

Wiesław Babik
w.babik@uj.edu.pl
Uniwersytet Jagielloński
Kraków

O manipulowaniu informacją w prywatnej i publicznej przestrzeni informacyjnej

Wprowadzenie

Środowisko informacyjne, w którym istnieje i działa współczesny człowiek charakteryzuje się, m.in. takimi cechami jak wypaczanie wartości informacji, granie informacją na uczuciach, fałszowanie informacji, uzależnianie od informacji, wykorzystywanie czyjejś podatności na działanie informacji. Stanowi to obszar bardzo podatny na manipulowanie, a co za tym idzie przejrzystość informacji staje się coraz bardziej utopią. Manipulowanie informacją jest zjawiskiem powszechnym, jest to środek, za pomocą którego steruje się ludźmi, ich zachowaniami i upodobaniami oraz podmiotami gospodarczymi i społecznymi. Celem zatem opracowania jest próba spojrzenia od strony nauki o informacji na manipulowanie informacją w sferze przekazu i komunikacji.

1. Manipulacja informacją – informacyjny problem współczesności

Wśród najważniejszych problemów informacyjnych współczesności są: nadmiar informacji (ang. information overload), informacja nieustrukturyzowana, pomijanie informacji (ang. information overlock), problematyczna wartość informacji, niskie kompetencje informacyjne użytkowników (ang. information illiteracy) oraz dylematy etyczne [Materska, 2007].

Do użytkownika/człowieka dociera informacja, która wywiera na niego wpływ pozytywny lub negatywny. W sensie pozytywnym docierająca informacja może zmniejszać lukę informacyjną odbiorcy, umożliwiać podejmowanie trafnych decyzji, potwierdzać wcześniej zdobyte informacje, ale też dawać przewagę nad innymi. Mamy też do czynienia z manipulowaniem informacją, które – oprócz wymienionych przez Katarzynę Materską – również należy do ważnych aspektów informacyjnych współczesności. Problemem staje się skala tego zjawiska oraz związana z nim agresywność i coraz bardziej wyrafinowane metody działania, zwłaszcza za pomocą języka [*Manipulacja...*, 2004] i obrazu [*Manipulacje...*, 2006].

Z manipulowaniem informacją mamy do czynienia niemal codziennie w różnych sytuacjach: kiedy widzimy reklamę, która budzi wątpliwości, gdy tracimy pieniądze, stajemy się ofiarami przemoc psychicznej, przeżywamy zawód miłosny, a także wtedy, gdy panuje zwodnicza cisza. Istnieje też lęk przed manipulacją, gdy pojawiają się informacje o aferach i skandalach. Niektórzy wręcz uważają, że wiek XXI jest wiekiem manipulacji informacją.

2. Manipulacja informacją – dylematy definicyjne

Już sam termin „manipulacja” budzi określone skojarzenia, domysły i uprzedzenia¹. *Potoczne znaczenie tego wyrazu to posługiwanie się kimś tak, jakby był przedmiotem, psychicznie podporządkowanie sobie innych* [D’Almeida, 2005, s. 7]. W tym kontekście to metoda wręcz haniebna. Termin „manipulacja” jest również stosowany w języku naukowym i ma pozytywną konotację w psychologii społecznej oraz w mniejszym stopniu w filozofii. Tu termin jest nazwą uprawnionych procedur.

Aby zrozumieć kiedy i jak pojawiło się pojęcie manipulacji wyjdziemy od momentu pojawienia się tego terminu, świadczącego o powstaniu nowych koncepcji kontaktów interpersonalnych. Dawna praktyka działania podstępnego zostaje zinterpretowana w nowy sposób i podporządkowana niestosowanym do tej pory metodom sterowania ludźmi. Manipulacja była różnie postrzegana w dziejach ludzkości.

Przed XVIII wiekiem nie używano terminu „manipulacja”. Terminy wyrażające tę samą treść miały konotację pozytywną. W praktyce nie dostrzegano jego wymiaru psychologicznego skupiając się jedynie na myśleniu strategicznym. Zresztą to myślenie wywodzi się od podejmowania strategicznych działań w prowadzeniu wojen i handlu. Od starożytnych Greków strategię te wiązały się z inteligencją i przebiegłością. Przebiegłość to umiejętność znajdowania rozwiązań w obliczu pojawiających się trudności. W greckim ujęciu *metis* mieściła się umiejętność szybkiej oceny sytuacji, sprawność działania oraz przezorność. Podstęp użyty w dobrej sprawie był uznawany za chwalebny.

Śledząc losy pojęcia „manipulacja” i pojęć mających związek z manipulacją można zauważyć, że termin ten pojawił się i wszedł w użycie na początku XVIII wieku. Wyrazy „manipulujący” i „manipulacja” zostały zarejestrowane w słownikach już w połowie XVIII wieku, gdzie miały takie samo znaczenie, jakie im nadajemy obecnie, a mianowicie manipulowanie kimś. Wcześniej istniał termin „manipulator” odnoszący się do osoby używającej czegoś, poruszającej coś rękoma, a więc osoby czymś manipulującej, głównie w czasie doświadczeń alchemicznych. Dopiero w połowie XVIII wieku termin „manipulator” otrzymał znaczenie metaforyczne i zaczął służyć do określania kogoś, kto manipuluje drugim człowiekiem [D’Almeida, 2005].

Wśród pojęć mających związek z manipulacją wymienia się mające pejoratywne konotacje terminy „manewry”, „manewrować” (oznaczający wszelkie środki przydatne do osiągnięcia celu, zrealizowania jakiegoś zamiaru) oraz termin „machinacja” (w XVII wieku oznaczał potajemne bądź kamuflowane działania). Terminy te kojarzyły się z dwulicowością/dwuznacznością, oszustwem/kłamstwem, podstępem (przywłaszczaniem sobie cudzej tożsamości). Od momentu pojawienia się terminu „manipulacja” zaczęto używać go w znaczeniu negatywnej odmiany podstępu. Jak widać, znaczenie terminu „manipulacja” kieruje nas do klasycznych koncepcji przebiegłości i uciekania się do podstępów, przy czym jego sens nie mieści się w obecnej „logice” tego terminu, gdyż w XVIII wieku pozostawiano na uboczu kwestię moralnej oceny środków używanych do osiągnięcia założonych celów. Złożoność informacji oraz skomplikowany proces ich przetwarzania skutkowało tym, że coraz trudniej było odróżnić prawdę od fałszu.

Jak widać, w przeszłości nie zawsze posługiwano się manipulacją. Pojawiła się ona dopiero w XVIII wieku, kiedy to stała się nową nazwą praktyk znanych od dawna. W XIX

wieku refleksja nad nią koncentrowała się na jej indywidualizacji i socjotechnice. Po II wojnie światowej doszło do zbanalizowania pojęcia manipulacji, co świadczyło o niezdolności ówczesnego systemu prawnego do zmieniania ludzkich zachowań.

Obecnie manipulacja jawi się jako odwrotność przejrzystości, o której marzyli filozofowie liberalni. To jest ta ciemna, przemilczana strona liberalizmu. Manipulowanie stało się możliwe na taką skalę jak obecnie głównie dzięki industrializacji środków przekazu. Istnieją pewne sfery ludzkich działań bardzo podatne na manipulację. Dotyczy to takich obszarów życia ludzkiego, jak polityka, media, sekty, marketing, handel². *Spółeczeństwa demokratyczne żyją w napięciu między pragnieniem prawości a realiami ludzkiej egzystencji, w której dominuje wyrachowanie i oszustwo* [D'Almeida, 2005, s. 8].

Obserwacja działania podstępnego pozwala wyróżnić jego cechy, które upodabniają go do manipulacji. Są to: posługiwanie się inteligencją w celu zapanowania nad drugą osobą, skrytość (brak przejrzystości) oraz pozorowanie działań (zwodzenie drugiej osoby przez niegodziwe wykorzystywanie środków technicznych i wiedzy). Z manipulacją informacji zawsze łączą się następujące niebezpieczeństwa: uprzedmiotowienie człowieka, jego zniewolenie *sensu stricte* oraz instrumentalizacja. Manipulowanie „sąsiaduje” z argumentowaniem, w ramach którego często nie brak inscenizacji i przesady. Poprzez odpowiednią argumentację można skłonić drugą osobę do działania, także wbrew jego własnemu interesowi, ale zgodnego z jej uczuciami.

W piśmiennictwie z tego zakresu można znaleźć opis dwóch rodzajów zachowań nagannych z etycznego punktu widzenia, ale prawnie dozwolonych. Pierwszy rodzaj podstępnych działań tworzą oszustwa i różnego rodzaju fortele. Człowiek często pada ofiarą zaplanowanych inscenizacji i zostaje tak zwiedziony, że przestaje logicznie myśleć. Skuteczność tej metody opiera się na wygrywaniu z czasem, zanim ktoś o tym zostanie poinformowany, a także na udzielaniu fałszywych informacji, aby przekonać drugą osobę. Drugi rodzaj tego typu zachowań, to całkowita eliminacja świadomego wyboru. Zachodzi to w sytuacji, gdy osoba lub zbiorowość zmusza jednostkę do scedowania swoich uprawnień. Prowadzi to do zupełnej utraty wpływu na dokonywane w czyimś imieniu wybory oraz do swoistego rodzaju uzależnienia. W społeczeństwach demokratycznych dąży się oczywiście do wykluczenia najbardziej radykalnych sposobów wymuszania pożądanых zachowań. Kara się przemoc, stosowanie gróźb i szantaż.

Manipulacja nie zawsze polega na stosowaniu tak ekstremalnych środków. Często jest to działanie na granicy prawa. Człowiek może legalnie działać wbrew interesom lub odczuciom innych. Każdy z nas może czuć się manipulowany i uważać, że manipuluje innymi. Aby zidentyfikować manipulację trzeba znać jej obiektywne cechy, które wyraża następująca definicja: *Manipulacje to wszelkie skryte, celowe, rozmyślne oddziaływania na odbiorców przez wywieranie na nich wpływu i dążenie do zmiany ich postaw (a w efekcie zachowań) – w sytuacji, gdy sami odbiorcy tych oddziaływań sobie nie uświadamiają, gdy z jakiegoś powodu mają „wyłączony krytycyzm* [Golka, 2008, s. 112].

3. Różne oblicza manipulacji informacją

„Manipulacja” staje się terminem technicznym, określającym cały ciąg zabiegów, które ułatwiają wpływanie na czyjeś decyzje. Z punktu widzenia nauki o informacji

manipulowanie informacją jest rodzajem operacji dokonywanej na informacji przekazywanej od nadawcy do odbiorcy indywidualnego lub zbiorowego. W odniesieniu do przekazu informacji mogą one przybierać formę świadomego pomijania pewnych informacji, sugerowania pewnych informacji poprzez kolejność ich przedstawiania, kłamstwa czy wręcz oszustwa. Adam Lepa wymienia następujące czynności dokonywane na manipulowanych informacjach, których skutkiem mogą być:

- informacje nieprawdziwe;
- informacje nieważne lub mało ważne z pominięciem najważniejszych;
- informacje bardzo ważne, przekazywane jako mało ważne lub bez znaczenia;
- informacje spreparowane w wyniku celowych interwencji, informacje wieloznaczne, aby utrudnić ich zrozumienie;
- informacje przekazywane w nadmiarze, aby spowodować chaos dezinformacją [Lepa, 1997].

W manipulowaniu informacją mamy zazwyczaj do czynienia z:

- pseudoinformacjami – informacjami dostarczonymi przez różne komunikaty, lecz dotyczącymi tego samego przedmiotu;
- dezinformacjami – informacjami niezgodnymi ze stanem faktycznym;
- parainformacjami – informacjami subiektywnymi wynikającymi z mylnej interpretacji treści zawartych w komunikatach.

Informacja jest też często pozorowana i upraszczana.

Manipulowanie informacją często służy manipulowaniu psychiką, indoktrynacji, propagandzie, dezinformacji, komunikacji politycznej [Winn, 2003]. Działaniami zbliżonymi do manipulacji informacją są uwodzenie i reklama. Reklamowanie jest bliskie manipulacji, gdyż ma ono na celu skłonienie kogoś do zakupu towarów lub usług. Działalność reklamowa różni się zazwyczaj od zwyczajnej manipulacji tym, że skuszony reklamą klient nie zawsze doznaje szkody. Nie są szkodliwe bieżące informacje o dobrach konsumpcyjnych, skłaniające do zakupu. Wprawdzie wywierają one wpływ na klienta, ale ewentualną decyzję o kupnie przeważnie uzasadniają zalety produktu. Poznanie logiki reklamy może być pożyteczne dla każdego, kto chce zrozumieć techniki manipulowania i zrozumieć reguły, które nimi rządzą. Reklama zawsze opiera się na jakiejś wartości, która jest czymś zewnętrznym wobec informacji o produkcie i jego sprzedaży. Potwierdza ona wizję komunikacji nieprzestrzegającej zasady prawdziwości. Dąży do uwypuklenia pewnych atrybutów mniej zaś do przekazania rzetelnych danych. Chociaż reklama czasami przekazuje prawdziwe informacje, to wpływa na zachowania klienta okrężną drogą. Pod tym względem zbliża się do manipulacji. Dotyczy to zwłaszcza tzw. reklamy utajonej.

Wymienia się również inne formy manipulowania informacją. Fabrice d'Almeida uważa, że *W większości rodzin stosuje się takie klasyczne instrumenty manipulacyjne, jak gratyfikacje, zachęty do współzawodnictwa, szantaż czy groźba. Ponadto uprawia się ludową psychologię, żeby skłonić kogoś do czynności, na którą ta osoba nie przystałaby bez pewnego, chociażby minimalnego, przygotowania. Jednym ze sposobów wywierania odpowiedniego wpływu jest odwoływanie się do uczuć. Trzeba okazać posłuszeństwo „z miłości” albo „po to, żeby mi zrobić przyjemność. Takie sposoby wykorzystywania cudzych uczuć można by uznać za mniej lub bardziej wyraźne uwodzenie”* [D'Almeida,

2005, s. 56]. Na co dzień pomimo więzi międzypokoleniowych oraz relacji emocjonalnych próbuje się wpływać na najbliższych nie tylko za pomocą argumentacji, czy kuszenia.

Manipulacja informacją wykracza poza granice jednostkowej osobowości znajdując miejsce nie tylko w życiu prywatnym, osobistym, lecz także w sferze publicznej. Tu informacją manipulują również media (m.in. radio i telewizja, a także Internet), głównie z uwagi na chęć osiągania maksymalnych zysków oraz wchodzenie w różnego rodzaju zależności finansowe, także od reklam. Zdaniem Stanisława Juszczyka *Jedną z charakterystycznych cech zabiegów manipulacyjnych stosowanych przez mass media jest narzucanie punktowego spojrzenia na problemy, niedostrzeganie ich w pełnym, całościowym wymiarze. Mass media bazują na stałości zachowań i naturalnej skłonności ludzi do unikania skrajności, uczestniczenia w grupie większościowej i myślenia w kategoriach: „rację ma większość”. To buduje poczucie bezpieczeństwa i uprawomocnia normalność poglądów, wrażeń i odczuć człowieka. W ten sposób łatwo sterowalną formą przymusu staje się presja tzw. opinii publicznej* [Juszczyk, 2000, s. 66]. Manipulowanie informacją często odbywa się poprzez odpowiedni komentarz zamieszczanych informacji zamiast bezstronnego ich przekazu. Może także polegać na podawaniu informacji niepełnych lub na usunięciu określonych informacji. Podejście komercyjne sprzyja manipulowaniu informacjami i wypaczaniu podawanych informacji.

Często manipulowanie sprowadza się do konstruowania informacji negatywnej, a więc zastępowania dobrych informacji złymi. Istnieje też tzw. „wprowadzanie w błąd” polegające na preparowaniu informacji, które wprowadzicie bazują na informacjach prawdziwych, ale te są tylko tworzywem, bądź uzasadnieniem innych, kłamliwych informacji. Manipulator zawsze nawiązuje do czegoś, co jest wiarygodne, ale interpretuje je w sposób wypaczający.

4. Obrona przed manipulacją informacją

Z manipulacją stykamy się wszyscy. Nikt od niej nie może uciec. Skoro manipulowanie informacją jest zjawiskiem powszechnym, to czy jesteśmy wobec niego bezradni? Wielość praktyk związanych z manipulowaniem sprawia, iż manipulowanie nie było uznawane za zło, lecz za wtórny efekt istnienia norm społecznych. Manipulowanie jest zjawiskiem z pogranicza prawa i etyki. Choć prawo może i powinno eliminować przemoc, to nie może przeciwdziałać manipulacji. Powinniśmy próbować zrozumieć istotę manipulacji. Choć trudno sobie z nią radzić, to nie jesteśmy wobec niej bezsilni. Oprócz wyczulenia na takie sytuacje najlepszą obroną jest wiedza, stąd skutecznym narzędziem obrony przeciw manipulacji informacją jest podwyższanie poziomu edukacji w społeczeństwie. Takim zabiegom manipulatorów, jak preparowanie informacji, stwarzanie mylących iluzji możemy skutecznie się oprzeć. Z manipulacją możemy sobie poradzić tylko wtedy, gdy uda nam się ją zdemaskować. Sposoby walki z manipulacją to zdobywanie rzetelnej informacji, uważna obserwacja i analizowanie faktów. W przypadku manipulacji za pomocą mass mediów obroną przed manipulowaniem stanowi zagwarantowanie wolności wyrażania opinii i przepływu informacji. Obecnie termin „manipulacja” z wieloma zdumiewającymi odniesieniami i skojarzeniami, w istocie stanowi eufemistyczną aluzję do nieznośnego

charakteru świata, w którym przejrzystość uległa wynaturzeniu za sprawą konkurencji. Degeneracja ta jest ujemnym efektem liberalizmu [D'Almeida, 2005, s. 124].

Z etycznego punktu widzenia manipulację informacją należy uznać za zjawisko negatywne, gdyż podstawą istnienia przestrzeni publicznej jest przejrzystość, a ta stanowi jej zaprzeczenie. Urządzanie tej przestrzeni odbywa się zarówno poprzez stopniowe formułowanie reguł pozytywnych, jak i ustalanie katalogu nadużyć, które należy eliminować.

Podsumowanie

Manipulacja informacją należy do powszechnego zasobu metod i technik wywierania wpływu. *Prawdziwą nowością są możliwości manipulowania informacjami, nie zaś ich ilość* [Shapiro, Varian, 2007, s. 21]. Warto zwrócić uwagę, że istnieją również takie zjawiska, jak zjawisko automanipulowania, czy lęk przed manipulacją informacją. W określeniu istoty manipulowania informacją istnieje trudność wynikająca z faktu, że już sama wymiana informacji między ludźmi nosi znamiona przypominające manipulację, gdyż nawet obiektywnie podana informacja może być potraktowana jako manipulacja informacją, ponieważ zwykle zawiera opis tylko pewnego wycinka rzeczywistości, a pomija inne. Również selektywność wyboru informacji stawia proces informowania i komunikowania w cieniu zarzutu o manipulację. Globalizująca interpretacja manipulowania informacją dostarcza nowego spojrzenia na pojęcie informacji. Pokazuje, że informacja – oprócz wielu pełnionych i wymienianych w piśmiennictwie funkcji, jak funkcja poznawcza, metainformacyjna, edukacyjna i inne, w sposób immanentny pełni funkcję sterowania zachowaniami i postawami człowieka.

Do interesujących zagadnień związanych z manipulowaniem informacją należą również zagadnienia manipulowania informacją w sytuacji nadmiaru informacji, manipulowanie informacją w sytuacji niedoboru informacji oraz zachowania informacyjne w sytuacji manipulowania informacją. W opracowaniu zająłem się wyłącznie manipulowaniem informacją na płaszczyźnie przekazu informacji. Wydaje się, że interesującym tematem byłoby zajęcie się zjawiskiem manipulowania informacją, jako takim i podjęcie próby określenia jego przyczyn i skutków. Powinno to stać się przedmiotem osobnego opracowania.

Przypisy

¹ W „Słowniku języka polskiego PWN” manipulację zdefiniowano jako *ręczne wykonywanie jakiejś czynności, czynność wykonywana ręcznie, zwłaszcza czynność wymagająca precyzji, zręczności i umiejętności*. Termin „manipulacja” pochodzi od łacińskiego *manus* – ręka i *pellere* – napelniać. Połączenie tych słów *manus pellere* może oznaczać „mieć kogoś w ręce”. Manipulacja to wywieranie wpływu na drugą osobę za pomocą słów, mimiki, gestów, działania na emocjach, uczuciach, instynktach. Zwykle jest to działanie świadome i zamierzone, nastawione na określony efekt i zysk/korzyść manipulatora. Ma na celu wywołanie pożądanego zachowania osoby w taki sposób, aby nie dostrzegła tego wpływu. Występuje tu więc świadome i zamierzone ukrywanie rzeczywistych celów działania oraz maskowanie intencjonalnego oddziaływania na poszczególne osoby lub grupy ludzi.

² Najbardziej w tym środowisku sprawdza się arabskie przysłowie: *Kto nie skłamie, ten niczego nie sprzeda*.

Literatura

D'Almeida F.: *Manipulacja w polityce, w reklamie, w miłości*. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2005

Golka M.: *Bariery w komunikowaniu i społeczeństwo (dez)informacyjne*. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008

Juszczak S.: *Człowiek w świecie elektronicznych mediów – szanse i zagrożenia (o problemach tworzącego się społeczeństwa informacyjnego)*. Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, Katowice 2000

Lepa A.: *Świat manipulacji*. Tygodnik Katolicki „Niedziela”, Częstochowa 1997

Manipulacja w języku. Red. P. Krzyżanowski, P. Nowak. Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej, Lublin 2004

Manipulacje. O ekonomii kłamstwa. Centrum Sztuki Współczesnej „Łaźnia”, Gdańsk 2006

Materska K.: *Informacja w organizacjach społeczeństwa wiedzy*. Wydawnictwo SBP, Warszawa 2007

Shapiro C., Varian H. R.: *Potęga informacji. Strategiczny przewodnik po gospodarce sieciowej*. Wydawnictwo Helion, Warszawa 2007

Winn D.: *Manipulowanie umysłem. Pranie mózgu, warunkowanie, indoktrynacja*. Wydaw. Moderator, Wrocław 2003