

## **Manipulacja tym różni się od komunikacji, że ukrywa intencje...**

1. *W pomieszczeniu biurowym przebywają dwaj pracownicy, wtem jedna z osób mówi: „przydałoby się, żeby ktoś przyniósł nożyczki”. W odpowiedzi drugi z uczestników interakcji wstaje z krzesła i udaje się w kierunku szafki z artykułami biurowymi.*
2. *Para zakochanych ogląda ulubiony serial, kiedy jedno z nich mówi: „skończyły się chrupki, trzeba iść do sklepu” patrząc wymownie na partnera, po czym ten ubiera się pośpiesznie by zejść do sklepiku znajdującego się na parterze budynku.*
3. *Szefowa pracując nad projektem z podwładnym, otwiera plik dokumentów, po czym nie patrząc na pracownika wypowiada słowa: „do tego projektu potrzebujemy jeszcze danych z zeszłego tygodnia”, po czym przechodzi do realizowania innej czynności, a podwładny domyślając się ukrytej sugestii pośpiesznie rozpoczyna poszukiwanie brakujących informacji.*

Te trzy pozornie różne sytuacje mają z sobą wiele wspólnego. W każdym z opisanych przykładów jedna ze stron interakcji posłużyła się komunikatem manipulacyjnym **w celu wywarcia takiego wpływu na rozmówcę, który zaskutkowałby określonym, oczekiwanym przez nadawcę rezultatem**. Podobnie jak w zawartych powyżej scenkach, tak i w codziennym życiu komunikaty manipulacyjne dość często okazują się skuteczne: zamiar osoby stosującej mowę *nie wprost* zostaje zrealizowany. Owa nagroda może przyczyniać się do umacniania manipulacyjnego stylu zachowania. Stosowanie manipulacyjnej komunikacji wiąże się z szeregiem negatywnych skutków.

Jak działa opisany rodzaj manipulacji?

Powyżej zostały zawarte przykłady **obrazujące sposób osiągnięcia przez nadawcę pożądanego efektu**. W każdej z trzech sytuacji **nadawca sugeruje potrzebę realizacji określonej czynności, lecz nie wyjawia wprost prośby o jej zrealizowanie**. Oczekiwanie wykonania określonego działania jest jakoby zawieszona pomiędzy słowami. **Współrozmówca domyśla się czego się od niego oczekuje, jednakże sama prośba nie została jasno zwerbalizowana**.

Co jest niewłaściwego w sugestywnych wypowiedziach?

Nieświadomy ujemnych stron stosowania manipulacji czytelnik, mógłby pokusić się o postawione pytania: *co złego jest w takiej komunikacji? W końcu najważniejsze, aby odbiorca zrozumiał intencje nadawcy. Skoro druga strona zrozumiała o co nam chodzi i spełniła naszą prośbę, znaczy to że wszystko jest OK. W końcu najważniejsze jest osiągnięcie celu.*

**Problem jednak w tym, że w komunikatach manipulacyjnych owa prośba nie została jawnie wyrażona. Komunikat manipulacyjny posługuje się mową aluzji i sugestii, podtekstów oraz niedomówień**. W przypadku manipulacji w komunikacji mamy do czynienia z sytuacją, w której coś zostało i jednocześnie nie zostało wypowiedziane. Wyobraźmy sobie w jakiej sytuacji znajduje się rozmówca postawiony wobec naruszającego jego asertywne prawa komunikatu jednocześnie wyrażonego i niewyrażonego. Odbiorca zawołanego przekazu domyśla się znaczenia sugestii, co sprawia że spełnia ona określony zamiar manipulanta\* (odczucie dyskomfortu współrozmówcy bądź zrealizowanie zamiaru nadającego wypowiedź), ale jednocześnie niejasność intencji nadawcy i trudność w rozpoznaniu rzeczywistego celu komunikatu utrudnia adresatowi asertywną odpowiedź. Wobec sytuacji, w której coś jest i jednocześnie tego nie ma, jednostka może odczuwać zmieszanie, a dezorientacja utrudnia obiektywną ocenę sytuacji oraz adekwatną reakcję. W kontakcie z osobą manipulującą rozmówca może ulec określonemu wpływowi, nie zdając sobie w pełni sprawy, że owemu oddziaływaniu się poddaje. **Manipulacja nierzadko działając na granicy dwóch poziomów świadomości (automatyczny vs nieautomatyczny), pozbawia odbiorcę komunikatu szansy na podejmowanie dobrowolnych decyzji.**

Zamaskowany przekaz bazując na niedoprecyzowaniu intencji wypowiedzi i niejasnej treści prowadzi do zmylenia rozmówcy. Niejasna forma przekazu utrudnia odczytanie rzeczywistego celu wypowiedzi (intencje nadawcy), powodując uwikłanie rozmówcy w swego rodzaju komunikacyjno-emocjonalną grę, dzięki której niebezpośredni przekaz wywiera na adresata wypowiedzi określony wpływ.

Czym jest manipulacja w komunikacji?

**Charakterystyczną właściwością manipulacyjnych wypowiedzi jest obecność dwóch odmiennych treści przekazu: treść jawna** (semantyczna), czyli taka, która bezpośrednio wynika ze znaczenia układu słów **oraz treść ukryta** (domyślna, komunikat niejawny) czyli **przekaz niewyrażony bezpośrednio, występujący w formie domyślnej** i stosunkowo łatwy do odczytania. Poprzez zakamuflowany komunikat nadawca unika otwartego wyrażenia własnych intencji. Sugestywna treść działa więc jednocześnie na dwóch poziomach i **poprzez tę dwupoziomowość uniemożliwia szczerą, opartą na wzajemnym poszanowaniu komunikację**. Porozumienie oparte na otwartości, jasnych intencjach i zaufaniu w wypadku stosowania manipulacyjnych wypowiedzi nie jest możliwe do zaistnienia.

W opisanych powyżej sytuacjach zamiarem jest nakłonienie drugiej strony do zrealizowania jakiejś czynności, a zastosowanie manipulacji okazuje się środkiem pozwalającym nadawcy uniknąć konfrontacji z potencjalną reakcją osoby, do której ów treść została skierowana. W przypadku sugestii, których intencją jest skłonienie rozmówcy do określonego zachowania, **manipulant minimalizuje możliwość odmowy** oraz unika potencjalnych reakcji odbiorcy takich jak np.: niezadowolony z wyśtosowanego bezpośrednio polecenia na skutek dostrzeżenia, że jest się obiektem nadużyć oraz odmowa spełnienia oczekiwań nadawcy. **Manipulacja utajnia rzeczywiste intencje**, skutkując zmyleniem odbiorcy co do rzeczywistego celu i przebiegu komunikacji. **Niejawny komunikat utrudnia adresatowi rozpoznanie, że jego granice zostały naruszone.**

Ujemne skutki stosowania manipulacyjnego stylu komunikowania się

Manipulacja:

- 1) *z jednej strony blokuje jasną, rzeczową, zrozumiałą i pozbawioną niedomówień, wątpliwości i domysłów komunikację prowadzącą do porozumienia między ludźmi*
- 2) *z drugiej strony wyklucza możliwość zaistnienia zdrowej, głębokiej, uczciwej relacji z drugim człowiekiem opartej na zaufaniu i wzajemnym poszanowaniu*

Nie mogę ufać temu, kto gra nieczysto i dąży do osiągnięcia własnych korzyści moim kosztem. Interakcja, która opiera się na dążeniu do uzyskania agresywnej przewagi, nie uwzględnia potrzeb i praw drugiej strony zamyka się na poszukiwanie rozwiązań satysfakcjonujących wszystkich uczestników interakcji. Na skutek stosowania niejawnej komunikacji w relacjach prywatnych, zaprzepaszcza się szanse na zacieśnianie więzi, zbudowanie zaufania i zażyłości. Roszczeniowe oraz instrumentalne traktowanie partnera interakcji hamuje nawiązanie prawdziwej bliskości. W kontaktach mniej osobistych mętne wypowiedzi utrudniają porozumienie, budzą wątpliwości co do zamiarów nadawcy, w konsekwencji hamującą pomysłne rozwiązywanie spraw, wywołując nieufność i podejrzliwość. Ponadto niejasność przekazu może stać się zarzewiem napięć i konfliktów. Osoba, która nagle zorientuje się, że stała się obiektem nieuczciwego zabiegu z dużym prawdopodobieństwem doświadczy niechęci, złości, czy też innych awersyjnych emocji wobec manipulantą, a niekiedy nawet trwałą zmianą nastawienia wobec osoby ukrywającej intencje. Manipulacja nie zapewni miłości, przyjaźni, koleżeństwa, szacunku i gotowości do współpracy ze strony jednostki wobec której jest stosowana.

## Dlaczego manipulant stosuje manipulację?

Manipulacja w komunikacji jest sposobem wpływania na rozmówcę, który pozwala na osiągnięcie zamierzonego celu bez konieczności konfrontowania się z reakcją odbiorcy.

*Unikanie konfrontacji odbywa się poprzez omijanie*

- *bezpośredniego formułowania oczekiwań*
- *bądź innego rzeczywistego celu przekazu*

*Wobec bezpośredniej werbalizacji prośby odbiorca może zareagować w dwojaki sposób:*

- 1) zgodzić się na zrealizowanie prośby*
- 2) lub odmówić*

Nie można zgodnie z prawdą stwierdzić, iż wypowiedzi manipulacyjne są prawidłową formą komunikacji. Czasem manipulacja bywa celowym działaniem wyliczonym na określone korzyści (np. sprowokowanie rozmówcy do pewnych działań, uszczypliwość mająca na celu sprawienie przykrości), czasem bywa nieświadomym nawykowym sposobem porozumiewania się. W pierwszym wypadku (świadome motywy) manipulant stosuje zakamuflowane przekazy w wyniku niezajomości innych skutecznych metod osiągnięcia celów opartych na kompromisie, wzajemnym poszanowaniu (jak osiągnąć swój cel nie wykorzystując, nie łamiąc praw i nie godząc w uczucia innych ludzi), bądź w celu uzyskania złudnego poczucia własnej wartości (jak poczuć się osobą wartościową i ważną bez dewaluowania innych). Może więc być to kwestią tak niekompetencji jak i trudności w nawiązywaniu zdrowych relacji. W drugim wypadku (automatyczny styl zachowania) stosowanie zamaskowanych komunikatów jest działaniem nawykowym (wyuczonym) i realizowanym w formie zachowań bezrefleksyjnych. Obserwacja manipulacyjnych wzorców w otoczeniu jednostki może prowadzić do ich internalizacji. Brak przykładów tworzenia relacji opartych na szacunku oraz asertywnego osiągnięcia celów w połączeniu ze społecznym uczeniem się agresywnych form zachowania może prowadzić do kształtowania się niewłaściwych sposobów interakcji. W konsekwencji jednostka może powielać zachowania znane z najbliższego środowiska, nie zdając sobie sprawy z ich nieprawidłowości. Pod wpływem wielokrotnego powtarzania danego stylu postępowania, z czasem staje się on nawykowym sposobem komunikacji stosowanym automatycznie. Taka osoba może wówczas nie zdawać sobie sprawy, że stosuje manipulację.

## Rozpoznanie manipulacji

Uświadomienie sobie zakamuflowanej treści nie jest sprawą łatwą. Dzieje się tak z jednej strony za sprawą naturalnej dynamiki interakcji (brak czasu na rozważanie każdego zdania), z drugiej u podstaw trudności w identyfikacji podwójnego przekazu znajduje się bogactwo form i zastosowań, które taki komunikat może przyjmować. Dodatkowym czynnikiem utrudniającym rozpoznanie dwuznacznych treści jest niezajomość istoty tego typu interakcji. Takie elementy komunikacji jak: wartkość i wielowątkowość dyskusji, a także rozproszenie uwagi pomiędzy słuchaniem a formowaniem własnego przekazu mogą skutecznie przyćmić obecność treści niejawnych. Z tego względu niemałą rolę odgrywa obserwacja emocji, nierzadko przejawiających się w reakcjach własnego ciała, które jako pierwsze informują nas, że w pozornie sympatycznej relacji wydarzyło się coś dla nas niesprzyjającego

## Demaskacja

Jeśli dostrzeżemy, że zostaliśmy postawieni w sytuacji niejednoznacznej, bądź zorientujemy się że rozmówca próbuje nas podejść niejasnymi sugestiami, jedyną skuteczną drogą wyzwolenia się spod wpływu manipulacji jest asertywna demaskacja, czyli zwerbalizowanie dokonanych obserwacji. Nazwanie niejawnego komunikatu sprawia, że automatycznie traci on swą moc.

Aby bronić się przed szkodliwym wpływem zamaskowanych intencji oraz w celu budowania interakcji w oparciu o zrozumiałe i pozbawione wątpliwości komunikaty, powinniśmy dążyć do unikania nieudomówień, upewniania się czy dobrze interpretujemy przekaz nadawcy, dopytywania znaczenie niejasnych dla nas zwrotów. Dążąc do ujawnienia intencji możemy a) lepiej zrozumieć przekaz nadawcy b) zneutralizować siłę manipulacji (w razie jej stosowania) poprzez przeniesienie rozmowy na poziom jawny, stwarzający nam szanse świadomego ustosunkowania się do wypowiedzianych treści.

<http://psychologiarozwojuosobistego.blogspot.com/2016/03/jak-poradzic-sobie-z-manipulacja-w.html>

<http://psychologiarozwojuosobistego.blogspot.com/2016/02/manipulacja-w-komunikacji.html>

[https://prezi.com/pc\\_0uv3lg9tj/komunikacja-manipulacje/](https://prezi.com/pc_0uv3lg9tj/komunikacja-manipulacje/)

<https://www.youtube.com/watch?v=BufDVQ1UEtQ>

<https://www.youtube.com/watch?v=YfgE-lVrKCY>