

Zastosowanie perswazji i manipulacji podczas wystąpień publicznych

Słuchacze lubią mówców, którzy są w jakiś sposób charakterystyczni, wiarygodni, nie poddający się schematom. Proces skutecznego oddziaływania na uczestników prezentacji publicznej obejmuje zwykle kilka ważnych elementów, a mianowicie:

- Określenie celu wystąpienia
- Dostosowanie swojej wypowiedzi do doświadczeń oraz wartości reprezentowanych przez odbiorców
- Zadbanie o zrobienie dobrego wrażenia podczas wystąpienia
- Użycie pewnych technik prezentacji
- Zastosowanie właściwych technik perswazyjnych

Mechanizmy perswazji

Z perswazją mamy do czynienia, gdy usiłujemy kogoś przekonać o czymś, nakłonić, by coś zrobił, a więc gdy dążymy do wykazania czegoś bądź do zrozumienia czyjejś postawy.

Perswadować (według słownika W. Kopalińskiego) – to tyle, co tłumaczyć komuś, przekonywać kogoś o czymś, używać perswazji. Termin pochodzi od łac. słowa *persuasio* – przekonanie, wiara, opinia, przesąd. Istotą perswazji jest kreowanie pożądanych przez nadawcę zachowań odbiorców.

Do podstawowych środków perswazji należą argumentacja i sugestia. **Argumentacja** to rzetelne, racjonalne odwoływanie się do racji logicznych, ale i do zobowiązań, powinności, uczuć. **Sugestia** – rozumiana jako inspiracja, wywieranie wpływu na zachowanie siłą przekonania lub autorytetu – stanowi podpowiedź naprowadzającą na właściwy kierunek.

Mechanizmy perswazji wiążą się z prawidłowościami naszego zachowania. Rozpoznanie perswazji nie jest proste, zwłaszcza gdy łączy się ona w przekazie z informacją, a zwykle mamy do czynienia właśnie z takim połączeniem. Generalnie należy wystrzegać się zbyt pochopnie podejmowanych decyzji. W bezpośrednich relacjach osoby, z którymi rozmawiamy, bardzo często usiłują wywrzeć na nas wpływ. Perswazja korzysta z mechanizmów naszej psychiki; zwłaszcza tych, które są odpowiedzialne za podejmowanie przez nas decyzji w sposób automatyczny. Obroną przed perswazją może być unikanie automaty-

zmów myślenia i działania, stawianie pytań, krytycyzm wobec docierających do nas przekazów.

Warto pamiętać, że podstawowym celem przemawiania perswazyjnego nie jest przekonanie naszych słuchaczy, że reprezentujemy rację, którym powinni się w 100 procentach podporządkować, ale że reprezentujemy poglądy, pod którymi mogą się również podpisać.

Nasza wypowiedź nie powinna więc zdominować słuchaczy, ale pozyskać ich do przyszłego wspólnego działania. Mówiąc o perswazyjnym przemawianiu trzeba również wspomnieć o **metaprogramach** - czyli **pewnych założonych uogólnieniach**, swoistych filtrach, które ukierunkowują tok myślenia każdego człowieka i kształtują jego procesy decyzyjne.

Ważną kwestią podczas przemawiania jest **szacunek do odbiorców**. Oni nie przyszli na spotkanie z nami z nudów. Bez wątpienia są po to, żeby nas wysłuchać, z nami podyskutować. Jeśli nas słuchają, musimy im powiedzieć to, co jest najważniejsze. Jeśli chcą z nami polemizować musimy ich przede wszystkim wysłuchać, zaakceptować ich rację i odnieść się do nich. Pod żadnym pozorem nie możemy krytykować odmiennego zdania, nawet jeśli się z nim nie zgadzamy. Wystarczy, że powiemy, że nie zgadzamy się i mamy odmienne poglądy.



Rys. Manipulacja

Ostatnia ważna kwestia podczas przemawiania – to profesjonalizm. Nie można przychodzić na spotkanie i przemawiać bez przygotowania. Musimy wiedzieć, o czym będziemy mówić. Musimy także szanować czas naszych słuchaczy – chociażby poprzez odpowiedni dobór treści (mówienie konkretnie i na temat, bez nadmiernego uciekania w dygresję).

Manipulacja – oznacza zabiegi, za pomocą których człowiek usiłuje kształtować postawy i zachowania innych ludzi, stosując środki, które uważamy za nieuczciwe. Ta nieuczciwość użytych środków opiera się bądź na wyraźnym kłamstwie, bądź na zatajeniu tego, co odbiorca powinien wiedzieć m.in. na ujawnianiu rzeczywistych celów, którym służą użyte środki.

Samo pojęcie manipulacji nie jest całkiem oczywiste i nie każdą próbę wpływania jednego człowieka na drugiego tak właśnie nazwiemy.

Jest wiele powodów, dla których warto rozumieć mechanizmy manipulacji, umieć diagnozować te zjawiska i zwiększać swoją odporność na czyjąś manipulację, mianowicie:

- oszczędność czasu, energii i pieniędzy – człowiek nieświadomy ogromu manipulacji poświęca wiele czasu i energii na czynności zupełnie nie leżące w jego interesie, angażuje się w przedsięwzięcia, gdzie jest wykorzystywany, wydaje pieniądze na zbędne produkty etc.
- lepsze samopoczucie – nawet jeśli nie jesteśmy świadomi zakresu manipulacji, gdzieś w nas się coś się buntuje i krzyczy, że nie działamy z pozycji człowieka wolnego.
- większy szacunek otoczenia – człowiek, który pozwala sobą manipulować, nie jest traktowany zbyt poważnie i niejako zachęca do dalszych manipulacji.
- większe poczucie bezpieczeństwa – poczucie bezpieczeństwa jest wprost proporcjonalne do poczucia kontroli nad rzeczywistością.

Najprostsza, a przez to najmniej interesująca, formą manipulacji jest **kłamstwo**. Kłamstwo, które skutecznie wprowadza w błąd (przynajmniej na jakiś czas), spełnia dwa warunki:

- brzmi prawdopodobnie
- na początku jest niemożliwe do sprawdzenia

Obrona przed manipulacjami

Kiedy jesteśmy odbiorcami jakiegokolwiek wypowiedzi - pierwsze pytanie, jakie należy sobie stawiać niemal odruchowo, brzmi:

Co nadawca zyskałby w przypadku, gdybyśmy przyjęli do wiadomości jego wypowiedź i byli skłonni działać z uwzględnieniem jej treści?

Jeżeli nadawca nic nie zyskuje - w takim przypadku nie oskarżamy go o kłamstwo czy manipulację. Nikt nie stosuje manipulacji bez wizji określonego zysku. Uwaga ta jest istotna, ponieważ ludzie bardzo często mówią „kłamiesz” - nie mając żadnego pomysłu, co nadawca zyskiwałby wprowadzając nas w błąd.

Jeżeli natomiast ustalimy, że nadawca cokolwiek zyskuje - wtedy zachodzi możliwość manipulacji.

Typowe strategie manipulacji podczas rozmowy

Wyróżnić możemy strategie (klasyfikacja wg strategii lub zamiarów manipulującego):

- **STRATEGIA BLOKOWANIA** (manipulujący nie chce dopuścić, aby przeciwnik osiągnął swój cel; z reguły kontynuuje rozmowę, ale nie dąży przy tym do żadnego własnego celu)
- **STRATEGIA FORSOWANIA** (manipulujący chce kontynuować rozmowę i za wszelką cenę osiągnąć swój cel; może sprawać przy tym bardzo przekonujące wrażenie, używając pułapek argumentacji, pozornych argumentów i taktyk przekonywania)
- **SABOTAŻ W CZASIE ROZMOWY** (występuje np. wówczas, kiedy manipulujący usiłuje zerwać negocjacje, nie podnosząc za to odpowiedzialności)
- **SABOTAŻ PO ROZMOWIE** (manipulujący podczas rozmowy wykazuje dobrą wolę, ale po spotkaniu uzgodnione wyniki, rozwiązania czy środki nie działają - albo w ogóle ich nie stosuje).

Opracowanie: Maria Kościńska, Dział Szkoleń Komisji Krajowej NSZZ „Solidarność”