

ЭМПАТИЧЕСКАЯ И МАНИПУЛЯТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ: ТОЧКИ ПЕРЕСЕЧЕНИЯ

Мизякина Светлана Николаевна,
Белорусский государственный
экономический университет, Минск

Коммуникация выступает одним из главных системообразующих признаков информационного общества, что порождает огромный интерес к изучению данного феномена самыми разными науками. Большое внимание уделяется анализу различных видов коммуникации, определению их значения для современного человека и общества. Важной задачей становится изучение взаимообусловленности и взаимоисключающих моментов отдельных типов и форм коммуникации.

Внимание данной работы направлено на два вида коммуникации: эмпатическую и манипулятивную. Цель исследования состоит в определении возможных точек пересечения между ними. Для этого необходимо ответить на несколько вопросов. Всегда ли эмпатическое общение включает в себя нравственный компонент и положительную нравственную оценку объекта эмпатии? Можно ли поставить знак равенства между эмпатией и альтруизмом? Могут ли результаты вчувствования и понимания использоваться для достижения личных целей, в том числе в процессе манипулятивной коммуникации?

Ответ на первый вопрос сложен в силу того, что в современном гуманитарном знании используются различные определения термина «эмпатия». Данное понятие употребляется многими науками, а, кроме того, существуют различные методологические подходы внутри этих наук.

Считается, что термин «эмпатия» вошел в научный оборот благодаря эстетической теории немецкого философа и психолога Т. Липпса. Согласно Липпсу эстетическое восприятие предмета по сути представляет собой эмпатию, т. е. психический акт, состоящий в проекции эмоционального состояния субъекта восприятия на эстетический объект и «вчувствовании» в форму произведения искусства или явление природы. Как видим, в такой трактовке эмпатия выступает как психологическая способность человека, не имеющая прямого отношения к нравственной сфере.

В психологии первым термин «эмпатия» в значении «вчувствоваться в» применил Э. Титченер. С 1950-х годов это понятие активно используется психологами в различных смыслах. Так, в словаре по психологии под редакцией Б. Мещерякова и В. Зинченко эмпатия определяется как:

- способ внерационального познания – вчувствование;
- источник эстетического наслаждения посредством вчувствования в художественный объект;
- вид нравственных эмоций – отзывчивость на переживания другого (сочувствие, сопереживание, сорадование) [1].

Заметим, что только третье значение напрямую связывает эмпатию с нравственной деятельностью.

Д. Бейтсон выделил восемь наиболее распространенных в психологии способов употребления термина «эмпатия»:

«1) знание внутреннего состояния другого человека, включая мысли и чувства;

2) проявление реакции нервной системы, аналогичной той, которая наблюдается у другого человека, или принятие его позы;

3) чувство того же, что и другой человек;

4) интуитивное постижение или проецирование себя в ситуацию другого;

5) воображение того, как другой думает или чувствует;

6) представление себя на месте другого;

7) сострадание при наблюдении страданий другого человека;

8) сочувствие тому, кто испытывает страдание» [8, с. 55].

И в данном перечне значений только два последних напрямую связаны с нравственной сферой.

В лингвистике, где термин «эмпатия» используется с 1970-х годов XX в., он понимается как «идентификация говорящего с участником или объектом сообщаемого события, изложение чего-либо с некоторой точки зрения» [6, с. 139]. В данной трактовке эмпатия фактически выступает синонимом идентификации – неосознаваемого отождествления себя с другим человеком, что является спорным.

В целом, все подходы к пониманию эмпатии можно разделить на инструменталистские и гуманистические (преобладающие в современной науке). Сторонники инструменталистских подходов видят в эмпатии прежде всего средство понимания другого человека и рассматривают её как этически нейтральную категорию. Сторонники гуманистических – делают акцент на нравственном характере эмпатической коммуникации, связывая её с сочувствием, сопереживанием, состраданием, альтруизмом. Думается, что справедливы слова И. О. Елефференко: «Необходимо вернуться к истокам, к отношению к эмпатии, принятому изначально среди психотерапевтов, и признать эмпатию как вчувствование, а не как сопереживание, сочувствие или сострадание, бытующее в значительном большинстве психологических исследований» [4, с. 120]. Поэтому в дальнейшем мы будем исходить из понимания эмпатии как эмоционально-рационально-интуитивного восприятия Другого, связанного с пониманием его духовных и психических состояний.

Обилие имеющихся определений говорит и о том, что эмпатию необходимо рассматривать как многоуровневую и многоаспектную систему. Исходя из этого, можно предположить, что одни виды, уровни, формы эмпатии могут быть наполнены нравственным, гуманистическим началом, а другие быть в большей степени свободны от него.

В современной психологии выделяют такие уровни эмпатии как аффективный, когнитивный и конативный (поведенческий), либо мотивационный, эмоциональный, когнитивный. Мотивационный аспект

побуждает нас беспокоиться за других; аффективный, эмоциональный – чувствовать то же, что и другой; когнитивный – понимать чужие состояния и ставить себя на место другого; поведенческий – содействовать, оказывать помощь. Выделяют также кинестетическую эмпатию, подчёркивая тем самым роль двигательных реакций в формировании этого феномена. Кроме того, многочисленные исследования позволяют говорить о наличии биологически обусловленных предпосылок эмпатии [7]. В то же время подчеркивается важность социокультурной компоненты в развитии навыков эмпатической коммуникации.

Если согласиться с идеей многоуровневости и многоаспектности эмпатии, то логично предположить, что в конкретном акте коммуникации могут быть задействованы лишь некоторые её уровни и аспекты. Эту мысль косвенно подтверждает известный исследователь процесса эмпатии Ж. Десети. Он пришёл к выводу, что компоненты эмпатии действуют независимо друг от друга. В таком случае человек может понимать, «читать» чувства Другого (когнитивный уровень), но при этом не переживать то, что переживает Другой (аффективный уровень). Либо чувствовать то, что чувствует партнер по коммуникации, но в поведенческом плане быть пассивным.

Например, обязательно ли способность поставить себя на место другого предполагает сочувствие к нему и положительную нравственную оценку его действий? Интересны в этом плане результаты исследования Т. Сингер, проведенные с помощью метода магнитно-резонансной томографии, которые показали, что «почти все испытуемые женщины сопереживали нечестным игрокам так же, как и честным. А вот мужчины – нет. Сигнал о переживании боли нечестным игроком не вызывал у них никакого сочувствия! Мало того: вместо болевых центров у большинства мужчин-испытуемых возбуждался особый центр «награды». Зная, что игрок-мошенник испытывает боль, мужчины в большинстве испытывали буквально злорадство, или законное чувство мести и справедливости. У женщин злорадство фиксировалось редко» [5]. Но все же фиксировалось! Значит, мы можем поставить себя на место, например, преступника, стяжателя, циничного политика, но не испытать при этом сочувствия и осудить их поступки.

Предшествующее изложение подводит к мысли, что ответ на вопрос о корреляции между эмпатией и нравственностью во многом лежит в русле выявления механизмов эмпатической коммуникации и определения содержания в них нравственной компоненты.

По поводу механизмов эмпатии в научной среде нет единого мнения. По-видимому, они различны и, скорей всего, связаны с уровнями эмпатии. Так, на эмоциональном уровне действуют прежде всего механизмы заражения, подражания, проекции (приписывания другому собственных мыслей, чувств, мотивов). На когнитивном – механизмы проекции, интроекции (включения в свой внутренний мир взглядов, мотивов, установок других людей), идентификации (неосознаваемого отождествления себя с другим человеком, осуществляемого на основе перенесения в личностное пространство другого),

децентрации (способности преодолеть эгоцентризм, принять в расчет точку зрения другого человека), интуиции. При этом, как уже говорилось, идея отождествления эмпатии и идентификации спорна и имеет немало противников. В частности, один из авторов термина «эмпатия» К. Роджерс подчёркивал, что данный феномен предполагает обязательное сохранение дистанции по отношению к другому человеку. Он был уверен, что идентификация, в отличие от эмпатии, делает человека неспособным понять другого. Эмпатическое восприятие предполагает сохранение собственной идентичности, а значит, и способности отчасти отстраненного восприятия Другого. Т. П. Гаврилова, одна из первых советских исследователей эмпатии, считает, что в эмпатической коммуникации имеет место не идентификация, а децентрация – механизм изменения точки зрения, позиции субъекта в результате столкновения, сопоставления и интеграции её с позициями, отличными от собственной. И хотя через децентрацию преодолевается эгоизм, она позволяет сохранить личностные особенности субъекта коммуникации, что, в свою очередь, предполагает возможность как положительной, так и отрицательной нравственной оценки другого. Следовательно, децентрация отделяет эмпатическую составляющую коммуникации от нравственной.

В целом, описанные выше механизмы нельзя отождествлять с механизмами, обеспечивающими нравственное поведение и положительную нравственную оценку. Ведь можно заразиться страхом, гневом, злостью, подражать агрессивному и безнравственному поведению. Проекция и интроекция также не обязательно должны содержать нравственно положительную оценку. Однако данные механизмы, несомненно, способствуют формированию положительной коммуникативной установки обоих коммуникантов, что увеличивает эффективность коммуникации.

Таким образом, мы подходим к вопросу о мотивационной основе эмпатической коммуникации. Может ли вчувствование и понимание использоваться в манипулятивном общении или эмпатия носит только альтруистический характер? Ведь именно альтруизм противоречит манипулятивной коммуникации – процессу скрытого влияния на человека с целью получения личной выгоды. И здесь также существует две гипотезы: альтруистическая и эгоистическая. Наиболее распространенной является точка зрения, согласно которой эмпатия чуть ли не автоматически порождает альтруистическое отношение и поведение. Однако есть исследователи, которые не согласны с таким мнением. Например, Е. П. Ильин считает, что «вопрос о том, способна ли эмпатия запустить механизм подлинного альтруизма, остается дискуссионным» [5], а Т. О. Юдина не видит прямой причинно-следственной связи между эмпатическим переживанием и вынесением морального суждения и не исключает, что «эмпатия может служить основой аморального поступка в угоду своему интересу или интересу близкого человека» [9, с. 33]. В этом аспекте интересно также замечание Т. П. Гавриловой, которая предлагает различать два вида эмпатии: «сопереживание, т. е. переживание субъектом тех же чувств, которые испытывает другой через отождествление с ним, и

сочувствие, т. е. переживание субъектом по поводу чувств другого, иных, отличных чувств» [3, с. 78]. Второй вид эмпатии, на наш взгляд, может стать элементом манипулятивного общения. Эгоистическое поведение в таком случае будет обусловлено механизмом проекции, который делает возможным перенесение своего личного интереса на партнера по общению.

Можно также предположить, что когнитивная составляющая эмпатии в целом в меньшей степени связана с альтруизмом, чем эмоциональная.

Таким образом, нравственная оценка и альтруистическое поведение не являются автоматическими придатками эмпатии. Мы накладываем свою систему нравственных ценностей на эмпатически воспринимаемые поступки другого. Жалость, сострадание, порождающие альтруизм, можно оценить как одно из важных проявлений эмпатии, но не как её сущность.

Представляется также возможным использование эмпатических способностей в рамках манипулятивных практик, причём, двояким образом. Во-первых, эмпатическая способность может стать мишенью манипулятивного воздействия. Это происходит, например, когда манипулятор вызывает сострадание к себе или искусно представляет себя сочувствующим. Так, использование образов детей, стариков, инвалидов, животных с целью создания положительного имиджа фирмы или полезности товара обращается к нашим эмпатическим способностям.

Во-вторых, сам манипулятор в ряде случаев может использовать когнитивную составляющую эмпатии для достижения своей цели. Очень ярко такое сочетание элементов эмпатии и манипуляции проявляется в сфере торговли и оказания услуг. Если, например, продавец пытается навязать товар, услугу, без которых покупатель вполне мог бы обойтись, или товар, услугу, которые имеют несоизмеримую с зарплатой покупателя цену, то успех его манипулятивных по сути действий повышается, когда продавец умеет «читать» чувства и понимать внутренний мир другого человека. На первый взгляд такое добавление может показаться странным, если исходить из понимания эмпатии как сострадания. Трудно увеличить количество продаж, если ты чувствуешь, что человеку твой товар не нужен или не по карману. Но в реальности специалисты по продажам, работники сферы услуг, разработчики рекламы пользуются элементами эмпатической коммуникации, причём именно для увеличения количества продаж.

Каков механизм использования эмпатических элементов в манипулятивном общении? На каком шаге коммуникации происходит подмена эмпатического манипулятивным?

Возьмем в качестве образца схему шагов эмпатической коммуникации, предложенную Е. А. Горбатовой. Она выделяет шесть этапов эмпатической коммуникации:

- 1) восприятие «открытых переменных» объекта эмпатии;
- 2) расшифровка внешних сигналов;
- 3) присоединение к объекту эмпатии и чтение «скрытых переменных»;
- 4) децентрация субъекта эмпатии;

- 5) моделирование содействия объекту эмпатии;
- б) выражение содействия [2, с. 25].

Именно на четвертом этапе, с точки зрения Горбатовой, обязательными компонентами коммуникации становятся альтруистическая направленность и толерантность. И видимо, именно эта стадии эмпатического общения искажается при манипулятивном воздействии. С одной стороны, возможность такого искажения обусловлена тем фактом, что субъект коммуникации не теряет свое «я». С другой стороны, коммуникация по поводу продажи товара будет успешной, а внедрение в сознание идеи будет эффективным тогда, когда продавец меняет свою установку с себя на потребителя. Задействовав самовнушение, он убеждает себя, что его деятельность по продаже товара нацелена на оказание очень нужной для клиента помощи и содействует решению его проблем. Хотя объективно целью продажи является получение прибыли.

Из всего вышесказанного следует, что эмпатия – этически нейтральная способность человека, не исключая эгоистических целей. Поэтому развитие эмпатических способностей должно идти рука об руку с формированием нравственной сферы личности. Без нравственного сдерживания элементы эмпатической коммуникации могут стать составляющими манипулятивных практик.

Список литературы

1. *Гаврилова, Т. П.* Эмпатия / Т. П. Гаврилова // Большой психологический словарь / сост. и общ. ред. Б. Мещеряков, В. Зинченко. – СПб., 2004. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/–Psihol/dict/26.php. – Дата доступа: 25.11.2017.
2. *Горбатова, Е. А.* Эмпатия: психологическая структура и механизмы реализации / Е. А. Горбатова // Ученые записки Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы. – 2014. – № 1 (21). – С. 23–29.
3. *Елефференко, И. О.* Синергизм эмпатии / И. О. Елефференко // Общество. Среда. Развитие (Terra Humana). – 2007. – № 4. – С. 77–88.
4. *Елефференко, И. О.* Эмпатия как основание коммуникации / И. О. Елефференко // Культурная жизнь юга России. – 2010. – № 4 (38). – С. 33–36.
5. *Ильин, Е. П.* Психология помощи. Альтруизм, эгоизм, эмпатия / Е. П. Ильин. – СПб., 2013. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://readli.net/chitat-online/?b=328546&pg=17>. – Дата доступа: 25.11.2017.
6. *Козяревич, Л. В.* Фасцинация и эмпатия в аспекте перевода как категории коммуникации / Л. В. Козяревич // Вестник Московского государственного лингвистического университета. – 2013. – Вып. 9 (669). – С. 136–143.
7. *Самарин, А. Н.* Социальная эмпатия: у истоков солидарного сознания / А. Н. Самарин // Конфликтология. – 2008. – № 3. – С. 45–61.
8. *Троицкая, Е. А.* Концепция эмпатии в зарубежной психологии конца XX – начала XXI века / Е. А. Троицкая // Вестник Московского государственного лингвистического университета. – 2011. – Вып. 7 (613). – С. 52–64.
9. *Юдина, Т. О.* Эмпатия и мораль: место встречи (обзор зарубежных исследований) / Т. О. Юдина // Шаги / Steps. – 2017. – № 1. – С. 28–39.