

МЕХАНИЗМЫ СОЦИАЛЬНОГО МАНИПУЛИРОВАНИЯ С ПОМОЩЬЮ КОММУНИКАТИВНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Н.Г. Осипова (Москва, Россия)

В эпоху информационных технологий воздействие на людей занимает особое место в системе общественных отношений. В данной статье рассматриваются различные приемы и методы социального манипулирования, а также факторы, способствующие формированию предрасположенности индивида к манипулятивному воздействию.

Ключевые слова: социальное манипулирование, мотивация страхом, коммерческий диагноз, коммуникативные технологии

MECHANISMS OF SOCIAL MANIPULATING BY MEANS OF COMMUNICATION TECHNOLOGIES

N. Osipova (Moscow, Russia)

In the era of information technologies, it is human manipulation that takes a significant place in the system of social relations. The article is devoted to a range of techniques and methods of social manipulation along with the factors that influence predisposition of an individual to manipulative impact.

Keywords: social manipulation, motivation through fear, commercial diagnosis, communication technologies

Век информационных войн и противоборств, век бурного развития информационных технологий и возникновения феномена информационного общества, манипуляции стали обыденной практикой в жизни современных обществ. Сегодня значителен и неуправляем конгломерат самых разнообразных сведений, обрушивающийся на современных индивидов. Увеличивающийся поток информации и новые формы ее подачи позволяют ей как бы пересекать пространство и время, что ведет к «несвязности» ощущений: даже время и пространство становятся относительными. Очевидно, что в таких ситуациях человеческой психике необходима защитная реакция, которая, в конечном счете, формирует специфическую ментальность – совокупность интеллектуальных и психических установок, определяющих поведение социальной и этнической группы, а также индивида, которая ориентирует на поиск зоны безопасности в период стремительных культурных изменений. Именно в подобный период активизируется деятельность организаций и отдельных лиц, целью которых является оказание воздействия на людей, подчинение их своим (экономическим, политическим, и специфическим частным) интересам, то есть – манипуляция.

Исследователи различают манипуляции, имеющие место в процессе межличностного общения, и манипуляции как способ воздействия на большие группы людей – то есть, социальные манипуляции. Под манипуляцией в общении понимается воздействие на собеседника кем-либо с помощью речевых средств, для направления беседы в желательное русло и подведения собеседника к желательному для кого-либо заключению и результату. Манипуляции в общении, представляют собой воздействие на собеседника, посредством вербальных и невербальных компонентов речи, для направления беседы в желательное русло и подведения оппонента или публики к желательному заключению и результату. При этом цель этого воздействия остается скрытой от собеседника.

Существует целый ряд самых распространенных приёмов и правил, которые помогают манипуляторам убеждать отдельных людей и располагать их к желаемым действиям. В их числе, например, принцип социального доказательства, соответствующий коллективистской идеологии и основанный на стадном инстинкте, присущем многим людям. Он заключается в подражании поведению большинства и является предохранительной функцией человеческого мозга, освобождающей последний от необходимости обрабатывать лишнюю информацию.

Манипуляторы также широко используют метод «группового подкрепления» и похожий на него метод «группового давления». Согласно данному методу, при многократном повторении одного и того же суждения или идеи внутри какой-либо группы, её члены со временем примут это утверждение за истину. При этом повторяемое суждение не обязательно должно быть истинным. В него в конечном счете поверят, поскольку не захотят прослыть «белыми воронами». Манипуляторы активно используют «правило взаимного обмена», которое гласит: человек обязан отплатить за то, что ему предоставил другой человек; достаточно часто началом манипуляции служит «просьба о помощи». К числу манипулятивных

техник также можно отнести позитивное подкрепление – то есть приятные для человека последствия его действий. Это может быть похвала, награда или вознаграждение, которые побуждают человека к выполнению этих действий в будущем. К разновидности позитивных подкреплений относятся и «встроенные речевые команды». Так, внедряя в свою речь позитивно окрашенную лексику (слова типа «приятно», «хорошо», «счастье», «успех», «доверие» и т. д.), и вообще делая ему различные комплименты, манипулятор заставляет собеседника почувствовать себя более счастливым.

Однако наиболее действенным способом манипулятивного воздействия оказывается «мотивация страхом», которую в последнее время все активнее используют недобросовестные врачи в корыстных целях. Так, исследователи отмечают, что в последнее время многие заболевания или патологические процессы возникают в результате намеренных и специфически неправомерных действий врачей, которые ставят вымышленные или «коммерческие» диагнозы.

Коммерческий диагноз – это «чаще всего ложный диагноз, который ставится умышленно или неосознанно и подвергает пациента длительному и необоснованному обследованию или лечению, сопровождается большими финансовыми расходами на оплату этих обследований или лечения». Постановка мнимого или откровенно ложного диагноза, назначение ненужных анализов и процедур, выписка дорогостоящих препаратов здоровому человеку – достаточно частые случаи в современной медицинской практике. Они представляют собой манипуляции особого рода, когда объектом манипуляции становится жизнь и здоровье человека. Сфера проявления подобных манипуляций достаточно обширна.

Во-первых, это направление пациентов на многочисленные дорогостоящие анализы и диагностические процедуры, которые необходимы для «уточнения» предварительного диагноза, озвученного для доверчивого человека достаточно «грозно» или для его «исключения».

Во-вторых, это назначение больному в связи выявленным таким образом заболеванием, притом, что результаты анализов бывают поддельными, а интерпретация диагностики некорректной, неоправданно большого количества дорогостоящих лекарственных препаратов или процедур, которые нередко не только не лечат, но и подрывают здоровье пациента.

Упор при подобных манипуляциях делается на отдельные социальные группы, наиболее подверженные манипулятивным воздействиям. К ним, в частности, относятся одинокие, пожилые люди и инвалиды, беременные женщины или женщины с нежелательной беременностью и т.п. При этом наиболее интенсивный рост мнимых диагнозов наблюдается в стоматологии, венерологии, гинекологии, офтальмологии, а в целом – в провинции, где затруднена дополнительная их проверка. Исследователи также констатируют случаи так называемой медицинской агрессии – лишнего оперативного вмешательства, показаний к которому не было.

Росту числа коммерческих диагнозов способствуют экономические, юридические и социальные факторы.

Среди экономических факторов – особенности современной медицины как сферы услуг, где осведомленность пациента не может конкурировать со знаниями профессионала. Ситуация осложняется тем, что производитель услуг и их продавец – одно и то же лицо (лечащий врач). Разумеется, врачу, работающему в частной клинике, которая ставит в прямую зависимость оплату труда медика от суммы привлеченных в организацию средств, выгодно назначить как можно больше своей продукции. Это простая рыночная экономика, в которой этические принципы работают слабо. К экономическим факторам относится и расширение спектра платных услуг в муниципальных клиниках, когда между коммерческими и бюджетными отделениями, как правило, существует негласный договор, по которому пациенты на «дополнительные» обследования направляются к платным специалистам, а выручка распределяется между врачами или идет на нужды клиники.

В числе юридических факторов – сложность нормативного разграничения благоразумного желания врача исключить заболевание, а также назначить адекватное лечение и его стремления к дополнительному заработку. Кроме того, в нашей стране фактически не действуют жесткие регламенты лечения, поэтому констатировать избыточность назначенных лекарственных средств или процедур часто затруднительно.

Социальные факторы обусловлены недостаточным вниманием населения к сбережению своего здоровья в молодом возрасте и повышенным – к старости, когда многие системы организма дали сбой в результате неправильного питания, малоподвижного образа жизни, частого употребления алкоголя и курения. Кроме того, определенная часть населения, предрасположенная к злоупотреблениям вообще, склонна «подсаживаться» на лекарственные препараты, реклама которых повсеместна и бесконтрольна. Но и каждый нормальный человек заботится о своем здоровье и опасается развития или осложнения распространенного заболевания, чем и пользуются недобросовестные врачи. Самое печальное, что намеренная постановка несуществующего диагноза часто оборачивается для пациента не только потерей денег, но и подорванным здоровьем.

В конечном счете, депрессии, неврозы, истерики, развитие разных фобий приводят к серьезным нарушениям в работе нервной системы пациента, когда у человека развивается недоверие к словам и действиям докторов, а любые лечебные манипуляции его пугают настолько, что он вообще перестает обращаться к медикам за помощью.

Под социальным манипулированием обычно понимают систему способов идеологического и социально-психологического воздействия с целью изменения мышления и поведения людей вопреки их инте-

ресам. Обычно социальные манипуляторы выдвигают лозунги и постулаты, привлекательность которых во многом базируется на том, что они содержат решения, которые в сложном современном мире представляются простыми, легко осуществимыми и, прежде всего, безальтернативными, что вселяет в человека уверенность в совершаемых действиях.

Действительно, настоящее предлагает возможность выбора там (включая религиозный выбор), где его не было прежде. Так, в эпоху «Золотого века ислама», альтернативы исламскому образу жизни для большинства людей, населявших территории, подвластные приверженцам ислама, просто не существовало. Там, где свинина не доступна, никому не нужно принимать решение о том, есть «хот-доги» или нет. Где вино – привилегия элиты, которая скрытно употребляет его в стенах своих дворцов, допустимость потребления алкоголя не является насущным вопросом. Под давлением реалий современности все эти проблемы приобретают существенное значение и ставят вопрос о необходимости маркировки границ между своими и посторонними, сообществами «верных» и «неверных».

В связи с этим, в современной мультикультурной среде остро встает необходимость выявить принципы социального поведения, которые являются надежным способом обозначить различия между сторонниками и противниками, между «нами» и «ними». Так, особый стиль поведения часто преднамеренно используется теми из них, кто стремится отделить себя от широкого общества. В данном отношении основным элементом манипулятивного воздействия является возможность навязать собственные решения актуальных проблем или вовлечь в сети манипуляций людей, которые к этому предрасположены.

Целесообразно остановиться на концепциях, которые были предложены зарубежными и отечественными учеными, чтобы объяснить причины, способствующие формированию подобной предрасположенности.

Особый интерес представляют выводы зарубежных авторов – немецкого ученого Дитера Функе и британского ученого Стюарта Сима, которые объясняют приверженность конкретному стилю мышления врожденными психическими качествами личности. Например, к фундаментализму обычно тяготеет тип личности, который в своей психике совмещает шизоидную и навязчивую структуры. Шизофреники не доверяют миру, они сконцентрированы на себе и автономны, чужды самоанализу и самокритике, но жаждут уверенности и безопасности, склонны к созданию «козлов отпущения». Навязчивый тип личности, напротив, боится самостоятельности, она стремится освободиться от своих желаний и потребностей, пытается полностью приспособиться к системе внешних ценностей, установлений и авторитетов. В обоих случаях происходит раскол целостной структуры личности, которая предполагает баланс «я» и «не-я», безопасности и автономии [Funke, 1991: 84–85].

Британский профессор Стюарт Сим полагает, к манипулятивному воздействию предрасположены люди, отличительными чертами которых являются консерватизм и примитивные стереотипы мышления. К нему особенно склонны те люди, которые испытывают фрустрацию, беспокойство, разочарование от обременительной свободы и чувство одиночества; их же отличает слабый интеллект, плебейство и догматизм [Sim, 2005: 22].

Известный словенский ученый Славой Жижек утверждает, что человеческому мышлению присущ самообман. Обычно человек видит то, что желает видеть, а СМИ люди «ведомы иллюзиями», то продолжают верить в некий идеал, а не в реальность [Zizek, 1989: 33].

Важно подчеркнуть, что такое легкое верие исследователи во многом связывают с неудовлетворенностью человека самим собой, его желанием «бежать от самого себя». Это желание, по мнению известного американского социолога Эрика Хоффера, равносильно желанию избежать рационального и явного. Этот ученый отмечает, что «отказ принимать самих себя такими, какими мы есть на деле, развивает в нас отвращение к фактам и к холодной логике. Для неудовлетворенных нет надежды в существующем и возможном. Спасение может прийти только от чудесного, которое просачивается через трещины в железной стене неумолимой действительности. Они сами как бы напрашиваются быть обманутыми. Правило, по-видимому, таково: кто легко обманывает самого себя, легко поддается обману и со стороны. Таких легче убедить и увлечь. Нежелание или неумение видеть вещи такими, какими есть, способствует легковерию и шарлатанству» [Хоффер, 2004: 101], а такие черты характера человека как фанатизм, ненависть, склонность к подражанию или самопожертвованию, подозрительность во многом способствуют восприятию и усвоению людьми «истинно верных» способов поведения [Хоффер, 2004: 79–148].

Согласно отечественному исследователю Владимиру Ивановичу Красикову, в структуре человеческого сознания генетически закреплена ряд паттернов, то есть, коллективных представлений или стереотипов, которые могут быть активизированы в соответствующих условиях. Этим и пользуются манипуляторы.

Первый паттерн – дуалистическая категоризация значений мира. Для некоторых людей радикально разделены такие понятия как «добро – зло», «истина – ложь», «порядок – хаос», «красота – безобразие», «любовь – ненависть».

Второй паттерн – очень завышенная самооценка. Люди, в сознании которых закреплена этот паттерн, гордятся своими воображаемыми совершенствами, представляя себя лучшими среди людей. Из этого часто следует их убежденность в том, что они могут совершенствовать других людей и даже использовать их в своих нуждах.

Третий паттерн – приписывание собственных ошибок постоянной враждебности своего социального окружения. Такое сознание дегуманизирует других людей, потому что в качестве «настоящих», заслуживающих уважение и даже любовь, оно идентифицирует лишь представителей своей группы.

Четвертый паттерн – конфронтации, разрушения и «преодоления» объединяет представления о том, какими путями можно реализовать свои идеалы.

Эти паттерны, по мнению В.И. Красикова, воспроизводятся при наличии у человека некоторых психических характеристик и в определенных социальных обстоятельствах. Люди, в сознании которых закрепились обозначенные паттерны, спонтанно тянутся друг к другу и объединяются в группы, в которых они любят «своих» и ненавидят «чужих». Именно в них они находят смысл жизни, поскольку не в состоянии сформулировать его самостоятельно [Красиков, 2006: 16–18].

Психические качества личности, безусловно, имеют существенное значение. Тем не менее, выделяется группа ученых, которые подвергают сомнению «преувеличение» роли психического в подверженности манипулятивным влияниям. Они обращают внимание на факт социально обусловленной культивации конформного мышления и утверждают, что люди, подчиняются им осознанно, но в условиях определенных социальных, экономических или политических обстоятельств.

Например, американский исследователь из Джорджтаунского университета (г. Вашингтон) Клайд Вилкокс полагает, что поддержка населением США деятельности религиозных движений фундаменталистского толка (например, Нового христианского права) вполне рациональна и аналогична электоральному поведению: граждане всегда поддерживают те группы, которые выражают их ценности и убеждения [Wilcox, 1992: 224].

Известный французский социолог Раймонд Будон также разработал оригинальную теорию, в которой попытался объяснить, почему какой-либо социально-политический феномен является продуктом именно социального поведения людей. Этот исследователь попытался доказать, что приверженность людей к идеологическим доктринам, как и распространение в обществе сомнительных идей, нельзя объяснять только эмоциями или фанатизмом, трактовать как заблуждение, ослепление [Boudon, 1986: 23].

Для этого он выделил две категории социальных эффектов – эффекты ситуации (ситуационные эффекты) и эффекты коммуникации, которые вполне объясняют обозначенные процессы. В частности, воздействие ситуационных эффектов заключается в том, что социальный актер (индивид), в определенных условиях (ситуациях), воспринимает реальность не такой, какая она есть на самом деле и какой ее видят остальные, а искаженной, или воспринимает ее частично. Иногда одного лишь анализа действия этих эффектов достаточно, чтобы рационально объяснить, почему социальный актер соглашается с ложной или сомнительной идеей [Boudon, 1986: 108–109].

При анализе эффектов коммуникации Р. Будон исходил из того, что не все могут быть одинаково компетентны во всем. Поэтому некоторые вещи (положения, принципы) люди воспринимают как истинные в силу только одного социального статуса, морального авторитета информатора. Если же информатор обладает способностями убеждать, манипулировать, наконец, просто хорошо говорить и излагать свои мысли на бумаге, то к этому может быть добавлен фактор манипуляции. Другими словами, люди попадают под действие эффектов авторитета и влияния [Boudon, 1986: 124].

Таким образом, этот ученый показал, что люди присоединяются к ложным или непроверенным идеям (принципам) отнюдь не в силу действия каких-то иррациональных сил, а также что этот процесс нельзя объяснять лишь качествами личности и социально-психологическими феноменами подражания и конформизма. Используя цепь логических умозаключений и серию примеров, он пришел к выводу, что люди также отнюдь не являются жертвами собственных иллюзий; не больше оснований рассматривать их только как марионеток, которыми манипулируют социальные и политические институты. Их выбор сознательный и рациональный, то есть, обусловлен общими и внешними (по отношению к индивидуальному сознанию) социальными причинами или эффектами по терминологии Р. Будона.

Интересно, что социальные причины представляются исследователям более важными, чем психологический принцип объяснения того, почему индивиды готовы осуществлять террористические действия. На первое место следует ставить ценности и убеждения (коллективные представления), а не психологию личности. То, во что люди верят, гораздо важнее того, почему они верят [Sim, 2005: 120]. Именно поэтому подверженность манипуляциям является не только психически, но, прежде всего, социально обусловленным феноменом.

Социальную базу для приверженцев различных доктрин составляют, прежде всего, низшие слои общества. Среди них есть и просто неудачники, не нашедшие себе места в жизни, и уголовники, а также все, кто утратил положение в обществе или никогда его не имел. Это также подростки и представители молодежи.

Манипуляторы используют специальные приемы и методы для того, чтобы, контролируя поведение, мысли и эмоции людей, всецело эксплуатировать их и, в конечном счете, превратить попавшего в их сети («завербованного») человека в лояльное, послушное, рабоподобное и подобострастное существо. Методы, которые используют манипуляторы, базируются на двух основных принципах:

- 1) если человека можно заставить вести себя так, как хочет кто-либо другой, то его можно заставить и поверить в то, чего этот другой хочет;
- 2) внезапные, резкие перемены способны сделать человека особенно подверженным влиянию извне и привести к неожиданным и глубоким переменам его мироощущения, системы ценностей и веры [Шапарь, 2007: 46–51]. Для этого используется целый арсенал средств для направленного воздействия, в их числе которых:

- 1) изоляция от общества и привычного окружения, что приводит к утрате адекватного восприятия действительности (секты);
- 2) специальное групповое давление, когда подавляются все сомнения относительно идей группы или сопротивление им (специально подобранные «подставные лица»);
- 3) намеренное преувеличение «грехов их прошлой жизни»;
- 4) запугивание угрозой серьезных духовных и физических последствий, вытекающих из различных нарушений (псевдолекари).

Очень часто используются отупляющие разум приемы (произнесение заклинаний и мантр, бесконечные разговоры, коллективное обличение отдельных «виновных» и прочее) [Шапарь, 2007: 46–51], а также гипноз.

По существу, все эти средства и методы отражают стремление манипуляторов к оккупации духовного пространства человека.

Существует много способов противостоять манипулятивным воздействиям, и ими достаточно активно занимается психология. Если же говорить о социальных манипуляциях, то здесь, безусловно, необходимо умение мыслить критично, правильно оценивать социальное окружение и свое место в нем, действовать сообразно общепринятым нормам. И здесь нам может помочь социология.

Как утверждал Зигмунд Бауман, социология может подтолкнуть людей к переоценке накопленного опыта, обнаружить еще очень много способов его интерпретации и в результате помогает им становится более критичными, менее довольными таким положением вещей, каким оно сложилось сегодня или каким мы его себе представляем. Критичным человеком уже нельзя просто манипулировать; он сопротивляется насилию и регулированию извне, тем силам, с которыми, как до сих пор считалось, бесполезно бороться [Бауман, 1996: 32].

Список литературы

- [1] Бауман З. Мыслить социологически. – М., 1996. – С. 32.
- [2] Красиков В.И. Экстрим: Междисциплинарное философское исследование причин, форм и паттернов экстремистского сознания. – М.: Водолей Publishers, 2006.
- [3] Хоффер Э. Истинноверующий: Личность, власть и массовые общественные движения / пер. с англ. – М.: Альпина Бизнес Бук, 2004.
- [4] Шапарь В.Б. Секты – угроза национальной безопасности России. – Ростов н/Д.: Феникс, 2007.
- [5] Boudon R. L'Ideologie ou l'Origine des Idees Reçues. – Paris: Calmann-Levy, 1986.
- [6] Zizek S. The Sublime Object of Ideology. – London and New York: Verso, 1989.
- [7] Funke D. Das halbierte Selbst: Psychische Aspekte des Fundamentalismus // H. Kozhanek (Hrsg.). Fundamentalismus in den Kirchen. Freiburg, 1991.
- [8] Sim S. Fundamentalist World. The New Dark Age of Dogma. – Cambridge: Icon Books Ltd., 2005.
- [9] Wilcox W.C. God's Warriors: The Christian Rights in Twentieth-Century America. – Baltimore and London: Johns Hopkins University Press, 1992.