

KOMUNIKACJA SPOŁECZNA

Metody i techniki perswazji i manipulacji

Literatura: *Monika Pabijańska - Psychomanipulacja w polityce, wstęp i rozdz. 2.*

ĆWICZENIA 8.

TECHNIKI

TECHNIKI WYWIERANIA WPŁYWU

Technika niskiej piłki

- wyobraź sobie, że od dawna marzysz o czerwonym renaulcie. Od dłuższego czasu planujesz ten zakup i starannie odkładasz pieniądze, rezygnując przy tym z wielu przyjemności. Nadchodzi dzień, w którym jesteś gotowy odwiedzić salon. Zauważasz wymarzony samochód i podchodzisz do sprzedawcy w celu ustalenia szczegółów. Niestety, cena jest za wysoka, dlatego decydujesz się odwiedzić inny salon,
- w piątym salonie jesteś już naprawdę zmęczony, ale nagle okazuje się, że jest wyjątkowa promocja i cena jest niższa, niż oczekiwałeś. Sprzedawca przynosi Ci niezbędne dokumenty do wypełnienia i, choć jest ich wiele, masz już świadomość, że za chwilę wyjedziesz swoim wymarzonym autem. Wypisujesz czek na określoną sumę. Nagle sprzedawca jest proszony przez kierownika do swojego gabinetu. Powraca i przeprosza Cię, wyjaśniając, że wybrany samochód jest, niestety, zamówiony i że zniżka nie jest tak duża, jak Ci przekazał. W zamian proponuje Ci ten sam model, jednak w niebieskim kolorze i po normalnej cenie. Co zrobisz?

- większość ludzi zdecyduje się na kupno pojazdu. Choć nie jest to ich wymarzony kolor, a cena, nawet ze zniżką uwzględnioną w tym salonie, jest w rzeczywistości wyższa niż w innych sklepach, to wysiłek, jaki włożyli w dotarcie do tego piątego salonu, wypełnienie wszystkich dokumentów i czeku, jest zbyt duży, aby teraz zrezygnować i wyjść z niczym. Co więcej, sprzedawca już wcześniej wytworzył w ich umyśle obraz, że wyjeżdżają z tego miejsca samochodem. I choć wypełnienie dokumentów i podpisanie czeku (który i tak trzeba będzie zmienić) do niczego ich nie zobowiązuje, to stwarza iluzję nieodwracalności. Mają wrażenie, że już nie mogą się wycofać i decydują się na zakup,
- technika niskiej piłki jest metodą manipulacyjną wykorzystującą Twoje oczekiwania i plany. W rezultacie możesz kupić coś, o czym nie marzyłeś, i wydać więcej pieniędzy, niż zamierzałeś.

Technika stopy w drzwiach

- wszyscy studenci, po uzyskaniu zaliczenia z danego przedmiotu, muszą otrzymać wpis do indeksu, co jest ich przepustką na następny rok. Wyobraź sobie, że jesteś jednym z nich i przychodzisz na konsultacje do swojego profesora, aby dowiedzieć się, co otrzymałeś z egzaminu końcowego. Niestety, do profesora czeka dużo ludzi, a Ty spieszysz się na pociąg. Co zrobisz?
- prawdopodobnie poprosisz kolegów, żeby Cię wpuścili przed sobą. Wchodzisz przecież tylko na chwilę, aby się o coś zapytać. Wkraczasz do gabinetu, przerywając wypowiedź koledze. Przepraszasz profesora i wyjaśniasz swoją sytuację, Profesor informuje Cię o otrzymanej ocenie, zauważa jednocześnie, że nie otrzymałeś wpisu do indeksu. Prosisz go więc także o wpis. Wychodzisz z wypełnionym indeksem. Wykorzystałeś właśnie technikę stopy w drzwiach,

- technika ta polega na dochodzeniu małymi krokami do zamierzonego celu. Najpierw zwracasz się do osoby z małą prośbą, aby potem poprosić ją o następną, być może większą. Zwykle osoba, która zgodziła się na Twoją pierwszą prośbę, będzie bardziej skłonna spełnić kolejne.

Technika drzwiami w twarz

- jest odwrotnością techniki stopy w drzwiach. Wykorzystując tę technikę, zwracasz się do kolegi, aby pożyczył Ci 1000 zł. Ten tłumaczy się, że ostatnio sporo zainwestował w dom, ponadto wybiera się na wakacje i musi oszczędzać. Jest Ci przykro, ale ponawiasz pytanie, tym razem o 500 zł. Kolega się godzi,
- odmowa stwarza u ludzi nieprzyjemne uczucie, że nie potrafili pomóc. Wysuwając dużą prośbę na początku, choć może nie potrzebujesz tak wiele i liczysz się z odmową, masz większe szanse na otrzymanie wsparcia w mniejszym zakresie. W ten sposób partner będzie mógł zlikwidować to nieprzyjemne uczucie, które powstało po pierwszej odmowie. Technikę tę możesz zastosować, jeśli wiesz, że małymi krokami niczego nie osiągniesz lub jeśli osoba, którą chcesz o coś poprosić, jest naprawdę zdeterminowana, aby odmówić nawet małej przysługi.

Technika przynęty i zamiany

- załóżmy, że jesteś biznesmenem i wraz ze swoim partnerem chcesz założyć spółkę. Bardzo Ci na tym zależy, bo jesteś nowy na rynku i masz za sobą niewielkie doświadczenie, natomiast Twój partner mógłby Cię wiele nauczyć. Z pewnością większe korzyści z tego układu osiągniesz Ty. Zawieracie umowę, która jednak nie jest dla Ciebie najlepsza i nie jesteś z niej zadowolony. Po

pewnym czasie stwierdzasz, że zmieniły się okoliczności i należy ją nieco zmienić. W rezultacie powstaje nowa umowa, tym razem korzystna dla Ciebie. Osiągnąłeś swój cel,

- technika ta jest skuteczna w sytuacjach, gdy ciężko jest namówić drugą stronę na zaangażowanie się w dane działanie i odbiorca niechętny jest w ogóle wejść w interakcję. Zauważ, że tę metodę stosują akwizytorzy uliczni. Najpierw proponują Ci produkt, np. perfumy za 100 zł. Prezentują go, pozwalają wypróbować, mówią, że to promocyjna cena obowiązująca tylko przez tydzień. Korzystając z okazji, godzisz się. Ale wtedy odbierają Ci towar, proponując inną, ich zdaniem korzystniejszą, transakcję. Jeśli nigdy jeszcze nie spotkałeś się z tego typu zabiegiem, jest bardzo prawdopodobne, że zdecydujesz się na zakup.

TECHNIKI ZARZĄDZANIA INFORMACJĄ

Pozostałe techniki polegają na takim zarządzaniu informacją, które prowadzi do osiągnięcia celu przez manipulatora. Pierwszą techniką jest dezinformacja. Podobna jest do metody kłamstwa, omawianej wcześniej. Kolejne to: opóźnianie przekazu, natychmiastowość przekazu, ustawienie informacji w odpowiedniej kolejności, mieszanie informacji ważnych i nieważnych, wzbudzanie sensacji, milczenie.

Obserwując polskie media, można zauważyć zmienną kolejność prezentowanych wydarzeń w wiadomościach wieczornych. Różnica ta będzie widoczna zwłaszcza między mediami publicznymi a prywatnymi. Często pewne informacje nie pojawiają się w mediach publicznych, a są na pierwszym miejscu w mediach prywatnych. Warto na to zwracać uwagę, aby nie ulec manipulacji jednej stacji. Jeśli chcemy tego uniknąć, powinniśmy śledzić także inne serwisy informacyjne.

Technika balonu

Aby ocenić, na jak dalekie ustępstwa gotowa jest strona przeciwna, można posłużyć się techniką balonu, czyli podłożyć w trakcie rozmowy fałszywą ofertę (np. konkurencji) i skłonić przeciwnika do licytacji. Ten, negocjując z wyimaginowaną konkurencją, odsłania nam, do jakiego poziomu jest gotowy zejść w rozmowach.

Technika gdybania

Inną techniką jest wykorzystanie zwrotu "co by było gdyby ...". W życiu codziennym ma ona zastosowanie w licytacjach ze sprzedawcą. Najpierw pytasz go o cenę jednego egzemplarza danego produktu. Następnie - o wartość rabatu, jaki byś otrzymał, kupując 100 takich artykułów. Kiedy otrzymujesz taką informację, stwierdzasz, że w rzeczywistości jesteś zainteresowany zakupem mniejszej partii towaru, ale za cenę wynegocjowaną dla 100 egzemplarzy.

W przypadku informacji ta technika działa nieco inaczej. Wpędzanie rozmówcy w prognozy na temat przyszłości czy opisy przeszłości jest skuteczną metodą otrzymywania informacji. Tak postąpiła reporterka TVN, kiedy chciała dowiedzieć się od przewodniczącego koła parlamentarnego Samoobrony, czy jego partia zagłosuje za wotum zaufania dla nowego premiera Jarosława Kaczyńskiego, nawet jeśli nie otrzyma nowej umowy koalicyjnej. Przewodniczący kilkakrotnie wykręcał się od odpowiedzi, twierdząc, że należy skupić się na umowie. W końcu jednak uległ presji dziennikarki. Gdy ta zapytała: "No dobrze, ale założmy, że nie będzie nowej umowy koalicyjnej, jak wtedy zagłosuje Samoobrona?", otrzymała odpowiedź: "W takim przypadku zagłosujemy przeciw".

Technika dobrego i złego charakteru

Metoda ta była już omawiana wcześniej. Dla przypomnienia: chodzi o grę dwóch osób, z których jedna wyciąga pomocną dłoń do przeciwnika i stwarza wrażenie, że stara się mu pomóc, druga zaś chce doprowadzić do jego krzywdy. Ta technika często prowadzi

do składania oświadczeń na tematy, na które wcześniej manipulowane osoby nie chciały się wypowiadać. Częściej stosowana jest przeciw politykom niż przez nich. Z tego powodu w wywiadach czasem obserwujemy udział dwóch dziennikarzy, którzy w takim układzie mają szanse skorzystania z tej metody.

Technika odwrócenia

Jeśli zależy nam na zdobyciu małej informacji od jakiejś osoby, możemy skorzystać z techniki odwrócenia. W policji jej zastosowanie polega na tym, że osoba podejrzana o małe przestępstwo jest stawiana przed oskarżeniem świadków, którzy twierdzą, że jest to groźny przestępca. Podejrzany, w obliczu groźby większej kary, często przyznaje się do popełnienia małego przestępstwa. W rzeczywistości inni podejrzani są współpracownikami policji lub podstawionymi policjantami.

W praktyce politycznej często jest to metoda stosowana pomiędzy rywalami politycznymi, którzy podczas kampanii przedwyborczej oskarżają się wzajemnie. Jeśli mamy informację o wykroczeniu popełnionym przez przeciwnika, ale nie mamy na to dowodów, musimy sprowokować go do przyznania się. Podstawiamy wtedy pewne osoby, twierdzące, że człowiek ten popełnił znacznie cięższe przestępstwo. Chcąc oczyścić się, przeciwnik często składa publiczne oświadczenie, w którym przyznaje się do małego wykroczenia. Bardzo ważną rolę odgrywają tutaj media, będące narzędziem artykulacji oskarżeń, a potem oświadczenia. Jednocześnie media mogą przeszkodzić nam w manipulacji. Same mogą dojść do prawdy i skierować całą uwagę na nas, oskarżając o fabrykowanie fałszywych informacji.