# Тема 4. Принципи соціального впливу

## План лекції

4.1. Принципи впливу як прості правила рішень: взаємність і послідовність

4.2. Соціальний доказ, симпатія й авторитет

4.3. Дефіцит і єдність; умови дії, культурні відмінності, етика та захист

**Література:** [2, 4, 5, 10, 11]

### 4.1. Принципи впливу як прості правила рішень: взаємність і послідовність

Принципи соціального впливу – сталі закономірності, за якими люди відповідають згодою на прохання чи вимогу. Їх систематизував Р. Чалдіні на основі експериментальних досліджень і аналізу практик професіоналів, що впливають на згоду (продавці, збирачі пожертв, вербувальники): взаємність, послідовність (зобов'язання), соціальний доказ, симпатія, авторитет, дефіцит і єдність. Вони функціонують як прості правила рішень: у складному світі людина не здатна детально аналізувати кожне рішення, тому користується короткими правилами («сплатити за добро», «бути послідовним», «робити як усі», «довіряти експертові»). Правила корисні, але уразливі до навмисної експлуатації [4; 11].

Ці принципи важливі з двох причин: вони пояснюють природні механізми згуртованості, дисципліни, лояльності, а також розкривають технології, якими користуються вербувальники, шахраї, пропагандисти, щоб схилити людей до розголошення інформації, співпраці, відмови від виконання завдань [2; 5].

Принцип взаємності: людина прагне віддячити за отримане, навіть незапрошене (послугу, подарунок, поступку). Р. Реґан показав, що учасники, яким експериментатор «випадково» приніс напій, охочіше купували його лотерейні квитки. Взаємність універсальна й підтримує кооперацію; водночас

вона створює тиск зобов'язання, який використовують у техніках «двері в обличчя» (спочатку надмірне прохання, відмова на яке підвищує згоду на меншу вимогу) та «це ще не все» (поступки до відповіді). Для захисту потрібно розрізняти справжній дар і інструмент впливу: незапрошена «послуга» не створює морального обов'язку, а поступка у відповідь на відмову є частиною тактики.

Принцип послідовності: людина прагне вести себе узгоджено зі своїми попередніми заявами, діями, зобов'язаннями; невідповідність викликає когнітивний дисонанс і спонукає до його зменшення. Д. Фрідман і С. Фрейзер у класичному експерименті показали техніку «ногою у двері»: згода на мале прохання (підпис за безпеку на дорогах) підвищувала ймовірність згоди на значно більше (встановити великий рекламний щит). Супутні техніки: «заниження ціни» (згода, яку отримано за вигідних умов, зберігається після їх зміни), письмові й публічні зобов'язання, поступове залучення. У вербуванні, сектах і шахрайських схемах послідовність застосовують для поступового втягування.

Захист від принципу послідовності: розпізнавання власного дискомфорту як сигналу про можливий тиск, запитання «якби я знав про це на початку, чи погодився б?», право змінити рішення за зміни обставин, відмова від публічних заяв до перевірки. Керівник, що вимагає стійкості, водночас підтримує готовність підлеглих переглянути рішення, коли виявляються нові дані; це знижує ризик «ескалації зобов'язань».

Психодіагностичний інструментарій включає шкалу прагнення до послідовності (оцінка того, наскільки людина цінує узгодженість своїх дій), шкали схильності до взаємності й вдячності, опитувальники відчуття боргу, експериментальні завдання (згода на послідовність прохань, реакція на поступку); для практичної діагностики використовують спостереження за поведінкою в групових завданнях [11].

*Практичні наслідки принципів впливу для психолога.* Для психолога принципи впливу мають подвійне значення. По-перше, вони є інструментом: дають змогу підвищувати залученість клієнтів, дотримання рекомендацій, довіру до фахівця. Взаємність виявляється в ставленні, що ґрунтується на повазі й практичній допомозі; послідовність – у поступовому формуванні зобов'язань щодо змін, які клієнт обирає сам; соціальний доказ – у поясненні, що багато людей переживають схожі труднощі та розв'язують їх; авторитет – у прозорості професійної підготовки; симпатія – у теплому, але професійному ставленні; єдність – у підкресленні спільної мети.

По-друге, принципи є предметом діагностики та профілактики: психолог аналізує, які з них використовують в оточенні клієнта для тиску чи обману, та навчає розпізнавати ознаки. Важливо знати, що прохання «надати інформацію як колега», посилання на авторитет, штучне створення дефіциту часу, залучення «спільних друзів» використовують у фішингу, вербуванні та шахрайстві. Навчання через відкриті обговорення таких схем знижує ризик.

По-третє, принципи є основою етичної самоперевірки: психолог запитує себе, чи не використовує вплив з метою, яку не розкриває клієнтові, чи не створює штучного дефіциту часу, чи не залежить згода від соціального тиску. Така рефлексія є складником професійної відповідальності.

### 4.2. Соціальний доказ, симпатія й авторитет

Принцип соціального доказу: у невизначеній ситуації люди орієнтуються на поведінку й думки інших, особливо схожих на себе. М. Шериф показав, що оцінки учасників в умовах невизначеності (автокінетичний ефект) зближувалися; С. Аш – що в чіткій ситуації значна частина людей змінює правильну відповідь за одностайної більшості. Соціальний доказ пояснює ефект свідків (дифузія відповідальності), поширення моди, паніку, імітацію самогубств і насильства («ефект наслідування»), успіх реклами з відгуками й

рейтингами. У цифровому середовищі соціальний доказ створюють відмітки «подобається», перегляди, автоматизовані акаунти, фальшиві коментарі [4; 11].

У кризових ситуаціях соціальний доказ означає, що поведінка перших людей (паніка чи спокій) визначає реакцію групи; публічні прояви дисципліни й підтримки зміцнюють норму; чутки про «масову втечу» чи «відмову від співпраці» підсилюються, якщо їх повторюють багато джерел. Захист: перевірка, чи за кількістю прихильників стоїть справжня незалежна оцінка; запитання, чи ті, хто діє, мають інформацію; готовність діяти за власною оцінкою; аналіз автентичності джерел.

Принцип симпатії: ми охочіше погоджуємося з тими, кого любимо. Чинники симпатії: фізична привабливість, схожість (інтереси, погляди, походження), компліменти, знайомство й повторюваний контакт, кооперація заради спільної мети, асоціація з приємним. Інструментальне використання симпатії – створення сприятливого враження перед проханням, «віддзеркалення» мови й поз, підкреслення спільності. У впливі на людей симпатія працює через спільний досвід, спільну мову, статус «свого»; шахраї й вербувальники інсценізують його (фальшиві профілі, використання спільних історій) [5].

Захист від симпатії: відокремлення особи від прохання («що я вирішив би, якби пропонував незнайомий?»), відстежування різкого зростання симпатії, перевірка за незалежними джерелами. Керівник може підтримувати згуртованість через спільну діяльність і справедливість без маніпуляцій [2].

Принцип авторитету: люди схильні підкорятися особам, що мають владу, статус, експертність, символи (форма, звання, титул). С. Мілґрем показав, що понад половина учасників продовжувала подавати «удари струмом» за вказівкою експериментатора, незважаючи на ознаки страждання «жертви»; рівень послуху залежав від близькості жертви, присутності авторитету, наявності незгодних учасників. Інші спостереження показали вплив символів

(форма) на готовність виконувати прохання. У лікарнях відома схильність виконувати помилкові розпорядження лікаря без перевірки.

Авторитет – основа ієрархічних організацій: ефективне управління потребує швидкого виконання розпоряджень, але система, що не допускає відмови від явно протиправних вказівок, створює ризик трагедій і порушень норм. Тому професійна етика поєднує обов'язок виконання з відповідальністю за явно протиправні дії. Захист від імітації авторитету: питання «чи є ця людина справжнім експертом у цій темі? наскільки чесною вона є тут?», перевірка статусу, верифікація каналу, процедури підтвердження розпоряджень.

*Культурні, гендерні та вікові відмінності у сприйнятті принципів впливу.* Сила принципів різниться залежно від культури: у колективістських суспільствах більше значення мають соціальний доказ, єдність та групові норми, в індивідуалістських – послідовність і особиста вигода. Гендерні відмінності виявляються в стилях комунікації та очікуваннях; вони залежать від соціалізації та ситуації, а не лише від статі. Вікові відмінності стосуються довіри до джерел, схильності до ризику, чутливості до дефіциту та соціального доказу.

Розуміння відмінностей допомагає уникати стереотипів й адаптувати комунікацію. У колективах, що об'єднують людей різного віку, професій і досвіду, важливо враховувати різні очікування: молодші цінують наставництво й чіткість, досвідчені – повагу до досвіду й автономію.

Також слід враховувати індивідуальні відмінності щодо потреби в когнітивній діяльності, самоконтролю, тривожності. Особи з високою потребою в когнітивній діяльності сприйнятливі до аргументів, а з низькою – до простих ознак (привабливість джерела, соціальний доказ). Вибір стратегії впливу має відповідати цим особливостям.

*Принцип дефіциту та принцип єдності: розширена характеристика.* Принцип дефіциту ґрунтується на тому, що можливості, обмежені за кількістю чи часом, сприймаються як цінніші, а загроза їх втрати активізує дію. Це

пов’язано з прагненням зберегти свободу вибору та уникнути втрат. Дефіцит підсилюється конкуренцією за ресурс та ексклюзивністю інформації. У маніпуляціях його використовують через обмеження часу, «залишилося кілька місць», «лише сьогодні».

Принцип єдності базується на соціальній ідентичності: люди охочіше відповідають на прохання тих, кого вважають «своїми» за територією, професією, цінностями, спільною долею. Єдність сильніша за звичайну симпатію, оскільки включає відчуття спільного «ми». У колективах вона проявляється як солідарність, лояльність групі, відповідальність перед колегами; це потужний ресурс, але може використовуватись і для тиску.

Захист від зловживань: розрізнення справжнього й штучного дефіциту, пауза для обмірковування, перевірка інформації, збереження зв’язків поза групою та здатність до критичного перегляду групових вимог.

### 4.3. Дефіцит і єдність; умови дії, культурні відмінності, етика та захист

Принцип дефіциту: речі й можливості видаються цінними, коли їх мало або вони стають недоступними. Він пов’язаний з реактивністю: загроза свободі вибору мотивує її відновлення. Дж. Брем описав теорію психологічної реактивності: заборона або обмеження робить заборонене привабливішим. Дефіцит експлуатують через «обмежені пропозиції», кінцеві терміни, повідомлення про «останній шанс», створення конкуренції. У дезінформації дефіцит проявляється як «секретна інформація, яку від вас приховують», «лише для обраних», «щойно залишилося кілька годин» [11].

Принцип єдності: людина охочіше відгукується на прохання тих, кого сприймає частиною власної ідентичності («ми»): сім’я, земляки, колеги, народ. Єдність створюється спільними коренями, мовою, досвідом і спільною долею; вона відрізняється від симпатії: ми погоджуємося не лише тому, що любимо, а тому, що «ми – одне». У професійних спільнотах єдність – основа солідарності

й готовності допомагати. Вербувальники й пропаганда підроблюють єдність («ми – один народ», «наші спільні історичні корені») для зміни лояльності [2].

Умови дії принципів: вони найсильніші в стані невизначеності, браку часу, емоційного збудження, втоми; їх ефект підсилюється за поєднання (комбіновані техніки), знижується за високої обізнаності, наявності експертних знань, мотивації до детального аналізу. Дослідження в різних країнах виявили відмінності: у колективістських культурах сильніший вплив соціального доказу й авторитету, в індивідуалістичних – послідовності. Порівняльне вивчення, зокрема й за участі польських учасників, показало, що вплив соціального доказу було вищим, а послідовності – нижчим, ніж у США [4].

Етика застосування принципів: легітимним є вплив, що відповідає інтересам адресата, спирається на правдиву інформацію й не підриває його свободи вибору; ілегітимним – вплив, що використовує обман, вразливість, приховує мету й завдає шкоди. Критерій – чи може людина вільно відмовитися й чи буде вона вдячна, дізнавшись про всі обставини. Для психолога й керівника це означає використання принципів відкрито: пояснювати, чому важливо виконувати правила, посилатися на реальні докази, наводити приклад, цінувати згуртованість [11].

Стратегії захисту поєднують знання принципів, розпізнавання сигналів тиску (різке підвищення тривоги, відчуття «треба зараз», дискомфорт від відмови), перевірку, відстрочення рішення, консультацію з колегами, вимогу письмових даних. Інокуляція (психологічне щеплення) – попереднє ознайомлення з прийомами впливу й слабка їх демонстрація – підвищує стійкість до маніпуляцій, що підтверджено дослідженнями щодо дезінформації [10; 11].

Психодіагностика на етапі профілактики включає тестування обізнаності про техніки впливу (розпізнавання прийомів у прикладах), шкали довіри до джерел, скринінг схильності до послідовності, соціального порівняння й

авторитарності, вправи з виявлення маніпуляцій у повідомленнях. Результати слугують основою для програм навчання; їх застосовують на груповому рівні.

*Методики.* Шкала прагнення до послідовності (Р. Чалдіні, Б. Трост, Дж. Ньюсом) складається з 18 тверджень, що вимірюють, наскільки людина цінує узгодженість власних слів і вчинків та передбачуваність поведінки. Високий бал пов'язаний із більшою вразливістю до технік «ногою у двері» й «заниження ціни», нижчий – із гнучкістю та відкритістю до нової інформації. Практичне значення: людям із високим прагненням до послідовності корисно нагадувати, що перегляд рішення за зміни обставин є ознакою зрілості, а не слабкості.

Шкала орієнтації на соціальне порівняння Ф. Гіббонса та Б. Бейка (11 тверджень) вимірює схильність людини порівнювати себе з іншими й орієнтуватися на їхні думки та досягнення. Високий результат пов'язаний з більшою чутливістю до соціального доказу, групових норм і оцінок. Для колективів цей показник можна використовувати для розуміння, хто сильніше реагує на думку групи та чутки [4].

Шкала потреби в приналежності (Р. Лірі та колеги, 10 тверджень) оцінює силу прагнення до прийняття групою. Висока потреба в приналежності підвищує чутливість до принципів симпатії й єдності, а також ризик вербування через пропозицію «своєї спільноти». Психологи використовують її у профілактичній роботі з новоприбулими, особами після травми й з тими, хто переживає самотність [5; 11].

Для оцінки орієнтації на авторитет застосовують шкали авторитаризму й слухняності, а також ситуаційні вправи: аналіз кейсів із конфліктом між розпорядженням і власною оцінкою. Особливо інформативні розбори реальних ситуацій, у яких учасники відповідають, що зробили б у разі вказівки, суперечливої правилам безпеки. Результати використовують для навчання «обґрунтованої відмови».

Групова процедура: безпечний тренінг на розпізнавання шести–семи принципів. Учасників ділять на малі групи, кожна отримує набір повідомлень

(вербувальне повідомлення, оголошення, телефонний дзвінок), визначає, які принципи застосовано, обговорює способи відмови. Результат оцінюють за кількістю правильно розпізнаних принципів до й після навчання та за поведінковими індикаторами (повідомлення про підозрілі контакти) [10; 11].

*Теоретичні основи принципів соціального впливу.* Принципи соціального впливу описують закономірності, за якими люди схильні погоджуватися на прохання: взаємність (прагнення відповісти на надану послугу), послідовність (збереження узгодженості з попередніми діями й заявами), соціальний доказ (орієнтація на поведінку інших), симпатія (схильність погоджуватися з приємними людьми), авторитет (довіра до експертів і керівників), дефіцит (підвищення цінності обмеженого), єдність (приналежність до спільної групи). Принципи діють як когнітивні скорочення, які зазвичай корисні, але можуть бути використані проти інтересів адресата.

Умови дії принципів: невизначеність, недостатня мотивація до глибокого опрацювання, дефіцит часу, соціальна близькість до джерела. Культурні й групові відмінності визначають силу окремих принципів; в ієрархічних структурах авторитет і єдність виражені сильніше.

Етичне застосування передбачає розкриття мети, відсутність обману, збереження свободи вибору та вигоду адресата. Для психолога знання принципів потрібне з двох причин: вони дають змогу конструктивно мотивувати й організовувати колектив, а також допомагають розпізнавати їх використання з маніпулятивною метою та навчати цьому інших.

*Психологічні основи принципів впливу: мотиви та когнітивні скорочення.* Кожен принцип спирається на мотив: взаємність – на норму справедливого обміну; послідовність – на прагнення до внутрішньої узгодженості та позитивного образу себе; соціальний доказ – на потребу в орієнтирах за невизначеності; симпатія – на прагнення зближення з приємними людьми; авторитет – на довіру до компетентних джерел; дефіцит – на уникнення втрат;

єдність – на ідентифікацію з групою. Ці мотиви є адаптивними, бо дають змогу швидко ухвалювати рішення, але створюють можливості для маніпуляції.

Сила принципів змінюється залежно від умов: за високої значущості та мотивації переважає глибоке опрацювання, а принципи діють слабше; за браку часу й ресурсів – сильніше. Розуміння умов допомагає прогнозувати вплив та організовувати захист: збільшувати час на рішення, розвивати критичне мислення, перевіряти пропозиції незалежно.

Принципи використовують у командній роботі: підтримання цінностей і норм колективу (єдність), приклад лідера (авторитет), зобов'язання перед колегами (послідовність), спільний досвід (соціальний доказ). Етичність застосування залежить від відкритості, користі та поваги до вибору.

*Принципи впливу в контексті організаційної практики.* Принцип взаємності проявляється в культурі взаємної підтримки: керівник, який піклується про підлеглих, отримує віддачу й зусилля; взаємодопомога підвищує згуртованість. Принцип послідовності використовується під час ухвалення зобов'язань, публічних заяв, що формують ідентичність. Соціальний доказ допомагає задавати норми, коли новачки орієнтуються на поведінку досвідчених.

Принцип симпатії підсилює довіру та готовність співпрацювати; його основою є подібність, повага, спільні цілі. Авторитет базується на компетентності та моральній вазі; він зростає, коли керівник діє відповідно до власних слів. Дефіцит підвищує цінність ресурсів та можливостей, але в кризових ситуаціях може викликати паніку та накопичення. Єдність підкреслює спільну ідентичність і відповідальність.

Ризики та спотворення: використання принципів для досягнення особистих інтересів, цькування новачків, надмірне підпорядкування, відсутність критичного мислення. Контроль забезпечується етичними нормами, прозорістю, механізмами скарг та навчанням.

***Ключові поняття теми:*** *принципи соціального впливу; взаємність; «двері в обличчя»; послідовність і «ногою у двері»; соціальний доказ; симпатія; авторитет; дефіцит; єдність; психологічна реактивність; інокуляція.*

## Питання для самоперевірки

1. Як систематизовано принципи соціального впливу та чому їх називають простими правилами рішень?
2. Як працюють взаємність і послідовність та які техніки на них ґрунтуються?
3. У чому полягає механізм соціального доказу та як його використовують у цифровому середовищі?
4. Які чинники симпатії й авторитету впливають на згоду?
5. Чого навчають експерименти С. Мілґрема про послух?
6. Як діють дефіцит і єдність і чому дефіцит пов’язаний з реактивністю?
7. Які культурні й ситуаційні чинники змінюють дію принципів?
8. Як захищатися від кожного принципу та які етичні критерії допустимого впливу?