

# КӨПКЕ ҰМТЫЛҒАН ЖАЛҒЫЗ. ӘЛЕУМЕТТІК ПСИХОЛОГИЯҒА КІРІСПЕ

## Бұқаралық коммуникация, үгіт-насихат және иландыру 2-бөлім

2-тарау. Бұқаралық коммуникация, үгіт-насихат және  
иландыру. Әлеуметтік таным



Кітап: Көпке ұмтылған жалғыз. Әлеуметтік психологияға кіріспе

Тарау: 2. Бұқаралық коммуникация, үгіт-насихат және иландыру. Әлеуметтік таным

Дәріс: 6. Бұқаралық коммуникация, үгіт-насихат және иландыру. 2-бөлім

Өте сенімді дәлелге жолықсақ, біз ол жайлы терең ойланамыз ба, әлде түсінбей-ақ қабылдай береміз бе? Осы сұрақ біздің иландыру үдерісі жайлы түсінігіміздің негізі бола алады. Ричард Петти мен Джон Качиоппоның зерттеуі бойынша, біз мәселе маңызды болса және өзіміз үшін ерекше маңызды болса ғана терең ойланамыз. Бұл жағдайда біз деректерге өте мұқият мән беруге тырысамыз. Бірақ кейде мәселе біз үшін өте маңызды болып тұрса да, басқа нәрсеге көңіліміз ауып немесе шаршап, тіпті шешімі оңай деп санап, деректерді дұрыс сараптай алмай қаламыз.

Петти мен Качиоппо теориясы бойынша, шын мәнінде адамдарды иландырудың негізгі және сыртқары тәсілдері бар. Негізгі тәсіл нақты дәлелдерге сүйене отырып, адамдарды осы мәселе туралы жүйелі ойлануға және шешім қабылдауға жетелейтін маңызды фактілерге негізделген. Керісінше, иландырудың сыртқары тәсілі тым қарапайым: терең ойланып, дәлелдердің салмағын таразылаудан гөрі, адам көп ойланбай-ақ, деректердің дұрыстығын, қателігін немесе қызықтылығын нұсқайтын белгілеріне жиі елеңдейді.

Айта кету керек, кейбір аса сенімді жарнама иландырудың негізгі де, сыртқары да тәсілдері бола алады.

Заңгерлер мен саясаткерлер деректер мен перифериялық сигнал үйлесімін жиі пайдаланады.

Соңғы жылдары дұрыс сөздерді таңдау ғылымы саяси науқандардың маңызды құралына айналды. Мысалы, америкалықтардың басым бөлігі ата-анасынан байлықты мұра етіп алған адамдарға салық салуды жақтайды. Басқаша айтқанда, біздің көпшілігіміз бұрын «жылжымайтын мүлік салығы» деп аталған нәрсені қолдаймыз. Бірақ Франк Лунц есімді парасатты саяси кеңесші оның атауын түрлендіріп қолданған кезде, жылжымайтын мүлік салығы туралы қоғамдық пікір күрт өзгерді. Оның зерттеуі бойынша, егер саясаткерлер салық заңнамасын өлім жазасына әділетсіз кесетін үкім секілді көрсетіп, «ажал салығы» ретінде сілтеме жасай берсе, онда адамдар оған сөзсіз қарсы болуы мүмкін екенін айтты.

## **Ақпараттың және сенімді әрекеттің тиімділігін арттыра алатын негізгі факторлар қандай?**

Ең маңыздылары мыналар: бірінші, ақпарат көзі (кім айтады?); екінші, ақпарат сипаты (қалай айтылады?); үшінші, аудитория сипаты (кімге айтылады?).

Басқаша айтқанда, кім кімге айтады? Осы факторларды әрқайсысын жеке-жеке қарастырайық.

**Ақпарат көзі** ізгі адамдарға басқаларға қарағанда тез және толық сенеміз: бұл қандай мәселе талқыланып жатқанына қарамастан ақиқат, нақты нәрсені анықтай алмай, пікірлер екіге жарылған кезде – бұл тіпті ақиқат... Өздерінің риторика туралы трактаттарында «шешеннің жеке басының адалдығы оның иландыру машығына ықпал ете алмайды» деп жазатын кейбір зерттеушілердің пікірі қате. Керісінше, шешеннің мінезі оның тән иландыру қасиетінің ең тиімді бөлігі бола алады.

**Сенімділікті ұлғайту.** Ақпараттандырушының тиімділігін анықтау мәселесінде сенім маңызды фактор бола алады. Егер аудитория адамның өздеріне ықпал етуге тырыспайтынына сенімді болса, адамға деген сенім деңгейі де көбеюі мүмкін. Коммуникаторлар бізге әсер етпесе, олардың әлеуеті артады.

## **Тартымдылық**

Байқауымызша, біз ақпарат берушінің тартымдылығын ақпараттың қажеттігімен де байланыстыратын секілдіміз. Бізге өзімізге ұнайтын адамдар әсер ете алады.

Ақпараттандырушының кәсіби білігі емес, онымен жай ғана әңгімелесу бізге ұнайтын жағдайларда, өзімізді ақпарат берушіні ырза еткіміз келетіндей ұстаймыз. Демек, ақпараттандырушы біздің пікірімізді қанша өзгерткісі келсе, біз сонша өзгерте береміз және таптаурын мәселелерде ғана емес. Дәлірек айтқанда, спортшылар дәнді дақылдарды таңдауымызға әсер ете алады, әдемі әйелдер мүлде біз білмейтін тақырып бойынша келісуімізге мәжбүрлейді. Мұның бәрі олардың әсерін мойындайтынымызға немесе мойындамайтынымызға тәуелді емес. Бірақ олар президенттікке



үміткерге дауыс беруімізге немесе аборттың моральдық мәртебесіне қатысты өз ұстанымдарын қабылдауымызға ықпал ете алмайды. Бұл дәрісте қорыта келгенде, мынадай құбылыстарды атап өткен жөн:

- Біздің пікірімізге кәсіби білігі жоғары және сенімге ие адамдар әсер ете алады.
- Өз мүддесіне толықтай қайшы ұстанымды қорғап, дәлелдей білсе, ақпараттандырушыға деген сенім арта түседі.
- Біздің пікірімізге әсер етуге тырыспайтын болса да, ақпараттандырушыға деген сенім арта түседі.
- Таптаурын пікірлер мен іс-әрекеттерде ұнамды және өзімізді соған ұқсататын адам бізге өзінің пікірі мен іс-әрекетінен де қатты ықпал ете алады.
- Қалыптасқан пікірлер мен іс-әрекеттерде ұнамды адам бізге ықпал етуге тырысып, өзі үшін қандай да бір пайда көруге ұмтылып тұрғанын анық білсек те, оның ықпалына түсіп кетуге бейіміз.

### Қарым-қатынас табиғаты

Ақпараттың мәнері оның тиімділігін анықтауда ерекше маңызға ие. Олардың бір-бірінен ерекшелігін білудің бірнеше тәсілі бар. Аронсон ең маңызды делінген бес тәсілді таңдады: (1) Аудиторияның талдау қабілетін арттыруға арналса немесе оның эмоциясын көтеруге бағытталса, ақпарат сенімдірек бола ма? (2) Ақпарат жеке мықты тәжірибеге байланысты болса немесе күмәнсіз статистикалық мәліметтерге қанық болса, адамдарға қатты әсер ете ме? (3) Ол біржақты дәлелге ғана сүйенуге тиіс пе, әлде қарсы пікірді терістеу мүмкіндігін пайдалана ала ма? (4) Дау кезіндегідей екі жақ қарсы келсе, дәлелдердің келтірілу реті екі тараптың қай-қайсысына болса да шартты түрде әсер ете ме? (5) Аудиторияның әуелгі пікірі мен ақпаратта айтылған пікірдің арасындағы оның тиімділігі мен айырмашылығының арасында қандай өзара байланыс бар?

### Логикалық және эмоциялық үндеулер

Автор бірнеше жыл бұрын өзінің тұрған қаласында тісжегіге қарсы күрес құралы ретінде ас суына фторды қосу-қоспау жөніндегі референдум өткізілгенін туралы айтты. Фтор қосуды жақтаушылар өте қисынды және орынды ақпараттық науқан бастады. Фторидтердің артықшылығы туралы белгілі стоматологтардың жазбалары, фторланған суды тұтынатын аудандардағы тіс ауруларының азаюы дәлелденген пікірталастар, ауызсуды фторлаудың зиянды әсері жоқ екенін айтқан дәрігерлер мен денсаулық сақтау саласының басқа да мекемелері қызметкерлерінің мәлімдемелері осы науқанның негізі болды. Қарсы топ эмоциялық реңкі басым тәсілді қолданды. Мысалы, бір парақшада жиіркенішті егеуқұйрық бейнеленіп, астына: «Ішетін суымызға егеуқұйрықтың уын қостыруға жол бермейік!» деп жазылған. Референдум қорытындысында фтор қосуды жақтаушылар ойсырай жеңілді.

Әрине, бұл жайт эмоциялық үндеулердің үнемі басым түсетінін дәлелдей алмайды. Өйткені болған жайт бақылауға алынған зерттеу емес еді. Біз жарнама қолданылмаса, жұрттың суды фторлауға қалай дауыс беретінін білмейміз, сондай-ақ қарсы топ шығарған парақшаның көп адамға жеткен-жетпегенін де, ғалымдар тобының жазбаларына қарағанда, осы парақшалар оқуға оңай болған-болмағанын да білмейміз. Бұл саладағы нақты зерттеулер қорытындыларға келе қоймаса да, эмоциялық реңкі басым үндеулерге қолайлы жағдай тудыратын дәлелдер біршама. Ертеректегі зерттеулердің бірінде Джордж Хартманн үндеудің қай түрін пайдаланғанына орай, адамдарды нақты саяси кандидатқа дауыс беруге итермелеу деңгейін нықтауға тырысты. Ол эмоциялық реңкті хабарламаны бірінші алған адамдардың, логикалық негізі басым хабарлама алған адамдарға қарағанда, алғашқы хабарламада қолдау білдірілген кандидатқа дауыс бергенін көрсетті.

Іс жүзінде «логикалық» пен «эмоциялық» арасындағы айырмашылықты тану қиын болса да, кейбір зерттеушілер өте қызықты және тым күрделі мәселені қарастыруға ден қойды. Олар нақты



бір эмоцияның түрлі деңгейі пікірді өзгертуге ықпал ету мәселесін зерттеп көрді. Сіз пікірді өзгерту үшін тыңдаушылардың жүрегіне қорқыныш ұялатқыңыз келді делік. Сәл ғана қорқытқан дұрыс па, әлде жүректерін тас төбесіне шығарған жөн бе?

Эксперименттердің қорытындылары бұл мәселеге қалай жауап береді? Осы қорытындылардың басым бөлігі түрлі тең жағдайда, адам алған ақпараты бойынша төнген қауіптен қатты қорықса, істің алдын алу үшін оң әрекет жасауға соншалық жақын екенін көрсетеді.

Бұл әдіс адамдардың бәрі үшін оңтайлы ма? Жоқ. Салқын ақылдың кейбір адамдарды «үлкен қорқыныш әрекетсіздікке әкеледі» деген ойға бекіндіруінде себеп бар: бұл барлық адамда емес, белгілі бір жағдайларда белгілі бір адамдарда ғана.

Левенталь мен әріптестері ашқан жаңалықтың мәні мынада: өздерін-өздері жоғары бағалайтын адамдар әрекетке бірден көше алады. Ал өздерін төмен бағалайтындар қатты қорқыныш тудыратын ақпараттан хабардар болған кезде баяулау қимылдайды, бірақ, ең қызығы, біраз уақыт өткен соң, олар да дәл өзіне бағасы жоғары жандардай іс-қимыл жасайды. Анығырақ айтсақ, бірден әрекет етудің қажеттілігі жоқ болып, кейінірек қимылдауға болатын болса, өздерін төмен бағалайтындар көп жағдайда үлкен қорқыныш тудыратын ақпараттың әсерінен солай әрекет етеді. Өздерін төмен бағалайтындар қауіп-қатерге тап болса, қатты қиналуы мүмкін. Өте қорқынышты ақпарат оларды тіпті тұқыртып, төсекте басын қымтап алып, тығылып жатуға мәжбүрлейді. Олар болмашы немесе орта деңгейлі қорқынышпен бетпе-бет келсе ғана дұрыс әрекеттен алады. Дегенмен әлі де уақыты болса, яғни тез қимылдау талап етілмесе, олар хабарлама өздерін есінен тандыра қорқыта алса ғана жылдам әрекеттенеді.

Левенталь мен әріптестері өткізген кейінгі зерттеулер де осы қорытындыны растады. Бір экспериментте қатысушыларға ірі автомобиль апаттары туралы фильм көрсетілді. Қатысушылардың біразы фильмді үлкен экраннан, басқалары алыс қашықтықтан кішкентай экран арқылы тамашалады. Өздерін жоғары немесе орташа бағалайтындардың ішінде фильмді үлкен экраннан көргендер кіші экраннан көргендерге қарағанда қажетті қорғаныс жасауға көбірек дайын болды. Ал өздерін төмен бағалайтындар фильмді кіші экраннан көрген соң белсенділік танытты, олардың ішінде фильмді үлкен экран арқылы тамашалағандары өздерін қатты шаршаңқы сезініп тұрғанын, апат құрбандары орнында әзер елестеткенін айтты. Осылайша, өздерін төмен бағалайтындар тез әрекет ету қажет болса, қатты қорқыныштан не істерін білмей қалатыны байқалды.

Өздерін жоғары бағалайтындарды өздерін төмен бағалайтындар секілді ұстауға көндіруге болады. Біз оларды, төнген қауіптің алдын алу үшін ештеңе істей алмайтынын сезінуге мәжбүрлей аламыз. Бұл жағдайда адамдардың көпшілігі, тіпті өзін жоғары бағалайтындар да, басын құмға тығып алуы мүмкін. Енді сіз көлік апаттарын азайтқыңыз немесе адамдардың темекіні қоюына көмектескіңіз келді делік. Бірақ өзін төмен бағалайтындарға жолығып қалдыңыз. Не істейсіз?

Егер сіз нақты, анық және оптимистік реңкі басым нұсқаулық әзірлесеңіз, аудитория мүшелерін қорқыныштарға қарсы тұрып, осы қауіптің бетін қайтаруға қайраттандыруыңыз мүмкін. Осы жорамал Левенталь мен әріптестері өткізген экспериментте нақтыланды. Онда байқалғандай, қорқынышты сәттерде қашан және қалай әрекет ету қажеттігі жазылған нұсқаулықтар мұндай тапсырмасы жоқ ұсыныстардан әлдеқайда тиімді болып шыққан. Мысалы, студенттерге сіреспе аурына қарсы екпе алу жөніндегі колледж ғимаратында өткізілген шарада екпені нақты қайдан, қалай алуға болатыны айтылды. Шараға арнайы жасалған картада студенттер емханасының мекенжайы көрсетіліп, әр студенттің өзіне ыңғайлы уақытта екпе жасатуға мүмкіндігі бар екені жазылған. Нәтижесінде студенттерге сіреспеге қарсы екпеге қатысты жағымды аура тудырып барып, үлкен тәуекелге шақыру тиімді болып шықты және екпе салдыруға ниетті студенттер саны арта түсті.

Екпе алуға шақырған нақты нұсқаулықтардың болуы да студенттердің ниеті мен қалауына еш әсер ете алған жоқ. Дегенмен іс-әрекетке кәдімгідей ықпалы бары байқалды: қалай әрекет жасау қажеттігі айтылған қатысушылардың 28 пайызы екпе алды, ал ешқандай нұсқаулық алмағандардың 3 пайызы ғана екпе алуға келді. Не істеу керектігіне арнайы нұсқаулық берілген бақылаудағы топқа қорқыныш тудыратын ештеңе айтылған жоқ, бұл топтан екпеге ешкім де келмеді. Демек, әрекет ету үшін нақты нұсқаулықтың өзі жеткіліксіз. Мұндай жағдайда қорқыныш әрекет етудің қажетті бөлшегі болады.

Осындай нәтижелер Левентальдің темекіге қатысты экспериментінде де байқалды. Ол үлкен



қорқыныш тудыратын хабарламалардың темекіні тастауға қатты итермелейтінін анықтады. Бірақ бұл хабарламаларда нақты іс-әрекетке қатысты нұсқаулық болмаса, жүріс-тұрысты қатты өзгерте алмайды. Ішінде үрей тудыратын ештеңе болмаса, «екі қорап темекінің орнына журнал сатып ал», «темекі тартқың келген кезде суды көбірек іш» дегенге саятын нақты нұсқаулықтар да тиімді бола қоймайды.

Қорқынышты ояту мен нақты нұсқаулық бірлігі жақсы нәтиже берді: студенттер эксперименттен кейінгі төрт ай бойы темекі шегуді азайтты.

Демек, кей жағдайларда үрейді күшейтуге арналған, нақты жүріс-тұрысқа қатысты нұсқаулығы бар үндеулер арқылы қажетті әрекетке қол жеткізуге болады. Бірақ Левенталь мен оның әріптестері көрсеткендей, қорқыныш тудыратын шағымдар түпкі ойына байланысты нақты формаға ие болады. Осындай шағымдар нақты нұсқаулықтарға сүйенсе де, қажетті нәтижеге қол жеткізе алмауы мүмкін.

Кейде қорқытқыңыз келсе де, сәтсіздікке ұрынуыңыз мүмкін. Мұндай жағдай қорқыныштың өзі қатты үрейлі емес кезде бола алады. Мысалы, жаһандық жылынудың аса қауіпті екені рас. Оны көп ғалым баяу тықылдап, уақыты жақындап келе жатқан бомбаға ұқсатады. Температура артқан сайын мұздықтар еріп, теңіздердің деңгейі көтеріле береді. Таяу уақытта көп елді мекен су астында қалуы ықтимал.

Ауру тарататын жәндіктер бұрынғы салқын жерлерге қоныс аударған соң, безгек секілді кейбір аурулар көп таралады. Дауылдар да құрғақшылық пен жылылық толқындары секілді жиілей береді және күшейе түседі, сөйтіп, адам шығыны көбейіп, тамақ өнімдерін өндіруге қауіп төндіреді. Солай жалғаса береді. Осы көңілсіз болжамдарға қарамастан, «Оскар» сыйлығын алған «Ыңғайсыз ақиқат» фильмінде анық көрсетілсе де, америкалықтар нақты іс-әрекетті талап етудің орнына, әлі де тым салғырттық танытуда. Таяуда жүргізілген сауалнамалар бойынша, адамдар терроризмнен, жыландардан, бүйілерден, өлімнен, жеке сәтсіздіктерден және жұрт алдында масқара болудан қатты қорқады. Сауалнамаға қатысқан мыңдаған адамның санаулысы ғана жаһандық жылынудан қорқатынын айтқан. Неге бұлай?

«Жауаптың бір бөлігі миымыздың қалай жұмыс істейтінінде жатыр», – дейді Даниэль Гилберт.

Біздің миымыз қорқынышты сезінудің эволюциясынан өтті, тұмау немесе рецепт бойынша берілген дәрілердің жанама әсері сияқты қауіптерден емес, терроризм немесе қорқынышты жыландар қаупінен көбірек үрейленеді. Шынында да, жыл сайын лаңкестік әрекет құрбандарынан да көп адам тұмау мен дәріден өлімге душар болады, ал жаһандық жылыну жер халқының басым бөлігін қырғынға ұшыратып, жоқ дегенде зор азап шектіруі мүмкін. Осыны жоққа шығару немесе ескермеу арқылы, біз бейімделуден бас тартамыз. Басты мәселенің бірі – біздің біртіндеп келетін емес, тас ғасырынан бергі нақты және анық қауіптерге жауап қайтара отырып эволюциядан өттік. Сондай-ақ, біз адами наразылық сезімімізді оятатын, терроризм сияқты адам қолынан болатын қауіптерге реакция білдіруге бағдарланғанбыз. Гилберттің ойынша, адамдар көліктің зиянды қалдықтарынан немесе орман ағаштарын жөнсіз шабудың салдарынан гөрі, жаһандық жылыну лаңкестердің астыртын әрекетінің нәтижесі ретінде көрсетілсе ғана, оған қарсы іс-қимылды талап ете алады. Лаңкестің санаға орныққан таптаурын бейнесі секілді, жаһандық жылыну да санамызда тамырланатын болса ғана көп адам шара қолдануға ыңғайлана бастайды.

Мэтью МакГлоун мен әріптестері жаһандық жылынуға емес, 2009 жылы адамзатқа қауіп төндірген шошқа тұмауы вирусына екпін қоя отырып, жоғарыдағы қорытындыны тексеріп көрді. Сол жылдың сәуір айында «Ауруларды бақылау және профилактика жасау орталықтары» тез тарап бара жатқан тұмауға қарсы қолды жиі жуу, тұмау жұқтырған адамдармен ұшырасудан бой тарту, ең алдымен, вакцинациялану сияқты ұсынымдар әзірледі. Өз экспериментінде МакГлоун мен оның командасы осы ұсынымдар жасалған соң, вакциналар қолжетімді болғанға дейін, адамдардың шошқа тұмауы жайлы не білетінін анықтау үшін ақпараттық кітапша жасады.

Экспериментке қатысушылардың жартысы тұмауды адамдарды қыратын әлдене деп қарастырды. Қалған жартысы тұмауды жыртқыш есебінде бейнеледі. Тұмауды жаулаушы ретінде көрсеткен кітапшаны алған адамдар шошқа тұмауын қорқынышты індет деп білді және өздерін оны жұқтырып алуға, оған қарсы екпе алуды жоспарлауға бейім жандар ретінде көрсетті. Демек, қорқыныш шақыратын үндеулер біздің түрлі шабуылдан пайда болатын үрейлерімізбен астасар болса, тиімділіктің жоғары деңгейін көрсете алады.