

УДК 159.98

МАНІПУЛЯЦІЯ В ТЕЛЕФОННОМУ КОНСУЛЬТУВАННІ

Руслана Карковська

Львівський національний університет імені Івана Франка,
вул. Університетська, 1, м. Львів, 79000, Україна,
e-mail: psychology_lviv@ukr.net

Розглянуто зміст та особливості маніпулятивного впливу, до яких належать прихованість мети та засобів маніпулянта і прийняття адресатом на себе відповідальності за події. Проаналізовано причини усвідомлюваного та неусвідомлюваного суб'єктом маніпулювання. Розкрито специфіку маніпулятивного впливу в телефонному консультуванні. Вивчено основні типологічні особливості абонентів, які маніпулюють під час телефонного діалогу. Подано аналіз доступних консультанту телефону довіри способів пасивного та активного захисту від маніпуляції абонентів. Розглянуто особливості прихованого впливу, який здійснює консультант на абонента через використання в діалозі навичок активного слухання. Обґрунтовано неприпустимість використання консультантом телефону довіри контрманіпуляції як форми активного захисту від прихованого впливу абонента. Ключові слова: маніпуляція, абонент, консультант, телефон довіри, захист від маніпулятивного впливу.

Діапазон способів особистості звертатись по допомогу дуже широкий: від безпосереднього відвертого прохання до завуальованого, опосередкованого декларування соціальному оточенню власних труднощів. Люди, які звертаються в службу телефону довіри, демонструють розмаїття таких способів. Необхідна умова конструктивного ведення телефонного діалогу – аналіз консультантом не лише висловлювань абонента, а й розуміння можливих причин вибору ним конкретного стилю чи способу спілкування. У цьому контексті важливо розглянути особливості консультування людей, які під час телефонного діалогу займають маніпулятивну позицію. Такі абоненти часто викликають до себе амбівалентне ставлення, а діалоги з ними є вагомим чинником емоційного вигорання консультантів.

Як і будь-який психологічний вплив, маніпуляція передбачає зміну думок, переживань чи поведінки адресата (особи, на яку вплив спрямовано) шляхом використання ініціатором психологічних засобів.

Маніпуляцію з-поміж інших видів впливу вирізняє прихованість мети та засобів маніпулянта, а також прийняття на себе адресатом відповідальності за події [5, с. 61].

У психологічній літературі висвітлено різні позиції щодо усвідомлюваності маніпуляції суб'єктом впливу. Наприклад, О. Сидоренко до ознак маніпулятив-

ного впливу зараховує усвідомлюваність маніпулянтном своїх цілей та засобів [5, с. 61]. На думку В. Знакова, особа, яка маніпулює, може це як усвідомлювати, так і не усвідомлювати. Вчений зазначає, що усвідомлювана суб'єктом маніпуляція часто набуває соціально толерованих форм, а несвідома – переважно спосіб захистити свій внутрішній світ [2, с. 48–49].

На нашу думку, ініціатор впливу може як усвідомлювати, так і не усвідомлювати маніпуляцію. Поза межами усвідомлення ініціатором бувають цілі маніпулятивного впливу і/чи сам факт маніпуляції. Будь-який психологічний вплив може здійснюватись цілеспрямовано чи мимовільно. В останньому випадку особистість переважно не усвідомлює, що маніпулює іншими.

Неусвідомленість особою справжньої мети власної маніпуляції пов'язана з причинами маніпулятивної поведінки. Маніпулятивна позиція в міжособистісній взаємодії часто є наслідком внутрішньоособистісних конфліктів та способом захистити власне Я від реальних чи уявних загроз із боку соціального оточення.

І на рівні буденної свідомості, і в контексті наукового аналізу маніпуляція переважно викликає негативні асоціації (обман, провокація, використання інших людей як засіб), а маніпулянт – бажання захиститись та відгородитись від нього.

Насправді маніпуляція, поряд з іншими видами впливу, не є ані позитивною, ані негативною [6, с. 53]. Оцінювання маніпулятивних дій адресата залежить від мети, яку він має, та наслідків його дій. Конструктивним можемо вважати вплив, який сприяє розвитку взаємин, особистості чи спільної справи, в контексті якої здійснюється взаємодія ініціатора та адресата впливу.

Маніпулятивний вплив існує в ситуації надання психологічної допомоги особистості (психологічне консультування, психотерапія тощо), яка вимагає пильної уваги фахівців. Один із різновидів такої допомоги – консультування в межах служби телефону довіри.

Сьогодні телефонне консультування – це самостійний напрямок психологічної допомоги особистості, який передбачає підтримку людей у стані кризи, стресу чи розпачу. В Україні служби телефонної психологічної допомоги (телефони довіри) існують у Києві, Львові, Одесі, Хмельницькому та інших містах. Кожна з таких служб має свою специфіку, яка виявляється в методах підготовки та відбору консультантів, проблематиці, з якою вони працюють, графіку роботи тощо. Проте більшість телефонів довіри має на меті попередження самогубств, надання первинної психологічної допомоги людям у складних життєвих ситуаціях та інформування населення про організації, в яких вони можуть отримати юридичний, соціальний чи інший захист.

Окрему групу осіб, які звертаються в службу телефону довіри, формують маніпулятивні абоненти. О. Моховіков, описуючи маніпулятивного абонента, виділяє такі характеристики: нестійкість емоцій, тунельну свідомість (бачать лише те, що хочуть бачити), приховування своїх почуттів, неусвідомлення власних маніпулятивних чи агресивних тенденцій. Намагання консультанта перевести розмову в інше русло можуть спричинити в такого абонента злість та роздратування. Автор зазначає, що маніпулятивні абоненти часто мають садистичні схильності, а такий вид впливу дає їм враження контролю над власним життям [3, с. 150-151].

Щоб краще зрозуміти мотиви маніпулятивної поведінки людей, які звертаються в службу телефону довіри, варто розглянути психологічне підґрунтя маніпуляції.

На думку О. Сидоренко, в основі маніпуляції лежать:

а) недовіра особи до інших, втрата надії отримати щось через пряме звернення;

б) переживання особистісної слабкості, за якої маніпуляція є способом самоствердження;

в) прагнення одностороннього виграшу, коли маніпуляція є більш прийнятним способом ігнорувати інтереси партнера, порівняно з відкритим примусом чи застосуванням фізичної сили;

г) звичка маніпулювати, яка виробляється в особи через позитивне підкріплення такої поведінки [5, с. 67–68].

Опис причин маніпуляції співзвучний із думкою про те, що найбільш схильні до маніпуляції люди з невротичними розладами [4, с. 65]. На наш погляд, ці характеристики стосуються лише особистостей, для яких маніпуляція – це спосіб використати іншу людину як засіб для задоволення власних потреб. Така характеристика стосується далеко не всіх маніпулятивних абонентів.

Серед найпоширеніших звернень у телефон довіри можна виділити кілька видів маніпулятивної поведінки абонентів:

а) обман у формі представлення вигаданої ситуації чи декларування власної проблеми як чужої;

б) провокування консультанта порушити правила телефонного консультування (йдеться передусім про правила конфіденційності та анонімності) шляхом погроз, встановлення довірливих взаємин під час розмови тощо;

в) наполегливе очікування (вимагання) поради;

г) намагання переконати консультанта у безвихідності власної ситуації (часто проявляється як “ведення розмови по колу”);

д) сексуальна маніпуляція (мастурбація під час телефонного діалогу).

Названі види маніпулятивних абонентів можемо зіставити з типологією маніпулянтів, які описав В. Шапар. До них належить чотири типи “маніпулятивних систем маніпулянта”: активний, пасивний, конкуруючий та байдужий [7, с. 8–9].

Активна маніпулятивна позиція передбачає декларування особою власної сили, використання високого соціального становища та прагнення контролювати інших, спираючись на їхнє безсилля, слабкість. Активна маніпуляція абонентів телефону довіри проявляється у формі погроз на адресу консультанта і служби загалом, вимога надати інформацію про місце розташування служби (зазвичай така інформація конфіденційна), багаторазових дзвінках після відмови консультанта вести діалог.

До пасивного типу маніпулянтів належать абоненти, які всіляко прагнуть перекласти відповідальність за вирішення власних труднощів на консультанта. Вони наполегливо просять пораду щодо вирішення проблем, питають консультанта, що зробив би він, опинившись в аналогічній ситуації. Інколи пасивні абоненти після тривалого діалогу та аналізу різних аспектів проблеми та способів її вирішення роблять висновок, що нічого не можна вдіяти і навіть у службі

телефону довіри їм не допомогли. Пасивна позиція у ході діалогу – один із способів переконати консультанта (а в його обличчі й увесь світ) у безвихідності власної ситуації. Така уявна безвихідь забезпечує абонентові виправдання власної бездіяльності, за якою може критись заперечення переваг актуального, на перший погляд, нестерпного становища. Розмова з пасивними абонентами нагадує ходіння по колу.

Конкуруючий маніпулянт сприймає життя як постійний турнір, своєрідний ланцюг поразок і перемог, в якому інші люди – суперники. У телефонному діалозі його конкурентна позиція проявляється в прагненні викликати у консультанта невпевненість, почуття провини, спровокувати сум'яття. Це вдається шляхом звинувачення консультанта в байдужості, некомпетентності, несподіваних поворотах розмови тощо. Конкуруючі абоненти використовують чи не найширший спектр маніпулятивних технік. Вони вдаються до перебільшень, контрпитань (відповідь питанням на питання), знецінення, введення в оману [1, с. 119–121]. Прикладом особливо жорсткої маніпуляції є висування абонентом псевдоальтернативи на зразок “якщо ви до мене не приїдете, я покінчу зі собою”.

Маніпулятивний абонент байдужого типу декларує байдужість, індиферентність до власної життєвої ситуації та можливості отримати допомогу від інших. Він веде діалог без ентузіазму, заперечуючи доцільність докладати зусилля, щоб змінити його бачення ситуації чи емоційний стан. Така позиція апріорі маніпулятивна, оскільки добровільне звернення в службу телефону довіри – факт, який свідчить про небайдуже ставлення особи до того, що з нею відбувається.

Виділення окремих типів абонентів, як і кожна типологія, є досить штучним. У реальному діалозі далеко не завжди можна зарахувати абонента до того чи того типу. Більшість маніпулянтів під час телефонної розмови поєднує у собі щонайменше два типи, які проявляються одночасно чи послідовно – на різних етапах діалогу.

Маніпулятивні абоненти часто вдаються до маніпуляції через спосіб подачі інформації. Для опису цієї маніпуляції варто скористатись переліком технік, виділених В. Шейновим. Сюди належать обман, видача інформації малими порціями, подача суперечливої інформації, тривалі відступи від провідної теми чи перескакування з теми на тему [8, с. 156–158]. Очевидно, за такою подачею інформації консультантові важко сформулювати уявлення про життєву ситуацію абонента та його ставлення до цієї ситуації.

Причиною маніпулятивної поведінки абонента можуть бути як його особистісні характеристики (ворожість, невпевненість у собі тощо), так і поведінка консультанта під час діалогу. Наприклад, нездатність консультанта вчасно завершити конструктивний діалог, підвівши підсумки. Затягування діалогу підвищує ризик порушення правил консультування та може спровокувати маніпулятивну поведінку абонента. Консультантові буває важко (“не зручно”) першим завершити конструктивний діалог, в якому було встановлено контакт з абонентом. Це призводить до переведення розмови на балачки, теми, які не стосуються запиту абонента, і надмірне саморозкриття консультанта. У таких випадках абонент, який виказав потребу підтримки чи слабкості, має чудову нагоду “продемонструвати власну силу” і вказати консультантові на його помилку та некомпетентність.

Захист від маніпулятивного впливу може бути пасивним чи активним. Пасивний захист передбачає відсутність реакції на маніпулятивну поведінку партнера, зміну теми діалогу, декларування згоди, уточнення запиту тощо. Захиститись від маніпуляції в активний спосіб можна за допомогою прямого з'ясування ситуації та прохання, щоб ініціатор впливу пояснив свою позицію. Інший варіант активного захисту – маніпуляція у відповідь (контрманіпуляція) з боку адресата, в якій використовують обставини, створені первинним маніпулятивним впливом ініціатора. Пасивний захист має на меті зупинити маніпулянта, а активний – викрити його [8, с. 225–238].

У телефонному діалозі консультант, щоб не стати жертвою маніпуляції, може використовувати, залежно від ситуації, і пасивний, і активний захист. Специфіка такого захисту зумовлена правилами телефонного консультування. Ведення діалогу з маніпулятивним абонентом передбачає дотримання всіх загальноприйнятих правил телефонного консультування, проте доцільно наголосити на окремих з них.

Необхідна умова ведення діалогу з маніпулятивним абонентом – збереження емоційної рівноваги консультанта. Цьому сприятиме розуміння ймовірних причин маніпулювання та доцільності створення для такого абонента безпечного психологічного простору.

Пасивний захист від маніпуляції доречно використовувати в роботі з байдужими чи пасивними абонентами. Також тоді, коли маніпуляція абонента – обман у формі представлення вигаданої проблеми чи власної ситуації як ситуації когось із знайомих. Розпізнати таку маніпуляцію неважко. Презентуючи нібито чужу ситуацію, абонент часто розповідає подробиці, які можуть знати лише її учасники. І, навпаки, розповідаючи вигадану історію, абоненти плутаються у фактах, датах, додумують сюжет під час діалогу. Консультантові варто вести діалог навіть тоді, якщо він переконаний, що абонент розповідає власну (вигадану) ситуацію. Важливо встановити контакт з абонентом, а не викрити обман та присоромити його. За такою поведінкою абонента часто криється його невпевненість у компетентності консультанта, незнання особливостей роботи служби чи недовіра до неї.

Активна форма захисту від маніпуляції доцільна в діалогах з абонентами, які займають активну чи/і конкуруючу позицію. Для аналізу активного захисту, зокрема, у формі прямого з'ясування ситуації взаємодії, скористаємось “алгоритмом цивілізованої протидії маніпуляції” О. Сидоренко. Алгоритм містить п'ять етапів протидії маніпуляції:

- а) моніторинг емоцій – спостереження адресата впливу за власними емоціями;
- б) використання технік самозахисту (уточнення, паузи, висловлювання згоди, повтор);
- в) інформаційний діалог – розмова по суті справи з максимальною нейтральністю та емоційною відстороненістю;
- г) конструктивна критика – підкріплене фактами обговорення мети маніпулянта, засобів чи дій та обґрунтуванням їхньої невідповідності меті й намірам адресата;

д) цивілізована конфронтація – пряме озвучення маніпулятивних дій ініціатора та повідомлення про санкції, які будуть застосовані, якщо останній ці дії не припинить.

Якщо на жодному з етапів не відбувся перехід до цивілізованої взаємодії, варто переходити до свідомої капітуляції – припинення контакту [5, с. 104–125]. У таких випадках консультантові варто доброзичливим тоном повідомити абонента про правила роботи служби та готовність надати йому допомогу за умови дотримання цих правил. Звернення до технік пасивного захисту від маніпуляції буде в цьому випадку неефективним. Наприклад, спроби консультанта перевести розмову на іншу тему, коли абонент запитує про його сімейний стан, вік, освіту (переважно конфіденційна інформація), свідчать про низький рівень компетентності та викликають роздратування абонента.

Консультант може першим завершити бесіду та, попередивши абонента, покласти слухавку [3, с. 150–151]. Таке завершення бесіди доцільне, коли абонент намагається використати телефон довіри для задоволення сексуальних потреб, погрожує чи вимагає надання конфіденційної інформації, ігноруючи роз'яснення консультантом правил. Використати за потреби активний захист від маніпуляції (пряме з'ясування) здатний консультант, який усвідомлює власні установки щодо діалогу з абонентом. Щоб допомогти та підтримати абонента, консультант прагне встановити з ним конструктивний контакт та забезпечити сприятливий емоційний фон діалогу. Слова вдячності від абонентів наприкінці діалогу – потужне позитивне підкріплення для кожного консультанта, який працює в службі телефону довіри. Тому природно, що будь-яка незадоволеність абонента діалогом фруструє консультанта. Ризик викликати незадоволеність абонента активним захистом від його маніпуляції часто спонукає консультантів поводитись надто пасивно. Фахівцю, який надає психологічну підтримку по телефону, дуже важливо усвідомити, що досягти прихильності від кожного абонента є неможливим, а інколи такі спроби можуть бути й небезпечними. Вчасна ідентифікація маніпулятивного абонента – необхідна умова захисту консультанта від психологічного ураження та безпеки роботи служби.

Якщо пряме з'ясування ситуації, яка склалась під час телефонного діалогу, – ефективний або й необхідний консультантові активний захист від маніпуляції, то використання контрманіпуляції неприпустиме. Неправильно стверджувати, що консультант телефону довіри взагалі не використовує прихований вплив під час діалогу. Маніпуляція, до якої вдається консультант, полягає у використанні ним технік активного слухання, структурування діалогу згідно з етапами консультування тощо. Наприклад, підлаштовуючи власний темп мовлення, інтонацію голосу під темп та інтонацію абонента, консультант відкрито не повідомляє про це. Використання навичок ведення телефонного діалогу є нічим іншим, як засобом прихованого впливу на абонента. Така маніпуляція забезпечує ефективність телефонного консультування і дає змогу встановити контакт з абонентом, змінити його емоційний стан, спонукає до рефлексії. Але для консультанта вкрай важливо не вступати в конкурентні стосунки з абонентом, змагаючись у досконалості володіння техніками маніпуляції. Діалоги з маніпулятивними абонентами часто виснажливі, викликають у консультанта розчарування чи злість. Компетентність консультанта не в тому, щоб ніколи не переживати негативних

емоцій із приводу діалогу в межах телефону довіри, а в тому, щоб вчасно усвідомити ці переживання. Відрефлексовування власних станів під час діалогу дає можливість консультантові зберегти нейтральність. За схильністю особистості займати у взаємодії конкурентну позицією часто криється невпевненість у собі. Прагнення особи довести власну силу чи компетентність є намагання довести це самому собі. Запорука здатності коректно протистояти провокаціям маніпулятивних абонентів – усвідомлення консультантом власних життєвих труднощів та знання внутрішньоособистісних конфліктів. Саме тому в більшості праць із телефонного консультування наголошують на необхідності роботи консультанта в супервізійних групах, групах особистісного росту чи психотерапії.

Не кожна людина вміє відверто попросити про допомогу з огляду на свій життєвий досвід, психологічні якості. Інколи особистість не знає, якої допомоги потребує в конкретний період. Такі люди, будучи абонентами телефону довіри, здатні вдаватись до маніпуляцій. Жорстка маніпулятивна поведінка – це сигнал, що особі, яка її демонструє, властиві психологічний дискомфорт та деструктивні установки щодо себе та інших. Завдання консультанта – не підтвердити в телефонному діалозі негативні установки абонента, а надати психологічну підтримку і продемонструвати приклад конструктивної взаємодії.

Література

1. Душкина М. Психология влияния. СПб. : Питер, 2004.
2. Знаков В. Макиавеллизм, манипулятивное поведение и взаимопонимание в межличностном общении // Вопросы психологи, 2002. № 6. С. 45–54.
3. Моховиков А. Телефонное консультирование. М.: Смысл, 1999.
4. Побокін М. Маніпулятивні впливи в системі політичних технологій // Людина і політика, 2004. № 3. С. 63–68.
5. Сидоренко Е. Тренинг влияния и противостояния влиянию. СПб.: Речь, 2004.
6. Татенко В. Соціально-психологічні механізми впливу: від аналізу до синтезу // В кн.: Соціально-психологічний вимір демократичних перетворень в Україні. К.: Український центр політичного менеджменту, 2003. С. 52–60.
7. Шапарь В. Психология манипулирования. Ростов н/Д.: Фенікс, 2008.
8. Шейнов В. Психологическое влияние. Минск: Харвест, 2008.

A MANIPULATION IN TELEPHONE ADVISING

Ruslana Karkovska

Ivan Franko National University of Lviv,
Universytetska str., 1, Lviv, 79000, Ukraine,
e-mail: psychology_lviv@ukr.net

Contents and features of manipulating influence, to which belong hidden aims and facilities of manipulator and acceptance by an addressee the responsibility for that which takes place, are considered in the article. Reasons

of realization by the subject of influence realized and unrealized manipulation are analysed. The specificity of manipulating influence is exposed in the telephone advising. The basic typology features of subscribers, which manipulate during a telephone dialogue, are analysed. The analysis of accessible to the consultant of telephone of trust methods of the passive and active protecting from manipulating influence of subscribers is carried out. The features of the hidden influence which the consultant carries out on a subscriber through the use in the dialogue the skills of active listening are considered. Impermissibility of the use by the consultant of telephone of trust the reverse manipulation as a form of active protection against the hidden influence of subscriber is considered.

Keywords: manipulation, subscriber, consultant, telephone of trust, protecting from manipulating influence.

Стаття надійшла до редколегії 20.05.2010

Прийнята до друку 16.06.2010