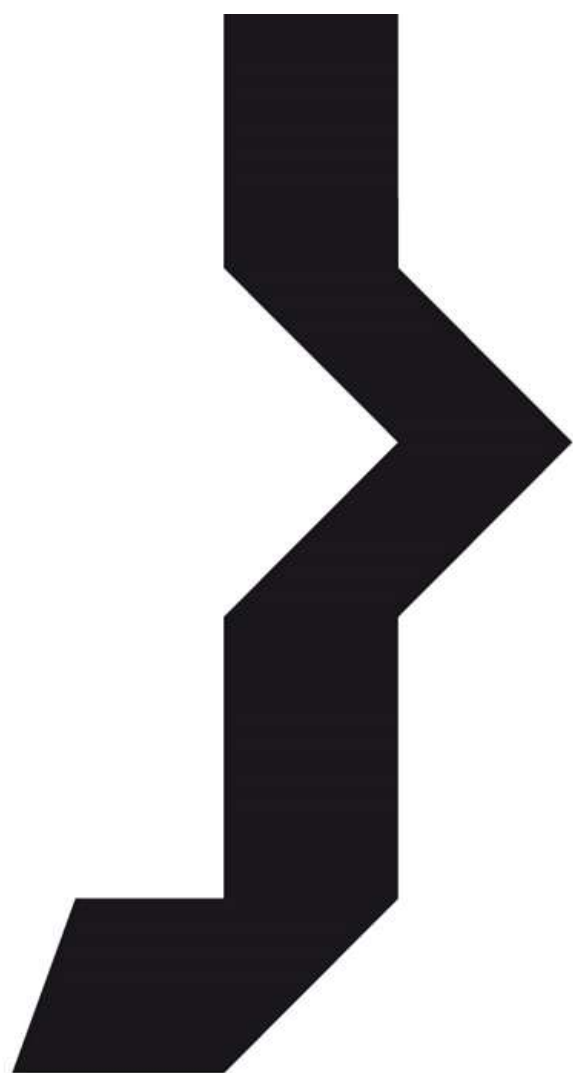




Univerzita Hradec Králové
Pedagogická fakulta



PSYCHOLOGIE SOCIÁLNÍ

průvodce předmětem pro studijní program
Sociální patologie a prevence

Autor: Stanislav Pelcák

Úvod do studia předmětu

Studijní opora je určena jako pomůcka k předmětu Sociální psychologie. Zaměřuje se na vybraná témata sociální psychologie a jejich aplikační možnosti v oboru. Akcent je položen na aplikační rovinu. Z tohoto důvodu je bližší pozornost věnována problematice skupin a malých sociálních skupin, vybraným typům lidského chování (agresivní chování, prosociální chování), sociální opoře a jejím zdrojům, konfliktům a možnostem jejich řízení, postojům a možnostem jejich změny, perzuasi a zdravé komunikaci.

Cíle předmětu

Cílem předmětu je seznámit studenty se základními teoretickým východiskem sociální psychologie a jejími aplikačními možnostmi v kontextu sociální pedagogiky. Akcent je položen na témata, která doplňují poznatkovou základnu studovaného oboru.

Po absolvování předmětu se student:

- bude orientovat v základní problematice sociální psychologie a jejich aplikačních možnostech v rámci sociální pedagogiky
- bude teoreticky připraven na výukový předmět sociálně-psychologický výcvik
- seznámí se se základní literaturou,
- bude schopen využít a aplikovat poznatky v rámci jiných předmětů.

Osnova předmětu

Předmět je koncipován do 13 bloků, které jsou probírány v rámci výuky v prezenční formě a v redukované podobě také v kombinované formě studia.

1. PŘEDMĚT SOCIÁLNÍ PSYCHOLOGIE. Sociální vztahy a Sociální prostředí. Vliv sociálních faktorů na psychické procesy individua. Vztah k sociologii a kulturní antropologii. Předmět zkoumání sociální psychologie. Aplikační možnosti sociální psychologie. Metody sociální psychologie
2. SOCIÁLNÍ SKUPINA A MALÁ SOCIÁLNÍ SKUPINA. Sociální skupina a sociální organizace. Malá sociální skupina. Vznik a vývoj malých sociálních skupin. Skupinová konformita a její faktory. Kategorie členství. Vůdce skupiny.
3. SOCIALIZACE A SOCIÁLNÍ UČENÍ. Socializace jako proces. Obecně lidské, modální a individuálně - jedinečné vlastnosti. Sociální učení, druhy sociální učení. Sociální posilování. Verbální vedení. Observační učení. Učení identifikací
4. AGRESE A AGRESIVNÍ CHOVÁNÍ. Agrese a agresivita. Typologie agrese. Pojmy související s agresí. Etiologie agrese
5. PROSOCIÁLNÍ CHOVÁNÍ. Prosociální chování a altruismus. Vývoj prosociálního chování. Formy prosociálního chování. Prosociální chování a emoce.
6. TEORIE KAUZÁLNÍCH ATRIBUCÍ. Koncepce kauzálních atribucí. Kategorie kauzálních atribucí. Naučená bezmoc a deprese.

7. ŠKOLNÍ TŘÍDA JAKO MALÁ SOCIÁLNÍ SKUPINA. Klima školní třídy. Saturace potřeb ve školní třídě. Kompetice a kooperace. Vrstevnické vztahy. Humanistická teorie a otevřené vzdělávání. Nedirektivní
8. KONFLIKTY A ŘÍZENÍ KONFLIKTŮ. Definice konfliktu. Typologie konfliktů a jejich příčiny. Řízení konfliktů
9. SOCIÁLNÍ OPORA. Modely účinku sociální opory. Sociální opora a sociální kapitál
10. POSTOJE A KOGNITIVNÍ DIZONANCE. Postoje. Funkce postojů. Změna postojů a kognitivní dizonance
11. PERSUAZE A KOMUNIKAČNÍ MANÉVROVÁNÍ. Persuaze. Manipulace, devalvace a komunikační manévrování.
12. ASERTIVITA. Asertivní chování.
13. PRAKTICKÁ CVIČENÍ ZE SOCIÁLNÍ PSYCHOLOGIE

Základní literatura a zdroje:

- BERNE, E. *Co řeknete až pozdravíte*. vyd. 1. Praha: Lidové noviny, 1997. 450 s. ISBN 80-7106-231-6
- BELZ, H., SIEGRIST, M. *Klíčové kompetence a jejich rozvíjení: Východiska, metody, cvičení a hry*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. 376 s. ISBN 80-7178-479-6
- DEVITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. vyd. 1. Praha: Grada, 2001. 420 s. ISBN 80-7169-988-8
- HELUS, Zdeněk. *Sociální psychologie pro pedagogy*. 2., přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2015. 399 stran. Pedagogika. ISBN 978-80-247-4674-6.
- HENNIG, G.; PELZ, G. *Transakční analýza: Terapie a poradenství*. vyd. 1. Praha: Grada, 2008. 320 s. ISBN 978-80-247-1363-2
- HEWSTONE, M.; STROEBE, W. *Sociální psychologie*. vyd. 1. Praha: Portál, 2006. 776 s. ISBN 80-7367-092-5
- JANOŮŠEK, J. *Verbální komunikace a lidská psychika*. vyd. 1. Praha: Grada, 2007. 176 s. ISBN 978-80-247-1594-0
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. 1. vyd. V Praze: Vysoká škola obchodní, 2007. 82 s. ISBN 978-80-86841-06-9.
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie organizace*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005. 225 s. Psyché. ISBN 80-247-0577-X.
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. Vyd. 1. Praha: Academia, 1999. 287 s. ISBN 80-200-0690-7.
- PLAŇAVA, I. *Průvodce mezilidskou komunikací: Přístupy – dovednosti – poruchy*. vyd. 1. Praha: Grada, 2005. 148 s. ISBN 80-247-0858-2
- SCHULZ VON THUN, F. *Jak spolu komunikujeme?* vyd. 1. Praha: Grada, 2005. 200 s. ISBN 80-247-0832-9
- SLAMĚNÍK, I. *Emoce a interpersonální vztahy*. vyd. 1. Praha: Grada, 2011. 208 s. ISBN 978-80-247-2159-0
- VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. vyd. 1. Praha: Portál, 2000. 263 s. ISBN 80-7178-291-2

- VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. vyd. 1. Praha: Portál, 2009. 320 s. ISBN 978-80-73-67-387-1
- VÝROST, Jozef, ed. a SLAMĚNÍK, Ivan, ed. *Aplikovaná sociální psychologie I*. Vyd. 1. Praha: Portál, 1998. 383 s. ISBN 80-7178-269-6.
- VÝROST, Jozef, ed. a SLAMĚNÍK, Ivan, ed. *Aplikovaná sociální psychologie II*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2001. 260 s. Psyché. ISBN 80-247-0042-5.
- VÝROST, Jozef, ed., KOMÁRKOVÁ, Růžena, ed. a SLAMĚNÍK, Ivan, ed. *Aplikovaná sociální psychologie III: sociálněpsychologický výcvik*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2001. 224 s. Psyché. ISBN 80-247-0180-4
- VÝROST, Jozef a SLAMĚNÍK, Ivan. *Sociální psychologie*. 2., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2008. 404 s. Psyché. ISBN 978-80-247-1428-8.
- WILDING, CH. *Emoční inteligence: Vliv emocí na osobní a profesní úspěch*. vyd. 1. Praha: Grada, 2010. 240 s. ISBN 978-80-247-2754-7

Doporučená literatura:

- KŘIVOHLAVÝ, J. Jak si navzájem lépe porozumíme. 1. vyd. Praha: Svoboda, 1988. 235 s. ISBN neuvedeno
- KŘIVOHLAVÝ, J. Sociální opora v intervenčních programech. *Československá psychologie*. 2002, roč. 46, č. 4, s. 340–346.
- MAREŠ, J. Necitlivě poskytovaná sociální opora – obtěžující opora. In: MAREŠ, J. Sociální opora u dětí a dospívajících III. Hradec Králové: Nucleus, 2003. 252 s. ISBN 80-86225-47-1
- MAREŠ, J. Sociální opora a zdraví. In: MAREŠ, J., HODAČOVÁ, L., BÝMA, S. Vybrané kapitoly ze sociálního lékařství I. Praha: Karolinum, 2009. 206 s. ISBN 978-80-246-1622-3
- MAREŠ, J. Sociální opora u dětí a dospívajících II. Hradec Králové: Nucleus, 2002. 188 s. ISBN 80-86225-25
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie organizace*. vyd. 1. Praha: Grada, 2005. 228 s. ISBN 80-247-0577-X
- PLAMÍNEK, J. *Konflikty a vyjednávání: Umění vyhrávat, aniž by někdo prohrál*. 2. vyd. Praha: Grada, 2009. 136 s. ISBN 978-80-247-2944-2

Požadavky na ukončení předmětu – zápočet

1. Zpracování zápočtové práce. Zápočtová práce spočívá ve zpracování seminární práce v rozsahu do 15 stran. Řeší aktuální téma současné sociální psychologie dle vlastního výběru.
2. Úspěšné vykonání zápočtového testu (30 otázek; úspěšnost min. 60 %).

Význam ikon v textu



K zapamatování

je soupisem důležitých pojmů a hlavních bodů, které by student při studiu tématu neměl opomenout.



Kontrolní otázky a úkoly pro samostudium

umožňují studentovi ověřit porozumění textu a osvojení problematiky.



Shrnutí

představuje shrnutí tématu.



Literatura

je soupisem zdrojů použitých v kapitole a slouží také pro doplnění a rozšíření poznatků.



Obsah studijní opory

1	PŘEDMĚT SOCIÁLNÍ PSYCHOLOGIE	7
2	SOCIÁLNÍ SKUPINA A MALÁ SOCIÁLNÍ SKUPINA.....	11
2.1	Sociální skupina	11
2.2	Malá sociální skupina.....	12
2.3	Vznik a vývoj malých sociálních skupin	13
3	SOCIALIZACE A SOCIÁLNÍ UČENÍ	17
4	AGRESE A AGRESIVNÍ CHOVÁNÍ.....	21
4.1	Agrese a agresivita	21
4.2	Typologie agrese	22
4.3	Pojmy související s agresí	23
4.4	Etiologie agrese	24
5	PROSOCIÁLNÍ CHOVÁNÍ.....	27
5.1	Prosociální chování a altruismus.....	27
5.2	Vývoj prosociálního chování	28
5.3	Formy prosociálního chování.....	30
5.4	Prosociální chování a emoce.....	31
6	TEORIE KAUZÁLNÍCH ATRIBUCÍ.....	33
6.1	Koncepce kauzálních atribucí	33
6.2	Kategorie kauzálních atribucí	37
6.3	Naučená bezmoc a depreseTeorie kauzálních atribucí	38
7	ŠKOLNÍ TŘÍDA JAKO MALÁ SOCIÁLNÍ SKUPINA.....	40
8	KONFLIKTY A ŘÍZENÍ KONFLIKTŮ.....	45
8.1	Definice konfliktu	45
8.2	Typologie konfliktů a jejich příčiny.....	46
8.3	Řízení konfliktů.....	48
9	SOCIÁLNÍ OPORA	52
9.1	Sociální opora.....	52
9.2	Modely účinku sociální opory.....	54
9.3	Sociální opora a sociální kapitál	57
10	POSTOJE A KOGNITIVNÍ DIZONANCE.....	60
10.1	Postoje	60
10.2	Funkce postojů.....	61
10.3	Změna postojů a kognitivní dizonance.....	63
11	PERSUAZE A KOMUNIKAČNÍ MANÉVROVÁNÍ.....	66
11.1	Persuaze	66
11.2	Manipulace, devalvace a komunikační manévrování.....	68
12	ASERTIVITA	71
12.1	Asertivní chování.....	71
12.2	Asertivní chování.....	72
13	PRAKTICKÁ CVIČENÍ ZE SOCIÁLNÍ PSYCHOLOGIE	76



1 PŘEDMĚT SOCIÁLNÍ PSYCHOLOGIE



K zapamatování

- Sociální vztahy
- Sociální prostředí
- Vliv sociálních faktorů na psychické procesy individua
- Vztah k sociologii a kulturní antropologii
- Předmět zkoumání sociální psychologie
- Aplikační možnosti sociální psychologie
- Metody sociální psychologie

Sociální psychologie patří mezi základní psychologické vědy, *sociální vztahy* a *sociální prostředí* jsou pokládány za jeden ze základních faktorů formování lidské psychiky. Lidská psychika se utváří a funguje v kontextu *sociálních interakcí* a je podstatně, i když ne výlučně, determinována sociálními zkušenostmi z těchto interakcí. Pojetí **předmětu sociální psychologie** bylo různé. Sociální psychologie přecházela na jedné straně do psychologie, na druhé straně do sociologie. E. F. Mueller a A. Thomas (1974) uvádějí: **Psychologicky zaměřená sociální psychologie zkoumá vliv sociálních faktorů na psychické procesy individua.** Sociologicky zaměřená sociální psychologie se zabývá skupinovými procesy jako takovými, individuum do nich vstupuje jen jako element.“ (Nakonečný, 1997). Rozlišujeme tyto **kategorie sociálně psychologických problémů**:

1. vztah jedinec – jedinec,
2. vztah jedinec - malá skupina,
3. vztah malá skupina – malá skupina,
4. jedinec v davu.

Kohoutek (1998) uvádí, že **sociální psychologie je věda o chování, prožívání a zkušenostech jednotlivce ve společnosti.** Studuje např. vrůstání jedince do společnosti, vztahy a interakce osobnosti a skupiny, utváření rolí a pozic jedince ve skupinách. Na rozdíl od sociologie nestuduje **sociální psychologie** především sociální systémy, jevy a skupiny, ale **studuje jednotlivé osobnosti lidí v sociálních situacích a vztazích.**

Předmětem zkoumání sociální psychologie je konkrétní osoba žijící v konkrétních společenských podmínkách, zejména v podmínkách života malých skupin (např. rodiny, pracoviště). Sociální psychologie není psychologií sociálních jevů, ale psychologií osob v sociálních situacích. Sociální psychologie má nejužší vztahy k **sociologii** a ke **kulturní antropologii**. Z psychologických věd má sociální psychologie nejbližší k psychologii osobnosti - osobnost v sociálním kontextu a k vývojové psychologii - sociální vztahy jako činitelé psychického vývoje. **Sociální psychologie je věda o psychologických**

aspektech interakcí mezi individui. (Nakonečný, 1997). Hranice mezi sociální psychologií a sociologií jsou stále dosti neurčité.

D. Krech, R., S. Crutchfield a E. L. Ballachey (1968) chápou sociální psychologii šířeji jako **vědu o chování jedince ve společnosti**. Nakonečný (1997) uvádí, že sociálně psychologické problémy je třeba zkoumat v souvislosti s city, svědomím a sebepojetím atd. Pro fungování lidské psychiky je podstatné, že:

1. člověk je primárně sociálně vztažná bytost se všudypřítomnou sociální determinací. Člověk je člověkem pouze ve vzájemném vztahu s druhým člověkem. Individuum je ve své podstatě sociální.
2. přirozenou a rozhodující oblastí jeho psychických projevů je pole sociálních interakcí.

Témata sociální psychologie zahrnuje tyto aspekty sociálních interakcí:

- sociální motivace (proč jedinec vstupuje do sociálních interakcí a proč je udržuje),
- sociální percepce (jak si utváří obraz partnera interakce, který určuje způsob jeho chování vůči tomuto partnerovi),
- sociální techniky (způsob chování vůči partneru interakce vycházející z jeho obrazu),
- sociální komunikace (podstatná složka interakce),
- postoje (vnitřní dimenze či obsah sociálních vztahů tvořené komplexem kognitivních, emotivních a konativních složek),
- sociální učení (jak se organizuje sociální zkušenost individua a jak intervenuje v jeho sociálním chování),
- socializace (jak se individuum stává sociální bytostí a jak jako sociální bytost funguje),
- jedinec v malé skupině, její struktura a dynamika (Nakonečný, 1997).

Sociální psychologie se uplatňuje se všude tam, kde se pracuje s lidmi a kde se uplatňují sociální faktory a hlediska jako podstatné koncepty činností. Na základě poznatků sociální psychologie vznikla řada samostatných oborů (např. sociální psychologie organizace, sociální psychologie výchovy aj.).

Sociálně psychologické metody výzkumu:

- sociometrie
- obsahová analýza,
- měření postojů,
- pozorování vycházející z určitých kategorií sociální interakce,
- sociálně psychologický experiment a další

Pozorování je základní metodou sociální psychologie a psychologie vůbec. Pozorujeme projevy stránky chování druhých lidí, nebo vlastní prožívání (introspekce). To, co

pozorujeme, musí být plánovitě vymezeno, musí být stanovena kritéria pozorování. pro zhodnocení je využíván záznam (klasický zápis, videozáznam).

- záměrné,
- cílevědomé a plánovité sledování smyslově vnímatelných jevů na jejichž vzniku se pozorovatel nepodílí,
- zúčastněné a nezúčastněné,
- zjevné a skryté,
- **volné** neboli nestructurované (snaha o co nejrozsáhlejší popis sledovaného jevu, zaměřeno na objevování něčeho nového) a **systematické** (sleduje se konečný počet předem daných kategorií)

Dotazování může být realizováno formou rozhovoru a dotazníku Otázky mohou být přímé nebo nepřímé, otevřené, uzavřené a polouzavřené.

Rozhovor se liší se mírou spontaneity. Nestandardizovaný (připraveny jsou jen některé sekvence rozhovoru - volnost spontánně odpovídat). Standardizovaný probíhá v neměnné formě u více respondentů. Dále rozlišujeme částečně standardizovaný (hraniční forma dvou předchozích)

Dotazník je forma písemně položených otázek, užívá se obvykle k měření postojů, spíše jde o měření **mínění** (verbalizovaný manifestní **postoj** = hodnotící vztah k určitému objektu. Měření se opírá o škálování vztahů (rozhodně souhlasím, nesouhlasím, souhlasím s výhradami apod.)

Sémantický diferenciál (Osgood) překonává nedostatky dotazníkových šetření v případě měření postojů, vytvořeno 24 párů adjektiv, které umožňují vytvářet asociace k danému objektu postoje. Cílem bylo zjistit postoje, které si neuvědomujeme nebo zastíráme.

Sociometrie se snaží postihnout emocionálních vztahy mezi členy v malé sociální skupině. (autor metody **J. L. Moreno**). Jednotlivým členům skupiny je podán sociometrický dotazník, otázky se týkají členů konkrétní skupiny a vyžadují volbu, která pak dá obraz sítě vztahů mezi jejími členy (pozitivní a negativní výběry). Výstupem je **sociogram**, který kvantifikuje míru koheze (soudržnosti) skupiny jako celku. Dává také obraz o postavení jednotlivých členů ve skupině-určení statusu pozic v rámci skupiny. Hledají se souvislosti mezi pozicí a jednotlivými osobnostními vlastnostmi.

Experiment je záměrným zásahem pozorovatele do průběhu události, čímž se ovlivní výskyt určité veličiny nebo dojde k její změně. Je založen na předpokladu, že s variabilitou nezávisle proměnné variuje také závislá proměnná. Změny nezávislé proměnné (S) a závislé proměnné (R) musí být kvantifikovány. **Experiment slouží k ověřování platnosti hypotéz o kauzálních vztazích mezi S a R.** Není nahodilý, je záměrný, plánovitý, vede k potvrzení či vyvrácení hypotéz. Pravidlem je kontrolní a experimentální skupina. Podle podmínek ve kterých probíhá, rozlišujeme **laboratorní a přirozený** experiment, **univariační** experiment pracuje s jedinou proměnnou a **multivariační** sleduje více nezávisle i závisle proměnných.

Analýza výtvorů vychází z předpokladu, že v produktech jedince se odráží jeho psychika – výtvor je specifickou projektivní technickou, která poskytuje řadu informací.



Shrnutí

Předmětem zkoumání sociální psychologie je konkrétní osoba žijící v konkrétních společenských podmínkách, zejména v podmínkách života malých skupin (např. rodiny, pracoviště). Sociální psychologie se uplatňuje se všude tam, kde se pracuje s lidmi a kde se uplatňují sociální faktory a hlediska jako podstatné koncepty činností. Na základě poznatků sociální psychologie vznikla řada samostatných oborů (např. sociální psychologie organizace, sociální psychologie výchovy aj.).



Kontrolní otázky a úkoly pro samostudium

1. Pokuste se definovat styčné plochy a základní odlišnosti mezi sociální psychologií, kulturní antropologií, sociologií a sociální pedagogikou.
2. Čím se zabývá sociální psychologie organizace asociální psychologie výchovy?



Literatura

- HEWSTONE, M.; STROEBE, W. *Sociální psychologie*. vyd. 1. Praha: Portál, 2006. 776 s. ISBN 80-7367-092-5
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. 1. vyd. V Praze: Vysoká škola obchodní, 2007. 82 s. ISBN 978-80-86841-06-9.
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie organizace*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005. 225 s. Psyché. ISBN 80-247-0577-X.
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. Vyd. 1. Praha: Academia, 1999. 287 s. ISBN 80-
- SLAMĚNÍK, I. *Emoce a interpersonální vztahy*. vyd. 1. Praha: Grada, 2011. 208 s. ISBN 978-80-247-2159-0
- VÝROST, Jozef, ed. a SLAMĚNÍK, Ivan, ed. *Aplikovaná sociální psychologie I*. Vyd. 1. Praha: Portál, 1998. 383 s. ISBN 80-7178-269-6.
- VÝROST, Jozef, ed. a SLAMĚNÍK, Ivan, ed. *Aplikovaná sociální psychologie II*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2001. 260 s. Psyché. ISBN 80-247-0042-5.
- VÝROST, Jozef a SLAMĚNÍK, Ivan. *Sociální psychologie*. 2., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2008. 404 s. Psyché. ISBN 978-80-247-1428-8.

Doporučená literatura a další zdroje: uvedeny na začátku studijního textu.



2 SOCIÁLNÍ SKUPINA A MALÁ SOCIÁLNÍ SKUPINA



K zapamatování

- Sociální skupina
- Sociální organizace
- Malá sociální skupina
- Dělení malých sociálních skupin
- Vznik a vývoj malých sociálních skupin

2.1 Sociální skupina

Obecně můžeme sociální skupinu vymezit jako integrované sdružení dvou a více lidí, kteří mají některé společné cíle, jsou propojeni trvalejšími svazky, vzájemně se znají, komunikují tvář v tvář, vytvářejí společné normy závazné pro chování členů a vytvářejí vzájemnou závislost sociálních rolí, dělbu úkolů a činností, která odpovídá tradicím a normám skupiny a je předpokladem dosahování společných cílů. Příslušnost člověka k určitým skupinám se stává jednou ze základních determinant vývoje jedince, život člověka se realizuje ve společenském svazku s jinými lidmi, s nimiž se člověk stýká, pracuje, komunikuje, uspokojuje své potřeby atd. Příslušnost člověka k určitým skupinám jedince provází celý život, projevuje se v jeho vztazích, v citění a myšlení.

D. Krech, R. S. Crutchfield a E. L. Balachey (1968) rozlišují psychologické skupiny a společenské organizace. Skupiny vymezují následujícími podmínkami:

- **vztahy mezi členy jsou navzájem závislé** – chování každého člena ovlivňuje chování každého jiného člena
- **členové skupiny mají společnou ideologii** – soubor názorů, hodnot a norem, které regulují jejich vzájemné vystupování

M. Sader (in Nakonečný 1999) uvádí podrobnější charakteristiku sociálních skupin:

1. prožívají jako k sobě patřící,
2. explicitně se definují jako k sobě patřící
3. sledují společné cíle,
4. sdílí normy a předpisy chování pro určitou oblast činností,
5. mají mezi sebou více interakcí než navenek,
6. identifikují se se společnou vztažnou osobou,
7. jsou prostorově nebo časově odděleni od ostatních individuí širšího okolí.



2.2 Malá sociální skupina

Sociální psychologie mluví o sociální skupině již tehdy, když se sejdou **dva** jedinci, sociologie považuje za sociální skupinu až triádu. Další vymežující charakteristikou malé sociální skupiny je **společná činnost**. Důležitým znakem malých sociálních skupin je i **struktura pozic a rolí**. Významnou roli hraje osoba **vůdce**, která má schopnost a moc udávat směr aktivitám skupiny a ovlivňovat tak i širší okolí. Podstatným doplňujícím znakem je dále **systém hodnot, norem a případně sankcí**. Tento systém je vázán na cíl a systém pozic a rolí. Významně ovlivňuje souhrn celé skupiny a její prezentaci navenek.

Nakonečný (1970, s. 293) uvádí tyto charakteristiky malé skupiny:

1. skupina je integrované sdružení dvou nebo více osob, které mají společné cíle;
2. jsou spojeni trvalejšími svazky;
3. vzájemně se znají;
4. komunikují tváří v tvář;
5. vytvářejí společné normy, závazné pro chování členů skupiny;
6. vzájemnou závislost sociálních rolí, která podmiňuje organizaci skupinového života, dělbu úkolů a činností, která odpovídá tradicím a normám skupiny, a je předpokladem dosahování společných cílů.“

Dělení malých sociálních skupin

V souvislosti s malými sociálními skupinami, kam můžeme školní třídu nebo její části řadit, hovoříme o primární sociální skupině. Autor označení **primární sociální skupiny** Charles H. Colley (1909, s. 32) udává, že charakter primárních skupin sestává z určitých primárních sociálních citů a postojů, jako vědomí sama sebe ve vztahu k ostatním, lásky z pochvaly, nelibosti z výtek, napodobování a smyslem pro sociální spravedlnost a špatnost zformovaným skupinovými standardy. Existuje-li označení primární sociální skupina, logicky by měla existovat i **sociální skupina sekundární**, která se vyznačuje instrumentální racionalitou. V této souvislosti tak plynule přecházíme k dalšímu členění sociálních skupin. William Graham Sumner (1906, s. 13) v souvislosti s vysvětlením meziskupinového konfliktu použil koncept etnocentrismu, který je dnes aktuálnější než jindy, a rozlišuje tak **sociální skupiny vlastní (in-goup) a cizí (out-group)**. Etnocentrismus je pohled na věci, které jsou skupině vlastní, jsou středem všeho a všechno ostatní je poměřováno a hodnoceno s ohledem na ně. Sumner věřil, že etnocentrismus sloužil ke zdůrazňování a následně ke zveličování rozdílů mezi skupinami, a proto přispívá k soudržnosti vlastní skupiny (in-goup) a k silnému nepřátelství ke skupině cizí (out-group). Jestliže se jedinec považuje za člena určité skupiny, mluvíme pak o **skupině vlastní**. Jedinec sám říká „MY“. V opačném případě mluvíme o **skupině cizí**, se kterou nemáme nic společného, jedinec pak říká „ONI“. Další dělení, které přichází v úvahu, rozděluje skupiny na formální a neformální. **Formální skupiny** mají zpravidla neosobní charakter a platí v nich, že pozice členů jsou předepsány

skupinovými normami. Alternativou je **neformální skupina**, která vzniká živelně, a statusy členů v ní nejsou předepsány. Vazby mezi členy jsou přirozeným výrazem citů a potřeb.

V literatuře se často objevuje dělení na **otevřené a uzavřené skupiny** (podle exkluzivity vstupu a členství) nebo podle nabývání a pozbývání členství. U **členské skupiny** je jedinec jejím plnohodnotným členem, kdežto na **referenční skupinu** se orientuje svým jednáním a hodnotami v případě, že není jejím členem, aspiruje na členství v ní. Odhalení vazby jedince na referenční skupinu často vysvětluje jeho zdánlivě nepochopitelné jednání. Vztáhneme-li problematiku typologií skupin na školní třídu, pak můžeme mluvit o skupinách původních a nových. **Původní skupiny** jsou skupiny, jejichž členové se znali již mimo školní prostředí, například z místa bydliště, sportovních klubů atd. **Nové skupiny** vznikají z žáků a studentů třídy. Další dichotomie vznikne ze stálosti skupin, mluvíme o skupinách **stabilních** (skupiny, které existují delší dobu, mají své hodnoty a normy, vůdce, hrdiny, mýty, rituály, příběhy, systém znaků a pod.) a **situačních** (vznikly za účelem splnění nějakého úkolu, nebo za určitých podmínek - na lyžařském výcviku apod.). Dále si můžeme hodnotit prostorové omezenosti skupiny

2.3 Vznik a vývoj malých sociálních skupin

Skupiny vznikají v prostředí, kde je více individuů a jsou tedy výslednicí kontaktů mezi nimi. **Důvodem vzniku skupin je jak uspokojování individuálních potřeb jedinců, tak společných zájmů a realizace specifických cílů.** Vývojové fáze skupiny podle Belze a Siegrista jsou následující (2001, s. 51-56):

1. první kontakt a orientace, příchod
2. boj o moc a kontrola, kvašení
3. důvěrnost a intimita, vyjasnění
4. diferenciací, jednání
5. rozdělení a rozpuštění, rozchod.

Každá skupina vyvíjí na jedince skupinový tlak, který jej nutí ke konformismu s normami a hodnotami skupinového života. **Konformita** jedince se skupinou souvisí s jeho pozitivním vztahem ke skupině. Může však zakládat i zdroj konfliktů. Velká míra konformnosti (norm a hodnot) znemožňuje komunikaci s ostatními skupinami. Nakonečný (1970, s. 300) uvádí tyto faktory skupinového konformismu: 1. **atraktivnost** skupiny ve vztahu k uspokojení potřeb jedince; 2. **možnosti** skupinových **sankcí** vůči jedinci, který je nekonformní; 3. **autorita** skupiny v očích jedince; 4. **kredit** skupiny, jehož jedinou složkou je přesvědčení jedince, že skupina jedná správně a přiměřeně.

Tlak skupiny není vždy pozitivní, má totiž i manipulační charakter. Záleží potom, jde-li o vnější konformitu (individuum přijímá skupinové mínění jen navenek, ale ve skutečnosti se mu nadále vzpírá) nebo o vnitřní konformitu (individuum si skutečně osvojuje mínění většiny). Vnitřní konformita může být pro jedince až nebezpečná. Každá

skupina může používat a používá prostředků konsensu, autority, manipulace, donucení k prosazování svého vlivu. Nejčastějšími **prostředky vlivu** jsou:

- vštěpování cílů
- vštěpování prostředků k dosažení cílů
- určování a vštěpování norem
- zdroj motivace
- vzor chování
- hodnocení chování členů skupiny
- kontrola chování
- používání sankcí

Pokud sociální skupina funguje podle stanovených pravidel, vzniká v rámci skupiny **skupinová konformita**, jež popisují D. Krech, R.S. Crutchfield, E.L. Ballachey (1968, s. 562-564) následovně:

1. člen skupiny často podlehne skupinovému tlaku i tehdy, když názor skupiny je nesprávný.
2. jedinec může podlehnout i takovému tlaku, který má pro něj osobní význam.
3. více podléhá jedinec skupinového tlaku u složitějších problémů než u jednoduchých: „větší ústupnost u obtížných problémů pramení z rozdílné jistoty, kterou má individuum o svém osudu tam, kde si je jedinec od začátku jist, že podléhá mnohem méně nátlaku skupiny.“
4. konformismus projevuje značné inter individuální rozdíly. někteří jedinci jsou téměř absolutně konformní, jiní téměř absolutně nekonformní. rovněž v opakovaných pokusech se skupinovým tlakem podléhají někteří jedinci snáze tlaku podruhé než poprvé, jiní naopak v dalších pokusech bývají odolnější.
5. pokud se týče průběhu konformismu v čase, někteří jedinci se stávají stále více konformní, jiní stále více nekonformní, většina jedinců však v některých pokusech skupinovému tlaku podléhá.
6. někteří jedinci, když se po pocitu ocitnou v situaci mimo skupinu, mají tendenci vracet se ke svým původním vlastním názorům a efekt skupinového tlaku se zmenšuje, ale docela nemizí nikdy.

Z míry konformity vychází struktura vztahů uvnitř skupiny, kterou se zpětně konformita umocňuje. Vyjdeme z hledisek přitažlivosti skupiny pro jedince a přitažlivosti jedince pro skupinu, lze rozlišovat tyto **kategorie skupinového členství**:

1. **psychologické členství** (silná přitažlivost skupiny pro jedince a silné uznání jedince skupinou), tj. jedinec je skupinou silně přitahován a je skupinou vysoce uznáván.
2. **psychologické nečlenství** (slabá přitažlivost skupiny a slabé uznání jedince skupinou), tj. jedinec není skupinou uznáván ani přitahován.
3. **preferenční skupinový vztah** (silná přitažlivost skupiny pro jedince, ale jeho slabé uznávání skupinou), tj. jedinec je skupinou přitahován, ale jen málo uznáván.

4. **marginální skupinový vztah** (slabá přitažlivost, ale silné uznávání), tj. individuum je sice skupinou vysoce uznáváno, ale skupina má pro ně jen slabou přitažlivost (srov. nakonečný 1970, s. 314).

Zvláštní pozornost je v sociální psychologii věnována **vůdcům** skupin. Formálně je vůdcovství svěřeno tomu, kdo je pořádkumilovný, důvěry hodný, uvědomělý, inteligentní a má dobré studijní výsledky. Z hlediska míry osobní moci je pak možno ve skupině rozeznávat následující kategorie: vůdcové a vedoucí (dominující osoby), pomocníci (aktivní osoby), soupeřníci (závislé osoby) pasivní, periferní role. Podmínkou vůdcovství ve skupině jsou 1. osobní vůdcovské dispozice a 2. určité podmínky ve skupině, určitá situace. Podle Kreche, Crutchfielda a Ballacheye musí být vůdce ve skupině: 1. pokládán "za jednoho z nás"; 2. pokládán "za nejlepšího z nás" (ale nesmí se příliš lišit od standardních členů); 3. musí plnit očekávání členů skupiny.



Shrnutí

Příslušnost člověka k určitým skupinám se stává jednou ze základních determinant vývoje jedince, život člověka se realizuje ve společenském svazku s jinými lidmi, s nimiž se člověk stýká, pracuje, komunikuje, uspokojuje své potřeby atd. Příslušnost člověka k určitým skupinám jedince provází celý život, projevuje se v jeho vztazích, v cítění a myšlení.



Kontrolní otázky a úkoly pro samostudium

1. Uveďte dělení malých sociálních skupin a jejich příklady.
2. Na konkrétním příkladu popište vznik a vývoj malé sociální skupiny



Literatura

BALLACHEY, Egerton L., CRUTCHFIELD, Richard S. a KRECH, David. *Člověk v společnosti: základy sociální psychologie*. 1. vyd. Bratislava: SAV, 1968. ISBN neuvedeno.

HELUS, Zdeněk. *Sociální psychologie pro pedagogy*. 2., přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2015. 399 stran. Pedagogika. ISBN 978-80-247-4674-6.

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

- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. 1. vyd. V Praze: Vysoká škola obchodní, 2007. 82 s. ISBN 978-80-86841-06-9.
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie organizace*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005. 225 s. Psyché. ISBN 80-247-0577-X.
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. Vyd. 1. Praha: Academia, 1999. 287 s. ISBN 80-200-0690-7.
- SLAMĚNÍK, I. *Emoce a interpersonální vztahy*. vyd. 1. Praha: Grada, 2011. 208 s. ISBN 978-80-247-2159-0
- VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. vyd. 1. Praha: Portál, 2000. 263 s. ISBN 80-7178-291-2
- VÝROST, Jozef, ed. a SLAMĚNÍK, Ivan, ed. *Aplikovaná sociální psychologie I*. Vyd. 1. Praha: Portál, 1998. 383 s. ISBN 80-7178-269-6.
- VÝROST, Jozef, ed. a SLAMĚNÍK, Ivan, ed. *Aplikovaná sociální psychologie II*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2001. 260 s. Psyché. ISBN 80-247-0042-5.
- VÝROST, Jozef a SLAMĚNÍK, Ivan. *Sociální psychologie*. 2., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2008. 404 s. Psyché. ISBN 978-80-247-1428-8.

Doporučená literatura a další zdroje:

Poznámka: Další zdroje jsou uvedeny na začátku studijního textu.



K zapamatování

1. Socializace jako proces
2. Obecně lidské, modální a individuálně - jedinečné vlastnosti.
3. Sociální učení, druhy sociální učení
4. Sociální posilování
5. Verbální vedení
6. Observační učení
7. Učení identifikací

Socializace je proces utváření a vývoje osobnosti působením sociálních vlivů a jejich vlastních aktivit, kterými na tyto sociální vlivy odpovídá: vyrovnává se s nimi, podléhá jim, či je tvořivě zvládá (Helus, 2004, s. 172). Na vývoj jedince v rámci socializace působí jednak druzí lidé, se kterými se jedinec stýká, ztotožňuje, srovnává, ale i sociální skupiny, ke kterým náleží a zastává v nich určitou sociální roli, dále také společenské, hospodářské, politické a kulturní poměry, jež ovlivňují to, na čem jedinci záleží, o co usiluje a jak toho dosahuje, co mu stojí v cestě; a v neposlední řadě také zvyklosti a pravidla (životní způsoby) (Helus, 2004). **Socializace je začleňováním do kultury a sociálních vztahů, procesem, v němž si člověk osvojuje hodnoty a normy dané kultury a kultivuje sebe sama.** V průběhu socializace získává jedinec charakteristiky:

1. obecně lidské - stáváme se lidmi;
2. modální – sociokulturně specifické, odpovídají danému společenství, v němž jedinec žije a působí;
3. individuálně jedinečné, vyjadřují jeho svébytný osobnostní svéráz.“

Proces socializace se uskutečňuje prostřednictvím **sociálního učení**. Sociální učení představuje soubor procesů, jimiž se dítě učí – ve styku – s druhými lidmi – žít ve společnosti, aktivně se do ní začlenit, dodržovat její normy, přejímat sociální role, komunikovat, účastnit se sociální interakce. Osvojuje si názory a postoje své společnosti a sociální skupiny, sociální dovednosti a návyky, formují se jeho rysy osobnosti týkajícího se vztahu k lidem. Čáp (2007, s. 192). Sociální učení je prostředkem osvojování ideálů, sociálních rolí, postojů a hodnot. Jedinec si osvojuje „komplexní způsoby chování a jednání přiměřených určité sociální situaci. Helus (2004, s. 176) uvádí 5 druhů sociálního učení:

1. učení nápodobou a ztotožňováním,
2. učení působením příkladů, vzorů a ideálů,

3. učení sociálním informováním,
4. učení interiorizačně - exteriorizační,
5. učení navozované očekáváním.

Čáp (2007) uvádí také učení sociálním posilováním (odměnou a trestem), přejímáním nebo zamítáním modelů.

Sociální posilování

Podstatou sociálního posilování je **posílení žádoucích projevů chování** (odměnou) a **tlumení až odstraňování nežádoucích projevů chování** (zpravidla trestem). Sociální posilování je spjato s instrumentálním podmiňováním popsáním E. L. Thorndikem a B. F. Skinnerem, kde odměna má posílit žádoucí chování jedince, kdežto trestání by jej mělo oslabit nebo odstranit (Čáp, 2007). Jedinec si osvojuje ty formy chování, o kterých předpokládá (anticipuje), že jsou naléhavě požadovány významným druhým nebo skupinou a že budou odměňovány, kdežto opak by byl sociálně trestán. Helus (2004) zdůrazňuje, že v socializačním procesu jde nejen o to, aby se jedinec přizpůsobil vnějším požadavkům, které jsou na něho kladeny, je od něj požadováno více, aby tyto požadavky vnitřně přijal a ztotožnil se s nimi (interiorizace) a zároveň podle nich také jednal (exteriorizace).

Verbální vedení

Verbální vedení je **založeno na působení nějakého verbálního sdělení**, ať už je to poučování, přesvědčování o tom, co je správné (žádoucí) a varování před nesprávným (nežádoucím) chováním, informování (Helus, 2004). Bývá **kombinováno se sociálním posilováním**. Samo o sobě bývá málo účinné, jestliže zůstává jen slovním vyjádřením (bez užití odměn a trestů; vlastního příkladu, vzoru chování), nebo pokud není dítěti jasný smysl takového jednání (neodráží jeho zájmy, motivy, seberealizační snahy).

Observační učení

Jedinec přejímá pozorované formy chování druhých, zvláště když mu to pomáhá řešit jeho životní situace a uspokojovat potřeby“ (Čáp, 1996). Děti přebírají vzorce chování jiných osob z nejbližšího okolí (rodiče, sourozence, učitele, vrstevníky), učí se tak řešit situace, se kterými se doposud nesetkali (Čáp, 2007). Dítě se učí z chování rodičů vůči němu, ale také z jejich chování k sobě navzájem a k dalším lidem. Říčan (2009) uvádí napodobování na základě operantního učení, rozumové úvahy, na základě sympatie a touhy podobat se vzoru. Nápodoba může probíhat **na vědomé i nevědomé úrovni**. Dítě si z chování svých blízkých **vybír**á to, které je dle jeho úsudku úspěšné (Říčan, 2009). Bandura (in Výrost, & Slaměník, 2008) přichází s teorií observačního učení. Upozorňuje, že observační učení může být zpevňováno přímo (viz předchozí příklad) nebo nepřímo

prostřednictvím zástupného zpevnování, kdy pozorovatel vidí, zda a jak byl model pozorování hodnocen (oceněn či potrestán).

Helus (2004) uvádí čtyři **rizikové formy napodoby**:

1. **regresivní napodobování** - dítě se začne z důvodu přetížení či pocitu „zanedbávání“ chovat pod svou věkovou úroveň (jako mladší sourozenec apod.), aby tím získalo výhody spjaté s bezmocí.
2. **závislé připodobňování** - mladší jedinec se snaží napodobovat staršího, za kterým zaostává, napodobuje jeho jednání. Nevytváří však vlastní řešení životních situací, spíše kopíruje jednání staršího.
3. **odreagovávající napodobování** - dítě, které je vystaveno strádání (frustraci), se při vystavení modelu agresivní osoby, odreagovává své napětí agresí.
4. **kompensační napodobování** - napodobováním osoby, která vyniká v oblasti, ve které by dítě také chtělo být úspěšné.

Učení identifikací

Podstatou identifikace je respektování či obdivování jiných jedinců či skupin a dodržování jejich norem, přijímání jejich přesvědčení, postojů a způsobů chování za účelem být stejný jako daný jedinec nebo skupina. (Atkinson, et al., 2003, s. 691). Podle Čápa (2007) jedinec napodobuje vnější formy chování modelu (účes, oblékání aj.), obdobně jako u kompenzačního napodobování, ale navíc přejímá jeho cíle a hodnoty. Dochází-li ke zvnitřnění názorů a norem, pak už je dítě nevnímá jako přejaté od modelu, ale spíše jako jeho vlastní, samozřejmé a platné (Říčan, 2009). Učení identifikací je velmi blízké napodobě, je však třeba navíc zvnitřnění modelu. Oproti tomu Čáp (1996) hovoří o identifikaci jako o převzetí modelu v těch oblastech, které jedinec považuje za podstatné a pozitivní.

Podmínkou pro identifikaci je **intenzivní citový vztah k modelu**. Učit se lze i na základě odmítání modelu, kdy jedinec odmítá formy negativního modelu a snaží se jim zcela vyhnout (Čáp, 1996). Identifikovat se lze s jednotlivci, referenční skupinou (třídou, sportovním klubem, národem), ale také s minulými hodnotami skupiny (tradicí města, původem rodiny), s věcmi a idejemi (Kohoutek, 2001). Lidé obvykle projevují výrazně vyšší „připravenost“ přebírat chování těch jedinců, které považují za nositele vyššího statusu (prestiže), než je spojován s jejich pozicí. (Řezáč, 1998, s. 75)

Modely chování mohou být pozitivní i negativní. Weireich (1989 in Výrost, & Slaměnik 2008) uvádí dva základní druhy identifikace: empatickou a rolově-modelovou. **Empatická identifikace** je vnímáním stejnosti či podobnosti s jinými lidmi v pozitivních či negativních vlastnostech osobnosti. **Rolově-modelová** je založena na idealistické identifikaci s ideální modelem (být jako on), nebo také na kontra-identifikaci, kdy je model natolik odstrašující, že se dítě rozhodně nechce chovat jako on.



Shrnutí

Socializace je proces utváření a vývoje osobnosti působením sociálních vlivů a jejich vlastních aktivit, kterými na tyto sociální vlivy odpovídá: vyrovnává se s nimi, podléhá jim, či je tvořivě zvládá. Na vývoj jedince v rámci socializace působí jednak druzí lidé, se kterými se jedinec stýká, ztotožňuje, srovnává, ale i sociální skupiny, ke kterým náleží a zastává v nich určitou sociální roli, dále také společenské, hospodářské, politické a kulturní poměry, jež ovlivňují to, na čem jedinci záleží, o co usiluje a jak toho dosahuje, co mu stojí v cestě; a v neposlední řadě také zvyklosti a pravidla (životní způsoby). Socializace je začleňováním do kultury a sociálních vztahů, procesem, v němž si člověk osvojuje hodnoty a normy dané kultury a kultivuje sebe sama



Kontrolní otázky a úkoly pro samostudium

1. Objasněte podstatu socializace z hlediska biodromálního vývoje člověka.
2. Analyzujte jednotlivé typy sociálního učení.
3. Jakou roli má v socializaci rodina, vrstevnická skupina a škola ?
4. Jakou roli hrají v procesu socializace masmédiá?
5. Co je výsledkem socializace.



Literatura

- HEWSTONE, M.; STROEBE, W. *Sociální psychologie*. vyd. 1. Praha: Portál, 2006. 776 s. ISBN 80-7367-092-5
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. 1. vyd. V Praze: Vysoká škola obchodní, 2007. 82 s. ISBN 978-80-86841-06-9.
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie organizace*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005. 225 s. Psyché. ISBN 80-247-0577-X.
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. Vyd. 1. Praha: Academia, 1999. 287 s. ISBN 80-
- VÝROST, Jozef, ed. a SLAMĚNÍK, Ivan, ed. *Aplikovaná sociální psychologie I*. Vyd. 1. Praha: Portál, 1998. 383 s. ISBN 80-7178-269-6.
- VÝROST, Jozef, ed. a SLAMĚNÍK, Ivan, ed. *Aplikovaná sociální psychologie II*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2001. 260 s. Psyché. ISBN 80-247-0042-5.
- VÝROST, Jozef a SLAMĚNÍK, Ivan. *Sociální psychologie*. 2., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2008. 404 s. Psyché. ISBN 978-80-247-1428-8.

Doporučená literatura a další zdroje:

Poznámka: Další zdroje jsou uvedeny na začátku studijního textu.





K zapamatování

- Agrese
- Agresivita
- Typologie agrese
- Frustrace
- Násilí
- Hostilita
- Asertivita
- Etiologie agrese

4.1 Agrese a agresivita

Agrese se vztahuje k chování, jehož cílem je poškodit jinou osobu formou, která je v rozporu s normou chování v určité situaci. Je to jednání, jímž se projevuje úsilí vůči některému objektu nebo nepřítelství útočností s výrazným záměrem ublížit. (agressio - výpad, útok vůči věci, či osobě). Jednání, jímž se projevuje úsilí vůči některému objektu nebo nepřítelství a útočností s výrazným záměrem ublížit. (Edelsberger, 2000).

Agresivita (aggressivus - útočný) je vlastnost, postoj nebo vnitřní pohotovost k agresi. V širším smyslu se takto označuje schopnost organismu mobilizovat síly k zápasu o dosažení nějakého cíle a schopnost vzdorovat těžkostem. Někdy se tím míní i celkové úsilí organismu dosáhnout uspokojení vlastních potřeb, zejména výživových a pohlavních“. (Edelsberger, 2000). Agresivita je relativně stálá predispozice konat či jednat agresivně v různých situacích. V odborné literatuře se setkáváme s různou interpretací obou pojmů:

- Agresivita, sklon k útočnému jednání vůči věcem, zvířatům a lidem, většinou souvisí s vnitřní nepohodou, s rozpory mezi prožíváním a jednáním. (Šimanovský, 2002).
- Vymezujeme ji jako poměrně stálou, individuální dispozici útočnému jednání“. (Vymětal, 2003)
- Agresivní chování lze definovat jako porušení sociálních norem, omezující práva a narušující integritu živých bytostí i neživých objektů. Jde o symbolické nebo reálné omezování, poškozování a ničení. Agresivitu lze chápat jako sklon k takovému chování. Agrese označuje aktuální projev takového chování“. (Vágnerová, 2002)

- Agresi definujeme jako onu v člověku spočívající dispozici a energii, která se projevuje původně v aktivitě a později v nejrozmanitějších individuálních a kolektivních sociálně naučených a sociálně zprostředkovaných formách od sebeprosazování až ke krutosti.“ (Hacker, in Nakonečný, 1997)

4.2 Typologie agrese

Instrumentální agrese – je prostředkem pro dosažení vnějšího cíle. Způsob, jakým ho dosáhne, odpovídá situaci a následky, které způsobí druhému jedinci, jsou již jen druhotným efektem. Instrumentální agrese bývá plánovaná, uvažuje se při ní o možných variantách průběhu. **Emocionální agrese** (zlostná, hněvivá, afektivní, hostilní) – je při ní přítomen velmi silný afektivní emocionální stav (hněv) a agrese jako taková není prostředkem, ale cílem. Z praktického hlediska rozlišujeme agresi **přímou a nepřímou, verbální a fyzickou**. Uvedené druhy agrese navzájem prolínají. Přímá agrese může být fyzická (napadení, kopnutí, facka) nebo verbální (nadávky, urážky). Nepřímá agrese fyzická se projevuje ve chvíli, kdy agresor cítí, že daná situace by uškodila jemu samotnému. Přenáší tak agresi na zástupné objekty, které jsou nějakým způsobem spojeny s obětí (majetek). Nepřímou verbální agresi představují pomluvy, nevhodné žerty, ironie i sarkasmus. Patří sem i symbolická agrese, kterou najdeme v dílech umělců. Pokud vezmeme v úvahu **dimenze aktivity a pasivity**, lze rozlišit tyto druhy agrese (Čermák, 1999):

- fyzická aktivní přímá (bití)
- fyzická aktivní nepřímá (najmutí vraha)
- fyzická pasivní přímá (bránění někomu v dosahování cílů)
- fyzická pasivní nepřímá (odmítnutí splnit požadavky)
- verbální aktivní přímá (urážky)
- verbální aktivní nepřímá (pomluvy)
- verbální pasivní přímá (odmítnutí s někým mluvit)
- verbální pasivní nepřímá (nezastat se někoho, je-li kritizován)

Agresi také můžeme rozdělit podle toho, zda je zaměřena navenek, nebo dovnitř. **Heteroagrese** je zaměřená na druhého člověka nebo skupinu osob, **autoagrese** je zaměřená na sebe sama. Fromm (1997) rozlišuje **agresi benigní** – agrese „obránná“, která slouží k přežití druhu. Vzniká při ohrožení a s jeho pominutím i zaniká. Je biologicky daná a společná člověku i všem zvířatům. Druhým typem agrese je dle autora **agrese maligní** – „zlá“ agrese, je specificky lidská, krutá a destruktivní. Tato agrese nesměruje k zachování života, je bezúčelná a člověk jejím prostřednictvím uspokojuje pouze své touhy, které může jejím prostřednictvím dosáhnout.

4.3 Pojmy související s agresí

Hněv je specifická lidská emoce, kterou obvykle reagujeme, pokud nás nebo naše blízké někdo jakkoli ohrozí, či se snaží omezovat naše možnosti, a způsobit tak osobní újmu jakéhokoli druhu. Hněv – emocionální stav, který se skládá z pocitů napětí, rušení, iritace nebo vzteku. (Řezáč, 1998). Hněv obvykle předchází agresivnímu chování a bývá jeho podmínkou, není to ale pravidlem. Hněvem označujeme nejenom aktuální emoční stav, ale i negativní postoj k určité zkušenosti. Z hlediska intenzity je nejsilnějším projevem „afekt zuřivosti“, nejslabší a obvykle krátkodobé je „rozčilení“. Hněv je ale také symptom toho, že se něco děje jinak, než očekáváme. Že určitá situace je v rozporu s naším očekáváním a přáním. Lze jej chápat jako varovný signál pro existenci problému, který by měl být včas vyřešen. Z tohoto hlediska můžeme považovat hněv za kladný emoční stav, který je pro nás prospěšný. Nahromaděný hněv vede obvykle k reakci, která má destruktivní charakter a je typická pro projevy agresivní chování.

Frustrace (frustratio - klamání) je vnitřní stav organismu, který vzniká, je-li nějaká důležitá potřeba sice vzbuzena, avšak k jejímu uspokojení se klade v cestu těžko překonatelná nebo nepřekonatelná překážka. Frustrace je zpravidla podkladem agrese. (Edelsberger, 2000). Frustrace vede k zátěži, její stupňování a dlouhodobé trvání může mít za následek až celkové zhroucení jedince. Agrese je jednou z nejtypičtějších reakcí na frustraci. Bývá vedena proti překážce, která uspokojení potřeby brání, nebo se obrací vůči náhradním objektům (přemístění agrese). V takovém případě je agrese obranným mechanismem, jímž se řeší problém útokem na překážku, eventuelně na zdroj ohrožení. Důležitou roli pak hraje **míra frustrační tolerance**, resp. míra odolnosti k zátěžovým situacím, které jsou příčinou vzniku frustrace. Je to schopnost se s těmito situacemi vyrovnat a zároveň schopnost vynaložit úsilí na překonání potíží. Závisí na aktuálním stavu, zkušenostech, úrovni vývoje a vrozených dispozicích.

Násilí. Představuje chování, které působí nebo má vysokou pravděpodobnost způsobit strádání, újmu, bolest, poškození fyzické nebo psychické nebo smrt. Může být vedeno proti sobě samému, proti jednotlivci či skupině osob. Čermák uvádí, že je nezbytné od sebe odlišit násilí a agresi, protože „Agrese představuje motivační zdroj násilí, kdežto násilí může být jen jedním z projevů agrese v chování“. (Čermák, 1999)

Hostilita je označení pro negativní postoj k okolí, nepřátelství nebo tendence ubližovat k jedinci nebo více lidem. Hostilní jednání je pak nenávistné, nepřátelské. Ačkoli bývá hostilita definována také jako sklon k agresivitě, nemusí se v agresivním jednání projevovat. Zatímco agrese je neadekvátní technikou dosahování individuálních cílů, je hostilita sama cílem, resp. jedním z cílů jedince se stává ubližování druhým. Hostilní

člověk má potřebu škodit lidem, kteří mu nijak aktivně ani pasivně nebrání v dosahování seberealizačních cílů. (Řezáč, 1998)

Asertivita je společensky přijatelná, **socializovaná forma agrese**, která respektuje dané sociální normy chování. Je to schopnost prosazení a realizace potřebných, nebo velice žádoucích cílů. Asertivita je sebeprosazování, které je provedeno slušným, ohleduplným způsobem. **Asertivní** chování zahrnuje:

- zastávání vlastních práv, které žádným způsobem neznásilňuje práva druhé osoby,
- expresi potřeb, přání, mínění, pocitů, smýšlení přímým a důstojným způsobem,
- asertivita je založena na těchto předpokladech : mám potřeby, které je třeba vyjádřit, jiní lidé mají potřeby, které je třeba vyjádřit, mám práva jako ostatní, mohu něčím přispět tak, jako druzí.

Oproti tomu se agresivní chování se vyznačuje bráněním svých práv takovým způsobem, že jsou tím znásilňována práva druhých; ignorováním či odmítáním potřeb, pocitů a mínění druhých; expresí vlastních potřeb, pocitů a mínění nepřiměřeným způsobem ((Back, Backová in Nakonečný, 1997).

4.4 Etiologie agrese

Nakonečný (1999) uvádí tři základní modely agresivního chování:

1. **pudový model** (S. Freud, 1920, K. Lorenz, 1963) - agresivní chování vychází i u člověka z vrozeného pudu k agresi, který je aktivován určitými podnětovými schémata (např. schématem nepřítele)
2. **model frustrace-agrese** (J. Dollard a spol., 1939) - agresivní chování vyvolávají citové deprivace v raném dětství (pohotovost k agresi) a aktuálně pak situace frustrace
3. **model založený na poznatcích z psychologie učení** - agresivnímu chování se člověk učí už od dětství, může být zpevnováno rodičovskými požadavky a odměňováním agresivního chování, přičemž se také uplatňují vzory v sociálním okolí (učení na základě imitace).

Pudový model vychází z teorií S. Freuda a K. Lorenze. Freud tvrdí, že agresivita je v lidském organismu trvale zakořeněna a je trvale působící silou, nikoli reakcí na určité podráždění. Dokládá tyto závěry na existenci pudu smrti, který postavil jako protipól pudu života (poté co přepracoval teorii o pohlavním pudu a pudu sebezáchovy). Pud smrti nutí člověka ničit sebe sama nebo jiné organismy. Lidskou agresivitu pak pokládal za součást tohoto pudu, a tudíž ji přisuzoval stejné vlastnosti a účinky. K. Lorenz předpokládal obdobně jako Freud, že agresivita je pudem, jehož energie se v těle hromadí. Uvolnění pak může následovat na základě vnějšího podnětu, pokud je ale energie příliš, může se uvolnit i bez vnější příčiny. Pro Lorenze tedy není agrese primární reakcí na vnější podněty, ale vrozeným vnitřním stavem vybuzení, který hledá způsob uvolnění

a projeví se bez ohledu na to, zda vnější podnět je či není přiměřený. (Fromm, 1997) Instinkt je nebezpečný právě svou spontaneitou.“ (Lorenz, 1966 in Fromm, 1997)

Teorii frustrace-agrese rozpracoval J. Dollard. Tvrdil, že výskyt agresivního chování předpokládá vždy existenci frustrace a obráceně frustrace vede vždy k nějaké formě agrese. (Dollard, 1939 in Fromm, 1997). Určité frustrační situace mají za následek agresivní chování. Frustrace nejčastěji vyvolává negativní emoce, ty vedou k agresivnímu jednání, jehož cílem je překonat frustraci. Například fyzické trestání u dětí rodiči vedou k frustraci, která vyvolává agresi vůči zástupnému objektu (agrese dětí vůči rodičům musí být tlumena). Jiným příkladem je tendence reagovat agresivně v případě společenství malé izolované skupiny, jejíž členové jsou na sobě navzájem závislí a je jim znemožněno skupinu opustit (armáda, internát). Frustrace může vyvolat i jiné reakce, než je agrese a agresivní chování. Přímá souvislost mezi frustrací a agresi neplatí ve všech případech.

Každý člověk má vrozené dispozice k agresivnímu jednání. Lidská agresivita je, stejně jako kterákoli jiná vlna, potenciál, který se sociálním učením může rozvíjet nebo zanikat. **Sklony k agresivnímu chování se díky instinktivní výbavě utvářejí během prvních let života člověka.** Svou roli zde hrají i temperamentové dispozice, samy o sobě však k agresivitě nevedou. Velký vliv na rozvoj agresivního chování má historie a sociokulturní tradice populace, dále pak širší sociální okolí jedince, zejména rodina. Agresivní projevy jsou rozvíjeny především **učením nápodobou**, kdy jedinec dělá to, co vidí ve svém okolí. Velký vliv zde mají jedinci nějakým způsobem významní. Další variantou je pozitivní posilování agresivních projevů. Jedinec, především v dětském věku, se utvrzuje o užitečnosti svého chování, které nebylo potrestáno a bylo jím dosaženo cíle. Agresivním se jedinec stává postupně podle toho, jak rychle si osvojí situace, při nichž díky agresivnímu jednání dosáhl svého cíle. Z těchto způsobů jednání si pak vytváří zásobárnu scénářů, které pak používá pro obdobné situace. Další scénáře si pak vytváří na základě zprostředkovaných způsobů chování. Má-li jeho jednání úspěch, bude si ho fixovat a využívat častěji. Na tomto základě pak dochází k formování názorů, postojů a hodnot, které pak ovlivňují lidské jednání. **Agresivnímu chování se člověk učí již od dětství, může být zpevnováno požadavky rodičů a odměňováním agresivního chování, přičemž se také uplatňují vzory v sociálním okolí** (Nakonečný, 1999). Rikovým faktorem mohou být v této souvislosti také média.



Shrnutí

Každý člověk má vrozené dispozice k agresivnímu jednání. Lidská agresivita je, stejně jako kterákoli jiná vlna, potenciál, který se sociálním učením může rozvíjet nebo zanikat. Sklony k agresivnímu chování se díky instinktivní výbavě utvářejí během prvních let života člověka. Svou roli zde hrají i temperamentové dispozice, samy o sobě

však k agresivitě nevedou. Velký vliv na rozvoj agresivního chování má historie a sociokulturní tradice populace, dále pak širší sociální okolí jedince, zejména rodina. Agresivnímu chování se člověk učí již od dětství, může být zpevňováno požadavky rodičů a odměňováním agresivního chování, přičemž se také uplatňují vzory v sociálním okolí (Nakonečný, 1999). Rikovým faktorem mohou být v této souvislosti také média.



Kontrolní otázky a úkoly pro samostudium

1. Vysvětlete rozdíly mezi agresí a agresivitou.
2. Objasněte etologické aspekty lidské agresivity a porovnejte je s jinými modely.
3. Jaký je mechanismus působení médií na rozvoj agresivního chování?
4. Prostudujte dílo E. Fromma „Anatomie lidské destruktivity“:



Literatura

FROMM, E. *Anatomie lidské destruktivity: můžeme ovlivnit její podstatu a následky?* PRAHA: NAKLADATELSTVÍ LIDOVÉ NOVINY, 1997. ISBN 80-7106-232-4.

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

NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. 1. vyd. V Praze: Vysoká škola obchodní, 2007. 82 s. ISBN 978-80-86841-06-9.

NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie organizace*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005. 225 s. Psyché. ISBN 80-247-0577-X.

NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. Vyd. 1. Praha: Academia, 1999. 287 s. ISBN 80-

VÝROST, Jozef, ed. a SLAMĚNÍK, Ivan, ed. *Aplikovaná sociální psychologie I*. Vyd. 1. Praha: Portál, 1998. 383 s. ISBN 80-7178-269-6.

VÝROST, Jozef, ed. a SLAMĚNÍK, Ivan, ed. *Aplikovaná sociální psychologie II*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2001. 260 s. Psyché. ISBN 80-247-0042-5.

VÝROST, Jozef a SLAMĚNÍK, Ivan. *Sociální psychologie*. 2., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2008. 404 s. Psyché. ISBN 978-80-247-1428-8.

Doporučená literatura a další zdroje:

Poznámka: Další zdroje jsou uvedeny na začátku studijního textu.

5 PROSOCIÁLNÍ CHOVÁNÍ



K zapamatování

- Prosociální chování
- Altruismus
- Znaky altruistického chování
- Sociobiologie
- Evoluční psychologie
- Formy prosociálního chování

5.1 Prosociální chování a altruismus

Prosociální chování je chování, které přináší užitek jiným lidem (Procházka, 2006). Bývá spojováno se synonymem pomáhání. Nakonečný (1999) ztotožňuje prosociální chování s termínem „helping behavior“ – „chování poskytující pomoc“. Toto chování bývá označováno také jako altruismus. Jedná se buď o projevy altruismu vůbec, nebo o jeho specifický případ „pomoci v nouzi“. Kohoutek definuje prosociální chování jako chování, které bere do úvahy situaci druhé osoby – její potřeby, těžkosti, zátěže, choroby a tak dále, ale současně i její přání, očekávání, touhy, a přitom se snaží vlastním chováním situaci druhé osoby zlepšit, její potřeby uspokojit, bolest utišit, její nouzi odstranit.“(Kohoutek, 1998). **Prosociální chování se vyznačuje skutky a činy, vykonanými ve prospěch druhého bez očekávání odměny (materiální či finanční) nebo sociálního souhlasu.** Tyto akty chování mají charakter poskytnutí nezištné pomoci, kdy není očekávána odměna ani opěťování pomoci v budoucnu. Obvykle jsou akty tohoto druhu chování vykonávány bez vyzvání (pomoc při nastupování – vystupování, upozornění na ztrátu nějakého předmětu a tak dále), ale v některých případech můžeme být o pomoc požádáni („kde je zde, prosím, pošta“) nebo dokonce úpěnlivě žádání a prošení (volání o pomoc tonoucího, fyzicky napadeného a podobně) (Výrost, Slaměník, 1997).

Prosociální chování pramení buď ze snahy dosáhnout vlastního cíle (egoisticky motivované chování), nebo ze snahy pomoci druhému (altruisticky motivované chování). Prosociální chování v sobě obsahuje sobecky i altruisticky motivované pomáhání (Hewstone a Stroebe, 2006). E. Staub prosociální chování definuje jako „chování

přispívající k blahu druhých“ a uvádí, že je v podstatě významově ekvivalentní s pojmem altruismus. Uvádí **znaky altruistického chování**:

- jednání má účel samo v sobě a není zaměřeno na vlastní zisk,
- jednání je prováděno dobrovolně,
- jednání způsobuje dobro (Nakonečný, 1999).

Řada autorů nerozlišuje mezi prosociálním chováním a altruismem a oba termíny používá synonymicky. J. Macaulay a L. Berkowitz vyčleňují altruismus jako samostatnou formu prosociálního chování.

- Altruismus je myšlení, cítění a jednání, které bere ohled na ostatní lidi, nezištný, neprospěchářský a nesobecký vztah k lidem. Protiklad k egoismu (Geist, 2000).
- Altruismus je chování cílené na pomoc druhým, ačkoli není spojeno s žádnou odměnou (Atkinson, 2003).
- Určité chování můžeme označit za altruistické tehdy, když je prospěšné druhým a ne jedinci, který je provádí (Hayesová, 2003)
- Altruismus je nesobecký charakter mezilidských vztahů, láska pro blaho druhých, projevuje se myšlením, cítěním a jednáním, které bere ohled na ostatní lidi. (Hartl, Hartlová, 2000).

Odlišné je stanovisko zastávají **sociobiologie a evoluční psychologie**. Evoluční perspektiva rozbíjí dualismus altruismu a egoismu. V této souvislosti se vzájemně podmiňují. E. O. Wilson definuje altruismus jako: „Sebezničující či sebeoslabující chování prováděné ve prospěch jiných. Altruismus může být zcela racionální nebo automatický a neuvědomělý nebo uvědomělý, avšak vedený vrozenými emocionálními reakcemi.“ (Lečbych, 2003). Někteří autoři dále hovoří o altruismu jako o speciální formě prosociálního chování v jeho „nejryzejší“ podobě, která nekalkuluje ani se sebemenším ziskem a zabývají se otázkou zda existuje tak zvaný ryzí altruismus (Výrost, Slaměník, 1997). Ridley uvádí, že „skutečnými“ (ryzími) altruisty mohou být pouze ti, kteří konají dobro z chladného přesvědčení oproštěného od všech emocí.

Komplexnější pohled na altruismus přináší evoluční psychologie, která chápe altruismus jako komplexní jev, spojený s přežitím a reprodukcí našich genů a s tím souvisejícím úspěšným životem v rámci určité sociální skupiny, ale také si uvědomuje, že ty lidské vlastnosti, které se vyvinuly adaptačními mechanismy na život v původním prostředí, mohou být v dnešní moderní době méně zřetelné (Lečbych, 2003).

5.2 Vývoj prosociálního chování

Prosociální chování jako specifická část lidského chování je do značné míry určeno sociálními determinanty. Dítě si všímá, jaké chování je běžné, patří k určité situaci a je považováno za žádoucí. Systematické sledování projevů dětí v přirozených podmínkách

domova také ukázalo, že batolecí období je rozhodující pro osvojení prosociálního (altruistického) chování. Koncem prvního a zejména na počátku druhého roku života si začíná dítě vytvářet základ budoucí „teorie mysli“ a intenzivně usiluje o dorozumění s okolím. Tendence ke sdílení pozornosti je spojena se snahou po spoluprožívání emocí a sdílení pozitivních pocitů má pro dítě samo o sobě motivující charakter (Langmeier a Krejčířová, 2006). Výrazným znakem dětské mentality ještě v období předškolního věku je egocentrismus, jehož přirozenou složkou je egoismus. Teprve mezi čtvrtým a pátým rokem věku je dítě ochotno vzdát se něčeho příjemného ve prospěch jiné osoby, kterou má rádo nebo kterou lituje. Láska a lítost umožňují dítěti přechod od egoismu k altruismu, od sebelásky k nezištné lásce k bližnímu. Mnoho lidí však v podstatě egoismus nepřekoná a projevy altruismu bývají u nich často jen formální, manifestní a skrývá se za nimi čiré sobectví (Nakonečný, 1997). V předškolním věku se dítě učí také žádoucím vzorcům chování, které mají obecný charakter, nejsou součástí jen některé role. Jde především o rozvoj prosociálního chování, které lze charakterizovat jako pozitivní, respektující ostatní. Jeho rozvoj je spojen s dosažením určité úrovně empatie, se schopností ovládnutí agresivity a vlastních aktuálních potřeb (Vágnerová, 2000). Jedním z předpokladů pro rozvoj prosociálního chování je uspokojení dětské potřeby jistoty a bezpečí. Děti, které se cítí nejisté a ohrožené, snadněji reagují asociálně. Předškolní děti, které získaly základní pocit důvěry v život, nahlížejí na svět jako na relativně bezpečný a věří, že je možné ovlivňovat dění, které v něm probíhá i vlastními silami (Vágnerová, 2002). Rozvoj prosociálního chování je závislý na dosažené úrovni kognitivních kompetencí. Ke konci předškolního věku je dítě schopné alespoň omezeně uvažovat z pohledu jiného člověka, a tudíž chápat i jeho potřeby. Decentrace dětského hodnocení představuje pozitivní základ pro rozvoj sociálně žádoucího chování, protože dítě lépe chápe jeho smysl (Vágnerová, 2000). Prosociální chování je také výsledkem sociálního učení nápodobou, respektive na základě identifikace, ale i pomocí vysvětlování a podmiňování (to je trestem a odměnou). Jestliže dítě nemá v rodině vhodný model, to je pokud se tak rodiče sami nechovají, respektive ani od dítěte podobné jednání nevyžadují, nelze očekávat, že by se mohlo chovat žádoucím způsobem. Za těchto okolností dítě často ani neví, jaké chování je vhodné (Vágnerová, 2000). Hlavní institucí, zajišťující socializaci předškolních dětí, je rodina poskytující dítěti příslušné instrukce, zpětné vazby i vzory pro nápodobu. V tomto období děti také častěji navazují kontakty s vrstevníky, v jejichž rámci se učí spolupráci, soupeření i altruismu, empatii a zvládnutí vlastní agresivity (Říčan, 2006). Prosociální chování předškolních dětí souvisí s celkovou kognitivní vyspělostí dítěte. Je zde zdůrazněna závislost zralosti prosociálního chování na stupni rozumového vývoje dítěte. Zdá se, že vývoj motivace prosociálního chování probíhá etapovitě a vyvíjí se skutečně postupně od egocentrismu k altruismu (Řezáč, 1998). Děti druhého stupně ZŠ jsou již schopny „sebereflekující empatické orientace“, která je předpokladem pro zralé prosociální chování, které se odvíjí ze zvnitřněných norem, hierarchií hodnot a z celkové úrovně psychosociální zralosti osobnosti - prosociální chování je zároveň znakem zralé osobnosti (Řezáč, 1998).

Z hlediska rozvoje prosociálního chování **hraje významnou roli primární rodina**. Janoušek v této souvislosti zdůrazňuje „Pokud jde o socializační proces u osob s vysokou prosociální orientací, zjistil se intenzivní emocionální kontakt s rodiči, pozitivní a schvalující charakter těchto kontaktů, pozitivní zpevnování převažovalo nad negativním a projevoval se stálý, ne příliš vysoký, ale konzistentní systém požadavků ze strany rodičů“.

Sociobiologie oproti tomu předpokládá, že **jakékoli naše chování je podmíněné geneticky a nepřikládá vlivu sociálního prostředí velký význam**. Vysvětluje společnost a kulturu v pojmech přírodního výběru, ať už jde o svatební rituály, rodinné vztahy, rodičovskou péči, konflikty či altruismus (Výrost, Slaměnik, 2001).

H. W. Bierhof prosociální chování vymezuje na základě dvou faktorů: 1. záměru prospět druhé osobě a 2. svobody volby aktéra. V tomto smyslu lze prosociální chování vymezit jako jednání člověka motivované svobodným rozhodnutím, jehož cílem je prospět druhým (Vašutová, 2006). Prosociální chování souvisí s motivovanou a objektivně registrovatelnou reakcí člověka, pojmem prosociální tendence lze vyjádřit spíše vnitřní motivační připravenost k takovému chování (Mlčák a Zášková, 2006).

5.3 Formy prosociálního chování

L. G. Wispe rozlišuje tyto formy prosociálního chování:

- darování – poskytování finančních částek, darů a jiných příspěvků k dobročinným účelům,
- sympatie a porozumění – jako způsob chování, při němž dochází k zájmu či ke sdílení bolesti, zármutku a jiných nepříznivých prožitků, porozumění pro tíživou situaci jiného,
- altruismus – chování prováděné k prospěchu jiné osoby, a to bez očekávání vnějších odměn,
- pomoc – při dosažení určitého cíle (včetně vyjádření podpory druhým lidem),
- nabídka ke spolupráci – vyjadřující ochotu spolupracovat s jinými ve prospěch těch, kteří to potřebují,
- kooperace jako chování založené na schopnosti a ochotě jedince pracovat s jinými, a to ne vždy pouze pro společný prospěch,
- podpora – poskytovaná k dosažení nějakého cíle nebo zabránění ztráty (in Výrost, Slaměnik, 1997).

G. Carlo a B. A. Randall rozlišují **šest typů prosociálních tendencí**, které se liší z hlediska motivace (in Mlčák a Zášková, 2006).

1. **Altruistické prosociální chování** zahrnuje dobrovolné pomáhání motivované primárně zájmem o potřeby a prospěch druhé osoby, které bývá často vyvolané soucitem a internalizovanými morálními normami či principy.
2. **Kompliance** je možné definovat jako pomáhání druhým, které je motivováno reakcí na jejich verbální nebo nonverbální žádost, vyšší úroveň compliance souvisí s vyšší úrovní morálního usuzování orientovaného na dosahování sociálního uznání, ale i s vyšší úrovní přijímání perspektivy a soucitu.
3. **Emocionální prosociální chování** je zaměřeno na pomáhání druhým v emocionálně nabitých situačních podmínkách (například bolestivé zranění určité osoby).
4. **Veřejné prosociální chování** za účasti publika je alespoň částečně motivováno přáním získat akceptaci a respekt druhých. Někdy bývá spojeno s některými motivy zaměřenými na vlastní osobu aktéra (získat prestiž a uznání, chovat se sociálně žádoucím způsobem a pozitivně prezentovat vlastní osobu).
5. **Anonymní prosociální chování** je vykonáváno, aniž by pomáhající člověk věděl, komu je takto pomáháno. Bývá motivováno pozitivně prožívanými pocity, související s tím, že byl vykonán dobrý skutek.
6. **Prosociální chování v emergentních** situacích je pomáhání lidem, kteří se nalézají v krizových nebo jiných typech emergentních situací (například ve frustraci, stresu) (Mlčák, Zášková, 2006).

5.4 Prosociální chování a emoce

Vcelku jednoznačně pozitivní vliv je zjišťován u dobré nálady, zatímco působení špatné nálady je složitější (Výrost, Slaměník, 1997). Empirické studie poukazují na to, že **pomáhání je podporováno dobrou náladou, navozenou úspěchem nebo představami šťastných prožitků či vzpomínkami na ně**. Dobrá nálada vyvolává pozitivní myšlenky, jejichž důsledkem jsou pozitivní činnosti, k nimž patří i prosociální chování (Hewstone, Stroebe, 2006). Výjimkou, kdy nemusí dobrá nálada vést k prosociálnímu chování, je **situace potenciálního ohrožení** (Rymešová, Chamoutová, 2003). Vliv špatné nálady na altruismus není jednoznačný: někdy zvyšuje, někdy snižuje ochotu pomoci, jindy nemá žádný vliv. Vysvětlení lze hledat například v tom, že nešťastný, zklamaný člověk se strání světa a v důsledku toho si nevěnuje potřeb ostatních lidí okolo něj (Karásek, 2006). Za zvláštní případ negativního emocionálního stavu lze považovat **prožívání viny**. Veřejně přiznaný přečin a snaha o jeho odčinění zvyšuje sympatie okolí a ochotu prominout (Výrost, Slaměník, 1997). Pocit viny jako reakce na prohřešek či porušení pravidel přispívají k udržování mezilidských vztahů. Prosociální chování dosahuje nejvyšší intenzity tehdy, poškodil-li předtím pomáhající jedinec danou osobu (pocit viny), naopak nejnižší je tehdy, ublížil-li druhý jedinec pomáhajícímu (viktimizace) (Hewstone, Stroebe, 2006). To, jak se člověk zachová, může pravděpodobně ovlivnit řada dalších faktorů.



Shrnutí

Prosociální chování jako chování, které bere do úvahy situaci druhé osoby – její potřeby, těžkosti, zátěže, choroby a tak dále, ale současně i její přání, očekávání, touhy, a přitom se snaží vlastním chováním situaci druhé osoby zlepšit, její potřeby uspokojit, bolest utišit, její nouzi odstranit.“(Kohoutek, 1998). Prosociální chování se vyznačuje skutky a činy, vykonanými ve prospěch druhého bez očekávání odměny (materiální či finanční) nebo sociálního souhlasu.



Kontrolní otázky a úkoly pro samostudium

1. Charakterizujte prosociální chování a altruismus. Jaký je mezi nimi vztah?
2. Charakterizujte přístup sociobiologie a evoluční psychologie k altruistickému chování.
3. Popište základní formy prosociálního chování.
4. Jakou roli hrají v prosociálním chování emoce?



Literatura

- HEWSTONE, M.; STROEBE, W. *Sociální psychologie*. vyd. 1. Praha: Portál, 2006. 776 s. ISBN 80-7367-092-5
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. 1. vyd. V Praze: Vysoká škola obchodní, 2007. 82 s. ISBN 978-80-86841-06-9.
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie organizace*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005. 225 s. Psyché. ISBN 80-247-0577-X.
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. Vyd. 1. Praha: Academia, 1999. 287 s. ISBN 80-
- VÝROST, Jozef, ed. a SLAMĚNÍK, Ivan, ed. *Aplikovaná sociální psychologie I*. Vyd. 1. Praha: Portál, 1998. 383 s. ISBN 80-7178-269-6.
- VÝROST, Jozef, ed. a SLAMĚNÍK, Ivan, ed. *Aplikovaná sociální psychologie II*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2001. 260 s. Psyché. ISBN 80-247-0042-5.
- VÝROST, Jozef a SLAMĚNÍK, Ivan. *Sociální psychologie*. 2., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2008. 404 s. Psyché. ISBN 978-80-247-1428-8.





K zapamatování

- Kauzální atribuce
- Koncepce F. Heidera
- Koncepce Jonese a Davise
- Teorie odpovídajících závěrů
- Teorie korespondujících inferencí
- Kelleyho kovariační model
- Model atribučních stylů Abramsona
- Kategorizace atribucí
- Naučená bezmocnost a deprese

6.1 Koncepce kauzálních atribucí

V každodenním životě se snažíme vysvětlit příčiny chování ostatních i svého (Hewstone a Stroebe, 2006), pátráme po informacích, chceme vědět, proč se lidé chovají tak jak se chovají a jaké k tomu mají důvody. **Kauzální atribuce** je způsob vytváření spojitosti mezi příčinou a následkem, kterým pozorovatel přisuzuje následek jedné či více příčinám (Hewstone a Stroebe, 2006).

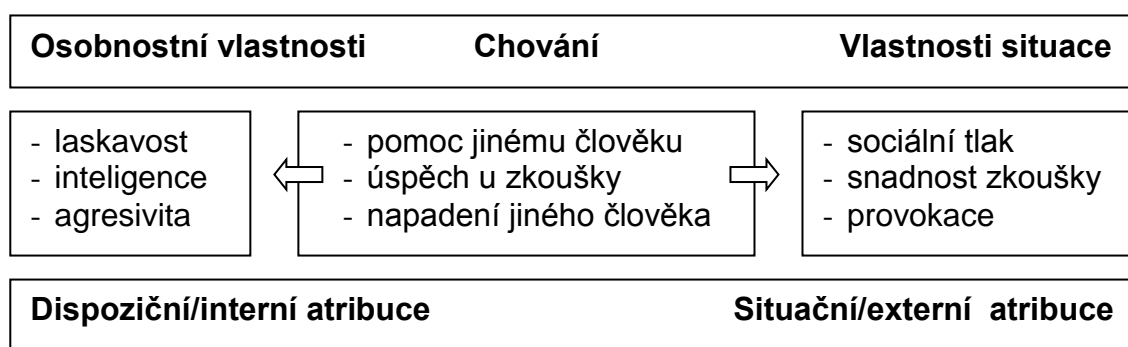
Heiderova koncepce

F. Heider je považován za zakladatele teorie atribuce, snaží se vysvětlit jak obyčejný člověk bez znalostí z oblasti psychologie provádí přisuzování (atribuci) kauzality a odpovědnosti. Jak dokáže chápat sám sebe i druhé lidi do velké hloubky a toto pochopení mu umožňuje jednat s druhými více či méně přiměřeným způsobem (in Plevová, 2007). Hewstone a Stroebe (2006) tvrdí, že je důležité vědět, čemu lidé věří, protože tato přesvědčení jsou základem chování. Laik je narativní vědec, který si spojuje pozorovatelné chování s nepozorovatelnými příčinami. Heider vymezil **dvě kategorie příčin - dispoziční (vnitřní) a situační (vnější)**. Hayesová (2003) vnímá dispoziční atribuce jako událost přisouzenou osobnostním dispozicím toho, koho se týkají. Lidé z pozorovaného chování a verbalizace vyvozují možné příčiny a směřují tak ke stabilnějším strukturám inferencí, které ukazují na osobnostní dispozice aktéra (Řehan, 2007).



Úkolem pozorovatele je určit, zda daný čin je důsledkem něčeho v člověku (**dispoziční atribuce - úmysl, schopnosti, úsilí**), který ho vykonal, nebo něčeho mimo něj (**situační atribuce - štěstí, obtížnost úkolu**). Pochopí-li pozorovatel, které faktory je potřeba použít k interpretaci chování druhého, může být jeho svět předvídatelnější a tím získává větší pocit kontroly. Lidé mají tendenci částečně nebo zcela při vysvětlení ignorovat situační faktory (Hewstone a Stroebe, 2006). Předcházející příčiny Plevová (2007) pojmenovala jako **personální síly (osobnostní) a síly prostředí (enviromentální)**. Usilování je motivované chování, kde hrají roli aspekty smím a mohu. Člověk může dosáhnout svého, pokud je sám přesvědčen o svých schopnostech, a že jsou dostačující ke zvládnutí úkolu. Záleží také na tom, jak jeho schopnosti oceňují druzí lidé.

Obrázek 1: Kategorie příčin



(Plevová 2007, s. 14)

Koncepce Jonese a Davise

Plevová (2007) a Hayesová (2003) tuto koncepci nazývají **teorií odpovídajících závěrů** nebo podle Řehana (2007) **teorií korespondujících inferencí**.

Hayesová (2003) uvádí, že tato teorie má platnost pouze tehdy, když existuje možnost volby a ne pokud je výsledek náhodný. Zabývají se výhradně atribucemi jedince, které přisuzuje druhým lidem. **Člověk je schopen si uvědomit a zároveň si také uvědomuje, jaké účinky mohou vyplynout z jeho chování a je v jeho silách žádoucího účinku dosáhnout.** Poté pozorovatel z jeho jednání vyvozuje, co zamýšlel a poté následně usuzuje na dispoziční vlastnosti aktéra (Plevová, 2007). Řehan (2007) říká, tedy postup pozorovatele je opačný než aktéra. Posuzovatel zpracovává informace směrem od výsledků chování a chování samého k možným vnitřním dispozicím aktéra. Autoři zde zavádějí termín korespondence (sloužící k popsání rozsahu navozené intence) - vysvětlují dispoziční atribuce tím, že se lidé snaží k pozorovanému chování najít odpovídající (korespondující) trvalé vlastnosti projevující se osoby (Plevová, 2007). Atribuce je korespondující pokud dispozice přisouzená jednajícímu koresponduje s chováním (Řehan, 2007).

Pokud se jednání aktéra výrazně odlišuje od dané normy nebo jak by se zachoval průměrný jedinec, dává nám to více informací o aktérovi vlivem srovnání s ostatními lidmi, čímž jsou atribuce více korespondující, jak zmiňuje Plevová (2007). Proto se pozorovatelé řídí představou, zda by se průměrný jedinec zachoval podobně či odlišně.

Existuje **několik faktorů, které se podílejí na přisuzování dispozičních příčin.**

1. Prvním je **konformita** neboli dle Hayesové (2003) společenská žádoucnost - v chování si žádáme získání či udržení souhlasu druhých. Tomuto chování přisoudíme spíše situační příčinu. Pokud, ale aktér jedná netypicky bez ohledu na sociální žádoucnost, usuzujeme na dispoziční příčinu (Řehan, 2007).
2. Druhým faktorem jsou **alternativy** - důsledky alternativ jednání neumožňují aktérovi aktivně projevit sama sebe a pozorovateli se nenabízí možnost identifikovat příčinu dispoziční. Jestliže různé alternativy chování vedou k různým důsledkům, má pozorovatel větší možnost inference příčiny a inference korespondující.
3. Třetím faktorem je **hédonismus** - „*hédonická relevance se vztahuje k dopadu chování aktéra na pozorovatele (od plně uspokojujícího po vysoce neuspokojující, tyto póly jsou hédonicky relevantní)*“. Čím více je pozorované chování hédonicky relevantní, je stanovení dispoziční příčiny pravděpodobnější. Platí to i pokud je pozorovatel přesvědčen, že důsledky chování aktéra se vztahovaly výlučně na něho, jak uvádí Řehan (2007, s. 39). Dá se také říci, pokud jsou lidé zklamaní, hledají kolem sebe někoho, koho by obvinili, pokud jejich zklamání souvisí s něčí činností, bude tento člověk obviněn ze schválnosti, což je nespravedlivé, ale přesto běžné.
4. Hayesová (2003) dodává ještě jeden faktor a to: **zaměřenost na osobu neboli personalismus**. U faktoru personalismu záleží na tom, zda vás určitá událost či činnost postihne osobně. Pokud ano, bude větší pravděpodobnost, že ji budete chápat jako záměrnou, než když se bude týkat každého nebo se vás přímo nedotkne. Tento faktor není totožný s hédonickou relevancí, protože zde nezáleží na příjemnosti.

Kelleyho kovariační model

Při posuzování příčin událostí posuzujeme kovariaci, sledujeme kdy a jak často dochází k podobným událostem (Hayesová, 2003). Kelly vycházel z klasické dispoziční příčiny a situační příčinu rozdělil na vnější podnět (k němu směřuje chování aktéra - osoba je podnětem) a okolnosti situace (jednání v ní probíhá). Rovněž vymezil **tři kritéria atribucí: konsenzus** - míra shody chování aktéra s chováním jiných lidí v obdobné situaci), **konzistence** - míra shody daného chování aktéra s jeho chováním v jiných situacích a jiném čase) a **distinktivnost** - míra shody chování aktéra k danému podnětu a jiným podnětům. (in Řehan, 2007, s. 39). Kovariační model podle Plevové (2007), **vychází z předpokladu, že pátráme-li po příčinách a účincích chování, očekáváme, že příčina a účinek se spolu budou měnit (kovariovat)**. Pokud dojde k tomu, že se změni příčina, očekáváme i změnu účinku.

Hewstone a Stroebe (2006) popisují, že Kelley se zabývá **dvěma typy informací**, které potřebujeme **k vyvození kauzální atribuce**. V prvním případě má **pozorovatel informace z více pozorování**, z různé doby, situací a je schopen vnímat kovariaci pozorovaného efektu a jeho možných příčin. Příkladem může být: selžete ve zkoušce ze statistiky a víte, že jste pouze ve stejném předmětu selhali i minulý rok, navíc i někteří přátelé neuspěli, pak budete za příčinu selhání považovat spíš tuto konkrétní zkoušku. „Princip kovariace: Podle Kelleyho teorie kauzální atribuce může pozorovatel, který má dostatek času a motivace, přisuzovat příčiny chování tak, že pozoruje kovariace pozorovaného chování a jeho možných příčin. Toto chování je přisouzeno podmínce, která je přítomná, když je přítomné chování, a která chybí, když se nevyskytuje ani chování“ (2006, s. 240).

V druhém případě má pozorovatel **pouze jediné pozorování** a musí do svého úsudku zahrnout konfiguraci faktorů, které jsou pravděpodobnými příčinami pozorovaného jevu. Pokud data chybí vyvozujeme příčiny na základě **kauzálních schémat**, což jsou hotová přesvědčení, předsudky a ze zkušenosti vycházející teorie o tom, jak se různé příčiny ovlivňují a vedou k výsledkům. Pozorovatel může informace interpretovat tak, že je porovná se schématy a do nich je integruje. Nejjednodušším schématem jsou mnohočetné dostatečné příčiny, podle toho může kterákoliv z příčin vést ke stejnému výsledku. Tyto schémata jsou spojena s principem znevažování. Mohou-li vést ke stejnému výsledku různé příčiny, ztrácí příčina na významu, jsou-li k dispozici další věrohodné příčiny. Vliv dané příčiny na výsledný efekt se snižuje, jsou-li přítomné další věrohodné příčiny.

Weinerova atribuční teorie

Způsob, kterým událostem přisuzujeme příčiny, může ovlivnit naše pocity, ale i to, že některé emoce se mohou objevit i bez myšlení. Důležité je rozlišení mezi **dvěma typy emocí** - **emoce „závislé na výsledku“** (velmi obecné, primitivní emoce prožívané s úspěchem nebo selháním: štěstí i frustrace či smutek) a **emoce „spojené s atribucí“** (ovlivněné konkrétními kauzálními atribucemi k výsledku, mají psychologické důsledky, budoucí očekávání, emoční reakce provokující určité chování). Schéma vypadá takto: událost (neúspěch u zkoušky) → emoce závislé na výsledku → kauzální atribuce → psychologické důsledky (budoucí očekávání, emoce) → chování.

Hewstone a Stroebe (2006) uvádějí Weinerja, který vyvinul **třírozměrné schéma kauzality** - umístění, dimenze místa neboli **locus** (pýcha, sebeúcta) x **stabilita** (naděje, beznadějnost) x ovlivnitelnost, **kontrola** (hanba, vina, zlost, vděčnost, lítost) a vyplývající důsledky pro motivaci k dosažení úspěchu. Hodnocení výsledku je ovlivněno více úsilím než schopnostmi, protože se liší kauzální stabilitou v čase a očekávání k budoucímu výkonu jsou určována kauzální stabilitou spíše, než kauzálním umístěním.

Tabulka 1: Intervenující proměnné Fiska a Taylora

Kontrolovatelnost	Vnitřní		Vnější	
	Stabilní	Nestabilní	Stabilní	Nestabilní
Kontrolované	Typické úsilí	Situační úsilí	Tendence učitele	Pomoc jiných
Nekontrolované	Schopnosti	Nálada	Náročnost úlohy	Štěstí

(Řehan 2007, s. 41)

Plevová (2007) uvádí, že dimenze místa je spojována s emočním prožíváním úspěchu a neúspěchu. Pokud je člověk úspěšný prožívá pozitivní emoce (radost, hrdost, pýchu) a po neúspěchu prožívá negativní emoce (pocit méněcennosti, obavu, vinu, úzkost).

Model atribučních stylů Abramsona

Abramson, Seligman a Teasdel v roce 1978 vycházeli z předpokladu, že pokud se člověk ocitne v nepříjemné situaci, zeptá se: Proč je tomu, tak? Proč se to stalo? Kde je příčina? Proč determinují adaptaci jedince na novou situaci? Autoři uvažují o třech atribučních stylech - **internalitě, stabilitě a globalitě**, které vedou v případě negativních událostí k adaptačnímu deficitu (in Schrageová, 2006). Konstatují, že interní atribuce negativních událostí vedou ke snížení sebevědomí, stabilní atribuce zase k chronickému adaptačnímu deficitu a globální atribuce k adaptačnímu deficitu, který zasahuje mnoho událostí. Pokud nemůže člověk kontrolovat situaci, vzniká opakovanými neúspěchy depresivní vysvětlovací styl: triáda internalita, stabilita a globalita.

6.2 Kategorie kauzálních atribucí

Sebeatribuce (autoatribuce) spočívá v připisování příčin jednání sám sobě (Nakonečný, 1994). Jedinec se denně zamýšlí nad příčinami vlastního chování a nejen nad příčinami chování druhých. Souvisí se sebepoznáním, pravidelně se rozhodujeme jakou činnost budeme vykonávat, co chceme, co nechceme, přemýšlíme nad svými schopnostmi, možnostmi, dovednostmi a vlastnostmi. Každý máme očekávání do budoucna doprovázená emočním prožíváním, pozitivním nebo negativním. Stále hodnotíme svůj aktuální psychický stav, hledáme příčiny úspěchů a neúspěchů, vnitřních pocitů, jak poznamenává Plevová (2007).

Egodefenzivní atribuce

Dle Šikla a Kouřilové(1996) se jedná o externí atribuce neúspěchu a interní atribuce úspěchu, neboli **sklon k ochraně sebehodnocení** (in Schrageová, 2006). Jedinec přebírá

vyšší zodpovědnost za pozitivní důsledky svého jednání či výkonu a nižší zodpovědnost za negativní důsledky jednání či výkonu. Jedinec se tak brání zodpovědnosti za negativní výkon nebo jednání, protože by si musel připustit, že nemá schopnosti k určité činnosti (Plevová, 2007). To by mělo závažnější dopady, než pokud se vymluví na únavu, špatnou náladu atd. Podle autorky egodefenzivní atribuce slouží k zachování pozitivního obrazu o sobě, pomáhají zvýrazňovat dobré charakteristiky a zastírat nedostatky (Plevová, 2007, s. 43). Má dvě dimenze: sebezprosazující projevující se přisvojováním zásluh za úspěch a sebeochraňující projevující se popřením odpovědnosti za neúspěch.

Vnitřní - interní atribuce. Pozorovatel se domnívá, že chování aktéra je specifické a že většina lidí by se v této situaci zachovala jinak (nízký konsensus). Je přesvědčen, že podnět nepreferuje před jinými a chová se stejně či podobně. Pokud se s tímto podnětem znovu setká (vysoká konzistence), přikloní se pozorovatel k vysvětlení příčiny chování jako k vnitřní pohnutce aktéra nebo jeho osobní dispozici - vnitřní (personální) atribuce.

Vnější - externí atribuce. Pokud se v určité situaci většina lidí chová podobně jako aktér (vysoký konsensus), pokud aktér preferuje nějaký podnět před jiným (vysoká distinktivnost) a jestliže se chová stejně či podobně, když se se stejným podnětem znovu setká (vysoká konzistence), pozorovatel pokládá za příčinu chování vnější situaci - vnější (objektovou) atribuci (Plevová, 2007).

6.3 Naučená bezmoc a deprese Teorie kauzálních atribucí

Naučená bezmocnost a deprese. Seligman, Abramson a Teasdale (1978) u deprimovaných lidí popisují typický druh atribucí související s apatickým stavem, ustavičnou frustrací čili - naučenou bezmocností (in Hayesová, 2003). Dostavuje se po trvalých neúspěších, kdy jedinec ztrácí kontrolu nad svým prostředím, nemá šanci změnit svou situaci, ať dělá co dělá. Projevuje se prudkým snížením motivace, rychlým vzdáváním se ve výkonových situacích, častým nepřekonatelným smutkem, pomalejším učením, neschopností vyrovnat se se skutečností a verbálními projevy typu - nemohu nic dělat, nikdo a nic mi nemůže pomoci (Plevová, 2007).

Naučená bezmocnost je stav charakteristický poruchou učení, negativními emocemi a pasivním chováním, když jedinec zjistí, že je žádoucí výsledek na jeho reakcích nezávislý. Reakční vzorec vyskytující se v kontaktu s nepodmíněnými nebo neovladatelnými výsledky. Abramson, Teasdale, Seligman popisují depresi z hlediska atribuční teorie jako naučenou bezmocnost. Podle autorů kauzální atribuce určují reakce na neovladatelné události. Tuto souvislost lze schématicky vyjádřit takto: objektivní neovladatelnost → percepce přítomné a minulé neovladatelnosti → atribuce vztahující se k přítomné a minulé neovladatelnosti → očekávání budoucí neovladatelnosti → symptomy bezmocnosti (in Hewstone a Stroebe, 2006). O vztahu mezi reaktancí a

naučenou bezmocností uvažovali také Deaux, Dane a Wrightsman. Tam kde očekáváme kontrolu se projeví reaktance, tam kde neočekáváme kontrolu nastupuje naučená bezmocnost. Motivace vykonávat kontrolu u reaktance stoupá, pokud nastane stav, že není kontrola obnovena začne pomalu klesat až k vymizení, což je spojeno s naučenou bezmocností (Řehan,2007). Atribuce po určité době predikují depresivní symptomy, prohlubují depresivní náladu. Mohou vyjadřovat náchylnost k depresím, dojde-li ke stresující události. **Depresivní atribuční styl vyjadřuje negativní tendenci vnímat zdroj negativních událostí ve stabilních, vnitřních a globálních příčinách** (Hewstone a Stroebe, 2006), tedy nikoli jen přechodně a s omezeným účinkem (Hayesová, 2003). Klíčovým úkolem při léčbě je pomoci změnit atribuční styl, který používají.



Shrnutí

V každodenním životě se snažíme vysvětlit příčiny chování ostatních i svého, pátráme po informacích, chceme vědět, proč se lidé chovají tak jak se chovají a jaké k tomu mají důvody. Kauzální atribuce je způsob vytváření spojitosti mezi příčinou a následkem, kterým pozorovatel přisuzuje následek jedné či více příčinám. Naučená bezmocnost je stav charakteristický poruchou učení, negativními emocemi a pasivním chováním, když jedinec zjistí, že je žádoucí výsledek na jeho reakcích nezávislý. Reakční vzorec vyskytující se v kontaktu s nepodmíněnými nebo neovladatelnými výsledky



Kontrolní otázky a úkoly pro samostudium

1. Charakterizujte základní modely a mechanismy kauzální atribuce.
2. Jakým způsobem ovlivňuje kauzální atribuce kvalitu života jedince.
3. Jakou vazbu má na depresivní prožívání, resp. syndrom naučené bezmocnosti?



Literatura

- HEWSTONE, M.; STROEBE, W. *Sociální psychologie*. vyd. 1. Praha: Portál, 2006. 776 s. ISBN 80-7367-092-5
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. 1. vyd. V Praze: Vysoká škola obchodní, 2007. 82 s. ISBN 978-80-86841-06-9.
- ŘEHAN, V. *Sociální psychologie: studijní texty pro distanční studium*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2007.
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie organizace*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005. 225 s. Psyché. ISBN 80-247-0577-X.
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. Vyd. 1. Praha: Academia, 1999. 287 s. ISBN 80-
- VÝROST, Jozef, ed. a SLAMĚNÍK, Ivan, ed. *Aplikovaná sociální psychologie I*. Vyd. 1. Praha: Portál, 1998. 383 s. ISBN 80-7178-269-6.
- VÝROST, Jozef a SLAMĚNÍK, Ivan. *Sociální psychologie*. 2., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2008. 404 s. Psyché. ISBN 978-80-247-1428-8.





K zapamatování

- školní třída jako malá sociální skupina
- školní třída jako zdroj resilience
- klima školní třídy
- saturace potřeb ve školní třídě
- kompetice a kooperace
- vrstevnické vztahy
- humanistická teorie a otevřené vzdělávání
- nedirektivní přístup ve vyučování
- psychologická pomoc

Dle Výrosta a Slaměníka (1998) školní třída splňuje kritéria malé sociální skupiny. Je tvořena určitým počtem členů, kteří spolu vykonávají určité činnosti, vedoucí k naplnění společného cíle. Tito jedinci jsou spolu v dlouhodobé interakci, uvědomují si vzájemnou pospolitost a řídí se skupinovými normami. Její členové zaujímají různé pozice a role. Ve školní třídě se rozvíjejí formální i neformální vztahy, vznikající zejména na základě vzájemných sympatií jednotlivých členů. **Třída je institucionálně ustanovena a vzniká jako formální malá sociální skupina.** Formální řád garantuje fungování školy jako vzdělávací instituce, neformální struktury a vztahy zajišťují její fungování jako malé sociální skupiny. Obě roviny významně prostupují školní třídou a výrazně ovlivňují její strukturu (neformální vůdce, formální či neformální hodnoty aj.), ale také i její dynamiku (kooperaci, kompetici atd). Stav i vývoj školní třídy jako malé sociální skupiny ovlivňuje obsah učiva, interpersonální vztahy, ale též řada nezávislých proměnných, jako je např. početnost školní třídy související s kohezí této skupiny, která je též významným činitelem její dynamiky. Školní třída se pro žáka stává referenční skupinou.

Škola představuje svoji možností každodenního působení významný zdroj resilience. Vhodně zvolený způsob výuky vybaví děti jak kognitivními, tak sociálními kompetencemi, které jsou v současné komplikované době nezbytné pro zvládnutí života. Škola nemůže suplovat rodinu, může ji vhodně doplnit tím, že poskytne (Šolcová, 2009):

- **stabilitu vztahů, uspořádání, pravidel**
- **soudržnost** – dobrá komunikace mezi dětmi a dospělými, respekt dospělých k dítěti
- **podporující a stimuluující prostředí**
- **sociální kontakty**

- **pocit přináležení**
- **prostor pro osobní rozvoj.**

Škola může přispívat k **pocitu autonomie dítěte, sebeúcty, identity, odpovědnosti nebo sebekontroly**. Mezi důležité protektivní faktory ve škole patří pečující vztah ze strany učitele, víra v potenciál dítěte, že „má“ na to, aby dosáhlo dobrých výsledků a také příležitost přispět ostatním svojí spoluúčastí na školních aktivitách, které přinášejí dítěti pocit uplatnění a užitečnosti. Snad pro každého je nutné cítit se ve třídě dobře.

Klima školní třídy vzniká na základě vzájemného působení žáků, učitelů v určitém prostředí. Toto klima se projevuje například v soudržnosti třídy, v přizpůsobivosti třídy zátěži, ve vzájemné toleranci a snášenlivosti jejích členů, ve vztahu k učitelům i k samotnému učení. Podle Šolcové (2009) jsou velmi důležité **sociální vztahy a sociální opora**. Vágnerová (2005) uvádí, že **ve školní třídě si dítě osvojuje role vrstevníka, spolužáka, kamaráda**. Pro dítě jsou tyto role velmi důležité, protože zkušenosti s různými kamarádskými vztahy slouží jako základ pro pozdější rozvoj intimních vztahů a hlubších přátelství v adolescenci. Způsob, jakým toto dítě zvládne, bude rozhodující nejen pro prožití školního věku, ale také jeho budoucí neformální vztahy a strategie chování. Toto tvoří základ sociální úspěšnosti, která je jiného druhu, než je školní výkon. Jde o schopnost získat přijatelnou pozici a být akceptován lidmi, kteří jsou na stejné úrovni. Spolužáci, kamarádi z místa bydliště se mnohdy dítěti snaží pomoci v různých životních situacích. Poskytují mu podporu, sdílejí s ním různé problémy, které nemůže s dospělými řešit. **Pro období středního školního věku je podle Vágnerové (2005) charakteristická potřeba identifikace se skupinou, která jim poskytuje pocit bezpečí, jistoty, sounáležitosti a prestiže**. Je kladen důraz na společně sdílené aktivity, na schopnost vzájemné solidarity a pomoci. Děti tohoto věku mají potřebu jednat cílevědoměji jako celek.

Sociální klima školní třídy nevytváří pouze učitel, ale podílí se na něm řada faktorů – skupinové členění třídy, zafixované vzorce chování, způsob komunikace a kooperace, vztahy mezi učitelem a žáky, vývojově-psychologické zvláštnosti v daném věkovém období. **Ve školních interakcích má svoje nezaměnitelné místo kooperace a kompetice**. Působí odlišně na výkon skupiny i jedince. Ve škole se vyskytují situace vyžadující spolupráci všech, protože jedinec na ně mnohdy sám nestačí. Vyskytují se však i úkoly, které spíše vyžadují soutěžení. V heterogenním prostředí lze dobře využívat kooperaci, protože nemá smysl, aby spolu soutěžili žáci průměrní s talentovanými. Homogenní prostředí vyzývá spíše ke kompetici. **Kompetice** využívá spíše potenciálů jednotlivce, kooperace zase úsilí všech členů skupiny. **Kooperace** vytváří přátelskou, vlídnou a vstřícnou atmosféru, kompetice může navodit pocity nejistoty, úzkosti, obav ze selhání, ale též pocit radosti z úspěchu. Nejlepší by tedy pro školu bylo, kdyby převládaly kooperativní vztahy a úkoly a kompetitivní by je jen doplňovaly.

Školní třída představuje skupinu, do které je žák trvale začleněn a která má možnost přímého a dlouhodobého socializačního působení. Z hlediska socializace žáka vrstevnické vztahy ve školní třídě (Výrost a Slaměník, 1998):

- **prohlubují a strukturují sociální zkušenosti**, s jejich pomocí se rozvíjejí mezilidské interakce a vztahy,
- **formují a rozvíjejí dovednosti, návyky, postoje, hodnoty**, které se projevují v reálném životě jedince;
- **působí výchovně**,
- **rozvíjejí sociální kompetence** (empatii, komunikaci, kooperaci atd.).

Potenciál otevřeného vzdělávání

Humanistická psychologie se postavila odmítavě k některým tradičním, behaviorálním, výchovně-vzdělávacím postupům a zdůraznila **nezbytnost respektovat jedinečnost osobnosti žáka a autonomii učitele**. Oproti behaviorismu humanistický pohled podněcuje ke změně pohledu na osobnost žáka, k přehodnocení kvality vztahu mezi učitelem a žákem a k přesunu priorit v cílech pedagogického procesu.

Tabulka 1: Komparace základních přístupů ve vyučování

teorie	důraz	základní pojmy	představitelé	význam pro praxi
behaviorismus	chování	podněty-reakce, S-R posilování, trest modifikace chování pokus, omyl sociální učení model chování	J. B. Watson E. R. Guthrie E. L. Thorndike B. F. Skinner A. Bandura	učení se dovednostem postojům a vzorcům chování, význam posilování a vyhasínání
kognitivismus	poznávací procesy	zpracování, ukládání informací kognitivní struktura kognitivní strategie chápání, usuzování vytváření pojmů řešení pojmů řeč	J. S. Bruner M. Gagné J. Piaget W. Köhler	učení jako proces zpracování informací, učení s porozuměním organizaci a strukturaci učiva, objasňuje utváření pojmů a vztahů mezi nimi, řešení problémů apod.
humanismus	osobnost růst	sebepojetí seberealizace	G. Allport A. Maslow C. R. Rogers	zaměření na osobnost a sebepojetí, důraz na respektování jedinečnosti každého žáka a podporování jeho individuality

V humanisticky orientovaných školách jsou značně rozšířené netradiční metody vyučování, které jsou založeny na skupinových aktivitách a skupinovém zážitku (skupiny setkání, skupiny osobního růstu). Při skupinových setkáních se používá řada technik na rozvoj sebepoznání a komunikace, hraní rolí, psychologické hry apod. **Hlavním cílem** těchto zážitkových skupin je **podpora sebepoznání, vnímavosti v interpersonálních vztazích, pozitivního přístupu k životu a sebeaktualizačních tendencí žáka.**

Představy humanisticky orientovaných psychologů a pedagogů se nejvíce realizovaly v tzv. „**otevřeném vzdělávání**“. Charakteristické jsou tato východiska:

- svobodná volba aktivit, kterých se děti chtějí zúčastnit
- časově neohrazené učební jednotky
- velká rozmanitost učebních materiálů
- integrace studijních plánů různých vyučovacích předmětů
- důraz na práci s jedincem v malých skupinkách
- učitel facilitující učební proces - vede ke zlepšení výkonu jednotlivce za přítomnosti
- druhých lidí.
- žáci jsou vedeni k tomu, aby přebírali větší zodpovědnost za své učební výsledky
- upřímný a intenzivní vztah mezi učitelem a žáky
- diagnostické hodnocení je využíváno pro zdokonalení žákova postupu v učení
- školní práce se skupinou dětí různého věku
- týmové vyučování, kdy s jednou skupinou žáků pracuje více učitelů (Gage, 1984)



Shrnutí

Školní třída je malou sociální skupinou. Ve školní třídě se rozvíjejí formální i neformální vztahy, vznikající zejména na základě vzájemných sympatií jednotlivých členů vrstevnické vztahy ve školní třídě. Prohlubují a strukturují sociální zkušenosti, s jejich pomocí se rozvíjejí mezilidské interakce a vztahy, formují a rozvíjejí dovednosti, návyky, postoje, hodnoty, které se projevují v reálném životě jedince, působí výchovně, rozvíjejí sociální kompetence (empatii, komunikaci, kooperaci atd.). Potenciál školní třídy jako socializačního činitele efektivněji využívá tzv. otevřené vzdělávání, které je inspirováno humanistickou psychologií, resp. nedirektivním vyučováním.



Kontrolní otázky a úkoly pro samostudium

1. Popište znaky a charakteristiky školní třídy jako malé sociální skupiny.
2. Jakou roli hrají ve školním klimatu kooperace a kompetice?
3. Jaký je potenciál otevřeného vzdělávání z hlediska socializace?

4. Popište roli vrstevnických vztahů v procesu socializace.



Literatura

- HEWSTONE, M.; STROEBE, W. *Sociální psychologie*. vyd. 1. Praha: Portál, 2006. 776 s. ISBN 80-7367-092-5
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. 1. vyd. V Praze: Vysoká škola obchodní, 2007. 82 s. ISBN 978-80-86841-06-9.
- ŘEHAN, V. *Sociální psychologie: studijní texty pro distanční studium*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2007.
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie organizace*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005. 225 s. Psyché. ISBN 80-247-0577-X.
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. Vyd. 1. Praha: Academia, 1999. 287 s. ISBN 80-
- VÝROST, Jozef, ed. a SLAMĚNÍK, Ivan, ed. *Aplikovaná sociální psychologie I*. Vyd. 1. Praha: Portál, 1998. 383 s. ISBN 80-7178-269-6.
- VÝROST, Jozef a SLAMĚNÍK, Ivan. *Sociální psychologie*. 2., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2008. 404 s. Psyché. ISBN 978-80-247-1428-8.





K zapamatování

- 3 typy konfliktních situací
- Typologie konfliktů a jejich příčiny
- Role osobnosti v konfliktech
- Techniky řízení konfliktů
- Formy intervence při řízení konfliktů

8.1 Definice konfliktu

Konflikt je střetnutí dvou nebo více zcela nebo do určité míry navzájem se vylučujících či protichůdných snah, sil, tendencí. (Křivohlavý, 2002, s.17). Konflikt se může odehrávat intrapersonální i interpersonálně. Buď jeden člověk chce dvě věci, které se vzájemně vylučují, nebo mohou mít dva lidé různé názory na jednu věc, chtějí dělat věci jiným způsobem než ten druhý, nebo chtějí oba věc, kterou však může mít jen jeden. Aby mohl vzniknout konflikt, musí působit relativně stejně mohutné, ale protichůdné síly, které mohou mít buď negativní nebo pozitivní valenci. K. Lewin (1948) ve své klasické Teorii pole rozlišuje z hlediska směru, mohutnosti a valence 3 typy konfliktních situací:

- dvě protichůdné síly s pozitivní valencí
- dvě protichůdné síly s negativní valencí
- dvě síly, z nichž každá má pozitivní i negativní valenci (Výrost a Slaměník, 2008, s. 303)

Křivohlavý (2002, s. 22) z psychologického hlediska rozděluje konflikty na konflikty představ, názorů, postojů a zájmů. Konflikty **představ** vycházejí z různého vnímání jedné věci dvěma lidmi. Je to ovlivněno rozdílnými fyzikálními skutečnostmi, rozdílnými zkušenostmi i motivační pozadí vnímání. Ke zkreslení dochází také v průběhu zpracování vjemových informací (očekávání, fantazie, předsudky). Konflikt tedy nastává v okamžiku, kdy dva lidé mají o jedné věci různou představu.

Názor představuje dle Křivohlavého (2002, s. 26) spojení určité představy s hodnotícím soudem. Vznik názoru je velmi komplexní, zasahuje do něj osobnost člověka, jeho zájmy, znalosti a hodnoty, to vede ke vzniku různého názorového hlediska dvou osob a z něho pramenící konflikt, přičemž žádný z názorů nemusí být špatný, jen je blízký tomu danému člověku. **Postoj představuje** citově zabarvený názor. V důsledku emoční zainteresovanosti účastníků, může postojový konflikt vyústit až k útokům na osobu a sebevědomí druhého. Pokud mají soupeři alespoň podobný soubor základních životních

hodnot, může to vyřešení konfliktu o něco ulehčit. **Konflikt zájmů** představuje nejsložitější typ konfliktů. Nejčastěji je to forma „já nebo ty“ konfliktu, tedy souboje, kdy je obtížné dosáhnout kompromisu. Konflikt obvykle vzniká až v okamžiku, kdy se lidé domnívají, že názory a zájmy jiných ohrožují jejich vlastní. Nesoulad zájmů, postojů, názorů, nemusí vždy vyústit v konflikt, může dojít k ustoupení, zmírnění, nebo nečinnosti. Lulofs a Cahn (in Výrost, Slaměník, 2008) považují konflikt za narušení normálního fungování systému, zaměřují se především na to, jak se konfliktu vyhnout, nebo ho alespoň redukovat či kontrolovat. Konflikt považují za přirozenou a nevyhnutnou součást života, která pomáhá lidem rozvíjet jejich sociální dovednosti.

8.2 Typologie konfliktů a jejich příčiny

1. **Intrapersonální konflikt** se týká pouze jedné osoby a zdrojem konfliktů jsou protichůdné síly z jeho nitra. (např. příprava na státnice a potřeba setkat se s přáteli). Zde se jedná o konflikt dvou pozitivních valencí. V případě klasické volby „peníze nebo život“, by se jednalo o konflikt dvou negativních valencí, protože každá z voleb je subjektivně nepříjemná.
2. **Interpersonální konflikt** je konflikt dvou nebo více jednotlivců, kteří nejsou součástí, nebo alespoň nehájí zájmy a názory určité skupiny. Jeho zdrojem je nejčastěji domnělé nebo reálné ohrožení jednoho z účastníků. Zde není myšleno pouze fyzické ohrožení, ale např. ohrožení zájmů, cílů, názorů.
3. **Skupinové konflikty** se odehrávají uvnitř určité ohraničené skupiny lidí. Mohou vznikat v malých i velkých sociálních skupinách. Podle Frankovského a Kentoše (in Výrost, Slaměník, 2008, s. 306) je lze dále dělit na:
 - jedinec (člen skupiny) a skupina
 - jedinec (nečlen skupiny) a skupina
 - dva členové skupiny (konflikt probíhá ve skupinovém kontextu)
 - více členů skupiny – zde mohou působit jako jednotlivci, nebo mohou tvořit mikrokoalice, vše se ovšem opět musí odehrávat v kontextu skupiny
4. **Meziskupinové konflikty** probíhají mezi dvěma určitými skupinami lidí. Tyto skupiny musí být specifické a vnitřně konzistentní. Skupina by měla mít jednotné cíle, názory, zájmy, vnitřní strukturu a také vnímat společné ohrožení při ohrožení jednoho z nich (Křivohlavý, (2002, s. 20)

Možné příčiny konfliktů

- Nekompatibilní osobnostní charakteristiky, zájmy, potřeby a hodnotové systémy
- Soutěžení o omezení zdroje (materiálu, financí apod.)
- Dysfunkční komunikace
- Nejasná pravidla, standardy
- Extrémní časový tlak

- Nesplněná očekávání
- Neřešené a potlačované konflikty (Výrost, Slaměnik, 2008, s. 309) :

Čakrt (2000, s. 41) uvádí tyto zdroje konfliktů:

- **Nedorozumění** – jednání nebo záměr jedné strany jsou druhou stranou pochopeny jinak, než bylo zamýšleno.
- **Lhaní (neupřímnost)** – lhaní, ale také zamlčení nějakých skutečností, polopravda, dříve či později vyvolají konflikt
- **Nedbalost** – nenaplněná očekávání, nesplněné sliby, vyhýbání se zodpovědnosti, aj.
- **Záměr** – může konfliktu předejít (dobré úmysly a jednání v zájmu obou) nebo ho také spustit (chceme druhému něco udělat, ukázat, že jsme lepší, „dát na pamětnou“), za něco, co udělal on nám.
- **Bezvýhradná investice do vlastního postoje nebo přesvědčení** – souboj ideologií či odborných stanovisek se může stát velmi hlubokým konfliktem, obsahujícím emoce,
- **Nejasné hranice osobního prostoru** – vstup do fyzického prostoru, nebo do psychického prostoru (citlivé místo, prozrazení chráněné informace) je zdrojem velmi osobních konfliktů,
- **Strach a nejistota** – mohou být na pozadí každé z předchozích příčin a mohou zavinit konflikt dříve,
- **Postranní úmysly**

Role osobnosti v konfliktech

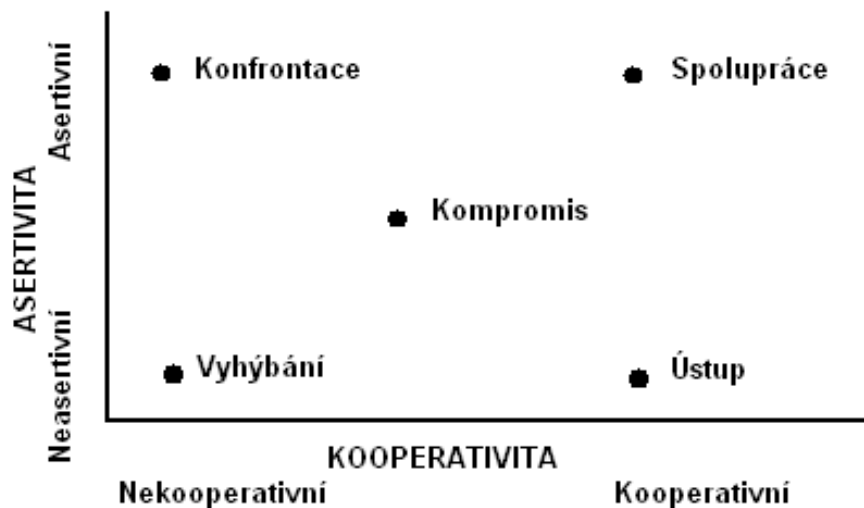
Křivohlavý (2002) uvádí možné osobnostní rysy, které mají na vzniku konfliktů významný podíl.

1. **Autoritářská osobnost** - soubor charakteristik osobnosti, který vyvolává autoritářský přístup k druhým lidem, byl pozorován i u diktátorů a tyranů (vyšší autoritativní formy jednání, nižší tolerance k názorům druhých lidí a výraznější předsudky, zvláště vůči menšinovým projevům).
2. **Etická flexibilita** - hraje úlohu při učení se novým věcem, představuje otevřenost vůči okolnímu světu, novým poznatkům, změnám. Ovlivňuje, jak člověk dokáže pracovat s etickými normami za nastalé situace, zdali se dokáže přizpůsobit, nebo je rigidní.
3. **Důvěra** – zahrnuje 2 dimenze. Sociální obsahuje důvěru k jiným lidem a důvěryhodnost, individuální představuje důvěru ve vlastní síly. Lidé s vysokou škálou důvěry mnohem častěji volí kooperaci.
4. **Machiavelismus** – jedinci s výraznými rysy machiavelismu odpovídají častěji na agresi agresi, bystřeji reagují na změny chování partnera a jsou citlivější ke změnám

jeho strategie. Osoby s nízkými hodnotami machiavelismu při konfrontaci s agresí volí častěji obranu než agresí. (Křivohlavý, 2000, s. 94-95)

8.3 Řízení konfliktů

Obecně lze přístup k řízení konfliktů rozdělit na **autoritativní, alternativní a mediaci**. **Autoritativní řešení** konfliktů je založeno na principu moci. Strana, která mocí disponuje „má vždycky pravdu“, druhá strana se musí podřídí jejímu rozhodnutí. S autoritářským rozhodnutím nemusí druhá strana vždy souhlasit, snaží se ho obejít i nerespektovat. Tento způsob rozhodnutí nemusí řešit podstatu konfliktu, ale sledovat pouze vlastní zájmy. **Alternativní řešení** konfliktních situací vychází z možnosti svobodné volby účastníků rozhodnout se, jakým způsobem budou na konfliktní situaci reagovat. Tento způsob řešení se vyznačuje větší spokojeností s výsledkem konfliktu, protože obě strany mohly průběh i výsledek ovlivnit (obrázek 1)



Obrázek popisuje strategie řízení konfliktů ze 2 základních hledisek. **Kooperativita** představuje přístup ke spolupráci, míru ochoty vyjít druhé straně vstříc. **Aasertivita** představuje míru, s jakou jedna strana usiluje o prosazení svých zájmů. Z tohoto schématu lze vyvodit 5 základních přístupů člověka ke konfliktu.

1. **Konfrontace** nastává v okamžiku, kdy se jedna strana snaží prosadit svůj názor bez ohledu na ostatní (autoritářství, dominance). Scénář takového konfliktu je „já vyhraji, ty prohraješ“. Může nastat tam, kde jedna strana má vyšší postavení nebo vlastní zdroje, které druhá strana nutně potřebuje. Nevýhodou je, že výsledek řešení je vynucený, vzbuzuje nechuť u druhé strany a ta jej může sabotovat, v budoucnu může vést k nepřátelství vůči dominantní straně. V některých případech to může být přínosem (projekt v časové tísni, je krizová situace).

2. **Vyhýbání** vychází z přesvědčení, že každý konflikt škodí, je třeba ho potlačit už u zrodu, nebo nějak obejít, popř. od něj utéci. Nerespektuje vlastní zájmy ani zájmy druhé strany. Tento přístup vede dlouhodobě k frustraci, zvláště u druhé strany, protože se věci neřeší a skutečné problémy se jen hromadí a vytváří napětí v mezilidské komunikaci a vztazích. Osvědčuje, když je konflikt nepodstatný, nebo náklady na jeho vyřešení (konfrontaci) převýší zisky. Není vhodný při zhoršujících se problémech.
3. **Ústup** znamená nadřazení názoru a cílů druhého, absolutní podřízení se druhému. Někdy je vhodné ustoupit, zvláště v situacích, na kterých nám zas tolik nezáleží, avšak nadměrné, užívání této strategie je škodlivé pro obě strany. Často vzbuzuje pocit marnosti, protože opět nic neřeší, a může vést k využívání ze strany druhých lidí. Nemožnost dosáhnout vlastních cílů je spojena s pochybnostmi o kompetentnosti a sníženým sebehodnocením.
4. **Kompromis** nastává v případě, vzdají-li se obě strany části vlastního zisku ve prospěch dohody. Obě strany musí něco obětovat. Výhoda je, že na konci by měly být obě strany v podstatě spokojené. Nevýhodou je, že pokud chceme kompromisů dosahovat za každou cenu, je to pouze opatrná cesta a nikdy nedosáhneme opravdového úspěchu a splnění svého cíle.
5. **Spolupráce** spočívá v respektování zájmů druhých a soustředění se na vzájemně výhodné řešení. Obě strany se snaží nalézt společné zájmy a cíle, probrat různé možnosti řešení, výhody i nevýhody a nakonec zvolit oboustranně přijatelnou možnost při maximalizaci zisků a minimalizaci ústupků. Je to schéma „já vyhrál, tys vyhrál“. Strategie je velmi účinná i z dlouhodobého hlediska, protože řeší jádro problému. Nevýhodou však je časová náročnost a nutná vůle obou stran.

Žádný z uvedených přístupů není prvořadě dobrý nebo špatný, k dobrému výsledku mohou vést všechny, je třeba vhodně vybrat správnou strategii ve správné situaci a na správný problém. **Mimo uvedené schéma existuje efektivní způsob řízení konfliktu - mediace.**

Mediace znamená přítomnost prostředníka (třetí osoby) v konfliktu. Využívá se nejčastěji v situacích, kdy se konflikt táhne už velmi dlouho a je finančně i časově náročný natolik, že z něj už žádná ze stran neprofituje. Zároveň ho žádná ze stran nedokáže efektivně vyřešit. V tomto okamžiku přichází na řadu osoba nezúčastněná a zároveň znalá pravidel, která by měla pomoci k nalézání nových řešení konfliktu. Předpokladem úspěšné mediace je také vyjasnění rolí účastníků konfliktu. **Navrhovatel** (iniciátor) iniciuje řešení konfliktu, ikdyž nemusí být iniciátorem konfliktu samotného (trpí probíhajícím konfliktem, nebo lépe dovede dohlédnout důsledků tohoto konfliktu). Ve zvláštním případě může být navrhovatelem třetí osoba. **Odpůrce** je stranou, která konflikt a jeho důsledky nevidí tak naléhavě jako navrhovatel. Konflikt pro něj není tak důležitý, může se cítit dostatečně silně a je si jistý svou výhrou, nemá prostředky nebo vůli k vidění důsledků. **Mediátor** (prostředník) je činitelem, který má jinou roli než přímí

účastníci konfliktu a nebude přímo ovlivněn konkrétním řešením. (Čakrt, 2000). Vede obě strany k tomu, aby samy přišly na řešení jejich problému a dozírá nad procesem řešení. Čakrt (2000, s. 97) uvádí předpoklady pro efektivní intervenci:

- *vůle řešit konfliktní situaci* ze strany účastníků sporu. pokud účastníci nemají žádný zájem něco udělat s konfliktní situací, nemá zásah z vnějšku žádnou naději na úspěch, i kdyby jej nařídila moc soudní.
- intervence musí mít alespoň minimální *institucionální zázemí*, které dohlédne, že vše proběhne za správných podmínek.
- důležité je, aby intervenující osoba byla *důvěryhodná* a aby ji uznávaly všichni účastníci sporu. musí vědět, že se mohou spolehnout na její profesionalitu a diskrétnost, na její úsudek a schopnost zprostředkovat druhé straně to, co jí sami říci nemohou.

Poznámka: Odlišnou úlohu má mediátor v případě rodinných sporů, obecních sporů a v mezinárodních konfliktech. V některých případech je nutné být odborníkem na proces zvládání sporu a v jiných je důležité být specialistou na předmět sporu. Alternativou je sestavení skupiny odborníků.

Formy intervence (mediace)

Frankovský a Kentoš (in Výrost, Slaměník, 2008, s.313) dělí formy intervence třetí osobou následovně:

- **Arbitráž** je forma nezávislé osoby, která má moc rozhodnout spor konfliktních stran. Měl by jednat podle platného právního řádu na základě důkazů. Ve srovnání s mediací má výhodu v tom, že spor s jistotou bude vyřešen. Nevýhodou je, že arbitr rozhoduje na základě právního řádu a ne na základě potřeb a zájmů jednotlivých stran. Z toho následně plyne menší míra spokojenosti s řešením a také problémy s dodržováním.
- **Facilitace** pomáhá konstruktivním způsobem usměrňovat soupeřící strany k dosažení vzájemné dohody (vyřešení problému). Facilitátor by jim měl ulehčit hledání efektivního řešení. Někdy je také potřebné účastníkům v průběhu poskytnout terapii a pomoci jim vzdát se chybných úsudků, předpojatosti a dysfunkčních vzorů chování mezi nimi.
- **Zmírňování** - neutrální osoba zprostředkovává komunikaci mezi jednotlivými stranami, které odmítají osobní jednání. Základní funkcí je navázat a upevnit komunikaci mezi nimi, která je základním předpokladem k řešení a vyřešení problému.
- **Rozhodcovská komise** - skupina odborníků, jejichž úkolem je vyslechnout sporné strany a pak na základě předchozí domluvy rozhodnout nebo doporučit řešení sporu.
- **Ombudsman** má za úkol především ochraňovat práva zúčastněných stran. Je formálně ustanoven a obecně akceptován. Je vhodný k řešení konfliktů hierarchicky nevyrovnaných stran.



Shrnutí

Konflikt je střetnutí dvou nebo více zcela nebo do určité míry navzájem se vylučujících či protichůdných snah, sil, tendencí. (Křivohlavý, 2002, s.17). Konflikt se může odehrávat intrapersonální i interpersonálně. Buď jeden člověk chce dvě věci, které se vzájemně vylučují, nebo mohou mít dva lidé různé názory na jednu věc, chtějí dělat věci jiným způsobem než ten druhý, nebo chtějí oba věc, kterou však může mít jen jeden. Aby mohl vzniknout konflikt, musí působit relativně stejně mohutné, ale protichůdné síly, které mohou mít buď negativní nebo pozitivní valenci.



Kontrolní otázky a úkoly pro samostudium

1. Co je podstatou konfliktů, uveďte jejich typologii.
2. Jaké jsou základní způsoby řízení konfliktů.
3. V čem spočívá přínos konfliktů?
4. Co je to mediace a jaké je její využití v praxi?



Literatura

- ČAKRT, MICHAL. *Konflikty v řízení a řízení konfliktů*. Praha: Management Press, 2000. 182 s. ISBN 80-85943-81-6
- HEWSTONE, M.; STROEBE, W. *Sociální psychologie*. vyd. 1. Praha: Portál, 2006. 776 s. ISBN 80-7367-092-5
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Konflikty mezi lidmi*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-642-X
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. 1. vyd. V Praze: Vysoká škola obchodní, 2007. 82 s. ISBN 978-80-86841-06-9.
- ŘEHAN, V. *Sociální psychologie: studijní texty pro distanční studium*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2007.
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie organizace*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005. 225 s. Psyché. ISBN 80-247-0577-X.
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. Vyd. 1. Praha: Academia, 1999. 287 s. ISBN 80-
- VÝROST, Jozef, ed. a SLAMĚNÍK, Ivan, ed. *Aplikovaná sociální psychologie I*. Vyd. 1. Praha: Portál, 1998. 383 s. ISBN 80-7178-269-6.
- VÝROST, Jozef a SLAMĚNÍK, Ivan. *Sociální psychologie*. 2., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2008. 404 s. Psyché. ISBN 978-80-247-1428-8.





K zapamatování.

- Sociální epidemiologie.
- Percipovaná sociální opora,
- Získaná sociální opora.
- Procesy získané a percipované sociální opory.
- Funkce sociální opory a modely fungování sociální opory.
- Možnosti implementace sociální opory.

9.1 Sociální opora

V souladu se systémovým pohledem na resilienci, nelze uvažovat o osobnostních zdrojích nezdolnosti mimo systém sociálních vztahů a vazeb, v němž se jedinec v průběhu životní cesty pohybuje. Sociální opora bývá nejobecněji definována jako existence nebo dostupnost, blízkost osob, které k nám mají vztah, které mají o nás starost, cení si nás a mají nás rády. Šolcová a Kebza (2003) používají pojem sociální zdroje, který zastřešuje proměnné postihující anticipovanou sociální oporu, získanou sociální oporu, sociální kontakty s rodinou a sociální kontakty s přáteli. Sociální vazby k druhým osobám, skupinám a širší společnosti poskytují prostřednictvím sociální opory pomoc při zvládnání životních nároků a dosahování cílů. Pozitivní sociální vazby ulehčují přežití, adaptaci na nepříznivé prostředí a mají vliv na udržení celkového zdraví. Sociální začlenění jedince do sociální struktury je tedy významnou determinantou jeho psychické pohody a zdraví ve smyslu wellbeing. Naopak absence sociální opory snižuje potenciální šance jedince v krizi na adekvátní řešení problémů a představuje zdravotní rizikový faktor.

Sociální epidemiologové poukazují na důležitost sociální opory v procesu adaptivního zvládnání, při zmírňování důsledků životních situací, jako faktoru moderujícího incidenci chorob a mortalitu. Sheridan a Radmacher (1992) ji považují za jeden z nejdůležitějších prozkoumaných zdrojů stresové rezistence. Sociální opora je významným nárazníkovým faktorem v nezaměstnanosti (Kebza, Šolcová, 2000). Řada studií poukazuje na souvislost mezi výskytem psychického distresu a psychiatrických poruch v důsledku absence adekvátních sociálních vazeb a sociální opory (O'Connor et al., 1998; Collins et al., 1993). Údaje z Framinghamské epidemiologické studie (Haynes a Feinleib, 1980) potvrzují signifikantní vztah mezi sociální oporou a rizikem výskytu ICHS. Matthews et al. (1987) zjistili, že podpora ze strany nadřízených koreluje s nižším krevním tlakem.

Sociální opoře připisují mnozí autoři klíčový význam ve vztahu k duševnímu zdraví, k subjektivní pohodě a pocitu identity (Taylor, 1995; Hobfoll, Freedy, Lane, Geller, 1990; Sarason, Pierce, Sarason, 1990; Vaux, 1990; Šolcová a Kebza, 1999, 2003). Význam pozitivních vztahů v dětství pro psychické zdraví v dospělosti potvrzují také Vašina a Zášková (1996), Lefcourt et al. (1981), Bronfenbrenner (1961), Sandler (1980), Baďurová (2005) zjišťuje protektivní účinek sociální opory ve vztahu k prenatální mateřské anxiety a depresi v průběhu těhotenství, Sobotková (2004, 2007) se zabývá sociální oporou v souvislosti s faktory rodinné resilience. Sirůček a kol. (2007) popisují signifikantní protektivní účinek sociální opory ze strany rodičů ve vztahu k agresivnímu chování adolescentů.

Obdobně jako u jiných faktorů ovlivňujících proces zdraví a nemoci má význam **subjektivní hodnocení sociální opory**. Vědomí, že druzí jsou připraveni pomoci, vytváří pocity sociální jistoty, která usnadňuje podstoupení rizika a povzbuzuje jedince k tomu, aby se pokusil řešit problém samostatně (Kebza a Šolcová, 1999; Kožený a Tišanská, 2003). Křivohlavý (2002) zdůrazňuje nezbytnost autentického osobního vztahu dvou osob, případně určité skupiny lidí (přátelská rovina vztahu, vzájemná důvěra a důvěryhodnost, přilnutí, sociální blízkost, solidarita a sdílení). Mareš (2002) poukazuje na skutečnost, že sociální opora má tím vyšší pozitivní efekt, čím více je očekávána a správně zaměřena. Význam subjektivního hodnocení sociální opory zdůrazňují také Koukola a Ondřejová (2001). V souvislosti se subjektivním hodnocením

Šolcová a Kebza (2003) rozlišují kognitivní a behaviorální složku sociální opory. Konstatují, že anticipovaná a získaná sociální opora představují odlišně založené konstrukty, predikovatelné různými proměnnými. **Percipovaná sociální opora** souvisí s temperamentovou dimenzí stabilita, získaná sociální opora s odolností ve smyslu hardiness. Percipovaná opora je kognitivním hodnocením dostupnosti nebo dosažitelnosti pomoci od ostatních. Reflektuje obecná očekávání jedince, že je podporován ostatními, bez ohledu na (přesnost) pravdivost této percepce. Zahrnuje hmotnou, informační i emocionální pomoc, přičemž míra, ve které je opora poskytována, může být zkreslena potřebami jedince a nemusí adekvátně odrážet její skutečnou velikost. Oproti tomu **získaná** (behaviorální, objektivní) **sociální opora** představuje faktickou pomoc (emocionální, instrumentální a materiální povahy), které se jedinci skutečně dostalo, a je založena na konkrétní zkušenosti ve specifické situaci.

Podrobněji popisují procesy percipované nebo obdržené sociální opory Richman, Rosenfeld a Hardy (1993) in Mareš (2002) :

- **Opora nasloucháním, vyslechnutím** – jedinec vnímá ochotu druhého jej vyslechnout
- **Emocionální opora** – jedinec vnímá poskytovanou útěchu a péči jako projev, že někomu na něm záleží

- **Opora emocionálním apelem** – jedinec vnímá, že jej druhý nabádá, vede k přehodnocení dosavadních pocitů, postojů a hodnot
- **Opora stvrzováním reality** – jedinec vnímá potvrzení vlastního pohledu na události a svět
- **Opora spočívající v odborném ocenění** – jedinec vnímá příznivé hodnocení vlastního úsilí a práce, kterou vykonal
- **Opora spočívající v odborném apelu** – jedinec vnímá výzvu ke změně způsobu uvažování o úkolech, změně postupů realizace činností; motivaci k větší tvořivosti, k výraznějšímu pracovnímu nasazení
- **Opora poskytnutím hmotné pomoci** – jedinec vnímá nabízenou finanční výpomoc, materiální pomoc, dárek či dar
- **Opora poskytnutím osobní pomoci** – jedinec vnímá konkrétní pomoc, určité služby;

Podle Weisse (1974) má sociální opora funkci jak instrumentální, tak expresivní, zahrnuje sociální integraci, péči, spojenectví, přátelství, poradenství a vytváří pocit vlastní hodnoty a intimity. Obdobné funkce sociální opory uvádějí Sherbourneová a Stewartová (1991):

- emocionální podpora, láska, empatie,
- instrumentální, konkrétní podpora,
- poskytování informací, rad, usměrňování chování,
- poskytování informací, které jedinci umožňují reálné sebehodnocení,
- společnost ve volném čase a rekreačních aktivitách.

Schraggeová (1996) v porovnání s uvedenými autory navíc rozlišuje instrumentální oporu v krizových situacích a psychologickou každodenní oporu v krizových situacích. Ucelený přehled funkcí sociální opory předkládá Mareš (2002) (tabulka).

9.2 Modely účinku sociální opory

Bakal (1992) zavádí do salutogenetické teorie dva základní modely účinku sociální opory na lidské zdraví. Podle **nárazníkového modelu „orientovaného na stres“** má sociální opora příznivý vliv na zdravotní stav pouze nebo především tehdy, je-li člověk vystaven působení stresu. Oproti tomu **model přímého či hlavního účinku** předpokládá, že sociální opora má protektivní účinek na zdravotní stav nezávisle na tom, zda lidé jsou, nebo nejsou vystaveni účinku stresu. Podle Mareše (2005, s. 128 -134) je obecný **model nepřímého, tlumivého účinku sociální opory** interpretován dvěma způsoby, které vycházejí z psychologických a medicínských poznatků o distresu a zvládání zátěže:

První se výzkumně zajímá o **supportivní - vstřícné, pomáhající chování lidí**, které je zvnějšku pozorovatelné, popsitelné a objektivně registrované.

Tabulka 10: Přehled funkcí sociální opory

Funkce	Terminologické varianty	Praktické příklady	Uvažovaný přínos
Emocionální opora	Opora ujišťující o respektu, úctě, ceně, důležitosti, osobní, důvěryhodný vztah.	Člověk má možnost bez obav ventilovat své pocity, starosti, trápení, vyjádřit sympatie, náklonnost, projevit péči, akceptovat druhé.	Posun, změny v hodnocení subjektivní míry ohrožení událostmi, posílení
Instrumentální opora	Opora poskytnutím hmotné pomoci; praktická opora; pomáhající chování; materiální pomoc	Poskytnout nebo obstarat peníze, věci do domácnosti, zajistit dopravu, hlídání dětí, pomoc při zajištění provozu domácnosti, údržbě a opravách.	Pomáhá jedinci řešit praktické problémy; rozšiřuje časový prostor pro jiné aktivity, pro relaxaci, posiluje jeho snahy zvládat zátěž.
Informační opora	Poskytnutí rady, doporučení; opora posouzením (situace), zhodnocením (situace); kognitivní poučení; řešení problému.	Nasměrovat zájemce k potřebným zdrojům informací, informačním pramenům; doporučit alternativní způsoby činnosti; poskytování rad o účinnosti postupů apod.	Poskytuje jedinci více užitečných informací, snadnější dostupnost informací, které potřebuje; poskytuje mu konkrétní pomoc při získávání potřebných služeb, což může vést k efektivnějšímu zvládnutí úkolů.
Opora poskytovaná (sociálním) společenstvím	Pocit sounáležitosti; socializování; začlenění, včlenění.	Účastnit se nějakých společných aktivit (společně se účastnit náboženských obřadů, společně se rekreovat, posedět v restauraci, jít za kulturou ap.).	Navozuje u jedince kladné emoce, což mu umožňuje na chvíli se odpoutat od zátěže, pookrát; odvádí jeho myšlenky od neustálého zabývání se problémy.
Opora potvrzením platnosti	Zpětná vazba, sociální opora.	Dosáhnout konsenzu ve vidění problémů, vhodnosti/nevhodnosti chování jedince, vyjadřování jeho emocí, o jeho postavení v konkrétní sociální skupině, ve společenství lidí.	Snižuje pocit jednotlivce, že je mimo normu; dává mu zažít pocit, že to, co prožívá, lidé kolem akceptují; umožňuje srovnání, které pro něj dopadá příznivě.

Zdroj: podle Wills, Shinar, 2000 in Mareš, 2002, s. 38

Bakal (1992) zavádí do salutogenetické teorie dva základní modely účinku sociální opory na lidské zdraví. Podle **nárazníkového modelu „orientovaného na stres“** má sociální opora příznivý vliv na zdravotní stav pouze nebo především tehdy, je-li člověk vystaven působení stresu. Oproti tomu **model přímého či hlavního účinku** předpokládá, že sociální opora má protektivní účinek na zdravotní stav nezávisle na tom, zda lidé jsou, nebo nejsou vystaveni účinku stresu. Podle Mareše (2005, s. 128 -134) je obecný **model nepřímého, tlumivého účinku sociální opory** interpretován dvěma způsoby, které vycházejí z psychologických a medicínských poznatků o distresu a zvládání zátěže:

První se výzkumně zajímá o **supportivní - vstřícné, pomáhající chování lidí**, které je zvnějšku pozorovatelné, popsitelné a objektivně registrované.

1. Druhý přístup se zabývá **subjektivním vnímáním, interpretováním a hodnocením prožívaného distresu příjemcem sociální opory**. Předpokládá, že sociální opora modifikuje jedincovo hodnocení stresové situace a tím usnadňuje zvládání distresu. Další přístupy předpokládají přímý, hlavní vliv sociální opory na somatické a mentální zdraví.
2. Třetí přístup zkoumá **mentální reprezentace sociální opory ve vědomí lidí**, zabývá se efektem sociální kognice v procesu vnímání a hodnocení poskytované sociální opory příjemcem. Předpokládá, že každý jedinec má specifickou představu o ochotě druhých pomoci v případě potřeby. Pozitivně vnímaná sociální opora zvyšuje sebepojetí jedince, jeho ochotu něco začít dělat pro své zdraví a vytrvat v tomto úsilí (Mareš, 2005, s. 130).
3. Čtvrtý přístup vychází z předpokladu, že **uspořádání sociálních interakcí a jejich stabilita navozují u jedince pohodu a zlepšují jeho mentální zdraví**. Sociální opora pomáhá jedinci, aby si vytvořil a udržel určitou identitu, což prospívá jeho pocitu pohody i zdraví. Akumulování více rolí tedy může být přínosem pro psychickou pohodu člověka, výhody z toho plynoucí mohou převážit nad pocity námahy, tíhy či časového stresu (příznivý sebeobraz, vysoká prestiž, náklonnost, sympatie, hmotné výhody).
4. Pátý přístup považuje **sociální oporu za specifickou součást obecných procesů, které se odehrávají v rámci sociálních vztahů a sociálních sítí**. Výzkum se v tomto kontextu zaměřuje na pozitivní a negativní vztahy mezi lidmi, dispoziční charakteristiky jedinců, které ovlivňují jejich interpersonální chování, potřeby. Sociální opora působí protektivně bez ohledu na svízelné situace či subjektivně prožívaný distres.

Sociální opora je dynamický proces, v němž koinciduje řada proměnných a v němž člověk může sociální oporu podněcovat, mobilizovat, posilovat, získávat, ale i odmítat či poskytovat (Udris, 1989, 1990). Procesuální charakter sociální opory předjímá kvantitativní i kvalitativní změny v průběhu celého biodromálního vývoje jedince,

uvažuje se o tzv. konvojovém modelu sociálních sítí. Vzhledem k ubývajícím prvkům sociální sítě a menší tendenci navazovat nové vztahy mají s postupujícím věkem v sociální opoře objektivně více problémů starší lidé (Šolcová a Kebza, 2003).

9.3 Sociální opora a sociální kapitál

V oblasti péče o zdraví (veřejné zdravotnictví, programy podpory zdraví) probíhá intenzivní diskuse související s pojmem sociální kapitál (Kawachi, 1997). Podle Janečkové (2007) se jedná o horizontální vztahy mezi členy komunity, které jsou charakterizovány důvěrou, vzájemností a občanskou angažovaností. Sociálně protektivními faktory jsou v tomto kontextu zplnomocňování (community empowerment), hledání vnitřních možností komunity, rozvoj sociálního kapitálu, posílení sociální koheze, zvýraznění skupinové výkonnosti, pocit společenství. Na úrovni jedince jde o psychologické zplnomocňování – uvědomování si kontroly nad svým životem, participace (Wallerstein, 2002). Vnitřní schopnost komunity (community capacity) zahrnuje aktivní participaci všech, vedení, vůdcovství, bohaté sociální sítě, dovednosti a zdroje, kritickou reflexi, pocit příslušnosti ke komunitě, porozumění historii, artikulaci společných hodnot, podíl na moci.

Uvedené poznatky naznačují značný **potenciál využití protektivního faktoru sociální opory v intervenčních programech** u různých skupin populace. Křivohlavý (2002, podle Cohen, Underwood, Gottlieb, 2000) uvádí **možnosti implementace sociální opory** ve třech oblastech:

- **ve stávajících přirozených sociálních sítích** – cílem je zlepšení kvality vzájemných vztahů v dané síti, jde o využití potenciálu sociálních kontaktů daného člověka a jejich usměrnění ke zvládnání těžkostí či zlepšení zdravotního stavu a posílení zdraví;
- **v dyadických formách interakce mezi poskytovatelem a příjemcem** (např. mentorování);
- **ve svépomocných a podpůrných skupinách** (např. self-help groups, peer-support groups) hlavním faktorem je podobnost potřeb v utrpení a snaha účastníků si navzájem pomáhat s využitím instrumentální, informativní i materiální formy sociální opory.

V souvislosti s efektivní nespécifickou primární prevencí u různých skupin populace lze za určitých předpokladů za specifickou podpůrnou skupinu považovat také skupinu výcvikovou (Pelcák, 1985). Při zachování uzavřeného členství a profesní homogenity může poskytovat systematickou péči o zdraví pomáhajícím profesím. Koukola a Kapr (1998) poukazují na skutečnost, že nevhodná a neúspěšná intervence může naopak zvýšit napětí v sociální síti, citlivější osoby ji mohou interpretovat jako zásah do soukromí a může působit jako další stresor. Mareš (2003) uvádí jako specifický případ vnímané opory - **obtěžující sociální oporu**, kdy ...“jedinec v zátěžové situaci dostává sociální

oporu, kterou si sám nevyžádal, ani si ji nepřeje; dostává ji v podobě, která mu nevyhovuje; dostává ji v rozsahu, který vnímá jako nadměrný; od lidí, které o ni nepožádal; ve speciálních sociálních situacích, které ohrožují jeho potřebu autonomie a autodeterminace, vnímání vlastní zdatnosti, jeho sebepojetí“.

Negativní sociální výměna je v současnosti odlišována od sociální opory a jejích nepodařených projevů. **Negativní sociální výměna je definována jako afektivně nepříznivá, vzdorná, konfliktní, nepřátelská a zraňující transakce** (Křivohlavý, 2002, s. 64). Mezi nejčastější sociální projevy spadající do této kategorie podle autora patří:

- zesměšňování
- přehlížení druhé osoby
- ponižování až týrání
- nadávky, výhrůžky, osočování
- nepřátelská gesta
- zcestné, nepravdivé a falešné informace
- netaktně sdělené kritické připomínky
- sociální konflikty
- hádky s druhým člověkem
- nucení člověka dělat něco, co dělat nechce
- odmítnutí druhého (do party, spolku aj.)
- ztěžování situace druhému
- nepřipuštění druhého k diskusi
- znemožňování samostatné práce
- neposlouchání něčího sdělení
- cynismus, arogance

Negativní sociální výměna je často překážkou na cestě k dosažení cílů. Snižuje efektivitu činnosti, negativně ovlivňuje řešení problémů, ohrožuje sebehodnocení a sebeocenení. Negativní sociální výměny se mohou spojovat s jinými stresory a snižují schopnost vnímat a přijímat sociální oporu.



Shrnutí

Sociální vazby k druhým osobám, skupinám a širší společnosti poskytují prostřednictvím sociální opory pomoc při zvládnání životních nároků a dosahování cílů. Pozitivní sociální vazby ulehčují přežití, adaptaci na nepříznivé prostředí a mají vliv na udržení celkového zdraví. Sociální začlenění jedince do sociální struktury je tedy významnou determinantou jeho psychické pohody a zdraví ve smyslu wellbeing. Naopak absence sociální opory snižuje potenciální šance jedince v krizi na adekvátní řešení problémů a představuje zdravotní rizikový faktor.



Kontrolní otázky a úkoly pro samostudium

1. Vysvětlíte obecný model nepřímého, tlumivého účinku sociální opory.
2. Jaké jsou možnosti implementace sociální opory v praxi?
3. Objasněte vztah sociální opory a resilience.
4. Co je to obtěžující sociální opora, lze ji v sociální práci zcela vyloučit?
5. Co je to negativní sociální výměna?



Literatura

MAREŠ, J. Necitlivě poskytovaná sociální opora – obtěžující opora. In: MAREŠ, J. Sociální opora u dětí a dospívajících III. Hradec Králové: Nucleus, 2003. 252 s. ISBN 80-86225-47-1

MAREŠ, J. Sociální opora a zdraví. In: MAREŠ, J., HODAČOVÁ, L., BÝMA, S. Vybrané kapitoly ze sociálního lékařství I. Praha: Karolinum, 2009. 206 s. ISBN 978-80-246-1622-3

MAREŠ, J. Sociální opora u dětí a dospívajících II. Hradec Králové: Nucleus, 2002. 188 s. ISBN 80-86225-25

PELCÁK, S. Osobnostní nezdolnost a zdraví. Hradec Králové: Gaudeamus, 2013. 245 s. ISBN 978- 80-7435-339-0





K zapamatování

- Definice postoje
- Funkce postojů
- Třísložkový model postojů
- Změna postojů a kognitivní dizonance
- Pravidla skupinové práce

10.1 Postoje

Postoje **vyjadřující vztah k hodnotám** předpokládají větší či menší míru orientace ve světě těchto hodnot, která je založena na zkušenosti, a **jsou** tedy **produktem učení**. V průběhu života, zejména v dětství a dospívání, se učíme oceňovat, co je dobré a co špatné: **v rovině společensko-normativní** (vliv kulturního a sociálního prostředí) a **v rovině subjektivní** (vliv individuální zkušenosti). Pojetí dobrého a špatného je především funkcí emocionální zkušenosti, v podstatě odpovídá základním činitelům učení, odměnám a trestům. Postoje jsou tedy produktem pozitivního a negativního zpevňování (Nakonečný 1999). Chování se v tomto směru instrumentalizuje tak, aby se jeho subjekt vyhýbal trestům a dosahoval odměn. Jedinec si na základě této specifické zkušenosti osvojuje určitý **osobní systém apetencí a averzí**.

Z hlediska efektivního přesvědčování či účinné obrany vůči tlaku a manipulacím, je vhodné připomenout funkce postojů.

- Postoj představuje sympatii nebo nesympatii – pozitivní nebo negativní hodnocení a reakce vztahující se k objektům, osobám, skupinám a situacím nebo k dalším aspektům světa. (Atkinson, 2003, s.616)
- Postoj je „psychologická tendence, která se projevuje v hodnocení konkrétní entity s jistým stupněm upřednostňování nebo odmítání“. (Výrost, 2008, s. 127; Gálik, 2012, s. 17)
- Postoj může být vymezen jako hodnotící vztah; postoj vůči něčemu – a předmětem postoje může být cokoli – vyjadřuje hodnocení objektu subjektem, které se pohybuje v kontinuu, jehož krajní póly tvoří naprosto pozitivní a naprosto negativní vztah, tj. např. naprostý souhlas či nesouhlas s určitým výrokiem, naprostou přitažlivost nebo odpudivost aj. (Nakonečný, 1998, s.118).



Postoj (attitude) označuje sklon ustáleným způsobem reagovat na předměty, osoby, situace a na sebe sama. Obsahuje složku afektivní (citovou, emoční odpověď), behaviorální (konativní, tendence v chování) a kognitivní (poznávací), tzv. ABC (affective-behavioral-cognitive). Každá ze složek postoje se utváří jinými procesy (afektivní prostřednictvím klasického podmiňování, behaviorální operantním podmiňováním a kognitivní kognitivním učením). Postoje úzce souvisí s přesvědčením, tj. dochází k přisuzování určité vlastnosti objektům a je vytvářen postoj.“ (Kučera, 2013, str. 124).

10.2 Funkce postojů

1. **Instrumentální** - postoje, které zastáváme z praktických nebo utilitárních důvodů vyjadřují zvláštní případy obecné touhy po dosažení prospěchu nebo odměny a přání vyhnout se trestu
2. **Znalostní** - postoje pomáhají vytvářet si názor na svět, vnášejí řád do rozmanitých informací, jež musíme v denním životě vstřebat. Jsou to schémata, která umožňují účinně uspořádat a zpracovávat informace (zjednodušují realitu a zaměřují naše vnímání událostí).
3. **Hodnotová** - postoje vyjadřující naše hodnoty, jsou odvozeny od hlubší hodnotové orientace a od sebepojetí, vykazují tendenci k vzájemné konzistenci.
4. **Ego-obranná** - postoje nás chrání před úzkostí nebo ohrožení naší sebeúcty (např. projekce, kdy jedinec vytěsňuje nepříjemné impulsy a vyjadřuje hostilní postoje vůči druhým).
5. **Sociálně-ajustační** – postoje nám pomáhají, abychom se cítili součástí společnosti. Vlastní obsah přesvědčení a postojů je méně důležitý než sociální vazby, které umožňují (Atkinson, 2012).

Pod pojmem postoj rozumíme zpravidla sklon ustáleným způsobem reagovat na předměty, osoby, situace a na sebe sama. Postoje jsou obecně chápány jako součást osobnosti, souvisí se sklony a zájmy osobnosti, předurčují poznání, chápání, myšlení a cítění; jinak řečeno, postoje chápány jako psychické struktury tak představují dispozice pro obsahy chování. **Postoje, jako ucelené psychické soustavy disponují vlastní strukturou**, tvořenou třemi složkami: poznávací (kognitivní), emociální (afektivní) a konativní (behaviorální). Postoje jedince se vytvářejí v průběhu jeho života, jsou formovány výchovou, tj. v procesu socializace člověka ve skupině.“ (Pokorný, 2001, s.13)

Třísložkový model postojů

Postoj obsahuje v sobě tři složky, z nichž každá přispívá k celku:

1. Afektivní – jaké pocity člověk chová k předmětu postoje, jak pozitivně či negativně jej hodnotí.
2. Kognitivní – co si člověk objektivně myslí o předmětu postoje.
3. Behaviorální (konativní) – jak se člověk chová, nebo jak se zamýšlí chovat vůči předmětu postoje.

Postoj v sobě obsahuje vyjadřuje **citový vztahu k objektu**; dále **názor**, který se opírá o veškeré informace, které člověk o daném objektu získal a o rozumové úvahy s objektem spojené; a v neposlední řadě **způsob, kterým se citový vztah a utvořený názor manifestují v rovině chování**. Podle některých autorů postoje zahrnují pouze kognitivní a afektivní složku, podle jiných obsahují pouze afektivní složku. Přes odlišné definice se všichni zabývají vzájemnými vztahy mezi přesvědčením, pocity a chováním.“ (Atkinson, 2003, s.616)

Nakonečný (1998, s. 119) uvádí **pět základních vlastností postojů**:

1. Komplexnost
2. Konzistence
3. Konsonance trsu postojů
4. Rezistence postoje vůči změně
5. Intenzita postoje)

Konzistence nebo **inkonzistence** určuje soudržnost mezi jednotlivými komponenty (např. negativní smýšlení o někom je současně spojeno s jistou mírou obdivu nebo uznání). **Konsonance** trsu postojů (shodnost, relativní jednota) znamená, že shodné postoje se mohou podporovat a být odolnější vůči změnám. **Rezistence** (odolnost postoje vůči změně) je u různých postojů různá, centrální a extrémní postoje jsou vůči vlivům působícím na jejich změnu nejodolnější. **Intenzita** - každý postoj může být chápán jako pozice v určitém kontinuu od extrémně kladného přes neutrální až k extrémně zápornému hodnocení; největší intenzitou se vyznačují extrémní postoje.

Postoje jsou relativně stálé, utvářejí se v průběhu socializace jedince Významnou úlohu v utváření postojů jedince hraje jeho sociální prostředí, jedinečný soubor vlivů, kterým je vystaven. **Každý jedinec má vlastní systém postojů**. Postoje jsou produkty učení, zdrojem jejich formování jsou individuální zkušenosti, vznikají jako důsledky individuálních kontaktů a interakcí, současně již hotové postoje tyto kontakty a interakce ovlivňují. Vedle speciálních zkušeností a přejatých informací se při utváření postojů uplatňují i vlivy modelů (nápodoba), institucionální faktory (ideje a normy), které prezentují církve, politické strany, kluby a jiné organizace. (Nakonečný, 1998, str. 121-122)

V systému postojů jedince jsou jednotlivé postoje určitým způsobem uspořádány a jsou mezi nimi určité vazby, přičemž kritéria uspořádání jsou subjektivní. Říčan zdůrazňuje roli uspokojování potřeb při utváření postojů. Primární potřeby na straně jedné a postoje na straně druhé jsou propojeny sítí tzv. motivačních kanálů - **sentimentů** (Říčan,

2010). Příznivé postoje si jedinec vytváří vůči předmětům nebo osobám, které zajišťují saturaci jeho potřeb, naopak negativní postoje zaujímá vůči objektům, které uspokojování jeho potřeb brání. Totéž platí o postoji vůči sobě samému, důležitou roli v tomto procesu hrají tzv. významní druzí (rodiče, sourozenci, učitelé apod). Značnou měrou přispívají k utváření sebepojetí, které může být buď pozitivní (zhodnocující) nebo negativní (znehodnocující). Přijetí a kladné hodnocení od okolí pomáhá utvořit si pozitivní sebeobraz, nepřijímající přístup spolu s negativním hodnocením a sdělením vede k vytvoření znehodnocujícího sebepojetí a v závislosti na tom také k vytváření nezdravých vzorců chování. (Drapela, 2011)

10.3 Změna postojů a kognitivní disonance

Centrální a extrémní postoje jsou vůči vlivům působícím na jejich změnu nejodolnější, tj. čím jsou postoje extrémnější, tím jsou méně přístupné změně. Rozlišujeme dva základní typy změny postoje:

1. **změna sourodá**, jedinec se ve svém emočním zaměření pouze posune, tj. jeho postoj se zvýrazní.
2. jedinec může tzv. přepólovat, hovoříme o **změně nesourodé**. Sourodou změnu postoje tedy lze definovat jako vzrůst kladu v původně kladném postoji, nebo záporu v původně záporném postoji. Nesourodá změna postoje se definuje jako pokles kladu v původně kladném postoji, nebo pokles záporu v původně negativním postoji.

Změna postojů je předmětem mnoha výzkumů, hlavním důvodem studia postojů je očekávání, že nám umožní predikovat chování (Atkinson, 2010). **Hlavním faktorem změny postojů je tzv. kognitivní disonance - nepříjemné pocity navozené nekonzistentními kognicemi.** „Ačkoli teorie kognitivní disonance pojednává obecně o mnoha druzích nekonzistence, nejvíce provokuje predikci, že chování, které je v rozporu s postoji člověka, vytváří disonanční tlak na změnu postojů, aby byly konzistentní s chováním. Teorie dále tvrdí, že chování, které je v rozporu s postojem, vytváří největší disonanci, a proto k největší změně postoje dochází, když není žádný další konsonantní (tedy konzistentní) důvod pro toto chování.“ (Atkinson, 2003, s. 621). Změnu postoje ovlivňují také další faktory: důvěryhodnost, atraktivita a moc zdroje informace, styl, struktura a obsah informace. Cílevědomou snahu o změnu postoje označujeme jako **persuasi** (přesvědčování). Nejvýznamnější jsou prvky persuade, které jsou včleněny do masové komunikace.

Kognitivní disonance

Významné postoje jsou stabilizované a v běžném životě se obvykle nemění, pokud se mění, pak pod vlivem výrazně korektivní zkušenosti (Nakonečný, 1999). Rozhodujícími **faktory změny**, či **rezistence postoje** jsou psychické vlastnosti jedince, např. míra

ovlivnitelnosti, případně sugestibility, která negativně koreluje s mírou inteligence (vysoce inteligentní jedinci jsou méně sugestibilní), stabilita postoje, aktuální stav subjektu a struktura situace. Postoje nejlépe **predikují chování**, pokud splňují tyto vlastnosti:

- a. jsou silné a konzistentní (při nekonzistenci postojů je nejsilnějším predikátorem ten, který je v nejtěsnějším vztahu k chování)
- b. mají úzký vztah k predikovanému chování
- c. jsou založeny na přímé osobní zkušenosti
- d. jedinec si je svých postojů vědom.“ (Millar a Tesser, 1989 (in Atkinson, 2003:621)

Změna postoje představuje dle Výrosta a Slaměníka (2008) stochastický proces, který spočívá v na sebe navazujících 5 krocích: **pozornost, porozumění, přijetí, uchování a konání**. Dosažené změny postoje předpokládají úspěšnou realizaci celého řetězce.

Teorie kognitivní disonance předpokládá vnitřní rozpor mezi poznatky, mezi postoji a chováním. Pojem kognitivní znamená každou formu vědění, mínění, přesvědčení o něčem, co je pro subjekt významné. **L. Festinger** (1957) in Nakonečný (1996, s. 110) ji formuluje následovně: Trvání disonance, které je psychicky nepříjemné, motivuje osobu k tomu, aby disonanci redukovala a pokusila se docílit konsonance. Jedinec se v tomto případě vedle pokusů o její redukcii, vyhýbá situacím a informacím, které by mohly disonanci zvětšit. Lidé mají potřebu konsonantního poznávání a myšlení, a pokud narazí na neshody, mají sklon je odstranit. Rozpor v poznání nemusí mít vždy povahu logického protikladu (protiřečení). Prakticky jde o rozpory v přesvědčení, protože jde o emočně akcentované poznatky. Podle stupně subjektivní významnosti má disonance různou úroveň a různý stupeň naléhavosti zbavit se jí.

Vlastní **redukce kognitivní disonance** pak může proběhnout jedním z těchto způsobů:

1. změnou jednoho nebo více prvků, které jsou v disonantním vztahu;
2. zavedením nových kognitivních elementů, které jsou konsonantní s již existujícím smýšlením;
3. zmenšením nebo popřením významnosti elementů, které disonanci vyvolaly, případně popřením důvěryhodnosti zdroje disonantního prvku.

Obdobně chování, které je v rozporu s postoji člověka, vytváří disonanční tlak a změnu postojů tak, aby byly konzistentní s chováním.



Shrnutí

Postoje jsou trvalé soustavy pozitivních nebo negativních hodnocení, emocionálního citění a tendencí jednání pro nebo proti vůči společenským objektům. Mít vůči něčemu postoj znamená zaujmout vůči nějakému objektu, jímž může být cokoli (věc, událost, idea, bytost) hodnotící stanovisko. Postoje vyjadřují hodnotící vztahy, poukazují tedy na

to, co subjekt považuje za významné, co přitahuje jeho pozornost a co si zapamatovává. V tomto smyslu vystupují postoje jako determinanty procesů zpracování informací. Teorie kognitivní disonance předpokládá vnitřní rozpor mezi poznatky, mezi postoji a chováním. Obdobně chování, které je v rozporu s postoji člověka, vytváří disonanční tlak a změnu postojů tak, aby byly konzistentní s chováním.



Kontrolní otázky a úkoly pro samostudium

1. Zpracujte komplexní návrh skupinového programu pro konkrétní cílovou skupinu. Návrh musí zahrnovat tuto strukturu:
 - Analýza specifických zvláštností a potřeb cílové skupiny
 - Specifikace cíle (cílů) výcvikového programu
 - Předpokládaný časový harmonogram
 - Popis použitých výcvikových technik a metod
 - Způsob hodnocení efektivity výcviku



Literatura

- HEWSTONE, M.; STROEBE, W. *Sociální psychologie*. vyd. 1. Praha: Portál, 2006. 776 s. ISBN 80-7367-092-5
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. 1. vyd. V Praze: Vysoká škola obchodní, 2007. 82 s. ISBN 978-80-86841-06-9.
- ŘEHAN, V. *Sociální psychologie: studijní texty pro distanční studium*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2007.
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie organizace*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005. 225 s. Psyché. ISBN 80-247-0577-X.
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. Vyd. 1. Praha: Academia, 1999. 287 s. ISBN 80-
- VÝROST, Jozef, ed. a SLAMĚNÍK, Ivan, ed. *Aplikovaná sociální psychologie I*. Vyd. 1. Praha: Portál, 1998. 383 s. ISBN 80-7178-269-6.
- VÝROST, Jozef a SLAMĚNÍK, Ivan. *Sociální psychologie*. 2., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2008. 404 s. Psyché. ISBN 978-80-247-1428-8.





K zapamatování

- Obecné znaky persuaze
- Motivační sezení
- Rozehřívací techniky
- Pravidla skupinové práce

11.1 Persuaze

Persuaze (persuasio) je umění ovlivnit někoho a přesvědčit ho o vlastní pravdě a argumentech, dále poučování, přesvědčování, přemlouvání, ovlivňování, vysvětlování, argumentace. Persuaze je dle Simonse (1976) komunikace, jejímž cílem je ovlivnit druhé prostřednictvím změny přesvědčení, hodnot nebo postojů. Změnu postoje zvýrazňují také Collins a Nail (1998), postojová změna je považována za nutný předpoklad úspěšné persuaze. Bettinghaus a Cody (1987) definují persuazi přesněji jako „vědomý pokus člověka o změnu postojů, přesvědčení nebo chování druhé osoby nebo skupiny osob prostřednictvím přenosu informace“.

Podle Pavlicy a kol., (2010) ovlivňování představuje proces, prostřednictvím kterého se snažíme přesvědčit druhé lidi o tom, aby konali v souladu s našimi názory, představami, potřebami či návrhy. Perloff (2008) v této souvislosti zdůrazňuje symbolický proces komunikace s akcentem na svobodu volby příjemce zprávy. Obdobně O'Keefe (2002, s. 5) podtrhuje „úspěšný a úmyslný pokus o ovlivnění duševního stavu druhé osoby prostřednictvím komunikace, kde má přesvědčovaný určitou míru svobodné volby“. Bližší porovnání vybraných definic umožňuje stanovit tyto **obecné znaky persuaze**:

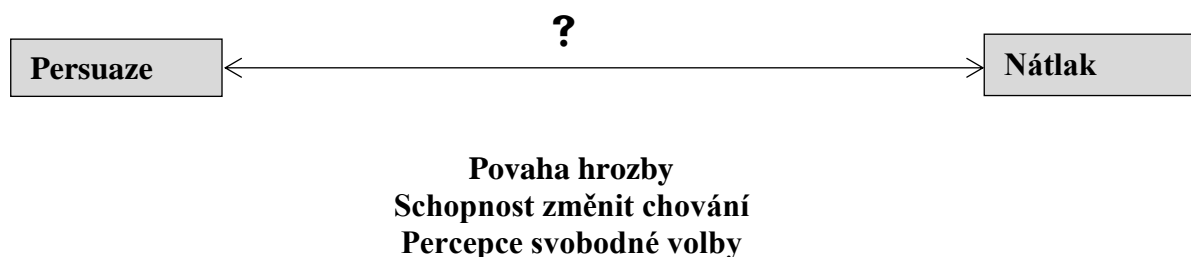
1. v persuazi jde o úmyslný pokus o ovlivnění druhého člověka (skupiny)
2. je formou komunikace, vždy dochází k přenosu informace od komunikátora k příjemci, informace má vyvolat změnu
3. na základě úspěšné persuaze dochází ke změně psychického stavu příjemce, tato změna se může projevit ve změně postoje, myšlenek, přesvědčení, názorů, případně chování jedince a skupin
4. svobodná volba na straně příjemce odlišuje persuazi od nátlaku, pro který je charakteristická přítomnost hrozby negativních následků při nevyhovění požadavku.

Persuazi můžeme považovat za specifickou formu komunikace, jejímž cílem je ovlivnit psychický stav příjemce informace v atmosféře svobodné volby. Oproti tomu nátlak je spojen s existencí negativních důsledků při absenci možnosti svobodné volby.

Tabulka 2: Porovnání persuaže a nátlaku

Persuaze	Nátlak
Reklama	Příkazy a rozhodnutí nadřízených
Kamarádovo přání, abych abstinoval	Výslech
Informace o škodlivosti kouření	Zákaz kouření
Politická kampaň	Zákaz telefonování při řízení
Telemarketing	motorového vozidla
Zanícený rozhovor ke změně postoje druhé osoby	Vymáhání dluhů
	Emocionální vydírání ve vztahu

Nutno zdůraznit, že oba typy komunikace nejsou v bipolární opozici. Každé sdělení se nachází v určitém místě pomyslného kontinua nátlak – persuaže. Pro jeho posouzení je dle Perloffa (2008) důležitá povaha hrozby, schopnost chovat se jinak a percepce svobodné volby (schéma 1).



Podrobně vystihuje prostřednictvím **6 základních faktorů** podstatu persuaže Cialdini (2009):

1. **reciprocita** („reciprocity“) - existuje všeobecná lidská tendence chovat se recipročně vůči lidem, kteří pro nás něco udělali
2. **konzistence** („commitment and consistency“) - pokud se již jednou pro něco rozhodneme, pocítujeme vnitřní a interpersonální tlaky, abychom se zachovali konzistentně s daným rozhodnutím,
3. **společenská platnost** („social proof“) - lidé mají v určitých situacích tendenci chovat se tak, jak se chovají druzí lidé, konformní chování souvisí s potřebou orientace ve světě a potřebou být přijímán (Aronson, Wilson a Akert, 2005)
4. **oblíbenost** („liking“) – lidé mají snahu vyhovět osobám, které mají rádi, kladně působí také fyzická atraktivita (Hickson, Stacks a Moore, 2004) a četnost kontaktů,

resp. expozice podnětům, Burger a kol. (2004) zdůrazňují také vliv identifikace se vzorem a podobnosti

5. **autorita** („authority“) - tlak okolí, blízkost a legitimita autority, důvěryhodnost experta ovlivňují myšlení a chování jedince
6. **princip nedostatku** („scarcity“) - hodnotu příležitosti zvyšuje vzácnost a omezení svobodné volby a autonomie.

Přítomnost uvedených faktorů v komunikaci s akcentem na situační kontext zvyšuje úspěšnost persuaze. Edmüller a Wilhelm (2011, s. 24) v souvislosti se schopností přesvědčit zdůrazňují, že přesvědčovat lze pouze v atmosféře důvěry a věrohodnosti. K věrohodnosti také patří srozumitelnost a smysluplnost, jako schopnost jasně a výstižně se vyjadřovat, vysvětlovat fakta, zdůvodňovat tvrzení a začleňovat je do širšího kontextu.

11.2 Manipulace, devalvace a komunikační manévrování

Jako manipulaci označujeme v komunikaci chování jedince (organizace, sdělovacích prostředků), kdy se nás snaží donutit k chování, které je proti naší vůli a vede k získání oprávněné, častěji neoprávněné výhody (Vymětal, 2008). Požadavek není formulován otevřeně, ale klamným způsobem, působí se na emoce, důraz bývá kladen na zástupné faktory.

Typy manipulujících osobností (Vymětal, 2008, s. 160-161)

- **diktátor** - tvrdě prosazuje své názory a zájmy, využívá situace
- **chudáček** - zdůrazňuje své nedostatky, svou neschopnost a závislost na partnerovi naznačuje, že pokud mu nepomůže, je partner zodpovědný za jeho konec
- **počtář** - rád by něčeho dosáhl, ale vždy se vyskytne nějaká překážka (nebo si ji nalezne, vymyslí), která brání realizaci původního úmyslu
- **břečťan** - předstírá naprostou závislost na partnerovi, bez něho by nedosáhl ničeho, vše chce dělat s ním (partner bude dělat vše za něj)
- **drsňák** - má tendenci všechny překřičet, prosadit se slovní demagogií
- **obětavec** - vše dělá pro jiné, pro jejich dobro, nic pro sebe, pro druhé se může rozkrájet, a proto má právo na určité výsady (chce svou obětavost vrátit)
- **poslední spravedlivý**- vyvolává pocity viny u jiných, on je tím nejpovolanějším soudit, kritizovat, kontrolovat, hraje si na konečného arbitra
- **paternalista** - sám ví, co je nejlepší, a také to provede; ty, které si vyvolil, nekriticky chrání před všemi vlivy, jež by mohly změnit jeho záměry
- **mafíán** - tváří se jako ochránce, řídí se zásadou něco za něco.

Devalvace znamená hrubé, necitlivé, bezohledné chování bez úcty, respektu a taktu. Devalvační projevy mohou snižovat sebevědomí toho, vůči němuž jsou zaměřeny, ale

také problematizují komunikaci (Křivohlavý, 1988, s.188–189) uvádí následující **devalvační projevy v komunikaci**:

- neodpovídání na pozdrav, ignorace
- pasivní naslouchání
- kritizování před druhými, pomlouvání
- porušení mlčenlivosti
- netaktnost, necitlivost, bezohlednost, urážení
- povrchní, nezajímavý vztah, „úřední“ tón
- podceňování, ironie, opovrhování, lži
- preferování jednoho člověka před druhým
- komunikace s člověkem na úrovni dítěte
- přivádění člověka do trapných situací;
- zpochybňování schopností a „zdravého rozumu“;
- falešné a nevhodné ubezpečování, že něco dopadne dobře;
- stereotypní fráze a klišé („je to pro vaše dobro“);
- skákání do řeči;
- neodpovídání na otázky a používání neurčitých výrazů;
- odkládání řešení problému;
- křivé obvinění; nedodržování fair-play pravidla;
- dělá naschvály; agresivita, arogance;
- nepřátelské chování, aniž by vysvětlil proč nebo cokoli řekl.

S uvedenými projevy ego devalvujícího chování úzce souvisí termín **komunikačního manévrování**. (Vybíral, 2009, s.57-62) člení komunikační manévrování na diskvalifikování, mystifikace, paradoxní komunikace a dvojná vazba, sugerování.

Diskvalifikování - partner v komunikaci je znevažován za použití ironie a dvojsmyslných narážek. Diskvalifikující se snaží na úkor diskvalifikovaného předvést v lepším světle. Diskvalifikovaný se cítí zmaten a neví, zda ho druhý bere, nebo nebere vážně, zda s ním souhlasí, nebo ho zavrhuje. Hlavními způsoby diskvalifikování jsou:

- *diskvalifikace mlčením* - naznačujeme, že to nemá smysl komentovat
- *diskvalifikace vyhnutím se* - přejdeme co partner právě řekl a začneme hovořit o něčem jiném
- *diskvalifikace nepřímá* - na výzvu, otázku se obracíme na někoho jiného
- *zevšeobecnění* - bagatelizace informace
- *tangencializace* - ignorace hlavního tématu, převedení tématu k něčemu okrajovému.

Mystifikace - je manipulací, může mít podobu provokace. Jedná se o obměnu diskvalifikace. Mystifikátor o nás projevuje zájem, jde mu však o to, aby si „vychutnal”

naše rozpaky, zmatek, do něhož nás uvrhne, apod. Příklad: „To, co vidíte (slyšíte, co si myslíte), není pravda. Nyní vám řeknu, co je pravda“.

Paradoxní komunikace a dvojná vazba - označují komunikaci, kdy na verbální a neverbální úrovni je sdělováno něco, co je paradoxem a logicky se vylučuje. Mezi komunikujícími existuje komplementární vztah (nadřizený a podřizený), jedno sdělení popírá (neguje) druhé. Souběžně vyslané sdělení a situace je přitom beznadějná v tom smyslu, že v dané situaci se matení adresáta nedá vyjasnit a ze vztahu není úniku. Například matka omlouvá dítě za jeho chování a zároveň ho pohledem trestá nebo intonací naznačí, že si to doma odskáče.

Sugerování - předávání a podsouvání postojů či indukování citů, při kterém sugerujícímu jde o to, aby nakonec příjemce „sám od sebe“ myslel, zaujímal postoje a prožíval, aniž by si zpětně uvědomoval, že byl ovlivněn nebo zmanipulován. Sugescie se prosazuje z pozice autority nebo citovým nátlakem. Příjemce podléhá sugerování většinou tam, kde je zvyklý na slovo poslouchat, nebo když nemá sám dostatek údajů ke smyslovému nebo rozumovému ověření sdělovaného.



Shrnutí

Postoje vyjadřují hodnotící vztahy, poukazují tedy na to, co subjekt považuje za významné, co přitahuje jeho pozornost a co si zapamatovává. V tomto smyslu vystupují postoje jako determinanty procesů zpracování informací. Persuase - ovlivňování představuje proces, prostřednictvím kterého se snažíme přesvědčit druhé lidi o tom, aby konali v souladu s našimi názory, představami, potřebami či návrhy. Důležitým aspektem je symbolický proces komunikace s akcentem na svobodu volby příjemce zprávy.



Kontrolní otázky a úkoly pro samostudium

1. Jaké jsou základní charakteristiky persuaze?
2. Charakterizujte tzv. egodevalvační chování.
3. Co je podstatou manipulace?
4. Objašněte pojem dvojná vazba.



Literatura

GÁLIK, Stanislav. *Psychologie přesvědčování*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4247-2.

SLAMĚNÍK, I. a kol. *Aplikovaná sociální psychologie III – Sociálně-psychologický výcvik*. Praha: Grada, 2001. 224 s. ISBN 80-247-0180-4

VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. *Aplikovaná sociální psychologie II*. Praha: Grada, 2001. 168 s. ISBN 80-247-0042-5. KOLÁŘ, Z. a ŠIKULOVÁ, R. *Hodnocení žáků . 2., dopl. vyd.* Praha: Grada, 2009. 199 s. ISBN 978-80-247-2834-6.





K zapamatování

- sociálně-psychologický výcvik
- asertivita
- asertivní chování
- asertivní práva
- techniky asertivity

12.1 Asertivní chování

Sociálně psychologický výcvik vychází z teorií sociální psychologie. Je zaměřený na získávání a prohlubování dovedností týkajících se podporování procesu skupinového řešení problémů. Jeho realizace vždy probíhá v rámci sociální skupiny a využívá dynamiku této skupiny a procesy, které v ní nastávají (Hermonchová, 1982). **Významnou složkou výcviku je propojení vlastních zkušeností a prožitků s teoretickými poznatky a vědomostmi.** Jeho účastníci mají získat velmi komplexní znalosti a dovednosti, jak příslušné sociální dovednosti využívat v různorodých interakcích, současně by se mělo prohloubit jejich pochopení projevů různých sociálních dovedností u druhých osob. Sociálně-psychologický výcvik je v České republice dlouhodobě využíván při práci s různými profesními skupinami. opět jeví plně opodstatněná. Výcvik probíhá vždy ve skupině a dovednosti, které se utvářejí v rámci tohoto výcviku, lze charakterizovat jako (Svoboda, 1985):

- podporování procesů, probíhajících ve skupině
- pomoc při vytváření programu skupiny
- pomoc při řešení konfliktů
- zjišťování shody či neshody ve vztahu k určité věci
- podporu nových členů
- nalézání způsobů řešení v rámci úkolové situace
- podporu při vyjadřování svých pocitů

Asertivní chování

Asertivní chování je definováno jako chování, při kterém neporušujeme práva druhých lidí ani svoje vlastní. Je to přímé a „dospělé“ chování a ukazuje možnosti, jak předcházet konfliktům a jak je řešit. Zvyšuje sebedůvěru u neprůbojných jedinců a umožňuje

zachovávat lidskou důstojnost pro sebe i druhé lidi. Zahrnuje jak obsah, tak formu jednání, včetně mimoslovních projevů. Asertivní chování je ve shodě s tím, co je sdělováno a je přiměřené situaci. Není u něj místo pro ironii, křik, lež či výmluvy. Návčik asertivního chování obnáší pět prvků:

- **Schopnost říci „Ne“**
- **Umění požádat o laskavost**
- **Vznést svůj oprávněný požadavek**
- **Vyjádřit kladné a záporné emoce**
- **Začínat, udržovat a končit konverzaci**

Obecně můžeme říct, že asertivní chování není ani pasivní, ani agresivní. Při agresivním jednání předkládáte druhým své myšlenky, názory, pocity a potřeby a vynucujete si jejich přijetí. Při pasivním přijímáte myšlenky, názory, pocity a potřeby druhých a vzdáváte se svých vlastních.

Asertivní jednání je interaktivní, protože předpokládá, jak možnost vyjádřit vlastní myšlenky, pocity a potřeby, tak i možnost přijmout myšlenky, pocity a potřeby druhých. Základním předpokladem pro asertivní trénink je znalost asertivních práv. Člověk má asertivní právo nedbat na to, aby byl perfektní podle definic kohokoliv jiného, protože co je perfektní pro jednoho, může být pro druhého nepřijatelné.

12.2 Asertivní chování

1. **Máš právo sám posuzovat své vlastní chování, myšlenky a emoce a být za ně a jejich důsledky sám zodpovědný.**

Manipulační pověra:

Neměl bys nezávisle posuzovat sám sebe a svoje reakce. Musíš být posuzován vnějšími pravidly a autoritou, která je moudřejší a větší než jsi ty sám.

2. **Máš právo nenabízet žádné výmluvy či omluvy ospravedlňující tvé chování.**

Manipulační pověra:

Za své chování jsi odpovědný druhým lidem a měl bys tedy to, co děláš, zdůvodnit a ospravedlnit.“

3. **Máš právo posoudit, zda a nakolik jsi odpovědný za řešení problémů ostatních lidí.**

Manipulační pověra:

Vůči některým institucím, věcem a lidem máš větší závazky než vůči sobě samému. Měl bys obětovat svoje vlastní hodnoty, abys udržel tyto systémy v chodu. Jestliže nepracují efektivně, musíš se přizpůsobit ty, nikoliv systém.

4. **Máš právo změnit svůj názor.**

Manipulační pověra:

Názor, ke kterému ses přiklonil, bys neměl nikdy měnit. Musel bys ospravedlnit svůj nový výběr nebo přiznat, že ses mylil. Pokud ses mylil, znamená to, že jsi nezodpovědný, že se asi budeš mylit znovu, že prostě nejsi schopen se sám rozhodnout.

5. Máš právo dělat chyby a být za ně zodpovědný.

Manipulační pověra:

Nesmíš dělat chyby. Pokud je děláš, musíš mít pocit viny. Ostatní lidé by v takovém případě měli tvé chování a rozhodování kontrolovat.

6. Máš právo říci: Já nevím.

Manipulační pověra:

Měl bys znát odpovědi na všechny dotazy týkající se možných konsekvencí tvého chování, protože když tyto odpovědi neznáš, nejsi si vědom problémů, které způsobuješ ostatním lidem, jsi nezodpovědný a měl bys být kontrolován.

7. Máš právo být nezávislý na dobré vůli ostatních.

Manipulační pověra:

Lidé, se kterými přicházíš do styku, k tobě musejí mít kladný vztah. Potřebuješ kooperaci druhých lidí, abys přežil. Je velmi důležité, aby tě lidé měli rádi.

8. Máš právo dělat nelogická rozhodnutí.

Manipulační pověra:

Vše, co děláš, musí mít logiku či vysvětlení podle všeobecně platných pravidel, které jsou v souladu s tím, co ti říkám. Jinak nejsi spolehlivý.

9. Máš právo říci: Já ti nerozumím.

Manipulační pověra:

Musíš být citlivý a umět předvídat potřeby svých bližních. Musíš chápat, co potřebují, aniž by to jasně řekli. Jestliže nechápeš, co druzí chtějí i bez toho, že by ti to výslovně řekli, nejsi schopen žít s nimi v harmonii a jsi necitlivý ignorant.

10. Máš právo říci: Je mi to jedno.

Manipulační pověra:

Musíš se snažit být lepší, stále lepší, dokud nebudeš ve všech ohledech perfektní. Asi se ti to nepovede, ale musíš se snažit. Jestli ti někdo naznačí, jak by ses mohl vylepšit, máš povinnost tento pokyn následovat.

11. Máš právo sám rozhodnout, zda budeš jednat asertivně nebo ne.

Manipulační pověra:

Musíš za všech okolností jednat asertivně, pokud už víš, co to je, a když sis tuto dovednost osvojil.

Asertivita je dovednost, kterou člověk může nebo nemusí použít, podle toho, jak se sám rozhodne. Někdy může necitlivě použitá asertivita situaci ještě zhoršit, někdy naopak je její použití velice efektivní. Konečné rozhodnutí, jestli ji použít, nebo ne, je ve vašich rukou.

Techniky asertivity

1. **Pokažená gramofonová deska:** Tato technika, založená na klidném a stále se opakujícím oprávněném požadavku, připomíná zadržující gramodesku, kde se stále opakuje stejný motiv. Jde o vytrvalé prosazování svého požadavku, které umožňuje ignorovat manipulativní a argumentativní léčky a trvat přitom na svém.
2. **Otevřené dveře:** Jde o techniku, která vás učí zvládat kritiku. Naučíte se akceptovat manipulativní kritiku tak, že klidně přiznáte svému kritikovi, že v tom, co říká, může být i něco pravdy. Dovoluje vám zůstat přitom konečným soudcem sebe samého i toho, co děláte. Umožňuje vám přijímat kritiku klidně, bez úzkosti či obran a zároveň neposkytuje vašemu kritikovi žádné posílení.
3. **Sebeotevření:** Jedná se o komunikační techniku, usnadňující sociální komunikaci a redukující manipulaci pomocí sdělování kladných i záporných aspektů vaší osobnosti a chování. Umožňuje vám klidně vyjádřit i takové věci, které dříve způsobovaly pocity nevědomosti, úzkosti a viny.
4. **Volné informace:** Další komunikační technika, učí rozpoznávat v komunikaci a konverzaci prvky pro vašeho partnera zajímavé a důležité a současně nabízet volné – nevyžádané informace o sobě. Snižuje plachost při zahajování rozhovoru a usnadňuje jej oběma stranám.
5. **Negativní aserce:** Umožňuje přijímat vaše chyby a omyly tak, že jednoznačně souhlasíte s kritikou vašich skutečných chyb, ať již je konstruktivní nebo agresivní. Umožňuje posouzení vlastního chování bez obrany, úzkosti, či popírání chyby, přičemž zároveň redukuje zlost a agresivitu vašeho kritika.
6. **Negativní dotazování:** Opět technika, umožňující lépe zvládat kritiku. Kritizovaný sám aktivně podporuje kritika s cílem použít získané informace (jsou-li konstruktivní) nebo je vyčerpát (jsou-li manipulativní). Kritik je přitom veden k větší asertivitě a menší závislosti na manipulativních manévrech.
7. **Selektivní ignorování:** Technika, která rovněž umožňuje vyrovnávání se s kritikou. Na manipulativní kritiku přitom nereagujeme. Dáváme však jasně najevo, že jsme slyšeli, ale k meritu věci se nevyjadřujeme. Pokud kritik pokračuje konkrétně a nemanipulativně, hned navážeme věcnou komunikaci.

8. **Přijatelný kompromis:** Není-li v sázce vaše sebeúcta, je vhodné v rámci sebeprosazení nabídnout pro obě strany přijatelný kompromis. Naopak tam, kde je v sázce osobní sebehodnocení, kompromisy při asertivním jednání neexistují.

Asertivního chování v SPV

Asertivní chování je standardní součástí nácviku základních komunikačních dovedností, jakými je např. schopnost podávání volných informací, sebeotevření a schopnosti začínat, udržovat a končit konverzaci, tak sem patří i dovednosti jako např. prosadit svůj oprávněný požadavek (běžné situace kdy nás někdo na druhé straně manipuluje, nechce nám vyhovět apod.), schopnosti přiznat svou chybu a přitom se neomloutv sebeponižujícím způsobem až po zvládnání kritiky (což nám dělá obrovské potíže). Asertivní chování znamená schopnost přímého, jednoznačného a sebevědomého chování v každodenních situacích.



Shrnutí

Postoje jsou trvalé soustavy pozitivních nebo negativních hodnocení, emocionálního cítění a tendencí jednání pro nebo proti vůči společenským objektům. Mít vůči něčemu postoj znamená zaujmout vůči nějakému objektu, jímž může být cokoli (věc, událost, idea, bytost) hodnotící stanovisko. Postoje vyjadřují hodnotící vztahy, poukazují tedy na to, co subjekt považuje za významné, co přitahuje jeho pozornost a co si zapamatovává. V tomto smyslu vystupují postoje jako determinanty procesů zpracování informací. Teorie kognitivní disonance předpokládá vnitřní rozpor mezi poznatky, mezi postoji a chováním. Obdobně chování, které je v rozporu s postoji člověka, vytváří disonanční tlak a změnu postojů tak, aby byly konzistentní s chováním.



Kontrolní otázky a úkoly pro samostudium

5. Zpracujte komplexní návrh skupinového programu pro konkrétní cílovou skupinu. Návrh musí zahrnovat tuto strukturu:
- Analýza specifických zvláštností a potřeb cílové skupiny
 - Specifikace cíle (cílů) výcvikového programu
 - Předpokládaný časový harmonogram
 - Popis použitých výcvikových technik a metod
 - Způsob hodnocení efektivity výcviku



Literatura



GÁLIK, S. *Psychologie přesvědčování*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4247-2. HERMOCHOVÁ, S. *Metody aplikované sociální psychologie I*. Praha: UK, 1989. 168 s., ISBN neuvedeno
PRAŠKO, J. a PRAŠKOVÁ, H. *Asertivitou proti stresu*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1697-8.
SLAMĚNÍK, I. a kol. *Aplikovaná sociální psychologie III – Sociálně-psychologický výcvik*. Praha: Grada, 2001. 224 s. ISBN 80-247-0180-4
VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. *Aplikovaná sociální psychologie II*. Praha: Grada, 2001. 168 s. ISBN 80-247-0042-5. KOLÁŘ, Z. a ŠIKULOVÁ, R. *Hodnocení žáků . 2., dopl. vyd.* Praha: Grada, 2009. 199 s. ISBN 978-80-247-2834-6.

13 PRAKTICKÁ CVIČENÍ ZE SOCIÁLNÍ PSYCHOLOGIE