

MANIPULACJA

autor **Jacek Matter**

Manipulacja to zespół świadomych lub nieświadomych działań podejmowanych w celu wywarcia na określoną osobę (lub grupę) wpływu skłaniającego do zachowań odpowiadających planom sprawcy manipulacji. Istotą prezentowanego zjawiska jest ukrycie rzeczywistych zamierzeń, ich konsekwencji, a nade wszystko — samego faktu wywierania wpływu.

Już z samej definicji manipulacji wynika, iż osoba dopuszczająca się jej nie zawsze zdaje

sobie sprawę z nieczystości prowadzonej gry, zwłaszcza jeśli towarzyszą jej dobre intencje. Typowym przykładem działań manipulacyjnych, podejmowanych zarówno w dobrej, jak i złej wierze, są poczynania przywódców politycznych i religijnych. Kłamstwa „dla dobra narodu” i oszustwa w wykładni Pisma Świętego „dla dobra Kościoła” są tego odzwierciedleniem. (Jestem przekonany, że przynajmniej niektórzy z manipulatorów istotnie wierzą w dobroczynność swych przedsięwzięć i w to, że utrzymując masy w niewiedzy działają dla ich szczęścia. Wsparciem tego typu postaw może być już samo zachowanie osób manipulowanych, np. w okresie kampanii wyborczej tłumy łapczywie pożerają „kiełbasę wyborczą”, choć przynajmniej po części muszą zdawać sobie sprawę z niestrawności tego pożywienia).

Do manipulacji dochodzi nie tylko za pośrednictwem słów (werbalnie). Określona pozycja ciała, gest, mimika, chrząknięcie, ziewnięcie itp. oddziałują czasem silniej, mogąc zniweczyć cały klimat tworzony długo i stopniowo w warstwie werbalnej.

Z manipulacją spotykamy się na każdym kroku: w domu, pracy, sklepie, podczas wypoczynku. Nawet poczciwy Kubuś Puchatek nie jest od niej wolny, gdy poleca Krzysiovi przechadzać się z parasolem pod drzewem, podczas gdy on sam — I.

udając chmurkę deszczową — wznosi się przy pomocy balonika w pobliże dziupli wypełnionej miodem. Przez cały czas zapewnia przy tym pszczoły o swych rzekomo dobrych zamiarach zroszenia ziemi deszczem i o zupełnym braku zainteresowania ich produkcją. Przyjrzyjmy się różnym formom manipulacji stwarzanym przez:

PRESJE ZEWNĘTRZNE

1. Pośpiech. „Jedyna okazja!

Wyłącznie dla wybranych



członków klubu! Decyzję trzeba podjąć natychmiast!” — oto fragment pewnej rozmowy telefonicznej, jaką przeprowadziła ze mną miła panienka oferując unikatową — jej zdaniem — książkę. Komplement wobec potencjalnego nabywcy został wzmocniony podkreśleniem wyjątkowości oferty i koniecznością błyskawicznego podjęcia decyzji. Pośpiech z reguły nie jest dobrym doradcą, o czym wie choćby wielu kupujących samochody. Zespół różnych form manipulacji został tu wykorzystany dla uzyskania finalnego efektu — zakupu książki. Metoda ta jest szeroko stosowana także przez osoby trudniące się tzw. dystrybucją bezpośrednią. Podczas domowych prezentacji wyrobów nakłanianie się uczestników do natychmiastowego podejmowania decyzji. []

2. Komplement

W bajce „Kruk i Lis” chytry rudzielec prezentuje równie prosty, co nienaturalnie przesadny zachwyty nad umiejętnościami wokalnymi kruka. Celem jest trzymany przez ptaka w dziobie ser. Manipulacja jest przejrzysta i aż dziw, że choć wciąż praktykowana przez ludzi, święci triumfy mimo swego oczywistego prostactwa. Widać próżność przyćmiewa nawet elementarne umiejętności samooceny. Istnieją jednak bardziej wyrafinowane sposoby komplementowania, przybierające formę poniżania się (np. w Molierowskim „Świętoszku”

tytułowy bohater nieustannie ubolewa nad własną niegodnością, wynosząc zarazem cnoty gospodarza domu, na którego koszt żyje i którym kieruje wedle własnego upodobania). Działaniem odwrotnym, lecz również należącym do grupy manipulacji, jest wywyższanie się — szczególnie często dziś spotykane. Klasycznym przykładem jest „Rewizor” oraz „Kapitan z Koeppenig”. W obu przypadkach przeciętne osoby wcielają się w osobistości o nadwyczajnych uprawnieniach, dokonując niemałego zamieszania. Niedawno pewna zagraniczna jejmość tak dalece oczarowała władze miasta Książ, iż te zawarły z nią umowę na dzierżawę i restaurację zamku. Wielomiesięczny pobyt rzekomej prominentki zaowocował dalszą dewastacją obiektu.

3. Zaakcentowanie

„Izrael zerwał porozumienie pokojowe! Dziś rano Izrael zaatakował bazy bojowników palestyńskich w odpowiedzi na ich ostrzał pozycji położonych na wzgórzach Golan” — podobne komunikaty co pewien czas pojawiają się w mass mediach. Manipulacja kryje się w sposobie przekazywania informacji. Fakty świadczą, iż pierwotny atak Palestyńczyków spowodował reakcję Izraela, co zaowocowało zerwaniem układu. Wyciągając jednak skutek na pierwsze miejsce, ukrywa się istotną przyczynę zajścia. Czytelnik lub słuchacz zapamięta pierwszą kwestię: „Izrael złamał porozumienie pokojowe”, gdyż taka jest natura rejestrowania informacji. Pozostała część wypowiedzi traktowana jest nieświadomie jako komentarz lub balast i podlega usunięciu. W ten sposób można poprzez samo tylko przedstawienie faktów spowodować odpowiednią reakcję opinii publicznej w dowolnej kwestii. Tym samym traci wiarygodność twierdzenie o rzekomej obiektywności samych faktów.

4. Przeciwiństwa

Na tym skrzyżowaniu zielone światło dla skręcających w lewo zapala się rzadko i na krótko. Wie o tym około dwudziestoletnia dziewczyna ubrana w bluzkę umożliwiającą szybkie odsłonięcie zniekształconej lewej kończyny. Spaceruje po pasie zieleni rozdzielającym jezdnie. Podchodzi kolejno do samochodów i bez słowa prezentuje kalectwo; zdrową ręką inkasuje datki. Prawie nikt nie opiera się ostremu zestawieniu fizycznej normalności i bogactwa z podstawioną pod nos ułomnością kojarzoną natychmiast z biedą, choć dziewczyna nie wygląda na zaniedbaną. Mamy do czynienia z efektem kontrastu wywołującym poczucie winy: „Ty jesteś zdrowy, a ja?! Skoro widzisz, ile nas dzieli, sięgnij do

portfela, by bodaj częściowo zniwelować dzielącą nas niesprawiedliwą różnicę”. Ciekawe, iż pomimo oczywistego braku winy postronnych ostre zestawienie przeciwieństw wywiera pożądany przez manipulatorkę wpływ. []

Innym, podobnym zachowaniem jest głośne wołanie żebraczki, połączone z uchwyceniem ręki lub rękawa: „Panie, daj dwa złote na mleko dla dziecka”. Osoba zaczepiona znajduje się najczęściej w ruchliwym miejscu, przez co natychmiast skupia na sobie wzrok przechodniów, czując się po trosze niczym aktor wypchnięty na scenę przed rzetelnym opanowaniem roli. Wywiera tu wpływ element zaskoczenia, czasu (należy szybko podjąć decyzję), poczucia winy oraz zaangażowania opinii publicznej (nawet bierne odnosi skutek).

5. Wzajemność

Ubrani odświętnie wręczają pasażerom kwiat lub książkę — gratis, bez żadnych zobowiązań. Ot, z czystej sympatii dla podróżnych zmęczonych długim lotem. Nieco dalej, w pobliżu wyjścia, stoi inna grupa podobnie odzianych wiernych, zbierająca dowolne datki na wsparcie ich działalności. Praktyka ta opiera się na głęboko zakorzenionym poczuciu konieczności regulowania zadłużeń, odwzajemniania dobra dobrem. Naturalnie cała przymilność zachowań (uśmiechy, pozdrowienia) nie ma nic wspólnego z bezinteresownością, a zachowania te są przejawem wyrachowania w dążeniu do zdobycia cudzych pieniędzy. Obliczone na podobny efekt są np. stoiska w wielkich sklepach samoobsługowych, gdzie częstuje się darmo potencjalnych klientów sokami, słodyczami, sałatkami. Zamiana możliwości kupna w decyzję kupna owocuje np. niezamierzonym uprzednio nabyciem kompletu noży kuchennych, miksera itp.

6. Opiniowanie

Część reklam telewizyjnych opiera się na opinii ekspertów nieprofesjonalnych, a więc zwykłych użytkowników. Gdyby ludzie ci polecili nam jakiś wyrób podczas przypadkowego spotkania na ulicy, przypuszczalnie nie mielibyśmy kłopotu z uznaniem ich niekompetencji. Kiedy jednak osoby te przemawiają z ekranu, przypisuje się temu szczególne znaczenie, a tym samym ich opinie stają się miarodajne. Grono pań może w najbardziej niedolny sposób wykrzykiwać słowo „szok” jako podsumowanie rzekomej doskonałości podsuniętego proszku do prania. Mimo to ich opinia cieszy się wiarygodnością i przynosi konkretne zyski producentom.

Wiele firm farmaceutycznych proponuje lekarzom wyrażenie opinii, zapraszając np. do przetestowania produkowanego przez nich preparatu. Zapisując go pacjentowi wypełnia się prosty formularz, niemający nic wspólnego z naukową dokumentacją towarzyszącą próbom klinicznym; stanowi on jedynie potwierdzenie wystawienia recepty. Po pewnym czasie przedstawiciel medyczny firmy zbiera wypełnione formularze, pytając taktownie o ocenę przydatności preparatu, a przy okazji zostawia drobny upominek w postaci stetoskopu, aparatu do mierzenia ciśnienia itp. W istocie firmom zależy nie tyle na opinii szeregowego lekarza, gdyż przed wprowadzeniem leku do aptek został od należycie sprawdzony i posiada wszelkie niezbędne atesty, co na zwielokrotnieniu zysków ze sprzedaży. Wszelako uhonorowanie kogoś mianem eksperta, danie do zrozumienia jakoby jego głos był oczekiwany i ważny dla producenta — mile łechce człowieka próżność. []

7. Zaskoczenie

W książce Roberta Cialdiniego pt. „Wywieranie wpływu na ludzi” czytamy na str. 57: „Gdybyś sprzedawał stoły bilardowe, to reklamowałbyś stół kosztujący 329 dolarów czy też taki, który kosztuje 3000 dolarów? Jest duża szansa, że reklamowałbyś tańszy, mając nadzieję, że kiedy klient już się pojawi w sklepie, to zdołasz go jakoś namówić na droższy. G. Warren Kelly, nowy kierownik promocji w Brunswicku, twierdzi, że nie miałbyś racji. Na dowód przytacza faktyczne dane o sprzedaży z przeciętnego sklepu. Jednego tygodnia wszystkie oferty zaczynano w nim stołów najtańszych, a dopiero potem pozwalano na rozważenie kosztowniejszych modeli. Zastosowano więc tradycyjną metodę „podciągania” klienta. Przeciętna wartość sprzedaży stołów wyniosła w tym tygodniu 550 dolarów dziennie. Jednakże następnego tygodnia wszyscy klienci byli — niezależnie od swoich własnych zamiarów — podprowadzani początkowo do stołu w cenie 3000 dolarów. Dopiero potem pozwalano im na obejrzenie tańszych ofert, jeżeli takie mieli życzenie. Dzienna wartość sprzedaży wyniosła w tym tygodniu 1000 dolarów”.

Przywykliśmy już do zaskakujących ofert związanych z sezonowymi obniżkami cen, sięgającymi 40,50,60 i więcej procent. Należałoby oczekiwać, że niebawem nadejdzie czas, gdy szczęśliwy nabywca przecenionego obuwia otrzyma dopłatę przekraczającą wartość produktu. W istocie niektóre firmy postępują w ten sposób, ustalając cenę towaru poniżej jego rzeczywistej wartości w nadziei przyciągnięcia klientów do innych wyrobów lub w

celu utrzymania sprzedaży na odpowiednim poziomie (tak uczynił koncern Daewoo z modelem Matiz). Inne firmy, świadome nieznajomości rzeczywistych cen swych wyrobów przez większość potencjalnych klientów, sugerują obniżenie ceny towaru oszacowanego pierwotnie znacznie wyżej, niż należało. Jeszcze inne firmy oferują produkty lub usługi (np. telefoniczne), wabiąc kolorowymi folderami usianymi gwiazdkami z rewelacyjnie konkurencyjnymi cenami; i tylko staranne przestudiowanie całego tekstu, łącznie z fragmentami pisanymi najdrobniejszą czcionką, pozwala zorientować się, iż np. podane kwoty nie obejmują 22-procentowego podatku VAT, że umowa wiązuje nabywcę na 2 lub 3 lata, a zerwanie jej obciążone jest znacznymi kosztami itp.

8. Strach

Spotykany jest poza branżą handlową. Wykorzystywany bywa np. podczas przesłuchań, gdzie człowiek znajdujący się w obskurnym, ciasnym pomieszczeniu, często pozbawiony snu i posiłku, poddawany zostaje propozycjom ujawnienia informacji w zamian za wolność i określone gratyfikacje, to znów zastraszany jest perspektywą tortur, gnębienia bliskich, skrytobójstwa. Strach wykorzystują niektóre ugrupowania religijne, sięjące grozę np. opowieściami o kataklizmach Armagedonu lub głoszące doktrynę o wyłączności zbawienia w obrębie własnej wspólnoty. []

9. Oszustwo i manipulacja propagandowa

Ongiś stałym zjawiskiem małomiasteczkowych, cotygodniowych targów byli specjaliści od gry w „trzy karty” lub proponujący odgadnięcie położenia ziarenka grochu pod jedną z trzech połówek orzecha. W równie prostych, co naiwnych rymowankach sugerowali, iż każdy może szybko stać się milionerem. Chętnych do błyskawicznego zdobycia gotówki, rzecz jasna, nigdy nie brakowało, choć oczywistym celem oszustów była chęć wzbogacenia siebie, a nie bliźnich. Nierzadko ich współpracownicy mieszały się z tłumem i jako pierwsi zgłaszali akces do gry. Ich „wygrane” działały niczym magnes i rozpały pożądanie. Innym także dawano wygrywać raz i drugi, po czym rozpalonych chęcią rewanżu za pierwsze przegrane puszczano bez grosza, a czasem i bez spodni.

O wiele poważniejsze w skutkach są manipulacje propagandowe dokonywane przez osoby na eksponowanych stanowiskach. Niedawno obchodziliśmy 75. rocznicę zamachu stanu dokonanego przez Józefa Piłsudskiego.

Pogwałcenie prawa odbywało się w ma-

jestacie górnolotnych hasel ratowania ojczyzny. Gloryfikowanie osoby wodza przesłoniło i nadal przesłania fakt, iż dopuścił się czynu przestępczego, w wyniku którego zginęło około 400 ludzi, a blisko 1000 zostało rannych. Co więcej, zamach nie był doraźną reakcją na jakąś dziejową tragedię narodu lub potrzebę chwili, ale akcją planowaną już cztery lata wcześniej. Jak napisał Andrzej Garlicki w „Polityce” z 12 maja br. w artykule pt. „Spotkanie na Trzecim Moście”, Piłsudski uznał w pewnej chwili, iż „system polityczny stworzony przez Konstytucję Marcową ma zgubne dla Polski konsekwencje. Należało go zmienić i w tym celu należało zdobyć władzę. Pierwotnie scenariusz zakładał wykorzystanie i pogłębienie destabilizacji władzy państwowej, w której to sytuacji marszałek Piłsudski miał na czele wojska wkroczyć na scenę polityczną, aby zaprowadzić porządek. Po raz pierwszy pomysł ten zrodził się po zamordowaniu Narutowicza [16 XII 1921 — przyp. J. M.], po raz wtóry w listopadzie 1923 roku”.

Wiele oszustw kryje też nauka. Kłamstwa Teilharda de Chardin, dr. Blacka, Louisa Leakeya i innych, polegające na zatajaniu faktów dotyczących wykopalisk, preparowaniu znalezisk, rozmyślnych, fałszywych interpretacjach, lansowanych mimo sprzeciwu uznanych i rzetelnych osobistości naukowych, wyniosły absurdalną koncepcję ewolucjonizmu do rangi obowiązującej teorii. Zbyt wielu zrobiło na niej karierę, by można dziś było oczekiwać uczciwego publicznego jej rozliczenia i skazania na wyrzucenie do kosza historii.

10. Autorytet

W słynnym eksperymencie Stanleya Milgrama z 1974 roku uczestnicy mieli pełnić rolę nauczycieli osoby znajdującej się w sąsiednim pokoju, mającej wykonać pewne zadanie. Każdy błąd miał być karany wysłaniem impulsu elektrycznego „uczniowi”. W rzeczywistości nikt nie był drażniony prądem. Chodziło jedynie o sprawdzenie, jak daleko potrafi posunąć się przeciętny człowiek w gnębieniu bliźniego, jeśli tylko odpowiednio zasugeruje się mu konieczność takich działań. Analiza sięgnęła jeszcze głębiej. Milgram poprosił grupę profesorów i studentów Uniwersytetu w Yale, by po zapoznaniu się z planowanym przez siebie badaniem oszacowali, ile osób zdecyduje się na zadanie maksymalnego wstrząsu o sile 450 Voltów. Uzyskano odpowiedź: 1-2%. Inna grupa psychiatrów, pytana o tę samą kwestię, oceniła prawdopodobieństwo na 0,1%. Naturalnie, rzekomy uczeń jęczał za ścianą, krzyczał i błagał o litość, gdy „nauczyciel”, zgodnie z

instrukcją, wymierzał mu coraz mocniejsze bodźce. Wielu chciało przerwać badanie, lecz czuwający na jego przebiegu asystent (odziany w biały kittel) perswadował, odwołując się do wyrażonej wcześniej przez uczestników zgody, złożonych podpisów, wreszcie autorytetów planujących eksperyment i gwarantujących jego bezpieczeństwo. Wynik jest zatrważający: ponad 62% badanych zadawało bliźnim elektrowstrząsy aż do końca skali. Byli to normalni, przeciętni ludzie, bez skłonności do sadyzmu i niepozbawieni wrażliwości na cierpienie drugiego człowieka. []

Oczywiście rodzą się natychmiast refleksje dotyczące posłuszeństwa rozkazom przełożonych w wojsku, pytania odnoszące się do zachowań w obozach koncentracyjnych itp., ale dokładniejsza analiza tematu wykracza poza ramy niniejszego artykułu. Należy jednak podkreślić, iż potęga autorytetu i towarzyszące jej ograniczenia wolności święcą coraz większe triumfy mimo faktycznego i rzekomego poszerzania zakresu swobód człowieka. Stajemy się społeczeństwami o wzrastającej wrażliwości na wpływ „specjalistów”, co uwidacznia się choćby w reklamach: jegomość w białym fartuchu z pewnością nieuznającą sprzeciwu poleca ten a nie inny zestaw witaminowy; mechanik wypowiada się na temat ochronnego preparatu dla pralki itp. Zaobserwowano, iż nawet ewidentne błędy doświadczonych pilotów samolotów pasażerskich nie są początkowo korygowane przez personel pomocniczy, w myśl zasady: „szef wie lepiej”. Być może w grę wchodzi także chęć pozbycia się odpowiedzialności (to istotnie spory ciężar) w zamian za częściowe podporządkowanie. Ludzie rządni władzy wykorzystują słabość maluczkich i utrwalają w nich przekonanie o swej wyjątkowej wiedzy i możliwościach.

Prawdopodobnie powyższy mechanizm uruchomiły systemy religijne, w których klasa „wyższa” (kapłani) pełni faktyczną, choć kamuflowaną władzę nad masami (wierni). Mając do dyspozycji pewne specjalistyczne narzędzia (przywłaszczenie sobie prawa do odpuszczania win, pośrednictwa między człowiekiem a Bogiem, kwalifikacji do nieba, rozdawnictwa sakramentów, wykładni doktryny wiary itp.) mogą dowolnie manipulować tymi, którym nie staje odwagi, by samodzielnie stanąć przed Bogiem, dokonać rozliczenia i stale wsłuchiwać się w Jego głos. I tu wkraczymy w obręb drugiej, wielkiej grupy czynników sprawczych manipulacji, jakimi są:

II. PRESJE WEWNĘTRZNE WYNIKAJĄCE Z CHA-

RAKTERU

Przychodzimy na świat wyposażeni w pewne skłonności, cechy. W toku wychowania rozwijamy jedne, a zaniedbujemy inne, wszelako ogólny plan konstytucyjny naszego ciała i ducha został określony przez genetykę (jak z astenika nigdy nie uczyni się atlety, tak z osoby nieprzejawiającej skłonności do refleksji nie uczyni się filozofa).

Czy wobec tego możemy czuć się zwolnieni z odpowiedzialności za uleganie manipulacjom? Z pozoru — tak. Przypuszczalnie nie odkryjemy nawet większości oddziaływań manipulacyjnych, jakimi atakują nas wciąż środki masowego przekazu. Możemy jednak dołożyć starań, by nie żyć bezmyślnie, od jednego do drugiego „Życia na gorąco”, lecz zastanawiać się nad zachodzącymi przemianami, stawiać samemu sobie nawet trudne, ale istotne pytania, uciekać od schematyzmu i ulegania autorytetom innym niż Bóg. Ten bowiem jest jedynie wiarygodny i ma dobre intencje. Jego działania

są zrozumiałe i czyste, w odróżnieniu od poczynąń Jego przeciwnika (manipulacje szatana i otwartość Bożych reakcji uwidacznia Pismo Święte już w historii upadku Adama i Ewy). Celem Boga — szczęście człowieka. On też może nas ocalić przed różnymi niebezpieczeństwami szerzącej się epidemii manipulowania, a więc przed uleganiem wpływom innych wbrew własnej woli i przed sprowadzaniem bliźnich do roli nieświadomych wykonawców naszych projektów.

Jeśli tylko poświęcić Bogu dość czasu, skuteczność Jego ochrony da się zauważyć nawet w zwykłej, szarej powszedniości. Nie trzeba być doskonale zaznajomionym z teorią i rodzajami działań manipulacyjnych, by przestać ulegać ich wpływom. Ten, który prawdziwie jest dobrym Ojcem, który z własnego doświadczenia zna skutki manipulacji, potrafi zapewnić każdemu swemu dziecku wolność, niosącą pokój wewnętrzny i radość.