

# **Komunikace s problematickým klientem a obrana proti manipulaci**

**POHLED PSYCHOLOGA**

**PhDr. Veronika Vitošková, Ph.D.**

**Národní knihovna Praha, říjen 2017**

# Osnova příspěvku

- a) co je to manipulativní chování
- b) jak ho rozpoznáme, jaké má znaky, jak se chovají manipulanti
- c) jak se manipulativnímu chování a komunikaci bránit – co dělat, jak jednat

Akcent na manipulaci v pracovním prostředí

# Úvod

*Brainstorming – každý napíše na papír, jaký jiný výraz či slovo ho napadne, když se vysloví **manipulace** (co se mu s tím asociuje) + komentář řekne ostatním*

*Téma v psychologii poprvé rozvíjené od **80. let 20. století**, více se mu různí autoři věnují až v posledním desetiletí. Jde o jev ze **sociální psychologie** a jde o jev v lidské interakci poměrně **běžný**. Manipulátoři se objevují v lidstvu od nepaměti. Člověk může manipulovat s druhým člověkem, sociální skupinou či celým národem. I obráceně manipulantem může být jednotlivec, zájmová skupina, organizovaná jednotka, instituce či např. politická strana. Přestože jde o téma, se kterým se s největší pravděpodobností setkal každý z nás, jde o problematiku zatím málo prozkoumanou a v nejbližší době nás čeká pravděpodobně teprve rozvoj zkoumání tohoto tématu.*

# Závažnost tématu

Důsledek manipulace může být velmi tristní:

člověk zažívá **trauma**, **dlouhodobý stres**, může **onemocnět** a nést si s sebou do dalšího života **bolestnou zkušenost**, která formuje dále negativně jeho osobnost.

Nezranitelnější jsou děti (nebo lidé, kteří se nemohou bránit).

Nejmocnější zdroj manipulace: masmédia.

„When I say no, I feel guilty“ (M. J. Smith)

# „Definice manipulativního jednání“

„Manipulovat znamená využívat nevědomosti, nejistot, dobromyslnosti, naivity, strachu, slušnosti i dalších citů a vlastností lidí k uskutečňování vlastních, zpravidla skrytých, zájmů a cílů. Ty mohou být nevinné a malicherné, ale stejně tak může jít o naprosté podmanění člověka i celých národů...“ (dr. Jiří Růžička)

# Manipulativní jedinec

Manipulanti bývají skryti za různými maskami („přetvářka“), které mění většinou podle:

- a) situace
- b) podle lidí, se kterými aktuálně jsou
- c) podle cíle, kterého chtějí dosáhnout

## ***Co myslíte? Je manipulativní chování vědomé či nevědomé?***

*Z několika výzkumů vyplývá, že pouze cca 20% manipulátorů si zcela uvědomuje, co dělají a jednají tak vědomě. Ti uvědomělí se poznají, když jim dáme přechíst charakteristiky manipulátorů, ale většina z nich reaguje odmítavě a popíráním.*

# „Typologie“ manipulantů

## 1. Sympatický m.

Je nejnebezpečnější.

Bývá veselý, zábavný, extravertní, proniká snadno k druhým, člověk by se mu rád podobal či vešel do jeho přízně.

Lidem se jeví jako milý, sympatický ať už vzhledem, chováním či způsobem komunikace.

Využívají: lichotek, příjemných osobních poznámek, odkazů na slavné či oblíbené osobnosti, dárků či pro druhé rádi něco dělají.

**Jak ho odlišíme od vyrovnaného „příjemného“ člověka?**

**Vyrovnaný člověk:** jasně a zřetelně formuluje své názory, přání a pocity, nepřetvařuje se a nepodléhá náladám, jeho postoje bývají jasné a konzistentní, nesráží a neočerňuje ostatní, aby zvýšili svou vlastní hodnotu.

## 2. Okouzlující manipulátor

Zakládá si na vzhledu.

Tzv. Má „šarm“, „charisma“.

Dívá se lidem zpříma do očí, nešetří lichotkami a na dotazy odpovídá velmi vyhýbavě.

Má často libozvučný hlas, bývá inteligentní či jinak velmi schopný.

Cítíme se v jeho vlivu tzv. ztraceni, fascinováni (fascinace takovou osobou ale nepřispívá k našemu růstu).



# 3. Altruistický manipulátor

Dělá zdánlivě vše pro nás – vše nám dá, poskytne, zařídí, dokonce o to ani nemusíme žádat.

Přitom očekává reciprocitu.

Vytváří vztah závislosti; často máme problém odmítnout mu.

*„Je tak milý, přece mu nemůžeme odmítnout pomoc!“*

## 4. Vzdělaný manipulátor

Má často mnoho poznatků a vědomostí a upozorňuje na neznalost ostatních.

Dává najevo lehké pohrdání těmi, kteří „nevědí“.

Budí dojem, že se vyzná a často nás zmate, takže k němu chováme úctu a vážíme si jeho znalostí, které však mohou být jen zdánlivé.

Rád se poslouchá a miluje méně poučené diváky či posluchače.

# 5. Nesmělý manipulátor

Vyskytují se méně často.

Jde o předstíranou nesmělost či ostych, drží se v pozadí, soudí nás mlčením a pohledy.

Častěji se tak projevují ženy; lidi jakoby stranou či skrytě posuzuje a vnáší mezi ně rozpor a nedůvěru;

Často bývá neodhalen.

# Diktátor

Relativně snadno rozpoznatelný.

Chová se ostře, kritizuje veřejně druhé, slovně napadá okolí, bývá autoritativní, nepříjemný i agresivní.

Pracuje se strachem, který rád vzbuzuje.

Lidé o něm mluví jako o nepříjemném podivínovi, se který nelze vyjít; může být až amorální a zvrácený; často takoví lidé pracují tam, kde mohou poroučet, ovládat lidi a řídit situace.

# 30 charakteristických rysů manipulátorů

Nakopírovaný materiál.

*Umíte podle něj „identifikovat“ někoho s  
manipulativními tendencemi z vašeho okolí:*

# Jak se cítí a co prožívá oběť manipulace?

- cítí se být „vysáti“ (manipulátoři často vysávají energii)

- prožívají stres, který může vést až k nemoci:

stres na psychologické úrovni – deprese, úzkosti,  
nezvladatelný smutek, pokles sebevědomí,  
podrážděnost

stres na somatické úrovni – bolesti hlavy, zad, břicha,  
poruchy spánku, svalové napětí,...

stres v chování – únik (sklony k alkoholismu, únik ze  
světa formou fantasií nebo až sebevražedné jednání)  
nebo útok (agresivní chování)

stres ve výkonech – nejčastěji snížení výkonnosti, ale  
lze pozorovat i krátkodobé zvýšení účelí (nepřirozené

# Jak se manipulaci bránit

Odborníci se shodují v tom, co je při obraně nejdůležitější:

- 1) Rozpoznat a určit manipulativní nebezpečí
- 2) Naučit se postupům, jak se snahám o manipulaci bránit
- 3) Znat sám sebe a mít „pevné já“ + znalost vlastních práv

+ příklady „kontramanipulace“

# Děkuji za pozornost!

Zdroj:

Isabelle Nazare-Aga: Nenechte sebou  
manipulovat

Portál, 2014

Kontakt:

[poradenstvi.psychologie@gmail.com](mailto:poradenstvi.psychologie@gmail.com)