

FRANK VAN MARWIJK

# MANIPULEREN KUN JE LEREN

CONTROLE OVER  
ANDEREN EN JEZELF



HAYSTACK



# Inhoudsopgave

## Inleiding | 8

- 1 **Manipuleren, iedereen doet het** | 10
  - Voor je eigen bestwil | 14
  - Anderen en jezelf manipuleren | 17
- 2 **Jij als communicatie-instrument** | 19
  - Meer inzicht in jezelf | 19
  - Hoe treed je naar buiten | 25
  - Je emoties manipuleren | 28
- 3 **What you see is what you get** | 35
  - De juiste suggestie wekken | 37
  - De schijn ophouden | 39
- 4 **Verwachtingen scheppen** | 45
  - Het Pygmalioneffect | 48
  - Positieve verwachtingen | 51
  - Verwachtingen doen uitkomen | 55
- 5 **Overtuigen door sympathie** | 57
  - Zieltjes winnen door aardig te zijn | 57
  - Anderen niet uit het oog verliezen | 58
  - Nabijheid creëren | 60
  - Praten zonder iets te zeggen | 62
- 6 **De macht van goed luisteren** | 68
  - Een goede luisteraar | 68

- Wat is je luistervoorkeur? | 72  
Inspelen op de luistervoorkeur van anderen | 75  
Gespreksregulatie met je ogen | 76
- 7 **Ongedwongen samenwerken** | 78  
Luchtigheid en humor | 78  
Wees gul met complimenten | 81  
Het beestje bij zijn naam noemen | 86  
Een terloopse aanraking | 91
- 8 **Laat anderen zich in jou herkennen** | 95  
Succesvol en gewaardeerd | 97  
Onopvallend spiegelen | 99  
Wat en wanneer spiegel je? | 101
- 9 **Een positieve instelling** | 103  
Liever ja dan nee | 103  
Je charmes in de strijd gooien | 105  
Anderen met de eer laten strijken | 107  
Kritiek achterwege laten | 108  
Overtuigd zijn dat je aardig bént! | 108  
Toon je zelfverzekerd | 109
- 10 **Vergroot je populariteit** | 115  
Selectieve waarneming en beperkt geheugen | 115  
Herhaal jezelf | 116  
Creëer een herkenbaar imago | 117  
Word een publiekstrekker | 117  
Laat sporen na | 118  
Vergroot je vindbaarheid | 118  
Exploiteer je deskundigheid | 119

- Wie schrijft die blijft! | 119
- Word een bekendheid | 120
- Een geliefd gespreksonderwerp | 124
- Spring positief in het oog | 125
- 11 **Slimme manipulatietechnieken** | 127
- De judotactiek | 127
  - Handelen met voorkennis | 128
  - Eenzijdige informatie verstrekken | 129
  - De salamtactiek | 130
  - De schaaktactiek | 131
  - Goochelen met tijd | 131
  - Het onmogelijke voorstellen | 132
  - De aanhouder wint | 132
  - Een verdragend gevecht voeren | 133
  - Praten in plaats van doen | 138
  - Verdeel en heers | 139
- 12 **De vergadering manipuleren** | 140
- Creatief agenderen | 140
  - De notulen beheren | 141
  - Communiceren op verschillende niveaus | 141
  - Spreeken of zwijgen? | 142
  - De manipulerende blik | 144
- Over de auteur** | 147
- Literatuurtips** | 149

## INLEIDING

Welkom in de wereld van de manipulatie! Na het lezen van dit boek beschik je over vaardigheden om je leven beter naar je hand te zetten. Daarmee krijg je van alles bij anderen voor elkaar, en zij zullen je er vreemd genoeg nog sympathiek om vinden ook! Het werkt in elke situatie, privé bij familieleden of vrienden, en op je werk met collega's of klanten.

Als je anderen níét wilt manipuleren, moet ik je teleurstellen. Iedereen manipuleert, ook mensen die manipulatie een vies woord vinden. Manipuleren is namelijk niets anders dan op een subtiele wijze invloed op anderen uitoefenen, waarbij je gebruikmaakt van onbewuste kanalen. En dat doe je altijd en overal. Soms bewust, maar meestal onbewust.

Zonder dat je het merkt, beïnvloed jij dagelijks de mensen die je op je werk en privé ontmoet. Alleen al jouw aanwezigheid en je manier van doen hebben een uitwerking op de gedachten en het gedrag van anderen, en kunnen zowel aanstekelijk als afstotend werken.

Niet alleen je woorden hebben betekenis; je communiceert met je hele optreden. Jouw lichaamstaal en de intonatie van je stem bepalen het effect van de boodschap die je uitdraagt. Het maakt uit of je je gesprekspartner wel of niet aankijkt en welke afstand je aanhoudt. Zelfs je afwezigheid, stilzwijgen of uitblijvende antwoord heeft betekenis.

*In je hele presentatie zitten suggesties en verwachtingen verborgen*

*waar anderen op reageren. Beïnvloeden doe je dus al. Je kunt niet anders! Nu is het alleen de kunst om dat bewust en beter te doen.*

Manipuleren wordt pas 'slecht' als anderen er slechter van worden. Als je beter gaat manipuleren, wil dat niet zeggen dat je per definitie een vervelende persoon wordt die door slinkse trucjes zijn zin probeert te krijgen ten koste van anderen. Zoals gezegd zul je juist meer gewaardeerd worden als je de kunst van het manipuleren goed in de vingers hebt. En dat krijg je alleen al voor elkaar doordat je de mensen met wie je omgaat beter leert kennen en begrijpen. Het is niet zo dat je je afsluit en egocentrisch wordt als je anderen manipuleert. Je stelt je juist open. Je verdiept je meer in deze mensen, luistert gericht naar hen en stemt beter op hen af. Je zult hun behoeftes, doelen, wensen en onderliggende drijfveren veel beter begrijpen en daar op een bepaalde manier zelfs rekening mee houden.

Als jij met je woorden en daden bewust inspeelt op de beeldvorming, wensen en verwachtingen van anderen, zal het je lukken om meer vertrouwen te winnen. Zo zul je gemakkelijker steun krijgen voor je plannen. Ook zul je merken dat er steeds mensen voor je klaarstaan om te doen wat jij wilt.

In het begin zul je verrast zijn door wat je teweegbrengt. Je bent misschien bang dat anderen je nieuwe berekenende aanpak zullen afstraffen. Maar al snel ontdek je dat ze deze aanpak helemaal niet in de gaten hebben. De manier waarop jij hen op een geraffineerde maar toch eerlijke en positieve manier tegemoet treedt, zal juist respect afdwingen. Je relatie met anderen zal dan ook niet verslechteren, maar verbeteren.

# 1      **MANIPULEREN, IEDEREEN DOET HET**

*Op weg naar je werk word je gesneden door een automobilist. Woedend druk je op je claxon en tik je op je voorhoofd. De automobilist beantwoordt jouw gebaar op vergelijkbare wijze. Je adrenalinepijl stijgt en je rijstijl wordt agressief: je remt of geeft juist wat gas bij.*

*Je kunt ook anders reageren. In plaats van op je hoofd te wijzen, steek je met een grijns je hand omhoog alsof je de persoon goed kent. De automobilist, die nauwelijks de tijd heeft gekregen om jou goed te bekijken, veronderstelt nu dat hij misschien een bekende heeft afgesneden. Uit gêne zal hij afstand bewaren.*

Het woord ‘manipulatie’ heeft voor veel mensen een negatieve betekenis. Het wordt vaak in verband gebracht met emotionele chantage en slinkse trucjes om zelf ergens beter van te worden, ten koste van anderen. Zoals het voorbeeld laat zien, hoeft manipulatie echter helemaal niet negatief te zijn.

Het woord ‘manipulatie’ is afgeleid van het Latijnse woord *manipulus*, dat letterlijk ‘een handvol’ betekent. Het wordt gebruikt in situaties waarin mensen *met de hand* veranderingen teweegbrengen of dingen *naar hun hand* zetten.

Fysiotherapeuten gebruiken het woord ‘manipulatie’ voor het *met hun handen* in beweging brengen van de gewrichten van de patiënt: manuele therapie. Door mobilisatie (langzame beweging) of manipulatie (snellere kortere beweging) worden de stijve gewrichten weer soepel gemaakt. Ook in andere situaties waarin opzettelijk veranderingen teweeg worden gebracht, wordt het

woord ‘manipulatie’ gebruikt; denk aan scheikundige manipulatie van metaal, genetische manipulatie en manipulatie van foto’s.

Als ik in dit boek over manipulatie spreek, heb ik het over *doelgerichte* gedragsbeïnvloeding van mensen via *onbewuste* kanalen. Hierbij zet je mensen moedwillig naar je hand zonder dat die anderen zich daar bewust van zijn. Juist het feit dat mensen beïnvloed worden zonder dat ze daar erg in hebben, zorgt voor de vervelende bijmaak die geassocieerd wordt met manipulatie. Het middel roept aversie op omdat actief verweer niet mogelijk is – je weet immers niet dat het je overkomt. Manipuleren, invloed uitoefenen op de ander zonder dat hij het merkt, lijkt dus niet zo netjes. Het maakt echter een groot verschil wat je ermee beoogt.

Als iemand naar je glimlacht en met zachte stem spreekt terwijl hij je iets vraagt, zal dat een positief effect hebben op jouw reactie. De positieve interactie kan jullie hele verstandhouding verbeteren – in elk geval voor dit moment. Je wordt gemanipuleerd door je gesprekspartner, maar kan het kwaad?

In het dagelijkse leven word je voortdurend door anderen gemanipuleerd, zelfs door mensen die je niet eens hebt ontmoet. Soms in je voordeel, soms in je nadeel.

In de commercie wordt ook heel wat gemanipuleerd. Emotie, persoonlijke voorkeuren en andere subjectieve elementen beïnvloeden voortdurend het ‘rationele’ aankoopproces. Reclamemakers spelen daar graag op in door interessante voorstellen te doen met behulp van de juiste woorden, plaatjes en geurtjes. En voordat je het weet heb je weer eens iets aangeschaft wat je helemaal niet nodig hebt. Hier lijkt het persoonlijke voordeel van de manipulator ten koste te gaan van degene die het overkomt. De manipu-

lator speelt in op de onwetendheid van de slachtoffers en heeft daar vooral zelf profijt van.

Ik was te gast bij een livetalkshow om te spreken over mijn boek *Lichaamstaal bij baby's*. Om het programma interactief te maken konden de kijkers bellen om vragen te stellen. Maar ruim voordat de uitzending van start ging, kwam de programmamaker naar mij toe met de 'kijkersvragen' waaruit ik kon kiezen. En terwijl ik dus al wist welke vragen mij gesteld zouden worden, werden de kijkers uitgenodigd om te bellen. Deze kijkers wisten nog steeds niet beter dan dat hun vragen mij zouden bereiken. Ze zullen er niet lang over nagedacht hebben waarom juist die van hen niet werden beantwoord. Maar de omroep profiteerde op dat moment wel van de misleidende actie. Elk 0900-telefoontje bracht geld in het laatje.

Het komt wel vaker voor dat de televisie de kijker een ander beeld voorspiegelt dan de werkelijkheid gebiedt. Meestal heeft dat een onschuldig karakter. Veel spontane grapjes en snelle reacties in talkshows staan al voorgeprogrammeerd op de autocue. En bij veel televisieshows wordt het publiek gevraagd te klappen als de regisseur zijn hand opsteekt. Iedereen kent ook de lachsalvo's die aan Amerikaanse sitcoms worden toegevoegd. Maar zelfs als we weten dat we voor de gek worden gehouden, wekt het lachen en applaudisseren van het publiek de suggestie dat het programma dus wel leuk moet zijn. Ook hier zou je kunnen spreken van misleiding, maar dan een van een vriendelijke soort. Het enige doel is hier immers de kijker zo veel mogelijk plezier te verschaffen. Is het zo erg als je om die reden een beetje genept wordt?

Nieuwslezers van de BBC passen een bijzonder vriendelijke vorm van manipulatie toe. In elke nieuwsuitzending verspreken ze zich

## ■ Je ware gezicht in het verkeer ■

Soms wil je als automobilist graag een baan opschuiven, maar niemand wil je er meer tussen laten. Evenals jij bewaken anderen hun kostbare minuten en ze begrijpen dat elke voordringer van hun tijd af gaat. Wat jou tegenwerkt, is de anonimiteit die je hebt in een auto. Iedereen kijkt strak voor zich uit zonder rekening te houden met anderen. Als werkelijk niemand jou voor wil laten gaan, helpt het om je raampje open te draaien en oogcontact te maken met een andere automobilist. Lach vriendelijk, trek je schouders op en maak gebaren van verontschuldiging. Wijs naar de plek waar je heen wilt. Opeens ben je in de ogen van de ander geen anonieme automobilist meer, maar een mens. Grote kans dat je je zin krijgt.

■ opzettelijk een aantal keren, met de bedoeling een minder perfecte en meer menselijke indruk te maken. Hierdoor proberen ze de afstand tot de luisteraars te verkleinen. Deze zullen op hun beurt de omroep en zijn nieuwslezers meer waarderen omdat ze zich beter met hen kunnen identificeren. ■

Sporters doen vaak hun best om hun tegenstander(s), de scheidsrechter en het publiek een ander beeld van de werkelijkheid te laten zien. Ook hier maakt de manier waarop de sporter manipuleert veel verschil. Een voetballer die zich met veel bombarie in het zestienmetergebied laat vallen nadat zijn tegenstander hem niet of nauwelijks heeft aangeraakt, probeert daarmee misschien een strafschoep bij de scheidsrechter af te dwingen. Als het hem op deze manier lukt om een penalty te versieren die tot een doelpunt leidt, zal hij zeker worden bejubeld. Soms lukt dat, maar als zulke manipulatieve acties in de gaten lopen, maakt hij zich weinig populair. Hij loopt hiermee zelfs het risico een gele kaart te krij-



## OVER DE AUTEUR

Frank van Marwijk is directeur en oprichter van Bodycom Lichaamscommunicatie, hét trainings- en adviesbureau op het gebied van lichaamstaal en non-verbale communicatie. In 1992 deed hij onderzoek naar de non-verbale communicatie van mensen met uiteenlopende psychiatrische problemen. In de jaren daarop heeft hij zich verdergaand gespecialiseerd in de betrekingsaspecten van de (non-verbale) communicatie.

Sinds 2001 verzorgt hij inspirerende lezingen, *in-company* workshops en presentaties op congressen. Hij staat bekend als een enthousiaste spreker. Verder coacht hij mensen op het gebied van relatiemanagement en persoonlijke effectiviteit. Frank is initiatiefnemer van de website [www.lichaamstaal.nl](http://www.lichaamstaal.nl). Daarnaast is hij vaste publicist voor onder andere [www.managersonline.nl](http://www.managersonline.nl) en [www.verkopersonline.nl](http://www.verkopersonline.nl). Ook levert hij bijdragen aan diverse commerciële nieuwsbrieven.

Omdat lichaamstaal ook in de privésfeer onontbeerlijk is, geeft Frank tevens relatieadvies over lichaamscommunicatie binnen gezinssituaties. Het accent ligt daarbij op het leren kennen en begrijpen van elkaar. Hij richt zich op man-vrouwverhoudingen, uitingen van assertiviteit, soepele conflicthantering, actief luisteren, wederzijds begrip en complimenteren binnen relaties. In 2006 schreef hij het boek *Lichaamstaal bij baby's*.

Frank is frequent in het nieuws als het gaat om lichaamstaal en persoonlijke communicatie. Zo verschenen artikelen over en interviews met hem in onder andere *De Telegraaf*, *AD*, *Sp!ts*, *Het*

*Parool, BN/De Stem, Reformatorisch Dagblad, Mens Health, Panorama, Nieuwe Revu, HP/De Tijd, Management Team, Management Support, Libelle, Santé, Viva, Cosmopolitan, Flair, Yes, Mind Magazine en Psychologie Magazine.* Verder verschijnt hij regelmatig op radio en tv.

# MANIPULEREN KUN JE LEREN

CONTROLE OVER ANDEREN EN JEZELF

Ken jij ook het gevoel dat er niet naar je wordt geluisterd? Komt je boodschap niet altijd over? Dan wordt het tijd om beter te leren manipuleren!

Ontwikkel meer zelfvertrouwen en controle over alledaagse situaties door je te verdiepen in de subtiele geheimen van lichaamstaal. Ontdek hoe je meer bereikt in zakelijke en persoonlijke relaties. Leer hoe je:

- een goede eerste indruk maakt
- natuurlijk zelfvertrouwen uitstraalt
- de aandacht krijgt die je verdient
- veel waardering ontvangt
- alles bij anderen gedaan krijgt

**Frank van Marwijk** is Nederlands bekendste lichaamstaal-expert ([lichaamstaal.nl](http://lichaamstaal.nl)). Zijn kennis van sociaalpsychologische inzichten combineert hij met scherpe observaties uit de praktijk.

HAYSTACK



9 789077 881491