

Winfried Probst: Manipulation und Überzeugungskunst. Wie Sie andere gewinnen und sich vor Fremdsteuerung schützen. Gabler GWV Fachverlage GmbH, Wiesbaden, 2009. 208 lap

Már a cím első szava is felveti a több ezer éves problémát a retorika és az etika kapcsolatáról. Hogyan lehet könyvet írni a manipulációról? A könyv előszavában a szerző leszögezi, hogy az emberek közötti kommunikációnak világosnak kell lennie, és az emberek közötti bizalomra kell épülnie; a könyv célja tehát nem az, hogy elvtelen manipulációs stratégiákra tanítsa az olvasóit, hanem az, hogy megmutassa, milyen lehetőségeket nyújt a nyelv a meggyőzésre. Ezzel a „szerszámosládával” a kezünkben könnyebben meg tudjuk szerezni az emberek bizalmát, de elháríthatjuk a külvilág befolyásolási kísérleteit is. A könyv minden fejezetében megtalálható ez a két alpont: hogyan lehet élni és visszaélni a nyelv által nyújtott lehetőségekkel.

A kötet nagy érdeme a világos, áttekinthető szerkezet: a fejezetekre osztás alapja a szerző által kialakított négypólusú kommunikációs modell. A kommunikációt a tudat (*Bewusstsein*), a valóság (*Realität*), az egyén (*Individuum*) és a társadalom (*Gesellschaft*) pólusai közé helyezve hat kapcsolati tengelyt vizsgál: tudat és valóság, tudat és társadalom, valóság és társadalom, valóság és egyén, egyén és tudat, valamint az egyén és a társadalom összefüggéseit. Minden tengelyen két funkciót mutat ki, így a nyelvnek összesen 12 kommunikációs funkciót tulajdonít.

Az első rész két fejezete a nyelvet mint a megismerés és a szemléltetés eszközt vizsgálja. Tudunk a valóságot nyelviileg interpretálható tényekkel, fogalmakkal képezni le. A szerző példaként a szél erősségének különböző fokozatait jelölő szavakat említi (a *szellőtől az orkánig*); ezeket a fokozatokat azonban csak az ember különíti el, mesterségesen, hogy saját megismerő folyamatát segítse. Így válik a nyelv a megismerés eszközzé (*Erkenntnismittel*). A valóság nyelvi leképezése lehetőséget nyújt a manipulációra is, mivel (mint a fenti példa is mutatja) értékel, világképet sugall. Ugyanazt a hadműveletet például „vesztes csataként”, de „stratégiai visszavonulásként” is lehet interpretálni. Ha tisztában vagyunk a szavak asszociációs profiljával és interpretációs keretével, felismerhetjük ezeket a trükköket. A nyelv emellett a szemléltetés eszköze is lehet (*Abbildungsmedium, Mittel zur Anschaulichkeit*), ezáltal fantáziánkra, tudatalattinkra hatva érzelmeket kelthet. Az adott terméket például a reklámok egyrészt a fantáziára ható, vonzó képek társításával, másrészt a szlogenek az ismétlődés, hangzás, ritmus eszközeivel teszik vonzóbbá. Ilyen esetekben fontos a beszélő érdekeinek, céljainak tudatosítása magunkban.

A tudat és a társadalom kapcsolata szempontjából diakrón megközelítésben a nyelv tradícióként (*Tradition*), szinkrón szempontból pedig a beszélőket összekötő kapocsként (*gemeinsames Band*) jelenik meg. A szállóigék, a közmondások, a beszédaktusok hagyományt közvetítenek, és mivel tekintélyük van, hitelt, bizalmat kölcsönöznek. (A klasszikus retorika a külső bizonyítékok között tartja számon ezeket.) A manipulációtól megvédhetjük magunkat, ha mindig megvizsgáljuk, illenek-e a használt elemek az adott helyzethez, vagy alkalmazásukkal csak az érveket akarják kiváltani. A nyelv nemcsak vertikálisan, hanem horizontálisan is összekapcsolja az embereket. A történelem során a hatalom sok eszközt talált ennek korlátozására (cenzúra). A saját vélemény kialakítása, az ahhoz való ragaszkodás megakadályozhatja, hogy a ködösítés, az indoktrináció, a közvetett befolyásolás vagy a reklám módosítsa, valamilyen érdek által meghatározott irányba terelje a tudatunkat.

A valóság és a társadalom tengelyének segítségével azt vizsgálja a szerző, hogyan határozzák meg a nyelv szabályai a világhoz való viszonyunkat. A nyelv használati útmutatót: sztereotípiákat, csoportfogalmakat, problémamegoldó stratégiákat nyújt a világhoz (*Gebrauchsanleitung für die Welt*). Ezekkel szintén vissza lehet élni, ezért fontosak a saját problémamegoldási javaslatok, alternatívák, a kritikus látásmód, a nyelvhasználati autonómia. Az egyéni és a csoportnyelvek pedig sajátos perspektívákat (*Sonderperspektiven*) nyújtanak a valóság leképezésére, hiszen az egyének világképe, érdeklődése kiderül gondolkodásukból, beszédmódjukból. A nyelv vertikális rétegződése alapján elkülöníthető életkor szerinti és szakmai csoportok így kulcsot nyújthatnak a személyiség megértéséhez is. Manipulációra akkor adnak okot, ha kényszerből használják (például, ha a tanár rákényszeríti a diákra bizonyos terminusok használatát), vagy ha a másik fél nem érti őket (például a reklámok idegen kifejezéseit). E két funkció kidolgozatlanabb a többenél, ezt az is mutatja, hogy míg a többi tengelyről átlagosan 30 oldalt ír, erre a két megközelítésmódra csak 13 oldalt szán.

A nyelv az egyén számára normarendszert közvetít (*System von Normen*), amellyel a valóságot értelmezheti. A szabályok, szerződések, tabuk, normák ismerete befolyásolhatja szóválasztásunkat (ha például egy műzelmának akarunk alkoholt eladni, érdemes azt gyógyszerként feltüntetni). A hatékony kommunikációhoz tudnunk kell azonban azt, hogy a nyelv az érzések közvetítője (*Medium der Gefühle*) is. A bizalom elnyeréséhez fontos, hogy tudjunk beszélni érzéseinkről, a manipuláció felismeréséhez pedig ismernünk kell azokat a szavakat, amelyek erős érzelmek kiváltására képesek, vagy a mi érzelmeinkre a többenél jobban hatnak.

Az egyén és a megismerő tudat közötti kommunikációban a nyelv az információ közvetítésének eszköze (*Informationsmedium*). Előzetes tudásunk, személyes érdeklődésünk, illetve az információk egyoldalú beállítása, értékelése, mennyisége módosíthatja ezt a folyamatot. A nyelv közvetítheti a tudathoz az egyén valós szükségleteit (*Stimulans von Bedürfnissen*), külső befolyással azonban olyan szükségletek is stimulálhatók, amelyeknek kielégítéséhez gazdasági érdek fűződik. Szükségleteink rendszerének ismerete (vö. Maslow) segíti, hogy felismerjük, mely szükségletek racionálisak.

A könyv utolsó két fejezete az egyén és a társadalom kapcsolatát vizsgálva arra a kérdésre keresi a választ, hogy mi a sikeres kommunikáció és vezetés titka. A nyelv a kommunikáció eszközeként (*Kommunikationsmittel*) ideális esetben „lelki hidakat” épít az emberek között. A szerző külön pontokban foglalkozik a nem nyelvi jelek szerepével, a hallgatás, a kérdezés, a meggyőző beszéd, a felosztás, az érvelés titkaival. A nyelv a hatalomgyakorlás eszköze (*Herrschaftsmittel*) is lehet. A jó főnök ismeri a belső motiváció megteremtésének és a támadások hatástalanításának a titkait. Ez a két fejezet tippek gyűjteménye, ezek jobb rendezése, csoportosítása azonban hasznos lett volna, így óhatatlanul elveszik az olvasó a (vegyesen hasznos és triviális, néha ismétlődő) tanácsok között. A zárszóban a manipuláció és a meggyőzés határaitól szólva megismétli, hogy az *überzeugen* szó jelentése ’felvilágosítani, tudatosítani’; ha manipulációra használják a nyelvet, megszakad az emberek közötti bizalom. Ezért a legjobb, amit magunkért és másokért tehetünk, ha személyünk szavahihető, meggyőző, képesek vagyunk elköteleződni, szoros kapcsolatokat kötni; az ideális nyelvhasználó a „hídépítő” (pontifex).

Winfried Probst a frankfurti St Georgen Főiskolán tanult filozófiát, teológiát, dialektikát, modelljén érezhető a klasszikus és modern retorika (filozófia) nagy gondolkodóinak hatása, Arisztotelész (116), Kant (13), Wittgenstein (62) vagy az idősebb Cato (87) neve egy-egy idézet vagy anekdota kapcsán merül fel. Bibliográfia nem, csak tárgymutató tartozik a könyvhöz. Elméleti ismereteit és vezetőképző tanfolyamain szerzett 30 éves tapasztalatát összegezve Probst nem tudományos igényű munkát, inkább „sikerkalauzt” akart az olvasói kezébe adni, hogy segítse őket a határozott és kariz-

matikus fellépés, a munkahelyi és a magánéleti sikerek elérésében. Az fent említett egyenletlenségek ellenére a modell azonban a nyelvtudománnyal foglalkozók számára is érdekes összefüggéseket rejthet.

Major Hajnalka

PhD-hallgató

ELTE BTK

Alkalmazott Nyelvészeti Doktori Iskola