[Home](http://www.manipulacia-carodejnictvo.sk/) [Psychológia manipulácie](http://www.manipulacia-carodejnictvo.sk/category/psychologia-manipulacie/)  [Obrana voči manipulácii](http://www.manipulacia-carodejnictvo.sk/category/psychologia-manipulacie/obrana/)  Aké sú účinné komunikačné nástroje proti manipulácii?

AKÉ SÚ ÚČINNÉ KOMUNIKAČNÉ NÁSTROJE PROTI MANIPULÁCII?

[11. júla 2017](http://www.manipulacia-carodejnictvo.sk/ake-su-ucinne-komunikacne-nastroje-proti-manipulacii/)[Obrana voči manipulácii](http://www.manipulacia-carodejnictvo.sk/category/psychologia-manipulacie/obrana/)

[Autor: Jaroslava Koníčková](https://eduworld.sk/ca/3/jaroslava-konickova)

Zdroj : <https://eduworld.sk/cd/jaroslava-konickova/3343/ake-su-ucinne-komunikacne-nastroje-proti-manipulacii>

**Musíte klásť správne otázky**

Medzi najčastejšie používané účinné ochranné komunikačné nástroje voči manipulácii patrí správne a cielené používanie otázok. Otázky sú užitočnými pomocníkmi vo chvíli, keď sa situácia začína komplikovať alebo na scénu prichádzajú emócie. Vhodné otázky pomáhajú:

* *viesť rozhovor stručne,*
* *zamedzovať, aby sa partner vyhýbal odpovediam,*
* *podporovať partnera, aby povedal svoj názor,*
* *získať dôležité informácie,*
* *od začiatku zapojiť partnera do rozhovoru,*
* *vyhýbať sa konfrontáciám a nachádzať elegantné východiská zo slepých uličiek.*

**Môžete použiť napríklad tieto otázky:**

*Aké podmienky sú pre vás najdôležitejšie?*

*Čo by sme mali urobiť, aby to fungovalo?*

*Ako by sa to ešte dalo urobiť inak?*

*Čo tým presne myslíte?*

*Potrebujete ďalšie informácie?*

*Súhlasíte s týmto návrhom?*

*Máte záujem podieľať sa na riešení?*

*Ktoré riešenia prichádzajú podľa vás do úvahy?*

*Čo podľa vášho názoru predstavuje najväčšie prekážky, ktoré je nevyhnutné odstrániť?*

**Ako sa správne pýtať?**

* *Nedávajte veľa otázok tesne za sebou.*
* *Poskytnite dostatok času na odpoveď.*
* *Niekedy svoju otázku zdôvodnite.*
* *Nepriamymi formuláciami je možné otázky zmierniť, aby sa nejavili príliš ostré. Napríklad:  Premýšľam, ako mohlo dôjsť k tejto nepríjemnej situácii. Čo si o tom myslíte vy? Je dobré vyhýbať sa otázkam prečo, pretože sa javia ako agresívne.*
* *Otázky treba formulovať ofenzívne, s orientáciou na výsledok. Napríklad*

*Namiesto: „Budete to mať vo utorok hotové?“ formulujte otázku takto: „Kedy sa môžem v utorok  zastaviť po zápisnicu?“*

*Namiesto: „Máte nejaké otázky?“ sa radšej pýtajte: „ Na ktoré otázky vám ešte môžem zodpovedať?“*

*Namiesto: „Skúsim to vybaviť čo najskôr,“ povedzte: „Najneskôr budúci utorok to budete mať hotové.*

Otázky predstavujú len začiatok. Musíte aj pozorne počúvať, čo partner hovorí.

**Ignorujte a pokračuje ďalej**

Nie na každý výrok alebo každý manipulátorov pokus vyviesť vás z miery sa vyplatí reagovať. Niekedy je lepšie pokus o manipuláciu si nevšímať. Základom je, že na pokus o manipuláciu nereagujete. Samozrejme, môžete dať manipulátorovi najavo, že ste si všimli, o čo sa pokúsil. Máte na to k dispozícii nasledujúce nástroje:

* *na krátku dobu sa odmlčíte,*
* *naviažete krátky zrakový kontakt,*
* *vyslovíte konštruktívny príspevok.*

***Napríklad:***

***Lukáš sa pokúša na porade vyviesť z miery Matúša: „Tak čo, tentokrát projekt zvládaš?“ Po tejto poznámke nastane v diskusii krátke mlčanie. Matúš pauzu zámerne naťahuje, pozrie sa na Lukáša a povie: „Áno, a na to, aby som projekt naďalej zvládal, rád by som vyriešil niektoré body, ktoré sú podľa môjho názoru dôležité. Tak napríklad situáciu s dodávakmi od našich zmluvných dodávateľov…“Matúš sa nenecháva vyviesť Lukášovou poznámkou z miery. Manipulátor musí byť v tejto chvíli naozaj nahnevaný, keď zisťuje, že Matúš viacmenej nereaguje a naopak  situáciu využíva na to, aby sa ujal slova a pokračoval v téme rokovania.***

**Preskakujúca gramoplatňa**

Za efektívnu ochrannú metódu považujeme aj metódu pokazenej gramoplatne, ktorá vyžaduje určitú mieru vytrvalosti. Podstatou tejto asertívnej metódy je neustále opakovanie určitých vecí. Stále opakujete, čo si prajete alebo neprajete, o čo vám ide, na čo sa chcete opýtať alebo čo chcete povedať. Rovnako ako pri všetkých predchádzajúcich metódach, aj pri tejto nikoho neznevažujete, nikým nemanipulujete, nikoho neprivádzate do nepríjemnej situácie, neuvádzate do omylu. Trik spočíva v tom, že keď niečo poviete viackrát, partner získa dojem, že to naozaj myslíte vážne.

Túto metódu je vhodné použiť vtedy, keď:

* *vám chce manipulátor vnútiť alebo predať niečo, čo nechcete,*
* *manipulátor sa snaží odbočiť od témy,*
* *keď chce riešiť niekoľko vecí naraz,*
* *keď vás manipulátor neustále prerušuje a nenechá vás dohovoriť.*

**Vatový pohlcovač**

Na verbálne útoky s nevhodnými narážkami je dobré použiť metódu vatového pohlcovača. Spočíva v tom, že po verbálnom ataku sa opýtate útočníka, či ešte existuje niečo, čo by chcel kritizovať, vytýkať alebo čo mu ešte vadí. Napríklad: *„V poriadku. Čo vám ešte na mne prekáža? Čo vám ešte okrem toho napadá?“*

**Zámerné preháňanie**

Hlúpe poznámky dokážu takmer každého vyviesť z miery. Nemali by ste ich však brať naozaj vážne, pretože manipulátor by sa len tešil, že dosiahol svoj cieľ. Ako to urobiť? Jednou z možností je tá, pri ktorej zámerne budete manipulátorovu poznámku preháňať. Napríklad: *Jana predáva v bare nápoje. Prichádza jej bývalý priateľ a na celý bar kričí: „ Aj tak tu robíš len preto, aby si mohla koketovať so zákazníkmi. Jana sa však nenechá rozhodiť a povie mu: „ A nielen koketovať, ale aj všeličo iné…“*Jana sa chytá výroku a sebavedome preháňa ešte viac. Väčšinou to vedie k odľahčeniu situácie a manipulátorovi sa tak dáva najavo, že hlúpymi poznámkami nedosiahol vytúžený výsledok.

**Malé nedorozumenie**

K ďalším účinným ochranným metódam patrí malé nedorozumenie. Pri tejto metóde budete pokus o manipuláciu považovať za malé nedorozumenie, poprípade ho označíte ako vašu zmätenosť. Môžete povedať*:  „Zrejme som niečo zle pochopil alebo mi voľačo uniklo. Dohodli sme sa predsa, že…“ alebo „Okamih, som z toho trochu zmätený. Bol by som rád, keby sme si teraz ujasnili…“*

**Zmena perspektívy**

Zámerná zmena perspektívy predstavuje väčšinou pre manipulátora prekvapenie. Dôležité je, že položením otázky, ktorá donúti adresáta k zmene perspektívy, vznikne tlak na to, aby manipulátor odpovedal, a to zároveň z pozície partnera. Toto prekvapenie, ktoré v sebe ukrýva zmätenie manipulátora, môže viesť k tomu, že manipulátor prestane taktizovať. Bude vyvedený z konceptu a tým donútený k zamysleniu, čo naruší jeho manipulátorské zámery. Táto metóda je účinná hlavne vtedy, keď:

* *vás chce niekto zaskočiť,*
* *keď chce niekto obchádzať dohody,*
* *blokovať jednanie,*
* *chce uskutočniť uhýbací manéver.*

**Opustenie priestoru**

Metódu opustenia priestoru sa odporúča používať proti veľmi masívnej manipulácii.

I v bezvýchodiskových situáciách by sa mal však vytvoriť priestor na jednanie. Môžete ho využiť aj tak, že použijete nasledujúce tri kroky:

* *evidentné prerušenie rozhovoru,*
* *zdôvodnenie prerušenia rozhovoru, priame upozornenie na pokus o manipuláciu,*
* *predloženie návrhu alebo požiadanie partnera o predloženie návrhu.*