

FUNDAMENTOS DA MANIPULAÇÃO

Fernando Nogueira Dias

O INÍCIO DA MANIPULAÇÃO

A manipulação nada tem de novo, enquanto mecanismo aos serviço dos homens para lhes moldar a mente e os tornar conformes ao desejo de uma maioria ou de uma minoria. Se pensarmos bem, nem sempre é fácil distinguir entre processos educacionais e processos de condicionamento, pois realisticamente sabemos como essa fase condiciona a vida de todos nós, com base em pressupostos de autoridade, de pais para filhos e de professores para alunos, ou outro qualquer tipo de relação¹.

Se virmos o problema do lado das crianças, também, desde bem cedo que estas manipulam os pais ou os educadores, seja a manipulação veiculada pelo jogo de sorrisos, seja em idades mais avançadas pela complexidade relacional. A sedução e a manipulação é algo que está presente na história do que chamamos «humano», «humanidade».

O entendimento que temos de manipulação, neste contexto, é o de alguém que procura, através de processos comunicacionais ou informacionais, conduzir outrem por um determinado caminho ou para um determinado fim. Este processo pode no entanto estar impregnado de maior ou menor pressão, ou mesmo violência, sobretudo quando a outra parte se mostra renitente ou dá mostras de vir a manifestar resistência.

Também a sociedade mais alargada se apreça a manipular-nos desde bem cedo, exercendo sobre nós formas de coacção quase imperceptíveis, que os indivíduos acabam por incorporar pelo processo de socialização, caso queiram sentir-se integrados na estrutura e na organização social.

Como a sociedade em si mesma não tem uma «consciência», será da nossa parte razoável que, enquanto pessoas dotadas de uma individualidade e de uma consciência própria, reconheçamos que a sociedade desde sempre exerce sobre nós

¹ Alexandre Dorozynski *et al.* (1982: 9-11), *A Manipulação dos Espíritos*, Lisboa, Assírio e Alvim.

formas de pressão e de conformismo não desprezíveis, às vezes quase de forma drástica.

Se cada um de nós é genética e socialmente dotado de capacidade para perceber, compreender, aceitar ou rejeitar, amar ou odiar, a sociedade como entidade não é detentora destas competências e sensibilidade, pelo que, se lhe obedecemos irreflectidamente, corremos o risco de nos tornarmos meros autómatos, obedecendo cegamente a imperativos de uma qualquer ordem.

O nosso quotidiano está impregnado de manipulação e, na maior parte do tempo e das vezes, nem os profissionais da manipulação se apercebem ou têm consciência disso. Somos influenciados e condicionados através das mais diversificadas fontes: discursos da propaganda política, quadros mentais das religiões, sedução da publicidade e informação dos grandes e pequenos meios de comunicação.

Claro está que, ninguém gosta ou está disponível para admitir que já foi ou é passível de ser manipulado, pois a sociedade que manipula é a mesma que desdém de quem admite ser manipulado. Há como que da nossa parte o receio de revelar um sinal de fraqueza, pois temos a obrigação de ser resistentes às influências dos outros. Aliás, quem assim não procede é porque tem uma «personalidade fraca», assim diz o senso comum.

A capacidade de que cada um de nós é portador para julgar factos, opiniões e informações, não nos torna contudo absolutamente imunes à manipulação e ao condicionamento. Uma das razões desta afirmação reside no facto de que o ser humano não tem estruturalmente capacidade para ajuizar e assimilar todos os fluxos de dados e de informações que lhe chegam ao cérebro. Por outro lado, como também não é humanamente possível verificar a veracidade da quase totalidade de informação que lhes chega, não resta aos indivíduos outra alternativa que não a de aceitar como verídico aquilo que lhe dizem.

AS (IN)DEFESAS À MANIPULAÇÃO

Não é possível ao ser humano processar todos os dados, todos os fluxos de informação, sejam eles gráficos ou imagéticos, todas as mensagens, verdadeiras ou falsas, que lhe entram pela porta adentro. Os ritmos de vida e o ruído de fundo do

excesso de mensagens, sobretudo nos grandes centros urbanos, induzem nos indivíduos uma espécie de anestesia, que lhes quebra a vontade, o sentido de alerta e os filtros de informação, tão necessários a um equilíbrio do corpo e da mente.

Por outro lado, a sociedade sistematicamente propõe aos indivíduos soluções já feitas e prontas a usar para a resolução dos problemas e dos não problemas dos indivíduos. As máquinas de manipular as vontades, como a propaganda, o marketing, a publicidade e as relações públicas, encarregam-se de zelar pelas melhores soluções para as necessidades reais ou latentes (não sentidas), por si apenas «despertadas».

É por isso que, de um modo geral, a criatividade e o pensamento livre não são socialmente estimulados. Tudo está organizado para a conformidade, produzida pelas máquinas da sedução, e o desvio, esse, por natureza, é amaldiçoado e prontamente banido, para não perturbar o bom funcionamento e tranquilidade do «espírito» social.

Esta «tranquilidade» assenta e é legitimada por pressupostos de obediência à autoridade, autoridade invisível, é certo, mas que exige obediência de todos em todos os quadros da nossa vida. Mesmo as elites sociais, que se querem demarcar do «povo» e das massas, nos objectos e nos estilos de vida, não conseguem fugir à trituração da ideologia consumista. Para eles haverá sempre soluções específicas e requintadamente adequadas à sua «posição».

Desde bem pequenos que nos habituaram a respeitar e a obedecer a uma ordem social que, para além do consumismo, nos recomenda sabiamente: um bem ser, bem fazer, bem estar e bem agir - «é assim a ordem das coisas», se queremos viver sossegadamente. Esta ordem exige ser respeitada e venerada (mesmo que ninguém a tenha visto, nunca), e é por ela que se mantém o equilíbrio, «tal como a natureza das coisas assim o determina». E para que assim continue, cada geração se encarregará de transmitir às gerações vindouras este mesmo testemunho – o de deixar estar as coisas como estão.

ACIMA DE TUDO, «COMO DEVE SER»

O desvio a esta ordem existe e, em certa medida, é tolerado. Mas é um desvio já previsto e calculado. É um desvio aceite, desde que a ordem não seja posta

em causa nos seus fundamentos. Se isso acontecer, lá estarão os diferentes agentes da ordem estabelecida, munidos dos mais diversificados instrumentos de coacção e de punição, para pôr na ordem quem está fora dela. E as coacções e punições tanto podem ser de natureza simbólica, como psicológica ou mesmo física – os fins justificam os meios, desde que para «pôr as coisas como deve ser».

Como a sociedade induz os indivíduos ao «como deve ser», e como não temos humanamente possibilidade de, reflexiva e criticamente, processar toda a informação que nos chega, acabamos por ter ideias feitas sobre a maior parte das coisas. São ideias feitas que herdámos do meio familiar, do sistema educativo e da sociedade mais vasta, que nos fazem não pôr em causa a ordem das coisas e da vida.

A maior parte das vezes, trata-se de falsas ideias, que aceitamos e assimilamos de forma acrítica, que advêm da necessidade humana de acreditar sempre em algo. E, se ainda por cima, a informação ou as ideias vieram de alguém que representa um qualquer tipo de autoridade, a aceitação aumenta exponencialmente ou pode mesmo atingir o inimaginável.

A incorporação de conhecimento «já feito» não é somente um problema do senso comum. A própria ciência tem, por vezes, opiniões de tal forma arreigadas que os novos dados de conhecimento têm dificuldade em desalojar ideias anteriormente adquiridas. A História da ciência está repleta de exemplos desta natureza.

MECANISMOS DO CONDICIONAMENTO SOCIAL

Os conhecimentos legados pelas experiências de Pavlov e Skinner mostraram-nos que é possível condicionar o comportamento e o conhecimento, de uma forma eficaz, através da associação de estímulos².

As experiências laboratoriais de um e outro autores tiveram a mais diversificada aplicação no campo da condução e manipulação dos comportamentos humanos. É o caso da utilização em terapia médica e psicológica, como também em processos didácticos e nas estratégias pedagógicas. Mas não só: também nas relações laborais.

² Alexandre Dorozynski, *op. cit.*, pp. 12-13.

Mas o que mais nos preocupa no condicionamento dos comportamentos é a indução do medo e, por consequência, da insegurança. É que, quando o ser humano se sente intrinsecamente inseguro ou, para usar a expressão do sociólogo britânico Anthony Guiddens³, quando o indivíduo é invadido por um sentimento de «insegurança ontológica», tudo ou quase tudo se lhe pode fazer a partir daqui.

Num estado de insegurança os indivíduos deixam de acreditar nas suas próprias capacidades, sentem-se fragilizados e entregam-se nas mãos de quem consideram ter mais poder, com receio da sua própria «morte». A quem se insinua como mais poderoso e com soluções «concretas» para aliviar os seus medos e os salvar das inseguranças terá a possibilidade de se tornar príncipe num reino de fragilidades.

Por isso, algumas têm sido as utopias propostas para criar sociedades seguras, livres de opressões, puras, sem conflitos, ordenadas, limpas, onde todos os interesses sejam idênticos e as vontades unânimes. A utopia proposta pelo psicólogo Skinner, no seu romance *Walden Two*, é uma dessas propostas. Mas outras houve no decurso histórico, como é o caso da utopia comunicacional, proposta por Norbert Wiener⁴ na década de 40. Antes disso, a utopia comunista, depois o nazismo e o fascismo, etc. Desejos não faltaram aos homens para conduzir e condicionar a vida dos outros.

O condicionamento do comportamento tanto pode ser feito por reforço positivo como por negativo. Todavia, o condicionamento mais profícuo nas sociedades actuais é o que opera por reforço positivo, dando, por exemplo, ao cidadão a sensação de que é livre numa sociedade livre⁵. Faz parte do processo de sedução: manipular pela forma mais agradável é sucesso quase garantido, pois do menu de fraquezas humanas a lisonja é talvez o seu prato favorito.

Diz-nos Dorozynski que quando o controlo se exerce sobre os indivíduos, deixando-os pensar que participam num projecto sem se aperceberem de que são manipulados, quando as suas actividades compatíveis com a ordem social são reforçadas, o controlo comportamental é muito mais eficaz.

³ Anthony Guiddens (1992), *As Consequências da Modernidad*, Oeiras, Celta Editora.

⁴ Conforme Norbert Wiener (s/d), *Cibernética e Sociedade*, São Paulo, Editora Cultrix.

⁵ *Ib.*, pp. 15-16.

O contrário é para o autor um erro, uma vez que a punição nas sociedades modernas leva a que os punidos fujam ou evitem o punidor. Por isso, controlar o comportamento pelo terror ou pelo castigo pode conduzir a uma revolta contra quem exerce tal tipo de controlo.

Tanto a manipulação como a desinformação não são nos regimes democráticos uma ameaça frontal, «à vista desarmada». O poder sabe que a ameaça só resulta quando é suficientemente credível enquanto tal, pois, uma vez que não produza efeitos perde a credibilidade, e por isso deixa de constituir uma ameaça⁶.

FUNDAMENTOS E PARADOXOS

O ser humano tem dificuldade em lidar, por muito tempo, com as incoerências de informação. Quando um indivíduo pensa numa coisa e faz outra entra no campo da incoerência, e quando esta persiste dá-se um desconforto psicológico. Para evitar este desconforto os indivíduos recorrem a mecanismos mentais, como é o caso da racionalização, por forma a reduzir este estado incómodo.

No caso do indivíduo ser sujeito a duas informações incoerentes por parte de uma fonte que lhe merece credibilidade, ou duas informações incoerentes provenientes cada uma delas de fontes que lhe merecem também respeito, os indivíduos procuram optar por uma delas e desvalorizar a outra, para que possam sentir-se bem consigo próprios.

Esta dificuldade nem sempre é superada, por diferentes razões. Paul Watzlawick⁷, juntamente com outros autores, enquadra esta problemática no âmbito da sua teoria do «*Double-bind*», dizendo-nos que o indivíduo perante duas informações contraditórias fica confuso, porque não sabe por qual delas deve optar. Esta dificuldade advém da hipótese sempre presente de que uma informação anula a outra. Quer dizer, sempre que o sujeito procura obedecer a uma ordem informativa entra imediatamente no campo da desobediência à outra, pois que a dupla informação se anula.

⁶ Paul Watzlawick (1991: 107), *A Realidade é Real?*, Lisboa, Relógio d'Água.

⁷ Paul Watzlawick *et al.* (1989), *Une Logique de La Communication*, Paris, Editions du Seuil.

Este mecanismo, que os autores consideram uma forma de desqualificação das mensagens e de desconfirmação da pessoa, que é alvo deste paradoxo comunicacional, se persistir no tempo, no âmbito de um sistema interaccional, pode conduzir o visado a patologias do foro psicossomático. Aliás, é isto que se passa com o rato de laboratório, quando baralhado nos caminhos que conduzem ao pedaço de queijo. O rato entra em *stress* e acaba com «neurose de laboratório».

Se o «*Double-bind*» é um paradoxo comunicacional, com efeitos pragmáticos ao nível do comportamento, porque injunção paradoxal, o mesmo mecanismo, perspectivado exclusivamente em termos cognitivos, entra no campo daquilo a que o psicólogo do *Massachusetts Institute of Technology*, Leon Festinger, designa *Teoria da Dissonância Cognitiva*.

Festinger⁸enuncia as seguintes hipóteses desta teoria: «1. A existência de dissonância, ao ser psicologicamente incómoda, motivará a pessoa para tentar reduzi-la e realizar a consonância; 2. Quando a dissonância está presente, a pessoa, além de procurar reduzi-la, evitará activamente situações e informações susceptíveis de aumentar a dissonância».

O autor considera que a dissonância é um factor de motivação em si, já que este impele o indivíduo a tentar reduzir essa dissonância, e clarifica: «A dissonância cognitiva pode ser considerada uma condição antecedente que leva à actividade orientada para a redução de dissonância, tal como a fome conduz à actividade orientada no sentido de redução da fome»⁹.

Imaginemos um fumador que sente a dissonância provocada simultaneamente pelo prazer de fumar e pelos alertas que uma informação lhe transmite quanto à possibilidade de o tabaco provocar cancro. Na tentativa de reduzir os níveis de dissonância, pode acontecer uma de duas coisas: (1) Muda a cognição relativa ao seu comportamento e deixa de fumar; (2) Muda os conhecimentos relativos à informação sobre os malefícios do tabaco, com base na ideia de que o cancro é provocado não tanto pelo tabaco em si, mas por factores predisponentes de outra ordem, e por isso continua a fumar¹⁰.

⁸ Leon Festinger (1975: 12), *Teoria da Dissonância Cognitiva*, Rio de Janeiro, Zahar Editores.

⁹ *Ib.*, p. 13.

¹⁰ *Ib.*, p. 15.

Festinger cita um estudo de Osgood e Tannenbaum¹¹ relativo à mudança de atitudes e opiniões, dizendo o mesmo que «As mudanças de avaliação ocorrem sempre na direcção da crescente congruência com o quadro de referência existente». Que significa isto? Que o indivíduo, face a duas informações incoerentes reduz a dissonância apoiando-se numa opinião (quadro de referência) que vai de encontro à decisão que toma.

Perante este quadro, o indivíduo pode mudar de opinião, de atitude ou de comportamento, de acordo com o que os outros pensam ou fazem (considerados estes aspectos como informação), desde que lhe reduza o desconforto da dissonância cognitiva.

Há neste aspecto como que uma pressão sentida pelos indivíduos, no sentido de procurarem que os elementos cognitivos coincidam com a realidade em causa. A magnitude da dissonância entre os elementos aumenta ou diminui em função da importância que eles representam para o receptor das informações incoerentes ou incompatíveis¹².

Podemos encarar a procura da redução da dissonância cognitiva como uma «motivação» para a redução do caos informativo. É como se os indivíduos tivessem por natureza horror à contradição. E porque não suportam o paradoxo, os sujeitos procuram soluções que lhes proporcionam conforto cognitivo.

Tanto a *Teoria do «Double-bind»*, como a *Teoria da Dissonância Cognitiva* servem para nos demonstrar que os indivíduos, perante a informação que lhes advém do meio ambiente, nomeadamente da comunicação social ou do poder político, procuram a todo o custo o conforto psíquico. Neste sentido, uma manipulação eficaz pode ir ao encontro desta necessidade de reduzir as dissonâncias e resolver os paradoxos comunicacionais. Melhor, ainda, uma manipulação completa induz nos indivíduos a dissonância cognitiva, e oferece-lhes de seguida a solução para o conforto da consonância cognitiva.

¹¹ *Ib.*, p. 17.

¹² *Ib.*, pp. 23 e 26.