

ЛІЛІА КОНОНЕНКО

(Полтава)

МАНІПУЛЯЦІЇ У ПРОФЕСІЙНО-ПЕДАГОГІЧНОМУ СПІЛКУВАННІ СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА: СТРАТЕГІЇ ВПЛИВУ І ПРОТИДІЇ

Проаналізована проблема запобігання маніпуляціям у професійно-педагогічному спілкуванні соціального педагога. Маніпуляції розглянуто з діаметрально протилежних позицій: з одного боку, як психологічний виверт у спілкуванні, з іншого – як метод виховного впливу. Запропоновані рекомендації щодо діагностики та профілактики маніпуляцій у спілкуванні.

***Ключові слова:** професійно-педагогічне спілкування, маніпуляції (вербальні / невербальні), стратегії впливу і протидії.*

Спілкування є одним із важливих компонентів людського життя, і тому його значення важко переоцінити. Нині у сфері спілкування нерідко виникає таке явище, як маніпулювання адресатом, зокрема вербальне. Останнім часом цей процес особливо яскраво виявляється: людина щодня піддається маніпуляції не лише з боку ЗМІ, де маніпулювання використовується, наприклад, як політична пропаганда або як реклама, але й у процесі спілкування з іншими людьми.

Слід зазначити, що мовленнєва маніпуляція відіграє велику роль у різних дискурсах: політичному, дипломатичному, економічному, педагогічному та ін. Не можна стверджувати, що лише в сучасному науковому вимірі маніпуляція набула особливого значення. Ще в давніх цивілізаціях неабияку увагу приділяли маніпулятивній стороні спілкування. Оратори різних профілів прагнули доводити відповідні уміння до рівня найвищої майстерності. Щоправда, по-різному розставлялися акценти стосовно засобів маніпуляції: наприклад, у Давньому Римі надавали перевагу вербальним засобам маніпулювання (важливо було переконати людину саме під час спілкування), натомість у Давньому Китаї вербальною стороною маніпуляції нехтували, а приділяли увагу невербальним засобам (прихилити людину на свій бік пропонувалося ще до спілкування з нею).

Віддавна і дотепер ця тема активно розроблялася на теренах філософії, риторики, психології, психолінгвістики, педагогіки та ін. Переконавання та мовленнєві маніпуляції були предметом дослідження таких науковців, як Е. Берн, К. Бредемайер, О. Івін, Н. Морган, Р. Норман, В. Панкратов, П. Таранов та ін. Окремо варто згадати Еверетта Л. Шострома – людину, яка започаткувала комплексне вивчення маніпулятивної психології та висвітлила маніпуляцію як проблему сучасного суспільства.

Однак, при досить широкій дослідженості обраної проблематики невинувато мало уваги приділяється маніпуляціям у зв'язку з професійно-педагогічною діяльністю соціальних педагогів. Зокрема, нині в Україні при підготовці соціальних педагогів мовленнєві маніпуляції лише побіжно розглядаються в рамках навчальних дисциплін: «Конфліктологія», «Практикум з професійного спілкування», «Основи красномовства». Причому включення такої теми до тематичного плану останніх двох дисциплін зумовлюється лише вибором викладача. А між тим, саме соціальному педагогові необхідні знання про маніпуляції та можливості їх застосування, адже його діяльність значною мірою передбачає подолання опору

з боку окремих маргіналів і маргінальних груп. Загальновідомо, що зміна вектору будь-якого опору здійснюється переважно за допомогою маніпуляцій. До того ж, соціальний педагог у своїй професійній діяльності часто реалізує монологічну форму спілкування (лекторська діяльність агітаційного та пропагандистського характеру, виступи на профілактичних заходах тощо). Монологічне спілкування, як відомо, представлене у двох основних формах – *імперативній* та *маніпулятивній*. Остання (скористаймося твердженням згаданого вище Е. Шострома) у певних ситуаціях виявляється благом, оскільки позбавляє спілкування від домінування та насильства.

Основними методами роботи соціального педагога, як і педагога взагалі, є вербальні методи, які мають пряме відношення до мовленнєвих маніпуляцій. До того ж, кожен кваліфікований працівник на відповідальній посаді, у тому числі і соціальний педагог, повинен уміти розпізнавати й аналізувати це явище, оскільки маніпулювання особою носить прихований штучний характер.

Останнім часом активно досліджується непряма комунікація, у межах якої розглядається маніпуляція в неофіційному спілкуванні: ужитково-побутовій та ужитково-діловій сферах. Усе це зумовлює надзвичайну актуальність обраної нами проблематики.

Мета статті – обґрунтувати доцільність застосування мовленнєвих маніпуляцій та визначити стратегії протидії мовленнєвим маніпуляціям у професійній діяльності соціального педагога. Об'єктом дослідження є професійно-педагогічне спілкування соціального педагога, предметом – мовленнєві маніпуляції як один із методів виховного впливу в діяльності соціального педагога.

Звернемося до наукової семантики поняття «маніпуляція». *Маніпуляція* визначається як інформаційно-психологічний вплив на особистість, її уявлення, емоційно-вольову сферу, на групову і масову свідомість, як інструмент психологічного тиску з метою явного чи прихованого спонукання індивідуальних і соціальних суб'єктів до дій в інтересах окремих осіб, груп чи організацій, що здійснюють цей вплив [3, с. 140-141].

Дослідниками різних наукових царин запропоновано ще кілька визначень того, що розуміють під терміном «маніпуляція». Зокрема, це:

- психологічний вплив на людину, який не завжди нею усвідомлюється і змушує її діяти відповідно до цілей маніпулятора;
- штучний процес створення суб'єктом ілюзій щодо дійсності (або щодо себе), які сприймаються іншими суб'єктами (або й самим творцем ілюзій);
- особливий вплив на підсвідомість людини (переважно на її емоції, почуття і переживання) з метою програмування мотиву партнера до співпраці;
- приховане управління людиною всупереч її волі, яке приносить ініціаторові односторонні переваги;
- вид психологічного впливу, майстерне виконання якого викликає приховане пробудження у іншої людини намірів, які не співпадають з її актуальними бажаннями.

Найчастіше ж мовленнєву маніпуляцію тлумачать як вербальний прихований спосіб управління іншими. При цьому мовленнєві маніпуляції залишаються цілком законним методом переконування і спонукання, хоча і в більшості своїй вони впливають на підсвідомість.

Історія знає чимало випадків, коли світоглядні чи ідейні переконання виявлялися більш вагомими і сильними навіть за бажання жити. Тому, щоб переконати людину, суб'єкт переконувального впливу повинен прагнути змінити (або зміцнити) переконання об'єкта свого впливу, а не примушувати його діяти чи поводитися певним чином. Аргументи, що пропонуються реципієнту, повинні бути

значущими для останнього. Крім того, об'єкт переконувального впливу повинен виявляти зацікавленість і готовність до обговорення тих питань, які йому пропонують, повинен бути психологічно захопленим цим процесом, бути уважним, не відчувати упередженості проти суб'єкта впливу.

Для того, щоб об'єкт переконувального впливу повівся так, як того прагне його суб'єкт, слід, насамперед, добре вивчити і врахувати інтереси і рівень готовності адресата до сприйняття інформації, яка пропонується у процесі переконування. Важливо також забезпечити можливість адекватної передачі повідомлення адресату, зробити так, щоб він зосередив на цьому повідомленні свою увагу, зрозумів його суть, прийняв його для себе, сформував і закріпив прийнятий зміст у вигляді нової настанови, і почав діяти [1, с. 145].

Тому мовленнєва маніпуляція як вид впливу, майстерне виконання якого викликає приховане пробудження у іншої людини намірів, які не співпадають з її актуальними бажаннями, – один з найпродуктивніших вербальних засобів роботи соціального педагога.

Отже, маніпуляція завжди є способом підведення людини до необхідного рішення. Основною умовою цього є вміння «притосуватися» до співрозмовника. Мовлення людини в цьому аспекті є найголовнішим засобом прихованого впливу. Роль вибору доцільної мовленнєвої стратегії очевидна.

Аналіз психолого-педагогічної літератури, досвід, набутий під час організації й проведення виробничої соціально-педагогічної практики, дозволив нам сформулювати основні способи і стратегії запобігання маніпуляціям. Розглянемо найбільш доступні, на наш погляд, стратегії мовленнєвого впливу.

Одна з найважливіших мовленнєвих стратегій – стратегія ідентифікації, тобто ототожнення соціального педагога з клієнтом, завдяки чому у клієнта виникає враження, що соціальний педагог – «своя людина». Щоправда, така практика небезпечна, якщо вона є перманентною: по-перше, соціальний педагог ризикує зазнати емоційного вигоряння, постійно перебуваючи в стані клієнта, по-друге, соціальному педагогові непросто здатися «своєю» людиною, якщо проблема, з якою до нього звернувся клієнт, не була його власною (цей висновок підтверджено багатьма епізодами з практики професійного спілкування у таких організаціях, як: Благодійна асоціація допомоги ВІЛ-інфікованим та хворим на СНІД «Світло надії», Полтавська обласна благодійна організація «Реабілітаційний центр «Вихід є» та ін.).

Не менш важливою у спілкуванні соціального педагога з клієнтами є стратегія ухиляння від істини – включає тактики навішування ярликів, «сяючих узагальнень», перенесення тощо. Варто зазначити, що реалізується ця стратегія у двосторонньому русі. Розшифрування маніпуляцій подібного типу деякою мірою узгоджується із соціально-психологічним постулатом «Треба завжди говорити правду, але говорити правду варто не завжди». Тут можливе використання таких кліше з боку соціального педагога: «Ви абсолютно точно формулюєте свою проблему...», «Так, мені це знайомо...», «Так, так, слушно», «Ви ж розумна людина! (як варіант – природний лідер, здатний приймати найвідповідальніші рішення)»...; з боку клієнта – «Я – сирота, мене цього ніхто не навчив», «Я – хворий (як варіант – слабкий, дурний, нездатний), у мене не стане сил це зробити», «Це не сила зробити жодному з таких, як я» тощо.

Зауважимо, що маніпулювати можна, апелюючи до авторитету, вірності (прихильності, дружби), до користі, до жалості, до здорового глузду, до особистості, до невігластва, до публіки, до сили, до марнославства, до фікції, до людини тощо. Виходячи з цього, можна окреслити ще кілька стратегій, таких, наприклад, як:

– стратегія викривлення інформації – тактики повторення, гіперболізації та применшення, спрощення понять, замовчування, підтасовки та фабрикації фактів, а також подрібнення цілісної картини;

– стратегія імунізації висловлювань – тактики посилення на авторитети та вживання універсальних висловлювань. Зазначимо, що цей «викрут» спрацьовує лише в тому випадку, коли авторитет, на який посилаються, дійсно є авторитетом. За інших обставин це може мати протилежний ефект. Цікаві дані наводять спеціалісти стосовно оцінки того, кому більш за всіх довіряє співрозмовник. На першому місці, безумовно, довіра до самого себе. На другому місці – до певної третьої особи, причому авторитетної. Нарешті, той, кому вірять менш за всіх, – це опонент;

– стратегія групової ідентифікації, створення образу «своїх» та «чужих»;

– стратегія компліменту («Лестощі або комплімент»). Лестиві або компліментарні мовленнєві звороти за силою свого впливу на психіку людини не поступаються жодному іншому викриту. Це пов'язане, у першу чергу з тим, що вони, впливаючи на підсвідомість людини, здатні потішити слух опонента, ослабити критику на свою адресу, створити бажану й навіть необхідну атмосферу визнання людських достоїнств. Без перебільшення можна стверджувати, що усі люди чутливі до компліментів, які, на відміну від похвали, містять незначне перебільшення. Але якщо комплімент здатен викликати у співрозмовника приємні відчуття, то лестощі за своєю природою можуть спровокувати зворотню реакцію [2; 4]. Окремо варто сказати про *комплімент*, як спосіб створення доброзичливого мікроклімату. У процесі спілкування це може бути звертання до співрозмовника (аудиторії) за допомогою формул «Як Вам відомо», «Ви це, звичайно, знаєте», «З Вашої згоди» й т. ін. Ними соціальний педагог намагається заручитися підтримкою співрозмовника (аудиторії) і віддає належне його розуму та інтелекту.

На наш погляд, досконало володіючи вмінням вербально маніпулювати, знаючи основні стратегії мовленнєвих маніпуляцій, можна легко викрити маніпуляцію, направлену на нас. Але це вимагає ще й деякої обізнаності стосовно діагностики маніпулювання у спілкуванні.

Передусім, маніпуляцію можна легко виявити за психофізичними та паралінгвістичними ознаками нещирості, такими, наприклад, як: тремтіння в голосі, вегетативні реакції, зміна інтонації, поява нетипових виразів; підкреслена демонстрація, зміна темпу мовлення, зміна тембру мовлення; швидкобіжний погляд, «натягнута» посмішка, мікронапруга м'язів обличчя тощо.

Хоча всі перелічені вище ознаки неоднозначно вказують на те, що має місце маніпуляція, за умов фіксації подібних ознак, бути уважнішими до слів співрозмовника не завадить (психолінгвістичний аспект діагностики).

Визначено також і суто мовленнєві ознаки маніпулювання: суперечливість висловів, обмовки, ухилення від відповіді, точність опису подій, відсутність неістотних дрібниць, наполегливе повторення.

Також слід звернути увагу на тих людей, які починають говорити першими. Слід поставити собі питання: «Якщо я ця людину не запитував, то навіщо вона говорить?» Найлегше викрити маніпуляторів, якщо вони використовують фрази: «Я піклуюся про вас», «Я знаю, як буде краще», «Вам це треба». Органічним у природі людини є піклування про саму себе в першу чергу, а вже потім – про інших.

Насамкінець, пропонуємо звернутися до більш детального вивчення деяких найбільш ефективних способів протидії мовленнєвим маніпуляціям: контраргументування, конструктивної критики, ігнорування, відмови (дуже часто після категоричного «ні» не залишається ніяких запитань), конфронтації як крайньої міри, психологічної самооборони.

І, нарешті, варто усвідомлювати той факт, що маніпуляції, значною мірою – мовленнєві, залишаються цілком законним методом переконування і спонукання у професійно-педагогічному спілкуванні, і тому дослідження цієї проблеми має бути першочерговим завданням сучасної науки, зокрема – соціальної педагогіки.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Зимбардо Ф. Социальное влияние / Ф. Зимбардо, М. Ляйнне. – СПб, 2000. – 234 с.
2. Бредемайер К. Черная риторика : власть и магия слова / К. Бредемайер. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2007. – 184 с.
3. Лепский В. Е. Манипулятивные воздействия и рефлексивное управление / В. Е. Лепский // Психологический журнал. – 1996. – № 6. – Т. 17. – С. 139-144.
4. Панкратов В. Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация : практ. руководство / В. Н. Панкратов. – М. : Изд-во Института Психотерапии, 2000. – 248 с.

ЛИЛИЯ КОНОНЕНКО

МАНИПУЛЯЦИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКОМ ОБЩЕНИИ СОЦИАЛЬНОГО ПЕДАГОГА: СТРАТЕГИИ ВОЗДЕЙСТВИЯ И ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ

Проанализирована проблема предотвращения манипуляций в профессионально-педагогическом общении социального педагога. Манипуляции рассмотрены с диаметрально противоположных позиций: с одной стороны, как психологической уловки в общении, с другой – как метод воспитательного влияния. Предложены рекомендации относительно диагностики и профилактики манипуляций в общении.

Ключевые слова: профессионально-педагогическое общение, манипуляции (вербальные / невербальные), стратегии воздействия и противодействия.

LILIYA KONONENKO

MANIPULATION IN THE PROFESSIONAL PEDAGOGICAL COMMUNICATION OF SOCIAL EDUCATOR: THE IMPACT AND CONTRARIETY STRATEGIES

The article analyses the problem of preventing manipulation in professional pedagogical communication of social educator. In particular, the analysis of the manipulation from the diametrically opposed positions is carried out: on the one hand, as a psychological ploy in communication, on the other – as a method of educational influence.

Communication is one of the constituents of human life, so its importance is difficult to overestimate. Such phenomenon as manipulation often arises in today's reality. Recently, this process is particularly evident: people are daily exposed to manipulation, not only from the media, but also in the process of communicating with other people.

It should be noted that the speech manipulation plays a major role in the different discourses: political, diplomatic, economic, pedagogical, etc. However, within sufficiently intense development of the chosen topic unjustifiably little attention is paid to the manipulation in connection with professional and educational activities of the social teacher. Although, in our opinion, the social educator necessarily needs the knowledge of the manipulation and the possibilities of its application, as their activity largely implies resistance overcoming from the side of the marginals and marginalized groups. It is well known that any change of the resistance vector is predominantly carried out by manipulation. In addition, the social educator in the professional work often implements the monologue form of communication (lecturing activity of the agitational propagandistic character, speeches at the preventive actions, etc.), which is available in two basic forms – imperative and manipulative. Everything stated above determines the exceptional topicality of the examined problem.

In the context of the announced topic the author offers some recommendations for the diagnosis and prevention of manipulation in communication.

Keywords: professional pedagogical communication, manipulation (verbal / nonverbal), impact and contra strategies.