**9. Manipulace v komunikaci**

**9.1 Definice manipulativního jednání**

 *Manipulací rozumíme vědomé nebo i bezděčné (nevědomé) použití jistých způsobů jednání (tedy i řečového jednání), jejichž cílem je přimět jiné osoby k tomu, aby proti své vůli a eventuelně i proti svým zájmům přijaly stanoviska a argumenty, které jsou jim předkládány* (Machová, in Machová; Šamalová (Eds.), 2007, s. 96). Produktor má jistý cíl, kterého se snaží dosáhnout, k tomu volí určitou strategii. V případě manipulace chce dostat adresáta tam, kde ho chce mít, i za cenu neetického chování. Manipulátor tak dosahuje svých cílů na úkor adresáta, nicméně nemusí tomu tak být vždy. Jsou situace, kdy je třeba užít manipulativního jednání v adresátově vlastním zájmu.

**Aktivita 9.1: Manipulace s cílem pomoci adresátovi**

Jedná se o krátkou aktivitu brainstormingového typu. Studenti vymyslí příklady, kdy dochází k manipulaci se záměrem adresátovi pomoci. Poté s celou třídou shrnou nejdůležitější body. Která povolání mají tento typ manipulace v náplni práce?

**Komentář k aktivitě 9.1**

Manipulativního jednání v zájmu adresáta využívá např. lékař, psychiatr, psycholog, policejní vyjednavač, někdy i rodiče a de facto může ve prospěch adresáta manipulovat každý. Studenti mohou zmínit i případ tzv. bílé nebo též milosrdné lži (*pia fraus*), kdy mluvčí určitou skutečnost uvede jinak, aby adresáta nezranil.

Být označen za manipulátora může být pro většinu lidí nepříjemné, někteří to naopak považují za kompliment – jsou pyšní, že dokážou ovládat úspěšně své okolí. Zvláště v současnosti se cení vlastnosti jako ostré lokty, dovednost se prosadit – často se však zaměňují pojmy manipulace a diplomacie, diplomatické jednání.

**Aktivita 9.2: Manipulace kontra diplomacie**

 Studenti definují pojmy manipulativní jednání a diplomatické jednání. Pokusí se najít základní rozdíl.

**Komentář k aktivitě 9.2**

Významy lexémů dle Slovníku spisovné češtiny pro školu a veřejnost (Filipec, J. a kol., 1994):

*Manipulovat* 1) odborně, složitě s něčím zacházet, pracovat; 2) nekale zacházet; 3) ovlivňovat, řídit (něčí činnost apod.) podle vlastní vůle.

*Diplomacie* 1) činnost směřující k dosažení (politických) cílů jednáním; 2) společenská obratnost v jednání.

 Studenti pravděpodobně zmíní i fakt, že slovo manipulátor nese negativní konotace, zatímco diplomat pozitivní. V obou případech se ovšem jedná o dosahování cílů.

**9.2 Základní role manipulátora**

Zkušený manipulátor se umí přizpůsobit podmínkám a ušije svou strategii na míru osobnosti, kterou chce manipulovat. Zpravidla si vybírá jednu ze čtyř rolí (v popularizační literatuře existuje řada dalších typologií; studenti čtou popularizační literaturu rádi, proto nebráníme tomu, aby představili eventuelně typologii odlišnou). Zde prezentovaná typologie je snadno zapamatovatelná, přehledná a vyhovující téměř všem situacím. Manipulátor volí:

1. roli kata
2. roli oběti
3. roli zachránce
4. roli lichotníka

Člověk, který se stylizuje do role kata, se snaží zdeptat psychicky svého protivníka, dostat ho do podřízené pozice, poničit mu sebevědomí. Tato strategie je účinná hlavně z dlouhodobého hlediska, slyší-li někdo neustále kritické poznámky, začne nakonec věřit, že je opravdu neschopný, neinteligentní, netalentovaný atd. Kat užívá výroky typu: *„Jsi naprosto k ničemu.“ „To jsem si mohla myslet, že to zase zkazíš.“ „Tebe nikdy nic pořádného nenapadne.“* Tato strategie je obzvláště účinná, pokud je mezi manipulátorem a manipulovanou osobou blízký vztah a manipulátor má velký vliv.

Role manipulátora typu oběť vyžaduje opačnou strategii – oběť se snaží vyvolat soucit, apeluje na city ostatních, aby získala výhody. Užívá výroky typu: *„Asi už mě nemáš rád, když se ke mně takhle můžeš chovat.“ „Nic mě na tom světě netěší.“ „Já jsem takový zoufalec.“*  Tato strategie je opět zvláště účinná v blízkých vztazích, obecně panuje stereotyp, že ji volí častěji ženy, neexistují k tomu však důkazy.

Manipulátor v roli zachránce dokazuje ostatním, že právě on je tou osobou, na niž se lze spolehnout. Přebírá na sebe zodpovědnost, aby mohl rozhodovat za ostatní: *„Všechno zařídím.“ „Můžete se na mě spolehnout.“*  Manipulovaná osoba může mít zpočátku pocit, že jí manipulátor pomáhá, ale ztrácí postupně vliv a možnost rozhodovat ve vlastních záležitostech. Jedná se o velmi nebezpečnou strategii, kterou je mnohdy obtížné odhalit.

Manipulátor v roli lichotníka získává sympatie adresáta tím, že mu skládá komplimenty. Je-li adresát pozitivně naladěn, snáze vyhoví lichotníkově požadavku. Lichotník často útočí na ješitnost adresáta: *„Tobě to jde daleko lépe než mně, jsi opravdu šikovný, nepomohl bys mi s tím?“* Mnohdy je tato strategie neškodná a snadno interpretovatelná, někdy se ale manipulovaná osoba dostává do situace, že vykoná něco, co vlastně vykonat nechtěla.

**Aktivita 9.3: Vyváření dialogu obsahujícího manipulativní strategii**

Tato aktivita je kreativní a dává studentům možnost vyzkoušet si roli manipulátora v praxi. Studenti pracují ve dvojicích či skupinách. Sestaví krátké dialogy, ve kterých vystupuje manipulátor určitého typu – studenti si roli vyberou, nebo jim je přidělena. Sestaví vždy dvě varianty dialogu na totéž téma – v první variantě manipulátor uspěje, ve druhé je jeho jednání odhaleno a jeho strategie je neúspěšná. Třída snadno rozpozná, který typ ze čtyř výše zmiňovaných manipulátor představoval. Studenti si většinou volí situace z rodinného prostředí či kolektivu přátel.

**9.3 Typy manipulace**

Zmíním některé nejčastější strategie, které manipulátoři volí k dosažení svých cílů. V odborné literatuře je můžeme najít také pod názvem neetická argumentace či kvaziargumentace. Typologie kvaziargumentace byla známa už v antickém Římě, proto mají i falešné argumenty, tzv. fallaciae, latinské názvy (podrobná typologie kvaziargumentů viz Jelínek; Švandová, 1999)

1. **Vyhrožování (argumentace ad baculum).** V překladu znamená argumentace holí nebo klackem. Produktor adresátovi přímo vyhrožuje. Adresátovi hrozí v případě nesplnění produktorových požadavků sankce. Toto vydírání může být fyzické i psychické. Adresátovi není ponechána možnost svobodné volby (*„Když neuděláš, co ti říkám, tak…“ „Rozhodni se úplně svobodně. Buď tu kaši sníš, nebo ti nařežu.“*)
2. **Citové vydírání (argumentace ad misericordiam).** Produktor apeluje na city adresáta, snaží se vzbudit soucit. Jedná se o citové vydírání, produktor často volí i neverbální prostředky – např. pláč. Žebráci si vezmou na pomoc dítě či psa, aby více zapůsobili na city kolemjdoucích. V rodině je tento způsob manipulace také častý – patří sem výroky typu: *„Ty už mě nemáš rád.“ „Přece mě tady nemůžeš nechat.“*
3. **Apel na příslušnost ke skupině (argumentace ad populum).** Manipulace větší skupinou lidí (veřejností) využívá faktu, že IQ davu je pod úrovní inteligence jednotlivců tvořících dav. Produktor prezentuje skutečnost černobíle, vypočítává argumenty, které podporují jeho tvrzení, protiargumenty znevažuje. Je akcentována příslušnost ke skupině: „*Ty jako Čech musíš…“, „Ty jako příslušník našeho hnutí s námi musíš táhnout za jeden provaz.“*
4. **Na míru (argumentace ad hominem).** Obratní manipulátoři šijí svou manipulaci na míru protivníka. Každý člověk má své slabé a silné stránky. Manipulátor prezentuje určité vlastnosti jako slabosti. Racionálně orientovanému člověku vytýká necitelnost, naopak emocionálnímu člověku je vytýkána přecitlivělost.
5. **Na nesmělost (argumentace ad verecundiam).** Produktor využívá nevědomosti adresáta. Cituje neexistující autority nebo autoritu, kterou ostatní nemohou znát. Vymýšlí si falešné statistiky, aby získal falešné argumenty pro svá tvrzení. Počítá s nesmělostí adresáta, s tím, že se adresát bude stydět za svou neznalost a nebude klást otázky. Když se někdo zeptá, reaguje slovy: „*to ví přece každé malé dítě…“, „Vy neznáte profesora XY? To není možné!“* Tím adresáta opět dostane do podřízené role coby nekompetentní osobu.
6. **Víceznačnost (amfibolie).** Produktor se vyjadřuje nejasně nebo volí víceznačná vyjádření. Poté může argumentovat, že jeho výrok byl špatně pochopen.

**Aktivita 9.4: Rozpoznání manipulace**

 Jde o kreativní aktivitu, která umožní studentům rozvinout své schopnosti. Studenti vytvářejí dialogy, ve kterých se vyskytuje jeden z typů manipulativního jednání, ostatní poznají, o který typ kvaziargumentace jde.

 Jednodušší variantou aktivity je vytváření pouze manipulativních replik. Učitel může repliky vytvořit i sám. Příklad cvičení:

1. O který typ manipulace se jedná v následujících ukázkách?

1. *Jestli teď odejdeš, už se nemusíš vracet.*
2. *Když přispějete padesátikorunou, pomůžete hladovějícím. Odepřete si jednu bonboniéru a zachráníte život.*
3. *Ty jako syn z naší rodiny musíš pokračovat v řemeslu. Přece nedopustíš, aby podnik přišel do cizích rukou?*
4. *Testy prováděné ve špičkových laboratořích prokázaly, že náš výrobek je opravdu nejlepší.*
5. *Kdybys mě měla ráda, byla bys v takové situaci při mně.*
6. *Radím ti, aby ses podle toho zařídil, jinak uvidíš, že své sliby plním.*

**Komentář k aktivitě 9.4**

1. vyhrožování, citové vydírání
2. působení na city (lítost)
3. apel na příslušnost ke skupině
4. využívání nesmělosti a nevědomosti, odvolávání se na autority
5. citové vydírání
6. přímé vyhrožování

###### 9.4 Rysy manipulátora

 Téměř každý člověk někdy použije k dosažení svých cílů manipulace. Neznamená to však, že je to manipulátor. Manipulátorem nazýváme osobnost, pro kterou se manipulativní jednání stalo hlavní strategií. Takový člověk negativně ovlivňuje vztahy ve svém okolí, ostatní nevědí, na čem s ním jsou. Manipulátor sice dosahuje svých cílů, ale na úkor druhých i sebe sama. Lidé, kteří se skutečným manipulátorem žijí, často hledají problém u sebe. Manipulátor si naopak žádné problémy v komunikaci nepřipouští. Zde zmíním některé z rysů osob se silnými manipulátorskými sklony (podle Nazare-Aga, 2003):

1. Manipulátor navozuje u druhých pocit viny a dovolává se přitom rodinných vztahů, přátelství, lásky, profesionální zodpovědnosti atd. Vyčítá ostatním jejich domnělé hříchy a je-li mu také něco vytknuto, obrátí výtku proti druhému: *„To je tvoje vina, že piju. Kdo to má s tebou vydržet?“*
2. Využívá slušnosti, zdvořilosti a laskavosti druhých. Vychází z předpokladu, že někteří lidé udělají leccos proti své vůli, aby se zachovali podle určitých zásad. *„Že mi dovolíš tady přespat? Lidé si musí pomáhat.“*
3. Kritizuje druhé a hovoří o nich s despektem. Déle týraná osoba ztrácí ponětí o svých kvalitách, přestává důvěřovat svým schopnostem, úsudku, vkusu, pocitům. *„Ty se k tomu raději ani nevyjadřuj, stejně tomu nerozumíš. Akorát budeš pro smích.“*
4. Lichotí, dává dárky, podlézá, aby se zalíbil. Manipulátor mívá často pocit, že takto zachrání každou situaci, je přesvědčen, že bude neodolatelný a vše zase nějak vyžehlí. Lichotky směřuje k lidem, u nichž předpokládá jistou ješitnost, někdy je však zaměřuje i na oběti svých častých kritik.
5. Dělá ze sebe oběť, aby ho ostatní litovali – přehání závažnost nemoci, stěžuje si na lidi ve svém okolí, na pracovní přetížení. *„Je mi čím dál hůř a na nikoho se nemůžu spolehnout.“*
6. Svaluje zodpovědnost na druhé. Překrucuje skutečnost i výpovědi ostatních tak, aby viníkem byl někdo jiný. Vytrhává sdělení z kontextu. *„Já jsem s tím nezačal. Bylo to všechno úplně jinak.“*
7. Nesděluje jasně své žádosti, potřeby a myšlenky. Lidi v okolí často trápí tím, že s nimi nemluví. Ti pak pátrají po příčinách změny jeho nálady, přemýšlí, čím ho tak mohli urazit. Manipulátor pak zpravidla dělá, že neví, o jaký problém se jedná. *„Vůbec ničemu nerozumím. Co na mně zase vidíš, nic se neděje.“*
8. Odpovídá neurčitě. Pokud je zahnán do slepé uličky konkrétní otázkou, snaží se vyhnout odpovědi: *„Na to ti snad nemusím odpovídat.“*
9. Překrucuje výroky druhých. Podsouvá druhým, co nikdy neřekli, rozdmychává konflikt mezi ostatními, aby on z něj vyšel bez úhony. *„To jsem neříkala já, to říkala…“*
10. Lže. Je-li chycen při lži, lže dále, eventuelně použije dalších technik. *„Zase to překrucuješ. Tohle jsem nikdy neříkala. Zapomínáš, jak to bylo doopravdy. S tebou nemá cenu se bavit.“*

**9.5 Asertivita**

 Pokud manipulace bude rozpoznána, pravděpodobně už nebude nadále tolik účinná. Shrneme několik situací, kdy se s největší pravděpodobností jedná o manipulaci:

* + 1. Manipulátor prezentuje skutečnosti černobíle, u jedné věci vidí jen výhody, u druhé nevýhody. Určité skutečnosti jsou nazírány pouze v pozitivním, či negativním světle.
		2. Manipulátor druhému podsouvá, co neřekl.
		3. Manipulátor slibuje, že vyřeší problémy druhého.
		4. Manipulátor útočí na city.
		5. Manipulátor příliš lichotí, či příliš kritizuje.

Člověk, který odhalil manipulaci, se může začít bránit. Jako obrana proti manipulaci slouží znalost asertivních technik a práv. Asertivita je definována jako zdravé sebeprosazení. Jednání tedy není ani agresivní, ani pasivní. O asertivitě bylo napsáno mnoho publikací, které obsahují i řadu zajímavých aktivit, testů a situací, nebudu se tedy věnovat nácviku asertivních dovedností, s těmi se lze seznámit v dostupné literatuře (např. Caponni; Novák, 2003, Vališová, 2005, Green; Cotter, 2000, Praško; Prašková, 1996, Machová; Šamalová (Eds.), 2007, Chejnová (Ed.), 2007).

Blíže se naopak budu věnovat asertivním právům. Je to deset zásad, které mají zvýšit naši sebejistotu při jednání s druhými lidmi a vytvářet komunikaci založenou na vzájemném respektu. Umožňují nám vymezit při jednání s lidmi určité hranice.

Při diskusi se studenty na téma asertivní práva se vždy objevovaly nesouhlasné projevy a odpor k tomu, jednat na základě těchto práv. Studenti si zkrátka uvědomují, že ne vždy je možno se dle asertivních práv zachovat, jsou situace, kdy je to dokonce nevhodné. Tyto připomínky mě přivedly k následující aktivitě.

**Aktivita 9.5**

Nejprve seznamte studenty s asertivními právy, poté je rozdělte do skupin. Každá skupina dostane jedno z práv k hlubší analýze.

**Asertivní práva:**

# 1. Máte právo sám posuzovat své chování, myšlenky a emoce a nést za ně odpovědnost.

Toto právo nás osvobozuje od toho, abychom přikládali nadměrnou důležitost tomu, co si o nás myslí a jak nás hodnotí naše okolí. Tato zásada představuje nejvyšší stádium morálky, snažíme se jednat morálně bez donucení, bez vnější kontroly.

## **2 Máte právo nenabízet žádné výmluvy ospravedlňující vaše jednání.**

## To neznamená porušovat základní pravidla zdvořilosti, avšak míní se zbytečně zdlouhavé omlouvání pramenící z pocitu viny. Toto pravidlo lze využít v situaci, kdy máme pocit viny z toho, že někomu něco odmítáme.

## **3. Máte právo posoudit, zda a nakolik jste zodpovědný za problémy druhých lidí.**

Přijetí této zásady nás osvobozuje od mylného přesvědčení, že zodpovídáme za všechny blízké lidi z okolí natolik, že je chceme „zachraňovat“ a musíme jim vždy vyhovět, pokud se na nás s něčím obrátí.

## **4. Máte právo změnit svůj názor.**

Mnohdy se obáváme přiznat, že jsme se mýlili. Život nás ale často nutí ke změnám, neboť dnes máme k dispozici informace, které jsme včera neměli. Proto je naprosto přirozené, když změníme názor např. pod vlivem pádných, přesvědčivých argumentů.

**5. Máte právo dělat chyby a být za ně zodpovědný.**

Toto asertivní právo nás vede k tomu, abychom uměli přijmout fakt, že jsme udělali chybu, a naučili se zvládnout nepříjemné emoce, které kvůli tomu prožíváme. Přílišný pocit viny by vedl v konečném důsledku k pasivitě a odmítání činit jakákoliv rozhodnutí sám za sebe. Toho právě zneužívají obratní manipulátoři, kteří se nad námi takto snaží získat kontrolu.

## **6. Máte právo říct: „Já nevím“.**

Pokud se ztotožníme s tímto asertivním právem, můžeme pocítit úlevu od pocitu trapnosti spojeného s přiznáním, že něco nevíme. Tuto zásadu si můžeme připomenout i v situacích, kdy jsme zaskočeni něčí otázkou a nemáme na ni připravenou odpověď. S její pomocí lze úspěšně odrazit zvědavé či manipulativní otázky, kterými se nás snaží komunikační partner vehnat do pocitu viny a vlastní neschopnosti.

## **7. Máte právo být nezávislí na dobré vůli ostatních.**

Toto asertivní právo nás osvobozuje od přílišné závislosti na tom, aby nás měli všichni lidé v našem okolí rádi, abychom se zalíbili každému člověku, s nímž komunikujeme. Nemusíme s druhým stoprocentně souhlasit, abychom spolu mohli v dobrém vycházet, nemusíme vždy každému vyhovět.

## **8. Máte právo dělat nelogická rozhodnutí.**

Tato zásada představuje obranu před manipulátory, kteří falešně argumentují logikou, resp. předkládají to, co vyhovuje jim, za logické, všeobecně správné rozhodnutí. Vzbuzují pak pocit viny, že jsme špatní, pokud děláme něco nevysvětlitelného. Máme právo chovat se dle vlastní logiky, která je odlišná od logiky druhých.

## **9. Máte právo říct: „Já ti nerozumím“.**

Máme právo zeptat se druhých, co po nás chtějí. Předejdeme tak pocitům viny, že nejsme dostatečně dobří, když neumíme vždy poznat, co druzí chtějí a potřebují, aniž by to otevřeně řekli. Dáváme druhému možnost, aby svoje požadavky formuloval otevřeně.

## **10. Máte právo říct: „Je mi to jedno“.**

Máme právo nedbat na to, abychom byli dobří či dokonalí podle měřítek druhých lidí. Máme právo posoudit svoji zodpovědnost ve vztahu k druhým lidem a jejich požadavkům. Nenecháme se vmanipulovat do pocitu viny, abychom druhým vyhověli, třebaže nechceme.

 Užitečné je podívat se na asertivní práva z druhé strany. Studenti se naučí posuzovat své jednání v širším kontextu, uvědomí si, že ne vždy je možné a vhodné jednat asertivně. Aktivita je u středoškolských studentů velmi oblíbená, neboť jim umožňuje formulovat vlastní názor a hovořit o vlastních zkušenostech.

Vyzvěte studenty, aby ve skupinách vymysleli situace, kdy není vhodné / možné / snadné / zdvořilé / diplomatické jednat dle asertivního práva, které jim bylo přiděleno k analýze. Situace je možno doplnit o zcela konkrétní příklady, nejlépe dle osobních zkušeností studentů.

 Odpovědi studentů je třeba komentovat obezřetně – pokud jsou studenti vyzváni, aby formulovali vlastní názor, je velmi těžké ho pak zpochybňovat.

# Komentář k aktivitě 9.5

Situace, kdy není vhodné / možné / snadné jednat dle asertivního práva (shromážděno z odpovědí studentů gymnázia).:

## **1. Máte právo sám posuzovat své chování, myšlenky a emoce a nést za ně odpovědnost.**

Situace, kdy je jedinec ve služebním poměru a přijímá rozkaz nadřízeného.

Situace, kdy jedinec nedisponuje dostatečnými vědomostmi – např. podřídí se radám lékaře.

Stavy při nervové a duševní poruše.

**2. Máte právo nenabízet žádné výmluvy ospravedlňující vaše jednání.**

Situace, kdy by absence omluvy / vysvětlení partnera velmi mrzela.

Situace, kdy by absence omluvy / vysvětlení vedla k nedorozumění.

Situace, kdy má druhá osoba nad vámi autoritu a svým jednáním si škodíte.

**3. Máte právo posoudit, zda a nakolik jste zodpovědný za problémy druhých lidí.**

Situace, kdy jde o život a vaše rozhodnutí nezasáhnout by mohlo mít fatální důsledky.

Situace, kdy je vám druhá osoba svěřena do péče (jste rodič, učitel, poručník…)

Situace, kdy cítíte morální dluh (např. k rodičům).

## **4. Máte právo změnit svůj názor.**

Není vhodné měnit názory příliš často z důvodu vlastního prospěchu (kam vítr, tam plášť), získáte tak pověst nespolehlivého člověka.

Není vhodné měnit názor, když nemáte dostatek informací.

Pod tlakem – jednu chvíli zastáváte stanovisko osoby, která vás přemlouvá, za chvíli stanovisko jiné osoby.

## **5. Máte právo dělat chyby a být za ně zodpovědný.**

Odpovědi se týkají spíše první části asertivního práva.

Některé chyby v pracovním procesu jsou chápány jako trestný čin (pochybení lékaře, učitele, řidiče tramvaje…)

Pokud si je chybující vědom, že chybuje, měl by se spíše snažit chybě vyhnout, než své jednání omlouvat daným právem.

Některé chyby mají příliš vážné, i doživotní následky.

## **6. Máte právo říct: „Já nevím“.**

Pozor, aby toto rčení za chvíli neznělo jako alibismus – nevyjadřuji se k ničemu, já nic, já muzikant…

Při rozhodování bychom neměli výběr alternativy nechávat na druhých.

Pokud je na vás zodpovědnost v určité věci, není možné vymlouvat se stylem *já nevím*.

## **7. Máte právo být nezávislí na dobré vůli ostatních.**

Pokud jsou ti „ostatní“ v nadřízené pozici, jste (bohužel) závislí na jejich dobré vůli. Asertivní jednání není odmlouvání rodičům a učitelům či vyvolávání konfliktu s nadřízeným.

Jsou určitá morální pravidla, která bychom měli dodržovat – např. brát ohledy na starší lidi.

## **8. Máte právo dělat nelogická rozhodnutí.**

# Nelogická rozhodnutí mohu být nelogická z pohledu ostatních, vy sami byste měli alespoň trochu tušit, proč něco děláte.

Máte-li za někoho nebo něco zodpovědnost, není možné toto právo uplatnit.

## **9. Máte právo říct: „Já ti nerozumím“.**

Není vhodné uplatňovat, když je druhý v afektu.

Není vhodné hrát si na nechápavého jen kvůli tomu, abyste se vyhnuli nějakému nepříjemnému úkolu.

## **10. Máte právo říct: „Je mi to jedno“.**

Není vhodné uplatňovat v komunikaci s nadřízeným, samo o sobě působí toto prohlášení velmi konfliktotvorně.

Není vhodné takto hovořit např. s rodiči.

# Odkazy

CAPPONI, V.; NOVÁK, T. *Asertivně do života.* Praha: Grada Publishing, 2003.

FILIPEC, J. a kol. *Slovník spisovné češtiny pro školu a veřejnost.* Praha: Academia, 1994.

GREEN, G. H.; COTTER, C. *Přestaňte být manipulováni.* Praha: Pragma, 2000. CHEJNOVÁ, P. (Ed.) *Výuka pragmatických aspektů řečové komunikace ve vyšších třídách gymnázií a na SOŠ II.* Praha: PedF UK, 2007.

JELÍNEK, M.; ŠVANDOVÁ, B. a kol. *Argumentace a umění komunikovat.* Brno: PedF MU, 1999.

MACHOVÁ, S.; ŠAMALOVÁ, M. (Eds.) *Výuka pragmatických aspektů řečové komunikace ve vyšších třídách gymnázií a na SOŠ.* Praha: PedF UK, 2007.

NAZARE-AGA, I. *Láska a manipulace.* Praha: Portál, 2003.

PRAŠKO, J.; PRAŠKOVÁ, H. *Asertivitou proti stresu.* Praha: Grada Publishing, 1996.

VALIŠOVÁ, A. *Komunikace a vzájemné porozumění: hry pro dospívající.* Praha: Grada Publishing, 2005.