



Obrona przed manipulacją poprzez zrozumienie technik wywierania wpływu

Czym dla mnie jest manipulacja?

Dla mnie manipulacją jest świadome wpływanie na uczucia innych, tak by podejmowane przez nich decyzje, były kierowane emocjami, a nie racjonalnym świadomym myśleniem.

Pytanie tylko czy da się wyłączyć uczucia, z każdej podejmowanej decyzji? - Tak da się :) wystarczy odpowiednia wiedza i umiejętności, ale o tym kiedy indziej.

Tymczasem przedstawię tu inny sposób na obronę przed manipulacją, jest nim zrozumienie technik manipulacji, dzięki temu, możemy racjonalnie podejść do kilku spraw związanych z interakcją z innymi. W momencie, gdy poczuje się manipulowani, poczuje, że emocje zaczynają nami rządzić, będziemy mogli wziąć na nie w świadomym umyśle poprawkę, gdy tylko rozpoznamy jedną z technik manipulacji.

Techniki manipulacji

Zanim przejdę do wymieniania poszczególnych technik podam najważniejszą stojącą ponad innymi, ładnie to Cialdini nazwał: *Klik, wrrr...*, czyli bodziec i reakcja. Podczas procesu nauki od dziecka uczymy się reakcji na dane sytuacje, tak by móc w przyszłości robić rzeczy nie zastanawiając się nad nimi, czyli odpowiednio reagować. Prawie wszystkie techniki manipulacji opierają się na wcześniej wyuczonych przez nas reakcjach, niektóre metody poszły nawet dalej, w szybki sposób ucząc nas danej reakcji, a potem to wykorzystują. Cała tajemnica manipulacji tkwi w tym, że nauczyliśmy się tych reakcji w innych sytuacjach, a wykorzystujemy w innych.

Reguła wzajemności - od małego nas uczyli że należy za wszystko dziękować, jeżeli nie podziękujemy może się to wiązać z przykrymi emocjami, mamy wewnętrzną obawę przed tym że komuś nie podziękujemy. Regułę tę skutecznie wykorzystuje wiele osób, w moim otoczeniu mam np. kilku zamożniejszych od siebie znajomych, którzy skutecznie prezentowali mi całkowicie zbędne dla nich drobiazgi... wykorzystując potem moją wdzięczność. W sklepach bardzo często stosuje się na przykład darmowe próbki, nie są rozdawane po to by ktoś się mógł "najeść", ale po to by poczuł wdzięczność i w ramach podziękowań zrobił zakup. To samo tyczy się wszelakich gratisów itd. Czy zatem nie należy dziękować, ani dawać? - nie, musimy jedynie założyć że cokolwiek dajemy, cokolwiek dostajemy do niczego nas nie angażuje, można zawsze powiedzieć dziękuję i pójść dalej. Należy również zwrócić uwagę na wartość "prezentu", najczęściej wykorzystywany prezent ma nikłą wartość, w stosunku do wymaganej reakcji! Reguła ta jest również odpowiedzialna jest za większość napiwków i prezentów.



Robert Cialdini opisuje również sytuacje wzmocnienia wzajemności, następuje to wtedy gdy manipulant da coś za darmo i odmawia przyjęcia wzajemności.

Zaangażowanie - konsekwencja - ciągłe dążenie do celów, wyznaczone własnych dróg, czasem może zaślepić racjonalne postępowanie. Zbyt mocno angażując się w daną sytuację, potem sami już zaczynamy bronić argumentów naszego nielogicznego postępowania. Na przykład idąc do sklepu chcąc kupić samochód, będąc pewnym, że chcemy go kupić, sprzedawca może nam celowo wskazać małe jego wady, a my związani zaangażowaniem z naszą wcześniejszą decyzją będziemy jeszcze bardziej bronić naszych racji, co do kupna tego modelu i tym samym jeszcze bardziej się angażować w zakup.

Manipulant sobie odpuszcza dając nam prezent - jest to wykorzystanie reguły kontrastu, bez jakiegokolwiek wstępnego zobowiązania. Wyobraź sobie spotykasz żebraka prosi Cię o 2 złote, nie chcesz mu dać, zaraz potem prosi o 20 gr. dajesz mu, tylko, dlatego że dał Ci prezent w postaci zmniejszonych żądań wobec Ciebie. Ty próbujesz odwzajemnić jego prezent. Dlatego na przykład, na wystawach i w sklepach na pierwszym miejscu pokazują nam rzeczy drogie, tylko po to by w odpowiednim momencie dać nam prezent w postaci, pokazania tańszych substytutów, rabatów, przekreślonych cen, obniżek itd. Spacerowałem niegdyś po Krupówkach w Zakopanym ze zdziwieniem odkryłem że rzadkością jest sklep, który nie ma stałej ozdoby na szybie w postaci napisu "promocja" czy też "obniżka".

Zasada kontrastu - wyobraź sobie że kupujesz komputer za 3 tys zł, w momencie zakupu sprzedawca proponuje ci zakup jeszcze głośników w cenie 200 zł. Jest dużo większe prawdopodobieństwo, że zdecydujesz się na zakup tych głośników mimo że są drogie, niż gdybyś przyszedł kupić same głośniki. Czym jest 3000 zł wobec 200 zł? Dokładnie tą samą regułą stosują w prawie każdym markecie, wystawiając przy kasie drogie produkty (gumy, batoniki, i inne takie). Wchodząc do sklepu z pustym koszykiem nie zaczynamy ładować go drogimi produktami, źle byśmy się czuli, pusty koszyk a w nim 2 drogie batony (czyli chwilowe 100% naszych zakupów). Jednakże stojąc przy kasie mamy już koszyk zapełniony tym, co chcieliśmy kupić i dodanie do tego małego drogiego produktu nie stanowi dla nas w kontraście z pozostałymi zakupami wielkiego wydatku.

Zadawanie zamkniętych pytań - poprzez zadawanie zamkniętych pytań, wymagających na przykład odpowiedzi tak lub nie, manipulant ogranicza nasze możliwości percepcyjne. Niejako uczy nas swojego postrzegania sprawy, ograniczając nas o narzuconych z góry odpowiedzi. Zadawanie zamkniętych pytań często



wykorzystuje regułę zaangażowania, poprzez wymuszanie odpowiedzi manipulant angażuje osobę do poparcia podjęcia już pewnych decyzji.

Prawo limitu - raczej na pewno spotkałeś się kiedyś z tekstem: "oferta ważna do..." itd, czy myślisz że rzeczywiście opłaca się komuś sprzedawać świetnie się sprzedający produkt tylko do któregoś tam dnia? No jasne że nie, bo nie o to chodzi. Tak samo z hasłem "liczba miejsc limitowana". Ograniczenie powoduje przywołanie emocji związanych z utraconymi możliwościami, które nie są nazbyt wesołe, stąd czasem podejmujemy szybkie i kierowane emocjami decyzje. Podobnie jak prawo limitu działają wszystkie zakazy, cenzury i nakazy, coraz częściej się od nich na szczęście odchodzi.

Konformizm - myślę, że tu nie trzeba wiele tłumaczyć, sprawa prosta, niech tłum za nas myśli. Skoro 80% studentów już z tego skorzystało nie mogę się narazić na emocje związane z tym, że będę odludkiem, też muszę skorzystać. Ktoś to ładnie nazwał dowodem społecznym, coś jest prawda jeśli społeczeństwo oto robi, a w związku z tym tak być musi.

Cytaty - manipulant by udowodnić swoje racje bardzo często posługuje się nie swoimi słowami, tylko po to by pozbyć się w tym co chce przekazać osobistych emocji między nim a osobą, która manipuluje. Dzięki temu manipulant, może przekazać nam naprawdę wiele treści, do przyjęcia przez świadomy umysł, tylko dlatego że cytuje swoich znajomych, znane postacie, czy nawet zmyślane osoby.

Autorytety - łatwiej jest nam wierzyć niż wydawać własny osąd, osądu trzeba racjonalnie bronić. No tak, ale komu wierzyć? - odpowiedź prosta autorytetem. Autorytetem dla danej osoby może być każdy, mama, tata, sąsiad, czy też w końcu ktoś ogólnie znany, poważany, czy też jak powyżej całkowicie zmyślona postać. Ważne by pokazać ją w dobrym i wiarygodnym świetle, a można za pomocą autorytetu powiedzieć wszystko. Często wykorzystuje się całkowicie nie związane ze sobą urywki wypowiedzi, wyrwane z całego kontekstu, możemy to np. oglądać w telewizji. Jak chcą wiadomości na siłę dla "sensacji" udowodnić nam daną rację, pokazują nam autorytet wypowiadający dane słowa.

Sympatia - zdarza się dosyć często że ktoś w imię przyjaźni sympatii nas o coś prosi, mimo że tego wcale nie chcemy. Czy to jest przyjaźń, sympatia? Czy raczej próba



manipulacji naszą decyzją, tak by wywołać strach spowodowany utratą przyjaźni, w przypadku decyzji odmownej? Sam sobie odpowiedz.

Placebo - czyli prawo oczekiwań. Placebo w medycynie to imitacja lekarstwa, operacji nie mającej wpływu na zdrowie pacjenta, jednakże pacjent o tym nie wie, myśląc, że podaje się mu prawdziwe lekarstwo, pacjent zdrowieje. W przełożeniu na manipulacje działa to bardzo podobnie, manipulant wmawia, że coś jest tak a nie inaczej lub wykorzystuje wcześniejsze doświadczenia osoby manipulowanej w celu wykorzystania tego przy podejmowaniu decyzji. Innymi słowy, jeśli ktoś Ci mówi "Uda się, bo zawsze się udawało", wzmacnia twoje oczekiwania i jesteś skłonny mu uwierzyć. Skrajnym przykładem może być ta sytuacja: założmy, że kupiłeś drogie lekarstwo, i chwaliłeś się nim przed znajomymi, a ono wcale nie działa tak jak powinno, strach przed tym, że pokażesz znajomym jak wyrzuciłeś pieniądze błoto, karze Ci wierzyć, że jednak ono działa, i szukasz wszelakich potwierżeń jego działania.

Błędne skojarzenia - wysoka cena = wysoka jakość, atrakcyjny wygląd = inteligencja mądrość, tytuł naukowy = nieomyślność, ubranie = wiarygodność, ludzie patrzą = musisz być perfekcyjny. Niestety skojarzeń takich możemy wypisywać ogromną liczbę, każde z nich może być narzędziem kolejnej manipulacji...

Niestety to nie wszystko! - na każdym kroku, ktoś świadomie lub mniej próbuje wpłynąć na to by nasza decyzja nie była w pełni świadoma, a była kierowana emocjami. W każdym razie, jeśli chcesz poznać więcej technik wywierania wpływu, zapraszam to następujących lektur:

- [Psychologia wywierania wpływu i psychomanipulacji](#) - Andrzej Stefańczyk - psychologiczne techniki obronne przed manipulacją.
- [Cialdini Robert, Wywieranie wpływu na ludzi teoria i praktyka](#) - wiele metod bardzo obrazowo opisanych.
- [Kod Umysłu, Artur Lewandowski](#) - poznasz wzorce myślenia ludzi, dzięki którym dowiesz się dlaczego jedni na ciebie łatwiej wpływają, drugim idzie to gorzej.
- [SZTUKA PERSWAZJI, czyli język wpływu i manipulacji, Andrzej Batko](#) - z tej książki, zapoznasz się z typowymi wzorcami językowymi jakimi posługują się manipulanci.