

Дзялошинский Иосиф Михайлович,

профессор ГУ ВШЭ

Коммуникационные технологии: от манипуляции к диалогу

Огромное количество разнообразных подходов к проблеме информационного взаимодействия индивидов, групп, народов, государств, культур, цивилизаций можно свести в две группы. К одной из них относятся теории и технологии, допускающие и поддерживающие несимметричную коммуникацию, когда один из участников коммуникации определяет ее содержание и способы общения, а другой лишь подчиняется. Такую коммуникацию и оправдывающие ее теории имеет смысл назвать репрессивной. Другая практика опирается на идею симметричной коммуникации, объединяющей равноправных партнеров. Такую коммуникацию можно назвать диалогической.

Ни для кого не секрет, что в политической и медийной сфере России господствуют репрессивные технологии общения и коммуникации. В средствах массовой информации, современной публицистической и научной литературе в последнее время часто можно встретить термины «зомбирование», «манипулятивные технологии», «психологические операции», «политические кампании» (информационно-пропагандистские, рекламные и т.п.), «комплексные манипуляции», «политические игры», «лоббирование», «кризисные технологии» и т.д.

Речь идет о способах скрытого принуждения личности к определенному поведению. В частности, российские СМИ все более и более становятся не только средством связи, обеспечивающим доступ людей к информации, к различным уровням контактов и общения, но и приобретают черты мощнейшего инструмента формирования сознания, чувств, вкусов, мнений огромных аудиторий людей и инструмента воздействия в желаемом для кого-то духе. В многочисленных политологических и социологических исследованиях западных СМИ установлен непреложный факт: СМИ являются «манипуляторами сознания».

Как пишет научный руководитель Института национального проекта Денис Драгунский, «в нынешней России отсутствует даже попытка серьезного диалога между различными группами общества. А именно: между богатыми и бедными, между хозяевами и работниками, между либералами и социалистами, радикалами и умеренными, между традицией и модернизацией, городом и деревней, центром и провинцией, интеллектуалами и малообразованными, между верующими и атеистами, православными и протестантами, христианами и мусульманами, - наконец, между этносами, населяющими нашу страну.

В стране царит молчание по поводу самых серьезных, самых насущных вопросов бытия. Молчание на фоне бессмысленного развлекательного чириканья телеэкранов.

Но говорить надо не просто для того, чтобы выговориться. А слушать – не просто для того, чтобы получить дополнительную информацию.

Разговор нужен для договора. Недаром эти слова одного корня»¹.

Что касается возможности использования ненасильственных, диалоговых технологий информационного взаимодействия, то обычно об этом говорят как об утопии или деле далекого будущего. Между тем уже существуют весьма эффективные методики и наработан достаточно представительный практический опыт реализации диалогической коммуникации в разных сферах информационного взаимодействия: в устном общении,

¹Драгунский Д. Говорить. Слушать. Понимать. Договариваться. - <http://www.msps.ru/printer.html?module=2&id=65>.

организации и проведении политических и деловых переговоров, деятельности СМИ, рекламе, организации связей с общественностью. Обобщение и распространение такого опыта позволит заложить фундамент под гигантский по своей значимости процесс преобразования культурно-коммуникационных основ общения и взаимодействия людей, социальных общностей, политических и экономических систем.

Размышляя о диалоге в PR, следует иметь в виду, что человеческая история выработала три вида коммуникации, критерием их различения выступает цель, к достижению которой стремится отправитель сообщения.

Целью коммуникации может быть передача адресату некоторого необходимого ему сообщения – другими словами, обогащение адресата. Заинтересованность отправителя в осуществлении такого коммуникативного акта определяется пониманием того, что они оба – и отправитель сообщения, и его получатель – звенья одной цепи (в которую включены все члены данного сообщества) и урон, нанесенный любому из них, есть урон, нанесенный всем, а обогащение одного из них есть обогащение всех.

Такое понимание взаимозависимости возможно только в предельно бедных сообществах (или в предельно богатых).

Как только совокупное богатство социальной общности достигает уровня, достаточного для обеспечения некоторой независимости каждого члена этой общности от других, возникает стремление еще больше увеличить, укрепить эту независимость. Естественно, за счет отнятия этой независимости (точнее, обеспечивающих ее ресурсов) у других. Подчинение других себе становится главной задачей и индивидов, и социальных общностей.

В этих условиях цель общения, цель коммуникации становится принципиально иной – не обогатить другого, а подчинить другого себе. Возникает необходимость убеждающей коммуникации. Появляется риторика. Высшим выражением убеждающей, подчиняющей коммуникации является риторика Цицерона. В цицероновской модели общения коммуникация рассматривается как поединок, а отправитель и получатель сообщения выступают если не врагами, то бойцами, находящимися по разные стороны барьера.

Третья цель, которую может ставить перед собой отправитель сообщения, – объединить себя и адресата в союз равных, ищущих ответ на равно интересующий их вопрос. Это установка на диалог, диалогическая модель коммуникации, в наиболее яркой форме осуществлявшаяся Сократом. Цель такой коммуникации – сотрудничество.

Понятно, что цель коммуникации определяет систему используемых средств. В условиях коммуникации, направленной на обогащение адресата, главные требования к сообщению – своевременность передаваемой информации, ее достоверность и полнота сообщаемых сведений.

Точная, полная и своевременно переданная информация позволяет адресату предпринять определенные действия, спасающие его жизнь, обогащающие его лично и ту общность, членом которой он является.

Коммуникация, рассчитанная на подчинение адресата получателю, обращается к разнообразным средствам воздействия на сознание и эмоции получателя сообщения. Причем чем больше расходятся цели отправителя сообщения с потребностями и интересами его получателя, тем более изощренной будет аргументация и тем чаще отправитель сообщения будет прибегать к эмоциональным аргументам и разнообразным способам воздействия на подсознание получателя сообщения.

Забывая фильтры сознания сильнодействующими знаками и знаковыми комплексами наркотического типа, отправитель сообщения обессиливает разум своего противника и побеждает его в коммуникативном поединке.

Ни одна из созданных человечеством форм общения уже не исчезала². В разные эпохи приобретала доминирующее влияние то одна, то другая форма. Например, диалогическая концепция общения, возникшая в своей первоначальной, целостной форме в Древней Греции, никогда не прекращала своего существования. Второй всплеск развития она получила в эпоху Возрождения.

Яркое теоретическое обоснование она получила в работах М.М. Бахтина и его последователей.

Но и убеждающая коммуникация, рассматривающая получателя сообщения как объект воздействия, постоянно развивалась.

В настоящее время мы имеем уникальную ситуацию неустойчивого равновесия всех трех подходов к коммуникации. Безраздельное господство Цицероновской модели убеждающей коммуникации довольно сильно потеснено в результате невиданного развития технических систем и обслуживающих эти системы людей, которые «привыкают» к машинному типу коммуникации, воспроизводящему в современных условиях «первобытные» требования к любому сообщению: точность, полнота, достоверность.

Обострение проблемности современного бытия, постановка вопросов, на которые нет однозначных ответов (хотя, не имея этих ответов, ни один нормальный человек просто не может жить), привели к широкому развитию диалогических форм коммуникации, что вызвало большой интерес к этим формам и возникновение концепций, ставящих принцип диалогичности в основу человеческого мышления.

Но и Цицероновская модель коммуникации не собирается сдавать свои позиции. В обществе, где свобода и благополучие одного есть несвобода и неблагополучие другого, всегда будет потребность в теории и практике подобного рода коммуникации.

Психология диалога

Одно лишь перечисление публикаций психологов, посвященных диалогу и диалогической коммуникации, заняло бы несколько десятков страниц. Поэтому, не берясь даже реферировать самые известные труды, обозначим лишь некоторые тезисы, по поводу которых в среде психологов достигнуто согласие. Так, во множестве работ отмечается, что диалогическое общение осуществляется тогда, когда собеседники позитивно настроены по отношению друг к другу и воспринимают себя в качестве равноправных партнеров. При диалогическом общении каждый собеседник воспринимает другого как человека, имеющего право на собственное мнение, хотя это и не означает полного согласия общающихся. Содержание диалога включает в себя проблемы и нерешенные вопросы. В то же время диалог позволяет решать проблемы совместными усилиями общающихся. Это общение по существу. Диалогическое общение всегда личностно ориентировано на собеседника и ведется индивидами от своего собственного имени. При этом истинные чувства и желания субъектов являются открытыми. Предполагается, что общающиеся настроены на актуальное состояние друг друга в актуальный момент времени. Диалогическое общение исключает игры, позы, неестественное поведение и способствует развитию доверия людей друг к другу и к самим себе³.

Психологи отмечают творческое начало диалога. «Диалог - это естественное бытие человека как индивидуальности, творца своей жизни и отношений. Это также состояние

² Любопытный пример столкновения различных подходов к коммуникации представлен в трагедии Шекспира «Гамлет», где Полоний, Розенкранц, Гильденстерн исповедуют концепцию, согласно которой коммуникация есть средство управления другим человеком, а Гамлет произносит знаменитую фразу: «Меня можно сломать, но играть на мне нельзя...».

³ Андриенко Е.В. Социальная психология.

http://www.altai.fio.ru/projects/group4/potok20/site/page04_1.html

контакта «Я» с конкретным другим. И это другое, чужое «Я» непредсказуемо и непознаваемо до конца. Благодаря такой непредсказуемости общение с другим человеком превращается в непрерывный творческий процесс»⁴.

Много внимания анализу условий и факторов эффективного медиалога уделил профессор Е.П. Прохоров. Если суммировать высказанные им идеи, получается следующая картина.

1. Исходить следует из того, что «диалог» в широком значении - это такое речевое общение с использованием всего многообразия средств (изложения и доказательства, аргументации и контраргументации, дискуссии и полемики, обсуждения и спора, сравнительного анализа и прогностического проектирования, отбора и систематизации согласованного и т.д.), в ходе и результате которого возникают удовлетворяющие всех результаты, т.е. «разговоры с договоренностью», а не просто обмен идеями репликами, высказываниями, колкостями.

2. С «внешней» стороны для социального диалога характерны одновременно два процесса - взаимопротягивание (ибо сознается необходимость совместного решения) и взаимоотталкивание (ибо подходы к решению в силу неодинаковости интересов различны). Поэтому, с одной стороны, суть социального диалога расшифровывается через такие понятия, как «общение», «взаимодействие», «контакт», «обсуждение», «разговор», «обмен посланиями», «переговоры», «консультации» и т.д.; ведь при ведении социального диалога необходимы совместные действия во имя взаимопонимания, обмена и увязывания в целое всего положительного, чем располагает каждая сторона. Но, с другой стороны, диалог не может обойтись без «спора», «борьбы мнений», «дискуссии», «критики», «полемики», ибо надо отстаивать свою точку зрения, отвергать уязвимое и неприемлемое в позициях партнеров, критически проверять устойчивость их предложений, самокритично анализировать свою и т. д. При этом конструктивным диалог может быть только при условии единения «утверждения и отрицания». Иначе в первом случае можно - скатиться к соглашательству, а во втором - к непримиримости (вот почему «чистая», полемика характеризуется М.М. Бахтиным как «грубая форма диалога»).

3. В настоящем диалоге «победителями» могут быть все, «побежденных» же не должно быть, несмотря на то, что в ходе и исходе диалога одни подходы, идеи, предложения принимаются, другие отвергаются, третьи трансформируются и т.д. То есть идет «борьба». Но это борьба особая, где, выясняясь в ее ходе, побеждают общие подходы и решения, выявляются результаты, устраивающие всех, достигаются единые решения. Если прибегнуть к терминологии теории игр, здесь исключены антагонистические стратегии, когда один выигрывает столько, сколько проигрывает другой. В выигрыше оказываются все, если смотреть на выигрыш как приемлемое всеми решение волнующей всех, участников проблемы общественной жизни. Это не только возможность, но в нашу эпоху и необходимость, что требует разъяснения.

4. Признание равенства всех партнеров по диалогу и равного права всех на то, чтобы их интересы были учтены, позиции приняты в расчет, предложения рассмотрены при принятии решений, - исходное условие *нормальных диалогических отношений*. Ход и исход «переговорного процесса» в разных его сторонах и формах (для журналистики это высказывание своей позиции и изложение других, сопоставление взглядов и анализ аргументов, оценка и взвешивание подходов и предложений, ведение критики, полемики, участие в дискуссиях и диспутах, предложение итоговых решений, обсуждение возражений и контрпредложений, поиск общеприемлемых решений и их обоснование) своим успехом наполовину, условно говоря, обязаны всеобщей и всесторонней настроенности на позитивный результат. А такая настроенность прочна, если в основе ее ясное осознание тех особенностей современной общественной жизни (сложность

⁴ Битянова М. Ситуации общения.

<http://www.altai.fio.ru/projects/group4/potok20/site/page04-2.html>

социальной структуры; необходимость ненасильственных форм решения проблем; обязательность совместных решений и действий всех участников социального процесса). Ясно поэтому, что диалог приобретает конструктивный характер в том (и только в том) случае, если каждый из участников осознает свою принадлежность не только к «партии» (группе, стране, союзу, сообществу и т.п.), но и к человечеству. Иначе неизбежен акцент на отстаивание «частного», а не настроенность на поиск «общего». И ясно также, что подлинно диалогические отношения пронизаны гуманизмом и демократизмом в глубоком современном понимании этих принципов отношений и деятельности.

5. Диалог предполагает теоретически устоявшееся и прочно закрепленное психологически желание разрешать конфликты не средствами силового нажима, не путем психологического давления, не через введение в заблуждение и другими средствами «борьбы без правил», а в ходе всестороннего анализа спорных вопросов, причин и сути конфликта, поиска возможностей и путей выхода из него при сохранении «лица» каждого из партнеров и с «выгодой» для всех, даже если и приходится чем-то поступиться, признавать в чем-то свою неправоту, идти на компромиссные решения и т. д.

Тут важны толерантность - терпимость и терпеливость, уважение к партнерам и признание их права на отстаивание своей линии, готовность взглянуть на проблему с точки зрения оппонентов, а потому и готовность к уступкам при твердой защите принципиальных основ позиции, психологическая устойчивость, способность противостоять софистике и демагогии, желание терпеливо добиваться от партнеров соблюдения норм честного диалога при распутывании самых трудных узлов.

Если всего этого нет, возникает ситуация, которую называют **антидиалогические отношения**, суть которых в том, что «это такие отношения, когда один для оба партнера взаимодействия рассматривают друг друга лишь в качестве объекта, вещи и принципиально отрицают наличие всякой общности между партнерами взаимодействия и тем самым возможность возникновения диалога». Внешне такие позиции одной из сторон могут выглядеть и в смягченной форме как нежелание вести диалог с «таким» партнером, но за этим обычно скрывается представление, что противоречия, породившие конфликт, носят антагонистический характер, а разрешение их видится только на путях «победы» своей точки зрения, что ведет к позиции диктата, навязывания определенного выхода из конфликта, решения проблемы на своих условиях. Чтобы оправдать такую линию поведения, стремятся создать «образ врага», внедрить в общественное сознание представление об оппонентах как «непримиримой оппозиции», «вечно вчерашних», «отставших навсегда», интересы, позиции и стремления которых не достойны рассмотрения⁵.

6. Существует три варианта участия в диалоге.

Монологический диалог. Это тот случай, когда один из участников коммуникации считает свою позицию единственно верной и достойной распространения и не считается с правом и правдой других. Диалог оказывается, таким образом, вынужденным и скрытым, ведущимся, так сказать, «сквозь зубы», а потому неэффективным, ибо гегемонистская закрытая информационная политика обречена в открытом обществе. Ведь это означает настроенность на борьбу до победы («демократов»

⁵ Разумеется, есть силы, с которыми диалогические отношения действительно невозможны. Таковы экстремисты всякого рода: ведь экстремизм изначально не признает партнерства и крайними мерами стремится утвердить и провести в жизнь свои гегемонистские представления о должном в жизни. Строго говоря, экстремизм преступен (часто перед законом, всегда перед человечеством), и не случайно экстремисты в своих действиях сознательно выходят за рамки правовых норм. Однако прежде чем назвать какую-то силу или организацию «экстремистской» (а на этом основании отказаться от диалога с ней, перейти к методам идейной борьбы и призвать к законному устранению с политической арены), политикам и журналистам надобно предпринять не одну попытку (и возобновлять их вновь после каждого изменения ситуации) с целью убедиться, что перед ними закоренелый экстремизм.

над «красно-коричневыми», «либералов» над «консерваторами», «левых» над «правыми» и т. д.). Но это антидиалогизм или в лучшем случае квазидиалогизм.

Диалогический монолог эффективнее по своей природе уже потому, что в таком случае открыто признается не только наличие «оппонентов», но и их право на участие в принятии социальных решений. Однако открытость информационной политики ограничивается принципиальной убежденностью в своей правоте, что допускает под влиянием выступлений оппонентов только вынужденные частичные уступки, развитие аргументации. К сожалению, в таких ситуациях не обходится без софизмов, пусть скрытых и несознаваемых, умолчаний, передержек при изложении оспариваемых позиций и других недостойных честного диалога приемов. Диалогический монолог—уже не «борьба до победы», но еще и не полная настроенность на оптимальное решение.

«Открытый диалог», который предполагает максимально полное и честное изложение своих взглядов и предложений, соответствующей аргументации в надежде на встречную открытость и спор с «открытыми забралом»: суждение против суждения, аргумент против аргумента, когда сопоставление взглядов позволяет обнаружить и суммировать сильные стороны всех, отвести слабые аргументы и предложения и в результате (компромисса, паллиатива или лучше всего консенсуса) прийти к единому решению. Открытость предполагает признание своих «слабостей», соответственно, отступлений и уступок, отказ от неточных аргументов, согласие с «сильными» сторонами позиции соперника. Но если есть настроенность на такое решение, которое «всем на пользу».

Формирование открытой позиции требует преодоления ряда барьеров. Прежде всего это барьер уверенности в преимуществах своей позиции и неосновательности подходов и предложений партнеров, откуда проистекают пренебрежение к мнению оппонентов, высокомерная «глухота» к его доводам и предложениям. Крайность в данном случае вообще блокирует диалог. В этом же ряду барьеров — недостаточно глубокое проникновение в сущность и основания позиции оппонентов, недооценка их социальной базы. Сюда же относятся и трудности адаптации к особенностям социального мышления, менталитета, тезауруса других участников диалога, что приводит к неадекватному толкованию позиции партнеров, а затем и поведению в ходе диалога. И тогда «диалог» превращается в лучшем случае в обмен мнениями, участники которого глухи к подходам и доводам друг друга. Итог - «поговорили и разошлись».

7. Для организации эффективного медиадialogа необходимо решить несколько проблем.

- Требуется обеспечить участие в диалоге представителей всех сторон, волей обстоятельств вовлеченных в «конфликт интересов». Ведь если какая-то из сил оказывается вне переговорного процесса, то продуктивность диалога уменьшается пропорционально «весу» роли неучастника, причем в некоторых случаях может оказаться вообще бессмысленной.
- Важно обеспечить участие всех оттенков позиции каждой силы, вовлеченной в конфликт, чего нередко не могут и не хотят делать «органы», представляющие точку зрения лидеров, руководящего звена, тогда как внутренняя оппозиция, не представленная в руководстве фракция, может внести важные нюансы в ход и исход диалога.
- Кто-то должен предоставить возможность высказаться «неудобным» экспертам, социологам, специалистам, простым гражданам.

8. Решение, возникающее в ходе диалога, в котором участвуют носители различных, порой разнонаправленных интересов, всегда внутренне структурно сложно (и может порой представлять своего рода амальгаму, коллаж), ибо построено на балансе интересов и достигнуто обычно с помощью компромисса - соглашения на базе обоюдного согласия равноправных сторон при возможных взаимных уступках сторон ради удовлетворяющего все стороны выхода из конфликтной ситуации. Компромисс

предполагает достижение согласия между партнерами, находящимися внутри системы отношений, притом автономными и равноправными. Отсюда преодоление конфликта связано с отказом участников от одних требований, при трансформации других в целях ликвидации конфликта, установления динамического равновесия как условия оптимального функционирования и развития системы.

Вариантов компромиссного завершения диалога (в том числе «плохих», «слабых», что может привести к возобновлению или даже обострению конфликта и потребует возврата к диалогу, но уже в более сложных условиях) несколько. Лучший из них - оптимальное решение типа консенсуса с устойчивой перспективой развития системы. Другой - паллиатив, временное согласие с переносом глубоких решений на будущее. Третий - частичное решение по одним вопросам с согласием всех сторон отложить решение других. Четвертый - единственный выход, плохой, но неизбежный, чтобы не было хуже. Пятый - консервация конфликта, откладывание решения до полного прояснения его существа и путей решения. Шестой - ложный компромисс, такая уступка одной стороны, которая приводит к негативным для нее последствиям. Седьмой - неудовлетворительный - отказ от продолжения диалога, когда не найдено общеприемлемых решений и даже не обнаружены точки соприкосновения или сферы сближения позиций.

Отсюда единственно верное поведение - настроенность даже в самых трудных условиях ведения диалога на достижение консенсуса (*от лат. Consensus - согласие, единодушие; con - с, вместе,ensus - чувство, ощущение*), т.е. желаемого, не вынужденного согласия, основанного на обнаруженном в ходе диалога общем интересе, за которым просматриваются общенациональные идеи, общечеловеческие ценности. Достижимый по результатам диалога консенсус - не соглашательство (если это не ложный компромисс), а поиск и достижение такого решения, которое идет на пользу всем, способствует развитию системы, хотя чем-то приходится и поступаться, но не тем, что связано с сущностными особенностями и интересами группы. Никто из партнеров при нормальном понимании диалога и не может покуситься на них: тогда разрушается целостность системы, а это вредит всем. Отсекаются в движении к консенсусу экстремистские поползновения, реализация которых также ведет к нарушению целостности системы.

Обобщая высказанные суждения, можно сформулировать следующие условия, соблюдение которых обеспечивает успешность диалога.

Социальные условия успешного диалога:

- Наличие серьезной социальной проблемы, реально интересующей потенциальных участников диалога.
- Отсутствие однозначного решения этой проблемы.
- Признание невозможным применение силовых методов решения поставленной проблемы.
- Признание за каждым из участников диалога права на собственное мнение (плюрализм).
- Признание равенства всех участников диалога и всех точек зрения.

Психологические условия успешного диалога:

- Конгруэнтность партнеров по общению (естественность, открытость общения).
- Безоценочное восприятие личности партнера.
- Восприятие партнера как равного.
- Соблюдение принципа равной психологической безопасности.
- Ориентация на проблемный, дискуссионный характер общения.
- Подготовленность к диалогу (информационная и психологическая).
- Персонализированный характер общения.

- Понимание и готовность помочь.
- Сходство в интерпретации действительности.

Организационные условия медиалога:

- Точное определение характера проблемной ситуации, сущности и участников конфликта.
- Точное, ясное формулирование вопросов, требующих ответа.
- Обеспечение участия в диалоге представителей всех сторон, волей обстоятельств вовлеченных в "конфликт интересов".
- Обеспечение участия всех оттенков позиции каждой силы, вовлеченной в конфликт.
- Предоставление возможности высказаться "выламываемым" из представляемых разными СМИ позиций и потому неудобным экспертам, социологам, специалистам, простым гражданам.
- Строгое соблюдение регламента диалога.

Лингвистические условия успешного диалога:

- Совпадающий предмет разговора. (Слишком часто общение идет по принципу: один про бузину в огороде, другой про дядьку в Киеве.)
- Совпадающие понятийные системы и речевой опыт взаимодействующих субъектов.
- По возможности, сходная или перекрывающаяся интерпретация обсуждаемых ситуаций и действий.

Открытый и результативный диалог - ясный признак осознанного и активно реализуемого социального партнерства. Детальная проработка норм основанного на открытом диалоге общения, способна придать новое дыхание рекламе, PR, журналистике.