

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ по изучению учебной дисциплины «Психология влияния»

Подготовил: к. пс. н., доцент Е.Г. Ефремов

1. Цели и задачи дисциплины

1. Дать представления об психологических механизмах воздействия и влияния между партнерами в различных социальных обстоятельствах.
2. Показать уровень развития индивидуальной коммуникативной компетентности студентов
3. Сформировать ряд навыков эффективного влияния и контрвлияния в ситуации взаимодействия с партнерами.

Основные задачи дисциплины:

1. Сформировать понятия и научить различать элементы ситуации воздействия.
2. Дать техники управления ситуацией воздействия и контрвоздействия
3. Сформировать навык выполнения техник влияния и контрвлияния;
4. Дать материал для самоанализа и самокоррекции своего поведения в ситуации воздействия.

2. Требования к уровню подготовки студента, завершившего изучение данной дисциплины

Преподавание курса проводится в виде лекций, практических занятий и самостоятельной подготовки. В результате изучения дисциплины студент должен:

1. Уметь дифференцировать психологические элементы ситуации воздействия и контрвоздействия.
2. Знать критерии эффективности влияния и контрвлияния.
3. Представлять о своих сильных и слабых качествах в ситуации воздействия на партнера.
4. Понимать, что следует развивать для повышения своей компетентности в ситуации воздействия.
5. Знать основные техники и приемы эффективного влияния и контрвлияния в общении.

3. ПЛАН - ЗАДАНИЯ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ПО УЧЕБНЫМ НЕДЕЛЯМ

НЕДЕЛЯ 1

1. Познакомиться с программой учебного курса на весь семестр.
2. Прослушать лекцию по теме 1.1. «Психологическое воздействие как феномен и проблема психологической безопасности».
3. Прочитать следующие тексты: 1) Доценко Е.Л. Психология манипуляций. Феномены, механизмы и защита. СПб.: Речь, 2003. Тема 1 и 2. С. 7 – 26.
4. Ответить на следующие вопросы:
 1. Раскройте содержание понятия «переговорный процесс».
 2. В чем выражается роль переговоров в жизни общества?
 3. Каковы особенности ведения переговоров в России?
 4. Охарактеризуйте критерии классификации видов переговоров.
 5. Перечислите виды переговоров в зависимости от различных критериев.
 6. Раскройте основные функции переговоров в современном обществе.
 7. Что может быть предметом переговоров?
 8. Раскройте содержание понятий «позиция» и «пропозиция» на переговорах.

9. В чем состоят основные требования к формулировке позиций и пропозиций на переговорах?
10. Раскройте содержание понятия «результат» переговоров.

5. Знать точные определения следующих понятий: «Переговоры», «Позиция», «Национальные стили».

НЕДЕЛЯ 2

1. Участвовать в практической работе 1. «Прагматические манипуляции и алгоритм противостояния психологическому нападению».

2. Прочитать следующие тексты: Доценко Е.Л. Психология манипуляций. Феномены, механизмы и защита. СПб.: Речь, 2003. Тема 21, 22, 23. С. 242 – 265.

3. Знать ответы на следующие вопросы:

1. Раскройте содержание понятия «национальные стили» ведения переговоров.
2. Опишите американский национальный стиль ведения переговоров.
3. Опишите французский национальный стиль ведения переговоров.
4. Опишите английский национальный стиль ведения переговоров.
5. Опишите особенности немецкой культуры ведения переговоров.
6. Опишите особенности итальянской культуры ведения переговоров.
7. Опишите китайский национальный стиль ведения переговоров.
8. Опишите японский национальный стиль ведения переговоров.
9. Опишите южнокорейский национальный стиль ведения переговоров.
10. Охарактеризуйте арабский национальный стиль ведения переговоров.
11. Охарактеризуйте египетский национальный стиль ведения переговоров.
12. Чем, по оценкам западных специалистов, характеризуется советский национальный стиль ведения переговоров?
13. Что характерно для современного российского национального стиля ведения переговоров?

4. По результатам практикума:

- 1) Уметь различить адекватные и неадекватные стадии переговоров.
- 2) Уметь применить критерии оценки эффективности переговоров.
- 3) Знать о факторах сложности ведения переговоров.

НЕДЕЛЯ 3

1. Прослушать лекцию по теме 1.2. «Общие характеристики психологического воздействия. Психологическое воздействие в структуре деятельности различных профессий».

2. Прочитать следующие тексты: 1) Доценко Е.Л. Психология манипуляций. Феномены, механизмы и защита. СПб.: Речь, 2003. Тема 5. С. 52 – 63.

3. Ответить на следующие вопросы:

1. Раскройте различие в понятиях «позиция» и «интересы».
2. Раскройте содержание понятия «противоречивые интересы».
3. Раскройте содержание понятия «совместимые интересы».
4. Дайте характеристику потребностей в концепции А. Маслоу.
5. Раскройте приемы выявления и согласования интересов.

4. Знать точные определения следующих понятий: «Участники переговоров», «Ранг», «Интересы», «Предмет переговоров»

НЕДЕЛЯ 4

1. Участвовать в практической работе 2. «Тренинг навыков влияния».

2. Прочитать следующие тексты: Доценко Е.Л. Психология манипуляций. Феномены, механизмы и защита. СПб.: Речь, 2003. Тема 15, 16. С. 175 – 200.

3. Знать ответы на следующие вопросы:

- 1) Раскройте содержание понятия «манипуляция».
- 2) Охарактеризуйте психологическую природу манипуляции.
- 3) Раскройте содержание психологических механизмов манипулятивного воздействия на переговорах.
- 4) Раскройте содержание приемов манипулятивного воздействия на переговорах: контекстуальное оформление, выбор мишени воздействия, установление контакта.
- 5) Охарактеризуйте уровни и динамику манипулятивного воздействия.
- 6) Раскройте содержание систем воздействия: активной, пассивной, соревнующейся, безразличной.
- 7) Охарактеризуйте формы и способы манипулирования.
- 8) Охарактеризуйте манипулятивные типы и их психологические особенности.
- 9) Раскройте основные приемы распознавания манипуляции.
- 10) Раскройте содержание приемов психологической защиты от манипуляций.

4. По результатам практикума:

- 1) Знать общую схему психологического анализа переговоров.
- 2) Уметь проанализировать структуру переговорного процесса и указать их ключевые особенности.

НЕДЕЛЯ 5

1. Прослушать лекцию по теме 1.3. «Технологии психологического воздействия. Классификация методов психологического воздействия».

2. Прочитать следующие тексты: Доценко Е.Л. Психология манипуляций. Феномены, механизмы и защита. СПб.: Речь, 2003. Тема 17. С. 201 – 210.

3. Ответить на следующие вопросы:

1. Раскройте содержание понятия «обман» как психологического феномена коммерческих переговоров.
2. Назовите основные причины лжи, допускаемой в ходе переговоров.
3. Раскройте содержание функций обмана.
4. Каковы виды обманов?
5. Раскройте содержание понятия «самообман» как психологического феномена переговоров.
6. Каковы психологические особенности обмана со стороны субъекта переговорного процесса - продавца?
7. Каковы основные приемы психотехнологии идентификации обмана на переговорах?

НЕДЕЛЯ 6

1. Участвовать в практической работе 3: «Тренинг навыков контроля».

2. Прочитать следующие тексты: 1) Доценко Е.Л. Психология манипуляций. Феномены, механизмы и защита. СПб.: Речь, 2003. Тема 18. С. 211 – 216.

3. Знать ответы на следующие вопросы:

1. Охарактеризуйте психологические особенности переговоров в экстремальных ситуациях.
2. Каковы особенности выдвижения и обсуждения предложений и условий в экстремальных обстоятельствах.
3. Каковы психологические аспекты достижения договоренностей на переговорах в экстремальных условиях.

4. По результатам практикума:

- 1) Знать основные факторы эффективного ведения переговоров.
- 2) Знать критерии оценки эффективности переговоров.
- 3) Определить причины неуспешности переговорного процесса.

НЕДЕЛЯ 7

1. Прослушать лекцию по теме 2.1. «Языковые средства воздействия. Убеждение как метод воздействия».

2. Прочитать следующие тексты: 1) Доценко Е.Л. Психология манипуляций. Феномены, механизмы и защита. СПб.: Речь, 2003. Тема 13. С. 147 – 158.

3. Ответить на следующие вопросы:

1. Раскройте содержание понятий «стратегия» и «тактика» переговорного процесса.
2. Охарактеризуйте стратегии поведения на переговорах в концепции К. Томаса - Р.Киллмена.

3. Раскройте содержание стратегий ведения переговоров в рамках сотрудничества: «выигрыш-выигрыш», «выигрыш».

4. Раскройте содержание стилей ведения переговоров в рамках сотрудничества: торгового, принципиального (партнерского), патерналистского (улаживающего), делового.

5. Раскройте содержание приемов конструктивной тактики ведения переговоров в рамках сотрудничества.

4. Знать точные определения следующих понятий: «Стратегия переговоров», «Тактика переговоров», «Прием».

5. Быть готовым к контрольному тесту по пройденным темам.

НЕДЕЛЯ 8

1. Участвовать в практической работе 4: «Тренинг техник конструктивной критики».

2. Прочитать следующие тексты: 1) Доценко Е.Л. Психология манипуляций. Феномены, механизмы и защита. СПб.: Речь, 2003. Тема 14. С. 159 – 174.

3. Знать ответы на следующие вопросы:

1. Охарактеризуйте стратегии конфронтационных переговоров: «проигрыш-проигрыш», «проигрыш-выигрыш», «выигрыш-проигрыш».

2. Охарактеризуйте стили конфронтационных переговоров: жесткий или с позиции силы, мягкий стиль или с позиции слабости.

3. Охарактеризуйте основные приемы тактики конфронтационных переговоров.

4. Раскройте основные правила проведения упражнения «Красное и черное».

5. В чем заключается основное дидактическое содержание этого упражнения?

4. По результатам практикума

1) Осознавать опасность разрушения переговоров в случае доминирования установки на соперничества.

2) Уметь регулировать взаимоотношения с партнерами и согласование разногласий в режиме партнерских отношений.

НЕДЕЛЯ 9

1. Прослушать лекцию по теме 2.2. «Невербальные средства воздействия».

2. Прочитать следующие тексты: 1) Доценко Е.Л. Психология манипуляций. Феномены, механизмы и защита. СПб.: Речь, 2003. Тема 3. С. 27 – 41.

3. Ответить на следующие вопросы:

1. Раскройте содержание понятия «планирование» переговорного процесса.

2. Каковы основные мероприятия плана подготовки к переговорам?
 3. Раскройте содержание понятия «постановка целей» на переговорах.
 4. Перечислите основные виды целей на переговорах.
 5. Раскройте содержание понятия «уяснение пределов возможностей сторон».
 6. Какой смысл вкладывается в понятие «информационная подготовка» к переговорам?
 7. Каковы основные источники информационной подготовки к переговорам?
 8. В чем состоят основные методы подготовки к переговорам?
 9. Перечислите основные параметры подготовки к переговорам с использованием таблицы.
- 4. Знать точные определения следующих понятий:** «Первое предложение», «Сигнальная ситуация», «Критерии сорванных переговоров».

НЕДЕЛЯ 10

1. Участвовать в практической работе 5: «Тренинг техник самопродвижения».
2. Прочитать следующие тексты: 1) Доценко Е.Л. Психология манипуляций. Феномены, механизмы и защита. СПб.: Речь, 2003. Тема 19. С. 217 – 227.
3. Знать ответы на следующие вопросы:
 1. Раскройте содержание понятия «медиация» (посредничество).
 2. Кто может выступать в роли медиатора?
 3. Чем определяется целесообразность медиации?
 4. Каковы определяющие признаки различных видов медиации: прямая, косвенная, формальная, неформальная, официальная?
 5. Раскройте психологическое содержание основных принципов медиации: добровольность, равноправие сторон, нейтральность медиатора, конфиденциальность, обеспечение паритета сторон переговорного процесса, выравнивание объема времени работы с обеими сторонами, поочередное обращение посредника к обеим переговаривающимся сторонам.
 6. Раскройте содержание основных социальных функций медиатора: организаторская, аналитическая, коммуникативная, творческая, созидательная, контролирующая, обучающая.
4. По результатам практикума уметь провести подготовку к переговорам по алгоритму с учетом всех основных параметров.

НЕДЕЛЯ 11

1. Прослушать лекцию по теме 2.3. «Внушение как метод воздействия».
2. Прочитать следующие тексты: 1) Доценко Е.Л. Психология манипуляций. Феномены, механизмы и защита. СПб.: Речь, 2003. Тема 4. С. 41 – 51.
3. Знать ответы на следующие вопросы:
 1. Какую роль играет на переговорах размещение их участников?
 2. Какие типы столов и расположения участников переговоров за ними бывают?
 3. Раскройте содержание понятия «регламент» и «повестка дня» переговоров.
 4. Каковы основные процедурные правила, составляющие регламент на переговорах?
 5. Раскройте содержание понятия «пакеты предложений» на переговорах.
 6. Каковы основные психологические приемы начала переговоров?
 7. Каковы основные стадии переговоров и чем они характеризуются?

НЕДЕЛЯ 12

1. Участвовать в практической работе 6: «Техники аргументации и контраргументации».

2. Прочитать следующие тексты: 1) Доценко Е.Л. Психология манипуляций. Феномены, механизмы и защита. СПб.: Речь, 2003. Тема 20. С. 228 – 241.

3. Знать ответы на следующие вопросы:

1. Раскройте психологическое содержание основных приемов медиации.
2. Раскройте психологическое содержание универсальных моделей поведения медиатора на переговорах.
3. Раскройте особенности поведения медиатора в основных фазах переговоров.
4. Каковы цели, задачи и осуществление посреднической миссии во вступительной стадии?
5. Раскройте психологическое содержание вступительного слова медиатора.
6. Каковы цели, задачи и осуществление посреднической миссии в начале переговоров?
7. Каковы цели, задачи и осуществление посреднической миссии в продолжении переговоров?
8. Каковы цели, задачи и осуществление посреднической миссии в конце переговорного процесса?
9. Раскройте содержание понятия «эффективность посредничества».
10. Как на эффективность медиации влияют следующие факторы: мотивированность сторон, особенности и характер деятельности посредника, настойчивость посредника в своих действиях, степень напряженности переговорной ситуации, длительность конфликтной составляющей во взаимодействии сторон?

НЕДЕЛЯ 13

1. Прослушать лекцию по теме 2.4. «Использование особенностей человеческой психики. Заражение как метод воздействия».

2. Прочитать следующие тексты: 1) Доценко Е.Л. Психология манипуляций. Феномены, механизмы и защита. СПб.: Речь, 2003. Тема 12. С. 135 – 146.

3. Ответить на следующие вопросы:

1. Раскройте особенности психологических типов участников переговоров, принимающих решение.
2. Охарактеризуйте содержание психологических барьеров на пути принятия решений.
3. Охарактеризуйте содержание психологических ловушек на пути принятия решений.
4. Каковы приемы психотехнологии принятия решения.
5. Каковы приемы психотехники ускорения принятия решений.

НЕДЕЛЯ 14

1. Участвовать в практической работе 7: «Техника подкрепления».

2. По результатам практикума:

- 1) Уметь правильно предъявить свою позицию в переговорах.
- 2) Уметь аргументировать свою позицию.
- 3) Уметь понять особенности позиции оппонентов переговоров.

НЕДЕЛЯ 15

1. Прослушать лекцию по теме 2.5. «Использование стереотипов. Подражание как метод воздействия» и теме 2.6. «Подкрепление как метод воздействия».

2. Прочитать следующие тексты: 1) Доценко Е.Л. Психология манипуляций. Феномены, механизмы и защита. СПб.: Речь, 2003. Тема 6, 7. С. 63 – 85.

3. Ответить на следующие вопросы:

1. Раскройте содержание понятия «решение» на переговорах.
2. Раскройте основные виды решений по признакам: а) по масштабам объекта; б) по характеру целей; в) по периоду осуществления; г) в зависимости от круга проблем; д) по условиям, в которых принимаются; е) по способу воздействия на управляемый объект; ж) с точки зрения психологического критерия; з) по признаку исходной неопределенности ситуации; и) с точки зрения принципа принятия решения или процедуры голосования; к) по признаку инновационности решений; л) по признаку субъектности принятия решения; м) решения различных вариантов развязок противоречий; н) по признаку субъектности принятия решения.
3. Охарактеризуйте интегральные параметры среды как организационного фактора решения проблем на переговорах.
4. Охарактеризуйте расширение кругозора как психотехнологию принятия решения.
5. Какие неожиданности в проблемах могут возникнуть на переговорах?
6. Какие разногласия могут возникать на переговорах?
7. Какие тупики могут возникать на переговорах?
8. Каковы психотехнологические приемы преодоления неожиданностей, разногласий и тупиков на переговорах?

4. Знать точные определения следующих понятий: «Решение».

НЕДЕЛЯ 16

1. Участвовать в практической работе 8: «Техника ролевого влияния.».

2. Прочитать следующие тексты: 1) Доценко Е.Л. Психология манипуляций. Феномены, механизмы и защита. СПб.: Речь, 2003. Тема 8, 9. С. 85 – 106.

3. Знать ответы на следующие вопросы:

1. Раскройте смысл и содержание типичных ошибок, препятствующих созданию вариантов решения проблем.
3. Раскройте смысл и содержание эффективных психотехнологий выработки альтернативы.
4. Охарактеризуйте эффективные методы обсуждения выдвинутых вариантов.
5. Раскройте суть и содержание оценки альтернативы по методу Фишера-Аткинсона.
6. Раскройте содержание понятия «альтернатива соглашению».
7. Какова роль объективного критерия в достижении соглашения в ходе переговоров?
8. Каковы принципы применения объективных критериев в ходе переговоров?
9. Каковы модели поведения сторон в случаях отсутствия объективных критериев?
10. В каких ситуациях применяются справедливые процедуры?
11. Какова роль посредника при использовании объективных критериев в ходе переговоров?

НЕДЕЛЯ 17

1. Прослушать лекцию по теме 2.7. «Манипуляции как вызов скрытой силовой борьбе». И по теме 2.8. «Методы воздействия на источники и регуляторы активности. Эксплуатация потребностей человека».

2. Прочитать следующие тексты: 1) Доценко Е.Л. Психология манипуляций. Феномены, механизмы и защита. СПб.: Речь, 2003. Тема 10. С. 106 – 116.

3. Ответить на следующие вопросы:

1. Каковы основные критерии успешности переговоров.
2. Раскройте содержание понятия «соглашение».
3. Каковы основные приемы психотехнологии завершения переговоров.
4. Перечислите составляющие алгоритма анализа результатов переговоров.

5. Что такое «симметричное» и «асимметричное решение»?

4. Контрольные вопросы по дисциплине

Модуль 1. Психологическое влияние как феномен и проблема психологической безопасности.

1. Психологическое воздействие как феномен и проблема психологической безопасности.
2. История психотехники воздействия.
3. Использование методов влияния в пропаганде, религии, массовой коммуникации.
4. Методы влияния в религиозных сектах.
5. Общие характеристики психологического воздействия.
6. Психологическое воздействие в структуре деятельности различных профессий.
7. Власть и психологическое воздействие.
8. Виды воздействия.
9. Технологии психологического воздействия.
10. Классификация методов психологического воздействия.

Модуль 2. Психологические механизмы отдельных видов влияния.

11. Языковые средства воздействия.
12. Убеждение как метод воздействия.
13. Методы аргументации.
14. Логические уловки.
15. Невербальные средства воздействия.
16. Ложь и ее диагностика в невербальном проявлении.
17. Внушение как метод воздействия.
18. Гипноз. История исследования гипноза как феномена.
19. Заражение как метод воздействия.
20. Использование стереотипов.
21. Подражание как метод воздействия.
22. Подкрепление как метод воздействия.
23. Бихевиоральные законы поведения.
24. НЛП-технологии.
25. Манипуляции как вызов скрытой силовой борьбе.
26. Манипуляция и этические нормы.
27. Противодействие манипуляциям.
28. Методы воздействия на источники и регуляторы активности.
29. Техники влияния и контрвлияния.
30. Упражнения на тренировку навыков влияния и контрвлияния.

1. Основная литература

1. Ефремов, Евгений Георгиевич. Психология общения [Электронный учебник]: учеб. электрон. изд. локального распространения : конспект лекций / Е. Г. Ефремов. - Изд-во ОмГТУ, 2012. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM)

2. Дополнительная литература

1. Коберник, Е. Г. Психология менеджмента : учеб. пособие / Е. Г. Коберник, Д. Н. Лопатин. - Омск : Изд-во ОмГТУ, 2013. - 79 с.
2. Московцева О. В. Социальная психология [Электронный учебник]: учеб. электрон. изд. локального распространения : конспект лекций / О. В. Московцева. - Изд-во ОмГТУ, 2012. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM)
3. Политическая психология [Электронный ресурс] : учеб. электрон. изд. локального распространения : метод. указания / сост. О. А. Цветкова. - Электрон. текстовые дан. (428, 0 Кб). - Омск : Изд-во ОмГТУ, 2013. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM) : цв.