

JEDINEC V SOCIÁLNÍCH VZTAZÍCH

Studijní texty pro kombinované studium sociální práce

Pavel Kliment

**Univerzita Palackého v Olomouci
Filozofická fakulta
OLOMOUC 2013**

Obsah

Úvod.....	3
1. Vymezení předmětu sociální psychologie.....	5
2. Metody sociální psychologie	10
2.1 Pozorování.....	10
2.2 Dotazování	12
2.3 Experiment	14
2.4 Analýza výtvorů	16
3. Sociální kognice	17
4.1 Sociální percepce.....	18
4.2 Personální kognice	23
4.3 Interpersonální kognice	28
5 Atribuční procesy	31
6 Postoje	44
7 Verbální a neverbální komunikace.....	54
7.1 Verbální komunikace	59
7.2 Paralingvistická komunikace.....	62
7.3 Neverbální komunikace.....	63
8 Interakční procesy.....	69
9 Osobnost z hlediska sociální psychologie	78
10 Rysy mezilidského chování.....	93
11 Malá sociální skupina.....	101
Závěr.....	123

Úvod

Dostává se vám do rukou další distanční text z „psychologické řady“. Text má svým zaměřením v ideální případě navazovat na tematiku osvojenou v předmětu psychologie osobnosti. Z poznatků psychologie osobnosti vychází a tyto dále rozvíjí. Psychologie osobnosti za předmět svého zájmu považovala osobnost jako jednotící strukturu lidské psychiky, která odpovídá za konkrétní podobu prožívání a chování každého z nás. Osobnost od svého vzniku prochází permanentním vývojem: ten je určen jednak geneticky vrozenou osnovou, jednak je vývoj individua determinován formujícími vlivy prostředí působícími na jedince. Vnější vlivy mohou být povahy fyzické (přírodní), jakož i sociální. Sociální psychologie se snaží postihnout interakci mezi jedincem a působícími sociálními vlivy. Úkolem předloženého textu je poukázat na ty psychické jevy, které jsou ve svém vývoji a projevech ovlivněny sociálním prostředím. Samotné vymezení a vyložení zmíněných zákonitostí v mnoha ohledech postačuje k pochopení podstaty fungování sledovaného psychického jevu. V některých případech dokonce umožní kvalifikované zásahy do sociální reality s cílem docílit plánovitých změn v jednotlivých psychických jevech.

Distanční text je koncipován tak, abyste si značnou část tematiky osvojili cestou řízeného sebevzdělávání, což bezpochyby ušetří váš čas. Studium probíhající v distanční formě však na vás bude klást v některých ohledech zvýšené nároky. Očekává se od vás, že na společných setkáních již budete disponovat elementární znalostí týkající se probíraných sociálně psychologických témat. Jenom tak mohou být vaše poznatky dále rozvíjeny a zpevnovány v navazující diskusi. Podkladem naší diskuse budou rovněž vámi splněné úkoly, které jsou vloženy přímo do textu.

Předložený text bude v některých případech přímo vycházet, někdy se jen opírat o tři v současné době poměrně snadno dostupné učebnice sociální psychologie. Konkrétně se jedná o následující tituly:

Hayesová, Nicky. Základy sociální psychologie. 1. vydání. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-198-3.

Nakonečný, Milan. Sociální psychologie. 1. vydání. Praha: Academia, 1999. ISBN 80-2000-0690-7.

Výrost, Jozef, Slaměník, Ivan. Sociální psychologie. Sociálna psychológia. 1. vydání. Praha: ISV, 1997. ISBN 80-858666-20-X.

Uvedené texty vám umožní v případě zájmu dále prohloubit své vědomosti v dané problematice, rovněž se k nim můžete uchýlit tehdy, když vám můj výklad nebude z nejrůznějších důvodů připadat příliš jasným a tedy i srozumitelným.

Těším se na naši společnou práci

Pavel Kliment

1. Vymezení předmětu sociální psychologie

V této části se dozvíte:

- Budou představeny předvědecké kořeny sociální psychologie
- Bude předestřen vývoj sociální psychologie jako jedné ze základních psychologických disciplín
- Budou vymezen předmět sociální psychologie z procesuálního hlediska
- Budou vymezen předmět sociální psychologie z procesuální perspektivy

Antropocentricky, tedy na člověka orientovaná psychologie zdůrazňuje jako základní faktor formování lidské psychiky sociální vztahy a jako základní pole projevů individua sociální prostředí. Proto se někdy uvádí, že psychologie je ve své podstatě psychologií sociální. Skutečně izolovaný jedinec je fikcí, my zkoumáme psychiku jedince, která je výsledkem jeho interakcí s jinými lidmi, formující vliv mají nejenom interakce současné, ale i minulé a přirozeně i budoucí. Na straně druhé však lze v psychice člověka pozorovat projevy psychických dějů, stavů a vlastností, které jsou na sociálním prostředí relativně nezávislé, jsou spíše biologicky determinovanými. Sociální prostředí je nezbytné k vytvoření osobnosti člověka, existují však v psychice jedince struktury, které jsou na sociálním prostředí nezávislé, nemůžeme proto psychiku vykládat pouze jako výsledek působení sociálního prostředí. Dlužno dodat, že i takové pokusy se v psychologii vyskytovaly, kdy byl absolutizován vliv prostředí na jedince (jiné vlivy nebyly brány v potaz), takové přístupy byly nazývány **enviromentalistickými**. Stejně tak existoval i druhý extrém, kdy bylo předpokládáno, že současná psychická podoba individua je dána jen vrozenými faktory, pak hovoříme o přístupech **nativistických**. Současné pohledy na původ psychiky jedince jsou vyváženější, ten je vysvětlován jako průnik vlivů vrozených a získaných.

Svůj výklad uvodím konstatováním, že **sociální psychologie patří mezi základní psychologické vědy**. Na scénu vědeckého dění vystupuje relativně pozdě, ale v čase srovnatelném jako ostatní základní psychologické vědy. Ve srovnání s jinými společenskými vědami má však stejně dlouhou minulost.

*Zejména v úvahách některých filozofů lze vystopovat sociálně psychologický pohled na člověka ve společnosti. Tento můžeme bezesporu nalézt již v **Plátónově Ústavě** a v **Aristotelově Politice**.*

*Tito filozofové řeší vztah mezi člověkem a společností, zabývali se však spíše kritikou dobových státních útvarů a podávali návrhy na jejich zlepšení. Po přestávce trvajících několik století můžeme v dílech některých středověkých filozofů opět zaregistrovat výrazné sociálně psychologické závěry. Příkladem může být **Hobbes** se svou tezí o „válce všech se všemi“, která je způsobena lidským egoismem, kdy člověk usiluje o vlastní výhody a má sklon k hromadění statků. Aby mohla být uspokojena přirozená potřeba jistoty, lidé si vytváří státní útvary, kterým se podřizují. Dalším z politických myslitelů byl **Machiavelli**, který ve svém **Vladaři** učí, jak ovládat druhé. Dále je potřeba zmínit filozofa **Smitha**, který ve svém **Blahobytu národů** podává návod na nejvhodnější uspořádání společnosti. Poznatky pojednávající o sociálních souvislostech lidského prožívání a chování jsou však spíše výjimečné, individuum totiž není v těchto dobách stále bráno za relevantní objekt empiricko-vědeckého výzkumu. Lidské prožívání a chování je v uvedené době efektivně regulováno tradičními institucemi. Pozornost je věnována dobově důležitějším otázkám, byť tyto problémy z pohledu naší doby mohou vypadat jako směšné nebo malicherné, dominantně jsou především řešeny problémy teologického rázu.*

Předvědecké období sociální psychologie lze zasadit na přelom 19. a 20. století. Základy sociální psychologie svým rozsáhlým dílem položil ke konci 19. stol. **W. Wundt**. Wundt se ve své práci nazvané **Psychologie národů** snaží o sociálně psychologický výklad jazyka, náboženství, mýtů apod. Vychází přitom z komparace odlišných psychických projevů napříč rozličnými kulturami a jednotlivé odlišnosti vysvětluje právě odlišnou kulturní příslušností. Za předvoj sociální psychologie je nutno dále považovat přínos psychologizujícího sociologa **Tardeho** s jeho teorií nápodoby platnou pro davové jednání a **Le Bona**, který se snaží komplexně postihnout chování davů. Koneckonců i tolik sociology citovaná práce **Thomase a Znanieckého** **Polský sedlák v Evropě a v Americe** je dílem především sociálně psychologickým. Zabývá se totiž určováním a měřením postojů, což je téma bytostně sociálně psychologické, ač vám sociologové budou tvrdit, že studium postojů je vlastní sociologii.

První dvě učebnice sociální psychologie, mimochodem vydané zcela nezávisle na sobě, vycházejí až nebo už roku 1908. Autorem jedné je sociolog **Ross**, autorem druhé pak psycholog **McDougall**. Obě vychází pod názvem **Sociální psychologie**. V případě McDougalla je však užití označení sociální psychologie zavádějící, jelikož jeho dílo pojednává o instinktivní povaze emocí a motivace. Zabývá se vlastně vrozenými emocemi a motivy, tedy jevy, kterým současná sociální psychologie nevěnuje téměř pozornost, jelikož leží za předmětem jejího zájmu.

McDougall však v úvodu poukazuje na skutečnost, že lidské individuum je sociálními činiteli formováno a že zpětně působí v oblasti sociálních jevů.

Sociální psychologie se plně začíná rozvíjet až v průběhu století dvacátého. Stává se jakousi spojkou mezi psychologii a sociologií. Je spojnicí mezi strukturou osobnosti se svými kognitivními, emocionálními a konativními projevy a strukturou sociální reality se svými sociálními procesy, sociálními vztahy a sociálními institucemi.

Lze konstatovat, že sociální psychologie vzniká v období, kdy v oblasti regulace lidského chování ztrácejí dominantní roli do té doby tradiční instituce jako je náboženství, ustálené sociální normy a hodnoty. Značný vliv na společnost začínají mít vznikající sociální hnutí, což je bezesporu nový fenomén (i když ne zcela neznámý).

Rovněž následné problémy výroby iniciují vznik sociální psychologie. Důležitou roli sehrávají zejména experimenty E. Maya, známé jako „*hawtornské experimenty*“, jejichž výsledky naznačují, že povaha pracovních skupin determinuje výslednou kvantitu a kvalitu výrobních procesů. Následně je obrácena pozornost na hnutí označované jako „*human realitions*“, začínají být studovány sociální postoje a sociální chování.

V průběhu vývoje sociální psychologie bývají rozlišovány **tři vývojová období**:

První období v sociální psychologii má za úkol položit základní stavební kameny sociální psychologie. Dané období je vymezeno roky 1908 až 1945. Je hledán předmět zkoumání, který by byl jednotně přijímán. Za předmět zájmu bylo zpočátku dominantně považováno studium postojů, dále dochází k vývoji specifických nástrojů poznání, tedy metod a technik zkoumání vlastní sociální psychologii. Jsou tedy naplněny typické kroky směřující k legitimizaci vědní disciplíny v modernistických dimenzích. V sociální psychologii vítězí antropocentrická orientace, od sociální psychologie se ve třicátých letech odštěpuje **etologie**.

Zjistěte si ve slovníku cizích slov nebo v některém encyklopedickém slovníku, co to je etologie. Nalezenou definici si vepište do studijní opory:

Druhé období je dáno roky 1946 – 1969, došlo k rozšíření záběru sociální psychologie, zájem je soustředěn především na skupinovou dynamiku malých sociálních skupin. Dominantní metodou je experiment, pokračuje inspirace přírodními vědami s ideálem přiblížit se jejich vědeckosti. **Vědeckost** předpokládá podle tehdejších představ jednotný systém vědy bez vnitřních rozporů. Za nedostatek sociální psychologie je považována neexistence zastřešující makroteorie, očekávání ze strany trhu a společnosti, co se týká pragmatického využití závěrů sociální psychologie, se zcela nenaplnují. Jedná se o krizi způsobenou jednostrannou behaviorální orientací sociální psychologie za současného negování intersubjektivní (prožívání) v sociálně psychologických výzkumech. Uvedeným přístupem došlo k ignorování celé řady relevantních dat, výklad reality s pozic sociální psychologie tak byl ochuzen.

Třetí období přestává hledat makroteorii, opouští jednostranně behaviorální pozice, v sociální psychologii se začínají uplatňovat poznatky „třetí cesty“ v psychologii, své místo zaujímají kupříkladu humanistické, ale především kognitivistické přístupy, která vnášejí do sociální psychologie jako legitimní metodu zkoumání introspekci. Podstatným pro to období, která trvá do současnosti, je opuštění jednostranné behaviorální orientace, hovoří se o nutnosti interdisciplinárního nebo dokonce transdisciplinárního přístupu.

Tak jako se poměrně křivolace ve svém vývoji pohybovala sociální psychologie, tak je rovněž velmi obtížným nabídnout jednoznačně přijímanou definici sociální psychologie.

Předmět sociální psychologie může být vymezen strukturálně nebo procesuálně. Strukturální vymezení sleduje, na které rovině dochází ke kontaktu jedince s jeho sociálním prostředím, procesuální se snaží postihnou povahu onoho kontaktu neboli vztahu.

Strukturální vymezení předmětu dospívá k následujícímu výčtu rovin kontaktu:

- a) jedinec – jedinec,
- b) jedinec – malá sociální skupina,
- c) malá sociální skupina – malá sociální skupina,
- d) jedinec v davu,
- e) někdy si též sociální psychologie přisuzuje právo na studium jedince ve společnosti jako celku a v rámci sociálních institucí, čímž se však dostává do pole zájmu sociologie.

Ve **strukturální vymezení** je tedy kategorizována sociální realita do jednotlivých vrstev a těm je věnována příslušná pozornost.

Druhou možností je **procesuální vymezení předmětu** sociální psychologie, kdy se zaměříme na povahu výše zmíněných vztahů jedince a jeho sociálního prostředí. Nejprve vyjděme z kdysi již řečeného. V procesuálním vymezení předmětu sociální psychologie je diskutováno, jakou podobu nabývají vztahy mezi jedinci nebo skupinami v sociálním prostoru. Ve svých úvahách obejdu tuto vysoce abstraktní diskusi a deklaruji, že zmíněnými vztahy jsou procesy interakce, tedy procesy vzájemného reagování mezi jedincem na straně jedné a druhým jedincem, malou sociální skupinou nebo davem na straně druhé.

Procesuální vymezení předmětu sociální psychologie pak bude mít následující podobu. Interakci budeme přirozeně považovat za proces reciproční. Zajímá nás nejenom, jak zmíněné sociální objekty na jedince působí a formují jej tak do podoby sociální bytosti, ale též, kterak tento jedinec vůči zmíněným objektům vystupuje. Dané interakční působení pak bude zkoumáno nejen na behaviorální rovině, ale také na úrovni jedincova prožitku, který je podkladem jedincova chování. **V procesu vzájemné interakce** pak můžeme sledovat pasivní aspekt (jedinec je formován) a aspekt aktivní (jedinec formuje).

Výše je připomenuto, že v psychologii můžeme rozlišit tři základní proudy – dynamický, behaviorální a tzv. třetí cestu v psychologii. Každý z těchto směrů chápe specificky význam dopadu působení sociálního prostředí na psychiku a projevy jedince.

Připomeňte si jejich základní východiska (návratem k textu psychologie osobnosti nebo dalším samostudiem). Pokuste se formulovat, čím obohatily tyto směry sociální psychologii a jak by byl definován předmět sociální psychologie z jejich zaujatých pozic:

Přehled výukových cílů:

- Dokážete objasnit důvody vzniku sociální psychologie
- Dokážete uvést pozitivní dopady, které nastaly poté, co sociální psychologie upustila svou jednostrannou behaviorální orientaci
- Umíte vysvětlit podstatu strukturálního chápání předmětu sociální psychologie
- Umíte vysvětlit podstatu procesuálního chápání předmětu sociální psychologie

2. Metody sociální psychologie

V této části se dozvíte:

- Bude objasněn rozdíl mezi psychologickou metodou a psychologickou technikou
- Bude podán přehled základních sociálně psychologických metod a technik

Níže se pokusím o stručné vymezení základních metod, které jsou užívány sociální psychologií, v mnoha případech však nejen jí. **Pojem metoda** lze chápat jako proces, v rámci kterého dochází ke sběru, zpracování a vyhodnocování jednotlivých souvisejících dat.

Někdy bývá rozlišováno mezi pojmem metoda a technika. Metoda je chápána jako obecná forma sběru, zpracování a vyhodnocování dat, zatímco **technika** je považována za specifikovanější (konkrétní) postup. Například metoda dotazování pak může být realizována více technikami, konkrétně pak technikou dotazníku nebo rozhovoru.

Jednotlivé sociálně psychologické metody bývají rozličným způsobem klasifikovány. Pro účely naší studijní opory se zmíním o metodě pozorování, dotazování, experimentu a o analýze výtvorů (činím tak v souladu s klasifikací, kterou podává Nakonečný).

2.1 Pozorování.

Je základní metodou sociální psychologie a psychologie vůbec. Bývá definováno jako **záměrné, cílevědomé a plánovité sledování smyslově vnímatelných jevů, na jejichž vzniku se pozorovatel nepodílí**. V sociální psychologii mohou být pozorovány projevové stránky chování druhých lidí, může být sledováno i vlastní prožívání, takové sledování bývá, jak už jsme si řekli, označováno jako introspekce. To, co bude pozorováno, musí být plánovitě a přesně vymezeno, musí být stanovena **kritéria pozorování**. Mohu pak sledovat výskyt kritérií s ohledem na četnost výskytu nebo dokonce s ohledem na míru jejich výskytu.

Jestliže mám kupříkladu zkoumat agresivní projevy v rámci malé sociální skupiny, pak musím stanovit, z jakých projevoových charakteristik (kritérií) budu agresivitu jednotlivých členů vysuzovat. Agresivní jednání může nabývat řady možných podob, fyzické násilí vůči neživým objektům nebo osobám je jen jednou z možných projevoových forem agresivity. Za agresivní jednání mohu též považovat ironické poznámky, dělání různých naschválů, zaujímání agresivních neverbálních postojů vůči druhým (výhružné pohledy, gesta), utahování si

z druhých, „bručounství“, odmítání kooperace, žárlivost, nedůvěru, paranoidní hodnocení událostí, zaujímání kritických postojů vůči druhým, ale i nepřiměřenou kritičnost vůči své vlastní osobě.

S ohledem na svůj průběh může být pozorování dále členěno na pozorování:

- **Zúčastněné a nezúčastněné.** V prvním případě provádím pozorování v rámci skupiny, ve druhém stojím jasně mimo dané seskupení.
- **Zjevné a skryté.** V prvním případě je pozorovaný jedinec seznámen se skutečností, že je pozorován, zatímco ve druhém mu tato skutečnost není známa.
- **Volné a systematické.** V prvním případě se pozorovatel snaží co nejrozsáhleji popsat sledovaný jev, zpravidla je rámcově znám cíl pozorování, nejsou však přesně stanoveny jeho kritéria, ani pokyny, jak má být přesně postupováno. Ve druhém pak sledujeme konečný počet předem daných kategorií, jednotlivé projevové charakteristiky jsou pak řazeny do stanovených kategorií.
- **Bezprostředního jednání a stop dříve proběhlého jednání.** Pokud nás zajímají výsledky proběhlého jednání, tento typ pozorování se však protíná s analýzou výtvorů, která bude dále zmíněna.

Volné neboli nestrukturované pozorování je zaměřeno spíše na objevování něčeho nového, na vstupní seznámení se s danou problematikou. Systematické se týká sledování již nějak známých skutečností. U obou typů pozorování by se měl pozorovatel vyvarovat interpretací pozorovaného, z pozorovaného by neměl vysuzovat jednotlivé motivy, tendence, vlastnosti, vztahy. Pozorování může být registrováno různými způsoby od klasického zápisu až po videozáznam.

S jakými etickými problémy můžeme být v rámci pozorování konfrontováni?

V praxi jsou pozorováním sledovány následující kategorie, které mohou zrcadlit konkrétní psychické charakteristiky člověka:

- tělesný vzhled,
- oděv, obuv a užitá doplňky,
- síla a tempo jednání,
- formální a obsahové charakteristiky řeči,

- exprese, které zřejmě odráží emoční prožívání,
- jednání v testové situaci,
- chování vůči psychologovi, dynamika tohoto jednání,
- pozorovatelné nápadnosti.

Sledováním kterých kategorií může být dle vás přínosné pro sociálně psychologické šetření? Jaké závěry pak můžeme ze sledování těchto kategorií vysoudit?

2.2 Dotazování

Představuje postup, ve kterém jsou probandům (dotazovaným osobám) kladeny jednotlivé otázky. V zásadě se rozlišuje **dotazování formou rozhovoru a dotazníku**.

Pokládání otázky mohou být:

- **přímé** („Doslechl jsem se, že vaše děti chodily do školy v poslední době neupravené a hladové. Je to pravda?“),
- **nepřímé** („Jak se daří vám a vašim dětem? Jak zvládají děti školu?“),
- **projektivní** („Někteří rodiče mohou mít i potíže s plným uspokojením školních potřeb svých dětí ... Jaký vy na to máte názor?“).

Dále můžeme rozlišovat otázky:

- **otevřené** (proband dostane prostor k volnému vyjádření se k problému, „Mohl byste vlastními slovy popsat vaše soužití s manželkou a dětmi?“),
- **uzavřené** (proband je otázkou tlačěn k odpovědi typu „ano“ „ne“ nebo jsou mu nabídnuty přesné alternativy odpovědi, „Je pravda, že v poslední době se svou ženou příliš dobře ne vycházíte?“) a
- **polouzavřené** (přestože dotaz směřuje k vyjádření „ano“ nebo „ne“, tak je doplněn rozvíjející otázkou, kterou může proband daný stav objasnit. Jiným typem polouzavřených dotazů je situace, kdy jsou probandovi nabídnuty odpověďové alternativy, kdy jednou z alternativ je odpověď typu jiný názor, jiný případ). Často platí (není tomu však vždy), že otázky přímé jsou souběžně otázkami uzavřenými a otázky nepřímé bývají otevřenými.

Jaké rizika s sebou může přinášet monopolní užívání otázek přímých a uzavřených v rozhovoru?

Užiji-li bezprostředního kontaktu s probandem a otázky kladu ústně, pak hovoříme o rozhovoru. **Rozhovor** se odlišuje mírou spontaneity tazatele, je pak rozlišován rozhovor:

- **nestrukturovaný** (připraveny jsou jen základní témata, která budou probírána, dotazovanému je ponechána volnost spontánně vypovídat na zvolené téma, převládají otázky otevřené),
- **strukturovaný** (rozhovor probíhá v neměnné formě u více respondentů, jsou předem stanoveny otázky, jejich sled, jakož i odpověďové alternativy, je určeno, jak navázat kontakt, jak vysvětlit cíle rozhovoru, jak odpovídat na dotazy ze strany probanda, jak rozhovor ukončit),
- **polostrukturovaný** (hraniční forma dvou předchozích, jsou připraveny otázky, spíše volné, které se pokládají jednotlivým respondentům).

V psychologickém výzkumu se nejvíce používá strukturovaný (kvantitativní výzkum) a polostrukturovaný (kvalitativní výzkum) rozhovor, nestrukturovaný rozhovor mívá spíše povahu psychologické explorační (dotazování), je více užíván v psychologické praxi.

Dotazník mívá formu písemně položených otázek. Dotazník se obvykle užívá k měření postojů. Spíše však jde o měření mínění, kdy **mínění** je možno definovat jako verbalizovaný manifestní postoj. Mínění je jeden z možných druhů postojů, v tomto se ponejvíce odráží sociální žádoucnost odpovědi (jedinec často odpovídá podle své představy, jak by bylo správné odpovědět). Obecně **postoj** chápeme jako hodnotící vztah k určitému objektu, měření se opírá o škálování těchto vztahů, škály mohou být slovní, numerické nebo kombinované (příkladem slovního škálování může být hodnotící škála: rozhodně nesouhlasím, nesouhlasím s výhradami, nerozhodnost, souhlasím s výhradami, rozhodně souhlasím).

Nedostatky dotazníkových šetření měl překonat v případě měření postojů **tzv. sémantický diferenciál**, který sestrojil **Osgood** (jedná se o specifický druh dotazníku). Sémantický diferenciál lze chápat jako zvláštní typ dotazování. Osgood vytvořil 24 párů adjektiv, které umožňují vytvářet asociace k danému objektu postoje. Byl sestrojen s cílem zjistit postoje, které si neuvědomujeme nebo které před tazatelem nebo veřejností zastíráme.

Při kurzu pro zaměstnance obecných úřadů byl použit sémantický diferenciál ke zjištění jejich postojů k cizincům. Formulář měl následující podobu. Dotazovaní měli na numericko-slovní škále zachytit své asociace, které v nich vyvolával objekt postoje.

CIZINCI

	1	2	3	4	5	6	7	
dobrý					X			špatný
ostrý		X						tupý
těžký			X					lehký
sladký						X		kyselý

Tato tabulka reálně obsahovat více než desítku posuzovacích adjektiv. Vidíme, že respondent nemůže odpovídat podle toho, co si myslí, že „se sluší“ odpovědět – postup je tedy projektivní.

Za specifickou techniku dotazování lze považovat i sociometrické postupy neboli **sociometrii**. Sociometrie se snaží postihnout emocionální (míra sympatií) a mocenské (míra vlivu) vztahy mezi členy v malé sociální skupině. Autorem tohoto postupu je **Moreno**. Jednotlivým členům skupiny je podán sociometrický dotazník. Otázky se týkají pouze členů konkrétní skupiny a vyžadují volbu, která pak souhrnně dává obraz sítě vztahů mezi členy skupiny tvořené pozitivními a negativními výběry. Výstupem sociometrického dotazování je **sociogram** (grafické vyjádření panujících vztahů) a jednotlivé **sociometrické indexy** (tyto se pokoušejí vztahy ve skupině kvantifikovat). Dochází pak ke stanovení míry koheze (soudržnosti) skupiny jako celku. Sociogram tak podává obraz o postavení jednotlivých členů ve skupině, těmi jsou například vůdce, jedinec s nápady, instrumentální specialista, izolovaná osoba. Souhrnným výsledkem je určení statusu jednotlivých pozic jedince v rámci skupiny, mohou se pak hledat souvislosti mezi touto pozicí a jednotlivými osobnostními vlastnostmi a volenými interpersonálními strategiemi.

2.3 Experiment

Jedná se o záměrný zásah pozorovatele do průběhu události, čímž se ovlivní výskyt určité veličiny nebo dojde k její změně. Experiment je založen na předpokladu, že s variabilitou nezávisle proměnné variuje také závisle proměnná. Změny v nezávisle proměnné (S) musí být kvantifikovány, kvantifikovány musí být rovněž změny v proměnné závislé (R), která je studována. **Experiment slouží k ověřování platnosti hypotéz o kauzálních vztazích mezi S**

a R. Experimentální zásah není nahodilý, vyvolaný metodou pokusu a omylu, ale je záměrný, plánovitý, vedoucí k potvrzení nebo vyvrácení dané hypotézy (předpokladu vztahů mezi veličinami). V rámci experimentu je nutno eliminovat výskyt faktorů, které by se mohly na vzniku jevu spolupodílet nebo je nutno je alespoň kontrolovat. Z těchto důvodů je vytvořena **skupina (nebo skupiny) experimentální**, kde jsou plánovité zásahy prováděny, a **skupina kontrolní**, jejíž členové nejsou vystaveni plánovitým zásahům.

Dle podmínek, ve kterých experiment probíhá, bývá rozlišován:

- **laboratorní experiment,**
- **přirozený experiment.**

Bývá též rozlišován:

- **univariační experiment,** zde se experimentuje s jedinou proměnnou,
- **experiment multivariační,** ten sleduje více nezávisle, ale též i závisle proměnných.

Příkladem experimentu v laboratorních podmínkách může být zkoumání vztahu mezi mírou anonymity trestajícího (učitele) a mírou ochoty trestat žáka na základě instrukcí ze strany experimentátora. Uvedený vztah byl zkoumán v rámci Milgramova experimentu, který vyústil k vytvoření teorie poslušnosti (experiment i odvozená teorie bude podrobně přiblížena v rámci oddílu týkajícího se skupinových vlivů). Nezávisle proměnnou byla „vzdálenost“ mezi učitelem a žákem. V jedné situaci seděli tito v oddělených místnostech bez vizuálního i auditivního kontaktu, ve druhé situaci opět seděli v oddělených místnostech, ale učitel slyšel žákovi reakce na trestání v podobě elektrických šoků, ve třetí situaci seděli v jedné místnosti, ve čtvrté situaci musel učitel v případě chyby žáka tohoto uchopit za ruku a položit ji na kovovou podložku, čímž žák dostal elektrickou ránu. Závisle proměnnou pak byla míra ochoty trestat žáka elektrickým proudem podle předem stanovených instrukcí (ochota variovala na škále výrazná ochota – výrazná neochota).

Příkladem experimentu v přirozených podmínkách by mohl být pokus experimentálně ověřit Mannovy poznatky týkající se chování přihlížejícího publika při pokusech o sebevraždu skokem z výškové budovy. Mann dospěl k závěru, že aktivita publika ve smyslu ponoukání ke skoku vzrůstá v podvečerních hodinách, klesá pak, když se sebevrah nachází výše než ve dvanáctém poschodí. V této souvislosti by mohl jednak být zkoumán vztah mezi mírou anonymity osoby

sebevraha stojícího na výškové budově a mírou ponoukání tohoto sebevraha ke skoku ze strany přihlížejícího publika. Druhou možností by bylo zkoumat vztah mezi intenzitou hluku v místě sebevražedného pokusu a mírou ponoukání ke skoku. V obou případech by závisle proměnou byl počet výzev ke skoku ze strany publika, nezávisle proměnou v prvním případě bylo číslo podlaží, ve druhém případě rušnost místa vyjádřená v decibelech.

Vyjádřete předpoklad o vztahu mezi nezávisle a závisle proměnou v případě Milgramova experimentu a dva předpoklady týkající se daného vztahu odvozené z Mannových zjištění.

Ve svém důsledku je experiment kritizován jako zjednodušující zkoumání situace, dle jednotlivých kritiků má jít o nepřiměřenou simplifikaci (zjednodušování) psychické reality. Je však otázkou, zda věda má zobrazovat realitu detailně jako fotografie (zda je to vůbec možné), nebo má jen vysvětlovat dílčí fenomény a činit je tak předvídatelnými.

2.4 Analýza výtvorů

Daná metoda vychází z předpokladu, že v produktech jedince se odráží jeho psychické charakteristiky. Každý jedincův výtvor je specifickým projektivním materiálem, který o něm může poskytnout řadu informací psychického rázu. Analyzovány bývají též dokumenty o určitých událostech - popis hromadného chování, zprávy soudců, sociálních pracovníků, novinářů. Můžeme zde také hovořit o pozorování stop dříve proběhlého chování.

Přehled výukových cílů:

- Dokážete vysvětlit pojem metoda
- Pojem metoda umíte odlišit do pojmu technika
- Dokážete vyjmenovat stěžejní metody využívané v sociální psychologii
- Umíte tyto metody charakterizovat a přiblížit oblasti jejich využití

3. Sociální kognice

V této části se dozvíte:

- Bude objasněn pojem sociální kognice
- V krátkosti bude objasněn pojem sociální percepce
- Bude vysvětlen pojem personální kognice
- Budou představeny základní determinanty určující proces formování dojmu
- Bude vysvětlen pojem interpersonální kognice
- Bude podán přehled základních determinant vedoucí ke vzniku sympatie vůči druhé osobě

Ve starší sociálně psychologické literatuře se užíval na místo pojmu sociální kognice spíše termín sociální percepce, byl tím zdůrazňován aspekt sociální determinace lidského vnímání.

Kognice je však širší termín, kognicí rozumíme **souhrn operací, kterými poznáváme svůj vnitřní a vnější svět**. Kognitivním procesem je nejenom vnímání, ale též myšlení, pozornost, paměť, učení, představivost a fantazie. Adjektivum sociální pak značí jednak skutečnost, že kognice směřuje k poznávání objektů sociálního prostoru, zejména však vyjadřuje skutečnost, že naše poznávací procesy jsou determinovány naší sociální zkušeností, sociální příslušností, povahou sociální situace, ve které k poznávání dochází a podobně.

Průběh a výsledná podoba poznávacích procesů člověka je jedinečná. Výsledek našich poznávacích procesů je totiž dán následujícími **determinantami**:

- Neurofyziologickou výbavou jedince** (biologický rozměr). Jedná se o vrozený, fyziologický podklad našeho poznávání, do hry vstupují naše smyslové analyzátoři, projektivní a asociativní oblasti mozku. Již na úrovni neurofyziologické výbavy se lidé navzájem liší. Morfologický podklad a fungování neurologické výbavy jedince je studováno kupříkladu neurofyziologií, fyziologií, obecnou psychologií atd.
- Právě působícím fyzickým a sociálním prostředím** (fyzický a kulturní rozměr). Naše poznávání je dále určeno kontextem, ve kterém probíhá. Bez potíží si bezesporu dokážeme vybavit některé zvláštnosti týkající se fyzického prostředí, které ovlivňují sledované procesy. Může se jednat o nedostatek světla, ale i velmi intenzivní světelné záření, velký hluk, vysoká teplota a podobně. Také sociální prostředí má však na výslednou podobu

jedincova poznávání svůj vliv. Jednu a tutéž událost budeme s ohledem na odlišné podmínky prostředí vnímat a interpretovat zcela odlišně.

Příkladem může být registrace a vnímání velmi důvěrného chování dvojice řekněme na uzavřeném večírku, kde se navzájem všichni znají, a na veřejném místě, řekněme v rámci výuky, kdy jednání takové dvojice bude působit značně nepatřičně.

c) **Naší minulou zkušeností** (psychický rozměr). Jak bude několikrát v dalším textu opakováno, jednotlivým objektům našeho životního prostoru přisuzujeme rozličné významy. V psychologii osobnosti jsem danou skutečnost vystihoval výrokem, že lidé vnímají na úrovni významu. Díky své individuální a sociální zkušenosti přisuzujeme určitým objektům pro ně specifickou váhu. Děje se tak podle toho, jakou má objekt vazbu na procesy uspokojování mých životních potřeb, zda saturaci našich potřeb podporuje a umožňuje, nebo jí naopak brání. Jinak řečeno, některé objekty nás obklopující mají pro nás větší význam než jiné. V podobě konkrétního zvýznamnění se lidé mezi sebou odlišují, každý z nás vnímá a poznává svět individuálně. Danou skutečnost lze pozorovat již na úrovni vnímání, kdy určité objekty se pro nás stávají figurou, jiné pouhým pozadím. Právě významné objekty vystupují z prostoru, nevýznamné jsou pro nás pozadím.

Možná, že jste někdy zažili následující situaci. Byli jste účastni na společenské akci, kde bylo souběžně značné množství lidí, tito lidé vytvářeli diskusní hloučky, každá skupinka probírá jiné téma. Díky tomu vzniká v místnosti šum, špatně slyšíte i partnera, se kterým právě komunikujete. Najednou na opačné straně místnosti někdo vysloví vaše jméno, které ihned zaregistrujete, přestože předchozí a další slova vám splývají v nastalém šumu. Právě vaše zkušenost byla odpovědná za výběrovost vašeho vnímání.

3.1 Sociální percepce

Vnímání objektů, kterým jedinec přisuzuje pozitivní váhu

Vnímání velikosti objektů, které bývá za neutrálních podmínek poměrně přesné, může v některých případech být zkreslené. Jedná se především o objekty, kterým přisuzujeme vysokou váhu, které považujeme vůči sobě za přínosné, mají možnost uspokojit naše potřeby nebo jejich uspokojení usnadňují. Takové objekty pak vnímáme zkresleně, zpravidla

přeceňujeme jejich velikost. Míra zkreslení se prohlubuje zejména u objektů, kterých se nám aktuálně nedostává, přeceňujeme tak jejich reálný význam. V případě, že dojde k odstranění zmíněného nedostatku, naše vnímání začíná být přesnější. Daný jev je označován jako **percepční akcentace**.

Daná skutečnost byla opakovaně experimentálně potvrzována. Děti měly odhadovat velikost běžných mincí, dospělí měli odhadovat velikost zlatých mincí. Zkreslení pak mělo podobu přeceňování reálné velikosti. Míra zkreslení vzrůstala se vzrůstající nominální hodnotou mincí, dále pak s tím, z jakých materiálních podmínek pocházela pokusná osoba. Čím větší měla mince hodnotu, tím byl odhad velikosti více zkreslený, čím méně měla pokusná osoba v reálné životě finančních prostředků, tím více u ní byl patrný sklon k přeceňování velikosti.

Dokážete uvést příklad takového zkresleného vnímání v reálném životě?

Vnímání objektů, kterým jedinec přisuzuje negativní váhu

Dalo by se říci, že zde dochází k opačnému efektu než u výše zmíněné percepční akcentace. Z toho důvodu se v případě vnímání objektů, kterým jedinec přisuzuje negativní váhu, užívá označení **percepční obrana**. Ke zkreslení dojde vinou prožitku silného strachu, určitý podnět u jedince vyvolá silnou strachovou odezvu. Percepční obrana se projevuje tak, že naše vnímání je výrazně zkreslené, někdy se proto hovoří o tunelovém vnímání, vnímáme pak pomalu, v zúžené perspektivě, ztrnule. V extrémních případech, ohrožující objekt zcela nevnímáme. Ohrožují podněty totiž mají pro člověka vyšší podněťový práh. Psychoanalyticky orientované teorie hovoří o projevech působení **obranných mechanismů**, kterými je popření (již v době působení podněty nevnímám) a vytěsnění (podněty vnímám, ale zrychleně tato data zapomínám). Popření nebo vytěsnění má pak bránit celkové dezintegraci osobnosti, jak název napovídá, mají pro jedince obrannou funkci. Navodí sice problémový stav, ten je však méně ohrožující než plné uvědomění si ohrožující události.

Příkladem takové částečné percepční obrany jsou stavy, se kterými se setkávám u klientů s posttraumatickou stresovou poruchou. Jedná se o jedince, kteří prožili silná traumata, která se jim v dlouhodobém časovém horizontu vybavují. Tyto tzv. flešbky působí velmi nepříjemně a rušivě. V některých případech i přes jasnost vidění vyvolávajících traumatických situací určitý úsek situace ve vzpomínkách chybí, klienti si jej nedokáží vybavit (zpravidla se jedná o vrchol ohrožení ze strany útočníků nebo katastrofické události). Příkladem úplné percepční

obranu jsou jedinci, kteří jsou nositeli tzv. disociačních poruch. Tito ztratí paměť na celé události, v některých případech se u nich mohou projevit bizarní projevy jako je ztráta percepčních schopností, přestože smyslové analyzátory jsou v pořádku (nechtějí něco vidět nebo slyšet).

Nacházeli jste se někdy v dospělosti ve stavu silného strachu? Dokážete přesně popsat situaci, ve které jste se nacházeli?

Vliv motivace na naše vnímání

Naše v minulosti proběhlé motivační procesy, které se odrazily ve stávající podobě naší motivační struktury, jakož i aktuálně probíhající motivační procesy určují výslednou podobu našeho vnímání. Vliv motivace na naše vnímání se odráží ve výběrovosti našeho vnímání. Proběhlé a aktuální motivační procesy určují, které objekty se v procesu vnímání stanou figurami, a které pozadím. Figury v procesu vnímání vystupují do popředí, stávají se jasnějšími, zaměřujeme na ně naši pozornost, pozadí ustupuje, přestože může být reálně v prostoru od pozorovatele v menší vzdálenosti než figura. Jinými slovy jsme v různé míře citliví na obklopující objekty, proces vydělování figury a pozadí je u každého z nás individuální, jisté objekty jsou v našich očích pozitivní, jiné zase negativní. Uvedená hierarchizace může být u druhé osoby zcela opačná.

Každý z nás asi zažil situaci, když nás někdo druhý upozorňoval na jistý objekt a my ho ne a ne uvidět. Nedokázali jsem jej vydělit z daného pozadí. Právě zmíněný případ, kdy uslyšíme v hlučné místnosti své jméno, je takovým příkladem výběrovosti vnímání.

Vnímání percepčních charakteristik druhých osob

Pokud vnímáme percepční charakteristiky druhých, pak výsledný vjem je výsledkem právě vnímaných znaků, navíc je daný vjem určen naší zkušeností s osobou, která je vnímána. Dochází k syntéze pozorovaných znaků s naší pamětní představou, ve které jsou tyto charakteristiky zachyceny. Uvedená skutečnost zřetelně vystupuje zejména v případech, kdy jsou zhoršeny fyzické podmínky, za kterých pozorování druhých osob probíhá, a pozorovatel je tak více odkázán na paměťovou představu o druhé osobě. Daný jev je označován jako **konstantnost vnímání**. Experimentálně byly navozeny zhoršené podmínky, ve kterých probíhalo vnímání, s cílem zjistit, jak se zhoršení podmínek odrazí na výsledné podobě vjemu. Pokusné osoby měly za úkol odhadovat pozorovatelné charakteristiky za ztížené situace.

V jednom případě byl změněn kontext situace, ve které probíhalo vnímání, ve druhém bylo užito takových optických pomůcek (brýlí, které rozostřovaly obraz), aby se znesnadnilo zrakové vnímání. Dospělo se k závěru, že přesnost vjemů variovala se skutečností, zda se jednalo o vnímání známých nebo neznámých osob. Pokud se jednalo o vnímání známých osob, pak byl vjem poměrně přesný, pozorovatel vycházel nejen z vnímaného, ale též ze své paměťové představy o druhé osobě. Uvedený závěr platil zejména v případě, že mezi pozorovatel a pozorovanou osobou byl vytvořen pozitivní emoční vztah, jistá míra zkreslení již nastala, když byla pozorována neoblíbená osoba. Můžeme tedy usuzovat, že zapamatovaný obraz oblíbené osoby je přesnější než u neoblíbené osoby. Jestliže pozorovatel vnímal osobu neznámou, tak jeho vjem nebyl přesný, byl zkreslen ztíženými podmínkami, jelikož neměl k dispozici paměťovou představu, které by užíval.

Jeví se účelným demonstrovat konstantnost vnímání na konkrétní příkladu. V podvečerních hodinách hovoříme na ulici s panem Petrem. Během hovoru Petr zahlédne v dálce siluetu muže, tento muž směřuje k nám. Petr konstatuje, že je to Jáchym, se kterým potřebuje nutně hovořit. Petr se omlouvá, protože se bude muset věnovat Jáchymovi, ať to nevnímáme jako nezdvořilost. My jen žasneme, jaký má Petr dobrý zrak, protože my bychom Jáchyma na tu dálku nepoznali. Uvedená schopnost může být skutečně dána odlišnou percepční výbavou, může se však jednat též o projev konstantnosti vnímání. My Jáchyma neznáme, museli jsme vyjít jen z percepčních charakteristik. Jáchym je však velmi dobrý známý Petra, opakovaně se setkávají, Petr mohl navíc využít v paměti uložené znaky Jáchyma.

Vliv sociálních sociálního prostředí na naše vnímání

Pokud se nacházíme v přítomnosti druhých lidí, pak u nás vzrůstá aktivační úroveň organismu, děje se tak mimovolně, nedokážeme se dané skutečnosti bránit. Jak bude řečeno v dalších kapitolách, uvedená skutečnost může mít na náš výkon jak pozitivní, tak i negativní vliv. Na tomto místě se budeme ptát, do jaké míry přítomnost druhých lidí ovlivňuje naše vnímání. Míra skupinového vlivu bude dána úrovní sebehodnocení jedince a jeho vazbou k osobám tvořícím seskupení, ve kterém k percepci dochází. Skupinový vliv bude maximální v případech, kdy sebevědomí jedince je nízké a on se souběžně se skupinou zcela identifikuje, tedy činnost skupiny, její cíle, normy a hodnoty bere za své. V těchto případech, je-li v rámci skupiny prováděno pozorování, pak takový jedinec se přidává k závěrům skupiny dokonce i v těch případech, kdy si je vědom, že skupinový názor je zcela nesprávný. Nechce se dostat do konfliktu se skupinou, dává přednost udržení pozitivních vazeb před správným odhadem.

S rostoucím sebevědomím a snižující se atraktivitou skupiny z pohledu jedince vzrůstá též míra nezávislosti jedince na skupinových odhadech. Dá se říci, že třetina jedinců v populaci podléhá vždy skupinovému vlivu (přebírá názor skupiny), třetina v některých případech podlehne skupinovému vlivu a v jiných nikoli a třetina populace je na skupinovém vlivu nezávislá.

Výše uvedené skutečnosti byly vysouzeny ze známého experimentu, který provedl Ash v roce 1951 (Hayesová, s. 52). Byly vytvořeny skupinky po osmi osobách, kdy sedm osob z každé skupiny byly příhrávači experimentátora. Příhrávači byli předem instruováni, jak mají v úlohách vypovídat, pouze jediná osoba byla neinstruovaná, jednalo se o tzv. naivní osobu. Naivní osoba se s instruovanými jedinci neznala. Úkolem skupiny bylo odhalovat délku úsečky nakreslené na papíře. Odhad probíhal tak, že po prezentaci listu papíru s touto úsečkou byl předložen skupině další list papíru, na kterém byly zakresleny tři úsečky různých délek. Jedna z nich byla onou úsečkou prezentovanou v předchozím kroku. V základní variantě výzkumu naivní osoba odpovídala až jako poslední, tedy osmá v pořadí. Pokud byl názor skupiny nesprávný (my víme, že záměrně), ale u všech členů shodný, objevila se tendence naivní osoby přidávat se k názoru skupiny. Příklon se děl ve zmiňovaném poměru: třetina přejala názor skupiny, třetina někdy a třetina nikdy.

Míra skupinového vlivu je dána také následujícími faktory:

- výskytem osob pro jedince sociálně významných,
- vzrůstajícím počtem osob skupinu tvořících (od deseti osob skupinový vliv již téměř nenarůstá) a
- pravděpodobností dalšího kontaktu mezi zúčastněnými (pokud se jedná jen o epizodické sestání, pak skupinový vliv není tak výrazný, jako když se mají lidé opakovaně setkávat).

Podlehnutí druhým v průběhu učinění odhadu může nabýt podoby vyhovění, internalizace a identifikace (Hayesová, s.50, 54):

- v případě **vyhovění** se podvolím druhým, svůj názor si však uchovám, vracím se k němu v okamžiku, kdy se nacházím mimo skupinový vliv;
- **internalizace** je stav, kdy souhlasím s názorem skupiny, protože ten považuji za správnější. Uvědomuji si, jaký byl můj prvotní odhad, ten však považuji za nepřesný, vliv skupiny trvá i v situaci, kdy se nacházím mimo její kontrolu;

- **identifikace** je úplné ztotožnění se s názorem skupiny. Jsem přesvědčen, že můj původní odhad byl zcela totožný s odhadem skupiny, opět jsem pod silným vlivem skupiny i v okamžicích, kdy se nacházím mimo její kontrolu.

4.2 Personální kognice

Cestou personální kognice si vytváříme dojmy týkající se psychických charakteristik druhých osob (dále bude užíváno zkráceného označení dojem eventuelně dojmy). Výsledné dojmy odvozujeme z percepčních charakteristik, dochází zde ke spojení percepce (vnímání) s vysuzovacími procesy. Pozorujeme projevy druhé osoby, z nich vysoudíme motivy, které dle nás určují pozorované jednání, ptáme se, proč se tak osoba zachovala, jaký je cíl takového jednání. Od stanovení jednotlivých motivů směřujeme k odhalování vnitřních psychických stavů druhých osob, jejich postojů, schopností, zažívaných emocí a podobně. Stejným způsobem vysuzujeme i kvalitu vztahů mezi dvěma a více jedinci, pozorované projevy pak interpretujeme jako např. přátelství, rivalitu či dominanci. Při vysuzování psychických charakteristik zřejmě užíváme komparativního postupu, hledáme podobnost mezi sebou jako vnímající osobou a vnímaným. Vycházíme tedy z vlastní zkušenosti, v některých ohledech tak dospíváme k odpovídajícím závěrům, v jiných situacích však posuzujeme egocentricky, přisuzujeme jim jiný smysl, než jaký měl pro pozorovaného jedince, tedy námi vysouzené závěry jsou neadekvátně stanoveny. Dojem je vystavěn na projevech pozorované osoby, zohledněny jsou však i charakteristiky situace, ve kterém se pozorovatelné jednání odehrává. Vysuzovací procesy mohou mít buď podobu intuice a nebo inference.

Intuice

Usuzuje se, že cestou intuitivního vysouzení se vydáváme, pokud se nacházíme v relaxovaných stavech, určití jedinci dávají vůbec intuitivním postupům přednost před inferencí. Pokud užijí intuice, pak k výslednému dojmů dospívám spíše cestou emočně podložených vysouzení. Nechávám jedince a jeho projevy na sebe působit, aniž užijí rozumového hodnocení, tyto podněty u mne bezprostředně vyvolají emoční odezvu, ta se stane podkladem výsledného dojmů. Emoční prožitek vzniká na základě neuvědomělé komparace (srovnání) aktuálně působící situace se situací zažitou někdy v minulosti. Děje se tak nevědomě, nevím, jaké situace jsou právě srovnávány, což vysouzené závěry činí značně problematickými (o mechanismu vzniku emočního prožitku jsem pojednával v psychologii osobnosti v kapitole Emoce, v oddíle Hodnotící úloha emocí). V takovém procesu formování dojmů nejsou zapojeny rozumové procesy nebo tyto jsou výrazně potlačeny.

Cestou intuice dospívá jedinec téměř okamžitě k výslednému dojmu, což je jeho výrazná přednost, nemusíme těmto postupům věnovat téměř žádnou pozornost. Intuici nelze jako cestu formování dojmu samozřejmě zcela zavrhnout, v reálných situacích bychom však měli odlišovat, zda jsme k daným závěrům o druhé osobě dospěli spíše cestou intuice nebo spíše cestou inference. Intuitivní závěry jsou přesné, pokud jsou založeny na expresi základních emocí, kdy výrazy těchto emocí jsou vrozené, stejně tak je vrozena jejich interpretace. Rozlišujeme však jen omezený počet základních emocí, konkrétně se jedná o štěstí, smutek, překvapení, znechucení, vztek a strach. Výraz ostatních emocí signalizovaných neverbální nebo paralingvistickou komunikací je již kulturně a individuálně podmíněn, nemůžeme zde tedy bez rizika užít intuitivních postupů. Problematickou je rovněž situace, kdy jedinec vyjadřuje jak emoce základní (vrozené,) tak i emoce získané, neuvědomělou cestou je nedokážeme oddělit, možnost zkreslení výsledného dojmu cestou intuice pak vzrůstá.

Inference

Inference je založena na rozumovém vysouzení dojmu. Z percepčních charakteristik cestou rozumového zpracování jednotlivých podnětů vysuzují odpovídající závěry. V sociální psychologii není shoda, jakým způsobem probíhá proces inference, jak zpracováváme informace týkající se druhých osob. Existují celkem tři teorie snažící se nalézt odpověď na danou otázku. Jedná se o teorii asociativní, konstruktivní a konjunktivní (ta se snaží o spojení závěrů předchozích dvou teorií) (Výrost, Slaměník, s.106-108).

Asociativní teorie

Předpokládá, že k výslednému dojmu dospíváme pouze na základě pozorovaných charakteristik (naopak teorie konstruktivní tvrdí, že z pozorovaných charakteristik vysuzujeme další charakteristiky, vlastnosti druhé osoby). Z vnějších projevů druhé osoby kupříkladu vysoudím, že tato je uctívá, dobře se chová, je spolehlivá. Z těchto znaků bude vybudován výsledný dojem, navíc usuzuji, že tyto znaky budou zastoupeny v chování druhé osoby i v budoucnosti. Jinak řečeno, zaznamenané charakteristiky asociujeme neboli spojujeme do výsledného celku. Vysouzený dojem v sobě obsahuje jen tyto zaznamenané rysy osoby, naše závěry neobsahují žádné nezaznamenané vlastnosti jedince.

Konstruktivní teorie

Jak již bylo řečeno, tato teorie předpokládá, že v procesu formování dojmu „jdeme za“ zaznamenané charakteristiky. Usuzujeme totiž na existenci dalších, námi sice neregistrovaných, ale dle nás souvisejících vlastností druhé osoby. Z dílčích informací konstruujeme výsledný psychický obraz, který je tvořen psychickými vlastnostmi druhé osoby. Postupujeme cestou sylogismů neboli logických závěrů, které vysuzujeme ze zaznamenaných

projevů a zaregistrovaných vlastností. Zdrojem konstruktivních vysouzení je představa, z jakých psychických vlastností je osobnost člověka tvořena. Tato představa celku se nazývá **implicitní teorie osobnosti**, z pohledu psychologů se jedná o laickou teorii osobnosti, touto disponují všichni lidé. Součástí této představy je rovněž předpoklad, které vlastnosti v celku osobnostní struktury spolu souvisí, které se vyskytují společně. Implicitní teorie osobnosti rovněž zahrnuje předpoklad, výskyt kterých vlastností se naopak vylučuje.

Pozoruji pak druhou osobu, z pozorovatelného chování vysoudím určitou vlastnost, označím ji jako vlastnost A. Jestliže je přítomna vlastnost A, pak implicitně (nevysloveně) předpokládám, že je u jedince přítomna i související vlastnost B (může se jednat i o vlastnosti), kterou jsem sice v chování jedince nezaznamenal, ale která se podle mých představ uspořádaných vlastností osobnosti vyskytuje současně. Souběžně usuzuji, že pokud je přítomna vlastnost A, pak není přítomna vlastnost C (může se jednat i o vlastnosti). Na základě zaregistrování několika charakteristik týkajících se druhé osoby mohu dospět ke komplexnímu obrazu celé osobnosti.

Dokážete výše uvedené demonstrovat na konkrétním příkladu?

Otázkou opět zůstává, zda představa jedince o uspořádání vlastností v celku odpovídá skutečnosti. Jediný chybný sylogismus výrazným způsobem naruší vysouzený dojem.

Konjunktivní teorie

Snaží se o spojení závěrů předchozích dvou teorií. Její příznivci předpokládají, že v některých případech postupujeme cestou asociativní, v jiných cestou konstruktivní. Dále předpokládají, že dojem vytvořený cestou asociace je přesnější než dojem vytvořený konstruktivním postupem. O druhých lidech si utváříme dojem na základě několika na sebe navazujících kroků, kdy nemusíme v některých situacích projít všemi sledovanými kroky. Bude záležet na tom, zda si vytváříme dojem o osobě, která je pro nás sociálně významná, určujícím rovněž bude skutečnost, zda se osoba bude v budoucnu v souladu s vysouzeným dojmem chovat. Při posuzování druhé osoby můžeme projít těmito kroky:

- při střetnutí s druhou osobou proběhne počáteční kategorizace (posuzovatel zaregistruje jisté charakteristiky, z nich pak vysuzuje další vlastnosti, konstruuje výsledný dojem),
- jestliže je osoba v minimální míře pro posuzovatele důležitá, zaměří pozornost na získání dalších informací s cílem ověřit správnost vytvořené konstrukce,

- jestliže je to možné, potvrzuje takovými informacemi posuzovatel počáteční kategorizaci (konstrukci), setrvává u svého dojmu,
- jestliže dojem nemůže potvrdit (kategorizace je v rozporu s charakteristikami, které osoba následně vykazuje), následuje etapa rekategorizace, kdy jsou využity nové charakteristiky, objeví se tendence nahradit původní dojem vzniklý cestou konstrukce dojmem novým, opět majícím podobu konstrukce, který však bude mít lepší predikční hodnotu,
- jestliže je proces rekategorizace opět neúspěšný (další informace jsou v rozporu s nově vytvořeným konstruktem), percipient využívá plně individualizovaný postup založený na integraci jednotlivých získaných informací, jinými slovy vydává se cestou asociativní.

Determinanty percepce

Nyní pojednám o faktorech, které výrazným způsobem ovlivňují proces personální kognice každého z nás. Při posuzování druhých je třeba uvedené skutečnosti brát v úvahu, tím se zabrání výrazné distorzi (zkreslení) výsledného dojmu o druhé osobě.

- Halo efekt.** Upozorňuji předem, že halo efekt není efektem prvního dojmu. Některé charakteristiky jsou pro pozorovatele důležité bez ohledu na pořadí prezentace. Halo efekt může být vybudován na první charakteristice, kterou u druhé osoby zaznamenáme (zde halo efekt je současně efektem prvního dojmu). Stejně tak může být vytvořen z charakteristiky, kterou zaregistrujeme po ročním pravidelném setkávání s jedincem. Základním stavebním kamenem halo efektu jsou z pohledu posuzovatele **centrální vlastnosti osobnosti**. Takovou centrální kategorií může být vztah posuzované osoby k dětem, k jisté politické straně, názor na životní styl a podobně. Závěry mající povahu halo efektu jsou často velmi rigidní, lidé nejsou ochotni je korigovat zkušeností, naopak je zde sklon utvrdit se v nich. Někdy tento efekt mohou vyvolat ty pozorované rysy, s nimiž nemá subjekt zkušenosti, jsou pro něho nové nebo nedovede k nim přemoci svůj odpor. V prostředí skupiny odpovídá halo efektu jev označovaný jako **statusová generalizace**. V podstatě týž vzorek chování může vyvolat příznivější dojem o osobě s vyšší pozicí ve srovnání s osobou, která stojí statusově níže.
- Efekt primárnosti.** Vlastnosti vnímané jako první ovlivní celkový dojem o člověku, stanou se vztahovým rámcem, v němž je sledovaná osoba dále pozorována. První informace vytvářejí kontext, pomocí kterého interpretujeme další rysy, máme pak tendenci odmítnout ty informace o druhém, které jsou v rozporu s naším viděním jeho osoby. Další informace pak mohou být zpracované v kontextu prvního dojmu nebo dokonce mohou být ignorované.

- c) **Princip recentnosti.** Nové informace však mohou mít větší účinek na tvoření dojmů než ostatní, zejména v případech, kdy jsou informace o jedinci prezentovány v delším časovém období.

V USA existují porotní soudy. Bylo zjištěno, že vystoupí-li v jeden den žalobce i obhájce, porota má sklon přiklonit se spíše k žalobci, který vede řeč v pořadí první - zde působí efekt primárnosti. Jestliže však díky časovému programu procesu vystoupí žalobce v jeden den a až druhý vystupuje se svou řečí obhájce, porota má sklon připojit se k obhájci - zde se uplatňuje právě princip recentnosti.

- d) **Efekt Polyanin.** Název je odvozen od románové postavy: Polyana byla sirotkem. Snažila se všechny situace (i pro ni negativní) interpretovat v pozitivním smyslu. Lidé obecně mají tendenci hodnotit jiné lidi spíše příznivě než nepříznivě, což je výsledek přirozeného hédonismu, jinými slovy: dělá nám dobře, že jsme k ostatním hodní.
- e) **Efekt shovívavosti.** Tento efekt je považován za sociální nebo kulturní proměnnou. Stejně tak jako u výše uvedeného efektu máme spíše tendenci ke kladnému než k zápornému hodnocení druhých. Záměrem k tomuto pozitivnímu hodnocení je však vědomí recipacity: jaké ocenění dám, takové též někdy v budoucnosti dostanu.
- f) **Stereotypy.** Jedná se o krajní podoby konstruktivních postupů vedoucí k výsledným dojmům. Jde o tendence klasifikovat různé lidi podle určité, snadno a rychle identifikovatelné charakteristiky. Těmito charakteristikami může být např. pohlaví, rasa, věk, náboženství či zaměstnání. Jedná se o soubor zafixovaných rigidních názorů na lidi a skupiny. Dané názory přijímáme od druhých v procesu socializace, bývají často zkratkovité a tudíž i mylné. Své individuální zkušenosti s reprezentanty těchto skupin považujeme za potvrzení a někdy i za morální ospravedlnění přijatého stereotypu.

Skupinové stereotypy se dělí na heterostereotypy, tj. představy o vlastní skupině, a heterostereotypy, tj. názory na skupiny, do nichž nepatříme. V rámci vytváření dojmů na základě stereotypů můžeme sledovat jevy zvané jako princip asimilace a kontrast.

*Asimilace spočívá v tom, že když před námi kupříkladu stojí Rom a my jej máme posuzovat (při nedostatku bližších informací), máme tendenci zveličovat jeho případnou kriminální minulost. Jestliže se však setkáme se s Romem, který absolvoval střední nebo vysokou školu, pak budeme mít sklon přeceňovat jeho inteligenci, projevil se u nás **princip kontrastu**.*

g) **Efekt rozptýlení.** Informace podaná současně s jinou i nesouvisející informací má na formování dojmu slabší vliv než informace podaná samostatně.

Jestliže nám někdo o druhém člověku referuje jako o rodinném typu, družném, veselém a někdy i prchlivém, tak si o něm utvoříme zcela jiný dojem, než kdyby nám byly tyto informace podávány v delším časovém intervalu a izolovaně.

h) **Nápadnost v chování a fyzická nápadnost.** Negativní nebo extrémní chování poutá více pozornost a má tudíž větší vliv na formování výsledného dojmu. Uvedené se rovněž týká nápadností ve vzhledu.

4.3 Interpersonální kognice

Analýza oddělených percepčních procesů obvykle nebere v úvahu fakt mezilidské interakce. Reciproční neboli zpětnovazebné procesy regulují další podobu probíhající interakce.

Byly organizovány telefonní rozhovory mezi smíšenými páry. Mužům byly předloženy fotografie jejich protějšků. Bylo následně zjišťováno, která byly reakce žen ovlivněny dojmem, které o nich měli muži. Jestliže muž dostal fotografii atraktivní ženy, byla žena v následujícím hovoru vnímána nezávislými posuzovateli jako společenštější, vřelejší, otevřenější, než když fotografie ukazovala neatraktivní ženu (Hayesová, s. 81).

Vnímaný jedinec si v nějakém rozsahu uvědomuje obecné vlastnosti i specifické rysy vnímané osoby a je mu celkem jasné, že on sám je rovněž objektem percepce. Pozorovatel si uvědomuje, že pozorovaná osoba z jeho pozorovatelného jednání také vysuzuje jednotlivé jeho charakteristiky a tímto způsobem působí na něj, na pozorovatele. **Dochází k vzájemné kognici,** lidé se vůči sobě navzájem chovají v podstatě podle toho, jaký obraz si o sobě učinili, ať již v daný okamžik nebo v dřívějších dobách. Jinými slovy do interakce vstupuje souběžně dojem vnímající a vnímané osoby.

Interpersonální kognice je budována nejen na vztazích mezi osobami nacházejícími se v interakci, ale také na jejich vazbách k druhým lidem. Jedinci nacházející se ve vzájemných kontaktech si tedy utvářejí své dojmy o druhé osobě:

- na základě vlastního pozorování,
- dále zohledňují, jak je vidí posuzovaná osoba,

- v úvahu též berou, jak druzí lidé posuzují sledovanou osobu.

Proces sociální kognice je tak velmi komplexním procesem, který je obtížné v celé své celistvosti sledovat.

Většina výzkumů z této oblasti se soustřeďuje na studování dopadu zastávané míry moci, závislosti, kompetence, averze a náklonnosti na průběh a výslednou podobu interpersonální kognice.

V nerovných vztazích moci bývá pro osoby s nízkou mocí důležité, aby pokud možno přesně odhadly chování jedinců, jimž jsou podřízeny. Jsou pravděpodobně citlivější k doplňujícím informacím, ať již přicházejí z nových zdrojů, nebo je poskytuje diferencovanější pohled na chování nadřízeného (mocnějšího). Subjekty s nízkou mírou moci mohou své percepce zaměřit na exprese, které ukazují, v jaké náladě se nachází jedinec s vysokou mocí, a mohou usuzovat, jak se jeho vnitřní stav promítne do otevřeného chování. Naproti tomu předpovědi osob s vysokou mocí nemusí být tak zaostřené na projevy emocí nebo jiných osobnostních dimenzí u podřízených jedinců. V předpovědi chování níže stojících osob nadřízení více vychází z předpokladu, že se budou chovat na základě formálně zaujatých sociálních rolí. Osoby s vysokou mírou moci budou mít proto tendenci percipovat osoby s nízkou mocí jen v hrubých rysech a nebudou nijak intenzivně pociťovat nutnost shromažďovat dalších doplňující a tím i zpřesňující informace.

Ve vztazích závislosti se v procesech interpersonálního kognice může objevit strategie u níže stojících osob, kterou lze nazvat jako "vlichocení se do přízně". Níže stojící osoba promyšleně aranžuje své chování tak, aby kognitivní závěry a jednání osoby výše stojící osoby vyzněly v její prospěch. Lidé jsou většinou tak uzpůsobeni, že rádi slyší slova uznání a obdivu. Existují pak jedinci, u nichž je tato potřeba nezřízeně vystupňována a bývá zpravidla tím silnější, čím nepatrnější je základ pro její reálné uspokojení. Tyto osoby potom přímo překypují ochotou uvěřit kdejakému vlichocení. Toho využijí níže stojící jedinci, kteří lichotkami manipulují výše stojící osobou ve svůj prospěch. Takové jednání vyžaduje zpravidla určité maskující taktiky, které spočívají v tom, že lichotník střídavě souhlasí a nesouhlasí s vlivnou osobou, přičemž souhlas a nesouhlas obměňuje tak, aby jí v důležitých záležitostech vyhověl. Nesouhlas v podřadných záležitostech vede k odstranění možného podezření, že výše stojící osoba nechává sebou manipulovat.

Důležitou vlastností, která poutá pozornost vzájemně se percipujících osob, je **míra jejich kompetence**. Za určitých podmínek bude jedinec druhou osobu vnímat jednoznačně jako více kompetentní. Stane se tak tehdy, jestliže jejich názory nebo postoje budou vykazovat obsahovou afinitu (podobnost), budou se však lišit extrémností svého pojetí a formulace.

Jedinci s extrémní pozicí bude přiřknuta při názorové podobnosti nebo shodě větší kompetence, ale extrémní pozice při názorovém rozporu je naopak spojována s nižší kompetencí.

Některé studie uvádějí, že jedinci rozlišují mnohem jemněji mezi osobami, k nimž zaujímají vztahy averze a hostility. Výzkumy zaměřené na vztahy manželů zjistily, že partneři, mezi nimiž kladné vztahy již zanikly, se navzájem vnímají mnohem komplexněji než je tomu u partnerů, mezi nimiž jsou pozitivní citové vazby nadále velmi intenzivní. K vysvětlení těchto nálezů se vztahuje hypotéza vigilance, stavu bdělosti. **Vigilance** je termín pro registraci nepříliš nápadných projevů, které se objevují v nepravidelných a často delších časových intervalech. Díky vigilanci zaměřené na osoby, které nemáme příliš rádi a které vnímáme jako potencionální hrozbu, získáváme o těchto osobách větší množství informací. Častěji a zevrubněji se pak zabýváme jejich postoji, intencemi a city, a ve shodě s touto kognitivní diferenciací plánujeme vlastní defenzivně zaměřené techniky.

Interpersonální přitažlivosti je rovněž v těchto souvislostech věnována značná pozornost. Výzkumy přitažlivosti a oblíbenosti identifikovaly řadu faktorů, které ovlivňují vzájemné reakce lidí na sebe navzájem.

Vášim úkolem je na základě doporučené literatury podat přehled faktorů určujících, proč jsou nám někteří jedinci sympatičtí a jiní zase nesympatičtí.

5 Atribuční procesy

V tomto oddíle pojednávám o způsobech, kterými si lidé vysvětlují osobní i neosobní jevy, které pozorují nebo které je přímo zasahují. Lidé takto postupují jako „naivní vědci“. Tyto způsoby vysvětlování chodu reality se nazývají **atribuční procesy** (schémata). V této kapitole je vysvětleno, proč k daným vysvětlením někdy až překotně dospíváme, a proč u nich setrváváme, přestože nevystihují skutečné příčiny posuzovaných jevů. Na závěr bude podán přehled existujících teorií, které se snaží tvorbu zmíněných atribučních schémat popsat.

Nejenom na jednání jedince, ale na jakoukoli situaci lze nahlížet jako na jev, který je **kauzálně podmíněn**. Například můj spolupracovník mi odmítl půjčit jistý finanční obnos nebo můj vůz dostal na silnici smyk a měl jsem drobnou nehodu. V reakci na proběhlé mám pak potřebu vysvětlit, proč k tomu došlo, co zmíněná jednání spolupracovníka nebo nehodu mého vozidla způsobilo. Pozorované jednání člověka nebo jakákoli situace jsou pak vykládány jako jistý důsledek (reakce - R), kdy předpokládáme, že tento důsledek má svou příčinu (stimul - S). Takovou reakcí může být např. impulzivní jednání člověka, situací pak např. znečištěné prostranství, kdy obvykle předpokládáme, že se tyto reakce neodehrály nahodile, přisuzujeme jim jistou příčinu. Ptáme se, jaké stimuly vyvolaly danou reakci, snažíme se odhalit následující schéma: **S → R**. Postupujeme od výsledků (to je ta reakce, to jsou ty důsledky) ke stanovování jednotlivých příčin.

Atribučními procesy rozumíme ty kognitivní (poznávací) a afektivní (emocionální) postupy jedince, kterými jedinec směřuje ke stanovení a odhalení příčin jedincem zaznamenaných důsledků.

Zde bych chtěl důrazně upozornit, že studium atribučních procesů nepodává návod ke stanovování objektivních (reálných, skutečných) příčin dějů projevujících se v sociálním poli. Jsou-li v sociální psychologii studovány atribuční procesy, děje se tak s cílem nastínit, která v běžném životě dospíváme k odhalování jednotlivých příčin obklopujících dějů. V reálném životě mnohdy dospíváme ke stanovování nepravých (falešných) příčin, které nejsou oněmi reálnými stimuly jednotlivých reakcí. Dospíváme k jednotlivých atribučním závěrům,

přestože k jejich vyvození máme mnohdy úplný nedostatek relevantních (významných, rozhodujících) informací. Děje se tak s cílem uspokojit jednak naši potřebu bezpečí, touto cestou též přisuzujeme zodpovědnost druhým lidem za jednotlivé zaznamenané výsledky.

a) dopad stanovování kauzální atribuce na uspokojování potřeb bezpečí

K uspokojení potřeb bezpečí cestou stanovení atribuce dochází následovně. Nacházení jednotlivých příčin nám totiž umožňuje nahlížet na svět, který nás obklopuje, jako na prostor, který je smysluplný, stabilní, ve svých projevech předvídatelný a z pohledu jedince i kontrolovatelný. Člověk získá dojem, že do něj může ze své pozice zasahovat. S ohledem na vidění světa se každý z nás nachází na jistém kontinuu, kdy jedním krajním bodem tohoto kontinua je absolutní důvěra ve smysluplnost, stálost, předvídatelnost a kontrolovatelnost světa, druhým je absolutní nedůvěra. **Antonovski** nachází souvislost mezi postavením na této škále a fyzickým a psychickým zdravím jedince. Čím více mi bude svět připadat jako nepředvídatelný, tím více budu náchylným k nemocem a dalším potížím¹. Opět se vracíme k tvrzení, že vystupujeme vůči světu nikoli z pozic, jaký tento reálně vypadá, ale jak jej my vidíme, jaké významy mu přikládáme, jak jej interpretujeme. Jednotlivé, ať již skutečné nebo domnělé kauzální souvislosti stanovujeme s cílem učinit naše prostředí pro nás v našich závěrech bezpečným. Dospěji-li k závěru, že znám příčiny jednotlivých dějů, které registruji, dospívám též k přesvědčení, že je touto svou znalostí dokáži v budoucnu předvídat a tedy i kontrolovat. Jinými slovy dospívám k závěru, že mě tyto jevy nepřekvapí a tudíž ani neohrozí. Jedná se zřejmě o vyústění potřeby explorační, kterou můžeme pozorovat i na zvířecí úrovni. **Explorační** je tendence k poznání, seznámení se s prostředím, které je pro mě neznámé. Poznávat mohu jak prostředí fyzického, tak i sociálního.

V minulosti, když ještě existovala na světě místa neprobádaná, tvůrci map do těchto oblastí zakreslovali lvy, čímž chtěli upozornit na potenciální nebezpečí. Chtěli říci, zde je možno počítat s nejhrošším. Stejně tak i my jsme motivováni k odhalování ještě nepoznaných „teritorií“ tím, že se seznamujeme s neznámými lidmi, tím, že se snažíme odhalit šéfovy psychické vlastnosti, snažíme se odhalit vlastnosti svého partnera, abychom mu mohli udělat radost nebo jej naopak

¹ podle Křivohlavý, Jaro. Nezdolnost v pojetí SOC. Československá psychologie, 34, 1990, č. 6, s. 513 – 517.

i rozzlobit. Pokoušíme se odhalit princip, který by vysvětloval, jak jednotlivé jevy živého a neživého světa fungují.

b) dopad stanovování kauzální atribuce na přisuzování zodpovědnosti

Výše jsem již zmínil příklad situace znečištěného prostranství. Příčinou znečištění mohou být z mého pohledu kupříkladu přírodní vlivy, silný vítr převrhl popelnice a rozmetal jednotlivé odpadky po okolí. Za příčinu však mohu brát i člověka, když dospějí k závěru, že skupina výrostků při návratu z pohostinství v povznesené náladě zpřevrhala popelnice a rozházela odpadky.

V prvním případě budu hovořit o **situační atribuci**, příčinu spatřuji v prostředí. Ve druhém pak o **atribuci personální**, příčinou jsou jisté dispozice člověka. Stanovím-li atribuci situační (která však nebude mít personální podklad, kdy tvrdím, že v tomto ročním období se objevuje často silný vítr, který převrhává popelnice, a že z toho důvodu byl pan Jiří z pozice své funkce domovníka pověřen úklidem popelnic do přístěnku), pak druhé jedince samozřejmě nevolám k odpovědnosti za tyto výsledky. Dojdu-li však ke stanovení personální atribuce, tedy určím, že situaci způsobil jedinec, pak je tento jedinec zodpovědný za daný výsledek, ať již je tento hodnocen negativně nebo pozitivně.

Je zřejmé, že jeden výsledek můžeme vysvětlit personální i situační atribucí souběžně, což se odrazí v procesu přisouzení zodpovědnosti.

Uveďte situaci, kdy jste byli hnáni k zodpovědnosti za jistý výsledek, ač příčina výsledku netkvěla ve vás ale v situaci. A naopak, situaci, kdy jste nebyli za výsledek odpovědní, ač jste jej zjevně vyvolali. V obou případech se nemusí jednat jen o výsledky, které byly okolím shledány jako negativní, ale též i pozitivní.

*Extrémním případem přisuzování personálních atribucí je hrdina Hoffmannovy povídky, který se jmenuje **Zachýsek zvaný Ruměnka**. Nad tím se slitují nadpřirozené bytostmi a přisoudí mu zvláštní schopnost (lépe řečeno dar), jelikož je to hošík nehezky až odpudivý. Vybaví jej zvláštním darem: jeho sociálním okolím jsou mu totiž připisovány četné pozitivní výsledky (je*

považován za jejich příčinu) a tím se mu dostává odměn, tyto výsledky však ve zmíněné povídce vždy vykonali druzí lidé.

Jak již bylo naznačeno, jestliže už dospějeme k personální atribuci, pak přisuzujeme individuu i zodpovědnost za tento výsledek. Proces přisouzení zodpovědnosti může v různé míře zohlednit též charakteristiky situace. Dá se říci, že kvalitnější odhad míry zodpovědnosti bere v úvahu nejenom faktory personální, ale též situační. **Heider** stanovil pět úrovní přisuzování zodpovědnosti, ve všech případech je vycházeno z personální atribuce, je však v různé míře brán v potaz i vliv prostředí, ve kterém k danému jevu došlo:

a) Jedinec je považován za zodpovědného za výsledek, který je mu připsán, a to bez ohledu na to, zda jej mohl nebo nemohl způsobit. Je brán za příčinu na základě spoluvýskytu s jistým výsledkem.

Něco právě činím a očekávané výsledky se nedostavují, míra mé frustrace stoupá. Činím další v pořadí již desátý pokus, v tuto chvíli někdo vchází do místnosti, kde se tak děje, pojednáté se pokus nezdaří a já za příčinu nezdaru označím nově příchozího. Je zřejmé, že tento není příčinou onoho nezdaru, nicméně je za ni označen.

b) Jedinec je skutečnou příčinou výsledku. Je brán za zodpovědného i tehdy, když nemohl předvídat důsledky svého jednání, kdy pravděpodobnost výskytu takových důsledků se vymyká běžné pravděpodobnosti.

Mám schůzku s druhou osobou, tato se neúměrně zpozdí, vysvětluje své zpoždění havárií na trase, kterou nemohl předvídat. Já danou skutečnost nezohledním a kontruji, že havárii mohl předvídat a tím, že ty se přece v dnešní době stávají.

c) Jedinec je danou příčinou výsledku a je brán za zodpovědného, když mohl předvídat výsledky svého jednání. Výsledek takového jednání není raritou, ale vyskytující se skutečností. Do této kategorie zodpovědnosti je též řazena právní odpovědnost.

Kolega přijíždí v pondělí dopoledne pozdě na schůzku s tím, že byl velký provoz, že v sobotu mu vždy stačí půl hodiny na cestu na smluvené místo, dnes mu to však zabralo více než hodinu.

- d) Jedinec je danou příčinou, je však brán za zodpovědného jen v situacích, které svým jednáním zamýšlel dosáhnout. Je brán za zodpovědného jen za zamýšlené činy. Zralé (dospělé) přisuzování zodpovědnosti se v běžném životě děje podle tohoto a předchozího principu (body c a d). Někdy se neúspěšně dožadujeme právě posouzení podle principu uváděného v bodě d, zatímco druhá strana nás posuzuje podle principu z bodu c.

My se bráníme, že jsme to nechtěli udělat, že to rozhodně nebylo naším záměrem, druhá strana říká, že jsme měli být více pozorní nebo jsme si vše měli důkladněji promyslet.

- e) Jedinec je považován za zodpovědného méně než na předchozích rovinách, pokud byl k danému chování dotlačen charakteristikami situace, jednal z provokace nebo donucení. Do této kategorie řadíme jednání označované jako nutná obrana, v běžném životě se jedná o situace, kdy volíme jednu ze dvou špatných alternativ, kdy situace nemá pozitivní východiska.

Z výše uvedeného je patrné, že v rámci atribučních procesů by mohly a také částečně i jsou probírány otázky týkající se procesů formování dojmu o druhé osobě, kdy z výsledků jednání usuzujeme na stimuly takového jednání, vysuzujeme jednotlivé psychické vlastnosti. Část níže uvedené teorie korespondujících inferencí má tento charakter.

Nyní podám přehled existujících teorií, které se snaží zachytit, kterak dospíváme k dílčím atribučním schémátům. Zmíním se o teorii korespondujících inferencí, o kovariační teorii a o atribučních tendencích (Výrost, Slaměník, s. 115 –121). V případě výkladu týkajícího se atribučních tendencí upozorňuji, že se zde nejedná o jednu ucelenou teorii, spíše jde o několik dílčích zjištění, která se týkají stanovení výsledné podoby atribučních procesů.

Teorie korespondujících inferencí

Z předchozí kapitoly víme, že pojem **inference** lze chápat ve smyslu kognitivního (převážně rozumového) vysouzení psychických charakteristik z pozorovatelné chování. Daný termín se týkal principu formování psychického dojmu o druhé osobě, tentokrát půjde o vysouzení příčin chování, těmi jsou opět psychické charakteristiky (duševní vlastnosti) vysouzené z pozorovatelného jednání druhé osoby. Proces formování dojmu lze tedy chápat jako zvláštní případ atribučních procesů.

Autory této teorie jsou **Jones a Davis**. **Vysouzení** je dle nich **korespondující**, jestliže dispozice přisouzená aktérovi koresponduje (je ve vzájemném souladu, shoduje se, odpovídá) s chováním, od kterého je tato dispozice vysouzená. Pokusme se za tímto možná příliš abstraktním vymezením vidět konkrétní případ.

Požádám svého spolupracovníka o laskavost, poprosím ho, aby mi půjčil peníze. Tento mi požadovaný obnos půjčí (to je chování, ze kterého já budu vysuzovat psychické dispozice spolupracovníka). Mohu dospět ke korespondujícím inferencím, ale též nemusím. V případě vyvození korespondujících inferencí postupuji od výsledků chování k vnitřním dispozicím mého spolupracovníka. Jestliže na základě jeho chování dospěji k závěru, že je štědrý, pak mu přisoudím korespondující dispozici. Výsledek mé úvahy je, že můj spolupracovník je štědrý, tento závěr má povahu personální atribuce. Ještě než dospěji k tomuto závěru uvažuji, jestli můj spolupracovník je schopen záměrně vyvolat tento výsledek (musí mít logicky možnost volby, nemírím na něj nabitou pistolí, může se rozhodnout zda půjčí nebo nepůjčí) a současně předpokládám, že musí vědět dopředu o výsledku svého chování (může se stát, že je tento ve stavu silné akutní intoxikace libovolnou psychoaktivní látkou, v důsledku čehož jsou jeho rozpoznávací a ovládací vlastnosti silně sníženy, když tohoto jeho stavu zneužiji a on mi vyjde vstříc, tak nebudu činit závěry o jeho dlouhodobých dispozicích).

Autoři této teorie upozorňují, že ne vždy musím nutně dospět ke korespondující inferenci. Jestliže **inference není odpovídající**, tedy shodná, pak atribuci přisoudím prostředí, ve kterém se chování odehrává, jinými slovy dospěji k situační atribuci.

Může nastat situace, kdy mi kolega ty peníze půjčí, ale já shledám, že tak nejednal díky tomu, že je štědrý. Kupříkladu vím, že se tak dříve nechoval, a zohledním charakter situace, ve které k jeho chování došlo. Jeho chování začnu vysvětlovat podmínkami situace. Třeba si vzpomněl,

že na posledním pracovním večírku si z něj ostatní dlouhou dobu tropili žerty v souvislosti s jeho skrblictvím, byl opakovaně přirovnáván k Harpagonovi. Možná též například usoudím, že se snaží předvést před nějakou sociálně významnou osobou, která je situací aktuálně nebo potenciálně přítomna.

Důležitou na těchto mých závěrech je skutečnost, že jedno a totéž chování mohu vysvětlovat pomocí dispozic jedince, ale též charakterem situace. **Jones s Davisem** v této souvislosti řeší otázku, kdy dáváme přednost personálním atribucím a kdy naopak situačním.

Důležitou roli v procesu přisuzování atribucí sehraje, jestli **pozorované chování** osoby shledám jako **sociálně žádoucí nebo sociální nežádoucí**. V případě, že zaznamenám sociálně žádoucí chování u jedince, pak mám sklon chování vysvětlovat spíše charakteristikami situace, usuzuji, že se tak chová v souladu se svou sociální rolí, v souladu s existujícími sociálními normami. Jestliže však usoudím, že jeho chování je sociálně nežádoucí, překračuje existující normy chování, pak usoudím, že se tak děje díky jeho vnitřním dispozicím, uvažuji, že došlo k vyšnutí z role, že pozorované chování vypovídá o jeho vnitřních dispozicích. Dalšími faktory podmiňujícími příklon člověka ke stanovování spíše personálních atribucí je **hédonická relevance** a **personalismus**, v obou případech výsledky jednání zasahují mou osobu. V případě hédonické relevance není důsledkem výběrově zasažena jen má osoba, ale důsledek se dotýká mé osoby jako jedné z mnoha. Jak bylo řečeno, budu pak spíše situaci vykládat pomocí personální atribuce. O personalismu hovoříme tehdy, jestliže výsledky zasáhly specificky pouze mou osobu, můj sklon k vytvoření personální atribuce ještě zesílí.

Pan Adolf pracuje na jednom pracovišti v rámci velkého průmyslového podniku, kde jsou zaměstnancům distribuovány tak jako obvykle plošně čtvrtletní odměny, které se liší jen ve své výši. Z udílení odměn však bude vyňato pracoviště pana Adolfa - v tomto případě půjde o hédonickou relevanci, on stejně jako i jeho spolupracovníci z pracoviště v tomto kroku budou s velkou pravděpodobností spatřovat záměr nějaké výše stojící osoby. Může též nastat situace, kdy odměnu nedostane pouze pak Adolf. Hádejte, kde on bude hledat příčinu této ukrutné nespravedlnosti?

Kovariční teorie

Autorem této teorie je **Kelley**. Ten konstatuje, že člověk při poznávání vnitřního i vnějšího světa postupuje jako „laický vědec“. V různých situacích totiž zjišťuje, které faktory jsou přítomny, když se jisté výsledky vyskytují, a které jsou přítomny, když se naopak tyto výsledky nevyskytují. Jestliže je faktor přítomný v obou situacích (výsledek se jednou vyskytuje, podruhé nevyskytuje), pak nemůže být příčinou daného výsledku. Jestliže je však faktor přítomen v situaci, kdy se výsledek vyskytne, a nepřítomen, když se nevyskytne, pozorovatel usoudí, že daný faktor je onou příčinou výsledku. Pokud daný požadavek splňuje více faktorů současně (vyskytují se, jestliže se výsledky dostaví, a nevyskytují, když se nedostaví), pak je za příčinu zpravidla vybrán ten faktor, který byl zaznamenán jako první možná příčina jednání.

Za výsledek lze považovat jakékoli chování, kupříkladu chování přednášejícího. Následující příklad je imaginární, všechny osoby jakož i charakter situace je zcela smyšlený. Jeden z posluchačů zaznamenal, že chování přednášejícího je ve svých projevech nekonzistentní (nestálé). Přednášející je jednou veselý, komunikativní, vstřícný, podruhé naopak podrážděný, dominantní až arogantní. Náš pozorovatel se rozhodne, že odhalí příčiny jeho chování. Začne podle výše řečeného registrovat, které faktory (kupříkladu jací posluchači) jsou přítomny, když přednášející jedná podrážděně, a které faktory jsou nepřítomny, když je tento naopak vyrovnaným. Po několika pozorování dospěje k závěru, že je-li přednášce mezi posluchači přítomen pan Josef, pak vyučující má sklony k hostilitě (k nepřátelským postojům vůči druhým), je-li pan Josef nepřítomen, pak přednášející je komunikativní a vstřícný. Pozorovatel tedy dospěje k závěru, že přítomnost spolužáka pana Josefa je onou příčinou proměnlivého chování přednášejícího.

Opět je patrné, že daný závěr může být i správný, může však být i chybný, proměnlivé učitelovo chování může být determinováno jinými faktory (jeho emoční labilita, horko v místnosti, rodinné problémy, zdravotní potíže a podobně). Jestliže však pozorovatel dospěje ke svému závěru, pak má sklon u něho setrvat, přestože se v čase mohou nově vyskytnout jeho závěrům odporující souvislosti.

Kelley se dále ptá, ve kterých případech posuzovatel jednání příčinu přisoudí osobám a ve kterých situacím. Stěžejními se pro posuzovatele v procesu vysouzení možných příčin stanou následující kategorie: distinktivnost, konsensus a konzistence.

Distinktivnost - jedná se o specifičnost chování. Chová se daným způsobem pozorovaná osoba v různých situacích nebo jen v situaci jediné, ptám se, zda se tak chová jenom k jedinému člověku nebo k více lidem současně. Hovoří se pak vysoké nebo nízké distinktivnosti. Aplikace výše řečeného na konkrétním příkladu může mít následující podobu.

Posuzujeme chování pana Františka. Pan František přišel pozdě na schůzku s panem Přemyslem. Pan Přemysl je příjemcem tohoto chování. Otázka pak zní: přišel pan František pozdě na schůzku i s jinými lidmi? Jestliže ano, pak jeho chování, týkající se jeho pozdních příchodů, má nízkou distinktivnost (není specifické vůči jedné osobě). Jestliže však dospějí k závěru, že se tak zachoval pouze k panu Přemyslovi, půjde o vysokou míru distinktivnosti jeho chování (je velice specifické).

Konsensus - bylo zaznamenáno jisté chování u pozorované osoby ve směru k příjemci tohoto chování. Ptám se pak, zda i jiní lidé se takto vůči příjemci chování podobným způsobem zachovali. Jestliže se vůči příjemci chování takto zachovala pouze námi pozorovaná osoba, pak hovoříme o nízkém konsensu, jestliže se vůči ní takto chovají i jiní lidé, hovoříme pak o vysokém konsensu. Rozvinu tedy výše řečenou situaci.

Pan František přišel pozdě na schůzku s panem Přemyslem. Otázkou je, zda se vůči panu Přemyslovi podobně chovají i jiní lidé. Jestliže ano a i jiní lidé chodí k panu Přemyslovi na schůzku pozdě, pak půjde o vysoký konsensus, jestliže tomu tak není, pak půjde o nízký konsensus jednání pana Františka.

Konzistence – jedná se o stálost chování pozorované osoby vůči příjemci sledovaného chování. Jestliže se pozorovaná osoba vůči příjemci chování tak chová opakovaně, pak hovoříme o vysoké konzistenci, jestliže jen epizodicky, pak hovoříme o nízké konzistenci. Opět nabízím ilustrativní příklad na konkrétní situaci.

Pan František přišel pozdě na schůzku s panem Přemyslem. Jestliže pan František opakovaně chodí pozdě na schůzku s panem Přemyslem, pak se jedná o vysokou míru konzistence jeho chování, jestliže se tak stalo jen jednou nebo výjimečně, bude se jednat o malou konzistenci.

A právě sledováním výše zmíněných kategorií a jejich vzájemnou kombinací dospívá pozorovatel chování k vysouzení příčin takového jednání. Můžeme modelově sledovat interakci (proces vzájemného reagování) dvou jedinců, osoby A a osoby B, která má pozorovatelný průběh. Na základě našeho pozorování můžeme dospět ke třem možným závěrům. Příčina i podoba chování jedinců v interakci může být přisouzena osobě A a nebo osobě B nebo za příčinu budeme považovat charakteristiky situace. V prvních dvou případech stanovujeme personální atribuci, v posledním případě atribuci situační. Dále na příkladu ukáži, jak se tomu děje.

Pozorujeme interakci, která probíhá mezi Přemyslem a Adolfem. Přemysl zvýšil na Adolfa hlas, dalo by se říci, že na něj křičí. Při vysuzování příčin budeme zohledňovat zmíněné kategorie, kterými jsou distinktivnost, konsensus a konzistence. Mohou nastat tři situace:

- a) Přemysl zvýšil v naší přítomnosti na Adolfa hlas. Přemysl se tak zachoval pouze vůči Adolfovi (vysoká distinktivnost), i jiní lidé zvyšují hlas na Adolfa (vysoký konsensus), Přemysl opakovaně na Adolfa křičí (vysoká konzistence). V těchto případech budeme za příčinu chování považovat Adolfa. Dospějeme k závěru, že daný typ chování svým jednáním iniciuje Adolf. Příčina dle nás spočívá v příjemci chování.
- b) Přemysl zvýšil v naší přítomnosti na Adolfa hlas. Přemysl se tak zachoval nejen vůči Přemyslovi, ale též i směrem k druhým lidem (nízká distinktivnost). Druzí lidé se tak vůči Adolfovi nechovají (nízký konsensus), Přemysl na Adolfa křičí opakovaně (vysoká konzistence), příčinu chování budeme hledat v osobě Přemysla. Příčina dle nás spočívá v původci jednání.
- c) Přemysl zvýšil v naší přítomnosti na Adolfa hlas. Přemysl se tak zachoval jen vůči Adolfovi (vysoká distinktivnost), ostatní lidé takovým způsobem s Adolfem nejednají (nízký konsensus), Přemysl se tak vůči Adolfovi zachoval jedinkrát nebo jen epizodicky (nízká konzistence). Příčina jednání pak dle nás spočívá v charakteristikách situace, dojdeme ke stanovení situační atribuce.

Atribuční tendence

Jak již bylo předesláno, nejedná se o jednotnou ucelenou teorii, spíše jde o několik dílčích zjištění, která se týkají utváření atribučních závěrů. Jinými slovy se jedná o sklony pozorovatele jednání v procesech přisuzování atribuce. Lze též hovořit o dílčích determinantách ovlivňujících výslednou podobu atribučních procesů.

a) **Percepční fokus.** Percepčním fokusem se rozumí **zaměřenost vnímání**. Byla vytvořena následující situace. Osoba A měla vykonávat sérii na sebe navazujících úkolů, budeme ji nazývat aktérem, osoba B měla osobu A pozorovat a snažit se o vysouzení příčin jednání osoby A (má sledovat kvalitativní i kvantitativní ukazatele průběhu činnosti a odhalit příčiny těchto ukazatelů). Souběžně však byla i osoba A požádána, aby vysvětlila průběh svého jednání. Osoba A příčiny jednání hledala spíše v charakteristikách situace (dospívala k situačním atribucím), naproti tomu osoba B spíše v dispozicích osoby A (personální atribuce). Zjištěné tendence jsou vysvětlovány právě zaměřeností vnímání sledovaných osob (jedince, který činnost přímo vykonával, jakož i posuzovatele jeho jednání). Ve vědomí aktéra se odráží právě situace, ve které se jeho chování odehrává, proto v něm hledá příčiny svého jednání, ve vědomí pozorovatele se odráží vjem aktéra, kterému pak přisuzuje příčiny jeho jednání.

V psychosociálních výcvicích se často užívá technika hraní rolí. Daná technika je příkladem přímého sociálního učení. Prostřednictvím ní se totiž učíme výkonu jednotlivých sociálních rolí. Například jedna osoba v rámci takového tréninku hraje klienta, druhá poradce, jsou modelově naznačeny podmínky, za kterých se jejich interakce odehrává. Ostatní přítomní jsou požádáni, aby do průběhu interakce nijak nezasahovali. Mají interakci mezi klientem a poradcem jen pozorovat a následně mají průběh jednání zhodnotit, mají tak vlastně dospět k odhalení atribučních závěrů, jak která strana pozitivně nebo negativně ovlivnila průběh interakce. Pozorovatelé pak dospívají v souladu s výše uvedeným spíše k personálním atribucím, hráči rolí pak k atribucím situačním. Uvedené zjištění platí zejména tehdy, když se herec ztvárňující poradce dopustí zjevné chyby. Chyba je pak tímto poradcem vysvětlována právě charakteristikami situace, odmítá si připustit své pochybení. V těchto případech se osvědčilo využívání videozáznamu, který umožňuje změnu percepčního fokusu. Poradce pak má sebe a své jednání ve svém percepčním poli, s mnohem menším odporem pak přijímá fakt, že on sám mohl svými vnitřními dispozicemi přispět ke koliznímu jednání.

- b) **Míra zastoupené empatie u posuzovatele (pozorovatele) jednání.** Empatie je schopností vcítit se do prožitku druhé osoby, jedná se o schopnost vidět svět očima druhé osoby, díky svému vcítění mu tak dokážeme snáze pomoci. On nám díky tomu více věří, je nastaven vyslechnout a řídit se našimi doporučeními. Tato schopnost je v populaci zastoupena nerovnoměrně, míru zastoupení můžeme pozorovat na pomyslné škále. Jedním krajním bodem by byla maximální míra empatie, druhým by pak byla maximální míra **punitivnosti** (nepřátelského postoje k druhým lidem). Zmíněná škála je dvoucestná, má i nulovou středovou hodnotu. Zde se nachází jedinec, který není ani jednostranně empatický ani punitivní, nachází se někde mezi těmito póly. Každý z nás má pak místo na zmíněné škále. Někdo se blíží spíše k jednotlivým krajním bodům, jiný spíše střední hodnotě.

Jestliže jedince můžeme označit spíše za empatického, pak tento při posuzování neúspěšného jednání druhých tyto zbavuje zodpovědnosti za jejich jednání, má sklon vysvětlovat jejich pochybení spíše charakteristikami situace než jeho psychickými dispozicemi. Punitivní jedinci naopak v případech selhání druhých osob dávají v procesu vysvětlení jednotlivých příčin přednost atribucím personálním, ženou druhé k zodpovědnosti za činy, které nemohli vyvolat.

- c) **Rigidnost vysouzených závěrů.** Jestliže již jednou dospějeme k vysouzení příčin jednání, máme sklon se těchto vysouzení přidržovat i v budoucnosti, přestávají být pro nás hypotézami a bereme je za samozřejmost. Uvedených závěrů se pak přidržujeme, přestože získáme nové informace, které popírají oprávněnost prvně stanovených atribučních závěrů. Tyto rozporné informace popíráme, v lepším případě je „jen“ bagatelizujeme

Která z dříve uvedených determinant formování dojmu o druhé osobě má povahu atribučního závěru a souběžně má sklon k udržení stanovených závěrů bez ohledu na nové skutečnosti?

- d) **Dopad sympatií eventuelně antipatií** na výslednou podobu vysouzených závěrů o druhé osobě. Je zřejmé, že výsledek atribučních procesů bude determinován povahou vzájemných vazeb mezi aktérem jednání a jeho posuzovatelem. Jednání nám blízké osoby bude vysvětlováno jinými příčinami než jednání osoby nám nesympatické. Pro proces

vysuzování příčin pak budou platit shodné závěry, jak tomu bylo v případě b). Osoby sympatické spíše zbavujeme zodpovědnosti za jejich nezdary a přisuzujeme jim zásluhy za skutečnosti, které nevyvolali, u osob nesympatických je tomu právě naopak.

- e) **Základní atribuční chyba.** Jedná se o sklon hledat příčiny důsledků spíše v druhých osobách, kdy jsou opomíjeny vyvolávající charakteristiky situace. Dokonce se prokázalo, že u jedinců pocházejících z indické populace byla tato tendence výrazně oslabena, jimi byly daleko více zohledňovány též charakteristiky situace (Hayesová, s.39).
- f) **Egocentrická tendence.** Máme sklon úspěch připisovat sobě samému, zatímco neúspěch charakteristikám situace. Snažíme si totiž udržet eventuelně též zvýšit vlastní sebeúctu. Události, které nás zasahují, pak posuzujeme v této optice - je pak zřejmé, že kognitivní mapa (zobrazení) vnitřního i vnějšího světa je díky uvedenému subjektivně zkreslena. Nemůžeme svět vidět v jeho objektivní podobě, vždy se dopouštíme jisté míry zkreslení.
- g) **Orientace na jedinou příčinu.** Přestože jednání má obvykle několik vyvolávajících příčin, my se v procesu jejich nalézání zaměřujeme na příčinu jedinou. Další příčiny buďto ignorujeme, nebo jejich reálný vliv bagatelizujeme. Vysvětlujeme tak pozorované skutečnosti značně schematicky a tedy i zjednodušeně. Daný přístup nám napomáhá jednoznačnější orientaci v realitě, což se děje na úkor komplexnosti našeho poznání.
- h) **Tendence k nápadnosti.** V rámci skupiny připisujeme větší zodpovědnost těm jedincům, kteří se určitým způsobem odlišují od ostatních členů. Sledovaný sklon se zesiluje v situacích, kdy posuzujeme jednání druhých nám neznámých nebo ne příliš známých osob, v situacích, kdy nejsme seznámeni se skutečným stavem věcí a při vyhodnocování z našeho pohledu ne příliš důležitých věcí.

Krátce se též můj výklad dotkne tematiky **mentálních reprezentací našeho světa**, které mají povahu komplexních atribučních schémat. Jedná se o laický výklad chodu okolní světa. Jedná se o laické teorie, které svému nositeli říkají, jaký je svět a jak vlastně funguje, uvedená zjištění pak uplatňujeme v běžném životě, ovlivňují naše vnímání, naše interpretace skutečnosti, řídíme se jimi. Část mentální reprezentace individua je povahy individuální, jedná se o výsledek jeho individuální zkušenosti. Část mentální reprezentace je však nabyta v sociálním kontaktu, má povahu sociální zkušenosti, je sdílena společně s jinými sociálními seskupeními. Někdy těmito seskupeními mohou být velké sociální skupiny, jindy skupiny malé.

6 Postoje

Nyní se budeme zabývat postupy, kterými lidé přisuzují významy jednotlivým objektům svého životního prostoru. Pokusím se vymezit pojem postoj, odliším jej na teoretické i praktické rovině od souvisejících kategorií jako je hodnota, motiv a duševní vlastnost. Naznačím podobu vnitřní struktury postoje, přehled jeho základních znaků (charakteristik), všimnu si funkcí (úloh) a druhů postojů. V krátkosti pak pojednám o možnostech měnit postoje, jakož i o zvláštním druhu postojů, kterými jsou předsudky.

Tematice postojů je v sociální psychologii již tradičně věnována značná pozornost. Ve vývoji této disciplíny existovala dokonce období, kdy studium postojů bylo považováno za dominantní předmět jejího zájmu. Pak bylo konstatováno, že sociální psychologie je věda studující postoje. Dá se říci, že vliv postojů na prožívání a především chování člověka byl a někdy ještě i je (obdobně jako je tomu i u motivace) v psychologii přeceňován, znalost postojové struktury bývá totiž stále v některých ohledech považována za dostatečnou k přesné predikci budoucího jednání člověka. Kupříkladu výsledky výzkumů veřejného mínění jsou brány div ne za přesné modelování budoucí reality, testování těchto předpovědí však ukazuje, že zjištěná data mají jen omezenou predikční schopnost. V psychologii i v sociologii se do současnosti setkáváme s jistou nejednotností v chápání pojmu postoj, nedaří se nám přesně odlišit pojem postoj od pojmů souvisejících, jako je motivace (motivační procesy), hodnoty a psychické vlastnosti.

Z uvedených pojmů má postoj nejtěsnější vztah k hodnotám, ke každé hodnotě totiž zaujímáme příslušný postoj (hodnotou rozumíme individuem přisouzenou váhu určitému objektu, tato váha je funkcí užitečnosti nebo neužitečnosti objektu pro daného jedince). **Postoje i hodnoty** vznikají v průběhu uspokojování jednotlivých potřeb, tedy v průběhu motivačních procesů - jsou odrazem naší zkušenosti s životním prostorem. Z uvedeného důvodu je v některých případech obtížným vůbec motivy přesně odlišit od postojů. Motiv (potřeby) jsou vnitřními silami, které jestliže jsou neuspokojeny, stávají se psychickými příčinami vzniku snahových duševních jevů – budí motivační nebo dokonce volní aktivity. Neuspokojení potřeb se odráží v prožitku jedince v podobě napětí, nepohody.

Každý **motivační proces** směřuje k jistým cílům, je tedy **cílově směřován**. Motivační proces má tak:

- složku vnitřní, tou jsou potřeby, které jsou uspořádány do relativně stálé motivační struktury a
- složku vnější, což jsou cíle, které jsou v motivačních procesech sledovány.

Jednotlivé **cíle určují směr motivačního úsilí**, sledovaný cíl musí mít pro jedince anticipační gratifikační hodnotu. Jinak řečeno, cíle musí mít možnost uspokojit vzniklý nerovnovážený stav (neuspokojenou potřebu) a tím i zmírnit nebo dokonce odstranit napětí vzniklé díky neuspokojeným potřebám. Ke většině cílů, které sledujeme v motivačních procesech, máme zaujaty odpovídající **postoje** (máme s nimi jistou zkušenost). Postoje zpravidla zaujímáme vůči objektům vnějšího světa. ^{pozn.} Jak bude řečeno dále, postoj je hodnotícím vztahem vůči objektům vnějšího světa. S ohledem na výše řečené mohu rovněž konstatovat, že postoj je hodnotícím vztahem jedince vůči cílům, které jsou sledovány v průběhu motivační činnosti.

My získáváme zkušenost o povaze cílů, které jsou v průběhu motivačních procesů sledovány, naše minulé zkušenost vede k přisouzení odpovídající váhy sledovanému cíli (objektu) a tím i k vytvoření postoje. Získáváme představu, které objekty vnějšího (ale i vnitřního) světa jsou pro hladký průběh motivačních procesů přínosné, které naopak tyto procesy brzdí a které jsou vůči průběhu těchto procesů neutrální. Neutrálně hodnotíme ty objekty, které neusnadňují ani nebrzdí průběh našich motivačních procesů, kdy tuto zkušenost máme vytvořenu již z minula. Můžeme rovněž zaujímat neutrální postoje vůči objektům, s nimiž nemáme zatím vytvořenu žádnou zkušenost, nevíme, v jaké relaci je objekt k uspokojování jednotlivých potřeb. K postojům a hodnotám tak dospíváme cestou pokusu a omylu, můžeme je však nabývat i v průběhu interakce s druhými lidmi, přijímáme zkušenost s těmito objekty od druhých lidí. Jinými slovy **postoje a hodnoty** jsou výsledkem jedincovy individuální a sociální zkušenosti. Jelikož postoje a hodnoty vznikají teprve v průběhu motivačních procesů, jsou svou povahou **v ontogenetickém vývoji získané**, nemůže hovořit o vrozených postojích nebo hodnotách.

Jak již bylo řečeno, v psychologii osobnosti lze hodnotu chápat jako výsledek procesu, ve kterém individuum přisuzuje odpovídající váhy objektům svého světa, zvýznamňuje tímto způsobem související realitu. Hodnota je čistě subjektivní kategorie, neexistuje nezávisle na jedinci nebo na skupině, která váhu přisoudí, jinými slovy hodnota nemá objektivní povahu.

^{pozn.} Upozorňuji však, že existují i postoje k vlastní osobě. Dá se říci, že takovým centrálním postojem je vlastní sebepojetí. Tento postoj je vztahovým rámcem, podle kterého budu jiným objektům přisuzovat rozličné váhy. Je měřítkem, podle kterého zvýznamňuji okolní svět.

Uvedené tvrzení lze pozorovat napříč jednotlivými kulturami, kdy jedinému objektu je v jedné kultuře přisuzována značná pozitivní váha, zatímco v druhé kultuře značná negativní váha. Například alkoholu přisuzujeme poměrně vysokou váhu pro jeho integrativní společenskou funkci, v islámské kultuře je též substanci přisouzena váha přímo opačná. Rovněž v rámci individuálního vývoje nebo v rámci vývoje společnosti může dojít k redefinici přisouzených vah, kdy jisté významné objekty svou hodnotu ztrácejí a objekty, kterým je původně přisouzena negativní nebo neutrální váha, se stávají objekty s vysokou pozitivní vahou.

Dokážete uvedenou obecnou genezi hodnot demonstrovat na konkrétních příkladech? Uvědomte se situaci, kdy jedinec v rámci individuálního vývoje přehodnotil svůj hodnotový systém, a pak situaci, kdy společnost přestala sledovat objekt z důvodu, že přestal být onou pozitivní hodnotou.

Postoje vystupují v průběhu interakce mezi jedincem a objektem, kterému je tímto jedincem přisouzena váha. Daná interakce má podobu hodnotícího vztahu a právě projevem tohoto hodnotícího vztahu je postoj. **Postoj je tedy projevou charakteristikou interakce mezi jedincem a jeho hodnotou.** Na jednotlivé hodnoty pak usuzujeme se zaujatých postojů jedince. Jestliže odhalujeme hodnoty, poznáváme též postoje a naopak.

Při **vymezení pojmu postoj** jsem vyšel z klasického chápání studovaného termínu, ke které dospěli **Thomas a Znaniecki** ve své práci **Polský sedlák v Evropě a Americe**. Tito autoři vymezují postoj jako procesy individuálního vědomí, kdy tyto procesy mají determinující vliv na aktuální i možné budoucí reakce osoby vzhledem k sociálnímu okolí. Postoj je vždy spojen se vztahem k nějaké hodnotě. Postoj je vztahem jedince k hodnotě. **Thomas a Znaniecki** ve své práci hovořili o vědomém vztahu jedince k hodnotě. Je však patrné, že si nutně nemusíme uvědomovat všechny zaujaté hodnotící vztahy, některé nám zůstanou ukryty (nedokážeme je jasně zvědomit) s tím, že si přesto zachovávají svůj determinující vliv na naše aktuální a budoucí reakce.

V předchozím vymezení lze některé termíny považovat za klíčové. Otázkou je, jak máme chápat **konstatování o determinujícím vlivu na naše reakce vzhledem k sociálnímu okolí**. Těmito reakcemi budeme rozumět prožívání a upozorňuji, že pouze v některých případech i chování jedince. Jinak řečeno, postoj bude ovlivňovat podobu prožitku vznikajícího z hodnotícího vztahu vůči objektu postoje, v některých případech bude ovlivňovat i podobu

navazujícího chování. Otázkám vlivu postojů na konkrétní chování se budu více věnovat dále, v oddíle pojednávajícím o jednotlivých vnitřních složkách postoje.

Dále je nutno odlišit pojem postoj od pojmu **psychická vlastnost**. Zjednodušeně řečeno: postoj je pohotovostí (dispozicí) reagovat vůči jednotlivým objektům. Opakuji, že dispozicí reagovat rozumím sklon k jistému typu prožívání a někdy i chování vůči objektům postoje. Tato dispozice specifickým způsobem reagovat se přísně váže na objekt postoje. Psychická vlastnost je rovněž dispozicí k prožívání a chování, tato dispozice k reagování je však v jisté míře obecná, to znamená nezávislá na povaze situace, nezávislá na cílech (objektech), které jsou psychickou aktivitou sledovány. V psychologii osobnosti bylo řečeno, že psychická vlastnost musí souběžně splnit tři atributy (základní požadavky, aby mohla vůbec být za duševní vlastnost považována). Těmito atributy jsou stálost projevu psychické vlastnosti, její přiměřené zastoupení v populaci a jistá míra obecnosti.

Pokud se tedy setkáme s typickým sklonem k prožívání a chování u jedince, který bude navázán na specifickou situaci, na sledování specifického cíle, kdy se daný sklon k reagování nebude mimo tuto situaci objevovat, pak se jedná spíše o projev zaujatého postoje než existující psychické vlastnosti.

Uznávám, že se v těchto místech stal text značně abstraktním. Pokusím se tedy výše řečené demonstrovat na učebnicovém příkladu. V parku na lavičce sedí žena, před sebou má kočárek se spícím dítětem a čte si. Najednou se dítě probudí a začne plakat. Pláč dítěte má pro matku signální funkci, spustí u matky komplexní duševní aktivitu. Nejprve zřejmě dojde ke vzniku emoční odezvy u matky, objeví se u ní prožitek nepohody (emoční odezva, mající hodnotící úlohu), souběžně je rozumovou cestou identifikována příčina této nepohody (pláč dítěte) a následně dojde ke vzniku snahového duševního děje, který může ústit ve vzniklé jednání matky. S ohledem na skutečnost, že vztah mezi matkou a dítětem je v prvním roce života velmi těsný, dojde zřejmě k narušení matčiny potřeby bezpečí (je aktivován motiv). Narušení dosavadního stavu rovnováhy se tak může stát příčinou vzniku navazujícího jednání u matky. Pláč dítěte však v některých případech nemusí ústit v aktivitu matky, existuje totiž i případ, kdy matka zůstává ve stavu rovnováhy, pláč se nestane onou příčinou změny prožívání a chování. Pokud však dochází k aktivaci motivačního procesu, tento dalšímu jednání dodává energii. Motivační proces směřuje k dítěti, k navození klidného stavu u dítěte. Konkrétní podoba jednání však bude dána postojem matky k dítěti, dále souborem existujících psychických vlastností, které má

matka k dispozici, jakož i subjektivním smyslem situace pro matku. Jestliže dítě je pro matku tou nejvyšší hodnotou, zaujímá vůči dítěti velmi pozitivní postoj, matka začne ihned vůči dítěti jednat s cílem dítě utišit a navodit u něj ten nejpříjemnější stav. Matka však může vůči dítěti zaujímat pouze mírně pozitivní, neutrální nebo dokonce negativní postoj - křik pak matka může brát pro sebe za více či méně obtěžující, což bude jinak determinovat její další chování. Vlastní jednání matky vůči dítěti budou dále určovat psychické vlastnosti zastoupené v osobnostní struktuře matky. Dá se usuzovat, že dojde k zapojení celé řady duševních vlastností, které je obtížné sledovat. Takovou vlastností může být například emoční labilita matky. Jak křik dítěte budí aktivitu, postoj určuje konkrétní přístup k dítěti, emoční labilita způsobí, že matka je ve své péči nervózní, možná impulzivní, možná úzkostlivá. Další takovou vlastností jsou nabyté dovednosti matky týkající se péče o malé děti, jinou vlastností, která může sytit chování matky vůči dítěti je její vřelost vůči druhým lidem a zde vůči dítěti a tak bych mohl pokračovat. Subjektivním významem situace pak rozumíme subjektivní smysl, který matka situaci přisuzuje. Vnímá situaci v její kontinuitě, situace má pro matku svou minulost, současnost i budoucnost. Matka je postavena před nutnost svobodné volby svého vlastního jednání, matka anticipuje další dopady svého jednání, tyto nutně musí zohledňovat. Lidské prožívání a chování nemůžeme přesně postihnout, pokud nezohledníme i situaci, ve které má nebo bude probíhat. Vidíme, že v našem příkladu postoj sehrál sice výraznou, ale svým způsobem pouze intervenující úlohu (byl jednou z determinantů jednání matky). Chtěl jsem na uvedeném příkladu demonstrovat fakt, že pouhá znalost postoje nám neumožní jednoznačně predikovat jednání matky vůči svému dítěti v budoucnosti.

Můžete uvést příklad imaginární situace, kdy jedna matka vůči dítěti zaujímá negativní postoj (hostilní) a přesto o dítě navenek vzorně pečuje, a druhá matka, která má vůči dítěti pozitivní postoj, péči však aktuálně nebo i v delším časovém intervalu zanedbává nebo dokonce dítě svým jednáním ohrožuje?

Stále však nedokážeme odpovědět na otázku, v jakých případech zaujatý postoj ovlivňuje nejen naše prožívání, ale i naše chování. S ohledem na výše uvedený příklad interakce mezi matkou a dítětem nebudu vůbec uvažovat o tom, že by postoj mohl mít jednoznačně direktivní roli na akci (samotný postoj nemůže budít a jednoznačně určovat podobu vlastního jednání jedince). **Přestává se hovořit o přímém vztahu mezi postojem a chováním.** Na základě výzkumů se

přichází k závěru, že lidé vykazují velmi malou konzistenci chování během specifických situací a že zjištěné postoje nemohou bezesbýtku předvídat specifické chování (srov. Berkowitz, L. *Advances in experimental social psychology. Social psychology advances again*. Vol. 20. San Diego, rok vydání neuveden). Budu tedy uvažovat pouze o intervenující roli postoje.

Jednoznačná odpověď na otázku, ve kterých případech postoj ovlivňuje (intervenuje) jednání a ve kterých nikoli, se stále ještě hledá. Jistou možností je pokusit se daný problém vyřešit **rozborem vnitřní struktury postoje**. Každý postoj totiž může nabývat až tři vnitřních složek:

- kognitivní,
- afektivní a
- konativní.

V psychologii pak existují dva koncepty:

- trojsložkové pojetí postoje a
- dvousložkové pojetí postoje.

Trojsložkové pojetí postoje dospívá k závěru, že postoj obsahuje všechny výše zmíněné složky a **pojetí dvousložkové** tvrdí, že postoje v sobě zahrnují pouze složku kognitivní a afektivní. Tyto dva přístupy vůči sobě stojí v opozici. Než dospějeme ke slíbenému řešení, tak vysvětlím, jak se mezi sebou liší zmíněné vnitřní složky postoje.

Složka kognitivní vychází z názorů a znalostí jedince o objektu postoje. Názory zde obsažené mají povahu pozitivního nebo negativního rozumového hodnocení. **Afektivní složka** se týká emočního prožitku, který je vyvolán daným vztahem k objektu postoje, ten se pohybuje v dimenzi libý - nelibý. **Konativní neboli behaviorální složka** je tendencí nebo pohotovostí chovat se určitým způsobem vůči objektu, ke kterému je zaujat daný postoj.

A jak můžeme záhadu týkající se vlivu postoje na chování rozřešit? Můžeme vyjít z toho, že trojsložkové a dvousložkové pojetí postoje není nutné chápat jako navzájem si odporující. Lze uvažovat, že některé postoje budou tvořeny třemi složkami, u jiných budou zastoupeny pouze dvě složky. Vliv na chování pak budou mít spíše trojsložkové postoje, protože na chování má determinující vliv postoj, ve kterém je zastoupena právě konativní složka. Existují tudíž postoje, u kterých konativní složka zastoupena nebude, nebo její zastoupení bude velmi nevýrazné, pak tedy dané chování nebude postojem iniciováno. Znamená to tedy, že teprve

reálná situace prokáže zastoupení nebo nezastoupení behaviorální složky, čímž je však opět narušen předpoklad prediktivní funkce postojů pro konkrétní chování.

Dokážete obsah posledního odstavce ilustrovat praktickými příklady? Uveďte alespoň dva.

Vylučuje se tedy výše uvedeným tvrzením prediktivní funkce postojů? Proved'te kritickou diskusi.

Je patrné, že jednotlivé složky postoje se navzájem prostupují a tím i ovlivňují. Jejich konkrétní podoba a interakce se projeví ve výsledných charakteristikách (znacích) každého postoje. Lze rozlišit následující znaky postojů:

- a) **MÍRA EXTRÉMNOTI** - každý postoj se nachází na jisté škále, může nabývat různě intenzivních podob. Příkladem je postoj k jisté osobě, vůči které se náš hodnotící vztah může pohybovat na škále od silné sympatie přes sympatii, neutrální vztah, k antipatii až k silné antipatii. V případě extrémnosti se jedná o mezní podobu námi zaujatých postojů. Naše postoje se totiž mohou pohybovat od podob neutrálních k podobám výrazně extrémním. Extrémní postoje pak budou výrazně sytit naše prožívání a budou mít větší sklon vyvolávat akci vůči předmětu postoje.
- b) **MULTIPLEXITA** – jedná se o složitost daného postoje, můžeme zaujímat velmi jednoduché postoje, které jsou založeny na jediné informaci, stejně i postoje velmi složité, vycházející z řady poznatků. Jednoduché postoje jsou poměrně stabilní, hrozí však, že v případě změny takového postoje jedinec zaujme přesně opačný postoj, může dojít k přesmyku. Komplexní postoje více odolávají takovým skokovým změnám, variují spíše v míře své intenzity.
- c) **INTERKONEXE** – je vztah mezi jednotlivými postoji. Postoje mohou být uspořádány do postojových trsů, jejichž vztah může být různě těsný. Čím je však těsnější, tím více odolávají postojové trsy případným změnám.

Zaujímám kupříkladu vztah k různým náboženským společenstvím. Pokud mezi jednotlivými postoji existuje těsný vztah, není mezi nimi výrazný postoj, pak daný trs bude odolávat změnám. Není-li těsný, pak je nestabilní, čímž jsou potenciálně nestabilní též dílčí postoje, tvořící zmíněný trs. Dané bude dále rozvedeno níže v případě rozboru konsonance.

- d) **KONZISTENCE** – soudržnost neboli vzájemná podpora vnitřních složek postoje. Postoj pak může být konzistentní nebo nekonzistentní. U konzistentního postoje je dosaženo souladu mezi zastoupenými složkami, u nekonzistentního nikoli. Konzistentní postoje se vyznačují větší stabilitou (více odolávají změnám), predikční schopnost dalšího prožívání a chování vysouzená z konzistentního postoje je větší. Kupříkladu afektivní složka svou hodnotící funkcí může podporovat složku kognitivní, ale může být s ní rovněž v rozporu. Stejný vztah může mít též ke konativní složce, tedy v souladu s ním mít stenizující vliv na naše chování, nebo pokud je s ní v rozporu, bude mít vliv spíše astenizující.
- e) **KONSONANCE** – se bude týkat souladu nebo nesouladu mezi zaujatými postoji, kdy konsonance eventuelně **DISONANCE** se bude týkat především kognitivních složek postojů. Pokud se vyskytne nesoulad nebo jsou dokonce jednotlivé postoje vůči sobě v konfliktním vztahu, pak se daná skutečnost projeví u jedince vznikem tenze. Míra tenze bude určena skutečností, do jaké míry se daný konflikt jedince bezprostředně dotýká. Pokud ho výrazně zasahuje, pak tento jedinec s velkou pravděpodobností změní některý z konfliktních postojů nebo k postojům nově přiřadí postoj další, který by stávající napětí odstranil, případně zmírnil (Hayesová, s. 102-103).

Příkladem kognitivní disonance může být stav, kdy mám velmi dobrého a důvěrného přítele, ke kterému přirozeně zaujímám velmi příznivý, intenzivní a konzistentní postoj. Tento však začne přátelit s jinou osobou, ke které já mám naopak velmi negativní vztah. Míra nepohody pramenící s nesouladu mezi existujícími postoji bude o to větší, o co více můj přítel s druhou osobou bude trávit společného času, kdy jejich interakce bude ovlivňovat interakce mezi mnou a přítelem. Jestliže se budou setkávat jen epizodicky, kognitivní disonance u mne bude jen mírná. Pokud se však bude jejich vzájemný vztah rozvíjet, pak jsem tlačěn v souladu s výše řečeným buďto ke změnám existujících postojů nebo k jejich doplnění. Případná změna se může projevit změnou mého postoje k mému příteli nebo k oné druhé osobě, doplnění postoje se pak může projevit například tak, že určitým pro mě uspokojivým způsobem vysvětluji jejich případné setkávání. Mohu k jejich interakcím zaujmout vztah, že mé akceptování daného stavu je výrazem mé tolerance k podobným případům.

Postoje sehrávají v životě člověka důležité úkoly, životní existenci každého z nás bezesporu usnadňují. Následně pojednán o funkci (úloze) ekonomické, obrany ega a funkci vedoucí k sociálnímu přizpůsobení. Rozbor následujících funkcí nám naznačí, proč jsou mnohé postoje natolik stabilní a odolávají tak úspěšně změnám.

Ekonomická funkce postojů – daná funkce vychází z jedincovy individuální nebo sociální zkušenosti s objekty vnitřního nebo vnějšího světa. Tím, že jednotlivým objektům přisuzujeme odpovídající váhy a tím k nim zaujímáme postoje, činíme náš svět srozumitelným a předvídatelným. Nemusíme jeho objekty opětovně poznávat a hodnotit. Naše orientace je pak rychlá, můžeme adaptivně reagovat na požadavky našeho prostředí. Jsme okamžitě informováni o bezpečných, ale i nebezpečných místech našeho světa.

Funkce obrany ega – zaujímáme takové postoje, které jsou v souladu s naším sebepojetím. Jak již bylo řečeno, sebepojetí má povahu centrálního postoje, vůči kterému poměřujeme ostatní postoje. Tyto ostatní postoje by neměly být v rozporu se sebepojetím, jinak by u nás vznikl prožitek tenze, jehož vzniku se utvářením shodných postojů bráníme.

Osoba má výrazný strach z odmítnutí druhými jedinci, případné odmítnutí by totiž mohlo narušit její sebeobraz jako schopné bytosti. Takový jedinec pak může zaujmout negativní vztah například k instituci manželství: jestliže zaujme tento postoj, brání sebe sama před případnými pokusy navazovat vztahy s osobami opačného pohlaví. Jiným příkladem je situace, kdy student nastoupí na studijní obor, který si vysnil. Z nejrůznějších důvodů se mu však studium příliš nedaří, musí jej dokonce ukončit. Samozřejmě se bude bránit dospět k závěru, že se tak stalo vinou jeho malého zájmu o studium, nesystematičnosti práce nebo díky jeho (ne)schopnostem. Postupně proto zaujme postoj ke zvolenému oboru, který bude opačný, než byl jeho postoj ke stejnému objektu před studiem. Nejspíše začne tvrdit, že studium nenaplnilo jeho očekávání, že bylo příliš odtrženo od života, že vyučující nebyli příliš kvalitní a podobně.

Funkce sociálního přizpůsobení – zaujímání stejných postojů v rámci sociální skupiny zvyšuje její kohezi (soudržnost). Děje se tak cestou sociálního srovnávání, kdy zaujímáním podobných postojů se individuum se skupinou identifikuje, bere ji za podobnou, postoje skupiny přebírá za vlastní. Jestliže míra skupinové koheze klesá, pak efektivní vůdce nachází nový společný cíl, který umožní sjednotit skupinu jako takovou. Účinným se jeví například nalezení nepřítele: ten může vycházet dokonce z vlastních řad, stane se pak tzv. „obětním

beránkem“, nebo je nalezen mimo skupinu a je označen za „vnějšího nepřítele“. Vnějším nepřítelem se obvykle stávají negativní referenční skupiny (skupiny, jejichž členy se rozhodně nechceme stát).

Dokážete uvést konkrétní příklad, se kterým jste se ve svém životě setkali, kdy si skupina našla obětního beránka nebo vnějšího nepřítele?

Pokud máme některý z existujících postojů změnit, pak se takové změně spíše bráníme. Změna totiž má v souladu s výše řečeným vést ke změnám vidění našeho světa, vlastní osoby nebo vlastní skupiny. Každá změna u nás vyvolává úzkost, které se právě stabilní podobou našich postojů intenzivně bráníme. Případná **změna postojů** proto musí být pozvolná, nesmí nabývat skokové podoby, změněme pak spíše postoje periferní než postoje centrální se silnou vazbou na naše sebepojetí. Jelikož změna s sebou přináší úzkost a tedy nepohodu, nesmíme v okamžiku změny zažívat výraznější emoční nepohodu. **Příkaz nebo doporučení** ze strany druhých lidí se jako prostředek vedoucí k dosažení změn postojů u dospělého člověka jeví jako nevhodný. V těchto případech se cítí dospělý zneschopněným ze strany druhé osoby, nabývá dojmu, že je manipulován, vůči druhé straně zaujímá rezistentní vztah. Nedokáže taková doporučení přijmout. Účinnější je proto spíše **přesvědčování formou diskuse nebo sugestivní působení**, jejichž účinnost se násobí, děje-li se tak v rámci vlastní nebo pozitivně referenční sociální skupiny. Neoddiskutovatelný vliv na postojovou strukturu člověka mají **masmédiá**, a to zejména tehdy, kdy si příjemce neuvědomí jejich manipulativnost (selektivní výběr podaných informací) a jejich cílené směřování na emoční prožívání (cílem je vyvolat emoční prožitek, čímž se zvýší sugestibilita takového působení).

Dokážete znalosti shrnuté v předchozím odstavci aplikovat do svého profesního nebo i osobního života? Jak? Uveďte příklady.

Jednotlivé druhy postojů lze klasifikovat následujícím způsobem (zejména s ohledem na míru zastoupení té které vnitřní složky a částečně i na míru uvědomění si zaujatého postoje):

a) **názory** - akcentována je kognitivní složka postoje, afektivní složka postoje stojí v pozadí, konativní může a nemusí být zastoupena,

- b) **víra** - akcentována je afektivní složka postoje, kognitivní je rozvinuta, stojí však v pozadí, konativní může a nemusí být zastoupena,
- c) **předsudek** - výrazně zastoupena afektivní složka postoje, chybí kognitivní složka nebo je izolována, konativní může a nemusí být zastoupena,
- d) **mínění** - jedná se o přiznaný postoj, může, ale také nemusí se jednat o skutečný postoj, verbální vyjádření může být určeno naší sebestylizací v sociální prostoru, s druhými lidmi se totiž srovnáváme a chceme být jistým způsobem na základě tohoto srovnání vnímání,
- e) **tendence** - je zde zdůrazněno silné zastoupení konativní složky postoje, jedná se o neuvědomovaný sklon jedince k akci,
- f) **intence** – opět se jedná o zdůraznění, že v postoji je výrazně zastoupena konativní složka, tentokrát se však jedná o zvědomělý sklon k akci, tuto dispozici si jedinec uvědomuje.

Mezi jednotlivými druhy postojů byl zmíněn **předsudek**, kterému je věnováno poměrně hodně pozornosti, jelikož se mu přisuzuje značný vliv na naše prožívání a v některých ohledech též na naše chování. Jak již bylo řečeno, předsudek je iracionální povahy, vyznačuje se nepříznivým ale i příznivým cítěním vůči jednotlivcům nebo celým skupinám (viz zmíněné autostereotypy nebo heterostereotypy). Předsudky jsou v populaci tradované, předávané mezigeneračně, historické východisko toho kterého předsudku mnohdy nelze ani vystopovat. Podstatným znakem každého předsudku je, že je velmi odolný vůči změnám. Nejčastěji jsou mezi předsudky řazeny předsudky rasové a etnické. Předsudky však zaujímáme též například vůči osobám druhého pohlaví, vůči jedincům žijícím na určitém teritoriu, vůči příslušníkům jednotlivých sociálních vrstev, vůči osobám, které jsou obdařeny určitými schopnostmi, určitou fyziologií a tak bych mohl dále dlouze pokračovat.

Jak již bylo řečeno, rozlišujeme pozitivně a negativně orientované předsudky. Uveďte z každé skupiny vždy po pěti předsudcích, jejichž jste nositeli, a pokuste se odhalit zdroj těchto specifických postojů.

7 Verbální a neverbální komunikace

Tuto kapitolu uvodíme vymezením termínu **interakce** a následně si představíme **přehled dílčích podob interakčních procesů** – pojednáme o komunikaci, prosociálním jednání (vztazích pomoci), kooperaci (spolupráci) a agresivním jednání. Především, že ostatním

interakčním procesům se věnuji v následující kapitole. Dále vymežíme pojem **komunikace**, kterou rozlišíme na komunikaci verbální, neverbální a paralingvistickou. Uvedené dělení bude strukturovat další podobu textu.

Komunikace je řazena mezi základní interakční procesy, v některých případech je dokonce komunikace ztotožňována s interakcí. **Interakce** je vymežována jako proces vzájemného reagování dvou nebo i více osob (interakce = proces vzájemného činění). Podpůrným argumentem pro ztotožňování interakce a komunikace je obvykle předpoklad, že nelze ve vzájemném kontaktu nekomunikovat. Ať již sděluji jisté obsahy nebo jen zarytě mlčím, stále komunikuji. Lze však najít případy, kdy jsme sice ve vzájemném kontaktu a tedy i v interakci, ale nekomunikujeme. Bude se jednat o situace, kdy se jedinci nacházejí ve vztahu vzájemného reagování, ale aktuálně nejsou nebo nemohou být ve vzájemném kontaktu. Dokonce i o samotě jsme pod vlivem interakcí ať již minulých nebo dokonce i budoucích.

Za příklad takových okolností nám mohou posloužit běžci v závodní dráze, kdy vedoucí závodník je s ostatními běžci, kteří jsou za ním v závěsu, v interakci, ale nepřijímá od nich žádné signály. Jeho smyslové analyzátoři nejsou situačně schopni přijímat žádné signály, znaky od druhých závodníků nemůže registrovat. Jiným příkladem bude situace, kdy sedíte u zkoušky, děláte si přípravu a examinátor opustí na krátkou dobu zkušební místnost - neustále se nacházíte vůči examinátorovi ve vztahu vzájemného reagování, ten však nemá povahu vzájemné komunikace.

My budeme dané pojmy interakce a komunikace chápat odděleně. **Interakce** je obecným (společným) označením pro specifické podoby vzájemného reagování dvou nebo více osob. Těmito dílčími druhy interakce bude, jak jsme si již řekli:

- komunikace,
- prosociální jednání (vztahy pomoci),
- kooperativní jednání (spolupráce) a
- agresivní jednání.

Navíc je v současné době věnována pozornost též **jednání asertivnímu a kompetitivnímu** (soupeřivému). Uvedené pojmy jsou někdy řazeny mezi jednání agresivní, má se pak jednat o společensky akceptovatelné formy agrese. Může jim však být věnováno také zvláštní místo mezi interakčními procesy. Někdy je asertivní a kompetitivní jednání dokonce považováno za synonyma, což může být v některých ohledech značně sporné.

Asertivní jednání je vymezováno jako sebezposazující se chování, kdy nejsou narušovány zájmy ostatních osob, se kterými je jedinec v interakci.

Kompetitivní jednání je chápáno jako soutěživé jednání dvou nebo více jedinců nebo dokonce skupin, kteří se snaží dosáhnout téhož cíle.

Dokážete z těchto vymezení vysoudit, proč dané pojmy nemůžeme považovat za totožné, jako synonyma? Použijte praktických příkladů.

Vraťme se však k pojmům **interakce a komunikace**. V některých ohledech nám tyto pojmy splývají, jelikož se výše zmíněné dílčí podoby interakce vyskytují zpravidla souběžně. Dokonce efektivní fungování jedné podoby interakce nutně vyžaduje výskyt druhé. Kupříkladu se předpokládá, že efektivní komunikace musí souběžně nabývat podoby kooperace. Sociální psychologie nezkoumá všechny aspekty vztahující se k interakčním procesům, zajímá se o ty případy, kdy je v nich sledováno prožívání a chování individua nebo když se snaží postihnout sociální faktory, které tyto psychické jevy ovlivňují. Všimá si pak interakce mezi individui, mezi jedincem a sociální skupinou, v některých případech je též studována interakce mezi jedincem a davem.

Komunikace je vymezována jako proces, ve kterém jsou předávány jednotlivé znaky. Tyto znaky jsou nositeli jistých významů, takže můžeme stejně tak hovořit o procesu předávání jednotlivých významů. Komunikace může probíhat cestou přímého nebo nepřímého sociálního kontaktu.

Základní strukturu každé komunikace tvoří následující prvky:

- komunikátor,

- komunikant a
- komuniké.

Komunikátor je osoba jednotlivé znaky eventuelně významy sdělující, **komunikant** je příjemce tohoto sdělení, **komuniké** je obsahem sdělení.

Formální struktura komunikace však může být ještě více specifikována, lze ji pak rozdělit do pěti částí:

ZDROJ - VYSÍLAČ - KANÁL - PŘIJÍMAČ - PŘIJEMCE.

Od zdroje k příjemci sdělení putuje komuniké. Komunikátor je současně zdrojem předávaného významu a vysílačem daného významu. Sdělení neboli význam musí zakódovat a následně vyslat. Znaky jsou přenášeny příslušným kanálem, zachyceny přijímačem, následně dekodovány a interpretovány. **Efektivní komunikace** předpokládá, že komunikátor připisuje sdělení shodný význam jako komunikant. U každé z uvedených částí může dojít ke kolizi, která se projeví jako komunikační šum, komunikátor bude sdělení připisovat jiný význam než komunikant.

Zdroj sdělení se snaží sdělit jistou informaci. Tu zakóduje například do podoby slovních znaků, v podobě řeči informaci vyšle, ta je šířena prostorem, je přijata sluchovým smyslovým analyzátořem a interpretována, tedy dekodována. Chyba na straně komunikátora může mít tyto podoby:

- komunikátor zvolí nevhodný termín, kterému příjemce nedokáže přisoudit příslušný význam (daný termín nezná), nebo použije slovo (znak), které daný význam nevystihuje;
- komunikátor hovoří nezřetelně, potichu.

Ke zkreslení může dále dojít v průběhu přenosu kanálem, kdy je například velký hluk nebo jedinci spolu hovoří na příliš velkou vzdálenost. Komunikant zase může být nedoslýchavý nebo jen nesoustředěný, následně nemůže sdělenému přisoudit odpovídající význam nebo sdělenému připisuje díky své zkušenosti odlišný význam. Z uvedeného je patrné, že průběh komunikace je vlastně potenciálně kolizní, je vlastně třeba počítat se vznikem komunikačního šumu.

Aplikujte výše uvedené do svého profesního života a vytvořte minimálně tři praktické poučky, kde těchto poznatků využijete.

Výše uvedené komunikační schéma (ať již o třech prvcích nebo o pěti) však není jednostranné. Jestliže komunikaci považujeme za druh interakce, pak se jedná o transakci (výměnu) mezi zúčastněným stranami. Jakákoli transakce má pak povahu **zpětné vazby**. Z odpovědi komunikant odečítá, zda jeho sdělení bylo správně pochopeno a tomu pak přizpůsobuje své další, navazující komuniké. Přirozená komunikace tedy vyžaduje na sebe navazující transakce. Pokud dochází k oboustranně komplexně vyvážené komunikaci, pak komunikující zažívají z takové komunikace uspokojení. Jestliže je naopak mezi komunikujícími, co se týče množství sdělovaného, vztah výrazně asymetrický, pak pasivní strana zažívá neuspokojení.

Komunikaci lze nejrůznějšími způsoby klasifikovat.

Komunikaci dělíme s ohledem na počet zúčastněných osob na:

Intrapersonální – komunikace probíhá na úrovni vnitřní řeči. Vnitřní řeč podporuje procesy myšlení jedince.

Interpersonální – komunikace probíhá mezi dvěma nebo více osobami, komunikující spolu komunikují bezprostředně, tváří v tvář.

Skupinovou – jedná se o komunikaci mezi sociálními skupinami. Skupinu může zastupovat v tomto kontaktu libovolný jedinec, v některých ohledech je ustanoven specialista na komunikaci s druhými skupinami.

Masovou – jedná se o zvláštní typ komunikace, ve které komunikátor produkuje sdělení, které je určeno kvantitativně rozsáhlé skupině příjemců. Příkladem může být komunikace zprostředkována televizí, tiskem nebo rozhlasem. Jedná se ve své povaze o komunikaci jednostrannou od komunikátora ke komunikantu, hrozí zde nízká míra uspokojení na straně komunikanta. Existuje tedy zájem navodit proces transakce: děje se tak jednak z toho důvodu, že komunikátor se zajímá o zpětnou vazbu ze strany komunikantů a nevychází jen ze sledovanosti nebo počtu prodaných výtisků. Jindy však komunikant vytváří pouhé manipulativní zdání o reciproční komunikaci, aby u příjemců sdělení navodil stavy spokojenosti.

Komunikaci lze dále dělit na komunikaci (Nakonečný, s. 158):

- verbální,
- paralingvistickou,
- neverbální.

Verbální a paralingvistická komunikace je někdy označována jako komunikace vokální, neverbální pak nevokální. Verbální komunikace je specificky lidská, ke sdělování významů jsou užity znaky ve formě mluvené a psané řeči. Paralingvistická komunikace užívá znaků, kterými jsou svrchní tóny verbálního sdělení užitého jazyka. Samozřejmě paralingvistická komunikace verbální doprovází, dané sdělení může doplňovat, může však s ním být i přímým rozporu, tak jako se tomu děje například u ironických sděleních (Ty jsi skutečně jednička!). Z paralingvistických projevů tak odečítáme, jaké vztahy panují mezi komunikujícími, jsou rovněž indikátorem emočního prožitku zúčastněných stran. Neverbální komunikace je komunikací nevokální, z ontogenetického i fylogenetického hlediska se jedná o komunikaci původnější. Užitými znaky jsou neverbální, smyslově vnímatelné exprese. Neverbální komunikace může vystupovat samostatně (například formou v kultuře ustáleného gesta), může doprovázet verbální komunikaci, s ní může být ve shodě (doplňují ji) nebo i v rozporu (neverbálně je sdělován jiný význam než na rovině verbální komunikace).

7.1 Verbální komunikace

Jak již bylo řečeno, jedná se o komunikaci prostřednictvím mluvené nebo psané řeči. Dorozumívání pomocí řeči umožňuje jazyk, který je v dané kultuře sdílen. Verbální komunikace je specificky lidským druhem komunikace. Užitá slova zastupují jednotlivé reálné nebo abstraktní objekty, člověk se tak od těchto objektů může fyzicky odpoutat, může s nimi nejen bezprostředně nakládat, ale může tak činit i zprostředkovaně, manipulovat jimi, aniž s nimi vstupuje do bezprostředních kontaktů. **Verbální komunikace** je v převážné míře úmyslná, neúmyslnými jsou jen některé chybné úkony, které mohou v průběhu verbální komunikace vystupovat. Psychoanalýza předpokládá, že se jedná o projevy našeho nevědomí.

Každé verbální sdělení má dva aspekty: obsahový a vztahový. Funkcí obsahové stránky je předávat jednotlivé významy, vztahovou stránka určuje kontext, ve kterém verbální komunikace probíhá a který obsahovou stránku doprovází.

Verbální obsahy jsou předávány užitým jazykem. Jazyk užitý v kultuře se skládá z jednotlivých slov. Tato slova jsou nositeli dvojího významu: denotativního a konotativního:

- **denotát** lze označit jako lexikální význam, který je danému slovu přisuzován,
- v **konotátu** se odráží postoj jedince k objektu, který je znakem zastoupen.

Může pak nastat situace, kdy obě strany významu přisuzují stejný denotativní, ale odlišný konotativní význam, což může být na překážku efektivní komunikace. Probíhající komunikace tak bude u zúčastněných osob vyvolávat odlišné emoční prožitky, dochází tak k **inkongruenci** sděleného, čímž je negativně ovlivněna výsledná podoba komunikace². Kolizní je rovněž zmiňovaná skutečnost, kdy zúčastněné strany danému znaku přisuzují zcela odlišné lexikální významy.

Příčinou inkongruence v procesu verbální komunikace může být dále například:

- tangenciace (odpověď je vyhýbavá, v podstatě otázka zůstává nezodpovězena),
- časté užívání metaforických rčení, která nejsou v kultuře jednoznačně ustálena,
- užívání bezobsažných frází denního života,
- chytání za slovo (což je spíše paralingvistická charakteristika),
- časté nedokončování vět,
- náhlá změna tématu, aniž je o tom srozuměna druhá strana,
- gramatická neobratnost a podobně.

Vztahový aspekt verbálního sdělení je určen třemi roviny, které doplňují a modifikují obsahový aspekt každého sdělení. Jedná se o roviny³:

- **jazykového zprostředkování** - je určena užitým jazykem, jedná se o schopnost užití jednotlivých znaků jako nositelů významů v souladu s jejich ustáleným lexikálním chápáním;
- **sociálně interakční** - je určena mírou informovanosti zúčastněných stran o diskutovaném tématu, strana, která je v tématu zběhlejší, bude v přirozené výhodě oproti druhé straně;

² srov. Mead, G. H. Mind, Self and Society. Chicago: University of Chicago Press, 1970, s. 149-152.

³ srov. Janoušek, J. Kooperace a komunikace v mezilidských vztazích. Československá psychologie, 1974, 18, s.471-481.

- **sociálně kulturní** – je určena zastávanými sociálními pozicemi, rolemi, jakož i statusem jednotlivých stran, daná rovina určuje jejich vzájemné postavení, následně i role v komunikačním procesu.

Verbální komunikace pak bude o to více ohrožena nebezpečím vzniku inkongruence sděleného, o co více zmíněné tři roviny budou prohlubovat asymetrické postavení komunikujících stran. S rostoucí mírou vzájemné asymetrie se bude snižovat efektivita probíhající komunikace.

Dokážete s ohledem na výše uvedené intervenující roviny uvést konkrétní případy, kdy se prohlubuje asymetrické postavení jednotlivých stran, zapojených v komunikačním procesu?

Vztahová stránka každé komunikace je přirozeně určována také paralingvistickými a neverbálními projevy.

Příkladem pak může být tzv. dvojitá vazba, kdy existuje příkrý rozpor mezi obsahovou stranou sdělení a vztahovou, která je určována paralingvistickou a neverbální cestou. Uvedená vazba pak může mít negativní důsledky u výchovy dětí, které nedokáží předávaný rozpor uspokojivě interpretovat, což u nich vyvolává nejistotu a úzkost. Existuje však psychotherapeutický směr, který záměrně v hovoru užívá paradoxů, aby došlo k navození změny v myšlení, jednání, postojích a hodnotách jeho klientů.

S ohledem na cíl a charakteristiky situace, ve které komunikace probíhá, lze hovořit o jednotlivých komunikačních stylech, které - pokud jsou užívány odpovídajícím způsobem - zabraňují vzniku možných konfliktů mezi jedinci v interakci, umožňují rovněž efektivní uspokojování jedincových potřeb. **Plaňava** na výcviku týkajícím se efektivní komunikace hovořil o čtyřech takových stylech: konvenčním, konverzačním, operativním a osobním. Zdůrazňoval přitom nutnost jejich přiléhavého užívání.

a) **Konvenční styl** – užíváme v případech, kdy navazujeme kontakt, případně se snažíme hovor zdvořile udržet. Tímto způsobem kontrolujeme danou situaci, ve které se právě nacházíme.

Příkladem je pozdravení, seznamování, komunikační rituály.

b) **Konverzační styl** – týká si situací, kdy dochází k výměně názorů, postojů mezi komunikujícími. Dochází zde ke sdílení jednotlivých hodnot, potvrzujeme se v naší sounáležitosti k jistému sociálnímu společenství, dochází tak k uspokojování naší potřeby sociability (potřeba navozování a udržování mezilidského kontaktu).

Příkladem je běžný rozhovor, zábava, polemiky.

c) **Operativní styl** – komunikace zprostředkovává uspokojování subjektivně významných potřeb.

Příkladem je hovor během nákupů, v rámci poskytování služeb, hovor v práci (o práci).

d) **Osobní styl** – týká se ochrany integrity vlastního sebepojetí, Je to komunikace, která slouží k ochraně vlastního „Já“.

Příkladem jsou životně důležité rozmluvy, rozmluvy pro jedince zásadní, intimní kontakt, hádka, fyzický kontakt s druhou osobou.

7.2 Paralingvistická komunikace

Pouze část vyjadřované řeči je nositelem konkrétního obsahu. Mnoho dalších informací zůstává utajeno v paralingvistických aspektech řeči neboli svrchních tónech řeči. **Paralingvistika** se zabývá vším, co není obsaženo v gramatice, je však nesystematická, neexistuje žádná ucelená teorie paralingvistického vyjadřování. Z paralingvistických projevů lze poměrně úspěšně usuzovat na aktuální emoční prožitek komunikátora, lze též odečítat vztahové charakteristiky z hovoru zúčastněných stran.

Paralingvistické projevy lze klasifikovat do čtyř skupin:

- a) **hlasové projevy** - výška hlasu, jeho intenzita, zabarvení, skřípavost hlasu, oddechování, smích, pláč, nářek;
- b) **časové charakteristiky** - rychlost řeči, trvání projevu, rytmus, přestávky, kontinuita, k jejímuž nejčastějšímu narušení přispívá váhání, omyly, opakování, zajíkání, zakoktání;
- c) **interakční charakteristiky** - skákání do řeči, nenechání domluvit, dominance v řeči;
- d) **verbálně stylistické charakteristiky** - volba výrazů, jejich vytříbenost, pečlivost výslovnosti, zvláštnosti dialektu.

Jak můžeme vědomě ve své profesi využívat poznatků o paralingvistické komunikaci? Ilustrujte na praktických příkladech, ze kterých si můžeme odnést pozitivní i negativní ponaučení.

7.3 Neverbální komunikace

Neverbální komunikace může být definována jako komunikace nevyjádřená slovy, využívá prostředků neverbální povahy. To je ovšem negativní vymezení. Pozitivně se tyto prostředky obvykle definují spíše výčtem. Společné jednotlivým druhům neverbální komunikace je to, že ke komunikování je používáno přirozených orgánů nebo organismu jako celku. K těmto prostředkům neverbální komunikace jsou někdy též přiřazovány artefakty (umělé prostředky) jako je kosmetika, oblečení apod. My tyto prostředky však budeme spíše považovat za odvozeniny od verbální, případně masové komunikace.

Další otázkou je, jaké významy jsou neverbální komunikací sdělovány. **Neverbální význam** je názorný, smyslově vnímatelný, nikoli pojmový, abstraktní. Nejčastěji jde o výraz vlastního emocionálního stavu nebo o vyjádření vzájemných vztahů mezi osobami. V mnoha případech máme problém určitý emoční prožitek vyjádřit verbálními výrazovými prostředky, zatímco neverbálními jej vyjadřujeme bez potíží. Neverbální sdělení může být vyjádřeno bezděčně, jindy i záměrně. **Intencionalita a nezáměrnost** však mohou jedna v druhou přecházet, je obtížné určit pevné hranice. Předpokládá se však, že většina neverbálních sdělení je nezáměrná. Je to dáno díky skutečnosti, že neverbální komunikace je komunikací původnější. V hovoru se snažíme kontrolovat naše verbální projevy, neverbální, ale i paralingvistické projevy nám však často unikají, nedokážeme je všechny volní cestou uspokojivě kontrolovat.

Jestliže bylo řečeno, že neverbální komunikace je původnější ve srovnání s verbální, nebylo řečeno, že neverbální komunikace je vrozená. Pouze omezený počet neverbálních sdělení a jejich interpretací je skutečně vrozený, většinu našich neverbálních výrazů si osvojíme až v procesu socializace.

Mezi verbální a neverbální komunikací existuje těsný vztah. Neverbální chování může verbální:

- nahradit (substituce),
- zvýraznit (amplifikace),

- odporovat jí (kontradikce) nebo
- měnit její význam (modifikace).

Tok řeči může být neverbální komunikací segmentován a rytmizován.

Celkové chování partnerů může být neverbální složkou regulováno, zesilováno nebo zeslabováno.

Neverbální projevy mohou být klasifikovány do dvou základních skupin⁴:

- kontextuální - komunikačním znakem je pohyb jedinců v prostoru,
- performační – komunikačním znakem jsou pozice a pohyby těla, hlavy a rukou (včetně vzájemných doteků), obličejové exprese (výrazy) a oční kontakt.

Kontextuální projevy - někdy též označovány jako proxemika

Proxemika je výrazem očekávání vhodného odstupů mezi jedinci, se kterými vstupují do vzájemných kontaktů. Jinými slovy jde o umístění účastníků v prostoru. Jedná se zřejmě o reziduum potřeby teritoriality u člověka, jedinec si snaží udržet vlastní teritorium, svým jednáním pak reguluje, kdo do tohoto teritoria může a kdo nemůže zasahovat. **Proxemická komunikace** se uskutečňuje vizuálním kanálem. Blízkost a vzdálenost však mohou být sdělovány též akusticky, olfaktoricky a dotykem.

Můžeme rozlišit následující čtyři základní prostorová pásma:

- Intimní zóna** – jak název napovídá, do tohoto prostoru vpouštíme jen důvěrně známé jedince, vůči kterým zaujímáme intimní, pozitivní vztah. Tito jedinci pro nás nepředstavují hrozbu, nemáme potřebu jejich jednání detailně kontrolovat očním kontaktem. Horní hranice intimní zóny je 45 - 50 cm, existují zde však interindividuální a interkulturní rozdíly.
- Osobní zóna** – horní hranice tohoto pásma je do 120 cm. Na uvedenou vzdálenost vidíme druhému do obličeje, můžeme zachycovat nejdůležitější verbální i neverbální sdělení, je možno realizovat nejobvyklejší společenský úkon – podat si vzájemně ruce. Do této zóny

⁴ srov. Papica, Jan. Vybrané kapitoly ze sociální psychologie. 2. díl. Olomouc: UP, 1979, s. 283. Papica však mezi neverbální projevy řadí i paralingvistickou komunikaci, kterou my považujeme jako samostatný druh komunikace a proto jí přisuzujeme prostor v samostatné kapitole.

vpouštíme známé jedince (přátele), kterých se opět neobáváme, ke kterým však nezaujímáme intimní vztahy. Jedná se tedy o pásmo neformálně osobní.

c) **Sociální zóna** - horní hranice se nachází ve vzdálenosti cca 360 cm od nás. V této zóně máme druhou osobu celou ve svém zorném poli, můžeme ji kontrolovat a máme případně i dostatečný prostor k protiakci. Přesto však vyjadřujeme vůči druhému jedinci zájem o jeho osobu. V rámci tohoto pásma řešíme své běžné problémy, které nejsou zatíženy emocionální vazbou. Jedná se o pásmo sociálně poradní.

d) **Veřejná sféra** – nad 360 cm. Jedná se o pásmo, kdy signalizujeme druhým svůj nezájem o případný kontakt. V této zóně druhé i neznámé jedince nepovažujeme za hrozbu pro svou osobu.

V běžném životě se často setkáváme s jednáním, kdy dochází k **pronikání do jednotlivých zón**. Jedna ze stran vniká do pásem, která jí nepřísluší. Uvedené pronikání může být dáno koordinační i sociální neobratností jedince, což pro něj může mít i negativní následky. V některých případech jedinec záměrně vniká do sobě nepřístupných zón, aby druhou stranu vychýlit z rovnováhy. Markantní dopad průnik zón na psychiku jedince mnozí lidé pocítují v přeplněných místnostech.

Dokážete uvést příklad, kdy jedna z komunikujících stran záměrně vniká do intimní nebo osobní zóny s cílem vychýlit jedince z jeho rovnováhy?

Co je to podle vás tzv. proxemický tanec?

Jak můžete poznatků o proxemice využít ve svém profesním životě?

Performační projevy

V rámci performačních projevů můžeme rozlišovat:

a) Pozice a pohyby těla včetně hlavy a rukou (včetně doteků)

Do této kategorie řadíme nejčastěji polohy a pohyby hlavy, rukou a nohou. Při pozorování pohybů rukou se rozlišují výkonové a expresivní činnosti. **Výkonové činnosti** souvisí se sledováním cílů, **expresivní činnosti** mají signalizační (komunikační) funkci. Soudí se, že držení a pohyby těla informují o kvalitě a intenzitě emocí komunikujících osob, dále slouží k

regulaci rychlosti interpersonální kontaktů. Speciální zájem se soustřeďuje na polohové charakteristiky označované jako:

- **inkluze – neinkluze** - tato charakteristika označuje těsnost nebo uvolněnost v interpersonálním vztahu, je dána náklonem nebo odklonem od druhé osoby. Mohu se pak svými chodidly nacházet v osobní zóně druhé osoby, ale díky těsné inkluzi zasahují tělem jeho zónu intimní. Jestliže je kontakt příliš inkluzivní, osoby se mohou od sebe odklánět;
- **kongruence-nekongruence** - tato charakteristika se vztahuje na vzájemnou polohu těl osob nacházejících se v komunikaci – rozlišuje se zejména poloha tváří k sobě (kongruence) nebo kolmo vůči sobě (nekongruence). Tyto různé polohy mohou vypovídat o vzájemných sympatiích či o statusovém odlišení komunikujících.

Zvláštní pozornost je věnována gestům, kdy se jedná o pohyb nejčastěji rukou, ale gesta mohou být vykonána i pohybem nohou, hlavy, dokonce celého těla. **Komunikace pomocí gest** má být podle Meada prvotním typem komunikace a gesta jsou prvotními symboly. Při komunikaci gesty je důležitá interpretace gesta příjemcem. Existují různé pokusy o klasifikaci gest. Některá gesta poskytují obraznou podporu verbálnímu sdělení (člověk zvedná ruce, aby ukázal, že něco stoupá, nebo opisuje rukou přibližný tvar předmětu). Jiná gesta, kupříkladu nastavení dlaní, mohou vyjadřovat podporu, jiná regulují rozhovor. Zůstává otázkou, zda jsou jednotlivá gesta jednoznačně převoditelná ve smyslu významu, který je společný člověku jako druhu, nebo alespoň dané kultuře, sociální skupině apod.

Konečně nesmíme opomenout **dotyky**, které jsou pravděpodobně geneticky výchozím neverbální projevem. Novorozenec má potřebu přitulení se ke starším, pečujícím osobám, dotyky vyjadřují vřelost, ujišťování, lásku, bezpečí. Můžeme rozlišit držení, ohmatávání, hlazení, prodloužené držení, tlak proti, bodové dotýkání, náhodné letmé dotyky a žádný kontakt. Je patrné, že dotyk má také statusový, dominantní význam - je patrné, že dospělí se více dotýkají dětí, nadřízení podřízených. Nebylo to však jednoznačně potvrzeno. Z vlastní zkušenosti mohu potvrdit význam doteku v psychoterapii, kdy dotek vyjadřuje oporu, povzbuzení.

b) Obličejové exprese

Obličej je považován za primární a nejcitlivější místo pro expresi emocí a z toho vychází závěr, že studium mimických výrazů otevírá zdroj informací o emocionálních stavech. Obličej vůbec je považován za prvotní sídlo afektu díky svému umístění na hlavě a díky spojení ruky a

obličej. Ruka jedná tak, jako by obličej byl sídlem příslušného citu, hladí tváře, skrývá tváře, políčkuje je a podobně. V této souvislosti byla vyslovena domněnka, že horní partie obličej celkem spolehlivě informují o negativních emocích, zatímco spodní o pozitivních. Tento postup je však kritizován jako ochuzení o obličejovou celistvost. Hlava a tvář informují celkově o typu afektu, kdežto pozice těla informuje o rovině či míře vzrušení a intenzitě emoce.

Z obličejových expresí lze vysuzovat prožitek zmíněných šesti základních emocí: štěstí, smutek, překvapení, znechucení, vztek a strach. Komunikace výrazy tváře je aktivitou jak původce, tak i příjemce sdělení. Napodobování mimických výrazů člověka napomáhá empatickému vcítění do emocionálního stavu člověka.

Pokusné osoby, které napodobovaly grimasy člověka dostávajícího elektrické rány, se více potily a měly rychlejší tep než ty, které výrazy pozorovaného člověka nenapodobovaly. V přímém kontaktu může být napodobování výrazem, že je sdílena například bolestná zkušenost, jedná se tak o signalizování, že emočnímu stavu druhého dobře rozumíme.

c) Oční kontakt

Do této kategorie zahrnujeme nejen pohyby očních bulev, ale také víček a obočí, jakož i vizuální interakci (výměna pohledů). Protože pohyby očí v nějakém rozsahu doprovázejí verbální komunikaci, mluví se o nich jako o regulátorech. Pohyby očí se podílejí na procesu kódování a dekódování, ačkoli samy o sobě nejsou zahrnuty do kódu. Pohledem vyzýváme číšníky, prodavače, partnery atd.

Komunikace očním kontaktem je v mnoha ohledech výjimečná. Očním kontaktem dekódujeme mnohá neverbální sdělení, ale též přímo očním kontaktem komunikujeme. Ve srovnání s jinými neverbálními projevy je komunikace očním kontaktem nejrychlejší, nejrychleji se uzavírá komunikační kruh. S pomocí pohledu člověk nejrychleji zachytí pohledem zprostředkovanou zprávu druhého a zároveň dá najevo svou odpověď. Pohled je zároveň nejpohotovější forma neverbální komunikativní odpovědi na neverbální sdělení jiného druhu. Zdrojem hodnotné informace jsou změny v průměru zornice a pohyby očních víček.

Více očních kontaktů udržují ženy se ženami než muži navzájem. Pro ženy je typické, že četnost vzájemných pohledů i délka trvání je delší a to ať již mluví, nebo naslouchají. Uvádí se, že se

lidé dívají více na jiné, jestliže od nich očekávají souhlas, než na ty, u nichž počítají s nesouhlasem - je to nejpohodlnější způsob, jak zvýšit zpětně posilující vazby. Tak je tomu také u udílení pochval a trestů. Existují však i výjimky z tohoto obecného pravidla. Například při sdělování špatné a bolestné zprávy se mluvčí snaží vyhýbat pohledem. Naopak prodloužený zrakový kontakt může být jindy vyjádřením hrozby.

8 Interakční procesy

Na předchozích stranách jsem se pokusil o vymezení interakce jako takové. Bylo řečeno, že **interakce** je proces vzájemného reagování mezi dvěma a více osobami. Zúčastněné osoby zde na sebe působí, jsou pod vzájemným vlivem, což determinuje jejich další prožívání a chování. Navíc bylo konstatováno, že existuje několik podob interakčních procesů, interakci nelze toliko ztotožňovat s komunikací. **Komunikace** je pouze jedna ze zmíněných interakčních podob. Kromě komunikace za interakci považujeme, jak již bylo řečeno, prosociální jednání (vztahy pomoci), kooperativní jednání (spolupráci) a agresivní jednání. Zmíněné podoby interakce se mezi sebou odlišují svými projevy, které se odráží v prožívání a jednání zúčastněných osob, jakož i svými cíli. Zmíněné roviny interakce se mohou vyskytovat souběžně, jakož i samostatně.

Prosociální jednání

Prosociální jednání vystupuje v procesech uspokojování potřeby sociability neboli afilience. O povaze a úlohách potřeby sociability bude obšírněji pojednáno v oddíle týkajícím se osobnosti z hlediska sociální psychologie. Předjímám tedy, že **potřeba sociability** je považována za primární psychologickou potřebu, jedná se o potřebu navazování mezilidského kontaktu. Vedou se diskuse, zda se jedná o potřebu vrozenou nebo poměrně záhy získanou, v každém případě potřeba sociability je silně zakořeněna do osobnostní struktury. Proto se s ní v jistých formách setkáme u každého člověka, lidé se však liší v míře zastoupení zmíněné potřeby jako i v projevech.

Prosociální jednání, které v rámci motivačních procesů vede k uspokojení potřeby sociability, může nabývat nejrůznějších podob: může se jednat o poskytnutí materiálního daru, nabídku spolupráce, nabídku vlastních schopností a dovedností druhé osobě s tím, že se pomáhající orientuje na problém a nabízí pomoc při jeho řešení. V procesu pomoci se pomáhající může též zaměřit na emoční prožitek druhé osoby, pozornost je věnována aktuálnímu prožitku jedince, pomáhající mu poskytuje podporu a porozumění. Pomoc je zaměřena na emoce druhého.

Za **prosociální chování** pak považujeme takové jednání, kdy jednáme ve prospěch druhých osob, aniž za své jednání očekáváme nutně odměnu ze strany druhé osoby, které pomáháme. Neočekáváme do budoucna od ní stejnou protislužbu, neočekáváme ani sociální souhlas druhých osob. Prosociální jednání není konáno s tím, že ze strany druhých dostane jistou odměnu. Výskyt prosociálního chování tudíž nelze vysvětlit behavioristickými přístupy,

protože u prosociálního jednání existuje tendence k opakování, aniž je odměněno. Sklon k opakování je vysvětlován právě těsnou vazbou mezi sociabilitou a prosociálním jednáním.

Prosociální jednání je vysvětlováno jednak jako:

- **specifická podoba sociální výměny,**
- dále jako **projev existujících sociálních norem v jednání člověka,**
- nebo jako **výsledek jedincovy schopnosti empatického vcítění.**

Uvedené přístupy se nemusí vylučovat, mohou se naopak doplňovat. Znamená to tedy, že prosociální jednání může mít svůj zdroj ve všech uvedených koncepcích. Všechny tři přístupy se snaží vysvětlit prosociální chování jako jednání, které směřuje k odměnění. Ne však k odměně ze strany druhých osob, nýbrž k sebeodměně, ze strany vlastní osoby (sebeodměňování). Tato odměna se pak odrazí v prožitku jedince jako dobrý pocit, jako sebeuspokojení.

Teorie sociální výměny vychází z předpokladu, že v sociální interakci dochází mezi zúčastněnými k celé řadě materiálních i nemateriálních výměn. Předmětem takové výměny může být i pomoc. Jestliže již poskytujeme pomoc druhým osobám, tak vážíme, jaký je poměr vynaloženého úsilí z naší strany a zisku, kterého se nám za toto úsilí dostane. Jak již bylo řečeno, tímto ziskem není odměna ze strany druhých, nýbrž odměna ze strany vlastní osoby. Očekává se, že čím je podoba prosociálního jednání nebezpečnější a nepříjemnější, tím k většímu uspokojení dospěje pomáhající. Někdy je na tento typ chování nahlíženo poněkud pesimisticky s tím, že pomoc druhému je ve sledovaném procesu až sekundární, primárním má být docílení pocitu uspokojení.

Prosociální chování je též vysvětlováno jako **dopad existence sociálních norem na jednání člověka**. Pomáháme druhým, jelikož jsme si osvojili normu společenské vzájemnosti a odpovědnosti. Nepomáháme pak druhým z vlastního přesvědčení, ale jednáme pod vlivem norem.

Za zdroj prosociálního jednání může být považována též schopnost **empatie** (někdy se hovoří dokonce o sociální nebo emocionální inteligenci). Usuzuje se, že s danou schopností se rodíme, můžeme ji však ve svém vývoji dále rozvíjet. Jedná se o schopnost vcítit se do pocitů druhé osoby, nahlížet na svět očima druhé osoby. Díky této schopnosti vnímáme druhé jako sobě podobné. Jestliže zaznamenáme podobnost s druhými, tak se s nimi ztotožňujeme, pomáháme jim tak, jako bychom pomáhali vlastní osobě. Jestliže osoba není nadána schopností empatie,

pak druhé vnímá jako výrazně nepodobné, není pak motivována k pomoci těmto druhým, v jeho očích cizím osobám.

Je rovněž zajímavé hledat odpověď na otázku, **komu pomáháme**, komu s větší pravděpodobností věnujeme svou pomoc. Určujícím bude vztah mezi pomáhajícím a stranou, která pomoc přijímá. Jestliže pozornost zaměříme na osobu, která pomoc poskytuje, pak mohou být zohledněna následující kritéria:

- **blízkost a četnost kontaktu** může být určující, známým osobám věnujeme pomoc rychleji a možná i ochotněji. Pokud se dokonce jedná o přátele, pak naše pomoc je považována za samozřejmost;
- dále jsou to **okolnosti vysouzení příčin nesnází**. Vztah mezi osobou pomáhající a pomoc přijímající v sobě zahrnuje dvě komponenty, těmi jsou **poznání a emoce**. Pomáhající bude zohledňovat příčinu nesnází, bude směřovat ke stanovení atribučního závěru. Jestliže příčinu pomáhající lokalizuje uvnitř postižené osoby, pak bude pomáhat méně ochotně, než by tomu bylo, jestliže by ji umístnil mimo tuto osobu. Bude záležet na tom, zda pomáhající dospěje k závěru, že si druhá osoba za svůj problém sama může nebo zda se stala obětí nešťastné náhody;
- **sociální postavení osoby, které je pomáháno**. Záleží tedy i na síle sociálního vlivu, kterým disponuje osoba, která pomoc přijímá. Je zřejmé, že se snižující se silou vlivu bude též klesat ochota k pomoci. Uvedený vztah však nemusí platit absolutně. Bude též záležet na sociálním postavení pomáhající osoby;
- **míra vzájemné podobnosti pomáhajícího a osoby v nesnázích**. Máme totiž sklon pomáhat osobám, které pokládáme za sobě podobné. Podobnost může spočívat ve fyzickém vzhledu, ale též v psychické výbavě, jakož i v sociálním postavení;
- jistý vliv bude rovněž mít, **jakého pohlaví jsou zúčastěné osoby**. Muži poskytující více pomoci ženám. Daná skutečnost je pro muže vysvětlována poněkud nelichotivě tím, že muž při relativně nízké námaze při pomoci ženě získá značný prospěch.

Ilustrujte výše uvedené poznatky o prosociálním chování praktickými příklady.

Kooperativní jednání

V nejobecnějším pojetí představuje **kooperace** společné konání dvou nebo více lidí, kteří si vzájemně umožňují nebo usnadňují dosažení stanoveného cíle, bez ohledu na jeho zvláštnosti. Předpokladem kooperace jsou:

- společné zájmy,
- prostupné komunikační kanály vzájemného dorozumění a
- ochota k důvěře v loajálnost partnerů, v jejich nezákladnou přímou.

Kooperace je nejúčinnější, když členové pochopili vytyčený cíl, racionálně i emocionálně jej přijali a jednotlivé požadavky k jeho realizaci jsou dostatečně srozumitelné. Kooperace neznamená jen stupňování produktivity při zajišťování životních požadavků, nýbrž také rozvinutí osobnosti tím, že odbourává individuální omezení a vede k přetváření bytí, strhujícímu člověka k dynamicky nepřetržitému sebepřesahování a sebepřekonávání, což je současně pohybem k hledání autentického obrazu.

V kooperaci je obsažena **objektivní i subjektivní stránka**:

- objektivní vyjadřuje pouhý fakt směřování ke společnému cíli,
- subjektivní ztělesňuje vůli, úsilí semknutě se soustředit jediným směrem.

Objektivní aspekt většinou implikuje subjektivní, ale jsou také případy, kdy psychické charakteristiky z kooperačního procesu mizí - lidé pracují bez zájmu, jen pod vnějším tlakem.

Kooperace je většinou **založena na dělbě činností**, která v podstatě tkví v tom, že různí jedinci vykonávají ve skupině různé úkoly. Jestliže určitý jedinec má ve skupině určitou funkci, spočívající v provádění jedné a téže činnosti, mluvíme o **specializaci**. Jedincův výkon je pak dokonalejší, než kdyby se střídavě věnoval různorodým činnostem. **Intenzita kooperace** značně varuje. V úkolech, v nichž dělba práce nemá praktický význam či užitek, nebo které ji zcela vylučují, je požadavek kooperace minimální. Mluvíme o **nedělitelných úkolech**. Kde je možná dělba práce, kolektivní činnost je nesporně nadřazena individuální. V **dělitelných úkolech** je skupina schopná zajistit si úspěch, i když žádný z jejích členů nestačí na provedení úkolu sám. V závislosti na tom, kdo co dělá, může kooperace přivádět skupiny k daleko lepším výsledkům, než jakých může dosáhnout její nejschopnější člen, ale také k horším ve srovnání s jejich nejméně kompetentním členem.

Agresivní jednání

Agresivní chování je opakem chování prosociálního. Je však nutno odlišit agresi od asertivity. **Asertivita** je rovněž jako agresivita sebezprosazující se chování, nesměřuje však k ublížení druhým osobám. Sebezprosazující se jednání, které naopak s sebou přináší útlak či ničení, je pak označováno termínem **agrese**. Jestliže hovoříme o agresi, vyvstane nám zpravidla před očima pouze agrese fyzická, která se projevuje poškozením majetku nebo dokonce fyzickým ubližováním. Můžeme se však setkat i s agresí psychickou, jedná se pak o ponižování, zesměšňování, urážení, zastrašování, vydírání apod.

Agresivní chování je tedy takové chování, které vyvolává fyzický nebo psychický diskomfort protějšku a averzivní reakce. Tato definice však není plně vyčerpávající, protože určité jednání může vést k diskomfortu i averzi, přesto nemusí být za agresivní považováno. Chování tedy označíme za agresivní, jestliže budou splněna následující **kritéria**:

- dojde k poškození jiné osoby,
- takové chování je záměrné, jedinec chtěl docílit takového výsledku,
- chování porušuje situační normy (rána pěstí od neznámého muže v restauraci bude hodnocena zcela odlišně než rána pěstí od boxera v ringu),
- není motivováno snahou pomoci dané osobě ani jinými prosociálními úmysly (stomatolog svým jednáním u nás mnohdy vyvolává silný diskomfort jakož i averzi, přesto jeho jednání neoznačíme jako agresivní).

Jeví se účelným rozlišovat mezi pojmy agrese, agresivita a hostilita.

Agresi jsem již výše vymezil, tímto termínem můžeme označit čin nebo i situaci.

Agresivitou rozumíme spíše pohotovost, sklon jedince jednat agresivně. Daný sklon se projevuje v rozličných situacích. Jestliže pozorujeme agresivní jednání osoby, tato ještě nemusí mít sklon k agresivitě. Je potřeba též zohlednit charakteristiky situace, které mohou agresivní jednání iniciovat. Je rovněž třeba jedince pozorovat v delším časovém období. Jen tak můžeme z konkrétního jednání usuzovat na dlouhodobější sklony k prožívání a jednání směrem k agresivitě.

Hostilita. Jestliže agrese a agresivita se váže na konkrétní ubližování, pak hostilitou rozumíme spíše nepřátelský postoj k druhým lidem. Jak již bylo řečeno v tematice postojů, bude se jednat sklon k negativnímu hodnocení druhých osob. Tento negativní postoj vůbec nemusí ústit v konkrétní ubližování. **Hostilita** se konkrétně projevuje tak, že její nositel nemá rád jistou osobu

nebo skupinu osob, přeje jí vše nejhorší. Hostilita může, ale také nemusí být jednou z příčin agresivity. Uvažuje se o třech příčinách hostilního chování:

- druzí lidé jsou obviňováni za vlastní neúspěchy, stávají se tak součástí racionalizačních závěrů. Tím, že příčiny neúspěchu přisuzuje jedinec druhým osobám, udržuje si obraz vlastní osoby jako schopné bytosti;
- dále jedincův negativní postoj k druhým lidem může vycházet z jeho chybné interpretace jednání druhých vůči jeho osobě;
- konečně hostilní postoj může být výsledkem jedincovy předchozí zkušenosti, kdy jiní lidé opakovaně jednají vůči jeho osobě hostilně a agresivně.

Agrese může dosahovat různých podob, může mít různé příčiny i různé psychologické pozadí. My budeme rozlišovat **tři druhy agrese** – afektivní agresi, instrumentální agresi a šikanu. Afektivní a instrumentální agrese vzniká v průběhu snahových procesů, kdy jedinec směřuje k cílům, do cesty se mu však postaví překážka a jedinec v reakci na objevení se překážky může zareagovat agresivně. Šikana je však zvláštní druh agrese, kdy agresivní jednání je vlastním cílem, tento je sledován, ubližování druhým je konečnou odměnou, má zpevňující roli, daří-li se, objeví se u jedince sklon k opakování takového jednání.

- a) **Afektivní agrese** bývá též nazývána zlostnou, impulzivní, emocionální nebo expresivní agresi. Pro její vznik je nutný averzivní podnět (překážka), osoba pak ze svého hlediska „jen“ reaguje na podnět, který v něm vyvolává hostilitu, zlost a impulzivní reakci ve sféře verbálních projevů nebo fyzického chování. Afektivní agrese není plánována. Agresivní jednání odeznívá pozvolně, jedinec dokonce útočí na překážku, přestože tato mu již nebrání v dosahování jeho subjektivně významných cílů. Jinými slovy: zaregistrování překážky vyvolá u jedince frustrační odezvu, objeví se u něj prožitek nelibých emocí, tyto energetizují chování jedince proti překážce, přičemž je snížena rozumová kontrola jednání.
- b) **Instrumentální agrese** je rovněž odezvou proti překážce, jedinec však na rozdíl od afektivní agrese neztrácí schopnost rozumové kontroly vlastního, byť agresivního jednání. Směřuje k odstranění překážky, je mezikrokem na cestě za dosažením původního cíle. Agresivní jednání je ukončeno v okamžiku odsunutí překážky. Jedinec nejedná pod vlivem zlosti. Někdy proto bývá instrumentální agrese označována jako chladná, zatímco afektivní jako horká.

c) **Šikanování** (šikana) je třetím typem agrese. Šikanování je charakteristické opakovaným ubližováním v delším časovém úseku, přičemž typickým znakem je nerovnost moci tyрана a jeho oběti. Tyranizování nebývá vyvoláno konkrétní podnětem, není doprovázeno zlostí, cílem je ublížit, jedná se o prostředek dominance a kontroly nad jinými. V těchto aspektech se odlišuje od výše uvedených typů agrese.

Sociální psychologie se snaží nalézt odpověď na otázku, proč se lidé chovají agresivně, proč jsou ve vyjadřování agrese mezi lidmi tak markantní rozdíly. Původně se hledala jedna jediná příčina, která by vysvětlila celý problém. Například **psychoanalýza** za tuto příčinu považovala tendenci pudů smrti k vybití. Jedinec měl v zásadě tři možnosti zpracovat impulsy přicházející z nevědomí: mohl je potlačovat, mohl postupovat cestou sublimace a najít společensky akceptované způsoby jejich vybití nebo je vybil neakceptovatelným způsobem a byl ze strany společenského prostředí potrestán. **Behavioristé** se snažili agresivní jednání vysvětlit zase jako naučené jednání, pokud se člověk choval agresivně, pak jej bylo nutno přeučit danému typu jednání. Je zřejmé, že uvedené chápání je příliš schematické a na lidské chování pohlíží z deterministických pozic - nebere v úvahu smysl situace pro jedince. Z tohoto důvodu vzniká potřeba nahradit výše uvedené monokauzální přístupy, přístupy multikauzálními.

Multikauzální koncept vysvětlující agresivní jednání zohledňuje následující faktory, kterým se budeme dále v textu věnovat (Výrost, Slaměnik, s. 321-331):

- dispoziční pozadí agrese,
- podněcující faktory vyvolávající agresi,
- zprostředkující procesy (vyvolané psychické stavy udržující agresivní jednání).

Dispoziční pozadí agrese

Na níže uvedených charakteristikách závisí, jak budou přijímány averzivní podněty, které podněcují následnou agresivní odpověď.

Za dispoziční pozadí agrese jsou považovány například:

- a) **biologické vlivy** - jsou zkoumány na úrovni činnosti mozku, díky zvýšené aktivaci jistých oblastí mozku mají někteří jedinci větší sklon k agresivnímu jednání ve srovnání s jinými;
- b) rovněž je zkoumán **vliv dědičnosti**, ukazuje se, že agresivita je částečně vrozená;

- c) navíc se studuje **podíl některých látek v krevním séru** vyvolávajících agresivní jednání. Zmíněnými látkami zvyšujícími citlivost vůči agresivním stimulům jsou alkohol, nízký obsah cukru, testosteron (mužský hormon).
- d) dispoziční pozadí agrese může dále vycházet z **individuální, ale též sociální zkušenosti jedince**, agrese může být výsledkem sociálního učení.

Agresivní jednání u dítěte může být pozitivně posilováno a tím se může vytvořit podmíněné spojení, dítě svým agresivním jednáním dosáhlo svých cílů. Sledováním dospělých se děti rovněž učí agresivitě, děje se tak observační metodou, postupem nápodoby, někdy též identifikace. Pozorovaná osoba se stává v tomto případě modelem, přičemž není důležité, aby si dítě toto chování ihned zopakovalo a vyzkoušelo. Podstatné je, aby tento vzorec chování byl udržovaný v paměti pro pozdější použití. Dítě bude mít tendenci opakovat chování, jestliže model byl za agresivní chování odměněn, dítě pak také za podobné chování očekává odměnu. Výsledkem učení jsou také agresivní odpovědi na určité druhy podnětů.

Podněcující podněty vyvolávající agresi

Tyto podněty bývají nazývány averzivními, společným jmenovatelem těchto podnětů je, že vyvolávají stav nepohody. Za podněcující faktory lze považovat například útok na osobu, stav frustrace, déletrou expozici vysoké teplotě.

Zřejmě nejspolehlivěji vyvolává agresi **přímý fyzický nebo psychický útok**. Napadnutá osoba s velkou pravděpodobností zareaguje protiútokem. Frustrace je dalším faktorem, který vyvolává agresi. **Frustrace** je definována jako stav, který vzniká tehdy, když okolnosti znemožňují dosáhnout cíle. Frustrace je pak výsledkem neschopnosti jednotlivce dokončit probíhající sekvenci chování. Příkladem různorodosti podnětů, které mohou podněcovat agresi je **vliv vysoké teploty** na agresivní projevy. Hypotéza zní, že se zvyšující se teplotou prostředí stoupá též výskyt agresivních projevů. Tento předpoklad však zůstává ve sféře zatím neověřených hypotéz.

Zprostředkující procesy

Mezi dispoziční pozadí agrese a působící podněty se navíc vmezeřují zprostředkující procesy. Takovými procesy jsou:

- zvýšená aktivační úroveň,

- kognitivní zpracování informací přicházejících ze situace a
- vliv sociální kontroly.

Zvýšená aktivační úroveň (pocitovaná potřeba něco udělat) je považována za zprostředkující proces agrese. Vliv zvýšené aktivační úrovně na vznik agrese je dále akcentován působením hluku při práci, prací ve vysokých teplotách, fyzickým cvičením. Dnešní doba nutí jedince ke zvýšené aktivitě, má tedy zřejmě facilitující úlohu při vzniku agresivního jednání.

Dále je věnována v souvislosti s agresí velká pozornost **kognitivním procesům** (procesům poznávání). Tyto souvislosti má vysvětlit tzv. **sociálně-kognitivní teorie**. Jejím východiskem je tvrzení, že adaptivní chování v sociální situaci je funkcí adekvátního zpracování sociálních klíčů (podnětů přicházejících z tohoto prostředí). Klíčový význam byl věnován třem základním procesům – dekodování přicházejících podnětů, interpretaci těchto podnětů a rozhodnutí o odpovědi na situaci a uskutečnění odpovědi. Kompetentní sociální chování předpokládá funkčnost všech tří procesů. Deficit kteréhokoli z nich předpokládá vznik deviantního chování v situaci a tím i vznik agresivního chování. Z uvedené posloupnosti je patrné, že mnohdy vzniká agresivní chování jako důsledek špatné interpretace podněcujících podnětů, agresivní jednání se bude ve zvýšené míře vyskytovat v situacích, které budou značně nejednoznačné.

Posledním zprostředkujícím faktorem vzniku a fungování agrese je **ztráta sociální kontroly**. K té dojde v okamžiku, kdy se jedinec ztratí v davu, je díky své příslušnosti k davu anonymizován. Ztrátu vlivu sociální kontroly můžeme pozorovat též v situacích, kdy jedinec podlehne sugestivnímu působení davu lidí a s tímto seskupením splyne. Přebírá jeho cítění a myšlení, ztrácí vědomí vlastní individuality.

9 Osobnost z hlediska sociální psychologie

V této kapitole bude pojednáno o formativních procesech, ve kterých dochází k přerodu bytosti biologické v bytost sociální, kdy tyto formativní procesy jsou označovány jako **socializace**. Pokusím se ve svém výkladu odlišit sociologické chápání pojmu socializace od širšího chápání psychologického. Navíc budou rozlišeny tři základní možné podoby socializačních procesů – **primární, sekundární a terciální socializace**. Pojednám o jednotlivých druzích učení, kterými si člověk osvojuje základní osnovu socializace. Nakonec vysvětlím, jak jsem slíbil v předchozím textu, termín **sociabilita** (motivační sklon projevující se potřebou navazování sociálního kontaktu) a podám přehled možných názorů na vznik sociability.

Svůj výklad začnu obvyklým konstatováním, že člověk se rodí bytostí biologickou, bytostí společenskou se stává teprve následně, a to díky sociální interakci s druhými lidmi. Dítě se řídí dle biologických pravidel, lze na ně nahlížet jako na reaktivní mechanismus, kdy jisté podněty (pouze některé, jiné životně důležité podněty nedokáže nijak zpracovat) u něj vyvolávají vrozené reakce. Dítě vstupuje na svět s omezenou škálou vrozených odpovědí, které jsou nedostačující pro vlastní přežití dítěte. Dítě je dlouhou dobu životně závislé na svých rodičích a vychovatelích. Dítě však nikterak nezohledňuje přání a požadavky svých vychovatelů, chová se na základě hédonických principů. Jinými slovy činí to, co je mu příjemné, vyhýbá se tomu, co mu je nepříjemné. Jak již bylo konstatováno, tento příklon směrem k jistým objektům, jakož i sklony odklánět se od jiných objektů jsou povahy vrozené, těmi je novorozeně vybaveno v okamžiku svého příchodu na zdejší svět.

Dále již bylo konstatováno v psychologii osobnosti, že o nově narozeném dítěti nelze hovořit jako o osobnosti v psychologickém slova smyslu, bude trvat ještě dlouhé tři roky, než se u dítěte projeví elementární základy osobnostní struktury. Zmíněným jádrem osobnosti u každého člověka je jeho „**Jáství**“, nejvyšší osobnostní složka, která bude sehrávat roli integrativní a direktivní.

Podstatou „Jáství“ je uvědomění si vlastní individuální jedinečnosti, na základě které se začneme od jistých sociálních skupin vydělovat a k jistým skupinám přiřazovat. Vznik „Jáství“ se odrazí v mluvě dítěte, kdy samotné dítě o sobě začne hovořit v 1. osobě jednotného čísla (zavrhne způsob, kdy samo sebe označovalo ve 3. osobě jednotného čísla). Když poprvé užije k označení vlastní osoby zájmeno „já“, je již jen otázkou krátkého času, kdy užije též zájmena

„my“ eventuelně „oni“. V okamžiku, kdy si dítě uvědomí svou individualitu a sociální příslušnost, ztrácí svou absolutní svobodu. Do té doby dítě nemuselo, protože ani nemohlo brát ohled na požadavky svého sociálního okolí. V okamžiku vzniku „Jáství“ si tyto sociální příkazy začíná uvědomovat, dokáže je totiž na sebe vztáhnout a začíná se jim podvolovat. Samozřejmě, že na člověka nelze nahlížet jako na pasivní bytost, která skomírá pod knutou společenských imperativů. V některých ohledech je sice musíme skutečně až trpně přijímat, v jiných však dostáváme k dispozici prostředky, kterými lze sociální realitu měnit. Dá se říci, že souběžně je naše úloha ve společnosti aktivní i pasivní, u každého z nás lze pozorovat různý podíl zmíněných rolí, který může být v našem dalším vývoji neustále proměnlivým.

Co je aktuálně platné, řekněme slečně Adéle, že má k dispozici spousty argumentů, proč by bylo vhodnější jezdit po silnicích vyšší než předepsanou rychlostí nebo by mělo být kouření marihuany legalizováno. Přes svůj nesouhlas se stávajícími předpisy se bude muset existujícím normám v jisté míře podvolit. Nachází se pak v trpné pozici. Má však rovněž možnost daný stav změnit, může zaujmout aktivní roli. Například se spojí s jednotlivci, kteří s ní budou sdílet stejný pohled na řešení daného typu problému, budou pořádat demonstrace, apelovat ve směru svých zájmů na poslance, tyto budou v souladu se svým přesvědčením volit a podobně.

Právě v mezilidské interakci se stáváme osobnostmi a seznamujeme se a přebíráme některé ze společenských požadavků, kterým jsme soustavně vystaveni. Mimo sociální interakce bychom zůstávali spíše biologickými organismy, jejichž adaptivní mechanismy (pokud bychom měli to štěstí a přežili bychom) by byly díky tomu velmi omezené. Nemohli bychom rozvinout adaptační potenciál, který je vlastní člověku jako živočišnému druhu.

Vzpomeňme si na příklad tzv. „vlčích dětí“, děvčátek pojmenovaných Amala a Kamala, na kterém lze velmi ilustrativně dokumentovat skutečnost vývoje lidského jedince mimo interakce s druhými lidmi. Takové děti spíše vykazovaly „vlčí“ vlastnosti než vlastnosti specificky lidské, bylo totiž socializováno divokými zvířaty.

Jak bylo konstatováno, **formativní procesy, které mají svůj původ v sociálním prostředí, se nazývají socializací.** Opět je obtížné jednoznačně vymezit daný termín. S nejmenším odporem

je přijímáno tvrzení, že socializace je **proces vrůstání jedince do společnosti**. Vymezení nevyvolává vážnější odpor pro svou vágnost, dobře se možná pamatuje, nepomůže nám však lépe porozumět danému jevu. Na studovaný termín lze nahlížet jak ze strukturálního, tak i z procesuálního hlediska. Strukturu tvoří výsledky neboli očekávané konečné cíle, kterých má být v procesu socializace dosaženo. Jak jinak, jejich uspokojivé nebo dokonce plné dosahování bude ze strany společnosti pozitivně sankcionováno, opak bude sankcionován negativně. Procesem jsou postupy, kterými bude sociální zkušenost dále zprostředkována. Konkrétně se bude jednat o procesy učení, ve kterých si jedinec osvojuje žádoucí cílovou strukturu.

S ohledem na strukturální hledisko je psychologické chápání pojmu socializace širší, než je tomu v sociologii. Obširný přehled cílů socializace podává Milan Nakonečný pod heslem socializace.

Za **základ socializace** lze dle něj pokládat následující jevy⁵:

1. Osvojení si základních kulturních návyků (stolování, udržování tělesné čistoty, oblékání a zvládnutí dalších druhů sebeobsluhy, slušného chování – zdravení, děkování, prosba atd.).
2. Užívání předmětů denní potřeby přiměřeně jejich funkci, tj. jako účelných nástrojů, což do značné míry souvisí s osvojováním kulturních návyků.
3. Osvojení si mateřského jazyka a dalších forem sociální komunikace.
4. Osvojení si základních poznatků o přírodě a společnosti a základní časoprostorové orientace.
5. Osvojení si sociálních rolí přiměřených věku a pohlaví.
6. Orientace v základních společenských normách a hodnotách (co je správné a co nesprávné, tj. co se smí a co nesmí, co je hezké a co ošklivé, pravdivé a nepravdivé, spravedlivé a nespravedlivé atd.).
7. Postupný vývoj sebekontroly a volní regulace chování, přechod od přirozeného dětského egoismu k základům prosociálního chování.

Sociolog by zřejmě v rámci cílů socializačních procesů diferencoval, pouze některé z výše uvedených bodů by považoval za výsledek socializace. Body 1-4 by považoval za výsledek procesů enkulturačních (případně též akulturačních), bod 7 za výsledek personalizace a pouze

⁵ Srov. Nakonečný, Milan. Lexikon psychologie. 1. vydání. Praha: Vodnář, 1995. ISBN 80-85255-74-X.

body 5 a 6 by považoval za cíl socializačního snažení. Sociologické chápání je tedy ve srovnání s psychologii užší.

Zopakujte si z učiva sociologie a andragogiky rozdíl mezi výše uvedenými pojmy: enkulturace, akulturace, socializace, personalizace. Dokážete je vymezit?

Než pojednám o procesech, kterými jsou zmíněné obsahy předávány, zmíním se o možných podobách, které může socializace nabývat (**druhy socializace**). V níže uvedeném dělení je zohledňován prostor, ve kterém k předávání socializačních obsahů dochází. Lze pak rozlišit primární a sekundární socializaci, v některých případech se též můžeme setkat se třetí uváděnou podobou a tou je terciální socializace.

Primární socializace se plně odehrává v primárních malých sociálních skupinách (charakteristika malých sociálních skupin bude podána v kapitole Malá sociální skupina). Za takovou primární sociální skupinu lze považovat rodinu, existují však i jiná seskupení, která s sebou nesou některé znaky primární skupiny. Pro rodinu je určující, že mezi členy existují intenzivní emoční vazby, díky čemuž je skupinový tlak ve srovnání s jinými skupinami maximální. Rodina působí na své členy bezprostředně, zprostředkovává sociální program uvedený Nakonečným. Některé body může i opomíjet nebo je naopak dále pro rodinu specifickým způsobem rozvíjet. Rodinný vliv vytváří základ zprostředkované sociální skutečnosti. Cíle hodné sledování, jakož i prostředky realizace těchto cílů bere jedinec za své a užívá je v budoucnosti (kdy se už nachází mimo svou výchozí rodinu), aniž si to musí zcela uvědomovat nebo aniž tyto mu přinášejí jen pozitivní výsledky. Z těchto důvodů je vhodné, pokud chceme jedince prožívání a chování plně porozumět, zajímat se o charakteristiky rodinného systému, ze kterého tento vychází.

Sekundární socializace probíhá v sekundárních malých sociálních skupinách, jedná se o proces permanentní socializace. Těmito skupinami jsou například školní třída, skupina vrstevníků (parta), pracovní kolektiv, zájmové skupiny a podobně. V rámci těchto uskupení je opět jedinci cestou zprostředkování předávána nová zkušenost, díky čemuž se akceleruje jeho další vývoj, jeho adaptační schopnosti jsou tak dále rozvíjeny.

Socializační proces se však neomezuje jen na období dětství, dospívání a případně mladší dospělosti, probíhá prakticky po celý jedincův život s tím, že jedincova otevřenost vůči novým zkušenostem může s ohledem na proměnlivé vnitřní a vnější podmínky jedince variovat. Za

jeden ze znaků zralé dospělosti lze považovat právě otevřenost jedince vůči novým poznatkům, které se týkají jeho vnitřního a vnějšího světa. Na tomto místě upozorňuji, že psychologii zajímá průběh procesu socializace, snaží se jej popsat a vysvětlit, brání se však hodnocení dosažených socializačních cílů. Nehodnotí, zda z hlediska společnosti probíhá socializace žádoucím nebo nežádoucím způsobem. Procesy socializace tak očima psychologie prošel stejně tak Mirek Dušín, jako i Dlouhé Bidlo.

Terciální socializace je poněkud diskutabilní pojem. Je směřována vůči dospělému jedinci, jedná se opět o přebírání nové zkušenosti, na rozdíl od prvních dvou případů je však tato zkušenost spíše korektivní (opravná). Navíc se jedná o cestu nabývání nových zkušeností, která je více či méně řízena z vnějšku, kdy jedinec do těchto procesů vstupuje s různou mírou nedobrovolnosti. Zmíněné procesy jsou někdy nazývány **resocializací**. Otázkou je však etická přípustnost takových postupů (jsou nejčastěji užívány jako forma negativní sankce ze strany společnosti), jakož i jejich účinnost - s mírou nedobrovolnosti účasti na těchto postupech bude klesat zákonitě i jejich účinnost.

Takovým příkladem může být trest odnětí svobody. Na prvním místě bývá uváděna právě jeho funkce resocializační, teprve následně je zmíněna úloha ochranná (izolace takového jedince od společnosti) a odstrašující (modelový vzor zásahu vůči individuu, které přestoupilo existující normu chování). Ponechám čtenáři k úvaze, do jaké míry se daří naplnit právě úlohu resocializační, zda v době výkonu trestu odnětí svobody nepřevažuje spíše sekundární socializace, ve které je jedinec dále socializován do subkultury lidí opakovaně přestupující trestněprávní normy.

Nyní pojednám o mechanismech, kterými je socializačních cílů dosahováno, tedy o procesuální stránce socializace. **Procesuální stránkou socializace je učení**, výsledkem učení je nabytí nové zkušenosti, která se projeví ve změnách prožívání a chování jedince. Existuje několik druhů učení (forem učebních procesů), ne všechny se však uplatňují v socializaci. Chci tím říci, že ne každou svou zkušenost jedinec nabyt v procesu socializace. Lze pak rozlišit individuální a sociální (sociálně zprostředkovanou) zkušenost.

Učební procesy

mohou být rozličným způsobem klasifikovány. Já budu rozlišovat nižší a vyšší formy učení. **Nižší formou učení** je vtiskování, klasické podmiňování a operantní (instrumentální)

podmiňování. **Vyšší formou učení** je učení psychomotorické, kognitivní a sociální. Pokud budeme chápat socializaci v širokém slova smyslu, tak jak to činí Nakonečný, pak právě vyšší formy učení se uplatňují v socializaci. Vyšší formy učení jsou typické tím, že jsou společensky zprostředkované (jsou předávány v sociálním kontaktu) a současně objekt (ten, kdo nabývá nové zkušenosti) v učební procesu vystupuje jako aktivní a na učebních procesech participující bytost. Některé nižší formy učení mohou být rovněž společensky zprostředkované, ale jedinec zde zaujímá spíše pasivní roli, je učen novým zkušenostem, aniž se na tomto učení jakkoli významněji podílí. Přestože nižší formy učení se bezprostředně nepodílí na socializačním procesu, jeví se účelným s jejich konkrétní podobou čtenáře seznámit, aby mohl zřetelně vystoupit rozdíl mezi nižšími a vyššími formami učení. Dříve než začnu svůj výklad týkající se učení, upozorním, že důležitou roli v učebních procesech sehrává odměna nebo trest - jinými slovy pozitivní nebo negativní zpevnění. Učební proces musí směřovat nebo být doprovázen jistou úrovní emočního prožitku, jinak se nová zkušenost nevšití (neuchová). Emoční prožitek musí být v učebních postupech navozen a udržován.

Za příklad si vezměme naši zkušenost studenta střední školy. Byla nám zde předána spousta užitečných, ale i neužitečných informací. Tyto jsme si zapamatovali ne podle užitečnosti, kterou jsme jim přisuzovali, ale spíše podle toho, zde se u nás v průběhu vyučování nebo v době sebevzdělání objevil jistý emoční prožitek. Zřejmě nejvíce vědomostí jsme si uchovali z předmětů, kde se učiteli podařilo vyvolat u nás pozitivní zájem o daný typ učiva, svým postupem u nás vyvolal libé pocity. Dále jsme si osvojili to učivo, kdy se vyučujícímu podařilo u nás vyvolat pocity nelibé, měli jsme strach a z toho důvodu jsme si osvojili jím předávané vědomosti. Asi nejméně jsme si odnesli z těch předmětů, kdy učitel u nás nevyvolal ani zájem ani strach. Uvedený příklad je samozřejmě modelovou situací, může například nastat situace, že učitel nevyvolával žádné pocity, ale sám jsem si vytvořil zájem, nebo že vyvolával sice strach, ale ten měl zcela tlumivou úlohu, nic jsem si z jeho předmětu nezapamatoval.

Nižší formy učení

Vtištění (imprinting) – jedná se o učební procesy vázané na ranou fázi ontogenetického vývoje individua a vedoucí k dlouhotrvajícím, často ireverzibilním (nevratným) změnám v prožívání a chování. Pro svůj zásadní význam v dalším životě jedince jsou raná období vývoje označována jako kritická. Zdrojem vtištění je časná zkušenosti dítěte se svými vychovateli,

kteřá zásadním způsobem může ovlivnit jeho vztah k těmto osobám, dokonce se uvažuje o tom, že dojde i k ovlivnění budoucích vztahů vůči druhým lidem vůbec.

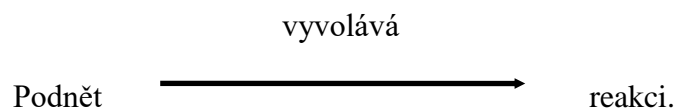
Příkladem vtištění na subhumánní úrovni je situace, kdy mládě je od narození vychováváno zvířetem jiného živočišného druhu (například biologický rodič zahyne nebo se ztratí a péči řízením osudu přebere samice jiného živočišného druhu). Mládě si podobu své nové „matky“ vtiskne, tuto bude považovat do budoucna za svého opravdového rodiče. Díky vtištění bude mít sklon přiřazovat se k příslušníkům stejného druhu, jako je jeho nový vychovatel, jelikož si tento vtiskl jeho podobu. Je zde patřno, že tento druh zkušenosti získává učící se jedinec sice v sociálním kontaktu, ale sehrává zde zcela pasivní roli.

Klasické podmiňování – jeho mechanismus odhalil, dal mu název a v laboratorních podmínkách prvně navodil **I. P. Pavlov**. Upozorňuji studenty, že Pavlov tento druh učení ne vynalezl, tímto druhem učení získává řada živočišných druhů svou zkušenost již od nepaměti. Jedná se opět o učení sice sociálně zprostředkované, ale učící se jedinec sehrává pouze pasivní roli, na učebním procesu se svou vlastní aktivitou nepodílí. Učení je tento jedinec pouze vystaven, těmto vlivům se podvoluje. Tento druh učení můžeme pozorovat jak na lidské, tak opět i na subhumánní úrovni. Než se zmíním o závěrech Pavlova, předesílám, že podstatou klasického podmiňování je skutečnost, že se původně indiferentní (neutrální) signál (podnět) stal signálem pro jedince významným. Tímto signálem může být jakýkoli percepční podnět. Účelným se jeví začít možná poněkud neobvykle konkrétním příkladem.

Chlapec, řekněme mu Pepík, žije se svou maminkou bez tatínka. Maminka si najde nového druhu, po čase se tento muž do jejich rodiny nastěhuje. Přes veškerou snahu všech zúčastněných stran se mezi Pepíkem a druhem matky nevyvine pozitivní, ale naopak negativní až dokonce soupeřivý vztah (oba přece bojují o maminku). Díky asymetrické pozici zúčastněných stran to bude častěji Pepík, kdo bude trestán, často i, jak bude vyprávět později svým známým, za nic (nemůže proces učení nijak ovlivnit, vystupuje jako pasivní bytost). Díky těmto trestům, které nebudou mít korektivní úlohu, protože nebudou následovat po reálném chování, samotný signál reprezentující druhu matky u Pepíka začne vyvolávat strachovou odezvu. Například slyšení pouhého hlasu druhu u něj vyvolá strach. Znamená to tedy, že původně neutrální signál (hlas) díky procesům učení (bezduvodné trestání) u Pepíka vyvolá strach. Tato zkušenost může být

dokonce v jisté míře i generalizována a může se uplatňovat i poté, co matka prozře a s druhem se rozejde, nebo může dokonce přetrvávat u Pepíka až do jeho dospělosti. Bude pak stačit, aby zaregistroval jistý signál, který mu druha matky připomene (často aniž si to uvědomí) a objeví se u něj strachová reakce. Tento mechanismus vysvětluje, proč jsou nám někteří lidé již při prvním kontaktu nesympatičtí, zatímco jiní tak sympatičtí. Výše uvedené platí i pro kladnou zkušenost s druhou osobou, která začne být přenášena do dalšího mezilidského kontaktu jedince.

Jak je nám zřejmě známo, Pavlov neexperimentoval v reálných, ale v laboratorních podmínkách, kdy své pokusy prováděl na zvířatech. Zavedl potom pojmy jako **nepodmíněný podnět** a **nepodmíněná reakce**, **podmíněný podnět** a **podmíněná reakce** a pojmy navazující jako je **podmíněný a nepodmíněný reflex**. Reflex je tvořen podnětem a na podnět navazující reakcí. Pavlov popsal rozdíly mezi učením se a tak zvaným vyhasínáním naučeného, ke kterému dochází, není-li vyvolávaný spoj (vytvořený podmíněný reflex) podporován opakovaným nácvikem. Jeho typ učení je možno znázornit jednoduchým schématem, kdy:



Pavlov umístil psa do postroje. Ověřil si u něj existenci nepodmíněného (vrozeného) reflexu tak, že psa vystavil nepodmíněnému podnětu a ten u něj vyvolal nepodmíněnou reakci. Takovým podnětem je pro psa například ukázání potravy, reakcí je jeho slintání, uvedené tvoří nepodmíněný reflex. Na tomto nepodmíněném reflexu vystavěl experimentátor podmíněný reflex, a to tak, že souběžně s nepodmíněným podnětem (potrava) psa vystavil působení podmíněného, původně pro psa neutrálního podnětu (kupříkladu zvuku určité vlnové délky). Po několika opakováních pak zjistil, že stačí, aby byl pes vystaven působení zvukového podnětu a, aniž pes vidí potravu, začne slinit. Nově vzniklý stav nazval podmíněným (získaným) reflexem. Zjistil rovněž, že když se dané spojení mezi nepodmíněným reflexem a původně neutrálním podnětem čas od času nezopakuje, tak dochází k jeho vyhasínání. **Vyhasínání** by se projevilo tak, že zvukový podnět by postupně přestal vyvolávat slinění psa.

Cestou klasického podmiňování nebyla jen zvířata trápena, aby mohly být ukájeny vědecké ambice badatelů, ale touto cestou se například zjistila celá řada specifík, týkajících se právě smyslového vnímání u zvířat (jestliže se signál stal podmíněným podmětem, pak byl zvířetem vnímán, jestliže se nestal, pak jej zvíře nemohlo vnímat).

Původně nepodmíněný reflexem u Pepíka byla jeho vrozená strachová reakce. Ta byla opakovaně vyvolávána druhem matky, který chlapce trestal. Jakákoli smyslová charakteristika druhu matky se tímto stala podmíněným podnětem, vyvolávajícím podmíněnou reakci. Jestliže pouhý hlas u Pepíka vyvolal strach, tak došlo k vytvoření podmíněného reflexu. Jestliže se tomu dělo opakovaně a Pepík zažíval velmi intenzivní strach, tak si tuto zkušenost mohl udržet a podržet po celý život. Většinou však podobné zkušenost u nás časem vyhasnou, přestanou u nás vyvolávat podmíněnou odezvu.

Dokážete najít i jiný příklad získávání životních zkušeností na humánní úrovni cestou klasického podmiňování? Napovím, když konstatuji, že velké množství fobií (chorobných strachů) je napodmiňováno.

Operantní (instrumentální) podmiňování – tento typ učení již počítá s aktivitou učícího se, nejedná je však o učení sociálně zprostředkované. Pokud bychom se chtěli vyhnout odborným termínům, tak se jedná o učení metodou pokusu a omylu. Chovám se v životě jako laický experimentátor s tím, že manipulací se skutečností odhalím zákonitosti mezi jednotlivými prvky této skutečnosti. Výsledky tohoto učení jsou poměrně trvalého rázu, k případné odměně nebo trestu jsem dospěl vlastní aktivitou, svou volbou, mě se stala, tím je zajištěna dostatečně intenzivní emoční odezva. Nevýhodou tohoto učení je, že je časově náročné. Ve srovnání s vyššími formami učení získávám v čase poměrně malé množství nových zkušeností. Tento typ učení byl popsán **Thorndikem**. V sérii kontrolovaných pokusů bylo prokázáno, že se zvyšuje pravděpodobnost budoucího opakování toho chování, po kterém následovala odměna. Tuto skutečnost nazval Thorndike **zákonem účinku (efektu)**. Jeho součástí je i opačná poučka, že pokud bude na takové chování reagováno trestem, pravděpodobnost jeho opakování se v budoucnosti naopak sníží. **Skinner** v této souvislosti hovoří o **pozitivním a negativním zpevnění** (nebo taky posílení). Pozitivní zpevnění odpovídá situaci, kdy chování je odměněno, tím dochází k jeho častějšímu výskytu. U negativního zpevnění je rozhodujícím činitelem trest.

Negativní zpevnění nastává, jestliže chování se neopakuje z toho důvodu, že po něm nastává averzivní zážitek (trest, negativní odezva). Trestání, jak již bylo řečeno, vede ke snížení frekvence chování. Zvláštním případem, který může být vyvolán opakovaným trestáním, je **habituace**. Jedinec je stále trestán, vlastně ani nezáleží na podobě jeho jednání, trestající opět užije trestu. Trest pak může ztratit svou zpevňující roli, jedinec shledá, že vlastně nezáleží na tom, jak se chová, stejně bude potrestán (habituace leží někde na pomezí mezi klasickým a operantním podmiňováním).

Nejenom odměna nebo trest však mají zpevňující funkci, tu může mít samotná absence odměny nebo absence trestu. Absence odměny snižuje pravděpodobnost výskytu sledovaného chování, absence trestu naopak povede ke zvýšení pravděpodobnosti výskytu chování.

Dítě se učí orientovat ve světě dospělých, snaží se jej přirozeně přizpůsobit svým potřebám. Při návštěvě nákupního střediska dítě zaregistruje hračku, která se rodičům jeví jako obzvláště odporná (nebo drahá). Potomek je však jiného názoru a dožaduje se jeho koupě. Rodiče se snaží mu jeho záměr rozmluvit. Dítě zvolí zbraně silnějšího kalibru a rozpláče se, intenzita křiku se s postupujícím časem zesiluje, ostatní lidé v okolí sta metrů od dítěte začnou situaci věnovat náležitou pozornost. Dítě se přirozeně pokouší docílit svého. Rodiče tento typ chování, které si dítě svobodně zvolilo (rozdíl oproti klasickému podmiňování), mohou odměnit nebo potrestat. Jestliže je odmění, pak pravděpodobnost takového chování se zvýší, jestliže je potrestají, pak se naopak sníží. Odměnou pro dítě bude, že tu hnusotu rodič rezignovaně vloží do nákupního vozíku, díky čemuž i do budoucna bude dítě volit podobné strategie jednání. Nebo dítě rodič okřikne, silnější povahy mu dají záhlavec, dítě v obavě před dalším trestem zmlkne, hrozí však, že při častých opakování utlumíme u dítěte jeho budoucí aktivitu a spontaneitu. Může být též užito absence odměny, dítě je prostě ignorováno. Napoprvé je těžké snášet vlezlé pohledy okolostojících, v budoucnu (pokud se opakovaně takto rodič zachová) však dítě podobný typ chování nebude volit, jelikož nevedlo k očekávanému cíli. Na tento příklad nelze dost dobře aplikovat zpevnění absencí trestu. Zde se bude jednat zejména o případy negativního chování, které je u druhých trestáno, nikoli však u sledovaného jedince. Zde pak hrozí zvýšení frekvence daného chování u jedince, který dospěje k závěru, že mu je dovoleno se daným způsobem chovat.

Vyšší formy učení

Jak již bylo řečeno, za nejpodstatnější znaky vyšších forem učení lze považovat sociální zprostředkovanost (u lidí je jedním z nejdůležitějších nástrojů tohoto učení řeč a probíhající kognitivní procesy) a současně zde jedinec vystupuje jako aktivní bytost, podílí se na procesech učení.

Žádný z výše a níže uvedených typů učení se v běžném životě samozřejmě nevyskytuje ve své čisté formě, mohou se navzájem prolínat.

Senzomotorické učení (percepčněmotorické) – jedná se o osvojování pohybových návyků probíhající cestou cvičení (výcvik, trénink). Začíná již v raném věku dítěte nácvičením základních hygienických návyků a sebeobsluhy. Kupříkladu chůze je výsledkem senzomotorického učení. Na počátku stojí vytvoření si zrakové představy o koordinaci dílčích pohybů, daná představa je pak reálným chováním naplňována. Právě z toho důvodu je užito názvu senzomotorické učení, dochází totiž k budování pohybových dovedností na základě vytvoření senzomotorické představy neboli obrazu, ten vzniká v našem vědomí. Někdy je potřeba celé řady opakování, než je motorická dovednost bezchybně zvládnuta. Některé dovednosti musí být v čase opakovány, jinak dochází k vymizení dříve osvojené pohybové dovednosti. Výsledkem percepčněmotorického učení jsou pohybové návyky, jejichž provádění je v různé míře uvědomováno. Prostřednictvím senzomotorického učení je člověk schopen se například naučit řídit automobil, vykonávat ruční práce jako je pletení nebo psát na psacím stroji.

Kognitivní učení – výsledkem je schopnost jedince operovat mentálními reprezentacemi jednotlivých vlastností vlastní osoby, jakož i svého okolí. Na základě získaných a předaných informací si jedinec utváří tzv. **kognitivní mapy**, ty sestávají z jednotlivých prvků a jejich charakteristik, jakož i ze vzájemných vztahů mezi jednotlivými prvky. Kognitivním učením se konkrétněji míní rozvíjení schopnosti adaptace jedince prostřednictvím zdokonalování poznávacích procesů, zejména myšlení. Právě kognitivní procesy směřují k rozvíjení a obohacování jednotlivých kognitivních map. Kognitivní učení je procesem, jehož cílem a funkcí je nejen učení se myslet, ale zejména učení se dovednosti organizovat své chování na základě myšlení. My vůči sobě a vůči okolnímu světu nevystupujeme podle toho, jaký tento svět reálně je, ale podle toho, jak je zobrazen v naší kognitivní mapě. Můžeme říci, že my se ve světě pohybujeme dle těchto map. Jestliže tyto mapy jsou kvalitní a odpovídajícím způsobem reprezentují realitu, pak naše jednání vůči této realitě je adaptivní. Máme-li však k dispozici nekvalitní obraz reality v podobě kognitivní mapy, kterým se budeme řídit, pak naše jednání bude s velkou pravděpodobností kolizní.

Příkladem kognitivního učení může být naše interakce, která nabývá přímou nebo nepřímou podobu. Přímým kognitivním učním je naše setkávání v tutoriálech, nepřímým je vaše domácí příprava na tyto tutoriály. Snažím se vám předat svou představu o systému sociální psychologie, uvádím z mého pohledu důležité strukturní prvky tohoto systému, jakož i mou představu o vzájemném uspořádání těchto prvků. Přičemž věřím, že některé mnou předávané skutečnosti cestou kognitivního učení povedou ke změně vaší kognitivní mapy týkající se psychologických vědomostí a dovedností. Kognitivní učení však nemusí probíhat pouze ve školských zařízeních. Jestliže svému potomkovi něco objasňujete cestou rozumového výkladu s cílem rozšířit jeho myšlenkové obzory, pak se jedná rovněž o kognitivní učení. Kognitivním učním je též situace, kdy přichází do manželské poradny žena s tím, že její muž ji nemá rád tak jako dřív, nezahrnuje ji tolik svou láskou, nevěnuje jí tolik pozornosti a podobně. Poradce během hovoru zjistí, že chování manžela může vůči klientce je determinováno též jejím chováním a s touto skutečností ji seznamuje (koriguje její vidění reality), jedná se tedy také o kognitivní učení.

Sociální učení – tímto druhem učení probíhá socializace v užším slova smyslu, tak jak ji chápe sociologie. Sociální učení směřuje k osvojení sociálních pozic a rolí přiměřených věku, jakož i k orientaci v základních společenských normách a hodnotách, regulujících mezilidské chování. Probíhá na základě observace druhých, kdy pozorováním chování jiných lidí je možno naučit se novému bez toho, že bychom museli použít metodu pokusu a omylu. Hlavním rozdílem od předchozích typů učení je, že posílení není v tomto případě zcela nezbytné. Učení může být záměrné (např. výuka sociálních dovedností za pomoci videoprogramu nebo v kurzu) jako i nezáměrné, neplánované, prostřednictvím imitace osobních vzorů v běžném životě (např. napodobování stylu řeči oblíbeného učitele).

- a) **Přímé sociální učení** - je právě řízenou formou osvojování si pozic a rolí a orientace v existujících normách a hodnotách. Objekt si uvědomuje, že je zapojen do takového procesu učení s cílem optimalizovat své chování ve výše zmíněných skutečnostech. Konkrétně se pak jedná o účast na některém z výcviků, které organizuje zaměstnavatel s cílem zvýšit úroveň profesních dovedností u svých zaměstnanců.
- b) **Imitace** - neboli nápodoba se týká toho chování druhých lidí, u kterého pozorujeme, že bývá následováno odměnou. Základní mechanismem, na kterém je založena imitace, je očekávané zpevnění. Cílem je získat tutéž odměnu, jak tomu bylo u pozorované osoby,

dokonce bývá konstatováno, že my vlastně tuto odměnu chceme odejmout pozorované straně. U imitace ještě nemůžeme opomenout zpevnění. Produkujeme se vzorem identické chování, které se zpevňuje, je-li očekávaná odměna opravdu poskytnuta.

Imitační učení je samozřejmě vždy přirozenější a pravděpodobnější v ovzduší důvěry a dobrých vztahů. Modelem se stane s větší pravděpodobností osoba, která bude vnímána jako osoba kompetentní k řešení jistých problémů a s vysokým statem (vzpomeňme si na Šimkovo pojetí syntetického statusu).

- c) **Identifikace** – neboli ztotožnění se s druhým. Od nápodoby se liší přítomností citové vazby, která váže subjekt k jeho vzoru. Identifikace tedy neznamená pouze převzetí rejstříku chování vzoru, ale i osvojení si jeho postojů, hodnot a podobně. Identifikace znamená rozhodnutí se pro jeden model z několika nabízejících se. V případě identifikace nemusí být učící se osoba bezprostředně odměněna, stačí, když odměnu získá vzor, se kterým se ztotožňuje. Zpevnění vzoru již vede k osvojení daného způsobu prožívání a jednání.

Můžeme rozlišit následující **typy identifikace** (jedná se o důvody, proč se s někým identifikujeme):

- **sekundární zpevňování** - osoba je zvolena jako model, protože často odměňuje učícího se;
- **zástupné zpevňování** - osoba je zvolena jako model, protože učící se může pozorovat, že za své určité chování je model odměňován;
- **odepření lásky** - osoba je zvolena jako model ze strachu, že v opačném případě by učící se ztratil její lásku a přízeň;
- **vyhnutí se trestu** - osoba je zvolena jako model ze strachu z potrestání, které by mohlo nastat v případě jejího nezvolení;
- **závidění statu** - osoba je zvolena modelem v důsledku závidění odměn, kterých se jí dostává od druhých;
- **sociální moc** - osoba je zvolena jako model pro svou moc odměňovat druhé, nikoli nezbytně však včetně učícího se;
- **podobnost učícímu se** - osoba je zvolena jako model, protože učící se se domnívá, že tato osoba má nějaký rys podobný jemu samému.

Jak již bylo anoncováno, nakonec objasním pojem sociability, kdy na úvod upozorňuji, že někteří autoři volí spíše termín afiliace.

Sociabilita je motivačním sklonem projevujícím se potřebou navazování mezilidských kontaktů, obecně se jedná o sklon jedinců stejného druhu utvářet společenstva. U lidí je sociabilita brána za základní specificky lidskou potřebu. Těmto potřebám se připisuje stejná důležitost jako potřebám fyziologickým. Jejich neuspokojení sice nevede k zániku živého organismu, pokud jsou však trvale v rámci populace neuspokojovány, pak dané neuspokojení může vést k narušení optimálního vývoje daného druhu.

Mezi odborníky nepanuje shoda v tom, zda specificky lidské potřeby jsou vrozené nebo získané na podkladě učení a zkušenosti. V sociální psychologii je však akcentován podíl získaného na vzniku potřeby sociability, je vysvětlována jako výsledek předchozích mezilidských kontaktů. Charakter předchozích interakcí také ovlivňuje míru zastoupení sledované potřeby sociability u toho kterého jedince. Existují individua, u kterých je daná potřeba velmi vystupňována, druhým extrémem může být její poměrně nevýrazné zastoupení. Zřejmě bude existovat vazba mezi zastoupenou potřebou sociability a mírou extravertze individua. Jedinci s velmi vysokou mírou sociability navazují četné kontakty se svým sociálním okolím, vznikající vazby pak však mohou být poměrně mělké, čímž je ovlivněna kvalita těchto kontaktů. Člověk s nízkou mírou této potřeby se spíše bude druhých stranit, své prožívání bude před druhými skrývat, činí mu problémy vystupovat v přítomnosti druhých. Jedinci, kteří jsou vybaveni přiměřenou mírou sociability, se v sociálním kontaktu chovají adaptivně, druhé lidi dokáží hodnotit přiměřeně.

Rozlišujeme tři teorie vysvětlující vznik potřeby afiliace u člověka. Jedná se o teorii sekundárního pudu, teorii závislosti a teorii percepční interakce⁶.

Teorie sekundárního pudu

Teorie vychází z předpokladu, že novorozenec je zcela závislý na svém sociálním okolí. Jen díky tomuto sociálnímu okolí může dojít k uspokojování jeho potřeb. Jestliže dítě dá najevo nepohodu, pak sociální okolí v ideálním případě intervenuje v jeho prospěch, v horším se dítě takové intervence nedočká, zažívá proto diskomfort. Dítě tak získává zkušenost, zda jsou mu druzí lidé ku prospěchu nebo ne. Jestliže jsou jeho životní potřeby druhými spíše uspokojovány, dítě dospěje k závěru, že přítomnost druhých lidí je mu ku pomoci. Dítě tak postupně získává důvěru k druhým lidem. Získá tak sklon vyhledávat a obracet se na druhé i v budoucnosti.

⁶ podle Papica, Jan. Vybrané problémy ze sociální psychologie. I. díl. Olomouc: UP, 1978, s. 208-215.

Jestliže však získá opačnou zkušenost, druhým bude nedůvěřovat, nedojde k rozvinutí jeho potřeby sociability, což se odrazí v jeho prožívání a chování.

Teorie závislosti

Jedná se vlastně o modifikaci výše uvedené teorie. Za nejpodstatnější je považováno, zda je u dítěte soustavně uspokojována potřeba bezpečí. Jestliže ano, dítě získává zkušenost, že v přítomnosti druhých lidí se může cítit bezpečně, existuje pak i sklon předávat jistá vlastní práva druhým, za což dále získává pocit bezpečí. Není-li potřeba bezpečí dítěte uspokojována, stane se jedinec spíše na druhých nezávislým, nebo bude druhé považovat pouze za prostředek vedoucí k uspokojování zmíněné potřeby.

Teorie percepční interakce

Vychází z předpokladu, že dítě je primárně citlivé na sociální podněty, daná skutečnost je označována jako elementární sociabilita. Zprvu dítě tyto podněty nemůže vnímat, jelikož jeho schopnosti vnímání jsou značně omezeny. Tak jak se percepční schopnosti dále zdokonalují, tak začíná dítě vyhledávat podněty přicházející ze sociálního světa. Tyto jsou více komplexní a tedy pro dítě i více atraktivní. Na základě této skutečnosti tak získává zobecněnou zkušenost o atraktivitě druhých lidí, kterou si přenáší i do dospělosti.

10 Risy mezilidského chování

Nejprve se pokusím o vymezení daného termínu, následně se zmíním o možných klasifikačních a diagnostických systémech rysů mezilidského chování, na závěr pojednám o náročných životních situacích, ve kterých rysy mezilidského chování vznikají, nebo jsou v nich dále modifikovány.

Risy (vlastnosti) mezilidského chování lze zjednodušeně chápat jako strategie, které užíváme v mezilidském kontaktu. Jedná se o relativně konzistentní dispozice odpovídat typickými způsoby na druhé osoby. Jelikož se jedná o specifický druh psychických vlastností, pak musí být splněny tři požadavky kladené na každou psychickou vlastnost, kterými jsou:

- konzistence projevu,
- univerzálnost zastoupení v populaci a
- jistá míra obecnosti, kdy se projev neváže jen specifickou situaci.

Jedná se tedy o specifický sklon v přístupu jedince obecně k druhým lidem. Usuzujeme, že tyto vlastnosti vznikají v průběhu života jedince a jsou součástí jeho osobnostní struktury. V konkrétní projevové podobě rysů mezilidského chování se tedy částečně odráží sociální zkušenost jedince.

Na výsledné podobě rysů mezilidského chování u jedince se podílí následující **determinanty**:

- **psychické** – existující soubor psychických vlastností,
- **sociálně-psychické** – sociální historie jedince ve své kontinuitě, jedinec v průběhu svého života zastával různé sociální pozice a role, což výrazným způsobem ovlivnilo konkrétní podobu průběhu kognitivních, afektivních a snahových duševních dějů,
- **sociálně-kulturní** – výsledná podoba interpersonálních strategií je bezesporu ovlivněna kulturní příslušností jedince, každý z nás v různé míře přibíráme hodnoty a normy, které jsou v daném společenském prostoru uznávány a vyžadovány.

Vliv uvedených determinant se pokusím demonstrovat na konkrétním příkladu. Jednou z možných vlastností uplatňujících se v mezilidském kontaktu může být rezervovanost - ta se

vyznačuje jistou mírou distance mezi jedincem a ostatními lidmi. Výskyt této vlastnosti u jedince je v souladu s výše řečeným určen:

- existujícími osobnostními vlastnostmi - např. introverzí, schopností racionálně zvládat vlastní emoce, sníženou potřebou afilience,
- současným, ale též minulým a budoucím zastáváním sociálních pozic a s nimi souvisejících rolí - např. se zde odrazí výkon profese, společenské postavení jedince s ohledem na jeho prestiž, rodinné poměry a podobně,
- rovněž je určen panujícími kulturními podmínkami, ve kterých jedinec žije - např. budou existovat kultury, kde daná strategie je ceněna až vyžadována, může též existovat kultura, kde daný projev může být negativně hodnocen.

Pokud by se nám u jedince podařilo stanovit jeho převládající rysy interpersonálního chování, mohli bychom do budoucna predikovat podoby jeho sociální interakce. Vzniká tudíž praktická **potřeba modelově popsat systém sledovaných vlastností**. Jednotlivé modely jsou pak různě složité.

Za jednodušší výkladový model je považováno pojetí **W.C. Schutze**, který je tvůrcem dotazníku **FIRO-B**⁷. Schutz se snaží rysy mezilidského chování u jedince diagnostikovat. Vymezuje pak **tři základní dimenze**, které určují naše převládající chování vůči druhým lidem. Těmito dimenzemi jsou:

- a) **inkluze** – jedná se o sklon vytvořit si a udržet uspokojivé vztahy k druhým lidem, vyznačuje se navazováním kontaktů s druhými, komunikací, spoluprací, takový jedinec pozornost druhých přijímá, ale též ji i věnuje;
- b) **kontrola** – jedná se o sklon vytvořit si a udržet uspokojivé vztahy vůči druhým s cílem udržet si kontrolu a moc nad druhými;
- c) **afekce** - jedná se o sklon jedince vytvořit si a udržet uspokojivé vztahy vůči druhým s cílem docílit lásky a přátelství.

Zmíněné sklony jsou u různých lidí různě zastoupeny, rozlišujeme pak extrémně nízký sklon v dané oblasti, nízký sklon, vyrovnané chování, vysoký sklon a extrémně vysoký sklon k chování v dané oblasti. Právě různá míra zastoupení těchto sklونů u jedince určuje jedinečnou

⁷ podle Kožený, J. Dotazník interpersonální orientace FIRO-B. Bratislava: Psychodiagnostika, 1976.

strategii jednání vůči druhým lidem. Schutz si však nevšímá pouze toho, jak jedinec vystupuje vůči druhým. Důležité je podle něho také jedincovo očekávání, jak se druzí lidé budou vůči němu v mezilidském styku chovat. Rozlišujeme pak chování jedincem vyjadřované a chování jedincem od druhých očekávané. Čím větší je pak rozpor mezi vyjadřovaným a očekávaným chováním, tím je větší pravděpodobnost vzniku konfliktů a míra nespokojenosti.

Poněkud komplexnějším výkladovým model vytvořil **Timothy Leary**⁸. Základním východiskem Learyho pojetí je dvouosý systém. Jedná se o základ, k těmto dvěma osám jsou pak přiřazeny další dvě osy. Pracuje tedy celkově se čtyřmi osami, jedná se tedy o **čtyřdimenzionální systém**. Každá ze čtyř dimenzí má povahu bipolární škály. Jedná se o kontinuum, které je určeno dvěma protikladnými póly, které jsou antipody (jedná se o protichůdné vlastnosti). Čím ve větší vzdálenosti se budeme nacházet od středu, tím více je u nás vlastnost zastoupena, tím více sytí naše chování, chováme se spíše dle této vlastnosti než dle charakteristik případné situace. Čím blíže k průsečíku os se nacházíme, tím méně jsou vlastnosti u nás zastoupeny, tím více se chováme podle charakteristik situace. Leary pracuje s následujícími dimenzemi:

- dominance- submise,
- afiliace (sociabilita) – agrese,
- egocentrismus-docilita (závislost),
- responzibilita (odpovědnost)-rezervovanost.

Následující tři odstavce berte jako doplňující, rozšiřující text, jeho plná znalost po vás nebude vyžadována. V následujícím textu je však objasněno, co představují názvy užitých škál. Základními osami jsou škály dominance – submise (dominanci se rozumí snaha po prosazení se mezi ostatními, submise je opak dominance, jedná se o sklon druhým se spíše podvolovat), a škála, kterou tvoří póly afiliace – agrese (afiliace je potřeba navazování sociálního kontaktu s druhými, agrese je sklon chovat se útočně vůči druhým).

Škály dominance – submise a afiliace - agrese spolu svírají pravý úhel, škála dominance – submise je vertikální, škála afiliace - agrese horizontální. Dominance se nachází nahoře, submise dole, afiliace se nachází napravo, agrese nalevo.

⁸ podle Kožený, J., Ganický. Dotazník ICL. Bratislava: Psychodiagnostika, 1976.

K uvedeným základním škálám Leary přiřazuje další dvě zpřesňující škály. Těmi jsou egocentrismus - docilita a rezervovanost - rezpozibilita. Tyto škály spolu svírají rovněž pravý úhel, ve stávajícím systému jsou umístěny tak, že vůči zmíněným základním osám svírají úhel 45°. Pól egocentrismu (na sebe zaměřené jednání, opomíjející druhé) má svůj počátek v kvadrantu vlevo nahoře, docilita (podřízené jednání, podvolování se) pak vpravo dole. Respozibilita (přebírání zodpovědnosti za druhé) má svůj počátek v kvadrantu vpravo nahoře, rezervovanost (odstup od druhých) vlevo dole. Leary tímto postupem dospěl k osmi oktantům, tyto ještě v posledním kroku otáčí o dalších 22,5°, proti směru hodinových ručiček.

Jak tedy bylo řečeno, Leary dospěl k osmi oktantům. Představme si kruh, tento kruh bude rozdělen na osm stejně velkých výsečí, každá z výsečí je oním oktantem. Každý z nás, co se týče volby interpersonální strategie, se nachází uvnitř kruhu. Naše konkrétní chování bude určeno tím, ve kterém oktantu se nacházíme, a navíc též, jak dalece od středu se umístíme. Pokud se budeme nacházet blízko středu, pak daný rys interpersonálního jednání je u nás zastoupen v malé míře, naše konkrétní chování bude determinováno spíše povahou situace. Jestliže se však umístíme daleko od středu, pak naše chování je určeno spíše touto vlastností než povahou situace (uvedené bude platit o to více, o co ve větší vzdálenosti se umístíme od středu). Znamená to tedy, že naše chování přestane mít adaptivní povahu, jelikož přestáváme zohledňovat charakteristiky situace, ve které naše jednání probíhá.

Každý z nás má své místo v jednom z těchto oktantů (pokud jste porozuměli víceosému uspořádání, pak je postupováno od výseče směřující vertikálně směrem nahoru a k dalším výsečím proti směru hodinových ručiček):

- **Dominantní** – jedinec nacházející se v adaptivní vzdálenosti od středu víceosého systému je ambiciózní a energický. Maladaptivní forma (velká vzdálenost od středu kruhu) se vyznačuje pedanterií přecházející až v autoritářské nebo diktátorské chování.
- **Egocentrický** – nalevo od výseče dominance. V adaptivní formě se jedná o jedince nezávislé, s dostatečnou mírou sebehodnocení a sebedůvěrou. Maladaptivní forma je sobecká, se sklonem k exhibicionismu a narcismu.
- **Agresivní** – adaptivní forma se vyznačuje sklonem k moralismu, takový jedinec jedná rázně a tvrdě. V maladaptivní formě budí u druhých lidí strach a respekt či poddanost.

- **Rezervovaný** - adaptivní forma se vyznačuje sklonem ke kritičnosti, což jedince chrání před případným zklamáním. Pokud se jedná o formu neadaptivní, pak takoví jedinci se vyhýbají stavům vyznačujícím se důvěrou, láskou. V jejich chování se objevuje cynismus, nedůvěra, odmítání druhých.
- **Submisivní** – adaptivní forma se vyznačuje sklonem ke skromnosti a plachosti, neadaptivní forma poníženým vystupováním v mezilidském kontaktu
- **Závislý** - takoví jedinci očekávají pomoc, vedení, jedná se o důvěřivé konformní jedince. Maladaptivní forma se vyznačuje závislostí na druhých, nejsou pak schopni činit byt' i jen jednoduchá rozhodnutí. Takoví lidé přenechávají druhým nejen své povinnosti, ale i svá práva.
- **Afiliantní** – v adaptivní formě se jedná o soby přátelské, ochotné ke spolupráci. Pro maladaptivní formy je typické, že se snaží být přijímáni kladně za každou cenu, což může nabývat až nutkavý charakter.
- **Responzibilní** – v adaptivním podání se chovají takoví jedinci zodpovědně a konstruktivně, často se stávají neformálními vůdci skupiny. Maladaptace je typická vyhýbáním se projevům agresivity nebo pasivity. Řadíme sem pak jedince, kteří se snaží o druhé pečovat a pomáhají jim za každou cenu, což je v rozporu s povahou situace, v níž k pomoci dochází.

Podoba rysů mezilidského chování je určena (jak již bylo zmíněno) psychickými, sociálně-psychickými a sociálně-kulturními determinantami. Sledované vlastnosti vznikají v procesech uspokojování jedincových nejčastějších a nejintenzivnějších potřeb. V zásadě pak mohou vzniknout čtyři odlišné podoby motivačních procesů, ve kterých má dojít k uspokojení potřeb.

a) **Dojde ke snadnému upokojení potřeb**, díky okamžitému a bezproblémovému uspokojení, kdy jsou kladeny malé nároky na kognitivní a snahové procesy jedince. Díky bezproblémovému uspokojování potřeb má jedinec prostor k uspokojení potřeb vyšších a tím i k rozvoji rysů interpersonálního chování jako je iniciativa, nezávislost, sociabilita a podobně. Cenou za lehké uspokojení potřeb je, že se může stát rigidním, co se týče způsobů uspokojování potřeb. Může též o sobě získat nereálný obraz, jeho sebepojetí neodpovídá zastoupeným vlastnostem.

- b) **Potřeba zůstává dlouhodobě neuspokojená**, daný stav je pro jedince výzvou, snaží se problém stůj co stůj vyřešit, mobilizuje a rozvíjí dále své možnosti, to vše činí do doby, dokud se mu potřebu nepodaří uspokojit. Je zřejmé, že pokud se podaří nastalé překážky překonat, pak nabývá nových rysů, jeho úspěch se odrazí též ve výsledné podobě jeho sebepojetí.
- c) **Změna situace zabrání uspokojení původní potřeby, vzniká nová potřeba**, jejíž uspokojení je pro jedince naléhavější. Nově vzniklá potřeba určuje vznik chování, jeho směr a intenzitu. Následně může nastat situace a), b) či c).
- d) **Jednotlivec nemůže uspokojit potřebu**, do cesty se mu totiž postavila překážka, kterou nemůže jednoduše překonat. Hovoříme pak o stavu **frustrace**.

Působící frustrační situace rovněž může vést k ustanovení rysů interpersonálního chování. Zejména pak tehdy, když anticipovaná hrozba neuspokojení potřeby vyvolá značnou emoční odezvu, nebo v případě, kdy se jedinec nachází dlouhodobě ve stavu frustrace. **Pojem frustrace** je opět nutné odlišit od souvisejících pojmů. Účelným se jeví diferencovat mezi pojmy frustrace, deprivace a stres.

Frustrace - je reakcí na nemožnost uspokojení subjektivně významných potřeb. Vzniká v průběhu motivačního procesu, ten je buzen neuspokojenou potřebou, neuspokojení je příčinou vlastního jednání jedince, spolupodílí se na volbě směru jednání, toto dále energetizuje. Motivační proces směřuje k jistým cílům, které mají schopnost uspokojit vzniklou potřebu. V průběhu motivačních procesů vzniká napětí, optimálním stavem je odstranit nebo alespoň zmírnit toto napětí vlastní aktivitou. Stav frustrace vzniká, jestliže se v průběhu sledování cílů postaví do cesty překážka, kterou tento jedinec není přechodně nebo trvale schopen překonat. Existence překážky vede ke zvýšení aktivační úrovně organismu, na fyziologické úrovni se aktivace projeví mobilizací vnitřních zdrojů. Registrace překážky udržuje vzniklé motivační napětí, může jej dále také prohlubovat. Frustrace je tak doprovázena prožitkem nelibých emocí, jedinec se nachází ve stavu **emočního diskomfortu**. Vůči působení frustrace jsme v různé míře odolní, budeme zohledňovat aktuální hledisko (v jaké kondici se právě nacházíme) a hledisko dlouhodobého rázu, kterým je **frustrační tolerance** (tedy odolnost jedince vůči působení nepříznivých frustrujících vlivů).

Deprivace - je stav, kdy se opět v průběhu motivačních procesů postaví jedinci do cesty překážka, která brání plnému uspokojení potřeby. Dochází jen k částečnému uspokojení, opět

se u jedince objeví prožitek nepohody. Míra nelibých emocí je dána skutečností, do jaké míry je potřeba uspokojena a o jak významnou potřebu se z pohledu jedince jedná.

Stres - je zvláštním případem frustrace, kdy dochází k dlouhodobému neuspokojení potřeby. Aktivace organismu zůstává dlouhodobě na vysoké úrovni, dochází ke značnému energetickému výdeji, prožitek nelibých emocí může dále setrvávat, daný stav může ústit v řadu psychických obtíží.

Překážky vedoucí ke vzniku frustrace, deprivace nebo stresu mohou být různé povahy. Budeme rozlišovat následující typy překážek:

- a) **fyzické prostředí** – opakují, že jedinec směřuje k cíli, který má schopnost uspokojit vzniklou potřebu. Cílem je dosažení prožitku uspokojení (odstranění emočního napětí vznikajícího v průběhu motivačních procesů), do cesty se mu postaví překážka. V případě překážky v podobě fyzického prostředí se jedná o vnější bariéru, jak název napovídá, je fyzické povahy, nachází se v přírodním prostředí jedince. Vliv tohoto typu překážek se snažíme eliminovat, v některých případech daný vliv nedokážeme předvídat ani účinně zvládat (nedaří se nám poroučet větru, dešti). Takovou překážkou pro nás může být zejména nepříznivé počasí, přírodní útvar, který při svém putování nedokážeme překonat a podobně.
- b) **biologická struktura** – jedná se o vnitřní překážku biologické povahy. Jedná se o omezenost naší biologické výbavy, která nám brání v dosahování cílů. V některých případech si dokonce tento typ překážek vytváříme sami, když si stanovujeme cíle, ke kterým objektivně nemůžeme dojít. Jindy před nás tyto cíle staví druzí, aniž zohlední naše aktuální možnosti. Příkladem je rodič, který se rozhodne, že ze svého potomka vychová geniálního hudebníka, sportovce, zpěváka, aniž je dítě vybaveno požadovaným druhem schopností.
- c) **společenské prostředí** – jedná se o vnější sociální překážku. Takovými překážkami jsou panující společenské hodnoty a normy. Naše jednání směřuje mimo ustálený společenský toleranční limit, hrozí nám negativní sankce. Je paradoxní, že se může jednat jak o chování, které společnost poškozují, jakož i jednání, které by bylo společnosti ku prospěchu, je však nezvyklé, vyvolává pochyby a je pak trestáno. Příkladem mohou být geniální jedinci, kteří nebyli ve své době přijímáni, sankce pak nemá jen podobu výsměchu, dokonce jim mnohdy hrozil i trest nejvyšší. Zvláštním typem překážky je stav, kdy se jedinec snaží prosadit proti

jinému jedinci. Dojde ke střetu protikladných tendencí dvou a více osob. V těchto případech hovoříme o konfliktu, a to o konfliktu vnějším (konflikt vnitřní bude zmíněn níže).

d) **složitost psychologické výbavy** – jedná se o překážku vnitřní psychickou. Vzniká střetem dvou protikladných tendencí uvnitř psychické výbavy jedince. V tomto případě hovoříme o vnitřním konfliktu, ještě nedošlo ke směřování k určitému cílu, jedinec si vybírá z více možností (cílů nebo cest k cílům), což samo o sobě u něj vyvolává jistou míru nepohody. Dá se říci, že člověk v průběhu dne činí celou řadu rozhodnutí, která mají povahu konfliktů, aniž si to on sám uvědomuje. V zásadě mohou nastat tyto **modelové případy konfliktů**:

- první možností je, že dojde ke střetu dvou přitažlivých cílů (tendencí), jedinec se rozhoduje mezi dvěma pozitivními alternativami. Pokud není příčinou vzniku tohoto konfliktu patologická nerozhodnost (abulie), pak je docela příjemné dumat, jestli dnes půjdu do kina nebo do restaurace;
- druhou možností je, že dojde ke střetu jedné pozitivní a jedné negativní tendence. Volím mezi dvěma alternativami, kdy jedna je vůči mně aktuálně příznivá a druhá nepříznivá (dnes se nebudu učit a zajdu si za přáteli - ale když ten termín zkoušky se tak kvapem blíží) nebo v cestě k dosažení příznivé alternativy stojí právě tendence nepříznivá (chtěl bych navštívit nějaké místo, ale nechce se mi strávit tři hodiny v autě);
- poslední, třetí možností pak je, že si vybírám mezi dvěma negativními tendencemi, jinými slovy vybírám si menší zlo (mám mu o svém neúspěchu říci už teď, když škody nejsou příliš velké a zřetelné, nebo mám ještě počkat s tím, že se to možná ještě obrátí, ale může to být ještě horší?).

Jak již bylo zmíněno, právě v průběhu interakce mezi jedincem a některou z výše uvedených překážek může dojít ke konstituování rysu mezilidského chování. Při této příležitosti upozorňuji, že ne každý kontakt s překážkou má uvedenou formativní roli. Záleží na subjektivním významu situace pro jedince a též na jeho odolnosti vůči expozici překážky. Každý z nás pak má k dispozici řadu postupů, kterými stav frustrace, ale i deprivace, stresu a konfliktu zvládá. V dalším textu se v krátkosti zmíním o agresii, úniku, autismu, identifikaci a dalších **obraných mechanismech**, kterými je zpracována pro jedince (pro jeho sebepojetí) přijatelným způsobem existence překážky a následná neschopnost jedince ji uspokojivým způsobem překonat. Připomínám, že obranné mechanismy užíváme nevědomě a že ve většině případů plní v životě člověka adaptivní roli.

11. Malá sociální skupina

Čeká nás nejrozsáhlejší oddíl v tomto distančním textu. Jeví se mi účelným heslovitě předeslat, co všechno bude v rámci této kapitoly probíráno:

- nejprve se pokusím o odlišení malé sociální skupiny od jiných více obecných sociálních uskupení, konkrétně od celokulturních vlivů a vlivů širší vztahové skupiny;
- dále budou obšírně podány základní charakteristiky (znaky), které musí splňovat sociální seskupení, aby mohlo být považováno za malou sociální skupinu;
- následuje přehled základních funkcí (úloh) malé sociální skupiny, ze kterých pochopíme, v čem spočívá jedinečnost a nezbytnost existence takových seskupení v životě každého z nás;
- na toto téma naváže oddíl pojednávající o různých druzích malých sociálních skupin;
- více prakticistně bude podán oddíl zabývající se skupinovou dynamikou, tedy otázkou proměnlivosti podoby vztahů uvnitř skupiny, kdy - pokud známe jeho zákonitosti - jej můžeme i rámcově ovlivňovat;
- následuje téma z daného oddílu vyplývající, což je otázka skupinového vlivu, jaký konkrétní dopad na nás může mít členství v malé sociální skupině, ať již pozitivní nebo negativní (s ohledem na sledování skupinových cílů);
- vše bude ukončeno pojednáním o zvláštностech komunikace v rámci malé sociální skupiny a rovněž v krátkosti pojednám o problematice vůdcovství, jako o nejdůležitější determinantě skupinové dynamiky.

Člověk je během svého života členem celé řady malých sociálních skupin. V jednotlivých skupinách může zaujímat jak **role aktivní** (zasahuje do skupinového života, ovlivňuje dynamiku skupiny, působí na jednotlivé členy takové skupiny), tak i **role pasivní** (jeho psychika je probíhajícími procesy ve skupině ovlivňována a případně formována). V některých skupinách působíme jen po přechodnou dobu, v jiných jsme účastní po celý svůj život. Zpravidla jsme souběžně členy několika skupin, někdy se nám daří toto členství bez vážných problémů sladit, jindy se díky tomuto souběžnému členství dostáváme do konfliktů - ať již vnitřních (např. měl bych se asi více věnovat své vlastní rodině než své práci a tedy i

pracovnímu kolektivu) nebo i vnějších (rodiče vyčítají svému synovi, že je členem party, kterou oni považují za závadovou).

Ihned po narození se jedinec dostává do skupinového vlivu své rodiny, postupně se zapojuje do stále nových seskupení, s jejichž členy vstupuje do vzájemných interakcí. Jednotlivé interakce sehrávají onu zmíněnou formativní roli, vedou k utváření některých našich psychických vlastností (bereme na vědomí, že některé psychické vlastnosti jako sklony k prožívání a chování jsou povahy vrozené, tyto interakce nemají na jejich podobu zásadní vliv). Interakce realizované v rámci sociálních skupin se navíc podílejí na utváření naší sociální zkušenosti. Jedinec je díky kontaktům s druhými lidmi transformován z bytosti čistě biologické v bytost sociální. Bez těchto interakcí by nevyrostl v lidskou bytost, zůstal by na biologické úrovni, jeho život by byl instinktivně (pudově) organizován a řízen (viz příklad „vlčích dětí“).

Jistým zlomem v životě dítěte je jeho třetí rok života, kdy u něj začínáme pozorovat jisté projevy, které lze vysvětlit jako důsledky působení skupinového vlivu. Dítě přestává být čistě reaktivní bytostí. Do třetího roku života dítě pouze pasivně odpovídá na dopadající podněty z jeho vnitřního a vnějšího prostředí, jeho odpovědi se řídí hédonickými principy chování. Dítě totiž směřuje k cílům, které mu přinášejí slast, a vyhýbá se těm metám, které je ohrožují, vyvolávají nepříjemné pocity. Kolem třetího roku života se dítě začíná aktivně přizpůsobovat požadavkům svého okolí (do té doby některým těmto požadavkům vzdorovalo, jelikož podřízení se by u něj vyvolalo nepříjemný prožitek), dítě postupně začíná plnit společenské požadavky bez ohledu na skutečnost, zda tyto u něj vyvolávají příjemnou nebo nepříjemnou odezvu. Člověk se tak stává společenskou bytostí (zoon politikon), podle okolností se podřizuje společenským požadavkům, má však i zmíněnou možnost vůči prostředí aktivně vystupovat a tak prosadit své požadavky. Společenskou bytostí se stává díky své příslušnosti k sociální skupině, v dětském věku dominantní roli v těchto procesech sehrává jeho **rodina**, jeho další personalizace však vyžaduje účast v dalších sociálních skupinách. Děje se tak díky sociálnímu vlivu, kterému je jedinec v průběhu svého života permanentně vystaven.

Sociální vliv se realizuje nejenom prostřednictvím malých sociálních skupin. Můžeme rozlišit **tři základní formy sociálního vlivu na člověka ve společnosti**. Tyto formy se mezi sebou liší mírou své obecnosti, mírou své adresnosti (někdy zasahují velké množství příslušníků

sledované společnosti, jindy toliko jediného konkrétního jedince). Lze rozlišit následující podoby sociálního vlivu:

- **Celokulturní vlivy** – příjemci těchto vlivů jsou rozptýleni v populaci. Příjemcem mohou být příslušníci celé kultury, nebo jen jednotlivé společenské vrstvy či specifická společenská seskupení. Předávaným obsahem celokulturních vlivů je soustava předepsaných cílů, které mají být jednotlivými členy společnosti interiorizovány (zvnitřněny, tyto má jedinec přijmout a brát za své), jakož i prostředky vedoucí k dosahování těchto cílů. Jedná se o návody k jednání, návody vedoucí k řešení obvyklých problémů, které se ve společnosti vyskytují.

Danou problematikou se obšírně zabýval **R.K. Merton**, který dělí jedince v populaci na konformní a nekonformní. **Konformní jedinci** jsou ti, kteří zmíněnou nabídku cílů a prostředků využívají a chovají se podle společenských představ. Díky svému chování se pak stávají příjemci pozitivních sankcí (v této souvislosti upozorňují, že za zvláštní druh pozitivní sankce lze rovněž brát z psychologického pohledu absenci sankce negativní). Druhou skupinu osob pak tvoří **nonkonformní jedinci** - tito odmítají buďto jednotlivé cíle protežované společností, nebo prostředky realizace cílů (cesty vedoucí k těmto cílům), mohou též odmítat obě zmiňované kategorie současně. Je pak zřejmé, že nonkonformní jedinci mohou být vystaveni negativním sankcím ze strany jednotlivých sociálních institucí, které jsou pověřeny předáváním těchto společenských požadavků, jakož i kontrolou jejich vykonávání. Jedince v populaci nelze mechanicky dělit na konformní a nonkonformní, každý se chováme někdy konformně, jindy nonkonformně. Bude záležet na míře konformity individua, dále též na skutečnosti, jakou normu (předpis) vymezující cíle nebo prostředky porušuje.

Dokážete uvést příklady institucí, které regulují chování jedince? Jaké podoby pozitivních a negativních sankcí mají tyto instituce k dispozici, čím konkrétně mohou regulovat chování jedinců v populaci?

- **Širší vztažné skupiny** – v sociologii jsou též označovány jako velké sociální skupiny. Jak již bylo řečeno v psychologii osobnosti, v samotném termínu širší vztažná skupina je obsažen mechanismus působení takového uskupení na jedince. Člověk se vůči nim vztahuje, považuje se za jeho člena. Zmíněné vztažení se odrazí v jeho řeči, máme pak sklon

označovat jednotlivá seskupení zájmenem „my“, jiná zase zájmenem „oni“. Mohu pak v řeči užívat vztahujícího se označení „my Češi“, „my občané Olomoucka“, „my muži“, „my vysokoškoláci“, „my turisté“, ale též „oni Němci“, „ony ženy“, „oni lidé se základním vzděláním“ a podobně. O prvních si vytváříme **autostereotypy**, o druhých naopak **heterostereotypy**.

Jedinci tvořící velkou sociální skupinu jsou rozprostřeni v prostoru, navzájem se zpravidla nesetkávají, ani se neznají (s ohledem na velký počet členů tvořící takové seskupení to není prakticky proveditelné, ani k takovému setkávání a vzájemnému poznávání není žádný konkrétní důvod). Jak již bylo řečeno, jedinec se k dané skupině vztahuje, vytváří si více či méně konkrétní představu podoby jakéhosi ideálního člena. Tento ideální člen samozřejmě neexistuje, žije jen v představách lidí, kteří se k seskupení vztahují. Výsledné představy se mohou navzájem blížit, ale mohou být i zcela nepodobné. Potom můžeme slyšet výrok typu „děláte našemu stavu (nám) svým jednáním jenom ostudu“. K představě ideálního člena se v podobách svého prožívání a chování jedinec připodobňuje. Dá se říci, že se jedná o výsledek jeho svobodné volby. Existují však i případy, kdy si člověk uvědomuje, že dle jistých objektivních charakteristik je členem velké sociální skupiny a on tuto příslušnost bere za trvale nebo aktuálně nezměnitelnou skutečnost. Individuum však dlouhodobě odmítá přijmout některé atributy daného seskupení, z toho důvodu se záměrně chová opačně, než by se dle jeho představ měl chovat ideální člen. Daný stav pak lze označit jako proces negativního vztahování se.

Dokážete uvést příklad takového negativního vztahování se k širší sociální skupině? Upozorňuji, že případ mezigeneračního konfliktu mezi rodiči a dětmi je rovněž procesem negativního vztahování, tento však probíhá na úrovni malé sociální skupiny (nikoli na úrovni velké sociální skupiny).

- **Malé sociální skupiny** – jsou ve svém působení na člověka nejadresnější, působí na nás bezprostředně, je obtížné jejich vlivu uniknout, úplně se vymanit z jejich kontroly nebo vlivu je nemožné. Díky této adresnosti je dopad na jedince nejpřirozenější a nejúčinnější. Mnohdy na nás působí, i když nejsme bezprostředně v kontaktu s takovou skupinou. Jedná se především o případy, kdy určité hodnoty a normy bereme za své. Danou skutečnost si někdy uvědomujeme, mnohdy nám nemusí být zřejmá.

Uvedené vystupuje zejména v případech, kdy se jedinec chová s ohledem na charakteristiky situace neadaptivně. Volí takové způsoby jednání, které mu nepřinášejí zisky, ale naopak ztráty. Kupříkladu jedinci pocházející z rozvedených rodin mají větší sklon řešit své vlastní manželské potíže právě rozvodem, jedinci z rodin, kde jeden z rodičů byl závislý na psychoaktivních látkách, jsou sklonem k závislostem rovněž ohroženi a podobně. Měl jsem v péči klienta, který v podnapilosti užíval výraznou fyzickou agresivitu nejenom vůči své manželce, ale i vůči dětem, které ještě ani nezapočaly se školní docházkou. On s odstupem nedokázal vysvětlit své chování a omlouval ho konstatováním, že do něj něco vjelo. Skutečné vysvětlení jeho chování vyvstalo v okamžiku, kdy začal popisovat rodinnou atmosféru své výchozí rodiny. Jeho otec stejně jako on v podnapilosti útočil na svou rodinu. Klient si dokonce vzpomenu, kterak sám sobě sliboval, že se tak v budoucnosti ke své vlastní rodině nebude chovat. Dá se usuzovat, že na vědomé rovině k takovému chování přijal negativní postoj, na neuvědomované rovině se však choval podle této raně nabyté zkušenosti.

Malou sociální skupinu je poměrně obtížné jednoznačně vymezit. První vstupním kritériem ústícím v její vymezení je **celkový počet členů**, kteří skupinu utvářejí (kvantitativní hledisko). Za dolní hranici se považuje dyáda (dva členové) někdy až triáda (tři členové), kdy je konstatováno, že teprve u třech osob lze hovořit o diferenciaci sociálních pozic a s nimi souvisejících rolí. Psychologie se kloní spíše k závěru, že dva členové pro tvorbu skupiny jsou dostačující, sociologie za dolní hranici považuje minimálně tři členy. Horní hranice je pak vymezována přibližně třiceti jedinci. Ne každé seskupení čítají zmíněný počet členů je však malou sociální skupinou. Pokud seskupení jedinců nemá níže uvedené znaky a vlastnosti typické pro malou sociální skupinu, nebo nesplňuje všechny tyto znaky současně, pak je užíván označující termín **agregát**.

Příkladem agregátu jsou lidé čekající na autobusové zastávce, cestující v kupé ve vlaku, lidé čekající v čekárně u lékaře atd. Taková uskupení mohou splňovat jisté charakteristiky nezbytné pro malou sociální skupiny, nikoli však všechny současně. Jakýkoli agregát osob se však může postupně stát malou sociální skupinou.

Vedle kvantitativních ukazatelů (počet členů) musí být rovněž splněny ukazatele kvalitativní. Za nejdůležitější lze považovat následujících **pět charakteristik**:

- a) **Jednotliví členové se navzájem znají, komunikují spolu tváří v tvář.** Vzájemná znalost členů a bezprostřední (nezprostředkovaná) komunikace je určující kategorií malé sociální skupiny. Pokud není daný požadavek naplněn, není možno seskupení za malou sociální skupinu považovat. Z toho důvodu je problematické přesně vymezit kvantitativně horní hranici nutného počtu členů, počet třiceti členů je nutno brát pouze jako orientační. Existují trvalejší uskupení, kdy se navzájem nezná dvacet jedinců, jakož i případy, kdy se zná i více než třicet lidí daného seskupení, tito vstupují do procesu bezprostřední komunikace. Vzájemná znalost členů, jakož i podoba komunikačního kontaktu bude determinována charakterem společné činnosti.
- b) **Skupina má některé společné cíle.** Dosažení jednotlivých cílů vede k saturaci (uspokojení) potřeb členů skupiny, cíle jsou dosahovány, jelikož mají schopnost uspokojit potřeby členů skupiny. Právě vyvstává potřeba sledování společných cílů vyděluje malou sociální skupinu z nestrukturovaného společenského prostoru. Musí vzniknout potřeba sdružit se za účelem dosahování společných cílů. Vytyčené cíle pak mohou vést k uspokojení různorodých potřeb členů.

Toto tvrzení můžeme demonstrovat na analýze důvodů zapojení se do pracovního procesu z pohledu jednotlivých zaměstnanců. Lze pak pozorovat, že někoho k pracovní činnosti motivuje především mzda, jiného podoba vztahů mezi pracovníky, dalšího zase možnost vyniknout a podobně.

Dále je vhodné mít na paměti, že přiznané potřeby ze strany jednotlivých členů nejsou vždy skutečnými potřebami, které jsou skupinovou činností uspokojovány. V některých ohledech skupina zastírá povahu skutečných potřeb, v jiných si jich nemusí být ani vědoma.

- c) **Existuje vzájemná závislost jednotlivých sociálních rolí.** Závislost zaujatých rolí vyplývá ze společného úsilí v dosahování vytyčených cílů. V rámci skupiny pak dochází, alespoň v některých případech, ke kooperaci. **Potřeba kooperace** vyvstává zejména v situacích, kdy některé úkoly mají povahu dělitelných úloh. Jedná se o úkoly, které nelze dosáhnout samostatně, nebo jejichž naplnění by individuální cestou bylo nejisté či extrémně nesnadné. Kooperace zúčastněných osob může též vést k synergickému efektu, kdy společná činnost

vede k lepším výsledkům než by byl souhrn výsledků, ke kterým by jednotliví členové skupiny dospěli v izolovaných činnostech. V rámci skupiny tak dochází k dělbě činností. **Dělba práce** pak vede ke specializaci jednotlivých členů. Výkon jedince je pak dokonalejší, nemusí se střídavě věnovat různorodým činnostem. Lze pak například odlišit jedince, kteří skupinu řídí, další ji baví a tak podporují integritu skupiny, jiní zase realizují vnější cíle atd. Díky činnosti, která se odehrává ve skupině, se vydělují jednotlivé pozice a s nimi související sociální role, dochází k **utváření sociální struktury skupiny**. **Sociální pozice** je postavením jedince v sociální struktuře. Dané postavení určuje jednak míru moci, kterou jedinec disponuje, ale též určuje charakter činnosti, kterou vykonává. Ke každé pozici se váže výkon **sociální role**. Sociální rolí je očekávané chování týkající se chování jedince spjatého s danou rolí. Díky zastávaným sociálním rolím je chování členů skupiny předvídatelné.

Vaše studijní skupina nese rysy malé sociální skupiny. Postupně došlo k diferenciaci jednotlivých sociálních pozic a tím i rolí, víte už, co od sebe navzájem máte očekávat. Většinou se chováte v souladu s těmito pozicemi, chod skupiny je předvídatelný. Navíc, jestliže vstoupí do vaší skupiny kdokoli nový, tak se prakticky okamžitě může do skupinové činnosti zapojit. Jestliže do vaší skupiny vstoupí nový spolužák a vaše představa výkonu role studenta se shoduje s jeho představou, tak nevyvstanou ve skupinové činnosti žádné problémy. Potíží by bylo, jestliže by vaše představy byly výrazně rozdílné, muselo by dojít k vyjasnění očekávaného chování. Zřejmě by to byla skupina, která by nově příchozího dotlačila k očekávanému chování z její pozice.

Navíc každý jedinec v rámci malé sociální skupiny bývá nositelem **sociálního statusu**, což je míra přisouzené prestiže jedinci, vyplývající ze zastávaných pozic. Jedinci tvořící skupinu jsou pak nositeli různé míry prestiže, což dále ovlivňuje jejich konkrétní souhrn práv a povinností, které zastávají.

- d) **Skupinová činnost je regulována společnými normami**, které jsou závazné pro chování jednotlivých členů skupiny (determinující roli sehrává právě zmíněný systém pozic a zaujatých statusů ve skupině). Jednotlivé normy určují práva a povinnosti členů skupiny, jedná se o předpis žádoucího a očekávaného chování. Existence norem anticipuje jejich přestupování. Normy mohou mít povahu neformální, jedná se pak o tradovanou představu

toho, co se má nebo nemá, co je dobré nebo špatné a podobně. Mohou však mít i podobu formální, nejčastěji jsou pak předávány v psané formě. Systém norem je spojen s odpovídajícími sankcemi, kterými je dodržování norem odměňováno nebo vynucováno. Dodržování norem pak závisí na skutečnosti, zda jsou přítomni ostatní členové skupiny a zda a jak zásadově je případné přestoupení normy ve skupině trestáno. Co se týče dodržování jednotlivých norem, skupina má největší zájem o osoby, co se opakovaně odchyľují od existujících norem.

Rodina má dvě děti. Jeden je premiantem, je žákem sedmé třídy, mívá samé jedničky, nikdy s ním nebyly výukové ani výchovné potíže. Druhému dítěti eufemisticky řečeno škola příliš nejde, jeho žakovská knížka se hemží četnými poznámkami, z některých předmětů mu hrozí i čtverka, což je ve třetí třídě základní školy na pováženou. Děti přinesou domů vysvědčení, první opět samé jedničky, druhý má jednu nebo žádnou čtverku. V rámci rodiny pak bude více vyzdvihován „úspěch“ mladšího, vždyť se rozumí samo sebou, že starší má zase ty jedničky.

Nejmenší pozornost je pak věnována těm, co jsou nejvíce konformní. Nejmenší zájem má tak skupina o svého ideálního člena. Bude rovněž záležet na postavení toho kterého člena v sociální struktuře. Čím vyšší bude status jedince, tím širší bude toleranční limit vymezující přípustné chování. Jinými slovy jeho případné odchýlení se od norem bude posuzováno mnohem shovívavěji než u osoby níže stojící.

- e) **Jednotlivé vazby v rámci malé sociální skupiny jsou trvalejšího rázu.** Daná charakteristika souvisí s předpokladem, že se jednotliví členové navzájem znají. Očekává se, že systém jednotlivých vazeb nabude trvalejší podoby. Členové skupiny tak dostanou dostatek času a prostoru, aby si vytvořili dojem o psychické podobě ostatních členů skupiny. Úplné poznání druhých osob pak zaručuje, že chování jednotlivých členů bude dostatečně předvídatelné, že případná prognóza chování nebude vycházet toliko ze zaujatých sociálních pozic a z nich vyplývajících rolí.

Malá sociální skupina plní v životě člověka řadu funkcí. Zde jsou uvedeny ty nejdůležitější:

- a) **Malá sociální skupina umožňuje jedinci uspokojit jeho potřeby bezpečí.** Přítomnost druhých nám důvěrně známých lidí snižuje naši případnou emoční tenzi. Jedná se zřejmě o

výsledek rané zkušenosti dítěte, kdy si dítě fixuje, že přítomnost druhých lidí, nejčastěji rodičů, mu zajišťuje ochranu před domnělými nebo i skutečnými ohrožujícími vlivy.

- b) **Malá sociální skupina umožňuje a napomáhá uspokojování i ostatních životních potřeb**, kdy díky kooperaci dochází ke snadnějšímu uspokojování potřeb jedince. Očekává se, že v období dětství je jedinec spíše příjemcem výsledků takových aktivit, se vstupem do dospělosti stále více poskytuje tyto výsledky. Je dokonce znakem dospělosti, že člověk poskytuje svému sociálnímu okolí výsledky svého snažení. Vzpomeňme si na Eriksonovo pojetí stadiálního vývoje jedince, který za sedmý vývojový úkol člověka považuje pečování neboli ochotu konstruktivně přispívat společnosti.
- c) **Malá sociální skupina zprostředkovává působení zmíněných celokulturních vlivů na člověka**. Dané vlivy s ohledem na své vlastní cíle filtruje, něco předává beze změny, něco prochází modifikací, existují i cíle a prostředky, které vůbec nepředává. Z uvedeného je zřejmé, že skupina může vystupovat i konfliktně vůči společnosti jako celku, jedná v rozporu se společenským očekáváním. Jedinec je uváděn do procesu přidělování významu jednotlivým předmětům a jevům. Skupina napomáhá jedincově orientaci ve světě, předkládá mu cíle, které jsou hodny následování, nabízí mu prostředky vedoucí k dosahování těchto cílů. Díky skupinovému vlivu je akcelerován vývoj člověka, tento není odkázán toliko na postup metodou pokusu a omylu. V rámci skupiny jsou jinými slovy realizovány vyšší formy učení - učení kognitivní, psychomotorické a sociální.
- d) **Malá sociální skupina člověku poskytuje průběžnou zpětnou vazbu o jeho projevech**. Ze skupinových reakcí na naše jednání usuzujeme, zda bylo naše konkrétní prožívání a chování zhodnoceno jako příznivé nebo jako nepříznivé. Skupina je v našem životě zrcadlem, ve kterém odečítáme svou tělesnou, psychickou a sociální podobu. Máme pak sklon k opakování těch projevů, které byly skupinou kladně zhodnoceny (eventuelně též neutrálně), zatímco četnost projevů negativně oceněných se obvykle zmenšuje.

Malá sociální skupina může dosahovat rozličných podob. Malé sociální skupiny se pak mohou díky svým odlišnostem rozličným způsobem klasifikovat (jediné seskupení pak může nést hned několik označení).

Malá sociální skupina primární a sekundární

Jedná o základní dělení, v daném rozdělení je akcentovaná povaha důvodů, díky kterým malá sociální skupina vznikla.

Primární skupina vzniká na emocionálním základě, příčinou vzniku jsou pozitivní emoční intimní vazby mezi zúčastněnými členy, svazek vzniká a setrvává za účelem poskytování emoční a sociální opory. Jestliže se emoční a sociální opora zmenšuje nebo dokonce zaniká, zaniká zpravidla i seskupení. Za typického reprezentanta takového uskupení je považována **rodina**. Dá se říci, že všechny jiné malé sociální skupiny jsou již skupinami sekundárními.

Sekundární skupiny vznikají za účelem splnění instrumentálních úloh, intimní vazby na bázi sympatie pak mohou vzniknout v průběhu plnění jednotlivých úloh. Právě díky intimitě vazeb uvnitř primárních skupin je míra skupinového tlaku zde působícího větší, než je tomu u skupin sekundárních. Díky intimitě vazeb je totiž skupina pro své členy hodnocena jako velmi atraktivní, nechtějí ji prakticky ztratit, z toho důvodu jsou ochotni nalézat řadu kompromisů, jsou ochotni i k ústupkům, které by v jiných skupinách pro ně byly obtížné, ne-li nemožné.

Jisté znaky primární skupiny kromě rodiny plní v dnešní době rovněž seskupení, které je označováno jako **komunita**. V rámci komunit se žije tzv. komunitním způsobem života, komunity bývají vytvářeny právě na bázi intimních vztahů, tyto sehrávají primárně integrující roli, vystupují značně do popředí. Příkladem může být komunita více než dvou mladých lidí, kteří žijí pod jednou střechou v jedné domácnosti, aniž jsou spojeni pokrevními svazky, jiným příkladem jsou náboženské komunity atd.

Malá sociální skupina formální a neformální

V tomto dělení je akcentováno kritérium, v jaké podobě existuje systém norem a z nich plynoucích sankcí.

Neformální skupina - jestliže jsou jednotlivá pravidla sdílena pouze v představách členů skupiny a jsou zachycena a tradována pouze v ústní podobě, pak se hovoří o skupině neformální. Toto uskupení plní zpravidla osobní cíle. Skupinová struktura je determinována přirozenými procesy, vytváří se na základě vzájemného a bezprostředního osobního styku. Vůdce, jehož role se vydělila ze skupinové struktury, se opírá o svou přirozenou autoritu, stává se vedoucím díky svým schopnostem a ostatním žádoucím psychickým vlastnostem.

Formální skupina - v případě, že jednotlivé normy jsou nominálně dané (vyskytují se nejčastěji v písemné podobě), pak hovoříme o skupině formální. Formální skupina vzniká za účelem splnění jistých nadosobních cílů. Vůdce je do takového uskupení dosazen, formální podobu mají i jeho práva a povinnosti. V rámci formální skupiny lze však pozorovat rovněž neformální vztahy. Dvojkolejnost daných vztahů lze pak demonstrovat na povaze vůdcovství ve formální, například pracovní skupině. Formálním i neformálním vůdcem může zde být jediná osoba, může se však jednat též o dvě osoby. Tito spolu mohou spolupracovat, ale též i soutěžit, což nemusí být ku prospěchu v procesu dosahování skupinových cílů.

Malá sociální skupina vlastní a cizí

V tomto dělení se zrcadlí, která uskupení bere jedinec za součást svého sociálního prostoru a která naopak odmítá. Vlastní sociální skupiny chápe člen za součást sebe a označuje je ve svém vědomí zájmem „my“, cizí skupinou jsou ti druzí. Podrobně o uvedeném bylo pojednáno na úrovni širší vztahné skupiny.

Malá sociální skupina členská a referenční

Členská skupina je seskupením, kterého je jedinec faktickým členem.

Referenční skupina je ta, která vyvolává touhu určitých jedinců po příslušnosti k této skupině, přičemž vztahnost se nemusí krýt s faktickou skupinovou příslušností.

Může tedy nastat situace, kdy chci být členem skupiny, chovám se dle jejích norem, zastávám obdobné postoje jako ideální člen, jsem tedy pod jejím skupinovým vlivem, ale nejsem skutečným členem. Někdy bývá též rozlišována **negativní referenční skupina**, tou se pak rozumí seskupení, kterého rozhodně nechci být členem. Jednám tak, abych nemohl být za člena skupiny považován.

Malá sociální skupina trvalá a dočasná

Zde je akcentována délka trvání takového uskupení. Existují skupiny, které trvají řádově i desítky a možná i stovky let. Příkladem mohou být rodové klany, kdy dochází k postupné přirozené obměně členů. Cíle, které jsou sledovány takovou skupinou, jsou průběžně redefinovány, stejně jako normy regulující vzájemné chování. Na podobné skupině můžeme

názorně pozorovat jev, který se nazývá **skupinová dynamika** (o tomto tématu bude pojednáno v následujícím textu).

Naopak se můžeme setkat se skupinami, které se rozpadnou v okamžiku, kdy splní všechny zmiňované charakteristiky, které společenství lidí dělají malou sociální skupinou.

Dále bych alespoň v krátkosti pojednal o pojmu **skupinová dynamika**. Na pozadí výkladu daného jevu se nám s trochou štěstí zobrazí jednotlivé mechanismy podmiňující efektivní fungování malých sociálních skupin.

Termín skupinová dynamika označuje skutečnost, že očekávání jednotlivých členů (viz experiment týkající se očekávání členů nově vzniklé skupiny provedený Zimbardem), podoby jednotlivých vztahů mezi členy skupiny (vztahy sympatie, antipatie, neutrální či dokonce ambivalentní), povaha vzájemných interakcí, podoby komunikace a kooperace ve skupině nejsou stálé, ale dynamicky proměnlivé. Praktickým výstupem tohoto tvrzení je fakt, že do činnosti skupiny lze zasahovat, lze ovlivnit ať již pozitivně nebo též negativně její dynamiku.

Na každou sociální skupinu lze nahlížet jako na dynamickou strukturu směřující k dosažení jistého stupně rovnováhy. Z uvedeného je zřejmé, že na skupinu budu nahlížet **z hlediska strukturního**, jako na celek, který se skládá z jednotlivých částí - těmi jsou členové skupiny se svými individuálními zájmy (ti směřují k uspokojení jednotlivých potřeb). Zájmy jedinců mohou být v souladu se zájmy skupiny jako celku, nebo též v rozporu s nimi. Někdy se několik jedinců sdružuje za účelem prosazení svého, hovoříme pak o koaliciích v rámci skupiny. Pro zájmy koalic ve vztahu ke skupině jako celku platí stejné závěry jako v případě individuálních zájmů, mohou a nemusí být v souladu se zájmy celku.

Jak již bylo řečeno, zmíněná struktura směřuje k dosažení jisté úrovně rovnováhy. Úplná **rovnováha** je ideálem (pesimista by řekl fikcí), kterého nelze nikdy dosáhnout. V různé míře se skupina ve své činnosti takovému rovnovážnému stavu přibližuje, nebo se mu může i vzdalovat. Maximální stav rovnováhy bychom mohli charakterizovat metaforou, že všichni táhnou za společný provaz, skupina pak dosahuje maximálního synergického efektu. Se vzrůstající mírou skupinové rovnováhy vzrůstá i skupinová integrita (soudržnost), s narůstající nerovnováhou tato soudržnost klesá. Pokud se skupina přibližuje ke stavu rovnovážnému, pak má snahu daný stav ještě zlepšit nebo alespoň udržet, je-li v nerovnováze, má sklon k jejímu nastolení nebo znovuobnovení. Nedaří-li se nastolit nebo obnovit stav rovnováhy, soudržnost

neboli koheze skupiny je dlouhodobě narušena, v některých případech hrozí dokonce zánik skupiny.

Pro větší názornost mohu uvedené skutečnosti demonstrovat na činnosti symfonického orchestru. Orchester je ten typ seskupení, který někdy i přes svůj značný počet členů vysoce převyšující počet třiceti jedinců (symfonický orchestr může být tvořen i 150 hudebníky), nese všechny charakteristiky malé sociální skupiny. Jestliže členové souboru jsou nejen vynikajícími hudebníky, ale navíc mezi nimi existuje vysoká míra souladu co se týče dosažení skupinového cíle (samozřejmě že důležitou roli zde přisuzujeme i dirigentovi), tak je výsledný produkt skupiny, tedy reprodukováná skladba, velmi kvalitní. Takové skupině se dostává pochvalného hodnocení a lze usuzovat, že existuje sklon k udržení stávající skladby muzikantů, udržení daného „statu quo“. Není-li takového souladu, tak přestože se jedná o vynikající hudebníky, je rovnováha orchestru narušena, hudební kritici v souvislosti s výkonem tělesa hovoří o blamáži. Následně lze očekávat kroky směřující k obnovení rovnováhy, nebo bude následovat zánik tělesa.

Na malou sociální skupinu lze tedy nahlížet jako na útvar, který je neustále ohrožen možností vlastního zániku. V psychologii práce je často zmiňováno následujících **pět vývojových fází**, kterými potenciálně prochází každá malá sociální skupina. Jedná se o následující na sebe navazující stádia: formování, bouření, normování, optimální výkon, ukončení činnosti⁹.

- **Formování** – pro tuto fázi je typické, že jednotliví členové získávají prvotní orientaci v pro ně zatím neznámém sociálním prostředí, objevují se již prvotní projevy závislosti rolí. Členové nově vzniklé skupiny prožívají stavy nejistoty, u některých se může objevit i úzkost.
- **Bouření** - objevují se první konflikty, jednotliví členové se snaží prosadit své vlastní zájmy, snaží se, aby tyto zájmy hájila i skupina, v důsledku sebeprosazování se se mohou objevit prvotní vztahy averze, tyto se mohou manifestovat ve vnější konflikty.

⁹ Srov. Tuckman, B.W., Jensen, M.A.C. Stages of small group development revisited. Group & Organizational Studies, 1977, 2, s. 419-427.

- **Normování** – dochází k překonávání počátečních konfliktů, stanovují se pravidla upravující vzájemné soužití, strukturuje se systém jednotlivých pozic a rolí. Objevují se prvotní projevy skupinové integrace.
- **Optimální výkon** – pro danou fázi je specifické optimální dosahování vytyčených skupinových cílů, jejich sledování probíhá na základě skupinového konsensu, v maximální možné míře je využita kooperace zapojených členů, vzájemné vztahy se stabilizují.
- **Ukončení** – fáze rozchodu, skupina není vinou nastalých podmínek schopna uspokojit jednotlivé potřeby členů skupiny, rovněž může dojít k postupnému rozvolnění jednotlivých vazeb, soudržnost skupiny klesá, skupina díky tomu zaniká.

Je zřejmé, že převládajícím skupinovým zájmem je udržet skupinu ve fázi optimálního výkonu, nebo k dané fázi už nebo opět dospět. Tendence k udržení skupiny je patrná zejména tehdy, jestliže si skupina udržela potenciál k uspokojování potřeb svých členů.

Nyní následuje váš stěžejní úkol, ve kterém máte prokázat osvojení si stěžejních vědomostí, které se týkají problematiky malých sociálních skupin. V první části této kapitoly bylo řečeno, že sociální seskupení musí nutně splňovat pět kvalitativních ukazatelů, jinak nemůže být považováno za malou sociální skupinu. Zopakujte, že za stěžejní charakteristiky jsou považovány:

1. vzájemná znalost a bezprostřední komunikace členů skupiny;
2. sledování a dosahování společných cílů;
3. vzájemná závislost jednotlivých sociálních rolí;
4. vymezení společných norem;
5. seskupení musí být trvalejšího rázu.

Představme si reálné nebo imaginární seskupení, které nese všechny potřebné znaky malé sociální skupiny. Dané seskupení se nachází ve stavu blízkém stavu rovnováhy. K jakým změnám musí v bodě 1 – 5 dojít, aby došlo k vychýlení se z rovnovážného stavu? Máte odpovědět na otázku, které destabilizující vlivy mohou vychýlit skupinu z její dynamické rovnováhy. Nepokračujte chvíli ve svém čtení a pokuste se na daný dotaz podrobně zodpovědět.

Dále následují mé úvahy týkající se daného dotazu, tyto jsou rázu spíše ilustrativního (rozhodně se nejedná o vyčerpávající zachycení důvodů směřujících k dynamickým změnám). Porovnejte pak mé a své vývody, ke kterým jste dospěli.

- a) Jednotliví členové se navzájem znají, **komunikují spolu tváří v tvář**. Malá sociální skupina může přijímat další nové členy a do skupiny skutečně v krátkém časovém intervalu přichází větší množství nových členů. Díky vzájemné neznalosti chybí představa o psychické podobě jedinců v rámci skupiny, jednání členů v rámci skupiny se z tohoto důvodu jeví nepředvídatelným, ve skupině narůstá tenze, úměrně tomu se snižuje její soudržnost. Skupina ve svém vývoji opětovně prochází stádiem formování. Jiným případem vedoucím k narušení integrity je stav, kdy nově příchozí neznají uznávaná pravidla komunikace sdílená ve skupině. Původní členové implicitně (nevysloveně) očekávají jejich znalost ze strany nových členů, tito však nejsou s to zachytit ve skupině ceněné informace, nebo brání jejich distribuci v rámci skupiny.
- b) Skupina má některé **společné cíle**. Opět sleduji situaci, kdy do skupiny přichází větší množství nových členů. Tito přirozeně vytvářejí vlastní koalici, která brání jejich zájmy. Pokud jsou zájmy nově příchozích v rozporu se stávajícími zájmy skupiny, pak vznikne odpor proti přijetí nově příchozích ze strany původních členů. Dochází k rozporům, je narušena koheze skupiny, skupina je vychýlena ze stavu rovnováhy. Shoda může nastat, jestliže se jedna z podskupin podvolí zájmům druhé, v úvahu též připadá redefinování původních zájmů skupiny a nalezení kompromisního řešení – původní cíle jsou modifikovány. K narušení rovnováhy může rovněž dojít i v případě, kdy nejsou přibírání noví členové. Stačí, jestliže u určité části stávajících členů vystane potřeba uspokojit nově vzniklé potřeby, tyto mohou být uspokojeny sledováním nových cílů, což zbytek skupiny odmítá. Samotné redefinování cílů je destabilizujícím prvkem, kterému se skupina brání (jakákoli změna ve skupinovém životě je potenciálně ohrožující).
- c) Existuje vzájemná **závislost jednotlivých sociálních rolí**. Dojde ke zpochybnění stávající podoby rozložení sociálních pozic v rámci skupiny. Uvedené se může projevit kupříkladu bojem o mocenské postavení. Může též dojít k potřebě redefinice očekávaného chování od držitelů jednotlivých rolí v rámci skupiny. Stávající podoba očekávaného chování je někým zpochybněna nebo kritizována, což souběžně vyvolá protitlak ze strany těch, kteří daný stav považují za odpovídající a z toho důvodu se jej snaží udržet.

- d) Skupinová činnost je regulována **společnými normami**. Stávající systém norem je některými členy skupiny opět zpochybněn, tito volají po změnách, což vyvolá opět odpor části skupiny. V úvahu též připadá situace, kdy dojde ke skupinovému souhlasu, že stávající normativní systém již ztratil svou platnost, pozbyl schopnost být akcelerátorem činnosti, stal se naopak její brzdou. Chybí však konsensus, co se týče nové podoby normativního systému. Skupina musí projít alespoň částečným stavem anómie, jakési bezzákonnosti, což vede ke vzniku tenze. Tato zaniká, jestliže se podaří vytvořit nový a skutečně účinný systém norem.
- e) Jednotlivé **vazby jsou trvalejšího rázu**. Koheze skupiny bude narušena, jestliže v době vzniku skupiny je jasné, že činnost skupiny bude přechodného rázu. Skupinovou soudržnost naruší rovněž stav, kdy skupina čas od času zanikne a poté je opět znovuobnovena. Diskontinuita vývoje skupiny brání dosažení a udržení rovnovážného stavu.

Jak jsem již uvedl, za ideální je považován stav, kdy se skupina přibližuje rovnovážnému stavu. K tomuto využívá tlaku ke konformitě, má se dosáhnout účinné spolupráce mezi jednotlivými členy skupiny. **Tlak ke konformitě** nemusí nutně vést k uniformitě. Podíl na skupinové kooperaci bude u člena skupiny o to větší, o co více dokáže skupinová činnost uspokojit jeho individuální potřeby, z toho důvodu by měla skupina co nejvíce ctít jeho individualitu. Jestliže se takového postavení podaří dosáhnout, pak o to více bude jedinec seskupení považovat za atraktivní, pro sebe prospěšné, o to více se s ním ztotožní.

Kooperace jako proces spolupráce má totiž svou stránku objektivní, která vyjadřuje způsob organizace společné činnosti na cestě k dosažení jednotlivých skupinových cílů. Má však též stránku subjektivní, v té se odráží volní úsilí jedince, které může variovat, subjektivní stránku kooperace dále podmiňuje vzájemná semknutost členů skupiny. Bude tedy záležet na skutečnosti, do jaké míry se cíle, zájmy a potřeby individua shodnou se zájmy skupinovými.

Otázku tlaku ke konformitě jsme již probírali v kapitole sociální kognice, konkrétně pak v části nazvané vliv skupiny na naše vnímání. Dané závěry můžeme zobecnit též na naši problematiku. Bylo řečeno, že míra podvolení se je dána mírou sebehodnocení jedince a mírou atraktivity skupiny pro jedince. Dá se říci, že čím je jeho sebehodnocení menší a čím je větší atraktivita skupina, tím se více podvoluje skupinovým tlakům, tím více je ve svém prožívání a jednání konformní.

Můžeme rozlišit rozličné **podoby konformity**:

- **Pravá konformita** – ztotožnění se se skupinou je absolutní, tato je pro jedince vysoce atraktivní. Ztotožnění může nabýt podoby identifikace se skupinovými názory, kdy jedinec zcela vytěsňuje, že měl dříve na problém jiný názor. Může nabývat též podoby internalizace, kdy si uvědomuje svůj původní názor, názor skupiny však považuje za správnější, z toho důvodu se k němu přiklonil. Vliv skupiny na něj bude působit i v případech, kdy se bude nacházet mimo skupinový vliv.
- **Účelová konformita** – jedinec navenek souhlasí, skupinovému vlivu vyhoví, nechce se dostávat do konfliktu s ostatními členy skupiny. Skupina je totiž pro něj atraktivní, v jistých ohledech skupinová činnost vede k uspokojení jeho potřeb, vnitřně však se skupinovými názory nesouhlasí. Dá se očekávat, že mimo dosah této skupiny bude prezentovat vlastní názory.
- **Opačná konformita** – jedinec je soustavně vůči skupině v odporu, skupina není pro jedince vůbec atraktivní, skupinu lze označit za skupinu negativně referenční. Je pak lhostejné, zda se tento jedinec nachází pod aktuálním vlivem „své“ skupiny nebo mimo tento vliv.
- **Nezávislé postavení** – jedinec si vytváří vlastní názor, který je jednou v souladu s názorem skupiny, jindy v rozporu. Skupina může být, ale též nemusí být pro jedince atraktivní. Nezávislými na skupinovém vlivu se stávají především jedinci s vysokou mírou sebehodnocení.

Výše byly diskutovány pouze případy, vztahu jedince ke skupině (jedinec shledává nebo též neshledává skupinu za atraktivní). Je uvažován pouze jednosměrný vztah, kdy se jedinec přiřazuje nebo nepřizuje ke skupině. Není však uvažována situace, kdy je jedinec vůči vlastní sociální skupině v interakci, reálné vztahy bývají reciproční. Nejenom skupina může být z pohledu jedince shledávána za atraktivní, ale i jedinec může být skupinou považován za atraktivního, tedy i přínosného a naopak. Mohou pak nastat následující situace:

- skupina je pro člena přitažlivá a současně se mu dostává silného uznání ze strany skupiny;
- skupina je pro člena přitažlivá, ale současně se mu nedostává uznání ze strany skupiny;
- skupina jedince nepřitahuje a současně se mu nedostává uznání ze strany skupiny;

- skupina jedince nepřitahuje a současně se mu dostává silného uznání ze strany skupiny.

Tlak ke konformitě je však pouze jedním z příkladů skupinového vlivu. Podoby skupinového vlivu mohou být rozličné, mohou vyvolávat různé výsledky. V dalším textu pojednám o skupinové facilitaci, sociální zahálce, teorii poslušnosti, distribuci odpovědnosti, o procesech deindividuace, skupinové polarizace a skupinového myšlení (Heyesová, s. 48 –61, Výrost, Slaměník, s. 351-352, s. 372 – 385).

Sociální facilitace

Pojem facilitace lze chápat jako podporu, sociální facilitace má vystihovat jev, kdy za přítomnosti druhých osob jsou výsledky některých našich aktivit větší, než by tomu bylo při výkonu stejné činnosti ve stavu izolace. Daná skutečnost se vysvětluje snahou předvést se před druhými v dobrém světle. Neděje se však tomu za všech okolností, ukázalo se, že pokud je vykonávána činnost, která je dobře zvládnuta, pak se jev sociální facilitace projeví. Pokud činnost dobře zvládnuta není, pak má přítomnost druhých osob naopak negativní dopad na výsledky činnosti. V případě výkonu aktivit v přítomnosti druhých totiž dochází k celkové aktivaci organismu. Přítomnost druhých osob má u zvládnutých činností motivační význam, u špatně zvládnutých aktivit plní brzdicí roli. Stav zvýšené motivace vede k produkci většího množství chyb. Jedinec, který činnost vykonává, zřejmě anticipuje vlastní selhávání, předvídá, že se mu nepodaří předvést se v dobrém světle. Míra sociální facilitace je určena počtem přítomných osob (znatelně vrůstá do počtu desíti přihlížejících, nárůst výkonnosti při počtu osob nad touto hranicí již není tak patrný), přítomností sociálně významných osob a četností sociálního kontaktu mezi aktérem a přihlížejícími.

Sociální zahálka

Daný jev souvisí s jevem předchozím. Prokázalo se totiž, že za jistých situací přítomnost druhých osob nemá ani při dobře zvládnutých aktivitách posilující vliv, dostaví se projev právě opačný. Výkon jedince v případě sociální zahálky klesá. Jedná se především o situace, kdy členové skupiny vykonávají v jejím rámci aktivitu, ale oni, ani skupina jako celek nejsou informováni o výsledku takových aktivit. Jestliže chybí zpětná vazba o probíhajícím výkonu ve směru k jedinci nebo k celé skupině, pak se výkon člena skupiny paradoxně za přítomnosti druhých lidí zmenšuje. Tento se ve skupině ztrácí nebo schovává. Uvedená skutečnost mizí,

pokud je mu nebo skupině podávána zpětná vazba o výsledcích vykonaných činností. S výskytem zpětné vazby se u dobře zvládnutých aktivit objevuje opět sociální facilitace.

Teorie poslušnosti

Daná teorie se nejlépe demonstruje na reálném experimentu. Výzkumný tým vyzval veřejnost, aby se účastnila experimentu, který má zkoumat zákonitosti lidského učení. Experiment měl probíhat ve dvojicích, jeden z dvojice měl být učitelem, druhý žákem. Když se naivní osoba (oslovená veřejnost) dostavila na experimentální pracoviště, tak byla seznámena s osobou jinou, která se rovněž měla na experimentu účastnit. Tato druhá osoba však byla instruována experimentátorem, jednalo se vlastně o pomocníka experimentátora, o čemž příchozí samozřejmě nevěděl, příchozí tak byl naivním subjektem. Pak proběhl los, kdo bude učitelem (kdo bude v experimentu učit) a kdo žákem (kdo se bude učit). Opět bylo dopředu dáno, aniž by to naivní osoba věděla, že ona bude učitelem, žákem bude vždy pomocník experimentátora. Učitel i žák seděli v oddělených místnostech, domlouvali se prostřednictvím mikrofону a reproduktorů. Učitel měl číst série dvojic slov, tyto si měl žák zapamatovávat. Efekt učení byl ověřován tak, že po přečtení série učitel říkal jedno slovo z dříve prezentované dvojice, žák si měl vzpomenout na druhé slovo z této dvojice. Pomocník experimentátora byl opět tajně instruován, jak má vypovídat. Učitel měl zadáno, že vždy, když žák udělá chybu, tak on sepně spínač (vždy o jednotku vyšší než při předchozí chybě) a žák dostane elektrickou ránu. Žák měl vyjadřovat v reakci na tyto podněty bolest. Pokud by experimentem dospěl učitel až k tlačítku označenému jako 330 V (V jako voltů, volt je jednotkou elektrického napětí), žák měl dále jen zlověstně mlčet. Učitel měl k dispozici řadu tlačítek, první bylo označeno hodnotou 15 V, druhé 30 V, poslední pak 450V. Samozřejmě, že žák nedostával skutečné elektrické rány, učitel však o tom nevěděl, byl přesvědčen o reálnosti svého počínání. Výsledek experimentu byl překvapivý. Celých 100% učitelů došlo až k ranám označených 330 V, 63% dospělo až na konec stupnice, tedy po 450 V. Když pak měli vysvětlit své jednání, uváděli, že se domnívali, že experimentátor ví, co činí, že oni plnili jen jeho přání. Přenechali tak odpovědnost za své jednání organizátorovi. Pokus byl kritiky označován jako neetický, dále byly jeho výsledky zpochybněny tím, že probíhal jen v laboratorních podmínkách, což mělo jen posílit sklon k podvolení se vedoucímu experimentu. Když však byl proveden v reálných podmínkách (zdravotní sestra byla lékařem instruována k podání léku ve smrtelné dávce), tak se dospělo k obdobným výsledkům.

Distribuce zodpovědnosti

Jedná se o další možnou podobu skupinového vlivu. Dá se říci, že daný jev lze pozorovat především u agregátů (nahodilých seskupení, která nesplňují charakteristiky malých sociálních skupin) nebo v malých skupinách s nízkou mírou soudržnosti mezi členy. Jedná se kupříkladu o situace, které vyžadují zásah druhých osob, tyto však nezasáhnou s tím, že se domnívaly, že zásah přijde ze strany druhých přihlížejících (např. mezi svědky autonehody či úrazu). Daný jev je vysvětlován obavou z osobnostního selhání v případě zásahu. Ochota zasáhnout klesá s počtem přihlížejících jedinců, překážkou k zásahu může být také nejednoznačně definovaná situace. Čím je situace pro přihlížející jednoznačnější, tím ochotněji pak tyto zasahují.

Procesy deindividuace

Deindividuace je úzce spojena se stavem sebeuvědomění si vlastní osoby. Můžeme rozlišit dvě možné podoby sebeuvědomění – veřejné a soukromé. **Veřejným sebeuvědoměním** rozumíme stav, kdy si je osoba vědoma, že je nebo může být pozorována ze strany ostatních osob, cítí se být ostatními monitorována, díky čemuž se nachází pod sociální kontrolou druhých osob. Jestliže tuto veřejnou podobu ztratí, stává se anonymní, vymyká se také sociální kontrole, její chování se začne odchylovat od ustálených norem chování. Z toho důvodu byl kupříkladu u nás uzákoněn požadavek, že účastníci demonstrací nesmějí skrývat svůj obličej. Je to jednak z důvodu uchovat si možnost takové osoby identifikovat, jakož i z důvodu zabránit ztrátě tohoto veřejného sebeuvědomění. Rozlišujeme i stavy **soukromého sebeuvědomění**, kdy se jedná o stavy, ve kterých jedinec dlouhodobě ztrácí prožitek idiognozie, tedy prožitek uvědomění si vlastní osoby. Nejčastěji se tak děje díky účasti jedince v davu, kde ztrácí svou individualitu, nechává se skupinovým myšlením unášet, ztrácí schopnost rozumové kontroly svého jednání. Může produkovat i takové aktivity, které by mimo dané seskupení nečinil.

Skupinové polarizace

Předpokládejme, že jednotlivé problémy mohou být řešeny různými postupy. Tyto názory na řešení problémů se pohybují na škále od velmi riskantních po velmi opatrné. Experimentálně byly poměřovány individuální názory vedoucí k řešení jistých problémů s názory skupinovými. Očekávalo se přitom, že skupina bude volit řešení, nacházející se někde ve středu mezi zmiňovanými póly, jednotlivci pak budou volit buďto více riskantní nebo více opatrná řešení. Výsledky výzkumů však prokázaly opak - skupina má sklon zvolit buďto více riskantní řešení nebo více opatrné řešení. Daný jev byl nazván skupinovou polarizací. Bude záležet na výchozím postoji skupiny, co se týče volby postupů. Jestliže tento postoj byl byt' jen mírně riskantní, pak se ve skupinové diskusi stával stále více riskantním, což je vysvětlováno difúzí

(prostupováním) zodpovědnosti. Byl-li výchozí postoj skupiny jen mírně opatrný, pak se opatrnost v diskusi jen zesilovala, tento stav je vysvětlován teorií sociálního srovnávání (své prožívání a myšlení průběžně srovnávám s prožíváním a chováním sociálně významných osob, těm se pak snažím připodobňovat).

Skupinové myšlení

Výsledky skupinových debat a volba skupinové činnosti může v některých ohledech zcela ignorovat realitu, skupinou jsou ignorovány některé skutečnosti nebo možnosti, které jsou pro jedince nacházející se mimo skupinu zcela zjevné. Jedná se pak o stavy, kdy skupina zvolí zcela nevhodné řešení problémů. Daný jev lze pozorovat u skupin s vysokou mírou soudržnosti, které mají učinit velmi rychlé rozhodnutí, kdy v rozhodovacích procesech musí velmi výraznou roli sehrát skupinový vůdce. Skupina díky své soudržnosti tlačí své členy k uniformitě názorů, tyto pocházejí od vůdce nebo od jeho pomocníků, alternativní názor je pak implicitně nebo i explicitně brán jako nežádoucí, ohrožující soudržnost skupiny jako takové. Díky tomu se skupina izoluje i od vnějšího prostředí, to by mohlo přijít se „škodlivou myšlenkou“ narušující skupinovou činnost.

Úkol shrnující tuto část textu je nabíledni. Aplikujte příklady sociálního vlivu na podmínky své profese, uveďte, jak se sociální vliv negativně podílí na výsledcích činnosti vaší pracovní skupiny (ať již s ohledem na výkon nebo v ohledu jednání k vašim klientům).

Komunikace v rámci malé sociální skupiny

Okrajově se zmíním též o komunikaci v rámci malé sociální skupiny. Efektivita činnosti malé sociální skupiny je kromě jiného determinována konkrétní podobou komunikace v jejím rámci, jakož i ve vztahu k ostatním skupinám. Nejeefektivnější je ta komunikační síť, která má nejméně komunikačních spojů. Počet komunikačních spojů určuje rychlost přenosu jednotlivých informací, jakož i možnost vzniku případných komunikačních šumů či dezinterpretací předávaných významů. Na druhou stranu platí, že čím méně má komunikační síť spojů, tím menší je i spokojenost členů skupiny. S klesajícím počtem komunikačních spojů tak může klesat soudržnost skupiny. Danou skutečnost je vhodné v konkrétních podmínkách zohledňovat a vytvářet komunikační schémata, která se přímo nepodílejí na instrumentální činnosti skupiny,

kteřá vřak vedou k uspokoření potřeb jednotlivých členů skupiny (napřříklad neformální setkávání).

Rozlišujeme následující **komunikační struktury**: kruh, řetěz, vidlice, hvězda. Příkladem kruhu může být pětiúhelník, kdy v každém vrcholu je umístěn jedinec a komunikace probíhá po jeho obvodě, řetězová síť je tvořena jedinci umístěnými na úsečce, kdy komunikace probíhá z jedné strany na druhou (obě vyvolávají střední až vysokou spokořenost). Komunikační síť nazvaná vidlice má tvar písmena ypsilon, hvězda pak má tvar kříže (vyvolávají nízkou spokořenost, jsou vřak efektivní).

Vůdcovství v malé sociální skupině

Svůj výklad ukončím tematikou vůdcovství v rámci malé sociální skupiny. S ohledem na míru osobní moci lze jedince ve skupině rozdělit do pěti kategorií:

- vůdčové a vedoucí,
- pomocníci (aktivně spolupracují s vůdci),
- soupeťníci (jsou závislí na vůdčích a pomocnících, podvolují se jim),
- pasivní jedinci (musí být striktně vedeni),
- periferní role (jedinci vůči skupině nezávislí, nositelé opačné konformity nebo jsou skupinou odmítáni).

V předchozím textu jsem se již zmínil, že rozlišujeme dva **typy vůdčů**: neformální a formální. První se stává autoritou díky svým psychickým vlastnostem, druhý je na místo vůdce delegován z vnějšku. Může se jednat o tutěž osobu, může se též jednat o více osob. Neformální vůdce se musí vyznačovat jistými z následujících charakteristik - musí být inteligentní, aktivní, vytrvalý, vybavený schopností empatie, dominantní, extrovertní. Někdy se hovoří o tzv. charismatu.

Vůdce s ohledem na svou osobnostní strukturu nebo na povahu skupinové situace volí různé **styly vedení**. Autokratický styl je typický autoritativním vystupováním vůdce, demokratický se vyznačuje skupinovými debatami a nalézáním konsensu ve věci dalšího postupu, liberální pak ústupem vůdce do pozadí, tento vystupuje nepravidelně, je spíše koučem, mediátorem, konzultantem.

Závěr