

WALDEMAR ŚWIĘTOCHOWSKI

Zakład Psychologii Osobowości i Różnic Indywidualnych
Instytut Psychologii UŁ

EMOCJONALNE METODY MANIPULACJI SPOŁECZNEJ

WPROWADZENIE

Psychologowie od dawna zajmują się problematyką wzajemnego wywierania na siebie wpływu przez ludzi w toku zachodzących pomiędzy nimi interakcji. Przedmiotem zainteresowania nauki jest zarówno wpływ niezamierzony jak i, znacznie częściej, zamierzony. Ustalenie warunków i sposobów skutecznego i trwałego wywoływania celowych zmian w zachowaniu i postawach innych ludzi lub całych grup leży bowiem w interesie takich dziedzin praktyki społecznej, jak wychowanie, resocjalizacja, psychoterapia, reklama, propaganda oraz wielu innych.

Tradycyjnie w psychologii społecznej zagadnienia te rozpatrywano w kontekście kilku różnych nurtów badawczych. Pierwszy stanowiły badania nad warunkami skuteczności oddziaływań perswazyjnych z jednej strony i skłonnością do konformizmu – z drugiej (por. m. in. Aronson i in. 1997; Mika 1981). W tym podejściu zakładano *implicite*, że motywem podjętych oddziaływań (np. przekazu perswazyjnego, reklamowego, propagandowego) nie jest jednostronna korzyść ich autora odniesiona kosztem odbiorcy. Zakładano ponadto, że adresat czy odbiorca tych oddziaływań ma całkowitą swobodę decyzji w zakresie ewentualnej zmiany swojego zachowania i poglądów. Drugi kierunek badań wiąże się z bezpośrednim wywieraniem wpływu poprzez jawne narzucanie własnej woli, stosowanie nacisku, rozkazywanie i kontrolowanie. Jest więc wyraźnie osadzony w problematyce metod i warunków sprawowania władzy nad innymi. Istnieje również trzeci kierunek badawczy. Przedmiotem jego zainteresowania jest wpływanie na ludzi w taki sposób, który prowadzi do ich mylnego przekonania o tym,

że są decydentami (sprawcami) swojego zachowania, podczas gdy pozostają tylko narzędziami w rękach rzeczywistych sprawców. Jednocześnie towarzyszy temu motyw jednostronnej korzyści osób podejmujących takie oddziaływania. Mowa tutaj oczywiście o manipulacji społecznej. Sposoby manipulowania ludźmi przybierają różnorodne formy. Najprostsze z nich to kłamstwo, schlebianie, ingraccja. Istnieją także formy bardziej wyrafinowane, mające charakter skomplikowanych strategii manipulacyjnych.

Systematyczne badania empiryczne nad metodami manipulacji mają stosunkowo niedługą historię. Zapoczątkował ją opublikowany w 1966 r. raport z badań Freedmana i Frasera nad techniką, nazwaną przez nich „stopa w drzwiach”. Od tego czasu poznano i opisano wiele metod manipulacji. Wyczerpujący ich opis w języku polskim zawierają prace Nawrata (1989) i Cialdiniego (1994). Psychologiczne determinanty warunkujące skuteczność tych technik pozostają z reguły w sferze mechanizmów poznawczych (działanie sprawcy zmierza do wytworzenia u ofiary fałszywego przekonania na jakiś temat, i na tej podstawie ofiara podejmuje korzystną dla sprawcy decyzję o swoim postępowaniu, np. technika scenariusza itp). Niektóre wykorzystują także zasady uczenia się (warunkowanie prostych czynności i ich generalizację, np. wspomniana już „stopa w drzwiach”).

W dalszej części opracowania zaprezentuję metodę manipulowania ludźmi opartą na wykorzystywaniu ich reakcji emocjonalnych. Omówione zostaną także psychologiczne mechanizmy jej działania oraz przykłady zastosowania w różnych sytuacjach społecznych.

CYKLICZNA HUŚTAWKA EMOCJI

Manipulacyjna strategia wymuszania uległości, która jest przedmiotem tego artykułu, wykorzystuje odmienne od wyżej omówionych mechanizmy psychologiczne. Bazuje bowiem na wywoływaniu u ludzi przeciwstawnych emocji i wykorzystuje niektóre zasady regulacyjnych funkcji procesów emocjonalnych. Podręczniki negocjacji omawiają tę technikę pod nazwą „dobry facet – zły facet” (ang. *good guy – bad guy*). Jej istota znana jest ludziom od dawna; została spopularyzowana przez literaturę i film jako skuteczna metoda wymuszania przez prowadzących śledztwo współpracy ze strony oskarżonych. Najkrócej mówiąc, polega ona na tym, że oficer śledczy prezentuje na przemian dwie diametralnie różne taktiki: początkowo bije, grozi, straszy przesłuchiwanego, a następnie nieoczekiwanie obłaskawia go, sugerując, że w gruncie rzeczy jest jego przyjacielem i chciałby ulżyć jego doli. Informuje wprost albo daje do zrozumienia, że jeżeli oskarżony wykaże minimalną choćby ochotę współdziałania, to otrzyma nagrodę w postaci uwolnienia od odpowiedzialności, złagodzenia kary itp. Jeżeli prowadzący

przesłuchanie jest przy tym choć trochę sugestywny, to udaje mu się przekonać przesłuchiwanego, że oferta współpracy (złożenia zeznań) jest dla niego w obecnej sytuacji korzystniejsza od milczenia (stanowi mniejsze zło). W ten sposób skutecznie może złamać początkowy opór i uzyskać swój cel. Pojawienie się dwóch śledczych w odmiennych rolach zwiększa jeszcze skuteczność omawianej techniki. Ważne jest jedynie to, aby groźby i przemoc poprzedzały zachowanie łagodne i przyjazne.

Istnieją przypuszczenia, że istotą skuteczności tej techniki stanowi właśnie owo przejście od emocji ujemnych do emocji pozytywnych, wywołane działaniem „sprawcy” – w podanym przykładzie przesłuchującego – wobec „ofiary”, czyli przesłuchiwanego (Doliński, Nawrat 1994). Powoduje ono rodzaj „zamglenia poznawczego”, w wyniku czego ofiara nie jest w stanie postępować racjonalnie, co czyni ją posłuszną niekorzystnym dla niej wymaganiom sprawcy. Ze względu na taktykę osoby manipulującej, która naprzemiennie wywołuje przeciwstawne doznania emocjonalne u „ofiary”, omawiana technika została nazwana „huśtawką emocji” (tamże).

Powstaje jednak pytanie: czy można osiągnąć podobne ustępstwo stosując wyłącznie metody jednoznaczne emocjonalnie dla „ofiary”, to znaczy tylko awersyjne, jak przymus, groźby itp., bądź tylko przyjazne (zakładamy oczywiście, że „ofiara” manipulacji nie chce dobrowolnie zgodzić się na współpracę – wówczas bowiem manipulacja nie byłaby w ogóle potrzebna)? Doliński i Nawrat (tamże) uzyskali empiryczne dowody świadczące o tym, że samo wprowadzenie ludzi w stan lęku nie wystarcza do osiągnięcia wzrostu uległości. Można przypuszczać, że samo wywołanie emocji również nie przyniosłoby oczekiwanych efektów. Wydaje się, że można to stosunkowo łatwo wytłumaczyć. Otóż, stosowanie metod awersyjnych, których ofiara nie może uniknąć (pozbawienie autonomii decyzji) u wielu ludzi uaktywnia motywację reaktacyjną. Mówiąc prościej – budzi w nich gniew, skłania do stawiania jeszcze większego oporu, czyniąc jednocześnie samo stawianie oporu działaniem atrakcyjnym i źródłem satysfakcji. Pod wpływem reaktacji osoby te będą zapewne jeszcze bardziej zdecydowanie odmawiać współpracy, a z protestu mogą uczynić swoistą ideologię („współpraca z policją jest poniżająca” itd.). Z kolei taktyka przyjazna jest w opisanych okolicznościach mało wiarygodna, bowiem sytuacja śledztwa (przesłuchania) dla nikogo nie jest sytuacją miłą i pozytywną emocjonalnie. Nie można więc oczekiwać, że będzie źródłem przyjemnych doznań. Poza tym, gdyby nie było początkowych gróźb i szykan (czyli pierwszej, awersyjnej fazy manipulacji) przesłuchiwany nie wiedziałby, jak dotkliwe konsekwencje mogą mu grozić i nie dostrzegałby dla siebie żadnych korzyści w podjęciu współpracy. Zupełnie inne skutki daje konfrontacja doznań emocjonalnych różnego rodzaju (tu: o przeciwnym znaku). Następująca w drugiej fazie manipulacji

atmosfera pewnego odprężenia, a nawet przyjacielskiego porozumienia pozwala przesłuchiwanemu uniknąć wiadomych już, nieprzyjemnych i awersyjnych doznań, charakteryzujących fazę poprzednią. Powoduje jednocześnie zmniejszenie czujności, odwołując stan swoistego alarmu, wywołanego fazą awersyjną. Można więc przypuszczać, że możliwość uniknięcia ewidentnego zła jest dla przesłuchiwanego głównym źródłem w pełni autentycznych dodatnich emocji, przynosząc mu jednocześnie oczywistą korzyść (zmniejszenie cierpienia). Wraz ze wspomnianym już osłabieniem czujności czyni to więc ofiarę bardziej posłuszną wobec oddziaływań sprawcy. Nie bez znaczenia jest też funkcjonowanie tzw. normy wzajemności, o której pisze m. in. Cialdini (1994). Zmiana nastawienia osoby dotychczas zagrażającej obliguje jej partnera do rewanżu w postaci wzrostu przychylności i skłonności do współpracy. Jak to zostało powyżej wykazane, efekt ten jest najzupełniej zrozumiały w świetle wiedzy o emocjach i trudno go uznać za „paradoksalny”, jak sugerują m. in. Doliński, Nawrat (1994).

Mechanizm „huśtawki emocji” jest skuteczny w jednorazowych, konkretnych sytuacjach. Posłuszeństwo osiągnięte w ten sposób jest jednak z reguły dość płytkie, bo ogranicza się wyłącznie do zachowań zewnętrznych bez zmiany w sferze przekonań i postaw. Ponadto nie utrzymuje się długo. Wyjaśnić to można na podstawie zjawiska zwanego przez psychologów alternacją, które polega na tym, że osoba działająca w sytuacji budzącej dość jednorodne emocje ulega znużeniu nimi i samorzutnie zmienia kierunek działania, dążąc do przeżycia emocji o znaku przeciwnym (ofiara manipulacji zaczyna wykazywać np. buntowniczość i opór). Skłania to z kolei sprawcę do powtórzenia manipulacji. W przypadku długotrwałej relacji pomiędzy „sprawcą” a „ofiara” manipulacja może nabrać charakteru cyklicznego, służąc w ten sposób utrzymywaniu kontroli nad ofiarą przez dłuższy czas.

CYKLICZNA HUŚTAWKA EMOCJI W RELACJACH SPOŁECZNYCH

Potoczne choćby obserwacje wielu relacji interpersonalnych dają podstawę do przypuszczeń, iż ludzie posługują się metodą „huśtawki emocji” w sposób cykliczny w bardzo różnych okolicznościach życiowych. W większości przypadków dość łatwo można wyróżnić dwie główne fazy tego procesu, to znaczy fazę awersyjną (emocji negatywnych) i fazę przyjazną (emocji pozytywnych). Diagnozę manipulacji może jedynie w nieznacznym stopniu utrudnić fakt, że w fazie awersyjnej sprawcy manipulacji posługują się dwoma różnymi rodzajami procesów emocjonalnych. Najczęściej ich działanie zmierza do wywołania u ofiary uczucia obawy, a więc strachu lub lęku. Druga grupa sprawców manipuluje za pomocą innej emocji negatywnej, mianowicie poczucia winy. W obydwu przypadkach mamy do czynienia

z istotnym zagrożeniem dla „ja” ofiary. Jednak w pierwszym wariantcie źródło zagrożenia jest znane. Trudność ofiary polega jedynie na znalezieniu skutecznego sposobu obrony przed nim. W przypadku drugim działanie sprawcy jest bardziej perfidne: powoduje obwinianie przez ofiarę własnej osoby, co wywołuje tendencję do zadośćuczynienia i pokuty, a więc zwiększa prawdopodobieństwo wykonania działań na rzecz sprawcy. W dalszej części artykułu postaram się scharakteryzować działanie cyklicznej huśtawki emocji w konkretnych sytuacjach społecznych.

Psychologowie praktycy, a szczególnie terapeuci rodzinni mają często do czynienia z konfliktami powstałymi na tle walki o dominującą pozycję w rodzinie (walki o władzę). W wielu takich przypadkach możemy z łatwością zidentyfikować opisaną metodę manipulacji. Przyjrzyjmy się bliżej, jak to działa w praktyce.

Sprawcą manipulacji jest z reguły jedno z małżonków, czasami także bywa nim dziecko. Emocją wzbudzaną w fazie awersyjnej zwykle jest lęk albo strach, chociaż każdy z członków rodziny stosuje na ogół odmienny repertuar środków. Mężczyźni często wykorzystują swoją przewagę fizyczną, stosując fizyczną lub psychiczną przemoc wobec żony. W celu przestraszenia partnerki dopuszczają się gróźb, bicia, wymuszają kontakty seksualne, śledzą każdy jej krok poza domem (np. w pracy), usiłują kontrolować rozmowy telefoniczne itp. W miarę trwania takiej sytuacji zdesperowana kobieta staje się gotowa do odejścia z domu, czego zapowiedzią bywa krótkotrwałe wyprowadzenie się do rodziny, schroniska, hotelu – zwykle z dziećmi. Jest to moment krytyczny, sprawca orientuje się, że możliwa jest zmiana struktury rodziny lub jej całkowity rozpad. Nie może do tego dopuścić, bo jego celem jest panowanie i kontrola. Łagodnieje więc, zaczyna grać rolę przykładowego męża (i ojca). W ten sposób rozpoczyna się przyjazna faza „huśtawki emocji”. Skruszony sprawca obiecuje poprawę, zmienia swoje zachowanie i robi to na tyle przekonująco, że partnerka postanawia pozostać. Rozpoczyna się w ten sposób etap zwany „powtórny przeżyciem miodowego miesiąca”, co ma przekonać ofiarę do trwałości zmian zachodzących w zachowaniu jej męża. Strach kobiety słabnie, opisane wcześniej zjawisko alternacji skłania ją do poszukiwania pozytywnych emocji, co usiłuje osiągnąć zwiększając zakres swojej niezależności i autonomii. Partner, tracąc kontrolę, podejmuje czynności zapobiegawcze, charakterystyczne dla pierwszej fazy „huśtawki emocji”... *da capo al fine*.

Kobiety posługują się w fazie pierwszej zwiększaniem dystansu. Tak zwane ciche dni, ograniczanie lub odmowa kontaktów seksualnych stanowią dla mężczyzny sygnał zagrożenia ich pozycji w rodzinie, roli interpersonalnej, często podważają ich poczucie własnej wartości. Protestują więc, demonstrując dystans i utratę zainteresowania sprawami rodzinnymi. Wtedy następuje faza druga – wznowienie rozmów, „miodowy miesiąc” – w wyniku której

uspokojony i uszczęśliwiony mężczyzna staje się bardziej uległy i posłuszny. W miarę jak wzrasta jego pewność siebie i staje się bardziej wymagający (hipotetyczny mechanizm alternacji) następuje zamknięcie cyklu i powstaje ponownie „konieczność” rozpoczęcia działań typowych dla fazy pierwszej... *da capo al fine*. Nietrudno zauważyć, że scharakteryzowany mechanizm może być skuteczny przy tradycyjnym rozumieniu ról związanych z płcią i pozycją w rodzinie.

Dzieci w celach manipulacyjnych skutecznie posługują się nieposłuszeństwem wobec rodziców i zaniechaniem obowiązków szkolnych. Faza pierwsza „huśtawki emocji” w tym przypadku może mieć postać wagarów, zachowań buntowniczych, kontaktu z używkami. W fazie drugiej próbują nadrobić zaległości szkolne, rozluźniają kontakty z nieakceptowanymi przez rodziców kolegami itd., dzięki czemu uzyskują większe przywileje i nagrody niż te, na które mogłyby liczyć, gdyby zachowywały się zgodnie z oczekiwaniami rodziców przez cały czas. Faza pierwsza pojawia się ponownie wówczas, gdy rodzice zaczynają zachowanie dzieci traktować jako normalne i stopniowo zwiększają zakres ich obowiązków oraz egzekwują stawiane wymagania... *da capo al fine*.

Poczucie winy bywa wykorzystywane w celach manipulacyjnych również często jak strach i lęk, chociaż może jest to zjawisko mniej dostępne potocznej obserwacji. Klasycznym przykładem wykorzystywania takiej strategii jest działalność różnych sekt i grup subkulturowych. W tym wypadku huśtawka emocji rozpoczyna się od postawienia bardzo surowych, wręcz restrykcyjnych ograniczeń członkom grupy. Zakaz posiadania życia prywatnego nawet w najskromniejszej formie (na przykład zakaz kontaktowania się z rodziną i znajomymi, a nawet myślenia o nich, posiadania przedmiotów osobistych) oraz nakaz ślepego posłuszeństwa przywódcy itd., stwarzają sytuację, w której każdy w jakimś stopniu musi stać się grzesznikiem. Zadanie sprawcy manipulacji polega na uświadomieniu mu tego faktu, czym wywołuje u ofiary silne poczucie winy. Przyjazna faza „huśtawki emocji” to wspaniałomyślne przebaczenie „grzesznikowi”. Trwa ona dopóty, dopóki ofiara nie zacznie ponownie dopominać się o choćby skrawki autonomii, wykonując którąś z zakazanych czynności. *Da capo al fine...*

W powyższych przykładach starałem się pokazać, że manipulacja „huśtawką emocji” może stanowić istotę nie tylko jednorazowych kontaktów i sytuacji, ale może też charakteryzować wiele długotrwałych relacji interpersonalnych (wspomniane już relacje rodzinne, pracownicze, koleżeńskie itp.).

Może zrodzić się jednak uzasadnione pytanie, czy zawsze tego typu zachowania mają charakter celowy, a więc – czy wyczerpują definicyjne znamiona działań manipulacyjnych. Prawdopodobnie każdy ze sprawców na pytanie o świadome intencje stosowania tego typu zabiegów odpowiedziałby,

że nie ma tutaj mowy o żadnej manipulacji, a jego zachowanie jest tylko reakcją na to, co robią inni. Uważam jednak, że o manipulacji należy mówić zawsze wtedy, gdy możliwe jest stwierdzenie powtarzalności określonych zachowań. Oznacza to bowiem, iż osoba określona jako „sprawca” – odkryła – być może intuicyjnie – że określona sekwencja jej działań dotychczas pozwalała na osiąganie założonych celów. Powtarza więc jedynie tę strategię licząc na to, że ponownie przyniesie ona powodzenie i zmusi partnera do zachowań, których nie podjąłby spontanicznie (posłuszeństwo, obdarowywanie nagrodami itd.). W tym sensie możemy więc mówić o działaniu celowym o charakterze manipulacyjnym. Nawet wówczas, gdy sprawca sobie tego wyraźnie nie uświadamia.

Cykliczna „huśtawka emocji” jest niezwykle skuteczną techniką manipulacji. Dowodzą tego liczne fakty: pozostawanie przez kobiety w związkach opartych na przemocy trwające nieraz przez całe dziesięciolecia, niezwykle trudności przy próbach wyciągnięcia ludzi z sekt itp. W tak drastycznych przypadkach ofiary nie są na ogół w stanie poradzić sobie samodzielnie z trudnościami i muszą korzystać z pomocy specjalistów, np. psycho-terapeutów, terapeutów rodzinnych. Nie wdając się w tym miejscu w szczegóły pracy terapeutycznej z ofiarami manipulacji można sformułować sugestię, że pierwszym krokiem takiej pracy powinno być właśnie zwrócenie uwagi na cykliczny charakter zachowań podejmowanych przez sprawcę wobec jego ofiary oraz ich następstwa w określonym kontekście sytuacyjnym.

BIBLIOGRAFIA

- Aranson E., Wilson T. D., Akert R. M. (1997), *Psychologia społeczna. Serce i umysł*, Zysk i S-ka, Poznań
- Cialdini R. (1994), *Wywieranie wpływu na ludzi; teoria i praktyka*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk
- Doliński D., Nawrat R. (1994), *Huśtawka emocji jako nowa technika manipulacji społecznej*, „Przegląd Psychologiczny”, **37**, 1–2, 7–20
- Hassan S. (1997), *Psychomanipulacja w sektach*, Wydawnictwo „Ravi”, Łódź
- Herman J. L. (1998), *Przemoc. Uraz psychiczny i powrót do równowagi*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk
- Mika S. (1981), *Psychologia społeczna*, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa
- Nawrat R. (1989), *Techniki manipulacji*, „Przegląd Psychologiczny”, **1**, **32**, 125–154
- Reykowski J. (1992), *Procesy emocjonalne. Motywacja. Osobowość*, [w:] T. Tomaszewski (red.), *Psychologia ogólna*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa

WALDEMAR ŚWIĘTOCHOWSKI

EMOTIONAL METHODS OF SOCIAL IMPACT

The subject of presented paper is psychological mechanism of a new technique of manipulation in social interactions, called "emotional see-saw". It is based on evoking opposite reactions in the object. The negative reaction may be fear or feeling guilty, the positive one – relief or forgiving. According to author "emotional see-saw" is widely applied in long term social relations, among others in families and cults.

Key words: social influence, social manipulation, "emotional see-saw".