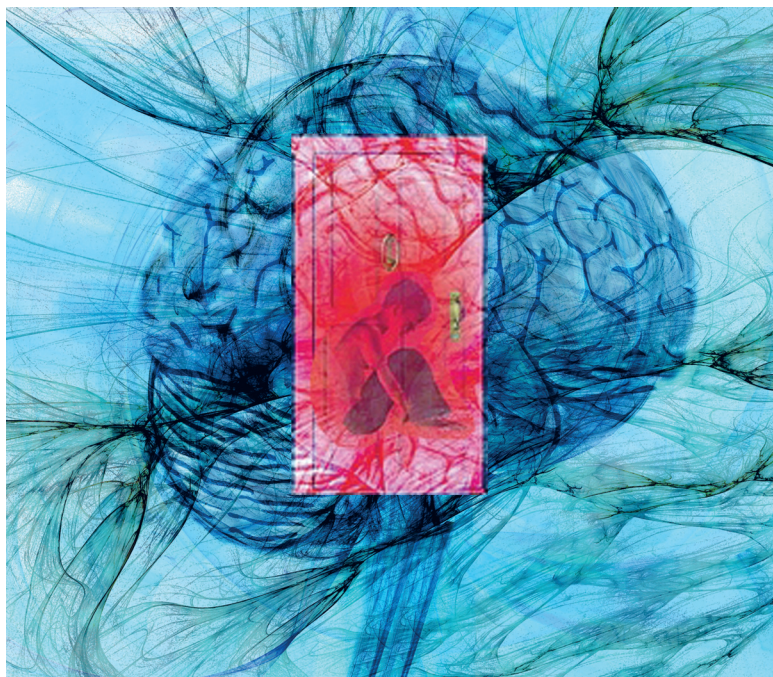


Ilona Kopecká

Psychologie

3. díl

Učebnice pro obor sociální činnost



Ilona Kopecká

Psychologie

3. díl

Učebnice pro obor sociální činnost

Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy

Všechna práva vyhrazena. Žádná část této tištěné či elektronické knihy nesmí být reprodukována a šířena v papírové, elektronické či jiné podobě bez předchozího písemného souhlasu nakladatele. Neoprávněné užití této knihy bude **trestně stíháno**.

Mgr. Ilona Kopecká

PSYCHOLOGIE 3. DÍL
Učebnice pro obor sociální činnost

Recenze:

PhDr. Alena Mellanová, CSc.

© Grada Publishing, a.s., 2015

Cover Photo © fotobanka allphoto, 2015

Hlavní ilustrátor Mgr. Petr Němec (obrázky 1–5, 9–11)

Další obrázky a fotografie Mgr. Zora Blažková (fotografie P18), Mgr. Ilona Kopecká (obrázek 8 a fotografie P2), Mgr. Michal Kopecký (obrázek 6, 7 a fotografie P1, P3–P7, P9, P12–P15, P19–P21), Ing. Marie Rissová (*Hospicová péče sv. Zdislavy o.p.s.*) (fotografie P10, P11, P16) a Bc. Andrea Tvrdá (*Elva Help o.s.*) (fotografie P17)

Vydala Grada Publishing, a. s.

U Průhonu 22, Praha 7

jako svou 5938. publikaci

Odpovědná redaktorka Mgr. Ivana Podmolíková

Sazba a zlom Karel Mikula

Počet stran 264 + 4 strany barevné přílohy

1. vydání, Praha 2015

Vytiskly Tiskárny Havlíčkův Brod, a.s.

Názvy produktů, firem apod. použité v knize mohou být ochrannými známkami nebo registrovanými ochrannými známkami příslušných vlastníků, což není zvláštním způsobem vyznačeno.

Postupy a příklady v této knize, rovněž tak informace o léčích, jejich formách, dávkování a aplikaci jsou sestaveny s nejlepším vědomím autorů. Z jejich praktického uplatnění ale nevyplynávají pro autory ani pro nakladatelství žádné právní důsledky.

ISBN 978-80-247-9881-3 (ePub)

ISBN 978-80-247-9880-6 (pdf)

ISBN 978-80-247-3877-2 (print)

Obsah

Předmluva	9
1 Základy sociální psychologie	11
1.1 Předmět a metody sociální psychologie	11
1.1.1 Předmět sociální psychologie	11
1.1.2 Metody sociální psychologie	11
1.2 Proces socializace	14
1.2.1 Socializace	14
1.2.2 Sociální učení	15
1.3 Sociální percepce	20
1.4 Sociální chování	24
1.5 Sociální interakce	27
1.6 Konformita	32
1.7 Konflikt	34
1.8 Sociální skupiny	39
1.9 Rodina	46
1.10 Poruchy socializace	50
1.10.1 Agresivita	51
1.10.2 Diskriminace	56
1.10.3 Šikana, mobbing, bossing	57
2 Psychopatologie	66
2.1 Neurotické poruchy	66
2.2 Násilné chování	70
2.2.1 Týrání, zneužívání a zanedbávání dětí	70
2.2.2 Týrání a zanedbávání starých lidí – syndrom EAN	77
2.2.3 Domácí násilí	81
2.3 Bezdomovectví	86
2.4 Závislosti	91
2.4.1 Závislost na alkoholu	92
2.4.2 Drogová závislost – toxikomanie, narkomanie	95
2.4.3 Závislost na hazardu – patologické hráčství	98
2.4.4 Závislost na práci – workoholizmus	100
2.4.5 Ostatní závislosti	102

2.5	Poruchy příjmu potravy	104
2.5.1	Mentální anorexie (anorexia nervosa)	104
2.5.2	Mentální bulimie (bulimia nervosa)	105
2.6	Poruchy pohlavní identity	106
2.7	Sebevražedné jednání	108
3	Základy zdravotnické psychologie	113
3.1	Předmět zdravotnické psychologie	113
3.2	Psychologická problematika nemocného	114
3.2.1	Změny spojené s onemocněním	114
3.2.2	Autoplastický obraz nemoci	121
3.2.3	Ambivalentní prožívání nemoci	128
3.2.4	Prožívání nemoci v čase	129
3.2.5	Postoj nemocného k nemoci	130
3.2.6	Bolest, strach a úzkost v nemoci	134
3.2.7	Psychologická problematika umírání a truchlení	145
3.2.8	Iatropatogenie	152
3.2.9	Hospitalizmus	156
4	Psychologie náročných životních situací	158
4.1	Náročné životní situace a techniky vyrovnání se s nimi	158
4.1.1	Náročná životní situace	158
4.1.2	Copingové strategie	159
4.1.3	Reakce na svízelnou situaci – obránné mechanismy zvládání	161
4.1.4	Přístup ke klientům s maladaptivním chováním	164
4.1.5	Stres	167
4.1.6	Krize	174
5	Osobnost pracovníka v pomáhající profesi	180
5.1	Sebepoznávání a sebehodnocení	180
5.2	Profesionální chování	183
5.2.1	Osobnost pracovníka	186
5.2.2	Profesionální deformace	188
5.2.3	Syndrom vyhoření	190
5.3	Péče o duševní zdraví pracovníka	195
5.3.1	Psychohygiena	195
5.3.2	Možnosti relaxace	196

6	Psychologie jednání s klienty se specifickými projevy chování a specifickými potřebami	211
6.1	Klienti se specifickým prožíváním a chováním	211
6.1.1	Úzkostný klient	211
6.1.2	Úzkostně agresivní klient	212
6.1.3	Narcisticky agresivní klient	213
6.1.4	Bezohledně agresivní klient	213
6.1.5	Pedantický klient	214
6.1.6	Nepřístupný klient	215
6.1.7	Histrionský typ klienta	215
6.1.8	Neurotický klient	216
6.1.9	Depresivní klient	217
6.1.10	Jednání s klientem pod vlivem alkoholu a drog	217
6.2	Klienti s věkovými specifiky	218
6.2.1	Pravidla jednání se seniory	218
6.2.2	Pravidla jednání s dětskými klienty	220
6.3	Psychologický přístup ke klientům s handicapem	221
6.3.1	Pravidla jednání s klientem s pohybovým postižením	221
6.3.2	Pravidla jednání s klientem se zrakovým postižením	222
6.3.3	Pravidla jednání s klientem se sluchovým postižením	224
6.3.4	Pravidla jednání s klientem s narušenou komunikační schopností	226
6.3.5	Pravidla jednání s klientem se syndromem demence	227
7	Pravidla jednání s klienty z menšin a s klienty cizinci	229
7.1	Multikulturní přístup	229
7.2	Specifika menšin	233
7.2.1	Muslimové	233
7.2.2	Romové	234
7.2.3	Rusové	235
7.2.4	Ukrajinci	235
7.2.5	Vietnamci	236
7.2.6	Židé	236
8	Edukace a psychotherapeutický přístup	238
8.1	Historické základy edukace	238

8.2	Edukace	240
8.2.1	Základní pedagogické pojmy	240
8.2.2	Edukační proces	241
8.3	Základy psychoterapie	247
8.3.1	Psychoterapie	247
8.3.2	Využití psychoterapie v praxi	249
Literatura		253
Rejstřík		259

Předmluva

Vážení žáci sociálních oborů,

první díl učebnice Psychologie vám zprostředkoval informace z obecné a vývojové psychologie. Po prostudování druhého dílu jste získali vědomosti o lidské osobnosti, komunikačních dovednostech a možnostech psychologické diagnostiky. Třetí díl této učebnice vám v kapitolách Základů sociální psychologie otevírá oblasti mezilidských vztahů a vzájemného působení lidí na sebe. Tato část studia se zabývá také vybranými zvláštnostmi, rizikovými a patologickými stavy, které vznikají u lidí s nedostatečnou socializací.

Problematika klientů s duševními poruchami a jejich vlivu na okolí klienta je popsána ve vybraných kapitolách z psychopatologie. Úskalími nemoci a jejími dopady na klienta se zabývá kapitola Základy zdravotnické psychologie. Následuje Psychologie náročných životních situací, po jejímž prostudování budete mít přehled o svízelných situacích a možnostech vyrovnání se s nimi. V dalších kapitolách získáte vědomosti o přístupu k různým skupinám klientů a možnostech spolupráce s nimi. Práce s lidmi je náročná a přináší s sebou zvýšené nároky na psychiku pracovníka, proto učebnice obsahuje také kapitolu o osobnosti pracovníka v pomáhající profesi a péči o duševní zdraví. Poslední kapitola pojednává o edukaci a možnostech psychoterapie.

Problematika jednotlivých témat je obšírná, a proto je učebnice napsána nejen jako doplněk školního vyučování, ale také jako nástroj dalšího samostudia.

Lidská psychika a její vliv na každodenní život je základním kamenem studia pro budoucí pracovníky v pomáhajících profesích. Každý lidský příběh je jedinečný, každý lidský osud si zaslouží naši pozornost. Nemusí se nám podařit porozumět motivaci všech klientů, nemusí se nám povést získat empatii k jejich prožívání, vždy je ale důležité se o porozumění snažit a v mezích profesionality být pro klienta oporou. Naše profesní role nám přináší velkou moc a velkou zodpovědnost. Abychom mohli opravdu pomáhat, je potřeba se celý

život učit nacházet cestu k lidem a udržet rozumné hranice ve vztazích k nim. Prostudováním této učebnice získáte základní informace k zahájení náročné a krásné profesní dráhy pracovníka v pomáhající profesi.

Hodně úspěchů při studiu a práci s lidmi a jejich potřebami přeje

Mgr. Ilona Kopecká

Tato učebnice obsahuje učivo, které vychází ze schválených Rámcových vzdělávacích programů Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy České republiky. V učebnici jsou zpracovány informace z odborné literatury, jejíž seznam slouží jako vodítko pro další studium psychologie.

1 Základy sociální psychologie

1.1 Předmět a metody sociální psychologie

Vzdělávací cíle

Po prostudování této podkapitoly budete schopni:

- Vymezit pojem sociální psychologie.
- Popsat předmět, cíle a metody sociální psychologie.

1.1.1 Předmět sociální psychologie

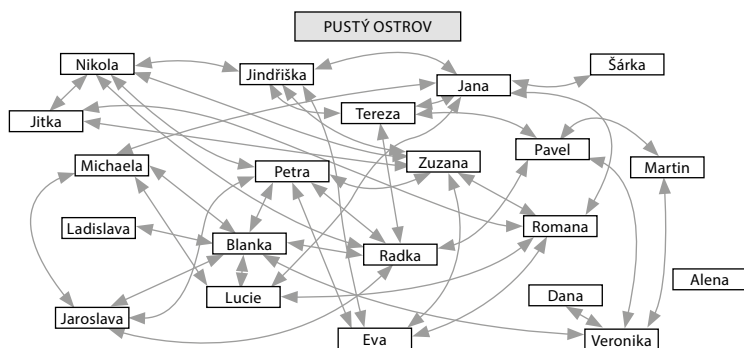
Sociální psychologie zkoumá tu část prožívání, jednání a chování člověka, která vzniká v důsledku podnětů ze sociálního prostředí (Nakonečný, 2009).

Sociální psychologie zkoumá:

- Jak společnost působí na rozvoj osobnosti.
- Jak se jedinec v průběhu života vlivem společnosti mění.
- Jak si člověk vytváří vztahy k druhým lidem.
- Jak jedinec s druhými lidmi komunikuje.
- Jak člověk působí na lidi, s nimiž přichází do styku.
- Jak jedinec ovlivňuje svůj vlastní vývoj (Rozsypalová, Čechová, Mellanová, 2003).

1.1.2 Metody sociální psychologie

- **Sociometrie** – nauka o zkoumání sociálních vztahů a vnitřní struktury sociálních skupin (vytvořil ji Jacob Levy Moreno, psychiatr a sociální psycholog, průkopník skupinové psychoterapie). Sociometrická metoda nám ukáže, které osoby jsou si vzájemně sympatické a antipatické, kdo je kým přitahován, kdo má vedoucí roli, kdo se podřizuje, kdo je v izolaci, odmítaný, tedy strukturu sociálních vztahů v dané skupině. V sociometrickém výzkumu lze použít metodu pozorování, individuálního rozhovoru, dotazníku, kresby, posuzovací škály, experimentu (obr. 1a, b). Jedním z nejznámějších



Obr. 1a Sociogram – graf

	Jana	Jindřiška	Zuzana	Nikola	Romana	Eva	Blanka	Jitka	Dana	Veronika	Michaela	Pavel	Tereza	Ladislav	Alena	Radka	Lucie	Martin	Jaroslava	Petra	Šárka	
Jana		1	5	5	1	1	5	5	1	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	3	5	74
Jindřiška	1		1	1	2	3	3	1	4	4	2	2	1	5	3	5	3	3	3	1	3	51
Zuzana	4	3		2	3	5	5	1	5	5	1	1	2	1	1	1	2	5	5	1	5	58
Nikola	3	1	1		4	4	4	1	4	2	4	5	3	2	2	3	2	5	4	1	4	59
Romana	2	2	4	5		3	5	4	3	5	3	3	2	5	5	5	2	5	5	3	5	76
Eva	2	3	3	1	2		2	2	2	5	3	5	3	2	5	3	3	5	3	3	3	63
Blanka	3	2	2	4	5	3		3	3	2	1	1	1	1	5	2	4	4	1	3	1	52
Jitka	4	3	1	2	4	5	5		5	5	2	3	2	3	5	5	4	5	5	1	5	74
Dana	3	5	5	3	4	3	3	5		4	3	3	4	2	5	5	2	3	3	5	5	75
Veronika	3	3	3	4	4	4	4	3	4		3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	71
Michaela	1	3	3	2	3	2	1	2	4	2		2	2	4	5	5	1	2	1	4	3	52
Pavel	3	3	3	3	4	5	3	3	3	2	2		3	4	3	4	3	2	4	5	4	66
Tereza	1	1	1	1	2	3	3	4	5	4	1	1		4	5	4	2	3	3	2	4	54
Ladislav	5	5	5	4	3	5	4	5	4	3	4	5	5		5	5	4	5	4	5	5	90
Alena	3	4	2	3	5	5	5	2	4	3	3	2	3	3		4	3	3	5	2	3	67
Radka	5	5	3	2	5	3	1	3	5	5	1	3	1	2	4		5	5	5	5	5	73
Lucie	2	2	5	2	2	2	1	5	1	5	1	2	2	1	5	5		5	1	5	5	59
Martin	2	3	4	3	4	4	3	3	4	2	2	1	1	3	4	3	3		4	5	3	61
Jaroslava	3	4	3	2	5	4	1	4	4	5	1	3	4	3	5	2	3	4		5	5	70
Petra	3	3	1	1	2	5	4	1	5	3	3	1	1	1	3	2	2	4	5		5	55
Šárka	3	3	2	4	5	5	5	2	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	3		81
	56	60	57	57	69	74	67	59	75	76	46	55	46	58	82	77	62	82	75	65	82	

Obr. 1b Sociogram – tabulka

experimentů je tzv. stanfordský vězeňský experiment, který uskutečnil v roce 1971 americký psycholog Philip Zimbardo.

- **Obsahová analýza** – zkoumá výskyt určitých témat, slov, formulací v dokumentech (knihách, médiích, periodikách, obrazovém záznamu). Při výzkumu je důležité stanovení sledovaného jevu (co budu sledovat), kde tento jev budu sledovat a jakou zvolím metodu. Psychologicky zajímavé jsou např. také nápisy na veřejných toaletách, které zahrnují jednu ze součástí lidové tvořivosti. Zárodky této metody můžeme sledovat již v 17. století, kdy církev hodnotila obsahovou stránku tehdejších novin, dále byla metoda využívána v žurnalistice a knihovnictví. Její výhodou je možnost aplikace na různorodé typy dat, a proto je v současnosti často používána pro sociálně-psychologický průzkum.
- **Měření potřeb, hodnot, zájmů a postojů** – patří mezi speciální odborné metody sociální psychologie. K výzkumu se používají testy, dotazníky a hodnotové inventáře. V praxi slouží výsledky výzkumu k lepšímu porozumění potřeb a motivací různých sociálních skupin.
- **Sémantický diferenciál** – metoda, která měří intenzitu psychologických a sociologických postojů jedince k dané situaci. Jejím autorem je americký psycholog Charles Egerton Osgood. Jedná se o bipolární stupnici (se dvěma póly, které mají opačný význam), kde je ke každé položce přiřazena škála, nejčastěji sedmistupňová (tab. 1). Základní získané údaje jsou dále matematicko-statisticky analyzovány (Kohoutek, 2002).

Tab. 1 Ukázka sedmimístné škály

aktivní	1	2	3	4	5	6	7	líný
přátelský	1	2	3	4	5	6	7	nepřátelský
mocný	1	2	3	4	5	6	7	bezmocný

Otázky, úkoly a cvičení k upevnění učiva

1. Které oblasti jsou předmětem výzkumu sociální psychologie?
2. Vyjmenujte vybrané metody výzkumu v sociální psychologii a popište jejich využití.

Otázky, úkoly a cvičení k upevnění učiva

3. Vyhledejte si na internetu informace o Zimbardově experimentu a pokuste se objevit i jiné experimenty, které byly v sociálně-psychologickém výzkumu uskutečněny.
4. Které metody psychologie využívá sociální psychologie k měření postojů a hodnot?

1.2 Proces socializace

Vzdělávací cíle

Po prostudování této podkapitoly budete schopni:

- Vymezit pojem socializace.
- Popsat hlavní kategorie socializace.
- Vyjmenovat a vysvětlit druhy sociálního učení.

1.2.1 Socializace

Člověk je tvor společenský (viz Aristoteles – „společenský živoch“ – *antropos zoon politikon*) a ke svému rozvoji potřebuje společnost druhých lidí. Společnost ovlivňuje člověka a zároveň člověk ovlivňuje společnost. Vzájemné (reciproční) ovlivňování může být příznivé (slušné chování vedoucí k laskavému přijetí) i nepříznivé (kriminální jednání). Proces začleňování člověka do společnosti, při němž dochází ke změnám a proměnám, se nazývá **socializace**. Těmito proměnami se člověk postupně stává z převážně biologické osobnosti novorozence kulturní lidskou bytostí, která je schopná fungovat ve složitém systému lidské společnosti. Socializace nekončí dovršením dospělosti, ale je to celoživotní proces, v jehož průběhu jedinec poznává svá práva a povinnosti ve společnosti.

Hlavní kategorie socializace

- Vypracování systému hygienických a pracovních návyků, které odpovídají sociálně-kulturní úrovni a zvyklostem společnosti, zejména udržování tělesné čistoty a sociálních styků (hygiena vyprazdňování, mytí rukou, sebeobsluha při oblékání, zdravení, děkování).
- Vypracování systému vědomostí a zručností, které umožňují orientaci v kulturním životním prostředí dané společnosti (např. umět komunikovat, číst, pracovat s nástroji).

- Vypracování hierarchie hodnot (žebříčku hodnot), ve které se odrážejí etické, estetické, filozofické a vědecké soustavy dané společnosti (v rámci studia si vytvořit vlastní životní názor).
- Vytvoření přiměřených vzorců citového reagování a přiměřených motivů, ve kterých se odráží sociální a citová zralost jedince. Jedná se zejména o projevování pozitivních citů, sebehodnocení a pocit identity (tedy udržovat přátelské vztahy, mít přiměřenou a pevnou úroveň sebehodnocení a vědět, kam patří) (Nakonečný, 2009).

Prostředky socializace

- sociální učení
- sociální percepce a interakce
- sociální komunikace
- vliv rodiny
- vliv skupiny

Socializace probíhá nejprve v rodině (*primární socializace*) a postupně se rozšiřuje na kolektivní zařízení, školu, zájmové kroužky, práci (*sekundární socializace*). Probíhá všude tam, kde se setkáváme s lidmi (hřiště, dopravní prostředky, kino, divadlo, letní tábory, koncerty, restaurace, sportovní stadiony). Nejvíce zkušeností získáváme každodenním soužitím s blízkými lidmi v průběhu dětství a dospívání, kdy přebíráme základní vzorce chování (obr. 2).

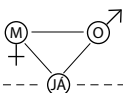
1.2.2 Sociální učení

Osvojování pravidel a komplexních způsobů chování a jednání přiměřených určité sociální situaci nazýváme sociálním učením (obr. P1). Jedná se např. o společenské chování, překonávání náročných životních situací aj. Učíme se také vědomostem, dovednostem, vytváříme si návyky, postoje, učíme se navazovat vztah s druhými lidmi. Sociálním učením se učíme žít v lidské společnosti (Řezáč, 1998).

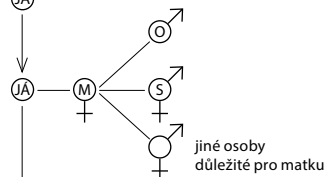
Typy a formy sociálního učení

- **Napodobování** – probíhá po celý život. Již novorozenec napodobuje mimiku své matky, dítě přebírá gesta a mimiku dospělého, napodobuje činnost svých rodičů (rolová hra), společenské chování (zdravení, děkování, galantnost). Napodobování je důležité také při osvojování některých dovedností, kdy rodiče předvádějí

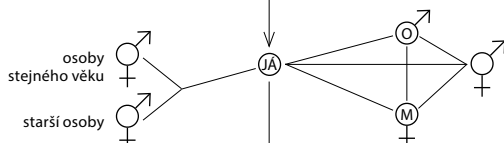
vztahy před narozením



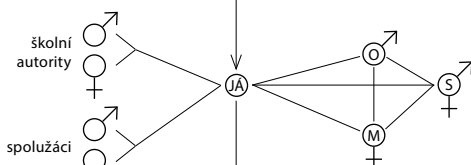
období raného dětství
(porod – vývoj řeči)



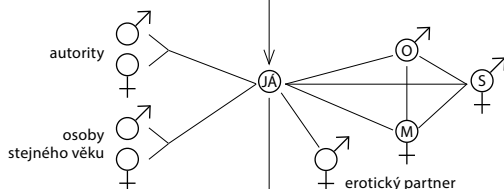
období
od vývoje řeči
do nástupu
do školy



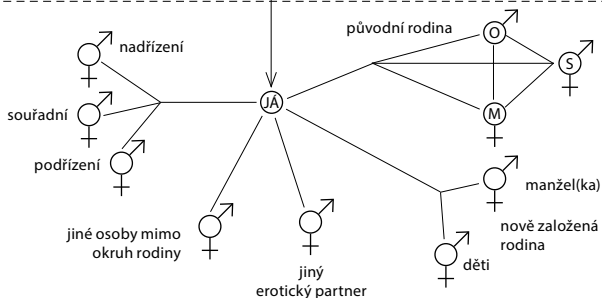
nástup
do školy –
puberta



puberta –
dospělost



dospělost



M – matka, O – otec, S – sourozenci

Obr. 2 Rekonstrukce interpersonálních vztahů

činnost a doprovází ji slovní instrukcí (např. oblékání, stolování, práce s nástroji, manipulace s hračkou). Člověk napodobuje také vzorce chování při různých situacích. Toto je velmi důležité uvědomit si při výchově a jít dítěti dobrým příkladem. Např. pokud dítě v rodině vidí zvládání náročné situace pomocí nepřiměřené agrese, alkoholu nebo drog, snadno se takovému způsobu chování naučí. Podobně si lze nápodobou osvojit strach z lékařů, ze zvířat, nechuť k určitému druhu pokrmu a mnohé další. Napodobování se slovní instrukcí lze také použít v rámci psychoterapie při snaze změnit některé nežádoucí způsoby chování.

- **Identifikace** – znamená ztotožnění se a přejímání chování druhé osoby, skupiny nebo organizace. Je způsobena citovým vztahem nebo obdivem k určité autoritě, vzoru, ideálu, který jedinec napodobuje, protože by chtěl být stejný. Tento způsob sociálního učení je velmi důležitý pro utváření morálního vývoje a formování charakteru. Identifikace může probíhat jak ke kladnému vzoru (úspěšný zaměstnanec), tak ke vzoru zápornému (uživatelé drog). Identifikace s nežádoucím vzorem může vyvolat vytváření nežádoucích společenských postojů a narušení morálního vývoje (krádež za účelem opatření finančních prostředků na zakoupení návykové látky). Pro zdravý vývoj dítěte je velmi důležité umožnění ztotožnění se s kladnými vzory (např. časté sledování agresivních filmů zhoršuje spolupráci v dětském kolektivu). Identifikaci lze využít při řešení náročné životní situace ve skupině klientů, kdy dobrý vzor může psychicky dekompenzované klienty motivovat k řešení a úspěšnému překlenutí svízelné situace (např. ve skupině anonymních alkoholiků).
- **Observační učení** – učení pozorováním. Dítě velmi pozorně sleduje vše, co kolem něj probíhá, a učí se z chyb jiných (např. na hřišti pozoruje, za co jsou jiné děti trestány či chváleny). Stejně observační učení probíhá při sledování filmu, televizního pořadu, divadelního představení. I v tomto případě platí škodlivost agresivních filmů. Toto učení probíhá také při práci ve skupině, lze jej tedy využít v rámci skupinové psychoterapie.
- **Učení sociálním posilováním** – je založeno na principu užívání odměny a trestu. Sociální *odměna* ve formě pochvaly či ocenění za dobře vykonanou činnost posiluje v dítěti motivaci k této činnosti. Odměna za určité chování upevňuje tyto způsoby chování a zvyšuje častost jejich užívání (zdravení, děkování, mytí rukou). Výchova založená spíše na odměnách je efektivnější než výchova, ve které

převažuje trestání. Není však dobré dítě chválit za každou maličkost, za běžné denní činnosti. Potom pochvala ztrácí svou váhu. **Trest** má za úkol odstranit nebo oslabit nežádoucí jednání a chování. Fyzické tresty jsou pro dítě velmi ponižující a zesilují dětskou agresivitu. Psychické tresty, které se mohou zdát méně traumatizující, však vedou u dítěte k pocitům viny a nejistoty. Trestané dítě musí vždy vědět, za co je trestané, tedy trest by měl následovat po konkrétním prohřešku a po něm by mělo přijít **odpuštění**. Dobré je také vést dítě k napravení způsobené chyby, a tím předejít jejímu opakování, naučit dítě, jak příště reagovat. Trest nikdy nesmí škodit zdraví dítěte a nesmí dítě ponižovat.

- **Vysvětlování** – učení slovní instrukcí. Tuto formu sociálního učení používáme u dětí, které jsou na odpovídající rozumové a řečové úrovni vývoje. Vysvětlíme dítěti, co je nebezpečné, jak pomáhat druhým lidem, jak se s druhými domluvit, proč se má v určité situaci chovat určitým způsobem (např., že nemá strkat prsty do elektrické zásuvky, rozhlédnout se, než přejdeme silnici, že je správné pustit staršího člověka sednout, je slušné poděkovat). Učíme dítě, jak někoho potěšit, omluvit se, přinést dárek. Pokud chceme někomu něco vysvětlit, je dobré, abychom měli jeho důvěru a byli s ním v dobrém vztahu.
- **Přebírání rolí** – jedná se o učení se chování podle určité role. Od každé společenské role/společenského postavení se očekává určitý způsob chování – rolové chování (např. od učitele se očekává, že bude vyučovat a vychovávat, dodržovat profesionální etiku a mnohá další očekávání; neočekává se, že bude žákům stříhat nehty, nosit tašku či prodávat svačiny).
- **Citová náказа** – přebírání citových stavů jiných lidí, se kterými jsme v bezprostředním kontaktu, aniž by bylo zájmem těchto lidí nás nějak ovlivňovat (např. projevy bolesti a žalu na pohřbu, veselí při lidových zábavách, nostalgii při vzpomínkovém aktu).
- **Sugesce** – nekritické přejímání názorů a postojů jiných lidí, bez kritického ověření či zdůvodnění si jejich správnosti a chování v souladu s nimi (rasismus a rasistické útoky, hromadné sebevraždy v sektách) (Nakonečný, 2009; Rozsypalová, Čechová, Mellanová, 2003).

Sociální učení je nástrojem socializace, probíhá celoživotně a umožňuje lidem pohybovat se bezpečně ve společnosti jiných lidí.

Otázky, úkoly a cvičení k upevnění učiva

1. Které jsou hlavní kategorie socializace?
2. Kterou kategorií socializace prochází dítě v předškolním věku?
3. Kde probíhá primární a kde sekundární socializace?
4. Do tabulky 2 napište příklady svých vlastních zkušeností (co jste se naučili) s jednotlivými typy a formami sociálního učení. Můžete si také vybrat někoho jiného, koho dobře znáte.

Tab. 2 *Sociální učení*

Typ sociálního učení	Vlastní zkušenost
napodobování	
identifikace	
observační učení	
sociální posilování	
vysvětlování	
přebírání rolí	
citová nákaza	
sugesce	

1.3 Sociální percepce

Vzdělávací cíle

Po prostudování této podkapitoly budete schopni:

- Vymezit pojem sociální percepce.
- Popsat okolnosti sociálního vnímání.
- Popsat jevy v procesu a okolnostech sociální percepce.
- Popsat zpracování sociálních informací.

Sociální vnímání (interpersonální percepce, obr. P2) je naše vnímání, poznávání druhých lidí, tedy proces vnímání člověka člověkem. Umožňuje nám orientaci a fungování mezi lidmi, tedy v sociálním světě. Zahrnuje dvě roviny, které se vzájemně prolínají a ovlivňují:

- Jak vnímám sám sebe (sebepojetí a sebehodnocení – mladý úspěšný muž).
- Co o sobě sděluji ostatním (co chci sdělovat a jak se mi to reálně daří – např. rád bych se prezentoval jako sebevědomý drsňák, avšak ostatní mě vnímají spíše jako legračního ňoumu).
- Jak vnímám druhé (např. ohrožují mě svými výpady do mého soukromí).
- Jak jsem vnímán druhými (normální adolescent, pozér, mluvkva, milovaný syn).

Okolnosti ovlivňující sociální vnímání

- **Životní zkušenosti** – vycházejí z našich osobních zkušeností s poznáváním druhých lidí. Každý člověk má svůj vlastní životní příběh a vlastní zkušenosti, proto se sociální vnímání u jednotlivých lidí odlišuje. Tedy každý každého vnímáme jinak. Někdo má špatné zkušenosti s lidmi, kteří nosí brýle, a proto všechny osoby s brýlemi vnímá zkresleně. Jinému člověku v dětství pomohl vysoký muž a od té doby všechny vysoké muže vnímá pozitivněji než ostatní lidi. Zkušenosti se mohou v průběhu života měnit.
- **Současná míra informovanosti** – informace, které v ten daný okamžik máme o druhém, ale také o sociální situaci a o sobě. Víme-li o někom, že byl na protialkoholní léčbě, vnímáme jej jinak, než pokud bychom tuto informaci neměli. Pokud jsme na castingu, větší část osob kolem sebe vnímáme jako konkurenci. Uvědomujeme-li si svou slabost, můžeme lidi kolem sebe vnímat jako ohro-

žení. Obdobné je vnímání populárních osobností, o kterých máme zprostředkované informace a vnímáme je ve světle jejich úspěchu či neúspěchu (zpěvák, který získal významné ocenění, hokejový rozhodčí, který potrestal oblíbeného hráče). Obdobné je to u lidí, kteří se přetvařují – podávají nám mylnou informaci.

- **Aktuální motivace** – jaká je míra naší motivace danou osobu vnímat, zda s ní toužíme či netoužíme komunikovat. Pokud jsme do někoho zamilovaní, skládáme u někoho zkoušku, nebo má dotyčný moc nad naším přáním, vnímáme jej jinak, než pokud je to jen náhodný spolucestující, skupinka lidí čekající, až otevrou obchod. Velkou mírou jsou za vnímání odpovědné naše emoce a postoje. Vliv má tedy vztah mezi vnímaným a vnímajícím. Pokud nemáme dobrý den, nemáme ani náladu někoho vnímat. Lidé, kteří jsou spíše optimističtí, vnímají především kladné vlastnosti, pesimisté si všímají především vlastností záporných.
- **Faktory zkreslující poznávání osobnosti** – např. *atribuční chyba* – připisování příčin lidského chování vlastnostem jedince („je to lenoch“) a přehlížení vlivu situačních příčin („zemřela mu žena“), a dále všechny omyly v poznávání osobnosti (předsudky, haló efekt, projekce a další, jak jsou uvedeny ve II. dílu učebnice v kapitole Psychodiagnostika).

V procesu a okolnostech sociálního vnímání se kombinují tři základní jevy:

- **Kategorizace** – zařazování vnímaného do určitých skupin podle shodnosti znaků (muž, bruneta, skaut, hrubián, modelka atd.) a vytváření schémat, která nám pomáhají zpracovávat a třídit velké množství informací.
- **Selekce** – výběr, kdy se naše pozornost přesouvá a my vnímáme jen některé podněty (smích, způsob oslovení), všímáme si jen některých vlastností (styl oblékání, úprava rukou, schopnost bavit společnost), zejména těch výrazných, nebo těch, které jsou námi vyhodnoceny jako důležité vzhledem k našemu očekávání (jsem vždy a všude oblíbená), zaměření (preferuji sport) či potřebám (toužím, aby si mě všiml).
- **Interference** – do vnímání vnášíme víc, než jen informace získané našimi smysly. Tyto informace si různě vykládáme (interpretujeme) a pod dojmem svých předchozích zkušeností, tendencí a očekávání vytváříme komplexní dojmy (Nakonečný, 2009). „Vnímáme to,

co chceme vnímat a co očekáváme.“ (Např. na rockovém koncertu máme z minulého vystoupení určitou představu o kytaristovi a tu si promítneme do našeho celkového vjemu.)

Sociální vnímání je tedy naše představa o druhých lidech, založená na základě vnímání, pozorování, uvažování a často i fantazie. (Pokud se nám někdo velmi líbí a jsme do něj zamilovaní, připadá nám nejlepší a nejkrásnější. Jeho letmý pohled si můžeme přecíst jako milostný vzkaz, náhodné gesto jako projevený zájem.) **Sociální vnímání jednoznačně určuje naše chování k lidem okolo nás.** Pokud byl někdo obětí trestného činu, všichni lidé mu mohou připadat jako agresor, a proto se chová obezřetně, je podezřívavý, excitovaný a snadno zaútočí. Pro vzájemný mezilidský vztah je důležitější, jak na sebe působíme a jak se vzájemně vnímáme, než jací opravdu jsme. Tato okolnost je velmi důležitá pro práci v pomáhajících profesích.

Pro práci s klienty je důležité dobré zpracování sociálních informací.

- Analyzovat podněty, které se vztahují k situaci (kontext – kde jsme, proč tu jsme). *Jdete z přednášky o depresi a na okraji mostu stojí člověk. Je vlahý jarní večer, jemně mrholí, přemýšlíte o motivaci k sebevraždám a svém životě.*
- Přesně interpretovat podněty, tedy správně posoudit záměry druhých osob: *„Možná mu něco spadlo do vody, možná se dívá na ryby, na vodu, možná chce skočit, možná je to zloděj, který takto láká oběti...“*
- Vytipovat možné vhodné odpovědi (vhodné chování) na tyto podněty: *„Nejlepší bude si ho nevšímat, co když mi ublíží, ale co když opravdu potřebuje pomoc? Co to říkali na té přednášce? Radši se k němu nepřibližovat? Přece neobejdu celou čtvrť? Takhle z menší vzdálenosti to vypadá, že něco drží v ruce.“*
- Provést hodnocení pravděpodobných výsledků našeho chování: *„Půjdu odhodlaně, klidně a pomalu směrem k němu a zjistím, co tam opravdu dělá. Snad ho můj příchod nevyděsí, nebo mi může i ublížit, přinejhorším uteču nebo zavolám policii...“*
- Vybrat vhodnou odpověď a přiměřeně reagovat: *Jdete směrem k němu a zjistíte, že se jedná o fotografa, který shora fotí uvízlou loďku. Pozdravíte a klidně jdete dál.*

Každý člověk pro nás představuje obrovské množství informací, které získáváme z jeho chování, verbálních a nonverbálních projevů. Rychle rozpoznatelné informace o druhém nazýváme **vnější klíče** (oblečení, účes, mimika), informace, které získáváme delší dobu, nazýváme **vnitřní klíče** (charakterové vlastnosti, osobní příběh, postoje). V každodenním styku stále hledáme příčiny lidského chování a někdy můžeme být mylně přesvědčeni, že naše přesvědčení je správné a neomylné. Někdy si bezděčně člověka zařadíme do kategorie lidí, které nemáme rádi (např. setkáme-li se s ním v nepříznivé sociální situaci [bezdomovectví, afekt]). Tohoto pohledu se pak držíme a velmi špatně své přesvědčení měníme.

Zásady pro kvalitní sociální percepci lidí kolem nás

- Neprovádět ukvapená hodnocení.
- Snažit se o vztah plný důvěry a pochopení.
- Používat empatii vůči projevům druhých.
- Respektovat druhé lidi, vážit si jejich názoru a umět je ocenit.

Ve skutečnosti je chování a jednání lidí kolem nás závislé na mnoha vnějších i vnitřních faktorech, na krátkodobých i dlouhodobých vlivech (citové reakce, citové stavy, zdravotní stav, sociální situace a mnohé další).

Otázky, úkoly a cvičení k upevnění učiva

1. Které roviny zahrnuje sociální percepcie?
2. Jaké jevy se kombinují v procesu a okolnostech sociálního vnímání?
3. Jaké znáte faktory zkreslující poznávání osobnosti?
4. Napište příklady vnitřních a vnějších klíčů (tab. 3).
5. Popište na příkladu proces zpracování sociálních informací podle předchozího textu (tab. 4).

Tab. 3 *Příklady klíčů*

Vnitřní klíče	Vnější klíče

Tab. 4 *Sociální situace*

Analýza podnětů vztahujících se k situaci	
Interpretace podnětů	
Vytipování možné odpovědi	
Hodnocení pravděpodobných výsledků chování	
Výběr vhodné odpovědi a přiměřeného reagování	

1.4 Sociální chování

Vzdělávací cíle

Po prostudování této podkapitoly budete schopni:

- Vymezit termín sociální chování.
- Popsat základy vzájemné vazby mezi intrapersonálními a interpersonálními ději.
- Rozdělit kategorie sociálního chování.

Způsobu reakce člověka na sociální okolí, tedy na lidi kolem něj, říkáme sociální chování. Toto chování je zásadně ovlivněno vztahem člověka k sobě samému, tedy **sebepojetím** – představou o sobě samém – a **sebekoncepcí** – souhrnem vlastností, které sám sobě připisuje.

Vzájemné vazby mezi ději intrapersonálními (uvnitř mojí mysli) a interpersonálními (mezilidskými) vyjadřuje tzv. **Johari** okénko (tab. 5, autoři jsou Američané Joseph Luft a Harry Ingham, 1955).

Tab. 5 *Johari okénko*

Johari okénko – mřížka vlastností osobnosti (Joseph Luft, Harry Ingham)	
VEŘEJNÉ (otevřené) + vím já + vědí druzí	SLEPÉ (neznámé) – nevím já + vědí druzí
SKRYTÉ (tajené) + vím já – nevědí druzí	NEZNÁMÉ – nevím já – nevědí druzí

- **Veřejná oblast** – obsahuje především ty způsoby chování a motivaci, které jsou známy nám i ostatním lidem. Naše „já“ tak, jak se jeví a jak ho prezentujeme druhým (ráda chodím do společnosti, protože tam vynikne můj smysl pro humor).
- **Slepá oblast** – vyjadřuje to, že já o některých svých vlastnostech nevím, jsou však viditelné z pohledu druhých (např. samolibost, zapomnětlivost, skákání do řeči).
- **Skrytá oblast** – vyjadřuje to, že já o něčem vím, ale před ostatními se to snažím z různých příčin skrývat (závislosti – narkomanie, intimní záležitosti – city, fantazie, události, za něž se stydím, osobní věci, které nepovažuji za nutné někomu sdělovat).
- **Neznámá oblast** – vyjadřuje to, že jisté skutečnosti nejsou známy mně ani ostatním lidem (např. skrytý talent, hluboká zranění z raného dětství, která blokují moje myšlení a chování, dispozice k duševní nemoci – psychóza).

Jednotlivá „okna“ nejsou stejná ani pravidelná, ale mění se v průběhu života pod vlivem zkušeností a jejich dopadů na jedince (Plaňava, 2005).

Chování jedince ve společnosti se projevuje ve dvou základních kategoriích:

- **Egoistická** – jedinec hledá prospěch pouze pro sebe bez ohledu na ostatní (sobectví). Člověk téměř nikdy nemůže přesně oddělit vlastní prospěch a prospěch druhých, a sobectví tedy může znamenat, že se příliš soustředíme na svůj vlastní úspěch, anebo že jej druhým nepřejeme.
- **Altruistická – prosociální** – jedinec nezištně dělá vše pro dobro ostatních, aniž by očekával odměnu. Toto chování má mnoho podob, např. dar, pomoc, porozumění, podpora, spolupráce. V pozadí pomáhání však mohou stát neuvědomované osobní potřeby, které právě pomáháním druhým uspokojujeme. V chování druhého těžko rozlišíme sobecké zájmy a altruistické cíle. Často se z kombinace obou skládá pomáhající jednání (Výrost, Slaměník, 2008). V čem spočívá jednoznačná motivace pro pomáhání druhým, zatím není zcela prokázáno. Proč si tedy lidé pomáhají?
 - **Příbuzenský poměr:** „*blíží si košile než kabát*“ – ve stejné situaci spíše pomůžeme příbuznému než cizímu člověku. Tato motivace spočívá v nevědomém motivu zachování rodu – zajištění dobrých podmínek pro přežití a pro pokračování svého genu.
 - **Skupinová selekce:** „*pomůžeme si, protože nás to jako skupinu činí schopnější*“. Skupina, ve které si lidé pomáhají, má větší šanci na úspěch než ta, kde se to neděje.
 - **Reciproční altruismus:** „*dnes pomůžu já tobě, zítra pomůžeš ty mně*“. Tato teorie vychází z očekávání, že pokud někomu pomůžeme, zvýší se tím pravděpodobnost, že nám také pomůže, až to bude potřeba.
 - **Teorie sociálního učení:** „*pomáháme, protože nás to učili*“. V průběhu socializace se učíme vhodným vzorcům chování na základě sociálního posilování (odměna za pomoc slabšímu, trest za neumytí nádobí).
 - **Teorie sociální výměny:** „*přej, bude ti přáno, dej, bude ti dáno*“, „*něco za něco*“ – mezi lidmi se s pomocí „obchoduje“ („*ruka ruku myje*“), zvažuje se výhodnost vzájemné pomoci („*já mu povolím tu stavbu a on mi pomůže sehnat pro dceru pracovní*

místo“). Pomáháme druhým, protože je to výhodné, také od nich něco získáme.

- **Empaticko-altruistická hypotéza:** „*sdílená radost, dvojnásobná radost, sdílený žal, poloviční žal*“ – pomůžeme, protože se vcítíme do druhého. Tato teorie vychází z předpokladu, že vcítění do druhého nás povede k tomu, abychom mu pomohli, bez ohledu, zda za toto jednání dostaneme odměnu či ne (Erudis, 2013).

Sociální chování lze hodnotit také jako:

- **kooperativní** – chování vzájemné spolupráce
- **konfliktní** – chování vyvolávající neshody

Otázky, úkoly a cvičení k upevnění učiva

1. Vysvětlíte spolužákovi mřížku vlastností osobnosti – Johari okénko.
2. Popište rozdíl mezi egoistickým a prosociálním chováním.
3. Jaké možnosti motivace k altruistickému chování znáte?
4. Jaký je rozdíl mezi kooperativním a konfliktním jednáním?
5. Vysvětlíte princip empaticko-altruistické hypotézy.
6. Ve kterých případech jste ochotni pomoci druhému člověku? Co ovlivňuje vaše rozhodnutí?

1.5 Sociální interakce

Vzdělávací cíle

Po prostudování této podkapitoly budete schopni:

- Vymezit termín sociální interakce.
- Popsat typy sociální interakce.
- Popsat směnné hodnoty sociální interakce.
- Popsat faktory ovlivňující sociální vztahy.
- Popsat model sociální interakce s klientem.
- Popsat možnosti sociálního vlivu.

Vzájemnému působení jedné osoby na druhou se říká **interakce** (z lat. *inter* – mezi a *actió* – akce, činnost, jednání, působení). Jedná se o základní formu sociálního chování, tedy chování ve společnosti