

Despre manipularea relațională

Marcel Cremene
Sl.dr.ing., Universitatea Tehnica
din Cluj-Napoca
25.05.2009

De ce ne interesează manipularea relațională?

Iată cel puțin două motive pentru a fi interesați de acest subiect. Primul ar fi că atitudinea manipulativă este prezentă aproape peste tot: în familie, la slujbă, în politică etc. Al doilea motiv este că victimele manipulării pot avea parte de mari suferințe, boli grave cauzate de stress. După părerea unor psihologi, doar 10% dintre noi posedăm „anticorpi” naturali la manipulare.

Informațiile prezentate în acest articol provin în principal din cartea „**Manipulatorii sunt printre noi**”, autor **Isabelle Nazare-Aga**. De asemenea, pentru o mai bună înțelegere a modului în care „toată lumea manipulează pe toată lumea” recomandăm cărțile lui **Alain Cardon**: „**Jocurile manipulării**” și „**Analiza tranzacțională**”.

Există manipulatori profesioniști (de ex. unii politicieni, vânzătorii, spionii etc.) dar aceștia ne interesează mai puțin aici. Ne interesează în schimb manipulatorii din jurul nostru deoarece aceștia ne influențează direct, mai puțin evident, dar nu neapărat și într-un mod mai puțin dăunător.

Cine sunt manipulatorii? Cum pot fi aceștia descoperiți?

De fapt, problema nu este atât *cine* sunt manipulatorii. A pune astfel problema este similar cu a vrea să împărțim oamenii în buni și răi, lucru absurd din principiu. În schimb, considerăm mai potrivit să încercăm să descoperim *atitudinile* de tip manipulativ. Orice persoană poate juca, la un anumit moment dat, față de anumite persoane, un rol de manipulator. De aceea, când vorbim despre „manipulator”, ne referim la o atitudine, un rol și nu la o persoană, chiar dacă suntem tentați să o facem.

În cartea [„*Manipulatorii sunt printre noi*”, Isabelle Nazare-Aga], sunt indicate 30 de caracteristici ale manipulatorului. Conform recomandărilor autoarei, pentru a decide dacă este vorba despre manipulare, trebuie să identificăm cel puțin 10 din aceste caracteristici, citate mai jos.

Ce anume face manipulatorul? Iată aceste criterii expuse în carte:

- „1. Îi culpabilizează pe ceilalți în numele relațiilor de familie, prieteniei, dragostei, conștiinței profesionale, etc.”
- „2. Evită să-și asume responsabilități sau le transmite altora.”
- „3. Nu-și exprimă niciodată clar dorințele, sentimentele, necesitățile sau opiniile.”
- „4. Răspunde adesea evaziv sau ambiguu.”
- „5. Își schimbă opiniile, comportamentul și sentimentele în funcție de persoane și situații.”
- „6. Invocă rațiuni logice pentru a-și ascunde obiectivele sale egocentrice.”
- „7. Îi face pe ceilalți să creadă că trebuie să fie perfecți, consecvenți, să știe cât mai multe și să răspundă prompt întrebărilor și solicitărilor.”
- „8. Se îndoiește de calitățile, competența, caracterul celorlalți: nu critică pe față, devalorizează și emite judecăți.”
- „9. Se folosește de intermediari (preferă să vorbească la telefon decât față în față, lasă note scrise, etc.), pentru a-și face cunoscute mesajele.”
- „10. Învrăjbește și creează suspiciune, dezbină pentru a stăpâni mai ușor și de multe ori poate provoca ruptura unui cuplu.”
- „11. Știe foarte bine să pozeze în victimă pentru a fi compătimit (își exagerează o boală, se plânge de volumul mare de muncă la serviciu, de anturajul „dificol” în care trăiește etc.)”
- „12. Ignoră ceea ce i se cere să facă (chiar dacă pretinde că tocmai atunci se ocupă de problema respectivă).”
- „13. Se folosește de principiile adoptate de ceilalți (umanitate, caritate, rasism, „binele” și „răul”, sentimentele materne etc.) pentru a-și satisface necesitățile personale.”
- „14. Amenință sub o formă deghizată sau folosește șantajul pe față.”
- „15. Schimbă fără menajamente subiectul în timpul unei conversații.”
- „16. Evită sau se sustrage de la întâlniri oficiale sau ședințe.”
- „17. Mizează pe ignoranța celorlalți pentru a se plasa în poziții superioare.”
- „18. Minte.”

- „19. Se folosește de minciună pentru a afla adevărul, deformează și interpretează, denaturând întotdeauna adevărul.”
- „20. Este egocentric.”
- „21. Este gelos în toate relațiile sale.”
- „22. Nu suportă să fie criticat și neagă tot ce este evident.”
- „23. Nu ține seama de drepturile, de dorințele sau de necesitățile celorlalți.”
- „24. Așteaptă de multe ori ultimul moment pentru a da ordine, dispoziții, obligându-i pe ceilalți să le execute.”
- „25. Ceea ce spune pare logic și coerent, contrar atitudinilor, acțiunilor sau modului său de viață, care se desfășoară după o schemă opusă.”
- „26. Flatează, oferă daruri și face mici servicii știind să fie pe plac și dând impresia că-l preocupă problemele celorlalți.”
- „27. Provoacă o stare de proastă dispoziție și un sentiment opresiv de pierdere a libertății (victima se simte prinsă într-o cursă din care nu știe cum să scape).”
- „28. Acțiunile sale sunt deosebit de eficiente în atingerea obiectivelor personale, dar în defavoarea celorlalți.”
- „29. Ne sugerează să facem lucruri pe care altfel nu le-am fi făcut niciodată din proprie inițiativă.”
- „30. Este mereu subiect de discuție pentru ceilalți, chiar când nu este de față.”

Aceste criterii sunt, evident, departe de a fi perfecte. Unele sună poate prea categoric (de ex. „denaturând întotdeauna adevărul” sau „neagă tot ce este evident”) sau sunt prea vagi. Totuși, după părerea autoarei cărții, aceste criterii pot constitui un bun reper în încercarea de a analiza (inclusiv a auto-analiza!) comportamentul manipulativ. Manipularea poate fi conștientă sau inconștientă. Există unele persoane care se folosesc sistematic de manipulare, altele numai uneori.

Care sunt mecanismele manipulării? Cum se manifestă manipularea?

În aceeași carte, [„Manipulatorii sunt printre noi”, Isabelle Nazare-Aga], sunt prezentate câteva dintre mecanismele manipulării. Iată câteva dintre acestea:

- *Mimetismul*. Manipulatorul folosește măști pentru a-și înșela victima. De exemplu, poate apărea ca o persoană simpatcă, altruistă, generoasă. Poate „semăna” deliberat cu cineva care prezintă încredere.
- *Exploatarea convingerilor tradiționale*. Manipulatorul îl face pe celălalt să creadă că el însuși aderă la principii (de altfel absolutiste și iraționale) general acceptate, cum ar fi: „trebuie să știi totul”, „nu trebuie să te înșeli”, „nu trebuie niciodată să te arăți ignorant”, „trebuie să fi perfect în toate circumstanțele”, „trebuie să-ți respecti întotdeauna promisiunile”, „dacă ți se dă ceva trebuie să dai neapărat ceva în schimb” etc.
- *Seduția și fascinația*. Manipulatorul este capabil de seducție, el poate exercita o adevărată fascinație asupra victimei, pe care o impresionează și o subjugă emoțional.
- *Atitudine superioară*. Manipulatorul se folosește de ignoranța celorlalți pentru a poza într-o postură de superioritate intelectuală, făcându-i pe ceilalți să se simtă inferiori și să permită astfel să fie abuzați.
- *Flatarea*. Aproape orice persoană este sensibilă la laude. Astfel, manipulatorul poate obține ceea ce vrea mult mai ușor dacă ne flatează. Acest aspect are legătură și cu auto-manipularea. Credem ceea ce ne face plăcere să credem. Este deci suficient să ni se spună ceea ce ne place să auzim.
- *Principiul reciprocității*. Manipulatorul îți poate oferi ceva fără să îi ceri pentru ca, la un moment decis de el, să îți ceară un contra-serviciu. Își îndatorează victima și apoi abuzează de principiul reciprocității, aplicat în mod asimetric.
- *Prejudecata față de autoritate*. Manipulatorul se folosește de faptul că este greu în general să critici o autoritate. Experiența profesorului Milgram este extrem de interesantă în acest sens. Subiecții experimentului aplică șocuri electrice de intensitate crescătoare unui elev dacă acesta răspunde greșit la niște întrebări. Deși elevul se contorsionează de durere și strigă, este suficient ca o „autoritate” reprezentată de un instructor să îi ceară să facă asta. Peste 90% dintre subiecții testați s-au supus total instructorului și au ajuns la pragul maxim al intensității șocurilor electrice în ciuda a ceea ce vedeau și auzeau de la elev.

Aceiași carte ne mai dezvăluie și câteva tipuri de comportamente *non-verbale* ale manipulatorului, cum ar fi:

- Privirea este fie instabilă (evită contactul vizual direct) fie dominatoare (fixează insistent cu privirea).
- Practică *ascultarea aversivă*: manipulatorul nu-și privește interlocutorul care îi vorbește, având aerul că e preocupat de cu totul altceva, sau chiar face altceva. Nu ridică sau nu înclină capul în semn de

salut la apariția unei persoane în fața lui. Acest comportament este un tip de agresiune pasivă și induce interlocutorului impresia de inoportunitate și penibilitate, destabilizându-l.

- Volumul vocii manipulatorului este fie prea slab fie prea puternic. Poate adopta un ton puternic pentru a intimida sau, dimpotrivă, un ton scăzut, pentru a crea o atmosferă de intimitate și de complicitate.

- Gestica și mimica manipulatorului sunt fie exagerate fie insignifiante. De exemplu, poate fi singurul care are o atitudine total relaxată și dezinvolată (dar cumva ostentativă) într-un grup în care convențiile sociale cer o altfel de atitudine. Gesturile adoptate pot crea fie un fals sentiment de securitate fie dimpotrivă, pot fi exagerate. De exemplu, lovește cu pumnul în masă urmărind să intimideze. În general manipulatorul își stăpânește bine propriile emoții și le poate disimula.

Cum gestionăm situațiile în care suntem manipulați?

În *„Manipulatorii sunt printre noi”*, Isabelle Nazare-Aga] sunt prezentate câteva soluții pe care le avem la dispoziție pentru a face față manipulării. Iată câteva dintre acestea.

Contra-manipularea este o strategie de luptă împotriva manipulării, bazată în principal pe două tehnici: a răspunde cu aceeași monedă și a păstra o aparentă indiferență. Prima tehnică se referă la a utiliza o formă de comunicare echivocă și superficială, așa cum face manipulatorul însuși. Aceasta poate fi dublată tratarea mai puțin serioasă și ironizarea manipulatorului.

A doua tehnică pornește de la observarea comportamentului persoanelor (cam 10%) care posedă arme native contra manipulării. S-a observat că unele dintre aceste persoane rămân cumva indiferente. Acest lucru îndepărtează manipulatorul deoarece el nu reușește să destabilizeze persoana respectivă (care nu reacționează la „provocări”).

În condițiile muncii în echipă, pentru a evita abuzurile și manipularea, se recomandă specificarea de contracte clare, aspect tratat și în cartea *„Communication ou manipulation”, societatea SIRIC, dir. Marcel Cornelis*].

S-a observat că persoanele care ajung mai frecvent victimele manipulării sunt cele pasive, care au o slabă încredere în sine, care nu s-au afirmat în viață. Este vorba despre persoanele care fac totul pentru a lăsa altora o impresie bună, care nu știu să refuze. Incapacitatea de a refuza este un handicap, ca și timiditatea de altfel. În acest caz trebuie lucrat (de ex. cu ajutorul unui psiholog) pentru a atinge un nivel mai ridicat de încredere în sine și de a adopta o atitudine „afirmată” (asertivă) în interacțiunea cu ceilalți.

O altă observație importantă, este aceea că mecanismele manipulării sunt mai degrabă de natură emoțională decât rațională. Pentru a rezista la manipulare, se recomandă mai puțină sensibilitate dar mai multă rațiune. Există o metodă numită „strategia rațională emotivă (S.R.E)” propusă de A. Ellis, care ne ajută să ne confruntăm gândurile și convingerile cu realitatea. În cartea *„Communication ou manipulation”, societatea SIRIC, dir. Marcel Cornelis*] se explică cum trebuie să reflectăm fără a amesteca faptele „brute” cu emoțiile, supozițiile, utopiile etc.

Totuși, nu este suficient însă să fim raționali. Mai este necesar și să fim conștienți de faptul că, de obicei, ceea ce vedem și judecăm la un moment dat, este doar o mică părțică din realitate. Un manipulator poate prezenta îngroșat numai partea din realitate care îi convine lui și lăsa total pe dinafară alte aspecte ale realității (care nu îi convin). Această limitare a rațiunii se poate corecta prin tehnici cum ar fi: formularea de întrebări, căutarea deliberată de perspective cât mai diferite asupra unui aceluiași fapt, gândirea laterală și altele.

În încheiere.

Dintr-un anumit punct de vedere, comunicarea este manipulare. În lipsa unei abordări raționale dar care admite existența a mai multor puncte de vedere simultan corecte asupra unui aceluiași fapt; în condițiile amestecului ambiguu dintre emoțional și rațional; în condițiile în care se induce impresia unei *logici* aparent corecte (de exemplu bazate pe prejudecăți) dar false în fond; comunicarea (verbală și non-verbală) poate fi un bun instrument de manipulare. De aceea, este bine să fim conștienți de acest lucru, mai ales într-o lume în care informația, care ne bombardează tot timpul din diferite direcții, ocupă un loc tot mai important.