с которым надо считаться. Равноправные, но осторожные отношения.
•Содружество	•Отношение к другому как самоценности. Стремление к объединению, совместной деятельности для достижения близких и совпадающих целей.

Пять способов регулирования конфликтов К. Томаса

Цикл конфликтов и МО

В. П. Шейнов в своей книге «Конфликты в нашей жизни и их разрешение» приводит три формулы конфликтов (А, Б и В)

Фаза конфликта	**Этап конфликта**	**Возможности разрешения (%)**
Начальная фаза	Возникновение и развитие конфликтной ситуации;осознание конфликтной ситуации..	92%
Фаза подъема	Начало открытого конфликтного взаимодействия	46%
Пик конфликта	Развитие открытого конфликта	Менее 5%
Фаза спада	-	Около 20%

три формулы конфликтов (А, Б и В)

Первая формула отражает зависимость конфликта (КФ) от конфликтогенов (КФГ).

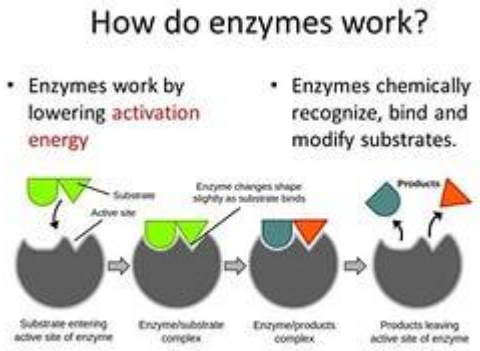
Конфликтогены — это слова, действия (или отсутствие действий), которые могут привести к конфликту

Механизм развития конфликта по первой формуле основывается на отрицательном восприятии и негативной реакции личности, против которой применен конфликтоген. При отсутствии волевого регулирования такой реакции она имеет тенденцию развития по закону эскалации, то есть нарастания

При этом важно иметь в виду, что КФГ2 > КФГ(, КФГ3> КФГ2 и т. д., то есть каждый ответный конфликтоген является более сильным, чем тот, на который он отвечает (Закон эскалации конфликтогенов) – **80% конфликтов, против желания участников**

Правило 1. Не употребляйте конфликтогены.

Правило 2. Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.



Вторая формула (В) отражает зависимость конфликта (КФ) от конфликтной ситуации (КС) и инцидента (И):

КС + И = КФ

Характер конфликтогена	Форма проявления
Прямое негативное отношение	Приказание, угроза; замечание, критика; обвинение, насмешка; издевка, сарказм
Снисходительное отношение	Унизительное утешение; унизительная похвала; упрек; подшучивание
Хвастовство	Восторженный рассказ о своих реальных и мнимых успехах
Менторские отношения	Категоричные оценки, суждения, высказывания; навязывание своих советов, своей точки зрения; напоминание о неприятном; нравоучения и поучения
Нечестность и неискренность	Утаивание информации; обман или попытка обмана; манипуляции сознанием человека
Нарушения этики	Причиненные случайно неудобства без извинения; игнорирование партнера по общению (не поздоровался, не пригласил сесть, не проявил внимания, продолжает заниматься посторонними делами и т. п.); перебивание собеседника; перекладывание ответственности на другого человека
Регрессивное поведение	Наивные вопросы; ссылки на других при получении справедливого замечания; пререкания

три формулы конфликтов (А, Б и В)

Третья формула отражает зависимость конфликта (КФ) от нескольких конфликтных ситуаций (КС). Ее можно выразить следующим образом:
КС, + КС2 + ... + КСп = КФ, при этом п > 2 Словами эту формулу можно выразить так:
Сумма двух или более конфликтных ситуаций приводит к конфликту

Трансакция — это единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающаяся заданием их позиции.

Теория трансакционного (трансактного) анализа была разработана американским психотерапевтом Эриком Берном в 60-х годах XX века. Основные положения этой теории изложены им в книге «Люди и игры»

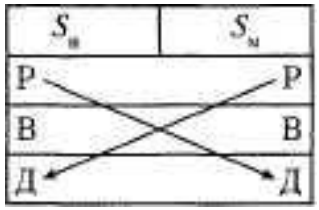
в практике прогнозирования конфликтов и их предупреждения в межличностном взаимодействии

в различных ситуациях занимаем различные позиции по отношению друг к другу

Ребенок — проявляет чувства (обиды, страха, вины и т. п.), подчиняется, шалит, проявляет беспомощность, задает вопросы: «Почему я?», «За что меня наказали?», извиняется в ответ на замечания и т. п.

Родитель — требует, оценивает (осуждает и одобряет), учит, руководит, покровительствует и т. п.

Взрослый — работает с информацией, рассуждает, анализирует, уточняет ситуацию, разговаривает на равных, апеллирует к разуму, логике и т. п.



Вывод по матрице:

а) сумма расхождений равна нулю — отсутствие конфликтной ситуации;

б) сумма расхождений 1-4 свидетельствует о наличии конфликтной ситуации.

Вспомните конфликтные ситуации на улице, в общественном транспорте, в учреждениях сферы обслуживания и т. п., свидетелями которых вы были, и проанализируйте их, ответив на следующие вопросы:

1. По какой формуле шло развитие конфликта?
2. Кто был инициатором конфликта и какой конфликтоген он применил первым?
3. Как ответил на конфликтоген второй участник конфликта?
4. Можно ли было избежать этого конфликта и каким образом?

Проанализируйте привычные трансакции членов вашей семьи, друзей, коллег. С кем вам легче и приятнее общаться: **с Родителями, Детьми или Взрослыми**? Как вы думаете, почему? Есть ли у вас «любимая» роль? Меняете ли вы свою трансакцию в зависимости от ситуации? Надо ли согласовывать свою роль с ролью партнеров?

Теория трансакционного (трансактного) анализа

Тест ролей

Контроль - Забота

Хулиган - Творец

Личностные роли

- Учу,
- Забочусь,
- Опекаю
- Недовольно критикую?

Родитель

Самостоятельный, уверенный, ответственный человек

Сухой логик

Взрослый

Детская позиция

Милый творческий малыш

Хулиган

Ребенок

Несчастная беспомощная Жертва

Благодарный за помощь

Инвалид

Родитель	Взрослый	Ребенок
Мыслями и поведением демонстрирует: - свое неоспоримое знание о том, что лучше для каждого в каждый определенный момент; - свое снисхождение; - возможность помочь, опекать окружающих.	Мысли и поведение направлено на: - использование всех своих возможностей; - адекватную реакцию на каждое событие; - преувеличение содержательной стороны любого вопроса в ущерб эмоциональной составляющей.	Мысли и поведение характеризуются: - высокой эмоциональностью; - творческим взглядом на мир; - высокой креативностью в решении того или иного вопроса; - несоответствием позы и мимики событию.

Цивилизованное влияние = **Влияние, способствующее сохранению и развитию**

- **Дела**
- **Деловых отношений**
- **Личностной целостности**

«Убеждающие слова»

Глаголы:

Размышлять, обеспечивать, усовершенствовать, осуществлять, разрабатывать, организовывать, проверять, развивать, рассчитывать, поддерживать, искать, анализировать, испытывать, улучшать, беречь, планировать, повышать, укреплять, предвещать, гарантировать

Существительные:

Решение проблемы, экономия, обеспечение будущего, инновации, новшество, усовершенствование, возможность, развитие, достижение, прибыль, безопасность, оборот, информация, опережение, скорость, доверие, повышение, квалификация, шансы, ноу-хау, превосходство, престиж, статус.

Прилагательные:

Простой, быстрый, легкий, лучший, рациональный, надежный, экономичный, выгодный, разнообразный, эффективный, гибкий, ценный, удобный, изменяемый, интересный, новый, инновационный, незаменимый, оригинальный, поразительный, стильный, полезный, современный, информационный.

Упражнение «Восточный Базар»

Представьте, что вы продавец на базаре. Зазывая покупателей, нужно продать:

а) ласты;

б) самовар;

в) учебник по культуре делового общения;

г) большой оранжевый зонт… e.t.c.

Упражнение «Официант, в моем супе муха!»

Роль А: Вы путешествуете по стране. Сегодня, обедая в весьма дорогом ресторане, вы обнаружили в супе нечто, похожее на часть насекомого. Вы пожаловались официанту, но тот уверял, что это не насекомое, а специи. Вы не согласились и пожелали переговорить с управляющим. И вот управляющий подходит к вашему столику.

Роль Б: Вы – управляющий очень хорошим рестораном. Цены могут показаться высокими, но качество обслуживания в высшей степени оправдывает их. У вашего ресторана хорошая репутация, и он привлекает многих высокопоставленных посетителей. У одного из клиентов возникли претензии и он хочет переговорить с вами.

Анализ:

- Жаловался ли А? Отменил ли он заказ? Отказался ли платить за суп?
- Вник ли Б в суть проблемы? Преодолел ли непонимание сторонами друг друга? Выразил ли искреннее сожаление? Принес ли вежливые извинения?
- Удалось ли сторонам дать объяснения, воспринять их и разрешить проблему к обоюдному удовлетворению?
- Мог ли А изложить свою жалобу ясно и внятно? Ролевая игра может быть использована для демонстрации культурной специфики в человеческом поведении. Например: одинаково ли выражают мужчины и женщины одну и ту же жалобу?

«цивилизованное влияние»– манипулирование - «варварское влияние»
(Е. Сидоренко)

К истинно цивилизованным видам влияния можно отнести

- аргументацию,
- контраргументацию,
- самопродвижение и
- конструктивную критику.

способствуют сохранению и развитию дела, деловых отношений и личностной целостности участников.

Цивилизованное влияние – это влияние соответствующее, во-первых, правилам этикета, а во-вторых – этическим нормам, принятым самим субъектом.

Этикет – это регламент правил обхождения, нормы обращения с окружающими людьми и самовыражения.

Этика – учение о нравственности и морали, о правилах и нормах поведения людей, об их обязанности по отношению друг к другу, обществу и государству.

Цивилизованное влияние соответствует как правилам поведения, установленным обществом, так и субъективным критериям справедливости и благородства.

Влияние можно считать цивилизованным, если оно отвечает трем критериям:

1.Способствует сохранению и развитию общего дела;

2.Способствует сохранению и развитию партнерских отношений;

3.Способствует сохранению и развитию личностной целостности каждого из участников.

К психологическим средствам цивилизованного влияния Е. Сидоренко относит **речь и текст**. При этом слова и текст адресуются разуму и интеллекту собеседника.

К цивилизованным видам влияния, отвечающим всем трем критериям можно отнести: аргументацию, самопродвижение и конструктивную критику.

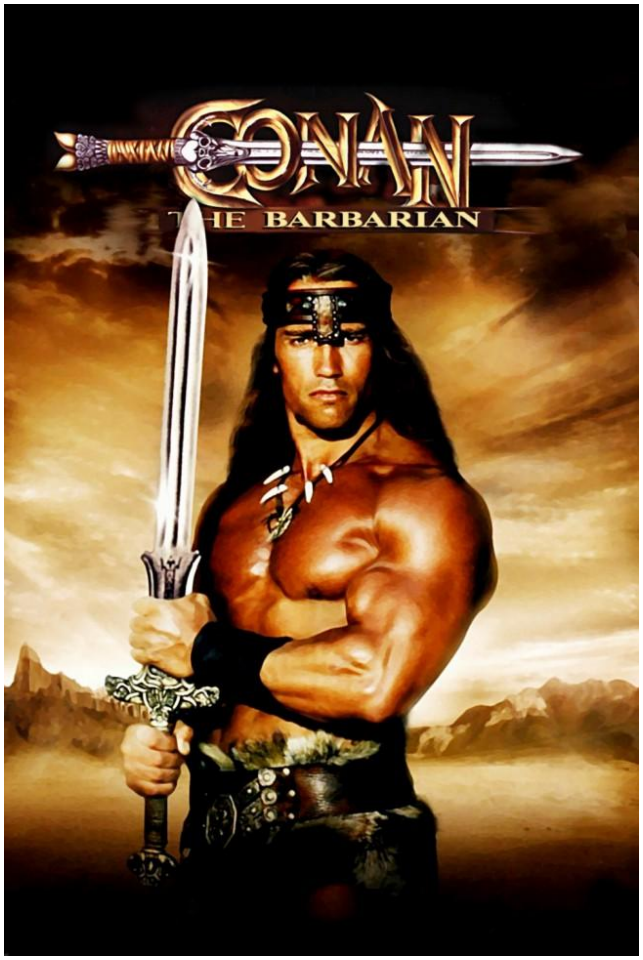
В зависимости от исходных условий, к цивилизованным видам влияния можно отнести **просьбу, побуждение к подражанию, внушение, игнорирование и заражение.**

Варварское психологическое влияние

представляет собой противоположность цивилизованному влиянию и опирается на грубость и невежественное отношение к личностным и общественным ценностям.

К варварским видам влияния всегда относятся принуждение и нападение.

Даже если эффект от варварских мер положителен, в долгосрочной перспективе их применение ведет к разрушению отношений.



Манипулирование

- На фоне варварского и цивилизованного влияния выделяется манипулирование, потому что оно направлено на то, чтобы вынудить другого человека действовать так, как угодно манипулирующему, однако при этом ощущать свое поведение как результат своего свободного выбора.

- Манипулирование Е. Сидоренко располагает между варварским и цивилизованным влиянием потому, что по содержанию его можно отнести к варварскому влиянию, а по форме исполнения к цивилизованному.

Классификация видов влияния

Вид влияния	Определение
Аргументация	Высказывание и обсуждение доводов в пользу определенного решения или позиции с целью формирования или изменения отношения собеседника к данному решению или позиции
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.
Манипуляция	Скрытое побуждение адресата к переживанию определенных 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 создания предрасположенности к определенным действиям
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
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 произвольным 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

Классификация видов влияния

Вид влияния	Определение
Игнорирование	Умышленное невнимание, рассеянность по отношению к партнеру, его высказываниям и действиям. Чаще всего воспринимается как признак пренебрежения и неуважения, однако в некоторых случаях выступает как тактичная форма прощения бестактности или неловкости, допущенной партнером
Принуждение	Приневоливанье человека к выполнению определенных 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 перестает 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 осуждение, поношение или осмеяние его дел и поступков; напоминание о постыдных или прискорбных фактах его биографии; безапелляционное навязывание своих советов и др.

Виды психологического противостояния влиянию

Вид противостояния влиянию	Определение
Контраргументация	Сознательный аргументированный ответ на попытку убеждения, опровергающий или оспаривающий доводы инициатора воздействия
Психологическая самооборона	Применение речевых формул и интонационных средств, позволяющих сохранить присутствие духа и выиграть время для обдумывания дальнейших шагов в ситуации деструктивной критики, принуждения или манипуляции
Информационный диалог	Прояснение позиции партнера и собственной позиции путем обмена вопросами и ответами, сообщениями и предложениями
Конструктивная критика	Подкрепленное фактами обсуждение целей, средств или действий инициатора воздействия и обоснование их несоответствия целям, условиям и требованиям адресата
Конфронтация	Открытое и последовательное противопоставление адресатом своей позиции и своих требований инициатору воздействия
Энергетическая мобилизация	Намеренная активизация факторов, производящих, питающих, восстанавливающих и усиливающих индивидуальную энергию; в частности, преобразование любых отрицательных или амбивалентных эмоций в гнев
Творчество	Создание нового, пренебрегающее влиянием образца, примера или моды, либо преодолевающее его
Уклонение	Стремление избегать любых форм взаимодействия с инициатором воздействия, в том числе случайных личных встреч и столкновений
Отказ	Выражение адресатом своего несогласия выполнить просьбу инициатора воздействия

Классификация видов влияния и противостояния влиянию по признаку психологической цивилизованности или варварства

Виды влияния	Характеристика цивилизованности — варварства	Цивилизованные виды контрвлияния	Варварские или спорные виды контрвлияния
Аргументация	Цивилизованный вид влияния при условии, что мы ясно и открыто сформулировали партнеру цель нашего воздействия	Контраргументация	Ипюрирование Принуждение Нападение Манипуляция
Самопродвижение	Цивилизованный вид влияния при условии, что инициатор не использует обманных «трюков» и раскрывает свои истинные цели и запросы	Конструктивная критика Отказ	Нападение Игнорирование
Манипуляция	Переходный (от варварства к цивилизации) вид влияния	Эмоциональный мониторинг Психологическая самооборона Информационный диалог Конструктивная критика Конфронтация Уклонение Игнорирование (не личности партнера, но его нападок и «щипков»)	Встречная манипуляция Нападение
Внушение	Спорный вид влияния; внушение -это всегда проникновение через «черный вход»	Конструктивная критика Энергетическая мобилизация Уклонение	Нападение Манипуляция Принуждение
Заражение	Спорный вид влияния; никто не может определить, насколько полезно адресату заражаться именно данным чувством или состоянием, и именно сейчас	Конструктивная критика Энергетическая мобилизация Уклонение	Нападение Манипуляция Принуждение
Пробуждение импульса к подражанию	Спорный вид влияния; считается приемлемым в воспитании детей и при передаче мастерства от профессионала высокого класса молодому профессионалу	Творчество Конструктивная критика Уклонение	Нападение Игнорирование

Классификация видов влияния и противостояния влиянию по признаку психологической цивилизованности или варварства

Виды влияния	Характеристика цивилизованности — варварства	Цивилизованные виды контрвлияния	Варварские или спорные виды контрвлияния
Нападение: • деструктивная критика; • деструктивные констатации; • деструктивные советы	Варварский вид влияния	Психологическая самооборона Информационный диалог Конструктивная критика Конфронтация Уклонение	Ответное нападение (ответная деструктивная критика и т. п.) Манипуляция Принуждение Игнорирование
Принуждение	Варварский вид влияния; считается допустимым и эффективным в некоторых педагогических и политических системах, а также аварийных ситуациях	Контраргументация Конфронтация	Нападение Манипуляция Ответное принуждение Игнорирование
Формирование благосклонности	Спорный вид влияния; лесть, подражание как высшая форма лести и услуга адресату влияния могут быть манипуляцией	Конструктивная критика Уклонение Энергетическая мобилизация	Нападение Игнорирование
Просьба	Спорный вид влияния; в российской культуре считается разрушительным для того, кто просит; в американской культуре считается оправданным	Отказ Уклонение	Нападение Игнорирование
Игнорирование	Спорный вид влияния	Самопродвижение Конфронтация	Нападение Встречное игнорирование Манипуляция

Виды психологического влияния

- ✔**Российские психологи выделяют следующие основные виды влияния**: убеждение, внушение, заражение, конформизм, подражание, манипулирование.
- ✔**Зарубежные психологи выделяют большее число видов влияния**: убеждение (аргументация), внушение, просьба, принуждение, самопродвижение, игнорирование, агрессивное нападение, заражение, побуждение к подражанию (уподобление), формирование благосклонности.
- ✔к видам влияния можно добавить еще **слухи, управление (людьми) и нейролингвистическое программирование, эриксоновский гипноз**.

определения

Аргументация (убеждение) – это высказывание и обсуждение с оппонентом доводов в пользу определенной идеи или модели поведения с целью изменения отношения собеседника к данной идее или поведению.

Внушение – умышленное эмоциональное неаргументированное влияние на человека или группу людей, с целью изменения их состояния, или изменения предрасположенности к определенным действиям.

Заражение –передача своего эмоционального состояния или отношения другому человеку или группе людей, которые перенимают это состояние или отношение.

Манипулирование – скрытное побуждение адресата к выполнению действий в соответствии с целями манипулирующего.

Самопродвижение – предъявление доказательств своей компетентности и квалификации с объявлением своих целей для того, чтобы получить преимущество по сравнению с другими кандидатами или претендентами.

Формирование благосклонности – это вид психологического влияния, при котором инициатор привлекает к себе непроизвольное внимание адресата за счет демонстрации собственной незаурядности и привлекательности. Это делается за счет высказывания лестных и позитивных суждений о личных и профессиональных качествах адресата влияния.

определения

Побуждение к подражанию – произвольная и непроизвальная способность вызвать у других людей стремление быть себе подобным.

Просьба – это обращение к «доброй воле» адресата с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора влияния.

Игнорирование – сознательное невнимание по отношению к высказываниям или поступкам адресата влияния.

Принуждение – способ влияния, когда один человек под угрозой лишений или карательных санкций, заставляет другого сделать то, что ему необходимо. Принуждение престает быть видом психологического влияния, когда применяются физические меры воздействия.

Уговор – способ влияния, при котором взаимное соглашение достигается на основе оперирования к причинам, независящим от договаривающих сторон.

Подкуп – способ влияния, при котором взаимное соглашение достигается на основе взаимовыгодных условий.

Туманный приказ – способ влияния с расплывчатыми, нечеткими заданиями.

Требование-приказ – способ влияния, осуществляемых в рамках распорядительной деятельности с четким заданием в безличностной форме.

ЦИВИЛИЗОВАННОЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ВЛИЯНИЕ

Цивилизованное психологические влияние — это влияние прежде всего словом, причем влияние открытое и открыто адресованное к интеллектуальным возможностям человека.

Оно способствует развитию и сохранению:

1) дела;

2) деловых отношений;

3) личностной целостности участников.

Цивилизованное психологическое влияние свободно от силовых и обманных приемов.

В своем крайнем варианте цивилизованное влияние — это влияние посредством текста — книжного, компьютерного или какого-то иного.

Необходимые условия аргументации

1. Согласие партнеров слушать друг друга.
2. Эмоциональный «штиль».

ВАЖЕН МОНИТОРИНГ ЭМОЦИЙ

(Эмоциональный интеллект)

Шкала «Эмоциональная осведомленность»
Шкала «Управление своими эмоциями»
Шкала «Самомотивация»
Шкала «Эмпатия»
Шкала «Распознавание эмоций других людей»

Мониторинг эмоций

Мониторинг — это сплошное наблюдение явления в его полной динамике; сканирование, прослеживание. Мониторинг необходим для того, чтобы выявить ранние признаки начинающейся манипуляции.

Некоторые изменения в эмоциональном состоянии адресата являются достоверными признаками того, что манипулятор начал свою «работу» с его эмоциональными струнами.

К числу таких признаков относятся:

- **дисбаланс** — противоречивость, амбивалентность эмоций, например, сочетание гордости и обиды, радости и недоверия, умиления и тревоги, или, как выразился один из участников тренинга, «когда одновременно смешно и неприятно», и т. п.;
- **«странность» эмоций,** например вспышка ярости в момент обсуждения несущественных подробностей плана действий; безотчетный страх в процессе мирного обсуждения объема будущих поставок 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.

Задание

- Вспомнить ситуации, когда у Вас появлялись аналогичные эмоциональные переживания
- Подумать – могло ли так быть что это случилось потому, что Вами манипулировали?
- Перечислить возникшие у Вас эмоции

Пояснения: когда это происходит

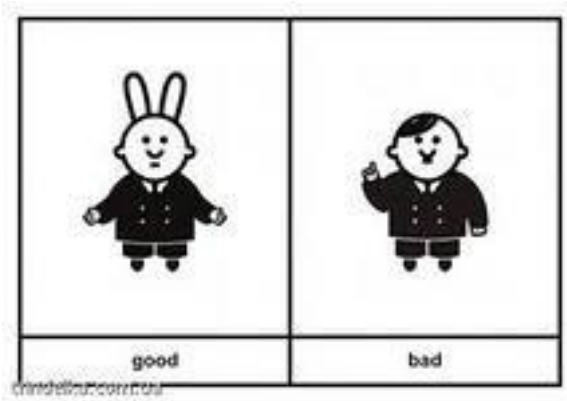
- *Дисбаланс эмоций,* внутренняя противоречивость нашего эмоционального состояния, может быть следствием применения манипулятором универсального щипка.

- *«Странность» эмоций* также объясняется тем, что задета одна или несколько наших чувствительных струн, причем столь искусно, что нам даже не удалось заметить, когда и как это было сделано.

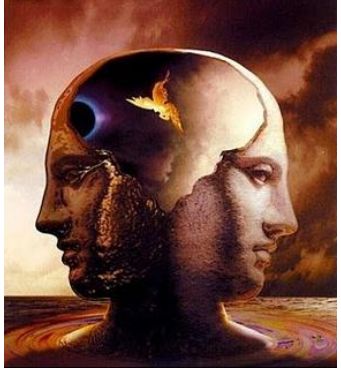
- *Повторяемость эмоций* может свидетельствовать о том, что данный манипулятор постоянно играет на одной и той же нашей струне, которая с готовностью начинает звучать при его появлении.

- *Резкий всплеск эмоций* — это, пожалуй, самая важная характеристика, которая должна быть проанализирована в первую очередь. **Однако парадокс состоит в том, что при возникновении интенсивной реакции мы забываем о мониторинге**. Поэтому тот индикатор, который легче всего заметить, оказывается самым трудным для практического применения. Вместе того, чтобы использовать собственную эмоцию как важный информационный сигнал, мы отдаемся во власть этой эмоции.

- **ВАЖНО РАЗВИВАТЬ ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ!**



ЦИВИЛИЗОВАННОЕ ВЛИЯНИЕ Принципы аргументации



1.Вежливость и корректность

Высказывания, принижающие личность партнера по общению, недопустимы, КАК И ПРОВЛЕНИЯ иронии и сарказма («А я думал, ты хорошо учился в школе» или «Тебе придется, наверное, долго думать над этим, быстро не получается» — это, в сущности, манипулятивные высказывания, «щипки», которые нарушают эмоциональный штиль когнитивного обсуждения проблемы).

2. Простота

Все высказывания должны быть простыми, понятными, не содержать в себе вычурных выражений и редко используемых или специальных терминов.

Языковая игра

- Село насекомое отряда двукрылых, переносчик возбудителей ряда заразных болезней на сладкое кушанье из цельных ягод или нарезанных кусочками фруктов, сваренных в сахарном сиропе - вот и все небольшое поэтическое произведение, написанное ритмизованной речью?

  Ответ: Муха села на варенье. Вот и всё стихотворенье

- Без целесообразной деятельности человека, направленной на создание с помощью орудий производства материальных и духовных ценностей, не вытащишь и водное позвоночное животное с непостоянной температурой тела, дышащее жабрами и имеющее плавники, из небольшого (обычно искусственного) водоёма (преимущественно как составная часть садово-паркового ансамбля или как основа развития рыбного хозяйства)

  Ответ: Без труда не выловишь и рыбку из пруда

Принципы аргументации

3. Общий язык (даже невербальный- прием «отзеркаливания»)

4. Краткость

Краткость — одно из выражений вежливости и уважения к собеседнику.

5. Наглядность

При доказательстве своей идеи полезно применять наглядные средства, которые помогают реализовать преимущества не только абстрактно-логического, но также образного и **наглядно-практического мышления.**

К числу наглядных средств могут относится:

а) рисунки, графики;

б) предметы, образцы продукции и др.;

в) образные сравнения;

Г) возможность на собственном опыте убедиться в действенности аргументов.

Примеры

— Попробуйте надавить здесь, и вы увидите, как подушка примет форму вашей руки.

— Попробуйте ввести другие данные, например, увеличьте объем продаж на 5%, и вы увидите, как изменится характер кривой на мониторе и т. п.

- Метафоры

- Цена слишком высока (Клиент-Продавцу)
- Почему так долго делаете работу (Руководитель-подчиненному)

Принципы аргументации

6. Избежание чрезмерной убедительности

- «Ну, видишь теперь, где ты ошибся?» Чрезмерная убедительность бросает вызов чувству собственной значимости и поэтому вызывает защитную реакцию в форме сопротивления.
- Другой вариант излишней убедительности — чрезмерное количество аргументов. Излишняя доказательность подозрительна.

Техники аргументации

1. Метод положительных ответов Сократа

Последовательное доказательство предлагаемого инициатором решения проблемы или задачи.

Каждый шаг доказательства начинается со слов: **«Согласны ли вы с тем, что...»**

Задание: подумайте, какие существуют более изящные формы выражения согласия?

- 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

Примечание. Задавать иные вопросы, кроме вопроса «Согласны ли вы...», не рекомендуется. Особенно опасны вопросы: «А почему вы не согласны?» или «Почему вы возражаете против очевидных вещей?»

Техники аргументации

2. 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»

Примечание NB! Рекомендуется применять лишь по отношению к высокоинтеллектуальным партнерам.

Контраргументация

Приемы и контрприемы аргументации разнообразны:
зависят от ситуации, партнера и Вашего стиля

Техники контраргументации

Фактически контраргументация — это более частое явление, чем аргументация, особенно если обсуждение темы занимает не 15 минут, а несколько часов, дней или даже месяцев.

1. 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.

Вариант (а). Выслушивание доказательства партнера.

Вариант (б): Воспроизведение вслух того доказательства, которое предложил партнер.

Вариант (в): Прослеживание логики доказательства партнера с использованием наглядных средств.

Высокий пилотаж исполнения техники: помочь партнеру прийти к открытию «Мы оба ошиблись».

Высший пилотаж: помочь партнеру прийти к открытию «Ну вот видишь, я все же нашел правильное решение, а ты говорил».

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

Примечание. Рекомендуется тщательно придерживаться логики чужого решения, вместо того, чтобы предлагать свою (см. правило 3 аргументации)

Контраргументация

2. Метод развертывания аргументации

Предъявление партнеру новых, ранее не известных ему аргументов.

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

3. Метод разделения аргументов

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

1) «Я согласен с вами в том, что...» (далее воспроизводится соответствующий аргумент);

2) «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...» (далее воспроизводится сомнительный аргумент).

Примечания. Такое начало помогает партнеру почувствовать, что в принципе вы готовы и согласиться с ним. Выражение сомнения помогает партнеру почувствовать, что вы готовы трезво и честно взвешивать все аргументы.

3) «Ну а что касается (далее следует ошибочный аргумент), то увы... (далее следует опровержение с помощью метода положительных ответов, перелицовки или развертывания аргументации).

Примечания. 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.

Аргументы различаются по степени воздействия на ум и чувства людей.

Сильные аргументы	*Слабые аргументы*	*Несостоятельные аргументы*
Точно установленные и взаимосвязанные факты и суждения, которые вытекают из них	Умозаключения, основанные на двух и более отдельных фактах, связь между которыми неясна	Суждения на основе подтасованных фактов
Законы, уставы, руководящие документы, если они исполняются и соответствуют реальной жизни	Уловки и суждения, построенные на алогизмах	Ссылки на сомнительные, непроверенные источники
Экспериментально проверенные выводы	Ссылки (цитаты) на авторитеты, неизвестные или малоизвестные слушателям	Потерявшие силу решения
Заключения экспертов	Доводы личного характера, вытекающие из обстоятельств или диктуемые побуждением, желанием	Домыслы, догадки, предположения

Аргументы различаются по степени воздействия на ум и чувства людей.

Сильные аргументы	*Слабые аргументы*	*Несостоятельные аргументы*
Цитаты из публичных заявлений, книг, признанных в этой сфере авторитетов	Доводы, версии, обобщения, сделанные на основе догадок, предположений, ощущений	Доводы, рассчитанные на предрассудки, невежество
Показания свидетелей и очевидцев событий	Выводы из неполных статистических данных	Выводы, сделанные на основе фиктивных документов
Статистическая информация		Выдаваемые авансом посулы и обещания
Результаты социологических опросов, проведенных специалистами		Ложные заявления

«ТЕХНИКИ АРГУМЕНТАЦИИ И КОНТРАРГУМЕНТАЦИИ»

1. ***Фундаментальный метод.*** Заключается в том, что вы сразу знакомите собеседника с фактами, сведениями, составляющими основу Вашего доказательства.

2. Метод поиска противоречия. Состоит в том, что вы выявляете противоречия в доводах, в аргументации собеседника.

3. *Метод достижения последовательных выводов*. В этом случае Вы постепенно, шаг за шагом, посредством частичных выводов приводите собеседника к желаемому выводу.

4. *Метод образного сравнения (наглядности)*. Вы придаете яр кость, образность, наглядность своим доводам, для этого можно использовать рисунки, схемы, графики и т. д..

5. *Метод «да, но...».* Заключается в том, что вы признаете, со глашаетесь с одной стороной аргументов, а потом указываете на другую их сторону.

Прием от Маргарет Тэтчер

ответы по модели **«Да, но…».**

Формально соглашаясь в начале своего ответа с доводами советских тележурналистов, Маргарет Тэтчер **всегда заканчивала фразу такими контраргументами**, которые уничтожали это формальное согласие.

Сравните данный прием с методов Сократа!

Приемы Маргарет Тэтчер

- Игнорирование вопроса
- Признание вопроса без ответа на него
- Вопрос о самом вопросе
- Атака на вопрос
- Атака на лицо, задавшее вопрос
- Отказ от ответа
- Политическое замечание
- Неполный ответ
- Повтор ответа на предыдущий вопрос
- Подтверждение того, что ответ был уже дан ранее
- Извинение

«ТЕХНИКИ АРГУМЕНТАЦИИ И КОНТРАРГУМЕНТАЦИИ»

6. *Метод деления.* Выделите все имеющиеся аргументы на а) точные, б) противоречивые и в) ошибочные. Начинать обсуждение лучше с ошибочных аргументов.

7. *Метод игнорирования*. Вы временно откладываете, не обсуждаете какойто аргумент, довод, если он не может быть ни опровергнут, ни принят.

8. *Метод акцентирования.* Акцент делается на тех доводах, которые интересуют одного из собеседников.

«ТЕХНИКИ АРГУМЕНТАЦИИ И КОНТРАРГУМЕНТАЦИИ»

9.Метод видимой поддержки. Вы, выслушав довод собеседника, приводите новые доказательства в пользу его решения, а потом из лагаете свое решение и доводы в его пользу, которые опровергают все доводы собеседника.

10. *Постепенная перелицовка.* Заключается в том, что благодаря Вашим доводам суть дела для собеседника изменяется вплоть до противоположной.

11. *Обращение к формальной структуре*. В данном случае вы для опровержения или поддержки какого-то решения обращаетесь к предписаниям, формальным обязанностям, нормам, закону и т. д.

«Убеждающие слова»

Глаголы:

Размышлять, обеспечивать, усовершенствовать, осуществлять, разрабатывать, организовывать, проверять, развивать, рассчитывать, поддерживать, искать, анализировать, испытывать, улучшать, беречь, планировать, повышать, укреплять, предвещать, гарантировать

Существительные:

Решение проблемы, экономия, обеспечение будущего, инновации, новшество, усовершенствование, возможность, развитие, достижение, прибыль, безопасность, оборот, информация, опережение, скорость, доверие, повышение, квалификация, шансы, ноу-хау, превосходство, престиж, статус.

Прилагательные:

Простой, быстрый, легкий, лучший, рациональный, надежный, экономичный, выгодный, разнообразный, эффективный, гибкий, ценный, удобный, изменяемый, интересный, новый, инновационный, незаменимый, оригинальный, поразительный, стильный, полезный, современный, информационный.

САМОПРОДВИЖЕНИЕ как цивилизованное влияние

superbia (**гордыня**) П. Брейгель

Умный человек не замечает своего ума, как человек, привыкший хорошо одеваться, не замечает своего костюма,
-Бернард Шоу

Самопродвижение — вид самопрезентации, 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.

Э. Джонс предложил классификацию стратегий самопрезентации

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

По определению Э. Джонса, самопродвижение — это проявление своей компетентности в подготовке, проведении и, возможно, комментировании своей презентации

Самопрезентация от парижских рекламистов агентства Muchimuchi

Парижское агентство Muchimuchi создало принт для рекламы самого себя. На нем изображено, как с годами менялся и развивался рекламный бизнес, и то, каким он является в данный момент.

Рекламисты с юмором изобразили, не только изменения в мире, которые влияют на всех, но и усложнение задач, поставленных перед агентствами, а вместе с ними и самого рекламного бизнеса. В итоге работа с рекламой сравнивается на принте с тяжким шахтерским трудом.

Слоган кампании: "Реклама меняется, и мы тоже".

Состав творческой группы
Advertising Agency: Muchimuchi, Paris, France
Creative director: Nicolas Dondina
Copywriter: Eric Ancian
Photographer: Samuel Lugassy

Rendez-vous sur www.muchimuchi.fr . Photos : Samuel Lugassy . Comédien : Nicolas Levy Frebault

muchimuchi

ADVERTISING IS CHANGING, SO ARE WE.

Общие правила самопродвижения

Правило 1. Почти каждое наше действие имеет самопрезентирующее значение.

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

Если не можешь подтвердить свои возможности реальными действиями, то по крайней мере н**е опровергай их своими же действиями.**

- Самопродвижение отличается от самовосхваления тем, что инициатор влияния не просто утверждает о себе что-либо, но подкрепляет это реальными делами или неоспоримыми фактами, свидетельствами этих реальных дел.

Задание

Возьмите в качестве примера известную фирму (например, Apple).

Какие качества, особенности они при позиционировании определяют как ведущие?

Какую стратегию самопродвижения они используют?

Какие качества\способности Вы считаете важными в своей личности? Какими фактами\поступками Вы можете подтвердить наличие данных качеств у себя?

Техники самопродвижения

- 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

ВАШ выбор

Теперь вспомните моменты, когда вы чувствовали, что достигли успеха, или были чем-то очень довольны

Составляющие успеха

Лора Нэш, Говард Стивенсон

Harvard Business Review 09 2004

Успех – это нечто большее, чем победный финиш в гонке. 4 составляющие стабильного успеха:

-**счастье** (ощущение полноты жизни, удовлетворенность жизнью),

- **достижение** (сознание собственной ценности на фоне других),

- **значимость** (сознание тою, что вы изменили жизнь близких в лучшую сторону),

- **наследие** (сознание того, что ваши ценности и достижения стали примером для других).

А теперь поверните свой калейдоскоп «к свету» и спросите себя

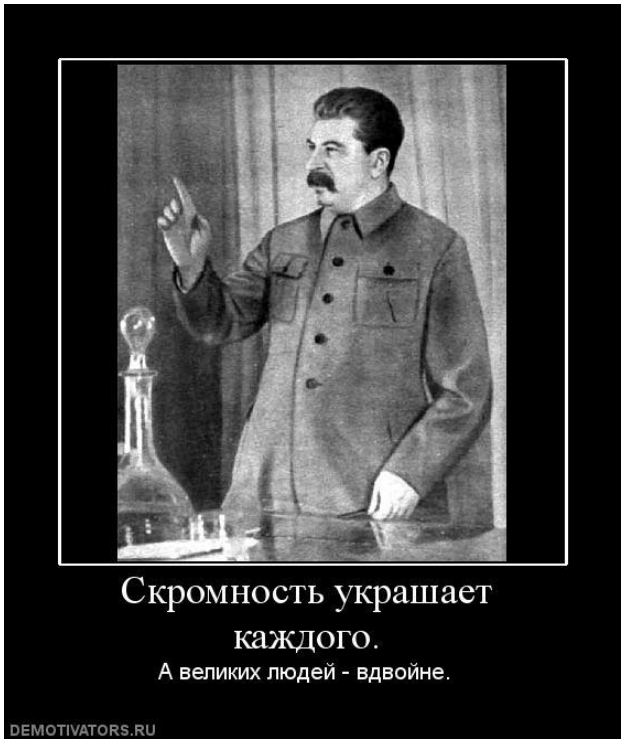
1. Насколько полной получилась картина? Есть ли пустые или, наоборот, переполненные строки? Связаны ли достижения к отдельных сферах вашей жизни с какой-то одной категорией или с несколькими?

2. Насколько разнообразной и динамичной получилась схема? Какие на сегодня ваши самые выдающиеся достижения? Меть ли пробелы? Какие цели не дают покоя? Есть ли развитие в разных категориях и сферах или же там сплошные повторы?

3. Что нового вы узнали о своей деятельности? На что тратите больше времени? Как ваши временные затраты связаны с нацеленностью на успех?

Парадокс самопродвижения

- Действительно компетентные люди характеризуются сниженной потребностью заявлять о своей компетентности.
- Самопродвижение, также как аргументация, обладает малой внутренней энергетикой, и поэтому нуждается в том, чтобы его специально развивали и усиливали.
- Помимо энергетики, самопродвижение требует умения проявить свою компетентность и, следовательно, знать и помнить, в чем эта компетентность заключается.



Между тем: самопродвижение — это тоже аргументация. Это демонстрация фактов, которые воспринимаются как аргументы.

СПОРНЫЕ ВИДЫ ВЛИЯНИЯ И ПРОТИВОСТОЯНИЯ ВЛИЯНИЮ

К спорным видам влияния относятся:

- внушение;
- заражение;
- пробуждение импульса к подражанию;
- формирование благосклонности целевой персоны;
- просьба;
- игнорирование.

Виды влияния и факторы влияния

Вид влияния	Определение	Факторы и средства влияния
Внушение	Сознательное неаргументированное воздействие на человека или группу людей, имеющее своей целью изменение их состояния, отношения к чему-либо и создания предрасположенности к определенным действиям	Личный магнетизм Личный авторитет Уверенность вербального и невербального поведения Отчетливая, размеренная речь Использование условий и обстановки, усиливающих суггестивное воздействие (приглушенное освещение, ритмические звуки, ритуальные прикосновения и др.) Выбор наиболее внушаемых партнеров
Заражение	Передача своего состояния или отношения другому человеку или группе людей, которые каким-то образом (пока не нашедшим объяснения) перенимают это состояние или отношение	Высокая энергетика собственного поведения Артистизм в исполнении действий Интригующее вовлечение партнеров в выполнение действий Постепенное наращивание интенсивности действий

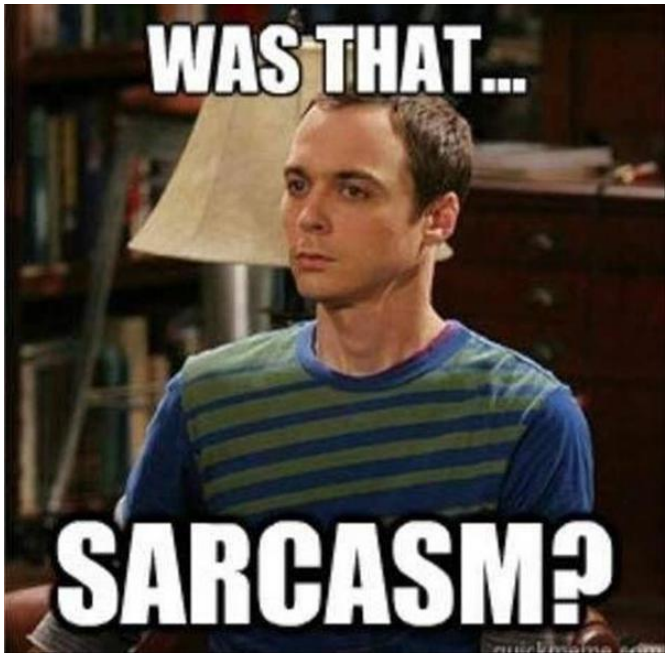
Виды влияния и факторы влияния

Вид влияния	Определение	Факторы и средства влияния
Заражение	Передаваться состояние может как непроизвольно, так и произвольно, усваиваться - также непроизвольно или произвольно	Индивидуализированный взгляд в глаза Прикосновение и телесный контакт
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 и произвольным, и непроизвольным	Публичная известность Демонстрация высоких образцов мастерства Явление примера доблести, милосердия, служения идее Новаторство Личный магнетизм «Модное» поведение и оформление внешности Призыв к подражанию
Формирование благосклонности	*Развитие у адресата* положительного отношения к себе	Позитивные высказывания о себе, вплоть до самовосхваления Высказывание благоприятных суждений об адресате, вплоть до лести Подражание адресату Оказание ему услуги, одолжения
Просьба	Обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия	Ясные и вежливые формулировки Проявление уважения к праву адресата отказать в просьбе, если ее выполнение неудобно ему или противоречит его собственным целям

Виды влияния и факторы влияния

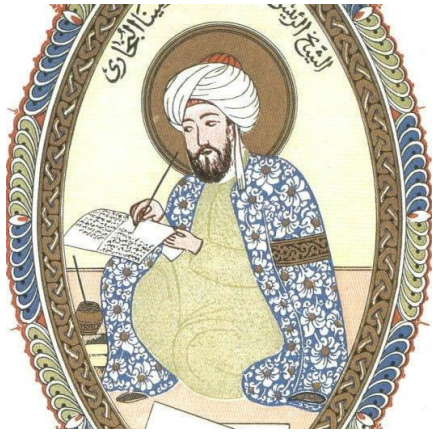
Вид влияния	Определение	Факторы и средства влияния
Игнорирование	Умышленное невнимание, рассеянность по отношению к партнеру, его высказываниям и действиям Чаще всего воспринимается как признак пренебрежения и неуважения, однако в некоторых случаях игнорирование выступает как тактичная форма прощения *бестактности или неловкости,* допущенной партнером	Демонстративное пропускание слов партнера «мимо ушей» Невербальное поведение, указывающее на то, что присутствие партнера не замечается Невыполнение обещаний или опоздание с отсутствием попыток что-либо объяснить Молчание и отсутствующий взгляд в ответ вопрос, упрек или любое другое высказывание партнера Внезапная смена темы разговора Исключение из обсуждения подтекстов, намеков, подзадоривающих высказываний и т.д. , и концентрация лишь на обсуждении сути дела

Взгляд Критика



Критика и Вы: Тест

Авиценна \ Ибн-Сина



От праха чёрного и до небесных тел
Я тайны разгадал мудрейших слов и дел.
Коварства я избёг, распутал все узлы,
Лишь узел смерти я распутать не сумел.
(Рубаи Абу Али ибн Сина)

Суть в существе твоём отражена,
Не сможет долго тайной быть она,
Не потому ль, что суть любой натуры
В поступке, словно в зеркале, видна?
(Рубаи Абу Али ибн Сина)

980-1037 гг. н.э. «Канон врачебной науки» - энциклопедия медицины

Притча

К Ибн-Сине обращались за помощью в трудных ситуациях, когда другие врачи расписывались в собственном бессилии.

Однажды к нему привели женщину. Она была женой известного врача, но никто не мог помочь ей. У нее было заблокировано горло и она не могла глотать пищу уже несколько недель и очень ослабла. Мастер сказал ей: «Сейчас вы выпьете немного молока». Больная ответила: «Это невозможно. Все, что я пытаюсь выпить, мгновенно вылетает наружу!» Она сказала это с большой уверенностью. Но уверенность Мастера была несравнимо большей.

Больной женщине дали бутылку молока. Сделав глоток, она тут же с силой отторгла его. «Вот видите, я же Вас предупреждала!» — сказала она. Мастер же продолжал настаивать: «Но это смешно! Я уверен, что сейчас вы сможете проглотить немного молока. Попытайтесь». Женщина сделала еще попытку, молоко тут же было отторгнуто. Но ей показалось, что небольшую порцию она все-таки проглотила. Мастер улыбнулся, подбодрил ее и сказал: «Я уверен, что прежде, чем вы уйдете отсюда, вы выпьете всю эту бутылку молока».

Сказано это было с большой силой. Женщина, воодушевленная уверенностью Мастера и собственным успехом, понемногу выпила остаток молока.

Мотивы критики

1. **Критика с целью помочь делу** \ обидный тон высказывания.

2. **Критика с целью показать себя,** подчеркнуть свою значимость.

3. **Критика с целью сведения счетов**.

4. **Критика с целью перестраховки -** «Ведь я вас предупреждал».

5. **Критика с целью упреждения заслуженных обвинений**.

6. **Критика с целью контратаки** — как реакция на чье-либо выступление, замечания окружающих, протест

7. **Критика с целью получения эмоционального заряда**.

Варварское влияние

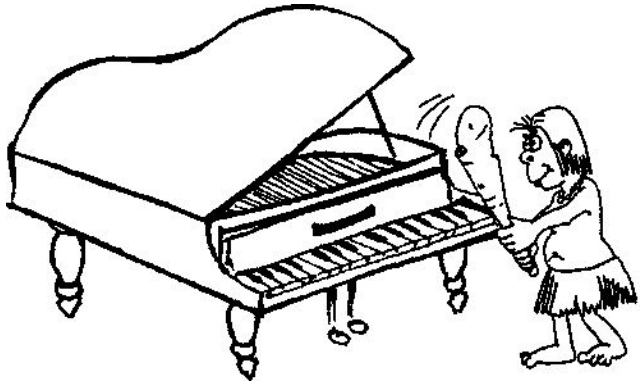
- *Психологическое нападение* несет в себе многие черты нападения физического, являясь символическим его замещением.

Человек=препятствие

- *Принуждение* выступает как примитивное использование других людей для реализации собственных целей.

Человек= орудие

Сравнение типов нападения



Наивный варвар	«Играющий» варвар	«Манипулирующий» варвар-гедонист	«Манипулирующий» варвар-прагматик	Искушенный варвар-манипулятор
Ой, как сильно я ударил случайно	Мне зачем-то надо все время ударять.	Ой, как забавно звенит, когда я ударяю	Когда я ударяю, он часто говорит много интересного	Сейчас ударю, и он мне все скажет!

Сравнение типов нападения

Импульсивное	Целенаправленное
совершенная «бескорыстность»	▪не осознает, почему он это делает, то это психологическая игра. ▪Иначе – «манипуляция»
Освобождение от негативных эмоций	Освобождение от негативных эмоций + Провокация состояния противника ***Зачем?*** ***Почему?***

Д-Критика

Формы нападения	Примеры
	«Тебе трудно даются такие вещи» «Кроме тебя, так плохо эту работу никто не мог бы сделать» «Все, к чему ты прикасаешься, превращается в ничто» «Меня поражает твоя страсть к дешевым вещам» «Вечно ты окружаешь себя подозрительными людьми» «Твои дети всегда отличались невоспитанностью» «У тебя не друзья, а секта каких-то несостоявшихся личностей» «В твоем возрасте - и такая тяга к мелодраме!» Как ты можешь так нелепо одеваться?» «Тебе не приходит в голову, что это глупость?» «Ты что, совсем соображение потерял?» «Как можно пользоваться таким ужасным дезодорантом?»

Д-Констатация

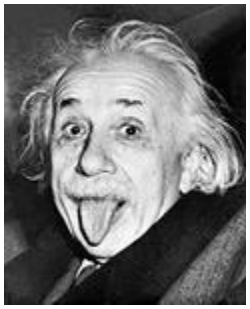
Формы нападения	Примеры
	«Ну да, ты же из маленького города» «Ты ведь интеллигент всего лишь во втором (первом) поколении...» «Ты ведь говорил, что в твоей семье есть и другие отклонения» «В прошлые годы ты бы считался нацменом, вот тогда у тебя были бы дополнительные преимущества» «Я помню, вуз ты закончил не самый престижный» «Когда ты сердишься, я почему-то вспоминаю твоего брата, который попал в места не столь отдаленные..» «Этот костюм скрывает непропорциональность твоей фигуры» «Ты не видишь, наверное, из-за слабого зрения» «Ты и раньше смотрел сквозь пальцы на такие нарушения» «Помнишь, у тебя были проблемы с отчетностью» «У тебя презентация тогда, помнишь, не была подготовлена» «Я часто вспоминаю, сколько мы возились всем отделом, чтобы исправить твою ошибку» «Я никогда не забуду, как ты тогда напился» «Хорошо, что Аня не знает, что у тебя было с Натальей Алексеевной» и т. п.

Д-Советы

Формы нападения	Примеры
	«Ты бы лучше..» «Ты бы еще сделал...» «А почему бы тебе не..» «На твоем месте я бы...» «Тебе следует .» «В твоем положении не стоит...» «Пора бы уже тебе усвоить..» «Надо работать над собой!» «Иди и скажи ему.» «Немедленно забери свое заявление...» «Никогда больше не делай этого..» «Извинись» «Немедленно напиши рапорт на него» «Больше никогда не разговаривай с ним'» «Не смей больше говорить об этом в моем (его ее) присутствии» «Впредь знай свое место» «Запомни на будущее, что это тебя не касается» и т. п.

Безумие и гениальность по Эйнштейну и Кларку («Профили будущего»)

- Самое непостижимое в этом мире — это то, что он постижим.
- Трагедия переживания себя, как отдельного от всех других, — это то заблуждение, которое становится нашей тюрьмой.
- «Делать одно и тоже и ожидать разных результатов – безумие».



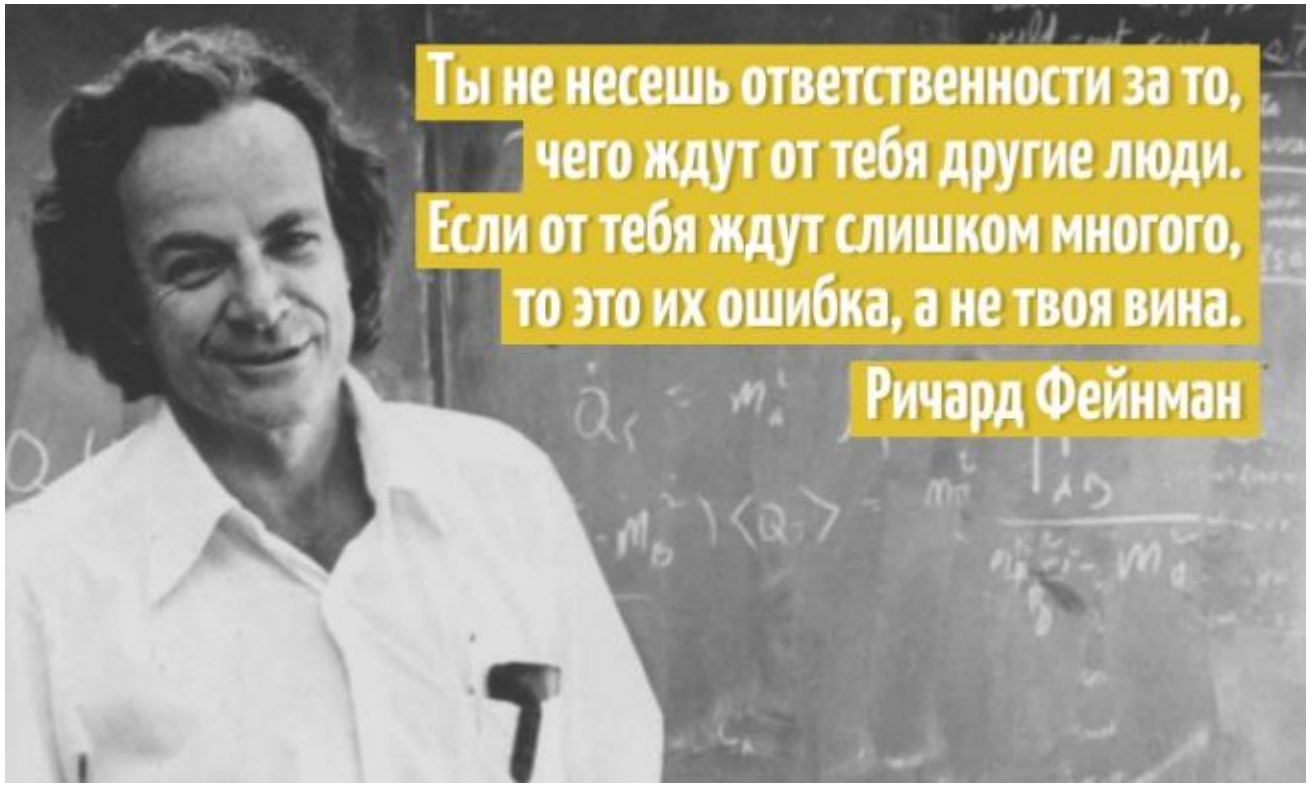
- Когда уважаемый, но пожилой ученый утверждает, что что-то возможно — он почти наверняка прав. Когда он утверждает, что что-то невозможно — он, весьма вероятно, ошибается.
- Единственный способ обнаружения пределов возможного состоит в том, чтобы отважиться сделать шаг в невозможное.
- Любая достаточно развитая технология неотличима от магии.

Дополнительная литература

1. **Гараедаги. Системное мышление. Как управлять хаосом и сложными процессами**. – Минск: Гревцов Букс, 2010. – 480 с
2. **Д. Шервуд.** Видеть лес за деревьями. Системный подход для совершенствования бизнес-модели. – М.: Альпина Паблишер, 2012. – 344 с.
3. **Джозеф О'Коннор и Иан Макдермотт** Искусство системного мышления: Необходимые знания о системах и творческом подходе к решению проблем. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2008. – 256 с.
4. **Дэн Ариели**. Поведенческая экономика. Почему люди ведут себя иррационально и как заработать на этом. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2012. – 296 с.
5. **Питер Сенге. Пятая дисциплина. Искусство и практика обучающейся организации**
6. **Донелла Х. Медоуз.** Азбука системного мышления. — М.: БИНОМ. Лаборатория знаний, 2011. — 344 с.

Нобелевской премии физик Ричард Фейнман часто удивлялся, видя, что качество, которое он считал главным в мышлении и науке, совсем не ценится людьми:

«Удивительно, но люди не верят, что в науке есть место воображению».



Ритм и эмоции

Черчилль настаивал, что статьи пишутся для глаз, а речи — для ушей.

Но нынче век другой: и стар и млад,
Богач и нищий — все стихи строчат.

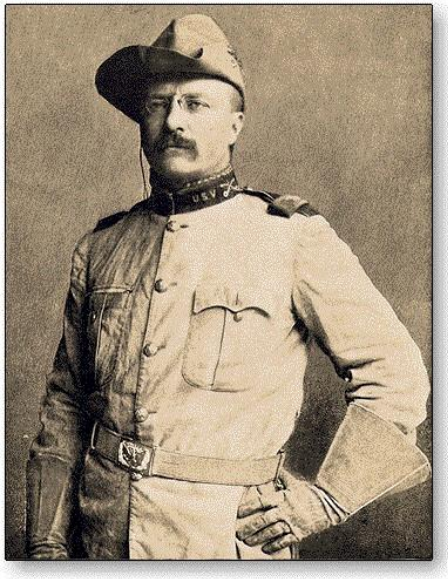
,- Александр Поуп

«Леди и джентльмены! Наши аналитики лучше меня расскажут вам о положении дел в нашей компании: их цифры и графики приведены в отчете, который вы держите в руках». Затем он сделал паузу и громким голосом провозгласил: «РОСТ — ЭТО ХОРОШО!»

Истоки приема

- **Конгрессмен Бурк Кокрэн, дальний родственник знаменитого политического оратора Эдмунда Берка, усовершенствовал процесс чтения с листа настолько, что слушателям не было заметно, что он читает.**

- Он передал свой секрет Черчиллю и Рузвельту.



Обмен опытом: как президент Рейган стал звездой рекламы

- в 1936 устроился работать спортивным комментатором на радиостанцию в Де-Мойне (шт. Айова)

- Решение подсказал его кумир, президент Рузвельт, чьи «Беседы у камина» Рейган регулярно слушал по радио. Рузвельт читал по бумаге, но при этом его речь звучала совершенно естественно, точно в непринужденной беседе

Техника СОС

Черчилля-Рузвельта-Рейгана -техника СОС: смотреть-остановиться-сказать.

- Посмотрите вниз и запомните предложение.
- Поднимите голову и остановитесь.
- Расскажите содержание предложения.
- Посмотрите вниз и прочтите про себя следующее предложение.
- Посмотрите на слушателей и выдержите паузу.
- Перескажите следующее предложение.

на отрывке из так называемой фултонской речи Черчилля «Железный занавес» 1946 года:

На картину мира, столь недавно озаренную победой союзников

[Пауза]

пала тень.

[Пауза]

От Штеттина на Балтике до Триеста на Адриатике [Пауза]

на континент опустился железный занавес.

речь не должна звучать, как чтение статьи вслух, и нельзя ее писать так, как пишут статьи

- Однажды Уинстону Черчиллю дали прочитать только что надиктованную им речь. Он взглянул и проворчал: «Кто заканчивает мои строки всякими „после“ и „и так далее“?»

Отрывки речей

- **4 июня 1940 года Черчилль читал свою речь «Падение Франции»** в палате общин. **Герберт Уэллс**, также член парламента, так описывал выступление Черчилля: «Я бывал растроган в театре и в церкви, но никогда не был тронут так глубоко. Его знаменитые фразы вошли в историю в том виде, в каком он их написал».

- Геттисбергское послание

- отрывок вступления из инаугурационной речи Джона Кеннеди в 1961 году

Приемы

расположение параллельных конструкций помогает чтецу речи:

власть народа,
волей народа.
для народа. параллельные строки:

параллельные строки:

стоящую на идеалах Свободы
и свято *верящую…*

поэтический прием консонанса:

кто полож ил свою **ж** изнь
за будущую **ж** изнь нации…

внутренние рифмы строк:

мы не можем *посвятить,*
мы не можем *освятить…*

созвучные слова:

Мир не *заметит*
и не *запомнит…*

„Прошу вас, унесите этот пудинг. В нем нет смысла“

Не так уж много на свете вещей, которые доставляют мне удовольствие, и произнесение речей отнюдь не относится к их числу,-

У. Черчилль

Приемы

— Если видите запятую, заканчивайте строчку!

— Если после подлежащего идет сказуемое, не разрывайте их.

— Если за предлогом следует существительное, не разлучайте их.

— Никогда не заканчивайте строчку словами «и так далее» или «потом».

— Если видите точку, остановитесь.

Однажды на встрече кабинета министров Черчилль подсмотрел речь своего министра иностранных дел Энтони Идена, лежавшую на столе.

— Речь никуда не годится, — заметил Черчилль.

— Откуда вы знаете? — удивился Иден. — Разве вы умеете читать вверх ногами, господин премьер-министр?

— Мне это и не требуется, — ответил Черчилль, — речь плохая, потому что в ней слишком много точек с запятой и нет ни одного тире.

отрывок из так называемой фултонской речи

Черчилля «Железный занавес» 1946 года:

На картину мира, столь недавно озаренную победой союзников

[Пауза]

пала тень.

[Пауза]

От Штеттина на Балтике до Триеста на Адриатике [Пауза]

на континент опустился железный занавес.

отрывок

Битва, которую генерал Вейган называл битвой за Францию, окончена. Полагаю, что сейчас начнется битва за Англию. От исхода этой битвы зависит существование христианской цивилизации. От ее исхода зависит жизнь самих англичан так же, как и сохранение наших институтов и нашей империи. Очень скоро вся ярость и могущество врага обрушатся на нас, но Гитлер знает, что он должен будет либо сокрушить нас на этом острове, либо проиграть войну. Если мы сумеем противостоять ему, вся Европа может стать свободной и перед всем миром откроется широкий путь к залитым солнцем вершинам. Но если мы падем, то весь мир, включая Соединенные Штаты, включая все то, что мы знали и любили, обрушится в бездну нового средневековья, которое светила извращенной науки сделают еще более мрачным и, пожалуй, более затяжным. Обратимся поэтому к выполнению своего долга и будем держаться так, чтобы, если Британской империи и ее содружеству наций суждено будет просуществовать еще тысячу лет, люди сказали: «Это был их самый славный час»

Что читал Черчилль

Битва, которую генерал Вейган
называл битвой за Францию, окончена.
Полагаю, что сейчас
начнется битва за Англию.
От исхода этой битвы
зависит существование христианской цивилизации.
От ее исхода зависит жизнь самих англичан,
так же как и сохранение наших институтов
и нашей империи.
Очень скоро вся ярость и могущество врага
обрушатся на нас,
но Гитлер знает,
что он должен будет либо сокрушить нас на этом острове,
либо проиграть войну.
Если мы сумеем противостоять ему,
вся Европа может стать свободной
и перед всем миром откроется
широкий путь к залитым солнцем вершинам.
Но если мы падем,
то весь мир,
включая Соединенные Штаты,
включая все то, что мы знали и любили,
обрушится в бездну
нового средневековья,
которое светила извращенной науки
сделают еще более мрачным
и, пожалуй, более затяжным.
Обратимся поэтому
к выполнению своего долга
и будем держаться так, чтобы,
если Британской империи и ее содружеству наций
суждено будет просуществовать еще тысячу лет,
люди сказали:
«Это был их самый славный час».

Инаугурационная речь Кеннеди

Пусть каждая стра***на*** ,
желает ли она ***на м*** добра или зла,
з***на*** ет,
что мы заплатим ***любую*** цену,
вынесем ***любое*** бремя,
пройдем через ***любое*** испытание,
поддержим ***любого*** друга,
воспрепятствуем ***любому*** врагу,
утверждая жизнь
и достижение свободы.

Примеры

Мэри Элизабет Александр Доул – американский политический деятель, служившая в администрациях Рональда Рейгана (Ronald Reagan) и Джорджа Буша (George H. W. Bush)

КРЭАМ

Во-первых, он читал свою речь.
Во-вторых он читал ее плохо.
В-третьих она вообще не стоила того, чтобы ее читали,-
Уинстон Черчилль

- правильная форма изложения подсказывает вам ключевые слова и фразы

- **КРЭАМ**: контраст-рифма-эхо-аллитерация-метафора

Мода на цитаты Кеннеди

- цитировать поэтов — Томаса Элиота и лорда Теннисона, историков — Эдварда Гиббона и Тацита, и выдающихся американских мыслителей — Бенджамина Франклина и Ральфа Уолдо Эмерсона.
- «Джейми, — говорил Никсон, — я не собираюсь цитировать Томаса Элиота, как Кеннеди в 1960-м».

Альбер Камю: «Ремесло превращают в призвание две вещи: служение правде и служение свободе»

(Camus) Альбер (1913—1960) — фр. философ, писатель, публицист, лауреат Нобелевской премии по литературе (1957)

алфавитном порядке и тематически, например:

— бизнес;
- — видение;
- — возможность;
- — вопрос;
- — действие;
- — деньги;
- — знания;
- — идея;
- — исследование;
- — история;
- — команда;
- — лидерство;
- — молодость;
- — начало;
- — необходимость;
- — отличная работа;
- — перемены;
- — планирование;
- — победитель;
- — правительство;
- — принятие решения;
- — работа;
- — решение проблемы;
- — срочность;
- — факты.

«Речь — это поэзия»

Черчилль настаивал, что статьи пишутся для глаз, а речи — для ушей:

«Речь — это стихотворение без рифмы и размера».

«Сильные цитаты»

В словаре Бартлетта «Знакомые цитаты» Черчиллю отведено больше места, чем кому-либо из авторов XX века

Противоположности притягивают

Пример контраста из речи Черчилля:

В ссоре с *прошлого* с *настоящим* проигрывает *будущее.*

Еще одно использование контраста — в его заявлении о победе британцев в Тобруке, в Египете, в 1942 году:

Это еще не *конец* и даже не *начало конца,* но, пожалуй, это *конец начала.*

Есть лишь один ответ на *поражение* — *победа.*

Хьюберт Хамфри, один из лучших ораторов Демократической партии XX века

Давайте выйдем из тени прав штатов на свет прав человека.

Лоренцо Квинн (Lorenzo Quinn) создал серию **скульптур "Сила природы"** ("The Force of Nature")

Противоположности притягивают

Авраам Линкольн соединил антонимы в приведенной ниже цитате. Он объяснил свою политическую позицию, столкнувшись с пережитками рабства.

Поскольку я не *раб,* то не буду и *хозяином.*

Александр Гамильтон в наброске к «Прощальному посланию» Джорджа Вашингтона в 1797 году объединил два антонима в афоризм:

Лучший способ добиться *мира* — готовиться к *войне.*

Хаймс:

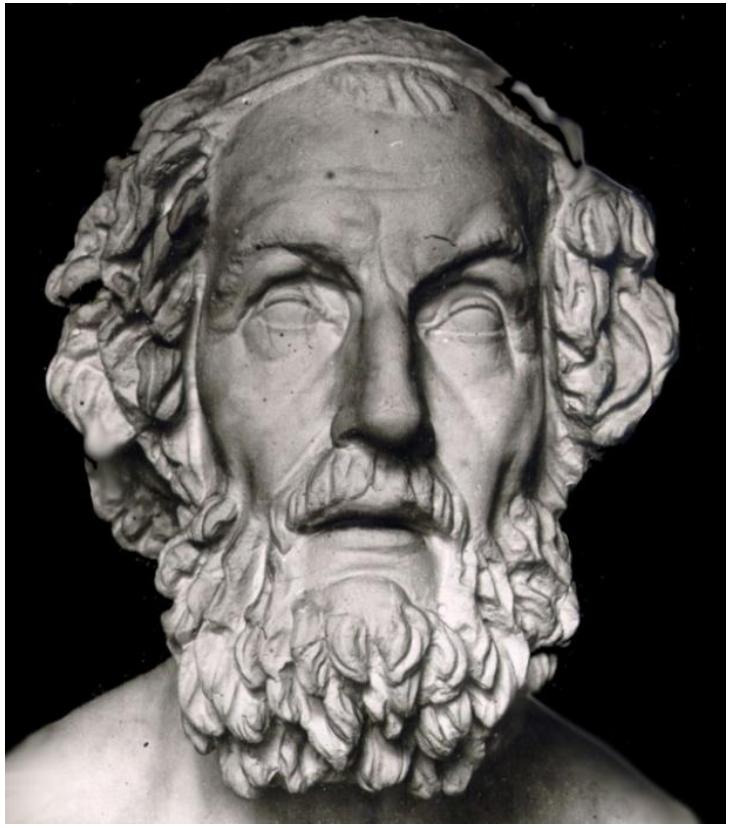
Если фантастические цифры роста за *прошедший* 1987 год принять за ориентир, то у нас неограниченные возможности в *будущем.*

Бенджамин Франклин – Бедный Ричард

использовал для оживления статей о погоде и урожае в своем «Альманахе» («Присловья бедного Ричарда»- Ричард Слондерс был вымышленным редактором «Альманаха», а Франклин значился типографским наборщиком)

- Полу*правда* — всегда величайшая ложь.
- *Хорошей войны* и *плохого мира* не существует.
- Если хотите сохранить секрет от *врага,* не доверяйте его *другу.*
- Не откладывай на *завтра* то, что можно сделать *сегодня.*

Рифма — древнейший прием



Где нет возможности использовать рифму, на помощь приходит ритм.

Гомер, слепой поэт Древней Греции, написал «Илиаду» и «Одиссею» гекзаметром без рифмы

Примеры: внутренняя рифма

в одной из лучших своих речей в Фултоне, в Миссури, 5 марта 1946 года Черчилль строит свою фразу о железном занавесе на рифмовке двух названий морей:

От Штеттина на Балтике до Триеста на Адриатике на континент опустился железный занавес.

Избыточная *сложность* порождает чрезвычайную *упрощенность.*

Мы должны следовать принципам *гуманизма,* а не *бюрократизма.*

Черчилль высмеял своих оппонентов-социалистов при помощи рифмы:

Профессионалы *книжности,* устраивающие оргии *десятичности* и *многосложности.*

Бенджамин Франклин в своих «Присловьях бедного Ричарда» использовал более явные и точные рифмы, например:

В день по яблоку *съедать* — век врачей не *видать.*

Топорик *мал,* да дуб *упал.*

Рано ложиться, рано вставать — горя и хвори не будете знать.

Франклин Рузвельт, накладывая вето на акт конгресса, тоже использовал рифму:

Этот акт выгоден не *неимущим,* а *загребущим.*

В наше время Джесси Джексон сделал карьеру активиста-правозащитника, заводя аудиторию рифмованными строками наподобие:

Надежда — обман, если ты наркоман.

Рифма - основа речи

Тод Соренсен, спичрайтер Кеннеди, говорил, что держал при себе, как и Черчилль, краткий словарь рифм. Для инаугурационной речи Кеннеди он сочинил вот такую женскую рифму (в которой ударным слогом является предпоследний):

Пусть обе стороны поймут, какие
Помогут нам проблемы *объединиться,*
Вместо того чтобы выдумывать проблемы,
Нас вынуждающие *разделиться.*

По другому случаю Соренсен подготовил для Кеннеди следующую фразу:

В мире, стоящем на пороге *самоуничтожения,* нации должны получить возможность *самоопределения.*

Экс-президент Ричард Никсон написал в 1984 году такую рифмованную реплику:

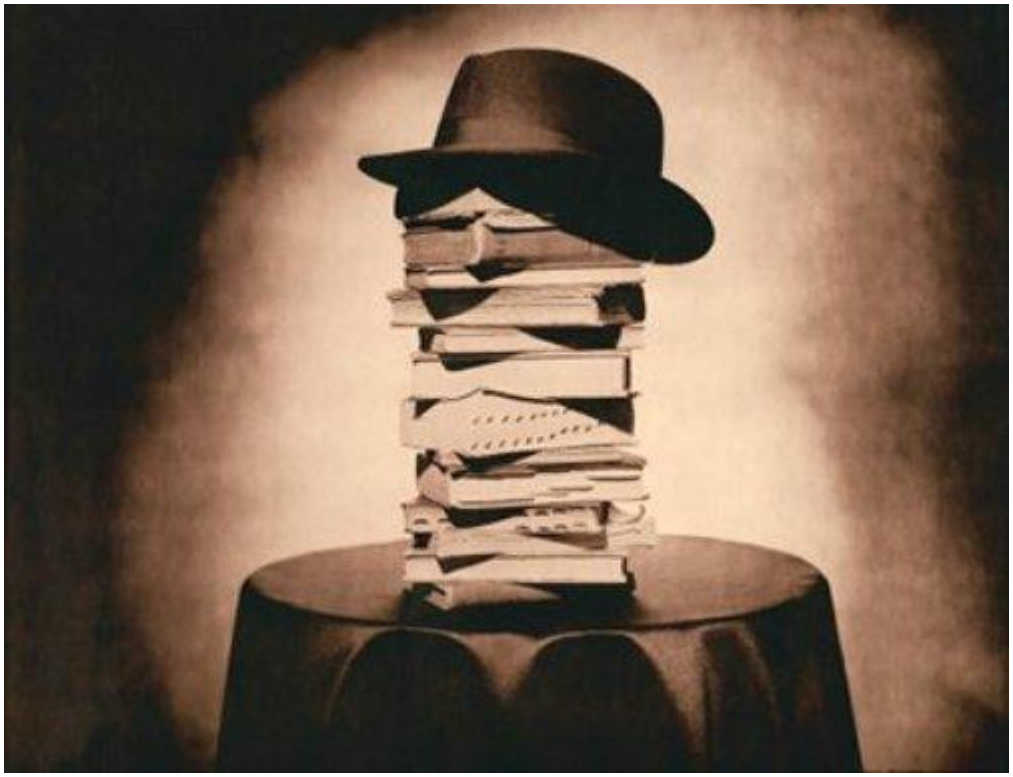
Вера может горами двигать, но без силы она *безысходна,* а сила без веры — *бесплодна* .

Доктор Мартин Лютер Кинг, известный своими поэтичными речами, заметил о Бирмингемской тюрьме:

Любая несправедливость есть угроза для мировой справедливости.

Эффект графомана

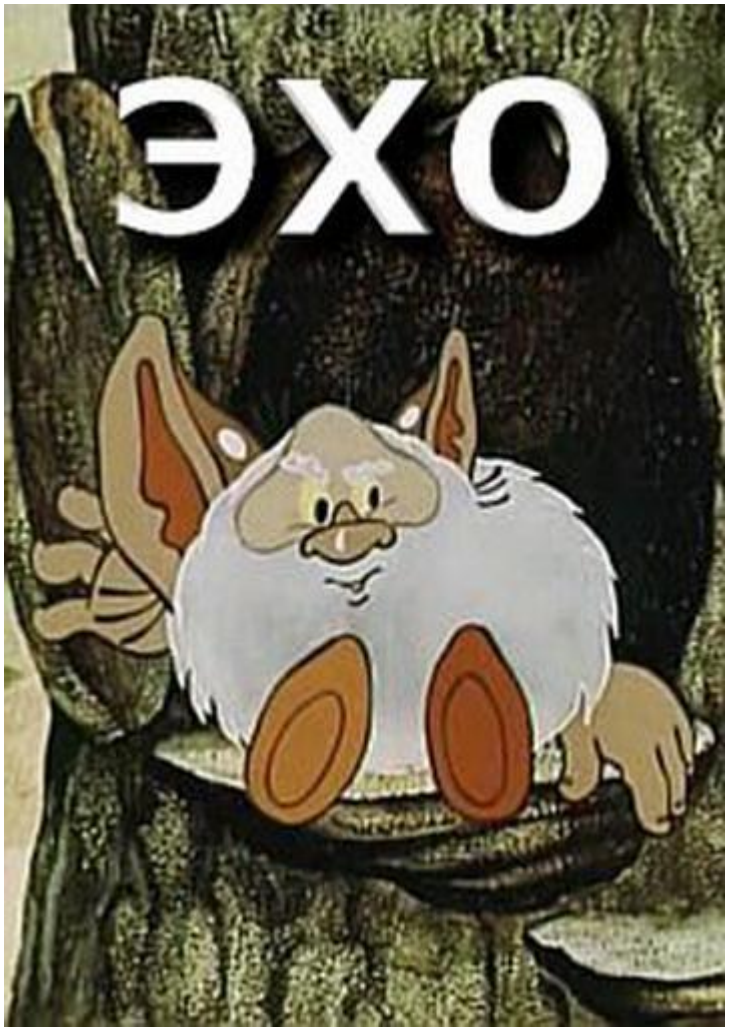
для формулировки проблемы или решения.



Речь выпускника

Ho…

Эффект эха



Эхо — это повторение слова или фразы. Самая частая цитата из Кеннеди — фраза из его инаугурационной речи.

Поэтому, дорогие американцы, не спрашивайте, что страна может сделать для вас, — спросите, что вы можете сделать для своей страны.

Самая известная фраза Франклина Рузвельта тоже взята из его первой инаугурационной речи и точно так же построена по принципу эха.

Мы не должны ничего страшиться, кроме страха.