

Slezská univerzita v Opavě

Fakulta veřejných politik v Opavě

Studijní opora

Sociální psychologie

Bohumil Koukola, Eva Urbanovská

Opava 2017

Obsah

Oddíl I

1 Úvodem	3
2 Rychlý náhled studijního materiálu.....	5
3 Úvod do studia sociální psychologie, předmět a vztah sociální psychologie k jiným oborům.....	7
3.1 Vztah sociální psychologie k jiným oborům.....	9
4 Utváření sociálně psychologických idejí (směry a vybrané teorie sociální podmíněnosti člověka).....	11
4.1 Vybrané teorie sociální podmíněnosti člověka.....	14
5 Socializace jako vztah mezi jedincem a jeho prostředím....	17
6 Sociální interakce.....	21
7 Sociální percepce.....	24
7.1 Chyby při posuzování (hodnocení) v rámci sociální percepce	25
8 Sociální komunikace.....	28
8.1 Charakteristika a struktura komunikace v sociální psychologii	28
8.2 Formy a kontext komunikace	30
8.3 Dynamika a typy komunikace	32
9 Náročné, problémové, frustrační, zátěžové (stresující) a konfliktní sociální situace.....	36
9.1 Náročné životní situace	37
10 Psychologie skupinového života.....	45
10.1 Psychologická charakteristika sociální skupiny.....	46
10.2 Klasifikace sociálních skupin	46
11 Sociální postoje.....	59
11.1 Obecná charakteristika postojů	59
11.2 Struktura a organizace postojů	60
11.3 Organizace (funkce) postojů	61
11.4 Předsudky	63
12 Možnosti aplikace některých metod a technik sociální psychologie v praxi.....	69
12.1 Specifikum aplikovaného výzkumu v sociální psychologii	70
Závěr oddílu I.....	73
Použitá literatura a zdroje.....	75

Oddíl II

1	Texty k problematice sociální komunikace	77
1.1	Asertivita	77
1.2	Jednání s problémovými jedinci.....	84
2	Texty k problematice psychologie skupinového života	92
2.1	Konformita	92
2.1.1	Klasické studie konformity	92
2.1.2	Proč jsou lidé konformní	94
2.1.3	Vyhovění a poslušnost	94
2.2	Vliv skupiny na výkon a rozhodování	97
2.3	Prosociální chování ve výzkumech	99
	Závěr oddílu II	103
	Použitá literatura a literatura k samostudiu	104

Oddíl I

1 Úvodem

Učební text „Sociální psychologie“ je určen studentům distančního i prezenčního studia Sociální patologie, Učitelství, Veřejné správy a regionální politiky na Slezské Univerzitě v Opavě. Jde o základní učební text, nikoli o ucelenou učebnici. Má posloužit jako úvod k hlubšímu studiu této psychologické disciplíny a vyžaduje další aktivitu studentů při samostudiu. Studium sociální psychologie přispěje nejen k zdokonalení orientace v síti mezilidských kontaktů a vztahů, ale odhalí i to, „zdali“ a „jak“ jsme disponováni pro specializovanou profesi, jejíž nedílnou součástí bude „preventivní ovlivňování jiných“.

Domníváme se, že využitelnost předkládaného textu je mnohem širší, protože sociálně psychologické poznatky jsou prakticky užitečné a mohou být prospěšné všem odborníkům, kteří se v rámci svých profesí zabývají chováním lidí v sociálním prostředí.

Struktura učebního textu navazuje nejen na tradici a dynamiku sociálně psychologických problémů, ale i na možnosti aplikace sociální psychologie v praxi. Záměrem autorů je mj. přispět k rozšíření sociálně psychologického myšlení i k zvyšování odborných kompetencí studentů Slezské univerzity v Opavě.

Na Oddíl I. navazuje Oddíl II. se souborem doplňujících textů k vybraným okruhům sociální psychologie. Cílem zpracování doplňujících textů je umožnit Vám snadný přístup k informacím, které byly uveřejněny v dílech různých autorů. Souborem textů můžete prohloubit své poznatky, získáte konkrétnější představu o výzkumech sociálních jevů, dostanete inspiraci pro aplikaci získaných poznatků v praxi – v profesním i osobním životě.

Doplňující texty navazují na vybraná témata a kapitoly prvního oddílu, rozvíjejí informace tam uvedené. Poskytnou Vám materiál, který budete využívat při studiu - s texty budete pracovat ve cvičeních/seminářích ze sociální psychologie, budou Vám oporou při přípravě na zkoušku a současně Vám poskytnou poznatkovou základnu pro rozvíjení svých vlastních sociálních kompetencí.

2 Rychlý náhled studijního materiálu

Oddíl I:

Předkládaný studijní materiál je věnován závažné problematice a skutečnosti, že **člověk je sociální bytostí** a že to, jak se jí stává, určuje podstatným způsobem kvalitu jeho života, individuální originalnost osobnosti i klíčové momenty jeho životní cesty. Stručně si ozřejmíme hlavní směry a vybrané teorie sociální podmíněnosti vývoje člověka (kořeny vývoje sociální psychologie). Podrobněji se zaměříme na ontogenetický proces, na **socializaci**, během níž jedinec vrůstá do společnosti, osvojuje si její poznatky, zvyky, postoje, víry, normy, ideály, internalizuje hodnoty a způsoby nahlížení světa převládající ve skupině a společnosti, osvojuje si kulturu (proces enkulturace). Pronikneme do problematiky sociálních vztahů (sociálních percepce, komunikací a interakcí) probíhajících mezi pracovníkem různých profesí a klientem (respondentem, žákem, pacientem) a všeobecně mezi lidmi navzájem v různých sociálních skupinách.

Společenské prostředí člověka je neustále se proměňujícím komplexem rozmanitých a různorodých vlivů a podobně jako přírodní prostředí je i prostředí sociální silně „znečištěno“. V této souvislosti mluvíme o „ekologii mezilidských vztahů“, čímž chceme vyjádřit analogii mezi narušeným bio-systémem a systémem sociálním. Proto se budeme věnovat náročným, problémovým, frustračním, zátěžovým, konfliktním sociálním situacím a člověku v nich, abychom byli schopni je nejen rychle rozpoznat, ale abychom co nejvíce porozuměli mechanismům i okolnostem situačního chování.

Vzhledem k tomu, že značná část našeho žití probíhá ve společnosti a ve spolupráci s jinými lidmi, objasníme si psychologii skupinového života. Člověk je od narození členem nějaké skupiny a vlivu skupiny nikdy zcela neunikne. Celý jeho vývoj je závislý na kvalitě a úrovni skupiny, ke které patří. S problematikou struktury skupiny velmi úzce souvisí problém vůdcovství, tedy řízení a vedení skupiny, kterému věnujeme samostatnou kapitolu.

Každodenně se stáváme terčem bezpočtu pokusů ovlivňování v osobní komunikaci i v masmédiích, jejichž cílem je změna či posílení našich postojů. Koncept postojů se stal jedním z hlavních témat v dějinách sociální psychologie. Postoje představují hlavní orientační veličinu individua vůči sobě samému i vůči jeho sociálnímu i přírodnímu prostředí. Této problematice se věnujeme v předposlední kapitole tohoto učebního textu. Poslední kapitola teoretické části učebního textu (Oddíl I) je zaměřena na možnosti aplikace některých metod a technik sociální psychologie v praxi.

Oddíl II:

Celý soubor doplňujících textů je rozdělen do dvou větších celků – kapitol, které navazují na dvě témata předchozího oddílu: „Sociální komunikace“ a „Psychologie

skupinového života“.

V kapitole „Texty k problematice sociální komunikace“ jsou v první podkapitole poskytnuty základní informace o asertivním způsobu komunikace ve srovnání s pasivním a agresivním způsobem komunikace. Přijetí asertivního způsobu komunikace je považováno za nejvhodnější v sociálním kontaktu. Někteří lidé, s nimiž jsme nuceni jednat, však tento způsob komunikace neuplatňují. V následující, druhé podkapitole se proto seznámíte s deseti typy jedinců, s nimiž je komunikace velmi obtížná a problematická. Zároveň se dočtete, jaké způsoby reakce jsou nejvhodnější pro komunikaci s problémovými jedinci. Text první kapitoly využívá texty jednoho ze spoluautorů studijní opory (Urbanovská, Pugnerová, 2009; Urbanovská, 2014).

Text druhé kapitoly „Texty k problematice psychologie skupinového života“ se opírá o poznatky publikované v renomovaných vysokoškolských učebnicích sociální psychologie (Výrost, Slaměník, 2008; Hewstone, Stroebe, 2006). Popisuje několik základních jevů, které se zákonitě vyskytují ve skupině. Patří k nim konformita se specifickými formami vyhovění a poslušnosti, dále vliv skupiny na výkon a rozhodování v podobě jevu sociální facilitace a inhibice, sociální lenivosti, skupinové polarizace a skupinářského myšlení. Zákonitosti výskytu popsaných jevů jsou ověřeny na základě výzkumů, s nimiž se máte možnost seznámit. Na základě popisu výzkumů budou také přiblíženy sociální jevy související s prosociálním chováním.

Cíle studijního materiálu:

Studijní opora „Sociální psychologie“ navazuje na základní, teoretické psychologické disciplíny (obecnou psychologii, psychologii osobnosti, vývojovou psychologii). Cílem předmětu sociální psychologie je osvojení si základních pojmů, poznatků, vědeckých teorií a jejich uvedení do souladu s dřívějšími poznatky tak, aby absolvováním tohoto předmětu byla u studenta vytvořena základní poznatková báze pro její použití v praktické činnosti.

Po prostudování studijního materiálu a doporučeném samostudiu **budete schopni:**

- Rozpoznat mechanismy fungování mezilidských vztahů a sociálních útvarů (skupin, davů, společenství).
- Pochopit praktické dopady socializace osobnosti, jakož i mechanismy sociálního učení.
- Analyzovat základní složky sociálního styku lidí (percepci, komunikaci, interakci).

Budete umět:

- Vniknout do složité struktury a organizace sociálních postojů.
- V seminářích, cvičeních i praxi aplikovat vybrané metody a techniky sociální psychologie.
- Vysvětlit chování člověka v zátěžových a konfliktních společenských situacích.

Získáte:

- Náhled do psychologie skupinového života, do vedení a řízení skupin.

3 Úvod do studia sociální psychologie, **předmět a vztah sociální psychologie k jiným oborům**

RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY

V úvodní kapitole se seznámíte s pojetím sociální psychologie, jejím předmětem a vztahem sociální psychologie k jiným oborům.

Po prostudování této kapitoly a doporučeném samostudiu

Budete umět:

- definovat sociální psychologii,
- objasnit a vymežit její předmět i dva znaky charakteristické pro pojetí sociální psychologie,
- pochopit vztah sociální psychologie k jiným oborům.

KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY

Sociální psychologie, sociální souvislosti života, sociální vývoj, znaky sociální psychologie, kulturní antropologie.

PRŮVODCE TEXTEM KAPITOLY

Sociální psychologie má zásadní význam pro kvalitu práce pracovníků v různých profesích. Jinými slovy, nelze být plně kvalifikovanými a kompetentními odborníky v problematice sociální patologie a prevence, učitelství, ve veřejné a státní správě, **když:**

- **neporozumíme závažné skutečnosti**, že **člověk je sociální bytostí** a že to, jak se jí stává, určuje podstatným způsobem kvalitu jeho života, individuální svéráz jeho osobnosti i peripetie jeho životní cesty,
- **se nedokážeme** orientovat v otázkách vlivu sociálních činitelů na psychický vývoj, na činnost a výkon každého člověka, na utváření jeho osobnosti,
- **nedokážeme pochopit individuum v jeho přináležitosti do rodiny** a analyzovat zde jeho postavení tak, abychom mohli rodičům poskytnout účinné rady a doporučení,
- **nedokážeme** pronikat do problematiky sociálních vztahů (interakcí, komunikací) probíhajících mezi profesionálem a klientem (respondentem, pacientem) a všeobecně mezi lidmi navzájem v různých sociálních skupinách,
- **nedokážeme** překonat pohled na své klienty či žáky jen jako na jednotlivce a zaujmout k nim stanovisko respektující jejich **začleněnost do skupin a kolektivů**, v nichž zauímají určité postavení a také uplatňují svůj vliv, hledají uznání a jistotu, spolupracují či soutěží,
- **nedokážeme klást si otázky nejen o možnostech (potencialitách) dalšího sociálního vývoje, ale také po činitelích, kteří tyto možnosti blokují, tlumí, brání jejich využití.**

A neuvědomíme-li si, že my sami, můžeme toto blokování potencialit způsobovat tím, jak ke svým klientům přistupujeme, jak na různé jejich projevy reagujeme, jak s nimi

jednáme (upraveno dle Helus, 2001, s. 7).

Sociální psychologii chápeme jako vědní disciplínu, zabývající se člověkem v sociálních souvislostech jeho života. Toto lapidárně vyjádřené pojetí ovšem vyžaduje upřesnění toho, v jakém smyslu se hodláme člověkem zabývat a co budeme považovat za sociální souvislosti jeho života.

Obrat „**zabývající se člověkem**“ znamená, že **sociální psychologie zkoumá, jak sociální souvislosti působí na jeho:**

- **osobnost**, to jest především vlastnosti, charakteristiky, individuální svéráz, životní postoje, názorové orientace,
- **vývoj a rozvoj**, včetně využívání či naopak blokování vnitřních vývojových rozvojových možností,
- **chování a jednání**, včetně aktivizace či naopak tlumení projevů v různých situacích,
- **výkony**, včetně jejich limitování či naopak stupňování,
- rozpoložení, kondici,
- **zdravotní stav**, včetně normality či naopak odchylek od ní,
- začleňování, sounáležitost s druhými, **včetně krizí a konfliktů.**

Obrat „**sociální souvislosti života**“ znamená, že sociální psychologie se člověkem zabývá především v souvislosti s působením:

- **druhých lidí**, s nimiž se stýká a interaguje; ztotožňuje, srovnává; podle kterých se orientuje, na kterých je závislý (či kteří jsou závislí na něm); s nimiž soutěží či spolupracuje; se kterými je v konfliktu či harmonickém soužití; které vede či kterými je veden; které miluje či nenávidí; u kterých hledá útočiště či kterých se bojí.
- **sociálních skupin**, do kterých přináleží a ve kterých zaujímá určité postavení (realizuje určitou roli, usiluje o určitý vliv), vůči kterým zaujímá postoj, s nimiž se identifikuje či od kterých se distancuje.
- **společenských, hospodářských, politických a kulturních poměrů**, ovlivňujících jeho hodnotové orientace (to, o čem usiluje, na čem mu záleží); normy a principy, kterými se řídí; přesvědčení a víry, které zastává; události, ve které doufá či kterých se obává.
- zvyklostí a pravidel; obvyklých či mimořádných životních způsobů.

Pro pojetí sociální psychologie jsou charakteristické následující dva znaky:

a) člověk nevystupuje v jejím zorném poli jenom **jako objekt vlivů**, které na něho ze sociálního okolí dopadají, aby si jej přizpůsobovaly („tvarovaly“) v souladu se svými skupinovými, společenskými, státními, politickými a jinými cíli. Sociální psychologie zkoumá člověka také **jako subjekt, tzn. jako iniciátora dění**. Člověk na působení sociálních vlivů reaguje, vnitřně je zpracovává, zaujímá k nim stanoviska (mnohdy i bojovně kritická), pokouší se vydobýt si na nich svoji autonomii, měnit je a adaptovat zájmům svým. Dynamika působení sociálních vlivů na člověka a zpětného působení člověka na vývoj těchto vlivů

zakládá drama plné napětí. Sociální psychologie se snaží toto drama postihnout tak, aby vztahy mezi společnostmi a jedincem byly právy jak této společnosti, tak i tomuto jedinci.

b) sociální psychologie:

- **shromažďuje veliké množství poznatků**, získaných nejrůznějšími druhy bádání **a podává jejich výklad**,
- **rozdívá svůj metodický aparát**, tzn., že vypracovává výzkumné strategie a konstruuje konkrétní metodiky, schopné zajistit, že její poznatky budou objektivní s jasně definovanou platností, že budou ověřitelné a přístupné kritickému posouzení,
 - **formuluje** na základě svých poznatků **doporučení pro praxi, včetně tvorby metod, umožňujících řešení problémů a nápravu nežádoucích stavů; tedy metod sociálně psychologické intervence (zasahování), od poradenství po korekce, sociální terapii apod. (Helus, Z., tamtéž, s. 13-14).**

Podle Řezáče (1998, s. 18), sociální psychologie studuje a objasňuje:

- společenský život člověka, tj. především jeho vztahy k jiným lidem, společenské aktivity a činnosti; zvláštnosti sdružování lidí i psychologické aspekty struktury a dynamiky sociálních útvarů (skupin, společenství).
- vlivy kulturního prostředí na člověka; studuje rozmanité způsoby sebeprojevu a seberealizace člověka v podmínkách sociálního prostoru jeho existence.
- základní poznatky o mechanismech fungování mezilidských vztahů a sociálních útvarů (skupin, davů, společenství); o sociálním učení a společenské dimenzi procesu dotváření a vývoje osobnosti; o základních složkách sociálního styku lidí (komunikaci, percepce, interakci); o genezi vzniku i struktuře a dynamice postojů; o člověku v zátěžových a konfliktních společenských situacích atd.

Sociální psychologie je věda o chování, prožívání a zkušenostech jednotlivce ve společnosti. Studuje např. vrůstání jedince do společnosti, vztahy a interakce osobnosti a skupiny, utváření rolí a pozic jedince ve skupinách. Pojem sociální je odvozen od latinského výrazu *socius*, což znamená druh, společník, někdo, kdo je s někým nějak v kontaktu (Kohoutek, R. a kol., 1998, s. 3).

3.1 Vztah sociální psychologie k jiným oborům

Sociální psychologie patří mezi základní psychologické vědy (disciplíny) a úzce se vztahuje k obecné a vývojové psychologii. Velmi blízký vztah má k sociologii a kulturní antropologii.

I když vychází z jejich závěrů, není s nimi identická. Mají společná témata, která však zkoumají z různých hledisek.

- **Tématika sociální a vývojové psychologie** se překrývá zejména v oblasti socializace dítěte, kde se pojednává o tom, jak se člověk z původně biologického tvora vyvíjí ve společenskou bytost s diferencovaným prožíváním a chováním. Na rozdíl od vývojové psychologie, která zkoumá ontogenetický vývoj všech psychických funkcí, studuje sociální psychologie účinky sociálních a kulturních

faktorů v raném dětství.

- **Sociální psychologii nelze oddělit ani od sociologie**, protože sociálně psychologické jevy je nutno vykládat v kontextu společenské existence člověka. Tím, že se sociologie vyvíjela paralelně se sociální psychologií, je vždy trochu studiem sociálně psychologických procesů. Sociologa zajímá, co si lidé myslí o určité situaci, o sociálních jevech a proč jsou jejich postoje právě takové. Ale ani sociální psychologie nemůže abstrahovat od sociologických poznatků, když zkoumá jevy v souvislosti s jejich sociální podmíněností. Obě vědy se prolínají zejména v oblasti studia malých skupin.
- **Kulturní antropologie**, která se zabývá studiem zvláštností různých lidských skupin a kultur, velmi pomohla sociální psychologii. Objevy kulturních antropologů byly jedním ze zdrojů sociální psychologie. Na druhé straně i tak významní kulturní antropologové jako Margaret Meadová, B. Malinowski a R. Benedictová se při svých výzkumech systematicky opírali o psychologické poznatky sociální psychologie (Nerudová, L., 1989, s. 5-6).

SHRNUTÍ KAPITOLY

Sociální psychologie patří mezi základní psychologické vědy a zabývá se tím, jak se člověk z původně biologického tvora vyvíjí ve společenskou bytost s diferencovaným prožíváním a chováním.

Sociální psychologie je věda o chování, prožívání a zkušenostech jednotlivce ve společnosti. Je to **vědní disciplína zabývající se člověkem v sociálních souvislostech jeho života**.

Zkoumá člověka nejen jako objekt vlivů, které na něho ze sociálního okolí dopadají, **ale také jako subjekt**, tzn. jako iniciátora dění. Úzce se vztahuje k obecné a vývojové psychologii, k sociologii a kulturní antropologii.

KONTROLNÍ OTÁZKY

- Význam studia sociální psychologie pro pracovníka v pomáhajících profesích, učitelství, ve veřejné a státní správě.
- Uveďte různé definice sociální psychologie a objasněte, co tvoří její předmět.
- Vyjmenujte dva znaky charakteristické pro pojetí sociální psychologie.
- Objasněte vztah sociální psychologie k jiným oborům.
- Co je to kulturní antropologie.

KORESPONDENČNÍ ÚKOL

Rozsah a zaměření individuální práce studentů

- Seznámení se s dalšími, u nás dostupnými prameny (např. práce Výrost, J., Slaměník, I. *Sociální psychologie*. 1. vyd., Praha: ISV, 1997, 453 s. ISBN 80-5866-20-X.).
- Student si vybere další dvě z výše uvedených knížek, všimne si jejich rozdílů v uspořádání a ujasní si, na co jedna z nich klade důraz oproti druhé (kromě práce Heluse a Řezáče, které jsou povinným minimem ke zkoušce).

- Student si připraví ke konzultaci klíčové termíny a pokusí se je co nejpřesněji charakterizovat.

Odkazy na studijní literaturu pro kapitolu 3

ČÍŽKOVÁ, J. *Přehled sociální psychologie*. Dotisk 1. vyd. z roku 2000, Olomouc: VUP, 2001, s. 5-8. ISBN 80-244-0150-9.

HELUS, Z. *Úvod do sociální psychologie*. Skripta, Praha: PF UK, 2001, s. 7-14. ISBN 80-7290054-4.

HEWSTONE, M., STROEBE, W. *Sociální psychologie*. Moderní učebnice sociální psychologie. 1. vyd. Praha: Portál, 2006. 776 s. ISBN 80-7367-092-5.

KOHOUTEK, R. *Základy sociální psychologie*. 1. vyd., Brno: CERM, 1998, s. 3-4. ISBN 80-7204064-2.

MUSIL, J. V. *Speciální psychologie I*. 1. vyd. Olomouc: VUP, 1999, s. 37-38.

NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. 1.vyd. Praha: Academia, 1999, s. 9-18. ISBN 80-2000690-7.

NERUDOVÁ, L. *Vybrané problémy sociální psychologie*. Skripta. Brno: FF MU, 1989, s. 1-6. ISBN 20-210-0155-0 (sv. 2).

ŘEZÁČ, J. *Sociální psychologie*. Brno: Paido, 1998, s. 9-14. ISBN 80-8593-48-6.

VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. *Sociální psychologie / Sociálna psychológia*. 1. vyd. Praha: ISV, 1997, s. 1-18. ISBN 80-5866-20-X.

4 Utváření sociálně psychologických idejí (směry a vybrané teorie sociální podmíněnosti člověka)

RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY

Seznámení s vývojem a stručnou historií vzniku sociální psychologie. Hledání kořenů jejího vzniku. Objasnění vybraných směrů a teorií sociální podmíněnosti vývoje člověka.

Po prostudování této kapitoly a doporučeném samostudiu

Budete umět:

- Odpovědět na otázky: Co to znamená sociální povaha člověka?
- Co je podstatou společenskosti člověka?

Získáte:

- Vhled do historie vzniku sociální psychologie.

Budete schopni:

- Vysvětlit teorie dokládající sociální podmíněnost vývoje člověka.

KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY

Společná činnost, sociální podmíněnost, sociální styk, sociálně psychologická teorie, sociální učení, vědomí národa, davová psychóza, anonymita, afektivita, instinkt, sklon, tendence, sociální behaviorismus, kognitivismus, symbolický interakcionismus, emergentní skutečnost.

PRŮVODCE STUDIEM KAPITOLY

Chceme-li detailně porozumět specifikům sociální psychologie, musíme vyjít z historického podkladu tohoto oboru (viz Úvod do sociální psychologie z historického hlediska - Hewston, M., Stroebe, W. Sociální psychologie. 1. vyd. Praha: Portál 2006, s. 27 a dále).

Potřeba poznat charakter společné činnosti a forem sociálního styku, které se při ní utvářejí, je stejně stará jako sama tato společná činnost. Z generace na generaci byly přenášeny obřady a tabu, které působily jako určité mravní regulátory lidského styku. Určitá tajemství působení na publikum byla známá i starověkým řečníkům. V těchto osobitých formách existuje „sociálně psychologické myšlení“ pro celá tisíciletí, zatímco dějiny sociální psychologie jako vědecké disciplíny jsou poměrně mladým odvětvím poznání.

V rámci samostudia budou studenti odkázáni především na práce autorů Výrosta a Slaměníka (Sociální psychologie z roku 1997), kteří v prvních čtyřech kapitolách, na stranách 11-97, podrobně popisují vývoj a historii sociální psychologie, případně mohou čerpat z knihy Milana Nakonečného (1998, s. 19-32)

Nicméně, jak píše Nerudová (1989), historie sociální psychologie vlastně začíná položením otázky - co je sociální povaha člověka - co je podstatou společenskosti člověka; filozofické prameny sahají až k **Platónovi** a **Aristotelovi**. Platónův spis „Republika“ navrhuje ideální stát, v němž každý najde své místo podle svých schopností a vloh a v němž rozumová sociální organizace ochrání jednotlivce před agresivitou druhých. Pro Aristotela je člověk společenský tvor, který má přirozené schopnosti sociální organizace a sociální reagenty. Thomas **Hobbes** napsal, že život člověka v jeho přirozeném stavu, bez organizované společnosti, by byl „osamělý, ubohý a ošklivý“. Základem sociální organizace jsou lidské potřeby - hlad, žízeň, strach, sex, touha po slávě apod. Lidé utvořili společnost, aby ukojili své potřeby a bránili se proti útoku nepřátel. Podle tohoto autora tedy společnost vyrostla ze strachu a z individuálních zájmů. Někteří myslitelé 19. století předjímalí vznik sociální psychologie, jako např. v Anglii **J. Benthan**, zakladatel „utilitarismu“. Podle jeho teorií mnoho sociálních nerovností a nespravedlností způsobuje zájem individua - jeho tendence k vyhledávání slasti a tendence k vyhýbání se bolesti. Je-li tento základní zájem člověka řízen osvíceným sociálním vedením, může vést k rozvoji blahobytu celé společnosti. Jeho teorie rozvinuli **James Mill** a **John Stuart Mill**.

V Německu kolem roku 1860 založila skupina antropologů časopis věnovaný folklóru, obyčejům a jazyku primitivních národů. Tato skupina byla později nazývána

psychologie národů nebo také etnopsychologie - studuje psychické zvláštnosti národů a primitivních kultur. Etnopsychologové se zajímali hlavně o skupinové duše rozmanitých ras. Z podnětu těchto psychologů začal **W. Wundt** studovat primitivní jazyky, o kterých byl přesvědčen, že nejlépe vystihují duši sociálních skupin. V roce 1900 uveřejnil pětisvazkové dílo nazvané „Psychologie národů“. I když jeho závěry později antropologové kritizovali, jeho výzkumy způsobily, že jazyk a jeho projevy se staly předmětem zájmu kulturní antropologie i sociální psychologie. Etnopsychologie zvláště v dílech kulturních antropologů dokazuje kulturní podmíněnost lidské psychiky.

Důležitý krok k ustavení sociální psychologie udělal také **Herbert Spencer**, který byl evolucionistou ještě dříve, než Darwin uveřejnil svůj „Původ druhů“. Spencer aplikoval své vývojové výklady na sociální chování a na sociální instituce. Složitou moderní společnost je možno pochopit jedině tehdy, známe-li její předchozí sociální vývoj. Spencer používal pojmu „superorganické prostředí“, aby jím vyjádřil produkty vytvořené člověkem na rozdíl od přírodního prostředí. Toto člověkem vytvořené prostředí, nazvané později „kultury“ nebo také „sociální dědictví“, se stává předmětem zájmu všech sociálních vědců, a tedy i sociálních psychologů.

Sociální psychologie se stala zvláštním odvětvím výzkumu v 90. letech minulého století, kdy byly formulovány základní zákony a principy, které řídí sociální chování člověka. Jedním z pramenů byla psychologizující sociologie **Gabriela Tarde**, který ve své knize „Zákony nápodoby“ vysvětlil společenské jevy jako vzájemné napodobování. Lidé reagují jeden na druhého především vědomou a nevědomou nápodobou. Sociální změny, obyčej, móda a jiné druhy sociálního chování se dějí nápodobou. Značná část toho, co Tarde nazýval „nápodobou“ je dnes zahrnována pod pojmem sugesce. Dalším zdrojem sociální psychologie byla psychologie davů, jejímž zakladatelem je **Gustav LeBon**. Ve svém hlavním díle „Psychologie davu“ vysvětluje chování davu a chování shluku lidí na základě sugestibility. Dav je méně rozumným, méně inteligentním a méně mravným než jednotlivci, z nichž se skládá. Je také citovější, sugestibilnější a snadno ovladatelný silným jedincem asi tak, jako hysterický pacient podléhá přesvědčování hypnotizéra (terapeuta). V jeho práci se prolínají psychologická a sociologická hlediska. Na utváření sociální psychologie měl také vliv **Ch. H. Cooley**, který zdůrazňuje závislost individuální psychologie na příslušnosti k primárním skupinám. Svou lidskou přirozenost získává člověk ve styku s jinými lidmi (blíže viz Nerudová, L. *Vybrané problémy sociální psychologie*. Brno: FFMU, 1989).

Z rozmanitosti prvních sociálně psychologických teorií se obvykle vydělují tři nejvýznamnější (někteří autoři hovoří o tzv. kořenech sociální psychologie). Jsou to: **psychologie národů, psychologie davu a teorie instinktů sociálního chování** (Čížková, 2001, s. 9-16).

Zatímco psychoanalýza obrátila pozornost psychologů k sociální interakci a existenci podmíněnosti psychologického reagování, kulturní antropologie obrátila pozornost ke kulturním faktorům jako determinantám lidské psychiky. Sociologové nasměřovali sociální psychologii ke společenským jevům a podmínkám společenského života. **Na počátku 20. století tak vzniká z těchto zdrojů nové odvětví psychologie -**

sociální psychologie, která začala studovat psychiku člověka v souvislosti se sociálními a kulturními faktory, které ji utvářejí, a začala se pozvolna prosazovat Aristotelova novější teze, že člověk je tvor společenský - to znamená, že i jeho psychiku je nutno studovat v kontextu společenských podmínek jeho existence (Nerudová, 1989).

4.1 Vybrané teorie sociální podmíněnosti člověka

Sociální podmíněnost vývoje člověka dokládají následující teorie (podle Heluse 2001, s. 40-68):

- **Teorie instinktového původu lidské sociálnosti.** Teorie orientované instinktivisticky spatřují zdroje lidské sociálnosti ve vrozených mechanismech, které se vytvářely po tisíceletí a staletí přirozeným výběrem. Ačkoli jsou vesměs považovány za překonané, nicméně nacházejí dodnes své stoupence, např. v souvislosti s výzkumem agrese.
- **Teorie konfliktového původu lidské sociálnosti.** Konfliktové teorie, které zdůrazňují úsilí člověka potlačovat/vytěsňovat své nedovolené a nevhodné tendence (pudy, potřeby, sklony,), a to s oporou o zákazy a příkazy, původně uplatňované blízkými osobami, na nichž byl jedinec závislý (zejména v dětství), a posléze přetvořené (zvnitřněné) v principy mravní autoregulace.
- **Teorie interakčního původu osobnosti.** Tato teorie zdůrazňuje poznatek, že základ osobnosti, to znamená náš vztah k sobě samotným, vyjádřený v našem sebepojetí (resp. v našem „já“), je odvozen od toho, jak se k nám chovali druzí lidé a jak jsme my sami reagovali na ně. Interakce mezi jedincem a okolím se posléze, především v dětství, přetvořila ve vztah tohoto jedince k sobě samotnému.
- **Teorie kognitivního (poznávacího) základu lidské sociálnosti.** Kognitivistické teorie kladou důraz na poznávání, především na kognitivní/poznávací konstrukty, pomocí kterých si vysvětlujeme věci a události, předvídáme průběhy dějů a jejich výsledky. Z hlediska sociální psychologie je důležité zejména to, jak se nám daří rekonstruovat tyto struktury druhých lidí, s nimiž vstupujeme do vzájemného styku. Jedině díky takovému rekonstruování se můžeme navzájem domluvit, řešit konflikty, pomáhat si, spolupracovat.
- **Teorie sociálního učení** (sociální učení klasickým, instrumentálním, operantním podmiňováním a druhé generace teorií sociálního učení, využívající poznatků kognitivistické psychologie). Tyto teorie kladou důraz na to, jak vztahy mezi podněty, které na nás působí, a zpevňování (odměňování či trestání) našich vlastních reakcí vytváří/tvaruje naše chování. Teorie sociálního učení druhé generace se nadto obohacují kognitivistickými zřeteli: berou např. v úvahu očekávání výsledku usilování, či hodnocení situace.
- **Humanistické teorie.** Zdůrazňují usilování člověka o jemu vlastní, autentické sebeuskutečnění (seberealizaci, sebeaktualizaci). Zkoumají, jak se tento vnitřní zdroj snažení střetává s tzv. podmíněnou akceptací nutící jej přizpůsobovat se vnějším nárokům, funkcím a rolím, odcizujícím je jeho vnitřní

bytočné pravdě.

- **Sociocentrické a skupinově orientované přístupy.** Zdůrazňují, že sociální útvary/skupiny nejsou jen součty či průměry charakteristik jedinců/členů, ale v průběhu vzájemného styku těchto členů se konstituují jako skutečnost svého druhu, která je zcela specifická - tak zvaně emergentní. Znak skupin, které takto emergentně vznikly, pak zpětně dalekosáhle podmiňují charakteristiky jedinců - jejich vlastnosti, chování i výkony (Helus, Z., 2001, s. 67-68).

Helus (tamtéž) dodává, že uvedené teorie sociální podstaty člověka si sice navzájem konkurují, ale současně také kooperují při hledání nových možností výkladu lidské sociálnosti. Zpravidla nekončí jen výkladem, ale poskytují pomoc - výchovnou, poradenskou, terapeutickou.

Vznik sociální psychologie v podobě, v jaké ji nyní známe, datujeme na samotný začátek 20. století. V roce 1908 se objevují dvě knihy s názvem „Sociální psychologie“. Jedna z nich, kterou napsal **E. A. Ross**, vyjasnila pojem „sugesce a nápodoby“ a ukázala, jak je možno těmito jevy vysvětlit sociální, politické a hospodářské události. Druhá, kterou napsal **W. McDougall**, vysvětlovala sociální chování na základě instinktů. Přirozený sociální život je dán instinkty odporu, bojovnosti, stádnosti. Předmět jeho psychologie ještě není zcela diferencován od obecné. Šlo vlastně o individualistický přístup k sociální psychologii na základě instinktů. Podle Allporta začíná vlastní experimentálně založená sociální psychologie až otázkou: Jak se psychologicky mění jedinec v přítomnosti jiných lidí a jak se chová v sociálních situacích? (blíže viz Hewston, M., Stroebe, W., 2006. s. 39 a s. 495)

SHRNUTÍ KAPITOLY

Ačkoliv sociální psychologie jako vědní obor existuje něco málo přes sto let, její prapůvodní kořeny - její historie začíná položením otázky - co je sociální povaha člověka - co je podstatou společenskosti člověka. Filozofické prameny tak sahají až k Platónovi a Aristotelovi. Sociálně psychologické myšlení se rozvíjelo po staletí. Vznikaly a fungovaly nejrůznější formy společenství, v nichž se jedinci utvářeli, vyvíjeli a udržovali vztahy k vzájemnému prospěchu. Objevují se dvě tendence sociálního uvažování: přístup orientovaný na sociální společenství (platonský proud) a přístup orientovaný na jedince - aristotelský proud (blíže viz Hewston, M., Stroebe, W., 2006, s. 30).

Z rozmanitosti prvních sociálně psychologických teorií se vydělily tři nejvýznamnější - psychologie národů, psychologie davu a teorie instinktů sociálního chování, které jsou považovány za kořeny vzniku sociální psychologie.

Vznik sociální psychologie v podobě, v jaké ji nyní známe, datujeme na samotný začátek 20. století.

KONTROLNÍ OTÁZKY

- Uveďte hlavní důvody vzniku sociální psychologie.
- Co rozumíme pojmem „kořeny sociální psychologie“?
- Jak se podílel rozvoj různých vědních disciplín na utváření sociální

psychologie?

- Objasněte základní myšlenky psychologie národů, psychologie davu a teorie instinktů sociálního chování.

KORESPONDENČNÍ ÚKOL

Rozsah a zaměření individuální práce studentů

- Studenti v písemné formě zpracují dvě z vybraných teorií sociální podmíněnosti člověka, vytvoří jejich nejpodrobnější přehled:
 - a) příbuzných znaků
 - b) jejich rozdílů
 - c) podnětů pro jejich vzájemné doplnění
- Ke skupinové konzultaci (tutoriálu) si studenti připraví následující klíčové termíny a pokusí se je co nejpřesněji charakterizovat:
 - a) vědomí národa
 - b) davová psychóza
 - c) anonymita
 - d) afektivita
 - e) instinkt
 - f) sklon a tendence
 - g) sociální behaviorismus
 - h) kognitivismus
 - i) symbolický interakcionismus

Odkazy na studijní literaturu pro kapitulu 4:

ČÍŽKOVÁ, J. *Přehled sociální psychologie*. Olomouc: VUP, 2001, s. 9-16. ISBN 80-244-0150-9. HELUS, Z. *Úvod do sociální psychologie*. Skripta, Praha: PF UK, 2001, s. 40-68. ISBN 80-7290054-4.

HEWSTONE, M., STROEBE, W. *Sociální psychologie*. Moderní učebnice sociální psychologie. 1. vyd. Praha: Portál, 2006, 776 s. ISBN 80-7367-092-5.

NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. 1.vyd., Praha: Academia, 1999, s. 19-32. ISBN 80-2000690-7.

NERUDOVÁ, L. *Vybrané problémy sociální psychologie*. Skripta. Brno: FF MU, 1989, 64 s. ISBN 20-210-0155-0 (sv. 2).

VÝROST, J., SLAMĚNIK, I. *Sociální psychologie / Sociálna psychológia*. 1. vyd., Praha: ISV, 1997, s. 11-97. ISBN 80-5866-20-X.

5 Socializace jako vztah mezi jedincem a jeho prostředím

RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY

V této kapitole se seznámíte s ontogenetickým procesem socializace, během kterého jedinec vrůstá do společnosti, osvojuje si její poznatky, zvyky, postoje, víry, normy, ideály, internalizuje (zvnitřňuje) hodnoty a způsoby nahlížení světa převládající ve skupině a společnosti, osvojuje si kulturu (proces enkulturace). Dozvíte se, že tento interakční socializační proces má etapovitou povahu a že je to děj permanentní, nekončící, celoživotní.

Po prostudování této kapitoly a doporučeném samostudiu

Budete umět:

- Vysvětlit hlavní princip socializace, její formy i cíle.

Získáte:

- Vhled do podstaty vlivu sociální determinace na vývoj člověka.

Budete schopni:

- Poznat, kde byla socializace úspěšná a kde neúspěšná.

KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY

Socializace, socializační proces, obecná a speciální socializace, etapy socializace, sociální učení, imitace, identifikace, sebevědomí, sebehodnocení, sebepojetí, sebeúcta, sebekoncepce, aspirace, svědomí.

PRŮVODCE STUDIEM KAPITOLY

Významné místo ve vývoji lidského jedince zaujímá socializační působení společnosti. Samotným zráním by se člověk nestal tím, co psychologie označuje osobností. Teprve v přizpůsobování se sociálním požadavkům se utváří vlastnosti osobnosti, které člověk musí mít, aby se stal plnoprávným členem určitého společenství. Člověk přichází do kulturní lidské společnosti jako biologická bytost vybavená poměrně chudým systémem vrozených reflexů a pudů, který jí dává možnost uskutečnit základní vitální funkce (hledání prsu, sání, polykání, vyměšování) a vyrovnávat se s požadavky nového životního prostředí (reflexy obranné, úchopové, polohové). Vlivy společnosti na jedince jsou přitom velmi různorodé. Některé z nich se vzájemně doplňují, jiné působí naopak protikladně. Ve svém celku představují **sociální determinaci vývoje člověka**. Tato determinace obsahuje nejen souhrn všech možných druhů působení společnosti na vývoj jedince, ale i souhrn vývojových změn jedince, které v důsledku tohoto působení společnosti vznikají. **Socializace je procesem celoživotním, má své formy a druhy (obecná a speciální).**

V průběhu socializace, jehož produktem je vznik lidské osobnosti, dochází prostřednictvím **sociálního učení** k přizpůsobování člověka obyčejům, mravům, zákonům společnosti, v níž žije, tj. jejímu kulturnímu prostředí a normám skupin, jejichž je členem (podrobněji viz Čížková, 2001, s. 17-66).

Socializace osobnosti je proces učení, v němž si člověk osvojuje určitý systém poznatků, norem a hodnot, jež mu umožňují začlenit se do určité společnosti a

aktivně se účastnit společenského života. Morálními aspekty socializace se zabývá etika. Prostřednictvím vlivu společnosti se člověk stává společenským tvorem. Socializace probíhá nejen v dětství, ale i v dospělosti (Kohoutek, 1998, s. 5).

Socializací označujeme ontogenetický proces, během kterého jedinec vrůstá do společnosti, osvojuje si její poznatky, zvyky, postoje, víry, normy, ideály, internalizuje hodnoty a způsoby nahlížení světa převládající ve skupině a společnosti, osvojuje si kulturu (proces enkulturace). Výchozí skutečností socializačního procesu na straně subjektu je geneze „JÁ“, tzn. přejímání rolí druhých osob na základě principu „sociálního zrcadla“ a osvojování kontroly vlastního já, což znamená, že současně s procesem socializace jedince probíhá i jeho individuace (ve smyslu personalizace), podmíněný jednak jeho sociální interakcí, jednak vnitřním zráním jeho psychických struktur (Musil, J. V., 1999, s. 45).

Řezáč (1998, s. 42-43) podává přehled základních pojetí socializace tak, jak je nacházíme v přístupech renomovaných autorů. Socializace bývá chápána jako:

- *Proces, který dětem umožňuje, aby se staly „funkčně zdatnými dospělými členy společnosti“, tím, že se dítě učí normám své společnosti, obecným formám chování, které se u něho očekávají“ (R. I. Watson, 1965).*
- *Souhrn procesů vzájemné interakce mezi společností a jedincem, v nichž společnost působí na jedince tak, aby v sobě svým učením vytvořil vnitřní psychologické předpoklady, nezbytné k participaci ve společnosti současně jako člen společnosti i jako relativně samostatná osoba schopná řídit své jednání a odpovídat za ně (J. Janoušek, 1988).*
- *Přeměna biologického jedince v kulturní bytost (M. Nakonečný, 1970).*
- *Příprava individua na výkon jeho sociální role... včlenění jedince do aktivit a úloh, které musí naplňovat jednotlivci v zájmu zachování (funkční) existence society (H. P. Frey, 1974).*
- *Proces začleňování se do společnosti, „během něhož se jedinec naučí poznávat sebe a své prostředí, osvojení si pravidla soužití a možné i očekávané způsoby chování“ (B. Eموke, 1983).*
- *Sociální interakční proces, jímž si jedinec po celý život osvojuje soustavy hodnot, sociálních norem a vůbec všech faktorů sociálních (pod)celků, k nimž v rámci jednoho sociálního celku (např. národa) přísluší podle základního referenčního systému příslušného sociálního celku (hodnotového, ideového, atp.). Je druhem sociálního učení (zejména učení se sociálním rolím), jímž jedinec získává základní orientaci pro své chování v příslušných sociálních celcích, jež mu umožňuje sociální soužití s ostatními jedinci těchto celků; je procesem sociálního formování osobnosti jedince jako sociálně-kulturní osobnosti, procesem sociální ontogeneze jedince, druhým narozením jedince jako sociální bytosti a řetězcem sociálně adaptačních procesů, jejichž úhrn tvoří obsah socializace“ (B. Geist, 1992).*

Socializace je dle Řezáče (tamtéž, s. 43) především procesem objevování lidské společnosti jedincem a zaujetí adekvátní pozice ve společenské dělbě úloh a činností. Proces socializace označovaný nejčastěji jako „zařazování se“, „včleňování se“ či „vrůstání“ do společnosti tedy vyžaduje neustálé navazování, prohlubování a rozšiřování sociálních kontaktů jedince v rámci sociokulturního systému jako

předpoklad permanentních změn osobnosti a jejich vztahů k okolí.

Jak rozumět termínu socializace osobnosti? Helus (2001, s. 70) píše, že, termínem **socializace osobnosti** označujeme **proces utváření a vývoje člověka působením sociálních vlivů a jeho vlastních aktivit, kterými na tyto sociální vlivy odpovídá: vyrovnává se s nimi, podléhá jim, či je tvořivě zvládá.**

Pro socializaci osobnosti je podstatné:

- **začleňování do mezilidských vztahů**, zejména těch, v nichž jedinec nachází své místo (postavení, roli, uplatnění, jistotu a bezpečí, ...);
- **zapojování do společných činností**, zejména těch, v nichž jedinec spolu s druhými realizuje vzájemnou pospolitost, vytváří produkty, dosahuje výkony, zlepšuje životní podmínky, zajišťuje budoucnost;
- **integrování do společensko-kulturních poměrů**, to znamená především do pospolitosti těch, kteří sdílí určité hodnoty/cíle, respektují určité normy/zásady a uchovávají určité konvence/zvyklosti.

Takto chápaná socializace je **socializací osobnosti** v tom smyslu slova, že se týká člověka v jeho celistvosti - to znamená úhrnu jeho vlastností i směřování jeho životní cesty. Ovlivňuje zásadním způsobem nejenom jeho psychiku, ale promítá se i do jeho tělesnosti. Ovlivňuje utváření jeho individuálního svérázu, ale také tento svéráz propojuje s tím, co je společné lidem, k nimž přináleží / kteří přináleží k němu.

Sociálně psychologické přístupy k socializaci kladou důraz na **psychické procesy**, díky kterým je socializace možná, díky kterým probíhá a díky kterým dosahuje těch či oněch výsledků (je úspěšná či neúspěšná). V popředí zájmu je **jedinec, který se v procesu své socializace stává jednajícím osobností**, vyznačující se svými charakteristikami:

- obecně lidskými,
- modálními, tzn. sociokulturně specifickými, odpovídajícími danému společenství, v němž jedinec žije a působí,
- individuálně jedinečnými, vyjadřujícími jeho svébytný svéráz.

Oproti tomu **přístupy sociologické** si spíše všímají, jak se jedinec stává součástí nejrůznějších sociálních skupin a jak v nich funguje (od rodiny po skupiny pracovní, zájmové, politické, náboženské aj.). Jak se stává orgánem větších sociálních organismů (národa, státu) a realizuje svůj život (své uplatnění) v souladu s jejich nadosobními zájmy.

Proces socializace zasahuje všechny stránky naší duševní činnosti, tj. jak oblast **kognitivní** (socializace poznávání), tak i **emotivní** (socializace citů) a **konativní** (socializace vůle). Má svoji dynamiku, etapy i produkty. Socializační proces znamená zásadní kvalitativní proměnu člověka. **Individuum se mění v osobnost.**

Socializace má etapovitou povahu a je to děj permanentní, nekončící, protože společenský život je neustálou proměnou situací, do nichž člověk dobrovolně i nedobrovolně, záměrně i nezáměrně vstupuje a vyžaduje osvojování si stále nových globálních i epizodních rolí.

Kritériem efektivity socializace je především úroveň psychosociální vyspělosti jedince, míra jeho autonomie a autenticity. Průběh socializace nachází svůj odraz ve

zvláštnostech sebepojetí člověka a jeho rolového chování (kongruence dílčích rolí; úroveň a stabilita sociálního chování) a v individuálních rysech jeho osobnostních vlastností a úrovní sociálních dovedností a schopností (blíže Řezáč, 1998, s. 42-77). Hewstone a Stroebe (2006, s. 79) uvádějí, že socializace je proces, při němž si jedinci osvojují pravidla chování, soubor názorů, hodnot a postojů s cílem stát se plnohodnotnými členy společnosti. Dále dodávají, že některé oblasti psychologie a příbuzné sociální vědy pojmají socializaci jako proces vrůstání jedince do společnosti na základě osvojování si pravidel a omezení, která jeho společnost vyžaduje a preferuje, aby se do ní mohl úspěšně a účinně začlenit.

SHRNUTÍ KAPITOLY

Významné místo ve vývoji lidského jedince zaujímá **socializační působení společnosti**. Vlivy společnosti na jedince jsou velmi různorodé a ve svém celku představují sociální determinaci vývoje člověka.

Socializace je procesem objevování lidské společnosti jedincem a zaujetí adekvátní pozice ve společenské dělbě úloh a činností. Je to proces zařazování se, včleňování se, vrůstání do společnosti.

Prostřednictvím vlivu společnosti se člověk stává společenským tvorem.

KONTROLNÍ OTÁZKY

- Co je podstatou socializace?
- Co řeší etapy socializace?
- Které formy učení jsou důležité pro socializaci člověka?
- Příčiny neúspěšné socializace.
- Jaký je rozdíl mezi pojmy: imitace a identifikace?
- Vysvětlete pojmy: sebevědomí, sebehodnocení, sebepojetí, sebeúcta a sebekoncepce.
- Co znamenají pojmy desocializace a resocializace?

KORESPONDENČNÍ ÚKOL

Rozsah a zaměření individuální práce studentů

- Studenti v písemné formě zpracují úvahu na téma: Co dnes - v naší době - a v ČR ovlivňuje socializaci. Co působí pozitivně a co negativně.
- Pro skupinovou konzultaci (tutoriál) si studenti připraví odpovědi na tyto otázky:
 - Charakterizujte zvláštnosti socializace jedinců
 - a) s tělesným postižením či smyslovým postižením
 - b) pocházejících z narušeného rodinného prostředí
 - c) pocházejících z prostředí sociokulturní menšiny
 - d) výjimečně nadaného dítěte
 - e) často nemocného dítěte

Odkazy na studijní literaturu pro kapitolu 5

ČÍŽKOVÁ, J. *Přehled sociální psychologie*. Dotisk 1. vyd. z roku 2000, Olomouc: VUP, 2001.), s. 17-66). ISBN 80-244-0150-9.

- HELUS, Z. *Úvod do sociální psychologie*. Skripta, Praha: PF UK, 2001, s. 69-115. ISBN 80-7290054-4.
- HEWSTONE, M., STROEBE, W. *Sociální psychologie*. Moderní učebnice sociální psychologie. 1. vyd. Praha: Portál, 2006, s. -79. ISBN 80-7367-092-5.
- KOHOUTEK, R. *Základy sociální psychologie*. 1. vyd., Brno: CERM, 1988, s. 5-7. ISBN 80-7204064-2.
- MUSIL, J. V. *Speciální psychologie I*. 1. vyd. Olomouc: VUP, 1999, s. 45-53.
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. 1.vyd., Praha: Academia, 1999, s. 57-80. ISBN 80-2000690-7.
- NERUDOVÁ, L. *Vybrané problémy sociální psychologie*. Skripta. Brno: FF MU, 1989, s. 12-19. ISBN 20-210-0155-0 (sv. 2).
- ŘEZÁČ, J. *Sociální psychologie*. Brno: Paido, 1998, s. 42-71. ISBN 80-8593-48-6.

6 Sociální interakce

RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY

Seznámíte se s dalším důležitým pojmem sociální psychologie, s **pojmem sociální interakce**, který **patří ke stěžejním sociálně psychologickým kategoriím**. Vyjadřuje skutečnost, že se mezi lidmi při společné činnosti utvářejí mezilidské vztahy a že na sebe prostřednictvím svých aktivit (činností i chování) vzájemně působí (a ovlivňují se). Podstatou sociální interakce je **společná činnost (součinnost) a vzájemný mezilidský vztah**.

Po prostudování této kapitoly a doporučeném samostudiu

Budete umět:

- Vysvětlit základní složky sociální interakce i její funkci.

Získáte:

- Důležité informace o dynamice sociální interakce, která je ovlivňována aktivitou subjektu a úrovní interakce.

Budete schopni:

- Popsat podstatu základních formy lidských interakcí.

KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY

Sociální interakce, společná činnost (součinnost), mezilidský vztah, rivalita, soutěžení, reciprocita, vstřícnost, otevřenost, koexistence, koordinace, kooperace.

PRŮVODCE STUDIEM KAPITOLY

Jsme společenší tvorové. Neustále se stýkáme s jinými lidskými bytostmi. Mluvíme spolu, uzavíráme dohody, zapojujeme se do skupin a vyměňujeme si názory na nejrůznější věci. Potřeba společenského kontaktu je evolučním dědictvím podobně

jako lidská ruka - utváří a usměrňuje poznávání světa.

Sociální interakce se odehrává v kontextu, který nás může mnoha způsoby ovlivnit. Za kontexty lze považovat například kulturu, životní prostředí, sociální skupiny nebo rodinu. Pohybujeme se tedy ve fyzických, sociálních a kulturních kontextech a každý z nich ovlivňuje, co děláme a jak to děláme (Hayesová, 1998, s. 8).

Nejvýrazněji v životě člověka a životě druhých lidí rozhodují jejich setkání tváří v tvář. Obsah těchto setkání tvoří volby a výměny, které zásadně určují přijatelnost nebo ztrátovost jejich každodenního života. Toto vzájemné stýkání, z něhož vyrůstá organizace duševního života, bývá označeno jako **sociální interakce** (Čížková, 2001, s. 67).

Pojem interakce patří ke stěžejním sociálně psychologickým kategoriím. Pro některé autory je to pojem natolik klíčový, že interakci buď rovnou považují za předmět sociální psychologie, nebo jej vymezují v těsném kontextu s ní.

Řezáč (1998, s. 78-79) uvádí následující malý přehled definic, či spíše vymezení základních atributů interakce, jak je najdeme v definicích zasvěcených autorů:

- *vzájemné a obapolné ovlivňování mezi dvěma nebo více systémy (H. B. a ACH. Englishovi);*
- *vztah mezi živočichy, v němž chování jednoho z nich je podnětem k chování druhého (H. B. a ACH. Englishovi);*
- *obapolné sociální podněcování jedné osoby druhou a odpovědi, které z toho vyplývají, resp. obapolné přizpůsobení chování individuí (H. B. a ACH. Englishovi);*
- *výměna materiálních a nemateriálních statků (prospěchu, užitku), (C. G. Homans);*
- *struktura aktivit a sentimentů (či pouze struktura aktivit a struktura sentimentů), které tvoří vzájemný vztah a mají sociální smysl (C. G. Homans);*
- *vzájemné ovlivňování akty osob a skupin obvykle zprostředkované komunikací (včetně interakce se sebou samým), (H. Beckert; F. E. Merrill a H. W. Eldredge);*
- *transakce, tj. proces sociální výměny; reciproční výměna chování, která v sobě zahrnuje sociální odměnu posilující další interakci (E. P. Hollander);*
- *skutečnost, že „činnost probíhá mezi minimálně dvěma jedinci (ago, agere - činiti). Činnost je zde však chápána velmi široce jako „taková činnost, při níž se s existencí druhého člověka počítá“, a to buď implicitně (reálně, skutečně), nebo jen potencionálně, tj., počítá se s tím, že by „to mohlo mít na druhého člověka určitý vliv...“ (J. Křivohlavý);*
- *vzájemná stimulace, vzájemné podmínění činností a podněcování aktivity (J. Fritz);*
- *když je „jednání jednoho zároveň výsledkem a příčinou jednání druhých“ (Krech, D., Crutchfield, R. S., Ballachey, E. L).*

Z výše naznačeného přehledu definic lze přes různost teoretických východisek vyvodit následující závěr:

Pojem interakce vyjadřuje skutečnost, že se mezi lidmi při společné činnosti utvářejí mezilidské vztahy a že na sebe prostřednictvím svých aktivit (činností i chování) vzájemně působí (a ovlivňují se). Znamená to, že jejich činnosti jsou nějak

propojeny a jejich vztahy jsou nějak strukturovány.

Interakce se tak jeví jako jev o dvou složkách, jež tvoří **společná činnost (součinnost) a vzájemný mezilidský vztah**. Vztah se stává jednou z podmínek efektivity činnosti a činnost jednou z podmínek adekvátního utváření (určitého) meziosobního vztahu. Zvláštnosti obou těchto složek pak společně spoluurčují celkovou **povahu sociální interakce**.

Základními znaky (atributy) mezilidské interakce je: vzájemnost (vztažnost), stimulace, ovlivnění. Důležitou proměnnou dynamiky sociální interakce je **aktivita subjektu, úroveň interakce**. Základní formy lidských interakcí jsou: koexistence, koordinace, kooperace.

K základním stylům sociálních interakcí řadíme: rivalitu (soupeření), soutěžení, reciprocitu, vstřícnost, otevřenost, manipulaci (podrobněji viz Řezáč, 1998, s. 79-91).

SHRNUTÍ KAPITOLY

Sociální interakci lze definovat jako vzájemný vztah lidí při společné činnosti. Tato interakce předpokládá vzájemnost (vztažnost), vzájemnou stimulaci a vzájemné ovlivňování.

Meziosobní interakce je specifickým případem oboustranného vztahu mezi lidmi, jehož psychologický význam spočívá v tom, že má formativní vliv. Povaha vztahu výrazně zasahuje do procesu utváření sociálních rysů osobnosti. Pojem povaha vztahu vyjadřuje, jakou formu má součinnost partnerů a jakou formu má jejich vzájemný kontakt.

Jako základní formy součinnosti lze uvést: koexistenci, koordinaci a kooperaci a mezi základní formy vztahů lze zařadit: rivalitu, soutěžení, reciprocitu.

Svébytným případem nežádoucího typu vztahu je manipulace. Manipulace je takový způsob ovlivňování jiných lidí, při němž se tyto lidé (resp. jejich chování a jednání) stávají prostředkem dosahování osobních cílů manipulátora.

Interakce nesmí vést svou povahou k utváření závislosti ani na činnosti, ani na partnerovi. Interakční vlivy nesmí narušovat utváření autonomie a autenticity jedince (Řezáč, tamtéž, s. 92).

KONTROLNÍ OTÁZKY

- Popište průběh sociální interakce.
- Co tvoří základní atributy mezilidské interakce?
- Které interakční styly znáte?
- Popište základní formy lidské interakce.
- Jaký je zásadní rozdíl mezi rivalitou a soutěžením?

KORESPONDENČNÍ ÚKOL

Rozsah a zaměření individuální práce studentů

- Pro skupinovou konzultaci (tutoriál) nastudovat fyzické, sociální a kulturní kontexty sociální interakce.
- Na konkrétních příkladech ze svého života a okolí si připraví studenti příklady pozitivních i negativních forem součinností (lidských interakcí).

Odkazy na studijní literaturu pro kapitolu 6

ČÍŽKOVÁ, J. *Přehled sociální psychologie*. Dotisk 1. vyd. z roku 2000, Olomouc: VUP, 2001, s. 67-77. ISBN 80-244-0150-9.

HAYESOVÁ, N. *Základy sociální psychologie*. 1. vyd., Praha: Portál, 1998, s. 9-28. ISBN 807178-198-3.

MUSIL, J. V. *Speciální psychologie I*. 1. vyd. Olomouc: VUP, 1999, s. 81-87.

NERUDOVÁ, L. *Vybrané problémy sociální psychologie*. Skripta. Brno: FF MU, 1989, s. 20-24. ISBN 20-210-0155-0 (sv. 2).

ŘEZÁČ, J. *Sociální psychologie*. Brno: Paido, 1998, s. 93-107. ISBN 80-8593-48-6.

7 Sociální percepce

RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY

V této kapitole budete obeznámeni s principy sociální percepce (vnímání jiných osob) a jejími výsledky. Zjistíte, že **podstatou sociální percepce je, že člověk vnímá svět brýlemi své zkušenosti**, která je především sociální.

Po prostudování této kapitoly a doporučeném samostudiu

Budete umět:

- Vysvětlit základní principy sociální percepce v běžném životě.

Získáte:

- Informace, že sociální percepce je jev výběrový, subjektivní a problematický (vliv sociogenního filtru). Že člověk často vidí svět z největší části očima druhých lidí. A že nevnímáme vždy skutečnou objektivní realitu.

Budete schopni:

- praxi rozpoznat (diagnostikovat) nejčastější chyby při posuzování (hodnocení) v rámci sociální percepce.

KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY

Sociální percepce, determinace, exprese, expektace, empatie, selektivita, fixace, organizace a akcentace vnímání, sociogenní filtr, předsudek, percepční stereotyp, kauzální atribut.

PRŮVODCE STUDIEM KAPITOLY

Termín sociální percepce zavedl do psychologie v r. 1947 americký psycholog Jeronime Seymour Bruner (*1915), který jím původně označoval sociální determinaci percepčních procesů. Později byl tento termín ustálen ve významu interpersonální percepce vlivem převážné orientace výzkumných prací v šedesátých

letech na problém vnímání člověka člověkem (Řezáč, 1998, s. 93).

Při sociální percepci jiných osob, tzn. **při interpersonální percepci** (což je označení zužující vymezení pojmu sociální percepce na vnímání člověka člověkem), která je předpokladem mezilidské interakce, se účastní informace o druhých (fyzický zjev, expresivní a motorické chování, verbální chování) a proměnné vnímajícího (na základě zkušenosti s druhými a sebou samotným). Na sociální percepci jsou tedy účastny duševní procesy kognitivní (usuzování, expektace) a emocionální (prožívání, vcítění - empatie). Výsledkem sociální percepce je osobní definování druhého, **hodnocení** druhého. U interpersonální percepce rozlišujeme několik úrovní **hodnocení: statické a dynamické** (viz Musil, J. V., 1999, s. 81-83).

Co člověk vnímá a jak vnímá, odráží vždy způsob jeho zaměření, se kterým vstupuje do vnímané situace. Zaměřenost člověka, jeho postoj ke vnímané situaci je možnost chápat jako produkt interakce mezi subjektem a jeho světem. V tomto smyslu je všechno vnímání vnímáním sociálním. **Podstatou sociální percepce je, že člověk vnímá svět brýlemi své zkušenosti**, která je především sociální. Vnímání je tedy určitým kompromisem mezi tím, co člověk při vnímání očekává a tím, co se fakticky v okolním světě nachází. určováno očekáváním vnímajícího. Faktor očekávání se projevuje v **organizaci a akcentaci vnímání**. To jsou **čtyři základní funkce sociální percepce** (Nerudová, L. 1989, s. 20).

Z dosud řečeného plyne, že každý jedinec podléhá vlivu sociální percepce, že jeho vnímání je závislé na sociálních faktorech, na očekávání, resp. sociální zkušenosti vůbec. Člověk nevnímá objekty jako věci „o sobě“, ale jejich kvalita je pro něj daná jeho potřebami a také tím, jak se jeví ostatním. Realitu nevnímáme objektivně, ale podle jejího významu pro nás. Sociální percepce především znamená, že mezi vnímaným objektem a vnímaným subjektem existuje jakýsi **sociogenní filtr**. Člověk často vidí svět z největší části očima druhých lidí. Nevnímáme vždy skutečnou objektivní realitu. **Sociální percepce je jev výběrový, subjektivní a problematický** (Kohoutek, R., s. 11).

V důsledku sociální percepce dochází k chybám v posuzování (hodnocení) psychiky a osobnosti lidí, které jsou způsobeny tím, že si člověk vytváří z objektivně dané skutečnosti subjektivní vjemové pole, v němž dochází k individuální strukturaci, tj. k určitému uspořádání vnímaných prvků a k určité emotivní akcentaci. Toto uspořádání prvků ve vnímání a citový přízvuk vjemu jsou dány sociálním učením, tj. zkušeností, kterou člověk nabývá v průběhu sociální interakce (Kohoutek, tamtéž, s. 11).

7.1 Chyby při posuzování (hodnocení) v rámci sociální percepce

Nejčastějšími chybami jsou:

- **Halo efekt** - tendence posuzovat jednotlivé vlastnosti podle celkového dojmu (termín h. e. je přenesen z astronomie);
- **Efekt intencionality** - tendence vysvětlovat chování nějakým záměrem (když někdo nepozdraví, nepozdravený interpretuje tuto skutečnost jako projev

- hostility nebo přezíravosti, jako domnělého projevu pýchy);
- **Efekt sociální pozice** - tendence posuzovat někoho pod zorným úhlem zohledňujícím jeho sociální zázemí, ev. předsudku;
 - **Efekt přání** - tendence nahlížet druhé pod zorným úhlem vlastní expektace / oblíbený jedinec je posuzován vcelku pozitivněji);
 - **Efekt pozitivního či negativního hodnocení** - tendence globalizovat či generalizovat **hodnotící stanovisko v daném směru (efekt sebeprosazující percepce hodnotitele)**;
 - **Efekt kognitivní disonance** - tendence hodnotitele nepřipouštět, eliminovat a nepercipovat negativní vlastnosti posuzovaného (v zájmu redukce disonance);
 - **Efekt stereotypizace a analogizace** - tendence vytvářet při hodnocení určitá schémata obrazů osobnosti, která jsou mechanicky aplikována;
 - **Efekt tradice** - tendence využívat při hodnocení názory převzaté z tradice lidové moudrosti (rčení, přísloví);
 - **Efekt figura a pozadí** - tendence k neadekvátnímu využití obecně psychologické zákonitosti;
 - **Efekt psychického stavu a vlivu povahy hodnotitele**;
 - **Tendence k průměru** - sklon přisuzovat hodnoceným osobám spíše střední intenzitu, nikoliv extrémnější polohy při hodnocení;
 - **Časová chyba** - tendence podceňovat vlastnosti projevující se méně často a naopak tendence k přeceňování významu těch, které se projevují často.

Objektivitu sociální percepce snižují dále sociální a individuální stereotyp hodnocení - etiketizace, schematizace vnímání, simplifikace klasifikačních schémat či pravidel, ať již inferenčních nebo asociačních (Musil, J. V., 1999, s. 82-83).

Chyby v posuzování (percepční stereotypy) viz také Řezáč, 1998, s. 102-105.

Za základní součást interpersonální percepce je považována **kauzální atribuce** (poznávací snaha připisující příčinám a následkům percipovaných jevů a událostí nějaký výklad - interpretaci).

Sociální percepce je procesem výběrového přijímání a interpretace informací z vnitřního a zvláště vnějšího světa. Percepce tedy není jen „viděním“, ale též hodnocením (Řezáč, tamtéž, s. 106).

SHRNUTÍ KAPITOLY

Co člověk vnímá a jak vnímá, odráží vždy způsob jeho zaměření, se kterým vstupuje do vnímané situace. Zaměřenost člověka, jeho postoj ke vnímané situaci je možno chápat jako produkt interakce mezi subjektem a jeho světem. V tomto smyslu je všechno vnímání vnímáním sociálním. **Podstatou sociální percepce je, že člověk vnímá svět brýlemi své zkušenosti**, která je především sociální. Sociální percepce není jen pasivním „viděním“, ale současně i hodnocením druhých.

KONTROLNÍ OTÁZKY

- Čím je určována sociální percepce?
- Jaký je rozdíl mezi statickým a dynamickým hodnocením v rámci sociální percepce?
- Popište čtyři základní funkce sociální percepce.
- Co je to sociogenní filtr?
- Proč dochází k chybám posuzování při sociální percepci?
- Uveďte nejčastější chyby při posuzování (hodnocení) v rámci sociální percepce.

KORESPONDENČNÍ ÚKOL

Rozsah a zaměření individuální práce studentů

- Pro skupinovou konzultaci (tutoriál) si studenti připraví (prostudují) teorie sociální percepce (interpersonální perceptivní styly).
- V písemné formě zpracují faktory interpersonální percepce.
- Připraví si esej na téma „ Moje zkušenosti s percepčními stereotypy a omyly“.

Odkazy na studijní literaturu pro kapitulu 7

ČÍŽKOVÁ, J. *Přehled sociální psychologie*. Dotisk 1. vyd. z roku 2000, Olomouc: VUP, 2001, s. 67-86. ISBN 80-244-0150-9.

HAYESOVÁ, N. *Základy sociální psychologie*. 1. vyd., Praha: Portál, 1998, s. 69-94. ISBN 807178-198-3.

KOHOUTEK, R. *Základy sociální psychologie*. 1. vyd., Brno: CERM, 1988, s. 11-16. ISBN 807204-064-2.

MUSIL, J. V. *Speciální psychologie I*. 1. vyd. Olomouc: VUP, 1999, s. 81-87.

NERUDOVÁ, L. *Vybrané problémy sociální psychologie*. Skripta. Brno: FF MU, 1989, s. 20-24. ISBN 20-210-0155-0 (sv. 2).

ŘEZÁČ, J. *Sociální psychologie*. Brno: Paido, 1998, s. 78-92. ISBN 80-8593-48-6.

8 Sociální komunikace

RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY

Budete seznámeni s hlavními charakteristikami sociální komunikace, s její strukturou, předmětem, s mezosobní komunikací. Popsány jsou formy komunikace její prvky i kontexty. Dozvíte se o rozdílech v komunikaci mezi muži a ženami.

Po prostudování této kapitoly a doporučeném samostudiu

Budete umět:

- Analyzovat a vysvětlit prvky komunikace i její formy.

Získáte:

- Náhled do mezosobní komunikace.

Budete schopni:

- Nalézt rozdíly v komunikaci mezi muži a ženami.

KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY

Komunikace, sdělování, sdílení, mluvené slovo, gesto, akce, kontext komunikace, kontextová modalita, komunikační síť, proxemika, haptika, posturologie, kinezika, gestika, mimika.

PRŮVODCE STUDIEM KAPITOLY

8.1 Charakteristika a struktura komunikace v sociální psychologii

Etymologie slova komunikace naznačuje, že původní rozumění tomuto pojmu bylo široké. Slovníky dnes sice definují komunikaci např. jako „proudění informací z jednoho bodu (ze zdroje) k druhému bodu (k příjemci), jako přenos nebo vytváření znalostí“, ale *communicatio* znamenalo původně „vespolné účastnění“ a *communicare* „činit něco společným, společně něco sdílet“. Někteří psychologové rozumějí pod komunikační výměnou jak „**sdělování**“, tak „**sdílení**“. Z tohoto pohledu komunikují i ti, kdo např. ve vícečlenné skupině *pouze* přihlížejí aktuální výměně slov či pohledů mezi dvěma členy skupiny.

Na naší komunikaci s druhými lidmi je pozoruhodné, že ji vždy spoluvytváříme a ovlivňujeme, přispíváme k ní a zároveň jsme její součástí, jsme jí ovlivňováni. Bývá proto obtížné porozumět komunikační výměně, když se na ní ve stejnou chvíli podílíme (Vybíral, 200, s. 17-18).

Život lidí ve společnosti nutně zahrnuje jejich vzájemný duševní styk. Ten spočívá ve vzájemném dorozumívání, **komunikaci**. Komunikace tím, že propojuje lidi po duševní stránce, propojuje zároveň lidskou psychiku a společnost a naopak. Komunikaci můžeme charakterizovat jako sdělování významů mezi lidmi (Výrost, J., Slaměnik, 1997, s. 127) Sociální komunikace je významnou součástí sociální interakce, je vědou o psychologické složce mezilidské komunikace, patří k nejdůležitějším kapitálům sociální psychologie. Komunikací je označována schopnost předávání a sdílení určitých významů vyvíjející se z procesu interakce v průběhu

fylogenetického a ontogenetického vývoje člověka. Komunikace je procesem dorozumívání mezi lidmi (komunikují rovněž zvířata, rostliny), je důkazem a nositelem konsenzu, má tendenci se zdokonalovat (Musil, J. V., 1999, s. 89).

Komunikace je symbolickým výrazem interakce. Povahu interakce vyjadřuje prostřednictvím symbolů. Ať už má takový symbol podobu grafickou (obrázek, písmo), nebo jakoukoliv jinou (mluvené slovo, gesto, akce), vždy „ztělesňuje“, vyjadřuje nějaký reálný vztah. Komunikace je výpovědí o tom, jak člověk chápe, „vidí“, interpretuje sebe, jiné lidi a vztahy mezi nimi. Výpověď člověka je vždy subjektivní a vždy je zároveň jak sdělením k druhým, tak i výpovědí o sobě (Řezáč, 1998, s. 107).

Nejdůležitější **charakteristiky komunikace** v sociální psychologii lze shrnout následovně:

- komunikace je nezbytná k efektivnímu sebevyjadřování;
- komunikace je přenosem a výměnou informací v mluvené, psané, obrazové nebo činnostní formě, která se realizuje mezi lidmi, což se projevuje nějakým účinkem;
- komunikace je výměnou významů mezi lidmi použitím běžného systému symbolů.

Struktura komunikace

Základní struktura komunikace **je tvořena těmito činiteli:**

- **komunikátor** (osoba sdělující)
- **komunikant** (osoba přijímající sdělení)
- **komuniké** (obsah sdělení)

Velmi názorně ilustroval strukturu komunikace H. D. Laswell (podle Nakonečný, 1996, s. 159):

1. kdo (komunikátor)
2. říká co (komuniké)
3. komu (komunikant, recipient)
4. čím (druh komunikace, např. slova)
5. prostřednictvím jakého média (např. mluvené řeči v přímém fyzickém kontaktu)
6. s jakým úmyslem (intence, motivace)
7. s jakým účinkem

Uvedené aspekty také vymezují **předmět sociální komunikace v sociální psychologii**, která se zabývá praktickou a molární stránkou komunikace, např. na rozdíl od psycholingvistiky, která jde až k molekulární rovině jazykové komunikace (tvorba vět). Verbální komunikace (jazyk, řeč v užším smyslu) je především nástrojem sdělování abstraktních obsahů, kdežto nonverbální komunikace (gesta, výraz, resp. kinezika, tj. držení těla a pohyby těla) je nástrojem sdělování situací, emocí a snah. Další **rozdíl mezi verbální a nonverbální komunikací** pak spočívá zejména v tom, že první je úmyslná, druhá velmi často neúmyslná („řečí svého těla“ člověk sděluje nechtěně něco ze svých vnitřních stavů). Komunikací je každý pohyb těla.

Nakonečný (tamtéž, s. 159) cituje J. Janouška, který poukázal na **rozdíl mezi sociální interakcí a komunikací**: komunikace „vnitřně souvisí s interakcí“, ale má také odlišné znaky, může probíhat na dálku a může se týkat věcí prostorově a časově vzdálených a neexistujících. První uvedený rozdíl platí, chápeme-li interakci jako styk „tváří v tvář“, pak by např. telefonní rozhovor nebo výměna dopisů nebyla interakcí. Avšak i v přímé interakci „tváří v tvář“ lze sdělovat neexistující. Platí ovšem, že „v sociální interakci nelze nekomunikovat“, protože její podstatou je komunikativní chování, které má určitý obsah, a tedy význam, ale které musí být vždy uvažováno v širších interakčních souvislostech.

Podobně uvádí **prvky sociální komunikace** Musil (1999, s. 90): kdo - říká co - jakým kanálem - komu - s jakým efektem - komunikátor (zdroj, sdělující partner) - komunikant (příjemce, adresát) - směr komunikace - komuniké (obsah sdělení) - komunikační kanál (způsob předání komuniké) - efekt komunikace (psychický účinek přijatého komuniké).

Je rozlišována komunikační situace a komunikační systém (referenční systém), bezprostřední a zprostředkované komunikace (přes mediátor).

Meziosobní komunikace probíhá na dvou významových liniích - tematické a interpretační, probíhající současně a vyjádřených verbálně nebo neverbálně. V komunikaci lze rozlišovat symetričnost a komplementaritu, a to ve třech základních vztazích:

- a) mezi partnery komunikace existuje **symetrické komunikační chování** - tedy chování stejnocenné, rovnoprávné, rovnocenně responzibilní, oboustranně respektující, aktivní na základě equality;
- b) opakem je chování **nesymetrické (komplementární)**, založené na nerovnosti mezi partnery, z nichž jeden je v pozici dominantní a druhý je závislý (jeden shlíží a druhý vzhlíží);
- c) **tzv. metakomplementární chování**, využívající technik jako agravace, simulace, disimulace (závislý a podřízený, např. dítě psychologicky manipuluje s nadřízeným podle svého plánu).

Komunikační situace jsou děleny na: mikro-, mezo- a makrosituace, přihlíží se k uspořádanosti situace (volné, neuspořádané situace - stolové situace - sálové situace - stadiónové situace - davové a masové situace).

Sociální význam komunikace je dotvářen **metakomunikativními činiteli** (verbální - neverbální obsah, kontext situace, emotivní hlasová akcentace, mimická nebo pantomimická akcentace, akcentace jednáním), význam mají také sociální role účastníků komunikace.

8.2 Formy a kontext komunikace

Komunikaci umožňuje systém vzájemně sdílených znaků, který tvoří následující formy komunikace:

- **verbální** (mluvená a psaná řeč v užším smyslu, tj. národní jazyk);
- **meta-** nebo **paralingvistické znaky** (hlasová intonace, např. ironické

zbarvení hlasu, jeho akcent atd.);

- **nonverbální: výraz** (mimika a kinezika, tzv. „řeč těla“, ale i vokalizace, jako je smích a pláč); **chování** (jednání gesta, ale i např. pohledy atd.). K tomu se ještě pojí **komunikace prostřednictvím obrazů a symbolů** (Nakonečný 1999, s. 158).

Komunikativní akty bývají podle komunikovaných obsahů děleny na akty behaviorální komunikace (emotivní obsahy) a akty inteligibilní komunikace (kognitivní obsahy), jindy se mluví o inteligibilní a sensorické formě komunikace (Musil, J. V., 1999, s. 90).

Kontext komunikace

Komunikace existuje v kontextu, který do značné míry určuje význam všech verbálních nebo neverbálních sdělení. Tatáž slova nebo totéž chování mohou mít úplně odlišné významy, jestliže jsou použity v odlišných souvislostech. Například otázka: „Jak se *máš?*“ může při běžném setkání na ulici představovat pouhou zdvořilostní formalitu, ale při návštěvě přítele v nemocnici jde o projev zájmu o jeho zdraví.

Pouhým zkoumáním signálů bez znalostí souvislostí je těžké přesně stanovit jejich smysl. Samozřejmě i v případě, kdy znáte souvislosti do detailu, nemusíte ještě být schopni dešifrovat, co měl signál sdělit. Kontext, který spolupůsobí při všem, co říkáte, a na to, jak to říkáte, má nejméně čtyři hlediska: fyzické, kulturní, sociálně-psychologické a časové.

- *Fyzický kontext* - znamená hmotné nebo kulturní prostředí, místnost, park, obecnost atd. Například na tichém pohřbu určitě nemluvíme stejným způsobem jako na hlučném fotbalovém stadiónu.
- *Kulturní kontext* - představuje životní styl, přesvědčení, uznávanou stupnici hodnot, způsob chování a komunikace. Jde o pravidla určující, co je dobré a špatné v rámci dané skupiny lidí.
- *Sociálně-psychologický kontext* - souvisí s postavením jednotlivých účastníků komunikace a se vztahy mezi nimi, které s tímto postavením souvisejí, s formálností situace, s emocionálním rozměrem komunikace. Například při slavnostní večeři v domě svého šéfa nemluvíme stejným způsobem jako s přáteli při posezení v kavárně.
- *Časový kontext* - znamená pozici určitého sdělení nebo signálu v posloupnosti událostí. Po zprávě o smrti blízkého příbuzného nemluvíme stejným způsobem jak po zprávě o výhře v loterii (DeVito, 2001, s. 22).

Kontext komunikace se proměňuje podle toho, které modality jsou aktuálně „ve hře“.

Komunikaci většinou ovlivňuje:

- čas, kdy a po který k ní dochází: kolik času na komunikační výměnu máme;
- prostor a prostorové aranžmá (uspořádání), v němž se uskutečňuje;
- jaký význam přikládá komunikaci každý z jejich účastníků (mentální proměnné);

- přítomnost emocí (emoční proměnné);
- vztahové proměnné (dominance, submise, rivalita, komplementarita; mluvím někým, koho neznám; komunikace v dlouhodobém vztahu);
- vztahový rámec, např. momentální přítomnost či nepřítomnost toho, o němž se mluví;
- existence kontinuity, již je komunikace součástí (jde např. o dílčí výměnu v kontinuálně probíhající komunikaci, budeme se moci ke komunikaci vrátit / nebude možné navázat, komunikace má svou „minulost“ - v minulosti již vícekrát ztroskotala apod.).

Konkrétní modalita jsou základními prvky kontextu a situace komunikační výměny. Chápeme-li tyto modalita jako aktuální výsledky jednotlivých proměnných, pak v povaze „proměnné“ je „proměnlivost“, resp. „měnitelnost“. Mnoho kontextových modalit si můžeme pozměnit podle toho, jak nám to vyhovuje, nebo se zřetelem k adresátům. Žádná kontextová modalita není nezměnitelná, naopak - kontext pozměníme sebemenší aktivitou. Kontext komunikační výměny podstatně pozmění vlídnost mluvčího či evidentní netrpělivost jednoho z účastníků, vhodná a naopak nevhodná doba k rozhovoru, místo, kde sdělení proneseme apod. Sdělení „To jsi neměl dělat!“ můžeme pronést bezprostředně po činu druhého a náležitě výhrůžně. Přesto nemusí být přijato jako hrozba a adresát se nám může dokonce „vysmát do očí“: má zkušenost, že jsme v minulosti opakovaně vyhrožovali a své výhrůžky jsme nesplnili. Stejně sdělení ("To jsi neměl dělat!") můžeme vyslovit až po čase, v jiném prostoru a v klidu, vlídně nebo s lítostí v hlase (Vybíral 2000, s. 31-32).

8.3 Dynamika a typy komunikace

Závisí na obsahu (informacích - jejich znacích, významových symbolech), šumu (v kanálu, sémantický šum), průběhu (uspořádání komunikačních spojů a sítí) a směru (jednosměrnost, dvousměrnost). Důležitým činitelem je pozice účastníka komunikace, která je charakterizována indexem relativní centrality (podíl součtu distancí v síti a součtu distancí pro danou pozici). Komunikační spoj je komunikační propojení dvou jednotek ve skupině, o komunikační síti skupiny mluvíme tehdy, je-li zapojen o víc než 2 jednotky a vznikla řada komunikačních kanálů. Pak lze rozlišit lineární spojení (při řetězovitém uspořádání komunikačních kanálů a rozlišuje se zde hierarchie komunikačních pozic, při oboustranném toku informací je žádoucí zohlednit tzv. stínící polohu, síť typu hvězdy, síť kruhového typu, síť typu ostruhy (Y). **Neformální komunikace** (tzv. břečťan) má tři typy (sériový, rozvětvený, radiální). Zkoumají se příčiny účasti (zvědavost, škodolibost, nejistota, nedůvěra, snah ovlivňovat druhé, uspokojení osobní potřeby). Komunikovány bývají neověřené hypotézy, pověsti, smyšlenky, pomluvy, klepy, šeptanda (Musil, J. V., 1990, s. 91).

Sociální psychologie lidské interakce se komplexně zabývá:

způsobem sdělování

- **verbální komunikace** (předmětem zájmu je obsahová i neobsahová stránka, paralingvistická stránka řeči, rozhovor člověka s člověkem);

- **neverbální komunikace** (proxemika, haptika, posturologie, kinezika, gestika, mimika, pohledy, komunikace alternativní a augmentativní);
- **řeč rozhodnutí a činů** (hodnotová interakce, přičemž se rozlišuje: devalvace, tj. jednání, projevy a činy snižující hodnotu druhého člověka,
- evalvace, tj. kladné hodnocení člověka, ratifikace sebepojetí, tj. potvrzení správnosti vlastní představy o sobě);

obsahem sdělování

věcné informace, postoje, vzájemný vztah, kooperace = pět kroků na cestě ke spolupráci: Koperníkovská reorientace od egocentrismu k altruismu či nostrismu, rozhodnutí pro řečení přínosné pro oba partnery, ochota snášet nepříjemnosti spojené s kooperativní volbou, důvěra v druhého při získávání ke spolupráci, reciprocita, tj. volba stejného postupu druhým účastníkem;

osobností v procesu sdělování (disponovanost, vybavenost, komunikativní sociální dovednost)

uměním komunikovat - naslouchat druhému člověku - rétorika, komunikační efekty, osobní působení a propaganda, asertivní dovednost (Musil, J. V., tamtéž, s. 92).

Typy komunikace

Na základě výsledků šetření různých autorů i empirie lze podle Řezáče (1998, s. 123124) vymezit *základní typy neadekvátních způsobů komunikace*:

- *destruktivní*
- *autoritářská*
- *rezistentní*
- *pseudokomunikace*
- *nonkomunikace*

Řezáč (tamtéž, s. 123) cituje V. Satirovou, která uvádí *čtyři typy neadekvátní komunikace*:

- *podrobivá*
- *kazatelská*
- *chladná*
- *irelevantní*

Tentýž autor píše, že **efektivní komunikací** míníme takovou vzájemnou výměnu obsahů, kterou lze označit jako:

- *nezkreslenou*
- *platnou*
- *včasnou*

Nestačí však jen nezkresleně, adekvátně a rychle vysílat, protože na druhé straně musí být také „*ochota přijímat*“ naše sdělení.

8.3.1 Komunikace mezi muži a ženami

Odborníci na mezilidskou komunikaci, Peaseovi (2000) ve své pozoruhodné knize provádějí čtenáře velmi čtivým způsobem, který přes popularizaci nepostrádá značnou odbornou hodnotu, řadou aspektů vztahů mužů a žen a specifik jejich psychiky, která jsou namnoze nekompatibilní a bývají podkladem pro řadu

partnerských konfliktů.

Autoři soudí, že na počátku školní docházky se chlapcům příliš nedaří; jejich verbální schopnosti jsou ve srovnání s dívkami slabší, mají tedy horší prospěch, před mnohem výmluvnějšími dívkami (a sociálně zdatnějšími, pilnějšími a hodnějšími) se cítí hloupě, začínají divočit, zlobit a chovat se destruktivně. Je pak pravděpodobné, že učitelky- elementaristky (bývalé „pilné holčičky“) více rozumí děvčátkům než chlapcům a také se s nimi více a snadněji domluví. V pozdějších školních letech mívají dívky potíže ve fyzice a přírodních vědách, kde je zapotřebí prostorové představivosti. Zatímco vyrovnávací a speciální třídy jsou plné chlapců a jejich rodiče si tiše zoufají a doufají, že jejich synové se konečně naučí pořádně číst, psát a mluvit, na dívky není kvůli jejich špatnému prostorovému uvažování vykonáván žádný nátlak.

Ženy mají ve svém mozku specifickou oblast pro řeč. Je umístěna zejména v přední části levé hemisféry; v pravé hemisféře mají ještě jednu menší oblast odpovědnou za řeč. Ženy mají značně rozvinutou schopnost řeči právě díky skutečnosti, že mají centrum řeči umístěno v obou hemisférách. Vzhledem k tomu, že na řeč jsou soustředěny konkrétní části mozku, mohou se ostatní části soustředit na jiné úkoly, díky čemuž jsou ženy schopny dělat zároveň s mluvením také mnoho jiných věcí zároveň. Dívky se také díky tomu snadněji učí cizí jazyky, lépe zvládají mluvnici, interpunkci a pravopis.

Citovaní autoři shrnují, že:

- Muži dokážou v duchu zaznamenat své problémy a odložit je stranou. Ženám běží problémy neustále hlavou.
- Žena hovoří o nejrůznějších věcech v libovolném pořadí a vyjmenovávají veškeré možnosti a přání.
- Mluví-li žena večer proto, aby dohonila všechno, co nestihla přes den, nechce být přerušována řešením svých problémů, které v řeči muži mimoděk předkládá a on je tak chápe.
- Nejdůležitější pravidlo hovoru s mužem: mluvte jednoduše. Předložte mu k přemýšlení vždy jediný námět.
- Muži dokážou najít cestu z bodu A do bodu B bludištěm odlehlých uliček (nebo na mapě), ale postavíte-li je doprostřed skupinky žen, které hovoří zároveň o několika věcech, beznadějně se ztratí.
- Ženy jsou schopny zároveň mluvit a poslouchat a u toho vyčítat mužům, že nedokážou dělat ani jedno z toho.
- Muži střídavě mluví a poslouchají; když tedy mluví, nepřerušujte je.
- Pokud s vámi žena hodně mluví, má vás ráda. Pokud s vámi nemluví, máte problém.
- Nepřímá řeč pomáhá utvářet vztahy mezi ženami, při rozhovoru s muži však velmi často nefunguje - muži totiž nechápou její pravidla.
- Chcete-li, aby muž naslouchal, oznamte to předem a dejte mu vědět, o čem budete mluvit (Paseovi, 2000, s. 105-124).

SHRnutí KAPITOLY

Někteří psychologové rozumějí pod komunikační výměnou jak „sdělování“, tak „sdílení“. Sociální komunikace je významnou součástí sociální interakce, je vědou o psychologické složce mezilidské komunikace, patří k nejdůležitějším kapitálům sociální psychologie. Základní struktura komunikace je tvořena třemi činiteli: sdělovačem, osobou přijímající sdělení a obsahem sdělení. Každá komunikace probíhá v určité formě, kontextu a různé dynamice. V každodenním životě se setkáváme s komunikací efektivní, ale také neefektivní (neadekvátní), která je často jádrem interpersonálních nedorozumění i konfliktů.

KONTROLNÍ OTÁZKY

- Objasněte základní charakteristiky komunikace v sociální psychologii.
- Co tvoří strukturu sociální komunikace?
- Jaký je předmět sociální komunikace?
- Vysvětlíte rozdíl mezi verbální a nonverbální komunikací a mezi sociální interakcí a sociální komunikací.
- Čím je dotvářen sociální význam komunikace?
- Uveďte všechny formy sociální komunikace a objasněte jejich základní principy a zákonitosti.
- Co znamená kontext komunikace a co tvoří jeho hlediska, co ovlivňuje komunikaci?
- Co rozumíme pojmem dynamika komunikace a jaké znáte typy neadekvátních způsobů komunikace?

KORESPONDENČNÍ ÚKOL

Rozsah a zaměření individuální práce studentů

- V písemné formě zpracují výše uvedená klíčová slova vztahující se k sociální komunikaci.
- Vypracování eseje na téma: „Moje zkušenosti (pozitivní x negativní) s různými formami sociální komunikace“.
- Pro skupinovou konzultaci si studenti připraví (do hloubky nastudují) vybranou formu sociální komunikace (nejasnosti budou explikovány na tutoriálu).

Odkazy na studijní literaturu pro kapitolu 8

DeVITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. 1. vyd., Praha: Grada Publishing, 2001, s. 13-37. ISBN 80-7169-988-8.

MUSIL, J. V. *Speciální psychologie*. 1. vyd., Olomouc: VUP, 1999, s. 89-92.

NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. 1.vyd., Praha: Academia, 1999, s. 157-176. ISBN 80200-0690-7.

PEASEOVI, A. a B. *Proč muži neposlouchají a ženy neumí číst v mapách*. 1. vyd. Brno: Jiří Altman, 2000, s. 105-124. ISBN 80-86135-15-2.

ŘEZÁČ, J. *Sociální psychologie*. Brno: *Paido*, 1998, s. 107-132. ISBN 80-8593-48-6.

VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. 1. vyd., Praha: Portál, s. 17-50.
VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. *Sociální psychologie/Sociálna psychológia*. 2. přeprac.
rozš. vyd. Praha: Academia, 2000, s. 127-146. ISBN 80-200-0791-1.

9 Náročné, problémové, frustrační, zátěžové (stresující) a konfliktní sociální situace

RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY

Tato kapitola se zaměřuje na náročné životní situace, k nimž patří situace problémové, frustrační, zátěžové (stresující) a konfliktní. Dozvíte se, že už samotná orientace v sociálním prostoru může být **zátěžovou situací**. Stále **častěji se člověk dostává do konfliktů** majících svůj původ v konfliktním vývoji lidské společnosti. Čím dál častěji se člověk nachází v situacích vyžadujících zásadní změny, rychlé rozhodování, řešení a **zvládnutí náročných životních situací a problémů**. V této kapitole se dozvíte, že řešení problémové situace má etapovitou povahu a že probíhá v opakujících se cyklech; dále, že na frustrační situaci můžeme reagovat různými obrannými mechanismy, jakož i to, že strategie zvládnutí stresu se odehrává v zásadě ve dvou rovinách, v rovině **kondiční** a v rovině **koncepční**. A nakonec zjistíte, že řešení a postupné zvládnutí konfliktů souvisí s řadou dílčích procesů.

Po prostudování této kapitoly a doporučeném samostudiu

Budete umět:

- Definovat náročné životní situace, rychle se v nich zorientovat a tím i porozumět mechanismům i okolnostem následného situačního chování.

Získáte:

- Konkrétní návody na řešení náročných životních situací.

Budete schopni:

- V praxi realizovat a uplatňovat postupy k zvládnutí různých forem náročných životních situací.

KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY

Náročná životní situace, problémová situace, frustrace, zátěž, stres, frustrační tolerance, agrese, projekce, racionalizace, sublimace, somatizace, potlačení, kompenzace, únik, identifikace, regrese, transgrese, stereotypizace, vytvoření reakcí, rezignace, manipulace, substituční chování, eustres, distres, burnout syndrom, sociální opora, coping, empatie, konflikt, extrapunitivní agrese, autoagrese.

PRŮVODCE STUDIEM KAPITOLY

Společenské prostředí člověka je neustále se proměňujícím komplexem rozmanitých a různorodých vlivů. Podobně jako přírodní prostředí je i prostředí sociální silně „znečištěno“. V této souvislosti mluvíme o „ekologii mezilidských vztahů“, čímž chceme vyjádřit analogii mezi narušeným bio-systémem a systémem sociálním. Už samotná orientace v sociálním prostoru může být **zátěžovou situací**. **Stále častěji se člověk dostává do konfliktů** majících svůj původ v konfliktním vývoji lidské society. Společenské změny kladou nároky nejen na zaujetí socioprofesionální role (jak tomu bylo dříve), ale sílí požadavek na pružné střídání více profesních rolí během života (a to i značně odlišných). Čím dál častěji se člověk nachází v situacích vyžadujících zásadní změny, rychlé rozhodování, řešení a **zvládnutí náročných životních situací a problémů**.

Věnujme tedy pozornost tzv. zátěžovým („nadlimitním“) sociálním situacím a člověku v nich, abychom byli schopni je nejen rychle rozpoznat, ale abychom co nejvíce porozuměli mechanismům i okolnostem situačního chování. Za výchozí literaturu pro samostudium této problematiky doporučujeme zejména knihu Jaroslava Řezáče (1998, s. 133-157), ze kterého čerpáme.

9.1 Náročná životní situace

Pojem náročnost vyjadřuje do značné míry spíše subjektivní stránku vztahu člověka k okolí. Člověku se obvykle jeví jako náročná to, na co mu chybí dostatek sil nebo jiných vnitřních předpokladů. Na druhé straně se lze shodnout na tom, že některé životní situace jsou pro člověka náročná především vlivem vnějších okolností. Např. ztráta životního partnera, ztráta zaměstnání, extrémní společenské situace (válka, ekonomické či politické krize atp.). Patří sem i situace náhlého ohrožení osoby či rodiny, sociální izolace, situace bezvýchodnosti (kdy řešení situace není v rukou jedince) atp.

Stručně alespoň poznamenejme, že jedinci se obvykle jeví jako náročná taková situace, která je:

- pro jedince **nečitelná** (nepřehledná, nejasná, nestrukturovaná); problém je tedy v tom, že jedinec se nemůže v situaci vyznat, nerozeznává prvky situace a vztahy mezi nimi; chybí mu náhled situace,
- (aktuálně) **neřešitelná**; jedinec sice „chápe situaci“, „nahlíží“ své postavení, ale nenachází postup řešení (taktiku, strategii); chybí mu představa řešení situace (záměr, koncepce),
 - **nezvládnutelná**; v tomto případě jedinec obvykle mívá náhled situace i představu o tom, za jakých okolností by byla řešitelná, ale má pocit, nebo je přesvědčen, že mu chybí prostředky potřebné k řešení, ať už vnitřní nebo vnější povahy,
- **ohrožující**; tzn., že řešení, změna situace může znamenat buď aktuálně, nebo následně ohrožení jedince, jiných vztahových osob anebo hodnot (Řezáč, tamtéž s. 134).

Mezi náročné životní situace řadíme situace problémové, frustrační, zátěžové (stresující) a konfliktní řadíme:

9.1.1 Problémové situace

Nejčastějším případem náročných životních situací jsou situace problémové. Pojem problémová situace zahrnuje dvě stránky **subjektivní a objektivní**. Objektivní stránka vyjadřuje reálný stav věcí, tedy podmínky, prostředí (skutečnou reálnou situaci). Subjektivní stránka odráží, jak to „vidí“, jak to „prožívá“ konkrétní jedinec. Řezáč (tamtéž) cituje Linharta, který se touto problematikou zabýval, užíval pojmu problémová situace jak k označení souhrnu podmínek, které určují vznik problému, tak i k označení subjektivně zpracovaného vnitřního obrazu modelu problému. Jiní autoři důsledně rozlišují problém a problémovou situaci.

Problémová situace jako stav skutečnosti, jako souhrn podmínek objektivně existuje: např. konfliktní situace v konkrétní školní třídě. Existuje, i když „nenajde toho, kdo by se ujal řešení“. Existuje i tehdy, když učitel tento stav z nějakých důvodů neodhalí, nerozpozná.

Avšak skutečná problémová situace (jako vztah: jedinec - realita) vzniká až objevením, resp. objevováním problému.

Objektivní problémová situace ještě netvoří problém. Problém je vždy „něčí“. Je to zároveň vzájemně podmíněný stav i vztah subjektu k realitě. Jde o onen stav, který obvykle vyjadřujeme výroky typu: „mám problém“, „pociťuji problém“, „trápí mne problém“, anebo také jen: „tohle už nemohou vydržet“, „tak už to dál nepůjde“, „s tímhle se něco musí udělat“.

Řešení problémové situace má etapovitou povahu a probíhá v opakujících se cyklech. Na začátku se utváří první vhled do situace - prvotní, předběžná diagnóza situace. Lze říci, že existuje ještě jakási „nulová“ etapa tohoto procesu, která se projevuje pouze prožitkem napětí. Problém ještě není nazírán (diagnostikován), organismus však již odráží jeho důsledky. Právě onen nejasný stav neklidu, nejistoty, „nesouladu“ vede k diferencovanějšímu vnímání situace a postupně i k první představě o příčinách prožitku. Na základě diagnózy situace se vytváří představa o řešení. Hledají se alternativy postupu, jedinec se rozhoduje mezi nimi a nakonec si vytváří více či méně zvažovaný, promyšlený projekt postupu. Realizace záměrů v konkrétní činnosti navozuje korekci jak vstupní diagnózy, tak i celkové koncepce řešení a cyklus se opakuje vždy na nové úrovni (Podrobněji viz Řezáč, tamtéž, s. 134-135).

9.1.2 Frustrační situace

Uvedený autor píše, že pojem frustrace je v odborné literatuře používán v podstatě pro označení dvou skutečností: frustrace jako situace a frustrace jako vnitřního prožitku člověka, který se v takové situaci nachází. Někteří autoři důsledně užívají

vedle pojmu frustrace (jako prožitek) pojem frustrační situace, u jiných to rozpoznáme až z celkového kontextu. V každém případě je třeba tyto pojmy odlišovat.

Frustrace jako situace

Pojem frustrační situace v podstatě zahrnuje tři elementy:

- jedince motivovaného k dosažení určitého cíle
- cíle
- překážku, která dosažení cíle brání.

Při psychologické analýze konkrétních, tj. reálných frustračních situací, můžeme vydělit ještě jeden element frustrační situace, a sice chování, reakci člověka na tuto situaci. Můžeme dokonce rozlišit obvyklé či nejčastější **reakce člověka na frustraci** (či „ve frustrační situaci“).

Frustrace jako prožitek

Frustrační situace je relativně objektivní záležitostí. Např. tři lidé spěchají do práce a autobus nejede. Tři žáci očekávají ocenění své školní aktivity a učitel jim ho nedopřeje. To jsou příklady situací, v níž se nacházejí všichni protagonisté frustračních situací. Avšak každý z nich bude tuto situaci jinak vnímat, hodnotit, a tedy i prožívat. Frustrační prožitek je tedy výsostně subjektivní. Proto bývá zdůrazňován důležitý moment ovlivňující zážitek frustrace, a tedy i reakci na ni: **subjektivní interpretace situace**. Projevují se v ní rozmanité osobnostní zvláštnosti (vlastnosti osobnosti). Subjektivní **kognitivní zpracování** situace je vždy ovlivněno emocemi, ale též již vytvořenými postoji a návyky, charakterem, motivy atp. Důležitý je vliv zkušenosti a sociálního učení.

Produkty zkušenosti ovšem za určitých okolností vytvářejí určitý „trs“ vnitřních dispozic daného jedince, který označujeme jako tzv. **frustrační toleranci**¹.

Je známo, že určitá míra frustrace či stresu je pro člověka spíše prospěšná. Problémem je definování přiměřenosti či nepřiměřenosti zátěže. Nelze stanovit přiměřenou zátěž bez vztahu ke konkrétnímu člověku. Pojem přiměřenost (nepřiměřenost) zátěže se vztahuje spíše k jedinci než k objektu, který zátěž vyvolává. Určitou orientační pomůckou posuzování dimenze přiměřenosti - nepřiměřenosti zátěže jsou **vnější projevy**, které určité **zatížení** vyvolává.

Reakce na frustrační situaci (obrné mechanismy)

Na frustrační situaci můžeme reagovat různými obrannými mechanismy. Patří k nim: Agrese, projekce, racionalizace, sublimace, kompenzace, únik nebo ústup, identifikace, regrese, transgrese, stereotypizace, vytváření reakcí, rezignace, manipulování a substituční chování. V rámci samostudia obsahu obranných

1 z toho důvodu, že zároveň relativizuje tento problém a upozorňuje na subjektivní aspekt zatížení dítěte. „Přiměřenou zátěž“, či přiměřenou frustraci tedy nelze „tabulkově“ určit, vyjádřit vzorcem. Lze jen konstatovat, že to musí být zatížení přiměřené jeho dispozicím a zvláštnostem ve všech třech oblastech - tedy: tělesné, fyziologické i psychické a hlavně, že cíle musí být po přiměřeném úsilí dosaženo (Řezáč, tamtéž. s. 137).

mechanismů na frustrační situaci odkazujeme studenty na práci citovaného Řezáče, 1998, s. 138-144.

9.1.3 Zátěžové (stresující) situace

Stresující situace jsou velmi blízké situacím frustračním. Také vnitřní prožitky jsou svou povahou blízké prožívání frustrace. Snad jen s tím rozdílem, že v prožívání dominuje pocit tlaku, „presu“, „tíže“. Rozdíl spočívá též v tom, že člověk, který chce dosáhnout svého cíle, má vlivem určitých okolností značně ztíženu cestu k němu. Do situace vstupují rozmanité podmínky, faktory, které cestu k cíli ztěžují. Mohou to být jak faktory vnější (např. sociální tlak), tak vnitřní (např. nedostatek předpokladů k nějaké činnosti, anebo oslabení v důsledku nedostatku spánku).

Tyto okolnosti - **stresory** - vyvolávají nejen specifický prožitek tlaku, zátěže, ale i řadu dalších změn na úrovni **fyziologické** (projevující se např. bušením srdce, nechutenstvím, poruchami sexuálních aktivit či menstruačního cyklu, kožními vyrážkami, zvýšením svalového tonu až křečovitými stavy svalstva včetně svalů vegetativní oblasti atd.) i psychické (projevující se v oblasti **emocionální**: např. výraznými výkyvy nálad, citovým ochladnutím, pocitu vyčerpání a chronické únavy); v oblasti **kognitivní** (např. poruchami poznávání, zkreslením percepce, narušením usuzování ap.) i v oblasti **chování** (např. snížení množství a kvality výkonu, změny vztahů k lidem i k sobě, ztráta chuti k jídlu či naopak přejídání atp.).

Obvykle považujeme za stresující (stresové) takové podmínky, které již překračují možnosti jedince adaptovat se na ně. Stres, který ještě nedosáhl této hranice, tedy „tlak okolností“, který již je pociťován (registrován), ale neohrožuje stabilitu organismu a osobnosti, bývá označován jako **hypostres**; stres přesahující možnosti adaptability, tedy tzv. nadlimitní zátěž - jako **hyperstres**. Zátěž sama o sobě nemusí nutně znamenat negativní ovlivnění fyziologických a psychických funkcí. Známe to ze života, že přiměřená zátěž dokonce „otuzuje“, ať už na úrovni tělesné či duševní. Proto odlišujeme obvykle též tzv. **eustres**, tedy stres působící spíše kladně, pozitivně, facilitačně ve vztahu k psychice, a tzv. **distres**, kdy jde naopak již o výrazně negativní vlivy až ohrožení jedince (Řezáč, tamtéž, s. 145).

Mluvíme-li nejen o stresu, ale především o **stresových situacích**, pak nezapomínejme, že i zde sehrává roli subjektivní nahlížení životní situace. Jistěže některé okolnosti takřikajíc objektivně stres vyvolávají (např. nedostatek spánku, nadměrné množství podnětů, které člověk již nedokáže zpracovat v čase apod.), avšak neméně důležité je i subjektivní nazírání stavu věcí, které v člověku stres vyvolávají. V mnoha případech je prožitek zátěže vyvolán, anebo přinejmenším významně zesílen neadekvátním viděním životních souvislostí. Zvláštním případem je situace, za níž podmínky činnosti znemožňují naplnění osobně významných profesních záměrů (profesní seberealizaci).

Zvláště významný je tento jev u profesí, jejichž součástí je péče, léčení, vedení, výchova atp., tedy tam, kde je výsledek práce vždy závislý na vztazích mezi lidmi a obtížně se poměřuje jeho efekt. Vzhledem k tomu, že již povaha takové práce sama o sobě je mimořádně složitá a vyžaduje značnou osobnostní angažovanost, znamená i nenaplnění jejích cílů značnou intervenci do osobnosti. Za takových

okolností se stenizující prožitek odvíjející se z profesních ideálů a šancí k jejich naplnění, které jsou s nástupem do praxe spojovány, mění postupně v pocit zklamání až marnosti. Projevuje se nejen extrémní únava, ale i pocit opotřebování, jakési „vydání se až na dno“. Někdy se mluví o „vyhoření“ či „vyhasnutí“ (v odborné literatuře bývá tento souhrn příznaků označován jako „**burnout syndrom**, „burnout fenomen“ (blíže viz Řezáč, tamtéž, s. 147).

Pokud jde o **zvládání stresu**, lze formulovat určité principy strategie zaměřené na znovunabytí duševní rovnováhy. Strategie zvládání stresu se odehrává v zásadě ve dvou rovinách. V rovině **kondiční** a v rovině **koncepční**. První rovina zahrnuje především preventivní (před očekávanou zátěží) nebo podpůrná (při aktuální zátěži) cvičení jak v oblasti tělesné, tak duševní. Základní strategie zvládání psychostresu (volně podle Řezáče) je:

Myslet jasně a pozitivně - ujasnit si své cíle a očekávání od života - přijímat poskytování sociální opory, pomoci - zlepšovat fyzickou kondici (a zdraví) - relaxace. Při zvládání stresu má ze sociálně-psychologického hlediska velký význam **sociální opora** (blíže viz Řezáč, tamtéž s. 150).

9.1.4. Konfliktní situace

Konflikt je **jednou z náročných životních situací**, ve které jde o střetnutí protichůdných sil na cestě k cíli. Jako konfliktní vnímáme zpravidla každou situaci, v níž je nutno vybrat z určitých variant či alternativ jednu. Do konfliktu se dostávají potřeby, zájmy cíle, názory hodnoty, konflikty mohou nastat v činnostech, které realizujeme (Komárková, R., Slaměnik, I., Výrost, J., 2001, s. 77).

Jako synonyma nebo významem příbuzná slova k pojmu konflikt jsou uváděna slova - rozpor, názorový střet, nedorozumění, spor, různý názor, problém, hádka. Ve vztahu k prožívání bývá konflikt spojován s něčím spíše nepříjemným (rozčílení, napětí, úzkost, strach, lítost, pocit viny nebo křivdy, bezmoc, zlost, agrese), jen občas se vyskytnou pocity příjemnější (uvolnění, uspokojení, aktivizace sil, radost).

Komárková a kol. (tamtéž, s. 78) citují Hockera a Wilmota, kteří uvádějí laická pojetí konfliktu v různých podobenstvích:

- **Konflikt jako válka, bitva** (*Rozstřílel jsem všechny jeho argumenty*), kdy účastníci jednají s cílem získat výhodu v tom, že zničí nebo omezí aktivitu protivníka. Řešení takto pojatých konfliktů je omezeno na obranu nebo útok. Problém je v tom, že obě strany boje - vítěz i poražený - vnímají neúplnost řešení: vítěz touží po ještě větší kořisti, moci, poražený se připravuje na nový útok.
- **Konflikt jako výbuch** (*Už jsem to nevydržel a vybuchl jsem*), při kterém jsou konflikty považovány za něco, co stojí mimo kontrolu člověka. Tím je oslabena osobní odpovědnost při řešení této situace. Metafora výbuchu omezuje kreativitu při hledání alternativ zvládání konfliktu.
- **Konflikt jako soud** (*Z čeho mě obviňuješ?*), který se objevuje nejen v pracovních, ale i partnerských vztazích. Řešení konfliktu podle tohoto modelu spočívá zejména v prokázání viny, určení nebo hledání viníka.
- **Konflikt jako hra**, která však zahrnuje jistá pravidla a předpokládá se, že všichni podle nich hrají. Poskytuje větší možnosti pro zvládání konfliktu a ochotu přijmout

výhru či prohru jako součást hry.

Podle počtu zúčastněných osob rozděluje Křivohlavý (2002, s. 20) konflikty do čtyř tříd:

- I. **intrapersonální konflikty** - vnitřní, osobní konflikty jedné osoby,
- II. **interpersonální** - konflikty mezi dvěma lidmi,
- III. **skupinové konflikty** - konflikty, které existují uvnitř dané skupiny,
- IV. **mezi skupinové konflikty** - konflikty mezi dvěma skupinami lidí.

Křivohlavý (tamtéž, s. 21) dodává, že poslední dvě skupiny konfliktů se někdy dělí ještě podle toho, jde-li o malé nebo velké skupiny. Malá skupina je při tom definována jako skupina lidí vídajících se tváří v tvář. Konflikt jedince se skupinou považuje za zvláštní druh skupinového konfliktu. Specifickým případem je také konflikt jedince se skupinou, jejímž tento jedinec není členem (individuum versus skupina).

Řezáč (1998, s. 151) zdůrazňuje, že ze sociálně psychologického hlediska nás zajímají především konflikty, které bývají většinou označovány ne příliš přesně jako „vnější“. Jedná se většinou o **konfliktní situace**, v nichž se střetává nějaký vnější vliv (faktor s nějakým psychickým faktorem vnitřním, např.: stavem, vlastností, tendencí, atp. Příkladem může být střetání vnějšího skupinového tlaku, který vyžaduje od jedince určité chování, a svědomím jedince, tedy i vnitřní neochotou se tlaku podřídit).

Někteří autoři popisují frustrace výhradně terminologií teorie konfliktu. Patří sem i tzv. **sociální konflikt**, tedy situace příznačná tím, že se střetávají prvky, elementy sociálního prostředí. Například Sczepanski (podle Řezáče, tamtéž) uvádí, že sociální konflikt je procesem „společenským“, jde tedy především o objekt sociologického a politologického zkoumání. Můžeme to také říci tak, že často půjde o prožitky vnitřního („psychologického“) konfliktu v důsledku toho, že se střetávají vnější okolnosti, vnější faktory sociálního prostředí, jež na jedince evidentně působí, tj. k nimž má vztah (např. konflikt uvnitř norem, nebo konflikt skupin, střet zájmů, cílů vztažných skupin atd.). Lze říci, že spouštěcím podnětem pro tento typ („vnitřního“) konfliktu je právě („vnější“) konflikt vlivů.

Podle Lewinovy teorie (citováno dle Komárková, R., Slaměník, I., Výrost, J., 2001. s. 79) se rozlišují tyto hlavní druhy intrapersonálních konfliktů (boj motivů):

- **Konflikt dvou kladných sil (+ +)**. Oba cíle jsou stejně lákavé, ale není možné dosáhnout je současně (sledovat důležitý fotbalový zápas, nebo si posedět a popovídat s blízkými lidmi, nebo když jsme vybráni ve výběrovém řízení na podobné pozice ve dvou zajímavých firmách...., které zaměstnání zvolit?).
- **Konflikt dvou záporných sil (- -)**. Volba mezi „dvěma zly“, je často náročnější než situace předchozí (splnit nepříjemný úkol nebo přijmout trest za jeho nesplnění, přičemž vyhnout se nelze - „z bláta do louže“).
- **Konflikt mezi kladnou a zápornou silou (+ -)**. Obě síly jsou v situaci zastoupené a nelze jednoduše jednu nebo druhou eliminovat, často se přání střetává se strachem, rizikem (např. přijmout novou zakázku a riskovat řadu problémů z toho plynoucích). Do této skupiny konfliktů patří i konflikt, při kterém dochází k několikanásobné kombinaci podnětů kladných i záporných.

Reakce na konflikt

Reakcí na konflikt označujeme psychický stav nebo chování jednotlivce, ke kterým dochází v konfliktní situaci, zejména když se konflikt bezprostředně a hladce neřeší. Znamená sice určitou „likvidaci“ konfliktu, ne však jeho řešení v pravém slova smyslu. Reakce na konflikt nevyklučuje, aby konflikt čas od času znovu neožil ve vědomí, i když v oslabené podobě. Reakce na konflikt mohou být svým obsahem i vnějšími projevy velmi rozmanité. Někteří lidé např. neprojevují své reakce navenek (odehrávají se u nich jakoby pod „chladnou maskou“), zatímco jiní je projevují často až bouřlivě. Vnitřní reakce na konflikt závisí jak na individuálních zvláštích jednotlivce, tak na povaze konfliktu, resp. konfliktní situaci. Jejich společným znakem je **zvýšené emocionální napětí a zpravidla nevhodné chování** (obecné reakce).

U konfliktu vyvolaného **překážkou**, která stojí v cestě při dosahování cíle, resp. uspokojování potřeby, se rozlišují **tři typické druhy reakcí**, ve snaze ochránit vlastní „já“:

- **Reakce trestající navenek** je zaměřená na vnější překážku. Jedinec přesouvá agresivním způsobem vinu na druhé osoby a věci, přičemž své jednání doprovází hněvem, zlostí, apod. (extrapunitivní agrese).
- **Reakce trestající dovnitř** vzniká tehdy, když je reakce zaměřená na vnitřní příčiny toho, proč nebylo dosaženo vytyčeného cíle. Jedinec je agresivní vůči sobě, což je doprovázeno sebeobviňováním, výčitkami svědomí, pocitem viny, neschopnosti apod. (intropunitivní - autopunitivní agrese).
- **Netrestající (neobviňující) reakce** vzniká tehdy, když se na konflikt reaguje tím, že se zlehčuje. Jedinec se snaží neúspěch podceňovat, čehož průvodním jevem je potlačení frustračních tendencí a projevování jiných tendencí, eticky a sociálně zaměřených reakcí.

Jako **příklad jednotlivých typů reakcí** lze uvést vyhraněné reakce na zklamání v lásce:

- v prvním případě je to vražda partnera;
- v druhém případě sebevražda;
- zatímco ve třetím „útěcha“ v alkoholu a okázalá radost.

Reakce na konflikt patří podle mnoha autorů k typologické charakteristice osobnosti.

Zvládání - řešení konfliktů

Zvládání a postupné řešení konfliktů souvisí s řadou dílčích procesů. Jde např. o vyjednávání, mediaci, zprostředkování názorů mezi stranami sporu, kompromisy, dohody výhodné pro účastníky konfliktu, strategie chování v konfliktu, alternativy řešení, asertivní jednání apod.

Řešení konfliktů je velmi individuální proces, proto může být velmi rozmanité v závislosti na povaze konfliktu, situace, zkušeností, osobních vlastností jednotlivce a jednotlivců.

SHRNUTÍ KAPITOLY

Dozvěděli jsme se, že za náročnou životní situaci považujeme takovou situaci, která je pro jedince **nečitelná**, (aktuálně) **neřešitelná**, **nezvládnutelná a ohrožující**. Dále to, že mezi náročné životní situace řadíme situace problémové, frustrační, zátěžové (stresující) a konfliktní. Už víme, že nejčastějším případem náročných životních situací v našem životě jsou situace problémové, jejichž řešení probíhá v opakujících se cyklech. Na frustrační situaci můžeme reagovat různými obrannými mechanismy, stejně jako na stres či stresor. Strategie zvládnání stresu se odehrává v zásadě ve dvou rovinách. V rovině **kondiční** a v rovině **koncepční**. Konflikt je **jednou z náročných životních situací**, ve které jde o střetnutí protichůdných sil na cestě k cíli a jeho zvládnání souvisí s řadou dílčích procesů.

KONTROLNÍ OTÁZKY

- Vysvětlíte pojem „náročná životní situace“.
- Co je to problémová situace a jaké jsou etapy řešení této situace?
- *Objasněte* rozdíl mezi „frustrace jako situace a frustrace jako prožitek“.
- Kdo zavedl do psychologie pojem „frustrační tolerance“ a co to znamená?
- Vyjmenujte obranné reakce na frustraci.
- Jaký je rozdíl mezi pojmy „stres“ a „stresor“. Jak se stres projevuje?
- Co je podstatou konfliktních situací, jaké druhy konfliktů znáte a jak zvládat konflikty v běžném životě?

KORESPONDENČNÍ ÚKOL

Rozsah a zaměření individuální práce studentů

- V písemné formě zpracují výše uvedená klíčová slova vztahující se k sociální komunikaci.
- Vypracování eseje na téma: „Největší konflikt v mém životě“ (včetně popisu příznaků, zařazení a jeho řešení).
 - V písemné formě vypracování odpovědi na jednu z výše uvedených kontrolních otázek.
- Pro skupinovou konzultaci (tutoriál) si studenti připraví (do hloubky nastudují) praktické řešení jednotlivých forem náročných životních situací.

Odkazy na studijní literaturu pro kapitolu 9

KOMÁRKOVÁ, R., SLAMĚNÍK, I., VÝROST, J., *Aplikovaná sociální psychologie III. Sociálněpsychologický výcvik*. 1. vyd., Praha: Grada Publishing, 2001, s. 77-100. ISBN 802470180-4.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Konflikty mezi lidmi*. 2. přeprac. vyd. Praha: Portál, 1973, s. 17-37. ISBN 807178-642.

ŘEZÁČ, J. *Sociální psychologie*. Brno: Paido, 1998, s. 133-151. ISBN 80-8593-48-6.

10 Psychologie skupinového života

RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY

Budeme se věnovat problematice psychologie skupinového života, protože od počátku je náš život spjat se sociálními skupinami. Objasníme si základní pojem sociální skupiny i to co je podstatou slova „MY“. Popíšeme základní charakteristiky každé sociální skupiny, kterými jsou: způsob interakce, komunikace a organizační struktura, jež je určována systémem vztahů, rolí, pozic a s nimi spojených statutů. Dotkneme se také problematiky dynamiky skupin, která je determinována skupinovými cíli, úkoly, kontakty, sounáležitostí, vnějšími i vnitřními vztahy všech členů skupiny. S problematikou struktury skupiny velmi úzce souvisí problém vůdcovství, tedy vedení a řízení sociálních skupin, o kterém informujeme v závěru této kapitoly.

Po prostudování této kapitoly a doporučeném samostudiu

Budete umět:

- Popsat základní charakteristiky sociální skupiny objasnit jejich znaky, vysvětlit co je to řízení a vedení skupiny.

Získáte:

- Přehled o různých kritériích klasifikace sociálních skupin, o stylech vedení skupiny.

Budete schopni:

- Rozpoznat strukturu sociální skupiny a zařadit jednotlivé členy skupiny podle jejich pozice, statusu i role. V praxi určit charakteristiky dobrého a špatného vedoucího skupiny.

PRŮVODCE STUDIEM KAPITOLY

Značná část našeho života probíhá ve společnosti a ve spolupráci s jinými lidmi. S ostatními lidmi se denně stýkáme, spolu s nimi sledujeme společné cíle nebo prožíváme různé události. Člověk je od narození členem nějaké skupiny a vlivu skupiny nikdy zcela neunikne. Celý jeho vývoj je závislý na kvalitě a úrovni skupiny, ke které patří. Příslušnost k některé skupině je základní determinantou jeho psychologie (Nerudová, 1989, s. 32).

Člověk vrůstá do skupinového života spontánně a bez výběru. Nevybírání si první skupiny - rodiny, již je zásadně ovlivňován. A přitom na rodině jako sociální skupině nejvíce záleží, zda bude její příslušník později spojovat skupinový život s bezpečím a sociálním usnadněním, anebo s apriorní averzí ke sdružování (Řezáč, 1998, s. 158).

Člověk není izolovanou bytostí, je v neustálém kontaktu s jinými lidmi a se skupinami lidí a jejich prostřednictvím je funkcionálně a intencionálně utvářen a měněn. Individuální osobnost sama většinou nepůsobí tak silně na své prostředí, jak toto působí sociálním tlakem na jedince. Názory člověka, jeho mínění, postoje, předsudky, ale i jeho nálady atd. jsou ovlivňovány především ve skupině, méně při působení masových sdělovacích prostředků (Kohoutek, 1998, s. 41).

Sociální vztahy jedince se ve značné míře uskutečňují ve skupinách. Problém skupin, do nichž se lidé v průběhu svého života spojují, patří k základním problémům sociální psychologie. Zájem odborníků - psychologů, sociologů, učitelů, lékařů, sociálních pracovníků a dalších o tzv. „skupinové jevy“ je proto pochopitelný. (Čížková, 2001, s. 125)

10.1 Psychologická charakteristika sociální skupiny

Pojem „skupina“ se frekventovaněji užíval od konce 17. století, a to v kontextu umělecké analýzy a kritiky při hodnocení jevů (postava předmětů) zobrazovaných uměleckým dílem. Malá sociální skupina se stala středem pozornosti sociálních vědců teprve v 19. století. Musil (2005, s. 85) uvádí, že k nejstarším definicím patří vymezení skupiny formulované **W. McDougalem**: příslušníci skupiny jsou spojeni trvalejšími (nepřechodnými a nahodilými) svazky, u všech členů se vyvíjí koncepce skupiny a jejich cílů, skupiny jsou v protikladu k jiným skupinám nebo ve střetu s nimi, ve skupině se vyvíjí komplex mravů a obyčejů (morálních norem), tvořících její tradici, ve skupině dochází k organizaci a dělbě činností.

Musil (tamtéž, s. 86) uvádí příklady definice skupiny dalších autorů např.:

F. Znaniecki považuje za skupinu každé seskupení lidí, které ve vědomí těchto lidí vytváří zvláštní celek, což je spíše sociologické pojetí;

Bales za skupinu lidí považuje soubor lidí, kteří se spolu stýkají natolik, že každý z nich může o druhých získat takovou zásobu informací, postačujících minimálně k tomu, aby se u ní samé ustálil fakt její přítomnosti;

Sherifovi definují skupinu operacionálně jako sociální formaci tvořenou určitým počtem individuí jsoucích ve vzájemných vztazích na základě vlastních pozic a rolí. Chování členů rodiny je regulováno vlastním systémem hodnot a norem.

Vymezení pojmu „skupina“ není jednotné. Nejčastěji se skupina chápe jako sdružení nejméně tří (někteří autoři říkají, že dvou) lidí, mezi nimiž jsou určité psychologické vztahy, čímž se myslí, že členové skupiny uznávají společné normy, plní skupinové úkoly, sledují cíle, které si skupina klade, a mají vliv vědomí příslušnosti k této skupině. Skupina také zpravidla uspokojuje některé potřeby svých členů (Řehulka, E., 1995, s. 37).

10.2 Klasifikace sociálních skupin

Při třídění skupin jsou uplatňovány různá kritéria. Například podle:

- *velikosti* (malé a velké sociální skupiny),
- *přítomnosti emocionální vazby* mezi členy (formální a neformální),
- *míry identifikace* se skupinovými normami a hodnotami (referenční a členské),
- *míry intimity* ve vztazích (primární a sekundární, také skupiny vnitřní a vnější),
- *podstaty skupinové vazby* (politické, náboženské, rodinné, výchovné, společensko- zábavní, sousedsko-regionální),
- *stylu vedení a produktivity* (autoritativní, demokratická, liberalistická),
- *propustnosti* (uzavřená, otevřená)
- *potence* (schopná, silná, mocná)

Nejmenší malou sociální skupinou je již dyáda (manželský pár) nikoliv až triáda (podle klasického: tres faciunt collegium). Sociální psychologie se zabývá také chováním individua v největších nahodilých sociálních skupinách - mase a davu - a rozlišuje přitom rozdělení davu na publikum a shluk. Dělení skupin z vývojového hlediska: parta, banda, tlupa, gang, roj, kohorta, kolektiv, klika, klan, horda (Musil, 2005 s. 86-87).

Klasifikace skupin podle Řezáče (1998, s. 186-192): různé pokusy o klasifikaci skupin jsou vždy vyjádřením určitého pohledu na skupiny. Každé kritérium, na jehož základě jsou skupiny klasifikovány, nám pomáhá odlišit různé stránky, vlastnosti skupin.

- *primární - sekundární*

Kritérium: míra (rozsah) vlivu na osobnost; intimita interakcí;

Základní znaky primární skupiny: interakce tváří v tvář, difúzní a nevymezená interakce, relativní stálost, sympatie a vzájemná identifikace - relativní intimita mezi účastníky - „MY“, malý počet členů, intenzivní, zásadní a komplexní vliv na člena. Základní charakteristiky sekundární (druhotné) skupiny: „druhotnost“ je jednak dána časově, tzn., že většinou jde o skupiny *následné* či následující v čase za skupinou primární, jednak se „druhotností“ vyjadřuje její druhotný (nikoliv podružný) význam v socializaci. Většinou jde o skupiny, v nichž jsou vztahy *zprostředkované*, a jež spíše doplňují působení primárních skupin).

- *formální - neformální*

Kritérium: způsob vzniku; povaha převládajících vztahů; míra autonomie;

Formální skupiny vznikají zpravidla „zvnějšku“ a administrativní cestou. Jsou vytvářeny za určitým účelem - studijní skupina, pracovní skupina, výchovná skupina, vojenská jednotka atp. Primárně se od ní očekává naplnění účelu. Rovněž výběr členů bývá podřízen kritériím, která s účelem skupiny souvisejí. Členové skupiny se většinou poznávají, až když je skupina utvořena. Někdy se pro označení formální skupiny používá pojem *nomologická*, protože lidé jsou v ní sdruženi na základě normy, předpisu, zákona, nikoliv osobně výběrových preferencí.

V neformálních skupinách převládají meziosobní vztahy (tzn., že jsou rozhodující pro život skupiny, usměrňování jejího vývoje). Hierarchie pozic ve skupině odpovídá rozvrstvení meziosobních vztahů. Vůdce skupiny je fakticky (psychologicky) uznáván rozhodujícím množstvím členů. Podle Řezáče (tamtéž, s. 187) označení neformální bylo poprvé použito ve výzkumech E. Maya (1944, 1946) pro skupiny založené na *skutečných osobních vzájemných vztazích*).

- *členské - vztažné (referenční)*

Kritérium: vztah ke skupině; pojetí skupiny;

Příkladem členské skupiny je i konkrétní školní třída nebo seminární skupina, tedy skupina, v níž je jedinec fyzicky zařazen, v níž působí. Touží-li nějaký žák být členem jiné školní třídy, protože se mu jeví přitažlivější a přínosnější, jde už o skupinu vztažnou, referenční. Je to taková skupina, která jedince přitahuje svým klimatem a dalšími vlastnostmi. Není jejím faktickým členem, ale rád by jím z nějakých subjektivně závažných důvodů byl. Skutečně referenční skupina daného jedince

dokonce ovlivňuje, často stejně výrazně jako skupina členská. Projevuje se to v jeho chování, tendencích, postojích. Vedle referenční skupiny bývá odlišována ještě skupina, která tvoří jakýsi protipól. Je to skupina, jejímž členem by jedinec nikdy být nechtěl, jež mu vystupuje jako kontrapunkt jeho pozitivně vnímané referenční skupiny. Referenční skupina může být i symbolická (např. skupina z románu), anebo zcela imaginární (tedy produkt fantazie a obraznosti jedince). Analýza imaginárních vztažných skupin může být velmi dobrým doplňkem psychosociální charakteristiky jedince. Samozřejmě, že je možná i ta varianta, že členská a vztažná skupina se kryjí (je to táž skupina).

- *strukturace - davy*

Kritérium; stupeň strukturace pozic a rolí; cílová orientace skupiny;

Strukturacemi míníme skupiny, které jsou obvykle bohatě vnitřně členěny - hierarchie pozic jedinců má více vrstev, a nejen vztahy, ale i obsah a dělba činností ve skupině tvoří relativně uspořádaný celek - systém. Tyto skupiny mívají strukturované normy a diferencované sankce. Vztahy mezi jedinci jsou významně ovlivňovány skupinovou ideologií nebo tradicí. Tyto skupiny jsou obvykle produktem delšího vývoje, mají tedy svoji historii atd. Strukturace vzniká jako prostředek k dosažení relativně stejného cíle.

Naopak davy jsou skupiny, které většinou vznikají náhle na základě emotivního situačního souznění jednotlivců, a mívají také krátké trvání. Typickým znakem davu je labilita prožívání i akce. Jednání davu připomíná jednání jedince v afektu. Některé davy (např. sportovní fanoušci) nemají ani onu jednoduchou strukturu pozic vůdce - ostatní. Role vůdce se obvykle ani nestačí vydělit a jeho funkci přebírá „nálada“ davu; afekt, který často tvoří jediný sjednocující prvek shluku jedinců. Tak např. zklamání z výkonu fotbalového týmu a z něho vyrůstající napětí (spolu s okolními podmínkami, jako je např. samotný fakt koncentrace lidí v jednom prostoru) spustí společně sdílenou redukci napětí.

Svou povahou je blízké davu rovněž *publikum*, specifický případ nestrukturované skupiny. Publikum mívá rovněž poněkud zúžené vědomí. Ve své podstatě je spíše pasivní, protože „konzumuje aktivitu jiných“. Je příznačné zvýšenou sugestibilitou a „stádností“, tedy tendencí chovat se konformně. Z nálady publika bychom neměli usuzovat na náladu jedinců, kteří ji tvoří. Nálada a reakce publika jsou spíše funkcí situace než vnitřních vlastností zúčastněných jedinců. Z publika se může (právě pro jeho vlastnosti) poměrně lehce stát dav.

Řehulka (1995, s. 37) uvádí následující třídění skupin:

Z hlediska těsnosti, přesněji míry intimity spojení členů, můžeme rozeznávat skupiny:

- **Primární**, které se vyznačují přímými a důvěrnými vztahy a jsou silně emocionálně podloženy. Pozitivní zkušenosti s dlouhodobým členstvím v primární skupině představuje důležitý základ pro emocionální a osobnostní stabilitu člověka. Typickou primární skupinou je rodina.
- **Sekundární**, se vyznačují náhodnějšími vztahy. Příkladem pro sekundární skupiny jsou různé kluby, zájmové kroužky, třídy ve škole atd.
- **Formální**, jsou takové, které vznikají „z venku“, na základě nějakého vnějšího

cíle, který stojí mimo skupinu a který ji zpravidla striktně a neosobně určuje. Hlavním úkolem formální skupiny je plnit nějaký dříve daný úkol nebo cíl. Lidé se organizují do formální skupiny, a hlavním úkolem formální skupiny je plnit nějaký dříve daný úkol nebo cíl. Lidé se organizují do formální skupiny, aby mohli vykonávat nějakou práci, kterou nemohou vykonávat sami jako jednotlivci.

- **Neformální**, vznikají spontánně a hlavně proto, že se lidé chtějí setkat, že chtějí uspokojit svou potřebu konkrétního sociálního kontaktu. Jejich příkladem je třeba skupina přátel večer v kavárně, na výletě atp. Velmi často se z formální skupiny stává časem skupina neformální nebo se tato formální skupina rozkládá na několik skupin neformálních.

Podle charakteru členství ve skupině můžeme rozeznávat skupiny členské a referenční neboli vztažné.

- **Členská** je ta, jejímž je jedinec faktickým členem.
- **Referenční**, je to taková skupina, která vyvolává v člověku touhu, aby se stal jejím členem, a proto tuto snahu manifestuje většinou takovými vzorci chování, způsoby komunikace, systémem norem a hodnot, které jsou typické pro členy této skupiny. Referenční skupinu můžeme dále rozdělovat na **pozitivní referenční skupinu** (do ní by chtěl jedinec náležet) nebo na **negativní** (do níž by jedinec nechtěl náležet). Referenční skupiny tedy výrazně ovlivňují chování jedince, neboť ten se identifikuje s jejími členy. Referenční skupina nemusí vlastně ani reálně existovat a může být jen fantazijní představou. Analýza referenčních skupin, případně přímo jejich hodnocení, je zvláště zajímavé v období dospívání, kdy mnoho vypovídá o osobnosti dospívajícího, jeho plánech a ideálech.
- **Vlastní skupina** je chápána jako „my“ a
- **Cizí** jako „oni“. Tak také se o těchto skupinách vyjadřujeme. Tento aspekt zkoumání skupin nám pomůže vysvětlit takové vztahy mezi skupinami, jako je soutěživost, ale i řevnivost až nenávisť.

Řehulka (tamtéž) dodává, že velmi často se u nás používá termínu **kolektiv** a je tedy užitečné se zamyslet, jaký je rozdíl mezi skupinou a kolektivem. Především si musíme uvědomit, že teorie kolektivu byla propracovaná hlavně v socialistické pedagogice a je spojena s touto ideologií. Kolektiv byl chápán jako rozvinutá a vyzrálá skupina, přičemž vyzrálost byla v poslední instanci chápána morálně, de facto měřítkem socialistických hodnot. **Pojem kolektiv je ve srovnání se skupinou termínem užším**, či jinak: každý kolektiv byl skupinou, ale ne každá skupina byla kolektivem, i když šlo třeba o primární a neformální skupinu. V tomto smyslu byla hlavním faktorem, který vedl k sociálně-psychologickému zrání skupiny, pracovní činnost, jež sledovala společensky uznávané hodnoty, které byly - při pevné monoideologičnosti socialistické společnosti - ideologicky určené a jednotné. V současné demokratické společnosti, která je z tohoto hlediska charakterizována především existencí a působením různých ideologií, není již tato tradiční teorie ani pojetí kolektivu funkční.

10.2.1 Vlastnosti skupin a skupinové normy

Musil (2005, s. 87) poznamenává, že kritéria uvedená jako podklad pro klasifikaci skupin lze současně považovat za diferencující vlastnosti skupin. K uvedeným bychom mohli přičíst ještě: soudržnost, stejnorodost, plastičnost, polarizaci, stálost, autonomii, typ kontroly v návaznosti na skupinové normy a sankce, kredit, nabídku možnosti participace členům, nabídku saturace libosti a dichotomii JÁ - MY.

Řezáč (1998, s. 183-185) píše, že podobně jako má jedinec své zvláštnosti, rysy a vlastnosti, má svá specifika též skupina jako celek a uvádí stručný přehled vlastností skupiny:

stabilita, integrace, koheze (soudržnost), atraktivnost, stálost, autonomie, velikost, míra intimity, propustnost, homogenita-heterogenita, zaměřenost, hodnotová orientace, míra uspokojení, stupeň libosti a míra kontroly.

Řehulka (1995, s. 38) konstatuje, že k nejčastěji zkoumaným vlastnostem sociální skupiny patří:

- soudržnost (kohezivnost)-vyjadřuje pocit přináležitosti ke skupině
- homogenita - je dána stejností některých znaků členů skupiny (např. věk, profese, zájmové zaměření atd.)
- pevnost (uzavřenost) skupiny - vyjadřuje ochotu přijímat do skupiny nové členy
- stabilita skupiny - je vyjadřována délkou trvání členství
- autonomie skupiny - nezávislost na jiných skupinách
- polarizace skupiny - je tím větší, čím je činnost skupiny více orientována na splnění určitého cíle
- intimita skupiny - vyjadřuje citové vztahy uvnitř skupiny a charakter komunikace

Skupinové normy jsou určitým systémem pravidel, který zajišťuje co možná nejplynulejší průběh společných činností (aktivit) ve skupině a nekonfliktní fungování mezilidských vztahů. Normy se odvíjejí ze skupinových cílů a hodnot, vznikají jak ve formálních, tak i neformálních skupinách jako prostý důsledek cílené součinnosti jednotlivců. Čím více jsou skupinové cíle definovány (uvědomovány, pocitovány), tím silněji se konstituují skupinové normy. Každá norma v sobě obsahuje i způsoby reagování na její porušení - tzv. **sankce**. V sociální psychologii nemá pojem sankce negativní sémantický obsah. Sankce jsou jak pozitivní, tak negativní odezvou na sociální chování člena skupiny. Pozitivní sankce odměňují, a tak nejen zpevňují, ale též stimulují žádoucí chování. Mají rozmanitou podobu podle typu skupiny, ale v zásadě jde vždy o projev akceptace ze strany ostatních členů skupiny nebo jejich rozhodujících představitelů. Negativní sankce, tresty by měly plnit tlumící funkci ve vztahu k nežádoucím formám chování. Smysl negativních funkcí spočívá v tom, že mají napravit důsledky porušení normy, zabránit v opakování narušování norem, zbavit člena skupiny, který se narušení normy dopustil, nežádoucích prožitků, pocitů viny, znemožnění se ve skupině apod. Vztah k normě vyjadřují vedle pojmu konformismus také pojmy **konvence** (konvenčnost) a **uniformita**. Tyto pojmy vystihují odstíny vztahu k normě. Zatímco konformita je chápána jako projev podrobení se nátlaku, uniformita (shodnost chování s normou, modelem, vzorem)

nebývá projevem podrobení se, ale spíše jako „převzetí“ určitých projevů, a to z rozmanitých důvodů. Konvenční chování znamená, že jedinec přebírá určité zavedené kulturní vzorce chování. Jak konvenční, tak i uniformní jednání je vždy důsledkem určitého sociálního tlaku (Řezáč, 1998, s. 166-168)

Dle Musila (2005, s. 58) bývají sociální normy obecně děleny na:

- subsistenční (volněji formulované a založené),
- kodifikované (přesně formulované, formalizované, striktně logicky vyjádřené právníckou etickou terminologií)

Skupinové normy, skupinové odměňování (včetně sankcí) podmiňují společenskou kontrolu a determinují skupinový konformismus, formální a neformální strukturu skupiny (lépe formovaná struktura skupiny vede k její vyšší produktivitě).

Podle Řehulky (1995, s. 37) můžeme skupinový konformismus chápat jako přizpůsobivost jedince pod tlakem skupiny. Konformismus je zajímavý hlavně tím, že jedinec často podlehne skupinovému tlaku, i když názor skupiny nepovažuje za správný. V literatuře se uvádí, že nejvíce podléhají skupinovému konformismu osoby, které danou skupinu pokládají za pozitivně referenční, a osoby, které nemají v dané kategorii konformity vlastní názor. Se sklonem ke konformismu souvisejí některé specifické rysy osobnosti, jako je respekt před autoritou, nedostatek sebedůvěry, tuhý a nepoddajný způsob myšlení, moralismus atd. Skupinový konformismus je dán:

- atraktivností skupiny ve vztahu k uspokojení potřeb jedince,
- možností skupinových sankcí vůči nekonformnímu jedinci,
- autoritou skupiny v očích jedince,
- přesvědčením jedince, že skupina jedná správně a přiměřeně.

Někdy můžeme pozorovat tzv. **pseudokonformismus**, kdy se jedinec ve svém vnějším chování přizpůsobuje, ale jeho vnitřní názory zůstávají k tomuto chování protikladné; tito jedinci jsou stále ve vnitřním konfliktu. Mluví se také o vnější konformitě. Opakem konformity je **nonkonformita**, kterou však nemůžeme chápat jako nezávislost na tlaku skupiny, ale jako takové chování, které je opakem toho, co skupina vyžaduje; jde tedy opět o závislost na skupině, ale v opačném směru. Chování, které bychom mohli označit jako nezávislé, tedy mimo konformitu, resp. nonkonformitu, je vzácné, neboť člověk se jen zřídka dovede oprostit od vlivu sociální situace (Řehulka, tamtéž).

Dynamika skupin závisí na jejich strukturálních vlastnostech. Je podmíněna skupinovými cíli a úkoly (motivace), kontakty (distance) a sounáležitostí (sympatie) jako interdependentními veličinami, vztahem auto- a heterostereotypu členů, typem vůdce (charismatický, tradiční a byrokratický), nabídkou sociální facilitace, úrovní komunikace ve skupině a typem interakce (kooperativní, kompetitivní), možnostmi frustrace členů a řešení konfliktů, stylem vedení skupiny - autokratický, demokratický, liberální = laissez faire (Musil 2005, s. 87).

Řehulka (1995, s. 37) dodává, že v psychologii je nejčastěji studována dynamika tzv. malé sociální skupiny, jejíž horní hranice by neměla překročit 30, maximálně 40 členů. I když množství členů malé sociální skupiny není jejím jediným určujícím znakem (dalšími jsou např. míra vzájemného poznání, komunikace z „očí do očí“ atd.), skupiny, které mají více členů, se zpravidla rozpadají na další skupiny, nebo,

při velkém množství členů, pro ně začínají platit zákonitosti velkých sociálních skupin. Velké sociální skupiny se zpravidla studují buď jako charakteristiky celého společenství především z hlediska kulturních vzorců (obyčej, zvyky, mravy, zákony, náboženství atd.), nebo se zkoumá chování jednotlivce ve velké sociální skupině („člověk v davu“).

Psychologie dynamiky velkých sociálních skupin je velmi náročnou a závažnou problematikou sociální psychologie a v praxi jí musí být věnována samostatná pozornost odborníků (např. chování na fotbalových stadionech, hromadná neštěstí, katastrofy atd.).

Poznatky z psychologie skupiny jsou aplikovány v mnoha oborech. Domníváme se, že pracovníci v pomáhajících profesích, v oblasti sociální patologie, učitelství, veřejné i státní správě by měli být informováni alespoň o **využití této problematiky ve skupinové psychoterapii**.

Skupinová psychoterapie je postup, který využívá k léčebným účelům skupinové dynamiky, tj. vztahů a interakcí jak mezi členy a terapeutem, tak mezi členy navzájem. Skupinová dynamika je tedy souhrn skupinového dění a skupinových interakcí. Kratochvíl (1977) uvádí následující cíle terapeutických skupin:

- **dosáhnout vzhledu do problematiky jedinců** a pomoci jim pochopit a změnit nesprávné postoje
- **změnit maladaptivní vzorce chování** ve směru adekvátní sociální adaptace
- **zprostředkovat poznatky o zákonitostech interpersonálních a skupinových procesů**
jako podklad k efektivnějšímu a harmoničtějšímu jednání s lidmi
- **podpořit zrání osobnosti** ve smyslu rozvinutí vlastního potenciálu a dosažení optimální výkonnosti i pocitu štěstí
- **odstranit chorobné příznaky** ať přímým nácvikem a přecvičováním, nebo přímo vyřešením interpersonálních či intrapsychických konfliktů, které je vyvolaly nebo udržovaly.

10.2.2. Struktura skupiny (pozice - status - role)

Strukturou skupiny míníme (Řezáč, 1998, s. 160-166) rozložení, uspořádání pozic (postavení, místo) jednotlivých členů ve skupině a skladbu vzájemných vztahů mezi nimi. Rozložení pozic tzv. „klovací pořádek“², vypovídá o dělbě moci ve skupině, o tom, jak je jednatelce přijímán, hodnocen, posuzován. Vyjadřují, jaký vztah k němu mají ostatní členové skupiny a jak vnímají jeho přínos skupinovému životu. Místo jedince, který zaujímá ve struktuře pozic, vyjadřuje rovněž stupeň jeho integrace do skupinových vztahů.

Pojmem pozice označujeme místo, které jedinec ve skupině zaujímá; určuje jeho postavení ve vztahu k ostatním členům skupiny v dimenzích: přiřazenost, nadřazenost nebo podřazenost.

² Tento termín převzatý z etologie vyjadřuje skutečnost (poprvé pozorované a popsané na zvířatech), že vztahy ve skupině jsou strukturované (uspořádané) a že tomu odpovídá rovněž uspořádání pozic (postavení) jedinců ve skupině. Pozice jsou uspořádány hierarchicky a vyšší pozice zastávají jedinci s vyšší prestiží a mocí ve skupině.

Společenská pozice vyjadřuje společenskou funkci v rámci společenského systému. Musil (2005, s. 58) uvádí pět společenských pozic: věk a pohlaví, zaměstnání, prestiž, pozice v rodině, pozice ve formální skupině. Trvalejší sociální pozice v určité společnosti je úzce spojena se společenským statutem.

Společenský status charakterizuje umístění (osobní pozici a místo v sociální hierarchii) jedince ve skupině na základě jeho vrozených, získaných a připsaných vlastností (vrozeným statusem je pohlaví, získaným statusem je získaná prestiž, připsaným statusem věk a společenskoekonomická pozice).

Druhou stránku pojmu pozice vyjadřuje pojem **sociální role**. Podle toho, jak se jedinec chová, jak se projevuje (jak naplňuje svoji roli), podle toho získává své místo v hierarchii pozic.

Obvykle se uvádí, že pozice jedince je především určována:

- mírou jeho přitažlivosti
- mírou prestiže (příp. osobní moci)
- způsobem jeho sebeprosazování při začleňování se do skupiny (a seberealizaci)
- jeho podílem na dosahování skupinových cílů.

Postavení konkrétního jedince v konkrétní skupině je vždy výslednicí skupinového posuzování chování či projevů jedince v uvedených dimenzích intraskupinových vztahů. V závislosti na typu skupiny a obsahu skupinové činnosti může ovšem významnost jednotlivých kritérií posuzování významně kolísat. Rovněž významnost kritérií posuzování je relativní. Je-li skupina ohrožena, nebo ocitá-li se v rivalitním vztahu k jiné skupině, nabývá kritérium podílu člena na dosahování skupinových cílů aktuálně mnohem většího významu než jiná hlediska. Významnost hledisek projevujících se ve vztazích sympatie - antipatie je dána rovněž typem a posláním skupiny (Řezáč, tamtéž s. 161).

Společenská role je tedy očekávaný způsob chování individua odpovídající jeho společenské pozici (role reprezentuje dynamický aspekt statusu). Role je jednak normativním vymezením chování (co se očekává), jednak znamená realizaci určité společenské pozice (jak jedinec jedná). Role je strukturovaný způsob sociální participace. Pozice členů society tvoří funkční pletivo. Pletivo rolí je v sociální psychologii nazýváno sociálním systémem (Musil, 2005, s. 59).

Na jiném místě své odborné monografie píše Řezáč (1998, s. 165), že na základě zkušeností s terapeutickými skupinami bývají odlišovány následující **skupinové role**:

- **alfa** - neformální **vůdce** skupiny, obvykle nejatraktivnější člen, imponující a akceptovaný většinou členů skupiny,
- **beta** - tzv. **expert**, mající specifické předpoklady k navrhování, či alespoň tvořivému rozvíjení variant řešení prezentovaných vůdcem skupiny,
- **gama** - **většina členů** skupiny, spíše pasivní a přizpůsobiví, podléhající nebo se identifikující s vůdcem,
- **omega** - **outsider** skupiny, okrajová pozice, ve skupině spíše (tj. většinou) neoblíben,
- **P** - „**obětní beránek**“, obvykle symbolický představitel nepřátelské (rivalitní) skupiny.

Na problematiku skupin a sdružování můžeme nahlížet z mnoha jiných hledisek.

Skupinu lze vnímat také jako součást struktury společnosti a studovat, jak se prostřednictvím skupinového života uplatňují vlivy kultury společnosti (integrační vliv skupin, intraskupinové vztahy a jejich vliv na proměny společnosti atd.). Tato problematika však už přesahuje plánovaný rozsah této kapitoly i záměr autora.

10.2.3 Vedení a řízení skupiny

S problematikou struktury skupiny velmi úzce souvisí problém **vůdcovství**, tedy vedení skupiny. Ve skupině zpravidla vždy existuje určitá hierarchie v dimenzi vedení, tedy těch, kteří vedou, a těch, kteří jsou vedeni.

Podle Řehulky (1995, s. 39-40) za vedoucího se obvykle pokládají členové skupiny, kteří:

- mají vysoké formální postavení (např. osoby v úředním postavení vedoucího),
- mají na ostatní členy skupiny největší vliv,
- vyjadřují nejvýrazněji postoje, zaměření a cíle skupiny (můžeme říci, že jde o osoby, které mají vysokou sociometrickou volbu).

Ve skupinách se rozlišují vedoucí formální a neformální.

- Formální vedoucí jsou do svých funkcí jmenováni a jsou v čele formálních struktur. Formální vedoucí mají zpravidla přesně vymezenou (často přímo písemně) míru pravomoci a odpovědnosti.
- Neformálními vedoucími se stávají ti členové skupiny, kteří mají na ostatní největší vliv a dokážou spontánně vyjadřovat zájmy a cíle skupiny. Výstižně se jim někdy říká mluvčí skupiny. Bohužel, často platí, že ne všichni formální vedoucí jsou zároveň mluvčími skupiny.

Úloha vedoucího je velmi složitá a náročná a vyžaduje plnění řady funkcí, z nichž se obvykle uvádějí tyto činnosti:

- výkonná - koordinace činnosti skupiny,
- plánovací - rozhodování o způsobech a prostředcích, jak má skupina dosáhnout cíle,
- společenskovochovná - vytváření a usměrňování cílů a perspektiv skupiny, je určována společenskými úkoly, stavem skupiny a úrovní vedoucího,
- odborná - instruktáže, odborné vedení, teoretická a praktická pomoc členům skupiny při realizaci úkolů,
- reprezentativní - zastupuje skupinu vůči ostatním skupinám a širší společnosti,
- sledování vnitřních vztahů ve skupině,
- hodnotící - posuzování a vyhlásování výsledků, udělování odměn a trestů,
- rozsuzovací a zprostředkovací - řešení konfliktů ve skupině,
- jednání vedoucího slouží jako model chování členů skupiny,
- vedoucí jako zástupce individuální odpovědnosti.

Na osobnost vedoucího skupiny jsou kladeny velké požadavky a obvykle se u něho očekává (podle Růžička, J., 1970, s. 186):

- intelektuální úroveň, a to nejen výše rozumové kapacity, ale i zaměření myšlení,
- organizační schopnosti,

- fyzická a sociální adaptabilita, schopnost přiměřeně se vyrovnávat s úkoly,
- úroveň osobní dominantnosti, schopnost s přiměřeným důrazem, rozhodností a závazností usměřňovat a zaměřovat činnost řízené skupiny,
 - úroveň interpersonální senzitivity, tedy schopnost s přiměřenou citlivostí reagovat na postoje, názory a prožívání členů řízené skupiny,
- osobní vyrovnanost,
- iniciativa v myšlení a jednání a ochota přijímat nové koncepty a postupy,
- pracovní vytrvalost a houževnatost,
- aspirační zaměření, zejména z hlediska vazby na obor činnosti a řídicí funkci,
- základní soubor žádoucích morálních vlastností.

I když jsou vlastnosti vedoucího důležité pro efektivnost jeho práce, nejsou jednoznačně určující. Výzkumem osobnostních vlastností vedoucích se nepodařilo odhalit nějakou zvláštní charakteristiku, která by byla všem společná. Úspěch práce vedoucího je složitou jednotou jeho osobnostních vlastností, vlastností členů skupiny, kterou udílí, charakteru činnosti, kterou skupina vykonává, struktury a organizace této skupiny i širšího sociálního prostředí, v němž se skupina nachází.

Řezáč (1998, s. 175) charakterizuje „dobrého“ a „špatného“ vedoucího následovně:

<i>kvalitní vedoucí</i>	<i>špatný vedoucí</i>
<i>iniciuje soutěž podřízených</i>	<i>vyvolává rivalitu mezi podřízenými</i>
<i>preferuje participativní řízení, Kooperativní spolupráci</i>	<i>preferuje direktivní řízení, a selektivní spolupráci (ochota ke spolupráci je závislá na osobním vztahu k podřízenému)</i>
<i>je náročný v požadavcích na všechny podřízené rovnoměrně</i>	<i>je nenáročný ke všem, anebo je náročný jen k některým členům skupiny</i>
<i>je stabilní ve svém jednání i projevech</i>	<i>je labilní v jednání i projevech</i>
<i>respektuje skupinu jako organismus {hierarchii, pozic, meziosobní vztahy, historii skupiny atp.}</i>	<i>zasahuje do vztahů neorganicky přeceňuje své možnosti operativně změnit vztahy ve skupině organizačními zásahy</i>
<i>soutěž, konkurenci přijímá jako výzvu k aktivizaci skupinového života</i>	<i>soutěž a projevy konkurence chápe zásadně jako mocenský boj</i>
<i>podporuje alternativní náměty, náhledy</i>	<i>alternativu jeho náhledům, postupům a názorům přijímá jako útok proti vlastní osobě</i>
<i>zamýšlené organizační změny důsledně poměřuje reálností jejich provedení, účinnosti a možných dopadů</i>	<i>klade větší důraz na organizační změny samy o sobě, než na reálnost jejich dosažení a důsledky</i>
<i>jedná rozhodně a energicky</i>	<i>rozhodnost nahrazuje razancí</i>

výkon podřízených a jejich úsilí o sebeprosazení posuzuje v kontextu jejich motivace	pokud jednání podřízených vyhovují jeho záměrům, či vedou k naplnění jím formulovaných cílů, považuje neadekvátní motivy jejich postupů za nepodstatné
vyžaduje si pravidelnou zpětnou vazbu	spoléhá na vlastní (individuální) vidění, případně na problematickou zpětnou vazbu konformních podřízených
zajímá se o mínění svých podřízených,	chápe podřízené pouze v pracovní roli,
respektuje jejich osobnostní svébytnost a nezávislost	členy skupiny vnímá pouze jako výkonné jednotky na určité úrovni organizace práce

Vedení a řízení ale neznamená automaticky direktivní ovládnutí skupinového života. Řezáč (tamtéž, s. 172) mj. píše, že řízení skupiny patří k hlavním požadavkům na roli vůdce a shrnuje následující klíčové charakteristiky jeho role:

- vůdce harmonizuje mezilidské vztahy ve skupině tak, aby vytvořil emotivně příznivé, akceptující a posilující klima,
- vůdce koordinuje činnosti a aktivity tak, aby optimalizoval skupinový i individuální výkon členů skupiny.

Naplnit uvedená očekávání může pouze vůdce, který:

- je člověkem citlivým a vnímavým k očekávání členů skupiny,
- respektuje autonomii, svébytnost, a tedy i individuální potřeby a zájmy členů skupiny,
- je schopen definovat stav skupinového života a aktuální i perspektivní skupinové cíle,
- dokáže převzít iniciativu a odpovědnost při potřebných změnách skupinového života,
- dokáže realizovat potřebné organizační a řídicí činnosti, tj., že je adekvátně kompetentní.

Zaujetí vůdcovské role je zvláště u skupin neformálních z velké části závislé na aktivitě konkrétního člena, který na takovou pozici aspiruje.

V takových činnostech, jako jsou péče, výchova, vedení, terapie atp., záleží nejen na organizačních a řídicích dovednostech. Důležitá je psychosociální zralost a mravní rozměr osobnosti vůdce. V této souvislosti je třeba připomenout rovněž *motivaci k řídicí činnosti*.

Do pozice vůdce se vzhledem k příslovečné průbojnosti dostávají též jedinci, kteří chtějí spíše „vládnout, než řídit“, spíše „ovládat, než vychovávat“, spíše „prosazovat

sebe, než zasazovat se za jiné”.

10.2.4 Styl řízení

Pojmem styl řízení vyjadřujeme *povahu interakcí*, kterou navozuje svým přístupem k lidem řídící pracovník. Je to zároveň součinnost (společná práce) i meziosobní vztah. Styl řízení je předurčován úrovní sociální kompetence člověka (sociálními dovednostmi a schopnostmi), jeho psychosociální a mravní vyzrálostí a pochopitelně též situačními vlivy.

Důležitým znakem sociální skupiny je typ organizace, který je vyjadřován způsobem neboli stylem vedení a řízení. V podstatě rozeznáváme styl řízení autoritativní, demokratický a liberální.

Autoritativní styl: Věcné, krátké příkazy, zákazy bez shovívavosti s hrozbou, přesný jazyk, nepřívětivý tón. Pochvala a pokárání jsou subjektivní, emoce se neberou v úvahu, předkládání rozhodnutí není systematické, vedoucí stojí vně skupiny. Věci ve skupině se plánují předem (v celém rozsahu), určují se jen bezprostřední cíle, další cíle nejsou známy, hlas vedoucího je rozhodující. Výkonnost skupiny může být značná, ale ne vždy kvalitní.

Demokratický styl: Instrukce jsou ve formě návrhů, nesuchopárná řeč, přátelský tón, pochvala a pokárání spolu s radou, nařízení i zákazy s diskusí, pozice vedoucího je uvnitř skupiny. Rozhodnutí se neplánují předem, ale ve skupině, za realizaci návrhů odpovídají všichni, všechny části práce se nejen navrhují, ale i posuzují. Výkonnost je trvalá a kvalitní, ale jen průměrná.

Liberální styl: Tón je konvenční, absence pochval a pokárání, spolupráce je nahodilá, pozice vedoucího není pro členy zřejmá. Věci ve skupině jdou „samy od sebe“, vedoucí nedává pokyny, části práce vyjadřují jednotlivé zájmy nebo pocházejí od nového vedoucího. Výkonnost skupiny je malá (Řehulka, 1995, s. 40).

Podle Řezáče (1998, s. 177) můžeme říci, že v obecné rovině může být styl řízení v zásadě:

- A. integrující nebo dezintegroující
- B. nedirektivní nebo direktivní
- C. přímý (otevřený) nebo manipulativní
- D. tvořivý nebo rigidní (stereotypní, tradiční)

Podrobněji ke stylům řízení viz Řezáč (1998, s. 177-183).

Styl řízení buď skupinu spojuje, tzn., že skupinové dění strukturuje, stmeluje, nebo nespojuje (dezintegruje) a tím vede k rozpadu vztahů ve skupině i ke snížení její akceschopnosti.

SHRNUTÍ KAPITOLY

Člověk je od narození členem nějaké skupiny a vlivu skupiny nikdy zcela neunikne. Sociální život člověka je životem v sociálních skupinách. Skupina je soubor, suma lidí, kteří se spolu navzájem stýkají a jsou spojeni trvalými vztahy natolik, že si každý z nich uvědomuje tuto sounáležitost (jsme to „MY“). Každá sociální skupina má své základní charakteristiky, kterými jsou: způsob interakce, komunikace a organizační

struktura, jež je určována systémem vztahů, rolí, pozic a s nimi spojených statutů. Dynamika skupin je podmíněna skupinovými cíli, úkoly, kontakty, sounáležitostí, vnějšími i vnitřními vztahy všech členů skupiny, typem vůdce i stylem vedení skupiny. Vedení a řízení neznámá automaticky direktivní ovládání skupinového života. Pojmeme styl řízení vyjadřujeme povahu interakcí, kterou navozuje svým přístupem k lidem řídící pracovník.

KONTROLNÍ OTÁZKY

- Popište základní charakteristiky sociální skupiny.
- Uveďte různé definice sociální skupiny i jejich autory.
- Podle jakých kritérií klasifikujeme sociální skupiny.
- Uveďte klasifikaci skupin podle Řezáče.
- Jmenujte vlastnosti sociální skupiny.
- Vysvětlete pojmy pozice - role - status.
- Co je to skupinová dynamika, normy a konformismus i jeho druhy?
- Vysvětlete, co znamená řízení a vedení skupiny.
- Kdo je to formální a kdo neformální vůdce?
- Jaké jsou základní funkce vedoucího?

KORESPONDENČNÍ ÚKOL **Rozsah a zaměření individuální práce studentů**

- V písemné formě zpracují výše uvedená klíčová slova vztahující se k problematice sociálních skupin.
- Ve formě eseje zpracují studenti téma " Já a skupina".
- Ve formě eseje zpracují téma " Já a můj typický styl řízení skupiny".
- Pro skupinovou konzultaci (tutorál) musí být studenti připraveni k diskusi na téma:

Výhody a nevýhody různých stylů řízení různých sociálních skupin.

Odkazy na studijní literaturu pro kapitolu 10

ČÍŽKOVÁ, J. *Přehled sociální psychologie*. Dotisk 1. vyd. z roku 2000, Olomouc: VUP, 2001.), s. 125-153. ISBN 80-244-0150-9.

KOHOUTEK, R. *Základy sociální psychologie*. 1. vyd., Brno: CERM, 1988, s. 41. ISBN 80-7204064-2.

MUSIL, J. V. *Sociální psychologie*. 1. vyd. Zlín: UTB-Academia centrum, 2005, s. 56-64, 85-88. NERUDOVA, L. *Vybrané problémy sociální psychologie*. Skripta. Brno: FF MU, 1989, s. 20-24. ISBN 20-210-0155-0 (sv. 2).

ŘEZÁČ, J. *Sociální psychologie*. Brno: Paido, 1998, s. 158-183. ISBN 80-8593-48-6.

ŘEHULKA, E. *Úvod do studia psychologie*. Skripta. 1. vyd., dotisk. Brno: Paido, 1995, s. 35-47.

11 Sociální postoje

11 Sociální postoje

RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY

Kapitola je zaměřena na stále aktuální téma - na sociální postoje a předsudky. Je vymezena obecná charakteristika postojů, definice i znaky postojů. V další části textu se student seznámí se strukturou, organizací a znaky sociálních postojů. Ukážeme čtyři základní funkce postojů a stručně popíšeme východiska dvou teorií konzistence a konsonance postojů. V poslední části této kapitoly seznamujeme s problematikou předsudků.

Po prostudování této kapitoly a doporučeném samostudiu

Budete umět:

- Definovat sociální postoje i předsudky. Vysvětlit jejich vznik, znaky a charakteristiky.

Získáte:

- Vhled do struktury postojů, jejich typů i funkcí.

Budete schopni:

- Pochopit a vysvětlit trojdimenzionální model sociálních postojů i východiska Rosenbergovy teorie afektivně kognitivní konzistence a Festingerovy teorie kognitivní disonance.

KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY

postoj, znak, tendence, intencionalita, polarita, konzistence, kognitivní, afektivní, behaviorální, konzistence, konsonance, disonance, předsudek.

PRŮVODCE STUDIEM KAPITOLY

11.1 Obecná charakteristika postojů

Postoj je pojem, který v sociálních psychologických kategoriích zaujímá jedno z primárních míst. Je to pojem velmi frekventovaný v psychologii obecné, pedagogické, ale často se objevuje i v psychologii osobnosti. Pojem „postoj“ se podle Flemingovy studie objevil v evropské jazykové výbavě začátkem 18. století. Nejprve se objevuje ve výtvarném a dramatickém umění, později se stává i vědeckým termínem. Do jazyka vědy jej přináší Darwin, který tento pojem používá ve svých vědeckých dílech (např. v díle „Expression of the emotions in Man and Animals“, kterou publikoval v roce 1872 (Vykopalová, 2000, s. 83).

Z kontextu dějinného vývoje sociální psychologie je zřejmé, že studium postojů patří k ústřednímu zájmu oboru (motivy jsou příčiny chování, postoje znamenají pohotovost chovat se určitým způsobem). Pojem „postoj“ patří z vědeckého hlediska k hypotetickým konstruktům, jelikož nejde o jev přímo pozorovatelný a lze ho tudíž

definovat pouze operacionálně (Musil, 2005, s. 76).

Postoje představují hlavní orientační veličinu individua vůči sobě samému i vůči jeho sociálnímu a přírodnímu prostředí. Zaujmout určitý postoj znamená pohotovost reagovat na daný sociální objekt předem daným, konzistentním způsobem.

Pojem „ postoj“ označuje takovou organizaci názorů, pocitů a predispozicí individua, v důsledku které jedná tak, jak jedná.

Klasickou definici postoje podal G. W. Allport: „Postoj je mentální a nervový stav pohotovosti organizovaný zkušeností, vyvíjející direktivní nebo dynamický vliv na odpovědi individua vůči všem objektům a situacím, s nimiž je v relaci.“ V tomto pojetí postoj poněkud splývá s pojmem motivace.

Další definice také uvádějí jako podstatný znak postoje „ pohotovost k reagování“, nebo zdůrazňují, že postoje jsou stálejší, obecné orientace individua vůči jeho okolí.

C. **T. Morgan vymezuje postoj jako** „ tendenci odpovídat kladně nebo záporně na určité osoby, předměty nebo situace“ (Nerudová, 1989, s. 25).

Nerudová (tamtéž) uvádí následující **znaky postojů**, které můžeme charakterizovat jako:

- **Intencionální**, tzn., že se vždy k něčemu vztahují, že mají nějaký předmět.
- Postoje **vyjadřují kvalitu**, tedy sympatií, nesympatií, souhlas nebo nesouhlas, pozitivní nebo negativní hodnocení.
- Postoje **mají určitou intenzitu**, tím myslíme, že objekt je např. více nebo méně sympatický, náš souhlas je úplný, částečný nebo žádný. V tomto smyslu vyjadřují postoje v podstatě přijímání nebo odmítání souhlas nebo nesouhlas, přitažlivost nebo odpor. Intenzita postoje je vyjádřena umístěním postoje v prostoru postojového kontinua.
- Každý postoj má určitou **frekvenci**, to znamená, že se vyskytuje v konkrétní podobě v určité četnosti.
- Každý postoj má svoji **polaritu**, tzn., že postoj má svoje postojové kontinuum, že graduje od jednoho pólu ke druhému, že má svůj protiklad. Na jednom pólu jsou výrazně negativně hodnocení, jde o tzv. postoje extrémní, ve středu jsou postoje smíšené - ambivalentní, indiferentní nebo neutrální a na opačném pólu jsou převážně pozitivní extrémní hodnocení.
- Dalším důležitým znakem postoje je **konzistence postoje**, tj. vnitřní nerozpornost (soudržnost) jeho kognitivních, afektivních a behaviorálních komponent. Málo konzistentní jsou postoje, ve kterých se projevují rozpory mezi jednotlivými složkami postoje. Konzistentní jsou především postoje extrémní.
- **Vytrvalost postoje** je dána jeho setrváním v prostoru a čase a jeho odolností vůči vlivům, které ho narušují.

11.2 Struktura a organizace postojů

Existuje velké množství postojů a na jejich vzniku se podílí řada psychologických procesů. Postoje jsou velmi složité struktury, které jsou dány určitou konstelací prvků, které je tvoří.

Rozlišujeme tři základní komponenty postoje:

- **kognitivní složka** - někdy bývá nazývána také poznávací. Tuto komponentu reprezentuje názor nebo úsudek utvořený na základě informací (např. názor na škodlivost kouření),
- **afektivní složka (emocionální)** - reprezentuje ji výrazný emocionální odpor a nelibost vůči kouření,
- **behaviorální složka (akční, snahová, konativní)** - na příkladu postoje vůči kouření ji reprezentuje odpovídající jednání nebo tendence k jednání - subjekt chce napsat nebo skutečně napíše protest proti prodávání cigaret (podle Nerudová, tamtéž s. 25).

Postoje mají složitou dispoziční strukturu, proto obecně postoj chápeme jako multidimenzionální konstrukt, ve kterém je možno rozlišit určité složky. Toto *trojdimenzionální pojetí* můžeme podle Vykopalové (2008, s. 84) objevit u Kreche, Crutchfielda a Ballacheya, kteří rozpoznávají ve vnitřní struktuře postojů složku *kognitivní (poznávací)*, *emotivní (citovou, afektivní)* a *složku konativní (behaviorální)*. Všechny tři složky se výrazně promítají do procesu hodnocení a jsou velmi těsně spojeny se skutečnými prožitky osobnosti. První složka obsahuje vědomosti, názory, mínění objektu a postoje, emotivní složka se týká prožívání vztahu k objektu, a třetí složka konativní je někdy označována jako tendence k jednání.

11.3 Organizace (funkce) postojů

Nerudová (1998, s. 26) cituje D. Katze, který se zabýval problematikou funkcí postojů v celku osobnosti. Tento autor předpokládal, že udržení, případně modifikace sociálního postoje slouží čtyřem základním funkcím osobnosti: přizpůsobení, vyjádření hodnotových představ, poznávání a obraně já. Podle Katze jsou motiv a postoj dvě stránky jedné věci a analýza motivační základny určitého postoje je klíčem k pochopení funkce postoje. Katz rozlišil 4 základní funkce postoje:

- **Funkce instrumentální**, adjustační nebo také utilitární. Autor touto funkcí míní, že jedinec vytváří takové postoje, které vedou k odměně, případně vyhnutí se trestu. Je odvozena z utilitaristické filozofie, podle které se individuum snaží maximalizovat odměny a minimalizovat tresty. Člověk je tedy motivován přebírat takové sociální postoje, které přinášejí sociální uznání, přebírá názory a postoje, které přinášejí sociální uznání, přebírá názory a postoje, které odpovídají postojům jeho sociální skupiny. Kromě toho si člověk vytváří příznivé postoje vůči takovým objektům, které již samy o sobě garantují odměnu nebo uspokojení potřeby. Vůči takovým objektům jsou nepříznivé postoje tlumeny - vedly by totiž k potrestání, blokováním nebo frustraci potřeb. Subjekt tedy vyvíjí pozitivní postoje vůči objektům, které byly spojeny s odměnou a negativní vůči objektům spojeným s trestem.
- **Hodnotově expresivní funkce postoje.** Tato funkce znamená, že subjekt získává uspokojení z toho, že vyjadřuje sám sebe v postojích, které reprezentují jeho hodnoty a jeho sebekoncepci. Hodnotové představy tvoří hodnotový systém postojů, naučený v dětství, především v identifikaci s rodiči a dalšími důležitými osobami, referenčních skupin. Religiózní (zbožné) patriotické a ideologické

hodnotové představy mají často svůj základ v této hodnotově expresivní funkci postojů. Subjekt, podporující hodnoty demokracie, může dosáhnout uspokojení angažováním v akcích, které tuto hodnotu zdůrazňují.

- **Kognitivní funkce postoje.** Tato funkce předpokládá, že každý člověk má snahu strukturovat svou zkušenost, chápat smysl událostí a rozumět světu, který ho obklopuje. Jednotlivé prvky zkušenosti jsou tak v postojích měněny, reorganizovány a integrovány tak, aby se docílilo konzistence, která je vyjádřena v postojích. Postoje nepřiměřené novým a měnícím se situacím jsou tlumeny a odmítány, protože by vedly k rozporům a inkonzistenci. Tato funkce tedy uspokojuje potřebu kognitivní organizace a konzistence.
- **Ego defenzivní funkce postoje (obrana já).** Tato funkce postoje má chránit člověka před uznáním nepříjemných pravd o sobě samém a chránit jej před nevlídností okolí. Mechanismy, pomocí kterých se jedinec brání před napětím, úzkostí z vnějšího světa jsou známé jako „obranné mechanismy“. Můžeme je najít v racionalizovaných a zkreslených postojích vůči lidem, kteří jsou nějakým způsobem odlišní. Např. člověk se značnou nejistotou o hodnotě sebe samého vyvine silné předsudky vůči nějaké minoritě ve společnosti, aby se sám mohl cítit superiorní.

Z hlediska jedince a společnosti rozlišujeme podle Vykopalové (2000, s. 85) následující **typy postojů**:

- *angažovaný* - aktivní, pozitivní vztah vůči společenskému hodnotovému systému
 - *konformní-vnější* souhlas se společenskou soustavou hodnot a norem
- *indiferentní* -jde v podstatě o neutrální vztah, lhostejnost, netečnost, nezájem o společenské dění
 - *nesouhlasný* - s danou hodnotovou soustavou
 - *aktivní odpor*

Otázka konzistence (soudržnost) a konsonance (soulad) postojů patří k základním teoretickým otázkám sociální psychologie a je východiskem dvou teorií; **Rosenbergovy teorie afektivně kognitivní konzistence a Festingerovy teorie kognitivní disonance**. Obě teorie souvisejí s výše uvedenými Katzovými názory na funkce postojů.

Podstata Rosenbergovy teorie je podle Nerudové (1998, s. 27) v tom, že organizace postojů se opírá o konzistenci kognitivních a afektivních složek postoje. Kognitivní komponentu postoje však netvoří pouze poznatky o objektech, nýbrž i smýšlení (beliefs) o hodnotě objektu. Afektivní komponenta je definována jako pozitivní nebo negativní pocity vůči objektu postoje. O člověku, ke kterému zaujímáme negativní postoj, rádi věříme, že krade. Základní Rosenbergovou tezí je, že povaha a síla pocitů vůči objektu postoje je v těsném vztahu s poznáním asociovaným s objektem postoje. S tím souvisí i víra, že pozitivně cítěný objekt indukuje pozitivní hodnoty a negativně cítěný objekt negativní hodnoty. Ve středu pozornosti teorie kognitivní konzistence stojí potřeba harmonie mezi poznatky a pocity vůči objektům okolí.

Jestliže jsou afektivní a kognitivní komponenty postoje vzájemně konzistentní, je postoj stabilní. Jestliže jsou vzájemně inkonzistentní, je postoj nestabilní a podstoupí

spontánní reorganizující aktivitu k opětovnému dosažení afektivně kognitivní konzistence. Subjekt se tedy brání inkonzistenci afektivních a kognitivních komponent postoje a má tendenci takovou inkonzistenci odstranit vytvořením konzistence nové.

Festingerova teorie kognitivní disonance se pak zabývá otázkou, jak se disonance projevuje v chování. Vychází z předpokladu, že každý subjekt se chová konzistentně se svými postoji a že také mezi jednotlivými postoji existuje konzistence. Je-li někdo pro demokracii, není pro fašismus. Základní termín Festingerovy teorie je „kognitivní element“. Termín disonance vyjadřuje inkonzistenci mezi dvěma nebo více kognitivními elementy. Dva kognitivní elementy jsou v disonanci, jestliže jeden z nich vyjadřuje opak druhého a jsou v konzonanci, jestliže jeden vyplývá z druhého.

Festinger rozlišil 4 případy kognitivní disonance, jejichž základem je inkonzistence mezi kognitivními elementy:

- Logická inkonzistence (věřím, že planeta Země je často navštěvována Mart'any - věřím, že na Marsu neexistuje život).
- Kognitivní disonance kulturních obyčejů a norem (k dobrému vychování patří použití příboru u oběda - normálně jím pouze lžíci).
- Disonance mínění a jednání (kampaň za záchranu lesa považuji za hloupost - podporuji každou akci proti znečišťování lesa).
- Disonance mezi minulou a současnou zkušeností (vždy cítím bolest, když se říznu - právě jsem se řízl a bolest necítím).
- Disonance mezi minulou a současnou zkušeností (vždy cítím bolest, když se říznu - právě jsem se řízl a bolest necítím).

11.4 Předsudky

Předsudky jsou postoje, zaměřené negativně proti něčemu nebo někomu. Musil (2005, s. 83) cituje definici předsudku podle Smitha, který uvedl, že „předsudek je emocionálně založený postoj pro nebo proti věcem, individuu nebo skupinám, který ignoruje relevantní objektivní kritéria usuzování. Předsudek je založen iracionálně.“ Dále dodává, že lidé jsou disponováni nejen k vytváření silných vzájemných vazeb (oblíby, přátelství a lásky), nýbrž také k opaku - hluboké a těžko ovlivnitelné nenávisti, která mnohdy postrádá logické vysvětlení. Tyto citové stavy a také neměnné negativní postoje, např. vůči příslušníkům minoritních skupin, členům jiných politických stran či vyznavačům jiných náboženství, případně stoupencům jiných světonázorových orientací, založené zpravidla na neúplných nebo mylných informacích a mnohdy saturujících skrytou extrapunitivní hostilitu svých nositelů, jsou zvány předsudky.

Předsudky jsou v sociální psychologii chápány jako fixované, nepřátelské, hostilní, dopředu zformované postoje vůči určitým etnickým, náboženským a jiným skupinám - jako postoje, které mají iracionální původ a jádro.

Allport (Nakonečný, 1997) definuje v tomto smyslu předsudek jako „antipatii na základě falešného a nepružného zobecnění, které může být pociťováno a také vyjadřováno.“

Tato antipatie se může zaměřovat proti skupině jako celku, nebo proti individu, protože k této skupině náleží.

V pozdější monografii Nakonečný (1999) dodává, že slovo předsudek má pejorativní význam, protože je obvykle - ale nesprávně - spojováno s negativními a neodůvodněnými postoji, obvykle vůči určitým menšinám (např. předsudky vůči Cikánům, dříve vůči Židům - rasisticky založené předsudky). Avšak předsudky mohou také souviset s atribucemi určitých vlastností určitým jedincům, a to nejen negativních, ale i pozitivních: typickým příkladem je atribuování žáků učitelů (inteligentní - pilní, málo inteligentní - líní).

Protože jsou předsudky druhem postoje, zakládají i sklon k určitému negativnímu jednání vůči objektu předsudku, a protože jsou iracionální, často též převzaté, jsou velmi odolné vůči změnám a rezistentní vůči racionální argumentaci.

11.4.1 Vznik a funkce předsudků

Předsudky mohou mít svůj původ ve frustracích, v nichž byly blokovány agresivní reakce, které se pak přenáší na určité objekty sociálního okolí. Přitom nepřátelství, které je provází, je spojeno s projekcemi a racionalizacemi, jež mají funkci ospravedlnit toto agresivní nepřátelské zaměření na náhradní objekt (Adorno a další, 1950, citováno podle Heysová, 1998).

Za základní faktor vzniku předsudků pokládá Schwartz (Nakonečný, 1997) rodinnou výchovu. Ovšem, předsudky bývají spojeny také s osobní náboženskou, politickou a jinou ideologií a mohou být - i v nejprimitivnější formě - vlastní také vysoce vzdělaným osobám.

Hartley a Hartleyová (Nakonečný, tamtéž) zjistili na základě empirických srovnávacích dat, že předsudky se vyvíjejí pozvolna, nejdříve až od 3-4 let našeho života. Poměrně vysoké korelace předsudků vůči různým menšinám poukazují na to, že předsudečnost je rysem osobnosti; to bylo v podstatě potvrzeno na fenoménu tzv. autoritární osobnosti (Adorno a spol., 1950, viz Heysová, 1998). Adorno a jeho kolegové tvrdí, že díky výchově inklinují jisté typy lidí k předsudkům vůči vnějším skupinám. Jsou to lidé, jejichž rodiče prosazovali velmi tvrdou disciplínu. Ta vyvolala u dítěte silně agresivní pocity, ale neumožňovala, aby dítě tyto pocity vyjádřilo. Proto se internalizovaly a začaly projevovat vůči jiným objektům, zvláště pak vůči menšinám etnickým skupinám a vůči lidem, kteří jsou nějakým způsobem společensky odlišní. Přestože je teorie autoritářské osobnosti v určitých ohledech užitečná, má i svá omezení. Může poskytnout vysvětlení toho, proč jsou někteří lidé více náchylní k předsudkům nežli jiní, ale nedokáže vysvětlit, jak to, že předpojatými se někdy stanou celé společnosti nebo skupiny uvnitř společnosti. Mnoho psychologů zkoumalo původ zejména etnických předsudků.

V roce 1954 popsal Allport **pět stadií vývoje etnických předsudků**:

- a. **Očerňování** - nepřátelské řeči, pomluvy, rasistická propaganda a podobně.
- b. **Izolace** - oddělování etnické skupiny od dominantní skupiny ve společnosti.
- c. **Diskriminace** - upírání občanských práv, zaměstnání a přístupu k jistým formám bydlení společenským menšinám.

- d. **Tělesné napadení** - násilí vůči osobám a majetku, kterého se dopouštějí rasistické organizace.
- e. **Vyhlazování** - bezohledné násilí vůči celé skupině lidí, jakým byly v první polovině tohoto století pokusy o vyhlazení všech evropských Židů a Romů.

Nakonečný (1999) popisuje následující znaky předsudků: 1. jsou to emočně silně akcentované „postoje“, 2. jako takové jsou velmi odolné vůči změnám. Tentýž autor cituje Kreche, Crutchfielda a Ballacheya, kteří blíže objasňují **funkci předsudků**: „Předsudky mohou sloužit různým funkcím, např. mohou ospravedlňovat patologické nepřátelství, zdůvodňovat kulturně nepřijatelné potřeby a chování ve službě kulturně přijatelných aspirací, pomoci zvládnout potlačené potřeby, zdůraznit city sobectví, ochránit proti ohrožení sebeúcty, pomoci k bohatství, poskytnout rozumné vysvětlení, proč člověk zůstává chudý.“ Podle uvedených autorů rasové předsudky „slouží podpoře agrese navozené frustrací“, a to hospodářskou, sociální, politickou nebo sexuální, zejména chronickou. Citovaní autoři se odvolávají na výzkum A. A. Campbella (1947), v němž se ukázalo, že „osoby, které byly odhadnuté jako nespokojené s jejich vlastní ekonomickou situací, projevovaly nepřátelské postoje vůči Židům častěji než ty, které byly ekonomicky uspokojené“. A dále poznamenávají, že předsudky mohou sloužit maskování potlačených impulsů chamtivosti, krutosti a dalších. Příkladem jsou příslušníci nacistických zvláštních komand, jejichž úkolem za druhé světové války bylo vyhlazovat židovské obyvatelstvo na dobytém území bývalého Sovětského svazu a kteří si počínali při tom neobyčejně sadisticky (zabíjení žen a dětí), protože přijali nacistický předsudek o „židovských podlidech“ a protože jim přijetí tohoto předsudku umožňovalo, alespoň mnohým z nich, odreagovávat vražděním své potlačené sadistické sklony. Předsudky mnoha Cikánů vůči bílé rase jim zase umožňují okrádání a olupování příslušníků této rasy. Předsudky tak mohou vystupovat ve funkci „domnělého alibi“ (Krech, Crutchfield Ballachey). Dále se podle těchto i jiných autorů v předsudcích uplatňuje potřeba prestiže: někteří lidé stojící na nejnižším stupni žebříčku společenské prestiže si najdou jiné lidi, vůči nimž se mohou cítit nadřazení, např. u Američanů to mohou být Mexičané nebo černoši. V rasových předsudcích je předmět těchto předsudků interpretován vždy jako něco nižšího, méněcennějšího (nacistické pojetí Židů jako „podlidí“ apod.). Rasisticky založené osoby tak mohou kompenzovat komplex vlastní inferiority: v nacistické ideologii byla proti „podlidem“ postavena skvělá „árijská“, resp. nordická rasa. Mnohé předsudky se rovněž týkají i lidské fyziognomie, např. spojování dobromyslnosti s kulatým obličejem, energie s vystupující bradou, smyslnosti s masitými rty apod. Také v těchto případech jde o chybné generalizace, které přecházely z generace na generaci, ale jejichž historický původ je již sotva zjištělný (Nakonečný, 1999).

11.4.2 Změna postojů a předsudků

Je pochopitelné, že mnoho výzkumů se zabývá **změnou postojů a předsudků**, tedy tím, jak můžeme druhé lidi přesvědčit, aby změnilí svoje mínění.

Hayesová (1998) cituje Heidera, který zastává názor, že lidé se snaží dosáhnout poznávací neboli *kognitivní rovnováhy* či souladu a usilují o to, aby jejich postoje byly v souladu s jinými postoji. Nesoulad neboli disonance mezi postoji vede podle Heidera ke stavu kognitivní nerovnováhy, která vždy představuje pro člověka, který ji prožívá, stresor. Proto se snažíme jednat tak, abychom redukovali tenzi, kterou nesoulad vyvolává, ať už pomocí změny situace, nebo pomocí změny jejího chápání. Kognitivní nerovnováha vyvolává napětí pouze tehdy, je-li pro toho, kdo ji pociťuje, vysoce relevantní. Takže například pokud vám je někdo, s kým jste se seznámili, nesympatický, zatímco váš přítel jej má rád, nebude vám to vadit, pokud se to nějak nedotkne vašeho života. Pokud ona nesympatická osoba žije daleko a váš přítel se s ní stýká jen o dovolené, nebudete asi cítit napětí z nerovnováhy.

Kdyby se však přestěhovala do bytu vedle vašeho přítele a měla by být přítomna pokaždé, když jej jdete navštívit, asi by se tenze objevila.

Festinger (Heysová, tamtéž) poznamenává, že kognitivní disonance je hlavním faktorem změny postojů. Lidé, kteří už mají na nějakou otázku vyhraněný názor, jsou však často rezistentní k informacím, které odporují jejich přesvědčení, a mají tendenci se jim bránit. Někdy jednoduše takovou informaci ignorují a někdy ji překrotí tak, aby byla slučitelná s jejich přesvědčením.

V roce 1968 uvedl McGuire, (Heysová, tamtéž), že na změnu postoje má pravděpodobně vliv i osobnost. Uvádí v této souvislosti především inteligenci, sebeúctu a úzkost. Tento autor tvrdí, že důvodem této souvislosti je to, že účinné přesvědčování má dvě fáze: člověk musí za prvé pochopit, co mu druhý sděluje, a za druhé musí být připraven tento názor přijmout. (Připomeňme, že všechny podobné výzkumy vycházejí z předpokladu, že změna postoje je důsledkem účinné komunikace.). Podle McGuira tedy inteligence může ovlivnit změnu postoje, neboť určuje přesnost pochopení nabízeného názoru. Vysoká úzkost může naopak zkomplikovat přesné pochopení. Nízká sebeúcta pak může zvýšit připravenost člověka přijmout cizí názor. Překonávání a měnění stereotypů i předsudků je těžkým problémem, protože boj s nimi musí probíhat ve velkých časových úsecích.

Rovněž problematika předsudků je složitá, a snažíme-li se snižovat jejich působení, musíme s touto složitostí počítat. Některé pokusy o vysvětlení předsudků, i když ne všechny, přece jen určitou část této problematiky reprezentují. Způsoby nápravy, které jsou na nich založeny, pak mohou pomoci předsudky snížit, ale asi je zcela neodstraní. Snaha o vytvoření společnosti, ve které by všichni lidé žili v obstojných sociálních podmínkách, měli zaměstnání, bydlení a podobně, by tedy nejspíše značně přispěla ke snížení předsudků ve společnosti, i když by je asi zcela nevymýtila.

Podle Heysové (1998, s. 127) má **redukce stereotypů i předsudků** pět hlavních podmínek:

- **Zúčastnění musejí mít rovnoprávné postavení.**

Pokud účast lidí na životě společnosti určují společenské role, které podporují stereotypy určitých etnických skupin, společenské předsudky se pravděpodobně nezmění. Společnost, kde mají černoši postavení sluhů, zatímco výkonná moc a rozhodování náleží bílým, dává svým členům najevo, že rasistické postoje jsou

vlastně v pořádku. Viditelné úspěchy členů menšinové skupiny a rovnoprávné vztahy mezi členy dominantní a menšinové skupiny naopak představují nové informace, na jejichž základě se pak postoje často mění.

- **Musí být příležitost k osobnímu kontaktu.**

Pokud se členové dvou skupin setkávají jen v rámci ustanovených sociálních rolí, nebudou mít snahu přehodnotit své názory. Má-li k přehodnocení dojít, musí mít členové obou skupin možnost osobně se poznat. Znalost osobností členů druhé skupiny vede většinou k vyšší akceptaci.

- **Kontakt s nestereotypními jedinci.**

Stereotypizace se projevuje především jednotným vnímáním všech členů skupiny. Ale v každé přirozené skupině se vyskytují lidé, kteří se podstatně odlišují od ostatních. Pro jedince trpící předsudky je těžší i nadále vnímat všechny členy skupiny stereotypně, pokud se opakovaně setkávají s jedinci, kteří jejich stereotypu neodpovídají. Kontakt s nestereotypními jedinci může tedy snížit předsudky, neboť nás nutí k tomu, abychom s druhými jednali jako s neopakovatelnými lidskými osobnostmi, a ne jako s příslušníky nesympatické skupiny.

- **Společenská podpora kontaktu mezi skupinami**

Pokud společnost podporuje kontakt mezi skupinami a rovnoprávné, spravedlivé jednání, předsudky se sníží. Naopak pokud je společenské klima podobným myšlenkám nepříznivé, předsudky se zřejmě díky sklonu lidí k sociální identifikaci i nadále udrží. Takže naděje, že kontakt mezi dvěma jedinci způsobí snížení předsudků, je větší tehdy, když jej přátelé a rodina obou lidí podporují.

- **Příležitosti ke spolupráci**

Společné úsilí vede k rozšíření sociálních hranic společenské identifikace. Členové druhé skupiny přestávají být "oni" a stanou se z nich "naši". Podle Tajfela je klasifikace na "my" a "oni" hlavním faktorem, který určuje předsudky, a proto je společné úsilí, které překonává odlišnosti mezi skupinami, tak účinným nástrojem k redukci předpojatých postojů.

Cook (Heysová, 1998, s. 129) ukazuje, že pokud je splněno všech pět těchto podmínek, dojde k redukci předsudků i u jedinců, jejichž původní postoje byly velmi silné.

11.4.3 Předsudky v současnosti

Musil (2005, s. 83-84) popisuje současné předsudky. Patří k nim:

- **Sexismus**, který je výchovně podmíněným stereotypem vztahujícím se k sexuální roli, zaměřeným proti příslušníkům opačného pohlaví, především žen proti mužům (feminismus).
- **Rasismus**, srovnatelně rozšířený předsudek 20. století je zaměřen proti rasovým a etnickým minoritám a je podmíněn buď enormně rozvinutou a neredukovanou kompetitivností nebo frustrací, nacházející náhradní řešení vyprovokovaného

intrapsychického konfliktu v nalezení „obětního beránka“, nebo společenskými normami a hodnotovým systémem určité společnosti. Rasismu je blízký předsudek vůči cizincům - xenofobie.

- **Ageismus**, předsudek proti starším lidem, projevující se např. limitací věku v rámci podmínek přijímacího (konkurzního, výběrového) řízení do zaměstnání (stanovení horního věkového limitu).
- **Předsudek sebeobhajoby** u indoktrinovaných osobností (u jedinců pod tlakem vedoucím ke slepému a odevzdanému přijetí názorů, hodnot, postojů), který je podmíněně reflexně navozený v důsledku působení autoritativního sociálního klimatu záměrně usilujícího o vytvoření a posilování tzv. „sociální úzkosti“ v zájmu snazšího ovládnutí.

SHRNUTÍ KAPITOLY

Problematika i studium postojů patří k ústřednímu zájmu oboru sociální psychologie (motivy jsou příčiny chování, postoje znamenají pohotovost chovat se určitým způsobem). Klasickou definici postoje podal G. W. Allport. Postoje mají své znaky, funkce i komponenty. U postojů rozlišujeme složku kognitivní, afektivní a konativní. S ohledem na stabilitu postoje by podle Rosenbergovy teorie měly být složky postoje vzájemně konzistentní (soudržné) a konsonantní (v souladu). Když nejsou v souladu, dochází podle Festingera k disonanci, která se pak projevuje v prožívání i v chování. Předsudky jsou postoje, zaměřené negativně proti něčemu nebo někomu, mohou mít svůj původ ve frustracích, v nichž byly blokovány agresivní reakce, které se pak přenášejí na určité objekty sociálního okolí. Změna, redukce předsudků je sice složitá, ale za splnění určitých podmínek je možná. K předsudkům současné doby patří především: sexismus, rasismus, xenofobie, ageismus a předsudek sebeobhajoby.

KONTROLNÍ OTÁZKY

- Popište základní charakteristiky sociálních postojů.
- Vymenujte 4 funkce postojů, jejich znaky a typy.
- Objasněte principiálně Rosenbergovy a Festingerovy teorie postojů.
- Vznik, funkce i možnosti změny předsudků.
- Jmenujte předsudky současnosti i jejich podstatu.

KORESPONDENČNÍ ÚKOL Rozsah a zaměření individuální práce studentů

- V písemné formě zpracují výše uvedená klíčová slova vztahující se k problematice sociálních postojů.
- Ve formě eseje zpracují studenti téma „Stereotyp a předsudky dnešní doby“.
- Pro skupinovou konzultaci (tutoriál) musí být studenti připraveni k diskusi na téma: Praktický dopad Rosenbergovy a Festingerovy teorie postojů.

Odkazy na studijní literaturu pro kapitolu 11

HAYESOVÁ, N. *Základy sociální psychologie*. Praha: Portál, 1998.

MUSIL, J. V. *Sociální psychologie*. 1. vyd. Zlín: UTB-Academia centrum, 2005, s. 76-

83. NAKONEČÝ, M. *Encyklopedie obecné psychologie*. 1. vyd., Praha: Academia 1997. NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. 1. vyd., Praha: Academia 1999. NERUDOVÁ, L. *Vybrané problémy sociální psychologie*. Skripta. Brno: FF MU, 1989, s. 25-26. VYKOPALOVÁ, H. *Vybrané kapitoly ze sociální psychologie*. 1. vyd. Olomouc: VUP, 2000, s. 83-85. ISBN 80-244-0084-7.

12 Možnosti aplikace některých metod a technik sociální psychologie v praxi

RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY

V této kapitole stručně popisujeme možnosti aplikace některých metod a technik v sociální psychologii. Vzhledem k tomu, že se studenti se základními klinicko-psychologickými metodami setkali při studiu obecné a vývojové psychologie i v psychologii osobnosti, věnujeme pozornost jen těm metodám, které se užívají v sociálně psychologických výzkumech. V závěru informujeme o specifiku aplikovaného výzkumu v sociální psychologii.

Po prostudování této kapitoly a doporučeném samostudiu

Budete umět:

- Vysvětlit podstatu základních i speciálních metod užívaných v sociální psychologii.

Získáte:

- Informace o sociometrii, psychodramatu a zvláštích aplikovaného výzkumu v sociální psychologii.

Budete schopni:

- V praxi aplikovat některé základní i speciální metody sociální psychologie.

KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY

metoda, technika, sociometrie, psychodrama, základní a aplikovaný výzkum

PRŮVODCE STUDIEM KAPITOLY

K základním metodám sociální psychologie řadíme *experiment, pozorování, anamnézu, rozhovor a dotazník*. S těmito metodami je možné se setkat již při studiu psychologie obecné, vývojové i v psychologii osobnosti. Proto odkazují studenti na skripta a učebnice popisující metodologii a možnosti využití i aplikace psychologických metod v praxi. Za specifickou metodu aplikovanou v sociálně psychologických výzkumech lze považovat podle Vykopalové (2000, s. 11) *sociometrii* případně *psychodrama*. V dalším textu čerpáme z těchto skript.

Sociometrickou metodu vytvořil americký psychiatr J. L. Moreno. Metoda umožňuje velmi dobrý orientační pohled na neformální strukturu pozic ve skupině. Sociometrie zahrnuje celou řadu technik (Moreno uvádí 10 postupů). Sociometrický test vyžaduje, aby každý subjekt vybral ve své skupině jednu nebo více osob z hlediska určitého kritéria (pracovního, emocionálního, aktivity volného času...). Výběr kritéria závisí na

řadě faktorů, především na vlastnostech zkoumané skupiny. Jinou variantou může být instrukce, aby subjekty jmenovali jednoho nebo více členů skupiny, na něž se hodí v seznamu uváděné vlastnosti (technika „hádej kdo“). Další variantou jsou odhady času - každý subjekt odhaduje, kolik času by chtěl strávit s jinými členy skupiny v dané kategorii činností. Variantou je i tzv. záznam předností ve skupině, který je založen na tom, že každý hodnotí z hlediska sympatie, antipatie a indiference postupně všechny členy dané skupiny.

Ke zpracování výsledků sociometrických testů slouží *sociogramy, maticová a indexová analýza*.

Sociometrie jako metoda má spíše deskriptivní charakter, nepostihuje motivaci sociálních preferencí a odmítání. Užitečná je v oblasti aplikované sociální psychologie všude tam, kde je zjištění skupinových vztahů nutným předpokladem k ovlivnění skupinového života.

Psychodrama

Psychodrama je metoda, jejímž zakladatelem je Jacob Moreno. Tato metoda se používala původně v psychiatrii jako metoda diagnostická a terapeutická. Našla však široké uplatnění i v sociální psychologii, především její modifikace, které se uplatňují nejčastěji při výcviku profesních dovedností a schopností a v tzv. sociálním učení. V psychodramatu se vyžaduje, aby subjekt hrál spontánně přidělenou roli v nějakém inscenovaném příběhu. Jeho náplní bývají témata ze všech životních oblastí zvolená se zaměřením na zvláštnosti a osobní potíže participujících jedinců. Náměty mohou být rodinné a pracovní vztahy, seberealizace, extrémní aspirace aj. (Vykopalová, tamtéž, s. 13).

Dále odkazují studenti na monografii Řezáče (1998, s. 224-246), kde na uvedených stránkách popisuje možnosti aplikace některých metod a technik sociální psychologie v praxi učitele. Jde o strukturované pozorování, strukturovaný rozhovor, plebiscit náklonnosti, sociometrii, měření postojů a interakční hry.

Musil (2005, s. 23-27) píše, že výzkumnou metodou rozumíme nástroj systematického poznání odpovídající zaměření vědního oboru. Jeho základem je soubor logických procesů vedoucích k formulaci racionálních operací a umožňujících získávání poznatků. Obecněji řečeno, jde o plánovitý postup vedoucí k vědeckému poznání - ověřování hypotéz, formulování zákonitostí, modelů a teorií. Podobně jako v jiných vědních oborech, také v sociální psychologii rozlišujeme výzkumné metody (procedury, techniky) základní a speciální. V další části se věnuje uvedený autor popisu metod pozorování, exploračním, k měření postojů, experimentu, sociometrii a metodě obsahové analýzy.

12.1 Specifikum aplikovaného výzkumu v sociální psychologii

Ze skript Nerudové (1989) se student dočte, že bouřlivý rozvoj sociálně psychologických výzkumů byl u nás do značné míry stimulován potřebami praxe. To se projevilo i při konstituování samotné vědecké disciplíny. Jestliže normální chod rozvoje vědy spočívá v tom, že rozvoj základního výzkumu určuje problematiku a

aplikované výzkumy z praxe ověřují pravdy získané v základním výzkumu, pak v sociální psychologii dochází k určitému „**předbírání**“ základního výzkumu aplikovanými výzkumy.

Výzkumy dělíme na základní a aplikované. V rámci základního výzkumu se hledají rozvoje zkoumaného předmětu, zatímco v rámci aplikovaného výzkumu se hledají způsoby praktického použití právě toho, co bylo odhaleno v základním výzkumu. Cílem každého aplikovaného výzkumu je bezprostřední řešení praktického úkolu, více či méně rychlé vtělení výsledků tohoto výzkumu do optimalizace některých stránek materiální nebo duchovní činnosti společnosti.

Prestiž sociální psychologie ve společnosti závisí do značné míry na tom, jak je plodné její praktické užití, avšak jen stěží se lze vážně domnívat, že se tato prestiž může dlouhodobě udržet na takových praktických doporučeních, která nejsou založena na předchozích základních výzkumech. Pro rozvoj aplikované sociální psychologie je nejdůležitější podmínkou rozvoj základního výzkumu, který se dotýká podstatných otázek dané vědy.

Nerudová (tamtéž) uvádí následující zvláštnosti a specifika metodik používaných v sociální psychologii:

- **Zdrojem získávání informací je člověk.** Celá strategie aplikovaného výzkumu je tak budována na předpokladu, že výzkumník trvale interaguje s lidmi, kteří jsou začleněni do reálného života a procesu životní činnosti. Ale reálný člověk v reálné situaci není dotazován v laboratoři. Tam, kde probíhá experiment, je člověk naladěn odpovídajícím způsobem, je v určitém smyslu odtržen od svých všedních problémů.
- Všechny sociálně psychologické metody jsou náročné, vyžadují poměrně **značný čas** na to, aby byly aplikovány. Jestliže **výzkum** probíhá v pracovní době, pak **může narušit pracovní rytmus. Jestliže probíhá po pracovní době**, znamená to zdržovat lidi poměrně dlouhou dobu, ačkoli už mají své vlastní plány (**zásah do volného času**). Setrvat u „**dobrovolníků**“ znamená do určité míry deformovat výběrový soubor (a často k tomu dochází), nemluvě o tom, že mnohdy bývá nutné vyčerpávající, úplné šetření. Pro řešení těchto problémů **není jednotný algoritmus**, v každém konkrétním výzkumu je nutné se znovu rozhodovat o způsobu, jak mít co nejmenší ztráty. Je však třeba vědět o těchto obtížích a mít je v patrnosti. Takové vědění je zárukou toho, že budou skutečně efektivně realizovány všechny možnosti, jak se vyhnout negativním efektům a jak najít optimální řešení.
- Zvláštní význam má i **respektování etických norem**. Sociální psycholog, který realizuje aplikovaný výzkum, plní zpravidla objednávku vedení apod. Odhalení řady charakteristik skupin, jejich klimatu atd., obsahuje - explicitně nebo implicitně - určité kritické poznámky často na adresu lidí, s jejichž činností souvisí nedostatky, kteří však jsou současnými zadavateli výzkumu. Sociální psycholog musí dát velký pozor, aby svými daty nekomplikoval vztahy v týmech. Musí proto přesně vymezit svoji roli a přesně respektovat pravidla, která jsou dána úkoly výzkumu.
- Rostou **obtíže spojené s terminologií, s jazykem**, které jsou vlastní každému

výzkumu. Pro psychologii vůbec a pro sociální psychologii zvláště platí, že je obtížné používat pojmů, které se rozsáhle užívají v běžném jazyce a mají tedy řadu náhodných konotací (významů). Např. takové psychologické termíny, jako „osobnost“, „činnost“, „hodnota“ apod. se široce používají v každodenním životě. Kterákoli metodika, která používá těchto termínů, může při nerespektování nutnosti pečlivé operacionalizace vést k nežádoucím efektům, jestliže zkoumané osoby budou těmto termínům rozumět tak, jak si zvykly v každodenních situacích. A důležité jsou nejen termíny, ale i **kontext**, v němž jich lidé používají na základě své vlastní životní pozice. Obtíže spojené s jazykem nejsou ovšem hlavními problémy aplikovaného sociálně psychologického výzkumu.

- Daleko významnější jsou i problémy spjaté s možnými **deformacemi sociálně psychologické informace**, jež vznikají v podmínkách „reálného života“, a otázky etické. Proto každé provedení aplikovaného výzkumu vyžaduje od sociálního psychologa **vysoké mravní kvality a pocity sociální odpovědnosti**. **Elementární zdvořilost a slušnost** jsou samozřejmé vlastnosti, které jsou nutné při jakékoli práci s lidmi, ale v daném případě jde o to, že všechno musí být podřízeno hlavní věci - **umění pochopit svůj výzkum v kontextu reálného života, reálných požadavků společnosti, reálného práva každého člověka na to, aby mu „intervence“ nepřinášela dodatečné komplikace nebo dokonce škody**.

SHRNUTÍ KAPITOLY

K základním metodám sociální psychologie řadíme experiment, pozorování, anamnézu, rozhovor a dotazník. Ke speciálním metodám a technikám patří sociometrie, plebiscit náklonnosti, psychodrama, sociometrie, měření postojů, interakční hry, obsahová analýza atd. Specifikum aplikovaného výzkumu je především v tom, že zdrojem informací je člověk, dále časová náročnost na aplikaci metod, zásah do pracovního i volného času respondentů, terminologické obtíže, respektování etických norem, možnost deformace i zneužití získaných informací.

KONTROLNÍ OTÁZKY

- Vyjmenujte základní a speciální metody výzkumu v sociální psychologii.
- Co je to sociometrie a plebiscit náklonnosti?
- Co je cílem psychodramatu?

Odkazy na studijní literaturu pro kapitolu 12

MUSIL, J. V. *Sociální psychologie*. 1. vyd. Zlín: UTB-Academia centrum, 2005, s. 23-27. NERUDOVA, L. *Vybrané problémy sociální psychologie*. Skripta. Brno: FF MU, 1989. s. 60. ŘEZÁČ, J. *Sociální psychologie*. Brno: Paido, 1998, s. 224-246. ISBN 80-8593-48-6. VYKOPALOVÁ, H. *Vybrané kapitoly ze sociální psychologie*. 1. vyd. Olomouc: VUP, 2000, s. 11-32. ISBN 80-244-0084-7.

Závěr oddílu I

Úkolem a hlavním cílem první, teoretické části tohoto učebního textu bylo seznámit studenty se Sociální psychologií, která patří mezi základní psychologické vědy a zabývá se tím, jak se člověk z původně biologického tvora vyvíjí ve společenskou bytost s diferencovaným prožíváním a chováním. Zkoumá člověka nejen jako objekt vlivů, které na něho ze sociálního okolí dopadají, ale také jako subjekt, tzn. jako iniciátora dění. Úzce se vztahuje k obecné a vývojové psychologii, k sociologii a kulturní antropologii.

I když sociální psychologie jako vědní obor existuje něco málo přes sto let, její prapůvodní kořeny - její historie začíná položením otázky - co je sociální povaha člověka - co je podstatou společenskosti člověka. Filozofické prameny tak sahají až k Platónovi a Aristotelovi. Sociálně psychologické myšlení se rozvíjelo po staletí. Z rozmanitosti prvních sociálně psychologických teorií se vydělily tři nejvýznamnější - psychologie národů, psychologie davu a teorie instinktů sociálního chování, které jsou považovány za kořeny vzniku sociální psychologie. Vznik sociální psychologie v podobě, v jaké ji nyní známe, datujeme až na samotný začátek 20. století.

Je nesporné, že významné místo ve vývoji lidského jedince zaujímá socializační působení společnosti. Vlivy společnosti na jedince jsou velmi různorodé a ve svém celku představují sociální determinaci vývoje člověka. Socializace je procesem objevování lidské společnosti jedincem a zaujetí adekvátní pozice ve společenské dělbě úloh a činností. Je to proces zařazování se, včleňování se, vrůstání do společnosti. Prostřednictvím vlivu společnosti se tak člověk stává společenským tvorem.

Co člověk vnímá a jak vnímá, odráží vždy způsob jeho zaměření, se kterým vstupuje do vnímané situace. Zaměřenost člověka, jeho postoj ke vnímané situaci je možno chápat jako produkt interakce mezi subjektem a jeho světem. V tomto smyslu je všechno vnímání vnímáním sociálním. Podstatou sociální percepce je, že člověk vnímá svět brýlemi své zkušenosti, která je především sociální. Sociální percepce není jen pasivním „viděním“, ale současně i hodnocením druhých.

Nejvýrazněji v životě člověka a životě druhých lidí rozhodují jejich setkání tváří v tvář. Obsah těchto setkání tvoří volby a výměny, které zásadně určují přijatelnost nebo ztrátovost jejich každodenního života. Toto vzájemné stýkání, z něhož vyrůstá organizace duševního života, bývá označeno jako sociální interakce. Jde při ní o vzájemný vztah lidí při společné činnosti. Významnou součástí sociální interakce je nejen komunikační výměna informací („sdělování“), ale také i „sdílení“. Každá komunikace probíhá v určité formě, kontextu a různé dynamice. V každodenním životě se setkáváme s komunikací efektivní, ale také neefektivní (neadekvátní), která je často jádrem interpersonálních nedorozumění, problémů, zbytečných stresů i konfliktů.

V deváté kapitole tohoto učebního textu jsme se dozvěděli, že za náročnou životní situaci považujeme takovou situaci, která je pro jedince nečitelná, aktuálně neřešitelná, nevládnutelná a ohrožující. Mezi náročné životní situace řadíme situace problémové, frustrační, zátěžové (stresující) a konfliktní. Už víme, že nejčastějším

případem náročných životních situací v našem životě jsou situace problémové, jejichž řešení probíhá v opakujících se cyklech. Na frustrační situaci můžeme reagovat různými obrannými mechanismy, stejně jako na stres či stresor. Strategie zvládnání stresu se odehrává v zásadě ve dvou rovinách. V rovině kondiční a v rovině koncepční. Konflikt je jednou z náročných životních situací, ve které jde o střetnutí protichůdných sil na cestě k cíli a jeho zvládnání souvisí s řadou dílčích procesů.

Každý z nás je od narození členem nějaké skupiny a vlivu skupiny nikdy zcela neunikne. Sociální život člověka je tak životem v sociálních skupinách. Skupina je soubor, suma lidí, kteří se spolu navzájem stýkají a jsou spojeni trvalými vztahy natolik, že si každý z nich uvědomuje tuto sounáležitost (jsme to „MY“). Každá sociální skupina má své základní charakteristiky, kterými jsou: způsob interakce, komunikace a organizační struktura, jež je určována systémem vztahů, rolí, pozic a s nimi spojených statutů. Dynamika skupin je podmíněna skupinovými cíli, úkoly, kontakty, sounáležitostí, vnějšími i vnitřními vztahy všech členů skupiny, typem vůdce i stylem jeho vedení skupiny. Vedení a řízení však neznámá automaticky direktivní ovládnání skupinového života. Pojmeme styl řízení vyjadřujeme povahu interakcí, kterou navozuje svým přístupem k lidem řídící - vedoucí pracovník.

Uvedli jsme, že problematika i studium postojů patří k ústřednímu zájmu oboru sociální psychologie. Sociální postoje mají své znaky, funkce i komponenty. U postojů rozlišujeme složku kognitivní, afektivní a konativní. S ohledem na stabilitu postoje by měly být složky postoje vzájemně konzistentní (soudržné) a konsonantní (v souladu). Pokud nejsou v souladu, dochází k jejich disonanci, která se pak projevuje v prožívání i v chování. Předsudky jsou postoje, zaměřené negativně proti něčemu nebo někomu, mohou mít svůj původ ve frustracích, v nichž byly blokovány agresivní reakce, které se pak přenášejí na určité objekty sociálního okolí. Změna, redukce předsudků je sice složitá, ale za splnění určitých podmínek je možná. K předsudkům současné doby patří především: sexismus, rasismus, xenofobie, ageismus a předsudek sebeobhajoby.

Na závěr předloženého učebního textu do Sociální psychologie jsem se jen stručně věnoval základním metodám sociální psychologie, ke kterým patří experiment, pozorování, anamnéza, rozhovor a dotazník. Ke speciálním metodám a technikám pak sociometrie, plebiscit náklonnosti, psychodrama, sociometrie, měření postojů, interakční hry, obsahová analýza atd.

Doufáme, že získané poznatky z učebního textu vedly a povedou studenty nejen k rozšíření jejich vzdělání a kompetencí v problematice sociální psychologie, ale přispějí i k obohacení poznání sebe sama.

Použitá literatura a zdroje k Oddílu I

- ČÍŽKOVÁ, J. *Přehled sociální psychologie*. Dotisk 1. vyd. z roku 2000, Olomouc: VUP, 2001. 180 s. ISBN 80-244-0150-9.
- DeVITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. 1. vyd., Praha: Grada Publishing, 2001. 420 s. ISBN 80-7169-988-8.
- HAYESOVÁ, N. *Základy sociální psychologie*. 1. vyd., Praha: Portál, 1998. 165 s. ISBN 80-7178-198-3.
- HELUS, Z. *Úvod do sociální psychologie*. Skripta, Praha: PF UK, 2001. 196 s. ISBN 80-7290-054-4.
- HEWSTONE, M., STROEBE, W. *Sociální psychologie*. Moderní učebnice sociální psychologie. 1. vyd. Praha: Portál, 2006. 776 s. ISBN 80-7367-092-5.
- KOHOUTEK, R. *Základy sociální psychologie*. 1. vyd., Brno: CERM, 1988. ISBN 80-7204-064-2.
- KOMÁRKOVÁ, R., SLAMĚNÍK, I., VÝROST, J., *Aplikovaná sociální psychologie III. Sociálněpsychologický výcvik*. 1. vyd., Praha: Grada Publishing, 2001. 224 s. ISBN 80-2470180-4.
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Konflikty mezi lidmi*. 2. přeprac. vyd. Praha: Portál, 2000. 189 s. ISBN 80-7178-642.
- MUSIL, J. V. *Speciální psychologie I*. 1. vyd. Olomouc: VUP, 1999. 294 s. ISBN 80-244-0008-1.
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. 1.vyd., Praha:Academia, 1999. 287 s. ISBN 80-200-0690-7.
- NERUDOVÁ, L. *Vybrané problémy sociální psychologie*. Skripta. Brno: FF MU, 1989. 64 s. ISBN 20-210-0155-0 (sv. 2).
- PEASEOVI, A. a B. *Proč muži neposlouchají a ženy neumí číst v mapách*. 1. vyd. Brno: Jiří Altman, 2000. s. 105-124. ISBN 80-86135-15-2.
- ŘEHULKA, E. *Úvod do studia psychologie*. Skripta. 1. vyd., dotisk. Brno: Paido, 1995. 63 s. ISBN 80-85931-02-8.
- ŘEZÁČ, J. *Sociální psychologie*. Brno: Paido, 1998. 268 s. ISBN 80-8593-48-6.
- VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. 1. vyd., Praha: Portál. 263 s. ISBN 80-7178-291-2. VYKOPALOVÁ, H. *Vybrané kapitoly ze sociální psychologie*. 1. vyd. Olomouc: VUP, 2000. 93 s. ISBN 80-244-0084-7.
- VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. *Sociálnípsychologie/Sociálna psychológia*. 1. vyd., Praha: ISV, 1997. 453 s. ISBN 80-5866-20-X.

Seznam studijní literatury – doplňující

- BERNE, E. *Jak si lidé hrají*. Praha: Dialog, 1992.
- CAPPONI, V., NOVÁK, T. *Asertivně do života*. Praha: Svoboda, 1992.
- CASSE, P. *Jednání začíná za hodinu*. Praha: Management Přes, 1994.
- DAVIES, R. *Jak číst obličej*. Praha: Železný, 1996.
- GEIST, B. *Sociologický slovník*. Praha: Victoria Publishing, 1992.
- HONZÁK, R. *Komunikační pasti v medicíně*. Praha: Galén, 1997.
- HURST, B. *Encyklopedie komunikačních technik*. Praha: Grada, 1994.
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada, 1994.
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Rozhovor lékaře s pacientem*. Brno: IDV PZ, 1995.
- KUČERA, M. *Mluví písmo*. Praha: Avicenum, 1991.
- LEWIS, D. *Tajná řeč těla*. Praha: Victoria Publishing, 1995.
- MAREŠ, J., KŘIVOHLAVÝ, J. *Sociální a pedagogická komunikace ve škole*. Praha: SPN, 1990.
- MEDZIHORSKÝ, Š. *Asertivita*. Praha: Alfa, 1991.
- VYBÍRAL, Z. *Úvod do psychologie komunikace*. Hradec Králové: VSP, 1997.
- VÝROST, J., SLAMÉNÍK, I. a kol. *Aplikovaná sociální psychologie I*. Praha: Portál, 1998.
- VYSKOČILOVÁ, E. *Dovednost sociálně komunikovat*. Skripta. Praha: PeF UK, 1978.

Pozn.: Další doplňující literatura bude zadávána podle rozsahu individuálních prací studentů v rámci tutoriálů.

¹ Pojem frustrační tolerance zavedl do psychologie americký psycholog Saul Rosenzweig (*1907) a označujeme jím odolnost, otužilost jedince vůči frustraci. Frustrační tolerance, resp. její úroveň je do značné míry rovněž produktem předchozích zátěžových situací, především těch, jimiž jedinec prošel v dětství. Osoby s nízkou frustrační tolerancí (pomineme-li jedince s extrémně senzitivní nebo slabou nervovou soustavou) se nejčastěji rekrutují z dětí, které nebyly vystavovány přiměřenému blokování svých potřeb. Bylo by možné uvádět výsledky mnoha výzkumů, které naznačují, že přiměřený stupeň zátěže vede k utváření frustrační tolerance a psychické odolnosti jedince. Ne nadarmo upozorňují někteří autoři (např. Langer), že jednou z příčin výchovných a vzdělávacích potíží žáků jsou „větší či menší požadavky“, než odpovídá individuálním zvláštnostem žáků. Uvádíme tento výrok

Oddíl II

1 Texty k problematice sociální komunikace

CÍLE

Po prostudování této kapitoly byste měli být schopni:

- definovat pojem asertivita,
- vysvětlit pasivní, agresivní a asertivní chování,
- vymezit základní typy asertivity, asertivní práva a povinnosti,
- rozlišit základní typy problémových jedinců z hlediska komunikace,
- popsat vhodné způsoby komunikace s problémovými jedinci.

PRŮVODCE TEXTEM

Následující text využívá texty, které autorka vytvořila nebo se na jejich tvorbě spolupodílela (Urbanovská, Pugnerová, 2009; Urbanovská, 2014). V první části jsou poskytnuty základní informace o asertivním způsobu komunikace ve srovnání s pasivním a agresivním způsobem komunikace. Přijetí asertivního způsobu komunikace je považováno za nejvhodnější v sociálním kontaktu. Někteří lidé, s nimiž jsme nuceni jednat, však tento způsob komunikace neuplatňují. V následující části se proto seznámíte s deseti typy jedinců, s nimiž je komunikace velmi obtížná a problematická. Zároveň se dočtete, jaké způsoby reakce jsou nejvhodnější pro komunikaci s problémovými jedinci. Pokuste se spojit tyto informace s vlastními zážitky a doporučené způsoby komunikace pak aplikovat v praxi.

1.1 Asertivita

Co rozumíme pod pojmem asertivita?

Pojem asertivita označuje zpravidla jednání, které směřuje k usnadnění komunikace a dosažení pocitu osobní spokojenosti v kontaktu s druhými lidmi.

Obecně jej můžeme definovat jako zdravé či přiměřené sebeprosazení. Asertivní člověk dokáže přiměřeně prosazovat své požadavky, vyjadřovat své pocity i názory a hájit svá práva aniž by přitom agresivně narušoval práva jiných osob. Asertivní jednání probíhá na úrovni „dospělý - dospělý“, směřuje ke kompromisu a dohodě, podporuje spolupráci, čelí manipulacím a snižuje agresivitu.

Každý z nás je vybaven různá mírou asertivních dovedností. Je to dáno podílem působení vnitřních a vnějších determinant, tj. vrozených předpokladů i vnějšího prostředí. (Urbanovská, Pugnerová, 2009)

Důležité znaky asertivity

Pokud asertivní jedinec něco chce, nevymáhá to násilím, agresivitou ani pasivitou.

Své pocity a problémy sděluje jasně a srozumitelně.

O pomoc a službu žádá jasně, věcně a zpříma.

Nepotřebuje vítězit v konfliktech, nemá radost z cizího neštěstí.

Usiluje o kompromis a dohodu.

Plánuje své kroky k cíli. Stanovuje si etapy a dílčí cíle a raduje se z jejich dosažení.

Při neúspěchu se neobviňuje, netrestá, neprožívá pocity viny, pokud je přesvědčen, že pro věc udělal všechno.

Snaží se, aby byl pro druhé čitelný, dává jasně najevo, co chce a co si nepřeje.

Při výchovném působení formuluje jednoznačná pravidla a požadavky, využívá pochvaly a ocenění, nesrovnává své dítě s druhými dětmi, případnou nespokojenost vyjadřuje adekvátně, sděluje jasně své pocity.

Nepřijatelný požadavek dokáže odmítnout (napřed si ověří, zda to odmítnout může).

Asertivní chování je možné charakterizovat nejlépe ve srovnání se dvěma dalšími formami chování a jednání: **agresivním a pasivním**

Agresivní chování a jednání

Jedinec s agresivním chováním vyjadřuje vysokou sebedůvěru, prezentuje své názory jako jediné správné a pravdivé. Odlišné názory zásadně odmítá a označuje jako špatné. Dává najevo, že vůbec nezáleží na tom, jaké názory, požadavky a přání mají druzí lidé.

Požaduje od druhých své vlastní ocenění. Nepřipouští si možnost neúspěchu a selhání. Má nereálně kladná očekávání.

Převažuje u něj negativní emoční naladění: pocity napětí, nepřátelství a hněvu vůči druhým lidem.

Nerespektuje práva druhých lidí na vlastní názor a vlastní svobodnou volbu. Svých cílů dosahuje na úkor druhých lidí, domnívá se, že má právo rozhodovat za ně.

Typickými neverbálními a paralingvistickými projevy jsou: upřený (hypnotický) pohled do očí, skákání do řeči, silný akcent, hlasitý tón řeči, ironie, úšklebky, pouštění strachu, hněvu a hrůzy.

V sociálním kontaktu je neústupný, není ochoten ke kompromisu a dohodě, podceňuje druhé lidi, provokuje konflikt, hádku, nikoho neuznává. Obviňuje druhé v situaci, kdy sám udělá chybu.

Při konfliktu nekompromisně bojuje za každou cenu, nerespektuje nesouhlas, na výzvu reaguje odmítavým postojem, na nátlak reaguje útočně, má minimální šance naučit se efektivnějšímu řešení problémů.

Pasivní chování a jednání

Jedinec s pasivním chováním je pravý opak agresivního. Vyjadřuje zpravidla nízkou sebedůvěru. Neumí hájit svá vlastní práva, vzdává se svých správných názorů, místo toho přijímá snadno „pravdu“ druhých lidí. Nedokáže dosáhnout svých oprávněných požadavků, předčasně se vzdává, je nerozhodný, nechává za sebe rozhodovat druhé. Je přesvědčen o tom (respektive prezentuje přesvědčení), že nezáleží na tom, co si sám myslí a co cítí.

Jeho očekávání jsou negativně zaměřena, převládá úzkost ze selhání, má přehnanou snahu „dokázat to“, problémům se snaží uniknout, předčasně se vzdává.

V emocionální rovině převažují pocity úzkosti a deprese, strach z hodnocení a odmítnutí druhými lidmi. Často prožívá pocity viny, neschopnosti a méněcennosti.

Typické neverbální a paralingvistické projevy: nenavazuje oční kontakt (vyhýbá se pohledu do očí), schoulený postoj, tichý hlas, nerozhodný mluvený projev, někdy přehnaná gestikulace, příkyvování, nevýrazná mimika.

V sociálním kontaktu je submisivní, věty začíná s „Hmm, nevím...“často se ptá „Proč?“, chováním provokuje napětí a hněv u partnera.

Při konfliktu volí raději strategii úniku, neovládá aktivní způsoby řešení konfliktů, neumí pohotově odpovídat, mlčí, snadno podlehne nátlaku, prožívá nepříjemné pocity ze sebe (pocity nekompetence, méněcennosti).

Asertivní chování a jednání

Jedinec s asertivním chováním vyjadřuje přiměřenou sebedůvěru, prezentuje přímo své vlastní názory, přání a pocity, ale zajímá se názory, přání a pocity ostatních lidí a respektuje je.

Jeho očekávání jsou realistická, bez zbytečných obav, svá předsevzetí se snaží realizovat, ale ne za každou cenu.

V emocionální rovině převažují příznivé pocity ze sebe i druhých, každé hodnocení i reakce druhých lidí si zváží sám.

Nezdává se svých práv ani cílů, přitom respektuje práva druhých, zásadně se rozhoduje a hodnotí jen sám za sebe.

Typické neverbální a paralingvistické projevy: při komunikaci se dívá přímo do očí nebo na tvář, odpovědi jsou vhodně načasované, vřelý tón hlasu, uvolněný, otevřený postoj, mimika je uvolněná, usmívá se.

V sociálním kontaktu zaujímá rovnocenný, partnerský postoj, je přímý a přátelský, hovoří o tom, jak to hodnotí a cítí on sám, začíná věty zájmeny „já“, „mně“, trvá si na svém, případně nabízí kompromis, druzí ho respektují.

Při řešení konfliktu zachovává klid, postupuje bez zbytečných emocí, analyzuje situaci, zhodnotí si své schopnosti a možnosti i možnosti protistrany, vyjadřuje přímo své požadavky, svůj souhlas i nesouhlas, snaží se najít konstruktivní cestu k řešení situace.

Typy asertivity

Ve vztahu ke složitosti a rozmanitosti konkrétní situace se však uvedené základní znaky asertivního chování mohou projevit v různých podobách a různé intenzitě. Na základě toho je možné vymezit a popsat různé typy asertivity:

Základní asertivita obsahuje strategie jednoduchého vyjadřování názorů, myšlenek, pocitů („Znepokojuje mne tvé chování“, „Cítím se ve tvé společnosti příjemně“), odmítání požadavků („Tvé děti dnes pohlídat nemohu“) a odolávání nátlaku („Nechci dál pokračovat v tomto rozhovoru“)

Empatická asertivita zahrnuje navíc empatii, tj. vnímavost a citlivost vůči jiným lidem, posouzení situace, v níž se nacházejí. Proniká hlouběji do vztahu k jinému člověku. („Rozumím tomu, že se na mě hněváš. Víím, že jsem ti způsobil problémy. Na tu naši domluvu jsem úplně zapomněl.“)

O *pozitivní asertivitě* hovoříme tehdy, když vysíláme pozitivní signály. Například vyjadřujeme partnerovi (partnerce) svůj souhlas, pocit lásky, náklonnosti, ocenění, komplimenty. Nebo oceňujeme jeho (její) pozitivní stránky. Je doprovázena vřelým tónem hlasu a očním kontaktem.

O *negativní asertivitu* se naopak jedná v situacích, v nichž vyjadřujeme oprávněný hněv, upřímný nesouhlas, včetně odmítnutí chování, které v nás vyvolává zlost nebo podráždění. Při tomto typu asertivního chování se využívá napjatý oční kontakt, rázný tón hlasu a stručné vyjadřování odmítavého stanoviska.

Iniciační asertivitou označujeme asertivní interakci s osobou, od níž něco požadujeme, nebo něco odmítáme. Důležitým znakem je to, že komunikaci/interakci začínáme my sami. Tato asertivita může být jak pozitivní, tak negativní.

Reaktivní asertivitou označujeme asertivní interakci, při níž jsou naše asertivní projevy reakcí na chování, názory a postoje partnera. Akce druhé osoby je podnětem pro naše asertivní chování. I tato forma může mít podobu jak pozitivní (přijetí komplimentu, akceptace návrhu), tak negativní (odmítnutí požadavku, kritiky aj.)

Eskalující asertivitu zpravidla využíváme v situacích porušování práv či oprávněných požadavků. Na počátku aplikujeme mírnou asertivitu s minimem negativních emocí. Pokud osoba neustále porušuje naše práva, přijatá pravidla či se chová agresivně, asertivitu stupňujeme (aniž bychom přešli do agresivity). Před závěrečným výrokem dáváme dost času na změnu chování. („Opakovaně jsem tě upozorňoval, že máš

dodržet domluvenou dobu příchodu. Ale opět to nerespektuješ. Jistě si uvědomuješ, jak tím zdržuješ práci ostatních, kteří přišli včas a musí na tebe čekat. Proto tě musím potrestat.“)

Při *konfrontativní asertivitě* se zaměřujeme na klidný popis rozporů mezi slovy a skutky partnera v komunikaci a akci. Žádáme doplňující informace potřebné k vyřešení problému. („Dohodli jsme se, že nám (rodičům) vždycky oznámíš pravděpodobnou dobu návratu a při jakékoliv změně nám zavoláš. Včera jsi tu dobu nedodržela, ani jsi nám nedala žádnou zprávu. Proč?“)

Na základě vztahu ke komunikačním partnerům pak rozlišujeme a aplikujeme asertivitu **jednorázovou** (úsilí dosáhnout svého cíle u osob, se kterými se již vícekrát v životě nemusíme setkat - např. při reklamaci v obchodě), **pravidelně se opakující** (např. na pracovišti, ve vztahu k autoritě – zde směřujeme spíše ke kompromisu) a **kontinuální** (s blízkými osobami - chceme, aby se vztah rozvíjel, nikoliv blokoval, snažíme se co nejlépe odhadnout, jak osoba zareaguje, jaký to bude mít vliv na vztah, zda ten dopad uneseme).

S ohledem na danou situaci a vztah k zúčastněným osobám se snažíme vždy zvolit adekvátní tu nejvhodnější formu a techniky asertivity. (Urbanovská, Pugnerová, 2009)

10 + 1 asertivních práv

Jak bylo výše uvedeno, agresivní lidé nerespektují práva druhých osob, pasivní lidé si mnohdy všechna svá práva ani neuvědomují nebo je neumí využít. Asertivní člověk při svém jednání naopak tato práva ctí.

V následující tabulce se s asertivními právy seznámíme. Spolu s nimi prezentujeme i neasertivní, tzv. *manipulační pověry*, které si lidé osvojují a fixují většinou díky výchově (od rodičů, vychovatelů, učitelů) a svým pocitům úzkosti. Pomocí respektování asertivních práv se jich snažíme v dospělosti opět zbavovat.

Asertivní právo	Manipulační pověra
1. Mám právo sám posuzovat své myšlenky, chování, emoce a nést za ně sám zodpovědnost.	<i>Neměl/a bys nezávisle posuzovat sám/a sebe a své reakce. Musíš být posuzován vnějšími pravidly a autoritou, která je moudřejší a větší než jsi ty sám/a.</i>
2. Mám právo nenabízet žádné výmluvy či omluvy ospravedlňující mé jednání.	<i>Za své chování jsi odpovědný/á druhým lidem a měl/a bys tedy to, co děláš, zdůvodnit a ospravedlnit.</i>
3. Mám právo sám posoudit, zda a nakolik jsem zodpovědný za problémy druhých lidí.	<i>Vůči některým institucím, věcem a lidem máš větší závazky než vůči sobě samému/é. Měl/a bys obětovat své vlastní hodnoty, abys udržel/a tyto systémy v chodu.</i>

4. Mám právo změnit svůj názor.	<i>Jakmile jsi již jednou přijal/a určitý názor na věc, nikdy bys ho už neměl/a měnit! Musel/a by ses omluvit nebo přiznat, že ses zmýlil/a.</i>
5. Mám právo dělat chyby a být za ně zodpovědný.	<i>Nesmíš dělat chyby, jakmile je děláš, musíš mít pocit viny. Jiní by tě měli kvůli tomu kontrolovat, tebe i tvá rozhodnutí.</i>
6. Mám právo říct „Já nevím“.	<i>Měl/a bys umět odpovědět na každou otázku s ohledem důsledků tvého chování, jinak jsi nezodpovědný/á a špatný/á.</i>
7. Mám právo být nezávislý na dobré vůli ostatních lidí.	<i>Lidé v tvém okolí by měli k tobě mít kladný vztah. Potřebuješ druhé, bez nich se nedá žít. Je velmi důležité, aby tě všichni měli rádi.</i>
8. Mám právo dělat nelogická rozhodnutí.	<i>Měl/a by ses držet logiky, rozumnosti, racionality a zdůvodňování toho, co děláš. Platí, že co je logické, je rozumné.</i>
9. Mám právo říct „Já ti nerozumím“.	<i>Musíš být vnímavý/á a citlivý/á vůči potřebám druhých lidí, číst jejich myšlenky. Neděláš-li to, jsi bezcitný/á ignorant/ka a nikdo tě nemůže mít rád.</i>
10. Mám právo říct „Je mi to jedno“.	<i>Musíš se stále snažit být lepší, dokonalejší. Asi se ti to nepodaří, ale měl/a by ses o to ze všech sil neustále snažit. Máš povinnost držet se zásady dokonalosti a snažení se o ni. Neposlechneš-li, jsi líný/á, bezcenný/á a nezasloužíš si ničí úctu ani respekt.</i>
11. Mám právo rozhodnout se, zda se budu chovat asertivně či nikoliv.	<i>Musíš za všech okolností jednat asertivně, když už víš, co to je, a když sis tuto dovednost osvojil/a.</i>

To, jak dalece budeme uplatňovat a respektovat výše uvedená práva, bude ovšem vždy závislé na konkrétní situaci a jejím kontextu. (Urbanovská, Pugnerová, 2009)

Asertivní povinnosti

S asertivními právy jsou samozřejmě spjaty i asertivní povinnosti, které je nutno akceptovat. Sedm základních asertivních povinností vymezili V. Capponi a T. Novák (1992) a zde je stručně charakterizujeme:

1. Vědět, co chci

Jestliže chci prosazovat asertivně určitý požadavek, musím mít jasno v tom, že to opravdu chci, že o to opravdu stojím. Někdy se v životě stane, že něco současně

chceme, ale současně z toho máme obavy. V tom případě ale není možné hovořit o asertivitě.

2. Nést zodpovědnost za důsledky svého jednání

Jestliže se chci chovat a rozhodovat samostatně a svobodně, musím za to být plně zodpovědný. Musím si uvědomovat důsledky vlastního chování, i když jsou negativní. Nemohu na druhé lidi přesouvat zodpovědnost za ně.

3. Nenalhávat si do vlastní kapsy

Musím si jasně a reálně uvědomovat nejen své přednosti, ale i na nedostatky. Nemohu si zastírat své chyby a musím si připustit pravé příčiny vlastního chování.

4. Nenalhávat si o druhých

Stejně tak se musím snažit o co nejspravedlivější, nejobjektivnější hodnocení ostatních osob, přijímat jejich pozitiva i negativa bez ohledu na to, zda je to soupeř nebo člověk, který je nám velmi blízký.

5. Nestydět se říci, co chci a jak situaci prožívám

Je nutné jasně, přímo a otevřeně sdělit své požadavky nebo pocity, protože ostatní nejsou povinni nám porozumět, pokud jim to pouze „naznačujeme“. Často pak dochází k nepochopení a rozmrzelostem.

6. Nesnažit se s druhými manipulovat

Manipulace je pro férové jednání nepřípustná. Nemohu porušovat práva druhých osob na vlastní názor, rozhodnutí či osobní zodpovědnost. Pokud nechci, aby druzí manipulovali se mnou, nemohu se toho sám dopouštět.

7. Naučit se pozorně naslouchat a slyšet

Konstruktivní přístup k řešení problémů či konfliktů vyžaduje poslouchat názory a zvažovat argumenty protistrany, i když tomu nejsme příliš nakloněni. Právě odlišný názor nám může pomoci vidět věci z jiného úhlu, najít nové cesty a odborně i osobnostně se rozvíjet. (Urbanovská, Pugnerová, 2009).

Osvojením si výše uvedených poznatků o asertivitě můžeme jistou měrou přispět ke zkvalitnění interpersonální interakce. Účinnější cesta k dosažení kompetence aplikace vhodných asertivních principů a technik vede však přes intenzivní praktický výcvik a trénink. Některým lidem stačí k osvojení a rozvíjení asertivních forem komunikace a chování každodenní životní praxe, sbírání praktických zkušeností. Další, osvědčenou cestou je systematický a cílevědomý nácvik v některém z kurzů asertivity, jejichž absolvování považuji za velmi přínosné a doporučuji je.

1.2 Jednání s problémovými jedinci

Problémové chování

Vymezit znaky problémového chování a problémového jedince není jednoduché. Jedná se o pojem značně relativní. Souvisí s úhlem pohledu hodnotitele. Obecně je však možné označit za problémové chování takové, které způsobuje ostatním lidem potíže, ohrožuje je. Již zde ovšem vnímáme, že určité chování bude způsobovat potíže pouze určitému typu lidí, zatímco pro jiné bude bezproblémové. Určitý způsob vyjadřování bude pro někoho naprosto nepřijatelný, pro jiného běžný a nepobuřující.

Problémovým se může stát to, co se vymyká normě a běžným představám. Základem pro určení míry problémovosti je pak naše **kognitivní zhodnocení** dané situace a objektu (žáka, rodiče). Jestliže je vyhodnocené v rozporu s našimi přáními a očekáváními, v rozporu s tím, co považujeme za žádoucí a běžné, pak nás to zákonitě naplňuje nepříjemnými pocity. Situaci či chování druhé osoby hodnotíme jako problémové, protože nám způsobuje potíže.

Jak jednat s problémovými jedinci?

Přes subjektivní a relativní charakter hodnocení problémovosti můžeme stanovit několik typů klientů a jejich chování, které bývá problémové pro většinu lidí.

R. Brinkman a R. Kirschner (1999), američtí lékaři, popsali **deset základních typů** (vzorů) chování, které uplatňují duševně zdraví lidé v situaci, kdy se cítí ohroženi nebo se jim odporuje. Tyto vzory představují různé formy boje nebo ústupu z nepříjemné situace. Jednotlivé typy mají zvláštní pojmenování, která jsou do češtiny přeložena jako: Tank, Odstřelovač, Granát, Vševěd, Mudrlant, Přitakávač, Nerozhodník, Mlčenlivec, Odmítavec, Ufňukanec. S těmito jedinci se většina lidí jen velmi obtížně domlouvá.

Při setkání s jednotlivými typy máme několik možností, jak postupovat. Můžeme jen čekat, nic nedělat a nereagovat. V tom případě však hrozí nebezpečí, že napětí a frustrace problémového jedince narůstá. Další možností je ustoupit a odejít, jestliže situace nestojí za to, abychom ji řešili. Například když nemá smysl dál komunikovat, když se situace zhoršuje a napětí narůstá. Třetí (a pravděpodobně nejlepší) cestou je změnit postoj k druhé osobě, naučit se vidět ji jinak. To nám pomůže navodit jiné pocity při kontaktu s ní. Umožní nám to také případně změnit své chování vůči ní. Změna přístupu na jedné straně vede zákonitě k změně přístupu na straně druhé. Tak je možné dosáhnout změny chování u problémových osob.

Následně popisujeme deset typů, které se vzájemně odlišují svým zaměřením (buď na úkol nebo na lidi) a svou tendencí k pasivnímu či agresivnímu chování. (Urbanovská, 2014).

Tank

Tank se projevuje jako uštěpačný, konfrontační, rozhněvaný, nepřekonatelný ve svém ctižádostivém a agresivním chování. Do situace vstupuje náhle a bez ohledu

na to, co ostatní dělají. Ihned útočí, obviňuje a přikazuje. Je zacílen na splnění úkolu a útok je prostředkem, jak toho dosáhnout. Překážky, které se mu staví do cesty při uskutečňování záměru, se snaží odstranit svým agresivním chováním. Často užívá urážky a nadávky, ale zpravidla v tom není nic osobního.

Je ho slyšet již na chodbě. Hřmotně nadává, že má kolem sebe samá neschopná individua. Rozrazí dveře, vybere si oběť, na kterou se zaměří a mává jí před nosem konspikem: „*Co to má jako být? Takhle si představuješ plnění úkolu? To je paskvil! To není ani polotovar! Tak dlouho na tom tady pracujete a odevzdáte mi něco takového? Jste banda ignorantů, pitomců a lajdáků! Ihned to přepracujete! Ihned!!*“

Vhodná reakce (obrana):

Možná máme tendenci buď přejít do protiútoků, nebo se začít bránit, vysvětlovat nebo se omlouvat či naopak mlčet. Nic z toho ale není účinné. Takto agresivní lidé potřebují asertivní protireakci. Musíme dát najevo, že jsme silní a schopní. Nesmíme se ale v žádném případě stát stejně agresivními.

Jestliže jsou obvinění nepravdivá, protiakce by měla obsahovat postupně tyto kroky: Zachovat klid, zůstat pevný, trvat na svém, neustupovat. („*Je to všechno? Tak já jdu zase pracovat.*“)

Důležité je přerušit útok agresora (třeba opakováním jeho jména), vyjádřit pochopení pro jeho záměry („*Chápu, že ti záleží na včasném a perfektním provedení*“), vyjádřit vlastní stanovisko („*Já to ale vidím jinak...*“ „*Podle mého názoru*“), ale neuzavírat se před dalším jednáním. („*Až dokončím tuto práci, můžeme se na to spolu podívat...*“). Jestliže jsou obvinění pravdivá, je nejlepší připustit chybu. Dále sdělit, jak jsme se z této zkušenosti poučili a co uděláme, aby se to v budoucnosti neopakovalo (R. Brinkman, R. Kirschner, 1999).

Odstřelovač

Odstřelovač se snaží z lidí udělat hlupáky pomocí hrubých narážek, ostrého sarkasmu a znuděného převrácení očí. Je zaměřen nejen na kontrolu včasného a správného splnění úkolu, ale chce také získat pozornost a uznání. Nesnáší, aby jej někdo převyšoval. Snaží se ho zesměšnit a ponížit. Například prostřednictvím rádoby vtipných poznámek typu: „*Tak co, „Hujere“, neseš profesorovi švestičky?*“ „*Pozor, náš velký umělec je tu!*“

Tento typ bývá ještě posílen ve svém chování, když zjistí, že vás jeho nejapné poznámky zraňují. Stáváte se pro něj (a nejen pro něj) snadným terčem. Pokud se člověk snaží bránit a obhajovat, utahuje si z něj ještě víc. Proto je nejdůležitější, naučit se nepřijímat poznámky osobně, nenechat se zasáhnout.

Vhodná reakce (obrana):

Při hledání vhodné reakce musíme nejprve rozlišit, zda jde opravdu o záměr nás poškodit nebo jen o „vtipnou“ poznámku bez zlých úmyslů. V tom případě je možné „vtipnou“ poznámku buď s úsměvem přejít, ignorovat nebo se jí také upřímně zasmát. Poznámky, jejichž cílem je nás ponížit, je nejlepší duchapřítomně odrazit vhodně zvolenou vtipnou odpovědí pronesenou s absolutně klidným výrazem. („*Říkáš, že neseš profesorovi švestičky?*“ „*Nazdar umělci!*“)

Takové chování je totiž potřeba co nejdříve zastavit. Například zopakujeme stejný

mimický výraz, úšklebek nebo větu („*Zaslechl jsem, že říkáš, že jsem umělec*“) a hned se klidně zeptáme: „*Co tím myslíš?*“ nebo „*Souvisí to nějak s touto situací?*“ Odstřelovač se zpravidla zarazí a přestane, anebo sdělí, že to byl jen vtip.

Pokud ne, můžeme v dotazování pokračovat. Jestliže je chování odstřelovače známkou hlubšího problému, je vhodné jednání mezi čtyřma očima, v němž si vzájemně sdělíte své pocity, výtky a požadavky. Je důležité zakončit jednání sdělením, že v budoucnu budete nakloněni spíše otevřenému, upřímnému dialogu.

Granát

Tento typ se snaží především o to, aby byl uznáván. Vynucuje si proto pozornost. Po určité době klidu dokáže znenadání „vybuchnout“ a zuřivě se rozčilovat nad maličkostmi, které s daným problémem třeba ani příliš nesouvisí.

Například: Manžel říká manželce: „*Jé, miláčku, tys mi nevyžehlila tu košili?*“ Ona na to: „*Myslíš, že nemám v hlavě nic jiného než tvoje košile? Chceš tím říct, že jsem neschopná? Já se můžu přetrhnout a nikoho to nezajímá. Nikdo to neocení. Nikoho nezajímá, že jsem unavená. Já se tady na všechno můžu vykašlat!*“ hodí obalený řízek do odpadkového koše a vztekle za sebou zabouchne dveře.

Afekt a ztráta sebekontroly je v tomto případě reakcí na neuspokojenou potřebu uznání. Jakmile si tito lidé uvědomí své chování, zpravidla odcházejí, ovšem s patřičně důrazným zabouchnutím dveří či jiným efektem. Většinou se pak sami stydí za své chování a neschopnost kontrolovat se a zastavit. Po čase se však situace opakuje.

Vhodná reakce (obrana):

Na takové chování není dobré reagovat ústupem či zaujetím nenávislného postoje ani opětovaným výbuchem. Nejlepší je pokusit se přejít situaci v klidu a nechat emoce doznít. Blížící se pohromu můžeme zastavit tím, že upoutáme pozornost dotyčné osoby. Například zavoláme či zakřičíme její jméno. Náš výraz ale musí být přátelský. Dále bychom ji měli ujistit o našem zájmu a o tom, že nám na ní náleží. Diskutovat o nevhodném způsobu chování je v tuto chvíli zbytečné a kontraproduktivní. Až když se situace uklidní, je dobré probrat problémy, které mohou být v pozadí afektovaných výbuchů. Tím je možné do budoucna omezit jejich výskyt.

Vševěd

Tito lidé bývají vzdělaní, kompetentní, avšak také velmi přímí a otevření. Chtějí především splnit úkoly způsobem, který považují za ideální. Nejsou proto tolerantní k opačným názorům, jsou připraveni odsoudit je jako podřadné. Snaží se ovládat a manipulovat druhé. Zaměřují se přitom na kontrolu, chybu považují za nepřípustnou. Například: Začínající ředitel/ka základní školy při jednání s pedagogickými pracovníky místní mateřské školy navrhne určitou změnu přístupu při práci s předškolními dětmi. Zkušená ředitelka mateřské školy utne její řeč se slovy: „*Na ty svoje vyčtené moudrosti zapomeňte, to nebude fungovat. Praxe je o něčem jiném. Nebudeme ztrácet čas hloupými pokusy. Raději pojďte se mnou a pozorně se dívejte, jak to děláme a jak se to má dělat.*“

Po obdobném výstupu se může dotyčný jedinec cítit zahanbeně. Anebo může

přijmout stejnou roli a dát se také do poučování.

Vhodná reakce (obrana):

Nejlepší je přemoci pocity ukřivdění a snažit se postupně motivovat vševěda k prozkoumávání a přijetí nových myšlenek. K tomu se potřebujeme nejprve dobře připravit na jednání, promyslet dokonale svůj záměr. Při jednání s ním je vhodné často opakovat to, co říká, aby viděl, že mu rozumíte. Měli bychom jednat s úctou a respektem, ztotožnit se s jeho pochybnostmi a kritérii. Získáme tak jeho pozornost a můžeme prezentovat své názory. Je vhodnější je formulovat nikoliv jako platná tvrzení, ale jako možnosti, předpoklady nebo jako otázky (*Myslíte si, že by bylo možné...? Co kdybychom se podívali na tu věc jinak?*). Můžeme mu také dát najevo, že ho rádi přijmeme za poradce. Tím se jeho odmítavý či ignorující postoj zmírní a my se obohatíme o přísun cenných rad a dobrých nápadů.

Mudrlant

Chování tohoto typu vychází z touhy získat pozornost ostatních. Svým projevem mudrlant často dokáže přesvědčit ostatní a ovládne celé jednání. Zapojuje se do hovoru i tam, kde není vítán. Rád přehání. Pokud ho lidé přestávají poslouchat, snaží se ještě intenzivněji o získání pozornosti a jeho chování se zhoršuje. Ani útok (agrese) není vhodnou reakcí, protože tito lidé pak většinou přejdou do přesvědčivého protiútoků, v němž ostatní strhnou na svoji stranu.

Vhodná reakce (obrana):

Je vhodnější naučit se vidět pozadí jejich chování, kterým může být neuspokojení potřeby ocenění a nejistota, kterou se tak snaží skrýt. Je dobré zachovat klid a věnovat jim pozornost zopakováním jejich poznámek a oceněním pozitivních záměrů. (*Děkuji, že chcete přispět do diskuse.*) Pokud jste přesvědčení, že o problematice víte více než oni, můžete bez ironie a ponižování, s opravdovým zájmem požadovat vysvětlení nebo více informací. Pak můžete věcně a taktně prezentovat své poznatky (*Já jsem četl, že ..., Viděla jsem ...*). Poté je vhodné dopřát mudrlantům čas k odmlce, v níž si uvědomí, že toho o problému víte více. A také dát najevo vstřícný postoj: *„Možná, že jste ten článek nečetl.“, „Děkuji, že to uvádíte. To mi připomnělo dokument, který jsem viděl.“*

Přítakávač

Tento typ se nám na první pohled nemusí zdát problémový. Až do té doby, než zjistíme, že své sliby není schopen zrealizovat. Přítakávač má prioritní zájem na tom, co nejlépe vycházet s ostatními. Vše slíbí, každému se snaží vyhovět, aby se vyhnul konfliktu. Bere na sebe více úkolů, než je schopen splnit. Nemá čas na odpočinek a uspokojování vlastních potřeb, stává se vyčerpaným a podrážděným.

Vhodná reakce (obrana):

U tohoto typu musíme počítat s tím, že splnění příslibu je vždy nejisté. Pro zefektivnění jednání a zvýšení spolehlivosti přítakávačů je nejlepší navázat přátelský vztah, vytvořit atmosféru důvěry a umožnit jim upřímné sdělování všech potíží. Pak je žádoucí pomoci těmto osobám problémy analyzovat, vyrovnávat se s množstvím úkolů a naučit se efektivně plánovat. Pomoci jim osvojit si dovednosti požádat

někoho o pomoc, odmítnout další požadavky, delegovat některé činnosti na jiné lidi apod. V konkrétních případech, kdy nám daná osoba něco přislíbí, bychom si měli zajistit dodržení závazku například zapsáním dohody, určením přesného termínu, systémem opakovaných kontrol či zdůrazněním negativních důsledků při nedodržení. Pokud sami patříme také k tomuto typu lidí, měli bychom si co nejdříve osvojit základní principy time managementu a asertivního chování (zejména techniky odmítnutí nepřijatelných požadavků).

Nerozhodník

Nerozhodní lidé neustále zvažují pozitiva a negativa alternativních řešení. Chtějí mít jistotu, že se rozhodli správně. Chtějí si vydobýt uznání u druhých i u sebe sama. Nechtějí přijmout rozhodnutí, které s sebou nese i negativa. Proto neustále svá rozhodnutí odkládají, často až do doby, kdy je již na rozhodování pozdě. Tím způsobují problémy nejen sobě, ale i ostatním, protože ti nevědí, s čím tedy mají počítat, jak se zařídit. Nepříjemné může být i to, že zdržují všechny ostatní, kteří na ně čekají.

Takový člověk má například problémy při vybírání jídel z jídelního lístku, při volbě z různých nabídek, při rozhodování, zda se má přihlásit na zájezd nebo kam si sednout apod. Ještě větší těžkosti nastávají, když se neumí rozhodnout nadřizený: zda přihlásit projekt do grantové soutěže, požádat o dotaci, koho vyslat nebo nevyslat na vzdělávací kurz, zda a jak rozdělit odměny, apod.

Vhodná reakce (obrana):

Není vhodné rozhodovat za ně. Ani je nutit k urychlenému rozhodnutí – tím bychom zvýšili jejich napětí a podrážděnost. Bude lepší pomoci jim uvolnit se a zvýšit jejich rozhodnost. Nejprve v atmosféře důvěry pomozme identifikovat vnitřní konflikty a skutečnosti, které rozhodování ztěžují. Potom probereme různé možnosti a dopady jednotlivých alternativních řešení. Zvážíme společně všechny výhody a nevýhody jednotlivých variant, případně zjistíme další důležité informace. Pomáháme jim tak naučit se, jak zvládat vnitřní konflikty a jak se rozhodovat. Důležité je, aby se naučili svá rozhodnutí považovat za správná, v této chvíli nejlepší. Aby je přijali za konečná a zrealizovali je.

Mlčenlivec

Tyto osoby se chovají netečně, nereagují, jakoby druhé přehlíželi. Velmi těžko od nich získáváte nějaké vyjádření, jakoukoliv slovní i mimoslovní zpětnou vazbu. Teprve po opětovném vybídnutí řeknou třeba: „*Jo, dobrý. Nevím. Nic.*“

Vhodná reakce (obrana):

Není jednoduché najít k nim cestu. Je nezbytné nejprve odhalit pozadí tohoto chování. Mlčením může osoba reagovat na situaci ohrožení. Možná se stáhla do sebe po neúspěchu nebo v jeho úzkostném očekávání. Nebo je to reakce na nedorozumění s někým druhým či snaha vyhnout se otevřenému konfliktu.

Vhodné je vstupovat do jednání s těmito typy naprosto uvolněně a klidně, dát najevo, že na ně máme dostatek času. Nedejme se odradit zatajováním informace, trpělivě čekejme, navrhneme opakovaná setkání. Musíme projevovat dostatek opravdového

zájmu a klást otevřené a doplňující otázky, třeba i opakovaně (*A co ještě? A co si myslíš?*). Pomáhá odlehčit situaci humorem.

Je možné snažit se odhadovat situaci a sdělit to. Například chcete pomoci podřízenému, u něhož pozorujete častější výskyt pracovních problémů. K tomu potřebujete znát bližší informace, jeho potřeby a priority, on však mlčí. Můžete říct: *Nevím přesně, co se uvnitř vás děje. Pouze se domnívám, že vás může něco trápit.... Možná se vám nelíbí..... Mně by třeba v této situaci pomohlo*

Během takto vedeného rozhovoru může dojít (a také dochází) ke změně postoje a chování, pracovník se uvolní a stává se sdílnějším. Pokud osoba nadále mlčí, můžeme také poukázat na negativní důsledky mlčení (věcně, nesmí to znít jako hrozba). Pokud konečně promluví, nepřerušujeme ho, i když nemluví k věci.

Odmítavec

Tyto osoby vidí negativa a chyby všude a ve všem. Jejich chování může pramenit z jejich perfekcionismu, přesvědčení, že jsou povinny upozornit na nedostatky a chyby. Vliv tohoto chování na druhé je silně demotivující, vede k depresi, beznaději a zoufalství.

Vhodná reakce (obrana):

Důležité je pokusit se tohoto jedince odklonit od hledání chyb a zaměřit na řešení problému. Není účinné přesvědčovat jej o nesprávnosti jeho negativistického postoje. Efektivnější a snazší je navázat na jeho výroky o nedostacích a vyhodnotit je jako významné podněty k vylepšení práce.

Můžeme navodit opačnou reakci tím, že podpoříme jeho stanovisko a prostě vyjádříme souhlas s beznadějnou situací (*Máš pravdu, je to bezvýchodné, to nemá řešení.*) Nebo můžeme začít s výčtem mnoha problémů jako první. Je pravděpodobné, že nás dotyčný začne přesvědčovat o tom, že situace není přece úplně beznadějná a že dokonce by viděl jistá východiska.

V každém případě je vhodné ocenit přínos kritického pohledu na věc, jeho snahu o zvýšení kvality, stejně jako ochotu podělit se o své názory.

Ufňukanec

Obdobně jako předchozí typ se i ufňukanec zaměřuje na negativa a špatné věci. Tento typ však bohužel ani neví, jak by to mělo být správně. Opakované stěžování není ani účelné ani terapeutické. V naříkání se vyžívá, dělá mu to dobře, má pocity křivdy a bezmocnosti. Své problémy obyčejně zveličuje.

Vhodná reakce (obrana):

Takovému jedinci bychom neměli horlivě přitakávat, protože souhlas ještě posílí jeho stížnosti. Náš nesouhlas by ho ale vybídl k opakování a přesvědčování. Není vhodné ptát se, proč přichází právě za námi. Neřešme jeho problémy za něj. Nejlepší je jednat s touto osobou s cílem vytvořit spojení na řešení problému. Nejprve bychom si měli vyslechnout hlavní body, které je dobré si zapisovat (tím dáme najevo, že posloucháme, a pokud se začne opakovat, můžeme jej na to upozornit). Dále bychom naříkání měli taktně přerušit a žádat bližší vysvětlení a konkrétní informace.

Potom je dobré zaměřit se na řešení, k jehož nalezení můžeme dané osobě pomoci správně formulovanými otázkami. Vhodnými otázkami jsou například tyto: „Dobře, ale co byste si tedy představoval? Co byste chtěl? Co by bylo nejlepší?“ Jak toho dosáhnete?“ Pokud dotyčný odpovídá typickým „nevím“, můžeme mu navrhnout, aby se pokusil něco vymyslet.

Poté je vhodné určit nějaký časový plán řešení problémů. Pokud však stížnosti nemají konce a neexistuje jakákoliv ochota k hledání řešení, můžeme jednání asertivně zakončit. Například slovy: „Jestli nechcete hledat řešení, je to vaše rozhodnutí. Až změníte názor, můžete přijít a probereme možná řešení.“ (Urbanovská, 2014)

K zamyšlení

Setkali jste se s výše popsanými typy osob? Dokážete uvést příklady ke každému z těchto typů? Jak jste tehdy reagovali? Jaký měla vaše reakce účinek? Jaké jste z toho měli pocity? Zvolili byste raději jiný postup a jiné reakce? Jaké? Jaké další postupy při jednání s těmito typy se vám osvědčily?

Které z deseti problémových typů představují pro vás největší problém? Který typ chování naopak zvládáte poměrně lehce?

Domníváte se, že ostatním lidem se může také vaše chování jevit jako problémové? Ke kterému typu byste zařadili sami sebe? Bylo by žádoucí pozměnit strategie vlastního chování?

Seznámení s deseti základními typy problémového chování a vhodnými způsoby zacházení s nimi by mělo vytvořit dobrý předpoklad pro budoucí spolupráci s lidmi, s nimiž lze jen obtížně vyjít. Mělo by pomoci rozvinout schopnost větší tolerance vůči problémovému chování a úspěšně z těchto lidí „vydolovat“ vykřesat to nejlepší i v té nejhorší situaci. Aby tomu tak skutečně bylo, je nutné uskutečnit několik malých kroků, které autoři ve své knize v Doslovu uvádějí (R. Brinkman, R. Kirschner, 1999, s. 244-245).

SHRNUTÍ

V komunikaci se mohou vyskytnout tři formy chování a jednání: pasivní, agresivní a asertivní.

Asertivita se vymezuje jako zdravé či přiměřené sebeprosazení. Asertivní člověk dokáže přiměřeně prosazovat své požadavky, vyjadřovat své pocity i názory a hájit svá práva aniž by přitom agresivně narušoval práva jiných osob.

Nejdůležitější principy asertivního chování tvoří základní kameny asertivity.

Vzhledem ke kontextu konkrétní situace se asertivní formy chování projevují s různou intenzitou, v různých podobách. Na základě toho rozlišujeme různé formy asertivity: základní, empatickou, eskalující, konfrontativní, pozitivní, negativní, iniciační, reaktivní, jednorázovou, pravidelně se opakující a kontinuální.

Agresivní lidé nerespektují práva druhých osob, pasivní lidé si mnohdy všechna svá práva ani neuvědomují nebo je neumí využít. Asertivní člověk při svém jednání naopak práva ctí.

Základních asertivních práv je deset. K nim bylo formulováno sedm základních asertivních povinností.

Pro úspěšné jednání a prosazování svých požadavků je dobré rozvíjet i asertivní dovednosti a osvojit si techniky asertivního chování.

Za problémové je považováno to, co se vymyká normě a běžným představám. Problémové chování a komunikace způsobuje ostatním potíže, ohrožuje je.

R. Brinkman a R. Kirschner (1999) popsali deset základních typů problémového chování v komunikaci. Autoři pro ně volí pojmenování: Tank, Odstřelovač, Granát, Vševěd, Mudrlant, Přitakávač, Nerozhodník, Mlčenlivec, Odmítavec, Ufňukanec.

Při jednání s nimi máme několik možností, jak postupovat. Můžeme nereagovat či ustoupit. Ale také můžeme změnit postoj k druhé osobě, případně své chování vůči nim a tímto navodit změnu chování u problémových osob.

OTÁZKY

- Definujte pojem asertivita.
- Vysvětlete pasivní, agresivní a asertivní chování.
- Vyjmenujte základní typy asertivity.
- Interpretujte asertivní práva a povinnosti.
- Charakterizujte a navzájem rozlište základní typy problémových jedinců z hlediska komunikace.
- Popište vhodné způsoby komunikace s problémovými jedinci.

KORESPONDENČNÍ ÚKOLY

1. Popište tři konkrétní zátěžové/konfliktní situace, u nichž uvedete vždy tři různé možné způsoby reakce: agresivní, pasivní a asertivní.
2. Na dvou konkrétních příkladech ilustруйте zásady komunikace s dvěma vybranými typy problémové komunikace.

POJMY K ZAPAMATOVÁNÍ

Agresivní, pasivní a asertivní komunikace, kameny asertivity, formy asertivity, asertivní práva, asertivní povinnosti, problémové chování, základní typy problémového chování

2 Texty k problematice psychologie skupinového života

CÍLE

Po prostudování této kapitoly byste měli být schopni:

- definovat pojmy konformita, vyhovění a poslušnost,
- vysvětlit základní příčiny konformního chování,
- rozlišit jevy sociální facilitace, sociální inhibice a sociální lenivosti,
- vymezit podstatu skupinové polarizace a skupinařského myšlení,
- vysvětlit podstatu prosociálního chování a altruismu,
- vysvětlit vliv přítomnosti dalších osob na prosociální chování,
- popsat výzkumy, které potvrdily zákonitosti jevů skupinového života.

PRŮVODCE TEXTEM

Následující text se opírá o poznatky publikované v renomovaných vysokoškolských učebnicích sociální psychologie (Výrost, Slaměník, 2008; Hewstone, Stroebe, 2006). Popisuje několik základních jevů, které se zákonitě vyskytují ve skupině. Zákonitost výskytu popsaných jevů je ověřena na základě výzkumů, s nimiž se máte možnost seznámit. Na základě popisu výzkumů jsou také přiblíženy sociální jevy související s prosociálním chováním. Pokuste se v průběhu studia následující kapitoly na základě vlastních zkušeností najít další příklady platnosti popsaných jevů.

2.1 Konformita

Konformitu můžeme vymezit jako „změny chování nebo názoru, které vznikají jako výsledek skutečného nebo domnělého tlaku jiného jedince, skupiny nebo společnosti. Na jedince je vyvíjen tlak, aby se choval v souladu s určitými normami a pravidly, platnými pro určité situace nebo okolnosti. Konformita se vyznačuje tím, že lidé dělají něco, co sami nechtějí a co by nedělali bez sociálního tlaku.“ (Výrost, Slaměník, 2008, s. 339)

2.1.1 Klasické studie konformity

Autokinetický efekt M. Sherifa

Prvním významným podnětem ke zkoumání konformity byly experimenty Muzafera Sherifa již ve třicátých letech minulého století. Zkoumal, jak náš úsudek ovlivňují názory ostatních. Za tím účelem provedl sérii laboratorních experimentů, ve kterých použil **autokinetický efekt**: „V temné místnosti se rozsvítí světelný bod, který po expozici několika vteřin vytváří iluzi pohybu do stran v horizontální rovině. Tento efekt vzniká proto, že v percepčním poli nejsou opěrné body, s pomocí kterých by člověk zjistil, že ve skutečnosti je světelný bod stacionární. To jsou podmínky, které potřeboval Sherif navodit, aby mohl zkoumat chování a usuzování člověka při absenci spolehlivých kritérií, podle kterých se orientuje v obvyklých situacích. Stav nejistoty si vynucuje zajímat se a orientovat se podle názoru jiných lidí.“ (Výrost, Slaměník, 2008, s. 340) V jednom z experimentů měla pokusná osoba v této

místnosti a v této situaci nejprve sama posoudit, jak se světelný bod pohybuje. Situace se opakovala několikrát a osoba nakonec dospěla k závěru, který byl průměrem výsledků předchozích pozorování. „Následující den se pokus opakoval za přítomnosti dvou dalších osob, které měly rovněž samostatně utvořený „názor“ z předchozího dne. Na počátku skupinového experimentu každá osoba zastává svou zkušenost. Experiment se opakuje několikrát tentýž den a ještě další dva dny (celkem čtyři dny). Výsledkem je, že po čtyřech dnech dojde ke konvergenci odhadů na jeden údaj sdílený všemi třemi pokusnými osobami, tedy k vytvoření společné normy pro posouzení tohoto jevu. Lidé tak byli ve svých úsudcích ovlivněni názory jiných osob. Příčinu změny odhadů vysvětluje M. Sherif právě potřebou získat rámec (normu) pro vlastní úsudek, který je oproštěn od původní nejistoty a který s vysokou pravděpodobností bude považován za správný.“ (Výrost, Slaměník, 2008, s. 341)

V dalších experimentech pak M. Sherif zjistil, že člověk s takto vytvořeným skupinovým názorem velmi odolává jeho změně při přechodu do jiné skupiny, ve které mají vytvořený jiný skupinový názor. Na skupinové normě setrvává i po roce.

Aschův experiment vizuálního rozlišování

Podle názoru Solomona Asche byl vznik společného úsudku v experimentech M. Sherifa usnadněn tím, že posuzovaná situace byla nejednoznačná. Asch se začal zabývat otázkou, jestli většina ovlivní jedincův úsudek, i když je zjevné, že názor většiny je mylný. Tuto skutečnost ověřoval na úloze vizuálního rozlišování v roce 1951. Použil jednu přímku jako vzor a k tomu prezentoval tři různě dlouhé přímký, z nichž jedna přesně odpovídala vzoru.

Experiment probíhal v laboratoři v 7-9 členných skupinách, v nichž byla jen jedna neinformovaná pokusná osoba, ostatní byli poučení spolupracovníci experimentátora. Úkolem bylo, aby postupně každá osoba vyjádřila svůj názor, která ze tří nabízených přímek je stejně dlouhá jako vzor. Pokusná osoba odpovídala jako předposlední. Zjistilo se, že pokud odpovídali správně spolupracovníci experimentátora, pak i odpověď pokusné osoby byla správná. Ale jestliže poučení spolupracovníci experimentátora odpovídali jednotně chybně, překvapivých 37% pokusných osob podlehlomuto skupinovému tlaku. V dalších pokusech S. E. Asch zvětšil rozdíly v délce porovnávaných přímek, ale ve výsledcích nedošlo k výrazným změnám. Pokusné osoby však prožívaly velmi negativně své podlehnutí tlaku skupiny. Byly nervózní, zmatené, dívaly se tázavě po ostatních. Následně přiznávaly, že prožívaly silný vnitřní konflikt, měly pochybnosti, ale nechtěly se odlišovat.

Při dalších modifikacích tohoto pokusu Asch zjistil, že menší skupina (3-4 osoby) má stejný vliv na tendenci ke konformitě jako skupina početnější, ale že se tlak ke konformitě sníží, pokud je skupina v názorech nejednotná. Stačí jeden člověk, který odpovídá správně a ve shodě s názorem pokusné osoby, a počet konformních jedinců se sníží. (Výrost, Slaměník, 2008, s. 341-342; Hewstone, Stroebe, 2006, s. 457-459).

2.1.2 Proč jsou lidé konformní?

Konformita není výjimečný ojedinělý jev. Příčiny konformity zkoumali již v padesátých letech minulého století například M. Deutsch a Harold Gerard. Došli k názoru, že základem konformity jsou pravděpodobně dvě potřeby: **potřeba mít pravdu a potřeba být oblíben**.

Člověk má přirozenou *potřebu poznávat a zjišťovat co je pravdivé* a nepravdivé. V případě nejistoty se opírá o různé informační zdroje, aby pravdu zjistil a mohl ji pak také prezentovat. V některých situacích se však nejistoty nelze snadno zbavit, protože odpovědi nejsou jednoznačné. Nebo neznáme objektivní důkazy pravdivosti, například: Jaké je vhodné chování? Který politický názor je správný? Jak hodnotit určitou událost? Kvůli aktuálnímu nedostatku jiných informací se pak člověk ve svých názorech opírá o mínění druhých lidí, protože se domnívá, že mají více informací, dokáží se v situaci lépe orientovat. Tak získává jistotu (pocit jistoty) o správnosti, pravdivosti svého názoru a jednání. Tuto příčinu chování označuje literatura jako **informační sociální vliv**. (Výrost, Slaměnik, 2008, s. 343) Tento vliv je silný zejména v nových situacích, kdy se člověk může cítit bezradně.

Další lidská *potřeba být oblíben*, respektive *být akceptován druhými lidmi*, je zmíněnými autory označena za druhou podstatnou příčinu konformity. Abychom byli respektováni, oblíbení, chováme se a usuzujeme podobně jako ostatní lidé, na kterých nám záleží. Akceptace, respekt, oblíbenost souvisí i s uspokojováním potřeby sociálního kontaktu, je základem pro navazování a udržování mezilidských vztahů. Snadněji je skupinou přijat jedinec, který naplňuje očekávané způsoby chování, přijímá uznávané hodnoty a názory. Lidé, kteří se naopak odlišují, jsou považováni za zvláštní, bývají izolováni, odmítáni nebo i trestáni skupinou. Konformita v tomto případě znamená podrobení se normám chování. Proto se hovoří o **normativním sociálním vlivu**. (Výrost, Slaměnik, 2008, s. 344; Hewstone, Stroebe, 2006, s. 459-464).

2.1.3 Vyhovění a poslušnost

Konformita nabývá i jiných podob, než s jakými jsme se seznámili prostřednictvím popsanych experimentů. V pokusech S. E. Asche šlo sice o sociální tlak, ale nedošlo ke zjevnému vyzvání, naléhání, příkazování. Běžně se však setkáváme s takovými situacemi, kdy nátlak nemusí být silný, ale je ve formě přímé výzvy, požadavku, příkazu. Jde o typické znaky tzv. **vyhovění**, které zkoumali J. L. Freedman a S. C. Fraser (1966) a další autoři.

Technika nohy ve dveřích je jev, který popsali právě J. L. Freedman a S. C. Fraser.

Na základě následně popsaného pokusu zjistili, že pokud člověk souhlasí nejprve s menším požadavkem (s účastí na anketním šetření), pak snáze souhlasí i s náročnějším požadavkem:

Soubor žen v domácnosti byl kontaktován telefonicky. Experimentátor se představil jako zástupce sdružení spotřebitelů a požádal o účast na průzkumu (odpovědi na několik jednoduchých otázek). Pokud ženy souhlasily, tak u první skupiny (testové) byl průzkum proveden, u druhé skupiny bylo jen poděkováno za ochotu. Další, třetí skupina, byla jen informována, že průzkum brzy proběhne. Po několika dnech experimentátor opět kontaktoval všechny souhlasící ženy a požádal o souhlas s větším požadavkem: „Do jejich domu přijde pět až šest zaměstnanců sdružení a během asi dvou hodin budou shromažďovat údaje o veškerém vybavení domácnosti.“ Výsledky ukázaly, že u první skupiny (testové) souhlasilo s větším požadavkem 52,8%, u druhé skupiny 33,3%, u třetí skupiny 27,8% a u skupiny, která byla kontaktována poprvé až s tím náročným požadavkem, souhlasilo jen 22,2% žen.

Co je příčinou tohoto jevu? Autoři se domnívali, že pravděpodobně přijetím malého požadavku na sebe člověk bere jistý závazek, který nechce porušit. Nebo je možné, že tím vznikl i zájem o danou problematiku. Další výzkumy tohoto jevu ukazují i na další příčinu, a to ve změně sebepojetí člověka. Jedinec, který vyhověl malému požadavku, začíná na sebe pohlížet jako na člověka, který je ochoten pomoci. A přes tento pohled na sebe sama je více nakloněn pomoci v obdobných situacích. (podle Výrost, Slaměník, 2008, s. 346-348)

Technika dveří v tváři je technika s opačným postupem, popsaná R. B. Cialdinim et al. (1975, in Výrost, Slaměník, 2008, s. 348-349). Náhodně vybraní vysokoškolští studenti byli požádáni, aby doprovodili skupinu mladistvých delikventů do ZOO a dvě hodiny se jim věnovali. Souhlasilo jen 17%. Následně přistoupili k pokusu, kdy oslovili vybrané osoby s požadavkem, aby působily dvě hodiny týdně po dobu dvou let jako poradci pro mladistvé delikventy. Požadavek byl samozřejmě odmítnut. Když byly tytéž osoby následně požádány, aby doprovodily mladé delikventy do ZOO, souhlasilo plných 50%.

Princip tohoto jevu je vysvětlován tím, že ovlivňovaná osoba se ústupkem od původního náročného požadavku k malému cítí být přinucena k jeho přijetí na základě reciprocity: ustoupí-li jedna strana, je to jasné gesto ke kompromisu a druhá strana se cítí být zavázána k tomu, aby učinila také ústupek. (Výrost, Slaměník, 2008, s. 348-349)

Technika nízké koule je blízká technice nohy ve dveřích. Spočívá v prvotním poskytování neúplných informací a mimořádně lákavých podmínek až do chvíle souhlasu oslovené osoby/zákazníka. Teprve pak jsou dané osobě sdělena fakta, která již nevyznívají tak příznivě. Přesto velké procento osob již své rozhodnutí nezmění. R. B. Cialdini ověřil platnost tohoto jevu (1978) u studentů, které vyzval k účasti na experimentu týkajícího se „myšlenkových procesů“. Ve skupině, v níž

věděli od počátku, že musí přijít na 7 hod. ráno, se přihlásilo 24%. Druhé skupině byl začátek (7 hod. ráno) sdělen až poté, co projevíli souhlas. V této skupině se pokusu zúčastnilo 56% osob, z toho se jich skutečně 95% dostavilo v 7 hod. ráno, ačkoliv měli možnost změnit rozhodnutí. Příčina tohoto jevu je vysvětlována přijetím závazku, který vznikne v momentu rozhodnutí. Této skutečnosti se běžně využívá v obchodní praxi. (Výrost, Slaměník, 2008, s. 349)

K zamyšlení

Setkali jste se s podobnými případy vyhovění? Podlehli jste popsanému sociálnímu nátlaku? Dokážete si vzpomenout na příklady uvedených technik, se kterými jste měli možnost se setkat?

Poslušnost a uposlechnutí nemorálních příkazů: sociální vliv autority

Na rozdíl od vyhovění je u jevu zvaného poslušnost daný požadavek formulován ve formě příkazu či imperativu, a následně vede ke změně chování. K poslušnosti vůči zákonům, pravidlům, zvykům, normám vede své občany snad každá společnost. V tomto případě je poslušnost žádoucí. Nežádoucí je však tzv. slepá, destruktivní poslušnost, která nutí člověka respektovat a neprotivit se normám, které ovšem odporují zdravému rozumu, lidskosti a morálním hodnotám.

Stanley Milgram uskutečnil v sedmdesátých letech minulého století experimenty zkoumající vliv poslušnosti. Přihlášené pokusné osoby se domnívaly, že se účastní výzkumu učení a paměti, respektive vlivu trestu na učení. Měly převzít roli učitele, který žákovi přečte seznam dvojic slov a pak vyzkouší žákovu paměť. Žák měl za úkol vždy doplnit druhé slovo z dvojice slov. Při každé chybné odpovědi měl „učitel“ potrestat žáka elektrickým šokem. Před započítím experimentu si „učitel“ vyzkoušel sám na sobě elektrický šok o napětí 45 voltů, aby získal představu a přesvědčil se o fungování přístroje. Žák byl za přítomnosti pokusné osoby-„učitele“ připoután ke křeslu a byly mu připevněny elektrody. Učitel byl odveden do vedlejší místnosti. Byl instruován, že při každé další chybě má žákovi zvýšit intenzitu šoku o 15 voltů.

Žák samozřejmě žádné šoky nedostával. Ale byl instruován a simuloval věrohodně bolest. Nařikal, při 150 voltech vykřikoval, žádal vyproštění, se zvyšující se intenzitou zvyšoval nářek, zoufalý křik, prosby o ukončení experimentu, po 330 voltech se měl odmíčet. Učitel (pokusná osoba) samozřejmě v průběhu experimentu, když slyšel výkřiky „žáka“, také žádal o ukončení pokusu. Experimentátor jej však vždy vybídl k pokračování čtyřmi odstupňovanými odpověďmi: 1. Pokračujte prosím; 2. Experiment vyžaduje, abyste pokračoval; 3. Je naprosto nezbytné, abyste pokračoval; 4. Nemáte jinou volbu, musíte pokračovat. Pokud pokusná osoba odmítla pokračovat po čtvrté výzvě, pokus byl ukončen.

Výsledky experimentu byly šokující: 63% uposlechnulo příkazu a pokračovalo až do maximálně možného šoku, tj. 450 voltů! A všichni dosáhli hranice minimálně 300 voltů.

V dalším zkoumání tohoto jevu S. Milgram zjistil, že poslušnost vůči autoritě se snížila,

jestliže je oběť v bezprostřední blízkosti pokusné osoby – poslušnost klesla na 40%. Jestliže se experimentátor vzdálil (nepřítomnost autority), klesla poslušnost na 21%. Svou roli sehrála i prestiž autority: pokud byly pokusy prováděny ve zchátralých kancelářích a Milgram se představil jako středoškolský učitel, poslušnost klesla na 48%. (Výrost, Slaměník, 2008, s. 350-353; Hewstone, Stroebe, 2006, s. 484-488).

2.2 Vliv skupiny na výkon a rozhodování

Kromě konformity, kterou jsme obšírně popsali v předchozí kapitole, se vliv skupiny projevuje i v dalších aspektech sociálního života člověka. Významný je vliv na výkon jedince i skupiny, projevující se v jevech popsaných jako *sociální facilitace a inhibice* nebo *sociální zahálení*. V oblasti skupinového rozhodování se tento vliv projevuje jako *skupinová polarizace* nebo *skupinářské myšlení*.

Sociální facilitace a inhibice

Zkoumání vlivu přítomnosti jiných lidí na výkon člověka má tradici již od konce devatenáctého století, kdy N. Triplett experimentálně v oblasti cyklistiky ověřil fenomén vlivu přítomnosti jiného subjektu vykonávajícího stejnou činnost na výkon jedince. Pozitivní vliv přítomnosti ostatních na zvýšení výkonu se označuje jako *facilitace*. Kromě toho byl v jiných případech zaznamenán ale i pokles výkonu, který byl označen jako *sociální inhibice*. Příčina toho, proč může být vliv přítomnosti druhých osob takto odlišný, nebyla dlouho zjištěna.

Vysvětlení nabídl až R. Zajonc (1965), který zaznamenal souvislost daného jevu s povahou zadaného úkolu. Poukázal na to, že při vykonávání jednoduchých a dobře zvládnutých (naučených) úkonů působí na výkon přítomnost dalších osob pozitivně. Ale při vykonávání složitých úloh a úkolů, jejichž řešení nebylo dobře naučené, ovlivňovala přítomnost jiných lidí výkon negativně. R. Zajonc zdůraznil společný prvek obou případů, a sice zvýšení produkce dominujících odpovědí. V případě dobře naučených a jednoduchých úkolů se častěji vyskytují správné odpovědi. Přítomnost jiných lidí zvyšuje produkci těchto odpovědí, tudíž se to projeví lepším výkonem. Naopak při složitějších a nedostatečně naučených úlohách jsou častější nesprávné odpovědi – přítomnost jiných lidí jejich produkci zvyšuje, tudíž se výkon zhoršuje. Nabízí se ovšem i jiné vysvětlení. Podle R. G. Geena přítomnost jiných osob ovlivňuje pozornost a proces zpracování informací. (Výrost, Slaměník, 2008, s. 330-331).

Sociální zahálení neboli sociální lenivost

Běžně se očekává, že skupinová práce je výhodnější a efektivnější než práce jednotlivce. Za určitých okolností však dochází k opačnému jevu, a sice že jedinci pracující spolu podávají nižší výkony, než když na nich pracuje každý sám. Protože se zjistilo, že to způsobuje snížení motivace zúčastněných, byl tento fenomén

označen jako **sociální zahálení** nebo **sociální lenivost** (*Social loafing*). Lidé, pracující na společném úkolu, se přestanou snažit podávat maximální možný výkon. Poprvé tento jev výzkumně ověřil již na konci devatenáctého století M. Ringelmann. Zjistil, že čím více lidí pracuje na společném úkolu, ve kterém je jen jeden společný výsledek, tím nižší výkon připadá v průměru na jedince. Použil metodu tahání lana. Celkový výkon by se teoreticky měl rovnat součtu individuálních výkonů jedinců tvořících skupinu. Ukázalo se však, že při práci v dvoučlenné skupině tvořil průměrný výkon jedince asi 93% z průměrného výkonu dosaženého jedincem, při práci v trojčlenné skupině asi 85%, v osmičlenné skupině jen 49%. (podle Výrost, Slaměník, 2008, s. 331).

I když se zvažoval vliv zhoršené koordinace při skupinovém úkolu, přišlo se i dalšími výzkumy na to, že snížený výkon skupiny je dán omezením vynaloženého individuálního úsilí s rostoucí velikostí skupiny. Toto selhání motivace ve velkých skupinách je dané především skutečností, že vlastní podíl jedince nelze identifikovat a hodnotit.

Sociální lenivost je možné minimalizovat, když členové skupiny pracují na náročných a zajímavých úkolech a myslí si, že jejich vlastní podíl je možné jednoznačně identifikovat a hodnotit porovnáním s výkonem jejich kolegů nebo srovnáním s jinou skupinou. Za určitých okolností mohou lidé ve skupině pracovat tvrději než o samotě, zvláště tehdy, kdy je pro ně skupinový úkol důležitý, má velký význam, a chtějí vykompenzovat vliv potenciální sociální lenivosti kolegů. (Hewstone, Stroebe, 2006, s. 508).

Skupinová polarizace

Při skupinové diskusi se mnohdy stává, že jedinec má po diskusi více vyhraněný názor nežli před diskusí. Zpravidla jde o posun názorů skupiny směrem k extrému. Jsou více posunuté směrem k pólu, k tomu, ke kterému směřovaly již před tím. Jsou více polarizované. Pokud mají diskutující ve skupině na něco negativní názor, je jejich stanovisko k dané věci na konci diskuse ještě více negativní. Například lidé zastávající středně negativní stanovisko k umělému přerušování těhotenství budou po vzájemné diskusi prezentovat svoji nevoli výrazněji a odhodlaněji.

Skupinářské myšlení

Tento pojem je označením pro případy, kdy soudržná (kohezivní) skupina přijímá špatné, neracionální rozhodnutí. Je to způsob uvažování, kdy snaha členů o jednotu skupiny převýší motivaci realisticky zhodnotit možnosti postupu. „Skupinářské myšlení se týká rozhodování skupin (komisí, pracovních skupin), jejichž členové si velmi váží svého členství ve skupině a pociťují závazek vůči vysoké kohezivitě skupiny. To může spolu s některými dalšími okolnostmi vést k tomu, že i velmi renomovaní odborníci podlehnou vlivu situace a podpoří řešení prezentované vůdcem a potlačí uplatnění standardního kritického expertního postoje.“ (Výrost, Slaměník, 2008, s. 334).

2.3 Prosociální chování ve výzkumech

Prosociální chování je zpravidla definováno jako jakýkoliv akt chování vykonaný ve prospěch druhého člověka nebo skupiny osob. Je to pomáhající chování, jehož cílem je přinést užitek jiným. Někteří autoři takové chování označují jako altruismus. Ale většinou se poukazuje na to, že altruismus znamená pomoc naprosto nezištnou, bez očekávání zisku, odměny, jejího opětování nebo bez zvažování případných nákladů a ztrát. (Výrost, Slaměník, 2008, s. 285).

Tendence k prosociálnímu chování se mění v závislosti nejen na osobnostních vlastnostech jedince, ale také v závislosti na rozmanitých podmínkách každé situace. Na základě výzkumných zjištění byly vysledovány vlivy, které podporují prosociální chování a naopak. Významnou roli hraje množství přítomných lidí.

Efekt přihlížejcích

J. M. Darley a B. Latané (1968; in Výrost, Slaměník, 2008, s. 291) zjistili, že se vzrůstajícím počtem přihlížejcích osob je poskytnutí pomoci jedincem méně pravděpodobné. Tento jev zvaný efekt přihlížejcích (bystander effect) ověřovali v různých situacích:

Známý je hned jeden z prvních pokusů. Do místnosti, kde pracovali studenti, byl vpouštěn hustý kouř, který simuloval situaci nebezpečí. V místnosti byla buď jedna osoba nebo více vzájemně se neznajících osob. Osamocený student, který při práci často bezděčně těkal očima po místnosti, zaznamenal a ohlásil kouř téměř okamžitě (do pěti vteřin). Pokud bylo v místnosti více lidí, každý se věnoval své práci a oči zvedl jen občas. Kouř byl zaznamenán asi po dvaceti vteřinách.

V dalším pokusu byli studenti pozváni k diskusi o problémech studentského života. Během jejich diskuse se ze sousední místnosti ozvaly zvuky typické pro osobu postiženou epileptickým záchvatem. V jiném experimentu osoby například zaslechly naříkat ženu, která spadla ze židle a poranila si nohu. Pokusy vždy probíhaly za přítomnosti jedné nebo více osob, anebo byli s pokusnou osobou spolupracovníci experimentátorů, kteří na vzniklé situace nereagovali. Cílem bylo zjistit, zda účastníci pokusu opustí místnost, aby přivolali pomoc, a za jak dlouho tak učiní.

Výsledky všech pokusů potvrdily, že se vzrůstajícím počtem osob se snižuje pravděpodobnost zaznamenání události, její vyhodnocení jako tíšňové či nebezpečné a zároveň se snižuje míra přijímané odpovědnosti k zásahu do situace. (Výrost, Slaměník, 2008, s. 291).

Tendenci k prosociálnímu chování může omezovat to, je-li situace nejednoznačná, jestliže je nesnadné rozlišit míru potřeby pomoci, míru rizika (je-li člověk opilý nebo po mozkové příhodě). V ochotě pomoci může bránit i strach z nevhodného, neodborného zásahu při nehodě, pocit nekompetentnosti. V neposlední řadě to může být ovlivněno i negativní zkušeností s podobnými situacemi, které byly ovšem

zinscenovány jako nemístný žert a dotyčný se nechal „nachytat“ a stal se terčem posměchu.

Rozptýlená odpovědnost

Při rozhodování zda poskytnout pomoc se zvažuje také osobní odpovědnost, kterou jedinec za poskytnutí pomoci v dané situaci má. Pokud je přítomna jediná osoba, odpovědnost spadá přirozeně zcela na ni. Ale pokud je přítomno více lidí, odpovědnost se rozptýlí na celou skupinu. Pocit morální povinnosti se snižuje, protože jsou přítomni i jiné lidé, tudíž by případné obvinění z pasivity padlo na celou skupinu.

Tuto skutečnost potvrdily mnohé z popsaných experimentů. V přítomnosti dalších lidí jakoby každý z účastníků skupiny očekával, že první krok udělá někdo jiný, protože má přece stejnou odpovědnost. Bylo také zjištěno, že projeví-li jedna osoba ochotu pomoci, připojí se rychle i další. (Výrost, Slaměník, 2008, s. 292).

„Negativní vliv skupiny na prosociální chování se většinou uplatňuje u skupiny cizích osob, kde je nízká skupinová koheze. Pokud ovšem je skupinová koheze vyšší (lidé se vzájemně znají, komunikují spolu, případně jsou mezi nimi nějaké závazky), je pravděpodobnost pomoci vyšší.“ „Na prosociální chování působí pozitivně dokonce skutečnost, že by se přítomní lidé mohli v budoucnu setkat.“ (Výrost, Slaměník, 2008, s. 292).

Zjistilo se také, že u cizích lidí stačí navázat i malý kontakt, aby se v budoucnu chovali prosociálně. T. Moriarty (1975 in Výrost, Slaměník, 2008, s. 293) provedl experimenty na pláži, kde k již přítomným lidem přišli další. „Po navázání kontaktu (například prosbou o zápalky apod.) za chvíli odešli a zanechali tam své věci včetně rádia. Osoby jedné skupiny požádaly své sousedy o pohlídání věcí, druhá skupina nikoliv. Při pokusu o krádež opuštěného rádia v 95% zasáhli ti, kteří o to byli požádáni, zatímco jen 20% těch, kteří o to požádání nebyli. Tento experiment navíc demonstruje vliv závazku, který vznikl na základě velmi omezené interakce.“ (Výrost, Slaměník, 2008, s. 293).

SHRNUTÍ

Ve skupinovém životě se objevuje mnoho zákonitých jevů, které byly výzkumně ověřeny a popsány v literatuře.

Konformita označuje změny chování nebo názoru, které vznikají jako výsledek skutečného nebo domnělého tlaku jiného jedince, skupiny nebo společnosti. Ke klasickým studiím konformity patří Autokinetický efekt M. Sherifa (vytvoření skupinového názoru na „pohybující“ se světelný bod) a Ashův experiment vizuálního rozlišování (vliv mylného úsudku většiny na jedincův názor o velikosti přímky).

Příčinu konformního chování můžeme vidět v informačním sociálním vlivu (potřeba mít pravdu) a normativním sociálním vlivu (potřeba být akceptován, oblíben).

Konformita nabývá různých podob. V situacích, kdy nátlak nemusí být silný, ale je ve formě přímé výzvy, požadavku či příkazu, kterému se jedinec podvolí, hovoříme o vyhovění nebo poslušnosti.

V případech vyhovění se setkáváme s uplatňováním techniky nohy ve dveřích, techniky dveří v tváři a techniky nízké koule.

Poslušnost vůči zákonům a normám je žádoucí. Nežádoucí je slepá, destruktivní poslušnost, která nutí člověka respektovat normy, které odporují lidskosti a morálním hodnotám. Poslušnost vůči autoritě experimentálně ověřil S. Milgram (aplikace elektrických šoků jako trestu za chybu v procesu učení).

Sociální skupina má významný vliv na výkon jedince i skupiny (sociální facilitace a inhibice, sociální lenivost) a na rozhodování (skupinová polarizace a skupinářské myšlení).

Prosociální chování je jakýkoliv akt chování vykonaný ve prospěch druhého člověka nebo skupiny osob. Altruismus znamená naprosto nezištnou pomoc, bez očekávání zisku. Tendence k prosociálnímu chování se mění v závislosti na počtu přítomných osob. Výzkumně byl tento jev ověřen a popsán jako efekt přihlížejících a rozptýlená odpovědnost.

OTÁZKY

- Jak byste definovali pojem konformita?
- Popište klasické studie konformity: autokinetický efekt M. Sherifa a Ashův experiment vizuálního rozlišování.
- Jaké jsou základní dvě příčiny konformního chování?
- Charakterizujte specifické druhy konformity: vyhovění a poslušnost.
- Vysvětlete tři základní techniky vyhovění a popište pokusy, které potvrdily jejich zákonitosti.
- Popište experiment S. Milgrama, který potvrdil vliv autority na poslušnost jedince.
- Rozlište jevy sociální facilitace, sociální inhibice a sociální lenivosti. Popište výzkumy, které odhalily jejich zákonitosti.
- V čem spočívá podstata skupinové polarizace a skupinářského myšlení?
- Odlište od sebe pojmy prosociální chování a altruismus.
- Popište dva základní jevy vlivu přítomnosti dalších osob na tendenci k prosociálnímu chování.

KORESPONDENČNÍ ÚKOLY

1. Popište písemně případy situací vyhovění, které znáte z vlastní zkušenosti. Analyzujte techniky, kterých bylo v daných situacích využito.
2. Na třech vlastních příkladech ilustруйте vliv skupiny na výkon jedince – jevy sociální facilitace, sociální inhibice a sociální lenivosti.
3. Na základě vlastní zkušenosti popište konkrétní situaci prosociálního chování a zhodnoťte, nakolik bylo chování lidí ovlivněno přítomností jiných osob (efekt přihlížejících a rozptýlená odpovědnost).

POJMY K ZAPAMATOVÁNÍ

Konformita, informační sociální vliv, normativní sociální vliv, vyhovění, poslušnost, technika nohy ve dveřích, technika dveří v tváři, technika nízké koule, destruktivní poslušnost, vliv skupiny na výkon a rozhodování, sociální facilitace, sociální inhibice, sociální lenivost, prosociální chování, efekt přihlížejících, rozptýlená odpovědnost

Závěr oddílu II

Cílem souboru doplňujících textů bylo zprostředkovat přístup k informacím, které byly uveřejněny v dílech různých autorů. Soubor textů umožnil prohloubit poznatky, získat konkrétnější představu o výzkumu sociálních jevů a získat inspiraci pro aplikaci získaných poznatků v praxi. Texty se podrobněji věnovaly vybraným tématům. Poskytly materiál pro práci na seminářích ze sociální psychologie, pro přípravu na zkoušku, ale i pro rozvoj vlastních sociálních kompetencí.

V první kapitole Texty k problematice sociální komunikace byly nejprve poskytnuty základní informace o asertivním způsobu komunikace ve srovnání s pasivním a agresivním způsobem komunikace. Přijetí asertivního způsobu komunikace je považováno za nejvhodnější v sociálním kontaktu. Někteří lidé, s nimiž jsme nuceni jednat, však tento způsob komunikace neuplatňují. V následující části jste se proto seznámili s deseti typy jedinců, s nimiž je komunikace velmi obtížná a problematická. Zároveň jste se dočetli, jaké způsoby reakce jsou nejvhodnější pro komunikaci s problémovými jedinci.

Text druhé kapitoly Texty k problematice psychologie skupinového života popisuje několik základních jevů, které se zákonitě vyskytují ve skupině. Patří k nim konformita se specifickými formami vyhovění a poslušnosti, dále vliv skupiny na výkon a rozhodování v podobě jevu sociální facilitace a inhibice, sociální lenivosti, skupinové polarizace a skupinářského myšlení. Zákonitosti výskytu těchto jevů byly vysvětleny prostřednictvím popisu významných a zajímavých výzkumných šetření, které jejich platnost ověřovaly. Na základě popisu výzkumů jsou také přiblíženy sociální jevy související s prosociálním chováním.

Soubor doplňujících textů však nepopisuje všechny oblasti sociálního života, ani se nevěnuje všem sociálním jevům a zdaleka nepostihuje celou šíři výzkumů, které byly na tomto poli realizovány. To ani nebylo cílem. Pro tento text byl proveden výběr z těch nejznámějších. Snad vám poskytl dostatek poznatků, které vám umožní porozumět mnoha sociálním situacím, pochopit příčiny lidského chování, a kterými můžete zkvalitnit svůj vlastní život zlepšením komunikace a interakce s ostatními lidmi.

Přesto však by bylo nanejvýše vhodné prohloubit si své poznání studiem další literatury, jejíž seznam je následně na konci textu uveden. Nestačí ovšem načerpat informace v teoretické rovině. Záleží také velmi na tom, nakolik se vám podaří aplikovat nabyté poznatky do praxe.

Přejeme Vám hodně úspěchů při studiu i při aplikaci poznatků do každodenního života.

Použitá literatura a literatura k samostudiu k oddílu II

BRINKMAN, R., KIRSCHNER, R. *Jak vycházet s lidmi, se kterými si nerozumíte*. Bratislava: Motýl, 1999. ISBN 80-88978-10-6

CAPPONI, V., NOVÁK, T. *Jak se prosadit. Asertivně do života*. Praha: Svoboda, 1992. ISBN 80-7169-082-1.

PUGNEROVÁ, M., KONEČNÝ, J. *Patopsychologie se zaměřením na psychologii handicapu*. Olomouc: UP, 2012. ISBN 978-80-244-3058-4.

URBANOVSÁ, E. *Doplňkové texty ke kurzu Konflikty a jejich řešení - Řešení konfliktů ve školním prostředí*. Nepublikované materiály. Olomouc: Pedagogická fakulta UP, 2014.

URBANOVSÁ, E. *Doplňkové texty pro kurz Konflikty a jejich řešení (KA2)* Olomouc: Univerzita Palackého, 2014. (Materiál pro Projekt Investice do rozvoje vzdělávání PPRPPOK, CZ.1.07/1.3.45/02.0014

URBANOVSÁ, E., PUGNEROVÁ, M. *Asertivita*. In PETROVÁ, A. *Význam psychologie v životě člověka*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2009.)

URBANOVSÁ, Eva a ŠKOBRTAL, Pavel. *Sociální a pedagogická psychologie pro speciální pedagogii*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2012.

VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2008 ISBN 978-80-7367-414-4.

VÝROST, Jozef a SLAMĚNÍK, Ivan. *Sociální psychologie*. Praha: Grada, 2008.

HEWSTONE, Miles, ed. a STROEBE, Wolfgang, ed. *Sociální psychologie: moderní učebnice sociální psychologie*. Praha: Portál, 2006.