

Министерство образования Российской Федерации  
Ярославский государственный университет им. П. Г. Демидова  
Кафедра психологии труда

# **ПСИХОЛОГИЯ ВОЗДЕЙСТВИЯ**

Практикум

Ярославль  
ЯрГУ  
2017

УДК 316.475(076)  
ББК Ю95я73  
П86

*Рекомендовано  
Редакционно-издательским советом университета  
в качестве учебного издания. План 2017 года*

Рецензент  
кафедра психологии труда ЯрГУ им. П. Г. Демидова

Составитель  
О. Н. Саковская

**Психология воздействия : практикум**  
П86 / сост. О. Н. Саковская ; Яросл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова.  
— Ярославль : ЯрГУ, 2017. — 40 с.

В издании представлено краткое содержание практической части занятий, задания для самостоятельной работы студентов, список литературы. Включает разработки составителя пособия и материалы авторов, перечисленных в списке литературы к курсу.

Предназначено для студентов, изучающих дисциплину «Психология воздействия».

УДК 316.475(076)  
ББК Ю95я73

© ЯрГУ, 2017

## **Тема 1. Проблема определения методов психологического воздействия**

Неразработанность как самого понятия психологического воздействия, так и теоретического аппарата его описания отмечалась неоднократно [4; 7]. Тем не менее в предлагаемых различными авторами определениях имеющиеся расхождения не выглядят критическими. Так, Г. А. Ковалев под воздействием в самом общем смысле понимает «процесс... который реализуется в ходе взаимодействия двух или более равноупорядоченных систем и результатом которого является изменение в структуре (пространственно-временных характеристиках), состоянии хотя бы одной из этих систем» [7]. В целом с ним согласуется определение, которое предлагает Г. А. Балл: «Воздействие предмета В на предмет А — это событие, состоящее в том, что предмет В (возможно, совместно с предметами С, D, и др.) вызывает или предотвращает некоторое изменение предмета А».

«Психологическим естественно считать такое воздействие индивидуального или группового субъекта В, которое вызывает или предотвращает изменение психологических характеристик и проявлений индивида-реципиента А, в том числе относящихся к его деятельности (и поведению в целом), к его сознанию (и бессознательной сфере психики), к его личности» [4]. Проще это выражено Т. С. Кабаченко, которая под психологическим воздействием понимает «изменения психологических характеристик личности, групповых норм, общественного мнения или настроения за счет использования психологических, социально-психологических закономерностей» [6, с. 13]. В общем эти определения близки тем, которые предлагались ранее.

Необходимо отметить следующие основные признаки психологического воздействия:

- 1) это одна из двух сторон единого процесса взаимодействия;
- 2) при рассмотрении воздействия в расчет принимается лишь одностороннее влияние, включенное в состав целостного взаимодействия;
- 3) результатом воздействия выступают некоторые изменения в психических характеристиках или состоянии адресата воздействия.

В обыденном употреблении слова «воздействие» заложен не технологический, а целевой смысл: человек решает, что делать с данной вещью — переместить, изменить, разрушить и пр. Когда мы воздействуем на какой-либо объект, то нельзя сказать, что мы с ним взаимодействуем. Когда же все-таки говорим, то имеем в виду физический смысл взаимного влияния (воздействия) двух тел друг на друга. В данном случае о взаимодействии речь идет как о технологической, операциональной стороне, о которой лишь и можно рассуждать в рамках физического уровня. Оба смысла — технологический (в данном случае физический) и целевой (интенциональный) — легко совместить между собой, так чтобы они дополняли друг друга: человек решает, что с данной вещью делать, а вот как это нечто сделать, — находится (узнается) в процессе взаимодействия с нею [5].

С понятием «воздействие» связано понятие «влияние». Влияние в процессе психологического воздействия — результат деятельности субъекта воздействия, приводящий к изменению каких-либо особенностей личности объекта, его сознания, подсознания и поведения. «Влияние (в психологии) — процесс и результат изменения индивидуумом поведения другого человека, его установок, намерений, представлений, оценок и т. п. в ходе взаимодействия с ним».

Итак, остановимся на следующем определении: *Психологическое воздействие — это влияние на состояние, мысли, чувства и действия другого человека с помощью исключительно психологических средств, с предоставлением ему права и времени ответить на это воздействие.*

**Виды психологического воздействия (влияния).** В исследованиях отечественных авторов выделялись следующие виды влияния: подражание, заражение, внушение (В. М. Бехтерев); убеждение, внушение, заражение (Б. Д. Парыгин, А. В. Кириченко); внушение, убеждение, конформизм (В. Н. Куликов); заражение, подражание, убеждение, внушение (Г. М. Андреева, В. Г. Зазыкин); убеждение (А. Ю. Панасюк); манипулирование (Е. Л. Доценко, Л. И. Рюмшина). В зарубежной психологии перечень изучаемых видов влияния значительно шире.

Классифицированы следующие виды влияния:

1) *убеждение* (аргументация);

- 2) *самопродвижение*;
- 3) *внушение*;
- 4) *просьба*;
- 5) *принуждение*
- 6) *игнорирование*;
- 7) *нападение* (агрессия);
- 8) *заражение*;
- 9) *побуждение к подражанию* (уподобление);
- 10) *формирование благосклонности* (завоёвывание симпатии, расположение);
- 11) *манипуляция*.

### ***Практическое задание***

В определениях терминов допущены ошибки. Сопоставьте термины и их определения. Правильные ответы запишите внизу таблицы.

#### ***Виды психологического воздействия***

<b>Вид влияния</b>	<b>Определение</b>
1. Аргументация	А. Сознательное неаргументированное воздействие на человека или группу людей, имеющее своей целью изменение их состояния, отношения к чему-либо и создания предрасположенности к определенным действиям
2. Самопродвижение	Б. Передача своего состояния или отношения другому человеку или группе людей, которые каким-то образом перенимают это
3. Манипуляция	В. Обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия
4. Внушение	Г. Высказывание и обсуждение доводов в пользу определенного решения или позиции с целью формирования или изменения отношения собеседника к данному решению или позиции
5. Заражение	Д. Объявление своих целей и предъ-

Вид влияния	Определение
	явление свидетельств своей компетентности и квалификации для того, чтобы быть оцененным по достоинству и благодаря этому получить преимущества
6. Пробуждение импульса к подражанию	Е. 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, напоминание о прискорбных фактах его биографии и т. д.
7. Формирование благосклонности	Ж. Привлечение к себе непроизвольного внимания адресата путем проявления собственной незаурядности и привлекательности, высказывания благоприятных суждений об адресате, подражания ему или оказания ему услуги
8. Просьба	З. Скрытое побуждение адресата к переживанию определенных состояний, принятию решений и/или выполнению действий, необходимых для достижения инициатором собственных целей
9. Игнорирование	И. Приневоливание человека к выполнению определенных действий с помощью угроз и лишений. Если для принуждения используются ограничение свобод и физическое воздействие, то оно перестает быть собственно психологическим средством влияния
10. Принуждение	К. Умышленное невнимание, рассеянность по отношению к партнеру, его высказываниям и действиям. Чаще всего

Вид влияния	Определение
	воспринимается как признак пренебрежения и неуважения, однако в некоторых случаях выступает как тактичная форма прощения бестактности или неловкости, допущенной партнером
11. Нападение	Л. Способность вызывать стремление быть подобным себе на уровне поведения и образа мыслей

## Тема 2. Манипуляция как метод воздействия

Манипуляция относится к спорным видам воздействия. Под манипуляцией понимают скрытое побуждение адресата к переживанию определенных состояний, принятию решений и/или выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей [5].

Итак, предлагается следующее определение.

**Манипуляция — это вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями.**

Разумеется, конкретные слова оказываются не вполне точными. Поэтому можно предложить и иные формулировки — в том числе упрощенные — определения межличностной манипуляции.

Манипуляция — это вид психологического воздействия, при котором мастерство манипулятора используется для скрытого внедрения в психику адресата целей, желаний, намерений, отношений или установок, не совпадающих с теми, которые имеются у адресата в данный момент.

Манипуляция — это психологическое воздействие, нацеленное на изменение направления активности другого человека, выполненное настолько искусно, что остается незамеченным им.

Манипуляция — это психологическое воздействие, направленное на неявное побуждение другого к совершению определенных манипулятором действий.

Манипуляция — это искусное побуждение другого к достижению (преследованию) косвенно вложенной манипулятором цели.

В практических целях иногда удобнее пользоваться метафорой: манипуляция — это действия, направленные на «прибирание к рукам» другого человека, помыкание им, производимые настолько искусно, что у того создается впечатление, будто он самостоятельно управляет своим поведением [9].

**Отличительные черты манипуляции:**

1. Осознанность манипулятором своих целей.
2. Скрытость целей манипулятора.
3. Скрытость средств манипуляции.
4. Принятие адресатом ответственности за происходящее.

***Виды манипулятивных посланий***

Прием	«Щипок снизу»	«Щипок сверху»
Поддразнивающие высказывания	- Тебя что, так легко расстроить (задеть, обмануть ...)? - Как всегда, боишься?	- Я знаю, тебя не так легко расстроить. - И ты боишься?
Подзадоривающие высказывания	- Эта вещь слишком дорогая, чтобы ты смог ее купить.	- Эта вещь дорогая, как раз для тебя.

В работе Т. М. Николаевой [8] указываются способы информационного манкирования с целью оказания психологического, в том числе манипулятивного, давления на собеседника:

1) «универсальные высказывания», которые в принципе проверить невозможно, а потому они и не подлежат обсуждению; например «Все мужчины подлецы», «На всякого мудреца довольно простоты»;

2) генерализации (расширенные обобщения):

• на классы людей: «Работы здесь на полчаса. Но ведь они старики» — скрытая генерализация: «Старики не в состоянии быстро выполнить даже и легкую работу»;

• во времени: «всегда», «постоянно», «вечно»;

3) неявное указание как бы общепризнанной нормы: «Вы даже дверь за собой не закрыли» — давит сильнее, чем простой императив: «Закрой дверь»;

4) маскировка под пресуппозиции: «Несмотря на их отношения, их все-таки послали вместе в командировку» — этим сообщается: «У них "такие" отношения»; или еще пример:

«Он ведь не знает английского! У него же плохое произношение!»;

5) неопределенный референтный индекс: «В институте считают...», «Есть мнение...», «Говорят, что...» — неопределенное «они»;

6) умножение действий, имен действий, ситуаций: «Ходят тут всякие...» (кто-то прошел), «Из-за чего у вас главные бухгалтеры увольняются?» (по факту одного увольнения), «Ох, уж эти мне психологи» (в адрес одного из нас) и многие другие;

7) «коммуникативный саботаж», при котором предыдущая реплика игнорируется, а в ответ вводится новое содержание: «Я могу с вами рассчитаться за товар?» — «Вы что, объявления не читаете?», «Скажите, как пройти на Дерибасовскую?» — «А что вам там нужно?», «Смотри, как я вчера покрасилась.» — «Тебе завтра идти к шефу?» (напрашивается вывод: покрасилась для шефа).

Данный прием содержится в импровизации Э. Пуаро — персонажа повести А. Кристи «В алфавитном порядке». Когда он вошел в дом, соседний с тем, где было совершено преступление, хозяйка встретила его фразой, эквивалентной нашей «Ходят тут всякие». Реплика Пуаро: «Я принес вам 5 фунтов за заметку, которую вы продиктуете для нашей газеты» — оказала, естественно, магическое действие, мигом превратив вздорную бабу в заинтересованного свидетеля.

В другой работе [9] находим следующие способы, в терминах авторов, «речевых манипуляций»:

1) двусмысленность: «Будешь стараться, получишь свои конфеты» — затем можно сказать, что старания были недоста-

точные; этот прием скорее можно было бы охарактеризовать как размытость критерия;

2) замещение субъекта действия: «История не простит нас...», «Как мы сегодня себя чувствуем?» — в последней фразе хорошо чувствуется еще и психологическая пристройка сверху;

3) подмена нейтральных понятий эмоционально-оценочными коррелятами и наоборот: «товары сэконд хэнд» вместо «вещи, бывшие в употреблении», обратимость «шпион» — «разведчик» и пр.;

4) ложная аналогия: «Вольво: автомобиль для людей, которые мыслят» — как будто все остальные автомобили для тех, чье чело мыслью не отягощено;

5) тематическое переключение: «Ну, как, ты поговорил с деканом?» — «А почему у тебя такой тон?» Этот прием напоминает уже упоминавшийся «коммуникативный саботаж».

Авторы полагают, что «как правило, манипуляторы опасаются, что их социальный статус недостаточно высок и поэтому стремятся его искусственно повысить, претендуя на право поучать и обладать особо значимой информацией» [5].

Тот, кто знаком с элементами трансформационной грамматики, ставшими популярными среди психологов благодаря работам Р. Бендлера, Дж. Гриндера и их сотрудников [2], легко вспомнит и другие аналогичные средства тонкой информационной филировки психологического воздействия. В этом смысле показательны, например, такие:

1) пресуппозиции — неявные допущения, вводимые в информационный обмен лингвистическими средствами: «Как вы понимаете, я не могу этого сделать» — допущение «Вы все сами понимаете» навязывается партнеру как само собой разумеющееся;

2) опущения типа «ясно и очевидно»: «Пойдешь с нами?» — «Куда мне теперь деваться...» — очевидный намек на принуждение;

3) модальные операторы долженствования и возможности: «*Стоит ли думать, если выживать надо?*», «*Мужики должны быть терпеливы*», «*Невозможно понять, когда вы шутите*» и т. п.

Не случайно техники NLP воспринимаются многими психологами как высокоманипулятивные. Хотя речь идет, разумеется, не о средствах, а об их использовании: ножи у всех на кухнях лежат, но орудием преступления они становятся редко и совсем не в силу широкой распространенности.

### **Алгоритм цивилизованного противостояния манипуляции**

1. Мониторинг эмоций (дисбаланс, «странность» эмоций, повторяемость, резкий всплеск).
2. Психологическое самбо.
3. Информационный диалог.
4. Конструктивная критика.
5. Цивилизованная конфронтация.
6. Разрыв отношений.

Этапы 2–5 перечислены согласно степени мощности. Уже после 2-го этапа возможен переход к партнерскому взаимодействию или к сознательной капитуляции. Рассмотрим более подробно приёмы **психологического самбо**.

Назначением психологического самбо является предохранение себя от разрушительных последствий нападения или манипуляции, помощь себе, для того чтобы справиться с шоковым оцепенением, смятением, эмоциональной бурей, выиграть время, обрести самоконтроль, восстановить равновесие.

Для этого требуется:

- использование четких речевых формул,
- правильно подобранная интонация (холодная, спокойная, задумчивая, веселая или грустная),
- основательность в ответе (достигаем: выдерживая паузу перед ответом, неторопливостью ответа, обращенностью ответа в пространство более глубокое и обширное, чем зона столкновения).

### **Техники психологического самбо**

Техника	Определение и примеры
Бесконечное уточнение	Подробное и точное прояснение того, что является мишенью нападающего В: - Вечно ты придираешься по пустякам! Когда это закончится? О: - Что ты конкретно советуешь мне изменить?
Техника внешнего согласия	Выражение согласия с какой-либо частью высказывания партнера или согласие с тем, что то, что он сказал, действительно важно, заставляет задуматься, содержит рациональное зерно и т. д. В: - Эта прическа тебе совсем не идет.

Техника	Определение и примеры
	О: - Возможно, ты и права.
Испорченная пластинка	Многочисленное повторение одной и той же емкой фразы всякий раз с одной и той же интонацией. О: - Я готов тебя еще раз выслушать. О: - В следующий раз все будет по-другому.
«Английский профессор»	Указание на то, что затронутый вопрос или требование — нарушение личных прав адресата. В: - Вы можете говорить медленнее? О: - Да, но тогда я потеряю свой стиль и вообще ничего не скажу.

***Виды психологического противостояния  
манипулятивному воздействию***

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

Вид противостояния влиянию	Определение
	и своих требований инициатору воздействия
Энергетическая мобилизация	Намеренная активизация факторов, производящих, усиливающих, питающих, восстанавливающих индивидуальную энергию; в частности, преобразование любых отрицательных или амбивалентных эмоций в гнев
Творчество	Создание нового образца, примера или моды для преодоления влияния какого-либо образца
Уклонение	Стремление избегать любых форм взаимодействия с инициатором воздействия, в том числе случайных личных встреч и столкновений
Отказ	Выражение адресатом своего несогласия выполнить просьбу

### ***Практическое задание: Психологический тренажер [9]***

**Инструкция.** Внимательно прочитайте задание. Выберите тот ответ, который кажется Вам наиболее конструктивным с точки зрения психологической самообороны. Помните о том, что может быть либо в технике внешнего согласия, либо в технике «английского профессора». Укажите, какая из 8 возможных интонаций является наиболее подходящей для данного ответа.

Ваш ответ будет оцениваться по двум параметрам:

- а) выбор подходящей формулировки
- б) выбор подходящей интонации

#### ***Возможные интонации:***

ЗА — задумчивая	ВЕ — веселая	НА — напористая
ГР — грустная	ХО — холодная	СП — спокойная
ТЕ — теплая	ЯЗ — язвительная	

## **Вариант 1**

### *Задание 1*

Манипулятор: Ну почему ты такая агрессивная? (адресат действительно ведет себя напористо)

Варианты ответа:

- 1) если я не буду агрессивной, дело не сделается
- 2) я не агрессивная, я активная
- 3) а ты, почему такая пугливая
- 4) моя агрессивность меня поддерживает

### *Задание 2*

Манипулятор: Я не знал, что ты такая легкомысленная (адресат только что принял внезапное решение)

Варианты ответа:

- 1) это с твоей стороны легкомысленно делать такие замечания
- 2) легкомыслие не порок
- 3) да, думаю я без натуги
- 4) я не легкомысленная, уверяю тебя

### *Задание 3*

Манипулятор: Ты всегда такая придирчивая? (адресат действительно любит точность в мелочах)

Варианты ответа:

- 1) всегда, всегда. Так что на легкую жизнь не надейся
- 2) да, я точна к деталям
- 3) нет, только по отношению к тем, кто сам не точен
- 4) это тебе так только кажется

### *Задание 4*

Манипулятор: Вы, наверное, специально этому не учились? (адресат действительно этому специально не учился)

Варианты ответа:

- 1) вы что, считаете, что я недостаточно профессиональна
- 2) да, вы правы, специально не училась
- 3) а вы учились?
- 4) я разбираюсь в этих вопросах лучше, чем так называемые профессионалы

## **Вариант 2**

### *Задание 1*

Манипулятор: Вы как-то уж очень долго думаете (адресат действительно долго думает)

Варианты ответа:

- 1) да, да... Это вы правильно заметили. Я все еще думаю
- 2) вы тоже в прошлый раз долго думали
- 3) а вы как-то уж слишком быстро решаете, не взвесив ничего
- 4) я думаю не долго, а основательно

### *Задание 2*

Манипулятор: Пока вы думаете, мы потеряем нужный момент (такая опасность есть, и адресат понимает это)

Варианты ответа:

- 1) вы давите на меня
- 2) нужный момент наступит, когда я приму решение
- 3) а если мы будем действовать, не подумав, то потеряем все
- 4) да, вы правы, решение нельзя откладывать

### *Задание 3*

Манипулятор: ну зачем так официально, расслабьтесь... (адресат действительно говорит официальным тоном, так как хочет соблюсти определенную дистанцию с манипулятором)

Варианты ответа:

- 1) это вы начали официально, а я продолжил в том же духе
- 2) почему официально? Просто торжественно
- 3) конечно, официально. Все открыто, все по правилам. Мы же не на базаре
- 4) официальный стиль? Мне он помогает избежать неточностей и недоразумений.

### *Задание 4*

Манипулятор: Это ты ради премии так стараешься? (адресат старается, так как хочет хорошо сделать работу, но и из-за премии тоже)

Варианты ответа:

- 1) с тобой разговаривать невозможно
- 2) люблю премии и люблю стараться
- 3) я стараюсь, потому что старая (*реакция отшучивания*)
- 4) а ты думаешь у меня не получится?

### **Вариант 3**

#### *Задание 1*

Манипулятор: Вы все время собираетесь группой и о чем-то шушукаетесь. Секреты появились? (адресат действительно обсуждает с этими людьми новую идею, в которую не хочет посвящать других)

Варианты ответа:

- 1) да, говорим о мальчиках...
- 2) да тебе просто показалось...
- 3) секреты обсуждать — это по твоей части...
- 4) да, мы друзья неразлучные, это правда...

#### *Задание 2*

Манипулятор: Ну почему у тебя такое несчастно лицо? (адресат действительно недоволен ходом разговора, можно сказать несчастлив)

Варианты ответа:

- 1) просто у меня такое лицо
- 2) почему несчастное? Совсем не несчастное
- 3) да и у тебя лицо невеселое
- 4) в великой мудрости много печали

#### *Задание 3*

Манипулятор: У тебя ведь пока нет высшего образования? (адресат учится на последнем курсе университета)

Варианты ответа:

- 1) возможно, надо проверить по документам (*отшучивающаяся реакция*)
- 2) жизнь — вот мои университеты
- 3) да, я еще очень молодая
- 4) пока нет

#### Задание 4

Манипулятор: Тебя, что так легко обмануть? (адресат недавно действительно ввели в заблуждение, и манипулятору это известно)

Варианты ответа:

- 1) «Ах, обмануть меня не трудно. Я сам обманываться рад!»  
(отшучивающаяся реакция)
- 2) нелегко, но можно
- 3) нет, меня не так легко обмануть
- 4) а ты думаешь, меня обманули?

### **Тема 3. Учет эго-состояний (модель Э. Берна) при организации воздействия**

Э. Берн [1] выделяет следующие три составляющие личности человека, которые обуславливают характер общения между людьми: родительское, взрослое, детское.

*Родительское* (Родитель — Р) состояние Я подразделяется на заботливое родительское состояние Я и критическое родительское состояние Я. Родительское Я, состоящее из правил поведения, норм, позволяет индивиду успешно ориентироваться в стандартных ситуациях, «запускает» полезные, проверенные стереотипы поведения, освобождая сознание от загруженности простыми, обыденными задачами. Кроме того, Родительское Я обеспечивает с большой вероятностью успеха поведение в ситуациях дефицита времени на размышления, анализ, поочередное рассмотрение возможностей поведения. *Взрослое* (Взрослый — В) состояние Я воспринимает и перерабатывает логическую составляющую информации, принимает решения преимущественно обдуманно и без эмоций, проверяя их реальность. Взрослое Я, в отличие от Родительского, способствует адаптации не в стандартных, однозначных ситуациях, а в уникальных, требующих размышлений, дающих свободу выбора и вместе с этим необходимость осознания последствий и ответственного принятия решений.

*Детское* (Дитя — Д, или Ребенок) состояние Я следует жизненному принципу чувств. На поведение в настоящем влияют

чувства из детства. Детское Я также выполняет свои, особые функции, не свойственные двум другим составляющими личности. Оно «отвечает» за творчество, оригинальность, разрядку напряжения, получение приятных, иногда «острых», необходимых в определенной степени для нормальной жизнедеятельности впечатлений. Кроме того, Детское Я актуализируется, когда человек не чувствует достаточно сил для самостоятельного решения проблем: не способен преодолеть трудности или/и противостоять давлению другого человека. Это Я подразделяется на естественное детское Я (спонтанные реакции типа радости, печали и т. д.), приспособляющееся детское Я (приспособляющийся, прислуживающийся, боязливый, виноватый, колеблющийся и т. п.), возражающее детское Я.

Мы считаем, что человек в социальной группе в каждый момент обнаруживает одно из состояний Я — Родителя, Взрослого или Ребенка. Люди с разной степенью готовности могут переходить из одного состояния в другое. Высказывание «Это ваш Родитель» означает: «Вы сейчас рассуждаете так же, как обычно рассуждал один из ваших родителей (или тот, кто его заменял. Вы реагируете так, как прореагировал бы он — теми же позами, жестами, словами, чувствами и т. д.». Слова «Это ваш Взрослый» означают: «Вы только что самостоятельно и объективно оценили ситуацию и теперь в непредвзятой манере излагаете ход ваших размышлений, формулируете свои проблемы и выводы, к которым Вы пришли». Выражение «Это Ваш Ребенок» означает: «Вы реагируете так же и с той же целью, как это сделал бы маленький ребенок». Смысл этих высказываний можно пояснить подробнее.

1. У каждого человека были родители (или те, кто их заменял), и он хранит в себе набор состояний Я, повторяющих состояния Я его родителей (как он их воспринимал). Эти родительские состояния Я при некоторых обстоятельствах начинают активизироваться. Следовательно, упрощая это понятие, можно сказать: «Каждый носит в себе Родителя».

2. Все люди (не исключая детей) способны на объективную переработку информации при условии, что активизированы соответствующие состояния их Я. На быденном языке это звучит так: «В каждом человеке есть Взрослый».

3. Любой человек был раньше моложе, чем сейчас, поэтому он несет в себе впечатления прежних лет, которые при определенных условиях могут активизироваться. Можно сказать, что каждый таит в себе маленького мальчика или девочку.

### ***Практическое задание***

Оцените выраженность эго-состояний в Вашей личности.

**Инструкция к тесту.** Попробуйте оценить, как сочетаются эти три «Я» в Вашем поведении. Для этого оцените приведенные высказывания в баллах от 0 до 10.

Высказывание	Личная оценка высказывания
1 Мне порой не хватает выдержки	
2 Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять	
3 Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей	
4 Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-то событиях	
5 Меня провести нелегко	
6 Мне бы понравилось быть воспитателем	
7 Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому	
8 Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события	
9 Каждый должен выполнять свой долг	
10 Нередко я поступаю не как надо, а как хочется	
11 Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия	
12 Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить	
13 Я, как и многие люди, бываю обидчив	
14 Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе	
15 Дети должны безусловно следовать указаниям родителей	

## Высказывание

Личная оценка  
высказывания

- 16 Я увлекающийся человек
- 17 Мой основной критерий оценки человека  
— объективность
- 18 Мои взгляды непоколебимы
- 19 Бывает, что я не уступаю в споре лишь  
потому, что не хочу уступать
- 20 Правила оправданы лишь до тех пор, по-  
ка они полезны
- 21 Люди должны соблюдать все правила  
независимо от обстоятельств

### Обработка результатов

Я-состояние	Суммируемые строки	Сумма баллов
Д «Дитя»	1, 4, 7, 10, 13, 16, 19	
В «Взрослый»	2, 5, 8, 11, 14, 17, 20	
Р «Родитель»	3, 6, 9, 12, 15, 18, 21	

Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам. Расположите соответствующие символы в порядке убывания веса (общее количество баллов), получается формула (РВД, ВРД, ДВР и т. д.).

Опишите полученные результаты.

---

---

---

---

Эго-состояния проявляются как в речи, так и в невербальном поведении человека. Приведем в качестве примера поведенческие (невербальные) признаки эго-состояний.

#### Эго-состояние «Ребенок»

Непроизвольные поеживания, ерзание, пожимание плечами, дрожание рук, покраснение, закатывание глаз, потупленный взор, взгляд снизу вверх; интонация просящая, ноющая, быстрый и громкий голос, сердитое и упрямое молчание, поддразнивание, злорадность, шутки, взволнованность, счастливая улыбка, вспышки гнева, мечты, клятвы, страх, мольбы, надутые губы,

плаксивость, хныканье, удовольствие от творчества, нервозность, непочтительный смех, грусть, игры, подавленность, фантазия, злость, застенчивость, хвастовство, воображение, радость, детский язык, счастье, любовь, легкомысленный смех, чувственные удовольствия и т. д.

### **Эго-состояние «Взрослый»**

Поза прямая (но не застывшая); лицо обращено к собеседнику, открыто, заинтересованно: естественная жестикауляция в разговоре; контакт глаз на одном с партнером уровне; голос внятный, четкий, спокойный, ровный, без чрезмерных эмоций.

### **Эго-состояние «Родитель»**

Поведенческие (невербальные) признаки: указующий жест (обвинение, угроза), поднятый вверх палец, похлопывание по спине, щеке; авторитарные позы (руки на бедрах, скрещены на груди), взгляд сверху вниз (голова откинута), стук по столу и т. д.; тон голоса насмешливый, надменный, обвиняющий, покровительственный, сочувствующий.

### **Практическое задание**

Определите к какому типу состояния относятся, приведенные высказывания.

Обязан		Не мешай!		Тупой	
Начни прямо сейчас		Не расстраивайся!		Я забочусь о твоём благе!	
Причины		Что?		Это не я сказал	
Рациональный		Я думаю		Я правильно сделал?	
Вульгарный		Умница		Сердитый	
Реальный		Не может быть		Сравнительно	
Непослушный		Нельзя		Будь хорошим!	
Я надеюсь		Это не доказано		Факты	
Ну-ну!		Не бойся		Детский	
Фактический		Альтернативный			
Всегда		Надоедливый		Подлый	
Из-за тебя я		Что было пред-		Ты пожалеешь!	

плачу		принято, чтобы исправить положение?		
А что, надо было?		Приведите пример		Я обещаю, только если ты
Любимый		Сделай это!		На твоём месте
Неблагодарный		Нелепый		Солнышко
Каковы факты?		Он плохой человек!		Мне все равно
Должен		Как ты смеешь!		Дорогой
Кто?		Это ты виноват		Когда это произошло?
Я ненавижу!		Мое лучше, чем твое		Я не могу
Позволь мне помочь тебе		Чтоб больше этого не было!		Потому, что я так сказал!
Я скажу (наябедничаю)		Ты пробовал сделать так?		Хороший
Мой маленький		Непослушный		Ленивый
Никто		Я хочу		Я не хочу
Старайся		Отвратительный		Зачем! (протест)
Возможность		Реалистичный		Мне лень

Подберите высказывания для продолжения и/или прекращения коммуникации.

#### **Тема 4. Технология коммуникационного квадрата (Ф. Шульц фон Тун)**

Говоря, любой человек транслирует не только фактическую информацию (уровень фактов), но и информацию о себе (уровень самораскрытия). Кроме того, говорящий (отправитель) всегда выражает свое отношение к получателю (слушающему), так что тот всегда чувствует, как с ним обращаются: «на равных», с пре-

зрением, с уважением и пр. (уровень отношения). И, конечно, когда мы что-то произносим, мы пытаемся воздействовать на мысли, поступки и чувства другого человека (уровень призыва). Поскольку в коммуникации одновременно задействованы 4 уровня, 4 стороны сообщения, то отправитель должен владеть всеми этими сторонами, чтобы избежать искажения своего сообщения. Он должен уметь доносить в свою мысль «четырьмя языками». Одностороннее владение тем или иным аспектом ведет к коммуникативным нарушениям.

Разрабатывая свою модель, Ф. Шульц фон Тун [11] опирался на идеи К. Бюлера, П. Вацлавика, К. Роджерса и А. Адлера (рис. 1). В 1981 г. вышла книга «Говорить друг с другом», в которой была описана первая базовая модель коммуникативной психологии «Коммуникативный квадрат», или, как ее еще называют, «Четыре уха».

### Коммуникативный квадрат

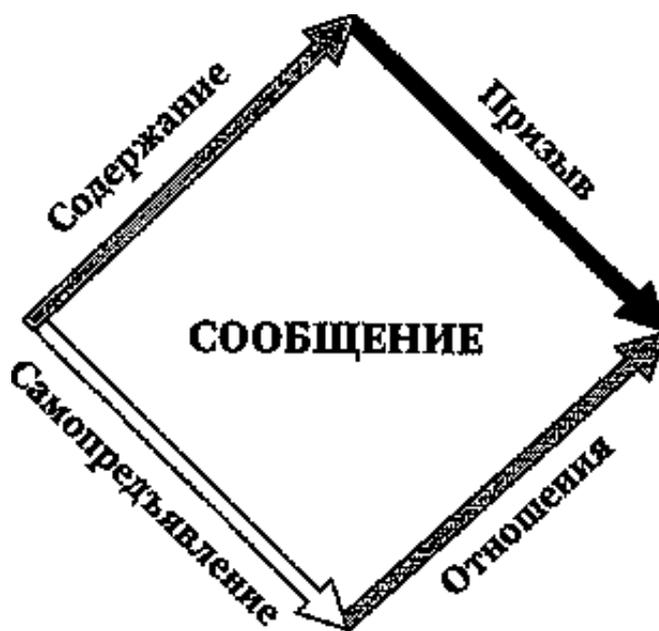


Рис.1. Графическое представление модели Ф. Шульца фон Туна

Поскольку в коммуникации есть отправитель и получатель информации, им соответствуют два квадрата — квадрат отправителя (модель «Четыре рта») и квадрат получателя сообщения (модель «Четыре уха»).

Важно развивать умение говорить «четырьмя ртами» и умение слушать «четырьмя ушами», поскольку причиной ошибок или сбоев в коммуникации и воздействии часто является то, что кто-то кого-то не так понял.

*Пример:* немецкий топ-менеджер одной корпорации указал своей русской сотруднице на ошибки в отчете и попросил их исправить. Когда спустя некоторое время он вышел из кабинета, он увидел ее плачущей в коридоре. На вопрос «почему Вы плачете?» он не получил ответа и остался в полном непонимании сложившейся ситуации. Что же произошло? Девушка болезненно отреагировала на факт ошибки, «услышав» с уровня призыва, что ей сообщают об увольнении, а с уровня отношений — «ты нерадивая сотрудница». В результате вместо исправленного отчета — рыдающий сотрудник и недоумевающий руководитель. Знание модели «4 уха» помогло шефу и сотруднице наладить общение и уменьшить недоразумения в общении.

Рассмотрим типичную для многих организаций ситуацию.

*Утро. Руководителю позвонил один из сотрудников, который должен был сегодня доделать финансовый отчет, и сообщил, что не придет на работу, так как заболел. Руководитель принимает решение срочно передать работу Петрова сотрудникам отдела и идет сообщить эту новость коллегам Петрова. Он входит в отдел с фразой: «Петров заболел! А у нас горит квартальный отчет!».*

Проанализируем данное высказывание руководителя, применяя технику «коммуникативного квадрата»:

- Содержание — Некому делать отчет.
- Самораскрытие — Я так рассчитывал на него!
- Отношение — Петров не имеет права болеть. Как он посмел заболеть в такой ответственный момент?
- Призыв — Необходимо срочно выполнить его работу.

Из приведенного примера мы узнаем, что «Петрова нет и отчет делать некому» (фактическая информация). Произнося эти слова, руководитель транслирует свое внутреннее состояние (самораскрытие): «Вот незадача, я так на него рассчитывал». Он недоволен отсутствием Петрова, волнуется и обеспокоен, будет ли готов отчет вовремя. Руководитель дает понять сотрудникам, что они не люди, а машины, которые должны беспрекословно

выполнять все, что от них требуется. Таким образом, он посылает на уровне отношений два типа посланий: что он думает о сотрудниках и какие отношения видит между собой и ими.

Плюс к этому здесь еще угадывается и отношение к самому Петрову: «Он не имеет права болеть! Как он посмел остаться дома, не закончив работу!» Четвертая сторона высказывания руководителя — призыв к срочному выполнению работы Петрова. У руководителя внутренний вопрос, требующий немедленного ответа: «Кто будет делать работу Петрова?» А теперь посмотрим, как воспримут сотрудники слова руководителя. Они могут воспринять сообщение с разных сторон, при этом каждый может оказаться «глух» на какое-нибудь «ухо». От того, к какой стороне высказывания прислушивается сотрудник, будет зависеть его ответная реакция.

Если у сотрудника развито «ухо содержания», то он попытается понять информацию и отреагировать на уровне фактов.

**Содержание:** *«Понятно, его не будет сегодня. Распределим его работу на всех».*

В случае если сотрудник воспринимает сообщение «ухом самораскрытия», то его реакция будет эмоциональной.

**Самораскрытие:** *«Значит, все-таки заболел. А мы планировали все сегодня доделать! Я вот не позволяю себе болеть!»* В ответе сотрудника слышны досада и недовольство.

Когда «ухо» сотрудника настроено на волну отношения, он становится особенно восприимчив и слышит только ответ на вопрос «Как ко мне относится руководитель?». А поскольку руководитель транслирует неуважение к сотрудникам, то они реагируют агрессивно.

**Отношение:** *«Этот Петров вечно болеет, когда полно работы! А мы тут за него отдувайся! Взяли бы вместо Петрова молодого и здорового!».* В их ответе слышно раздражение к Петрову и неприятие директивного руководителя.

Что касается стороны **воздействия**, то сотрудник, у которого больше развито «ухо призыва», сразу слышит в высказывании вопрос: «Кто будет делать работу Петрова?» и незамедлительно отвечает отказом: **Призыв** — *«Я не буду делать его работу! У меня своей работы полно!»*

Что делать, чтобы воздействовать адресно?

А теперь самое время руководителю задать себе вопрос: Что происходит? Почему мои сотрудники так отреагировали? Что я могу изменить в себе, чтобы менять ситуацию? В зависимости от того, сумеет ли руководитель распознать сигналы, которые ему посылают сотрудники, и понять, каким «ухом» они восприняли его сообщение, он может либо усугубить ситуацию, развить конфликт, либо исправить ее, найдя нужные слова.

Обратимся к квадрату одного из сотрудников, который воспринял высказывание руководителя «ухом призыва» и ответил так: *«Я не буду делать его работу! У меня своей полно!»*

Модель наглядно показывает, какую информацию посылает подчиненный руководителю. С фактической стороны он информирует руководителя, что у него есть работа, которую необходимо выполнить в срок, в плане самораскрытия он транслирует начальнику, что таким дисциплинированным сотрудником последний должен гордиться. Но этого не происходит, и к сообщению примешивается обида на несправедливость: *«Я не позволяю себе болеть» = «Я молодец! Я достоин уважения! А если меня не ценят, то нечего требовать от меня большего!»*

И тут же слышится сторона отношения — отсутствие сочувствия к больному Петрову и неуважение к руководителю, а отсюда и призыв: *«Не хочу делать чужую работу! Оцени меня как добросовестного работника хоть раз!»*

Теперь рассмотрим, как руководитель может выйти из сложившейся ситуации, предотвратить эскалацию конфликта, **подобрать нужные сотрудникам слова.**

Распознав вовремя сигнал, который ему посылает подчиненный, начальник может ответить следующим образом: *«Я прекрасно понимаю, что вы сейчас чувствуете. Я знаю, что каждый из вас трудится над частью этого проекта и сегодня мы должны его доделать. Я искренне вам благодарен за вашу преданность общему делу. Я вижу и ценю это. Я хочу, чтобы вы знали: вы все для меня команда профессионалов, которой я горжусь! Я сожалею, что Петрова сегодня с нами нет, он звонил и очень переживал, что своей внезапной болезнью подвел нас. Однако ему не позавидуешь, ведь ветрянка в таком возрасте переносится очень тяжело. Я прошу вас с пониманием отнестись к сложившейся ситуации и предлагаю сейчас распределить*

*между собой работу Петрова, тем более что вместе со мной нас семь человек. Что скажете?».*

Как действовал сейчас руководитель? Во-первых, он присоединился к чувствам сотрудников, во-вторых, «ртом фактов» сформулировал, что каждый выполняет свой фронт работы и что сегодня все должно быть готово. В-третьих, он не проводит границы между собой и подчиненными, а, наоборот, подчеркивает, что они **команда**, у которой есть общая цель и которая может справиться с форс-мажором. В его словах звучит отношение к сотрудникам как равным и транслируется уважение к коллективу. Благодаря этому начинают выстраиваться партнерские отношения и призыв не звучит директивно, как в первой фразе, а превращается в просьбу-запрос.

Несложно предположить, что ответят на такую речь сотрудники: *«Не переживайте, мы справимся. Отчет будет готов сегодня. Пусть Петров выздоравливает».* Уходит агрессия, рушатся стены непонимания, и начинает складываться взаимодействие между людьми.

Модель Шульца фон Туна — это объяснение глубинной сути коммуникативных процессов, в которые включены собеседники. Это ответы на вопросы: почему нас не понимают; почему мы слышим только то, что хотим; почему мы не можем «продать» свою идею руководителю, а у другого ее легко «покупают». Это путь через осознание к пониманию и открывающейся перед каждым возможности изменения ситуации к лучшему.

### ***Практическое задание***

Разберите ситуации с помощью «Коммуникационного квадрата».

### ***Кейсы***

#### ***№ 1.1***

Вы руководитель отдела, сотрудники, которого работают в прямом контакте с клиентами. В начале декабря для того, чтобы создать праздничное новогоднее настроение, Вы предложили сотрудникам носить головные уборы (шапочки красного цвета с косами и без): «Каждый из вас станет дедом Морозом или Снегу-

рочкой». Что Вы можете сделать, чтобы Ваше решение было выполнено? Вступите в коммуникацию с Вашими сотрудниками.

### **№ 1.2**

Вы сотрудники отдела, вы работаете в прямом контакте с клиентами. В начале декабря для того, чтобы создать праздничное новогоднее настроение, Ваш руководитель предложил вам носить головные уборы (шапочки красного цвета с косами и без): «Вышел приказ, всем носить до 13 января».

Вам предстоит разговор с вашим руководителем, который будет настаивать на том, чтобы вы носили шапочки.

### **№ 2.1**

Вы руководитель подразделения организации, которому для выполнения срочного проекта необходим копировальный центр. Центр, которым пользуется ваше подразделение сейчас в ремонте. Аналогичное оборудование есть у соседнего отдела. Руководство сказало, чтобы в этой ситуации вы разбирались сами. Но на Вашу просьбу воспользоваться их ресурсами они ответили отказом: «Только по приказу начальства».

Вступите в коммуникацию с руководителем соседнего подразделения и его замом. Получите у них согласие на использование их копировального центра.

### **№ 2.2**

Вы руководитель подразделения организации, к которому поступила просьба от руководителя соседнего отдела об использовании вашего копировального центра. Центр у вас загружен в течение всего рабочего дня. Поэтому Вы отказали. Руководство «пожурило» Вас за это, но распоряжения о совместном использовании центра не дало.

К Вам для разговора пришел руководитель, которому нужно воспользоваться Вашим центром. Вы встречаете его вместе со своим заместителем, который может даже более подробно, чем Вы, объяснить, почему центр будет работать только на ваше подразделение.

Предложите фразы, которые позволят Вам и отказать, и сохранить хорошие деловые отношения.

### **№ 3.1**

Вы руководитель отдела. Ваш отдел ежегодно выезжает на выходные на базу отдыха за счет организации в ближайшие к восьмому марта выходные. Другие отделы выезжают раньше (за каждым отделом закреплены выходные с января по март для лыжных прогулок). В этом году бухгалтерия попросила, чтобы ваш отдел поехал в конце третьей недели января. А они поехали 8 марта. Вы отказали.

Просьба бухгалтерии лоббируется руководством. В данный момент Вас пригласили на встречу с главным бухгалтером к руководителю организации.

Сумейте сохранить за своим отделом и мартовскую дату, и хорошие отношения с главным бухгалтером и руководителем организации.

### **№ 3.2**

Вы главный бухгалтер. Ваш отдел ежегодно выезжает на выходные на базу отдыха за счет организации в конце третьей недели января. Так как у вас работают женщины, они выразили желание поехать ближе к восьмому марта. Вы обратились к руководству отдела, который выезжает в мартовские выходные с предложением поменяться, но Вам отказали: «Переживете, поедете по установленному графику».

Придумайте форму реакции на отказ для сохранения деловых отношений и склонения в сторону изменения решения.

### **№ 3.3**

Вы руководитель организации. Для того чтобы ваши сотрудники чувствовали заботу о них, существует такая традиция: каждые зимние выходные с января по март одно из подразделений выезжает за счет организации на базу отдыха для лыжных прогулок. В этом году бухгалтерия захотела поехать ближе к 8 марта, но в эти дни традиционно ездит другое подразделение, и его руководитель не хочет уступать бухгалтерии. Сейчас Вы вызвали обоих руководителей для того, чтобы решить вопрос миром. Вы считаете, что бухгалтерия скорее должна поехать 8 марта, чем ехать в отведенные ей традиционно сроки в середине января.

## Тема 5. Паралингвистические компоненты воздействия

**К паралингвистическим компонентам невербальной коммуникации, определяющим качество голоса, его диапазон, тональность, относят громкость, темп, ритм и высоту звука.**

Экстралингвистические компоненты представляют собой атипические индивидуальные особенности произношения — речевые паузы, смех, покашливание, вздохи, плач, заикание и т. п.

**Громкость голоса**, особенно динамика изменений этого параметра во времени, — важное акустическое средство кодирования невербальной информации. Так, для *печали* характерна низкая громкость голоса, а для *гнева* — увеличенная. Большая громкость голоса сочетается с выраженной побудительной силой высказывания и часто служит намерению повлиять на собеседника. Говорить громче бывает легче, если одновременно повышать частоту (это и есть разговор «на повышенных тонах»). Если повышение тона превышает допустимый уровень для конкретного партнера, то это воспринимается как покушение на личное достоинство. Малая громкость голоса в процессе общения чаще всего ассоциируется у слушателей со сдержанностью, скромностью, нехваткой жизненной силы. Наиболее эффективной в практике деловой коммуникации признается *тактика постоянного изменения громкости голоса*. Часто слово, произнесенное тихим голосом на фоне громкой речи, привлекает к себе большее внимание, чем слово, усиленное криком.

**Темп речи.** Средние статистические характеристики темпа речи человека существенно изменяются с возрастом вследствие ослабления активности артикуляционного процесса. Можно говорить о темпе речи как об индивидуальной личностной особенности, связанной прежде всего с характеристиками темперамента человека. Быстрый темп речи может свидетельствовать об импульсивности, уверенности в себе, а спокойная медленная манера указывает на невозмутимость, рассудительность, основательность. Кроме того, существуют значительные различия по показателям речи между представителями разных культур: «нормальная скорость» речи у французов и итальянцев обычно выше, чем у немцев и англичан.

Ситуативные изменения присущего человеку индивидуального темпа речи позволяют судить об изменении его состояния. Так, люди начинают говорить быстрее, когда они взволнованы, когда говорят о своих трудностях, хотят в чем-то убедить собеседника или уговорить его. Медленная речь может свидетельствовать об усталости, угнетенном состоянии или плохом самочувствии. Одна и та же фраза («Прости, я сам(а) все расскажу»), произнесенная по просьбе исследователей профессиональным актером с разными эмоциональными оттенками, имела средний темп произнесения (слов в секунду) при выражении радости — 5,00; печали — 1,74; гнева — 2,96; страха — 4,45. Аналогичные результаты получены при анализе эмоциональной выразительности вокальной речи.

**Ритм, или течение, речи.** Сбивчивая, прерывистая речь, как правило, указывает на волнение, нервно-психическое напряжение. Когда человек говорит на трудные для себя темы, он сбивается, часто неправильно строит фразы. Чем более прерывиста речь, чем больше в ней запинок, назализации (э... э... э...), слов-паразитов («значит», «так сказать» и т. п.), тем более некомпетентным он кажется слушающим. Нужно иметь в виду, что сбивчивая речь часто принимается за попытку обмануть партнера.

Ритмичное говорение (ровное перетекание слов) ассоциируется в представлении слушателей с уравновешенностью, хорошим настроением собеседника, богатством чувств.

**Высота голоса** и ее изменение во времени — носитель информации о возрастных, половых, индивидуально-личностных особенностях человека. У женщин и детей голосовые связки короче и тоньше, чем у мужчин, поэтому голоса у них выше примерно на октаву. Этой же закономерностью определяются индивидуальные различия в высоте голоса разных людей: высокие и полные люди имеют, как правило, более крупную гортань и более низкие голоса, чем низкорослые и худые.

Эмоциональное содержание сообщения может несколько изменять звуковысотные характеристики. Так, *гнев* сопровождается увеличением звонкости, «металличности», а *страх* делает голос «глухим», «тусклым», «сдавленным».

**Паузы** во время разговора делают для того, чтобы: предоставить партнеру возможность высказаться; выиграть время на размышления; придать силу словам, следующим за паузой; пере-

ждать отвлечение партнера; отреагировать на невербальные сигналы, свидетельствующие о желании партнера что-то сказать.

Если человек не обращает внимания на то, что его прерывают, значит, он больше ориентируется на себя, а если он с трудом выносит паузы в разговоре, он больше ориентируется на межличностное взаимодействие.

Умение держать паузу — порой незаменимое средство ведения разговора. Несколько секунд молчания могут быть красноречивее слов, они помогают собраться с мыслями, дают возможность овладеть собой, привлечь или переключить внимание.

Умение слушать паузу, интерпретировать причины молчания позволяет получить важную дополнительную информацию в процессе общения.

**Смех** рассматривается как универсальное средство для снятия напряжения в общении. Открытый, естественный смех (смех с широко раскрытым ртом) демонстрирует радость, удовольствие, одобрение. Полные люди, люди веселые по натуре, смеются всем телом.

Смех, снимающий напряжение, разряжающий обстановку, чаще всего отражает естественную реакцию на что-то веселое, комичное, он не направлен на демонстрацию своего отношения к партнеру. Демонстративная реакция может сопровождаться язвительным, издевательским, злорадным, ироничным, циничным, смущенным смехом. Наконец, бывает смех искусственный, вымученный, как выражение определенной игры, направленной на достижение личных целей.

**Вздохи, стоны, покашливания** также представляют собой «говорящие» звуки. Их роль в общении сводится прежде всего к выражению определенных состояний (безысходности, нетерпеливости, недовольства и т. п.) и «заражению» окружающих путем вызывания у них аналогичных чувств.

**Интонация** — все явления, звуковые средства языка, которые связаны с голосом и не требуют концентрации внимания на содержании сказанного. Интонация — особый способ выражения чувств, эмоций, отношения говорящего к собственным словам и тем людям, с которыми он общается (властная интонация, насмешливая, ироническая, уверенная и т. п.). По образному выражению М. М. Бахтина, в интонации соприкасается говорящий со слушающим.

Интонации пока мало изучены. Их многообразие и высокая степень индивидуализации мешают составить какую-либо «азбуку» интонаций. Очень важно при этом учитывать, что невербальная информация передается не одним каким-либо акустическим средством, а *одновременно несколькими*. Например, информация об изменении эмоционального состояния говорящего находит отражение в изменении тембра (спектра голоса) и в характерных для каждой эмоции изменениях высоты, силы, тембра, ритма речевой фразы.

В системе речевого общения можно выделить следующие **виды невербальной информации**, передаваемой особенностями звукопроизношения: эмоциональную, эстетическую, индивидуально-личностную, биофизическую, социально-групповую, психологическую, пространственную, медицинскую, информацию о физических помехах.

Восприятие **эмоциональной информации** зависит от степени выраженности эмоции в голосе и ее вида. Исследования показали большую надежность восприятия таких эмоций, как гнев и страх, по сравнению с эмоциями радости.

Для характеристики эмоциональной импрессивности, т. е. способности человека к восприятию эмоциональной информации, используется понятие «*эмоциональный слух*». Если фактический речевой слух обеспечивает способность человека воспринимать смысловое содержание речи, то эмоциональный слух — это способность к определению эмоционального состояния говорящего по звуку его голоса. Степень развитости эмоционального слуха коррелирует с *эмпатией* — постижением состояний другого человека в форме сопереживания.

Словесные определения **эстетической информации** речи и голоса носят оценочный характер: нравится — не нравится, приятный — неприятный, нежный — грубый и т. п. Важнейшей особенностью эстетической информации является использование не только акустических определений (звонкий — глухой, высокий — низкий), но и зрительных (яркий — тусклый, светлый — темный), кожно-тактильных (мягкий — жесткий, теплый — холодный) и даже вкусовых (сладкий, сочный). Слушатели способны наделять голос даже нравственными категориями, например назвав его «благородным». На основе исследований эстетической

информации можно утверждать, что слушающие приписывают обладателям «красивой» речи не только выраженные интеллектуальные качества и позитивные личностные свойства (доброжелательность, великодушие, чувство собственного достоинства), но и деловые качества (компетентность, надежность, энергичность), а также хорошее состояние здоровья.

Эмоционально-эстетические характеристики речи особенно необходимы для представителей речевых профессий, поскольку многочисленная аудитория не только дает критическую оценку выступающим, но и формирует под их воздействием эстетические оценки собственной речи.

**Индивидуально-личностная акустическая информация** является специфической характеристикой каждого человека. Неповторимость голоса человека определяется присущими только ему особенностями тембра, высоты, интонации, фонетики. Известно, что в средневековой Италии в паспорте наряду с другими отличительными чертами человека отмечались свойства его голоса. Экспериментальные исследования свидетельствуют о высокой надежности распознавания знакомых людей на основе индивидуальных особенностей голоса: до 98 % при прослушивании фраз длительностью 3–5 с. Узнавание сохраняется и при инвертированном во времени звучании, что говорит о большей помехоустойчивости данного вида невербальной информации. Сейчас неповторимость голоса человека используется как средство автоматического опознавания личности, например в банках для обеспечения индивидуального доступа к сейфу его владельца, в криминалистике при анализе правонарушений.

**Биофизическая информация** характеризует половые, возрастные различия людей, а также определенные конституционные особенности (рост, вес). В отличие от индивидуально-личностной информации она интерпретируется как принадлежность человека к определенной типологической группе.

Надежность определения биофизических характеристик говорящего по его голосу достаточно высока: для пола — 98,4 %, возраста — 82,4 %, роста — 96,7 %, веса — 87,2 %. Точность узнавания существенно зависит от возраста слушающих, которые лучше всего определяют возраст говорящих, близкий к их собственному. При этом молодые слушатели склонны занижать воз-

раст тех, кто старше их. Дети допускают более выраженные ошибки в определении биофизических характеристик говорящих. Можно сказать, что восприятие информации во многом зависит от социального опыта аудиторов.

**Медицинская информация** отражает состояние здоровья говорящего и характеризуется терминами «больной», «болезненный» голос. Они указывают как на нарушение работы голосового аппарата, так и на общее болезненное состояние организма. Опытные клиницисты успешно используют такую информацию в диагностических целях.

Информация о помехах, сопровождающих процесс речи, также может быть важной для слушающего. Индифферентные, не связанные с говорящим помехи, могут быть результатом, например, электроакустических шумов в телефонной линии, а шумы в помещении, откуда ведется разговор, могут нести определенную информацию о говорящем (местонахождение, наличие других людей и т. п.). Этот вид информации имеет особое значение в криминалистике.

**Пространственная информация** — это информация о пространственном расположении говорящего по отношению к слушающему (справа — слева, впереди — сзади, удаление — приближение и т. п.). Интересным психологическим феноменом является так называемый эффект вечеринки. Он наблюдается в тех случаях, когда рядом со слушающим находится много говорящих; при этом слушающий способен избирательно направлять свое внимание на интересующего его собеседника, одновременно подавляя (игнорируя) речь других людей. Интересно, что этот эффект направленного внимания проявляется не только при бинауральном пространственном восприятии, но и при восприятии монофонических магнитофонных записей, разговоре по телефону, когда среди одновременно звучащих голосов слушающий может выделить один.

**Социально-психологическая информация** отражает национальные и иерархически-статусные невербальные акустические особенности говорящего. Национальность проявляется в акценте, интонации речи. Не менее важную информацию несут *диалектные особенности* (местный выговор). Интонация и фонетическая база чужого языка наиболее трудно усваиваются иноязычными,

даже при овладении достаточным словарным запасом, грамматикой и синтаксисом. Поэтому акцент, часто сохраняющийся долгие годы, является надежным признаком распознавания национальности говорящего.

**Психологическая информация** охватывает широкий круг личностных характеристик. Попытки диагностировать по голосу такие психологические особенности говорящего, как воля, темперамент, общительность, интеллект, неискренность и др., предпринимались неоднократно. Хотя полученные данные зачастую противоречивы вследствие сложности процесса восприятия и понимания человека человеком, удалось выявить ряд свойств, наиболее «прозрачных» для оценок по голосу. К их числу относятся эмоциональные и коммуникативные личностные особенности. Особый интерес представляет создание психологического образа говорящего человека на основе впечатлений от его речи. Этот «образ», возникающий у слушающего, носит вероятностный характер. Тем не менее он играет существенную роль в процессе межличностного взаимодействия, являясь визитной карточкой партнера.

Таким образом, смысл высказывания в значительной степени зависит от того, какая интонация, ритм, тембр были использованы для его передачи. Речевые оттенки влияют на смысл высказывания, сигнализируют об эмоциях, состоянии человека, его отношении к коммуникативному процессу [10].

### ***Практическое задание***

В каждом задании слева написана фраза, которую один человек говорит другому, а справа перечислены три ситуации общения. Причем только в одной из них фраза, приведенная слева, приобретет другой смысл. В каждом задании необходимо выбрать ту ситуацию общения, в которой заданная слева фраза явно произносится с другой интонацией, приобретет другое значение, будет связана с другим намерением, нежели в двух других ситуациях.

- |   |   |
|---|---|
| 1. Человек — своему товарищу: «Вы великолепны». | 1. Довольный служащий — начальнику.           |
|   | 2. Благодарный ученик — своему преподавателю. |
|   | 3. Недовольный человек — знакомому.           |
| 2. Продавец — по-                               | 1. Улыбающийся преподаватель — студенту.      |

- купателю: «Вы получите, что надо».
3. Судья — победителю: «Поздравляю».
4. Гордый отец — другу: «Посмотри на нее».
5. Человек — своему другу: «Что ты делаешь?».
6. Врач — больному ребенку: «Прими-ка это».
7. Официантка — клиенту: «Чем я могу Вам помочь?».
8. Преподаватель — студенту: «Ты можешь сделать это лучше».
9. Отец — сыну: «Ты мне нравишься».
10. Начальник — рабочему: «Это хорошо».
11. Мать — бегущему ребенку: «Тише!».
12. Страховой агент — клиенту: «Распишитесь здесь, пожалуйста».
2. Врач — пациенту.
3. Рассерженный милиционер — канючащему пьянице.
1. Отец — победителю.
2. Друг — победителю.
3. Проигравший — победителю.
1. Ревнивая девушка — другу.
2. Обрадованный мальчик — другу.
3. Восхищенная девушка — другу.
1. Рассерженная мать — ребенку.
2. Заинтригованный прохожий — играющему ребенку.
3. Учитель — примерному ученику.
1. Мать — сыну.
2. Боец — противнику.
3. Нагруженная жена — мужу.
1. Психиатр — пациенту.
2. Прохожий — пострадавшему в аварии.
3. Гид — туристу.
1. Жена — мужу.
2. Мать — ребенку.
3. Тренер — спортсмену.
1. Брат — сестре.
2. Молодой человек — подруге.
3. Племянник — тетке.
1. Поклонник — артисту.
2. Преподаватель — студенту.
3. Разгневанный ребенок — побитому им сопернику.
1. Рассерженный отец — кричащему сыну.
2. Пассажир — водителю.
3. Прохожий — неосторожному ребенку.
1. Администратор гостиницы — клиенту.
2. Коллекционер автографов — «звезде».
3. Кассир — вкладчику.

## Литература

1. Берн, Э. Игры, в которые играют люди : Психология человеческих взаимоотношений / Э. Берн. — М. : Эксмо, 2016. — 352 с.
2. Бендлер, Р. Из лягушек — в принцы : Нейролингвистическое программирование / Р. Бендлер, Д. Гриндер. — М. : Корвет, 2011. — 192 с.
3. Бодалев, А. А. Психология общения : Избранные труды / А. А. Бодалев. — М. : Институт практической психологии, 1996. — 256 с.
4. Балл, Г. А. Анализ психологических воздействий и его педагогическое значение / Г. А. Балл М. С. Бургин // Вопросы психологии. — 1994. — № 4. — С. 56–66.
5. Доценко, Е. В. Психология манипуляции : феномены, механизмы и защита / Е. В. Доценко. — М. : ЧеРо, Издательство МГУ, 1997. — 344 с.
6. Кабаченко, Т. С. Методы психологического воздействия : учеб. пособие / Т. С. Кабаченко. — М. : Пед. общ. России, 2000. — 544 с.
7. Ковалев, Г. А. О системе психологического воздействия (к определению понятия) / Г. А. Ковалев // Психология воздействия (проблемы теории и практики) : сб. науч. тр. — М., 1989.
8. Николаева, Т. М. Лингвистика : Избранное / Т. М. Николаева. — М. : Языки славянской культуры, 2013. — 624 с.
9. Сидоренко, Е. В. Тренинг влияния и противостояние влиянию / Е. В. Сидоренко. — СПб. : Речь, 2004. — 256 с.
10. Сидоренко, Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е. В. Сидоренко. — СПб. : Речь, 2008. — 208 с.
11. Шульц фон Тун, Ф. Говорить друг с другом : Анатомия общения / Ф. Шульц фон Тун. — М. : FBK-coaching, 2015. — 255 с.

## Оглавление

Тема 1. Проблема определения методов психологического воздействия .....	3
Тема 2. Манипуляция как метод воздействия .....	7
Тема 3. Учет эго-состояний (модель Э. Берна) при организации воздействия. ....	17
Тема 4. Технология коммуникационного квадрата (Ф. Шульц фон Тун).....	22
Тема 5. Паралингвистические компоненты воздействия .....	30
Литература .....	38

Учебное издание

# **Психология воздействия**

Практикум

Составитель

**Саковская** Ольга Николаевна

Редактор, корректор М. Э. Левакова

Верстка М. Э. Леваковой

Подписано в печать 07.11.17. Формат 60×84 1/16.

Усл. печ. л. 2,32. Уч.-изд. л. 1,5.

Тираж 5 экз. Заказ

Оригинал-макет подготовлен  
в редакционно-издательском отделе ЯрГУ

Ярославский государственный университет

им. П. Г. Демидова.

150003, Ярославль, ул. Советская, 14.