UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ

Fakulta humanitních studií

Institut mezioborových studií Brno

Maska lidskosti – manipulativní chování člověka jako společensko pedagogický problém

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce:
PhDr. Antonín Olejníček

Vypracovala:
Jana Vojtková

Brno 2007

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Maska lidskosti – manipulativní chování člověka jako společensko pedagogický problém“ zpracovala samostatně a použila jen literaturu uvedenou v seznamu literatury.

Brno 24.2.2007

……...

Jana Vojtková

Poděkování

Děkuji panu PhDr. Antonínu Olejníčkovi za poskytnutou metodickou pomoc při zpracování mé bakalářské práce.

Současně bych ráda poděkovala i mým rodičům, partnerovi a přátelům za podporu při studiu.

Jana Vojtková

OBSAH

ÚVOD ... **3**

1. MANIPULACE ... **5**

1.1 POJEM MANIPULACE ... 5
1.2 PROJEVY MANIPULACE ... 6
1.3 OBRANA PROTI MANIPULACÍM ... 10
1.4 JAK POZNAT, ŽE JE NAŠE JEDNÁNÍ MANIPULATIVNÍ? ... 11
1.5 CO NENÍ MANIPULACE? ... 13
1.6 OSOBNOST MANIPULÁTORA ... 15
1.7 LOGICKÝ KLAM ... 19
1.7.1 Klamy spočívající v odvádění pozornosti ... 19
1.7.2 Klamy oslovující emoce a další psychologické motivy ... 20
1.7.3 Záměna předmětu ... 21
1.7.4 Induktivní klamy ... 22
1.7.5 Statistické sylogismy ... 23
1.7.6 Kauzální klamy ... 23
1.7.7 Jde o něco jiného ... 25
1.7.8 To nevyplývá! (non sequitur) ... 26
1.8 MANIPULACE Z HLEDISKA POHLAVÍ ... 26
1.8.1 Žena manipulátorka ... 26
1.8.2 Muž manipulátor ... 28

2. ASERTIVITA ... **33**

2.1 POJEM ASERTIVITA ... 33
2.2 ČLENĚNÍ ASERTIVITY ... 35
2.3 ASERTIVNÍ PRÁVA A ZÁSADY ... 36
2.3.1 Asertivní práva – tzv. Asertivní desatero ... 36
2.3.2 Asertivní zásady ... 37
2.4 ASERTIVITA JAKO OBRANA PROTI MANIPULACI ... 37
2.5 KLADY A ZÁPORY ASERTIVITY ... 39

3. KOMUNIKACE ... **40**

3.1 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE ... 40
3.2 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE ... 41
3.2.1 Proxemika ... 42
3.2.2 Posturologie ... 43
3.2.3 Kinezika ... 44
3.2.4 Haptika ... 45
3.2.5 Gestika ... 45
3.2.6 Mimika ... 47
3.2.7 Paralingvistika ... 48
3.3 NESOULAD VERBÁLNÍHO A NEVERBÁLNÍHO SDĚLENÍ ... 49

ŘEŠENÍ PROBLÉMŮ SOUČASNOSTI Z POHLEDU SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKY ... **51**

ZÁVĚR ... **56**

RESUMÉ..... 58
ANOTACE..... 60
SEZNAM LITERATURY..... 61
SEZNAM PŘÍLOH..... 63

Úvod

Celý náš život je určen hraním nějaké role. Narodíme se a rázem jsme se ocitli v roli novorozeněte, aniž bychom si ji sami vybrali. Jak rosteme, postupně se z nás stávají kojenci, batolata, školáci… Až se jednoho krásného dne rozhlédneme kolem sebe a zjistíme, že jsme se stali dospělými. A to s sebou opět přináší hraní dalších rolí a „oblékání“ dalších masek. Manžel-manželka, rodič-dítě, zaměstnanec-zaměstnavatel nebo třeba jen „člověk, kterého mají všichni rádi“. A kdopak by nechtěl, aby ho všichni měli rádi? A tak si občas každý z nás, někdo častěji, někdo méně často, hrajeme na někoho úplně jiného, na někoho, kdo by se líbil tomu, před kým si tuto masku právě nasazujeme. Stává se to běžně, téměř každý den – při rozhovoru s nadřízeným, při pohovoru na nové zaměstnání, když chce dítě po rodičích novou hračku, když se dvoříme člověku, kterého chceme získat a někdy prostě jen proto, abychom se nelišili od ostatních.

Co nás dělá tím, čím jsme? Co nás odlišuje od zvířat? Co potlačuje naše primitivní instinkty? Právě ona lidskost. Lidmi nás totiž nečiní to, že umíme mluvit, ani to, že chodíme po dvou, ba ani to, že dokážeme tvořit i ničit zároveň. To, co nás činí lidmi je schopnost cítit. Schopnost soucitu, lítosti, radosti, smutku, schopnost dávat lásku a přijímat ji. To je to, co nás odlišuje od zvířat, která projeví radost jenom například vrtěním ocasu, protože se nemohou smát, nebo smutek kňučením, protože nemohou plakat. Zvířata nedokážou cítit, mít výčitky svědomí, mít soucit s jinými.

Jenže co když tuto schopnost ztratíme, možná důsledkem jí samé, a to velkým citovým vypětím či útrapami? Jak taková prázdná osoba poté může žít? Jako tělo bez duše? Ano, právě tak, lze ji pak snáz místo lásky naplnit nenávistí. Může být naplněna touhou po pomstě, touhou lidem ubližovat, jen tak si s nimi pohrávat, aniž by ji to nějak zasáhlo. Dokáže vážně vyslovit slovo láska bez jakéhokoliv promyšlení toho slova a jeho významu. Dokáže si pohrávat s city jiných jako loutkář se svými výtvory a prostřednictvím nich být jen strůjcem velkého divadla.
Zůstává pak tato osoba něčím jiným než důmyslným mučitelem? Zůstává ještě vůbec člověkem…?

Ve své bakalářské práci jsem se zaměřila na tři oblasti, které jsou, dle mého názoru, s problematikou manipulativního jednání propojeny nejvíce, a to samotný pojem manipulace, asertivitu, coby jednu z nejúčinnějších možností obrany proti manipulaci a neverbální stránku komunikace, jako jeden ze způsobů jak rozeznat pokusy druhých osob námi manipulovat.

Cílem mé bakalářské práce je shromáždění informací o manipulativním jednání, které představuje velice závažný problém současnosti, a na základě těchto informací navrhnout možnosti obrany proti těmto manipulacím.

V závěru uvádím základní sociální a pedagogické problémy, se kterými se současná pedagogika potýká a možnosti jejich řešení z hlediska sociální pedagogiky.

1. Manipulace

1.1 Pojem manipulace

Ovládat svět, znát světový řád je odvěké přání a potřeba lidstva. Celý život se učíme tisíce větších nebo menších zákonitostí, které vládnou světu. Malé dítě se učí, že pláčem je možno přivolat matku. Větší ví, že úklidem pokoje si vysloužíí pochvalu rodičů. Mnohé ženy vědí, jak hezkým oblečením a rafinovaně zvolenou voňavkou přivábit pozornost mužů. Ale jděme dále do extrémů. Kolik lidí bylo a stále je fascinováno manipulátory davů, jako byl Hitler či Stalin?

Ano, někde v hloubi naší duše je nám jakoby cejchem vypáleno hadovo pokušení z Ráje: „V den, kdy ze stromu pojíte, otevřou se vám oči a budete jako Bůh znát dobré i zlé“. Potřeba být jako Bůh, znát vše a ovládat celý svět je nám tak trochu vrozená, ale pozor - každý extrém je škodlivý a ničí samotného člověka. Člověk nikdy nemůže být všemohoucí, i když toho může hodně dokázat, člověk nikdy nemůže být vševědoucí, třebaže toho může hodně vědět.

Jedním takovým extrémem, kdy zkoušíme být „všemohoucími bohy“, jsou pokusy manipulovat lidmi. Jsou lákavé jak rajské ovoce, jsou však také stejně destruktivní. Ale především si musíme uvědomit, že ne každé chování, kterým chceme něčeho dosáhnout, je manipulace.

Obecně říkáme, že „manipulovat lidmi se nemá“ - když ale vidíme maminku, jak šikovně zmanipuluje dítě ve stadiu opozičního vzdoru, nebráníme se souhlasu, a možná dokonce i obdivu. Jak to tedy je? Existuje „oprávněné“ manipulování?
Čas od času se každý člověk uchýlí k manipulaci - působí na druhého tak, aby dosáhl svého. Někdy vědomě, jindy nevědomky. Některá manipulace je poměrně nevinná. Jindy však mohou být důsledky pro manipulovaného bezmála ničivé (ztráta autenticity a sebevědomí, strach, pocity viny...). Bylo by dobré, kdybychom manipulaci z kontaktů se svými blízkými zcela vyloučili? Anebo je vhodné ji občas, vědomě a omezeně, použít?

Slovo manipulace nezapře svůj původ od latinského slova manus - ruka a naznačuje, že manipulující lidé degradují okolní osoby na neživé předměty, které je možno přesouvat a umisťovat na požadované místo. Již tento fakt svědčí o patologičnosti manipulací. Při manipulacích člověk usiluje pomocí nejrůznějších metod získat na druhém člověku něco, co by mu zřejmě vědomě a dobrovolně neposkytl. Chce tedy nějak pokoutně obejít jeho vědomí i svobodnou vůli.

Manipulace je především náš postoj k druhým lidem, teprve druhotně naše chování, které druzí lidé pozorují. Pokud je někdo vtipálek a „bavič společnosti“, pak jeho jednání může být vnitřně prožíváno manipulativně - strhává na sebe přízeň a pozornost okolí a tak je chce ovládnout. Někdo jiný může být bavič, který není manipulativní - má radost, když vidí, že i ostatní mají radost. Manipulativního „baviče“ stejně nakonec poznáme podle toho, že je zábavný pouze před cizími lidmi, ale v rodinném kruhu bývá nesnesitelný morous nebo despota.[1]

1.2 Projevy manipulace

Manipulující lidé mají sklon neděkovat a neomlouvat se - stejně jako neděkujeme a neomlouváme se neživým předmětům. Manipulující nejsou s to projevit vlastní slabost ani soucit s druhými, což souvisí opět s degradací druhých na pouhé předměty. Soucit projeví, teprve když druhý dá najevo masivní projevy smutku a nelibosti (bezmocný, zoufalý pláč apod.).

Díky vynaloženému úsilí jsou manipulující vnitřně přesvědčeni, že na manipulované osoby či zisky mají „nárok“. Tento jev zřejmě souvisí s faktem, že za své považujeme to, čemu jsme věnovali spoustu času i energie. Vůči manipulovaným lidem tedy nejsou schopni prožívat pocit vděku. Spíše naopak, manipulovaní lidé jako by neměli nárok vůbec na nic. Proč vlastně? Vždyť v jejich očích jsou to neživé věci. Vše, co zmanipulovaní lidé udělali, museli udělat, byla to přeci nutnost nebo jejich povinnost.

[1] www.wikipedia.cz

Manipulující nereagují na očekávání druhých vyplývající například ze zvyku či dosavadního chování. To je považováno v principu za nelegitimní, ohrožující jejich svobodu, proto je buď naprosto ignorují - chovají se, jako by se nic nedělo - nebo je vysloveně zlehčují a zesměšňují. Od manipulující osoby tedy neuslyšíme větu typu: „Já vím, že se teď těšíš nebo očekáváš to či ono, ale kdybys dovolil(a), tak dneska bychom to mimořádně udělali trochu jinak."

Tragédie manipulujících lidí spočívá v tom, že neznají jiný způsob, jak si udržet druhého člověka, než systematickou manipulací. Avšak zisky manipulací jsou tristní, ať jim manipulace vychází nebo ne. Manipulující nejsou s to radovat se ani z úspěchu svých vlastní manipulací. Pocit úspěchu je krátkodobý a má charakter kýžené satisfakce, na kterou jako by měli nárok a která se měla už dávno dostavit. Zdařilá manipulace nakonec paradoxně stejně znamená, že získali „neživý předmět bez vůle a bez rozumu, se kterým si mohou dělat, co chtějí". Kdo degraduje ve svých očích své blízké na neschopné jedince, „kterým, co se neřekne, to neudělají", žije ve světě plném neschopných jedinců. Kdyby naopak byl schopen najít na nich něco hezkého, čeho si může vážit, žil by mezi hezkými lidmi, kterých si váží.

Selhání vlastních manipulací vyvolává pocit ohrožení či dokonce ztráty žádoucího objektu - partnera, obdivovatele, dítěte, spolupracovníka apod. a dostavují se hluboké pocity deprese, které neodpovídají míře skutečné ztráty. Tento jev je dán mimo jiné i tím, že příprava manipulací ve fantazii je dlouhodobá a systematická záležitost, která stojí jedince mnoho energie a lehce se obrací vniveč.

Manipulující jsou zpravidla vnitřně nepřející, chronicky závistiví a nemají schopnost se radovat s druhými. Radost a spontaneita druhých ohrožuje a nabourává účinnost manipulací a oni ztrácí pocit kontroly nad okolím, který tak potřebují. Z tohoto důvodu manipulující lidé mívají sklon omezit své sociální kontakty na rodinu či malý okruh lidí, kteří reagují na jejich manipulující jednání a tak dávají pocit bezpečí. Tito lidé se pak často cítí osamělí v kolektivu (pokud ovšem sami nejsou vůdci nebo hlavní baviči), protože v kolektivu stále mnoho jedinců nereaguje na jejich manipulace. Ze stejného důvodu mívají i málo přátel. Dá se říci, že dvě věci jsou pro manipulující charakteristické - neschopnost vděku a nepřekonatelná zášť.

Degradace lidí na manipulovatelné předměty se může projevovat sklony k využívání různých podpůrných prostředků jako jsou protekce, konexe, úplatky apod. Manipulující mají totiž pocit, že vše je výsledkem tvrdé práce, nic nedostáváme zadarmo, vše si musíme zasloužit, vybojovat.

Problém manipulujících tkví mimo jiné v tom, že mají sklon uchylovat se k tvrdým, nepříjemným metodám, které sice mají krátkodobý úspěch, ale v dlouhodobé perspektivě jsou zhoubné. Takovým velice účinným, ale zato nebezpečným nástrojem, který funguje na principu „jeden krok vpřed a dva zpět“, je moralizování a vyčítání. Manipulující výčitky sice na jedné straně mobilizují síly druhého a činí jej povolným, ale to pak následně vyváží citový odpor vůči manipulujícímu, který následné výčitky jen prohlubují. Na manipulující výčitky je možné pohlížet jako na krátkodobou půjčku s vysokým úrokem, která se nám vyplatí jen výjimečně.

Patrná je i neustálá potřeba dokazovat si vlastní úspěšnost a upevňovat svou těžko nabytou pozici. Tato tendence udržet si stav neohroženosti se může projevovat různě - souvislým úsilím nebo naopak ojedinělými činy, kterými si člověk čas od čas dokáže svou jistotu. Tato tendence dokazovat si vlastní neohroženost je jen projev strachu z jakékoliv závislosti na komkoli, strach z jakéhokoli závazku či povinnosti vůči komukoli. Tento strach je často tak velký, že tito lidé nejsou schopni si uvědomit svou nesmírně silnou citovou závislost na manipulovaných osobách, kterými navenek paradoxně opovrhují.

Myšlení manipulujících je pro normálního člověka těžko pochopitelné. Proč nejsou schopni vycházet s ostatními lidmi jinak než pomocí manipulací? Ten začarovaný kruh je živen pro druhé lidi nenápadným faktem - manipulující totiž téměř vždy mají negativní sebehodnocení. Manipulující se vždy ve fantazii připravují 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.

Manipulující se právě proto snaží obejít vědomí a vůli lidí, které chtějí ovládnout, protože podvědomě předpokládají, že na jakoukoli přímou, otevřenou a upřímnou žádost musí být odmítnuti. V jejich vědomí je manipulace sice pokoutný, ale přesto jediný způsob, jak dosáhnout splnění svých potřeb, přání či tužeb.
Musíme si uvědomit, že v představách manipulujícího člověka, bez ohledu na to, jak přesně nebo nepřesně je schopen odhadnout chování druhých lidí, mají vždy druzí lidé vůči němu nepřátelský postoj, a proto se mezi nimi cítí ve stavu trvalého ohrožení. Je zřejmé, že skuteční lidé tento postoj k němu mít nemusí, ale že je to především on, kdo do nich jako by promítá svou nenávist vůči sama sobě a nenávist vůči okolí.

Manipulující mívají často pocit, jakoby žili dva životy - ten vnitřní - černý a naprosto osamělý, který mají sklon zatajovat, protože jsou sebenenávistně přesvědčeni, že by do něj nikdo jiný dobrovolně nevstoupil, a druhý vnější, kdy se pomocí, navenek líbivých manipulací, snaží vlákat a připoutat lidi do toho opuštěného vnitřního prostoru. Tyto tendence jsou však liché, protože i když manipulace nakrásně vychází, dochází při nich k degradaci získaných lidí na předměty bez vůle, které nejsou prožívány jako lidi a tudíž nemohou zaplnit jejich samotu. Manipulující se tedy zmatečně točí v pekelném bludném kruhu, ze kterého nevidí východisko.

Manipulující chování má tedy destruktivní důsledky především pro manipulujícího. Cesta k překonání manipulujících postojů je dlouhá a těžká. Začátkem bývá uvědomění si sebedestruktivních tendencí, jejich zhoubnosti a vliv na manipulativní jednání. Změna vnitřních postojů - z pokoutné snahy „získat vše za každou cenu“ na přející postoje, nabízející druhým možnost vědomé a svobodné volby. Manipulativní lidé tedy často mohou změnit svůj vnitřní postoj, aniž by byli nuceni změnit vnější projevy svého chování. Nicméně zpravidla je nezbytný i nácvik komunikačních dovedností - neautoritativní vyjadřování svých přání a potřeb, otevřené a upřímné komunikace, schopnost ukázat slabost, zármutek, ublížení či obecně jakýkoliv cit apod. U těžkých a chronických případů je nutná odborná terapie.

Ale i v běžném životě je vhodné se vyhýbat manipulacím, pokud je to možné, například tím, že se otevřeně naučíme vyjadřovat své skutečné potřeby, přání a city, vyhneme se polopravdám, lžím a moralizování a systematicky budeme usilovat o přející postoje vůči sobě a druhým, kdy jim přejeme svobodnou volbu. [2]

1.3 Obrana proti manipulacím

Když si uvědomíme, že druhý člověk nás tlačí k nějakému jednání pomocí různých pseudoargumentů, nechutného moralizování, citového vydírání, nebo naopak pod rouškou nejrůznějších příjemných záminek, jsme relativně ve výhodě, protože my známe jeho skutečné úmysly. On se totiž snaží tyto úmysly před námi a možná i sám před sebou zatajit - buď je nemůže říci nahlas nebo se za ně sám stydí.

Především si uvědomme vlastní přání, své vlastní potřeby a porovnejme, jak se shodují s přáními našeho manipulujícího protějšku a podle toho postupujme dále. Uvědomme si, že manipulující nás vidí jako věci, které když vyhoví jeho přání, tak je to samozřejmost, a když nevyhoví, je to tragédie. Jestliže budeme čelit oběma těmto extrémům, pomůžeme nejen sobě, ale i jemu.

a) naše přání se shoduje s přáním manipulujícího

Musíme nějakým způsobem ukázat manipulujícímu, že vyhovíme-li jeho přání, pak to není z naší strany nějaký „povelový automatismus“, ale svobodné rozhodnutí. Jedním takovým způsobem je vyjádření skrytých úmyslů manipulujícího s vyjádřením našich pozitivních citů k němu. Manipulující může na vyslovení skrytých úmyslů reagovat podrážděně. Stydí se nejen za ně, ale i za jejich odhalení. My rovněž často též neznáme bezpečně jeho úmysly, proto je dobré říci: „Já bych ti nerad křivdil, ale prostě si to myslím a nevidím žádný důvod, který by mě přesvědčoval o opaku.“ A na tomto si trvat.

[2] Klimeš, J. – Rajské pokušení manipulací, Psychologie Dnes 1997 (str. 8-11)

b) naše přání se neshoduje s přáním manipulujícího

Pokud se rozhodneme odmítnout manipulující tendence, vyhněme se ponížení protějšku. Již sám fakt, že mu nevyšly manipulace, bude zdrojem depresivních pocitů a čím více ho nyní ponížíme, tím pečlivěji se bude příště snažit své skutečné úmysly skrýt, a tím se jeho manipulativní sklony ještě zhorší.

Nejvhodnější je opatrně se pokusit vyjádřit očekávání manipulujícího člověka, s tím, že nás mrzí, že mu nemůžeme vyhovět. Popřípadě mu nabídnout pro nás přijatelnější alternativu.

Obecně se dá říci, že s manipulujícími lidmi budeme mít tím větší trvalé úspěchy, čím méně manipulující a manipulovatelní budeme sami a čím otevřenější a kvalitnější bude naše komunikace.

1.4 Jak poznat, že je naše jednání manipulativní?

- Když máme tendenci maskovat naše skutečné úmysly. Kdykoli usilujeme o něco, za co se sami tak trochu stydíme, a máme pocit, že kdyby vyšly najevo naše skutečné úmysly, tak bychom se strašně znemožnili.
- Když nejsme schopni vyjádřit své skutečné přání či potřebu a máme sklon vymýšlet jiné pseudoargumenty nebo důvody, které jsou pro nás samotné druhotné až bezvýznamné. Pokud sami cítíme, že tzv. „mlžíme“.
- Když máme překvapivě silné pocity zoufalství či odmítnutí, když nám nevyjde nějaká zdánlivě bezvýznamná věc (pozvání do kina apod.).
- Když si nemůžeme vzpomenout, kdy jsme naposledy pociťovali vděk vůči někomu, ale naopak často se přistihneme, že někomu něco závidíme.
- Když naše jednání vůči cizím lidem je mnohem příjemnější a vstřícnější než vůči našim blízkým.
- Když nedokážeme někoho pochválit za „samozřejmosti“, například za to, že dobře plní své povinnosti.
- Když negativní emoce („Vypadáš jak leklá ryba“) vyjadřujeme snadno, ale pozitivní emoce („Dneska Ti to opravdu sluší“) nevyjadřujeme buď vůbec nebo jen výjimečně a s obtížemi.
- Když máme pocit, že víme předem téměř vše, co náš partner udělá.

- Když máme dojem, že víme mnohem lépe než druzí, co je pro ně dobré a co ne.
- Když nechceme, aby nás druzí lidé nahlas pochválili, ale spíše, aby si tak tiše pro sebe řekli, že jsme dobří.
- Když přestáváme být zamilování v okamžiku, kdy se do nás náš protějšek taky zamiluje (viz. Formanův film Valmont).
- Když míváme sklon si ověřit, zda druzí udělají to, co chceme, zejména něco, co je pro ně nepříjemné.

Jak překonat své vlastní sklony k manipulacím?

Jestliže sami na sobě pozorujeme sklony k manipulacím, zkusme k sobě zaujmout vlídný postoj. Touha manipulativně ovládat prostředí je jen dětsky nevyzrálá touha po jistotě, bezpečí a lásce, kterou všichni potřebujeme. Bylo by tedy krátkozraké v sobě potlačovat tuto potřebu, musíme jen změnit způsob jejího uspokojování:

- Zkusme si poctivě přiznat své skutečné důvody alespoň sami před sebou a bezdůvodně se za ně nezatracujme.
- Buďme ochotní přiznat je i před druhým, pokud je odhalí.
- Zkusme najít takový způsob uspokojení svých potřeb, který by byl příjemný a lákavý i pro druhého člověka, na který by sám dobrovolně a ochotně přistoupil. Dávejme přednost pro druhého příjemným a lákavým nabídkám před nepříjemnými nátlakovými metodami, jako je moralizování, výčitky, vyvolávání hádek ap.
- Připravme se i na eventualitu, že druhý naši nabídku odmítne, smiřme se s tím, že taková možnost existuje, a přejme druhému svobodnou volbu.
- Nacvičme si takovou nabídku, která netlačí druhého do rozhodnutí.
- Při jednání nemusíme vždy otevřeně říkat naše skutečné úmysly či vzdálené plány, ale v žádném případě bychom se za ně neměli před druhými stydět. Pokud možno se však zatajování skutečných úmyslů vyhýbejme.

1.5 Co není manipulace?

Manipulace je především vnitřní postoj člověka, který zachází s lidmi ať vědomě nebo nevědomě jako s neživými předměty. Je přesvědčen, že zná prostředky, aby druzí udělali přesně to, co on chce. Pokud chybí tento vnitřní postoj, nejedná se o manipulaci.

Manipulace tedy nemusí být:

- Když přinutíme podřízeného, aby vyplnil naše přání, ale vážíme si jeho názoru.
- Když neříkáme svá tajná či vroucná přání při prvním setkání.
- Když se snažíme být pro druhého tak krásní a lákaví, že jakoby „nemůže“ odolat, nicméně počítáme i s eventualitou, že naši nabídku může odmítnout.

Jestliže druzí lidé nabudou pocitu, že s nimi chceme manipulovat, ztrácíme jejich důvěru, náš sociální status je ohrožen a zvyšuje se pravděpodobnost, že na jakoukoliv žádost budeme odmítnuti. Důvěra lidí se, jak známo, lehce ztrácí, ale těžko nabývá, proto je v našem vlastním zájmu předcházet tomu, aby si druzí o nás vytvořili takový nelichotivý obrázek.

Lidé jsou přesvědčeni, že s nimi chcete manipulovat, protože mají pocit, že skrýváte své skutečné úmysly.
To může být pravda, ale nemusí:

a) Máte sklon skrývat své skutečné úmysly

V tomto případě je třeba se poctivě zamyslet, proč je skrýváte. Je to nutné? Neexistují lidé, kteří jsou schopni vás akceptovat i s vašimi sklony? Co vlastně chcete dosáhnout a co je jen prostředek? Snad je možno najít jiný způsob uspokojení vašich potřeb, který by byl přijatelný i pro druhou stranu.

b) Své skutečné úmysly neskrýváte

Mylné předsvědčení druhých pramení z naší neobratnosti v komunikaci. Máte problémy vyjádřit své pozitivní city k druhým? Máte strach jít s kůží na trh? Zde je možno doporučit následující pravidla:

Říkejte lidem to, co na vás vidí, to, co jim při průměrné inteligenci musí dojít.
Tím jim neříkáte nic víc, než co oni sami stejně ví, ale přesto je to paradoxně zbavuje pocitu, že s nimi chcete manipulovat.

Snažte se slovně vyjádřit a akceptovat obavu druhých lidí.
Víte-li, že druhý člověk se z vaší strany něčeho skutečně obává, pak slovně vyjádřete jeho obavu (například „Nemusíš se bát, že budu nějak obtěžovat.“) a dokažme mu vlastním chováním pravdivost svých slov. Dejte si však pozor, aby tato vyjádření nezněla káravě nebo ironicky.

Manipulativní lidé vedou s okolím nevyhlášenou válku na silné a slabé, o které ví jenom oni, jejíž pravidla znají taky jenom oni. I když musíme podotknout, že ne všichni dosáhnou této „dokonalosti“. Tato pravidla jdou napříč všem zásadám duševní hygieny.

Vyjmenujme si jich několik jako odstrašující příklad:

- Slabší je ten, kdo projeví cit (zejména pozitivní), kdo se omluví, kdo vyjde vstříc, kdo vyjádří prosbu.
- Na jakoukoliv žádost či prosbu druhého, odpověď zní NE. Prohrává ten, kdo udělá (bez otálení) to, co druhý po něm chce, kdo zareaguje na výzvu apod.
- Hloupý a slabší je ten, kdo se nechal napálit, kdo spoléhal na slovo druhého apod. Například za slabšího hlupáka se považuje ten, kdo čekal na smluveném místě, a ne ten, kdo schválně nepřišel.
- Triumfalistický pocit vítězství se nezmenší, ani když zmanipulovaný netuší, že právě prohrál v tichém, lítém boji.
- Slabší je ten, kdo se nechá „vytočit“, kdo je zmaten, kdo ztrácí kontrolu nad prostředím.
- Jen slaboch ustoupí či nabídne kompromis.
- Nic se není zadarmo, štědrost je čiré bláznovství, za vším je skryt nějaký úmysl, taktika.
- Především si dát pozor, abychom nedali víc než druhý. [3]

[3] George H. Green a kol.: *Přestaňte být manipulováni*, Pragma, 2000 (str. 13-16)

1.6 Osobnost manipulátora

Dostali jste se někdy do společnosti člověka, o němž se neustále vedou diskuse a dlouhá debata o něm jen vyvolává spory? O dva dny později se s ním setkáte a nevěříte svým očím (a všem ostatním smyslům). Je úžasný, uchvátí vás hloubka jeho duše, jeho inteligence, znalosti, jednoduše v něm spatříte 8 divů světa. Usoudíte, že myslet si o takovém člověku něco špatného, nedej bože se zaplést do podobné diskuse, jako byla ta předvčerejší, je pod vaší úroveň. Jste přece inteligentní osoba a umíte si na člověka udělat vlastní názor.

Nezazlíváte mu ani lehké pohrdání, které tak často dává najevo. Jen se prostě v jeho přítomnosti postupně začínáte cítit stísněnější, ale odepřít mu cokoli se neodvážíte. Dokonce si myslíte, že máte vlastní názor, ale je to jen produkt jeho myšlení, který vám neustále podsouvá. Dokáže vás svými slovy přesvědčit, že je vskutku takový, jak se jeví na povrchu, ale až když ho poznáte, zjistíte, že něco není v pořádku. V tu chvíli už plníte všechny jeho rozkazy, ovšem většinou si myslíte, že to je ve váš prospěch, nebo je to prostě jen vaše povinnost ve shodě s obecnými mravními zásadami. Nemá cenu se s ním hádat. Nevyhrajete. Má neskutečnou schopnost argumentovat, hovořit dlouze o tom, co je „skutečná“ pravda, přičemž vlastně prezentuje jen sám sebe. Pětiminutový monolog skončí vyčíslením jeho životních úspěchů, v krajních případech se dopracuje k tomu, co je vlastně podstatou světa, což příliš s tématem hovoru nesouvisí. Každopádně vám nezapomene dát vždy najevo, jak je hodný a dobrosrdečný – a vždy lepší, než vy.

Manipulátor je člověk, který ovládá jiné. Jeho cílem je donutit ostatní jednat podle jeho představ. Používá obranného mechanismu - naučený a zvrácený způsob, jak dosáhnout svého, povýšit se. Manipulátory se lidé stávají už v dětství. Zpozorují, že to, co řeknou, nějak zapůsobí na druhého a do určité míry ovlivní jeho jednání, pocity atd.. Takové dítě, když uvidí kouřit maminku, namísto „Vůbec se mi nelíbí že kouříš“ řekne „Co kdyby se tatínek dozvěděl, že kouříš?“. Jeho oblíbeným způsobem jednání je také uvádění jiných do nejistoty větami, které nemají přesný význam. Z takové věty se totiž může lehce vykroutit a neponese za její obsah zodpovědnost. Může vás také dostat do situace, ze které nevyjdete bez ponížení. Například nejste-li iniciativní a nerozhodujete, jste označen za neschopného, když však rozhodnete špatně, jste také

neschopný. Manipulátor často hlásá věci jako pravdy a ačkoli je jen interpretuje, my tomu věříme. Reagujeme zcela automaticky a normálně, protože už od dětství nám sociální schémata diktují postoje, které se zavedou a přetrvávají (je nutné říci, že většina manipulátorů si své jednání neuvědomuje).

Druhy manipulátorů

a) **sympatický manipulátor** – je vždy veselý, působí vyrovnaně, často se uchyluje k povrchním lichotkám, nakupuje dárečky, někdy je i pozorný. Hlavním cílem je dobře zapůsobit.
b) **okouzlující manipulátor** – bývá většinou atraktivního zevnějšku, často se dívá přímo do očí a klade otázky, které mohou druhé zaskočit. Sám se přitom vyhýbá odpovědím. Rád fascinuje a okouzluje lidi, má sklony k lichotkám. Těmto manipulátorům většinou podlehnou jedinci, citliví na určitou jeho vlastnost nebo krásu.
c) **altruistický manipulátor** – dá druhým všechno, oč ho nežádají. Ale pak po nich chce pomoc, která je neúměrná té jejich.
d) **vzdělaný manipulátor** – jde o skutečně „inteligentního člověka“. S oblibou se vyjadřuje specifickým odborným žargonem před lidmi, kteří nemohou vše pochopit (mají jiné zájmy nebo profese). K takové hře patří celý arzenál vlastních jmen, názvů, zvláštních, málo známých zkratek, složitých medicínských pojmů nebo nepochopitelných burzovních termínů. Hra spočívá v tom, že projev mluvčího má být co nejméně srozumitelný. U těch, kteří ho poslouchají, vzbuzuje dojem, že ví spoustu věcí a je nesmírně vzdělaný. Dává tak najevo, že ví víc, než ten, s nímž hovoří.

Manipulátoři jsou mezi námi, a dokonce zaujímají prestižní místa na sociálním žebříčku. Jsou lékaři, novináři, učiteli a většinou vykonávají povolání spojené s nějakým druhem moci. Ale najdeme je i mezi ženami v domácnosti nebo kadeřníky. Činnost, které se věnují, z nich manipulátory nedělá. Manipulace není výsadou žen nebo mužů. Manipulátoři se nevyskytují častěji na určitých místech. Působí ve společnosti, v rodině, v partnerských vztazích i na pracovištích.

Manipulátor je typ osobnosti, není to ten, kdo někdy užije taktiku manipulace. Jedná se o narcistickou osobnost, která je z psychiatrického hlediska patologická, ale četnější hlubší studie o ní chybí.
Je tedy zásadní rozdíl mezi tím být manipulátor a používat manipulaci. Ne, skutečně nejsme všichni manipulátoři, protože ti představují přibližně tři procenta populace. Zajímají nás však, protože systematicky působí značná devastující poškození devadesáti procentům lidí ve svém okolí.

Pro definování těchto osobností se sice používá termín „manipulátor" nebo „osobnost s manipulativními rysy" či „s manipulativním jednáním", ale neznamená to, že takoví jedinci neustále projevují jen své temné a démonické stránky. Jako všichni lidé mají i manipulátoři pozitivní vlastnosti, a právě proto je obtížné rychle a jednoznačně jejich osobnost odhalit. Svými slovy, činy a postoji neustále lidi ve svém okolí matou. Manipulátory charakterizuje třicet znaků. Pokud chcete vědět, zda máte co činit s manipulátorem, musíte zjistit, jestli odpovídá nejméně deseti charakteristickým znakům. Při nižším počtu znaků se jedná spíš o ojedinělé chování a postoje, které sice neblaze ovlivňují vývoj vašeho vztahu, ale nelze hovořit o „manipulátorovi".

Manipulátor:

- Navozuje u ostatních pocit viny a dovolává se přitom rodinných vztahů, přátelství, lásky, profesionální zodpovědnosti atd.
- Dává druhým najevo, že nesmějí nikdy měnit názor, musí být dokonalí, všechno vědět a okamžitě reagovat na žádosti i otázky.
- Využívá morálních zásad druhých k naplnění vlastních potřeb (zdvořilosti, lidskosti, solidarity, laskavosti štědrosti, hodnocení „dobrá" nebo „špatná" matka apod.).
- Zpochybňuje dobré vlastnosti, schopnosti a osobnost druhých, kritizuje a soudí je a hovoří o nich s despektem.
- Závidí, dokonce i rodičům, příbuzným nebo partnerovi.
- Lichotí, dává dárky nebo nečekaně prokazuje drobné úsluhy, aby se zalíbil.
- Dokáže ze sebe dělat oběť, aby ho ostatní litovali (přehání závažnost nemoci, stěžuje si na nesnesitelné lidi ve svém okolí, na pracovní přetížení apod.).
- Snaží se vykroutit ze zodpovědnosti a svaluje ji na druhé.
- Nesděluje jasně své žádosti, potřeby, pocity a názory.
- Obvykle odpovídá neurčitě.

- Neomaleně mění téma uprostřed hovoru.
- Vyhýbá se pracovním schůzkám a poradám, utíká z nich.
- Nechává své vzkazy vyřizovat jinými lidmi nebo se uchyluje k nepřímému sdělení (místo osobního rozhovoru telefonuje, nechává písemné vzkazy).
- Své žádosti zakrývá logickými důvody.
- Hlásá lež, aby se dověděl pravdu, překrucuje a interpretuje výroky druhých.
- Nesnáší kritiku a popírá zcela zřejmá fakta.
- Skrytě vyhrožuje nebo otevřeně vydírá.
- Zasívá nesvár, podněcuje podezíravost, rozděluje, aby mohl lépe panovat, a je schopen rozvrátit cizí manželství.
- Mění názory, chování a pocity podle situací a osob, s nimiž je právě v kontaktu.
- Lže.
- Sází na nedostatečné znalosti druhých a snaží se vyvolat dojem, že „má navrch".
- Je egocentrický.
- Jeho slovní projev zní logicky a koherentně, ale jeho postoje, činy a způsob života svědčí o pravém opaku.
- Často až na poslední chvíli vysloví požadavky, dává pokyny a nutí druhé jednat.
- Nedbá na práva, potřeby a přání druhých.
- Nedbá na žádosti druhých (ačkoli tvrdí pravý opak).
- V jeho přítomnosti se lidé cítí nepříjemně a nesvobodně.
- Přiměje nás dělat věci, které bychom pravděpodobně o vlastní vůli nedělali.
- Jde za svými cíli důsledně, ale na úkor druhých.
- Lidé, kteří ho znají, o něm stále hovoří i v jeho nepřítomnosti.

Pokud se domníváme, že máme co činit s manipulátorem, snažme se mít stále na paměti uvedené charakteristické znaky. Díky nim se lze postupně naučit rozpoznávat některé projevy spojené s tímto typem osobnosti.[4]

[4] Isabelle Nazare-Aga: Nenechte sebou manipulovat, Portál, 1999 (str. 18-20)

1.7 Logický klam

Logický klam je tvrzení, porušující zásady logického důkazu. Protože u málokterého je to na první pohled zřetelné, bývají logické klamy oblíbenou součástí argumentace propagandy a manipulátorů. Logické klamy a jejich různé druhy byly rozlišovány již Aristotelem.

1.7.1 Klamy spočívající v odvádění pozornosti

Falešné dilema

Falešné dilema vyvolává dojem, že existují pouze dvě (nebo tři či více) možností tam, kde jich je ve skutečnosti celá škála.

Kdo mě nepodporuje, je můj nepřítel.

Argument oslovující nevědomost

Tvrdí, že nedokazatelnost nějakého výroku znamená, že platí opak.

Nelze dokázat, že bůh neexistuje, tudíž bůh existuje.

Nelze dokázat, že bůh existuje, tudíž bůh neexistuje.

Šikmá plocha (slippery slope)

Tvrdí, že zavedení jednoho opatření povede ještě k dalšímu opatření, a to ve svém důsledku způsobí celý řetěz čím dál tím méně pravděpodobných následků, které způsobí totální katastrofu.

Když povolíme volné pobíhání psů po parcích, lidé si je budou bez košíků brát i do autobusů a za chvíli i na palubu letadel, a od toho už je jen krůček k tomu, aby pokousali pilota a způsobili leteckou katastrofu.

Sloučená otázka

Jedna otázka obsahující ve skutečnosti otázky dvě tak, že jakákoliv odpověď dostane reagujícího do nežádoucí situace. Zejména oblíbené u právníků.

„Přestal jste už bít svoji ženu?“ ve skutečnosti obsahuje otázky dvě: „*Bil jste svoji ženu?“* a „*Přestal jste s tím?“*

Falešná stopa (red herring)

V angličtině výraz znamená původně *uzený sleď*, obrazně (často v detektivkách) *falešná stopa*. Druhotný význam je patrně odvozen z triku při honu na lišku, kdy uzený sleď tažený jezdcem přes území lovu dokázal psy snadno svést ze stopy. V diskusích se jedná o odvedení pozornosti od meritu věci k podružnostem.

Podstatu klamu elegantně vystihuje známá anekdota:

USA: „Kolik je v SSSR průměrný plat kvalifikovaného dělníka?“ SSSR: „A vy zase bijete černochy!“

Nebo:

Manžel: „Opravdu si nemůžeme dovolit norkový kožich. Pracuji dvanáct hodin denně a i tak máme sotva na nájem.“

Manželka: „A na tu mladou servírku tehdy před deseti lety jsi peníze měl, co?!“

1.7.2 Klamy oslovující emoce a další psychologické motivy

Argument klacku

Cíl klamu místo zdůvodnění přesvědčíme nepříjemnými důsledky, které vyvstanou, jestliže nebude souhlasit.

Jsem si jist, že se ve vašem podniku najde trocha peněz pro naší dobročinnou nadaci. (rozhlédnutí se kolem) Vypadá to u vás docela hořlavě. Stačilo by, aby někdo neopatrně upustil kanystr s benzínem, a celé by to tu lehlo popelem.

Argument vzbuzující soucit

Místo věcné argumentace se snaží působit na city.

Pracoval jsem na svém projektu celý týden. Když jej odmítnete, ztratí můj život smysl.

Argument poukazující na důsledky

Tvrdí, že z přesvědčení nebo teorie plynou (údajně) nepřijatelné důsledky, a z toho vyvozuje, že musí být mylná.

Lidé musí být nadřazeni zvířatům. Jaký by jinak byl smysl naší existence?

Kvalifikující jazyk

Spojuje žádoucí výrok s pozitivním označením a vyvolává dojem, že jeho odmítnutím se posluchač automaticky řadí do opačné skupiny.

Každá rozumná hospodyně ví, že bez MegaČistidla4000 je kuchyně k ničemu.
Hodné dítě na strýčka nedonáší.

Společenský apel (bandwagon fallacy, argumentum ad populum)
Zdůvodňuje myšlenku tím, že s ní ostatní souhlasí. To přitom nemá na její faktickou správnost žádný vliv.
Znárodnění je správné, protože ho podporuje 98% procent lidí.
Všechny děti ve třídě přece mají koloběžku/mobil/leukémii!

1.7.3 Záměna předmětu

Útok na člověka (argumentum ad hominem)
Místo argumentace hodnotí jejího předkladatele.
To se dalo od recidivisty čekat.
Té práci se nedá věřit, napsal ji jen proto, aby ho nevyhodili ze školy.
Copak může být kouření nezdravé, když tolik doktorů kouří?

Dovolávání se autority
Každé odvolání se na autoritu nemusí nezbytně být klamem. Klamem takové tvrzení je, pokud odkazovaná autorita je autoritou v jiném oboru, nebo pokud existuje autorita jiná, stejně důležitá, která tvrdí opak.
Policejní zásah proti CzechTeku byl oprávněný – říkal to Karel Gott.
Jak zjistil Dr. SlavnáAutoritaPlacenáTabákovouSpolečností, kouření cigaret může prodloužit život až o dvacet let.

Anonymní autorita
Klam se odvolává na nepojmenovaný, ale údajně dobře informovaný zdroj. Elegantní způsob šíření smyšlených faktů (faktoidů).
Jak uvedl dobře informovaný zdroj, ministr kultury se v noci bojí a zalézá pod postel.
Experti zjistili, že Michael Jackson je ve skutečnosti žena.
V poslední době se tvrdí, že čtyři nemusí být celé číslo.

Zdání klame

Vzhled řečníka, stejně jako záběr kamery v televizi nebo hudba v pozadí ovlivňuje, do jaké míry mu budou posluchači důvěřovat.

Upravenému muži ve vkusném obleku zabíraném z mírného podhledu a s příjemnou hudbou v pozadí televizní diváci uvěří spíše než špinavému dredaři.

1.7.4 Induktivní klamy

Induktivní úvaha spočívá v odhadu vlastností celku na základě zkušeností s jeho částí. Induktivní klamy vyplývají z nedodržování základních statistických pravidel.

Unáhlené zobecnění

Usuzování na vlastnosti celku na základě příliš malého vzorku.

Ekonomové neumějí psát na stroji. Znal jsem jednoho, a ten si při tom málem zlámal ruce.

Nereprezentativní vzorek

Vzorek, na jehož znalosti zakládáme svou úvahu, je sice dostatečně velký, ale neodpovídá rozložení celku.

Bleskový průzkum veřejného mínění, provedený dnes odpoledne ve foyer obchodu Hugo Boss, prokázal, že Češi považují svoji životní úroveň za uspokojivou.

Klamná analogie

Klamná analogie porovnává dva zcela nesouvisející jevy, a tvrdí, že má-li jeden nějakou vlastnost, musí ji mít i druhý.

Státní správa je jako bomboniéra ve spíži: musíte urvat, co se dá, než na vás přijdou.

S reformou je to jako s prasetem. Když chcete prase zreformovat do uzeného, musíte ho nejdřív zabít.

Do této chvíle Neviditelného růžového jednorožce ještě nikdo nespatřil. To ale neznamená, že neexistuje – ve středověku také nikdo nemohl vidět bakterie.

Lenivá indukce

Závěr induktivního úsudku je odmítnut, přestože existuje dostatek důkazů na jeho podporu.

Pan F. byl dnes ráno zadržen policií celý od krve, když se pokoušel hodit do obecní přehrady velký barel se zatím nezjištěným obsahem. Jak tisku řekl ředitel policie, shodou okolností bratr zadrženého, zatím nebyly nalezeny žádné stopy naznačující, že by celá záležitost mohla souviset se včera oznámeným zmizením tchýně pana F.

Klam daný vyloučením

Abychom dosáhli žádoucího úsudku, je někdy nezbytné nevyhovující skutečnosti z úvahy vyloučit, a to například jejich zamlčením.

Ředitel zvěřince překročil své pravomoci, když lamě, tučňákovi a ptakopyskovi zkrátil příděl pohanky. O přídělech pohanky přitom má právo rozhodovat jen kolegium chovatelů. Stěžovatel přitom opomněl uvést, že zkrácení přídělu pohanky pro tučňáka a ptakopyska prosadil u ředitele on sám ve chvíli, kdy kolegium chovatelů mělo úporné průjmy a bylo tedy mimo dosah.

1.7.5 Statistické sylogismy

Klamy vyplývající ze záměny platnosti obecných pravidel a jejich výjimek.

Je špatné ubližovat zvířatům. Tudíž bys neměl udeřit ani psa, co se ti pokouší prokousnout hrdlo.

Humbert Starý pracoval šestnáct hodin denně v kamenolomu a dožil se sta let. Z toho plyne, že kdo se chce dožít sta let, musí pracovat šestnáct hodin denně v kamenolomu.

1.7.6 Kauzální klamy

Chybná časová následnost (post hoc ergo propter hoc)

Z toho, že dva jevy následují po sobě se mylně usuzuje, že mezi nimi existuje příčinná souvislost. (O příčinné souvislosti hovoříme, pokud druhý jev obecně nastane tehdy a jen tehdy, dojde-li předtím k prvnímu. Příkladem příčinné souvislosti může být rozsvícení lustru následující po sepnutí vypínače.)

Kdykoli se v letadle začne podávat káva, dojde k turbulencím. Podávání kávy tudíž způsobuje turbulence.

Týden jsem měl chřipku, ale potom jsem začal pít kočičí džus a chřipka přešla. Kočičí džus tedy léčí chřipku.

Společný efekt

Oba zdánlivě závislé jevy mají nepozorovanou společnou příčinu.

Začala hořet přístrojová deska a pak se auto zastavilo. Zastavení auta způsobil požár přístrojové desky. (Auto může jet i s hořící přístrojovou deskou, oba jevy způsobil zkrat v elektroinstalaci, který odstavil i zapalování motoru.)

Nevýznamná příčina

První je opravdu příčinou jevu druhého, ale v porovnání s ostatními příčinami je nevýznamná. Za klam se nepovažuje, pokud všechny příčinu druhého jevu mají stejnou důležitost (například ve volbách).

Nedojedl jsi ovesnou kaši. Děti v Kamerunu kvůli tobě hladovějí.

Chybný směr

Záměna příčiny a následku.

Častější používání kondomů způsobuje rozšíření AIDS.

Větší počet příčin

Jev má větší počet příčin, ale je označena jen jedna z nich.

Druhou světovou válku způsobila politika appeasementu.

Ke kauzálním klamům dále patří i *omyl hazardního hráče*, který hledá vztahy příčiny a následku tam, kde nic takového není. Příkladem může být hráč, který v loterii sází dlouho netažená čísla v naději, že loterie ve snaze „vrátit se k průměru“ vytáhne právě je. Pravděpodobnost tažení všech čísel je přitom stejná v každém čase bez ohledu na minulost.

Genetický omyl spočívá v přesvědčení, že je možné povahu jevu odvodit z jeho původu, zdroje nebo počátku, nebo zamítnutí něčeho s poukazem na to, že to má podezřelé počátky. Oblíbenou aplikací tohoto omylu je odvozování podstaty věcí pitváním kořenů a historie jejího slovního označení.

1.7.7 Jde o něco jiného

Argumentace kruhem (begging the question)

Výrok, který dokazujeme, je již zahrnut do premis.

Předpokládejme, že Adam nikdy nelže. Z toho, že Adam mluví, tedy logicky vyplývá, že říká pravdu je sice dedukce formálně zcela korektní, o Adamově pravdomluvnosti ale neříká zhola nic.

Irelevantní závěr

Důkaz dokazuje něco jiného, než předmětné tvrzení. Někdy se do této kategorie zahrnují i argumenty ad hominem a jim podobné.

Uvědomte si, jak dlouho je na světě kreacionismus a jak dlouho evoluční teorie. Proto je kreacionismus pravdivější.

Takže jak jsem ukázal, měl obžalovaný nešťastné dětství a ve škole ho každý den spolužáci bili rezavým řetězem a nutili ho jíst penál. Žádám tedy, aby byl obžaloby v plném rozsahu zproštěn.

Variantou tohoto klamu je klam irelevantního cíle, který něco zpochybňuje tvrzením, že to nedosáhlo cíle, o který ale ve skutečnosti nikdy nešlo.

K čemu je NASA, když dodnes nedokázala postavit stálou základnu na Měsíci?

Strašák (straw man)

Podstatou klamu je demonstrativní roznesení protistrany na cucky. Argumenty protistrany zastupuje právě strašák. Ne vždy je strašákem něco, co oponenti opravdu tvrdí, téměř vždy se ale jedná o tvrzení co do váhy argumentace výrazně slabší.

Zastánci potratů vám budou tvrdit, že jít na potrat je levnější, než kupovat výbavu pro dítě. To je ale zjevný nesmysl – do ceny potratu je totiž třeba započítat i nezbytnou hospitalizaci, nemluvě o tom, že na výbavu pro novorozence naše vláda nabízí zvláštní sociální příspěvky. Je tedy jasné, že neexistují žádné rozumné důvody, proč potraty povolovat.

1.7.8 To nevyplývá! (non sequitur)

Klamy založené na znásilňování implikace.

Doložení vyplývajícího

Předpokládá, že automaticky platí i opačná implikace.

Každý policista je státní zaměstnanec. Já jsem státní zaměstnanec, a tudíž musím být policista.

Zamítnutí předešlého

Říká, že v případě neplatnosti předpokladu nemůže platit ani závěr. Implikace přitom neříká vůbec nic o tom, co se stane, když předpoklad nebude platit.

Řekl, „jestli mi nedáš bombón, kopnu tě". Takže když mu bombón dám, nemůže mě kopnout.

Inkonzistence

Klam založený na tvrzení, že jsou pravdivé dva odporující si výroky. Může být založen i na používání obecných pravidel místo výjimek a naopak (viz. statistické sylogismy).

V žádném případě neútočím na živé bytosti. Toho tučňáka jsem zastřelil, protože do mě kloval. Proto splňuji předpoklady pro funkci MírumilovnéhoOchráncePřírody.[5]

1.8 Manipulace z hlediska pohlaví

1.8.1 Žena manipulátorka

Žena s manipulativním způsobem chování izoluje partnera od ostatních. Nežádá jej, aby zanechal práce. Zato ho však připoutá doma o každém víkendu pod záminkou nutných domácích prací a oprav.

Jde o skutečný systém. Systém myšlení, který vyžaduje, že „veškerý volný čas se musí věnovat druhému". Mnoho párů takové kognitivní schéma uznává, aniž by se dalo vypozorovat, že jeden z nich systematicky manipuluje.

[5] František Koukolík, Jana Drtilová: Život s deprivanty II: základy stupidologie, Praha, 2002 (str. 20-27)

Pokud vašemu partnerovi je toto nevědomé schéma vlastní, ale vy ho nesdílíte, logicky prožíváte velkou frustraci (pokud se proti své vůli podřizujete) nebo máte pocity viny (pokud se nějaké činnosti věnujete sami).

Jestliže takové schéma sdílíte oba, zřejmě nepřijmete žádné pozvání (na večeři, do divadla, na výlet apod.), pokud partner není přítomen nebo tam odmítá jít. Pravděpodobně máte jen společné přátele a obvykle se s nimi stýkáte již dlouho. Vlastně nemáte možnost seznámit se s dalšími lidmi. Ani jeden z partnerů se nerozvíjí mimo partnerský vztah, i když se lze domnívat, že skutečný dlouhodobý osobní rozvoj je za těchto podmínek možný.

Nebezpečnější je jiné podobné schéma:
„Když se mají dva rádi, musí cítit potřebu být stále spolu - pokud ne, tak to není opravdová láska." Taková schémata vytvářejí stavy závislosti na druhém. Manipulátor jich využívá k posílení vlivu na partnera.

Příklad:

Tři roky po svatbě Martin vstoupil do období, jemuž sám říká druhá fáze manželství. V této době vznikalo mnoho konfliktů, které se týkaly dvou hlavních témat:

- Martinův volný čas,
- citové a sexuální vztahy

Martin se zmínil o několika výrocích své ženy (v jejímž chování obecně bylo možno určit osmadvacet charakteristických znaků manipulátora). Když například občas jezdil na kole s kamarádem (kterého žena samozřejmě nesnášela), říkala:
„Na co si stěžuješ? Znáš snad někoho jiného, komu by bylo s manželkou tak dobře?"
(Hovořila o tom, co by k ní Martin měl cítit, aniž by se ho zeptala, co k ní opravdu cítí.)
Nebo:
„Hra sluší dítěti, ale zralému muži sluší práce." (Výrok jako z lidového mudrosloví.)
Nebo:
„Zodpovědný ženatý muž má respektovat svou ženu a rodinu." (Komentovala jeho úmysl projet se na kole: „Jestli pojedeš, je to projev neúcty.") Snažila se partnerovi namluvit, že projížďka s kamarádem je důkazem negativního záměru, který je obrácen

proti ní. Aby v něm vzbudila ještě větší pocit viny, podsouvala, že nerespektuje ani děti. Nebo ještě:
„Tvé místo je při nás, a ne bůhvíkde.“ (Tím chtěla říci, že si nestrukturuje svůj volný čas, jako by se „bůhvíkde toulal“.)

Jednou jí Martin odpověděl:
„Víš, občas se potřebuju uvolnit.“
Odsekla mu:
„Ty si troufáš naznačovat, že se mnou se neuvolníš? Ty jsi ale ubožák! Počkej, jednou budeš muset pryč z ráje, který jsi u mě našel. Tak si ho zatím užívej.“

Manipulátorka odmítá vyslechnout partnerovy názory. Mluví o tom, co by měl pociťovat. Vyhrožuje, ale přitom na sebe nebere odpovědnost za případné rozhodnutí („budeš muset pryč“, a ne „já tě vyženu“).
Když se o mnoho let později Martin rozhodl, že zase začne chodit do večerních kurzů, žena mu to kategoricky zakázala.
„Nepřipadá v úvahu, že bys po večerech chodil na kurzy. Zakazuji ti nechávat mě samotnou!“
Potom ještě vydírala:
„Jestli na ty kurzy půjdeš, řeknu mamince, aby s námi jela na dovolenou!“
Martin na to nedbal a na kurzy se zapsal. Dodal k tomu:
„Draze jsem za to zaplatil. Setkal jsem se tam se ženami, které mi dávaly najevo, že se jim líbím, a s muži, kteří mě považovali za zajímavého člověka (úplný opak toho, co moje žena stále tvrdila). Vracel jsem se z kurzů v dobré náladě a s úsměvem. To nemohla unést.“

1.8.2 Muž manipulátor

Muž kromě toho, že stále kritizuje lidi v okolí, hned se k nim chová mile, hned zas nepříjemně, snaží se přinutit partnerku, aby zanechala zaměstnání. Pracovní prostředí jí totiž poskytuje příležitost:

- aby projevila své schopnosti;
- uplatnila své znalosti;
- rozvíjela své kvality;

- dosáhla uznání svého nadání;
- se setkávala s dalšími ženami a muži;
- navazovala hlubší vztahy.

Něco takového si samozřejmě muž manipulátor nepřeje. Začne tedy podkopávat veškeré snahy své partnerky v tomto směru, aby si nad ní udržel kontrolu. Když uplyne fáze svádění, v níž nešetří chválou a „komplimenty“, začíná znevažovat a očerňovat vše, čeho by si na jeho partnerce někdo mohl cenit. O své partnerce se vyjadřuje pohrdavě a uráží ji. Její sebeúcta potom klesá závratnou rychlostí. Za několik měsíců už pak ani neví, jestli to, co říká, co dělá a co je, je správné, nebo ne. Pochybuje o sobě. Některé ženy mohou mít solidní sebedůvěru, a přece ji ztratí, než uplyne jediný rok. Dochází ke značným psychickým i somatickým poškozením. Pochybnosti o sobě zapustí v nitru partnerky manipulátora hluboké kořeny, pokud je přátelé, kolegové a chápaví členové její rodiny neuvedou na pravou míru,. Pracovní prostředí, v němž se pohybuje, jí naproti tomu poskytuje záchytné body a jiný náhled na situaci. Snáze si v něm uvědomí, že nemá většinu chyb a nedostatků, z nichž ji partner obviňuje.

Bohužel se vždycky nepodaří, aby v pracovním prostředí znovu získala sebevědomí. Může na pracovišti vynikat, být dobrá kolegyně, a přesto věřit, že za nic nestojí, protože jí to manipulátor stále opakuje a všemožně podsouvá. Osoba s manipulativním jednáním nerada vidí jakoukoli sílu, která by působila proti jejímu tlaku. Muž manipulátor partnerku může přimět, aby odešla ze zaměstnání. Za záminku mu poslouží tvrzení, že bude lépe, když manželka zůstane doma a bude se starat o děti, nebo bude prohlašovat, že vydělává dost, aby ji uživil.

Ve snaze připravit partnerku o půdu pod nohama ji manipulátor třeba donutí k přestěhování z jejího bytu do jeho, ačkoli se partnerka zdráhá. Případů žen, které ustoupily nátlaku partnera manipulátora, jsou spousty. Jiné se zase vdaly příliš brzy, a proto nemohly studovat a nemají žádnou kvalifikaci. Bývaly sice doby, kdy se slušelo, aby žena byla v domácnosti. Ale „normální“ manžel jí nijak nebránil vyvíjet činnosti mimo domov.

Manžel manipulátor těchto závislých žen si osobuje právo kontrolovat veškeré výdaje. Dozor je přísný. Situace je ještě více ponižující, pokud se manželé rozvedou. Finanční

nesamostatnost představuje značnou překážku v emancipaci ženy, zejména ve věku mezi čtyřiceti a pětačtyřiceti lety.
Některé ženy, které jejich profese velmi zajímá, se odmítly obětovat. Až později si plně uvědomily, že se rozhodly správně.

Příklad:

Alice vypráví, jak se cítila stále víc jak ve vězení, v izolaci od okolního světa. Manžel jí prý říkal: „Přece nepotřebuješ chodit k rodičům tak často!“ „Chodila jsem tam jen na pár hodin jednou nebo dvakrát týdně“, pokračuje Alice. „Někdy jsem se tam setkávala se sestrami. Žádná svatba se nekonala, ale asi v polovině mého těhotenství na mě začal vyvíjet silný psychologický nátlak, abych nechala práce, pustila svůj byt - pod záminkou, že v bibli je psáno, že žena musí vše opustit a následovat muže!“

„Musím dodat, že byl nezaměstnaný, žil ve dvoupokojovém nájemním bytě, takže jeho starší syn musel spát v obývacím pokoji. Měl podanou žádost o sociální byt. Kdyby měl vyživovací povinnost na dvě další osoby, mohl by žádat o větší. Jakmile by ho dostal, mohl by ho dál užívat, i kdyby se jeho situace změnila. Jsem učitelka a svou práci mám ráda. Bydlím ve třípokojovém nájemním bytě a chtěla jsem zůstat finančně nezávislá. Proto jsem pracovala až do porodu. Ale navrhla jsem mu, aby u mě přechodně bydlel, než se přestěhuje. Domnívala jsem se, že to bude jen nakrátko, ale trochu proti mé vůli se u mě zabydlel. Žili jsme tedy spolu. Soužití, které jsem si nepřála, probíhalo velmi bouřlivě. Nakonec podlehl tlaku svého staršího syna (17 let), z mého bytu odešel (v době, kdy jsem byla v zahraničí) a nastěhoval se do svého nového sociálního bytu. Našemu dítěti byl měsíc. Ubývalo mi sebejistoty. Opakovaně mi říkal: ‚Vždyť ty si ani neuvědomuješ, jak jsi nemožná!‘

Rozchod byl bolestný, ale ulevilo se mi. Umožnil mi nabýt určité autonomie. Naštěstí k němu došlo v době, kdy jsem zase nastoupila do práce, takže jsem ho zvládla bez větších potíží. Byl to jen začátek boje, avšak to jsem tehdy nevěděla!“

Na první pohled se Pavlin případ zdá zcela opačný. Pro Pavlu byla práce útočištěm. „Vdala jsem se za něj, abych mu vyhověla, ale dál jsem pracovala ve své profesi zubní lékařky. Moje praxe vzkvétala, pracovala jsem hodně a dařilo se mi. Snažil se mě izolovat. Dokonce mi jednou řekl: ‚Raději bych tě viděl jako prodavačku v supermarketu než jako zubařku!' Neměl zdaleka takové vzdělání jako já. Mezi mými přáteli byli advokáti, ředitelé podniků apod. Necítil se v jejich společnosti dobře, takže se mi je snažil odcizit a kritizoval je. Z města jsme odešli na venkov, kde dobře zapadl, ale já jsem se tam cítila osamělá. Postavili jsme si dům. Byla jsem jako ve vězení. Nechtěl už cestovat ani někam jet na víkend, vymlouval se, že se něco musí v domě udělat (což potom neudělal). Děti byly malé. V práci jsem měla všeho nad hlavu. Z vnějšího pohledu vypadal jako vzorný otec a zodpovědný manžel. Ale ve skutečnosti mi zpřetrhal všechny společenské kontakty. Ocitla jsem se v úplné izolaci."

Po několika letech hotového pekla požádala o rozvod. Manžel chodil s dětmi na procházky po vesnici a šířil o ní pomluvy, že je špatná matka a své děti nemá ráda. Snadno získal svědectví sousedů, aby jimi mohl argumentovat při soudním řízení. Od té doby, co Pavla nežije s manželem, navázala znovu kontakt s přáteli z města, kteří jí poskytli podporu, a s jinými, kteří zmizeli, když se vdala.

Co dělat?

- Neztrácejte kontakt s přáteli, kteří k vám vždycky byli laskaví.
- Svěřte se jim se svými pochybnostmi, myšlenkami a manželskými starostmi. Přátelé, kteří jsou vyrovnaní, vám řeknou svůj názor na to, co není v partnerském vztahu přijatelné. Nezapomeňte však, že celou situaci by pak s vámi měl řešit terapeut, ne přátelé!
- Pokud přátelé a rodina nebudou moci uvěřit tomu, co jim sdělíte, nevzdávejte se, nenechte se odradit a dejte jim konkrétní příklady.
- Navštěvujte své přátele a rodinu pravidelně (spíš jednou za týden než jednou za měsíc), a to bez partnera/partnerky. V partnerském vztahu máte právo zachovat si osobní kontakty a aktivity.
- Pokud jste ztratili přátele z očí, vyhledejte jejich adresu a telefonní číslo a znovu se s nimi začněte stýkat. Vyličte jim, co se s vámi stalo. Přiznejte jim svou slabost i svou část zodpovědnosti za zpřetrhání styků s nimi. Odhoďte svou pýchu!

- Pokud nemáte žádné známé nebo přátele mimo partnerský vztah, snažte se nějaké najít. Zapište se do kurzu, do spolku, sportovního oddílu nebo třeba rozvíjejte své umělecké vlohy. Pusťte se do těchto aktivit, abyste se seznámili s novými lidmi.
- Ty z žen, které mají rády svou práci, ať ji neopouštějí. Pokud vychovávají děti, je dobré si ponechat alespoň částečný úvazek a v každém případě se poohlédnout po nějaké podnětné činnosti mimo domov.

Člověk je společenská bytost. Podpora ostatních lidí je nezbytná k nalezení rovnováhy nebo alespoň k jejímu částečnému uchování.[6]

[6] Nazare-Aga, I. – Nenechte sebou manipulovat, Portál 1999

2. Asertivita

Ve druhé části mé bakalářské práce jsem se zaměřila na problematiku asertivity a úspěšného vyjednávání coby jednoho z mnoha prostředků, jak se vyhnout manipulaci nejen ze strany ostatních osob, ale i té vlastní.

2.1 Pojem asertivita

V každodenním životě se setkáváme se situacemi, které jsou pro nás složité, které nás tzv. vyvádějí z míry. Jak reagovat? Jak se prosadit, abychom se druhého nedotkli? Existují dovednosti, díky kterým lze z těchto situací pohodlně „vyklouznout" – jedny z nich jsou dovednosti asertivní.

Asertivita je způsob komunikace a jednání, kterým člověk vyjadřuje a prosazuje upřímně, otevřeně a přiměřeně své myšlenky, city, názory a postoje jak pozitivní, tak i negativní podoby. Pro některé jedince tvoří asertivita celoživotní strategii jejich jednání. Autor této metody, Američan A. Salter, ji definoval ve významu umět něco jasně tvrdit, stát na svém slovu.

Při prezentaci našeho názoru existují tři základní druhy chování:

- dohoda
- potlačení, únik
- boj

V oblasti teorie asertivity tomu odpovídají tři základní pojmy:

- asertivita
- pasivita
- agresivita

Pasivně jednající člověk nedokáže prosadit své požadavky, neumí je ani přiměřeně sdělit. Je nejistý, omlouvá nebo zpochybňuje svá rozhodnutí. Z pohledu asertivity však ne každá pasivita či rezignace znamená porážku, ustoupením lze někdy také realizovat svůj cíl.

Agresivně jednající člověk se bezohledně snaží prosadit na úkor jiných, jedná násilnicky, arogantně. Může takto dosáhnout úspěchu, ale ten je vykoupen rezervovaným či odmítavým postojem okolí k němu. Agresivní jednání přináší člověku uvolnění napětí, ovšem pouze dočasné.

Oba způsoby jednání, pasivita i agresivita, mají společný základ – považování protistrany za nepřítele, kterého jediným cílem je škodit.

Protikladem obou výše uvedených způsobu je asertivně jednající člověk, který dokáže přesně a jasně vyjádřit, o co mu jde. Má pozitivní postoj k druhým lidem, dokáže poslouchat, přistoupit na kompromis, jedná klidně a rozvážně, působí uvolněně.
Termín „asertivita“ zahrnuje poměrně širokou škálu chápání lidského chování v interakci se sociálním prostředím. Je obtížné přeložit úplně přesně tento pojem tak, aby nedošlo k nepřesnostem.

Takto definují pojem „asertivita“ některé slovníky:

to assert - tvrdit, prohlašovat, prosazovat
assertive - rozhodný, důrazný, kladný, konstatující[7]

as-seró - přiřazovat, připojovat, prohlašovat, osobovat si něco, osvojovat, ujišťovat, zdůrazňovat, tvrdit
assertor - přivlastňovatel (na soudě), vykonavatel svobody[8]

Assertion - tvrzení, výpověď
Assertive - tvrdící, jistící
assertoire, assertoique - tvrdící, jistící, asertorický[9]

V našich překladech se setkáváme s pojmy „zdravé sebeprosazování, „přímé“, „sebeuplatňující“, sebezdůrazňující“ jednání.

[7] Slovník anglicko-český (Praha, SPN 1958)
[8] Latinsko-český slovník (Praha, SPN 1957)
[9] Velký francouzsko-český slovník (Praha, Academia 1974)

Jednostranné chápání asertivity přetrvává i mezi některými odborníky, nejen mezi laiky. Asertivní chování bývá někdy hodnoceno jako hostilní až agresivní. Vychází to ze zkušenosti především pasivnějších jedinců – čím je míra asertivity u člověka nižší, tím více se tomuto jedinci asertivní jednání u druhého zdá jako tvrdé, bezohledné. Proto je jednou z velmi důležitých podmínek případného nácviku asertivity nejen zvládnutí asertivního reagování a jednání, ale i dovednost co nejpřesněji odhadnout reakci lidí na naši asertivitu.

2.2 Členění asertivity

Asertivita se projevuje v komunikaci lidí i v jejich celkovém jednání v různé intenzitě a různými způsoby. Podle těchto hledisek ji lze rozčlenit do následujících skupin:

a) ***základní asertivita*** – jednoduché, jasné a přehledné sdělování a vyjadřování citů, myšlenek a názorů

b) ***empatická asertivita*** – obsahuje vnímavost a citlivost vůči lidem, proniká do vztahu k jinému člověku, respektuje jeho názory, ale zároveň se snaží o naplnění vlastních zájmů

c) ***stupňovaná asertivita*** – lze k ní přejít, když protějšek ignoruje naše stanoviska, je třeba mít postup pod kontrolou a při dosažení cíle okamžitě přestat vyvíjet nátlak – nesklouznout k agresivitě

d) ***konfrontativní asertivita*** – podstatou pro použití tohoto typu je rozpor mezi slovy a skutky partnera, na rozdíl od agresivní konfrontace však na partnera neútočíme, ale klidně a nevzrušeně žádáme o doplňující, vysvětlující informace, vedoucí k vyřešení problému – při náznaku střetu třeba zdůraznit snahu domluvit se

Asertivitu nelze uplatnit ve všech situacích a v komunikaci s každým partnerem. Před rozhodnutím jednat asertivně je dobré zvážit:

- KDY asertivitu použít
- vůči KOMU ji použít
- jakou FORMU použít
- jaké to bude mít NÁSLEDKY

2.3 Asertivní práva a zásady

Cílem uplatňování asertivních práv v životě je především snaha neakceptovat manipulativní jednání druhých vůči nám a zároveň nemanipulovat ostatními lidmi.

2.3.1 Asertivní práva – tzv. Asertivní desatero

1) Máte právo sám posuzovat své chování, myšlenky a emoce a nést za ně i za jejich důsledky sám zodpovědnost – manipulační pověry zastávají názor, že člověk musí být kontrolován vnějšími pravidly a nadřazenou autoritou. Asertivita však říká – jde o náš život, co se v něm stane, záleží na nás samotných a na nikom jiném. My sami musíme být soudci vlastního chování.
2) Máte právo nenabízet žádné výmluvy či omluvy ospravedlňující vaše chování – manipulační pověra nám vnucuje názor, že za své chování jsme zodpovědni druhým lidem → to, co děláme, jsme povinni ospravedlnit. Asertivní je slušně, leč jednoznačně podat vysvětlení bez zbytečného zaplétání
3) Máte právo sám posoudit, zda a nakolik jste zodpovědný za problémy druhých lidí – manipulační pověra tvrdí, že člověk musí být zodpovědný za své blízké i skupiny lidí a instituce, vůči kterým má závazky. Asertivní zásadou je – každý člověk má právo posoudit, za co a do jaké míry nese zodpovědnost
4) Máte právo změnit svůj názor – asertivita popírá tvrzení, že člověk by si měl za svým názorem stát i že změna názoru znamená omyl. Je rozhodující zda se člověk změnou názoru přiblížil více k pravdě
5) Máte právo dělat chyby a být za ně zodpovědný
6) Máte právo říci „já nevím“ – sociální mýtus, opírající se o to, že rodič, učitel a vedoucí by měli vědět všechno, aby mohli být autoritou, vede k tomu, že je pro ně jednoduší si raději odpověď vymyslet, než přiznat, že nevědí
7) Máte právo být nezávislí na dobré vůli ostatních – „není na světě člověk ten, aby se zavděčil lidem všem“
8) Máte právo dělat nelogická rozhodnutí – vycházet i z nelogických rozhodnutí, protože v běžném životě nelze najít jedno tvrzení pro všechny stejné příklady
9) Máte právo říci „já ti nerozumím“ – není naší povinností být vždy empatický vůči druhým. Povinností blízkého člověka není vycítit, co ten druhý žádá, ale má právo se zeptat, co vlastně chce

10) Máte právo říci „je mi to jedno“ – máte právo nebýt perfektní podle definic někoho jiného. Protože co je pro jednoho perfektní, může být pro druhého perverzní.

2.3.2 Asertivní zásady

Nejen asertivní práva, ale i *asertivní zásady* jsou důležité při komunikaci, tady jsou některé z nich:

- Učme se kontrolovat své emoce
- Respektujme i osobní práva druhého
- Stručně a upřímně vyjadřujme své pocity
- Snažme se vidět sebe i druhého reálně
- Pokusme se poznat i stanovisko druhého
- Važme si názorů druhých
- Nemějme navrch za každou cenu
- Přiznejme omyl a napravme ho
- Nacházejme kompromisy[10]

2.4 Asertivita jako obrana proti manipulaci

Hlavním smyslem uplatňování asertivních práv v životě je snaha nepřipustit manipulativní jednání druhých vůči sobě, ale s nadhledem a v klidu jej odmítnout.

Manipulativní jednání lze rozdělit do několika skupin:

- ***nečestné jednání k dosažení vlastního cíle*** – prosazení si neoprávněné potřeby, úlevy v povinnostech, získání neoprávněného nebo nepřiměřeného ocenění
- ***snaha vyvolat v druhém pocit viny*** – „slušný, dobře vychovaný člověk se přece musí o mě postarat, musí se zajímat o druhé, číst jejich požadavky a myšlenky“
- ***ohlupování*** – odvolávání se na zvyklosti, morálku podle svého výkladu, poukazování na úspěchy druhých lidí

[10] Caponni V., Novák T., Asertivně do života, Praha, Grada 1994 (str. 37-38)

- ***získávání vlastního komfortu na úkor druhého*** – využívání dobroty a laskavosti druhého, snaha uvolnit se na druhém, přenést na druhé část své bolesti, neúspěchů a neštěstí
- ***snaha mít jen práva*** – druhý má jen povinnosti, přenášení zodpovědnosti na druhé

Nácvik asertivního jednání

V našem normálním životě existuje několik problémových situací, které člověka nutí chovat se nepřirozeně, neprojevovat své pocity. Mezi ty hlavní bychom měli zařadit :

- vyjádření prostého ne, když chceme odmítnout
- vyjádření prostého ano, když něco potřebujeme
- přijímání a adresování kritiky
- přijímání a udělování ocenění, pochval
- přijímání a sdělování emocí, citů
- projevování přání, potřeb vhodným způsobem

Na každou z nich lze uplatnit některou z mnoha asertivních *technik nácviku*:

- Asertivní NE
- Pokažená gramofonová deska (vytrvalé opakování požadavků stále dokola aniž bychom dali najevo rozrušení)
- Přijatelný kompromis (není-li v sázce vaše sebeúcta)
- Otevřené dveře (přiznáme svému kritikovi, že v tom, co říká, může být něco pravdy, přitom nám tato technika dovoluje zůstat konečným soudcem sebe a toho, co děláme)
- Negativní aserce (učí bez obrany a úzkosti přijímat oprávněnou kritiku)
- Negativní dotazování (technika, která vede k aktivní podpoře kritiky s cílem použít získané informace nebo je vyčerpat)
- Sebeotevření (usnadňuje sociální komunikaci a redukuje manipulaci pomocí sdělování kladných i záporných aspektů naší osobnosti, řídí se principem: dej-dostaneš)
- Volná informace (učí nás hovořit o sobě bez přehnané plachosti, ne tak hluboké jako „sebeotevření“)

2.5 Klady a zápory asertivity

Jsou mezi námi jedinci, kteří jsou schopni obsah techniky asertivity pochopit relativně snadno, dokonce i bez bariér a zkreslení ji používají v praxi. Ostatním zájemcům nezbývá jiná šance, než se seznámit s touto problematikou prostřednictvím trenéra. Lze totiž potkat i takové jedince - samouky, kteří vše dělají pouze pro rozšíření své osobní moci. A v tomto vidím velkou hrozbu nejen asertivity, ale i ostatních psychologických technik. Nedokonalým studiem, zkreslením či špatným vyložením faktů mohou tito lidé způsobovat ještě větší nenapravitelné škody než agresivní nebo pasivní jedinci.

Přesto nelze pominout pozitiva – asertivita preferuje nemanipulativní chování, napomáhá rozvíjet zdravé sebevědomí, prohlubuje mezilidské vztahy, jejich otevřenost, jasnost a přímost a hlavně umožňuje být sám sebou.

Na závěr jedno z asertivních práv, o kterém jsem se zatím nezmínila:
Mám právo sám se rozhodnout, zda budu jednat asertivně nebo ne.

Asertivní jednání je velmi kvalitní a efektivní způsob komunikace, může napomoci i zlepšení sebedůvěry, otevřenosti a upřímnosti jedince. Některým lidem je asertivita vrozená, jiní mají možnost zdokonalovat ji tréninkem asertivních technik. Asertivitu však nelze uplatnit ve všech situacích, nelze všeobecně vymezit kdy jednat asertivně, každý se musí sám rozhodnout, zda pro dosažení cíle zvolí jednání asertivní či jiné.

3. Komunikace

Komunikaci, jako jednu z nejvýznamnějších lidských činností, je možno obecně definovat jako proces výměny informací. K předávání a přijímání informací můžeme využívat různé komunikační kanály - například telefon, e-mail, chat či fax a především osobní rozhovor. A právě při přímém kontaktu mezi lidmi dochází k výměně informací nejen pomocí slova mluveného, ale i pomocí gest, postojů, mimiky obličeje, doteků a pohledů. Tyto mimoslovní projevy komunikace nazýváme souhrnně komunikací neverbální.

3.1 Verbální komunikace

Hned ze začátku si dovoluji podotknout, že ten, kdo není schopen vést a rozvíjet rozhovor, vytváří důležitou podmínku pro postupné izolování své osoby od okolí. Nepatří sem pouze situace, kdy nevím jak začít, ale i reagovat nebo co dělat, když mne někdo osloví. Zdůrazním dvě důležité věci, které umožňují zahájení a rozvíjení rozhovoru. První je umění poskytovat partnerovi tzv. volné informace, druhá je tzv. sebeotevření.

Volné informace vymezíme jako sdělování takových údajů druhé osobě, jež jí umožní pokračovat v rozhovoru. Nebude-li tomu tak, dostáváme sebe nebo druhého do role vyšetřované osoby, která nám nic nesdělí. To, co se potom dostaví, je silně nepříjemný pocit u obou osob a následuje snaha z tohoto rozhovoru „utéct“.

Sebeotevření je druhá důležitá podmínka pro fungování konverzace. Tímto pojmem budeme chápat vše to, co souvisí se sdělováním osobního vztahu k něčemu, někomu, svých pocitů, názorů a myšlenek.

Při nácviku asertivních reakcí nestačí naučit se jen správným slovům, ale celkovému stylu a tónu komunikace. Podmínkou asertivity je slušnost.

3.2 Neverbální komunikace

Komunikace mezi lidmi probíhá v mnoha rovinách, z nichž rovina verbální, tedy pomocí slov, představuje jen menší část. Podle různých výzkumů je podíl neverbální komunikace až šedesát sedm procent, to znamená, že z celkového množství informací až 67% těchto informací vnímáme z mimoslovního projevu našeho partnera. Tento podíl se však různí podle výzkumů. Asi nejuznávanější výzkum A. Mehrabiana hovoří o 55% podílu neverbální komunikace a 45% podílu komunikace verbální (pouhých 7% informací vnímáme z obsahu slov a zbývajících 38% informací připadá na tón řeči, intonaci, sílu a zbarvení hlasu).
Většina mezilidské komunikace tedy probíhá spíše neverbální cestou – tzv. řečí těla, skrze gestikulaci, mimiku, proxemiku, oční kontakt a podobně. Snad proto, že se dříve, než se vyvinula řeč, člověk domlouval gesty. Jistou informaci nese dokonce i vůně partnera, která je jiná, pokud je klidný, a jiná, je-li úzkostný. Významná je také komunikace taktilní – tedy prostřednictvím dotyku.

Jsou chvíle, kdy si člověk svou řeč těla zvlášť uvědomuje, pokouší se ji pečlivě kontrolovat a snaží se jí samozřejmě využít ve svůj prospěch – například u pohovoru při výběrovém řízení nebo při důležitém firemním či obchodním jednání. Jenže tady mnozí narazí. Ovládat řeč těla a rozumět jí není tak snadné, jak se na první pohled zdá. Jde to jen díky dlouhodobému výcviku a zvýšené schopnosti regulovat své emoce. Gesta, která většinou děláme bezmyšlenkovitě, nejen zdůrazňují to, co říkáme, ale navíc sama tlumočí myšlenky, které mluvená řeč nedokáže vyjádřit. Podle pohybů těla se dá dokonce načrtnout jakýsi psychologický portrét člověka.
Neverbální komunikace je ve srovnání s komunikací pomocí slov starší jak z pohledu vývoje lidstva, tak z pohledu vývoje jedince.

Neverbálně člověk vyjadřuje své duševní rozpoložení, pocity, emoce, prožitky nebo myšlenky často ryzeji a pravdivěji než prostřednictvím slov. To, jakým způsobem sami využíváme řeči těla bývá podmíněno naší osobností a především temperamentem. Rozdíly jsou mezi muži a ženami, mezi dětmi a dospělými, mezi různými společenskými skupinami. Ve svém vnějším projevu odrážíme rodinné tradice i kulturní oblast, z níž pocházíme. Řeč těla nemálo vypovídá i o našem aktuálním zdravotním stavu.

Pohled vypovídá o sebedůvěře a o vztahu k druhému. Mimika informuje o emocích, je relativně nejsnadněji čitelná a napodobitelná (úsměv, zachmuření se apod.). Výraz hlasu - výška, barva, melodie, intenzita - vypovídá o psychickém napětí či uvolnění (monotónní hlas vyjadřuje napětí, melodický uvolnění; vysoký napětí); velmi hlasitý slovní projev je signálem touhy ovládnout komunikaci. Gesta jsou průvodcem verbální komunikace.

Server Job3000.cz prováděl v říjnu letošního roku mezi svými návštěvníky zajímavý průzkum. Zjišťoval, do jaké míry uživatelé tohoto personálního serveru využívají mimosmyslovou komunikaci. Výsledky jsou velice zajímavé – téměř dvě třetiny respondentů (přesněji 62 %) uvedlo, že v nějaké formě komunikuje i neverbálně, ať už prostým napodobováním protistrany nebo využitím těch nejzákladnějších postojů a gest.[11]

Projevy neverbální komunikace je možno rozdělit do několika oblastí:

- Proxemika
- Posturologie
- Kinezika
- Haptika
- Gestika
- Mimika
- Paralingvistika

3.2.1 Proxemika

Meziosobní vzdáleností komunikujeme vztah k člověku ve smyslu podřízenosti a nadřízenosti a ve smyslu sympatií a antipatií.

Každý máme určitý osobní prostor, jehož narušení v nás může vyvolat nejistotu, napětí nebo dokonce agresi. Bezprostřední fyzickou blízkost ochotně sdílíme jen s rodinnými příslušníky a důvěrnými přáteli. Narušení osobní zóny výrazně špatně snášejí úzkostní lidé, lidé uzavření a lidé trpící bolestmi. Vnímání osobního prostoru je podmíněno i kulturně, např. Arabové ve srovnání s Evropany nemají požadavek na prostorovou vzdálenost tak velký.

[11] viz. příloha č. 4

Existují 4 typy komunikačních vzdáleností:

1. ***Intimní prostor 15-46 cm***

   Můžeme ho také nazvat tělesný kontakt, jelikož tento prostor je velmi malý. Vidíme ho u lidí si velmi blízkých.

2. ***Osobní prostor 46-120 cm***

   Tento prostor vidíme např. při různých oslavách, večírcích. Jsou to lidé, kteří jsou přáteli.

3. ***Společenský prostor 1,2-3,6 m***

   Tento prostor známe z pracovního prostředí nebo také mezi lidmi, kteří se sice znají, ale nemají tak blízko k sobě, jako v předešlých možnostech.

4. ***Veřejný prostor***

   Tento prostor nás provází na každém denním kroku. Je to např. při procházkách, nákupech atd.[12]

3.2.2 Posturologie

Postoj těla vyjadřuje míru jistoty a sebevědomí člověka.

Co vyjadřují některé postoje?

a) ve stoje:

- zkřížené horní a dolní končetiny - polozavřený až uzavřený postoj - nekomunikativní postoj
- ležérní postoj (opíráme se o něco) - uvolnění, relaxace, okázalý nezájem, agrese
- ruce v bok - agrese, zlost
- ruce v kapsách - nekomunikativní, odpor, neúcta, drzost
- ruce překřížené před tělem - malé sebevědomí
- ruce v pěst – zlost
- ruce zkroucené či spojené před tělem – plachost
- nakročení dopředu - snaha přiblížit se
- nakročení dozadu - ústup (lépe ustoupit do boku)
- přešlapování - nejistota, submise (podrobení se, poslušnost, podřízení, pokora)

[12] Pease, Alan: Řeč těla, Portál, Praha, 2001 – viz. příloha č. 3

b) v sedě:

- mírný předklon – soustředěnost
- na kraji židle, pohledy ke dveřím, na hodinky - netrpělivost, chystání k odchodu
- zkřížené horní a dolní končetiny - nekomunikativní, bariéry, např. v cizím prostředí
- ležérně natažené dolní končetiny, horní končetiny za hlavou - uvolnění, relaxace, nezájem
- zkroucené dolní končetiny – křečovitost
- dolní končetiny těsně vedle sebe, ruce na kolenou - plachost, nejistota
- otáčení hlavy, těla na opačnou stranu - odpor, nezájem o komunikaci

c) hlava

- Vztyčená – vnitřní jistota, samostatnost úsudku, vyrovnaný a stabilní stav
- Sklopená dopředu – momentální beznaděje a ztráta důvěry
- Nakloněná doprava – čeká na nějaké sdělení, ochota hovořit a komunikovat
- Nakloněná doleva – odmítnutí, nechuť komunikovat
- Odkloněná ze směru komunikace – odmítavý postoj, nemějte velké naděje
- Pohození hlavou dozadu – vytvoření odstupu od druhého
- Přivrácená – vzbuzení věrohodnosti

3.2.3 Kinezika

Jedná se o sdělování pohybem těla.

pohyby se skládají z:

- bodových činností - např. uchopení předmětu
- pohybových sekvencí - celý pohybový děj (mytí, oblékání, podávání ruky)
- pohybové prezentace - pohyb po určitou dobu (od příchodu až po odchod)

lze vysledovat:

- rozsah pohybu - do šíře prostoru, závislé na temperamentu
- počet pohybů - zvýšený počet signalizuje napětí
- různorodost pohybů - jinak se pohybuje člověk agresivní, jinak člověk v depresi apod.

3.2.4 Haptika

Komunikace probíhá prostřednictvím doteků. Dotekem můžeme vnímat teplo, chlad, vlhko či třes druhé osoby.

druhy doteků:

a) přímé X nepřímé (přes oděv)

b) profesionální (maséři, kadeřníci) X neprofesionální

c) přátelské, nepřátelské, společenské (podání ruky), láskyplné (rodiče), erotické

Stisk ruky:

- Měkký – určitá nervozita
- Chabý, tzv. „leklá ryba“ – nedůvěra, pochybnosti vůči jiným
- Letmý stisk ruky – strach z celého světa i sám ze sebe
- Stisk pouze prsty – nadřazenost
- Propjaté prsty – signalizuje obranu
- Podání ruky kolmo – rovnocennost
- Podání ruky více dlaní nahoru – osoba podávající takto ruku bere druhého jako nadřazenou osobu, nabízí se
- Podání ruky více hřbetem nahoru – osoba, která podává takto ruku chce vládnout

3.2.5 Gestika

Jedná se o sdělování prostřednictvím pohybu, nejčastěji hlavy a ruky.

gesta:

a) ilustrativní - doprovázející řeč

b) sémantická – významová

c) akustická - luskání prstů, hvízdání

ruka:

a) gesta moci - nahoře je hřbet ruky

b) gesta kooperativní - nahoře jsou dlaně

hlava:

- kývání - ano x ne
- chytání za nos – rozpaky
- chycení celého nosu – zlost
- masáž hřbetu nosu – přemýšlí
- ruka na tváři - zájem, uznání
- doteky kolem očí – lhaní
- zatáhnutí dolního rtu - pocit viny, rozpaky
- kousání prstu - lítost, nervozita

V následující tabulce jsou vyjmenována různá gesta s popisem, co vyjadřují:

	Gesto, poloha	**Signál, informace**
Zájem	nakloněná hlava ke straně ukazovák směřující k uchu hlazení, škrabání na hřbetu nosu hlazení po bradě	zaujetí pozornost, zájem zamyšlení se, zvědavost zvědavost, pozornost
Nezájem	pohled do stropu masírování čela hraní si se šperky kreslení si na papír	nepřítomnost, nezájem únava, nesoustředěnost nepřítomnost, snaha o ukončení neúčast
Opozice	posazení v čele stolu hlava mírně předkloněná brýle v ústech vztyčený ukazovák přivírání očí obě ruce v kapsách	autorita, nadřazenost útok pasivní nesouhlas poučování, pokárání nelibost, příprava na útočení pohrdání, opovržení

3.2.6 Mimika

Sleduje pohyby obličejových svalů a orgánů na obličeji (oči, uši, nos, jazyk, rty).

pravé emoce:

- štěstí x neštěstí
- překvapení
- strach x jistota
- radost x smutek
- klid x hněv, zlost, rozčilení
- spokojenost x nespokojenost
- zájem x nezájem

hrané emoce:

- snadno rozpoznatelné, jsou delší, intenzivnější než pravé
- úsměv může mít více významů - radost x agresivní, ironický, rozpačitý, nejistota, výsměch
- na mimický projev bývají velmi citliví lidé labilní, nevyrovnaní

Pohledová činnost

Dobře známým typem neverbální komunikace je oční kontakt. Mnozí z nás vědomě nebo podvědomě přijímají informace vysílané pohledem očí druhého člověka. Je to možná proto, že signály vysílané očima, resp. jeho zornicemi, jsou při všech setkáních základem komunikace. Nemůžeme je však vědomě kontrolovat a reagujeme na ně pouze podvědomě. Je prokázáno, že pokud spatříme něco, co nám připadá přitažlivé nebo zajímavé, zornice se nám rozšíří a zvětší. Na druhé straně, pokud v nás něco vzbudí pocity zlosti, nepřátelství nebo nesympatií, naše zornice se zúží a zmenší.

Druhy pohledů

Těkání očí vyjadřuje strach nebo nejistotu. Vaše neverbální komunikace říká, že Vám daná situace není příjemná a nejste si příliš jisti výsledkem Vaší činnosti. Pokud Vám položí někdo otázku, u které si nejste jisti, pokud toto chcete skrýt, zaměřte oči do jednoho bodu a hledejte správnou odpověď.

Upřímným pohledem do očí vyjadřujete jistotu a sílu Vaší osobnosti. Dávejte si pozor na správnou délku pohledu do očí. Příliš krátký oční kontakt je opět nejistotou a dlouhý je naopak dotěrný.

Odtržení pohledu je opět velmi důležitý prvek neverbální komunikace. Pokud Váš pohled začne při přerušení očního kontaktu směřovat směrem dolů, vyjadřujete podřízený postoj. Pohled nahoru naopak vyjadřuje nadřazenost.

Pokud si vybavujete pravdivou událost, směřují Vaše oči mírně nahoru a vlevo. Pokud si vymýšlíte, jde pohled spíše vpravo.

délka pohledu:

- normální - 3 sekundy
- kratší - nezájem o komunikaci
- dlouhý - od neznámých lidí nepříjemný, provokující
- velmi dlouhý – „civění, zírání“, především u mentálně retardovaných lidí, psychopatů
- žádný - lhostejnost, šok po sdělení nepříjemné zprávy

rovina očí:

- oči by měly být ve stejné rovině
- při rozhovoru bychom se měli dívat více jak 50% doby do očí

3.2.7 Paralingvistika

Na první pohled se může zdát, že paralingvistika nemá nic společného s neverbální komunikací, ale domnívám se, že rozhodně stojí alespoň za krátkou zmínku.

Paralingvistika je rys hlasové komunikace, což lingvisté nazývají jako parajazyk. Týká se tónu hlasu, hlasové činnosti, rozdíly ve výšce hlasu, tempu, artikulaci, intenzitě, pomlkách. Také se zde může vřadit smích, pláč, vzdechy, sténání.

3.3 Nesoulad verbálního a neverbálního sdělení

Psychologové varují před jevem, který nazývají „dvojná vazba“. Opakovaný nesoulad verbálního a neverbálního sdělování může mít dalekosáhlé důsledky zejména v citovém a osobnostním vývoji dítěte. Matka volá dítě k sobě: „Pojď sem miláčku“, zároveň se však od něj mimovolně odtahuje a v jejím hlase je cítit zloba a nepřátelství. Opakované prožívání takovéto situace dítě mate a znejišťuje. Takové dítě pak obtížně rozlišuje mezi projevy náklonnosti a nezájmu, později může mít potíže v navazování a zejména v udržení kvalitních vztahů. Některé psychologické teorie dokonce naznačují, že právě tato „dvojná vazba“ může hrát svou úlohu v etiologii schizofrenie.

Pokud se chceme orientovat podle řeči těla druhých lidí, pak si můžeme být jisti pouze tehdy, když jsou alespoň tři projevy mimoslovní komunikace v souladu, vyjadřují totéž, když tři signály vyjadřují například rozpaky, pohodu, nervozitu, agresivitu nebo oddanost. Jako pozitivní signály řeči těla, které vyjadřují vnitřní klid a vyrovnanost, můžeme vnímat, když druhý člověk klidně a volně využívá prostor, který má k dispozici, má uvolněný postoj, nesouměrné posazení, vizuální kontakt a působí přirozeně.

Jako negativní signály typu „něco není v pořádku“, můžeme hodnotit nevyužívání prostoru, nervózní projevy, manipulaci s předměty, roztěkanost, neklid, dotýkání se obličeje, zaťaté pěsti, upjatost, afektovaný projev. Nervozitu poznáme podle rukou a podle nohou - podle podvědomých pohybů, kterými druhá osoba uvolňuje svoje napětí. Ti, co nemluví pravdu či předstírají, mívají méně gestikulace a více tzv. autokontaktů (mnou si ruce, tahají se za uši, nos, dotýkají se tváří). Na nepřátelství lze usuzovat podle agresivních pohybů rukou a nohou, někdy i úst, podle sevřených pěstí, „studených“ očí apod.

Signály sdělující, že chce partner uzavřít dohodu jsou náhlé uvolnění napětí, zvýšený zrakový kontakt, přiblížení se. Pokud s námi někdo psychicky vyloženě „ladí“, pak se to projeví i souladem, zrcadlením mimoslovní komunikace. Můžeme pozorovat stejnou polohu těla, podobné držení hlavy, ramen a rukou, podobné tempo a hlasitost řeči, podobnou dynamiku těla. S takovým člověkem jsme si sympatičtí a oba máme dobrou vůli spolupracovat s tím druhým.

Lidé tyto signály vnímají spíše podvědomě, ale velmi silně. Převážná většina vašeho dojmu z projevu někoho jiného závisí na tom, jak vnímáte jeho řeč těla.

Existují desítky teorií objasňujících význam toho či onoho pohledu, pohybu nebo gesta. Měli bychom je však využívat spíše jako orientační vodítko než jako slovník tajné řeči neverbální komunikace. Intuice, vnímavost a naladění se na partnera v komunikaci jsou nejlepším prostředkem k vzájemnému porozumění.

Řešení problémů současnosti z pohledu sociální pedagogiky

Zde bych si dovolila citovat prof. PhDr. Blahoslava Krause, CSc. a jeho referát ve sborníku příspěvků z odborného semináře uskutečněného ve spolupráci s Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na téma „Konstituování Sociální pedagogiky jako vědeckého oboru“.

Snad nejtěžším úkolem stojícím před pedagogikou v této spojitosti je pomoc při hledání identity, jakéhosi vnitřního zakotvení v této rychle se měnící době, pomoci těm, kteří tomuto tempu nestačí, nejsou vybaveni dostatečnou flexibilitou, nezvládají úkoly před ně stavěné a selhávají. A těch výrazně přibývá. Je tedy potřebné naučit se ovládat strategie pro zvládání těchto životních situací, je nutné se naučit i prohrávat, ale nezůstat definitivně poražen. To vše můžeme zahrnout pod termíny sociálně pedagogická práce, sociální (prosociální) výchova. Prosociální chování je většinou charakterizováno jako chování vstřícné, pomáhající druhému ve svízelné situaci, chování altruistické.

Jako významná a aktuální pro sociální pedagogiku se jeví následující témata:

1. *Sociální podmíněnost výchovného procesu, faktory sociální determinace výchovy.*
   Je důležité postihnout vzájemné souvislosti výchovného procesu a současného vývoje společnosti v oblasti ekonomiky, kultury, hodnotového systému, veřejného mínění, úrovně mezilidských vztahů. Důležitý je pohled stochastický (kam společnost směřuje, jaké lze předpokládat dopady na výchovně vzdělávací proces a v čem je naopak možné vidět priority výchovy a vzdělávání pro budoucnost).
2. *Výchova jako součást procesu socializace.*
   Vztah obou zásadních procesů formujících osobnost, který je možné chápat jako regulační zásahy do objektivně probíhajícího procesu socializace. K tomu se váží procesy jako akulturace, enkulturace, sociální zrání, adaptace, sociálně pedagogické dění. Jako aktuální se jeví pohled na vztah socializace a výchovy z hlediska jednotlivých životních fází, stejně jako svou roli hrají jednotlivé socializační faktory v současnosti.

3. *Prostředí a výchova*

Téma tradiční, nepozbývající na aktuálnosti, protože je třeba reflektovat změny, ke kterým dochází jak na úrovni lokální, tak až po úroveň globální, jejíž význam neustále stoupá. Z hlediska úlohy prostředí ve výchovném procesu je důležité uvědomění si dvou základních stránek, které existují a působí v každém konkrétním prostředí, tj. věcně prostorové (materiální) a osobnostně vztahové (sociálně psychické). Důležitost tématu stoupá s rostoucím ohrožením optimálního rozvoje osobnosti (dítěte především), ke kterému v jednotlivých typech prostředí dochází, a hledáním možností sociální pedagogiky v souvislosti s profylaxí a kompenzací těchto ohrožení.

4. *Charakteristika konkrétních základních prostředí.*

K nim patří v prvé řadě rodina, která prochází určitým vývojem, který poznamenává její funkce, vnitřní život i její prostředí. Na základě diagnostikování rodinného prostředí je třeba obzvlášť věnovat pozornost narušenému rodinnému prostředí (disociální prostředí). Neméně důležité je zamyšlení nad současnou rolí prostředí různých výchovných zařízení. Lze to demonstrovat na změnách sociálně psychického klimatu ve školách. Z toho však vyplývá, že je třeba změnit pojetí výchovy a celkovou atmosféru ve školách i dalších výchovných institucích. Stranou pozornosti by neměly zůstat ani vrstevnické skupiny. Měli bychom se o prostředí těchto skupin (part) zajímat více jak po stránce teoretické, tak v praxi. Stejně tak o fungování dětských a mládežnických organizací a hnutí. Zamýšlet se nad možnostmi, jak komunikovat s těmito skupinami a ovlivňovat jejich orientaci, jak vytvářet prostor pro participaci.

5. *Působení médií a výchovný proces*

Téma, které nabývá rovněž čím dál více na závažnosti. Vstupují (internet) čím dál více do života ve směru pozitivním i negativním. Je třeba reflektovat jejich manipulativní účinek, hledat vztahy a možnosti výchovy v souvislosti s působením médií.

6. *Životní způsob a jeho utváření.*

Je třeba analyzovat strukturu životního způsobu současné populace (především dětí a mládeže) a v té spojitosti zvláštní pozornost věnovat charakteristice zdravého životního způsobu a především pak úloze a funkcím volného času.

Pro sociální pedagogiku je vedle problematiky zdravého životního způsobu neméně důležité pojetí sociálně deviačního (disociálního) životního způsobu a hledání cest jeho kompenzace.

7. *Životní a výchovné situace, krizové situace a jejich řešení pokládáme za zásadní.*

Podstatou daného tématu je uvedení problematiky životních situací do souvislostí sociálně pedagogických. Vycházíme z předpokladu, že každá životní situace může mít jistý pedagogický efekt. Jádrem tématu by měla být analýza výchovných situací (fáze, uzlové body, znaky, principy ovlivňování). Na to pak navazující problematika krizových životních situací a jejich řešení, kde pomáhající profesionál může sehrát významnou roli. Vyústěním tématu je úvaha o možnosti prevence krizových životních situací, zvyšování odolnosti vůči nim, pomoci ku svépomoci.

8. *Profese (osobnost) sociálního pedagoga*

Vzhledem k jejímu rozvoji rozhodně zasluhuje rovněž pozornosti. Stále není dostatečně rozpracována charakteristika dané profese (pracovní činnosti, kompetence, podmínky pro výkon profese, možné typologie). S tím je spojena i problematika pojetí přípravy sociálního pedagoga stejně jako možnosti uplatnění v nejrůznějších zařízeních a v různých oblastech společenského života.

9. *Práce sociálních pedagogů v terénu.*

Práce sociálních pedagogů není zdaleka zarámována jen do prostředí konkrétních výchovných zařízení. Čím dál více se hovoří o potřebě kontaktních pracovníků pohybujících se v terénu, která má svá specifika. Typickým příkladem je činnost sociálního asistenta – streetworkera (práce na ulici). Jedná se o práci s určitými cílovými skupinami v jejich časoprostoru. Cílovou skupinu představují převážně děti a mladiství žijící rizikovým (disociálním) způsobem života (drogově závislí, prostitutky, děti ulice). Prioritním úkolem této práce je asistence (doprovázení) při zvládání krizového období života.

10. *Sociálně výchovné působení v minoritních a rizikových skupinách, práce s komunitami.*

Navýsost aktuální je problematika multikulturality a s ní související multikulturní výchovy. V praxi se pak jedná o využití znalostí o terénní práci. Problematika minorit je aktuální a významná nejen s ohledem na romské etnikum, ale vzhledem k demografickému vývoji naší společnosti a očekávanému přílivu

přistěhovalců. Na to navazuje problematika komunit a práce s komunitou. To vše staví na principu spolupráce a přeměny pasivního příjemce určité pomoci v aktivní za sebe odpovědnou osobnost.

11. *Probace a mediace*

Téma, které vychází z toho, že dekriminalizace, depenalizace, reintegrace mladistvých je jedním z pilířů Úmluvy o právech dítěte. Vzhledem k tomu by mělo být mladistvým pachatelům, kteří se přiznají ke spáchání trestného činu, nabídnuto alternativní soudní řízení, od začátku s větší nadějí resocializace. Jedná se tedy o zabezpečení hladkého průběhu odklonu v trestním řízení.

12. *Pomáhání, dobrovolnická práce.*

Podstatou daného problému je charakteristika pomáhání jako jednání vycházejícího z jedné z nejdůležitějších morálních norem, reflektující altruistické potřeby. Nového étosu se pomáhání dostává s jeho postupnou profesionalizací v průběhu 20. století. Jsou také již vypracovány styly této práce a postupy – metody pomoci. I v současnosti je aktuální pomáhání na bázi nestátní, neprofesionální a v té spojitosti dobrovolnictví. Jedná se o činnost různých nadací, charitativní, diakonie, občanská sdružení, veřejně prospěšné společnosti.

13. *Metody sociálně výchovného působení.*

Zatímco tradiční pedagogika pojednává především o metodách přímého výchovného působení, sociální pedagogika akcentuje metody nepřímé. Jedná se o takové metody, kdy vliv vychovatele není bezprostřední a přímočarý směrem k vychovávanému (např. vysvětlování, vytýkání chyb apod.), ale využitím okolností, prostředí, vlivů z okolí se snaží vychovatel na danou osobnost zapůsobit. Tedy naplňují tyto postupy princip, kdy vychovávaný co nejméně pociťuje, že je vychováván. Lze sem zahrnout: organizování prostředí, práci se skupinou (může mít podobu využití skupinového mínění, dramatizace, intervence do sociálně psychického klimatu skupiny), využívání životních situací (základních životních aktivit: hra, práce), inscenaci (založena na modelových situacích), režim (metoda staví na navození jistého řádu).

Shrneme-li, sociální pedagogika představuje obor, který se soustřeďuje na otázky pomoci při utváření optimálního životního způsobu. Vstupuje do interakčních a socializačních teritorií, ve kterých jsou procesy výchovy (vzdělávání), organizování podmínek rozhodující a také tam, kde „standardní“ výchovné postupy selhávají či vedou k psychosomatické újmě.

Sociální pedagogika pojednává o tom, jak optimalizovat a usměrňovat životní situace a procesy, a to s akcentem na vnitřní potenciál jedince a jeho individualitu. Centrálním tématem, které se prolíná celým obsahem sociální pedagogiky, je rozvoj sociální kreativity, aktivizace sil každého vychovávaného.

Specifika sociální pedagogiky (ve srovnání s tradiční pedagogikou jako takovou) můžeme hledat v souvislosti s:

a) objektem výchovy, kde akcent klade ne na jedince, ale na sociální skupiny různého charakteru (profesní, různé komunity, minority, vrstevnické skupiny apod.). Jedince jako objekt výchovného ovlivňování pojímá v širších souvislostech prostředí, ve kterém žije,

b) cíli výchovy, kde preferuje orientaci na altruistické jednání, filantropistické cítění, spolupráci a vzájemnou pomoc, především pomoc „slabším“, tendence demokratizace a humanismu,

c) metodami a prostředky, kde upřednostňuje postupy, kterými vychovávaného neovlivňujeme přímo, ale prostřednictvím podmínek, prostředí, využívání interpersonálních vazeb, režimu apod. [13]

[13] Prof. PhDr. Blahoslav Kraus, CSc. – K aktuálnímu pojetí a postavení sociální pedagogiky, Sborník příspěvků z odborného semináře uskutečněného ve spolupráci s Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na téma „Konstituování Sociální pedagogiky jako vědeckého oboru“, IMS Brno, 2004 (str. 53-57)

Závěr

Cílem mé bakalářské práce bylo shromáždění informací o manipulativním jednání, které představuje, dle mého názoru, velice závažný problém současnosti, a na základě těchto informací navrhnout možnosti obrany proti těmto manipulacím. Uvedla jsem zde i cíle a metody sociální pedagogiky a její pohled na řešení některých základních společensko-pedagogických problémů, manipulaci nevyjímaje.

Sociální komunikace vyplývá z potřeby člověka vyměňovat si informace s jinými lidmi a integrovat se s nimi. Je to podmínka lidské existence. Přerušení komunikace, izolace od informací, může vyvolat psychickou deprivaci. Sociální komunikace je prostředkem a současně základním aspektem sociálního styku. Jejím vlivem se rozvíjí a mění vztah mezi účastníky sociálního styku.
Při sociální komunikaci se ovšem můžeme stát i obětí manipulací ze strany druhých osob. A nemusí jít pouze o profesionální manipulátory, ale mnohdy – bohužel – o naše nejbližší.

Tato práce by měla být poučením a návodem, jak rozeznat základní znaky manipulátora a zejména jaké jsou možnosti obrany proti takovému jednání.
Zmínila jsem se i o rozeznávání našich vlastních pokusů o manipulaci a o způsobech, jak změnit přístup k sobě i k druhým a tím se z bludného kruhu svých manipulací vymanit.

Zaměřila jsem se na asertivitu, jako na jeden z mnoha způsobů obrany proti manipulacím, její práva a zásady, nácvik a techniky. Umění jednat asertivně je nezbytné k dosažení zdravé komunikace a dosažení svých cílů bez použití agrese či jednání na úkor druhého. Asertivně jednající člověk je zdravě sebevědomý, nestydí se za svůj názor, dokáže říci „ano“, pokud souhlasí nebo „ne“, pokud nesouhlasí a nebojí se toho, že ho za to někdo odsoudí. Takový člověk svobodně vyjadřuje, co cítí a nepotřebuje ke svému životu žádnou manipulaci, ani žádné ovlivňování.

S otázkou asertivity je nerozlučně spjata otázka komunikace a to zejména komunikace neverbální. Z nejrůznějších výzkumů, které se prováděly po celém světě, vyplývá zcela jasně, že při vnímání druhé osoby se zaměřujeme z více jak devadesáti procent na to, co nám říká neverbálně. Verbální komunikaci věnujeme pouhých sedm procent, zbývající procenta jsou vnímána z řeči těla – pohledu, postoje, tónu hlasu, upravenosti, výrazu tváře apod. Proto jsem se zaměřila nejen na popis jednotlivých disciplín, které se neverbální komunikací zabývají, ale i na návod, jak se naučit „číst“ některé základní znaky řeči těla. Konkrétní příklady jsou uvedeny v přílohách bakalářské práce.

Při studiu odborné literatury a sbírání informací z nejrůznějších zdrojů jsem si prohloubila své dosavadní znalosti, získala spoustu nových a ráda bych toto téma dále prohloubila v rámci své diplomové práce, zejména pak i provedením výzkumu se zaměřením na zjištění povědomí občanů o manipulativním jednání a možnostech obrany. Současně bych se ráda věnovala i tématům, pro která již v této práci nebyl prostor – např. persvaze, brainwashing, manipulace mysli - projekty CIA, mediální manipulace či náboženství a sekty.

Resumé

Práce je rozdělena do třech hlavních částí – manipulace, asertivita a komunikace.
V úvodu je popsáno celkové zaměření bakalářské práce a představení řešeného problému.

První část je věnována samotnému problému manipulace, a to vysvětlení pojmu, popis základních projevů manipulace a možnosti obrany proti ní. Zmiňuji se zde i o rozpoznávání našich vlastních sklonů k manipulování a ovládání jiných lidí a o možnostech jejich překonání. Vzhledem k tomu, že v dnešní době, plné informačních šumů, zahlcení reklamou a jakéhosi odosobnění vztahů, je velmi těžké odhadnout, kdy se jedná o manipulaci a kdy druhá osoba pouze nemá ten správný „řečnický talent“. Proto jsem se zmínila i o možnostech rozpoznání toho, co manipulací není. V další kapitole jsem se zaměřila na osobnost manipulátora a jsou zde vyjmenovány znaky, podle kterých je možno manipulaci odhalit. Velká část je věnována tzv. logickým klamům, se kterými se setkáváme téměř každý den, ale málokdy si je uvědomujeme. V závěru první části jsou uvedeny příklady manipulátorů z hlediska pohlaví.

Druhá část je zaměřena na asertivitu, kterou jsem vybrala jako jeden z mnoha možných způsobů obrany proti manipulaci a současně zdravého sebeprosazení. Dle mého názoru se jedná o jeden z nejúčinnějších nástrojů v boji proti manipulativnímu jednání. Charakterizuji zde pojem asertivity, její členění, práva a zásady a možné využití v běžném životě, včetně praktického nácviku asertivního jednání. V závěru druhé části je shrnutí kladů a záporů této metody.

Ve třetí části jsou popsány způsoby komunikace, a to jak komunikace verbální, tak i neverbální, přičemž převážná část je věnována právě komunikaci neverbální. Jsou zde popsány jednotlivé obory, které se neverbální komunikací zabývají a uvedeny příklady „čtení“ řeči těla. Zmiňuji se zde i o nesouladu verbálního a neverbálního sdělení, které může mít, zejména v době dětství či dospívání, neblahý vliv na vývoj člověka.

Samostatnou kapitolou mé bakalářské práce je řešení problémů současnosti z pohledu sociální pedagogiky, kde jsem si dovolila citovat prof. PhDr. Blahoslava Krause, CSc. a jeho referát ve sborníku příspěvků z odborného semináře uskutečněného ve spolupráci s Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na téma „Konstituování Sociální pedagogiky jako vědeckého oboru“. Touto kapitolou jsem chtěla vyjádřit, že manipulativní jednání a manipulace všeobecně je jen kapkou v moři současných společensko-pedagogických problému, které před námi vyvstávají.

Závěr obsahuje shrnutí a komentář ke zpracované bakalářské práci, včetně vytyčení témat, kterým bych se ráda věnovala ve své diplomové práci.
V přílohách jsou pak obsaženy zejména praktické návody ke čtení řeči těla.

Anotace

Jana Vojtková

Maska lidskosti – manipulativní chování člověka jako společensko pedagogický problém

Bakalářská práce se věnuje vysvětlení pojmu manipulace, doporučení způsobů obrany proti manipulativnímu jednání se zaměřením na nácvik asertivního jednání a umění čtení řeči těla. Shrnuje poznatky z oblasti všeobecné i sociální pedagogiky a ostatních souvisejících vědních disciplín. Je zde nastíněna otázka dalšího řešení nejen manipulativního jednání, ale i dalších společensko-pedagogických problémů současnosti z pohledu sociální pedagogiky.

Klíčová slova

Manipulace, manipulativní jednání, manipulátor, logický klam, asertivita, asertivní desatero, neverbální komunikace, řeč těla

Annotation

Jana Vojtkova

Mask of humanity – manipulation behaviour of person as a sociopedagogic problem

Bachelor final work attend to explanation what manipulation is, recommend ways of guard against manipulation behaviour with a view to practise assertion and body language. Work summarizes knowledges from area of general and social pedagogy and another related science disciplines. Therewithal is trying to find out a solution not only of manipulation behaviour but also of another actual sociopedagogic problems in social pedagogy view.

Keywords

Manipulation, manipulation behaviour, manipulator, logical illusion, assertion, assert decalogue, non verbal communication, body language

Seznam literatury

1. Řehoř, A. *Metodické pokyny pro vypracování bakalářské práce*, IMS Brno, 2006

2. Olejníček, A. *Výcvik asertivního jednání*, IMS Brno, 2003

3. Kohoutek, R. *Sociální psychologie*, IMS Brno, 2004

4. Vízdal, F. *Techniky poznávání osobnosti*, IMS Brno, 2004

5. Švandová, B. *Úvod do logiky a argumentace*, IMS Brno, 2003

6. Sýkora, F. *Sociální komunikace*, IMS Brno, 2003

7. Kraus, B., Poláčková V. a kol. *Člověk-prostředí-výchova - k otázkám sociální pedagogiky*, Paido, 2001

8. Kraus, B. *K aktuálnímu pojetí a postavení sociální pedagogiky*, Sborník příspěvků z odborného semináře uskutečněného ve spolupráci s Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na téma „Konstituování Sociální pedagogiky jako vědeckého oboru“, IMS Brno, 2004

9. *Zákon č. 231/2001 Sb.*

10. *Slovník anglicko-český, SPN*, Praha 1958

11. *Latinsko-český slovník*, SPN, Praha 1957

12. *Velký francouzsko-český slovník*, Academia, Praha 1974

13. Orwell, G. román *1984*

14. Caponni, V., Novák, T. *Asertivně do života*, Grada, Praha 1994

15. Pease, A. *Řeč těla*, Portál, Praha 2001

16. Řezáč, J. *Sociální psychologie*, Paido, Brno 1998

17. Watzlawick, P. *Úvod do neštěstí*, Konfrontace, Hradec Králové 1994

18. Laing, Ronald D. *Uzly*, Rowohlt, Reinbek 1972

19. Nazare-Aga, I. *Nenechte sebou manipulovat*, Portál 1999

20. Green, G.H. a kol. *Přestaňte být manipulováni*, Pragma 2000

21. Koukolík, F., Drtilová, J. *Život s deprivanty II, základy stupidologie*, Praha 2002

22. Drapel, Hrabal *Vybrané poradenské směry*, Karolinum, Praha 1995

23. Hayesová N. *Základy sociální psychologie*, Portál

24. Drapela, V.J. *Přehled teorií osobnosti*, Portál

25. Goleman, D. *Za maskou je člověk*, Columbus, Praha 1997

26. Nakonečný, M. *Encyklopedie obecné psychologie*, Academia, Praha 1997

27. Nakonečný, M. *Úvod do psychologie*, Academia, 2003

28. Novák, T. *Otestujte si svou duši*, Grada, Praha 1998

29. Fisher R., Ury W., Patton B. *Dohoda jistá*, Management Press, Praha 1994

30. Alder, H. *NLP pro manažery*, Pragma, 1997

31. Carnegie, D. *Jak získávat přátele a působit na lidi*, P. Dobrovský-BETA, 2004

32. Atkinsonová, R.L. a kol. *Psychologie*, Victoria Publishing, Praha 1995

33. Morschitzky, H., Sator, S. *Když duše mluví řečí těla*, Portál

34. Lauster, P. *Testy osobnosti*, Svoboda, Praha 1996

35. Klimeš, J. *Obrana proti manipulacím obchodníků*, Psychologie Dnes 10/2002

36. Klimeš, J. *Rajské pokušení manipulací*, Psychologie Dnes 1997

37. Koucká, P. *Psychologie Dnes* 12/2005

38. Hanák, A. *Co vyčtete z tváře*, Moje psychologie 1/2006

39. Sutphen Dick *Bitva o Vaši mysl*, překlad Jan Kreps

40. www.gybon.cz/~rusek/zsv/index-psychologie.html

41. http://seminarky.cz/Asertivita-8049

42. http://referaty-seminarky.cz/asertivita/

43. http://www.sszdra-karvina.cz/uvod.htm

44. http://www.seminarky.cz/Rec-tela-podle-Erharda-Thiela--7524

45. http://poradna.prace.cz/image_a_uspech/rec_tela/

46. http://www.hledampraci.cz/poradna-zamestnani/neverbalni-komunikace-prace.php

47. http://stehlikovaeva.sblog.cz/psychologie/

48. http://www.kariera.cz/poradna/clanek/co-zamerit-behem

49. http://www.dama.cz/clanek.php?d=2678

50. www.wikipedie.cz

51. www.kyberpunk.cz

Seznam příloh

Příloha č. 1 - Přehled základních emocí

Příloha č. 2 - Pohyby očí

Příloha č. 3 - Vzdálenost a zaujímání prostorových pozic

Příloha č. 4 - Výsledky průzkumu prováděného Serverem Job3000.cz

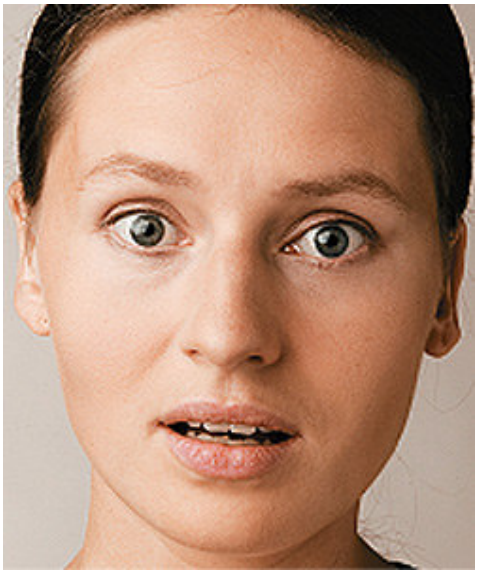
Příloha č. 1 – Přehled základních emocí

1. Pohrdání

Hlavním rysem pohrdavého výrazu je stažený a mírně pozdvižený koutek úst, podobně jako při ušklíbání.

Na rozdíl od hněvu nebo znechucení se brada lehce zdvihá, jako kdybyste na někoho chtěli shlížet svrchu a dát mu najevo svůj nesouhlas. Je zajímavé, že většina lidí se dokáže ušklíbnout s lehce pozdviženým rtem pouze na jednu stranu. Na druhou jim to nejde, ať se snaží sebevíc.

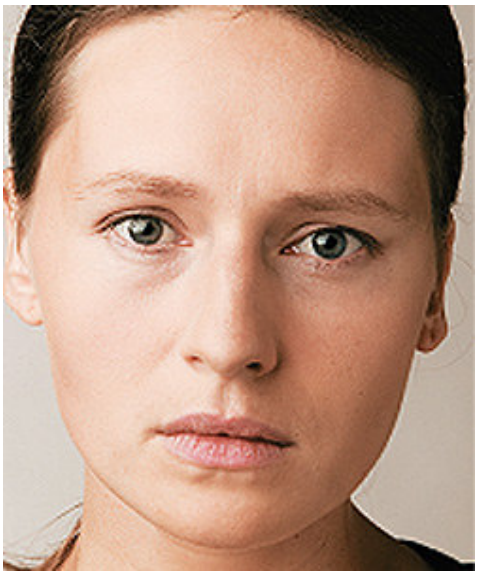
2. Překvapení



Při překvapení se obočí zdvihá vzhůru, aniž by se přibližovalo k sobě, a oči se zdají být větší a zakulacené. Na okamžik se mohou ústa pootevřít k úsměvu, to do té chvíle, než zjistíme, zda je situace libá či nelibá. Když se překvapení mísí se strachem - např. při sledování strašidelného filmu nebo vyslechnutí špatné zprávy - zdvižené obočí se k sobě přiblíží a spodní víčka ztuhnou.

Už hodně malé děti při překvapení povyskočí, ve věku, kdy ještě vůbec neznají strach. Překvapení je emoce, která se velmi obtížně předstírá, jak vám potvrdí každý, kdo se někdy musel tvářit, že nějakou zásadní zprávu slyší poprvé, přestože už o ní věděl.

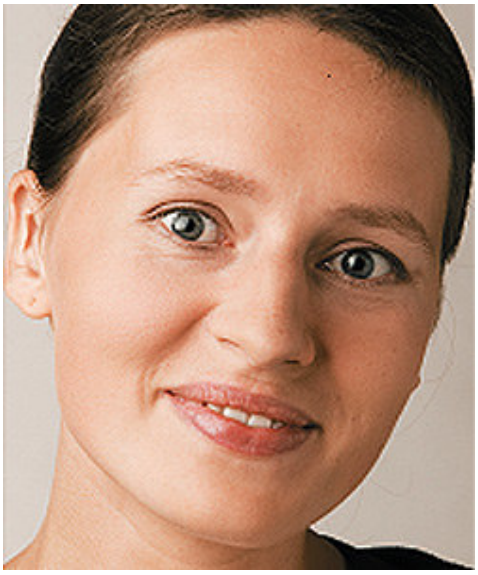
3. Smutek



Poznáte ho podle koutků úst, které se kloní směrem dolů. Spolehlivě napovědí oči, které postrádají lesk a jiskru. Smutné oči prozradí mnoho, i když se dotyčná osoba může snažit vypadat spokojeně. Smutek se někdy mísí s radostí. Když je zdvižené, široce od sebe posazené obočí vyjadřující smutek doprovázeno úsměvem, znamená to sladkobolný prožitek, např. šťastné vzpomínky na zemřelého.

Nejlépe identifikujeme emoce, které sami cítíme, takže pokud jste tuto neuhodli, je to možná tím, že jste šťastní. Ženy poznají smutnou tvář rychleji než muži a dokonce dvoutýdenní miminka rozliší mezi smutkem, štěstím a překvapením.

4. Štěstí



Lidé, kteří se často smějí, jsou všeobecně vnímáni jako příjemnější společníci. Podle studií už sám fakt, že se smějeme, může být příčinou lepšího pocitu. Je to způsobeno mechanismem, kterému se říká „obličejová zpětná vazba/odezva“. Mozek si úsměv spojuje s pocitem štěstí, a tak když se smějeme, obličejové svaly vyšlou do mozku signál a ten uvolní neurotransmitery působící pozitivně na lidskou psychiku.

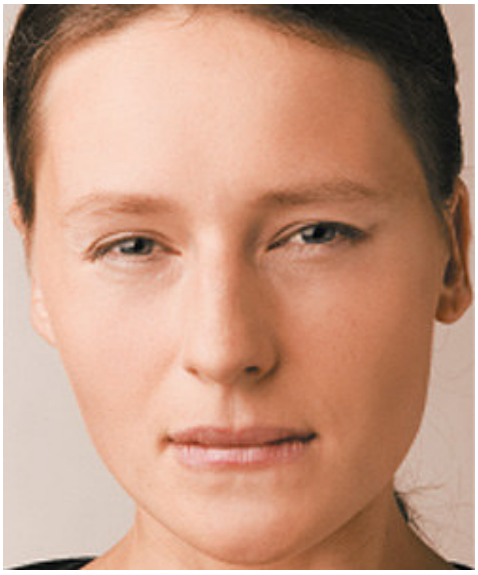
Poznat přirozený úsměv od předstíraného je obtížné, když se potřebujete přesvědčit, zda je úsměv upřímný, dávejte pozor, jestli se zdvihají tváře a zároveň nepatrně klesá obočí. Falešné úsměvy bývají trošku skloněné.

5. Strach

Tato tvář se opravdu bojí. Prozrazují to široce rozevřené oči. Když strach zobrazuje celá tvář, rozšíří se oči, koutky úst se protáhnou dozadu, ústa se pootevřou a uprostřed čela se objeví vrásky, zatímco obočí se zdvihne a pohne směrem k sobě. Takový výraz spatříme jen ojediněle, protože strach je emocí, kterou se učíme skrývat už jako děti. Zdvižené obočí může znamenat také obavu. Když se někdo snaží předstírat, že se nebojí, musíte se mu pozorně dívat do očí.

Televizní moderátoři potvrdí, že úsměv a zdánlivě klidné chování ve vypjatých situacích jsou snadné, ale co skutečně cítí, vždycky prozradí oči. Rozšíří se, a tak je vidět část bělma, existuje ještě další vodítko ve víčkách: horní se zdvihnou, zatímco spodní strachy strnou.

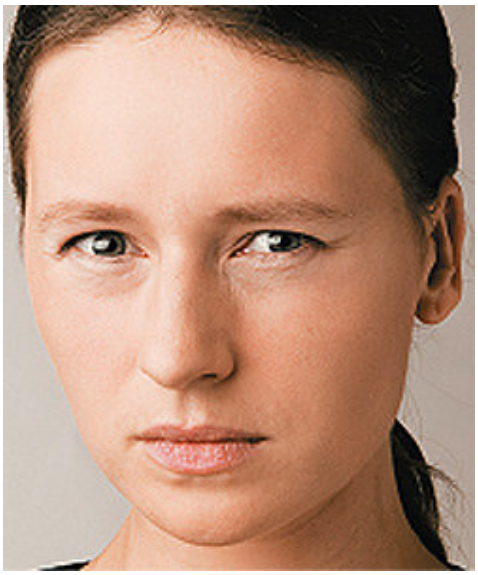
6. Skrývaná zlost



Obličej na obrázku se snaží zakrýt svůj vztek nebo podráždění. Mohlo by jít i o odhodlání, které se také pozná podle stisknutých, pevně sevřených rtů, ale zúžené oči prozrazují vztek. Už pouhý pohled na obrázek může způsobit, že se cítíte napjatí a nervózní. Nejenže se zlost pozná rychleji než jakákoli jiná emoce, ale vědci navíc dokázali, že ve chvíli, kdy spatříte naštvaný obličej, se zrychlí tlukot vašeho srdce, protože se podvědomě připravujete k boji. S lidmi, kteří se snaží zakrýt svůj vztek, se často setkáte v práci.

Pokud kolegu něco na vás štve, ale snaží se nic nedat najevo, stejně ho prozradí jeho rty. Ekmanův výzkum prokázal, že ještě předtím, než si vůbec člověk svou zlost uvědomí, se jeho rty zúží.

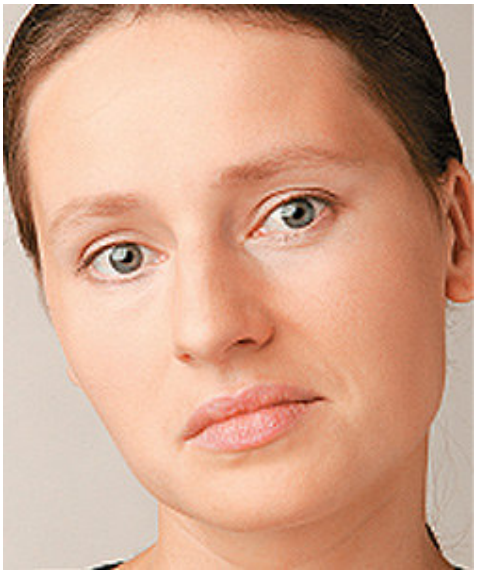
7. Zlost



Tohle jste asi uhodli. Zlost je jednou z nejsnadněji identifikovatelných emocí. Odjakživa bylo třeba poznat naštvanou osobu pro případ, že by nás chtěla napadnout. Znamení všichni poznáme: přimhouřené oči, pevně sevřená ústa a zatnuté čelisti. Je prokázáno, že naštvaný obličej dokážeme identifikovat nejrychleji. Zlost samotnou ale nikdy nevidíme příliš dlouho.

Bývá doprovázena dalšími emocemi, které jí těsně předcházejí nebo následují. Můžete se cítit zhnusení chováním kolegy v práci nebo zranění, když hněv vyvolá váš partner. Pokud jste v ohrožení, nejprve cítíte strach a teprve později, když už jste v bezpečí, se dostaví zlost.

8. Znechucení



Tento výraz si často pleteme se zlostí, ale znamená pohrdání a opovržení. Prozradí to vrásky po stranách nosu. Ve stejné chvíli se zúží nosní dírky, zdvihne se horní ret, spodní ret mírně vyčuhuje kupředu, obočí nepatrně klesne a přiblíží se k sobě. Je to dost typický výraz, který každého ihned upozorní, že něco není v pořádku. Pokud nám nechutná jídlo, ostatní to na nás okamžitě vidí.

Příloha č. 2 - Pohyby očí

Při pohledu očí *doprava nahoru*, člověk „dokresluje“ či vytváří určité vizuální představy.

Při pohledu očí *přímo dopředu*, člověk momentálně „neuvažuje“.

Při pohledu očí *doleva nahoru*, vyvolává vzpomínky po stránce vizuálních podnětů.

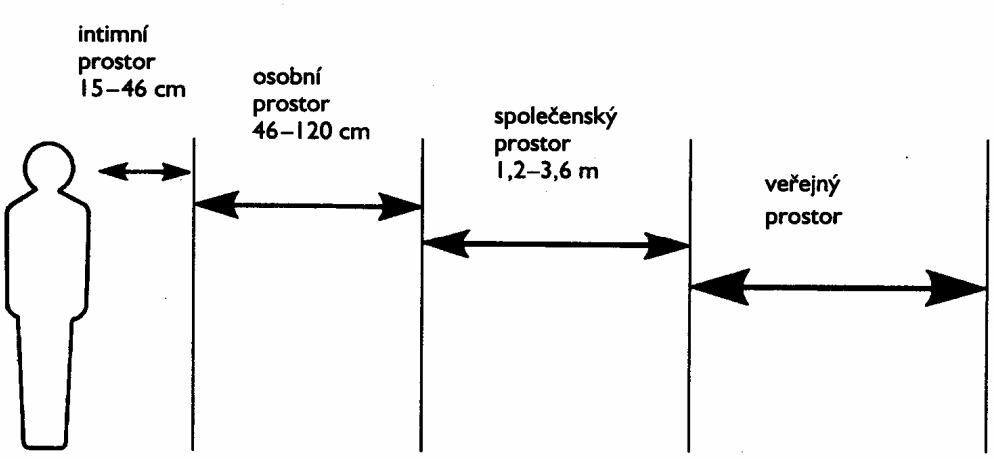
Při pohledu očí *doprava* si člověk vytváří či „dokresluje“ určité akustické signály.

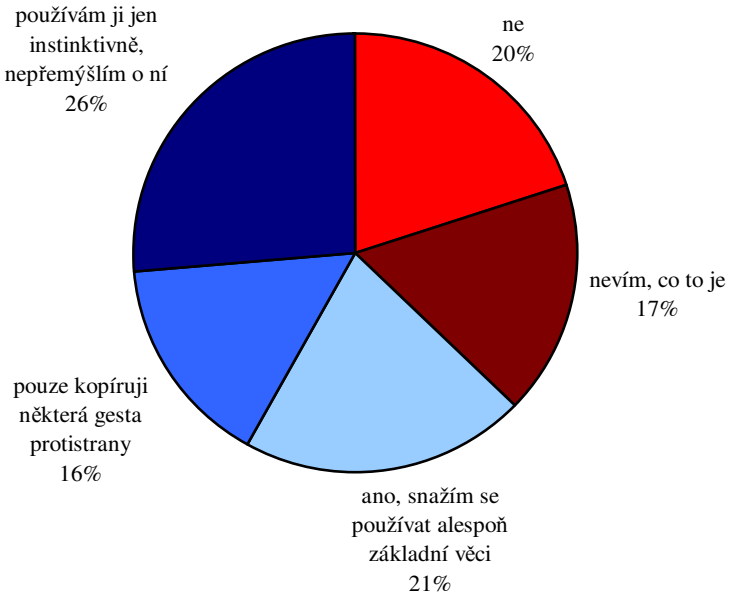
Při pohledu očí *doleva* si člověk snaží vybavit určité akustické vzpomínky.

Při pohledu očí *doprava dolů* člověk vnímá cítění a různé tělesné pocity, které se v něm odehrávají.

Při pohledu očí *doleva dolů* člověk vede „vnitřní dialog“.

Příloha č. 3 - Vzdálenost a zaujímání prostorových pozic



Příloha č. 4 - Výsledky průzkumu prováděného Serverem Job3000.cz

Používáte při jednání s ostatními mimosmyslovou komunikaci?