

Studijní materiál ke kurzu

ZVLÁDÁNÍ MANIPULACE
A STRACHU V KOMUNIKACI

Eva Marková

JAK SE BRÁNIT MANIPULACI V KOMUNIKACI

Manipulace a strach v komunikaci jsou fenomény, které zažívá každý. Pokud se cítíme být manipulovaní nebo se bojíme s někým mluvit, dostáváme se do stresu. Ten oslabuje naše myšlení i chování a výsledkem je, že nedokážeme v pravý čas říct to, co chceme. Prohráváme a náš kredit klesá, protože právě podle kvality komunikace jsme posuzováni nejčastěji.

Nenechte se vlastním strachem a kličkami druhých zatlačit do kouta!
Aktivujte svoji odvalu a tento kurz, jehož hlavní myšlenky naleznete v tomto materiálu.

Eva Marková
Lektor, kouč a mediátor
www.evamarkova.cz

LEKCE 1

CO JE STRACH A JAK SE PROMÍTÁ V KOMUNIKACI

Strach je vrozená emoce. Řadíme ji mezi nepříjemné (dříve označované jako negativní), protože ji vnímáme nelibě. Strach v životě může mít zcela určitě i svůj smysl a užitek, např. když působí sebezáchovně.

STRACH V KOMUNIKACI

Strach nás v komunikaci oslabuje. Projeví se v našem celkovém projevu, verbálně i neverbálně. Pokud náš komunikační protějšek vycítí, že se bojíme, může toho snadno zneužít.

BLUDNÉ KRUHY

Bludný kruh je automatická reakce našeho mozku na jakoukoli situaci. Ten vysílá úzkostné myšlenky, které vyvolávají silně nepříjemné pocity a ty se dál promítají právě do komunikace. Člověk v zajetí strachu jej začne vnímat jako jedinou přiměřenou reakci na všechny životní okolnosti.

CO UDRŽUJE BLUDNÉ KRUHY V CHODU

- Nadměrné obavy a strachy
- Selektivní výběr faktů
- Přecitlivělost a nadměrné pozorování sebe i ostatních

JAK PŘERUŠIT BLUDNÉ KRUHY

Sebekontrolou! Je třeba umět rozeznat automatické strachuplné myšlenky a naučit se je zpochybňovat, zkoumat a měnit. Jak? Vhodnými otázkami. Jejich příklady najdete na další stránce.

PŘÍKLADY OTÁZEK K PŘERUŠENÍ BLUDNÝCH KRUHŮ

OTÁZKY ZPOCHYBŇUJÍCÍ

- „Co reálně hovoří pro a proti této myšlence?“
- „Vidím tuto situaci opravdu konstruktivně?“
- „Co mě skutečně vede k těmto černým myšlenkám?“
- „Pomáhají mi tyto myšlenky nebo škodí?“
- „Je moje situace opravdu tak vážná, jak o ní smýšlím?“

OTÁZKY ZKOUMAJÍCÍ

- „Co dalšího kromě mé myšlenky napovídá tomu, že se to opravdu stane?“
- „Co bych řekl/a někomu jinému s takovými myšlenkami?“
- „Jak bych o celé věci smýšlel/a, kdybych se necítil/a takhle špatně?“
- „Proč vidím tuto situaci tak katastrofálně?“
- „Nemůžou být i jiná řešení, vysvětlení?“

OTÁZKY VEDOUcí KE ZMĚNĚ MYŠLENÍ

- „Jak asi takové věci prožívají a řeší jiní lidé?“
- „Jak si teď můžu pomoci, abych to neviděl/a tak černě?“
- „Co nejhoršího se může stát, kdy to dopadne tak, jak předpokládám?“
- „Jak by mi asi bylo, kdybych byl/a schopna uvažovat jinak?“
- „Kdy se mi dělo něco podobného, jak jsem o tom smýšlel/a, a jak to reálně dopadlo?“

LEKCE 1

PRACOVNÍ LIST

JAKÝCH BLUDNÝCH KRUHŮ JSTE SI VĚDOMI SAMI U SEBE?

1)

2)

3)

JAK MŮŽETE OVĚŘIT REÁLNOST TĚCHTO MYŠLENEK? JAKÝMI OTÁZKAMI...?

1)

2)

3)

LEKCE 2

JAK ÚČINNĚ PRACOVAT SE STRACHEM

Strach je otázkou naší mysli. Přežívá výhradně v minulosti a budoucnosti. Ničí ho aktivita v přítomnosti. Cesta ven ze strachu vede přes důvěru, odvahu a svobodné jednání.

BOJ SE STRACHEM KROK PO KROKU

- Přeorientovat svoji mysl na důvěru v sebe sama
- Přestat se bát chyb a začít konat
- Sepsat seznam věcí, které je třeba změnit

PRÁCE SE SEBE-LIMITUJÍCÍMI PŘESVĚDČENÍMI

- Sebe-limitující přesvědčení jsou určité vzorce myšlení a chování, které máme pevně ukotveny z doby dávno minulé (dětství a dospívání). Ačkoli už pro nás dnes nemusí být zdaleka výhodné podle nich žít, naplňujeme je. Jedná se většinou o neuvědomované procesy.

PŘÍKLADY SEBE-LIMITUJÍCÍCH PŘESVĚDČENÍ A JEJICH ZMĚN

- | „Musím mít doma stále perfektně uklizeno.“ VS: „Stačí, když je doma relativní pořádek.“
- | „Nesmím dělat chyby.“ VS: „Můžu a musím občas udělat chybu. Je to zcela normální.“
- | „Musím být stále lepší a lepší.“ VS: „Můžu si dát pauzu a zhodnocovat to, co už vím a umím.“
- | „Musím pořád pracovat. Když nepracuju, tak se flákám.“ VS: „Nemůžu pořád pracovat, protože chci i odpočívat.“
- | „Musím mít neustále vše pod kontrolou.“ VS: „Je skvělé, když na to jednou dohlédne někdo jiný.“
- | „Abych byl/a spokojený/á, musím být úspěšný/á.“ VS: „Ke spokojenosti vede naštěstí mnoho jiných věcí než úspěch.“
- | „Člověk by měl vždy počítat s tím nejhorším. I když se to nikdy nestane.“ VS: „Je hezké těšit se a očekávat dobrý výsledek. I když to není záruka úspěchu, nezkaží to náladu předem.“
- | „Šťěstí a zábava je odměna za tvrdou práci a odříkání.“ VS: „Cítit se dobře je podmínkou pro odvádění dobré práce.“

LEKCE 2

PRACOVNÍ LIST

CO VE VAŠEM ŽIVOTĚ NEMÁTE, NEDĚLÁTE, NENÍ USPOKOJIVÉ JEN PROTO, ŽE SE BOJÍTE?

1)

2)

3)

JAK BUDOU TYTO POLOŽKY SEZNAMU VYPADAT POTÉ, CO JE ODVÁŽNĚ ZMĚNÍTE?

1)

2)

3)

LEKCE 2

PRACOVNÍ LIST

JAKÁ JSOU VAŠE SEBE-LIMITUJÍCÍ PŘESVĚDČENÍ?

1)

2)

3)

JAK JE PŘEFORMULUJETE, ABY VÁS NELIMITOVALA?

1)

2)

3)

LEKCE 3 a 4

MANIPULACE, JEJÍ ROZMĚR A MÍSTO V NAŠEM ŽIVOTĚ

MANIPULACE V KOMUNIKACI; JEJÍ HLAVNÍ DRUHY A ÚČINKY

Manipulace je v překladu do češtiny ovládnání, ovlivňování nebo zacházení. O manipulaci koluje mnoho mýtů. Např., že jde o věc čistě negativní nebo že se jedná o ojedinělou mezilidskou záležitost.

MANIPULACE JE VŠAK BĚŽNOU SOUČÁSTÍ NAŠICH ŽIVOTŮ!

ZÁKLADNÍ DRUHY MANIPULACE

- Vědomá (záměrná)
- Nevědomá (nezáměrná)
- Pozitivní
- Negativní

MANIPULACE V KOMUNIKACI

- Až 80 % veškeré komunikace tvoří manipulace nevědomá. Tedy ta, kdy manipulátor sám neví, že manipuluje. Přesto má jeho jednání vliv na jeho protějšek.

Jde-li o manipulaci pozitivní nebo negativní, záleží na vnímání druhého. Pouze v případech, že se jedná o bezprostřední záchranu života nebo zdraví člověka, můžeme obecně mluvit o manipulaci pozitivní.

KDO Z NAŠICH VOLEB A ROZHODNUTÍ SKUTEČNĚ PROFITUJE?

- ...je základní otázka, kterou je dobré položit si vždy, když před nějakým rozhodnutím stojíme.

LEKCE 5

PRACOVNÍ LIST

VĚDOMÁ MANIPULACE V KOMUNIKACI; JAK JI ROZPOZNAT A BRÁNIT SE

V JAKÝCH OBLASTECH ŽIVOTA ČI ROLÍCH V NĚM CÍTÍTE, ŽE JSTE MANIPULOVÁNI?

1)

2)

3)

V JAKÝCH OBLASTECH ŽIVOTA ČI ROLÍCH V NĚM NAOPAK CÍTÍTE,
ŽE MANIPULUJETE VY?

1)

2)

3)

LEKCE 6

PRACOVNÍ LIST

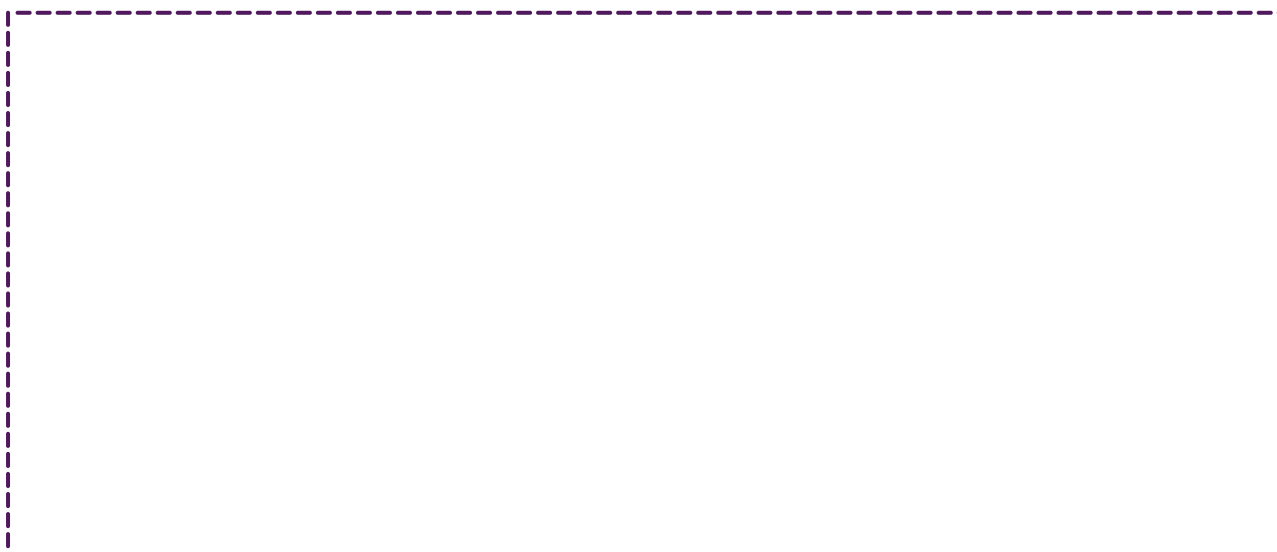
JAK SE BRÁNIT VĚDOMÉ MANIPULACI

OBRANA PROTI MANIPULACI

- Trvat na věcnosti a férovosti
- Zachovat klidnou mysl
- Znát svůj cíl a vytrvale za ním jít
- Dát šanci dohodě
- Nikdy si nenechat vzít čas a prostor pro vlastní svobodné rozhodnutí

KDY A JAK JSTE SE MUSELI BRÁNIT MANIPULACI?

Vzpomeňte prosím, o jakou situaci šlo, čemu jste čelili a jak jste vše vyřešili. Může se jednat o zcela banální příklad ze života:



LEKCE 7

SPECIFICKÉ DRUHY MANIPULACÍ

BANDWAGON EFFECT (STÁDOVÝ EFEKT)

Chováme se a rozhodujeme spíše na základě toho, co dělá nebo říká většina populace než na základě fakticity. Čím větší je ta část, tím spíše podlehneme. Myšlení nám zkrusluje předsudek, že tolik lidí se přeci nemůže mýlit.

LOW BALL

Manipulativní technika, při níž manipulátor záměrně nesdělí všechny informace (nebo sdělí informace zkreslené), na základě čehož získá souhlas druhého. Po doplnění či upřesnění informací spoléhá na to, že manipulovaný už své rozhodnutí nezmění.

DOOR-IN-THE-FACE

Manipulativní technika, kdy manipulátor přichází na počátku s velkým úkolem, prosbou či žádostí, který po odmítnutí sníží tak, aby si druhý myslel, že je nucen nyní vyhovět v rámci kompromisu obou stran.

FOOT-IN-THE-DOOR

Manipulativní technika, kdy manipulátor žádá drobnost a následně své požadavky stále zvyšuje. Těží z toho, že pokud druhý vyhověl jednou, bude chtít vyhovět opakovaně.

GASLIGHTING

Mimořádně nebezpečný typ manipulace, ve kterém manipulátor soustavně a promyšleně usiluje o ničení zdravého rozumu své oběti. Soustavně znejistuje její úsudek, zpochybňuje racionalitu a dokáže ji přivést až ke znesvéprávnění.

LEKCE 8, 9 a 10

PRAVIDLA SLOVNÍ SEBEOBRANY

SLOVNÍ SEBEOBRANA V KAŽDODENNÍM ŽIVOTĚ TYPICKÉ SITUACE V PRACOVNÍM ŽIVOTĚ

SLOVNÍ SEBEOBRANA

Zaštiťuje všechny krátké, pohotové a sebejistě podané reakce a více či méně útočná slova a činy druhých.

Jde o schopnost reagovat, rozvíjet dialog, a to ideálně s humorem.

PRAVIDLA SLOVNÍ SEBEOBRANY

- Očekávejte slovní a jiná překvapení od druhých, nebuďte jimi zaskočení
- Neberte je jako útok
- Dejte průchod vtipu a humoru
- Vybruste nejen to, co říkáte, ale také jak to říkáte
- Vždy zohledněte kontext situace (kdo je ten druhý, kdo další je při tom...)

JAK SE BRÁNIT

- Rozhodněte se, že se vás to nedotkne
- Připravte se
- Budte pevní v těle i hlase
- Podívejte se svému protějšku zpřímá do očí, oslovte ho jménem a...
- ...reagujte tak, jak to od vás nečeká

NA CO PAMATOVAT

Na základní pravidlo komunikace...

JSME ODPOVĚDNÍ ZA TO, CO A JAK ŘÍKÁME.
NAŠE VÝROKY NESMÍ PONIŽOVAT ČI POKOŘOVAT DRUHÉHO.

UNIVERZÁLNÍ REAKCE NA SLOVNÍ A JINÉ ÚTOKY

Jde o krátké věty, které lze použít v různých situacích. POZOR! Volba je na vás. Na vaši intuici a citu pro situaci. Nikdy není jeden lék na všechny nemoci!

OTÁZKY (PRO ZÍSKÁNÍ ČASU)

- Jak to myslíš?
- Kam tím míříš?
- Co konkrétně tím máš na mysli?
- Míříš k něčemu konkrétnímu?
- Co konkrétně si představuješ pod slovem/pojmem XY?
- Co pro Tebe znamená slovo/pojem XY?
- A co by se líbilo Tobě?
- Co navrhuješ Ty?
- Co by Ti bylo milejší?
- Jak bys definoval/a?
- Jak jsi na to přišel/la?
- Odkud čerpáš informace?
- Kam vedou Tvé komentáře?

SARKASMY (POZOR! VOLÍME JEN V BEZPEČNÝCH SITUACÍCH!)

- Jinak nemáš žádné problémy?
- Umíš to říct i pozpátku?
- Můžu si Tě vyfotit? Doma mi nevěří, že je něco takového možné...
- A jinak se cítíš dobře?
- Musíš to mít tak složité!
- Máš dnes tak nadprůměrné myšlenky!
- To máš dobrý!
- Necítíš se nahoře v té věži osaměle?
- Jaká jiná událost, než Tvé narození se Ti naposledy líbila?
- Co máš za problém? Jsi moc mladý/á a krásný/á?

UNIVERZÁLNÍ REAKCE NA SLOVNÍ A JINÉ ÚTOKY (POKRAČOVÁNÍ)

KDYŽ PŘIJEDE KRITIKA, OSOČOVÁNÍ APOD.

- To je Tvůj názor.
- To je Tvůj problém.
- Mně to nebolí.
- Když Ti to pomůže...
- Jak velkolepá myšlenka!
- To si budeš muset zvyknout.
- Nepovídej!
- Klid, to bude v pořádku.
- S tím Ti nepomůžu.
- Nesouhlasím.
- Tohle neberu.
- Máš zjevně špatné informace.
- Mýlíš se.

DALŠÍ ZDROJE LITERATURA

- | AKERLOF, G.A., SHILLER, R.J. Jak se loví hlupáci. Ekonomie manipulace a klamu. Praha: Management press, 2017. ISBN 978-80-7621-478-3
- | BLECKT, R. Umění naslouchat a být slyšet. Bratislava: Eugenika, 2012. ISBN 978-80-8100-250-2
- | DE VITO, J. Základy mezilidské komunikace. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2018-0
- | EDMÜLLER, A., WILHELM, T. 27 manipulativních technik. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3300-5
- | KINDL-BLEIFUSS, C. Umění ptát se. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-1150-1
- | NÖLKE, M. Velká kniha umění slovní sebeobrany. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-3004-2
- | PÖHM, M. Umění slovní sebeobrany. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4795-8
- | PRAŠKO, J. Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti. Praha: Grada, 2008. ISBN 80-247-0185-5
- | PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ H., Asertivitou proti stresu. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-1697-8
- | PRAŠKO, J. a kol. Úzkost a obavy. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-7367-986-6
- | PRŮCHA, J. a kol. Pedagogický slovník. Praha: Portál, 2031. ISBN 978-80-262-0403-9
- | VYBÍRAL, Z. Psychologie komunikace. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-387-1

| KONTAKT

tel: +420 224 810 055

e-mail: pomuzeme@seduo.cz

web: seduo.cz