

Vysoká škola aplikované psychologie s.r.o.

Akademická 409, 411 55 Terezín



Manipulativní techniky v komunikaci

Manipulative techniques in communication

Bakalářská práce

Vlastislav Charouzek

2021

Vedoucí práce: PhDr. Jan Gruber, Ph.D.

VYSOKÁ ŠKOLA APLIKOVANÉ PSYCHOLOGIE TEREZÍN

Akademická 409, 411 55 Terežín, info@vsaps.cz, www.vsaps.cz

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

akademický rok 2020/2021

Jméno a příjmení studenta:	Vlastislav Charouzek
Studijní program:	Personální a interkulturní management
Název tématu práce v českém jazyce:	Manipulativní techniky v komunikaci.
Klíčová slova v českém jazyce:	Manipulace, sociální ovlivňování, komunikace.
Název tématu v anglickém jazyce:	Manipulative technique in communication.
Klíčová slova v anglickém jazyce:	Manipulation, social influence, communication.

1.	Zdůvodnění tématu (min. 7 řádků): S manipulací ať vědomou či nevědomou se často setkáváme jako se součástí mezilidské komunikace. Ať se jedná o manipulaci v rodině, v zaměstnání nebo v reklamě, potažmo ve sdělovacích prostředcích. Každý z nás je někdy vystaven útoku manipulátora. Manipulace bývá útok na naše svobody a práva. Často je tento útok zaměřen na emoce. Jedinec, který je manipulován, bývá částečně obrán o možnost svobodné volby. Vybral jsem si toto téma, neboť jsem přesvědčen, že právo se svobodně rozhodovat bez nátlaku a manipulace, je základní právo lidského bytí.
2.	Formulace problému, který bude v práci řešen (min. 10 řádků): Existuje řada manipulativních technik, které profesionálové vědomě používají k ovlivňování jednotlivců a skupin. Americký experimentální psycholog R.B. Cialdini vytvořil pojem "psychologie vyhovění". Vyhovění neboli compliance, je míra, s jakou se jednání přesvědčeného shoduje se zamýšleným cílem přesvědčovatele. Cialdini se v úvodu knihy „Zbraně vlivu“ zamýšlí nad tím, které zbraně vlivu a které faktory mohou mít za následek, že někomu vyhovíme zcela či částečně a někomu vůbec. Proč požadavek vznešený určitým způsobem neprojde a jiný totožný, vznešený jen jiným způsobem se dočká schválení. „ <i>Chtěl jsem zjistit, které psychologické principy ovlivňují naše sklony vyhovět požadavku. V současné době toho psychologové o zmíněných principech příliš nevědí – ani o nich, ani o tom, jak fungují.</i> “ (Cialdini, 2012, str.3.)
3.	Cíl práce max. 5 řádků: Cílem práce bude popsat fenomén manipulace, osobu manipulátora, nejčastější typy manipulátorů. Zmapovat základní manipulativní techniky, popsat jejich strukturu a jejich fungování. Vyjmenovat nejběžnější a nejúčinnější obrany proti manipulaci. Porovnat metody účinné obrany jednotlivých autorů pomocí komparace
4.	Charakteristika použitých metod: Porovnání metod účinné obrany jednotlivých autorů pomocí komparace. Výzkumná část bude prováděna pomocí dotazníku.

5.	<p>Struktura práce, pracovní rozčlenění kapitol (podkapitol): teoretická a praktická část</p> <p>Teoretická část:</p> <ul style="list-style-type: none"> - co je manipulace, - proč jednají lidé manipulativně, - znaky označující manipulátora, - manipulativní strategie, - vyhovění dle Roberta Cialdiniho, - obrana před manipulacemi, - vývojová psychologie týkající se kontrolní skupiny. <p>Praktická část:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dotazníkové šetření, - prezentace výsledků, - diskuze.
6.	<p>Odborná literatura – seznam vybrané literatury k jednotlivým kapitolám teoretické a praktické části (min. 20 titulů, 3 recenzované časopisy, 3 zahraniční zdroje, případně internetové odkazy):</p> <p>BASU, Rintu. <i>Zakázané přesvědčovací techniky</i>. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80247-3722-5. BAUMEISTER, Roy F. A Brad J. BUSCHMAN. <i>Social psychology and human nature</i>. Belmont, CA: Thomson Higher Education, c2008, ISBN 0-534-63832-5 BECK, Gloria. <i>Zakázaná rétorika: 30 manipulativních technik</i>. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1743-2. CIALDINI, Robert B. <i>Zbraně vlivu: manipulativní techniky a jak se jim bránit</i>. V Brně: Jan Melvil, 2012. Žádná velká věda. ISBN 978-80-87270-32-5. EDMÜLLER, Andreas a Thomas WILHELM. <i>Velká kniha manipulativních technik</i>. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80247-3778-2. GÁLIK, Stanislav. <i>Psychologie přesvědčování</i>. Praha: Grada, 2012. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4247-2. KLIMEŠ, Jeroným. <i>Partnři a rochody</i>. Vydání čtvrté. Praha: Portál, 2015. Psychologie (Portál). ISBN 978-80262-0979-9. KOUKOLÍK, František a Jana DRTILOVÁ. <i>Vzpouza deprivantů: o špatných lidech, skupinové hlouposti a uchvácené moci</i>. Praha: Makropulos, 1996. ISBN 80-901-776-8-9. LANGMEIER, Josef a Dana KREJČÍŘOVÁ. <i>Vývojová psychologie</i>. 2., aktualiz. Vyd. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1287-9. MEDLÍKOVÁ, Olga. <i>Umíme to s konfliktem!: náročné situace a jejich řešení</i>. Praha: Grada, 2012. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-4016-4. NAKONEČNÝ, Milan. <i>Sociální psychologie</i>. Praha: Academia, 1999. ISBN 80-200-0690-7. NAVARRO, Joe a Toni Sciarra POYNTER. <i>Nebezpečné osobnosti: jak odhlait a chránit se před nimi: příručka bývalého agenta FBI</i>. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-5487-1. NAZARE-AGA, Isabelle. <i>Nenechte sebou manipulovat: jak rozpoznat manipulaci a jak se jí ubránit</i>. Praha: Portál, 1999, Rádci pro život (Portál). ISBN 80-7178-256-4. NAZARE-AGA, Isabelle. <i>Láska a mamipulace</i>. Vyd. 3. Přeložil Hana PROUSKOVÁ. Praha: Protál, 2014. ISBN 978-80-262-0682-8. PONCET-BPMOSSOL, Yvonne. <i>Psychický nátlak v rodině</i>. Praha: Portál. 2012. ISBN 978-262-0153-3. ŘÍČAN, Pavel. <i>Psychologi: příručka pro studenty</i>. Praha: Portál, 2005, ISBN 80-7178-923-2. WRÓBEL, Alina. <i>Výchova a namipulace? Podstata manipulace, mechanismy a proces, vynucování a násilí, propaganda</i>. Praha: Grada, 2008. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-2337-2. VÝROST, Josef a Ivan SLAMĚNÍK. <i>Sociální psychologie</i>. 2., přeprac.a rozš. vyd. Praha: Grada, 2008. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-1428-8. Klinická psychologie a osobnost. ISNN 1805-6393. Psychologie pro praxi. ISNN 1803-0508. Psychoterapie: Praxe -- Inspirace - Konfrontace. ISNN 1802-3982.</p>

Souhlas vedoucího práce

Jméno vedoucího:PhDr. Jan Gruber,

Ph.D.....

Podpis: dne:



23. 2. 2021

Souhlas prorektora pro vědu a výzkum, doc. ThDr. Patrika Maturkaniče, PhD.

Podpis: dne:



22/10-2020

Čestné prohlášení:

Prohlašuji, že odevzdanou bakalářskou práci na téma Manipulativní techniky v komunikaci jsem vypracoval samostatně, s použitím uvedené literatury a práci jsem neodevzdal na žádné jiné škole k získání atestace.

V Terezíně dne 30. 03. 2021

.....
Vlastislav Charouzek

Poděkování:

Na tomto místě bych rád poděkoval vedoucímu mé bakalářské práce panu PhDr. Janu Gruberovi, Ph.D. za jeho cenné rady a doporučení, které mi během mé práce pravidelně poskytoval.

Také bych rád poděkoval paní ředitelce tachovského gymnázia za distribuci a předávání vyplněných dotazníků.

V Terezíně dne 30. 03. 2021

.....
Vlastislav Charouzek

ABSTRAKT

Tato bakalářská práce pojednává o manipulaci, manipulátorech a manipulovaných. V první části mé bakalářské práce se zabývám charakteristickými znaky manipulátora, různými druhy manipulátorů a způsobů manipulace. Popisuji metody přesvědčování podle dr. Cialdiniho. V závěru teoretické části popisuji možné postupy a způsoby, jak se manipulaci a manipulátorům bránit. V praktické části bylo realizováno kvantitativní výzkumné šetření s cílem zjistit v jaké míře, jakými způsoby a kým jsou žáci středních škol manipulováni. K výzkumu jsem využil dotazník čítající 5 otázek.

Klíčová slova: Manipulace, persuáze, manipulátor, vyhovění, komunikace, asertivita.

ABSTRACT

This bachelor thesis deals with the manipulation, manipulators and manipulated. In the first part of my bachelort thesis I deal with the characteristic features of the manipulator, different types of manipulators and methods of manipulation. I describe the forms of persuasion according to dr. Cialdini. At the end of the theoretical part, I also describe the procedures and possible ways to prevent manipulation and manipulators. In the practical part was conducted quantitative research to determine to what extent, how and by whom secondary school pupils manipulated. The research I used a questionnaire comprising 5 questions.

Keywords: Manipulation, persuasion, manipulator, compliance, communication, assertivity.

OBSAH

Úvod.....	1
I. TEORETICKÁ ČÁST.....	3
1 Manipulace.....	3
1.1 Pojem manipulace.....	3
1.2 Persuáze.....	4
2 Proč jednají lidé manipulativně.....	5
3 Znaký označující manipulátora.....	6
3.1 Narcismus.....	6
3.2 Machiavelismus.....	7
3.2 Typologie manipulátorů dle Nazare-Aga.....	8
3.3 Typologie dle Shostroma.....	9
4 Manipulativní strategie.....	10
4.1 Blokáda.....	11
4.2 Prosazování.....	12
4.3 Sabotáž rozhovoru.....	13
4.4 Sabotáž po rozhovoru.....	13
5 Vyhovění dle Roberta Cialdiniho.....	14
5.1 Reciprocita.....	14
5.1.1 Door-in-the-face.....	15
5.2 Závazek a důslednost.....	16
5.2.1 Foot-in-the-door.....	17
5.2.2 Low-ball.....	17
5.2.3 Bait-and-Switch.....	17
5.3 Sociální schválení.....	18
5.4 Autorita.....	19
5.5 Vzácnost.....	20
5.6 Oblíbenost.....	21
6 Obrana před manipulací.....	22
7 Vývojová psychologie – období adolescence.....	27

II. EMPIRICKÁ ČÁST	29
8 Metodologie.....	29
8.1 Cíl výzkumu.....	29
8.2 Výzkumná metoda a výzkumné otázky.....	29
8.3 Výzkumný soubor a jeho charakteristika.....	30
9 Výsledky výzkumu a jejich interpretace.....	32
9.1 Kategorizace.....	32
9.2 Výsledky výzkumu.....	35
10 Diskuze.....	43
11 Závěr.....	48
Seznam použité literatury.....	50
Seznam příloh.....	53
Příloha A - 30 znaků označujícího manipulátora dle Nazare-Aga	
Příloha B - Dotazník – Manipulace v komunikaci	
Příloha C – Seznam tabulek a grafů	

Úvod

Jako téma této bakalářské práce jsem zvolil téma manipulace a manipulativní techniky v komunikaci. A to zejména proto, že sám ve svém dennodenním životě jsem býval i několikrát za den vystaven různě silnému pokusu o manipulaci. Ať se jednalo o pokus ze strany zaměstnanců, obchodních partnerů, partnerky, náhodného telefonního prodejce či vtíravých reklam z rádia a televize.

Určité pokusy byly provedeny tak šikovně, že jsem si uvědomil až se zpožděním, že na mě bylo s úspěchem provedeno něco, co bych za normálních okolností musel jinak s chladnou hlavou odmítnout. Určitě jsem byl rovněž obětí mnoha zdařilých ataků manipulátora, aniž bych si to doteď uvědomil.

Nejspíše bude také nesporným faktem to, že každý z nás určitou formu manipulace, ať vědomě či nevědomě, někdy použil. Při jednom televizním rozhovoru zaznělo přiznání známého amerického psychologa a autora legendárního Stanfordského experimentu Phillipa Zimbarda, který se přiznal k těžké, vědomé manipulaci během tohoto experimentu.

Matka jednoho ze studentů, kteří hráli role vězňů, na něho v průběhu experimentu apelovala, aby syna propustil, jelikož je těsně před zhroucením. Zimbardo byl pohroužen do role ředitele věznice a zároveň vedoucího experimentu tak hluboce, že toto nechtěl připustit a jak sám říká, použil těžkou manipulaci. Obrátil se na otce chlapce, který dosud mlčel. „*Podíval jsem se se mu zpríma do očí a ohrozil jsem jeho mužskou ješitnost, řekl jsem: „Vy si nemyslíte pane, že to váš syn zvládne?“*“ (Zimbardo, Phillip. Interview. In: Hyde Park Civilizace. TV, ČT24, 29. 2. 2020, 20:28)

Otec samozřejmě této manipulaci neodolal a označil syna za tvrdáka, který vše zvládne. Tu samou noc se syn opravdu psychicky zhroutil a musel být propuštěn.

Z tohoto je patrné, že propadnout pokušení někoho zmanipulovat se může přihodit i čestným a zodpovědným lidem, jen záleží na síle situace a dalších okolnostech.

Zjednodušeně by se dalo říci, že žijeme v globálním světě, kde se s jedincem pokoušejí manipulovat téměř všichni. Ať jsou to jiní lidé, korporace, masmédia, úřady či vlády.

Primárně se bude tato práce věnovat manipulaci mezi jedinci.

Ale principy a techniky uvedené v této práci jsou platné všeobecně.

Cílem práce by mělo být popsat nejrozšířenější manipulativní techniky, osobu manipulátora, znaky které ho označují a uvést základní možnosti obrany proti manipulaci.

Metodou srovnávací a deskriptivní se pokusím sestavit širší obrázek tohoto fenoménu.

V práci je čerpáno převážně z prací těchto autorů: Beck, *Zakázaná rétorika, 30 manipulativních technik*, 2007; Cialdini, *Zbraně vlivu*, 2012; Edmüller, Wilhelm, *Velká kniha manipulativních technik a jak se jim bránit*, 2012; Nazare-Aga, *Nenechte sebou manipulovat: jak rozpoznat manipulaci a jak se jí ubránit*, 1999.

Jednotliví autoři, kteří se tomuto tématu dlouhodobě věnují a pocházejí z různých zemí a kontinentů, popisují manipulativní techniky dosti podobně, ale nazývají je rozličně.

V teoretické části, v první kapitole jsou popsány pojmy manipulace a persuáze.

Ve druhé kapitole přináším pohled různých autorů nad tím, proč lidé jednájí manipulativně.

Ve třetí kapitole je uveden jednoduchý popis narcistické a machiavelistické osobnosti a různé rysy manipulátora a jeho typologie podle Nazare-Aga a Shostroma.

Čtvrtá kapitola se věnuje manipulativním technikám a strategiím, jak je popisuje Beck nebo Edmüller a Wilhelm.

V páté kapitole je popsána psychologie vyhovění dle Roberta Cialdiniho.

Šestá kapitola je plně věnována obranným strategiím a poslední sedmá kapitola teoretické části je věnována vývojové psychologii výzkumného souboru.

V praktické části je představen a prezentován výzkum provedený dotazníkovým šetřením na skupině středoškolských studentů. Jsou zde následně analyzovány výsledky šetření, jak studenti vnímají celkově pojem manipulace. Rovněž jejich pohled na to, zda více, dle jejich soudu, manipulují muži či ženy nebo z jakého prostředí se rekrutuje více manipulujících jedinců.

Pochopit strukturu mechanismu manipulace nebývá složité. Jsou to často psychologické triky, které se dají rozklíčovat. Složité se může jevit odhalení osoby manipulátora. Toto trvá třeba i léta.

Může to být člověk nám blízký, na první pohled velice sympatický a přátelský. Často se stává, že tento člověk má dvě různé tváře. Jednu laskavou pro společnost, pro cizí lidi a jednu pro své blízké, kdy se z milého člověka stává tyran.

Helingerová píše (2018, str. 107), že s manipulátorem máte jedinou jistotu: všechno, co v dobré víře uděláte, se obrátí proti vám. Manipulátor najde lehce vaše zranitelné místo.

Je to „intuitivní“ psycholog, který napadá a snižuje vaše sebevědomí, znehodnocuje vaše schopnosti a dokáže vzbuzovat pocity viny. Často lže, říká polopravdy, trpí selektivní pamětí, je pohotový, zpochybňuje vaši paměť, zraňuje.

Vidět za vším a ve všech manipulaci a manipulátora není jistě ta správná cesta. Člověk by měl ostatním důvěřovat a hledat u lidí to lepší, aby i on mohl ostatním dávat to lepší ze sebe.

Určitá opatrnost, zvláště po vlastních zkušenostech, je tu ale na místě.

Pochopit strukturu a celou stavbu manipulace může jednotlivci ušetřit nemalé problémy.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 Manipulace

1.1 Pojem manipulace

Manipulace může být definována jako vědomé či nevědomé ovlivňování druhých osob za účelem prosazení vlastních cílů.

„Obvykle je manipulace popisována jako nekalé, nečestné jednání, které vede v konečném důsledku k poškození druhého a vzniku výhod pro manipulátora, ať už je onou výhodou přímý zisk nebo posílení sebeúcty manipulující osobnosti prostřednictvím ponižení, zklamání či ublížení druhé osobě“ (Medlíková, 2012, str. 65).

Často se jedná o tendenční a zkreslenou interpretaci faktů za účelem ovlivnění dané osoby.

Klimes popisuje manipulaci jako instrumentální přístup ke druhým, neboli úmyslné zacházení s druhými, jako by to byly neživé věci, přičemž je zcela ignorována jejich vůle.

Dostupné z: <http://klimes.mysteria.cz/clanky/psychologie/manipul.htm>

Slovo manipulace pochází z latinských slov manus a pellere a značí mít v dlani něčí dlaň, mít někoho v hrsti. Později přechází slovo „*manipulare*“ a jeho obdoby do evropských jazyků a značí činnost, nakládání s něčím.

Až v roce 1964 dostává slovo negativní význam pro nepoctivé ovlivňování voličů. (Wróbel, 2008, str. 21) V dnešní době má slovo manipulace dva rozdílné významy.

Značí jednak zacházet s něčím, s někým, postupy a způsoby tohoto zacházení. Lékař může manipulovat s pacientem či řemeslník manipuluje s technikou. Dá se manipulovat s nábytkem nebo se statistickými údaji. Slovo může být použito jak u abstraktních činností, tak u těch konkrétních.

Druhé a pravděpodobně častější užití slova značí nečestné jednání, i když toto neplatí úplně. Můžeme s někým manipulovat neboli ho ovlivňovat v jeho vlastním zájmu. Například, když se rodič snaží dítě přinutit vykonat pro něho prospěšnou aktivitu.

V širším smyslu slova je manipulace snaha ovlivnit chování nebo vnímání ostatních. Většina definic poukazuje na použití nečestných, klamavých nebo podobných prostředků či jiných způsobů přesvědčování.

1.2 Persuáze

Persuáze neboli přesvědčování je další způsob jak změnit určitými technikami názor dotyčné osoby. Určití badatelé či psychologové používají též název ovlivňování či vyhovění.

„Přesvědčování či přemlouvání se označuje jako persuáze a J.Grác (1985) je definuje jako takové ovlivňování, při kterém se recipient pod vlivem přesvědčovatele dobrovolně, zainteresovaně a zúčastněně ujišťuje o zdůvodněnosti nějakého stanoviska“ (Nakonečný, 1999, str. 150).

Nakonečný uvádí, že se jedná o logickou, racionální a emocionální argumentaci, případně směs všeho dohromady. Různé náboženské sekty, reklamní agentury, volební štáby si dokázaly během desetiletí vytvořit řadu postupů jak ovlivnit, zmanipulovat jednání a chování jednotlivců či skupin.

Persuáze může být považována za „etičtější“ formu manipulace. Například stát používá různé formy přesvědčování, aby lidé omezili své zlozvyky. Použije přesvědčivý argument, aby lidé omezili kouření, nepožili alkohol za volantem nebo se nechali očkovat proti virům.

Podle Galika (2012, str. 11) persuáze se děje hlavně v atmosféře svobodné vůle recipienta a tím se liší od nátlaku. Je to snaha ovlivnit duševní stav za přítomnosti svobodné volby.

Podobný pohled nabízí Heger (2012, str. 52-53), kde píše, že persuazní jednání se snaží změnit názory a postoje ovládaného člověka otevřeným přesvědčováním na rozdíl od manipulativního jednání, které se pokouší změnit názory ovládané osoby proti její vůli a částečně bez jejího vědomí.

Na druhou stranu Heger říká, že někteří autoři nevidí mezi prostředky zaměřenými na přesvědčování a manipulaci zásadní rozdíl a termíny persuáze a manipulace chápou jako dichotomické. Existuje spousta přechodných jevů a situací, při nichž se přesvědčování a manipulace dají těžko rozlišit, tím spíše, že i manipulace může být prováděna s etickým pozitivním cílem.

Rozdíl mezi manipulací a přesvědčováním je také v tom, že při manipulaci jediným, kdo bude mít prospěch z této interakce, je sám manipulátor. Ten má na mysli, až na výjimky, hlavně dosažení svých cílů. O zájmy ostatních se až tolik nezajímá. Pro úspěšné přesvědčování musí být přítomna většina prvků z manipulace. Klíčovým prvkem ale je úmysl a záměr osoby, která přesvědčuje.

Historie zná spoustu mistrů přesvědčovatelů, kteří pozitivně ovlivnili miliony lidí. Pro připomenutí je možno jmenovat: Budha, Ježíš Nazaretský, František z Assisi, Kryštof Kolumbus, Abraham Lincoln, Martin Luther King, matka Tereza a další. Na té negativní straně by byl zástup jmen rovněž řádně dlouhý. Doufejme ale, že by byl přeci jen o něco kratší.

2 Proč jednají lidé manipulativně

František Koukolík ve své knize „Vzpouora deprivantů“ uvádí názorné případy, kdy dítě v raném věku bylo odmítnuto svou matkou, nedostávalo se mu dostatečné citové vazby ze stran matky nebo bylo tvrdě trestáno. Tyto skutečnosti měli posléze zásadní význam na jeho duševní a citový vývoj (Koukolík, 1996, str. 156).

Lidští jedinci si od dětství vytvářejí různé obranné mechanismy. Hlavním cílem toho je chránit svou psychickou integritu, svou vnitřní hodnotu.

Jak uvádí Nazare-Aga (Nenechte sebou manipulovat, 1999), obdobné obranné mechanismy máme téměř všichni a občas je používáme. Někdo reaguje na nepříjemnou nebo neznámou situaci a také v rámci zachování vlastní integrity například agresí, jiní utíkají z reality tak, že se stáhnou a jiní zase vytěsní části vlastního života nebo situaci zlehčují. Manipulátor manipuluje, neboť neumí jinak, projevuje se u něho obranný systém, který bývá mnohdy nevědomý a vytváří se již v dětství.

„Člověk se stane manipulátorem vlivem obranného systému, který se vytváří od dětství. Obranný mechanismus manipulátora se liší tím, že systematicky užívá manipulaci jako prostředku k přežití“ (Nazare-Aga, 1999, str. 41).

Stává se tak jediným možným způsobem jednání i komunikace. Již malé dítě dokáže zjistit, že určité formy komunikace a jednání mu poskytují větší moc. V případě, že toto jednání se mu vyplácí, například rodiče mu vyhoví častěji než při jiném jednání, tím pádem si dané jednání nadále zautomatizuje a zpevňuje. Stává se jediným možným způsobem komunikace a jednání.

Honzák (2018, str. 141) píše, že dospělí manipulují vesměs z nadřazené pozice a mají k tomu exekutivní páky, zatímco děti používají více vynalézavosti. Manipulace dítěte pramení z jeho bezmoci či malé moci. O to silnější ale může být. Jelikož manipulovat se dá například trucováním stejně jako slzami či přítulností nebo absolutní poslušností. Používají prostředky, které fungují, až se z toho stává rutina.

Někteří výzkumníci se domnívají, že většina manipulací je vědomého původu, se záměrným cílem poškodit druhého, či přinejmenším ho přimět k realizování vlastních cílů.

Jiní naproti tomu zastávají názor, že se jedná o nevědomé a instinktivní procesy používání neférových způsobů jednání, které převzali ze sociálních interakcí v průběhu sociálního učení. Toto jednání je spontánní a nevědomělé.

Někteří badatelé (Nazare-Aga) uvádí, že přibližně 20% manipulátorů si uvědomuje své jednání a těší se ze své moci. Většina manipulátorů ale nemanipuluje vědomě, neboli ne zcela vědomě.

Klimeš říká, že manipulující mají téměř vždy na sebe negativní sebehodnocení. Připravují se ve

fantazii na negativní odmítavou reakci a selhání svých manipulací.

„Právě fantazijní příprava manipulací, při které jsou promýšleny všechny nežádoucí eventuality, které mohou nastat, je živena z pocitu vlastní zbytečnosti, škaredosti až odpornosti a vyvolává pocity nepřátelství a zášti vůči manipulovaným osobám“.

Dostupné z: <http://klimes.myseria.cz/clanky/psychologie/manipul.htm>

Nelze zaměňovat manipulaci jako přechodnou formu chování, kdy například rodič využívá své intelektuální vyspělosti k ovlivnění potomka s osobností manipulativního typu.

Manipulátor manipuluje, neboť neumí jinak.

Manipulátor se rovněž snaží uspokojit své nižší sebevědomí na úkor druhých, i když by se na první pohled zdálo, že právě on sebevědomím jen překypuje.

3 Znaky označující manipulátora

Nazere-Aga (2014, str. 36) viz příloha č.1 uvádí 30 charakteristický znaků v jednání jedince, kterého označujeme jako manipulátora a poznáme ho podle min. 10 charakteristik. Při nižším počtu znaků se spíše jedná o ojedinělé chování a postoje, které mohou negativně ovlivnit naše vztahy, ale nejedná se o manipulativního jedince. Manipulátor útočí hlavně na city. Snaží ve svých obětech vyvolat dvě základní emoce. A to buď strach, nebo pocit viny.

3.1 Narcismus

Často se bude jednat o jedince s narcistickými rysy. *„Narcista je přesvědčen, že má na vše nárok, a proto může mít pocit, že nemusí pracovat tak tvrdě jako ostatní, že pokud chce něco získat, může využívat různé zkratky, nebo že pro něj neplatí pravidla“* (Navarro, 2010, str. 37).

Narcisté mají omezenou schopnost empatie, chovají se v duchu *quid pro quo*, jinak řečeno vždy něco za něco, vyžadují trvalou pozornost a obdiv.

Narcistická osobnost má přebujelé ego a i představy, co jí náleží. Své potřeby si zajišťuje často na úkor druhých manipulativním jednáním.

Vašina (2010, str. 55) uvádí, že narcistická osobnost má problémy se sebehodnocením. Své sebekoncepci věnuje nadměrnou pozornost a nad ostatní se vyvyšuje, aby neklesl na jejich úroveň. Má fáze sebepřeceňování, ale i fáze skryté vnitřní nejistoty s úzkostnými stavy. Není schopen reflexe ani sebereflexe. Současná klasifikace odlišuje narcisty grandiózní (velikášské, arogantní) a zranitelné. Ti jsou citliví na každou kritiku, cítí se hned poníženi (Koukolík, 2018, str. 84).

3.2 Machiavellismus

Machiavellismus charakterizuje nedostatek skutečné vřelosti. Je to osobnostní rys charakterizovaný interpersonální manipulací a spojený se specifickými vzory chování. Jsou to navenek projevující se vzorce chování jako lhaní, podvádění, manipulace. Jak udává Julia Shaw (2020, str. 50) machiavellismus má tři součásti: manipulativní taktiky, cynický pohled na člověka a pohrdání konvenční morálkou. Souhrnně se toto nazývá temná triáda. K diagnostice slouží nástroj MACH-IV a lidé s nejvyšším skórem, jsou ochotní pro dosažení svých cílů udělat všechno, co je třeba. Tito lidé jsou často orientovaní na výkon a proto jejich koncentrace ve vrcholových funkcích je velmi rozšířená.

Určení evoluční biologové nebo psychologové (Dawkins, Krebs) se domnívají, že z evolučního hlediska je tento nedostatek morálního svědomí u machiavelistů za evolučně výhodný. V tom smyslu, že nemusí při sledování svých cílů brát ohled na ostatní.

Každý je do určité míry schopen manipulativního chování, ale některý je více ochotný a schopnější než ostatní.

Sloan a Miller (Psychological Bulletin, 1996, Vol. 119, No 2. 285-299) uvádí, že machiavellismus souvisí s pojmy jako sobectví a manipulace. Zmiňují i výzkum Dawkins a Krebs (1978).

Uvádí, že přirozený výběr upřednostňuje jednotlivce, kteří úspěšně manipulují s chováním jiných jedinců, ať už je to ve prospěch manipulovaných jednotlivců, nebo ne. V tomto pohledu jakékoli sociální chování, které se vyvíjí, je klasifikováno jako manipulace, dokonce když to není manipulativní v hovorovém smyslu.

Henning a Six (1977) vytvořili měřítko, které formuluje machiavellistické jednání (Exterbrink, Keil, 2018, str. 11).

- Není důležité, jak vyhraje, ale abyste vyhráli.
- Skutečný důvod svých záměrů ukažte, jen pokud je to pro Vás výhodné.
- Skromnost je nejen zbytečná, ale dokonce škodlivá.
- Sebevědomé chování má větší hodnotu než citlivost na pocity.
- Člověk může porušit snadno svůj slib, pokud je to pro něho prospěšné.
- Kdo pomáhá druhému vystoupit na vrchol, ničí sám sebe.
- Každý sám za sebe.
- Při jednání s lidmi jim říkejte, co chtějí slyšet.
- Při prosazování dobrého záměru je jedno, jaký prostředek použijete.
- Měli byste si vybírat známé podle toho, zda pro Vás mohou být užiteční.

3.3 Typologie manipulátorů dle Nazare-Aga

Francouzská psychoterapeutka, zabývající se dlouhodobě manipulací v mezilidských vztazích, vytvořila typologii manipulátorů dle jejich chování. „*Manipulátoři se obvykle skrývají pod různými maskami. Platí za pravé mistry v měnění škrabošek podle toho, jak se jim to právě hodí- podle lidí ve svém okolí, podle situace nebo podle cíle, k němuž směřují*“ (Nazare-Aga, 1999, str.18).

Sympatický manipulátor - tento typ manipulátora může být nejnebezpečnější. Úsměvem a lichotkami dokáže snadno proniknout hodně blízko citlivých míst ostatních lidí. Svou přívětivou, veselou a bezprostřední povahou dokáže navázat snadno přátelství, získat si přízeň své budoucí oběti. Budí dojem přátelského, štědrého, sebevědomého a sympatického jedince. Jeho oběť zjistí až za několik měsíců, že je k němu pevně přivázaná jak citově, tak někdy i materiálně. Své vystupování mění dle situací a cílů, které sleduje.

Okouzlující manipulátor – má takzvaný „šarm“. Je to většinou pohledný jedinec, přitažlivého zevnějšku, pevný postoj, pevný pohled, může mít slušivý oblek, drahé doplňky. Dbá na to, aby působil například jako majetný člověk. Dokáže se lidem zalíbit, používá například lichotky a jiné strategie. Ale kromě lichotek nedává nic. Bere si, co chce. Tomuto typu manipulátora podléhají hlavně lidé, kteří jsou uchvázeni jeho osobností.

Altruistický manipulátor – dává z nenadání různé dárky, nabízí jakoby nezištně svou pomoc, radu. Spoléhá na princip reciprocity, kdy okolí nutí manipulovaného, aby toto vše splatil i s úroky. Princip reciprocity bude popsán v jiné kapitole.

Vzdělaný manipulátor – využívá své vzdělání, postavení, akademické tituly k tomu, aby před ostatními upevnil svou autoritu, popřípadě je zanechal v pocitech, že on ví daleko více než ostatní. Rád se vyhřívá v opojení vlastní vzdělanosti a lehce pohrdá ostatními lidmi, kteří nevědí vše, co on. Rád se drží slova a dává ostatním přednášky, zejména když je dost posluchačů. Vzdělaný manipulátor využívá jevu zvaného „úcta k autoritě“.

Nesmělý manipulátor – tento typ manipulátora lze obtížně rozpoznat. Je mlčenlivý, své úmysly skrývá za předstíranou nesmělost, drží se vzadu. Bývá to často žena, která se na veřejnosti projevuje nenápadně. Tvrdí o sobě, že konflikty přímo nesnáší, přitom je aktivně vyhledává. Ke kritice využívá třetí osobu, například manžela či kolegu v práci. Málokdo si dokáže uvědomit, že za nepříjemnou atmosférou je právě tento typ manipulátora.

Manipulátor diktátor – tento typ je velice kritický k ostatním lidem. Napadá je, kritizuje, chová se agresivně. Nezajímají ho pocity druhých lidí. Jestliže je potřebuje, uchyluje se k lichotkám. Soužití s ním je obtížné a okolí se ho bojí.

3.4 Typologie manipulátorů dle Shostroma

Způsob manipulace záleží na typu osobnosti. Někdo předstírá bezmoc, jiný raději volí agresivní styl jednání. Nejčastěji zmiňované a podrobné rozdělení typů manipulátorů vytvořil v roce 1967 prezident Americké psychologické asociace Everet L. Shostrom. Podle něj můžeme nalézt prvky manipulativního chování u devíti rozličných typů osobnosti (Lahnerová, 2012, str 108-110).

Diktátor – nesnese odpor. Nepřipustí možnost diskutovat. Jeho vlastní názor je jediný správný. Bývá často na pozici nadřízených, soudců nebo to může být autoritativní otec.

Chudáček - tento úplně opačný typ manipulátora se ve vás snaží vyvolat soucit. Odvolává se na nepřízeň osudu, špatný zdravotní stav, neštěstí v rodině. Věťmi typu „*Rád bych to pro tebe udělal, ale není mi dobře*“ a podobně se snaží snižovat své schopnosti nebo citově vydírat.

Břečťan – nechává ostatní, aby se o něj postarali. Jako brečťan se okolo nich ovíjí a s předstíranou závislostí je nechá, aby plnili jeho přání.

Počtář – umí si spočítat, co je pro něho nejvýhodnější. Pamatuje si, co pro koho v minulosti udělal a vyžaduje reciprocitu.

Drsník – podobně jako diktátor nepřipouští žádné diskuze. Navíc používá, když je to nutné nadávky a vyhrožování. Lidé mu často ustupují, neboť operuje s arogancí a agresivitou.

Obětavec – pokouší se vyvolat dojem, že by se pro vás obětoval. Že koná dobro a nečeká na oplátku nic od vás. Následně používá citové vydírání. Často se tento typ manipulativního jednání vyskytuje v rodinách v podobách matky.

Poslední spravedlivý – tento typ manipulátora je dost častý u mužů. Považuje se za člověka, který dělá jen minimum chyb, zdali nějaké. Staví se do role morální autority. Ostatní kritizuje a vyvolává v nich pocity viny či méněcennosti.

Opatrovatel – neustále se stará o ostatní, ochraňuje je před běžnými nástrahami života. On ví, co je pro ně nejlepší. Za to požaduje uznání a vděk.

Mafián - manipuluje podobně jako drsník, ale používá maskovanější formu. Nabízí určitou ochranu a snaží se vyvolat dojem, že má vlivné přátele na vysokých místech. Že může ledaco zařídit.

4 Manipulativní strategie

Manipulativních strategií je nepřeberné množství. Počet jde až do desítek.

Strategie jsou zaměřeny například na následující aspekty a každá skupina se skládá ještě z dalších podskupin. Gloria Beck (2007, str. 17) toto rozdělila následovně:

- Jak dostat někoho pod tlak.

(technika asociací, autority, drbů, reciprocitu, závislosti aj.)

- Jak mít někoho pod kontrolou.

(technika aktualizace, autority, hypnózy, charizmatu aj.)

- Jak někoho k sobě připoutat.

(technika atraktivity, klaky, lichocení, závislosti, přátelství aj.)

- Jak někoho klamat.

(technika intrik, lhaní, přátelství, soucitu aj.)

- Jak někoho podvést.

(technika atraktivity, intrik, soucitu aj.)

- Jak někomu škodit.

(technika drbů, jazykové manipulace, obětního beránka, zkázy aj.)

- Jak posílit vlastní pozici ve skupině.

(technika řízení dojmů, charismatu, drbů, zkázy)

- Jak vyvolat v někom agresi a jiné další technik.

(technika obrazu nepřítele)

Bez znalostí o původu a pozadí manipulativní techniky nemůže manipulátor jednat úspěšně.

Manipulátor musí techniku, aby správně fungovala, dokonale ovládat a musí si rovněž najít tu správnou oběť pro danou techniku. Ne na každého bude fungovat ta samá technika.

Všechny manipulativní techniky se dají použít vždy dle stejného scénáře.

1. krok: Výběr vhodné osoby.

Toto je velice důležitý krok pro manipulátora. Neměl by toto podcenit.

„Právě to rozhoduje o úspěchu a neúspěchu každé manipulace. I nejrafinovaněji provedená technika ztroskotá, když ji nepoužijete na správné osobě“ (Beck, 2007, str. 14).

V podstatě byste měli k výběru použít takové lidi, kteří jsou snadno ovlivnitelní.

Míru ovlivnitelnosti si může manipulátor ověřit v následujících stylech chování:

- **Přítakávání jako reakce na sugestivní otázky.**
- **Změna předchozích výpovědí v reakci na negativní zpětnou vazbu.**

Toto značí následující. Manipulátor by si měl ještě před samotnou manipulací ověřit, jak je vybraná osoba ovlivnitelná položením jednoduchých sugestivní otázek, které již předem dávají určitou odpověď. Když vybraný jedinec snadno přítakává, souhlasí bez dlouhého přemýšlení, tak bude jistě vhodnější cíl manipulace, než když s ním bude někdo v rozporu.

Stejně to bude fungovat i v případě, že někdo řekne nějaký názor a manipulátor mu bude vehementně odporovat. V případě, že se daný jedinec stáhne, znejistí, je to další náznak vhodného cíle.

2.a 3.krok: Samotná manipulativní strategie.

Jednotlivé techniky se skládají z několika kroků.

4. krok: Kontrola úspěšnosti.

Každý manipulátor pak kontroluje, zjišťuje, zda daná osoba se chová tak, jak bylo jím myšleno. Výsledky některých technik se projeví hned, některých až po delší době.

Edmüller a Wilhelm (2010, str. 19) zmiňují čtyři základní skupiny manipulujících strategií:

- 1) blokáda
- 2) prosazování se
- 3) sabotáž rozhovoru
- 4) sabotáž po rozhovoru

4.1 Blokáda

Blokádou se snaží obvykle manipulátor zabránit jedinci dosažení cíle. Nesleduje vedle toho žádný jiný cíl. Tyto aktivity mohou mít buď defenzivně pasivní rámeček, nebo ofenzivně aktivní.

Defenzivně pasivní postupy:

- Setrvávání na svém stanovisku,
- odmítání vysvětlení,
- blokování informací,

Ofenzivně aktivní postupy:

- Odvádění pozornosti na jiná témata,
- rozměňování,
- záměrné nepochopení,

- neodpovídat na otázky,
- schovávání se za předstírané zájmy.
- neochota pochopit druhého,
- vyhýbání.
- uvádění scestných argumentů,
- zveličování a mlžení.

4.2 Prosazování se

Manipulátor se snaží zde udržet diskusi a dosáhnout svého cíle všemi způsoby. Používá zavádějící či nerelevantní fakta, argumenty a nátlakem se snaží přesvědčit protivníka o své pravdě. Mohou se používat i metody, které se nesoustřeďují na přesvědčování.

Postupy, které přesvědčují:

- Lichocení,
- ústupky v rovině emocí, které mají druhého přimět k ústupkům ve věcné rovině,
- apelování na prestiž/ješitnost,
- zneužívání autority,
- zastrašování,
- znejistění – vlastní řešení je prezentováno jako záchrana,
- zavádějící argumentace.

Postupy, které nepřesvědčují:

- Hrozby/lži/vydírání,
- selektivní informování,
- osobní útoky,
- vyvolávání emocí,
- zdánlivé ustupování,
- „toto je má poslední nabídka“,
- odmítání tématu,
- vytváření časové tísně,
- vyvolávání špatného svědomí.

4.3 Sabotáž rozhovoru

Zde je snaha manipulátora o ztroskotání rozhovoru, jednání, aniž by on nesl za to odpovědnost.

Typické situace jsou například:

- Záměrná nechápavost,
- provokování,
- podsouvání výroků,
- provokování urážek
- nekooperativní chování,
- lhaní/pláč,
- vytváření časové tísně,
- hrozby/vydírání
- „nebudeme o tom diskutovat“,
- „toto je má poslední nabídka“,
- blokování informací,
- neodpovídat na otázky,
- odmítání vysvětlení,
- příliš rychlé vedení či ukončení rozhovoru aj.

4.4 Sabotáž po rozhovoru

Při samotném rozhovoru manipulátor působí konstruktivně, s ochotou kooperovat. Ale po jeho skončení maří již domluvené ujednání.

Typické situace jsou:

- Vlastní interpretace dohod,
- nedodržování dohod,
- snaha poštvávat ostatní a intrikovat,
- vytváření překážek a blokad.

Jak Edmüller a Wilhelm píší, předem se nepozná, kdo bude po hovoru dohody sabotovat nebo výsledky desinpretovat. Je důležité pozorovat partnerovo jednání a snažit se, aby byly dohody co nejkonkrétnější a co nejjednoznačnější. Písemná forma dohod je pochopitelně nejvhodnější způsob zaznamenání dohody (2010, str. 25).

5 Vyhovění dle Roberta Cialdiniho

Existuje řada manipulativních technik, které profesionálové vědomě používají k ovlivnění jednotlivců a skupin. Americký experimentální psycholog R.B.Cialdini vytvořil pojem „psychologie vyhovění“.

Vyhovění neboli compliance je míra, s jakou se jednání přesvědčeného shoduje se zamýšleným cílem přesvědčovatele. Cialdini se zamýšlí nad tím, které zbraně vlivu a které faktory mohou mít za následek, že někomu vyhovíme zcela či částečně a někomu vůbec.

Proč požadavek vznešený určitým způsobem neprojde a jiný totožný, vznešený jen jiným způsobem se dočká schválení.

„Chtěl jsem zjistit, které psychologické principy ovlivňují naše sklony vyhovět požadavku. V současné době toho psychologové o zmíněných principech příliš nevědí – ani o nich, ani o tom, jak fungují.“ (Cialdini, 2012, str. 3)

5.1 Reciprocita

Původ slova pochází z latiny - reciprocitas a značí vzájemnost ve vztazích mezi lidmi. Toto je jedna z neúčinnějších a nejsilnějších technik v oblasti vyhovění.

Jak píše Cialdini: *„V tomto pravidle se ukrývá spousta síly a často vyvolává kladnou reakci na žádost i v případě, kdy by bez pocitu vděčnosti u druhé osoby došlo dozajista k odmítnutí požadavku“.* (Cialdini, 2012, str. 37)

Pocit závaznosti, vděčnosti je pro mnoho lidí příliš silný než aby dokázali odmítnout něčí požadavek. Na základě pravidel reciprocity, vzniká pro nás do budoucna závazek oplatit laskavost. Toto pravidlo je hluboce zažito u většiny lidí, krom nejspíše jedinců s asociální poruchou osobnosti. Pravidlo reciprocity prostupuje celou lidskou kulturou a historií a je jedinečné pro lidskou rasu. Jistě již v raných dobách, kdy naši předci bojovali o přežití mělo toto pravidlo silný význam. Když pravěký lovec daroval náramek či zbraň, byl obdarovaný jistě zavázán a snažil se tento závazek oplatit.

Dary bývaly již v primitivních společnostech prostředkem mezikmenové spolupráce, vyjadřovali prestiž dárce. Jsou mechanismem integrace. Vzniká zde vztah jak mezi obdarovaným, tak dárce. Osoba, která poruší reciproční pravidlo, aniž by se snažila laskavost oplatit, bývá v sociální skupině dosti neoblíbená. Proto údajně dáváme více dáreků, než přijímáme, abychom se necítili špatně.

Denis Regan (1971) prováděl experimenty, kdy například pomocník experimentátora se snažil náhodným lidem prodat losy do tomboly. Daleko nejvíce losů prodal lidem, kterým předtím nabídl pití zdarma. Další částí této studie bylo zjistit, jak těmto lidem byl pomocník sympatický. Zajímavé zjištění bylo, že sympatičnost zde nehrála roli. Pro ty, kteří se mu cítili zavázáni a snažili se mu laskavost oplatit, bylo podružné, jak jim je pomocník sympatický (Cialdini, 2012, str. 36)

Podobnou techniku používají příslušníci sekty Hare Krišna. Věnují vám například květinu nebo nějaký podomácku vyrobený šperk a žádají buď finanční příspěvek, nebo se vám snaží prodat svou duchovní literaturu. I další organizace se snaží používat tuto techniku. Například v dopise od neziskové organizace přijde žádost o finanční dar společně s malým dárkem, propiskou či kalendářem. Taktika nejdříve dát a potom požadovat je zde také velice úspěšná.

Manipulace je v tomto směru jasná. Za následek má nerovnou směnu. Závazek v podobě laciné maličkosti a požadavek vyšší hodnoty. Všechny svobodné kroky zde činí manipulátor.

On určí, jakou laskavost vám nabídne a on určuje, jakou náhradu zde požaduje.

Jak Cialdini (2012, str. 54) uvádí, existuje zde i druhý způsob jak používat reciproční pravidlo. A tím jsou **reciproční ústupky**. Je to daleko lstivější a efektivnější způsob jako přimět někoho, aby pro nás něco vykonal. Jde o to šikovně naformulovat své požadavky. Větší požadavek, který bude pravděpodobně odmítnut. Manipulátor tím ale nic neriskuje, jen možnost výhry, kdyby náhodou velký požadavek byl přijat. A posléze vznese menší požadavek, na kterém mu opravdu záleží.

5.1.1 Door-in-the-face

Tato technika spočívá ve vznešení velkého požadavku a následně jeho redukcí na požadavek menší, ale ten byl právě manipulátorem původně tajně sledován. Pravděpodobnost souhlasu s druhým menším požadavkem výrazně stoupla, než kdyby byl druhý požadavek vysloven rovnou.

Klasický experiment provedený Cialdinim a spol. (1975) spočíval v tom, že oslovili vysokoškolské studenty, zda by byli ochotni bez finanční náhrady doprovázet mladistvé delikventy na celodenní výlet do ZOO. Souhlasilo pouze 17%.

Druhé skupině položili tu samou otázku, jen s tím rozdílem, že nejdříve je požádali, aby se stali poradci rovněž mladistvých delikventů po dobu dvou let a to na dvě hodiny týdně.

Zde tuto velkou laskavost odmítli všichni. Následně jim byla předložena původní žádost se ZOO. Počet studentů, kteří souhlasili s touto menší laskavostí, vzrostl trojnásobně na 50%.

Mnozí vyjednávači či manipulátoři začínají své požadavky na vysokých úrovních, neboť zde vzniká daleko větší prostor pro zdánlivé ústupky. Toto ale platí jen do chvíle, kdy původní požadavek není

na tolik extrémní, že je druhou stranou považován za nepřijatelný.

Pak tato technika selhává.

„Skutečně talentovaný vyjednaváč je ten, jehož úvodní pozice je nadsazena natolik, aby umožnila sérii recipročních ústupků, která bude mít za následek žádoucí finální nabídku protistrany“. (Cialdini, 2012, str. 57).

Obrana proti těmto taktikám bývá obtížná. Jedinec se cítí zavázán, ať se jedná o laskavost, či ústupek. Je zde dobré pochopit, že nepřitelem není žadatel, ale samotné pravidlo.

Obranou může být počáteční odmítnutí laskavosti či ústupu. Vhodné je dobře analyzovat osobu žadatele a zjistit, zda je nabídka upřímná. Nevíme, zda-li se jedná o štědrého člověka či o manipulátora. Neustále odmítat laskavosti není ale pro nás moc dobrý způsob soužití s ostatními lidmi.

Druhou možností je přijímat nabídky ostatních, ale na základě toho co představují, nikoliv co zastupují. Vyklube-li se z laskavosti pouze prostředek, kterým se nás daný člověk snaží přinutit k vyhovění, měli bychom zareagovat stejným způsobem, abychom se vymanili z jeho vlivu.

Na manipulativní triky nemá smysl reagovat vstřícností a laskavostí. Přijměme tedy tyto laskavosti a poděkujme mu za ně, aniž bychom se cítili zavázáni a ukončíme rozhovor.

5.2 Závazek a důslednost

Je zde důležité si uvědomit, že v lidské populaci je důslednost ceněnou adaptivní vlastností.

Nedůslednost bývá považována za negativní osobnostní rys. Lidé s nedůsledným chováním, u kterých dochází k rozporu mezi činy a vyjadřováním nebývají příliš oblíbení. Je na něco často pohlíženo jako na pokrytce, lháře nebo i duševně nemocné.

Otázka je, jak aktivovat tuto naučenou a neuváženou důslednost. Odpovědí je **závazek**.

Jakmile manipulátor dokáže jedince přimět k tomu, aby se k něčemu vyjádřili nebo zaujal stanovisko, vytvoří podmínky k tomu, aby tento jedinec automaticky a s neuváženou důsledností tomuto stanovisku (vyjádření) dostál.

„Ale protože být důsledný bývá v našem nejlepším zájmu, snadno propadneme zvyku konat tak automaticky, dokonce i v situacích, kdy to nemá příliš velký smysl.“ (Cialdini, 2012, str. 78)

5.2.1 Foot-in-the-door

Technika nohou ve dveřích předpokládá souhlas s malou žádostí a zvyšuje pravděpodobnost souhlasu s druhou, větší žádostí. Takže zpočátku podáte žádost menší a jakmile s tím osoba souhlasí, bude pro ně obtížnější odmítnout větší. I souhlas s triviálním požadavkem může mít za následek souhlas s daleko větším závazkem. „*Jakmile souhlasí s požadavkem, její postoj se změní, ve svých očích se může stát člověkem, který tyto věci běžně dělá.*“ (Freedman a Fraser in Cialdini, 2012, str. 92) Tato technika dá se říci funguje na principu konzistence. To znamená, pokud bude žádost v souladu s původní podobnou žádostí, budu takto technika fungovat.

Lidé budou zpravidla uvažovat rovněž nad tím, jaké zvýšené náklady jim toto vyhovění přinese.

Jak uvádí Výrost a Slaměník (2008, str. 348) lidé odmítají požadavek, který je problematický, nebo dokonce v rozporu se sociálními normami. Rovněž uvažují nad náklady, které je budou čekat, když požadavku vyhoví. Když náklady jsou pro ně příliš vysoké, výzvu nevyslyší. Na druhou stranu se chtějí vyhnout nebo zmírnit pocit studu a viny, které by je provázely po odmítnutí požadavku.

5.2.2 Low-ball

Další technika spoléhající na konzistentní chování lidí je Low-ball. Je považována za velice neetickou. Žadatel nejdříve nabídne objektu něco za velice výhodnou cenu. Když s tím objekt souhlasí, žadatel svou nabídku z nějakého důvodu upraví, odhalí skryté náklady a tím cenu navýší. Cialdini a kolektiv (1978) ve své studii uvádí příklady prodejců nových vozidel. Zákazníkům byly nabízena auta s velice výhodnou cenou. Když prodejci dosáhli souhlasných stanovisek, šli si cenu schválit svým nadřízeným. Ale vždy se vrátili s tím, že jejich nadřízený navýšil cenu o stovky dolarů, například o nový CD přehrávač. Toto navýšení poté již nehrálo významnou roli na nákupním chování zákazníků. Dostupné z: http://www.bulidomics.com/w/images/1/15/Low-ball_cialdini-cacioppo-bassett-miller_1978.pdf

Lidé si často přidávají nové důvody a zdůvodnění na podporu svého původního závazku.

5.2.3 Bait-and-Switch

Technika Bait-and-Switch neboli nalákat a změnit je podobná předešlé technice.

Například rovněž prodejci nových aut nalákají zákazníky do své prodejny na velice levné vozidlo. Tam se mu ale především snaží prodat daleko dražší model. Podobně to funguje i v ostatních

oblastech obchodu. Prodejny vydávají akční letáky počítají, že zákazníci budou utrácet rovněž za ostatní drahé zboží.

„*Bait-and-switch technique, jako low-ball a foot-in-the-door technique, jsou založeny na principu závazku a konzistence (Cialdini, 2001). Funguje tak, že naláká lidi na atraktivní nabídku, která není k dispozici, a pak je přepne na méně atraktivní nabídku, která k dispozici je. Díky tomu lidé získávají psychologický závazek a oni se spoléhají na konzistentní závazek, aby je udrželi loajální vůči těmto závazkům i přes změnu podmínek*“ (Baumeister a Bushman, 2008, str. 449)

Výzkumů na techniky Foot-in-the-door, reciprocity nebo podobných bylo během let uděláno mnoho. Rád bych zmínil jeden (Guéquan N., Pascual A., Evocation of freedom and compliance, 2000), kde figuranti (dva muži a dvě ženy ve věku 20-22 let) v obchodní pasáži žádali chodce o drobné na autobus. První typ otázky zněl velice slušně: „*Promiňte madam/pane, měla byste nějaké drobné na autobus?*“ Druhá otázka zněla hodně podobně, s malým rozdílem: „*Promiňte madam/pane, měla byste nějaké drobné na autobus? Ale záleží to Vás. Můžete odmítnout.*“

Bylo zajímavé, jak rozdílné výsledky z toho vznikly. Druhá otázka byla formulována tak, že evokovala pocit svobodného rozhodnutí. Byla tam i částečně reciprocita. Vy mi dáváte možnost volby, tak já vám vyhovím ve vašem požadavku. Rozdíl byl jak v počtu lidí, kteří přispěli figurantům na autobus. Z 10% se počet přispěvatelů zvedl na 47,5%. Tak se zvýšila se i průměrná částka víc než dvojnásobně, z 0,48\$ na 1,04\$

Dostupné z: <https://psychology.okstate.edu/faculty/jgrice/psyc3214/FreedomtoHelpStudy.pdf>

5.3 Sociální schválení

Hlavním principem sociálního schválení je to, že čím více lidí považuje akt, myšlenku či jednání za správné, tak tím je toto jednání považováno za správnější.

Aby toto mohlo fungovat jako manipulativní technika, měly by nastat jisté podmínky. Jedna z podmínek je například nejistota. Lidé v případě, že si nejsou příliš něčím jistí, budou se rozhodovat dle toho, jak činí ti druzí. V případech nejistoty sledujeme ostatní, jak se chovají a přebíráme jejich chování. Je třeba si ale uvědomit, že i ostatní jedinci sledují zbytek skupiny.

Další důležitou podmínkou je podobnost. Jedinci se snaží napodobovat jednání těch lidí, kteří jsou jim v určitých ohledech podobní.

Dle výzkumu profesora Phillipse (1979) z kalifornské university může tento princip podobnosti zajít až tak daleko, že lidé jsou schopni napodobit jednání sebevrahů. Phillips zveřejnil statistiky,

kdy během mnoha let sledoval počet sebevražd v návaznosti na jejich publicitu. Dospěl k závěru, že pokud byla sebevražda publikována na titulní straně novin, počet dalších sebevražd během následujících dvou měsíců vzrostl o 58 lidí navíc. Toto bylo pojmenováno jako „Wertherův efekt“ podle postavy z díla J.W. Goetha „*Die Leiden des jungen Werthers*.“ (Cialdini, 2012, str. 165-167) Další známý výzkumník Leon Festinger a spol. formulovali známou teorii kognitivní disonance na základě pozorování bezvýznamné náboženské sekty.

Když proroctví o soudném dnu sektě nevyšlo, sekta se z uzavřeného kruhu jedinců hodlala transformovat do otevřené společnosti a náboru nových členů. Jejich pravda byla zničena fyzickým důkazem a jediným možným způsobem jak obhájit svou víru bylo sociální schválení.

„Úkol skupiny byl jasný: protože fyzické důkazy nebylo možné změnit, musejí se změnit sociální důkazy. Přesvědčuj, a budeš přesvědčen.“ (Cialdini, 2012, str. 148)

Obranou je zkontrolovat občas funkčnost, jak to nazývá Cialdini, svého „autopilota sociálního schválení“. Většinou je pro nás výhodné chovat se podobně jako ostatní. Náš autopilot toto jednání různě upravuje. V případě, že jsou nám předkládány falešné sociální důkazy za účelem našeho ovlivnění, bychom měli zpozornět a autopilota umět vypnout. Uvědomit si, že jednání ostatních lidí pro nás nemusí být vždy přínosné.

5.4 Autorita

Jak již dokázal Stanley Milgram (1963) svými pokusy s elektrickými šoky, dospělí jedinci jsou ochotni poslechnout téměř jakýkoliv pokyn, podá-li ho, pro ně respektovaná autorita.

Toto je dáno pravděpodobně historicky, neboť autority měly vždy přístup k moci, k informacím, ke zdrojům. Poslouchat autority jak církevní, tak vládní byla dříve povinnost.

V opačném případě následovaly tvrdé tresty. I dnes poslušnost k autoritám může být odměňována a neposlušnost trestána. Je to pro většinu jedinců na tolik zažitá a zautomatizovaná, že se tak děje, i když je to pro ně kontraproduktivní. Poslušnost k autoritě dopřeje jedinci tolik „pohodlí“, že nemusí přemýšlet. Má rovněž pocit snížené zodpovědnosti za své činy, když jen plní rozkaz autority. Vliv autority na ostatní jedince je znám v podstatě v celé živočišné říši.

Například studie prováděné s japonskými opicemi ukázaly, že když nové chutě potravy byly podávány nejníže postaveným členům tlupy, tak za rok a půl převzalo nové stravovací návyky pouze 51% tlupy a žádný z výše postavených samců. Naopak, když v druhé skupině novou potravu dostal dominantní samec, nové jednání se v celé kolonii rozšířilo za čtyři hodiny. (Cialdini, 2012, str. 245)

Můžeme zde rozlišit několik druhů autorit neboli moci:

- Expertní moc - příkladem mohou být lékaři. Jelikož zdraví je tou nejcennější komoditou, kterou máme, tak poslušnost vůči této autoritě je na nejvyšší vysoká. Jde zde jasně daná hierarchie a všichni dobře znají své pozice v rámci této struktury. Rozhodnutí lékaře v této struktuře jen tak někdo nezvrátí, snad jen pouze nadřízený lékař. Přesto podle studie vypracované Harvardskou univerzitou, více než 10% pacientů je léčeno každý den se špatnou medikací.

- Legitimní moc – institucionalizovaná moc. Lidé obzvláště poslušně vyhoví požadavku této moci. Jde o formální autoritu se všemi atributy moci.

- Odměňovací moc – vliv udělovat odměny v psychologickém významu u osob, na nichž je člověk emočně závislý.

- Trestající moc - vliv trestat v psychologickém významu u osob, na nichž je člověk emočně závislý. Manipulátor vybavený jednou nebo několika těmito druhy moci má velice silnou pozici a obrana manipulovaného je zde dosti ztížená.

Při obraně je třeba si položit dvě otázky. „Je tato autorita skutečným odborníkem“? „A jak moc předpokládáme, že bude mít tento odborník pravdu“. Nemůžeme si být nikdy jisti, že nám tito experti předkládají celou pravdu, že něco nezatajují nebo nezkrslují. Cialdini píše, je dobré mít zvýšené povědomí o síle autority a být ve střehu při jednání s nimi. Být si vědom, jak je snadné symboly autority předstírat. (2001, str. 196)

5.5 Vzácnost

Převážně v marketingu a obchodě platí tento princip za velice silný. Manipulátoři snažící se vám něco prodat, můžou využívat zdánlivého nedostatku, aby zvýšili svou šanci na zisk.

„Představa potencionální ztráty hraje velkou roli v lidském rozhodování. Lidé jsou vlastně víc motivováni myšlenkou, že něco ztratí, než tím, že by mohli získat něco v téže hodnotě.“ (Cialdini, 2012, str. 284.)

Poslední přístroj na skladě, o který mají zákazníci zájem, se stává atraktivnějším více, než když je prodejna jimi dobře zásobena.

S technikou omezeného množství se rovněž pojí technika „krajní lhůty“.

Proto například automobilky dělají časově omezené akce na prodávané vozy, aby v zákaznících vyvolaly pocit vzácnosti za danou cenu a přiměly je nakoupit pod časovým tlakem. Toto se děje dle teorie psychologické reaktance. (Brehm in Cialdini, 2012, str. 272)

Jedinec se snaží reagovat na omezení subjektivně vnímané svobody opačnou reakcí. Což je

například i omezení k přístupu ke zboží, službám, informacím.

Reaktance vyvolává jednak frustraci, tak i různě silnou agresi.

Psychologická reaktance může sehrát důležitou roli v otázce rezistence vůči persuázi.

Imperativy – „musíš“, „potřebuješ“ nebo dogmatické prohlášení – „je jasné, že...“ zvyšují odpor vůči nátlaku a může zde zapůsobit bumerangový efekt. (Gálik, 2012, str. 62)

Obranou proti této technice je si uvědomit, zda chtěně vyvolaný pocit vzácnosti je opravdový, zda je toto opravdu poslední možný kus, nebo že sleva nebude zase brzy pro úspěch opakována. Jakmile cítíme, že pod tlakem nedostatku u nás začínají probíhat fyziologické změny, tj. kognitivní a racionální stránka se mění, zvyšuje se srdeční tep, zrychluje dýchání a nastupují zvýšené emoce, měla by to být výstraha a signál k tomu, abychom se zklidnili a začali se na situaci opět dívat racionálně. Je tato komodita opravdu tak jedinečná nebo jsme obětí manipulace?

5.6 Oblíbenost

V oblasti manipulace a vyhovění hraje oblíbenost velkou roli. Bylo nesčetněkrát prokázáno, že naše snaha vyhovět člověku, který je nám sympatický, které ho máme rádi, je daleko vyšší, než když je tomu naopak. Svou nezanedbatelnou roli hraje rovněž fyzická přitažlivost.

Jeden z haló efektů může být to, že hezkým lidem přiřazujeme pozitivní vlastnosti jako laskavost, talent, inteligenci atd.

Fyzicky přitažliví lidé dokážou druhé k něčemu přimět či někoho oklamat snadněji než lidé oškliví. Kanadská volební studie provedena Effranem a Patersonem (1976) zjistila, že atraktivní kandidáti obdrželi dvaapůlkrát více hlasu než neatraktivní. (Cialdini, 2012, str. 193)

Podobnou studii provedli Mack a Rainey (1990). V této studii se jednalo o pracovní pohovory.

Ač lidé vedoucí přijímací pohovory tvrdili, že fyzický vzhled nehrál při jejich výběru nových pracovníků téměř žádnou roli, byli atraktivní lidé daleko výrazněji hodnoceni než jejich protipóly.

(Cialdini, 2012, str. 194)

Další trik, který manipulátor v komunikaci s námi může použít, je snaha být nám podobný.

Zde hraje roli jak styl oblékání, tak mluvy, tak různých společných zálib či místa narození.

Jakákoliv podobnost manipulátora a manipulanta je zde dobrá a manipulátorem řádně využita.

Experiment, který uskutečnil Emswiller at al. (1971) provedený mezi vysokoškolskými studenty, byl založen na tom, že studenti byli požádáni o drobnou hotovost za účelem zavolání si. Když byl

žadatel oblečen jako student, více než ve dvou třetinách mu bylo vyhověno.

V případě, že byl oblečen jinak, méně než 50% studentů mu poskytla drobnou minci.

Odborníci v oblasti vyhovění nebolí v manipulaci, školí budoucí prodejce tak, aby působili a vypadali jako jejich potencionální zákazníci. Vyvolávali v nich dojem, že jsou si vzájemně podobní. Tento druh „zrcadlení“ a jeho vliv na zákazníky byl popsán v řadě prací. (LaFrance 1985, Lock a Horowitz 1990, Woodside a Davenport 1974 in Cialdini, 2012, str.197)

Pro obranu zde existuje příliš mnoho proměnných a faktorů, které vyvolávají pocit oblíbenosti, že by bylo až příliš složité neustále hlídat a uvědomovat si tyto pocity.

Měli bychom spíše soustředit pozornost na následek než na příčinu.

Obranná strategie by měla nastoupit v době, kdy cítíme neobyčejnou náklonnost k někomu více než bychom za daných okolností měli. Jakmile si tohoto všimneme, může to znamenat, že někdo použil proti nám techniky, aby zvýšil u nás pocit oblíbenosti.

Je dobré v mysli oddělit žadatele laskavosti a samotný předmět. Například prodejce aut a vozidlo samotné. Důležité jsou vlastnosti vozidla, a ne míra sympatičnosti s jakou prodejce vystupuje.

6 Obrana před manipulacemi

Je důležité si uvědomit, že manipulativních technik je tolik, že neexistuje universální pravidlo, jak manipulaci čelit. Účinnou obranu představuje již to, když si jedinec uvědomí, co se děje kolem něho, případně to dokáže definovat.

Edmüller a Wilhelm (2011, str. 87-90) radí dodržovat 6 základních pravidel

1. Zůstat věcní a féroví – nenechat se „nakazit“ manipulátorovou taktikou. Což je právě to, o co manipulátorovi jde. Neoplácet, ale zůstat u jasných argumentů a věcných zdůvodnění. Ptát se, naslouchat, projevovat se jako „nesmlouvavě kooperující partner“. Manipulátor očekává nějaké reakce. Pokud ty nenastanou, tak bude vyveden z jeho plánů, z jeho rovnováhy.
2. Zůstat v klidu a pohodě – používat například asertivní techniky.
3. Nereagovat kauzálně – neférovou manipulací se spouští obranný mechanismus, který nebývá snadné zvládnout. Dívat se na situaci jako by zpozvdálí, být nezúčastněný.
4. Sledovat svůj cíl – ještě před rozhovorem si formulovat svůj cíl, proč s daným člověkem vlastně jednáme. Soustředit se na svůj cíl a ten sledovat. Pokud již cíl nelze realizovat, rozhovor či spolupráci s manipulátorem přerušit.

5. Soustředit se na konkrétní jednání – často vstupujeme do kontaktu s ostatními lidmi již s nějakými předsudky a domněnkami. Posuzujeme situaci z hlediska svých nabytých zkušeností a subjektivních domněnek. Je výhodnější posuzovat jednání druhých dle konkrétního jednání, nezasažen svými předsudky.

6. Dát šanci dohodě – být kooperativní. Udělat vstřícný krok a nabídnout například dohodu.

Je pak na manipulátorovi, jestli využije nabídku k dohodě nebo ne.

Honzák (2018, str. 145) radí mít pevné odhodlání a mít pevné osobní hodnoty. Nebažit po konzumních přáních. Uvádí příklad Sókrata, který již ve starověku hulákal na tržišti: „*To je věcí, které nepotřebuju!*“ Nedělat věci, které se neslučují s osobním přesvědčením a svědomím.

Jednou z dalších možností obrany je správné a cílené používání **otázek**. Tazatel tím má možnost směřovat rozhovor požadovaným směrem.

Otázky pomohou získat jednak důležité informace, jednak zapojit partnera do rozhovoru a snad i kooperace, nebo se vyhnout konfrontacím či jim předcházet.

Typy otázek mohou být uzavřené či otevřené. Na uzavřené lze odpovědět jedním slovem, na otevřené se čeká odpověď celou větou. Tudíž lze partnera více zatáhnout do rozhovoru.

Mohou to být například následující otázky:

- Máte zájem na společném řešení?
- Toto je vaše poslední slovo?
- Souhlasíte s návrhem?
- Potřebujete další informace?
- Jaké jsou vaše priority?
- Jaká řešení dle Vás připadají v úvahu?
- Co pro Vás představuje největší překážku?

Edmüller a Wilhlem (2011, str. 92) radí nepokládat příliš otázek za sebou a mimo jiné vyhýbat se otázkám typu „proč?“, které bývají zpravidla vnímány jako agresivní.

Velice účinnou metodou v **kladení otázek** je tzv. „konkretizující trychtýř“. Cílem je zde partnerovy výroky upřesnit doplňujícími otázkami až do bodu, kdy bude možná jasná a věcná rozprava.

Další možnou obranou před manipulací je princip „**Přeskakující gramofonové desky**“.

Jde o to neustále opakovat určité věci, až do doby, než se přestane manipulátor o nás zajímat.

Je zde důležité nepodávat žádná vysvětlení nebo argumentaci. Neboť naše vysvětlení či omluvy by

manipulátorovi poskytl jen další podněty k neférové komunikaci.

Přeskakující gramofonovou desku lze použít, když nám chce manipulátor něco vnutit nebo prodat.

Nebo když se snaží manipulátor uhnout od tématu nebo řešit několik věcí zároveň.

Nebo v případě, že nás manipulátor neustále přerušuje a nenechá domluvit.

V určitých situacích, kdy jsme odhalili pokus být manipulováni, se může osvědčit technika

„**Změna perspektivy**“. Jde o to, požádat manipulátora, aby se na situaci podíval například z našeho pohledu. Vznikne tak tlak, aby odpověděl z pozice partnera. Toto ho může vyvést z konceptu, a narušit tak jeho manipulátorské záměry.

Změna perspektivy velice dobře působí, pokud se nás snaží někdo zaskočit, začít jednat o jiných věcech, porušovat již stanovené dohody nebo blokovat jednání.

Při silné manipulaci je vhodné a účelné toto pojmenovat a vystoupit ze situace. Zejména, když pokus o manipulaci byl velmi masivní. Nebo ostatní metody nevedly k dalšímu zamezení manipulace. Prvním krokem je jasné a zřetelné přerušování rozhovoru a zmínka o tom, že určité manipulativní techniky byly použity proti nám. V posledním kroku můžeme předložit návrhy jak dál, nebo požádáme partnera o jeho návrh postupu.

Kontramanipulace je defenzivní technika, kdy manipulovaný jedinec se snaží být v pasivní rezistenci vůči manipulátorovi. Cílem je odpovídat manipulátorovi, jako by ho manipulace nechávala zcela lhostejným. Jeho reakce může být rozdílná od lhostejných odpovědí až po sarkastické nebo humorné poznámky. Jde o to, přizpůsobit své jednání a odpovědi manipulátorovu stylu. „*Manipulátor se nemůže cítit důležitý nebo nadřazený ve styku s člověkem lhostejným k manipulaci, protože nereaguje ani na seberafinovanější provokace.*“ (Nazare-Aga, 1999, str. 170). Kontramanipulace vyžaduje soustředění a důslednost. A snažit se nezabarvovat své odpovědi zbytečně emocemi. Manipulátor když uvidí, že daný objekt je nad věcí, tak se po čase stáhne a přestane ho daný jedinec zajímat jako cíl manipulace.

Nazare-Aga (1999, str. 160-162) radí nejdřív zkusit u člověka, který vás zraňuje rozpoznat, jestli se nejedná o manipulátora. Použít zmíněný seznam 30 charakteristických znaků a zaškrtnout takové rysy, které mají na vás negativní dopad. Od 8 znaků se již může skutečně jednat o manipulativní osobnost. Při 15-20 znacích si již můžete být jistí. Je třeba okamžitě jednat a zpřetrhat nebo napravit vazby.

Nazare-Aga (1999, str. 237-241) radí mino jiné provést tyto postupy:

- 1) Okamžitě zrušit jakýkoliv systém tíživé závislosti, který mezi vámi vznikl.
- 2) Nevyprávět manipulátorovi podrobně o svých záležitostech.
- 3) Nereagovat na nejasně formulovanou žádost.
- 4) Všechno si poznamenávat.
- 5) Odmítat mu být prostředníkem.
- 6) Spojit se s ostatními.
- 7) Na lichotky odpovídat opatrně.

Asertivita, je to sada technik, které nás zjednodušeně řečeno, učí být sami sebou.

V češtině se může tento pojem přeložit jako zdravé sebeprosazení.

Jsou to ověřené postupy, souhrn zásad komunikace, které nám pomáhají v sociálních interakcích prosazovat náš názor, náš postoj a přitom se zdržet manipulace, agresivity, pasivity či hrubého jednání.

Vybíral (2005, str. 238) uvádí, že asertivní jednání se stává účinným při vypjatých sociálních situacích či sporech. Nemá být ani agresivní, ani pasivní. Asertivně konající člověk, dokáže čelit:

- kritice (zvláště neoprávněné),
- manipulaci,
- afektovaným a agresivním výpadům, které jsou namířeny vůči němu.

Asertivita nám umožňuje vyjádřit naše potřeby a přání jasně a žádat po ostatních, aby je vzali na vědomí. Asertivita od nás zároveň vyžaduje, abychom naslouchali ostatním a věnovali pozornost jejich potřebám.

„Radost, úspěch, pochvala, vědomí potřebnosti, pocit smysluplného života, to vše jsou pocity, které si nejen můžeme, ale přímo musíme navodit sami. Okolí nám může v tomto směru pochlebovat, obdivně námi manipulovat, nebo může dělat pravý opak. My jsme ti, kteří musí určovat kritéria naší spokojenosti.“ (Novák, 2011, str. 14)

Abychom se mohli bránit nátlaku, manipulaci, vyhrožování, jsou zde práva, která nás při správném dodržování před manipulací a podobným nežádoucím jednáním dokáží ochránit.

Andrew Salter (1950) zformuloval zásady asertivity do 10 základních práv.

Tato asertivní práva různí autoři různě obměňují, ale základní myšlenky jsou stejné.

Zde uvádím práva dle Suzanne a Conrada Potts (2014, str. 59)

- Mám právo dělat vlastní rozhodnutí a převzít odpovědnost za jejich důsledky.
- Mám právo na to, aby ostatní respektovali moje práva.

- Mám právo na to, aby se se mnou zacházelo s respektem a důstojností.
- Mám právo říci, že něco nevím.
- Mám právo na to, aby mi ostatní naslouchali a brali mě vážně.
- Mám právo posuzovat vlastní chování, myšlenky a emoce a být zodpovědný za jejich důsledky.
- Mám právo říci, že něčemu nerozumím.
- Mám právo změnit názor.
- Mám právo požádat o to, co chci (s vědomím toho, že druhá strana má právo říci „ne“).

K předchozím právům ještě uvádím asertivní práva dle Medzihorského (1991), která se mírně od předchozích liší a doplňují je.

- Sám posuzovat své vlastní chování, myšlenky a emoce a být za jejich důsledky zodpovědný.
- Nenabízet zbytečné výmluvy či omluvy ospravedlňující své chování.
- Posoudit, zda a na kolik jsi odpovědný za řešení problémů ostatních lidí.
- Právo změnit svůj názor.
- Právo být nezávislý na dobré vůli ostatních.
- Právo dělat nelogická rozhodnutí.
- Právo na dělání chyb a být za ně zodpovědný.
- Právo říci: „Já nevím“.
- Právo říci: „Já Ti nerozumím“.
- Právo říci: „Já to vidím jinak“, „Je mi to jedno“.
- Právo se rozhodnout jak jednat, zda asertivně, agresivně nebo pasivně.

Jak píše Praško, asertivní člověk se vyhýbá jakékoliv manipulaci, agresi, ukřivdění či pasivitě. Říká přímo co má na mysli. Má přiměřené sebevědomí, před nikým se neponižuje a před nikým nepovyšuje. Respektuje lidi kolem sebe a umí jim naslouchat. Je schopný přiznat chybu nebo že se mýlil a dokáže přistoupit na kompromis. Působí vyrovnaně, uvolněně a srozumitelně. Vyjadřuje pozitivní hodnoty. Kritizuje věcně a konstruktivně. Nechce nikoho ponížít. Jde mu o spolupráci a kooperaci s ostatními než o vítězství nad nimi. (Praško, 2005, str. 33)

7 Vývojová psychologie – období adolescence

Jak bude později popsáno, výzkumnou skupinou je skupina adolescentů, je na místě vyzdvihnout alespoň základní charakteristiku tohoto vývojového období.

Adolescence – věk dospívání, je jedna z nejbouřlivějších etap lidského života. Různí autoři rozlišují rovněž různé etapy tohoto období. Běžně se tato skupina nazývá: mladiství, dorost, teenagers.

Například Vágnerová (2000) rozděluje celé období na dvě fáze. Ranou adolescenci označovanou jako pubescence (11-15 let) a pozdní adolescenci od 15 do 20 let.

Šimíčková a kolektiv označují toto období u děvčat od šestnáctého roku a u chlapců od sedmnáctého. *„Koncem tohoto období se vyrovnávají vývojové rozdíly mezi pohlavími. Horní věková hranice se nedá přesně stanovit, neboť dosažení dospělosti ovlivňuje celá řada skutečností. Jedním z nejpodstatnějších vlivů jsou společenské a kulturní rozdíly.“* (Šimíčková-Čížková at al., 1999, 2003, str. 111).

Langmeier, Krejčířová (2006) udávají věk adolescentů zhruba od 15 do 22 let, dokud není dosažena úplná reprodukční zralost.

Macek (2003) se přiklání k periodizaci, kde je adolescence označována jako celé období mezi dětstvím a dospělostí. A má tři fáze: ranou (10-13), střední (14-16) a pozdní (17-20 let)

Toto vývojové období bývá plné rozporů a konfliktů. Období adolescence znamená zásadní změny v mnoha oblastech - biologických, mentálních, psychických i sociálních.

„Nápadný je rozpor mezi konformitou dospívajících vůči vrstevníkům (mluvit a oblékat se jako ostatní, atd.) a mezi současně působící touhou po individualitě (být něčím zvláštní, jedinečný).“ (Říčan, 2005, str. 274)

Jedinec v tomto věku je již čím dál tím více brán jako dospělý a je od něho očekáváno odpovídající chování. Je mu už často vykáno, ve škole už jsou na něj kladeny vyšší nároky, dostal občanský průkaz, může si udělat řidičský průkaz na malý motocykl, později na automobil, v 18 letech se stane zletilým a může například legálně konzumovat alkohol, rodiče mu nechávají více volnosti a svobody.

Adolescenti jsou často posíláni na výměnné studijní pobyty do zahraničí, kde jejich osamostňování akceleruje. Vrací se zpět jako více samostatní a nezávislí jedinci.

V této životní vývojové etapě přibývá teenagerům více svobod než povinností.

Jak uvádí rovněž Vágnerová (2000), adolescent je ochoten akceptovat normy, které mají za úkol regulovat chování lidí, aby usnadnily jejich soužití. Pokud budou považovat daná pravidla za správná, budou radikálně vyžadovat jejich dodržování. Sami si ale vybírají hodnoty a normy,

s nimiž souhlasí a snaží se být s nimi loajální. Automaticky nepřijímají ty, které jim nabídla společnost nebo rodiče. Je pro ně důležité být akceptován mezi vrstevníky i dospělými. Vznikají zde přátelství, která kolikrát vydrží celý život.

Dle Eriksona (1968) v epigenetickém modelu vývoje, období od 12 – 19 let prožívá dospívající člověk hledání vlastní identity v konfliktu s nejistotou ohledně své role mezi lidmi. Erikson píše, že nikdy nejsou tak těsně blízké příslib sebe samého a hrozba ztráty sebe samého. Identita versus zmatek. (Erikson, Identity: Youth and crisis, 1968)

Další koncepty vývojových úkolů adolescentů (Havinghurst 1974, Hill 1980, Hurrelmann 1994 in Macek 2003) zahrnují například tyto body:

- Přijetí vlastního těla, včetně pohlavní zralosti a pohlavní role.
- Kognitivní komplexita, flexibilita a abstraktní myšlení – schopnost aplikovat intelektový potenciál v každodenním životě.
- Schopnost vytvářet a rozvíjet vztahy s vrstevníky obojího pohlaví.
- Změna vztahu s dospělými, převážně s rodiči. Emocionální závislost je nahrazena vzájemným respektem a kooperací.
- Příprava na partnerský a rodinný život.
- Představa o budoucím životě, cílech a formou jakým způsobem tyto cíle naplnit.
- Ujasnění hierarchie hodnot atd.

V tomto složitém vývojovém období může rovněž vzniknout řada vážných psychických poruch jako například převážně u děvčat mentální anorexie či bulimie nebo různé formy deprese, poruch chování či komplexů méněcennosti. Příčin může být mnoho. Někteří adolescenti mají potíž vyrovnat se se změnou svého těla během puberty. Mohou být citlivější ke kritice na svou osobu. Může to být vnitřní konflikt. Zvláště, když očekávané já je odlišné od reálného já. Může to být nadměrné očekávání rodičů a jejich srovnávací přístup a mnoho dalších faktorů.

„Existují-li pochybnosti o vlastní identitě, pak dochází nezřídka ke kriminálním nebo psychotickým epizodám. Mnoho mladistvých, kteří se nedokážou srovnat s přijatými rolemi, vnucenými jim neúprosnou standardizací, utíká. Prchají ze školy, z pracoviště do samoty, do skupin, do part, do kriminality, do drogového prostředí.“ (Fürst, 1997, str. 150)

Trapková, Chála (2009, str. 142,147) toto období, kdy probíhá masivní socializace, nazývají sociální porod a spatřují zde analogii s biologickým porodem. Předpokladem dospělosti je nasycení bezpečnou závislostí na blízkých osobách, které dávají mladému člověku péči, lásku a dokážou včas a s požehnáním ho pobídnout k odchodu.

II. EMPIRICKÁ ČÁST

8 Metodologie výzkumu

Samotný výzkum byl rozdělen do tří základních fází. V první, přípravné fázi, byly stanoveny základní cíle výzkumu. Byl vybrán výzkumný soubor, stanovena výzkumná metoda, byly zformulovány výzkumné otázky a promyšlen časový harmonogram výzkumu.

V druhé, realizační části, proběhl samotný sběr dat, kterému předcházelo pilotní šetření. Následovala kontrola sebraných dat, jejich kategorizace (viz. kapitola 9) a jejich zpracování.

Závěrečná fáze spočívala v interpretaci dat (viz. kapitola 9.2).

Postup při výzkumu vycházel z publikací Chrástky (*Metody pedagogického výzkumu*, 2016) a Dismana (*Jak se vyrábí sociologická znalost*, 1993).

8.1 Cíl výzkumu

Hlavním cílem výzkumu bylo zmapovat, co si výzkumná skupina představuje pod pojmem manipulace v komunikaci a jakými formami chování se může tato manipulace projevit.

Dále bylo cílem zjistit, jakými typickými vlastnostmi dle studentů disponuje manipulátor a zda se v jejich okolí, podle jejich soudu, manipulátoři vyskytují.

V neposlední řadě bylo cílem zjistit, zda respondenti znají nějakou účinnou obranu proti manipulaci, tak jak jí popisují četní autoři (Nazare-Aga, Cialdini, Edmüller).

Druhotným cílem tohoto výzkumu bylo stanovit, zda dle respondentů více manipulují ženy či muži. A případně, zda více manipulátorů pochází z rodinného prostředí, tzn. rodič, sourozenec a ostatní příbuzní, nebo z prostředí vnějšího, tzn. kamarád, spolužák, učitel nebo jiný.

8.2 Výzkumná metoda a výzkumné otázky

Byl zvolen kvantitativní výzkum formou dotazníkového šetření.

Dotazník (viz. příloha B) byl vytvořen samotným autorem této práce a byly v něm obsaženy 3 otázky s volnou odpovědí a 2 otázky s výběrem z možností.

Otázky byly formulovány co možná nejstručněji a bylo provedeno pilotní šetření, zda jsou otázky pro respondenty jasné a srozumitelné.

Pilotní šetření proběhlo v listopadu roku 2020, samotný sběr dat v prosinci 2020.

Otázka č. 1 – Co pro Vás představuje pojem manipulace v mezilidské komunikaci?

Tato otázka byla koncipována jako otevřená, aby respondenti mohli volně vyjádřit svou představu o pojmu manipulace.

Otázka č. 2 – Jaké typické vlastnosti dle Vás má manipulátor?

Tato otázka byla rovněž otevřená. Zpočátku jsem zvažoval, jestli jí nepoložit jako výběr z možností například dle Nazare-Age, 30 rysů manipulátora. Nakonec zvítězila otevřená forma, aby studenti měli možnost formulovat manipulativní rysy podle svého vlastního úsudku a nebyli ovlivněni pouze daným výběrem.

Otázka č. 3 – Máte ve svém okolí člověka s manipulativními rysy?

Tato otázka byla standardizována s možností výběru.

Hlavními skupinami ze kterých mohl být prováděn výběr byly:

rodiče, sourozenci, jiní příbuzní, kamarádi a známí, učitelé nebo nadřízení, jiní.

Bylo zde vždy možno rozlišit, zda se jedná o muže či ženu.

Otázka č. 4 – Použil jste někdy Vy osobně manipulaci jako prostředek k dosažení cíle?

Tato otázka byla opět standardizována s možnostmi:

ne, nepoužil; použil bezúspěšně; použil s úspěchem; používám zřídka; používám často.

Otázka č. 5 – Znáte nějaký způsob, jak se manipulaci úspěšně bránit?

Tato otázka byla otevřená s dostatečným prostorem popsat možné techniky obrany.

8.3 Výzkumný soubor a jeho charakteristika

Za výzkumný soubor byli zvoleni studenti posledních čtyř ročníků tachovského gymnázia ve věku od 16 do 19 let. Dotazník byl předán respondentům fyzicky, a tudíž návratnost byla 100%.

Nejdříve byl proveden pilotní průzkum u posledního, šestého ročníku. Z navrácených dotazníků bylo patrné, že všechny otázky jsou zodpovězeny tak, že byly pochopeny.

Mezi pilotním šetřením a ostatním sběrem dat proběhla několikátýdenní prodleva.

Byla snaha do výzkumu zapojit i gymnázium v Mariánských Lázních, kde byl dotazník distribuován elektronicky 88 studentům posledních dvou ročníků. Zpět se ale vrátilo pouze 19 odpovědí. Tento nízký počet se dal již předem více méně očekávat, neboť studijní morálka studentů

v době pandemie sejevila všeobecně velmi nízká. Z tohoto důvodů byl výzkum zpracováván jen z dat tachovského gymnázia.

Výzkumný soubor byl limitován věkem a ne příslušností k danému ročníku.

Rozhodnutí eliminovat žáky mladších 16 let, tzn. patnáctileté, padlo až později při vyhodnocení dat. Tito mladší žáci dost často odpovídali, že neví, co si mají pod pojmem manipulace představit a neznali kolikrát ani žádné obranné techniky proti manipulaci.

Rovněž v třetí otázce, zda znají ve svém okolí osobu s manipulativními rysy, zaškrtnli buď všechny možnosti, nebo žádnou. Byl znát značný vývojový rozdíl mezi staršími a mladšími ročníky.

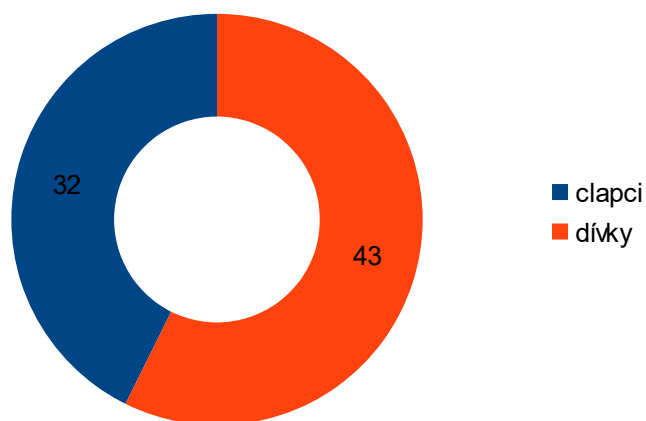
Z tohoto důvodu byla zvolena spodní věková hranice 16 let, kde odpovědi byly již obsáhlejší a vyzrálejší.

I tak se jednalo o homogenní skupinu 75 studentů, ve které jsou přibližně stejně zastoupeny dívky i chlapci.

Tabulka č. 1: Rozložení pohlaví

Zdroj: vlastní

Pohlaví	Celkově	Relativně
chlapci	32	42,67%
dívky	43	57,33%



Graf č. 1: Rozložení pohlaví

Zdroj: vlastní

9 Výsledky výzkumu

Jelikož odpovědi z dotazníkového šetření byly různorodé, bylo nutné jednotlivé odpovědi kategorizovat, tzv. kódovat a to za pomoci obsahové analýzy. Jak píše Disman, obsahová analýza je definována jako objektivní metoda analýzy sdělení (Disman, 1993, str. 169).

Berelson jí definoval jako „výzkumnou techniku sloužící objektivnímu a systematickému kvantitativnímu popisu manifestního obsahu komunikace“ (Berelson in Ferjenčík, 2000, str. 184).

Každá kategorie reprezentuje nějakou jednu vlastnost nebo typ chování.

Zároveň by každá kategorie měla představovat soubor, vyčerpávající všechny možné alternativy odpovědi a zároveň by nemělo být možné zařadit odpověď do další jiné kategorie (Disman, 1993, str. 128).

Hranice mezi jednotlivými kategoriemi jsou si někdy velice blízké. Šlo také o to, jak studenti formulovali jednotlivý pojem, aby se co nejvíce blížil dané kategorii. Například v páté otázce, jestli znají obranu proti manipulaci, se objevovali podobné odpovědi typu: ignorovat nebo nepřipouštět si manipulátora k tělu. Vznikla jedna kategorie – ignorovat.

Další příklad jsou odpovědi typu: „vědět, kdo je manipulátor“, „manipulaci rozpoznat“. Zde vznikly dvě kategorie, jelikož je zde patrný rozdíl.

Odpovědi byly seřazeny podle frekvence odpovědi od nejčastější po nejméně častou pro větší přehlednost výsledků.

9.1 Kategorizace

V otázce číslo 1 - Co pro Vás představuje pojem manipulace v mezilidské komunikaci?

Byly stanoveny tyto kategorie:

- Dosažení svých cílů na úkor jiných.
- Vnucování vlastního názoru.
- Schopnost přesvědčit druhého o své pravdě.
- Snaha ovládat druhé nebo ovládat situaci.
- Citové a emoční vydírání.
- Nucení do nechtěných úkolů.
- Mít pod kontrolou komunikaci, podsouvání informací.
- Omezování svobody druhého.

- Vyhrůžování. Naléhání až nátlak.
- Vzbuzování pocitu viny.
- Ochota udělat cokoliv.
- Dosažení cíle pomocí fikce.
- Nevím.

V otázce číslo 2 - Jaké typické vlastnosti dle Vás má manipulátor?

Byly stanoveny tyto kategorie:

- Komunikativnost, je skvělý řečník.
- Inteligence.
- Silná osobnost, charisma.
- Sebevědomí.
- Působí mile, sympaticky, důvěryhodně.
- Sebestřednost, narcismus.
- Dominantnost, průbojnost.
- Vychytralost, vypočítavost.
- Cílevědomost.
- Přetvářka, faleš, působí jako přítel.
- Agresivita.
- Znalost psychologie, je dobrý psycholog.
- Citové vydírání.
- Lhaní.
- Neschopnost přiznat chyby.
- Dělá ze sebe oběť.
- Bezcitnost, neohleduplnost.
- Malé sebevědomí.
- Emoční nestabilita.
- Vztahovačnost.
- Impulzivnost.
- Tvrdohlavost.

- Neschopnost dělat kompromisy.
- Extrovert.
- Podceňuje ostatní.
- Vyděračský.
- Kreativní.
- Trpělivý.

Otázky č. 3 a 4 byly již kategorizovány v dotazníku.

V otázce číslo 5 - Znáte nějaký způsob, jak se manipulaci úspěšně bránit?

Byly stanoveny tyto kategorie:

- Držet se svého názoru.
- Základ je manipulaci rozpoznat.
- Ignorovat manipulátora.
- Umění říci ne.
- Racionální a kritické myšlení.
- Nevěřit všemu, číst mezi řádky.
- Osobně si ověřovat informace.
- Ukončení rozhovoru.
- Vědět, kdo je manipulátor.
- Kontra manipulace.
- Dobře formulovat otázky.
- Asertivita.
- Zdravé sebevědomí.
- Nevím.

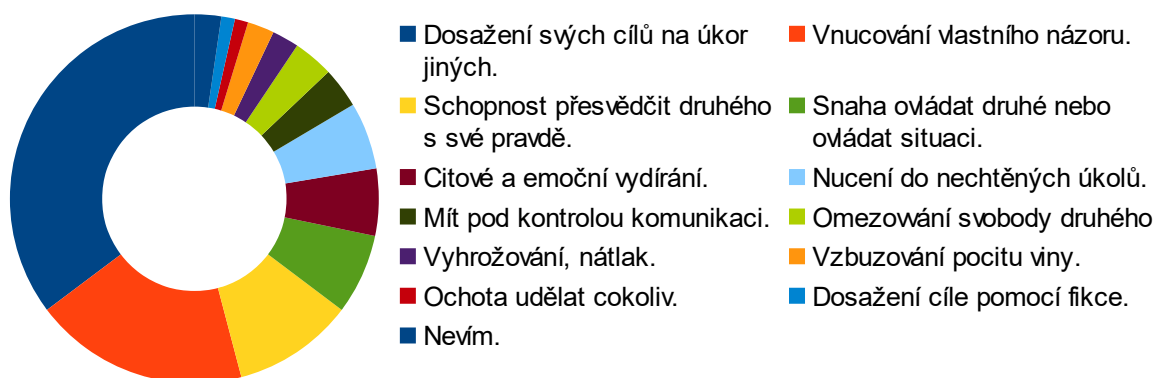
9.2 Výsledky výzkumu

Otázka č. 1 - Co pro Vás představuje pojem manipulace v mezilidské komunikaci?

Tabulka č.2: Odpovědi studentů na 1. otázku

Zdroj vlastní

Dosažení svých cílů na úkor jiných.	30	35,29%
Vnucování vlastního názoru.	16	18,82%
Schopnost přesvědčit druhého s své pravdě.	9	10,59%
Snaha ovládat druhé nebo ovládat situaci.	6	7,06%
Citové a emoční vydírání.	5	5,88%
Nucení do nechtěných úkolů.	5	5,88%
Mít pod kontrolou komunikaci.	3	3,53%
Omezování svobody druhého	3	3,53%
Vyhrožování, nátlak.	2	2,35%
Vzbuzování pocitu viny.	2	2,35%
Ochota udělat cokoliv.	1	1,18%
Dosažení cíle pomocí fikce.	1	1,18%
Nevím.	2	2,35%



Graf č. 2

Zdroj: vlastní

Více než jedna třetina odpovědí (35,29%) byla ve formě tvrzení „**Dosažení svých cílů na úkor jiných**“.

Čtyři jednotlivé kategorie (Schopnost přesvědčit druhého o své pravdě, Vnucování vlastního názoru, Mít pod kontrolou komunikaci, Dosažení cíle pomocí fikce) by se daly spojit do jedné souhrnné kategorie a označit ji jako „**Verbální přesvědčování**“. Celkově tato spojená kategorie by měla 29 hlasů, což je 34,12%.

Omezování svobody, Nucení do nechtěných úkolů, Snaha ovládat druhé, Ochota udělat cokoliv, by se dala vyjádřit jako souhrnná kategorie „**Omezování svobody**“.

Pak by tato kategorie měla 15 hlasů, tzn. 17,65%.

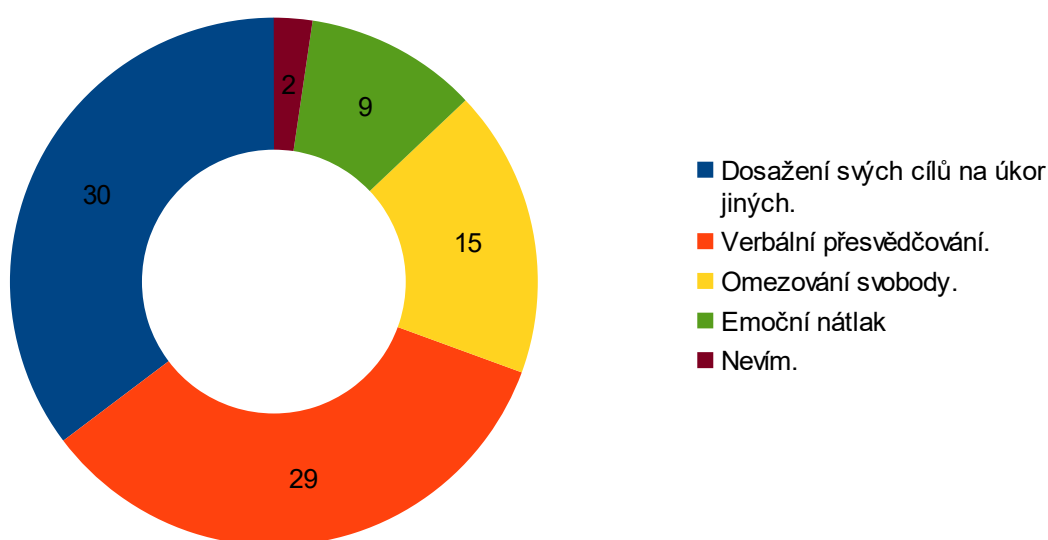
Citové a emoční vydírání, Vyhrožování a nátlak, Vzbuzování pocitu viny by bylo možné sjednotit v kategorii „**Emoční nátlak**“. Pak by tato kategorie měla 9 hlasů, což je 9,41%.

Nevím – 2 hlasy, tzn. 2,4%

Tabulka č.3: Odpovědi studentů na 1. otázku

Zdroj vlastní

Kategorie	Hlasů	Podíl (%)
Dosažení svých cílů na úkor jiných.	30	35,29%
Verbální přesvědčování.	29	34,12%
Omezování svobody.	15	17,65%
Emoční nátlak	9	10,59%
Nevím.	2	2,35%



Graf č.3

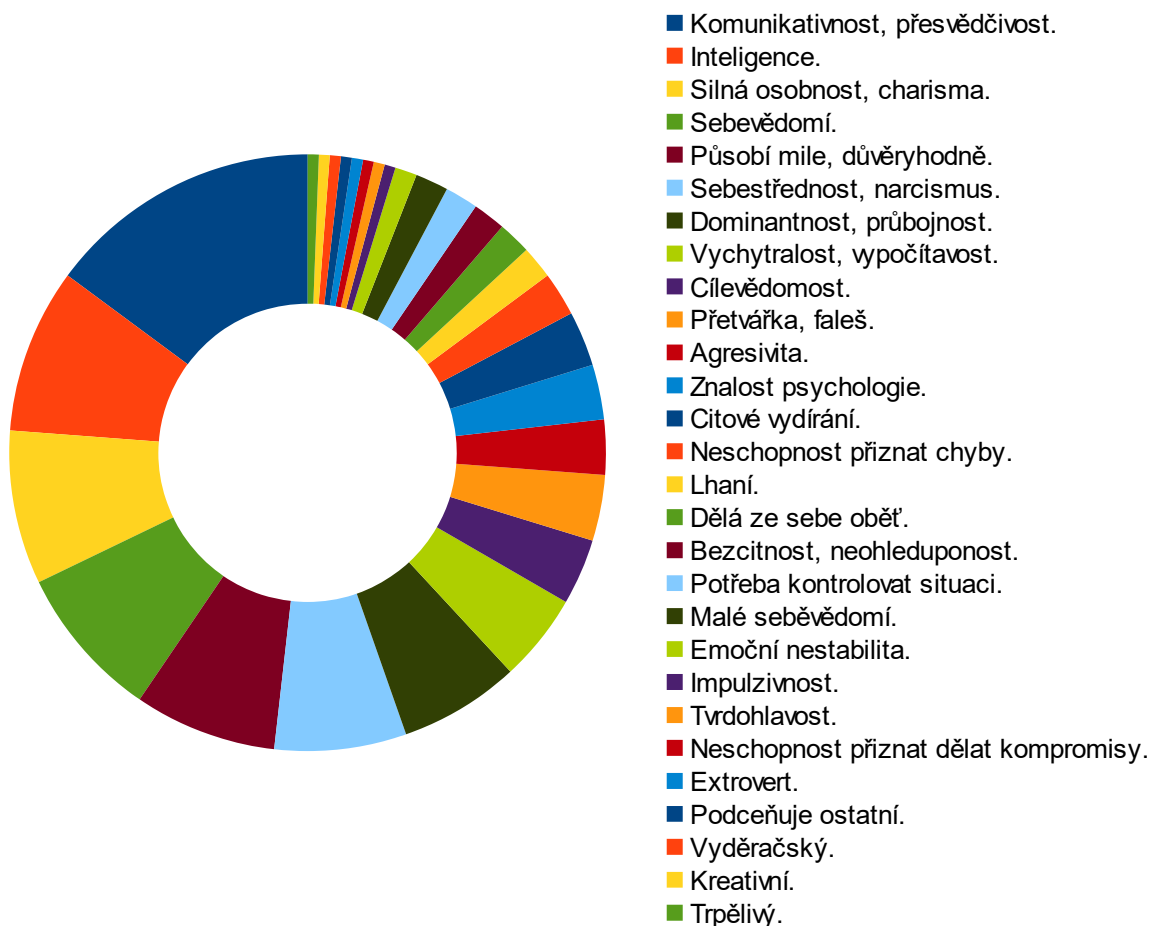
Zdroj vlastní

Otázka č. 2 - Jaké typické vlastnosti dle Vás má manipulátor?

Tabulka č.4: Odpovědi studentů na 2. otázku

Zdroj vlastní

Komunikativnost, přesvědčivost.	25	14,88%
Inteligence.	15	8,93%
Silná osobnost, charisma.	14	8,33%
Sebevědomí.	14	8,33%
Působí mile, důvěryhodně.	13	7,74%
Sebestřednost, narcismus.	12	7,14%
Dominantnost, průbojnost.	11	6,55%
Vychytralost, vypočítavost.	8	4,76%
Cílevědomost.	6	3,57%
Přetvářka, faleš.	6	3,57%
Agresivita.	5	2,98%
Znalost psychologie.	5	2,98%
Citové vydírání.	5	2,98%
Neschopnost přiznat chyby.	4	2,38%
Lhaní.	3	1,79%
Dělá ze sebe oběť.	3	1,79%
Bezcitnost, neohleduponost.	3	1,79%
Potřeba kontrolovat situaci.	3	1,79%
Malé sebevědomí.	3	1,79%
Emoční nestabilita.	2	1,19%
Impulzivnost.	1	0,60%
Tvrdohlavost.	1	0,60%
Neschopnost přiznat dělat kompromisy.	1	0,60%
Extrovert.	1	0,60%
Podceňuje ostatní.	1	0,60%
Vyděračský.	1	0,60%
Kreativní.	1	0,60%
Trpělivý.	1	0,60%

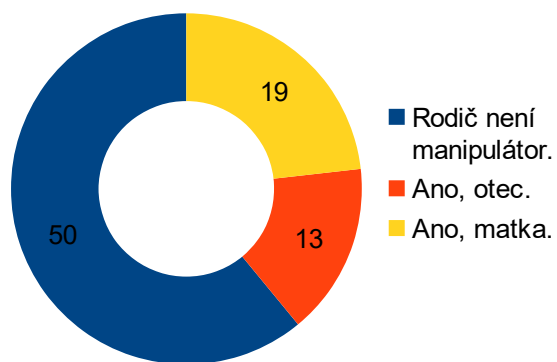


Graf č. 4

Zdroj: vlastní

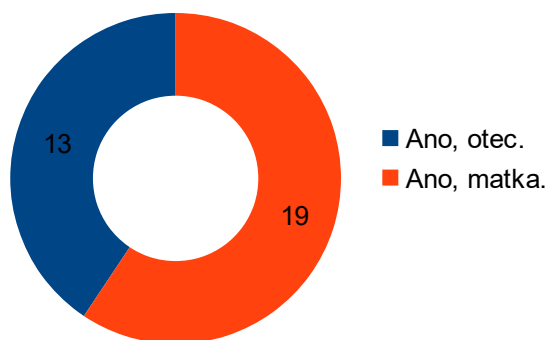
Otázka č. 3 – Máte ve svém okolí člověka s manipulativními rysy?

Tabulka č.5	Zdroj vlastní
Rodič není manipulátor.	50
Ano, otec.	13
Ano, matka.	19



Graf č. 5

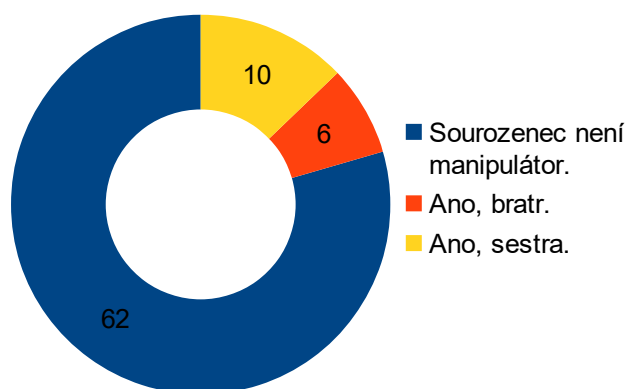
Zdroj: vlastní



Graf č. 6

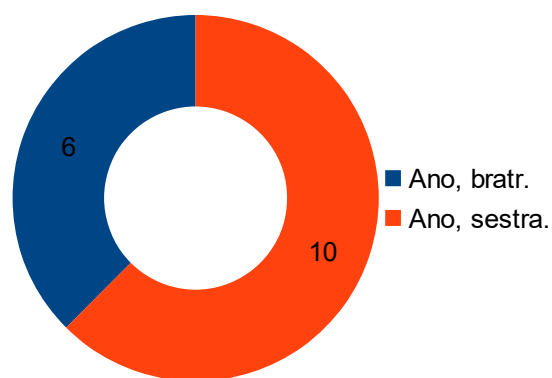
Zdroj: vlastní

Tabulka č.6	Zdroj vlastní
Sourozenec není manipulátor.	62
Ano, bratr.	6
Ano, sestra.	10



Graf č. 7

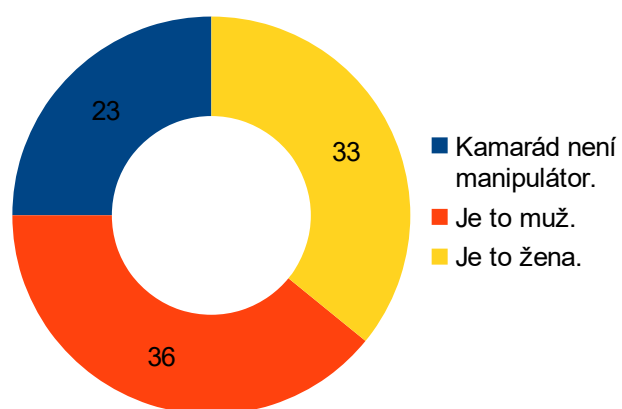
Zdroj: vlastní



Graf č. 8

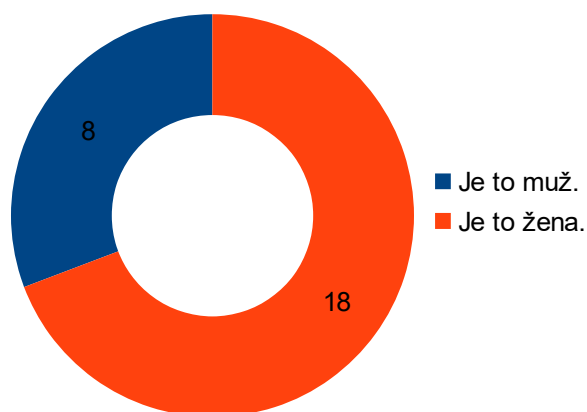
Zdroj: vlastní

Tabulka č.7	Zdroj vlastní
Jiný příbuzný není manipulátor	54
Je to muž.	8
Je to žena.	18



Graf č. 9

Zdroj: vlastní



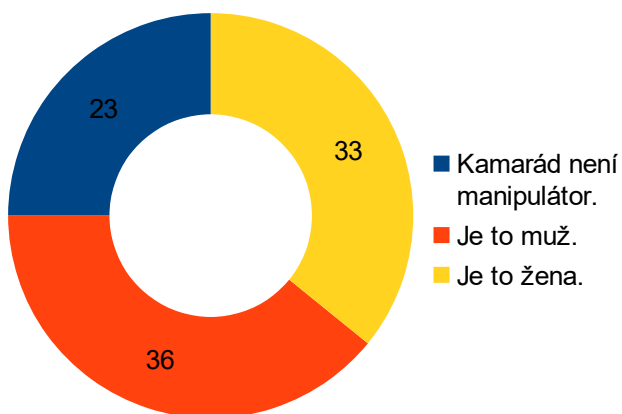
Graf č. 10

Zdroj: vlastní

Tabulka č.8

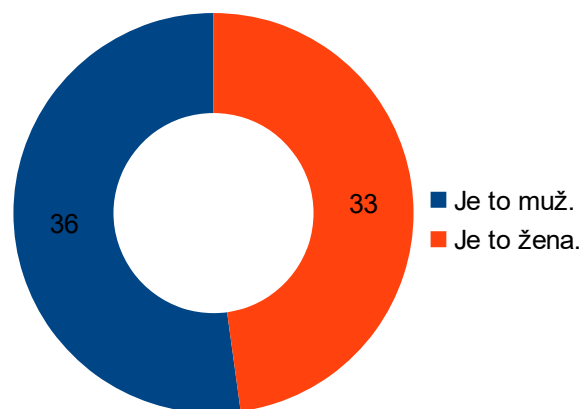
Zdroj vlastní

Kamarád není manipulátor.	23
Je to muž.	36
Je to žena.	33



Graf č. 11

Zdroj: vlastní



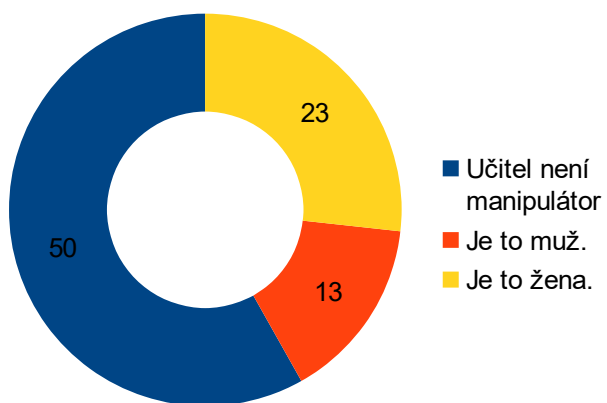
Graf č. 12

Zdroj: vlastní

Tabulka č.9

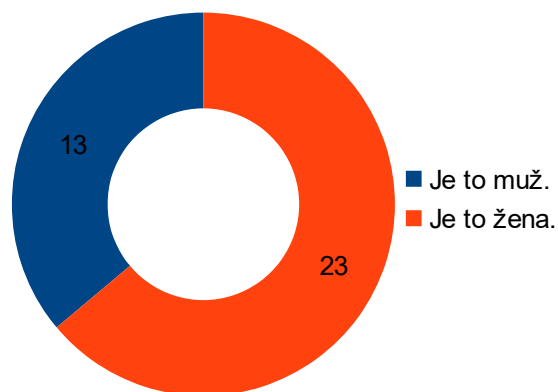
Zdroj vlastní

Učitel není manipulátor	50
Je to muž.	13
Je to žena.	23



Graf č. 13

Zdroj: vlastní

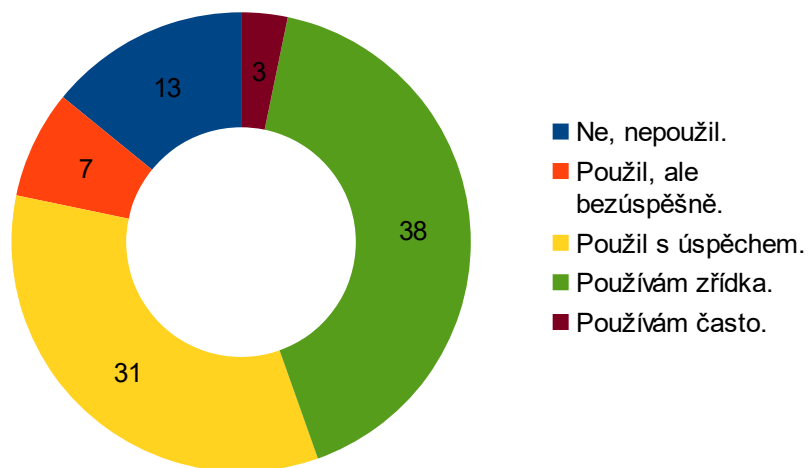


Graf č. 14

Zdroj: vlastní

Otázka č. 4 – Použil jste někdy Vy osobně manipulaci jako prostředek k dosažení cíle?

Tabulka č.10: Odpovědi studentů na 4. otázku	Zdroj vlastní
Ne, nepoužil.	13
Použil, ale bezúspěšně.	7
Použil s úspěchem.	31
Používám zřídka.	38
Používám často.	3

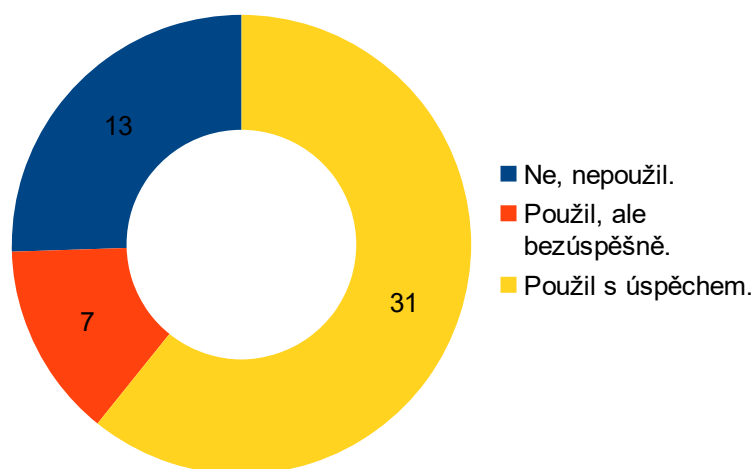


Graf č. 15

Zdroj: vlastní

Odpovědi pouze z možností: nepoužil, použil buď bezúspěšně nebo s úspěchem.

Tabulka č.11: Odpovědi studentů na 4. otázku	Zdroj vlastní	
Ne, nepoužil.	13	24,07%
Používám zřídka.	38	70,37%
Používám často.	3	5,56%



Graf č. 16

Zdroj: vlastní

Otázka č. 5 – Znáte nějaký způsob, jak se manipulaci úspěšně bránit?

Tabulka č.12: Odpovědi studentů na 5. otázku

Zdroj vlastní

Držet se svého názoru, stát si za svým.	27	27,00%
Ignorovat manipulátora.	12	12,00%
Základ je manipulaci rozpoznat.	11	11,00%
Umění říci ne.	8	8,00%
Racionální, kritické myšlení.	6	6,00%
Nevěřit všemu, číst mezi řádky.	5	5,00%
Ověřovat si informace.	4	4,00%
Ukončení rozhovoru.	4	4,00%
Kontramanipulace	3	3,00%
Asertivita.	3	3,00%
Formulovat dobře otázky.	3	3,00%
Vědět, kdo je manipulátor.	3	3,00%
Zdravé sebevědomí.	2	2,00%
Nevím.	9	9,00%



Graf č. 17

Zdroj: vlastní

10 Diskuze

Při výzkumu studenti dokázali celkem jednoduše a přesně popsat, co pro ně znamená pojem manipulace v mezilidské komunikaci a vyjmenovat alespoň některé znaky označující manipulátora. Více než jedna třetina studentů (35,3%) se domnívá, že manipulativní jednání je spojeno s nečestným dosahováním cílů manipulátora na úkor ostatních a další třetina studentů (34,1%) je přesvědčena, že je spojeno s verbálním přesvědčováním.

Což je naprosto signifikantní pro manipulátory, jak je popisuje většina autorů.

Cialdini popisuje techniky „vyhovění“ jako velice funkční techniky a právě tyto techniky jsou ty, které studenti jmenovaly. Techniky Door-in-the-face, Foot-in-the-door nebo Low-ball jsou právě spojeny s verbálním přesvědčováním a dosahováním svých vlastních skrytých cílů.

Během desetiletí bylo provedeno nespočet výzkumů na toto téma a pro ilustraci je možné uvést studii, kde Jerry M. Burger (*Personality and Social Psychology Review*, 1999, Vol. 3, No. 4, 303-325) porovnává více než 60 rozličných studií zabývajících se technikou Foot-in-the-Door, Reciprocity nebo Face-in-the-Door. Výzkumníci v různých studiích prováděných od roku 1966 do roku 1999 vznesli nejdříve prvotní, menší požadavky a vzápětí nebo se zpožděním vznesli druhé a větší. Výsledky a účinnost těchto technik jsou zřejmé. Uvádím zde jen několik málo příkladů výzkumů na tomto poli a jejich srovnání, jak je zdokumentoval dr. Burger.

Tabulka č. 13: Příklady výzkumů I.

Studie	Původní požadavek	Vlastní zpracování
		Po použití techniky
Harris (1972) Experiment 1	11,00%	47,00%
Harris at col. (193) Experiment. 3	25,00%	30,00%
Burger & Petty (1981) Experiment. 3	0,00%	20,00%
Schwarzwald, Bizman, & Raz (1983)	53,20%	92,20%
Wynn & McDaniel (1985)	17,60%	50,00%
Goldman (1986)	22,40%	46,00%
Hornik (1988)	51,10%	64,10%
Dillard (1990)	18,20%	38,80%
Cialdini, Trost, & Newsom (1995)	61,80%	67,20%

Zdroj : *Personality and Social Psychology Review*, 1999, Vol. 3, No. 4

Výzkumníci zkoušeli různé obměny těchto technik a i s touto strategií byli úspěšní.

Například vznesli ten samý požadavek bezprostředně po prvotním požadavku, rozdílný požadavek se zpožděním nebo ten samý požadavek se zpožděním nebo rozdílný požadavek bez zpoždění.

Tabulka č. 14: Příklady výzkumů II.

Studie	Vlastní zpracování	
	Původní požadavek	Po použití techniky
Chartrand, Pinckert & Burger (1999)	27,00%	50,00%
rozdílný požadavek se zpožděním		
Chartrand, Pinckert & Burger (1999)	27,00%	51,40%
rozdílný požadavek bez zpoždění		
Chartrand, Pinckert & Burger (1999)	27,00%	62,50%
stejný požadavek se zpožděním		
Chartrand, Pinckert & Burger (1999)	27,00%	7,00%
stejný požadavek bez zpoždění		

Zdroj : Personality and Social Psychology Review, 1999, Vol. 3, No. 4

Burger neuvádí, proč stejný požadavek bez zpoždění měl horší výsledky než jiné studie.

Rovněž píše, že tyto jednoduché a neohrožující techniky se ukázaly jako velice účinné, lákavé a neodolatelné pro prodejce, výzkumníky, donátory nebo dobrovolníky.

Zde na tomto místě bych si možná dovilil s doktorem Burgerem nesouhlasit v bodě „...*relatively quick, inexpensive, and nonthreatening technique has proven irresistibly tantalizing*“ (The Foot-in-the-Door Compliance Procedure, 1999, str. 323) . Tyto techniky jsou jistě velice účinné a levné. Ale neohrožující, se domnívám, že určitě nejsou. Použijí-li se správně, tak člověk, na kterého jsou použity, má zase o něco menší šanci svobodně se rozhodnout, tedy návrhu odolat.

Tyto techniky jsou jistě v reálném životě více využívány různými prodejci a naháněči než filantropy a altruisty.

Co se týče toho, jak studenti viděli manipulátorovi rysy. Budeme-li vycházet z 30 znaků manipulátora, které definovala Nazare-Aga (viz příloha A), studenti velice trefně vystihli manipulátorovu podstatu. Jmenovali 28 znaků manipulátorova chování.

Nejčastěji hodnotili manipulátora jako dobrého rétora, výřečného člověka, který ovládá komunikaci. Tato vlastnost získala nejvíce hlasů, tj. 25 hlasů z celkem 168. Což značí 14,88%

A o téměř 67% více než druhá, nejčastější jeho vlastnost. Zde už bylo pořadí manipulátorových vlastností vyrovnané. Vlastnosti jako inteligence, charisma, sebevědomí, dominantnost, egoismus,

narcismus, zdání milého a důvěryhodného člověka získaly téměř stejný počet hlasů (11 až 15). Další již ne tak často zmiňované vlastnosti jako citové vydírání, emoční nestabilita, dělání ze sebe oběť, neschopnost přiznat vlastní chyby, lhaní získaly již poměrně málo hlasů. Což může být i překvapivé, neboť v soupisu vlastností od Nazare-Aga jsou uvedeny vysoko na jejím seznamu. Zvláště lhaní získalo pouze 3 hlasy, což je 1,79% všech odpovědí. Přitom lež, polopravdy a různé zamlčování a překrucování pravdy, je jedním z nejčastějších technik manipulace. Manipulátor jistě nebude žádným nositelem křišťálově čisté pravdy v komunikaci. To samé by se dalo říci o agresi. Ta získala jen 5 hlasů, což je 2,9% hlasů. Přitom dle Simona je „skrytá agrese nejčastějším nástrojem interpersonální manipulace“ a „notoričtí manipulátoři jsou prakticky vždy skrytě agresivními osobnostmi. (Simon, 2015, str. 27, 51)

Studenti dost často také mísili dohromady odpovědi na první a druhou otázku. V druhé otázce často odpovídali, co pro ně manipulace představuje. A uvedli jen několik povahových rysů manipulátora, místo toho, aby se soustředili na jeho vlastnosti. Každý student uvedl průměrně pouze 2,24 vlastností. Několik málo studentů uvedlo nejvíce 4 znaky. Zde na tomto místě bych viděl nejspíš určitý nedostatek v tomto výzkumu. Přínosnější by možná bylo, kdyby si měli studenti vybavit například minimálně 5 předpokládaných rysů manipulátora. Tím bychom dostali širší spektrum odpovědí.

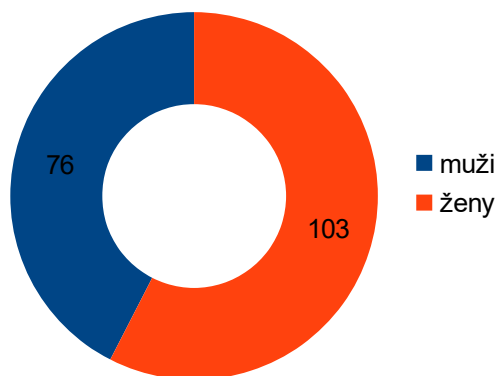
Při zohlednění pěti nejčastěji jmenovaných vlastností by byl pro studenty archetyp manipulátora - komunikativní, charismatický, inteligentní a sebevědomý jedinec působící mile, důvěryhodně. Shostrom komunikativnost nebo charisma ve své typologii nezmiňuje. Nazare-Aga rovněž o ní přímo nemluví, ale popisuje tzv. sympatického manipulátora s vyšší mírou šarmu. Naproti tomu například Beck charisma a techniky spojené s charismatem popisuje (Beck, 2007, str. 97). Komunikativnost, charisma a vyšší míra inteligence bude jistě neoddiskutovatelnou podmínkou úspěšného manipulátora.

V třetí otázce jestli registrují ve svém okolí někoho s manipulativními rysy, odpověděla většina respondentů, že takového člověka ve svém okolí znají. Nejméně vnímali jako manipulátora svého sourozence a nejvíce svého kamaráda/kamarádku. V porovnání, jestli více manipulují muži než ženy, vyšly z tohoto „střetnutí“ ženy hůře. Dle názorů studentů, kde bylo mimo jiné zastoupeno více žen, ženy jsou častějšími manipulátorkami než muži. V pěti různých kategoriích byly ženy jmenovány častěji než muži. Mužský manipulátor zvítězil těsně pouze v jedné kategorii „Kamarád“. Celkově dle soudu studentů, ženy manipulují častěji než muži o zhruba 26%.

Tabulka č. 15

Zdroj vlastní

Více manipulující pohlaví	Celkem	Procentuálně
muž	76	42,50%
žena	103	57,50%



Graf č. 18

Zdroj: vlastní

Výskyt jedinců s manipulativními rysy dle prostředí.

Rodinné prostředí zahrnuje rodiče, sourozence a ostatní příbuzné.

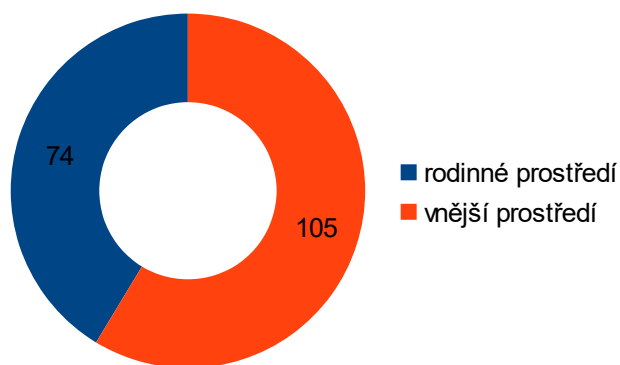
Vnější prostředí zahrnuje kamarády, učitele, nadřízené a jiné osoby.

V tomto směru rodinné prostředí vychází lépe i přesto, že respondenti jsou ze skupiny adolescentů a v jejich vývojovém období mohou vidět i své blízké, hlavně rodiče jako manipulující osoby.

Tabulka č. 16

Zdroj vlastní

Více manipulující prostředí	Celkem	Procentuálně
rodinné prostředí	74	41,30%
vnější prostředí	105	58,70%



Graf č. 19

Zdroj: vlastní

Ve čtvrté otázce zda studenti použili či používají manipulaci jako prostředek komunikace, odpovědělo 24%, že nikoliv, 76% studentů jí používá zřídka či často.

V případě, že manipulace byla použita, tak v 18,4% je použita bezúspěšně a v 81,6% s úspěchem.

U páté otázky studenti většinou měli rámcovou představu, jak by manipulaci mohli čelit.

Důležité pro ně bylo umět manipulaci rozpoznat a stát si tak zvaně za svým. Tato odpověď byla také nejčastější a volil jí téměř každý čtvrtý student.

Čímž se opět shodli s řadou autorů (Edmüller & Wilhelm, Beck, Nazare-Aga).

Překvapením mohlo býti, že používání asertivních technik moc studentů neznalo. Jako možnou obranu jí uvedli pouze 3 studenti, což činilo pouhé 3 procenta odpovědí.

Další vhodná forma obrany proti manipulaci, dle zmíněných autorů, je správné kladení otázek nebo kontra manipulace. Zde opět studenti vesměs nevěděli a pouze 3% z nich si dokázalo tyto obranné strategie vybavit.

Racionální a kritické myšlení nebo umění říci ne bylo dvakrát častější odpověď než asertivita.

Na obranné taktiky jako „Taktika přeskakující gramofonové desky“, „Otevřených dveří“ nebo „Taktika změny perspektivy“ si nevzpomněl žádný ze studentů.

Devět procent studentů odpovědělo, že neví, jak se manipulaci bránit. Tímto způsobem odpovídali spíše mladší ročníky než ty starší, maturitní.

Dalo by se asi všeobecně říci, že studenti celkem dobře vědí, co je manipulace. Umí rovněž celkem dobře popsat manipulátorovy rysy a základní charakteristiku jeho osobnosti.

Ale již tak úplně neví, jak se manipulaci účinně bránit. Hlavní jejich obranou je držet se svého názoru, neboli stát si za svým.

Nejspíše v případech, kdyby na určitou věc neměli pevný názor, například z důvodu ne ještě tolika nabytých životních zkušeností, mohli by se stát snadnější obětí manipulátorových ataků.

Na tomto poli výzkumu bych viděl do budoucna i další možnosti zkoumání. Bylo by jistě zajímavé a přínosné zapojit širší okruh respondentů z řad studentů. Ale v této době distančního studia toto nebylo úplně proveditelné.

11 Závěr

Cílem této práce bylo zmapovat základní manipulativní techniky, popsat osobu manipulátora, charakteristické znaky manipulace a nastínit možnou obranu proti ní.

V první, teoretické části práce byla popsána osobnost manipulátora s jeho typickými projevy.

Při komparaci, jak jednotlivé manipulativní techniky popisují různí autoři, dojdeme k závěru, že základ těch nejčastěji zmiňovaných technik je podobný, jen má pozměněné pojmenování.

Příkladem může být technika oblíbenosti, jak jí pojmenoval Cialdini. Beck jí nazývá technika atraktivity a Edmüller technika zrcadlení.

Dalším příkladem může být technika reciprocity, jak jí popisují Cialdini a Beck. Edmüller jí nazývá past vzájemnosti.

Ze všech těchto technik je zřejmé, že manipulace může být úspěšně započata a i dokončena, když manipulátor dobře skryje své původní plány. Dozví se co nejvíce o zranitelných místech své oběti, aby mohl dobře zvolit vhodnou strategii. Často ani nepocítí vůči napadenému žádný projev lítosti nebo viny.

Osobnost manipulátora může mít mnoho tváří. Někdy se může jednat o agresivního sociopata, jindy může jít o jedince snažícího se v ostatních vyvolat lítost a soucit. Může se jednat o člověka využívajícího své vedoucí postavení, akademické vzdělání nebo svůj šarm a charisma. Jedno ale mají, jak se zdá, společné. Jednají skrytě, své požadavky nesdělují otevřeně, neboť se mohou obávat odmítnutí.

Používají jednání, které se jim pravděpodobně osvědčilo v minulosti a jeho dalším používáním se zpevnilo. Tyto inturmentální vzorce jednání se v průběhu doby rozšířily a zefektivnily.

Svou roli zde hrají ego-obranné mechanismy, které mají chránit vnitřní hodnotu manipulátorova ega a jeho sebeúctu.

Příkladem může být projekce nebo racionalizace jeho jednání.

Úspěšný manipulátor musí být schopen přesně reagovat na přání, potřeby a pocity své oběti. Při manipulaci s obětí může hrát klíčovou roli vysoce vyvinutá kognitivní empatie. Předpokládá se také, že víra ve vlastní úspěch hraje během procesu manipulace důležitou roli. Zejména neporušitelnost a pevná víra ve vlastní schopnosti mohou představovat rozhodující faktory úspěchu při manipulaci s oběťmi.

V druhé, empirické části byl proveden výzkum pomocí dotazníkového šetření na skupině středoškolských studentů. Z výzkumu vyplynulo, že studenti nejvíce vnímají manipulativní jednání jako jednání, které je u manipulátora založeno na dosahování jeho vlastních cílů na úkor

ostatních. Dále na verbálním přesvědčování, omezování svobody druhého a popisují ho také jako emoční nátlak. Studenti dokáží celkem přesně popsat bazální projevy manipulace. Ale již neví úplně přesně, jak se tomuto jednání úspěšně bránit. Asertivní techniky znalo jen mizivé procento studentů. Vyjmenované obranné strategie byly vyjmenovány možná i tak trochu intuitivně.

Je zřejmé, že jedinec, který si stojí za svým, drží se svého názoru, má racionální a kritické myšlení, přece jen hůře může být manipulován do situací, které mu nevyhovují.

Dá se tedy konstatovat, že cíle, které byly v této práci stanoveny, byly v teoretické i praktické části naplněny.

Na téma manipulace bylo během let již vydáno mnoho publikací, a to zejména v zahraničí.

Rovněž vzniklo během posledních desetiletí mnoho studií, které se zabývají manipulativními a persuazními technikami a jejich účinností. Z těchto výzkumů je patrné, že ovlivňování jedince je možné, ba dokonce při dodržování určitých postupů, velice jednoduché. Manipulace je naprosto běžná součást mezilidské komunikace. Používají jí pravděpodobně v určitém měřítku téměř všichni lidé na světě bez rozdílu věku, pohlaví, sociálního postavení. Někdy je vědomá, jindy nevědomá.

Zvládnutí specifických manipulačních mechanismů je rozhodující vlastností pro úspěšné dokončení manipulace. Manipulací se rozumí cílený a zároveň skrytý vliv druhé osoby. Chování a ovlivňování protějšku je záměrně řízeno tak, aby bylo dosaženo vlastní výhody. Cílená manipulace, podvádění a podvádění s někým vyžaduje různé kognitivní a emoční dovednosti.

Jak již bylo řečeno, naše materialisticky a virtuálně propojená společnost prakticky každý den vytváří stále nové a nové příležitosti a situace, v nichž vzrůstá možnost být manipulován. Při každém zapnutí mobilního telefonu či tabletu, při připojení se ke globální síti, dramaticky stoupá šance, že budeme někým negativně ovlivňováni.

Velice účinným prostředkem manipulace je zaměření na emoce. Známý bonmot, že člověk není racionální bytost s emocemi, ale emocionální bytost, která jen občas jedná racionálně, jistě nahrává jedincům jednajících manipulativně a útočící právě na tyto emoce.

Nutné je tudíž osvojit si určitou pohotovost a praktické zkušenosti k vlastní obraně.

Manipulativní techniky jsou jen určitým nástrojem. Do života je uvádí opět jen člověk.

Zejména vyvolání strachu lze obecně říci, že je jedna z nejúčinnějších metod, například co se týče manipulace pomocí sdělovacích prostředků.

Znamé rčení: „Better safe than sorry“ nebo-li v češtině řečeno: „Kdo je připraven, není překvapen“, je zde jistě na místě.

Člověk ovládající určité metody a návyky asertivní komunikace či psychické sebeobrany je bezpochyby lépe připraven odolat útoku manipulátora či jiného psychického upíra.

Manipulátor sám sebe nejspíše nezmění. Změnit můžeme náš přístup k jednání ostatních.

Literatura

- BAUMEISTER, Roy F. a Brad J. BUSHMAN. *Social psychology and human nature*. Belmont, CA: Thomson Higher Education, c2008. ISBN 0-534-63832-5.
- BECK, Gloria. *Zakázaná rétorika: 30 manipulativních technik*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1743-2.
- CIALDINI, Robert B. *Influence: Science and Practice* 4th ed. Arizona State University: Allyn and Bacon. 2001. ISBN 0-321-01147-3.
- CIALDINI, Robert B. *Zbraně vlivu: manipulativní techniky a jak se jim bránit*. V Brně: Jan Melvil, 2012. Žádná velká věda. ISBN 978-80-87270-32-5.
- DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. Praha: Karolinum, 1993. ISBN 80-7066-822-9.
- EDMÜLLER, Andreas a Thomas WILHELM. *27 manipulativních technik: jak účinně manipulovat a ještě účinněji se bránit*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3300-5.
- EDMÜLLER, Andreas a Thomas WILHELM. *Velká kniha manipulativních technik*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3778-2.
- ERIKSON, Erik H. *Identity, youth, and crisis*. [1st ed.]. New York: W. W. Norton, [1968].
- EXTERBRINK, Kai a Moritz Keil. *Narzissmus, Machiavellismus und Psychopathie in Organisationen*. Berlin: Springer, 2018. ISBN 978-3-658-17238-1.
- FERJENČÍK, Ján. *Úvod do metodologie psychologického výzkumu: jak zkoumat lidskou duši*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-367-6.
- FÜRST, Maria. *Psychologie: včetně vývojové psychologie a teorie výchovy*. Olomouc: Votobia, 1997. ISBN 80-7198-199-0.
- GÁLIK, Stanislav. *Psychologie přesvědčování*. Praha: Grada, 2012. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4247-2.
- HEGER, Vladimír. *Komunikace ve veřejné správě*. Praha: Grada, 2012. Žurnalistika a komunikace. ISBN 978-80-247-3779-9.
- HELINGEROVÁ, Marta. *Uzdravte svou duši: cesta k vnitřní svobodě a zdravým vztahům*. Praha: Alferia, 2018. ISBN 978-80-271-0321-8.
- HONZÁK, Radkin a Renata ČERVENKOVÁ. *Všichni žijem' v blázinci: současnost očima psychiatra*. Vydání druhé. Ilustroval Miroslav BARTÁK. V Praze: Vyšehrad, 2018. ISBN 9788076010031.
- CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. 2., aktualizované vydání. Praha: Grada, 2016. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-5326-3.

- KOUKOLÍK, František a Jana DRTILOVÁ. *Vzpouora deprivantů: o špatných lidech, skupinové hlouposti a uchvácené moci*. Praha: Makropulos, 1996. ISBN 80-901776-8-9.
- KOUKOLÍK, František. *Mocenská posedlost*. Vydání druhé, přepracované. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2018. ISBN 8024639165.
- LAHNEROVÁ, Dagmar. *Asertivita pro manažery: jak využít pozitiva asertivní komunikace k dosažení svých cílů*. 2., rozš. vyd. Praha: Grada, 2012. Komunikace (Grada). ISBN 978-80-247-4406-3.
- LANGMEIER, Josef a Dana KREJČÍŘOVÁ. *Vývojová psychologie*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1284-9.
- MACEK, Petr. *Adolescence*. Vyd. 2., upr. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-747-7.
- MEDLÍKOVÁ, Olga. *Umíme to s konfliktem!: náročné situace a jejich řešení*. Praha: Grada, 2012. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-4016-4.
- MEDZIHORSKÝ, Štefan. *Asertivita*. Praha: Elfa, 1991. ISBN 80-900-1971-4.
- NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 1999. ISBN 80-200-0690-7.
- NAVARRO, Joe a Toni Sciarra POYNTER. *Nebezpečné osobnosti: jak je odhalit a chránit se před nimi : příručka bývalého agenta FBI*. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-5487-1.
- NAZARE-AGA, Isabelle. *Nenechte sebou manipulovat: jak rozpoznat manipulaci a jak se jí ubránit*. Praha: Portál, 1999. Rádci pro život (Portál). ISBN 80-7178-256-4.
- NAZARE-AGA, Isabelle. *Láska a manipulace*. Vyd. 3. Přeložil Hana PROUSKOVÁ. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0682-8.
- NOVÁK, Tomáš. *Asertivita v manželství a v rodině*. Praha: Grada, 2011. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-3659-4.
- POTTS, Conrad a Suzanne POTTS. *Asertivita: umění být silný v každé situaci*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5197-9.
- PRAŠKO, Ján. *Asertivita v partnerství*. Praha: Grada, 2005. Psychologie pro každého. ISBN 80-247-1246-6.
- ŘÍČAN, Pavel. *Psychologie: příručka pro studenty*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-923-2.
- SIMON, George K. *Vlci v rouše beránčím: jak odhalit skryté manipulátory a bránit se jim*. Přeložil Adéla BARTLOVÁ. Praha: Grada Publishing, 2015. ISBN 978-80-247-5653-0.
- ŠIMÍČKOVÁ-ČÍŽKOVÁ, Jitka. *Přehled vývojové psychologie*. 2. nezm. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2003. ISBN 80-244-0629-2.
- TRAPKOVÁ, Ludmila a Vladislav CHVÁLA, *Rodinná terapie psychosomatických poruch: rodina jako sociální děloha*. Vyd.2. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-561-5.
- SHAW, Julia. *Zlo: věda o temných stránkách lidství*. Přeložil Petra MIKETOVÁ. V Praze: Paseka,

2020. ISBN 978-80-7637-047-0.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Vývojová psychologie: dětství, dospělost, stáří*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-308-0.

VAŠINA, Lubomír. *Komparativní psychologie*. Praha: Grada, 2010. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2847-6.

VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4.

VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK. *Sociální psychologie*. 2., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2008. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-1428-8.

WRÓBEL, Alina. *Výchova a manipulace: podstata manipulace, mechanismy a proces, vynucování a násilí, propaganda*. Praha: Grada, 2008. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-2337-2.

Časopisy

BURGER, M. Jerry. *Personality and Social Psychology Review* 1999, Vol, No. 4. *Psychological Bulletin* 1996, Vol. 119, No. 2, 285-299

dostupné z:

<https://preview.scu.edu/media/college-of-arts-and-sciences/psychology/documents/fitdreview.pdf>

CIALDINI at col., *Journal of Personality and Social Psychology* 1978, Vol 36, No. 5, 463-476

dostupné z:

http://www.bulidomics.com/w/images/1/15/Low-ball_cialdini-cacioppo-bassett-miller_1978.pdf

PASCUAL, Alexandre. *Psychological Reports: Relationships & Communications*, 2015, 116, 3, 936-940 dostupné z:

<https://psychology.okstate.edu/faculty/jgrice/psyc3214/FreedomtoHelpStudy.pdf>

WILSON, D., D. NEAR a R. MILLER, *Psychological Bulletin*, 1996, Vol. 119, No 2. 285-299

dostupné z:

<http://teamvdf.free.fr/TER%20M1/Machiavellianism%20a%20synthesis%20of%20the%20evolutionary.pdf>

Internetové odkazy

KLIMEŠ, Jeroným, Rajské pokušení manipulací!

<http://klimes.myseria.cz/clanky/psychologie/manipul.htm>

Rozhovor v TV

Zimbardo, Phillip. Interview. In: Hyde Park Civilizace. TV, ČT24, 29.2.2020, 20:28

Seznam příloh: Příloha A

30 znaků označující manipulátora dle Nazare-Aga

1) Navozuje o ostatních pocity viny a dovolává se přitom rodinných vztahů, přátelství, lásky, profesní zodpovědnosti atd.

2) Přenáší zodpovědnost na druhé, nebo se ze své zodpovědnosti snaží vykroutit.

Manipulátor se snaží zbavit zodpovědnosti v případě, že ztrácí kontrolu nad řešením problému. Stáhne se do pozadí, je-li nutné převzít zodpovědnost či učinit závažné rozhodnutí.

Svaluje vinu na ostatní či na systém. Bude první, kdo bude upozorňovat na chybu druhých nebo si připíše jako první zásluhy za dobře provedeny úkol.

3) Nesděljuje jasně své žádosti, potřeby, pocity a názory.

4) Obvykle odpovídá neurčitě.

Pokládá neurčité otázky na které si sám může odpovědět. Neumí požádat přímo, ale vždy nějakou oklikou, tak aby mu odpověď vyhovovala. V diskuzích mlží a účastní se jich jen když je přesvědčen, že z nich vyjde vítězně.

5) Mění své názory, chování a city podle situace nebo osoby, s níž je v kontaktu.

6) Své žádosti zakrývá logickými důvody.

7) Dává druhým najevo, že oni nesmějí nikdy měnit názor, musí být dokonalí, všechno vědět a reagovat okamžitě na žádosti a otázky.

8) Zpochybňuje kvality, schopnosti a osobnost druhých, nenápadně je kritizuje a soudí, hovoří o nich despektem. Manipulátor kritizuje kde může ať je to skrytě či otevřeně. Dokonalost představuje jen on sám. Ostatní mají spoustu chyb na které je nutno upozorňovat. Jeho sebehodnocení je spojeno se snižováním hodnoty ostatních lidí, jako by si tak budoval své vlastní základy existence.

9) Nechává své vzkazy vyřizovat jinými lidmi nebo se uchyluje k nepřímému sdělení (místo osobního rozhovoru telefonuje, nechává písemné vzkazy).

10) Zasívá nesvár, podněcuje podezíravost, rozděluje, aby mohl lépe panovat, je schopen rozvrátit i manželství.

11) Dokáže ze sebe dělat oběť, aby ho ostatní litovali (přehání závažnost nemocí, stěžuje si na nesnesitelné lidi ve svém okolí, na pracovní přetížení atd.).

Manipulátor s oblibou přehání své potíže aby ostatní lidé ho politovali. Za jeho problémy můžou většinou ostatní. Onemocní-li, přehání své potíže. Můžou za to všichni ostatní, lékaři atd. V případě

vaší nemoci, žádnou pomoc od něho nečekejte.

12) Nedbá na žádosti druhých i když tvrdí opak.

13) Využívá morálních zásad druhých k naplnění vlastních potřeb (k jeho oblíbeným pojmům patří milosrdenství, rasismus, lidskost, hodnocení ve stylu dobrá a špatná matka atd.)

Manipulátor se snaží v druhých vyvolat pocit viny za možné prohřešky a selhání. Umí dokonale překroutit fakta, využívá jakoby zdánlivě logické argumenty. Sám sebe pasuje do role morální autority. Má zvládnutou techniku zvanou „dvojitá vazba“ (double bind).

Tato technika používá dvě vzájemně si odporující zprávy. Je vyslovena tak, že když vyhovíte jedné, automaticky neuposlechnete druhou.

14) Skrytě vyhrožuje nebo zcela otevřeně vydírá. V rodině, v partnerské životě dokáže druhou osobu bezostyšně vydírat aby z ní vymámil požadovaný benefit. Vyhrožuje například sebevraždou aby si udržel odcházejícího partnera.

15) Neomaleně mění téma uprostřed rozhovoru.

16) Vyhybá se pracovním schůzkám a poradám, utíká z nich.

17) Zaměřuje se na neznalosti druhých, snaží se vyvolat dojem, že má navrch.

18) Lže. Je ve lhaní opravdový mistr. Dokáže lehce popřít svá nedávná tvrzení a obvinít vás, že jste mu špatně naslouchali či jste ho nepochopili.

Nemá rád kolem sebe lidi, kteří si rozumí. Dokáže tedy vyvolávat podezíravost a nedorozumění mezi jedinci. Zasévá svár a rozeštvává osoby kolem sebe. Snaží se z toho těžit.

19) Hlásá lež, aby se dozvěděl pravdu, překrucuje a interpretuje výroky druhých.

20) Je egocentrický.

21) Závídí třeba i partnerovi nebo vlastním dětem.

22) Nesnáší kritiku a dokáže popírat zcela jasná fakta.

23) Nedbá na práva, potřeby a přání druhých.

24) Velmi často žádá, vydává pokyny a nutí druhé jednat na na poslední chvíli.

25) Jeho slovní projevy zní logicky a koherentně, ale jeho postoje, činy nebo způsob života svědčí o opaku.

26) Užívá lichotek, aby se zalíbil, dává dárečky, nebo nečekaně prokazuje drobné služby.

Lichotí, chválí, podbízí se aby dosáhl svých stanovených cílů. Je v tomto velice trpělivý. Dokáže čekat dlouho než zmocní toho po čem touží.

27) V jeho přítomnosti se lidé cítí nepříjemně a nesvobodně.

28) Jde za svými cíli velice důsledně, ale na úkor druhých.

29) Přiměje nás dělat věci, které bychom pravděpodobně z vlastní vůle nedělali.

30) Lidé, kteří ho znají, o něm stále hovoří, i když není přítomen.

Příloha B

Dotazník – Manipulace v komunikaci

MUŽ Věk

ŽENA

1 Co pro Vás představuje pojem manipulace v mezilidské komunikaci?

.....

.....

.....

2 Jaké typické vlastnosti dle Vás má manipulátor?

.....

.....

.....

3 Máte ve svém okolí člověka s manipulativními rysy?

(zaškrtněte pravdivá tvrzení)

	ne	ano, je to muž	ano, je to žena
rodič	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sourozenec	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
jiný příbuzný	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
známý / kamarád	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nadřízený / učitel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

jiný.....

4 Použil jste někdy Vy osobně manipulaci jako prostředek k dosažení cíle?

(zaškrtněte pravdivá tvrzení)

Ne.

Ano, ale bezúspěšně.

Ano, s úspěchem.

Používám zřídka.

Používám častěji.

5 Znáte nějaký způsob, jak se manipulaci úspěšně bránit?

.....

.....

.....

Příloha C

Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Rozložení pohlaví.....	31
Tabulka č. 2: Odpovědi na 1.otázku.....	35
Tabulka č. 3: Odpovědi na 1. otázku.....	36
Tabulka č. 4: Odpovědi na 2. otázku.....	37
Tabulka č. 5: Odpovědi na 3. otázku.....	38
Tabulka č. 6: Odpovědi na 3. otázku.....	39
Tabulka č. 7: Odpovědi na 3. otázku.....	39
Tabulka č. 8: Odpovědi na 3. otázku.....	40
Tabulka č. 9: Odpovědi na 3. otázku.....	40
Tabulka č. 10: Odpovědi na 4. otázku.....	41
Tabulka č. 11: Odpovědi na 4. otázku.....	41
Tabulka č. 12: Odpovědi na 5. otázku.....	42
Tabulka č. 13: Příklady výzkumů I.....	43
Tabulka č. 14: Příklady výzkumů II.....	44
Tabulka č. 15: Více manipulující pohlaví.....	46
Tabulka č. 16: Více manipulující prostředí.....	46

Seznam grafů

Graf č. 1: Rozložení pohlaví.....	31
Graf č. 2: Odpovědi na 1.otázku.....	35
Graf č. 3: Odpovědi na 1. otázku.....	36
Graf č. 4: Odpovědi na 2. otázku.....	38
Graf č. 5: Odpovědi na 3. otázku.....	38
Graf č. 6: Odpovědi na 3. otázku.....	38
Graf č. 7: Odpovědi na 3. otázku.....	39
Graf č. 8: Odpovědi na 3. otázku.....	39
Graf č. 9: Odpovědi na 3. otázku.....	39
Graf č. 10: Odpovědi na 3. otázku.....	39
Graf č. 11: Odpovědi na 3. otázku.....	40

Graf č. 12: Odpovědi na 3. otázku.....	40
Graf č. 13: Odpovědi na 3. otázku.....	40
Graf č. 14: Odpovědi na 3. otázku.....	40
Graf č. 15: Odpovědi na 4. otázku.....	41
Graf č. 16: Odpovědi na 4. otázku.....	41
Graf č. 17: Odpovědi na 5. otázku.....	42
Graf č. 18: Více manipulující pohlaví.....	46
Graf č. 19: Více manipulující prostředí.....	46