

3.2.1 GENÉZA OSOBNOSTI A JEJ UTVÁRANIE.

Osobnosťou sa človek nerodí, ale stáva sa ňou a to v čase, kedy sa u neho v ranom detstve vytvára taká organizácia a fungovanie psychiky, ktoré sú typicky ľudské (Nakonečný, 1997). Pri utváraní osobnosti dochádza k interakcii *vrodených biologických činiteľov*, ktoré majú vplyv na utváranie najmä niektorých vlastností osobnosti (temperamentu, inteligencie) a *skúseností*, ktoré jednotlivec získava v rámci určitého sociálneho prostredia, na základe svojich kontaktov s týmto prostredím, teda najmä kontaktov s malými sociálnymi skupinami. S pribúdajúcim vekom sa stále viac uplatňuje pri utváraní osobnosti vplyv skúsenosti – *vplyv učenia*.

Vývin osobnosti označujeme tiež ako *vývin ega*, teda ponímania seba samého ako jedinečnej, individuálnej, od iných odlišnej bytosti, alebo ako proces utvárania *sebasystému* človeka, pričom pre túto – najvyššiu - vrstvu osobnosti sa používa i pojem Jávstvo (Self). Genézu (utváranie) osobnosti a funkciu ega opisuje najmä psychológia osobnosti, ale nemôžeme sa o utváraní ega nezmieniť na tomto mieste, pretože genéza ega, ako ukázal už G.H.Mead a ako potvrdzujú ďalší autori (M.Nakonečný, S.Feshbach, B.Wiener, E.F.Mueller, A.Thomas a iní), je výrazne ovplyvnená sociálnym prostredím, teda sociálno-psychologická.

Celý proces utvárania osobnosti prebieha od narodenia a ustaľuje sa približne okolo 30. roku života, kedy už sa vlastnosti osobnosti veľmi nemenia, mení sa len vzťah jednotlivca k sebe samému, t.j. také časti Ja (Ega, Jávstva, Self), tvoriace jeho štruktúru, ako sú sebahodnotenie, obraz seba, sebadôvera, sebaúcta, sebavedomie a pod.. Pojem Ja (Self, Jávstvo, Ego) možno vôbec vyložiť ako sebaponímanie, spojené so sebahodnotením, sebaocenením, sebacítením. Táto najvyššia vrstva osobnosti, ktorá súčasne ako keby zahŕňala celú osobnosť človeka, predstavuje tiež organizačnú štruktúru osobnosti, je činiteľom motivácie, tou časťou osobnosti, ku ktorej v dospelom veku vzťahujeme všetky svoje pocity, názory, postoje, konanie ako k arbitrovi, ktorý rozhoduje, aké bude naše ďalšie konanie, reakcie, postup. V koncepte Jávstva sú zahrnuté nielen postoje a vzťahovanie sa k vlastnej osobe, ale aj motivačný vplyv sebaponímania v sociálnych interakciách.

Podľa M.Nakonečného (1997) má proces utvárania osobnosti tieto fázy:

1. Utváranie **vedomia telového ja** ako vedomia fyzickej odlišnosti od vonkajšieho sveta. K tomuto vedomiu dospieva dieťa asi vo veku 2 rokov života. Novorodenec spočiatku neodlišuje svoje telo od vonkajšieho sveta, svoje ruky vníma tak ako vankúš, alebo iné časti vonkajšieho sveta. Postupne vníma vlastné telo ako niečo odlišné, oddelené a to na základe zraku, sluchu, hmatu ale i správ z vnútorných receptorov. Vytvára sa tak u neho telová schéma, teda obraz vlastného tela, dieťa si uvedomuje súčasť svojho tela. Vo veku 15-18 mesiacov dieťa už pozná vlastnú tvár v zrkadle, vie čo k nej patrí a čo nie (napr. nakreslenú červenú škvrnu na tvári vníma ako niečo cudzie). Obraz vlastného tela je významný i v dospelosti, zahŕňa predstavy o vlastnom tele (krásne, škaredé), jeho častiach (mám silné ruky, dlhé nohy, malé prsia), a určité vitálne pocity (sviežosti, sily, slabosti).
2. V prostredí iných ľudí sa utvára **vedomie sociálneho ja**. Je to *vedomie vlastnej jedinečnosti a identity*, dieťa si uvedomuje, že je odlišné od ostatných ľudí a *vedomie vlastnej kontinuity*, dieťa si uvedomuje, že je stále samé sebou, aj keď rastie a mení sa. K tomuto vedomiu dieťa dospieva okolo 2. – 3. roku života. Dovtedy, ak o sebe rozpráva, používa na označenie samého seba tretiu osobu. Hovorí „Janko urobil“, „Anička bola“ a až potom sa objavuje slovíčko Ja. Zdrojom vedomia sociálneho ja sú sociálne skúsenosti a vnímanie seba ako sociálnej bytosti. K vedomiu sociálneho ja prispieva fakt, že dieťa má svoje meno a že ho sociálne okolie (rodičia, súrodenci, deti ...) berie ako niečo jedinečné, odlišné. Zdrojom vedomia sociálneho ja sú tiež súťaživé detské hry, v ktorých sa dieťa nutne konfrontuje s inými. Až do 2,5 roku veku má však dieťa stále problémy s vedomím svojej identity. Sebaúcta sa u 2-ročného dieťaťa prejavuje potrebou autonómie, všetko chce robiť samé, neskôr prejavmi vzdoru (negatívna opozícia voči všetkým požiadavkám okolia). V tejto prirodzenej etape vývoja Jávstva dieťa vlastne takýmto spôsobom experimentuje s vlastným objaveným Ja.
3. Transformácia **hodnotového systému**. Táto etapa vývinu Ja predstavuje približne 5. – 10. rok života. Prvý systém hodnôt dieťaťa je tvorený hodnotami, ktoré súvisia s činnosťou organizmu a možno ich nazvať akýmiisi biologickými hodnotami. Dieťa si vytvára ich rebríček tým, že vie, čo má rado (je mu to príjemné) a čo nemá rado, pričom zdroj tohto procesu hodnotenia je v ňom samom. Tieto hodnoty ale musí po čase zmeniť a transformovať svoj systém hodnôt tým, že preberie hodnoty zvonka, teda vytvorí si hodnotový rebríček na základe toho, čo je sociálnym

tendenciu odmietat', neprijímať ich. Príkladov nájdeme v histórii ľudstva mnoho, napr. takí výnimoční ľudia ako bol Jozef II., mnohí umelci – maliari, hudobníci a pod. sa dočkali ocenenia až dlho po smrti.

3.2.2 SOCIÁLNE VLASTNOSTI OSOBNOSTI

Vlastnosťami osobnosti rozumieme trvalejšie charakteristiky jednotlivca, ktoré sa prejavujú a môžeme ich pozorovať v jeho správaní a ktoré vyjadrujú individuálnu odlišnosť ľudí. Vlastnosti osobnosti, resp. črty osobnosti možno chápať ako rozlišujúce osobnostné charakteristiky, ktoré sú relatívne stabilné a trvalé (Feshbach a Weiner, 1991), ktoré opisujú relatívne konzistentné spôsoby správania, resp. ktoré predstavujú relatívne konzistentné dispozície k určitým spôsobom správania. Vlastnosti osobnosti sa utvárajú počas vývinu jednotlivca, sú produktom interakcie konštitučných vplyvov a učenia (skúseností).

Princípy utvárania **trvalejších vlastností** osobnosti v procese jej utvárania opísal napr. J.Reykowski (in: Nakonečný, 1997, s.52) takto:

1. Trvalejšie vlastnosti vznikajú ako *dôsledok nekonečného opakovania* vplyvu, zážitku, skúsenosti. Ak sa dieťa stretáva opakovane s nejakou skúsenosťou, zvnútorní si ju, prijme za svoju a prijme tiež správanie s ňou spojené (v ktorom sa prejavuje vlastnosť). Táto skúsenosť a s ňou spojené správanie má tendenciu rozšíriť sa na podobné situácie, v ktorých sa prejavuje utvorené vlastnosť. Dieťa vedené opakovane k zdraveniu suseda tak bude robiť postupne samo a zdraviť bude aj iných ľudí, v jeho osobnosti sa formuje zdvorilosť, ústretovosť, priateľskosť.
2. Trvalejšie vlastnosti vznikajú ako *dôsledok odmeny a trestov* vo funkcii spevnenia, posilnenia prejaveneho správania (a v ňom demonštrovanej vlastnosti). Pozitívne prejavy (za nimi vlastnosti) sú spevňované odmenou, negatívne tlmené či eliminované trestom. Tresty a odmeny majú silný emočný náboj, pričom platí, že určitá aj ojedinelá skúsenosť tohto typu môže byť tak silná, že vedie k vytvoreniu trvalejšej vlastnosti osobnosti. Ide najmä o silné traumatické skúsenosti, zážitky. Príkladom môže byť znásilnenie, vedúce k trvalej frigidite, úmrtie rodiča, vedúce k úzkostnosti.
3. Trvalejšie vlastnosti sa vytvárajú *stotožnením s modelmi a vzormi*, od ktorých preberáme správanie a spolu s ním aj vlastnosti, resp. vplyvom prebraného správania dochádza k utváraniu osobnostných vlastností. Tlak k stotožneniu s niektorými modelmi, najmä kľúčovými osobami detstva, spojenému s napodobňovaním ich správania, je veľmi silný až automatický, prebieha často nevedomky, spontánne. Napr. mládenec s kritickým vzťahom k brutálnemu otcovi ho nevedomky napodobňuje, redukuje tak vlastnú úzkosť.
4. Trvalé vlastnosti osobnosti môžu byť *výsledkom vplyvu vlastnej skúsenosti*, ktorá vedie k zámernej, vedomej korekcii nevyhovujúcich vlastností. Napr. skúsenosť nepriebojného človeka, ktorá ukazuje, že nepriebojnosť vedie k neúspechu, podceňovaniu, neoblúbenosti, ho motivuje k aktívnej korekcii tejto vlastnosti.

Medzi mnohými osobnostnými vlastnosťami nachádzame vlastnosti, ktoré opisujeme ako **sociálne dimenzie osobnosti**. Do tejto kategórie zaraďujeme tie osobnostné vlastnosti, ktoré sa predovšetkým prejavujú v sociálnom kontakte a tento kontakt ovplyvňujú. Sociálne vlastnosti osobnosti vymedzili a opísali viacerí autori. Patrí k nim najmä:

- **C.G.Jung**, ktorý pre psychológiu objavil typické sociálne vlastnosti, ktorými sú *extraverzia a introverzia*. Extravertovaný človek je obrátený navonok, má rád kontakty s inými, je družný, spoločenský, priateľský, rád riskuje, koná na základe momentálnych podnetov. Introvert je jeho opakom – obrátený dovnútra, uzatvorený, utiahnutý, radšej je sám, bez prítomnosti iných, nemá rád vzrušenie, kontroluje svoje emócie a ich prejavy. Tieto osobnostné dimenzie, pretože sa predovšetkým prejavujú v kontaktoch s inými ľuďmi, sú veľmi dôležité napr. pri voľbe profesie. Extravert bude spokojnejší v profesii, vyžadujúcej kontakt s ľuďmi (učiteľ, lekár, psychológ, predavač, poisťovací agent), introvert, napriek svojej snahe a premáhaniu sa, bude v takých profesiách skôr nešťastný.
- **H.J.Eysenck** priradil neskôr k týmto vlastnostiam dimenziu *emocionálnej lability a stability*, a vytvoril osobnostnú typológiu štyroch typov osobnosti, ktoré vznikajú kombináciou uvedených vlastností:
 - emocionálne stabilný extravert (ide v podstate o vlastnosti sangvinika),
 - emocionálne labilný extravert (vlastnosti cholera),

- emocionálne stabilný introvert (vlastnosti flegmatika),
 - emocionálne labilný introvert (vlastnosti melancholika).
- **T.Leary** vytvoril neskôr dokonca **model osobnosti** ako organizácie črt, ktoré sa prejavujú v sociálnom správaní. Vlastnosti osobnosti zoradil okolo dvoch základných polárnych dimenzií: *dominancia – submisivita* (moc – slabosť), *hostilita – afiliácia* (nenávisť – láska). Na základe výskumov dospel k záveru, že všetky vlastnosti osobnosti, ktoré sa prejavujú v sociálnom správaní, majú nejaký vzťah k faktorom moci a lásky. Vymedzil tieto sociálne vlastnosti osobnosti:
- **Dominancia** – pribojnosť, prejavuje sa energickým správaním, autoritou, ktorá stojí na schopnostiach človeka. Takýto človek rád a dobre iných organizuje, vedie ich, učí, prikazuje. Vyvoláva úctu a poslušnosť. Vhodná je pre neho pedagogická činnosť. Ak však túto vlastnosť preženie, stáva sa diktátorom, autokratom, pedantom, ktorého iní určite nerešpektujú radi, boja sa ho.
 - **Submisivita** – podriadenosť, prejavuje sa plachosťou, skromnosťou, rezervovanosťou až poníženosťou voči iným. Človek je radšej vedený, nerád organizuje, ochotne sa podriadi iným. Prekompenzovanosť vlastností sa prejavuje servilnosťou, slaboštvom, sebaponížovaním, bezcharakterným päťolízavstvom.
 - **Hostilita** – nepriateľskosť, prejavuje sa tvrdosťou, studenou kritikou, trestaním iných, ráznosťou voči iným, správanie tohto človeka vyvoláva pocity viny, nedôveru, strach, prípadne otvorený či pasívny odpor. Extrémne sa táto črta prejavuje až agresiou, útočným správaním.
 - **Afiliácia** – priateľskosť, prejavuje sa extravertovaným, priateľským správaním, ochotou k spolupráci, tento človek nachádza uspokojenie v priateľských vzťahoch, rád pomáha, kooperuje. Vyvoláva väčšinou priateľskú odozvu. I táto vlastnosť však môže byť prehnaná – vtedy sa prejavuje strnulo priateľským sladkým správaním, neschopnosťou povedať niekomu kritické slovo, takýto človek sa stáva nedôveryhodným.

Okrem typických sociálnych vlastností osobnosti opisuje sociálna psychológia aj ďalšie charakteristiky osobnosti, ktoré by sme mohli zaradiť do kategórie zručností, kompetencií jednotlivca v sociálnom prostredí. Patrí k nim:

Sociálna kompetencia osobnosti

Týmto pojmom označujeme určitú sociálnu obratnosť, zručnosť (M.Argyle používa pojem *social skill*, 1967), ktorá umožňuje jednotlivcovi dobre fungovať v kontakte s inými ľuďmi. Sociálna kompetencia má blízko k pojmu sociálna inteligencia a znamená schopnosť, zručnosť človeka úspešne komunikovať so sociálnym prostredím. Ide o akúsi šikovnosť, ktorú jednotlivec používa v sociálnej interakcii pri jednaní s inými a tiež pri presadzovaní svojich záujmov, dosahovaní svojich cieľov. Je to vlastne primeranosť – adekvátnosť sociálneho správania v danej sociálnej situácii. V priebehu sociálnej interakcie prebieha medzi partnermi interakcie výmena množstva zrakových a sluchových informácií. Sociálne kompetentný jednotlivec musí rozpoznať kľúčové informácie (podnety), správne porozumieť ich významu a primerane reagovať.

V ponímaní M.Argyleho (1969) sa sociálna kompetencia prejavuje v dvoch rovinách, má dve zložky:

- *percepčnú zložku* – to je správne a rýchle dešifrovanie toho, čo partner svojimi prejavmi signalizuje a vytvorenie si správneho obrazu o ňom (kompetencia vo vnímaní druhého človeka a jeho prejavov),
- *akčnú zložku* – to je použitie vhodného správania, vhodnej techniky na dosiahnutie cieľa.

V prípade sociálne kompetentného jednotlivca sú obe zložky sociálnej kompetencie v súlade, jeho sociálne správanie je adekvátne. Ak spolu interagujú osoby A a B, kritériom sociálnej kompetencie osoby A (jej úspešnosti) je reakcia osoby B a naopak. Napríklad ak príde mladý muž domov (osoba A) a má v úmysle pýtať od otca peniaze (osoba B), musí najskôr správne interpretovať signály, ktoré otec vysiela, utvorí si o ňom obraz (má dobrú náladu, bude povolný) a použije určitú techniku, zvolí správanie, ktoré povedie k cieľu (poprosí o peniaze zdôrazňujúc nevyhnutnosť výdavkov). Ak je sociálne kompetentný, vyjde mu to, reakcia otca je kritériom jeho úspešnosti.

Sociálna kompetencia jednotlivca sa prejavuje fakticky vo všetkých sociálnych situáciách, a to aj zložitejších, ako je riešenie konfliktov, vydávanie príkazov, dohadovanie obchodu, spolupráca na riešení úlohy a pod. Existujú rôzne druhy sociálnej kompetencie v rôznych situáciách interakcie, napr. kompetencia pedagogická, veliteľská, obchodná, erotická a iné.

Sociálne zručnosti osobnosti

Sociálne zručnosti predstavujú konkrétne prvky sociálnej kompetencie, ktoré jednotlivec uplatňuje v sociálnom kontakte. Zaraďujeme k nim najmä:

- zručnosti *percepčné* (primerané vnímanie seba a iných),
- zručnosti *komunikačné* (zručnosť primerane vyjadrovať svoje vedomosti, názory, city, postoje a pod. ako aj zručnosť prijímať a spracúvať podnety, signály z vonkajšieho sveta),
- zručnosti *asertívne* (zručnosť vyjadrovať otvorene a s primeranou sebadôverou svoje názory, želania, predstavy, pocity, vytvárať korektné vzťahy s ostatnými),
- zručnosti *vodcovské a organizačné* (zručnosť viesť, ovplyvňovať, užívať stratégie a taktiky sociálneho správania),
- zručnosti *v riešení medziľudských konfliktov* a iných záťažových situácií.

Tieto zručnosti sa dajú do značnej miery zdokonaľovať špeciálne vedeným tréningom (napr. pre manažérov, učiteľov, sociálnych pracovníkov a pod.).

Sociálna zrelosť osobnosti

Sociálna zrelosť osobnosti je súčasťou sociálnej kompetencie. Definujeme ju ako spôsobilosť vstupovať do sociálnych interakcií a riešiť sociálne situácie primerane veku a pohlaviu. Znamená to, že 5-ročné dieťa už rieši určitú situáciu ináč ako 2-ročné a tiež vie, ako sa v takej situácii správajú chlapci a dievčatá. Posudzovanie sociálnej zrelosti je veľmi dôležité najmä v dvoch obdobiach vývinu dieťaťa:

- *v období pred nástupom do školy*. Sociálna zrelosť je súčasťou posudzovanej spôsobilosti dieťaťa pre začatie povinnej školskej dochádzky. Znakom sociálnej zrelosti je, že dieťa už vie ako sa správať k cudziemu dospelému a k spolužiakom, vie byť istý čas bez matky, vie kooperovať a pod.,
- *v období dospievania* – prechodu do sveta dospelých, kedy znamená schopnosť začleniť sa do vzťahov s dospelými, riešiť zložité situácie na úrovni dospelých (nie dupaním nohami a krikom), nadviazať trvalý partnerský vzťah, rešpektovať spoločenské normy a pod.

3.2.3 SOCIÁLNA MOTIVÁCIA

Motivácia je pojem, ktorý je v súčasnosti viazaný s pojmom **dynamika osobnosti**, ktorý vyjadruje, že osobnosť človeka nie je statická, nemenná, naopak, v jej vnútri je neustály pohyb, vyvolávaný silami, ktoré hýbu osobnosťou, ovplyvňujú a určujú smer a silu jej správania aj prežívania.

Pod dynamikou osobnosti máme na mysli najmä motivačné dispozície osobnosti, teda motívy jej činnosti, motívy ako faktory regulácie jej správania. Motívy pritom predstavujú jednak vlastnosti osobnosti, jednak pohnutky k správaniu. Práve tu dochádza k prelínaniu dvoch tematických okruhov – osobnosti a správania.

Každé ľudské správanie je, možno povedať, vedomé alebo nevedomé zamerané na dosiahnutie nejakého cieľa a vyznačuje sa určitou intenzitou (silou) a trvaním v čase. „*Pojem motivácia zahŕňa v sebe vnútorné a vonkajšie činitele (javy), ktoré spúšťajú, zamieravajú (orientujú) a energizujú (dynamizujú) správanie človeka*“ (Rezáč, 1998, s.35). Vonkajšie činitele (podnety) nazývame incentívy, vnútorné nazývame impulzy. V súvislosti s povedaným je potrebné rozlíšiť pojmy motivácia a motivovanie. Zatiaľ čo motivácia označuje vnútorný psychický proces, motivovaním rozumieme vonkajšie ovplyvňovanie s cieľom navodiť zmenu jednotlivca, či jeho správania. Motivovanie je však úspešné vtedy, ak osloví nejaký vnútorný motív jednotlivca.

Motívmi zvyčajne rozumieme **psychologické príčiny ľudského konania**, motív je tzv. hypotetický konštrukt, pojem, ktorý používame na vysvetlenie toho, prečo ľudia konajú tak ako konajú. Motív predstavuje faktor **aktívacie správania**, spúšťací prvok, ktorého zdrojom môže byť vnútro jednotlivca (snaha nasýtiť sa - impulz), alebo objekt vo vonkajšom svete (dobré jedlo na stole - incentíva). Správanie jednotlivca však zvyčajne vyplýva z interakcie určitých vonkajších objektov a vnútorných stavov (jedlo na stole je pohnutkou ku konaniu vtedy, ak má človek hlad, či aspoň chuť).

Motivujúcim ale nemusí byť len aktuálne neuspokojivý stav jednotlivca (stav nerovnováhy vyžadujúci nasýtenie), ale aj očakávanie určitého uspokojenia, ktoré vyplýva z naučených spôsobov získavania odmien a vyhýbania sa trestom (dieťa je, aby získalo pochvalu rodiča). V každom prípade, motívy budeme považovať za psychologické príčiny konania človeka, teda pohnútky k dosahovaniu cieľových psychických stavov. Správanie človeka je vlastne vždy motivované, t.j. smeruje k dosiahnutiu určitého psychického stavu spokojnosti (uspokojenia). Treba tiež poznamenať, že pohnútkou správania človeka sú tak vedomé, ako aj nevedomé motívy (jednotlivec si aj pri zámernom konaní nemusí uvedomovať jeho skutočný dôvod).

Vzorec motivovaného správania je naučený, je preto odlišný u jednotlivých ľudí a odlišný aj vzhľadom na situáciu. Okrem toho je vzorec motivovaného správania kultúrne determinovaný. Niektoré potreby (východzie motivačné stavy) sú totožné u všetkých kultúr (hlad, sex), niektoré sú modálne (typické) len pre určitú kultúru v inej chýbajú – Slovák má potrebu byť bohatým, indický askéta nie (potrebuje nemať nič). Na uspokojenie hladu navštívi Slovák obchod s potravinami a uvarí si doma, Američan zájde do reštaurácie, Afričan si uloví antilopu. Všetci ľudia nepochybne pociťujú napríklad hlad, ale objekty, ktorými hlad uspokojujú sú rozličné – Slovák si dá halušky a s odporom odvrhne červíky.

Všeobecne je za základný princíp (cieľ) motivácie považované **udržiavanie a obnova psychickej rovnováhy**, čo súvisí so snahou človeka minimalizovať nepríjemné a maximalizovať príjemné. Motivované správanie teda vedie k zmene nepríjemného stavu straty psychickej rovnováhy, stavu určitého nedostatku na stav žiadúci, teda stav psychickej rovnováhy, homeostázy.

Vo svojom živote je človek fakticky neustále v určitom ohľade v stave nejakého nedostatku, nerovnováhy – je unavený, má na niečo chuť, cíti sa ohrozený, nemá informácie, má málo pozornosti okolia, môžeme povedať, že stále funguje dynamika jeho osobnosti. Podľa M.Nakonečného (1997) nie je až tak zložitý vytvoriť stav rovnováhy organizmu z hľadiska nižších motívov (uspokojiť hlad, smäd, potrebu spánku, sexu ...), človek je však neuspokojiteľný v oblasti vyšších motívov (potreba lásky, nehy, uznania, úspechu ...), teda v tzv. **na ego sa vzťahujúcich motívoch**, ktorých uspokojenie vedie k potvrdeniu či zvýšeniu hodnoty Ega (evalvácii Ega) a neuspokojenie je zdrojom silnej vnútornej nespokojnosti, vyplývajúcej zo zníženej hodnoty Ega až jej straty (devalvácii Ega). Prostriedkom uspokojenia týchto motívov je predovšetkým sociálne prostredie jednotlivca. Od druhých ľudí sa žiada človeku uznania, ocenenia, obdivu, kladného hodnotenia. Pozitívna hodnota vlastného Ega je pritom faktor, ktorý výrazne ovplyvňuje aj výkonovú motiváciu (Đuricová, 2003).

K **základným formám motívov** sú zaraďované pudy, inštinky, potreby, záujmy, hodnoty, ideály, aspirácie. Zatiaľ čo pudy a inštinky patria k vrozeným psychofyzickým dispozíciám organizmu, k biologickej výbave človeka, *potreby, záujmy, hodnoty, ideály a aspirácie* sú prvkami, ktoré sú silne ovplyvňované sociálnym prostredím. Aktivovanie, utváranie potrieb, záujmov či ideálov človeka je sociálne determinované, každý z týchto prvkov môže byť zdrojom sociálneho správania, uspokojovanie každého z týchto prvkov prebieha v širších sociálnych súvislostiach, spôsob uspokojovania je ovplyvnený sociálnym kontextom, kultúrou. Z tohto dôvodu budeme venovať pozornosť práve potrebám, záujmom, hodnotám a aspirácii človeka.

3.2.3.1 Sociálne potreby

Potreba sa všeobecne charakterizuje ako *stav nedostatku, alebo nadbytku niečoho*. Je výrazom *nerovnováhy* v organizme alebo psychike, narušenia vnútornej homeostázy. Je silným motívom, ktorý núti jednotlivca, aby urobil niečo, čo obnoví stav rovnováhy a povedie k stavu uspokojenia.

Potreby sú rôzne členené. Jednu z najznámejších klasifikácií potrieb človeka predstavuje hierarchický systém potrieb amerického psychológa A.H.Maslowa (podľa Hyklík, 1973; Nakonečný, 1997; Drapela, 1997), ktorý hovorí, že potreby človeka sú hierarchicky usporiadané z hľadiska ich naliehavosti, s akou sú prežívané ako vnútorné tlaky ku konaniu, a to od potrieb základných (najnižších) k potrebám vývinovo najvyšším. Maslowova hierarchia potrieb je nasledovná:

- **Potreby základné:**
 - fyziologické (potreba uspokojenia hladu, smädu, spánku, sexu, dýchania ...),
 - bezpečia (potreba istoty, ochrany ...).
- **Potreby psychologické:**
 - spolupatričnosti a lásky (potreba byť milovaný, akceptovaný, k niekomu patriť),
 - uznania (potreba výkonu, rešpektu, vlastnej kompetencie, dôvery, získania súhlasu).

- *Potreby sebaaktualizácie*: potreba realizovať vlastné schopnosti, potreba osobného rastu, potreby kognitívne a estetické (potreba tvoriť, objavovať, usporiadať).

Vyššie potreby sú prežívané ako pohnútky ku konaniu len vtedy, ak boli uspokojené aspoň čiastočne potreby stojace o stupienok nižšie. Ak nie je uspokojená potreba hladu, bezpečia alebo potreba lásky a uznania, nie sú aktualizované a teda nie je ani produkované konanie, ktoré by viedlo k uspokojeniu potrieb sebarealizácie. Mnohé z vyšších potrieb osobnosti nemusia byť počas vývinu dieťaťa vôbec aktualizované. Ak dieťa vyrastalo v prostredí, ktoré nebolo schopné aktualizovať napr. jeho potrebu dobrého, úspešného výkonu, je pravdepodobné, že ani v dospelosti tento človek nebude túto potrebu cítiť a nebude mať snahu dobrý výkon dosiahnuť. V tomto smere osobitnou kategóriou sú tzv. mravné, alebo morálne potreby, t.j. potreba myslieť, cítiť a konať morálne, ktoré sú výsledkom len sociálneho vývinu osobnosti, nie sú ani v malej miere dieťaťu vrodené (Gajdošová, 2000).

Pre výchovu dieťaťa, teda aj edukačnú prax môžeme z tohto pohľadu na potreby človeka a ich funkciu v jeho konaní vyvodit' dôležitý záver: ak nie sú uspokojené základné potreby žiakov (učiteľov), nemožno očakávať, že bude aktivovaná ich potreba realizovať svoje schopnosti, t.j. učiť sa (učiť), pracovať tvorivo, vyhľadávať príležitosti k osobnostnému rastu a pod.

Aktualizácia vyšších potrieb, ale tiež spôsob ich uspokojovania v dospelosti, súvisí značne i s tým, nakoľko (a ako) boli uspokojované nižšie stojace potreby človeka počas jeho vývinu. Ak v detstve z rôznych dôvodov nemohli byť uspokojené potreby lásky, nehy, uznania, v dospelom veku sa človek mimovoľne snaží o ich uspokojenie a to niekedy spôsobom, ktorý predstavuje akýsi náhradný spôsob uspokojenia tejto potreby. Napríklad snahou ovládať, vlastniť iných, prejavmi egocentrizmu, tvrdého správania sa voči iným. S potrebou lásky, potrebou byť milovaný a pozitívne hodnotený inými sa často spája strach z odmietnutia, ktorý môže podvedome nútiť človeka k tomu, aby sa radšej správal tvrdo, neprejavoval svoje city, skrýval svoje emocionálne ja. Naše dospelé správanie, pre ktoré môžeme mať zdanlivo rozumné vysvetlenie, môže mať celkom inú, vnútornú skrytú príčinu, ktorú nepoznáme alebo si ju nechceme priznať. Ak napríklad pedagóg, ktorý je voči svojim žiakom alebo podriadeným (ak je napr. vo funkcii riaditeľa školy) veľmi tvrdý a nekompromisný, zdôvodňuje svoje správanie tvrdením, že žiaci a kolegovia potrebujú pevnú ruku, aby dobre pracovali a rástli, možno si neuvedomuje alebo nechce uvedomiť, že svojím konaním uspokojuje vnútornú potrebu mať moc nad inými, vládnuť či prípadne potrebu agresie voči iným. Najmä potreby, ktoré nie sú v súlade s našim vlastným obrazom seba, máme tendenciu skrývať a správanie, ktoré vedie k ich uspokojeniu, vysvetľovať spoločensky prijateľným a žiadúcim zdôvodnením, ktoré nenaruša náš pozitívny obraz o sebe. Vďaka tomuto vysvetľovaniu si zachovávame pozitívny sebaobraz, ale súčasne sa vystavujeme riziku, že sa bez uvedomenia si skutočnosti, správame k ľuďom pre nich neprijateľným spôsobom. Cestou k uvedomeniu si neadekvátnosti nášho správania je vyžiadanie si spätnej väzby.

Sociálne potreby zaraďujeme ku kategórii tzv. vyšších, alebo *psychických potrieb* človeka, predstavujú nedostatok v sociálnom bytí človeka. Sociálne potreby stoja v usporiadaní – hierarchii potrieb nad potrebami základnými – biologickými, ale sociálne aspekty, tak výrazné u sociálnych potrieb, sú prítomné aj u potrieb biologických. Uspokojenie potreby hladu môže byť zdrojom činnosti človeka v pracovnej skupine (sociálneho správania), spôsob uspokojenia je ovplyvnený sociálnym kontextom (normami): uspokojujeme hlad, ale spôsobom, ktorý sme sa naučili vplyvom sociálneho prostredia; uspokojujeme sex, ale nie ihneď, nie na každom mieste v ktorúkoľvek hodinu a akýmkoľvek spôsobom.

Sociálnych (psychologických) potrieb je mnoho **druhov**. Zvyčajne sa k nim zaraďujú potreby uznania, úspechu, združovania, dvorenia, hry, pomoci, agresie, a iné. Sociálne potreby sú motívom sociálneho správania jednotlivca, čo značí, že sociálne potreby uspokojuje človek v sociálnom kontakte s iným človekom či skupinou. Snaha uspokojiť tieto potreby výrazne ovplyvňuje sociálne správanie a ich poznanie u seba samého, ale aj identifikácia u ľudí, s ktorými pracujeme, môže byť významným zdrojom pochopenia seba a iných. Odpoveď na otázku prečo človek vyhľadáva iných ľudí, čo ho motivuje k sociálnemu (interpersonálnemu – medziľudskému) správaniu, hľadalo viacero autorov, ktorí vytvorili aj rôzne **klasifikácie sociálnych potrieb**.

Napr. M.Argyle (1967) považuje za zdroje motivácie sociálneho správania uspokojenie týchto sociálnych potrieb:

- o potreba *dominancie* – potreba viesť iných ľudí, byť inými ľuďmi prijatý ako vodca, požívať úctu,

- potreba *afiliácie* – potreba priateľstva, pozitívnych vzťahov, potreba byť prijímaný inými,
- potreba *závislosti* – potreba byť chránený, vedený, dostať pomoc od významných ľudí, autorít,
- potreba *sexu* – potreba fyzickej blízkosti, telesného kontaktu, intímnych, vrelých vzťahov zväčša s atraktívnymi osobami druhého pohlavia,
- potreba *agresie* – potreba ubližovať iným, či už fyzicky alebo verbálne,
- potreba *sebaocenenia* – získať od iných ľudí potvrdenie pozitívneho obrazu o sebe, potvrdenie sebahodnotenia,
- uspokojenie potrieb, ktoré *sekundárne vedú k sociálnej interakcii* (potreba peňazí, jedla, strechy nad hlavou, spolupráce, súperenia a pod.)

M. Argyle neskôr pridal k týmto motivačným prvkom podnecujúcim sociálne správanie (interakciu) aj vyššie, abstraktnejšie motívy, ako je napr. realizácia politických, ideologických, morálnych, náboženských cieľov, čo vedie ľudí k združovaniu sa v rôznych spolkoch, vedie k výberu ľudí, s ktorými je jednotlivec v kontakte a tiež ovplyvneniu jeho vzťahov a správania.

Povaha, druhy sociálnych potrieb jednotlivca tiež súvisia, odvíjajú sa od kultúry v ktorej existuje, od povahy sociálneho prostredia, od štýlu života spoločnosti, ako aj od jej morálneho kódexu. **Potreby sú kultúrne determinované** a fakticky nie je možné vytvoriť jednoznačnú všeobecnú klasifikáciu sociálnych potrieb ľudstva.

Príkladom kultúrnej podmienenosti sociálnych potrieb je klasifikácia sociálnych potrieb tzv. západnej kultúry (Kariková, 1999), ktorá je nepochybne zjednodušeným, ale vcelku zaujímavým pohľadom na sociálne potreby kultúry, do ktorej sa zaradíme aj my:

- **potreba spolčovania** (nazývaná tiež potreba afiliácie, družnosti, združovania, prilipnutia, pripútania) – v zásade ide o potrebu mať sociálne väzby, byť s niekým, mať s iným človekom kontakt, mať s inými priateľské až intímne vzťahy, byť spolu, patriť niekam, mať svojich ľudí, spoločne realizovať najrôznejšie aktivity ako je hra, práca, zábava.. Je to vlastne potreba sociálneho kontaktu, ktorá je uspokojovaná v sociálnych interakciách. Táto potreba má svoje biologické korene vo vzťahu matka – dieťa, ktorý je východiskom pre vytváranie všetkých ďalších sociálnych vzťahov. Dôležitými prvkami týchto činností je fyzická blízkosť, vizuálny kontakt, vzájomne priateľské správanie.
Interakcia s inými ľuďmi je pre jednotlivca dôležitá z viacerých dôvodov. Prítomnosť iných často znižuje úzkosť, napomáha v hľadaní vhodných spôsobov reakcie na ohrozenie, umocňuje pocit šťastia, poskytuje možnosť pre sociálne porovnávanie (úspešnosti, výkonu, spôsobu vnímania a prežívania sveta), dáva možnosť na získanie odmeny za vynaložené úsilie, čo zvyšuje sebahodnotenie, dáva možnosť spolupráce, napomáha pocitu bezpečia.
- **potreba získavania** (potreba nadobúdania určitých hodnôt) – potreba nadobúdania zdrojov, ktoré slúžia na uspokojenie mnohých (aj nižších) potrieb, je jednou z hlavných tendencií príslušníkov väčšiny kultúr. V procese nadobúdania vlastne sekundárne dochádza k sociálnej interakcii, uspokojenie potreby získavania sa deje najmä v kontakte s inými ľuďmi. Výrazom uspokojovania tejto potreby je predovšetkým získavanie peňazí. Uspokojenie tejto potreby zabezpečuje tiež uspokojenie potreby bezpečia,
- **potreba prestíže** – potreba vyniknúť, získať (aspoň symbolickú) výhodu voči iným. Získať prestíž v porovnaní s inými jednotlivcami je významným zdrojom sebahodnotenia, sebaocenenia, teda evalvácie ega. Prestíž je ale v rôznych kultúrach chápaná odlišne – v západnej kultúre je to mať viac, byť viac, resp. byť vzdelanejší, vo východnej kultúre napr. asketizmus, resp. mať čo najmenej,
- **potreba moci** (tiež potreba dominancie, potreba vplyvu) – potreba ovplyvňovať, ovládať, kontrolovať iných ľudí, riadiť ich osud, usmerňovať ich. Potreba moci je vlastná všetkým živočíchom vrátane človeka. Aj v živočíšnej ríši existuje hierarchické usporiadanie pozícií podľa miery moci a vplyvu (kohút a sliedky, skupiny opíc ...). Dominancia, vyššia moc, sa v živočíšnej ríši zvyčajne spája s vyššou fyzickou silou a agresivitou. U ľudí tomu však môže byť inak. Ľudská túžba po moci je motívom evalvácie ega, zvýšenia vlastného sebavedomia, sebahodnoty. Existencia moci nad inými je zdrojom značného sebauspokojenia. Existuje samozrejme rôzna moc. Napr. formálna moc daná postavením jednotlivca, moc násilia (fyzickej, psychickej prevahy), moc experta (odbornej autority), moc závislosti (nad citovo závislými jednotlivcami).

Potreba moci je daná každému z nás v určitej miere, existuje tiež jav nazývaný komplex moci, ktorý sa objavuje u jednotlivcov, trpiacich pocitmi menejcennosti v určitej oblasti svojho života. Ich cieľom je skutočne evalvovať vlastné ego použitím moci, často veľmi tvrdej, neláskavej, nekompromisnej,

- **potreba altruizmu** – potreba pomáhať iným, konať v ich prospech bez očakávania recipročných výhod. Výrazom tejto potreby je prosociálne konanie, ktorého objektom sú najčastejšie nám najbližší ľudia, ktorých ľúbime, resp. ľudia, ktorých ľutujeme (forma charity a pod.). Bližšie opisujeme prosociálne konanie nižšie v samostatnej podkapitole,
- **potreba zvedavosti** – potreba vedieť o iných viac, o ich živote, príbehoch, nazrieť im do života.

Podľa M. Nakonečného (1999) môžeme k 6 vymenovaným potrebám zaradiť ďalej potrebu poslušnosti (podriaďiť sa), potrebu agresie, a sociálne potreby vzťahujúce sa k egu:

- **potreba poslušnosti.** Je potrebou podrobiť sa, podriaďiť sa, je vlastne opakom k potrebe moci. Najčastejšie ide o podrobenie sa preto, aby jednotlivec získal odmenu alebo sa vyhol trestu. Existujú samozrejme rôzne druhy poslušnosti a rôzne motívy poslušnosti. Dieťa je napríklad poslušné, pretože rodiča ľúbi a identifikuje sa s ním, žiak je poslušný, pretože sa vyhýba trestu, podriadený môže byť poslušný pretože mu to umožňuje vyhnúť sa osobnej zodpovednosti. Práve poslušnosťou motivovanou snahou vyhnúť sa zodpovednosti a podriadením sa autorite, sa zaoberal S. Milgram (podľa Nakonečný, 1999), autor veľmi známych experimentov, ktoré sú dnes právom označované ako neetické. Milgram požiadal skupinu dobrovoľníkov o účasť v experimente, ktorý bol zameraný, ako im oznámil, na výskum vplyvu elektrických šokov na učenie sa ľudí. Jeho experimentátori mali dávať pokusným osobám elektrické rany v rozsahu od 15 do 415 voltov, pričom každý experimentátor mohol toto rozpätie sám regulovať. Vedel tiež, že 300 voltov je kritická hranica, za ktorou môže nasledovať vážne ublíženie na zdraví až smrť. Pokusné osoby samozrejme šoky nedostávali, ale podľa ich sily produkovali príslušné správanie – protestovali, predstierali bolesť, kričali, prosili o prerušenie, predstierali mdloby, smrť. Zarážajúcim výsledkom experimentu bolo, že hoci „experimentátori“ používali v priemere šoky o sile 210 voltov, celá jedna štvrtina z nich prekročila hranicu 300 voltov a došla až k 375 voltom. Ukázalo sa tiež, že tieto osoby mali väčšiu tendenciu prekročiť hranicu, keď bol zadávateľ úlohy (odborník, autorita) prítomný počas experimentu,
- **potreba agresie.** Hovoriť o potrebe agresie, teda potrebe agresívne sa správať voči iným ľuďom je možno trúfale. O tom, či je agresivita, ako vlastnosť jednotlivca, stabilnou súčasťou výbavy osobnosti každého človeka, sa dodnes v psychológii vedú spory. Podobne nie je doteraz jednoznačne jasné, či je agresivita, resp. tendencia k agresívnemu správaniu človeku, daná v genetickej výbave, teda vrodená, alebo či ide o naučený prejav správania. Je pravdepodobné, že existuje ako vrodená tak i naučená forma agresie. G. V. Caprara (podľa Čermák, 1998) napríklad tvrdí, že existuje latentný (skrytý) faktor, osobnosti, ktorý je v pozadí rôznych prejavov agresivity a ktorý je spoločný všetkým jednotlivcom. Je možné uvažovať aj o tom, že agresívnym správaním dosahuje jednotlivec uspokojovanie iných sociálnych potrieb – potreby uznania, prestíže, moci, obdivu a pod.,
- **sociálne potreby vzťahujúce sa k egu** človeka. Ego („Ja“) chápeme ako ústrednú, najvyššiu a najvnútornejšiu časť osobnosti jednotlivca, ktorá znamená vedomie seba samého a zahŕňa sebachápanie, sebevedomovanie, sebahodnotenie. Sociálne potreby vzťahujúce sa k Egu predstavujú motiváciu, ktorá vedie jednotlivca k udržovaniu, zvyšovaniu a obrane hodnoty jeho Ega, teda k jeho evalvácii (Nakonečný, 1999). Ak sú základné potreby človeka relatívne dobre uspokojené (má dostatok jedla, bezpečia, zamestnanie, priestor pre bývanie a pod.), vystupuje táto motivácia v jeho konaní výrazne do popredia. Znamená to, že túži po obdive, uznaní svojich schopností, je citlivý na všetko, čo by mohlo ohroziť jeho sociálnu hodnotu, citlivý na rôzne neúspechy a zlyhania. Motivácia vzťahujúca sa k Egu jednotlivca je vlastne vždy sociálne podmienená, pretože v tomto zmysle je jeho Ja evalvované alebo naopak devalvované reakciami a hodnotením, ktoré získava od iných ľudí. Väčšina ľudí si želá, aby boli svojim okolím vnímaní ako inteligentní, zaujímaví, vážení, výkonní, aby boli oceňovaní a obdivovaní, preto vyvíjajú i správanie, ktoré napomáha vytvárať tento obraz, resp. napomáha udržiavať pozitívny obraz seba samého. V školskom prostredí napr. pozitívne

školské hodnotenie umožňuje žiakom udržať si primerane stály a pozitívny obraz o sebe, také hodnotenie nevyvoláva u žiaka obavy o jeho osobu a ohrozenie Ega (Vašašová, 2004).

3.2.3.2 Sociálne záujmy

Záujmy, záľuby sú považované za motívy intelektuálneho charakteru a bývajú tiež označované ako sekundárne motívy, resp. naučené motívy, teda získané, ovplyvnené sociálnym prostredím. Nemožno však celkom vylúčiť súvislosť záujmov s vrodenými dispozíciami osobnosti (hudobný talent sa prejaví záujmom o hudobnú produkciu). Záujem je motívom, ktorý smeruje správanie jednotlivca k určitým činnostiam na základe jeho kognitívnych či emocionálnych potrieb.

Za sociálne považujeme také druhy záujmov, ktoré nejako súvisia s inými ľuďmi, alebo fungovaním spoločnosti. Najčastejšie ide o záujem o kultúru a umenie, charitatívne činnosti, výchovu, politiku, spoločenskú zábavu, členstvo v rozličných spolkoch. Realizáciou záujmov sa uspokojujú tiež viaceré sociálne potreby.

3.2.3.3 Hodnoty a ideály

Hodnoty predstavujú vyššie motívy, pričom hodnotou možno rozumieť vlastnosti objektu alebo činnosti, ktorá uspokojuje potreby človeka. Inak – človek vyhľadáva, vykonáva, žiada si, snaží sa získať to, čo pre neho osobne má vysokú hodnotu. Hodnota teda pôsobí ako incentíva – objekty, činnosti subjektívne vnímané ako významné, hodnotné motivujú konanie človeka.

V priebehu procesu socializácie si každý jednotlivec utvára svoj vlastný systém hodnôt, utvára sa jeho hodnotová orientácia, ktorá ovplyvňuje jeho konanie. Samozrejme, v priebehu socializácie dochádza k zmenám hodnotového systému v závislosti od veku dieťaťa a jeho potrieb. Na utváranie hierarchie hodnôt dieťaťa má nepochybne najsilnejší vplyv jeho rodina, ale ani vplyv ďalších častí sociálneho prostredia nie je zanedbateľný, najmä so stúpajúcim vekom dieťaťa (vplyv rovesníckych skupín, školy, pracovných skupín, ideológie, cirkvi atd.).

Väčšina hodnôt človeka súvisí so sociálnom, hodnoty sú typickým sociálnym fenoménom, sú vyjadrením spoločenského oceňovania objektov, činností v danej kultúre. Existujú hodnoty všeobecne prijímané kultúrou (napr. hodnota zachovania života), ale napriek tomu, hodnoty odrážajú predovšetkým subjektívny význam daných objektov pre jednotlivca, odráža sa tu jeho individuálny hodnotiaci vzťah k svetu.

3.2.3.4 Ašpirácie

Ašpirácia predstavuje stupeň nárokov, ktoré na seba jednotlivec kladie v prítomnosti, alebo pre budúcnosť, je vyjadrením náročnosti cieľov, ktoré sa usiluje dosiahnuť. V ašpirácii je zahrnutý cieľ (čo chcem dosiahnuť, čím chcem byť, ako sa chcem uplatniť), ako aj spôsoby konania, ktorými chcem cieľ dosahovať.

Ašpiračnou úrovňou rozumieme úroveň zamýšľaného výkonu v určitej činnosti, ktorú jednotlivec (vychádzajúc z poznania úrovne výkonu z minulých činností) očakáva (Boroš, 2001). Dosiahnutie cieľa je subjektívne prežívané ako úspech, je sprevádzané príjemnými emóciami (radosťou, nadšením) a vedie k zvyšovaniu ašpiračnej úrovne (stanovovaniu si náročnejších cieľov), zvyšovaniu motivovanosti a vzrastu výkonu. Nedosiahnutie cieľa je naopak prežívané ako neúspech, sprevádzané negatívnymi emóciami a môže byť prežívané ako situácia frustrácie. Opakované nedosiahnutie vytýčeného cieľa vedie k znižovaniu ašpiračnej úrovne. Na stanovovanie ašpiračnej úrovne má vplyv nielen sebahodnotenie (vlastné hodnotenie výkonu), ale aj reakcia sociálneho okolia na dosiahnutie, resp. nedosiahnutie cieľa, prejavy dôvery a nedôvery, povzbudenie alebo dehonestovanie, zosmiešnenie apod.

V procese socializácie sa dieťa naučí stanovovať si ašpiračnú úroveň najmä v závislosti od hodnotenia seba inými. Ak iní ľudia (najmä rodičia, učitelia) dávajú dieťaťu najavo, že „nemá naviac“, neoceňujú jeho výkon, nepovzbudzujú ho k vyššiemu výkonu, nerozvíja sa u dieťaťa tzv. výkonová motivácia a jeho ašpiračná úroveň bude veľmi nízka. Nebude teda motivované k činnosti, výkonu, bude si stavať veľmi nízke, či dokonca nijaké ciele, vytvorí sa u neho stav nazývaný „naučená bezmocnosť“, v dôsledku ktorého sa objaví nízke sebahodnotenie a veľmi nízke ašpirácie. Nemusíme zdôrazňovať, že na druhej strane je dôležité viesť dieťa k stanovovaniu si primeranej úrovne ašpirácie, teda úrovne, ktorú mu umožní dosahovať miera jeho schopností a možností. Stanovovanie si

neréálnych, príliš vysokých cieľov (napr. preto aby dieťa vyhovelo ašpiráciám rodičov či učiteľov) vedie zákonite k neúspechu a negatívnemu sebaobrazu so všetkými následkami.

3.2.3.5 Motivujúca prítomnosť iných

Doteraz sme hovorili viac o vnútorných motívoch konania človeka, ktoré súvisia s jeho sociálnym prostredím. Uviedli sme, že motivované správanie spúšťa impulzy (vnútorné prvky) alebo incentívy (vonkajšie prvky). Presné odlišenie impulzov a incentív konkrétneho konania človeka je veľmi obtiažné, takmer nemožné. Napriek tomu, typicky sociálnou incentívou, ktorá ovplyvňuje smer, intenzitu a celkový charakter správania človeka je **prítomnosť iných ľudí**, ktorá na človeka pôsobí motivujúco – vedie k zmene jeho prežívania a správania.

Objavuje sa tendencia zmeny správania či už v pozitívnom (brať ohľad na druhého, ohľaduplnosť, tolerancia, redukcia vlastných prejavov) alebo negatívnom zmysle (vyvyšovanie sa, predvádzanie sa, prejavy agresie). Človek je v prítomnosti iných ľudí v stave zvýšenej pripravenosti reagovať, zvyšuje sa citlivosť jeho vnímania – je citlivejší na rozličné signály prichádzajúce od iných ľudí, na verbálne a neverbálne posolstvá, ktoré fungujú ako vonkajšie motivačné činitele. Osobitne citliví sme na prítomnosť:

- osôb opačného pohlavia,
- osôb, ktoré majú nad nami moc,
- osôb, s ktorými súperime.

Najmä pred takými osobami máme sklon k autoštylizácii a autocenzúre, filtrujeme svoje myšlienky, dávame si pozor na správanie, maskujeme city, predstierame čo necítíme, skrátka – správame sa účelovo, aby sme dosiahli svoj cieľ (Kariková, 1999). Potrebné si je ale uvedomiť, že hoci prítomnosť iných ľudí spúšťa určité správanie a je teda vonkajším motívom, je naše správanie ovplyvnené predovšetkým za ním skrytými vnútornými motívmi – napr. potrebou uspieť, dvoriť, získať lásku, vlastníctvo, moc a pod.

3.2.4 SOCIÁLNE POSTOJE

Postoje sú v psychológii definované ako *relatívne trvalé systavy pozitívnych alebo negatívnych hodnotení, emocionálneho cítenia a tendencií konať pre alebo proti spoločenským objektom* (Krech, Crutchfield, Ballachey, 1968).

Podľa M. Nakonečného (1999) sú postoje *hodnotiace vzťahy, zakladajúce určitú konatívnu pohotovosť, ktorej realizácia v príslušnom konaní však závisí od situačných podmienok*. Znamená to, že k všetkým veciam, javom, osobám i sebe samému zaujímame určitý postoj – máme určitý názor (hodnotíme predmet postoja), máme určitý vzťah (páči sa nám to, nemáme to radi), a určitým spôsobom sa k nim správame (snažíme sa to získať, utekáme od toho). V tomto zmysle sú postoje faktorom, ktorý silne ovplyvňuje správanie sa jednotlivca.

3.2.4.1 Utváranie postojov

Prevažná väčšina bádateľov zastáva názor, že postoje sú **naučenou dimenziou** osobnosti, získanou v priebehu života, predovšetkým procesom sociálneho učenia. Len ojedinele sa stretáme s názorom, že postoje sú z časti vrodené (napr. Eysenck a Wilson, ktorí vychádzajú z predpokladu, že niektoré osobnostné črty považované za vrodené, ako je neuroticizmus a stabilita, extroverzia a introverzia, tvoria základ postojov). Genetická teória postojov je ojedinelá a existuje pre ňu len veľmi málo dôkazov. Prevažuje teda názor, že postoje sú naučené.

Sociálne učenie, t.j. učenie cez iných ľudí, má pri utváraní postojov nesmierny význam. Rozhodujúci je pritom vplyv tých jednotlivcov a malých sociálnych skupín, s ktorých členmi má dieťa blízky citový vzťah, ktorí sú preň autoritou, modelom, vzorom, s ktorými je v každodennom kontakte. Okrem rodičov a iných členov rodiny je iste dôležitým, vplyvným človekom učiteľ. Podľa Šiškovéj (1998, s.128) sú zdrojom utvárania postojov:

1. špecifické osobné sociálne skúsenosti, získané najmä v procese uspokojovania vlastných potrieb, ktorý je zvyčajne viazaný na sociálnu interakciu, teda zdrojom postojov sú sociálne skúsenosti,
2. sociálna komunikácia,
3. pôsobenie modelov a vzorov (proces imitácie a identifikácie),

4. vplyv inštitucionálnych faktorov (vplyv spoločenských inštitúcií, cirkvi, školy, politických strán, médií atď.).

Sociálne učenie (podmieňovanie, imitácia, identifikácia, prispôsobovanie) prebieha vždy v určitej konkrétnej kultúre pod určitými konkrétnymi sociálnymi tlakmi a vedie k utvoreniu určitých, kultúre a konkrétnemu prostrediu jednotlivca poplatných postojov.

3.2.4.2 Štruktúra postojov

Štruktúre postoja, tj. hľadaniu zložiek postoja, bola v psychológii venovaná značná pozornosť a bádanie v tomto smere nie je doteraz ukončené. Mnoho autorov rešpektuje klasické ponímanie štruktúry postoja M.B. Smitha z prvej poloviny 20. storočia, ktorý rozlišuje tri zložky postoja:

1. **kognitívna zložka** (poznávacía), je spojená s rozumovým hodnotením predmetu postoja, vyjadruje jeho hodnotu v zmysle správny - nesprávny, rozumný - hlúpy, zlý - dobrý, spravodlivý - nespravodlivý, hodnotný - bezcenný a pod. Táto zložka sa utvára najčastejšie preberaním názorov od iných ľudí,
2. **emocionálna zložka** (citová), vyjadruje citový vzťah k predmetu postoja, v zmysle ľúbim - neľúbim, páči sa mi - nepáči sa mi, vyvoláva radosť - smútok, je utváraná častejšie osobnou skúsenosťou s predmetom postoja,
3. **konatívna**, prejavuje sa v tendencii konať, reagovať určitým spôsobom na predmet postoja, v zmysle chcem to - nechcem to, priblížim sa - ujdem. Táto zložka vyplýva z dvoch predchádzajúcich.

3.2.4.3 Psychologická funkcia postojov

Postoje majú v psychike človeka vlastnú **psychologickú funkciu** - prispievajú k udržaniu psychickej rovnováhy tým, že eliminujú úzkosť, posilňujú hodnotu seba samého, slúžia na zdanlivo logické ospravedlnenie hostility, prijateľné odôvodnenie kultúrne neprijateľných želaní a správania, pomáhajú ospravedlniť a vysvetliť vlastné sebecké, zachovať ohrozenú sebaúctu, ovplyvňujú správanie a pod. Napr. negatívny postoj starého mládenca k rodinnému životu mu umožňuje, aby netrpel samotou, negatívny postoj žiaka k inštitúcii školy mu umožňuje brať zlé známky na ľahkú váhu. Postoje sú teda často pomôckou ochrane vlastného ega a majú, v terminológii S. Freuda, charakter obranných racionalizácií (rozumového, hoci nelogického zdôvodnenia vlastného konania). Postoje ovplyvňujú i rozličné psychické procesy, napr. pamäť, vnímanie, pozornosť a iné.

Samozrejme, postoje pôsobia tiež ako významný motivačný činiteľ ovplyvňujúci smer správania jednotlivca. Postoje predstavujú určitú predispozíciu jednotlivca pozeráť na svet - podnik, organizáciu, prácu, ľudí i seba - určitým spôsobom, navonok sa prejavujú v štýle jeho správania sa k svetu. Ak je napr. učiteľ presvedčený, že tímová práca je nezmysel, bude mať tendenciu užívať autoritatívny štýl vedenia triedy a bude sám rozhodovať i vtedy, keď je spoločné rozhodovanie prospešnejšie. Ak žiak získal negatívny postoj k učeniu a škole, bude veľmi ťažké zmeniť jeho prístup. Osobitne nebezpečné sú postoje, ktoré majú charakter *predsudkov* - iracionálnych, silne emočne podfarbených postojov, ktoré môžu veľmi negatívne ovplyvňovať správanie voči príslušníkom určitých skupín.

Otázka, či existuje priamy vzťah medzi **postojom a správaním**, nebola doteraz jednoznačne objasnená. Historicky slávna štúdia R. T. LaPiéého z roku 1934 (podľa Hayesová, 1998, Výrost, 1997) podnietila veľkú diskusiu a mnoho ďalších skúmaní tejto otázky. LaPiere a jeho dvaja priatelia Číňania cestovali Amerikou, spali v hoteloch a jedli v reštauráciách. Viac ako 90% zariadení ich bez problémov obslúžilo, napriek tomu, že vtedy boli rasové predsudky Američanov voči Číňanom veľmi bežné. Keď ale po šiestich mesiacoch LaPiere znova oslovil dané zariadenia otázkou, či by obslúžili hostí Číňanov, dostal takmer od všetkých zápornú odpoveď.

Zdá sa, že postoje, ktoré jednotlivci vyjadrujú verbálne, nemusia byť v súlade s ich skutočným správaním v konkrétnej situácii. I. Ajzen (podľa Hayesová, 1998) upozornil na skutočnosť, že konkrétne správanie jednotlivca je výsledkom zvažovania medzi viacerými postojmi, ktorými tento disponuje a že konkrétna situácia je často faktorom, ktorý núti človeka vybrať správanie zodpovedajúce niektorému z možno protirečivých postojov. V konkrétnom prípade mohol nad hoteliérovým rasizmom zvíťaziť postoj, že prosperita podniku závisí od návštevnosti hotela. Ajzen zdôrazňuje, že mnohé výskumy postojov prinášajú skreslené výsledky práve vďaka tomu, že zisťujú postoje veľmi všeobecne, bez ohľadu na sociálne tlaky a bez zisťovania iných postojov jednotlivcov

a ich sily. Napriek nejednoznačnosti v názoroch na túto otázku sme presvedčení, že postoje zakladajú pohotovosť k správaniu, sú pôdou, východiskom pre správanie jednotlivca, iste, rešpektujeme vplyv situačných podmienok.

3.2.4.4 Zmena postojov

Vytvorené postoje sú pokladané za pomerne odolné (rezistentné) voči zmene. Vyššie uvedené definície postojov však hovoria, že postoje sú **relatívne trvalé** charakteristiky osobnosti človeka. Značí to, že napriek ich značnej stálosti, je zmena postojov predsa len možná. Každý postoj je charakterizovaný určitou kvalitou a intenzitou, prvkami, ktoré ovplyvňujú možnosť zmeny postojov. Kvalita hovorí o postoji kladnom, zápornom, neutrálnom, intenzita naznačuje silu postoja (od mierne pozitívneho až k extrémne pozitívnemu a pod.). Vo všeobecnosti rozlišujeme dva druhy zmien postojov:

- *súrodé zmeny* – ide o zmeny v intenzite postoja, bez zmeny kvality – napr. pozitívny postoj sa zmení na ešte viac pozitívny,
- *nesúrodé zmeny* – ide o zmeny v kvalite postoja – negatívny sa zmení na pozitívny a naopak.

Klasici sociálnej psychológie Krech, Crutchfield a Ballachey (1968) formulovali dve dôležité hypotézy týkajúce sa zmeny postoja:

- Za rovnakých podmienok je vždy ľahšie navodiť súrodú ako nesúrodú zmenu postoja, tj. je ľahšie zvýšiť intenzitu kladného či záporného postoja ako zmeniť jeho kvalitu.
- Čím je postoj extrémnejší, komplexnejší a konzistentnejší, čím viac slúži potrebám jednotlivca a je centrálné hodnotený, tým ľahšie sa dosiahne súrodá zmena (a tým ťažšie zmena nesúrodá – zmena kvality).

Z uvedeného vyplýva, že osobitne odolné voči zmenám sú postoje:

1. **Konzistentné.** Týmto termínom sa označujú postoje vnútorne silne súdržné vo všetkých zložkách (všetky zložky spolu ladia, dopĺňajú sa), a to najmä postoje **extrémne**,
2. Postoje k predmetom, ktoré silne **uspokojujú potreby** jednotlivca (drogy, nevhodný vzťah a sex), motivujú ho k činnosti, ktorá je pre neho zdrojom uspokojenia.

Možnosť zmeny postojov závisí tiež od iných osobnostných charakteristík jednotlivca. Napr. ľudia úzkostní, submisívni (podriadiví) ľahšie podľahnú vplyvu autority, skupiny a zmenia postoj. Ľudia dominantní, ale tiež skrývajúci svoju úzkosť, môžu chápať tlak na zmenu postoja ako útok proti vlastnej osobe a bránia sa zmene „z princípu“, hoci sú schopní pochopiť, že zmena by vlastne bola užitočná. Človek mení svoje postoje (názory) častejšie pôsobením tlaku skupiny, ktorá je preň významná, i vnútorne sa prispôsobuje, stotožňuje so skupinovým postojom (náboženské postoje, politické postoje). Tento jav sa nazýva konformita.

Zmena postojov je v živote jednotlivca a spoločenstva často mimoriadne dôležitá, najmä v prípade nevhodných, negatívnych, rasistických postojov, ktoré môžu viesť k negatívne, či ubližujúcemu správaniu. Bolo vytvorených viacero modelov zmien postojov ako určitých návodov ako pôsobiť na iných, ako formovať, resp. meniť nežiadúce postoje – napr. zmena postojov založená na sile presvedčania (argumentov, osobného pôsobenia autority), alebo zmena založená na koncepcii kontaktnej hypotézy (priama interakcia členov rôznych skupín je cestou k pozitívnej zmene postojov).

Model zmeny postojov založený na kontakte jednotlivcov sa aplikuje najmä ovplyvňovanie negatívnych etnických postojov a predsudkov, ktorým je v súčasnosti venovaná veľká pozornosť tak v oblasti skúmania, ako aj v oblasti výchovy k pozitívnym postojom (multikultúrna výchova).

Etnický postoj je podľa A.Zeľovej (1997) postoj k etnickým a rasovo identifikovaným jednotlivcom či skupinám, a to postoj, v ktorom prevláda skôr vzťahový, afektívno-hodnotiaci aspekt postoja. G.Kleinpenning a L.Hagendoorn (1993) chápu etnický postoj v podstate ako postoj rasistický, ktorý je základom pre diskrimináciu etnických skupín v oblasti občianskych práv, v oblasti ekonomickej, politickej, medziľudskej.

Predsudok je fixovaný vopred sformovaný postoj k nejakému objektu, prejavujúci sa bez ohľadu na jeho individualitu, charakter (Hayesová, 1998). Predsudok je odvrátený alebo hostilný postoj voči osobe, ktorá patrí ku skupine, pričom sa automaticky predpokladá, že osoba má negatívne kvality pripisované skupine. Podstatným znakom predsudkov je ich silná emocionálna akcentovanosť

a vysoká odolnosť voči zmene (Nakonečný, 1999). Predsudky predstavujú predispozíciu vnímať, cítiť a konať „proti“ a „preč“ od osôb, ktoré sú vnímané ako členovia určitých skupín (Zeľová, 1997). Predsudok je viazaný najmä na emocionálnu zložku postoja.

Negatívne etnické postoje a predsudky predstavujú dispozíciu k **diskriminácii**, teda odsudzovaniu niekoho a zásah voči nemu na základe zjavne bezvýznamných charakteristík, ako je farba kože, pohlavie, národnosť, etnická príslušnosť, vierovyznanie, sexuálna orientácia. Diskriminácia je mäkkou formou **rasizmu**, čo je viera, presvedčenie, že niektorí ľudia sú nadradení iným z dôvodu príslušnosti k určitej rase, ktorá sa premieta do hanlivého až agresívneho správania voči príslušníkom „nižšej“ rasy (tvrdý rasizmus: priame verbálne a fyzické útoky; mäkký rasizmus: odmietaný, ignorujúci prístup, neakceptácia, vylučovanie = diskriminácia).

Etnické postoje a predsudky sa tak, ako postoje všeobecne, utvárajú v procese socializácie jednotlivca, pôsobením individuálnej skúsenosti, sociálneho učenia a inštitúcií. Nie je zatiaľ presne známe v akom veku dieťaťa k ich utváraniu dochádza, ukazuje sa, že vo veku 3-4 rokov sa utvára vedomie vlastnej etnickej príslušnosti a samotné postoje sa formujú postupne až do neskorej adolescencie (Zeľová, 1996). Výskumy realizované v našej kultúre a to najmä v prostredí školy ukazujú, že prevláda negatívne ladenie postojov žiakov a študentov najmä k príslušníkom rómskej menšiny (čo zodpovedá celej spoločnosti), hoci je otázne, či tieto postoje vedú skutočne aj k diskriminácii a rasistickým prejavom.

V každom prípade otázke formovania etnických postojov, resp. zmene etnických postojov je potrebné venovať pozornosť a zintenzívniť vplyv činiteľov, ktoré formovanie postojov ovplyvňujú. Jedným z nich je, samozrejme, aj škola, prostredie s vysoko významným vplyvom na utváranie osobnosti žiakov a študentov, teda aj postojov, a to aj preto, že učitelia svojimi vlastnými postojmi predstavujú významný zdroj vplyvu na utváranie postojov im zverených detí. Postupné zavádzanie multikultúrnej výchovy do procesu edukácie, v zmysle princípov tvorivo-humánnej výchovy a vzdelania (Národný program výchovy a vzdelávania SR) a príprava učiteľov na jej realizáciu je cestou, ako dosiahnuť postupne pozitívne zmeny v oblasti etnických postojov.

Zhrnutie:

1. Formovanie osobnosti jednotlivca, genéza osobnosti, označovaná tiež ako vývin Ega, utváranie sebasystému, je silne ovplyvnená sociálnym prostredím.
2. Proces utvárania Ega prebieha v piatich etapách (utváranie vedomia telového ja, utváranie vedomia sociálneho ja, transformácia hodnotového systému, utváranie sebaoponovania, vývoj ega ako organizačného a dynamického faktoru osobnosti).
3. Napriek individuálnej jedinečnosti osobnosti sa každý jednotlivec vyrastajúci v danom prostredí vyznačuje určitými typickými vlastnosťami charakteristickými pre danú kultúru (modálna osobnosť).
4. Počas vývinu osobnosti sa formuje celý systém vlastností osobnosti, tiež trvalejších vlastností.
5. V rámci vlastností osobnosti môžeme vyčleniť sociálne vlastnosti osobnosti, teda tie, ktoré sa predovšetkým prejavujú v sociálnom prostredí a sú ním aj utvárané. K sociálnym vlastnostiam zaraďujeme extraverziu a introverziu (Jung), emocionálnu labilitu a stabilitu (Eysenck), dominanciu, submisivitu, hostilitu, afiliáciu (Leary).
6. Osobnosť charakterizuje tiež sociálna kompetencia, sociálne zručnosti a sociálna zrelosť.
7. Dôležitou dimenziou osobnosti človeka je motivácia, ktorým základným princípom (cieľom) je **udržiavanie a obnova psychickej rovnováhy**. Jednotlivými prvkami motivácie sú motívy, psychologické príčiny ľudského správania. K formám motívov zaraďujeme pudy a inštinkty (biologicky determinované motívy), potreby, záujmy, hodnoty, ideály, aspirácie (sociálne determinované motívy).
8. Potreba je znakom nerovnováhy organizmu, prebytku alebo nedostatku niečoho. Sociálne potreby predstavujú vyššie, psychické potreby. K základným sociálnym potrebám sú zaraďované potreba spoločovania, získavania, prestíže, moci, altruizmu, zvedavosti, poslušnosti, agresie, potreby vzťahujúce sa k Egu.
9. Sociálne záujmy motivujú jednotlivca k činnosti spojenej s inými ľuďmi. Prostredníctvom realizácie záujmov sú uspokojované viaceré sociálne potreby.
10. Hodnoty predstavujú vyššie motívy, hodnota je incentívou motivujúcou človeka k činnosti, ktorou dosahuje subjektívne hodnotné ciele. Hodnoty sú vyjadrením sociálneho ocenenia objektov, činností v danej kultúre.

11. Ašpirácia je stupeň nárokov, ktoré na seba jednotlivec kladie v prítomnosti alebo pre budúcnosť, vyjadruje náročnosť jeho cieľov. Ašpiračná úroveň je úroveň zamýšľaného výkonu, ktorý jednotlivec očakáva. Výkonová ašpirácia je naučeným motívom správania.
12. Úlohu incentive sociálneho správania má pre jednotlivca prítomnosť iných ľudí, ktorá spôsobuje zmenu jeho prežívania a správania.
13. Súčasťou osobnosti jednotlivca sú tiež sociálne postoje. Postoje chápeme ako hodnotiace vzťahy, zakladajúce určitú konatívnu pohotovosť, ktorej realizácia v príslušnom konaní však závisí od situačných podmienok. Sociálne postoje predstavujú naučenú dimenziu osobnosti. Utvárajú sa až počas života jednotlivca pôsobením inštitúcií, modelov a vzorov, vlastnej osobnej skúsenosti.
14. V doteraz zaužívanom ponímaní majú postoje tri zložky: kognitívnu, emocionálnu a konatívnu. Psychologická funkcia postojov spočíva v ich motivačnom charaktere, slúžia na zachovanie vnútornej rovnováhy, ovplyvňujú viaceré psychické procesy (vnímanie, myslenie, pamäť, pozornosť) a správanie jednotlivca.
15. Vzťah medzi postojmi a reálnym správaním jednotlivca nie je priamočiary. Postoje predstavujú skôr dispozíciu k správaniu, ktorého konkrétna podoba závisí od iných postojov jednotlivca, jeho cieľov, ale aj od konkrétnej sociálnej situácie.
16. Zmena postojov je obtiažna, ale nie nemožná. Osobitne odolné voči zmene sú postoje konzistentné a postoje k predmetom, ktoré silne uspokojujú potreby jednotlivca. Modely zmeny postojov sú založené na sile presvedčania a koncepcii kontaktnej hypotézy.
17. Etnický postoj je postoj k etnickým a rasovo identifikovaným jednotlivcom či skupinám, a to postoj, v ktorom prevláda emotívny aspekt postoja. Predsudok (aj etnický) je prevažne negatívny postoj, v ktorom prevláda emocionálna zložka nad zložkou kognitívnu.
18. V našej kultúre sa vyskytujú etnické predsudky najmä k rómskej menšine, a to aj v edukačnom prostredí. Škola, ako inštitúcia s veľmi silným vplyvom na utváranie postojov, sa zavádzaním multikultúrnej výchovy do edukačnej praxe musí usilovať o utváranie pozitívnych etnických postojov žiakov.

4 SOCIÁLNA INTERAKCIA

Kľúčové slová: sociálna percepcia, presnosť sociálnej percepcie, faktory presnosti na strane posudzovateľa a posudzovaného, atribučné teórie. Sociálna komunikácia, interpersonálna komunikácia a jej pravidlá, verbálna komunikácia, neverbálna komunikácia, paralingvistika, roviny komunikácie, komunikačné zručnosti, bariéry komunikácie. Sociálne správanie, sociálne normy, sociálne pozície, sociálne roly, sociálny status, štýly sociálneho správania, prosociálne správanie, hostilné správanie, agresívne správanie, kooperácia, kompetícia.

Človek sa v priebehu svojho života stále stretáva s inými ľuďmi, je s nimi v neustálom sociálnom kontakte, t.j. v sociálnej interakcii. Definovať stručne sociálnu interakciu je obtiažne, pretože tento pojem označuje zložitý komplex rôznych javov.

Sociálna interakcia je vlastne akousi výmenou, ktorá prebehne medzi dvomi alebo viacerými osobami – výmenou, ktorá sa týka videnia seba a iných, komunikácie medzi osobami a činnosti, ktorá tu prebehne. Správanie jednej osoby je podnetom pre správanie druhej osoby.

Sociálny kontakt (interakcia) je nepretržitým procesom výmeny rozličných informácií, prebiehajúci medzi dvomi, či viacerými ľuďmi, ktorí sa stretnú v určitej sociálnej situácii.

Z hľadiska počtu zúčastnených osôb hovoríme o týchto druhoch interakcií:

1. Dyadická interakcia (jednotlivec – jednotlivec).
2. Interakcia medzi jednotlivcom a malou sociálnou skupinou.
3. Interakcia medzi dvomi malými sociálnymi skupinami.

Z hľadiska obsahu interakcie hovoríme o rôznych druhoch interakcie: interakcia pedagogická, manželská, erotická, rodinná, pracovná a pod.

Samotný proces interakcie pozostáva podľa T.Kollárika (1993) z troch zložiek (krokov), ktorými sú:

1. sociálna percepcia (vnímanie seba a druhých),
2. sociálna komunikácia,
3. sociálne správanie.

Vždy, keď stretneme druhého človeka, aktivuje sa naše vnímanie (vidíme ho, prípadne počujeme, cítime, dotkneme sa ho) a vytvárame si o tomto človeku v našej mysli určitý obraz. Na základe tohto obrazu s ním komunikujeme a volíme určité správanie. Sociálne vnímanie, percepcia, je prvým krokom procesu sociálnej interakcie, krokom veľmi dôležitým, pretože to, aký obraz si o človeku vytvoríme, veľmi silne ovplyvňuje našu vzájomnú komunikáciu (druhý krok sociálnej interakcie) a, čo je mimoriadne dôležité, i naše správanie sa voči nemu (tretí krok sociálnej interakcie). Toto delenie sociálnej interakcie na tri kroky považujeme však za didaktické, umožňuje nám lepšie sa oboznámiť s problematikou sociálnej interakcie. *Sociálna percepcia, komunikácia a správanie sú tri kroky sociálnej interakcie, ktoré sú spolu úzko späté a v realite sa často prelínajú.*

4.1 SOCIÁLNA PERCEPCIA – VNÍMANIE A POZNÁVANIE INÝCH ĽUDÍ

Sociálna percepcia je pojem, ktorý označuje vnímanie inej osoby. Vnímanie druhých ľudí je súčasťou sociálneho poznávania, je procesom, ktorým človek získava informácie o jednotlivcoch i skupinách, s ktorými sa dostane do sociálnej interakcie.

V súčasnosti je niektorými autormi tento pojem nahrádzaný pojmom **sociálna kognícia** (poznávanie), nakoľko je zrejmé, že na procese vytvárania si obrazu o iných ľuďoch sa podieľa nielen vnímanie, ale tiež iné psychické procesy (myslenie, pozornosť, predstavivosť, pamäť...), vedúce k interpretácii vnímaných objektov, t.j. seba, ľudí ale aj sociálnych udalostí. Sociálna kognícia okrem toho obsahuje v sebe aj proces spracúvania informácií, značí to teda, že pri sociálnej percepcii ide o proces bohatší, ako je len proces vnímania. Napriek uvedenému budeme naďalej používať pojem sociálna percepcia, ktorý je viac zaužívaný, pod ktorý však zahŕňame nielen vnímanie, ale aj poznávanie iných ľudí aj seba samého.

Sociálna percepcia je procesom, v ktorom si každý z jeho účastníkov vytvára obraz toho druhého. Vytváraný obraz pritom nie je len obrazom toho, čo skutočne vidíme, neskladá sa len z priamo vnímaných viditeľných vonkajších znakov človeka, jeho súčasťou je i naša predstava o tom, aký tento človek je, aké má vlastnosti, ako sa bude prejavovať v správaní, aký vzťah s ním môžeme

vytvoriť. Sociálna percepcia značí preto vnímanie, poznávanie a tiež posudzovanie iných osôb aj seba samého. Sociálnu percepciu charakterizuje:

- sociálna percepcia je proces, ktorý prebieha **bleskovou rýchlosťou**. Obraz o druhom človeku si utvárame okamžite, spontánne, fakticky v okamihu stretnutia sa s ním,
- obraz o druhom človeku vytvorený v sociálnej percepcii je **veľmi trvácny**. Neradi sa vzdávame tohto obrazu, často na ňom lipneme aj vtedy, keď z dlhšieho kontaktu s človekom získame informácie odporujúce prvému obrazu. Skúsenosti tiež ukazujú, že je veľmi obtiažne zmeniť obraz, ktorý si o nás iní vytvorili v prvom kontakte,
- výsledok sociálnej percepcie – obraz o druhom – **významne ovplyvňuje naše správanie** sa k dotýčanému. Naše správanie má pritom silný formatívny vplyv na iných ľuďoch, ľudia odpovedajú na správanie k nim smerované často tým, že naplňajú obraz v správaní druhých vyjadrený. Typickým príkladom je prvotný odhad žiaka učiteľom. Ak si učiteľ o žiakovi v prvom kontakte vytvorí obraz usilovného, poslušného, dobrého dieťaťa, svojím správaním tento obraz demonštruje a formuje u dieťaťa tieto vlastnosti. Ak si vytvorí obraz negatívny (neposlušné, neschopné dieťa), produkuje správanie zodpovedajúce tomuto obrazu a často, hoci neúmyselne, núti dieťa k reakcii zodpovedajúcej obrazu. Tento jav sa tiež nazýva Pygmalion efekt.

Vnímanie, poznávanie ľudí spojené s ich hodnotením je dôležité v živote každého človeka. Ak jednotlivec pôsobí v profesii, ktorá vyžaduje denný kontakt, či riadenie iných ľudí, stáva sa každodennou záležitosťou - je často nutné vytvorenie čo najpresnejšieho obrazu druhého človeka v pomerne krátkom čase.

Pri vytváraní si obrazu druhého človeka využívame intuíciu, empatiu, hodnotenie správania (ak máme dostatok času), ale najčastejšie sa orientujeme podľa jeho **vonkajších znakov**, z ktorých usudzujeme na znaky **vnútorné** – psychické charakteristiky. K vonkajším znakom zaradíme najmä:

- **oblečenie a celkovú úpravu**. Tieto znaky nás vedú k úvahám o príslušnosti človeka k určitej profesionálnej skupine (uniforma), spoločenskej vrstve (kvalita odevu), sociálnej skupine (skinhead) alebo k úvahám o jeho vlastnostiach, či aktuálnom stave (neupravený zovňajšok – nedbá o seba, je neporiadny, prežil nehodu ...),
- **mimiku tváre**. Tieto znaky nás vedú k úvahám o aktuálnom duševnom prežívaní človeka, jeho emóciách, ako aj reakcii na to, čo sa medzi nami deje. Osobitne významným je pohľad a výraz očí, z ktorých čítame rozličné emócie, tiež prejav záujmu o nás, naopak nezájmu, prosbu o pomoc a iné zložitejšie komunikačné posolstvá,
- **gestikuláciu**. Pohyby rúk, podobne ako mimika, sú zdrojom informácií o prežívaní človeka, dokresľujú hovorené slovo, alebo samé o sebe majú konkrétny význam, výpovednú hodnotu. Gestikulácia dáva informácie i o temperamentových vlastnostiach človeka,
- tzv. veľké neverbálne prejavy, ako je *chôdza, držanie tela, pohyb tela*. Z týchto znakov usudzujeme na silu a fyzickú zdatnosť človeka, tiež ale na jeho aktuálne psychické prežívanie,
- vonkajšie *prejavy správania*, ktoré predstavujú celé skupiny znakov a sú zdrojom informácií o človeku za predpokladu, že máme možnosť dlhodobiejšieho vzájomného kontaktu. Z prejavov správania usudzujeme na mnohé komplexnejšie vlastnosti osobnosti človeka, jeho temperament, sociálne i charakterové vlastnosti.

Problém vytvárania si obrazu o druhom, sociálnej percepcie, spočíva v tom, že fakticky neexistuje priamy, jednoznačný vzťah medzi niektorým z vyššie uvedených znakov a určitou psychickou charakteristikou človeka. Pri sociálnej percepcii založenej na vnímaní vonkajších znakov sa vždy pohybujeme v rovine odhadov, hypotéz, ktorých overenie je náročným a dlhotrvajúcim procesom poznávania druhého človeka. Otáznou preto ostáva presnosť sociálnej percepcie.

4.1.1 PRESNOSŤ SOCIÁLNEJ PERCEPCIE

Presnosť (objektivita) sociálnej percepcie závisí od faktorov, ktoré sa týkajú oboch účastníkov procesu sociálnej interakcie – toho, ktorý posudzuje (je nazývaný subjekt vnímania) i toho, ktorý je posudzovaným (objekt vnímania).

A Faktory presnosti na strane posudzovateľa (subjekt vnímania)

Presnosť sociálnej percepcie do značnej miery závisí od schopností, vlastností, skúseností posudzovateľa (toho, ktorý vníma iných). Z toho hľadiska je presnosť sociálnej percepcie ovplyvnená:

- *aktuálnym fyzickým a psychickým stavom posudzovateľa.* Telesná únava, psychické vyčerpanie negatívne ovplyvňuje správnosť percepcie. Určitý psychický stav vedie ku skreslenému vnímaniu iných, napr. ak je posudzovateľ v radostnej nálade, má tendenciu hodnotiť iných ako lepších, šikovnejších, ak je jeho nálada mrzutá, prežil nepríjemnú udalosť, má tendenciu posudzovať iných ako nepríjemných, horších, nepriateľských a pod.,
- *mierou schopnosti intuície a empatie,* vcítienia sa do stavu druhého človeka. V tomto smere má dôležitú úlohu, ovplyvňujúcu presnosť percepcie, skúsenosť posudzovateľa, schopnosť nestranne vnímať druhého človeka, čo je mimoriadne ťažké, ak k tomuto človeku máme vopred vytvorený pozitívny alebo negatívny citový vzťah,
- *interpersonálna príťažlivosť* je faktor, ktorý významnou mierou ovplyvňuje i sociálnu percepciu a posudzovanie iných. Početné výskumy ukázali, že ľudí, ktorých považujeme za príťažlivých, milých, sympatických posudzujeme miernejšie a pozitívnejšie a, samozrejme, sa k nim správame vládnejšie, s väčším pochopením, ochotou. K faktorom, ktoré posilňujú interpersonálnu príťažlivosť a ktoré hrajú dôležitú úlohu v prvom kontakte alebo v procese dlhodobého poznávania a kontaktu, zaraďuje N.Haynesová (1998) najmä:
 - *telesnú príťažlivosť* - jednotlivcov, ktorí sa nám páčia máme tendenciu posudzovať miernejšie a pripisovať im viac pozitívnych vlastností,
 - *vzájomnú náklonnosť* - máme radi tých, ktorí majú radi nás a opačne, k týmto jednotlivcom sme pri ich posudzovaní zhovievavejší,
 - *podobnosť a komplementaritu* - častejšie nás priťahujú ľudia, o ktorých si myslíme, že sa na nás podobajú. Nejde len o fyzickú, ale aj o podobnosť názorov, postojov, hodnôt. Týchto ľudí posudzujeme pozitívnejšie, ako našich odporcov, prisudzujeme im viac pozitívnych charakteristík,
 - *vnímanú omylnosť* - máme radšej ľudí, ktorí sa občas dopustia nejakej chyby, ako ľudí, ktorých vnímame ako dokonalých, neomylných, ktorým sa všetko darí. Ľuďom, ktorých vnímame, alebo ktorí sa prezentujú ako neomylní, máme tendenciu prisúdiť negatívne vlastnosti, ktorými sa v skutočnosti nevyznačujú.

Proces sociálnej percepcie je nesmierne zložitým procesom, tak ako sú zložití ľudia, ktorí sú jeho účastníkmi. Dodatkom k vyššie uvedenému treba ešte uviesť, že sa pri percepcii iných sa v roli posudzovateľa dopúšťame množstva chýb, ktoré môžu spôsobiť vytvorenie nepravdivého, skresleného obrazu druhého človeka. Uvedieme aspoň niektoré z nich.

Chyby sociálnej percepcie:

- *Haló efekt (efekt primarity).* Presnosť percepcie je často podstatne ovplyvnená a skreslená priaznivým alebo nepriaznivým dojmom, ktorým osoba na nás zapôsobí v prvom kontakte. Ide tu o vplyv poradia informácií, ktoré o danej osobe získame, či už priamym (osobný kontakt) alebo nepriamym spôsobom (písomný opis osoby). Ak dotyčná osoba vystupuje napr. ako zdatný rečník, máme tendenciu posudzovať ju ako pribojnú, samostatnú a pod. Rozum nám hovorí, že nie je možné poznať človeka v prvom kontakte a vieme, že prvý dojem je veľmi klamlivý. Napriek tomu, všetci si takýmto spôsobom vytvárame obraz o druhom a tento obraz je veľmi trvácny. Najmä, ak je negatívny, je veľmi obtiažne ho zmeniť. Efekt primarity je skutočne veľmi významným faktorom, skresľujúcim sociálnu percepciu, uvedomovaním si jeho účinku môžeme aspoň do určitej miery zabrániť vytvoreniu si nepresného obrazu o druhých so všetkými dôsledkami. Na druhej strane, tieto poznatky ukazujú, ako dôležité je „urobiť dobrý prvý dojem“ v novej sociálnej situácii.
- *Súkromné teórie osobnosti.* Sú nazývané tiež implicitné teórie osobnosti (Kelley, 1950) a spočívajú v tom, že predpokladáme súvis a súčasný výskyt niektorých vlastností osobnosti, prípadne psychických a telesných znakov. Pojem „implicitný“ vyjadruje, že si týchto teórií nie sú jednotlivci vedomí (Nakonečný, 1999). Tieto teórie sa formujú v našej psychike na základe skúseností, ale predstavujú i prevzaté názory iných ľudí. Napr. predpokladáme, že

telesne silní ľudia sú i kľudní, pokojní, ľudia s nízkou telesnou váhou (chudí) naopak nervózni, nekludní, zvýšene pohybliví. Alebo usudzujeme, že človek, ktorý je veselý, je i priateľský, úprimný, otvorený, ochotný pomôcť. Rovnako ale môžeme usudzovať, že človek veselý je aj ľahkovážny, sukničkář, nezodpovedný a pod. Hoci niektoré vlastnosti osobnosti majú skutočne tendenciu vyskytovať sa spolu, rozhodne to neplatí absolútne. Mali by sme si byť vedomí, že naše implicitné teórie osobnosti nemajú zväčša žiadny vedecký podklad a že posudzovanie ľudí na ich základe je riskantné.

- *Stereotypy.* Sú formy iracionálneho posudzovania jednotlivcov podľa ich príslušnosti k určitej sociálnej skupine. Do úvahy vtedy neberieme skutočné charakteristiky človeka, posudzujeme ho podľa nepodstatných, vonkajších znakov. Napr. podľa farby pleti, sexuálnej orientácie, etnickej príslušnosti. Pripisujeme mu vlastnosti, ktoré pripisujeme danej skupine. Tento typ chyby sociálnej percepcie úzko súvisí s *predsudkami*, iracionálnymi postojmi k určitým javom, objektom a predovšetkým sociálnym skupinám, ktorým chýba racionalita, v ktorým prevažuje emočné hodnotenie. Následkom predsudkov je ale veľmi vážny jav – diskriminačné správanie. Typickými stereotypmi vzťahujúcimi sa na určité skupiny sú „intelektuál“, „meštiak“, „byrokrat“ a pod.
- *Projekcia.* Pripisovanie vlastných (najčastejšie nám nepríjemných) vlastností, postojov, hodnôt druhým ľuďom. Tento proces prebieha často nevedomene, sami si nemusíme byť vedomí toho, že práve negatívne vlastnosti, ktoré pripisujeme druhým, sú naše vlastné. Napr. človek, ktorý odmieta svoju vnútornú agresivitu, môže vnímať ľudí ako zlých, nepriateľských, krutých a správať sa k nim spôsobom, ktorý si z tohto jeho pohľadu zaslúžia – agresívne, čím nevedome uplatňuje svoju vnútornú charakteristiku, vytesnenú z vedomia.
- *Prenos.* Pripisovanie nezodpovedajúcich vlastností, postojov druhým ľuďom na základe ich (nami nevedomovanej) podobnosti s kľúčovými, významnými osobami našej minulosti. Ak sa niekto, s kým sa stretneme prvýkrát, podobá na osobu z našej minulosti, máme tendenciu pripisovať mu príslušné dobré / zlé vlastnosti a správať sa k nemu tomu zodpovedajúcim spôsobom.
- *Chyby hodnotenia.* Ide o chybu prísne (tendencia vnímať iných ľudí prísne, skôr ako nositeľov horších vlastností), chybu miernosti (vnímať iných ľudí veľmi pozitívne), chybu centrálnej tendencie (prisudzovať posudzovaným osobám strednú hodnotu vlastností, vyhýbať sa doslova pozitívnemu resp. negatívnemu hodnoteniu)

Ak sme v kontakte s inými ľuďmi dlhší čas a máme možnosť pozorovať ich správanie, utvárame si o nich obraz tiež pomocou sledovania tohto správania a odhadovania jeho príčin. V tejto súvislosti majú pri sociálnej percepcii na strane posudzovateľa svoju rolu aj atribučné teórie.

Atribučné teórie.

Atribučné teórie skúmajú a snažia sa odhaliť, ako ľudia vysvetľujú príčiny vlastného konania aj správania sa iných a ako toto vysvetlenie ovplyvňuje ich percepciu seba a iných (Plevová, 1995).

Pomocou tejto teórie môžeme napríklad objasniť, prečo učiteľ dôjde k názoru, že jeden z jeho dvoch žiakov, Peter, chodí zásadne neskoro do školy, pretože je nezodpovedný lajdák a druhý, Ivan, preto, že hoci sa snaží, jeho autobus vždy, žiaľ, mešká.

Prvým, kto prišiel s teóriou atribúcie bol F.Heider (in Hayesová, 1998). Ukázal, že ľudia majú tendenciu pripisovať príčiny konania alebo príčinám vnútorným - *dispozičné atribúcie*, alebo príčinám vonkajším - *situačné atribúcie*. Pri hodnotení príčin správania sa často vyskytuje v hodnotení ľudí *atribučná chyba (omyl)*, ktorá spočíva v tom, že ak posudzujeme vlastné konanie, najmä také, s ktorým nie sme spokojní, máme tendenciu pripisovať ho vonkajším – situačným príčinám. Zohľadňujeme najmä situáciu, v ktorej sa nachádzame a pripisujeme jej generálny vplyv na naše správanie. Ak však posudzujeme príčiny konania iných ľudí, máme tendenciu pripisovať ich konaniu vnútorné, dispozičné príčiny, vidíme príčinu v ich vlastnostiach, povahe a zanedbávame alebo odmietame brať do úvahy charakter situácie.

Niektorí autori, napr. P.Dařflek (1986) dokonca usudzujú, že pre každého človeka je typickejšia jedna z uvedených tendencií, ktorú uplatňujú pri posudzovaní príčin ľudského správania všeobecne – tendencia vysvetľovať správanie prevažne dispozičnými alebo prevažne situačnými príčinami. Považujú tieto tendencie za výsledok učenia a spájajú ich s procesom vytvárania sebaobrazu človeka v útlom veku. Ak boli príčiny správania dieťaťa rodičmi (a inými kľúčovými

osobami) vysvetľované prevažne dispozične („to preto sa ti nič nedarí, pretože si neschopný“), utvrdzuje sa táto tendencia a prejavuje sa ako prevažujúca forma hodnotenia svojho vlastného konania (konanie druhých je vtedy naopak častejšie vysvetľované situačne). Ak boli príčiny správania dieťaťa vysvetľované prevažne situačne („nič si z toho nerob, to spôsobila neschopná učiteľka, zlé počasie“), bude mať i v dospelosti tendenciu prevažne takto hodnotiť príčiny svojho konania (konanie druhých je potom vysvetľované prevažne dispozične).

Do hry ale vstupujú i naše predchádzajúce skúsenosti a vedomosti o posudzovanom. J.A.Kulik (in Hayesová, 1998) ukázal, že ak posudzujeme správanie človeka a toto správanie nezodpovedá našej predstave o ňom, máme tendenciu pripisovať jeho príčiny situačným premenným. Dopúšťame sa znova atribučnej chyby. Toto vysvetľuje, prečo náš učiteľ pripisuje príčiny neskorých príchodov Ivana dopravným problémom, ktorých riešenie je mimo jeho možnosti. Mal zrejme s Ivanom pozitívne skúsenosti a vytvoril si o ňom obraz žiaka, ktorý je spoľahlivý, pracovitý, poctivý a pod. Neskoré príchody proste nezapadajú do tohto rámca. Žiaľ, platí i presný opak. Ak si učiteľ vytvorí o svojom žiakovi obraz, ktorý ho charakterizuje ako neschopného, lenivého a netvorivého, ani vynález hodný Nobelovej ceny nepripíše jeho vnútorným schopnostiam (dispozíciám), ale naopak situačnými okolnosťami („bola to náhoda, niekto mu iste pomohol“ a pod). K. Dionová (1972) na základe výskumu poukázala na skutočnosť, že na atribučných omyloch sa podieľa aj taký faktor, ako je fyzická príťažlivosť. Zistila, že vážne problémové správanie fyzicky nepríťažlivého dieťaťa bolo vnímané ako dôkaz jeho trvalých osobnostných antisociálnych dispozícií, zatiaľ čo rovnaké prejavy príťažlivého dieťaťa boli vnímané ako náhodný, prechodný jav.

B Faktory presnosti na strane posudzovaného (objektu vnímania)

Presnosť sociálnej percepcie nezávisí len od schopností, zručností a skúseností posudzovateľa, ale práve tak aj od faktorov, ktoré stoja na strane posudzovaného. K faktorom presnosti sociálnej percepcie na strane posudzovaného zaradujeme:

- *autentickosť kontra účelovosť prejavov (správania)*. Vonkajšie prejavy človeka nemusia byť objektívnym vyjadrením jeho vlastností, postojov. Mnohí ľudia sa dokážu **správať účelovo**, zámerne regulovať svoje vonkajšie prejavy tak, aby dosiahli sociálnu akceptáciu a obraz seba v očiach druhých ľudí podľa svojej predstavy, hoci ich správanie nevyjadruje skutočnú podstatu ich osobnosti. Samozrejme, v mnohých sociálnych situáciách je žiadúce správať sa účelovo, vytvoriť „dobrý dojem“, musíme si však byť vedomí toho, že v tom prípade prispievame k skresleniu obrazu o nás v očiach druhých ľudí,
- presnosť sociálnej percepcie závisí tiež od *množstva informácií*, ktoré je posudzovaný ochotný o sebe poskytnúť svojmu okoliu. Človek, ktorý je málo otvorený voči iným, poskytuje málo informácií o sebe samom, nedáva veľa možností na to, aby bol inými percipovaný správne. Navyiac býva inými ľuďmi vnímaný ako chladný, utiahnutý, nespôlpracujúci. Úroveň dôvery k nemu je zákonite nízka, pretože ostáva ľuďom neznámy, pričom iní ľudia si prirodzene jeho obraz dokresľujú na základe vlastných, nesprávnych dohadov, v ktorých sa odzrkadľujú vyššie uvedené chyby sociálnej percepcie.

V súvislosti s otázkou presnosti sociálnej percepcie a jej závislosti od množstva informácií, prispeli k teórii sociálnej interakcie dvaja autori – Joachim Luff a Harry Ingham svojím vlastným, veľmi užitočným a praktickým náhľadom na význam vzájomne poskytovaným informáciám v procese interpersonálneho kontaktu. Ich príspevok vošiel do literatúry pod názvom *Okienko Johari* (netradičný názov vznikol spojením začiatkovej slabiky krstných mien autorov). Ich náhľad na význam množstva poskytovaných informácií poukazuje nielen na jeho dôležitosť pre presnosť sociálnej percepcie, ale má i rozsiahle konsekvencie do oblasti sociálneho správania a tiež štýlov riadenia ľudí. Množstvo poskytovaných informácií je faktorom, ktorý má dôležitú úlohu v obojstrannom vytváraní si správneho obrazu o sebe, komunikácii i správaní dvoch interagujúcich osôb.

Okienko Johari

J.Luff a H.Ingham hovoria, že všetky informácie, ktoré sa vzťahujú k jednej osobe, predstavujú celkovú sumu 100% informácií. Tieto informácie rozdelili do štyroch kategórií, štyroch informačných zón pomocou dvoch kritérií, tvoriacich dve osy okienka Johari. Existujú informácie, ktoré:

- Ja o sebe viem a ktoré o sebe neviem (os x)
- Iní ľudia o mne vedia a ktoré o mne nevedia (os y).

Kombináciou týchto faktorov vznikajú štyri zóny okienka Johari, ako ukazuje obrázok.

Informácie, ktoré ja o sebe

Obrázok : Okienko Johari

Informácie,
ktoré iní
o mne

| | VIEM | NEVIEM |
|---------|--------------|--------------|
| VEDIA | zóna verejná | zóna slepá |
| NEVEDIA | zóna skrytá | zóna neznáma |

Zóna verejná. Obsahuje informácie, ktoré ja o sebe viem, aj iní ľudia ich o mne vedia. Sú to informácie, ktoré sa týkajú zovňajšku človeka, prejavov správania, zverejnených informácií o jeho živote, skúsenostiach, zážitkoch, profesionálnom či rodinnom zázemí a pod.

Zóna skrytá. Obsahuje informácie, ktoré viem len ja a sú utajené ostatným. V tejto oblasti sa nachádzajú najmä informácie o vlastnostiach, zážitkoch, želaniach, ktoré jednotlivec považuje za neprijateľné pre svoj sebaobraz, za ktoré sa hanbí, sú z jeho pohľadu trápne, mohli by uškodiť jeho image, ale tiež informácie o dosiaľ nezverejnených snoch, plánoch, predstavách, citoch, dokonca pozitívnych vlastnostiach, ktoré nechce prejavovať a pod.

Zóna slepá. Obsahuje informácie, ktoré ja neviem, ale vedia ich ostatní. Týkajú sa napríklad psychických vlastností, prejavov správania, ktoré si človek sám neuvedomuje, ale ostatní ich vnímajú, napr. prejavy dominancie, či submisivity vo vzťahu k iným, ale tiež množstva drobných verbálnych a najmä neverbálnych prejavov, ktoré sú mimo dosahu uvedomenia (opakovanie určitého slovíčka – hej, áno, pravda, drobné mimické prejavy, gestikulácia apod.), ale ktoré môžu veľmi výrazne ovplyvňovať obraz, ktorý si o človeku vytvárajú druhí ľudia.

Zóna neznáma. Obsahuje informácie, ktoré neviem ja ani ostatní ľudia. Ide najmä o neuvedomované, vytiesnené zážitky, želania, motívy, ktoré majú silný vplyv na správanie človeka, ale tento si nie je ich existencie ani vplyvu vedomý.

Obrázok predstavuje len schematické rozdelenie oblastí informácií, ktoré v realite, u konkrétneho človeka, fakticky v takejto proporčne pravidelnej podobe neexistuje. U každého jednotlivca dominuje niektorá z týchto oblastí, prevažuje nad inými, čo je obrazom a dôsledkom miery jeho sebaopoznania a tiež spôsobu fungovania v sociálnej interakcii. Je nesporné, že vo vzťahoch k rôznym ľuďom (blízkym, priateľom, známym, kolegom) existuje rôzna miera otvorenosti človeka. Je nepravdepodobné a ani nie je účelné, aby jednotlivec dosiahol stav, v ktorom ktorákoľvek z daných zón úplne chýba. Každý z nás bude mať vždy určité percento informácií o sebe umiestnených v zóne verejnej, skrytej, slepej i neznámej. Naše sebaopoznanie a poznanie inými nemôže reálne dosiahnuť 100 percentnú mieru. Skúsenosti však ukazujú, že dominancia každej z uvedených zón sa nejakým spôsobom odráža v štýle sociálnej interakcie ľudí.

Dominancia verejnej zóny je v sociálnej interakcii najvýhodnejšia. Prevažanie verejnej zóny značí minimalizáciu oblasti neznáma a je typická pre človeka, ktorý disponuje dostatočným sebaopoznaním i vďaka tomu, že prijíma a vyžaduje informácie o sebe z pohľadu iných ľudí. Je dostatočne otvorený voči iným, poskytuje im primerané množstvo informácií o sebe samom a v kontakte s inými dbá na otvorené, čestné a dôveryhodné vzťahy. Vystavuje sa síce určitému riziku, že ľudia použijú ním poskytnuté informácie proti nemu, ale ak sa tak stane, ľudia použijú informácie pravdivé. Otvorenosť v sociálnej interakcii má mnohé výhody: poskytuje priestor pre poznanie človeka, čo je výhodné preto, že potom viem, čo môžem od tohto človeka očakávať, viem aký je, ako bude reagovať v rozličných problémových situáciách a viem tiež ako mu odovzdať rôzne, i nepríjemné informácie tak, aby boli pre neho prijateľné (a tiež iní vedia ako sa správať smerom ku mne). V skupinách, organizáciách, kde

vedúci (učiteľ) uplatňuje štýl riadenia založený na dominancii verejnej zóny býva produktivita práce najvyššia. Vedúci je dôveryhodný, členovia skupiny vnímajú jeho záujem o vytvorenie partnerského vzťahu.

Dominancia skrytej zóny je typická pre človeka, ktorý sa veľmi málo otvára druhým ľuďom. Mnoho informácií o sebe skrýva, tají, rád získava informácie o druhých, ale sám je voči ostatným málo otvorený. Je možné, že jeho sebaopoznanie je dostatočné, nedovolí však druhým nazrieť do svojho vnútra. Inými ľuďmi je často vnímaný ako človek, ktorý nosí masku, udržiava si fasádu, ako človek, ktorý utajuje informácie. Zástancovia názoru, že pre sociálnu interakciu je veľmi dobré mať veľkú skrytú zónu, často odôvodňujú svoje stanovisko tvrdením, že malá otvorenosť je zdrojom bezpečia. Cítia sa chránení, majú pocit, že sú menej zneužívateľní oproti ľuďom, ktorí sa iným odkrývajú. Zabúdajú však, že ich zatajenosť vzbudzuje v iných nedôveru a dojem, že skrývajú niečo dôležité, strašné, svoje vážne nedostatky či zlé úmysly. Podstatnou ľudskou vlastnosťou je zvedavosť a ak ľudia nemajú dosť informácií o niekom, proste si informácie domyslia. Použijú svoj vlastný výklad k tomu, aby, ak chcú, tohto človeka ohovárali, zneužívali. Vedúci skupiny s dominanciou skrytej zóny je pre členov skupiny nedôveryhodný, nevedia, čo od neho môžu očakávať, produktivita práce býva nižšia.

Dominancia slepej zóny je typická pre človeka, ktorý nemá záujem, nepovažuje za dôležité, alebo sa priam obáva toho, čo by sa mohol od ostatných dozvedieť o sebe samom. Jeho sebaopoznanie je obmedzované neochotou prijímať spätnú väzbu od druhých. Nevyhýba sa sebaotvoreniu, ale rozpráva to, čo sám považuje za vhodné, správa sa spôsobom, ktorý sám považuje za primeraný bez ohľadu na názory a potreby druhých ľudí. Často je slepý k dôsledkom svojho konania. Títo ľudia bývajú inými vnímaní ako autoritatívni až arogantní, medzi nimi a ostatnými sa zvykne vytvoriť postupne psychologická bariéra, ktorá sa objavuje aj vtedy, keď je tento človek srdečný, priateľský, žovialny. Ľudia nemajú radi toho, kto len rozpráva (o sebe, svojich zážitkoch, názoroch), ale nepočúva druhých.

Dominancia neznámej zóny. Človek, u ktorého prevažuje oblasť neznáma, si zvyčajne zachováva pomerne veľký dištanc medzi sebou a ostatnými. Je málo otvorený (jeho sebaopoznanie je obmedzené), málo sa pýta, je v kontakte s inými neosobný, ľuďmi býva vnímaný ako chladný, utiahnutý, nespolupracujúci. Úroveň dôvery k nemu je zákonite nízka, pretože ostáva ľuďom neznámy a ľudia cítia jeho nezáujem o nich.

K všetkým vyššie opísaným faktorom, ktoré ovplyvňujú presnosť a všeobecne výsledok sociálnej percepcie, môžeme zaradiť ešte jeden faktor, ktorý má úlohu tak na strane posudzovateľa ako aj na strane posudzovaného. Vztahuje sa k sociálnemu vnímaniu seba samého, iných ľudí ako aj k vnímaniu situácií a udalostí. Týmto faktorom sú schémy v sociálnej kognícii.

C Schémy vo vnímaní seba a iných ľudí

Sociálne schémy predstavujú vopred utvorený hodnotiaci obraz, ktorý jednotlivec vzťahuje na seba, iných ľudí, situácie, na základe ktorého vníma a posudzuje tieto prvky. „Schémy sa utvárajú procesmi vnímania, pamäti, interferencie (vnášaním skúseností) a umožňujú rozpoznávať význam sociálnych situácií a tiež voliť inštrumentálne správanie v týchto situáciách“ (Nakonečný, 1999, s.96).

Schéma predstavuje ustálené vnímanie ľudí a udalostí, ktoré si jednotlivci osvojili v priebehu života na základe výchovy i vlastných poznatkov a skúseností. Určité „zakonzervovanie“ vnímania do schém sa výrazným spôsobom podieľa na nepresnej percepcii a znemožňuje nám tvorivé, situačne odlišné vnímanie sveta. Rozlišujeme schémy:

Schémy vo vnímaní seba:

Sami seba vnímame ako nositeľa určitých vlastností, spôsobov správania, ktoré považujeme za pre seba typické. Rigidné (strnulé) vnímanie seba nám znemožňuje meniť a adekvátne situácii prispôbovať vlastné správanie konkrétnej situácii.

Ak sám seba vnímam napríklad ako človeka rozvážneho, rozumného, praktického, budem mať problémy uvoľniť sa pri hre s deťmi, spoločenskej zábave a pod. Ak sám seba vnímam ako človeka málo schopného, svojím správaním nevedome potvrdzujem túto charakteristiku a mám malú šancu, aby ma iní ľudia videli ako schopného, šikovného rozhodného, akým v skutočnosti možno som. Týmto sa posudzovaný podieľa na skresľovaní obrazu seba v očiach iných ľudí (nepresnosť posudzovaného).

Schémy vo vnímaní iných:

Prejavujú sa tendenciou vnímať a posudzovať iných ľudí na základe ich príslušnosti ku skupine a prisudzovať im charakteristiky, ktoré vnímame ako pre danú skupinu typické. Ide o druh predsudkov (stereotypov) vo vnímaní iných. Napríklad: učitelia sú puntičkári, konzervatívni, malicherní (ale tiež múdri, dobrosrdeční, lepší ako ja ...), fyzicky atraktívne ženy sú hlúpe, naivné (ale tiež múdre, šikovné, sebavedomé, majú záujem len o bohatých mužov ...), žiaci sú preffkaní, neochotní, nároční, otravní (ale tiež spolupracujúci, schopní, zodpovední ...).

Vnímanie na základe schém silne (bez nášho plného uvedomenia) ovplyvní naše správanie k príslušníkom danej skupiny. Na druhej strane však nám vnímanie cez schémy umožňuje tiež kategorizáciu osôb a tým aj účelné správanie sa k nim v danej situácii.

Schémy vo vnímaní iných sa tiež prejavujú v schémach vnímania ľudí cez vnímanie sociálnych rolí, a tým aj hodnotenie iných cez rolu – máme predstavu (schému) ako sa má správať matka, otec, dieťa, žiak, predavač a pod. Vybočenie správania vnímanej osoby z našej predstavy (schémy) vedie k skresleniu vnímania a prisudzovania určitých vlastností dotýčnej osobe (nepresnosť posudzovateľa).

Schémy vo vnímaní situácií a udalostí:

Znamenajú naše presvedčenie o tom, čo je v určitej situácii vhodné, dovolené, žiadúce, typické a čo nie je. Napríklad: spievať v sprche je dovolené, na pracovisku nie, v škole sa má vyučovať, humor sem nepatrí, čašníka sa má k hosťovi správať úslužne, ale nevťeravo a pod.

Ak sa ľudia správajú v danej situácii iným ako pre nás žiadúcim spôsobom, máme tendenciu vnímať ich správanie ako nežiadúce a pripisovať im negatívne vlastnosti.

Schémy vnímania situácií a udalostí vedú tiež k selektívnemu (výberovému) vnímaniu. Ovplynia to, čo si všimame, čo zaregistrujeme (colník má schému pašeráka, učiteľ problémového žiaka, daňový úradník neplatiča, resp. klienta, ktorý sa vyhýba plneniu povinností) a čo použijeme pre posudzovanie, vytvorenie si obrazu o druhom (nepresnosť posudzovateľa).

SCHÉMY

- Silne ovplyvňujú naše videnie ľudí, situácií a udalostí, ovplyvňujú výberovosť nášho vnímania.
- Silne ovplyvňujú čo si zapamätáme.
- Majú tendenciu dlho pretrvávajúť, hoci naše videnie a posudzovanie seba, iných ľudí, udalostí a situácií na ich základe nemusí byť správne a presné.

Zhrnutie:

1. Sociálna percepcia druhých je zložitý proces vytvárania si obrazu o druhom človeku, ktorý je ovplyvnený mnohými faktormi. Zahŕňa vnímanie, poznávanie aj posudzovanie druhých či seba samého. Je prvým krokom sociálnej interakcie, ktorá zahŕňa ďalej sociálnu komunikáciu a sociálne správanie.
2. Vytvorenie obrazu o druhom človeku prebieha veľmi rýchlo. Obraz je trvácny a ovplyvňuje výrazne sociálne správanie. Pri jeho vytváraní vychádzame predovšetkým z vonkajších znakov, z ktorých usudzujeme na znaky vnútorné (vlastnosti).
3. Objektivita sociálnej percepcie závisí od mnohých faktorov súvisiacich s oboma účastníkmi sociálnej interakcie.
4. Presnosť sociálnej percepcie na strane posudzovateľa je ovplyvnená jeho schopnosťami, vlastnosťami, chybami percepcie, faktormi príťažlivosti, atribučnými teóriami.
5. Atribučné teórie sa zaoberajú dôvodmi, na základe ktorých ľudia vysvetľujú príčiny správania seba a druhých. Atribučný omyl znamená, že ľudia majú tendenciu u druhých usudzovať na dispozičné (povahové, vnútorné) príčiny, ale vlastné správanie (najmä nežiadúce) pripisujú skôr príčinám situačným.
6. Zo strany posudzovaného je presnosť jeho vnímania inými ovplyvnená jeho ochotou nesprávať sa účelovo a ochotou poskytnúť dostatok informácií o sebe samom. Johari okienko ukazuje význam množstva poskytovaných informácií v procese sociálnej interakcie.
7. Faktom, ktorý skresľuje vnímanie u oboch účastníkov sociálnej percepcie sú schémy, ktoré ovplyvňujú vnímanie ľudí, udalostí, situácií.

4.2 SOCIÁLNA KOMUNIKÁCIA

Pojem komunikácia je odvodený od latinského pojmu *communicare*, čo značí radiť sa, rokovať, zhovárať sa, robiť niečo spoločným, spolupodielat' sa s niekým na niečom. Komunikáciou rozumieme predovšetkým dorozumievanie sa, dohováranie sa, odovzdávanie alebo vzájomnú výmenu informácií. J.W.Vander Zanden (1987) definuje komunikáciu ako „*proces, ktorým ľudia odovzdávajú informácie, postoje, ideí a emócie iným ľuďom*“. Komunikácia však neznačí len odovzdávanie obsahov, značí tiež ich prijímanie.

Komunikácia je tak definovaná ako *proces, ktorým sa uskutočňuje odovzdávanie, výmena informácií medzi dvomi účastníkmi sociálnej interakcie, t.j. tým, kto informáciu vysiela (emitent – odosielateľ) a tým, kto informáciu prijíma (percipient – prijímateľ)*.

J.Janoušek (in: Výrost, 1997, s.127) charakterizuje komunikáciu ako „*sdělování významů mezi lidmi*“. Pod pojmom „*sdělování*“ rozumie odovzdávanie a prijímanie významov, nakoľko komunikácia ľudí spája. Významom rozumie všetko, o čom ľudia spolu komunikujú. Ide o informácie, emócie, hodnoty, normy, ideály, postoje atď. Podľa Janouška je adekvátnejšie hovoriť o odovzdávaní a prijímaní významov ako o prijímaní a odovzdávaní obsahov, nakoľko konkrétny obsah komunikácie môže nadobúdať iný význam tým, že je v komunikácii viazaný na individualitu komunikujúcich (ako sa cítia, čo prežívajú, ako hodnotia to, čo komunikujú, aký postoj k obsahu zaujímajú) ako aj na situačný kontext, v ktorom sa komunikácia realizuje (v rodine, škole, medzi rovesníkmi, v situácii bez napätia a náročnej, medzi priateľmi alebo ľuďmi, ktorí sa stretli náhodne a pod.).

M.Nakonečný (1999) zdôrazňuje, že komunikácia predpokladá spoločné zdieľanie významu znakov (*common sense*), ktoré sú prostriedkom komunikácie. Len vtedy, ak komunikujúci ovládajú a chápu rovnako (alebo približne rovnako) význam komunikovaných znakov, dochádza medzi nimi k zmyslupnej komunikácii. Každá kultúra má vlastný systém znakov, ktorý zahŕňa nielen jazyk (slová), ale tiež nejazykové znaky (mimika, gestá, prejavy tela a pod.) a spôsoby správania, ktoré slúžia ako prostriedky dorozumievania a v mnohých ohľadoch sú kultúrne odlišné, špecifické.

Komunikácia značí predovšetkým odovzdávanie a prijímanie významov, ale v širšom ponímaní môžeme chápať komunikáciu nielen ako proces prenosu informácie (významu), ale aj ako *prostriedok ovplyvňovania iných, ako nástroj pre dosiahnutie zmeny správania*.

Komunikácia má v živote človeka nesmierny význam, je prostriedkom jeho kontaktu s inými, prostriedkom získavania informácií, zdá sa, že jednotlivec vzhľadom na svoju sociálnu podstatu nevydrží nekomunikovať. V.Farkašová (1999) uvádza, že ľudia komunikujú z týchto dôvodov:

- aby si vymieňali a získavali informácie a poznatky (najrôznejšieho druhu),
- aby presvedčili a získali na svoju stranu iných ľudí,
- aby našli pomoc pri plnení úloh, ktoré im boli dané, alebo ktoré si sami vytýčili,
- aby poznali samých seba, iných ľudí,
- aby nadviazali sociálny kontakt a tak uspokojili svoje sociálne potreby (blízosti, spolupatričnosti, lásky, nehy, uznania, zvedavosti a mnohé ďalšie).

Je samozrejmé, že doteraz hovoríme o komunikácii sociálnej, komunikácii, ktorá prebieha ako súčasť sociálnej interakcie – kontaktu ľudí navzájom. Od sociálnej komunikácie odlišujeme komunikáciu technickú, t.j. komunikáciu dvoch alebo viacerých technických systémov (strojov). Ale aj sociálna komunikácia môže mať rôzne podoby. Predovšetkým rozlišujeme:

- komunikáciu *intrapersonálnu*, so sebou samým, v našom vnútri. M.Nakonečný (1999) k tejto komunikácii zaraďuje aj získavanie informácií jednotlivcom z počítača, archívu,
- komunikáciu *interpersonálnu*, medziľudskú, ktorá sa uskutočňuje medzi dvomi alebo viacerými jednotlivcami,
- komunikáciu *masovú*, t.j. sprostredkovanú masmédiami (rozhlas, televízia, tlač, literatúra, počítače a pod.)

V tejto publikácii venujeme pozornosť len jednej z podôb komunikácie, a to komunikácii interpersonálnej.

4.2.1 INTERPERSONÁLNA KOMUNIKÁCIA

Interpersonálna, medziľudská komunikácia značí odovzdávanie a prijímanie významov (prenos informácií), ktorý sa uskutočňuje medzi dvomi alebo viacerými jednotlivcami, resp. medzi príslušníkmi malých sociálnych skupín v sociálnej interakcii.

Interpersonálnu komunikáciu chápeme ako proces, ktorý má vlastnú štruktúru a pozostáva z týchto zložiek:

- **komunikátor** (emitent, odosielateľ, oznamovateľ, osoba, od ktorej vychádza informácia),
- **komuniké** (obsah informácie),
- **médium komunikácie**,
- **komunikant** (percipient, príjemca informácie),
- **komunikačný kanál** (spôsob prenosu informácie, druh komunikácie, napr. slovo, gesto, skutok)

V procese komunikácie *komunikátor*, od ktorého informácia vychádza, *kóduje* svoje oznámenie do určitého znaku (slova, gesta, symbolu, obrazu ...), vyjadruje tým určitý *obsah* (komuniké) a k odoslaniu používa určité *médium*:

- komunikuje priamo, bezprostredne, v priamom fyzickom sociálnom kontakte s druhou osobou (tvárou v tvár),
- komunikuje písomne (list, oznam, písomná inštrukcia, elektronická komunikácia),
- komunikuje telefonicky.

Komunikant dekóduje prijaté oznámenie (informáciu), ktoré obaja účastníci komunikácie, komunikátor aj komunikant, interpretujú ako význam použitých znakov, pričom, v rámci danej kultúry, používajú zhodný systém znakov.

Oznámenie je v komunikácii prenášané rôznym spôsobom, *komunikačný kanál*, predstavujúci komunikačné spojenie, môže byť jednokanálové (telefonické oznámenie bez odpovedi komunikanta), alebo viackanálové (pri vysielaní a prijímaní je oslovený sluch, zrak, súčasťou je dotykový kontakt a pod.).

Z uvedeného vyplýva, že interpersonálna komunikácia je proces veľmi zložitý, skladajúci sa z mnohých významných prvkov, proces, ktorý bude odlišný vzhľadom na individuality komunikujúcich, sociálny kontext komunikácie, jej cieľ, poslanie, ale tiež vzhľadom na médium v komunikácii používané. Pokúsime sa priblížiť problematiku interpersonálnej komunikácie vo všeobecnosti, vyberieme však len jedno médium, a to **priamu interpersonálnu komunikáciu**, ktorá prebieha v priamom kontakte ústnou formou.

Priama interpersonálna komunikácia je najčastejšou formou komunikácie, súčasne formou najzložitejšou. Je mimoriadne dôležitým nástrojom nielen získavania informácií, ale aj utvárania medziľudských vzťahov, pôsobenia na druhých ľudí, najmä v profesiách vyžadujúcich každodennú sociálnu interakciu. Aby interpersonálna komunikácia bola skutočne účinným nástrojom, vyžaduje uplatnenie špeciálnych zručností. K bazálnym komunikačným zručnostiam zaradujeme najmä zručnosť odovzdávať informáciu tak, aby príjemca počul a správne chápal to, čo chceme aby počul, zručnosť efektívneho počúvania, prípadne zručnosti asertívne. Osvojenie si týchto zručností vyžaduje zvyčajne tréning, nepochybne však tiež poznanie základných pravidiel interpersonálnej komunikácie.

4.2.1.1 Pravidlá interpersonálnej komunikácie

Interpersonálna komunikácia prebiehajúca medzi dvomi alebo viacerými jednotlivcami v procese priameho kontaktu je zložitý proces, ktorý sa riadi tromi základnými pravidlami (princípmi):

- v interpersonálnej komunikácii *nie je možné nekomunikovať*,
- v interpersonálnej komunikácii *nekomunikujeme len slovami*,
- v interpersonálnej komunikácii *sú vždy aktívne obidve strany*, odosielateľ i príjemateľ informácie.

1. V INTERPERSONÁLNEJ KOMUNIKÁCI NIE JE MOŽNÉ NEKOMUNIKOVAŤ

Môžete sedieť s kolegom oproti alebo vedľa seba a vôbec nič nehovoriť. Môžete ísť so známym alebo neznámym človekom vo výťahu a nepovedať ani slovo. Napriek tomu prebieha medzi vami výmena informácií – v tvári toho druhého vidíte nejaký výraz, registrujete pohyby jeho tela, vnímate jeho postoj a pomocou týchto informácií si utvárate o danom človeku obraz, presne tak ako on si vytvára obraz o vás. Informácie medzi účastníkmi sociálnej interakcie prúdia aj inou cestou, ako je cesta slov, za každých okolností dochádza k interpersonálnej komunikácii, a to i v prípade, že sa jej účastníci silne snažia nekomunikovať.

2. NEKOMUNIKUJEME LEN POMOCOU SLOV

Informácia (komuniké) je v procese komunikácie prenášaná viacerými cestami, kanálmi. Bežne rozlišujeme štyri skupiny komunikačných kanálov, ktoré chápeme ako **zložky** medziľudskej komunikácie. Patrí k nim:

- **verbálna komunikácia,**
- **neverbálna (nonverbálna) komunikácia,**
- **paralingvistické aspekty (parajazykové prejavy),**
- **komunikácia činom, konaním.**

A/ Verbálna komunikácia

Je komunikácia *sprostredkovaná hovorenou rečou, slovom, teda jazykovým znakom a významom, ktorý je k nemu viazaný.*

Verbálna komunikácia je špecificky ľudský spôsob komunikácie, spočíva v používaní slov, ktoré sú symbolmi objektov, ich tried, vlastností a vzťahov medzi nimi. Slová ako jazykové znaky vytvárajú znakový systém, ktorý symbolizuje (opisuje, vyjadruje) reálny aj pomyselný svet ľudí. Slová umožňujú opis, vysvetľovanie konkrétnych aj abstraktných javov, umožňujú inštruovanie (dávanie príkazov), objasňovanie (dávanie otázok a odpovedí), ale nie sú všemocné. S nižšou mierou umožňujú napr. opisovanie prežívania človeka, emócií, preto musíme používať aj iné prostriedky, či už slovné (používanie opisného spôsobu, metafor), alebo mimoslovné. Aby bolo možné dorozumieť sa verbálne, je nutné, aby komunikujúci používali zhodný systém znakov, resp. aby rovnako rozumeli symbolom, chápali rovnako ich obsah. Je zrejmé, že práve toto nie je jednoduché a že vďaka rozličnému chápaniu významu znaku (slova), dochádza v medziľudskej komunikácii k nedorozumeniam.

Nedorozumenie môže byť dôsledkom aj toho, že pojmy (slová) majú dva významy (ako sme uviedli už v kapitole o metódach sociálnej psychologie) - význam **denotatívny** (lexikálny), t.j. význam všeobecný, ide o všeobecne platné pomenovanie objektu, javu jazykovou jednotkou a význam **konotatívny** (emocionálny), ktorý sa vzťahuje k subjektívnemu zmyslu pomenovania, zmyslu, ktorý vníma konkrétny jednotlivec. Sama denotácia pojmu neumožní príjemcovi informácie vystihnúť zmysel, ktorý mu prikladá odosielateľ. K postihnutiu zmyslu je nutná ďalšia komunikácia osôb, resp. dobrá analýza ich neverbálnych prejavov, správania, prežívania. Rovnaký pojem, aj pojem odborný, môžu ľudia spájať s rôznymi význammi. Robia tak politici (prospech národa, demokracia), lekári (nеспôsobilím bolesť, drobný zákrok), aj učitelia (písomka ako trest, ako priestor pre zlepšenie známky, ako spôsob kontroly čo som naučil a pod.).

Porozumenie verbálnej komunikácii je výrazne ovplyvnené aj **situačným kontextom**. Napr. výrok „Dávaj pozor!“ vyslovený na ture v horách môže značiť niečo iné, ako keď je vyslovený v spálni alebo v škole. Vytrhnutie slov zo situačného kontextu vedie k neporozumeniu obsahu a významu. Aj preto niekedy nevieme, čo bolo tak smiešne na výroku, ktorý nám niekto sprostredkuje mimo pôvodnej situácie. Nemožno zabúdať ani na skutočnosť, že význam používaných pojmov sa líši nielen v dôsledku kontextu, v ktorom sú prednesené, ale aj v súvislosti so sociálnym prostredím – príslušníkmi akých skupín sú pojmy používané. Sociálne skupiny, či už profesionálne, alebo mládežnícke zvyknú vytvárať vlastné pojmy, ktorým rozumejú len oni sami (napr. v školskom prostredí pojmy učka, slonina, bioška, v mládežníckych skupinách pojmy sladák, lepák, vegetič, blicovať, šrotič atď.).

B/ Neverbálna komunikácia

Neverbálna komunikácia predstavuje *prenos informácií inými prostriedkami ako je slovo*. Neverbálna komunikácia sa niekedy označuje tiež ako reč tela. Neverbálna komunikácia má tieto funkcie:

- slúži predovšetkým na *vyjadrenie prežívania*, emocionálneho stavu komunikujúcich, vrátane emocionálnych kvalít vzájomného vzťahu k sebe. Ide o komunikovanie názorných, zmyslovo vnímateľných významov (nie abstraktných, pojmových). Svoj emocionálny stav vyjadrujú komunikujúci touto cestou zámerne, veľmi často však celkom nezámerne, neúmyselne,
- neverbálne prejavy slúžia na *ovplyvňovanie iných* (napr. na ich odpudenie, získanie, ovládanie ..) a vyvolávajú emocionálne prežívanie u príjemcu,
- neverbálna komunikácia plní svoje funkcie často vo väzbe na komunikáciu verbálnu, *dopĺňa a podporuje* ju, môže byť však aj samostatným komunikačným prostriedkom.

Neverbálne prejavy pri komunikácii sú prirodzené, veľmi často celkom spontánne, majú veľkú silu pôsobenia na iných ľuďoch aj vtedy, keď si ich vplyv neuvedomujeme. Pôsobenie prvkov neverbálnej komunikácie je osobitne silné vtedy, ak nie je súlad medzi verbálnymi a neverbálnymi prejavmi. V tomto prípade odčítuje význam komuniké väčšina ľudí od neverbálnych prejavov, ktoré tak môžu celkom zmeniť (modifikovať) predkladané významy slov. Na druhej strane, žiadny neverbálny prvok nie je z hľadiska svojho významu dokonale jednoznačný. Ak si aj odmyslíme kultúrne odlišnosti významu neverbálnych prejavov, aj v rámci jednej kultúry, jednej sociálnej skupiny môžu jednotlivci rovnaký neverbálny prejav čítať veľmi odlišne, pripisovať mu odlišný význam z hľadiska zmyslu komuniké.

Základné druhy neverbálnej komunikácie

Triediacim kritériom druhov neverbálnej komunikácie je prostriedok (časť tela, orgán), ktorý pre vyjadrenie používame. Iným kritériom môže byť druh komunikačného kanálu, ktorý používa príjemca k odberu informácie. Z tohto hľadiska možno rozlíšiť vizuálne neverbálne prejavy (mimika, gestikulácia, proxemika, posturika, kynezika) a taktilné neverbálne prejavy (haptika), prípadne akustické prejavy (paralingvistika). Najmenej pozornosti je venované čuchovým neverbálnym prejavom (vône, pachy, parfém).

Mimika

Mimika patrí medzi najvýraznejšie prejavy neverbálnej komunikácie. Rozumieme ňou výrazy tváre, ktorými vyjadrujeme predovšetkým najrôznejšie emócie: zlosť, strach, radosť, prekvapenie, vzrušenie, napätie, rozpaky, odpor atď. Najinformatívnejšou časťou tváre je pritom oblasť obočia, očí a úst. Mimické prejavy sú sčasti vrodené (napr. výraz sexuálneho vzrušenia, náhleho zľaknutia), prevažne sú však naučené na základe pozorovania sociálneho okolia (jednotlivci od narodenia slepi majú oveľa chudobnejšiu mimiku). Napodobňovanie mimických výrazov iného človeka napomáha empatickému vcíteniu sa do prežívania iného človeka, preberaním mimiky si dokážeme navodiť podobné prežívanie. Mimické výrazy tváre sú v mnohých prípadoch spontánne, ale môžu byť tiež zámerné, hrané. V ľudskej tvári sa podľa H. Leventhala, E. Sharpovej ako aj P. Ekmana nachádzajú tri oblasti, zóny, v ktorých sa prednostne prejavujú určité emócie:

- *zóna čela a obočia* slúži na vyjadrenie (a čítanie) prekvapenia, údivu, náhleho úľaku,
- *zóna očí a viečok* (sčasti aj obočia) slúži na vyjadrenie strachu, zlosti, smútku,
- *zóna nosa, úst a brady* slúži na vyjadrenie pozitívnych emócií – radosť, spokojnosť, šťastie (in Škvareninová, 1994).

Negatívne emócie sa prejavujú najmä v hornej časti tváre, pričom jednotlivé črty tváre (obočie, viečka, kútiky očí, úst) klesajú smerom dole, tvár sa uzatvára, zužuje; v dolnej časti tváre sa zobrazujú pozitívne emócie a jednotlivé črty tváre sa dvíhajú, tvár sa rozširuje, otvára.

Výraz tváre má v sociálnej komunikácii rôzne významy (Argyle, 1969):

- ukazuje emocionálne prežívanie jednotlivca,
- dáva informácie v podobe spätnej väzby – či príjemca chápe informáciu, či ho prekvapuje, súhlasí s ňou, s pod.
- pomáha vyjadrovať postoj k druhému človeku (charakter vzťahu),

- podporuje, alebo naopak vyvracia obsah reči alebo správania hovoriaceho.

Dôležitou súčasťou mimiky je **pohľad očí**, zrakový kontakt, ktorý má viacero funkcií:

- zrakom sledujeme a udržiavame pozornosť partnera v komunikácii,
- overujeme si účinok, efekt komunikácie,
- snažíme sa získať spätnú väzbu k tomu, čo sme vyslali,
- dávame ním najavo záujem alebo nezáujem o interakciu, partnera v komunikácii a to, čo vysielala,
- pohľadom očí vyzývame iných k interakcii (čaušnika, predavačku, osobu, o ktorú máme záujem a pod.),
- práve z očí partnera sa usilujeme čítať jeho záujem, jeho prežívanie v interakcii.

V našej kultúre je prejavom zdvorilosti pozerieť sa do očí ľuďom, s ktorými komunikujeme. Dĺžka pohľadu však musí byť primeraná. Vyhybanie sa zrakovému kontaktu, alebo jeho prerušenie je výrazom nezájmu o komunikáciu. Z tohto pravidla však existujú výnimky. Veľmi uzatvorení, plachí ľudia mávajú ťažkosti s udrжанím zrakového kontaktu, taktiež pri oznamovaní neprijemnej, bolestnej správy máme tendenciu sa zrakovému kontaktu vyhýbať. Naopak príliš dlhý alebo upretý zrakový kontakt môže byť výrazom hrozby, resp. je tak interpretovaný.

Ukazuje sa, že v rôznych sociálnych situáciách uplatňujeme rôzne dlhý zrakový kontakt. Viac sa pozeráme na ľudí vtedy ak počúvame ako keď hovoríme. Dlhšie upierame zrak na osoby, ktorých si vážime (autority), vekovo staršie, ktoré milujeme, ktorých priazeň sa snažíme získať a tiež na osoby, nad ktorými my sami máme moc (vedúci na podriadených, a to viac vtedy, keď rozpráva ako keď počúva).

Gestikulácia

Gestikuláciou rozumieme pohyby častí tela, predovšetkým rúk a hlavy. Sú sprievodným znakom hovorenej reči (v prirodzenej komunikácii takmer neexistuje verbálny prejav bez gestikulácie), ale môžu verbálny prejav nahrádzať, často vystupujú ako samostatný komunikačný prostriedok. Gesto môže aj predchádzať reč, najmä vtedy, ak hovoriaci nenachádza slovné pomenovanie alebo sa jeho myšlienka dá jednoduchšie vyjadriť gestom. Najaktívnejšou časťou tela, ktorú používame pri gestikulácii sú ruky od lakťov ku končekom prstov.

Gestá sú sčasti vrodené (od narodenia slepé deti používajú gestá), väčšinou však osvojené pozorovaním iných osôb. V používaní gestikulácie sa jednotlivci líšia v počte používaných gest a predovšetkým v miere ich výrazovosti, dynamiky. V tomto smere existujú nielen interindividuálne, ale aj kultúrne rozdiely. Temperamentní ľudia (cholericí, sangvinici) a obyvatelia južnejších oblastí sveta gestikulujú živšie, prudšie, dynamickejšie. Na rozdielnosť výrazu gestikulácie medzi príslušníkmi rôznych kultúr poukazuje napr. M.Argyle (1988), ktorý zistil, že zatiaľ čo Angličan gestikuluje len rukou od zápästia k prstom, Talian celou rukou; kým Fín urobí rukou jedno gesto, Talian za ten istý čas 80 gest, Mexičan 180. Podobne sa gestikulácie zvyrazňuje pri silnom emocionálnom vzrušení (afekte, rozčúlení, veľkej radosti ...).

Gestá vyjadrujú veľa z prežívania človeka, odrážajú jeho emócie, záujem, ochotu komunikovať a tiež osobnostné vlastnosti (temperament). Gestá používame veľmi často mimovoľne.

Hoci gestá sú do značnej miery internacionálne, mnoho gest má rovnaký význam v rôznych kultúrach, existuje vo význame gest značná kultúrna odlišnosť. Je nevyhnutné naučiť sa rozumieť významu gest v intenciách danej kultúry, ak sa nechceme dostať do neprijemností, „trapasu“. Napr. zamávanie rukou u nás znamená priateľskú rozlúčku, v Grécku znamená „chod' do čerta!"; spojenie palca a ukazováka do krúžku značí v Amerike aj u nás „všetko je OK“, v Japonsku „túto sumu som ochotný zaplatiť“. Nemusíme pripomínať odlišný výklad pohybu hlavy zhora nadol u nás (vyjadruje súhlas) a v Bulharsku či Grécku (nesúhlas).

V súčasnosti časté a populárne snahy o presnú interpretáciu gest nie sú celkom primerané. Význam gest je odlišný nielen medzikultúrne, ale tiež situačne, rozdiely existujú aj vo význame toho istého gesta v rôznych skupinách tej istej kultúry. Presná interpretácia gest je fakticky nemožná.

Haptika

Haptikou rozumieme komunikáciu bezprostredným fyzickým kontaktom, dotykom. V dotykovej komunikácii ide najmä o dotýkanie sa tela iného človeka pomocou rúk. Dotýkanie sa tela druhého

človeka má na tohto veľký vplyv, v niektorých situáciách môže byť najefektívnejším komunikačným prostriedkom. Súčasne však ide o najproblémovnejší druh neverbálnej komunikácie z hľadiska jej mnohovýznamovosti a tiež z hľadiska jej bezproblémového prijímania adresátom.

Z hľadiska vývinu človeka je dotyk zrejme primárnou formou neverbálnej komunikácie. Malé deti komunikujú najmä cez dotyk a doslova si tento druh komunikácie vyžadujú. S pribúdajúcim vekom klesá potreba dotykov, resp. jednotlivec robí selekciu osôb a situácií, v ktorých je mu dotyková komunikácia príjemná. Medzi ľuďmi v tomto smere existujú výrazné rozdiely. Niektorí jednotlivci až odmietajú dotyky (často preto, že haptika v ich detstve absentovala), niektorí naopak prejavujú až dotykový hlad, potrebujú sa dotýkať a byť dotýkaní (dôvod býva rovnaký, len dôsledok je presne opačný). Tiež ženy častejšie komunikujú dotykom ako muži, južné národy častejšie ako národy severné, extraverti častejšie ako introverti. Celkove viac túžime po dotykoch vo chvíľach veľkej radosti, šťastia a vo chvíľach nešťastia, traumy, choroby a pod.

Najčastejšou formou dotyku je podanie ruky, ďalej sem zaraďujeme pohladenie (po ruke, pleci, tvári), potľapkanie, poklopanie po pleci, objatie, bozk, dotyky ako súčasť sexuálneho aktu. Dotyk však môže byť tak priateľský, ako nepriateľský, haptikou je preto aj zaucho, kopnutie, uštipnutie, odstrčenie a pod.

Voľba prvkov haptiky musí byť poplatná sociálnej situácii, druh dotykovej komunikácie závisí najmä od toho, v akom vzťahu sme s osobou, s ktorou komunikujeme. Iné dotyky volíme v rodinnej, iné v pracovnej komunikácii, iné v komunikácii s osobou mladšou, podriadenou, staršou, nadriadenou, známou, neznámou a pod. V poslednom období sa osobitne problémovou stáva dotyková komunikácia v pracovnom prostredí (harrasment).

Dotyková komunikácia je v mnohých kultúrach vymedzená jasnými pravidlami, obmedzená konvenciami, resp. pre rôzne udalosti, situácie sú predpísané príslušné dotykové prejavy (pozdrav pri stretnutí, gratulácia, svadba, pohreb, prijímanie nového člena do partie ...). Dotyk je častou súčasťou pozdravu pri stretnutí, aj tu má však kultúrne odlišné prejavy. V Európe, Amerike a ďalších krajinách Západu je zvykom dotyk podaním ruky, resp. objatie a priateľský bozk. Papuánci, Somálčania, pôvodní obyvatelia Nového Zélandu sa zdravia trením nosov, Polynézania sa objímu a pošúchajú si chrbty (Škvareninová, 1994). Kultúrne odlišné sú aj dovoľenia vzťahujúce sa na povolený dotyk rôznych častí tela, či už na verejnosti alebo v intímnom prostredí.

Posturika

Posturikou rozumieme komunikáciu pomocou polohy a držania tela. Ide o komunikáciu spôsobom sedenia, státia, ležania a kľáčania, čo predstavuje štyri základné polohy tela. Z polohy tela možno odčítať momentálny fyzický a psychický stav, vzťah k adresátovi komunikácie (partnerstvo, podriadenosť, zhodu/nezhodu), snahu o priblíženie alebo vzdialenie sa, prípadne aj ochotu či neochotu prijať do komunikácie dvojice ďalšieho človeka.

Je zrejmé, že volíme inú polohu tela ak hovoríme s autoritou a ak hovoríme s priateľom, ak chceme nadviazať kontakt s eroticky príťažlivým objektom, alebo sa naopak kontaktu chceme vyhnúť. Pri komunikácii posturikou máme však na mysli celé telo, teda súbor všetkých jeho častí, ide o konfiguráciu, teda vzájomnú korešpondenciu všetkých častí tela (poloha rúk spolu s polohou nôh aj trupu). Napr. prekrížené ruky na hrudi spolu s prekríženými nohami v polohe státia signalizujú neistotu, napätie, nedôveru. Sedenie hlboko v stoličke spolu s prekríženými nohami a rukami vyjadruje zvyčajne nezáujem, nechť až odpor. Rozkročené nohy a ruky opreté vbok (poloha státia) bývajú vnímané ako výzva na súboj. Ak chceme čítať komunikačné signály z polohy tela, musíme brať do úvahy vždy všetky jeho časti, pričom nemožno zabúdať, že tieto veľké prejavy tela je možné sa ľahko naučiť a predvádzať ich zámerne, účelovo.

Kinezika

Kinezikou rozumieme komunikáciu pohybom. Ide jednak o pohyby častí alebo celého tela, ktorými jednotlivec doprevádza verbálny prejav (pohyby rúk, nôh, hlavy, prestupovanie na mieste, kývanie sa a pod.), jednak o pohyb ako je chôdza, tanec, balet, gymnastika.

Z počtu a frekvencie pohybov sa dá odvodiť informácia o momentálnom rozpoložení človeka (nervózný, neistý, napätý človek sa viac pohybuje) ako aj informácia o trvalejších vlastnostiach osobnosti (temperamente).

Informácie prináša aj spôsob chôdze človeka, napr. ľudia sebavedomí, sebaistí zvyknú kráčať rázne s vypätou hrudou a dvihnutou hlavou, ľudia ustráchaní, nie istí sebou naopak. V spôsobe chôdze sa objavujú nielen interindividuálne, ale aj kultúrne rozdiely. Američania napr. zvyknú pri chôdzi

mávať do kroku zoširoka rukami, ktoré držia ďaleko od tela, panvu majú posunutú dozadu. Japonky a ženy v ázijských krajinách pri chôdzi drobčia a držia telo veľmi vzpriamene, ženy u nás sa pri chôdzi zvyčajne ponáhľajú, hornú časť tela majú nahnúť dopredu (Škvareninová, 1994).

Proxemika

Je komunikácia vzdialenosťou, ktorú od seba udržiavajú komunikujúci. Telesnou blízkosťou v priestore, tým ako sa k niekomu približujeme alebo sa od neho vzdalujeme, vyjadrujeme svoje postoje k nemu, dôvernosť nášho vzťahu, sympatie a antipatie, prípadne naše momentálne prežívanie. Vzdialenosť v sociálnom kontakte ostáva niekedy rovnaká, častejšie sa v priebehu komunikácie mení, čo súvisí aj s obsahom rozhovoru.

Každý človek má svoju vlastnú mieru vzdialenosti od druhých, ktorá je pre neho príjemná, resp. aspoň prijateľná. Hovoríme, že každý človek má svoje teritórium, svoju **osobnú zónu bezpečnej vzdialenosti**, ktorá má tvar pomysleného oválu v smere pred a za telom človeka. Je to akási fiktívna bublina, ktorou sa obklopujeme, v ktorej, ak je prázdna, sa cítime v bezpečí. Naopak, ak druhý človek prekročí túto pomyselnú čiaru, vstúpi do nášho priestoru bezpečia, prežívame pocit ohrozenia, nebezpečenstva a máme potrebu brániť sa, brániť svoje teritórium. Prekročeniu osobnej zóny sa nemôžeme pravdaže vždy vyhnúť, nemôžeme vždy tento svoj priestor uchrániť – napr. v prostriedkoch hromadnej dopravy, v rade čakajúcich na vstupenky a pod.

Osobná zóna človeka je štruktúrovaná a predstavuje rôzne bezpečnostné vzdialenosti pre rôzne kategórie ľudí. Poznáme štyri **proxemické zóny** vyjadrené v mierach vzdialenosti:

- **zóna intímna.** Je to vzdialenosť cca 0-45 cm od nášho tela, zóna priameho telesného kontaktu. Táto intímna zóna je zónou komunikácie dvoch ľudí, nie je tu fakticky možná účasť tretej osoby. Intímna zóna je zónou vzťahu lásky a nenávisťi. Do tejto zóny dovoľíme vstúpiť len veľmi blízkym ľuďom (rodičom, deťom, partnerom) a cítime sa bezpečne, alebo sa do takejto vzdialenosti dostávame v prípade nepriateľskej, agresívnej dotykovej komunikácie (súboj, bitka ..). V tejto zóne zvyčajne komunikujeme skôr neverbálne, hmatom, čuchom, dotykmi, hladením, úderom a pod. Ak používame slová, čo sa deje málokedy, reč je útržkovitá, expresívna, vyjadrujeme sa šepkaním alebo krikom,
- **zóna osobná.** Je to vzdialenosť 45-120 cm. Tzv. zóna ľahkého dotyku – ešte možno natiahnúť ruku a partnera sa dotknúť. V tejto zóne komunikujeme s blízkymi ľuďmi, príbuznými, priateľmi, dobrými známymi, blízkymi susedmi, kolegami, prípadne ide o komunikáciu v situácii, kedy niečo dôležité pre seba vybavujeme – zákazník a predavač, učiteľ a žiak. V tejto vzdialenosti sa vedú dôverné, súkromné, dôležité rozhovory,
- **zóna sociálna.** Je to vzdialenosť 120-360 cm. Táto zóna, najmä jej dolná hranica, sa zvykne nazývať zónou služobného kontaktu, dodržiava sa pri obchodných rokovaniach, jednaní na úradoch, jednaní šéfa s podriadeným, opravára so zákazníkom, ľudí, ktorí si vykašú a pod. Vedú sa v nej osobné, ale nie dôverné rozhovory, vymieňajú sa bežné informácie. Hranicu sociálnej zóny niekedy vymedzuje aj určitá materiálna prekážka, ako je napr. pult v obchode, katedra v škole, stôl v pracovni, okienko na pošte a pod. Tieto prekážky zvyšujú pocit psychického bezpečia, v tejto vzdialenosti rokujú aj viaceré osoby súčasne,
- **zóna verejná.** Je to vzdialenosť 360-700 cm, prípadne viac (do 10 metrov). Dodržiava sa najmä pri interakcii jednej osoby s viacerými (so skupinou ľudí), napr. v situácii prednášky, konferencie, zhromaždenia, porady s mnohými ľuďmi.

Z uvedeného je zrejmé, že s mierou znižovania intimity vzťahu narastá potreba väčšej vzdialenosti od druhého človeka. V bežnej komunikácii, ak je to možné, účastníci interakcie zvyknú regulovať vzdialenosť od druhého tým, že k dotyčnému pristupujú, resp. odstupujú, čím si udržiavajú pocit psychického bezpečia. Narušenie pre jednotlivca prijateľnej vzdialenosti vyvoláva v ňom nepríjemné prežívanie, ohrozenie, na ktoré reaguje často nevedomým obranným prejavom, či už v podobe úteku alebo slovného či fyzického útoku.

V miere vzdialenosti, ktorú potrebujú jednotlivci pre svoje bezpečie existujú jednak interindividuálne jednak kultúrne rozdiely. Niektorý človek je radšej k iným bližšie, pričom táto potreba je ovplyvnená aj momentálnym stavom. Napr. unavený, depresívny človek môže mať potrebu väčšej, ale aj naopak menšej vzdialenosti od iných ako v stave zdravia a pohody. Tiež pohlavie komunikujúcich tu má svoju úlohu. Ženy udržiavajú skôr menšiu vzdialenosť, muži sa blížia viac k ženám ako mužom. Príslušníci severských národov vyžadujú väčšiu vzdialenosť (osobitne Nemci a Angličania), príslušníci južných

národov preferujú väčšiu blízkosť. Osobitne Japonci a Arabi vyžadujú oveľa väčšiu blízkosť ako je u nás zvykom.

C/ Paralingvistické aspekty reči

Paralingvistickými aspektmi komunikácie rozumieme v podstate *spôsob akým hovoríme*, inými slovami ide o *výrazové prostriedky reči*, ktoré používame na dokreslenie obsahu hovoreného slova, zdôraznenie niektorých častí, lepšie objasnenie zmyslu, hodnotenie a vyjadrenie vzťahu k tomu, čo hovoríme aj k adresátovi komuniké. Tieto aspekty sa významne podieľajú na porozumení a zrozumiteľnosti rečového prejavu.

Paralingvistické aspekty reči sú prirovnávané k hudbe reči, tvoria pozadie hovoreného slova, ktoré je pre prijemu informácie často významnejšie ako samotný obsah – slová, ktoré používame. Paralingvistické aspekty reči bývajú niektorými autormi zaradované k neverbálnej komunikácii, nakoľko spolu s prvkami neverbálnej komunikácie tvoria prostriedok, ktorým výraznejšie ako verbálnou komunikáciou ovplyvňujeme pochopenie obsahu a významu komunikovanej informácie. Predovšetkým z prvkov paralingvistiky čítame emocionálne prežívanie komunikátora, jeho postoj ku komuniké, postoj ku komunikantovi, tieto prvky nám pomáhajú vnímať aj viaceré osobnostné charakteristiky komunikátora.

K paralingvistickým aspektom reči zaradujeme:

- **intenzitu hlasového prejavu.** Je to hlasitosť prezentácie komuniké, pričom silou hlasu netlmočíme len obsah hovoreného, ale odráža sa v nej aj psychický a fyzický stav hovoriaceho, naliehavosť s akou žiada, aby bola informácia prijatá, je prejavom vzťahu komunikujúcich, aj niektorých osobnostných dimenzií, ako je sebavedomie, pribojnosť, agresivita a pod. Je známe, že jednotlivci prežívajúci smútok, depresiu, strach hovorí skôr potichu, naopak jednotlivci sebavedomí, pribojní až agresívni má tendenciu hovoriť nahlas. Svoju úlohu tu má samozrejme aj situácia komunikácie, napr. vedúci na podriadeného môže v situácii konfliktu kričať, priateľ žiadajúci priateľa o službu hovorí skôr potichu, ale nalieha,
- **tónovú výšku hlasu.** Ide o intonáciu a jej zmeny v priebehu rozhovoru, ktoré svedčia najmä o emocionálnom prežívaní komunikátora. Zvýšenie tónu zaznamenáme v prípade prekvapenia, zľaknutia, radosti, zníženie tónu v prípade smútku, nezájmu, únavy, spokojnosti. Extrémna výška hlasu (smerom hore) slúži na vyjadrenie hnevu, strachu, odporu, pribojní ľudia uplatňujú prevažne vyšší, ale nie extrémne vysoký hlas,
- **farbu hlasu.** Farba hlasu je daná aj geneticky – od prírody majú ľudia hlas piskľavý, flautový, zamatový, či huhňavý. Farba hlasu však vyjadruje predovšetkým emocionálny stav hovoriaceho (prežívanie radosti, smútku, nadšenia, zlosti ...), farba hlasu sa mení podľa cieľa (zámeru) hovoriaceho, toho, čo chce svojím prejavom dosiahnuť (pomocou identifikácie farby hlasu dokážeme rozlíšiť prosbu, kritiku, odmietanie, varovanie, príkaz a pod.),
- **dĺžku prejavu.** Dĺžka prejavu vyjadruje ako dlho hovorí ten, kto sa ujal slova. Dĺžka prejavu často odráža nielen osobnostné vlastnosti človeka (výreční ľudia, ktorí sú radi v centre pozornosti, hovoria veľmi dlho), ale tiež vzťah komunikujúcich – nadriadené osoby hovoria zvyčajne dlhšie ako im podriadené,
- **rýchlosť prejavu (tempo reči).** Prejavuje sa počtom slov povedaných v určitom časovom úseku. Tempo reči závisí od osobnostných charakteristík, mení sa však aj vo vzťahu k obsahu – téme a jej častiam. Rýchlosť reči vypovedá aj o momentálnom psychickom rozpoložení hovoriaceho (depresívni jednotlivci hovoria pomaly; vzrušenie a zlosť vedie k zvýšeniu tempa; strach môže viesť až k úplnej zástave reči). V rýchlosti reči sa prejavujú aj kultúrne rozdiely, napr. Francúzi vyslovia priemerne 350 slov za minútu, Japonci 310, Nemci 220, Polynézania 50 slov za minútu. Rýchlosť sa líši aj vzhľadom na pohlavie, ženy hovoria rýchlejšie ako muži (Škvareninová, 1994),
- **plynulosť reči.** Plynulosťou reči rozumieme spôsob frázovania reči, členenie rečového prejavu, prestávky v prejave. Prestávky v prejave sú používané na zdôraznenie určitých častí prejavu, upútanie pozornosti a záujmu počúvajúcich. Príliš dlhé prestávky v reči (dlhšie ako 1 sekunda) sú znakom váhavosti, bezradnosti, rozpakov hovoriaceho. Pauzy v reči súvisia aj s temperamentom, emocionálnym stavom, kvalitou spätnej väzby hovoriacich,

- **presnosť prejavu.** Myslíme tým chyby, ktorých sa hovoriaci dopúšťa v reči, či už ide o chyby výslovnosti, opakovanie slov, chyby stavby reči, prerieknutia, zakoktania, neprimerané používanie tzv. parazitických slovíčok (áno, všakže, pravdaže, hej), ktoré tvoria akúsi ničnehovoriacu vatu v reči. Tieto prejavy zvyčajne narúšajú plynulosť prejavu a odrážajú komunikačnú zdatnosť hovoriaceho, ale aj jeho momentálny psychický stav,
- **mimoslovné zložky hlasového prejavu.** Ide o ťažko opísateľné zvukové prejavy typu: hm, ehm, vzdychy, hlasité dýchanie, ééé, v podstate o pazvuky, ktoré (najmä s ohľadom na ich frekvenciu v prejave) vypovedajú o psychickom stave hovoriaceho, jeho vzťahu k obsahu (znalosť/neznosť problému), naznačujú ťažkosti s vyjadrovaním (hľadanie slov). Môžu však byť tiež dôsledkom nežiadúceho návyku, ktorý si jednotlivec osvojil v detstve počas rozvoja reči.

Záverom tejto časti chceme zdôrazniť, že hoci prvky neverbálnej komunikácie a paralingvistické aspekty reči majú v komunikácii mimoriadne dôležitú úlohu, predovšetkým ovplyvňujú chápanie obsahu odovzdávanej a prijímanej informácie, je ich porozumenie veľmi zložitá a náročná. Vyššie sme uviedli niektoré bežne používané výklady jednotlivých prvkov, pričom v publikáciách venovaných neverbálnym aspektom komunikácie nájde čitateľ týchto výkladov oveľa viac. Isteže je možné čítať tieto prvky ako neverbálne „slová“ a vo väčšine prípadov môžeme ich význam odhaliť a tak získať cenné informácie. Zdôrazňujeme však, že ich správny výklad vyžaduje veľkú opatnosť a môže sa zakladať len na dlhodobej skúsenosti pozorovateľa. Žiadny neverbálny prejav nemá iba jeden jediný význam, naopak, každý má významov niekoľko - významov, ktoré sú neverbalite pripisované vplyvom kultúrnych tradícií, ale i vplyvom konkrétnej výchovy a individuálnej skúsenosti. Musíme byť veľmi dobrými, skúsenými pozorovateľmi a vždy brať do úvahy celý kontext danej situácie, aby sme význam neverbality odhadli správne.

Múdrejšie je uvedomiť si, že neverbálna komunikácia je veľmi mnohoznačná a hoci je nesporne mimoriadne významná, môže nám slúžiť len ako návod, nápad, o pravdivosti ktorého sa ale musíme presvedčiť opýtaním sa. Je nebezpečné hodnotiť druhých ľudí len na základe ich neverbálnych prejavov, na druhej strane je však veľmi užitočné uvedomiť si, ktoré neverbálne prejavy sprevádzajú naše komunikačné prejavy a pomocou spätnej väzby tieto prejavy regulovať, meniť, prípadne eliminovať, ak sú zdrojom komunikačných porúch. Mnohé neverbálne prejavy sú mimo uvedomenia si človeka (súčasť slepej zóny) a práve vzhľadom na ich mnohoznačnú interpretáciu môžu byť vykladané poslucháčom celkom nesprávne. Ako príklad môžeme uviesť poklepkávanie ceruzkou poslucháča, ktoré môže byť prostriedkom vyjadrenia dobrej nálady, ale hovoriaci si tento prejav môže vyložiť ako prejav netrpezlivosti, nechuti počúvať. Potľapkávanie po pleci môže byť vyjadrením radosti zo stretnutia, prežívanej blízkosti, ale príjemcom môže byť naopak interpretované ako prejav nadradenosti, povyšovania sa, a pod.

Rozdiely medzi verbálnou a neverbálnou komunikáciou

Každá, verbálna aj neverbálna komunikácia má samozrejme svoj podiel významu v komunikácii, rozdiel medzi nimi môžeme zhrnúť nasledovne:

- neverbálna komunikácia je fylogeneticky aj ontogeneticky staršia ako komunikácia verbálna, aj preto jej viac veríme, najmä v prípade nesúladu verbálnej a neverbálnej komunikácie,
- neverbálna komunikácia nikdy nekončí, verbálna vtedy, keď zavrieme ústa,
- neverbálna komunikácia využíva množstvo ciest (kanálov), verbálna komunikácia iba jeden – slovo,
- neverbálna komunikácia nie je vopred pripravovaná, vypovedá preto viac o skutočnom duševnom rozpoložení, zámeroch, cieľoch, záujmoch komunikátora,
- väčšinu prvkov neverbálnej komunikácie si osvojujeme spontánne, bez úmyslu, zámeru, napodobňovaním iných, prípadne má inštinktívny pôvod, verbálnej komunikácii sa učíme zámerné v danej inštitúcii – rodine, škole,
- prejavy neverbálnej komunikácie dokážeme kontrolovať len čiastočne. Ustrážime a cielene dokážeme používať tzv. veľké neverbálne prejavy (gestikuláciu, posturiku, kinetiku, proxemiku), drobné neverbálne prejavy regulované vegetatívnou nervovou sústavou (červenanie, blednutie, potenie, drobné tiky, rozširovanie zrenice a pod.), nedokážeme kontrolovať. Verbálnu komunikáciu väčšinou kontrolujeme vedome,

- prejavy neverbálnej komunikácie sú silne kultúrne determinované, mnohé prejavy sa naučíme, používame a dekodujeme v závislosti od kultúrne zaužívaných vzorcov.

Z doteraz uvedeného je zrejmé, že komunikačný proces je veľmi zložitým procesom medziľudskej interakcie, procesom, v ktorom dochádza k výmene informácií, ale nielen informácií. Vďaka mimoslovným zložkám komunikácie dochádza nielen k výmene obsahu, ale komunikáciou komunikujeme tiež:

- *postojte k tomu, o čom hovoríme*, k danej veci, situácii, problému (je to vážne, je to žart, je to len pravdepodobné, páči sa mi to, nesúhlasím s tým),
- *postoj k prijímateľovi* – adresátovi informácie (vážim si ho, je mi sympatický, neznášam ho, považujem ho za nekompetentného, spoľahlivého),
- *postoj k sebe samému* (som kompetentný, múdry, nevyznám sa v tejto veci, som odborník),
- *pravidlá hry* (pravidlá verbálneho styku – môžeme viesť priateľský, formálny rozhovor, ja budem hovoriť a vy počúvať, chcem - nechcem vedieť váš názor)

Výmena týchto nevyslovených informácií prebieha medzi komunikujúcimi obojstranne. Vysielanie, ako aj príjem a dekodovanie týchto informácií, ktoré nie sú vyjadrené slovom, prebieha cestou neverbálnej komunikácie, ktorá, ako vieme je mnohoznačná. Z toho však vyplýva, že medzi odosielateľom a prijímateľom môže, ale nemusí existovať zhoda vo vnímaní a interpretácii týchto nevyslovených informácií. V prípade zhody prebieha komunikačný proces bez ťažkostí, komunikujúci si dobre rozumejú. V prípade nezahody však dochádza ku komunikačným problémom, k nesprávnemu porozumeniu odovzdávanej informácie a následne k nedorozumeniu komunikujúcich, ktoré môže mať ďalekosiahle nepriaznivé dôsledky pre ich ďalšiu interakciu. Problémy, ktoré súvisia s týmto javom v komunikácii, si objasníme pomocou vysvetlenia tzv. rovín komunikácie.

Roviny komunikácie

Rovinami komunikácie vyjadrujeme *aký obsah vkladá komunikátor* do vysielanej informácie, *aký úmysel* do informácie kóduje pomocou neverbálnych aspektov, resp. *aký úmysel pripisuje komunikant* komunikátorovi pri prijímaní informácie, t.j. aké ďalšie informácie z prijímanej zprávy komunikant číta (okrem informácie vyjadrenej doslova slovom). Rozlišujeme 4 roviny komunikácie, pričom v každej situácii komunikácie sa každý účastník (komunikátor aj komunikant) nachádza v niektorej z nich:

- *Rovina informačná* – správu vysielame skutočne len ako informáciu a očakávame, že takto (bez akýchkoľvek iných vysvetlení, zámerov) bude prijatá. Túto rovínu je možné prirovnáť ku komunikácii počítač – počítač. Komunikátor nezakódoval do komuniké žiadne iné informácie skryté v neverbálnych aspektoch, komunikant žiadne iné informácie ako tie, ktoré sú vyjadrené slovami, v komuniké neprijíma – informácia nemá žiadne skryté pozadie.
- *Rovina osobná* – spolu s informáciou vysielame inými kanálmi ako slovami nejaké informácie o sebe samom, svojom rozpoložení, vzťahu k obsahu (rozumiem tomu, páči sa mi to, nechápem to, nie je mi to príjemné). Práve tak prijímateľ môže vnímať informáciu v tejto rovine, v prijímanej informácii vníma ďalšie významy, týkajúce sa osoby komunikátora (je pokojný, má radosť, hnevá sa, rozumie tomu, je neistý ...). Ak komunikátor vysielal v rovine osobnej a komunikant tieto informácie z pozadia prijíma, dobre si rozumejú. Ak však komunikátor nič také nevysielal, prijímateľ rozširuje prijímanú správu o vlastné interpretácie, domnieva sa, je presvedčený, že odosielateľ podáva cez túto informáciu nejaké správy o sebe samom a dochádza k nedorozumeniu.
- *Rovina vzťahová* – spolu s informáciou vysielame alebo v roli poslucháča prijímame navyše správy o povahe nášho vzájomného vzťahu. Najčastejšie ide o informácie týkajúce sa hodnotenia: považuje ma za schopného, chce ma vyskúšať, nepáčim sa mu, teší sa ako zlyhám, plánuje si začať románik, chce byť so mnou sám a pod.
- *Rovina apelačná* – spolu s informáciou vysielame, alebo v pozícii poslucháča prijímame nejakú výzvu – apel. Vyzývam ku konaniu, počujem výzvu, ktorá však nie je vyjadrená priamo slovami – je obsiahnutá v neverbálnych zložkách komunikácie.

Pre adekvátny priebeh komunikácie, vzájomné porozumenie je mimoriadne dôležité, aby komunikujúci **vysielali a prijímali správu v rovnakej komunikačnej rovine**. V prípade, že každý z nich je naladený na inú rovinu, dochádza ku komunikačným problémom. Je samozrejmé, že málokedy je informácia vysielaná alebo prijímaná v jedinej – čistej rovine, zvyčajne sa niektoré roviny prelínajú. Zaujímavé však je, že odosielateľ vysielá veľmi často správu v rovine informačnej (usiluje sa len odovzdať informáciu, nič iné správou nemyslí), ale prijímateľ naopak málokedy dokáže správu v tejto rovine prijať. Výrazne častejšie je správa prijímaná v niektorej z ďalších rovín, teda vysvetľovaná – interpretovaná prijímateľom v závislosti od toho, aké iné informácie sa domnieva v správe počuť, hoci vysielateľ ich do správy nevložil.

Je veľmi dôležité uvedomiť si, v akej rovine zvykneme informácie vysielat' (teda akou neverbálnou komunikáciou a paralingvistickými aspektami slová dokresľujeme), v akej rovine informácie prijímame sami a v akej rovine zvyknú prijímať informácie ľudia, s ktorými musíme často komunikovať. Pre každého z nás je typické prijímanie informácií v určitej rovine. Uvedomenie si tohto princípu a regulovanie vlastnej komunikácie je jedným z dôležitých prostriedkov odstraňovania chýb komunikácie. Komunikačný problém nevznikne, ak komunikuje odosielateľ i prijímateľ na rovnakej rovine, vtedy si rozumejú a nedochádza k problémom. Ak sú však tieto roviny odlišné, môžu sa objaviť značné problémy. Napr., ak prijímateľ funguje prevažne v rovine vzťahovej, každú prijímanú správu si dekoduje týmto spôsobom, je naladený na počutie hodnotenia seba a táto jeho interpretácia pochopiteľne ovplyvňuje jeho vzťah a správanie sa voči odosielateľovi. Prijímateľ fungujúci prevažne v rovine apelačnej chápe každú informáciu ako výzvu a neraz celkom neodôvodnene ponúka odosielateľovi rôzne služby, pomoc, čomu odosielateľ v podstate nerozumie. Odlišnosti rovín komunikácie môžu stáť v pozadí vzniku interpersonálnych konfliktov.

3. OBIDVE STRANY KOMUNIKAČNÉHO PROCESU SÚ VŽDY AKTÍVNE

Existenciu tohto pravidla nám potvrdzuje už vyššie uvedené. Aktívny je ten, kto hovorí (komunikátor) i ten, kto informáciu prijíma (komunikant). Interpersonálna komunikácia je navyše zvyčajne procesom neustálej výmeny, striedania rolí odosielateľa a prijímateľa informácie, pričom v každej tejto pozícii sa skrývajú nástrahy, ktoré môžu byť príčinou skreslenej, neefektívnej komunikácie. Efektívna komunikácia preto vyžaduje na oboch stranách užívanie komunikačných zručností, ktoré si opíšeme.

Komunikačné zručnosti komunikátora (odosielateľa informácie)

Komunikátor, skôr ako informáciu vyšle, musí túto sformulovať do podoby myšlienky, teda správy, príkazu, názoru, mienky a pod. Túto myšlienku prevedie (zakóduje) do formy vhodnej pre odoslanie, zväčša do podoby slova, sprevádzaného neverbálnou komunikáciou a paralingvistickými aspektmi (zvolí komunikačný kanál). Zdôrazníme, že spôsob akým je správa zakódovaná, má často väčší význam ako obsah správy. A tu je prvý možný problém. Nie vždy sa nám podarí presne sformulovať do slov to, čo „nosíme v hlave“. Vybrať správne, priliehavé slová, sformulovať si stručné a predsa výstižné vyjadrenie nie je jednoduché. Často vysielame akýsi odvar vlastných myšlienok a v mnohých prípadoch sa snažíme tento problém formulácie preklenúť mnohoslovným, zložitým vyjadrovaním a vysvetľovaním, ktoré skôr sťažuje ako uľahčuje príjem a pochopenie správy poslucháčom.

Rešpektovaním niektorých princípov a osvojením si príslušných zručností je možné do značnej miery redukovať komunikačné chyby a problémy, a to ako na strane odosielateľa, tak i na strane prijímateľa.

Zručný komunikátor si:

- ujasní cieľ komunikácie, skôr ako začne hovoriť,
- pred vyslovením informácie si zoradí v hlave myšlienky,
- vyjadruje sa stručne, jasne, používa krátke vety a oddeľuje ich krátkym odmlčaním sa, eliminuje nadbytočné informácie,
- dokáže prijímať a využívať *spätnú väzbu*. Efektívnosť komunikácie je možné zvýšiť nielen dávaním, ale i vyžadovaním spätnej väzby v zmysle získania informácie o tom, ako komunikant (prijímateľ) porozumel vyslanej informácii, resp., nakoľko je komunikátor vo svojom vyjadrení jasný a zrozumiteľný. Skúsený komunikátor nikdy nepredpokladá, že sa vyjadril tak jasne, aby každý musel pochopiť správne (tak, ako to chce on) to, čo povedal. Vo vyžadovaní spätnej väzby sa uplatňuje zručnosť, ktorú nazývame *overovanie porozumenia*.

Overovanie je postup, ktorým zisťujeme ako poslucháč porozumel tomu, čo hovoríme. Pri overovaní sa odporúča použiť nepriamy spôsob opytovania sa, napr. formou „Neviem, či som bol dosť zrozumiteľný“, „Nemám istotu, či som vám inštrukciu dostatočne vysvetlil, prosím, ako som to povedal?“. Priama výzva komunikantovi typu „Zopakujte mi inštrukciu“ vyvolá totiž u prijímateľa neprijemný pocit a potrebu brániť sa, otázka typu „Rozumeli ste?“ tendenciu povedať „Áno“, i keď nepochopil.

Pomocou spätnej väzby od ľudí, ktorým dôveruje, môžeme zistiť, akými neverbálnymi prejavmi zvyčajne sprevádzame svoju slovnú komunikáciu, overiť si, či existuje súlad medzi tým čo a ako to hovoríme. Pri nesúlade verbálnej a neverbálnej komunikácie je pre prijímateľa významnejšou zložkou komunikácia neverbálna, ktorá môže dať slovám komunikátora celkom opačný význam. Spätaná väzba pomáha vylúčiť zo slovnej komunikácie „slovný šalát“, slovká, ktoré nevedomky používa a ktoré rušia, kazia efektívnosť komunikácie tým, že narušajú plynulosť slov, rušia počúvanie, pútajú zbytočnú pozornosť poslucháča, ktorý sa sústreďuje na tieto a nie na informáciu, ktorá je dôležitá,

- vytvára priestor pre *obojstrannú (dvojsmernú) komunikáciu*, ktorá je pre efektívnu komunikáciu veľmi dôležitá. Informácie musia prechádzať od odosielateľa k prijímateľovi a naopak. Počúva, čo hovorí druhá strana a najmä v pozícii nadriadeného vytvára priestor pre otázky, komentáre, návrhy poslucháča,
- usiluje sa u prijímateľa vzbudiť záujem o informáciu, napr. tým, že hneď na začiatku uvedie, prečo je správa, informácia pre prijímateľa dôležitá alebo užitočná.

Komunikačné zručnosti komunikanta (prijímateľa)

Komunikant musí informáciu prijať, dekodovať a porozumieť jej. Dekodovanie a porozumenie obsahu informácie je ovplyvnené *rozdielmi vo vnímaní*. Tak ako existujú medzi ľuďmi rozdiely vo vnímaní predmetov, tak existujú rozdiely vo vnímaní ľudí a slov. Sú spôsobené vplyvom našich skúseností, vzdelania, zamerania vnímania, mierou schopnosti vidieť skôr celky alebo detaily a mnohým ďalším. To isté slovo vnímajú rôzni ľudia rôzne, čo súvisí s denotatívnym významom pojmov. Práve tak rôzne vnímame neverbálne prejavy – jedno a to isté gesto si dvaja ľudia vysvetľujú rôzne. Efektívna komunikácia preto vyžaduje komunikáciu slovníkom zrozumiteľným obom stranám. Porozumenie informácií je ovplyvnené, ako sme ukázali vyššie, prijímaním v rôznych komunikačných rovinách a predovšetkým rozličnou úrovňou zručnosti počúvania.

Umenie počúvať

Podľa zistení sme schopní prijať z prijímanej informácie približne 25% z toho, čo počujeme. Sčasti vďaka fyziologickému obmedzeniu, ale predovšetkým preto, že len zriedka počúvame skutočne pozorne. Často z nedostatku času, záujmu, nedostatočnej schopnosti rýchlo sa zaktivizovať, sústrediť sa, ale občas tiež preto, že sme sa nikdy nenaučili dobrému počúvaniu.

Nedostatočné počúvanie je faktorom, ktorý sa výrazne podieľa na komunikačných problémoch, na *skresľovaní prijímanej informácie* v zmysle jej ďalšieho rozvíjania (ubúdania alebo pribúdania informácie) v dôsledku interpretácie prijímateľom. Neupodozrievame prijímateľa, že tieto zásahy do informácie robí zámerne, sú prirodzenou súčasťou medziľudskej komunikácie. Sami ich však môžeme výrazne násobiť svojou nezručnosťou v počúvaní.

Umenie počúvať je základnou zručnosťou komunikanta. Možno výraz „umenie“ považujete za prehnany, lenže efektívne počúvanie nám skutočne nie je vrodené. Je zaujímavé, že ak sme v roli komunikátora, vyžadujeme a často automaticky predpokladáme, že nás komunikant bude dobre a sústredene počúvať. Ak sme v roli komunikanta, nemáme ten istý názor a často počúvame povrchno alebo vôbec. Svoj postoj ospravedlňujeme nedostatkom času, množstvom úloh, neschopnosťou sa sústrediť. Nepočúvame tiež všetkých rovnako intenzívne. Väčšina ľudí počúva oveľa pozornejšie svojich nadriadených ako podriadených, tiež informácie, ktoré považujeme pre seba za životne dôležité, počúvame pozornejšie ako starosti iných. Je pravdou, že dobré počúvanie je náročné na čas, trpezlivosť, sústredenie, ale nesporne je veľmi dôležitým a účinným nástrojom pre vytváranie dobrého vzťahu s ľuďmi.

Všeobecne a trochu zjednodušene rozlišujeme **3 úrovne počúvania**, z hľadiska kvality počúvania:

1. *nepočúvanie*, ignorovanie prichádzajúcich slov. Komunikátor (odosielateľ) naše nepočúvanie ľahko odhalí, ak sa prejavuje tým, že sa na neho nepozerať,

neodpovedáme a nekladíme otázky, vyzeráme doslova „duchom neprítomní“. Niekedy však môžeme udržiavať očný kontakt, neverbálne prikyvovať a pritom byť v myšlienkach veľmi ďaleko. Hoci odosielateľ nemusí vedome situáciu vnímať ako situáciu nepočúvania, cíti sa veľmi zle a ako je v interpersonálnej komunikácii zvykom, nejakým spôsobom si celú situáciu vysvetľuje. U niekoho táto situácia provokuje pocity hnevu a agresie, ktorých pôvod mu nemusí byť zrejmý, niekto obviní tému, že „je nezaujímavá“, niekto seba samého „ja som nezaujímavý“, „nepočúva ma, pretože ma nemá rád“, „ja som nemožný“. Nech si hovoriaci vysvetlí situáciu akokoľvek, nepočúvajúcí nemôže dúfať, že si nepočúvaný vytvorí k nemu dobrý, otvorený vzťah. Nepočúvanie sa často, žiaľ, vyskytuje v situácii, keď nadriadený „počúva“ podriadeného (učiteľ žiaka, rodič dieťa). Môžeme povedať, že určitým spôsobom tu nadriadený zneužíva moc svojho postavenia,

2. *povrchné počúvanie*. Počúvajúcí čiastočne počúva, občas sa spýta, odpovie, zvyčajne na hovoriaceho i sem – tam pozerá, ale celkove pôsobí nesústredene, nezapája sa do hovoru aktívne, hovoriaci cíti nezáujem, cíti, že poslucháč tu je i nie je prítomný. Ani v tomto prípade nevznikajú u hovoriaceho príliš pozitívne pocity,
3. *aktívne počúvanie*, počúvanie so záujmom je predpokladom vytvorenia dobrého vzťahu. Zručnosti aktívneho počúvania charakterizuje podľa A. Leigha (1992) nasledovné:
a/ **Účasť v rozhovore**. Počúvajúcí dáva najavo záujem o predmet hovoru a k tomu využíva tieto zručnosti:

- *udržiava očný kontakt*. Odporúča sa udržiavať kontakt očí počas 70-80% času. Dlhší kontakt vedie k tomu, že sa hovoriaci cíti nepohodlne. Keď preruší kontakt, neblúdi očami po miestnosti, nedovolí, aby jeho oči vysielali prípadné negatívne pocity,
- *používa reč tela*. Nakloní sa telom k hovoriacemu, prikyvuje vždy, keď je to namieste, pomocou mimiky reaguje primerane na obsah reči, vyjadruje záujem. Snaží sa zaujať uvoľnenú pozíciu, najmä nezatína päsť, drží ruky uvoľnene,
- *minimalizuje rušivé vplyvy*. Vypne telefón, zruší prípadné iné dohodnuté stretnutia, nech nemusí pozerieť na hodinky, snaží sa vzdáť vlastných automatických prejavov pri počúvaní – napr. kreslenia po papieri, škriabania sa, vrtenia na stoličke a iných.

b/ **Používanie otázok**. Vhodnými otázkami, súvisiacimi s obsahom rozhovoru, dáva počúvajúcí najavo svoj záujem a pomáha hovoriacemu vyjadriť čo chce, pomáha mu viesť rozhovor. Zameriava sa skôr na používanie otvorených otázok (nie zatvorených), t.j. takých, ktoré nie je možné zodpovedať „áno“, „nie“, resp. jedným slovom. Otvorené otázky nútia hovoriaceho rozmýšľať a často ho privedú k nájdeniu riešenia problému.

c/ **Prejavy porozumenia**. Počúvajúcí používa niektorý z týchto spôsobov:

- *zobrazuje – reflektuje pocity* hovoriaceho. Snaží sa rozpoznáť, čo hovoriaci cíti aj keď o tom otvorene nehovorí a vysloví to napr. vetou „mám pocit, že vás to veľmi hnevá“, „muselo vás to“, „možno sa vám to vidí“
- *používa parafrázovanie*. Opakuje posledné slovo, alebo vetu hovoriaceho, čím dokazuje, že počúva a povzbudzuje ho k ďalšiemu hovoru. Nemusí použiť presné slová hovoriaceho, môže použiť vlastné slová, čím umožní hovoriacemu opraviť ho, lepšie vysvetliť, čo chce povedať a zabráni tak komunikačným chybám,
- *používa zhrnutie*. Niekoľkými myšlienkami, vetami vyjadruje podstatu určitej časti rozhovoru, presne formuluje. Ukáže, že skutočne počúva.

K Leighovým zručnostiam môžeme pridať:

- *neprerušuje hovoriaceho*, neskáče mu do reči, len preto že sa mu nepáči, čo teraz hovorí,
- *nereaguje emocionálne*, kým hovoriaci hovorí, zachováva kľud,
- ak niečomu nerozumie, *pýta si vysvetlenie*, nebojí sa, že by vyzeral hlúpo, alebo ako ignorant, naopak, prejaví tak záujem o obsah hovoreného,
- snaží sa rýchlo *zaktivizovať a sústrediť sa*.

Efektívne počúvanie s využitím uvedených postupov výrazne napomáha zlepšeniu komunikácie, zlepšeniu vzťahov medzi ľuďmi. Dobre počúvajúcí ľudia zistia, že sa touto cestou naučia porozumieť iným, predvídať ich konanie a správanie, sami sa naučia zapamätať si ťažiskové

informácie, čo je užitočné nielen pri počúvaní v akejkoľvek sociálnej situácii. Byť počúvaný je okrem toho pre jednotlivca mimoriadne pozitívny zážitok, ktorý významným spôsobom pozitívne ovplyvňuje vzťah k poslucháčovi, nech je ním jednotlivec v akejkoľvek sociálnej pozícii.

4.2.1.2 Bariéry komunikácie

Efektívnu komunikáciu narúša nielen nedostatok komunikačných zručností, ale tiež používanie často typicky ľudských zlovykov komunikácie, ktoré nazývame bariéry komunikácie. Nájďme ich u jednotlivcov na oboch stranách komunikačného procesu – v pozícii keď hovoria, i keď počúvajú. Ako uvádza M.Szarková (1996), k základným chybám, ktorých by sme sa nemali dopúšťať v roli odosielateľa informácie patrí:

- *prikazovanie*, vysielanie informácie začínajúce slovom „musíte“,
- *vyhrážanie sa*, s použitím slovného spojenia „ak nie, tak ...!“ , resp. „dajte si pozor!“,
- *poskytovanie nežiadúcich rád*, napr. „mali by ste to urobiť takto!“,
- *neurčitost' vyjadrovania*, napr. „potrebovali by sme asi niečo zmeniť“,
- *konfrontácia s ľuďmi*, t.j. nadávky, osočovanie, napr. „ste lenivý, bezočivý“
- *povýšenecké správanie*, napr. „som rád, že vám konečne zaplo!“,
- *hranie sa na psychológa*, napr. „váš problém spočíva nepochybne v tom, že ste....“,
- *vyhýbanie sa riešeniu problémov*, napr. „teraz nie je vhodný čas, mám iné starosti..“,
- *zatajovanie informácií*, napr. „to je vec vedenia, dozviete sa v pravý čas...“,

V roli počúvajúceho sa môžeme dopúšťať nasledovných chýb:

- skácame do reči, presvedčení, že už vieme, čo chce hovoriaci povedať,
- sami priveľa hovoríme, počúvame povrchno, predbiehame myšlienky hovoriaceho,
- počúvame len slová, nehľadáme súvislosti, reagujeme mimo témy hovoriaceho,
- namiesto počúvania si pripravujeme v mysli protiargumenty,
- na prípadnú kritiku reagujeme emocionálne, nekonštruktívne,

K uvedeným chybám môžeme doplniť:

- nesúlad medzi verbálnou a neverbálnou zložkou komunikácie, ktorý sa označuje pojmom *dvojitá väzba*,
- používanie reakcie typu *áno, ale* – jedným slovíčkom vyjadruje súhlas s počutým, druhým tento súhlas neguje, čo vnáša do rozhovoru nervozitu a budí agresivitu. „Ale“ je lepšie vynechať,
- vyjadrovanie sa s používaním *zovšeobecňovaní*, napr. „vy vždy ...“ „vy nikdy“ „vy všetko pokazíte!“. I tieto výrazy vyvolávajú agresiu u partnera v rozhovore.

Zhrnutie:

1. Komunikácia je procesom výmeny informácií (významov) medzi dvomi alebo viacerými účastníkmi sociálnej interakcie. Komunikácia je tiež prostriedkom ovplyvňovania iných, nástrojom na dosiahnutie zmeny správania.
2. Interpersonálna komunikácia je proces, ktorý má vlastnú štruktúru a pozostáva z viacerých zložiek (komunikátor, komuniké, médium, komunikant, komunikačný kanál).
3. V interpersonálnej komunikácii nie je možné nekomunikovať, komunikujeme nielen pomocou slov, pričom aktívne sú v komunikácii vždy obe strany komunikačného procesu – komunikátor aj komunikant.
4. Interpersonálnu komunikáciu tvoria tri zložky: verbálna komunikácia (dôležitú úlohu má konotatívny a denotatívny význam pojmov), neverbálna komunikácia (mimika, gestikulácia, haptika, posturika, kynezika, proxemika) a paralingvistické aspekty reči. Každá z nich svojou mierou ovplyvňuje porozumenie obsahu komuniké. Napriek tomu, že verbálna komunikácia má nezastupiteľnú úlohu, význam komuniké je často odčítaný z ostatných zložiek komunikácie.
5. V interpersonálnej komunikácii nedochádza len k výmene obsahu informácie, ale komunikovaný je aj postoj k hovorenému, postoj ku komunikantovi, postoj k sebe samému,

pravidlá interakcie. Komunikácie prebieha jednou zo štyroch rovín komunikácie (informačná, osobná, vzťahová, apelačná). Pre bezproblémovú komunikáciu je dôležité, aby obe strany komunikovali v rovnakej rovine.

6. Efektívnosť komunikácie závisí od oboch účastníkov komunikačného procesu a ich komunikačných zručností. Zručnosti komunikátora spočívajú v schopnosti jasne formulovať, využívať spätnú väzbu, vytvárať priestor pre obojstrannú komunikáciu. Zručnosti komunikanta spočívajú najmä v ovládaní umenia aktívneho počúvania.
7. Zručnosti komunikujúcich je jedným z dôležitých predpokladov odstraňovania komunikačných bariér.

4.3 SOCIÁLNE SPRÁVANIE

Sociálne správanie je správaním sa ľudí k sebe navzájom. Prevalu ľudského správania tvorí práve správanie sociálne, vzťahujúce sa k iným ľuďom alebo prvkom sociálnej situácie. Sociálne správanie je utvárané najmä vplyvom socializácie.

Charakter, konkrétna podoba sociálneho správania je ovplyvnená celým radom činiteľov, ktoré, veľmi zjednodušene povedané, súvisia:

- **s osobnostnými charakteristikami jednotlivcov** – účastníkov sociálnej situácie. Značí to, že správanie jednotlivca ovplyvňujú vnútorné faktory ako sú faktory motivácie (potreby, záujmy, hodnoty, ideály), jeho postoje, osobnostné vlastnosti (napr. extravertizácia, introvertizácia, dominancia, afilácia, hostilita ..)
- **so vzťahom jednotlivca k partnerom** v sociálnej situácii, resp. ku skupine ľudí, čo súvisí s postavením, statusom a naň sa viažucou sociálnou rolou,
- **s charakterom samotnej sociálnej situácie**, jej prvkov, ako je povaha prítomných ľudí, povaha vzťahu s nimi, náročnosť, prehľadnosť, významnosť situácie a pod, ktoré jednotlivec posudzuje z hľadiska vlastného subjektívneho vnímania a významu situácie.

Sociálne správanie ľudí je mnohotvárne a je veľmi obtiažne vymedziť všetky jeho podoby. V nasledovnej časti sa pokúsime postupne opísať faktory ovplyvňujúce sociálne správanie človeka a vymedziť spôsoby správania v situácii kontaktu človeka s človekom a v situácii kontaktu v rámci malej sociálnej skupiny.

4.3.1 SOCIÁLNE SPRÁVANIE V ŠTANDARDNÝCH SOCIÁLNYCH SITUÁCIÁCH

Konkrétna podoba sociálneho správania je, ako sme uviedli vyššie, ovplyvnená nielen vnútornými charakteristikami jednotlivca (jeho potrebami, záujmami, hodnotami ..), ale aj charakteristikami daného sociálneho prostredia, situačnými okolnosťami a kontextom. V každej spoločnosti existujú isté pravidlá, ktoré konkrétne správanie v konkrétnej situácii regulujú. Tieto pravidlá súvisia so sociálnymi normami, sociálnymi rolami a sociálnym statusom.

4.3.1.1 Sociálne normy

Sociálne normy sú *pravidlá správania fungujúce v danej spoločnosti, kultúre*. Určujú, ktoré správanie je v danej situácii žiadúce a ktoré nie.

Normy regulujú život spoločnosti, sú to zákony spoločnosti, ktorými spoločnosť usmerňuje správanie svojich členov k sebe navzájom. Samozrejme, v každej (civilizovanej) spoločnosti existuje celý rad písaných noriem, ktoré majú podobu legislatívy, právnych noriem, ale tiež celý rad nepísaných, teda sociálnych noriem, ktoré sú jej príslušníkom vstúpované počas procesu socializácie (výchovy). Tieto normy sa vzťahujú ku všetkým štandardným situáciám sociálneho kontaktu a v situáciách neštandardných používame často ich rôzne obmeny.

Norma predstavuje sociálne očakávanie, predpisuje správanie vyžadované spoločnosťou, je pravidlom správania.

V priebehu socializácie si dieťa osvojí obrovské množstvo noriem, ktoré spočiatku rešpektuje najmä preto, že pri ich dodržaní môže získať odmenu a vie, že nedodržanie normy značí trest. Dodržiavanie noriem je spojené so sociálnym súhlasom, ocenením, pozitívnou reakciou okolia, nedodržiavanie je spojené so sociálnym nesúhlasom až trestom. Neskôr dochádza k postupnému

zvnútorneniu (interiorizácii) mnohých, hoci iste nie všetkých noriem. Interiorizovaná norma sa stáva súčasťou osobnosti človeka, jeho presvedčením, zásadou, morálnym princípom, súčasťou motivačnej štruktúry a jednotlivec ju uplatňuje (často dokonca nevedome) pri rozhodovaní o spôsobe správania. V prípade hlboko zvnútornenej normy cíti človek, ak sa správa v súlade s touto, vnútorné uspokojenie, sebaúctu, pozitívne emócie, ak sa správa v rozpore s danou normou, prežíva pocity viny, negatívne emócie. Isteže, človek sa môže správať aj účelovo, navonok svojim správaním rešpektuje normy, vnútorne sa však s nimi nestotožňuje, môže sa tak správať pod nátlakom, resp. preto, že chce dosiahnuť cieľ a nepozná iný spôsob.

K normám patria veľmi jednoduché pravidlá sociálneho kontaktu, napr. pozdrav známym, používanie slov ďakujem, prosím, vykkanie dospelým, klopanie na dvere a ďalšie pravidlá slušného správania až po zložitejšie normy, napr. neubližuj slabším, rozdeľ sa s druhými a pod. Samozrejme, konkrétna podoba sociálnych noriem je silne poplatná konkrétnej societe, v ktorej dieťa vyrastá. Môže sa preto stať, že si interiorizuje normy považované širšou kultúrou za negatívne (ukradni, čo nie je pribité, použi agresiu keď niečo chceš a pod.).

4.3.1.2 Sociálna pozícia a sociálne roly

Pozíciou rozumieme miesto jednotlivca v určitej štruktúre sociálneho systému. Je to jeho postavenie v hierarchii sociálnych vzťahov (napr. v rodine vo vzťahu k iným členom rodiny, v školskej triede, v pracovnej skupine atď.). V každej pozícii očakávame od jednotlivca určité správanie, ktoré označujeme pojmom sociálna rola.

Sociálna rola vyjadruje *očakávané prejavy správania jednotlivca v danej sociálnej situácii* s ohľadom na jeho sociálnu pozíciu, ktorú zaujíma, ako aj vzhľadom na jeho základné charakteristiky (vek, pohlavie).

Rola v sebe obsahuje samozrejme také správanie, ktoré je z hľadiska iných ľudí žiaduce, teda je v súlade s platnými normami. Inými slovami, v role je zahrnuté typické, žiaduce, modelové správanie jednotlivca. Rola zahŕňa záväzky, práva a povinnosti spojené s pozíciou. Napr. od lekára sa očakáva, že sa bude venovať chorému, bude ho odborne vyšetřovať, stanoví diagnózu, nebude klebetiť o svojich pacientoch, nebude verejne kritizovať kolegov, vo vzťahu k sestram bude slušný. Od učiteľa sa očakáva, že bude vedieť učiť, bude mať poznatky, bude voči žiakom spravodlivý, prísny, ale ústretový, ochotný vypočuť ich problémy, schopný sebareflexie atď.

Roly majú komplementárny charakter (Řezáč, 1998), dopĺňajú sa, fungujú vo vzťahu k niekomu inému, k niekomu v inej pozícii a teda aj roli. Rola nie je len úlohou, ktorú má jednotlivec naplniť, rola je vyjadrením toho, ako je v danej spoločnosti definovaný vzťah medzi ľuďmi v určitej situácii (rola žiak – učiteľ vo vyučovaní, trocha iná možno bude rola žiak – učiteľ na školskom výlete). Obsah rolí je súčasťou historickej skúsenosti spoločnosti a predstava o role (žiadúcom, očakávanom správaní) sa odovzdáva z generácie na generáciu. Neznačí to ale, že obsah roly je navždy, definitívne daný a nemenný. Každý jednotlivec do rolového správania prináša niečo vlastné, čo môže viesť k postupnej zmene roly, teda predstavy o typickom rolovom správaní (napr. učiteľ v stredoveku a súčasnosti). Rola sa mení aj zmenou spoločenských podmienok, zmenou ideológie, nárastom vedomostí spoločnosti a pod.

Systém rolí reguluje vzťahy medzi ľuďmi a vedie k znižovaniu možností konfliktov medzi nimi. Vďaka nemu ľudia **vedia ako sa majú správať** a tiež aké správanie môžu očakávať a vyžadovať od iných ľudí. Pre roly je typické, že:

1. sa vzťahujú na *štandardné situácie* – rola predpisuje správanie v typických situáciách. Problémom potom býva, ak stretneme niekoho v neštandardnej, netypickej situácii, napr. učiteľa na plavárni, alebo v saune,
2. v každom spoločenskom systéme je *iná náplň roly* – iné očakávania. Napr. očakávania od žiaka v klasickej a alternatívnej škole, ženy v našej spoločnosti a u prírodných národov sa líšia,
3. každý človek do rolového správania *vnáša niečo vlastné* (svoje osobnostné vlastnosti, svoju predstavu o žiadúcom správaní v role), tým sa rola mení, modifikuje v čase,
4. v živote každý z nás *zaujíma viaceré roly*, ktoré musí vhodne spájať, čo nie je vždy jednoduché. Môže dôjsť k tzv. konfliktu rolí, ktorý nepriaznivo ovplyvňuje život a výkonnosť človeka:
 - *konflikt medzi rôznymi rolami*, ktoré jednotlivec zastáva vo svojom živote. Najčastejším je konflikt roly matky, manželky, manažérky (pracovníčky, od ktorej sa vyžaduje vysoký

výkon v náročnej profesii). Zladenie týchto rolí je veľmi zložitá a ľahko sa môžu vyskytnúť situácie, kedy dochádza k nezlučiteľnosti rolí v danom čase, čo vedie k vnútornej nespokojnosti, pocitom viny, negatívne ovplyvňujúcim výkon,

- *konflikt vnútri, v rámci jednej roly*, ktorý je častým konfliktom vedúcich pracovníkov, ale tiež učiteľa. Vyplýva z protichodných požiadaviek, ktoré sú kladené samotným jednotlivcom, alebo rozličnými skupinami na jednu rolu a jej nositeľa. Napríklad učiteľ, ktorý, obrazne povedané, „sedí na dvoch stoličkách“. Je advokátom žiakov a súčasne musí byť často ich sudcom. Prežíva vnútorné napätie, vnútorný konflikt, ktorý môže mať neprijemné vonkajšie dôsledky v jeho činnosti.

V živote človek zastáva mnoho rolí viazaných na určité sociálne situácie, z ktorých niektoré sú krátkodobé (rola cestujúceho v MHD, rola nakupujúceho), iné dlhodobé (rola muža, ženy, syna, žiaka, profesionála, priateľa, manžela a pod.). Role si osvojujeme od útleho veku v procese socializácie, prostredníctvom sociálneho učenia (podmieňovaním, nápodobou, identifikáciou s modelmi). Rolové správanie má v živote človeka veľký význam, zdôrazňovanie rolí viedlo aj k vzniku teórie rolí (viď teóriu G.H.Meada). Roly, ktoré sú súčasťou života človeka, sa opakovaním stávajú postupne súčasťou jeho sebaopímania, interiorizujú sa, zvnútorňujú. Človek potom svoju rolu hrá automaticky a vždy, keď to vyžaduje sociálny kontext, si nasadí príslušnú masku. Správanie zodpovedajúce určitej role nie je len dôsledkom vlastného výberu jej nositeľa. V tomto správaní sa odráža to, čo sa človek naučí o príslušnej roli vplyvom výchovy, vzdelávania, odovzdaných skúseností iných, to čo odporozuje, získa v procese sociálneho učenia napodobovaním a preberaním vzorcov správania.

S rolou súvisí sociálny status jednotlivca, ktorý rolu aktívne vyjadruje.

4.3.1.3 Sociálny status

Sociálny status je *trvalejšia pozícia a funkcia jednotlivca vnútri spoločenského systému*. Vyjadruje pozíciu v hierarchii spoločenskej prestíže na základe vrodenných, získaných a pripísaných vlastností jednotlivcov, pričom je táto trvalejšia pozícia samozrejme spojená a vyjadrovaná aj rolovým správaním. Rozlišujeme tri druhy statusu:

- vrodenný (pohlavie, vek),
- získaný (získaná spoločenská prestíž),
- pripísaný (podmiernený vekom, spoločensko-ekonomickou pozíciou, autoritou).

Status sa zvyčajne spája so symbolmi – lekárka sa odlišuje odevom od sestier, vojaci majú označenie hodností. Symboly statusu sú jeho vonkajšími znakmi a umožňujú členom skupiny presne vnímať status iných a primerane sa k nim správať.

Všetky vyššie opísané faktory, t.j. vnútorné dimenzie osobnosti, platné sociálne normy, osvojené sociálne roly a s nimi spojený status, ovplyvňujú charakter sociálneho správania. Podoba sociálneho správania je individuálne odlišná a tiež sociálne situácie vyžadujú uplatnenie odlišného správania. Nakoľko však viaceré sociálne situácie majú charakter štandardných situácií, boli vymezované kategórie sociálneho správania, nazývané štýly sociálneho správania.

4.3.2 ŠTÝLY SOCIÁLNEHO SPRÁVANIA

Každý človek uplatňuje k iným ľuďom určitý, pre seba typický štýl sociálneho správania. V tomto štýle sociálneho správania sa premietajú mnohé prvky osobnosti jednotlivca, ako aj prvky konkrétnej situácie. Štýl správania je ovplyvnený vlastnosťami osobnosti, prvkami motivácie (čo chceme dosiahnuť), pozíciou, statusom a s nimi spojenou sociálnou rolou, tiež ale napr. tým, s akým mocným jednotlivcom sme v kontakte, v akej konkrétnej situácii sa nachádzame. Jednotlivec nemusí uplatňovať jediný štýl správania v každej situácii, stáva sa často, že sa správame určitým typickým štýlom v určitej typickej situácii (napr. muž je autoritatívnym vedúcim v práci ale priateľským otcom rodiny). Podľa M.Argyleho (1967) môžeme rozpoznať 4 základné štýly sociálneho správania jednotlivcov, pričom tento autor hovorí skôr o sociálnych technikách:

- *dominantný štýl*. Jednotlivec uplatňujúci tento štýl sa snaží ostatných viesť, riadiť, sám sa rád presadzuje, rozhoduje, čo môže robiť veľmi razantne so značnou dávkou tvrdosti, alebo naopak skôr priateľsky,

- *agresívny štýl*. Charakterizuje ho tvrdé, až nepriateľské správanie, jednoznačné presadzovanie vlastných názorov spojené s útočením,
- *submisívny (dependenčný – závislý) štýl*. Je charakterizovaný podriadením sa, poslušnosťou, prikyvovaním autorite, skromnosťou až poníženosťou,
- *afiliatívny štýl*. Je charakterizovaný priateľským, srdečným, ústretovým správaním, ochotou k spolupráci, dohode, záujmom o osobné témy, záujmom o druhých ľudí.

T. Leary, R. L. LaForge, R. F. Sutzek (1976), ktorí vytvorili model osobnosti ako organizácie osobnostných čŕt, rozpracovali tiež podrobnejšie štýly sociálneho správania ovplyvnené nimi opísanými sociálnymi vlastnosťami osobnosti (pozri kapitola 3.2.2). Na základe vlastných rozsiahlych výskumov dospeli k záveru, že všetky vlastnosti osobnosti prejavujúce sa v sociálnom správaní majú určitý vzťah k faktorom moci a lásky. Postavili dominanciu – submisivitu ako vertikálnu a hostilitu – afiliáciu ako horizontálnu os svojho modelu interpersonálneho správania a hovoria, že všetky typy správania človeka k človeku sú vytvárané interakciou týchto štyroch tendencií.

Takto sa moc a sila (dominancia) môže spájať alebo s láskou (afiliáciou) alebo naopak s hostilitou, práve tak ako submisivita sa spája s afiliáciou alebo s hostilitou. Na základe kombinácií týchto faktorov vzniká podľa autorov až 16 rôznych typov sociálneho správania, ktoré, pre väčší prehľad, zlúčili do základných 8 typov sociálneho správania, sytených príslušnými vlastnosťami osobnosti. Každý z týchto typov správania má rôzne úrovne intenzity, ktoré toto správanie diferencujú ako správanie v rámci normy až po správanie, ktoré prekračuje hranice normy a stáva sa patologickým. Každé správanie tiež vyvoláva určitú reakciu, odozvu u iných ľudí a provokuje príslušný, často komplementárny typ správania sa druhých ľudí:

1. *Dominantné správanie*. Charakteristické je energické, kompetentné správanie, autorita postavená na schopnostiach. Jednotlivec, ktorého správanie je sytené predovšetkým týmto faktorom rád organizuje, riadi, nariaduje, prikazuje, tiež učí, vedie iných. U druhých ľudí vyvoláva úctu, poslušnosť. Veľmi vhodnou profesiou je didaktická činnosť. Extrémnou formou tohto správania je však autokracia, diktátorstvo, pedantéria, neprimerané organizovanie života iným.
2. *Kompetitívne (súperivé) a egocentrické správanie* (spojenie dominancie a hostility). V primeranej miere sa správanie prejavuje nezávislosťou, sebadôverou, súťaživosťou a sebaapresadzovaním a môže byť sociálne veľmi úspešné. U druhých ľudí vyvoláva obdiv, ale tiež nedôveru a závisť. Extrémnou formou je studené, sebecké správanie, využívanie ostatných pre vlastné ciele, bezohľadné presadzovanie seba a svojich potrieb.
3. *Hostilné správanie*. Jednotlivci, ktorých správanie je sytené touto dimenziou, používajú v interpersonálnom správaní tvrdé, rázne, striktné prejavy, otvorenú kritiku, zaujímajú trestajúci postoj, ktorý len za určitých okolností môže byť prijateľný, zväčša však vyvoláva pocity viny, nedôveru, úzkosť, strach, nepriateľské pocity alebo pasívnu rezistenciu (pasívny odpor). Extrémna forma tohto správania má podobu agresívneho, útočného správania.
4. *Podozrievavé správanie* (spojenie slabosti a hostility). Primerané prejavy tohto typu správania sú zdravá kritičnosť, ostražitosť, vzbura proti nespravodlivosti, nekonvenčnosť. Typické je vytváranie si psychologickéj vzdialenosti medzi sebou a ostatnými. Extrémna forma správania značí podozrievavé, zatrpknuté, hyperkritické správanie, ktoré vyvoláva odmietavé, nadradené až agresívne reakcie u ostatných.
5. *Submisívne správanie*. Tento typ správania sa prejavuje skromnosťou (často až manifestovanou), plachosťou, citovou rezervovanosťou a ochotou podriať sa vedeniu silnejších jedincov. U ostatných vyvoláva potrebu viesť, riadiť, niekedy tiež agresivitu. Extrémna forma má podobu pasívnej poníženosti, úzkostného prehliadania seba, sebaodsudzovania a sebaponížovania, resp. slabošského, bezcharakterného konania.
6. *Konformné správanie* (spojenie slabosti a afiliácie). V primeranej forme je pre toto správanie typické podriať sa (konformita), obdiv k mocnejším, vyžadovanie rady a pomoci, správanie naznačuje slabosť a priateľstvo a zvyčajne vyvoláva priateľstvo, pomoc a vedenie od druhých. Extrémna forma je charakterizovaná prejavmi bezmedznej závislosti, podriadenosti, súhlasu, úslužnosti, úctivosti, pritakávaním, ktoré môže značne dráždiť najmä agresívnych jednotlivcov.
7. *Afiliatívne správanie*. Prejavuje sa v primeranej miere extravertovaným, priateľským správaním a ochotou ku spolupráci. Jednotlivci, ktorých správanie sa vyznačuje práve týmto štýlom nachádzajú uspokojenie predovšetkým v dobrých vzťahoch s ostatnými, o ktoré sa tiež vedome usilujú. Snažia sa spolupracovať, dobre vychádzať s ostatnými. Ich správanie vyvoláva prejavy

priateľstva a súhlasu. Extrémna forma sa vyznačuje rigidne príjemným, láskavým správaním a vyhýbaním sa akejkoľvek, i oprávnenej kritickosti, takéto správanie je pre iných nedôveryhodné.

8. *Protektívne správanie* (ochraniteľské, spojenie moci a priateľstva). Typické je zodpovedné, sebavedomé a voči iným priateľské, ohľaduplné správanie. Vedenie iných silnou, ale podporujúcou a ochraniteľskou rukou. Toto správanie zahŕňa ochotu kooperovať i preberať zodpovednosť, ak je to potrebné. Vyvoláva pozitívnu odozvu u druhých, jeho extrémna forma vyznačujúca sa neadekvátnym preberaním zodpovednosti a pomocou iným takmer proti ich vôli, však vyvoláva pocity frustrácie, odpor.

V realite dochádza k rôznym kombináciám prvkov ovplyvňujúcich štýl sociálneho správania a preto aj môže dôjsť aj k výraznejším zmenám štýlu interpersonálneho správania jednotlivca. Napriek tomu, každý jednotlivec viac-menej preferuje niektorú z uvedených foriem správania a nevyhnutne tak ovplyvňuje aj štýl správania iných ľudí voči nemu. Poznanie vlastného preferovaného štýlu správania a uvedomenie si toho, aké reakcie ním vyvolávame u iných ľudí, je veľmi dôležité u všetkých profesionálov, pre ktorých je podstatou ich činnosti kontakt s inými ľuďmi.

V učiteľskej profesii sa pravdepodobne najlepšie uplatní tzv. protektívne správanie, ktoré je adekvátnym spojením moci a priateľstva a prejavuje sa ako zodpovedné, sebavedomé, ale voči iným podporujúce a ohľaduplné správanie. Úspešné je i dominantné správanie, samozrejme v rámci normy, nie v extrémnej podobe. To znamená správanie, v ktorom sa spája adekvátna miera moci a sebaapresadzovania s mierou priateľstva. Rozhodne by k správaniu učiteľa nemala patriť otvorená, ani maskovaná hostilita, hyperpodozrievavosť, tvrdé sebecké presadzovanie vlastných záujmov, submisivita, závislá konformita (trvalé podliehanie tlaku skupiny) ani hyperafiliácia.

Ak by sme chceli vydefinovať veľmi všeobecné (a samozrejme zjednodušené) charakteristiky, ktoré sú obsiahnuté v štýloch sociálneho správania, mohli by sme povedať, že každý z nich môže:

- mať skôr priateľskú alebo skôr nepriateľskú podobu. Na základe tohto kritéria možno vymedziť dve zaujímavé kategórie sociálneho správania – správanie prosociálne a hostilné,
- viesť k vlastnému prospechu, zisku, alebo prospechu viacerých ľudí. Toto kritérium nám umožní rozlíšiť správanie spolupracujúce, súperivé a manipulatívne.

4.3.2.1 Prosociálne správanie

Prosociálne správanie je *správanie pomáhajúce, zamerané na pomoc iným ľuďom bez očakávania okamžitej odmeny (materiálnej či sociálnej)*. Prosocialita tu vystupuje ako prvok motivácie sociálneho správania, usmerňuje správanie jednotlivca k pomoci iným, či už všeobecne, alebo v konkrétnych situáciách núdze.

Prosociálne správanie je veľmi žiaduce, objavenie pozadia - zdrojov prosociality by bolo veľmi prospešné z hľadiska výchovy. Minulosť ponúkala teóriu, že prosocialnosť je podmienená geneticky. Tento názor opierajúci sa o filozofické náhľady (napr. J.J.Rousseaua – človek je od prírody dobrý a altruistický) je dnes prekonaný. Súčasná sociálna psychológia sa prikláňa k názoru, že **zdroje prosociálneho správania spočívajú vo výchove a vplyvoch prostredia**. Nájst' však odpoveď na otázku prečo a kedy sa ľudia správajú prosociálne je veľmi obtiažne. Viaceré štúdie sa preto pokúsili nájsť faktory, ktoré ovplyvňujú prosociálne správanie sa ľudí, rozhodujú o tom, či sa jednotlivec bude alebo nebude správať prosociálne (pomáhať iným ľuďom). Podnetom pre výskum prosociálneho správania sa stal prípad vraždy Kitty Genoveseovej, ktorý sa stal v roku 1964 v New Yorku, a ktorý otriasol Amerikou. Kitty sa vracala okolo tretej hodiny ráno domov z nočnej služby. Pred jej domom ju napadol muž a začal ju bodat' nožom. Žena volala o pomoc, vrah sa naľakal, ušiel, ale vrátil sa a Kitty usmrtil. Pri vyšetrovaní sa ukázalo, že najmenej 38 susedov, ktorých zobudil krik, pozeralo cca 35 minút z okien svojich bytov na útok a stali sa svedkami. Nikto ale neprišiel na pomoc ani nezavolať políciu. Políciu zavolať až po smrti Kitty muž, ktorý ale najkôr volal priateľovi a pýtal sa, či má volať políciu.

Tento prípad podnietil celý rad výskumov, ktoré sa usilovali odhaliť príčiny pomáhajúceho a nepomáhajúceho sociálneho správania a vydefinovať faktory, ktoré stoja v pozadí tohto správania. Išlo najmä o štúdiu správania v umelo vytvorených situáciách núdze. Výsledky týchto štúdií ukazujú, že faktorov je vždy viac, zo zhrnutia výsledkov môžeme vytvoriť nasledovný prehľad **dvoch kategórií faktorov prosociálneho správania** – faktorov osobnostných a situačných.

1. Faktory osobnostné

Táto skupina faktorov nám pomôže nájsť odpoveď na otázku „kto pomáha“ a „komu pomáha“. Ide tu najmä o faktory, ktoré súvisia s prvkami dynamizujúcimi správanie jednotlivca, osobnostnými vlastnosťami a vzťahmi k inými jednotlivcom.

A/ Faktory dynamiky osobnosti (správania)

Tieto faktory odpovedajú na otázku „prečo“ sa ľudia správajú pomáhajúco, aká je motivácia ich správania. Poznáme tri tieto faktory:

- **Rešpektovanie sociálnych noriem**

– t.j. noriem prosociálneho správania, ktoré boli človeku vštepené v detstve. Normy, najmä zvnútornené, sú hnacou silou prosociálneho správania. Poslušnosť sociálnym normám vedie k vnútornej spokojnosti. K prosociálnym normám, ktoré nám vštepila výchova patrí napr. „pomáhaj starším“, „neubližuj mladším a slabším“, „vráť pomoc“, „podel sa s inými“ a pod. Tieto normy má vo svojej vnútri väčšina z nás a o ich prítomnosti sa presvedčíme napr. v situácii, kedy do MHD nastúpi starší človek, keď pomôžeme niekomu, koho ohrozuje skupinka silnejších jednotlivcov a pod. Samozrejme, jednotlivec sa môže správať aj účelovo – navonok rešpektovať normu, potom však v pozadí jeho motivácie stojí iný cieľ (dosiahnuť výhodu). Taktiež platí, že norma sa síce aktivuje, ale naše správanie ju nerešpektuje.

L.Berkowitz (podľa Slaměník, 1997) uvádza, že prosociálne správanie výrazne motivujú najmä dve normy, a to:

1. **norma sociálnej zodpovednosti**, ktorá sa v podstate prejavuje rešpektovaním *princípu sociálnej spravodlivosti*. Prosociálne správanie tu vyplýva z vedomia, že niektorí jednotlivci majú menej prostriedkov, menej zdrojov pre svoj spokojný život. Sociálna zodpovednosť nás vedie k tomu, aby sme sa podelili s ostatnými o to, čoho máme viac ako oni. Prejavuje sa napr. v charitatívnej činnosti, pomoci ľuďom postihnutým prírodnou katastrofou a pod. Pri rozhodovaní o poskytnutí sociálnej pomoci väčšina jednotlivcov posudzuje príčinu núdze iných. Ak príčinu vidí v ich lenivosti, nedbanlivosti, neprimeranom riskovaní, nie je zväčša ochotná pomôcť. Ak je príčinou katastrofa, choroba, nešťastie nezavinené danými osobami, je ochota pomôcť vysoká,
2. **norma sociálnej reciprocity**, ktorá sa prejavuje ako potreba vrátiť láskavosť. Prejavuje sa v situácii, kedy nám niekto pomôže, preukáže dobro, urobí nezištnú službu. Vyjadruje očakávanie, že dobro sa vráti. Potreba vrátiť láskavosť súvisí tiež s mierou nezávislosti od sociálneho prostredia a mierou sebavedomia. Ľudia závislí a málo sebavedomí sa skôr obávajú, že by prijatím pomoci boli niekomu zaviazaní, boli dlžníkmi, majú skôr tendenciu sa pomoci vyhýbať.

- **Snaha dosiahnuť zisk z prosociálneho správania**

– tento faktor sa opiera o **teóriu sociálnej výmeny, resp. sociálnej odmeny**. Hoci definícia prosociálneho správania hovorí, že je to pomáhajúce správanie bez očakávania (okamžitej) odmeny, mnoho autorov s týmto vymedzením úplne nesúhlasí. Prosociálne správanie nemusí skutočne prinášať hmatateľný osobný prospech, ale v zásade je to správanie, ktoré prináša odmenu, a to najmä v zmysle sebauspokojenia, dobrého pocitu za vykonaný čin. Je to správanie, ktoré navodzuje pocit spokojnosti, pozitívne citové ladenie a pod.

Realita ale ukazuje, že nie každé prosociálne správanie je doslova odmenené, jednotlivec má s prosociálnym správaním svoje skúsenosti a vie, že niekedy sa mu dostane skôr trest ako odmena. Pomôže napr. ubrániť sa napadnutej osobe a tá ho vyhreší (žena, ktorú bije manžel), zvezie stopára a ten ho okradne, vráti nájdenú peňaženku a obvinia ho, že si vzal časť peňazí a pod. Skúsenosť vedie k zvažovaniu „nákladov a ziskov“ pri rozhodovaní, či jednotlivec v danej situácii pomôže alebo nie. Faktorom, ktorý tu hrá dôležitú úlohu je teda **skúsenosť** jednotlivca. Ak sa náklady javia vyššie ako zisk, situáciu vyhodnocuje ako nevýhodnú a nereaguje.

V mnohých prípadoch nutnej pomoci v zvažovaní prevládajú náklady nad ziskami, týka sa to najmä zasahovania v prípade kriminálnej činnosti, kedy k nákladom odrádzajúcim od pomoci zvyčajne patrí možnosť ublíženia pomáhajúcejmu, poškodenie jeho majetku (zakrvavenie šiat, auta) a

naviac nutnosť svedčiť, obavy z pomsty páchatel'a. Naviac v prípadoch núdze rozhodovanie ovplyvňuje aj atribúcia príčin stavu núdze, teda aké príčiny pripisuje tejto núdzi osoba, ktorá sa rozhoduje či pomôže – ak si núdzu zavinil sám (samozrejme z nášho pohľadu), pomáhame menej ochotne (dobře oblečenému, čistému, triezvemu človeku, ktorý sa zraní pádom pomôžeme oveľa ochotnejšie ako opitému – v tomto prípade sú náklady spojené s výčitkami svedomia sú pri neposkytnutí pomoci oveľa nižšie, ako zisky z pomoci).

B/ Osobnostné vlastnosti

V tejto kategórii faktorov prosociality hľadáme odpoveď na otázku „*ktoré osobnostné vlastnosti, črty sú v priamej súvislosti s prosociálnym správaním, jeho zdrojom*“?

Skúsenosť ukazuje, že ľudia sa od seba v miere ochoty pomáhať líšia. Koniec koncov vzhľadom k tomu si často aj volia svoje povolanie. Prosociálne orientovaní jednotlivci si častejšie vyberajú prácu, ktorej obsahom je pomoc ľuďom (sociálni pracovníci, zdravotníci, psychológovia, učitelia). Ale, žiaľ, aj medzi príslušníkmi týchto pomáhajúcich profesií nájdeme značné rozdiely, vyplývajúce z odlišných vlastností. Sociálna psychológia sa snažila odhaliť osobnostné vlastnosti, ktoré ovplyvňujú prosocialitu. Táto úloha je veľmi ťažká vzhľadom na množstvo rôznych situácií, v ktorých ide o situácie pomoci. Možno aj preto, napriek usilovnému výskumu, sa nepodarilo presne vydefinovať, ktoré osobnostné vlastnosti priamo vyvolávajú prosociálne správanie. Zatiaľ sa len uvažuje, že ide o vlastnosti ako je vysoká citovosť, schopnosť súcitu, empatie, materskosť, starostlivosť a potreba sebauplatnenia.

C/ Vzťahy k iným ľuďom

V tejto kategórii faktorov prosociality hľadáme odpoveď na otázku „*komu pomáhame*“?

Zdá sa, že prosociálne správanie je do určitej miery výberové. Prinajmenšom v tom, že určitým osobám poskytneme pomoc ochotnejšie ako iným. Pri rozhodovaní voči komu budeme prosociálni hrajú úlohu viaceré činitele, ktoré zvyšujú pravdepodobnosť prosociálneho správania, ale v žiadnom prípade nepôsobia absolútne. Môžeme k nim zaradiť:

- *blízkosť vzťahu* – známym, priateľom, príbuzným pomáhame ochotnejšie (isteže nie všetci a nie vždy, automaticky). Pomoc v rámci tejto skupiny ľudí môže samozrejme naraziť na odpor (z obavy, že nebude možné ju oplatiť), môže byť prostriedkom manipulácie (snaha zaviazať si druhých, získať ich oddanosť, podporu, vernosť),
- *predchádzajúci záväzok* – osobám, ktoré nám pomáhali, pomáhame ochotnejšie,
- *podobnosť osôb v núdzi s nami*. Podobnosť v názoroch, postojoch, hodnotách (ale dokonca vonkajšieho výzoru – odevu v prípade neznámych osôb v núdzi) vedie k nadviazaniu priateľskejšieho vzťahu a ochote pomôcť,
- *pohlavie* – ukazuje sa, že muži ochotnejšie pomáhajú ženám (najmä bezmocným v danej situácii, pričom často sledujú hoci možno podvedome iné zisky – nadviazanie známosti, získanie ocenenia) ako mužom, miera altruizmu žien je rovnaká voči ženám aj mužom,
- *atribúcia altruizmu* – zhodnocovanie príčin, ktoré viedli danú osobu do ťažkostí (v prípade jej nezavinenia je ochota vyššia, nech ide o osobu, s ktorou sme v blízkom vzťahu, či o neznámu osobu v situácii tiesne).

2. Faktory situačné

Tieto faktory odpovedajú na otázku „*v akej situácii, za akých okolností pomáhame iným*“. Ukázalo sa, že základným, rozhodujúcim činiteľom je prítomnosť, alebo neprítomnosť iných ľudí.

A/ Neprítomnosť iných

V prípade, že je človek sám v situácii, ktorá vyžaduje jeho pomoc inému človeku, zhodnocuje najmä:

- *príčiny*, ktoré mohli viesť k situácii núdze,
- *jednoznačnosť, resp. nejednoznačnosť situácie* – pre laika je napr. obtiažne vyhodnotiť situáciu, kedy odpadne človek ako vyžadujúcu pomoc, nevie rozpoznať, či má človek infarkt, alebo je pod vplyvom drogy. Ak nie je schopný situáciu posúdiť, skôr nereaguje. K nejednoznačnosti situácie a zníženiu ochoty pomoci vedie aj to, ak postihnutý nedáva jasne

najavo, že pomoc potrebuje a tiež strach zo sociálneho omylu (strach, že niekto žartuje a ja sa zosmiešnim),

- *zvažovanie vlastnej kompetencie zasiahnuť*, s čím sa spája aj obava z nevhodného zásahu.

B/ Prítomnosť iných

V prípade, že je v situácii vyžadujúcej pomoc **prítomných viacerých ľudí**, pôsobia tieto faktory:

- *počet prítomných ľudí.*
Tento faktor je nazývaný efektom prihliadajúceho. Ukazuje sa, že čím viac je ľudí prítomných, tým menšia je pravdepodobnosť, že niekto zasiahne, pomôže inému človeku. Vzrastajúci počet prítomných ľudí (členov skupiny) vedie k tomu, že jednotlivci s menšou pravdepodobnosťou vôbec vnímajú situáciu tiesne, prípadne situáciu vyhodnocujú ako vyžadujúcu pomoc a tiež sa znižuje miera prežívanej zodpovednosti za zásah - pomoc. B.Latané a S.Nida (1981) konštatujú na základe vlastných experimentov, že v 90% prípadov poskytli pomoc skôr jednotlivci (bez prítomnosti iných) ako ľudia tvoriaci skupinu,
- *akí ľudia sú okolo.*
V tomto prípade ide o vyhodnocovanie kompetencie prítomných ľudí k zásahu a porovnávanie s kompetenciou jednotlivca. Až keď sa presvedčíme, že sami sme najkompetentnejší, zasahujeme. Pri zhodnocovaní kompetencie pôsobí negatívne na pravdepodobnosť pomoci aj obava zo zosmiešnenia sa pred ostatnými nevhodným zásahom. S týmto javom súvisí aj rozdelovanie *zodpovednosti*. Ak je jednotlivec sám, nesie sám celú zodpovednosť. V skupine ľudí sa zodpovednosť rozptyluje, u jednotlivcov sa znižuje pocit morálnej povinnosti a osobnej zodpovednosti,
- *ako sa títo ľudia správajú.*
Ak ostávajú ľudia okolo nás kludní a nečinní, pomáha nám to vyhodnotiť situáciu ako nevyžadujúcu zásah. Akonáhle niekto z prítomných začne pomáhať, má jeho správanie nákazlivý charakter – i ostatní sa pridávajú k pomoci, či zásahu. V jednom z experimentov B.Lataného púšťali do miestnosti, kde pracovali študenti dym, ktorý simuloval požiar v budove. Ak v skupine každý nečinne sedel a pracoval, jeden zo študentov začal konať až po 20 sekundách a ostatní sa pridali (ak sedel v miestnosti študent sám, dym bol ohásený do 5 sekúnd).

Z uvedeného vyplýva, že prítomnosť iných ľudí má negatívny vplyv na pravdepodobnosť pomáhajúceho správania. Platí to ale len pre prítomnosť neznámych, náhodne zoskupených cudzích ľudí. Naopak, v skupine, kde sa ľudia poznajú, alebo dokonca v skupine ľudí, ktorí očakávajú, že by sa mohli v budúcnosti znova stretnúť, sa objavuje skôr opačný efekt – zvyšuje sa ochota a rýchlosť pomoci. T.Moriday (1975) napr. zistil, že ak on sám nadviazal nezáväzný kontakt s inými ľuďmi (požiadal ľudí na pláži o zápalky a potom o postráženie vecí), viedlo to k prosociálnemu správaniu (ľudia, ktorých požiadal o stráženie v 95% prípadov zasiahli pri simulovanej krádeži rádia, zatiaľ čo ľudia, ktorých nepožiadali zasiahli len v 20% prípadov). Zdá sa, že aj v prípade krátkej, obmedzenej interakcie vzniká situácia záväzku a ľudia sa obávajú, že by, ak by nepomohli, mohli byť videní pri ďalšom kontakte v negatívnom svetle.

Vyššie uvedené poznatky o prosociálnom správaní ukazujú na značnú zložitosť tohto druhu správania. Vrcholom prosociálneho správania je *altruizmus*, správanie bez odmeny, navyiac spojené s obetovaním určitých hodnôt (až vlastného života). Leeds (podľa Nakonečného, 1999) charakterizuje altruistické správanie ako také, ktoré:

- má účel samé v sebe a nie je zamerané na vlastný zisk,
- je vykonávané dobrovoľne,
- spôsobuje dobro.

4.3.2.2 Hostilné správanie

Termínom *hostilné správanie* sa označuje *nepriateľské správanie voči iným ľuďom* (Kollárik, 1993). Toto správanie môže mať mnohoraké podoby, od neprajných, neústretných prejavov až

k správaniu agresívnemu. V ďalšej časti sa budeme venovať predovšetkým agresívnemu správaniu sa človeka, považujeme však najskôr za potrebné odlišiť od seba pojmy, ktoré súvisia s nepriateľskými prejavmi a ktoré sa často nesprávne používajú ako synonymá.

Hostilita – je všeobecne nepriateľský (negatívny) postoj k ľuďom, ktorý sa môže ale nemusí prejavovať ubližovaním iným. Hostilita sa prejavuje napríklad aj tým, že niekto nemá rád druhú osobu, žela jej neúspech, chorobu, ale svoje pocity a želania nezverejní, neprejaví, necháva si ich pre seba. Hostilita môže byť pozadím (zložkou) agresivity, ale nemusí nadobudnúť charakter agresívneho prejavu, správania.

Agresivita – je relatívne stála (perzistentná) pohotovosť, alebo predispozícia konať agresívne v rôznych situáciách. Je to len tendencia, osobnostná dimenzia, ktorá sa môže, ale nemusí demonštrovať navonok v správani.

Agresia – je konanie, čin, ktorým ubližujeme iným ľuďom (Lovaš, 1997), je to neadekvátna sociálna technika, ktorou sa jednotliviec usiluje dosahovať svoje ciele.

AGRESIA – agresívne správanie

S termínom agresia sa spája správanie, ktoré prináša ubližovanie, ničenie, poškodzovanie. Tradične je agresia spojená najmä s fyzickým napadnutím druhej osoby. Agresia ale môže mať viaceré podoby:

1. fyzické poškodenie druhej osoby (bolesť, zranenie),
2. poškodenie majetku druhej osoby,
3. psychologické zranenie druhej osoby (ponižovanie, zosmiešňovanie, urážanie, zastrašovanie, vydieranie a pod.).

Agresiou vo všeobecnosti, resp. v chápaní v našom odbornom prostredí, je teda správanie, ktoré **spôsobuje nielen fyzické ublíženie, materiálnu škodu, ale akékoľvek správanie, ktoré vyvoláva i psychickú nepohodu a má tendenciu vyvolávať zodpovedajúcu odpoveď, najčastejšie opäť agresívne reakcie.**

Takéto vymedzenie agresie ale nie je presné. Človek predsa môže inému ublížiť, či poškodiť jeho majetok neúmyselne, bez zámeru (svojou neopatrnosťou spôsobí, že mu vypadne vzácny pohár z ruky a poškodí majetok suseda) – je to vtedy agresia? Odpovieme, že nie. Značí to, že agresiou rozumieme správanie, ktoré okrem ublíženia druhému charakterizuje i **zámer ublížiť**. Ale ani toto vymedzenie nie je presné. Za istých okolností totiž zámerné ublíženie – zámerné spôsobenie bolesti nemusí byť agresiou. Napríklad, ak lekár svojím konaním spôsobuje bolesť druhému (vytrhne mu zub), je to konanie zámerné, spôsobuje bolesť, ublíženie, ale nie je to agresia. Čiže ďalšou charakteristikou agresie je skutočnosť, že je to správanie, ktoré **narúša situačne relevantné normy**. Závislosť určenia agresie od sociálnych noriem vysvetľuje, prečo sa určité správanie v určitej kultúre, určitom spoločenstve považuje za agresiu a v iných nie. Agresívnym preto rozumieme správanie, ktoré je nevhodné, neprímerané, neoprávnené, ktoré prekračuje uznávaný rámec pravidiel správania sa ľudí voči sebe platných v danej kultúre. Tieto súvislosti vedú k presnejšiemu definovaniu agresívneho správania, ktoré, ak chceme označiť za **agresívne**, musí mať **tri znaky** (Mummendeyová, 1984):

- *poškodzuje inú osobu,*
- *je zámerné,*
- *porušuje normy platné v danej situácii v danej spoločnosti.*

Typy agresie

Sociálna psychológia rozlišuje mnoho typov, alebo druhov agresie z rôznych hľadísk. Stretáme sa s rozlíšením agresie na:

- fyzickú a verbálnu,
- ofenzívnu (útočnú) a defenzívnu (obránnú),
- priamu a nepriamu,
- adresovanú smerom von (pôvodcovi nepríjemností - alloagresia) a smerom dnu (sebe samému - autoagresia).

Za najdôležitejšie sa považuje rozdelenie agresie na afektívnu, inštrumentálnu a agresiu ako tyranizovanie.

1. **afektívna agresia.** Túto agresiu charakterizuje prítomnosť silných emócií, zlosti, je to vlastne impulzívna reakcia – odpoveď na nejaký averzívny (poškodujúci) podnet. Reakcia na niečo, čo v človeku navodí silný pocit zlosti a vyvolá impulzívnu reakciu v podobe verbálneho alebo fyzického prejavu. Afektívna agresia nie je zvyčajne plánovaná, je motivovaná túžbou zraniť toho, alebo to, čo ju vyvolalo, jej cieľom je odplata, poškodenie útočníka. Svojej zlosti a vlastnej nepohody sa človek zbaví tým, že spôsobí nepohodu a bolesť druhému (v tomto prípade pravda útočníkovi),
2. **inštrumentálna agresia.** Je správanie, ktorého účelom je dosiahnuť nejaký iný cieľ. Je vlastne vedľajším produktom správania, ktorým chce jednotlivec dosiahnuť iných, neagresívnych cieľov. Príkladom je agresia športovca, ktorý v záujme zvíťaziť zraní protihráča. Inštrumentálna agresia nie je vyprovokovaná nevhodným správaním iného, človek nekoná pod tlakom zlosti, ale je chladne uplatňovaná pre dosiahnutie finálneho cieľa. Agresia tu slúži ako prostriedok, nástroj. Ide o agresiu s chladnou hlavou, ale treba povedať, že v realite je niekedy veľmi ťažké odlíšiť afektívnu a inštrumentálnu agresiu, môžu sa prelínať (Lovaš, 1996). Inštrumentalizácia agresie viedla v histórii ľudstva k výrobe zbraní, uplatňuje sa vo vedení vojen a výcviku vojakov v zabíjaní iných,
3. **tyranizovanie (šikanovanie).** Je správanie charakterizované opakovaným ubližovaním počas istého časového obdobia, pričom jeho typickým znakom je nerovnosť v moci (sile) tyranizátora a obeť. Obeť sa preto nemôže účinne brániť. Tyranizovanie nemá reaktívny, afektívny charakter, nie je vyprovokované iným a ani vlastnou zlosťou. Je to správanie, ktorého cieľom je ubližovanie, nie je teda ani inštrumentálnou agresiou, nesleduje iný cieľ. Môžeme o ňom uvažovať i ako o prostriedku demonštrácie moci, nadradenosti, kontroly a pod. Podobne sa však samozrejme môže prelínať tyranizovanie s afektívnou alebo inštrumentálnou agresiou (učiteľ s cieľom dosiahnuť dobré výsledky svojej triedy doslova tyranizuje žiakov).

K vyššie uvedenému vymedzeniu typov agresie musíme doplniť, že *obetou agresie* môže byť osoba, zviera, vec, ako jav, ktorý bol priamo zdrojom ublíženia, poškodenia, od ktorého vyšiel averzívny – poškodujúci podnet (prinajmenšom je tak vnímaný). Môže však dôjsť k **prenosu agresie**, čo je jav pomerne častý. Ide o situáciu, kedy je priama agresia zameraná na jej pôvodcu blokováná, napr. obavou zo sily pôvodcu agresie, nerovnosťou vzťahu, situačnými okolnosťami. V prípade prenosu agresie si poškodený hľadá náhradný (jemu dostupný) terč, ktorého napadnutím odreaguje agresiu. Príkladov nájdeme celé množstvo: dieťa, ktoré nahneval rodič kope zúrivo do hračiek; rodič, ktorého nahneval šéf, zbije dieťa; učiteľ, ktorý sa cíti ublížený riaditeľom, kolegom, štátom, dáva neohlásenú písomku, potrestá dieťa neadekvátne previneniu; žiak, ktorého spolužiak zbil, roztrhá zošity inému spolužiakovi.

Za zmienku tiež stojí **autoagresia**, kedy terčom agresie je jednotlivec sám. Často ide o prenos agresie, a to v prípade, že jednotlivec z neúspechu, nezdaru, ktorý v ňom vyvolal zlosť, obviňuje seba samého, nedokáže z rôznych dôvodov nasmerovať agresívny prejav na skutočného pôvodcu. Ak napr. učiteľ evidentne nepravodlivo hodnotí žiak, žiak viní z tejto situácie seba (nenaučil som sa, som neschopný a pod.). K takémuto prenosu agresie dochádza aj v prípadoch veľmi tvrdého poškodzovania inými, napr. v prípade šikanovania – obeť šikanovania vidí príčinu v sebe, svojej nepríťažlivosti, neschopnosti začleniť sa, fyzickej nedostatočnosti a pod. Prejavy autoagresie sú rôzne, od sebaobviňovania, sebatýrania až po suicidálne konanie.

Príčiny agresie

Hľadanie príčin agresie priťahovalo záujem mnohých bádateľov. Agresívne správanie je v zásade nežiadúce správanie a odhalenie jeho príčin, zdrojov by malo ďalekosiahle praktické dôsledky. V histórii skúmania príčin agresie nájdeme rozličné **teórie agresie**

1. Dlho sa predpokladalo, že agresia je človeku daná, vrodená, že jej príčinou sú *inštinky, pudy agresivity*, ktoré sú dané do vienka každému človeku. Takto vysvetľoval agresiu napr. etológ K.Lorenz, ktorý predpokladal, že agresia je odvodená od inštinktu. Samotnú existenciu agresívneho inštinktu vysvetľoval biologickými dôvodmi, teda potrebou človeka brániť teritórium, zachovať rod, získať potravu – uspokojiť základné biologické potreby. Agresívny inštinkt chápal (podobne ako sexuálny) ako zdroj energie, ktorá sa dopĺňa a hľadá príležitosť na uvoľnenie. Keď sa táto energia nahromadí, potrebuje ventil – podľa Lorenza je to napr. boj, súperenie. Podobne sa agresia chápala i v psychodynamických teóriách (psychoanalýza), agresívny pud je tu ponímaný ako súčasť výbavy človeka, uložený v nevedomí, predstavuje energetický zdroj a hľadá cestu k uvoľneniu, uspokojeniu – či už priamo, útokom, ale nepriamo – sublimáciou, symptómom.
2. Na tieto teórie nadviazala veľmi známa *frustračná teória agresie*, ktorej autorom je J.Dollard. Podľa tejto teórie je univerzálnym faktorom, ktorý spúšťa agresívne správanie frustrácia – situácia, v ktorej sa do cesty k cieľu postaví viac-menej neprekonateľná prekážka. Vnútorou hnacou silou, ktorú frustrácia uvoľňuje, je podľa tejto teórie opäť pud.
3. Protipólom týchto teórií o vnútorných zdrojoch agresie sú teórie, ktoré chápu agresiu ako *sociálne naučené správanie*, ktoré si jednotlivec osvojí v procese socializácie, sociálnym učením (predovšetkým preberaním modelového správania). Ich základom je Bandurova teória observačného učenia. K naučeniu agresie dochádza teda na základe učenia podmienením, a to v prípade, ak agresívne prejavy pomáhajú dieťaťu dosiahnuť cieľ, t.j. je za agresívny prejav odmenené (v určitých prípadoch aj odmenou v podobe trestu). Za prvotné prejavy tohto javu môžeme považovať krik, kopanie, hádzanie predmetov dieťaťom, ktoré si takým spôsobom vynucuje a získava pozornosť rodičov (jeho správanie je tak odmenené). Agresívne správanie sa takto môže stať trvalou súčasťou správania dieťaťa, zautomatizuje sa, stáva sa súčasťou jeho osobnosti, vzorcom, ktorý používa už aj nevedome v situáciách podobných situácii pôvodnej. Značí to, že ak sa dieťa naučilo vynútiť si pozornosť (hračku, čokoládu ..) rodičov zúrivým krikom, nadávaním, vyhrázaním sa, telesným napádaním, bude s vysokou pravdepodobnosťou toto správanie používať aj neskôr, ak bude potrebovať získať pozornosť (desiatu, mobil spolužiaka, vyhnúť sa úlohe) iných ľudí v len relatívne iných situáciách. Nezabúdajme, že odmenou, posilnením efektívnej agresie (účinnnej vzhľadom na cieľ) je tiež odstránenie vnútorného napätia, zníženie zlosti, eliminácia vonkajších nepríjemných podnetov a v neposlednom rade aj sociálne povzbudenie, odmena v podobe uznania rovesníkov, ktorá je častá najmä vo veku dospievania.
4. V súčasnosti sa hľadá zlatá stredná cesta a väčšina autorov sa prikláňa k názoru, že agresia je *multikauzálne podmienený jav*, teda správanie, ktoré má viacero príčin. Tento integratívny pohľad, ktorý reprezentuje napr. C.A.Anderson, R.G.Geen, hovorí, že k agresii dochádza vtedy, ak je podnetom, ktoré vyvolávajú agresiu, vystavená osoba, ktorá má predispozície konať agresívne, či už predispozície vrodené alebo naučené.

Rešpektujúc posledne uvedenú teóriu o multikauzalite agresívneho správania môžeme usúdiť, že príčiny tohto správania nájdeme tak v psychike jednotlivca, ako aj v prvkoch situácie. Je pravdepodobné, že musí dôjsť k prepojeniu týchto vnútorných a vonkajších prvkov – faktorov v konkrétnej situácii. Vieme, že v jednej a tej istej situácii niektorí ľudia reagujú pokojne, iní agresívne, že jeden človek reaguje agresívne častejšie ako iný. Môžeme preto vymedziť apon niektoré najznámejšie vnútorné a vonkajšie faktory, ktoré stoja v pozadí agresívneho správania.

Faktory agresie

1. Vnútorne faktory podporujúce agresívne správanie

K vnútorným faktorom, spočívajúcim v psychike jednotlivca, ktoré môžu podporovať, či spúšťať agresívne správanie zaraďujeme dve skupiny faktorov: faktory súvisiace s osobnostnými dispozíciami jednotlivca a tzv. sprostredkujúce procesy prebiehajúce v jeho osobnosti.

A/ Dispozičné pozadie agresie

Osobnosť každého človeka sa skladá z veľkého množstva vlastností, ktoré sú jej relatívne stálou súčasťou. Len niektoré z týchto vlastností dostane jednotlivec do vienka pri narodení – sú to vlastnosti, ktoré súvisia s jeho **konštitúciou**, zdedenou a vrodenu výbavou. Ide o vrodene inštinkty, vlastnosti zdedené po predkoch, ako je napr. intelektová kapacita, temperament, prípadne psychické poruchy a s nimi spojené vlastnosti (napr. citová labilita, sklon k depresii). Ďalej sú to vlastnosti, ktoré súvisia s vrodenným typom nervovej sústavy, ktoré ovplyvňujú napr. intenzitu a dynamiku prežívania a správania, vyrovnanosť alebo nevyrovnanosť osobnosti. Väčšina osobnostných vlastností sa však utvára a rozvíja až počas života jednotlivca na základe pôsobenia vonkajšieho, sociálneho prostredia a jeho vlastnej aktivity, vlastného rozhodovania.

Vlastnosti osobnosti sú **relatívne trvalé dispoziície jednotlivca k správaniu**. Značí to, že aj prípadné agresívne správanie je ovplyvnené osobnostným pozadím jednotlivca, ktoré je interindividuálne odlišné. Preto môžu dvaja a viacerí ľudia v rovnakej situácii reagovať rôzne v závislosti od svojich osobnostných vlastností.

V priebehu života sa ale každý jednotlivec dostáva do rozličných situácií, je vystavený rôznym vplyvom, ktoré môžu situačne meniť jeho reagovanie, jeho momentálne psychické rozpoloženie, zvýrazňovať alebo tlmiť prejav jeho osobnostných vlastností.

Dispozičným pozadím agresie preto rozumieme:

- **Premenlivé charakteristiky osobnosti jednotlivca, súvisiace s jeho momentálnym stavom**, t.j. *aktuálnym psychickým stavom*, ktorý je však výsledkom dlhodobejšieho pôsobenia predchádzajúcich udalostí, vplyvov, činiteľov. Ak je človek chorý, veľmi unavený, vyčerpaný, dlhodobo vystavený záťažovým situáciám, zvyšuje sa pravdepodobnosť agresívnych reakcií.
- **Relatívne stabilné osobnostné charakteristiky jednotlivca**, ktoré vyplývajú z jeho konštitúcie a ktoré sa sformovali počas jeho vývinu. Nazývame ich *stabilné osobnostné predispoziície*. Do tejto skupiny faktorov sú zaradované:
 - niektoré prvky *biologickej determinácie*, teda vrodenej výbavy, ktorú si človek prináša na svet (napr. typ stavby a funkcie CNS, zdedené dispoziície k agresii, osobnostné vlastnosti – napr. impulzivita, poruchy psychiky – napr. psychóza, vek, pohlavie),
 - *naučené vzorce správania*. Agresívne správanie môže byť naučeným prejavom, vzorcom, ktorý sa postupne v procese vývinu jednotlivca stáva trvalou súčasťou jeho reaktivity. Dieťa si osvojí vzorce agresívneho správania najmä ak vyrastá v prostredí, kde je *agresívne správanie odmeňované*, kde sa stalo bežnou *normou správania*, kde je bežným správaním modelu, ktorý dieťa imituje, s ktorým sa stotožňuje, hoci aj nevedomky. Výskumy ukazujú, že napr. agresívne správanie otca je modelovým správaním pre jeho syna napriek tomu, že v detstve syn toto správanie odmieta. Pôsobenie modelového správania je veľmi silné, v dospelosti sa často automaticky stáva súčasťou správania človeka. Naučenie agresie prebieha aj vtedy, ak dieťa zistí, že *používanie inštrumentálnej agresie sa vypláca*, je výhodné, vedie k dosiahnutiu cieľov. Agresia sa stáva používaným vzorcom správania, sociálnou technikou, ktorú používa dieťa napr. voči určitej skupine osôb (slabším, mladším, ale tiež autoritám), pričom tento vzorec má tendenciu sa generalizovať (rozširovať aj na iné sociálne situácie ako tie, v ktorých bol pôvodne uplatňovaný). Naučenie agresie súvisí tiež s nazeraním na rolu chlapca a dievčaťa v kultúre.

B/ Sprostredkujúce procesy v osobnosti jednotlivca

Agresívne správanie nemožno vnímať ako správanie, ktoré vzniká automaticky na základe osobnostných predispoziícií alebo pôsobenia vonkajších averzívnych podnetov. Vieme, že niektorí ľudia v tej istej situácii a s približne rovnakými psychickými charakteristikami (temperamentovými vlastnosťami, vlastnosťami NS) reagujú rôzne. Zdá sa, že fungujú ešte naviac akési vmedzerené články, sprostredkujúce procesy, ktoré ale boli doteraz opísané skôr ako teoretické konštrukty založené na teoretických predpokladoch (Lovaš, 1997). Tieto sprostredkujúce procesy v osobnosti sú

vyvolávané vonkajšími podnetmi, ktoré opisujeme nižšie. K sprostredkujúcim procesom radíme zvýšenú aktivačnú úroveň a kognitívne mediátory:

- **Zvýšená aktivačná úroveň (arousal).**

Každý človek sa nachádza v každej situácii v určitej úrovni aktivácie – určitého vybudenia, pohotovosti a chuti či potreby niečo robiť a pod. Úroveň aktivácie súvisí širšie s osobnostnými vlastnosťami jednotlivca (napr. extrovert je všeobecne viac nabudený ako introvert), ale u konkrétneho jednotlivca sa mení situačne. Vo všeobecnosti platí, že pravdepodobnosť agresívneho správania sa zvyšuje so zvyšovaním stavu aktivácie. Stav aktivácie zvyšuje spôsob prežívania situácií (ich subjektívna dôležitosť, význam, náročnosť), ale i vonkajšie okolnosti – napr. pôsobenie hluku, práca vo vysokých teplotách, telesné cvičenie.

- **Kognitívne mediátory.**

V každej situácii robí každý človek to, čo nazývame kognitívnym spracovaním situácie. Tj. interpretuje, posudzuje situáciu z hľadiska rôznych kritérií – je príjemná, nepríjemná, je pre neho bežná, záťažová, má prostriedky na jej zvládnutie, nemá atď.

V prípade podnetov provokujúcich možnú agresiu interpretuje najmä zámer iniciátora. Významný z hľadiska tohto hodnotenia nie je pritom skutočný zámer iniciátora, ale to, ako daný človek jeho zámer vníma, ako si ho vykladá. Rozhodujúce nie je, či osoba má skutočne nepriateľské úmysly, ale či my to tak vnímame. Znamená to, že v danej situácii človek spracúva *sociálne kľúče (podnety)* a dôležité je to, ako ich spracúva a či to robí adekvátne. Jednotlivec tieto podnety (kľúče) dekóduje, pre jeho reakciu je najdôležitejšie či vnímané podnety (poškodenie, ktoré mu iný spôsobil) vníma ako náhodné, zámerné, resp. zámerné a neadekvátne (používa atribúciu príčin konania druhého človeka).

2. Vonkajšie - situačné podnety, ktoré vyvolávajú agresiu

Druhou skupinou faktorov, ktoré sa podieľajú na vzniku agresívneho správania sú prvky konkrétnej situácie, v ktorej sa jednotlivec nachádza. K situačným podnetom zaradíme predovšetkým tieto javy:

- **priamy fyzický a verbálny útok.** Priamy útok, či už má podobu fyzického napadnutia alebo verbálneho ubližovania (urážky, osočovanie, krik, nadávky, ponížovanie ...) je faktorom, ktorý vcelku spoľahlivo vyvoláva protiútok, tj. rovnakú, agresívnu reakciu. V mnohých prípadoch, najmä ak stupeň agresie odpovede na agresiu je v zásade rovnaký (neodpovedáme neprimeranou agresiou, za zaucho nepichneme dýkou) často nebýva tento protiútok považovaný za agresiu, ale za primeranú odpoveď na agresiu. Je chápaný ako správanie, ktoré je v súlade s danými normami, ako primeraná odplata (zub za zub), resp. primeraná sebaobrana, ktorou toto správanie v mnohých prípadoch skutočne je,
- **situácie frustrácie,** t.j. situácia objavenia sa prekážky na ceste k cieľu človeka. Oproti pôvodnej Dollardovej frustračnej teórii, podľa ktorej frustrácia vždy vyvoláva agresiu, sa dnes usudzuje, že agresia je častou, ale len jednou možnou reakciou na frustráciu. Človek reaguje agresívne v situácii frustrácie najmä vtedy, ak dôjde k neočakávanému zmareniu dosiahnutia cieľa. T.j. vtedy, keď je sám prekvapený, vykofajený, keď sa mu zdalo, že cieľ mu nemôže uniknúť. Ak človek nemôže dosiahnuť cieľ, ale očakával tento vývoj situácie, reaguje skôr depresívne ako agresívne,
- **fyzikálne charakteristiky situácie, prostredia.** Viaceré experimenty dokazujú, že vyššia pravdepodobnosť agresívneho správania nastáva v prostredí, kde je vysoká teplota, silný hluk, nedostatočná ventilácia, zrejme preto, že v tom prípade je celá situácia vnímaná s vyššou hostilitou, ako nepriateľská, neprajná, zvýšene záťažová a nezvládnuteľná iným spôsobom ako agresiou.

Osobitne skúmané boli dva, možno povedať, špecifické prípady agresívneho správania, ktoré prebieha pod vplyvom, resp. v prítomnosti iných ľudí. Ide o agresiu pod vplyvom autority a agresiu pod vplyvom skupiny.

Agresia pod vplyvom autority

Špecifickou situáciou vzniku agresie pod priamym vplyvom inej osoby – autority sa zaoberal S.Milgram (1964). Milgram skúmal vplyv autority, resp. poslušnosti autorite na agresívne správanie jednotlivcov. Jeho experimenty s dávaním elektrošokov sme opísali v kapitole 3.2.3.1 (potreba

poslušnosti). Osoby v roli experimentátorov neváhali dávať pokusným osobám veľmi silné šoky, ak k tomu boli vedení autoritou. V druhom variante týchto experimentov skúmal vplyv dvoch „autorít - vedcov“, z ktorých jeden bol predstavený ako významný, seriózný vedec z váženej univerzity, druhý ako vedec, prevádzajúci nie celkom vedecký výskum bez význačnej univerzitnej podpory. Prvému vedcovi podľahlo 65%, druhému „len“ 48% pokusných osôb. Ukázalo sa tiež, že podliehanie autorite vedca bolo výraznejšie, ak bol priamo osobne prítomný, v prípade, že dával príkazy telefonicky, podľahlo vplyvu len 25% osôb, ktoré poslušne zvyšovali dávku elektriny, resp. súviselo so správaním vedcov (ak vedec váhal s inštrukciou, podľahlo len 10% osôb).

S. Milgram tento jav vysvetlil podliehaním jednotlivcov vplyvu autority, poslušnosťou, v pozadí ktorej stojí:

- o snaha dosiahnuť odmenu alebo sa vyhnúť trestu,
- o tendencia napodobňovať autoritu,
- o stotožnenie sa s autoritou,
- o prenášanie zodpovednosti, strata zodpovednosti za vlastné konanie.

Tento jav súvisí i s prejavovaním agresie v skupinách.

Agresia v skupine

Mnohé príklady ukazujú, že človek sa rozdielne správa ak je sám, alebo členom skupiny. Aj skupina však môže produkovať agresívne správanie, ako na to poukázal už koncom minulého storočia G. LeBon vo svojom pojednaní o správaní sa davu.

V skupine sa objavuje jav, ktorý nazývame *deindividuácia*, čo značí doslova, že jednotlivec sa v skupine odosobňuje, je jedným z mnohých a niektoré zložky jeho osobnosti, jeho individuality prestávajú byť funkčné, iné sa naopak objavia. Deindividuácia súvisí s prežívaním relatívnej anonymity (ako člen skupiny som neidentifikovateľný ako jednotlivec), pocitom oslobodenia spod sociálnej kontroly (nutnosti dodržiavať normy). Dôsledkom deindividuácie je odbrzdzenie sociálne nežiadúceho správania, teda objavenie agresie, a to spolu so zvýšením aktívnej úrovne. Človek ako člen skupiny je presvedčený, že jeho agresívne správanie nebude identifikované (je nás veľa) a preto nebude potrestaný. V skupine dochádza k rozloženiu (resp. prenosu) zodpovednosti, jednotlivec je napokon presvedčený, že on osobne nenesie zodpovednosť za agresívne prejavy skupiny a nebude preto ani znášať dôsledky za ublíženie druhému. Súčasťou deindividuácie je splynutie so skupinou a zníženie kognitívnej regulácie vlastného správania.

Možnosť anonymity daná zahalením, maskovaním osoby (Ku-Klux-Klan, karnevalové masky, ale tiež uniformy, jednotné odevy príslušníkov bandy - skinheadi) samozrejme vyhovuje jednotlivcom, ktorých agresivita je vysoká, vítajú možnosť odreagovania, ale v zásade anonymita zvyšuje pravdepodobnosť agresie vo všeobecnosti. Deindividuácia môže viesť k rôznym prejavom agresie, ku ktorým patrí priamy fyzický útok na osoby, ničenie majetku osôb, verejného majetku (vandalizmus), a tiež nabádanie k samovražde. L. Mann (1981) analyzoval novinové správy o samovražedných pokusoch, pri ktorých boli prítomní iní ľudia. Išlo o 21 prípadov pokusov o skok z mosta, budovy alebo veže. V 10 prípadoch dav nabádal dotyčného k skoku. Častejšie nabádal, ak to bolo večer a ak dotyčný nebol vyššie ako 12 poschodí. Tieto faktory dali do súvisu s anonymitou, horšou viditeľnosťou diváka a s odhadom, či ich dotyčný môže počuť.

V súčasnosti dochádza k eskalácii násilia a agresie v celej spoločnosti, osobitne medzi deťmi a dospievajúcimi tak v rodine ako aj v škole, v rovesníckych vzťahoch aj vo vzťahoch k dospelým a spoločnosti ako takej. Vzniká do istej miery uzatvorený kruh: zvýšenie prejavov agresie vedie k častejšiemu kontaktu dieťaťa s verejným prejavom agresie v najrozličnejších situáciách a prostredí. Tak v prostredí prirodzenom, t.j. v rodine, v škole, medzi kamarátmi, ako aj v prostredí fiktívnom, t.j. vo filmoch, počítačových hrách, literatúre a pod. Tým sa pravdepodobnosť osvojenia si agresívnych prejavov násobí. K základným činiteľom, ktoré zvyšuje pravdepodobnosť osvojenia si a upevnenia agresívnych prejavov detí, zaraďuje A. Stankowski (2001):

- *neadekvátne, nežiadúce zaobchádzanie s deťmi zo strany dospelých*, ako je nedostatok lásky a úcty, nadmerná prísnosť, časté tresty, prísne a nespravodlivé hodnotenie, neakceptovanie potrieb a možností dieťaťa. Tieto prejavy vyvolávajú v deťoch pocit krivdy, zlosti, nenávisť, nespravodlivého obmedzovania, nátlaku. Odpoveďou dieťaťa je odpor, neúšľas, vzbura, agresia, násilie,

- *nedostatok citových vzťahov v rodine*, nedostatočná pozornosť deťom, čo vedie k citovej deprivácii, spojenej s pocitom odmietania, nezájmu zo strany rodičov,
- *príliš veľa školských úloh a povinností*, možno povedať určité násilie zo strany školy a spoločnosti, nedostatok času pre spontánnu zábavu, hru, oddych.

Tieto činitele vytvárajú, podľa nášho názoru, akýsi základ, podhubie pre pôsobenie činiteľov ďalších, ako je pôsobenie médií, rovesníckych skupín, spoločenskej atmosféry a pod.

4.3.2.3 Spolupracujúce (kooperatívne) správanie

Spolupracujúcim označujeme správanie, ktoré vedie k dosiahnutiu spoločného cieľa účastníkov interakcie, činnosti (dvoch či viacerých). Spoločný cieľ zjednocuje jednotlivcov, prípadne skupiny, najmä vtedy, ak jeho dosiahnutím sa získa spoločné dobro – niečo užitočné pre všetkých. Pravdou však je, že spoločný cieľ takto zjednocujúco funguje vtedy, ak súčasne napĺňa aj individuálne ciele jednotlivcov.

Podľa J.Křivohlavého (2002) o *spoluprácu ide tam, kde sa osoba A snaží správať tak, aby získavala výhody práve tak ako aj osoba B*. Pre spolupracujúce správanie je podľa tohto autora charakteristické, že v konečnom dôsledku vedie zvýšeniu celkového objemu hodnôt. Teda že zisk na konci je vyšší ako pôvodný vklad, či už ide o peniaze, slávu, dobrý pocit, zvýšenie vedomostí, dosiahnutie pokoja alebo o iné hodnoty. Spolupracujúce správanie prináša zisk všetkým účastníkom interakcie, každý je na konci o niečo bohatší. Za podstatnú charakteristiku spolupráce je považované tiež spravodlivé (fair) rozdelenie dosiahnutých hodnôt.

Aby ľudia mohli spolupracovať, nemusia sa milovať, ale musia si vzájomne **dôverovať**, veriť, že i druhé osoby budú pracovať na dosiahnutí spoločného cieľa. Okrem dôvery, spolupracovať vyžaduje:

- vzdať sa časti svojich zdrojov v prospech ostatných (svojich materiálnych zdrojov, svojich vedomostí, skúseností ...),
- vzdať sa časti svojich individuálnych cieľov (a možnosti maximálneho zisku typu výhry),
- zvažovať, prijímať názory aj ostatných účastníkov činnosti (práce).

4.3.2.4 Súperivé (kompetitívne) správanie

Kompetitívny vzťah je v zásade vzťah konfliktný, súperenie je boj, konkurenčné správanie, ktorého výsledkom je výhra pre jednu a prehra pre druhú stranu. Pri súperení je spoločný zisk rovný nule – čo jeden získa, druhý stratí. Pre toho, kto prehrá, to dokonca môže byť výsledok = mínusu, pretože nielen že nezíska to, o čo sa súperí, ale môže navyiac stratiť (telesné zdravie, sebavedomie ...). V súperivej interakcii sa používajú k dosiahnutiu výhry rôzne stratégie: okrem otvoreného boja o víťazstvo tu fungujú stratégie skrytého (unfair) boja, ako je ohováranie, rany pod pás, znevažovanie, zosmiešňovanie, oklamanie druhého a pod.

Cieľom je maximalizácia zisku pre jedného, ako hovorí J.Křivohlavý (2002) o *súperenie ide tam, kde sa osoba A snaží, aby ona získavala výhody a osoba B naopak nevýhody*. Podľa tohto autora sa súperenie objavuje ako boj o niečo, čoho je málo, na čo si robia nárok obaja súperí, ale môže to získať len jeden z nich. Je to boj „kto z koho“.

Oba tieto spôsoby správania sú vlastné každému človeku a nie je možné jednoznačne povedať, že jeden alebo druhý je lepší. Každý z nich je efektívny v určitej situácii, mali by sme však vedieť rozlíšiť, kedy je efektívnejšie ten-ktorý použiť. Okrem toho nezabúdajme, že existujú aj nepriaznivé formy spolupráce, ako je napr. asociálna kooperácia v prípade spolupráce členov gangu, kooperácia žiakov na pokorenie učiteľa, kooperácia učiteľov na znevážení žiaka s cieľom vylúčiť ho zo školy, kooperácia žiakov šikanujúcich spolužiaka a pod.

Skôr spolupracujúce alebo súperiace vzorce správania si dieťa osvojuje počas socializácie ako vzorce, ktoré mu umožnia dosahovať ciele (uspokojovať potreby), prípadne sa vyhnúť trestu či získať odmenu. V určitých vývinových obdobiach je tiež, vzhľadom na ich charakteristiky, viac frekventovaná jedna či druhá forma správania. Zatiaľ čo dieťa okolo 3. roku veku skôr súperí (obdobie vzdoru, negativizmu), medzi 4.- 11. rokom skôr spolupracuje. Obdobie pubescencie je obdobím konfliktu s ostatnými a obdobím súperenia najmä s dospelými, v rovesníckych vzťahoch nachádzame viac spolupráce (najmä medzi „svojimi“ ľuďmi), vek adolescencie prináša viac kooperácie všeobecne.

Dieťa sa spolupracovať alebo súperiť viac menej naučí, škola je miestom, kde k tomu učeniu tiež dochádza. Ideálom je naučiť sa správne percipovať, rozlíšiť situácie, v ktorých je primeraná spolupráca alebo súperenie, diagnostikovať priateľský či nepriateľský prístup iných, vedieť ich zavčas rozpoznať a zvládať primerané reakcie. Používané metódy vyučovania pri práci v triede sú nástroj, ktorý učiteľ môže úspešne používať pri učení sa spolupráci aj súpereniu.

4.3.2.5 Manipulatívne správanie

K výpočtu možných spôsobov správania sa človeka k človeku patrí zrejme aj spôsob nazývaný manipulácia. Manipulácia je *asymetrická interakcia, kedy jedna strana zneužíva druhú stranu na dosiahnutie svojich cieľov*.

Manipulácia je správanie, ktoré je často vedené v dvoch rovinách s odlišným prejavom, obsahom, cieľom. Vonkajší prejav správania manifestujúci určitý cieľ často len zakrýva skutočný, osobný cieľ manipulátora. Manipulácia je spôsob ovplyvňovania iných ľudí, pričom oni sami (ich konanie) sa stávajú prostriedkom k získaniu vlastného prospechu, zisku manipulátora.

Správanie manipulátora má často charakter hry na mačku a myš, ktorá nevie o tom, že je myšou. Manipulátor sa zvyčajne správa navonok príjemne, spolupracujúco, ústretovo, navodzuje príjemnú atmosféru interakcie. Môže však tiež ako prostriedok manipulácie používať menej príťažlivé formy, ako je strach, zastráňovanie manipulovaného, v tom prípade ide skôr o šikanovanie. Manipulátor vyvoláva v manipulovanom pocit, že on sám (manipulovaný) chce poskytnúť to, čo manipulátor potrebuje, že jeho cieľ je totožný s cieľom manipulátora. Často manipulátor zámerne a cielene hrá (veľmi autenticky, prirodzene) rolu nezištného priateľa, poradcu, vodcu, altruistického vychovávateľa, nestranného sprostredkovateľa dôležitých informácií, vyvoláva v manipulovanom dojem, že tým, čo robí, sleduje predovšetkým prospech obete manipulácie, resp. všeobecný prospech, všeobecné dobro.

Manipulujúci veľmi dobre kontroluje svoj prejav, robí výber (selekciu) informácií, informácie šikovne prispôsobuje svojim cieľom, najčastejšie používa manipuláciu citmi druhého. Vyvoláva súcit, pocity viny, zlosti na iného a pod.

Manipulatívne správanie charakterizujú teda tieto znaky:

- manipulatívne konanie je motivované osobným prospechom manipulátora,
- manipulatívne ciele sú skryté a vlastné manipulatívne správanie je maskované,
- manipulácia značí zneužívanie druhého ako prostriedku dosahovania prospechu manipulátora (nech už navonok manipulátor argumentuje dobrom pre kohokoľvek).

Nie je výnimkou manipulujúci učiteľ, ktorý namiesto otvoreného, korektného správania voči žiakom volí manipuláciu k tomu, aby dosiahol svoje ciele. Hoci často ide o ciele v zmysle prospechu žiakov – aby vedeli, aby sa správali v súlade s normami, aby boli slušní k iným, aby, nie je toto správanie žiaduce aj s ohľadom na modelový účinok správania sa učiteľa na správanie sa žiakov v medziľudských vzťahoch. Stáva sa, že oveľa neskôr, v dospievaní alebo dospelosti „prekukne“ žiak manipulatívne správanie učiteľa v minulosti, v tom čase sa však už toto správanie stalo možno jeho používaným vzorcom. Ak sa dieťa naučí manipulatívnymi spôsobmi dosahovať svoje ciele, postupne vníma toto správanie ako normálne, prirodzené, nie je schopné vidieť negatíva svojho správania a odovzdáva toto posolstvo ďalej. Manipulácia je pre iných pokorujúca, dehoneštujúca, je to nečestné správanie, ktoré poškodzuje druhého tým, že narúša, brzdí alebo znemožňuje utváranie jeho osobnej autonómie. Tak, ako sme uviedli vyššie, manipulatívne správanie je nežiadúcim opakom správania asertívneho.

4.3.2.6 Sociálne správanie jednotlivca ako člena sociálnej skupiny

V tejto časti sa zmienime viac o sociálnom správaní sa človeka v sociálnej skupine. Hoci, samozrejme, aj tu sa objavujú všetky vyššie opísané štýly a kategórie sociálneho správania, nájdeme tu aj isté špecifiká vyplývajúce práve zo skupinového členstva.

Správanie jednotlivca v skupine je silne ovplyvnené normami, ktoré v danej skupine platia a fungujú ako pravidlá sociálneho správania. Skupina vyvíja na svojich členov silný tlak, nútiac ich, aby dodržiavali dané skupinové normy, aby sa správali **konformne**. Vyžaduje teda správanie zhodné s normami, prispôsobené normám. V mnohých prípadoch je konformita so skupinou pre jednotlivca celkom prirodzená, nepociťuje ju ako nátlak, ktorému sa musí podriaďiť. Sú však situácie, kedy

skupina vyvíja silný tlak na prijatie noriem, pričom za ich porušovanie má zvyčajne vypracovaný systém trestov, sankcií. Členovia skupiny sa usilujú dodržiavať dané normy tým viac (podľa D.Cartwrighta a A.Zandera, 1960), čím:

- viac je skupina pre nich atraktívnejšia (významnejšia a dôležitejšia, čím viac chcú ostať jej členmi, čím viac uspokojuje ich potreby),
- závažnejšie sú možnosti a výška skupinových sankcií voči jednotlivcom, ktorí normy nedodržiavajú,
- vyššiu autoritu má skupina v očiach jednotlivca,
- vyšší je kredit skupiny daný v očiach jednotlivca tým ako primerane a správne skupina koná.

V rôznych skupinách sú jednotlivci, ktorí nerešpektujú normy, tolerovaní v rôznej miere, čím je však skupina jednotnejšia, tým je v tomto smere menej tolerantná. Konformné správanie je v podstate účelové správanie, umožňuje jednotlivcovi zostať členom skupiny a byť odmeňovaný.

V situácii, kedy skupina doslova vyvíja tlak na svojich členov, aby prevzali ich normy (pravidlá správania, ale tiež hodnoty, názory, postoje ...), hovoríme o konformizme ako **podliehaniu tlaku skupiny**, pod ktorým mení jednotlivec svoje pôvodné stanovisko, stotožňuje sa (často vnútorne, nielen navonok) s pravidlami, názormi, postojmi, ktoré skupina vyznáva.

Jav konformity skúmali viacerí autori, predovšetkým M.Sherif (30-te roky 20.st.), S.Asch (50-te roky), S.Milgram (60-te roky), E.Aronson (70-te roky). Na základe týchto výskumov bol konformizmus opísaný nielen ako správanie v skupine, ale aj ako osobnostná charakteristika, ktorá zahŕňa poslušnosť, zdvorilosť a sebadisciplínu. S.Asch na základe svojich experimentov so skupinami osôb rozlíšil tri kategórie ľudí:

- jednotlivci *konformní* (podliehajú tlaku skupiny a stotožňujú sa vnútorne s jej názorom, hoci pôvodne mali názor iný),
- jednotlivci *nezávislí* (odolávajú a nepodliehajú tlaku skupiny),
- jednotlivci *nonkonformní* (podliehajú tlaku skupiny, ale opačne – idú proti názoru skupiny, hoci pôvodne mohli mať názor rovnaký).

Zistil tiež, že miera konformizmu klesá s pribúdaním podpory názoru jednotlivca. Pokiaľ bol jednotlivec v skupine so svojím názorom sám, podľahol rýchlejšie a častejšie, ako keď sa na jeho stranu pridal jediný ďalší člen skupiny.

Výskum súvislostí medzi konformizmom a inými vlastnosťami osobnosti ukázal, že konformisti sú menej inteligentní, rigidnejší, sugestibilnejší, menej sebavedomí, konvenčnejší, závislejší, nedôverčivejší ako osoby nezávislé (Krech, Crutchfield, Ballachey, 1968). Podliehanie tlaku však súvisí aj s charakterom skupiny, ktorá tlak vyvíja. Napr. osoby mladšie podliehajú skôr osobám starším, osoby všeobecne podliehajú skôr vplyvu špecialistov, odborníkov, preň významným autoritám a podobným členom skupiny ako je on sám.

Zhrnutie:

1. Sociálne správanie v štandardných situáciách je ovplyvnené nielen osobnostnými charakteristikami jednotlivca, ale tiež charakteristikami situácie, pravidlami, ktoré tu platia. Pravidlá sa prejavujú s súvisia so sociálnou pozíciou, rolou a statusom.
2. Jednotlivci uplatňujú rôzne spôsoby, štýly sociálneho správania v rôznych situáciách. Ku klasickým patrí štýl dominantný, submisívny, hostilný, afiliatívny, egocentrický (kompetitívny), kooperatívny, podozrievavý a protektívny.
3. V rámci opísaných štýlov sociálneho správania môžeme na základe prítomnosti priateľstva a nepriateľstva vymedziť štýl prosociálny a hostilný, na základe miery zisku pre jednotlivca a skupinu štýl kooperatívny a kompetitívny.
4. Prosociálne správanie je pomáhajúce správanie. Jeho výskyt v konkrétnej situácii je ovplyvnený množstvom faktorov, ktoré spočívajú v osobnosti jednotlivca (faktory dynamiky - rešpektovanie sociálnych noriem, kalkulácia zisku; osobnostné vlastnosti; vzťah k ľuďom potrebujúcim pomoc), v situácii (prítomní ľudia, ich počet a miera kompetencie). Vrcholom prosociálneho správania je autruizmus.

5. Hostilita je všeobecne nepriateľský postoj k ľuďom, ktorý sa môže ale nemusí prejavíť v správaní. Hostilita môže byť v pozadí agresívneho správania.
6. Agresívne je správanie, ktoré ubližuje iným, je charakterizované zámerom ublížiť a odporuje situačne relevantným normám. Rozlišujeme viaceré druhy agresie, najčastejšie agresiu afektívnu, inštrumentálnu a tyranizovanie.
7. V súčasnosti sa predpokladá, že príčiny agresívneho správania sú multikauzálne. Súvisia s osobnostnými aj situačnými determinantmi. Vnútorne, osobnostné faktory predstavuje dispozičné pozadie agresie (vlastnosti jednotlivca, vplyv sociálneho učenia) a sprostredkujúce procesy (zvýšená aktivačná úroveň, kognitívne mediátory). K situačným faktorom zaraďujeme priamy útok, faktory fyzikálneho prostredia, situácie frustrácie.
8. K osobitným prípadom agresívneho správania patrí agresia pod vplyvom autority a agresia pod vplyvom skupiny.
9. Kooperatívne správanie vedie k spoločnému zisku – zisku oboch strán. Vyžaduje predovšetkým dôveru, presvedčenie, že aj ostatní účastníci situácie majú snahu dosiahnuť spoločný cieľ.
10. Kompetitívne správanie vedie k výhre jednej a prehre druhej strany. Je to správanie rivalitné, má charakter boja o víťazstvo.
11. Manipulatívne správanie je zneužívaním druhej strany (často bez jej vedomia) na dosahovanie vlastných cieľov.
12. Sociálne správanie jednotlivca ako člena sociálnej skupiny je silne ovplyvnené tlakom skupiny na dodržiavanie skupinových noriem. Tento jav sa nazýva konformita. Vyjadruje nielen správanie v skupine, ale aj osobnostnú vlastnosť.