



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



## eBook

dla kierunku studiów  
„Socjologia grup dyspozycyjnych”  
w Instytucie Socjologii Uniwersytetu Wrocławskiego

Irena Wolska- Zogata

Psychologia społeczna w sytuacji zagrożenia

**UNIA EUROPEJSKA**  
**EUROPEJSKI**  
**FUNDUSZ SPOŁECZNY**



Wrocław 2018



## Spis treści:

Wstęp	4
1. Psychologia społeczna jako nauka	5
1.1. Przedmiot zainteresowań psychologii społecznej	5
1.2. Rozwój psychologii społecznej	9
1.3. Metody badań oraz etyczne problemy związane z badaniami psychologicznymi	11
2. Człowiek w społeczeństwie	15
2.1. Socjalizacja i wychowanie	15
2.3. Osobowość	20
3. Społeczeństwo w jednostce	22
3.1. Spostrzeganie świata społecznego	22
3.2. Stereotypy	24
3.3. Spostrzeganie innych	24
3.4. Deformacje procesu atrybucji	27
4. Bezpieczeństwo w życiu jednostki i zbiorowości	30
4.1. Zakres pojęciowy i wymiary bezpieczeństwa	30
4.2. Poczucie bezpieczeństwa	34
4.3. Bezpieczeństwo militarne i niemilitarne	35
5. Ryzyko i zagrożenia w perspektywie psychologii społecznej	37
5.1. Zakres definicyjny pojęć	37
5.2. Rodzaje zagrożeń	40
5.3. Zagrożenia psychospołeczne w miejscu pracy	41
6. Psychologiczne aspekty kształtowania postaw	43
6.1. Definicje i właściwości postawy	43
6.2. Kształtowanie postaw	47
6.3. Zmiana postaw	49
7. Wywieranie wpływu na innych	54
7.1. Naśladownictwo, konformizm, uległość i opór	54
7.2. Techniki wywierania wpływu	57
8. Człowiek w sytuacji zagrożenia	60
8.1. Zachowania prospołeczne	60
8.2. Determinanty zachowań prospołecznych	62



8.3. Determinanty zachowań antyspołecznych	64
8.4. Jak zwiększyć prawdopodobieństwo udzielenia pomocy	66
9. Agresja jako zachowanie niebezpieczne	67
9.1. Rodzaje i źródła agresji	67
9.2. Osobowe determinanty agresji	70
9.3. Czynniki zewnętrzne nasilające zachowania agresywne	72
10. Grupy jako system jednostek	75
10.1. Pojęcie grupy społecznej	75
10.2. Rodzaje grup	76
10.3. Struktury wewnątrzgrupowe	77
11. Produktywność grupy	81
11.1. Rzeczywista produktywność grupy	81
11.2. Procesy wpływające na produktywność grupy	81
12. Komunikacja społeczna. Zagadnienia ogólne	85
12.1. Zakres komunikacji społecznej	85
12.2. Komunikacja werbalna i niewerbalna	86
12.3. Gesty a wiarygodność	90
13. Komunikacja w grupach dyspozycyjnych	93
13.1. Komunikowanie w organizacji	93
13.2. Zarządzanie przez komunikacją	94
13.3. Style komunikowania	96
Bibliografia	



## Wstęp

*Psychologia społeczna w sytuacji zagrożenia* jest e-bookiem przygotowanym dla studentów kierunku *Socjologia grup dyspozycyjnych*.

Niniejszy e-book pomoże studentom zdobyć wiedzę niezbędną do realizacji zakładanych celów kształcenia dla przedmiotu *Psychologia społeczna w sytuacji zagrożenia*. Student Socjologii grup dyspozycyjnych powinien mieć świadomość konieczności szerszego spojrzenia na problematykę grup dyspozycyjnych. Ponadto absolwent studiów wyższych musi mieć szerszą perspektywę intelektualną.

Podręcznik jest tak przygotowany, aby student poznał podstawy teoretyczne psychologii społecznej, z uwzględnieniem obszaru szczegółowego, jakim jest sytuacja zagrożenia. Czytelnik powinien mieć świadomość, że zawartość podręcznika nie wyczerpuje zakresu wiedzy z psychologii społecznej, a wiedzę z każdego rozdziału można samodzielnie pogłębiać. E-book nie zastąpi też uczestnictwa w wykładach i ćwiczeniach, zawiera bowiem jedynie absolutnie podstawowe informacje. Muszą być one uzupełnione o inne istotne elementy kształcenia.

*Psychologia społeczna w sytuacji zagrożenia* pozwoli studentom zdobyć podstawową wiedzę z teorii psychologii społecznej o zachowaniach człowieka, motywach działania, wpływie wewnętrznym i zewnętrznym na jego zachowanie. Pewnym uszczegółowieniem, wprowadzającym w zakres psychologii społecznej w sytuacjach zagrożenia, są rozdziały poświęcone poczuciu bezpieczeństwa, zagrożeniom oraz specyfiki pracy grup dyspozycyjnych.

Dzięki udziałowi w wykładach, ćwiczeniach, zgłębianiu zalecanej lektury, student będzie miał podstawową wiedzę o zachowaniu człowieka w sytuacji zagrożenia. Ponadto student będzie potrafił rozpoznać i nazwać sytuacje zagrożenia. Będzie w stanie rozpoznać objawy obciążenia psychicznego w różnych działaniach, nie wyłączając wojskowych. Będzie potrafił nazwać i zastosować mechanizmy pozwalające radzić sobie w sytuacjach zagrożenia.



# 1. Psychologia społeczna jako nauka

Psychologia społeczna przez jednych utożsamiana jest z subdyscypliną psychologii, przez innych za bliższą socjologii. Znamienne, że za jednego z pionierów psychologii społecznej uznaje się Augusta Comte'a, którego socjologowie uważają za ojca socjologii. Psychologia społeczna dotyczy praktycznych problemów ważnych w życiu każdego człowieka. Jednocześnie od wiedzy potocznej (tak zwana naiwna wiedza psychologiczna<sup>1</sup>) odróżnia ją to, że opiera się na faktach, a nie na mniemaniach. Za prawdziwe przyjmuje tylko takie twierdzenia o człowieku, których trafności dowodzą badania empiryczne, a nie np. mniemania powszechnie przyjmowane albo formułowane przez autorytety. Pozwala na różne sposoby zrozumieć i wyjaśnić dlaczego ludzie robią to, co robią.

## 1.1 Przedmiot zainteresowań psychologii społecznej

**Psychologia społeczna** próbuje zrozumieć zachowania społeczne jednostek w kategoriach zarówno wewnętrznych cech osoby, jak i wpływów zewnętrznych- efektów środowiska zewnętrznego. W celu wyjaśnienia, w jaki sposób otoczenie wpływa na jednostkę socjologowie społeczni skupiają się bardziej na tym, jak ludzie spostrzegają, pojmują czy interpretują swoje otoczenie niż na obiektywnym obrazie otaczającego jednostkę środowiska. W celu weryfikacji założeń socjologowie społeczni odwołują się do badań empirycznych. Wszechobecne w psychologii społecznej pojęcie wpływu jest na tyle ogólne, że w celu wyjaśnienia jego znaczenia najlepiej przeanalizować główne dziedziny i typowe pytania, na które próbuje odpowiedzieć.

---

<sup>1</sup> W. Wosińska., *Psychologia życia społecznego*, GWP, Gdańsk 2004.


**Tabela 1.1:** Główne dziedziny i pytania badawcze

<b>Podstawowe dziedziny badań</b>	<b>Podstawowe pytania związane z daną dziedziną</b>
Motywy społeczne	Co nadaje działaniom społecznym kierunek, dlaczego robią to co robią w kontakcie z innymi? Jakże są podstawowe cele działań społecznych?
Wiedza człowieka o świecie społecznym	Dlaczego różni ludzie odmiennie interpretują tę samą informację? Jak zorganizowana i utrzymywana jest wiedza o świecie społecznym?
Przekonania o świecie społecznym	Czy przekonania ludzi o świecie oddają trafnie jego naturę?
Ja, samoocena	Co i dlaczego człowiek sądzi na swój temat? Jak ludzie wywierają pożądane wrażenie na innych? Jak ludzie bronią i podtrzymują poczucie własnej wartości?
Postawy, moralność, szczęście	Skąd się biorą postawy wobec innych ludzi i obiektów? Czy ludzie postępują zgodnie ze swoimi opiniami i postawami? Na czym opierają swoje oceny moralne, czy wszyscy mają te same normy? Dlaczego ludzie postępują niemoralnie? Od czego zależy szczęście?
Komunikacja i perswazja	Jacy nadawcy są wiarygodni? Jakże przekazy skutecznie zmieniają ludzkie opinie? Jakże środki przekazu są bardziej skuteczne od innych?
Wywieranie wpływu na innych	Kiedy i dlaczego ludzie zachowują się konformistycznie? Jakże są skutki manipulowania innym człowiekiem? Dlaczego ludzie ulegają niepożądanym wpływom?
Prospołeczność	Dlaczego ludzie działają na rzecz innych? Co nasila prospołeczność? Jak ludzie reagują na pomoc?
Agresja	Dlaczego ludzie są agresywni? Co nasila agresję? Jak opanować agresję?
Konflikt, władza	Czy można uniknąć konfliktu? Jak ludzie się zachowują w sytuacji konfliktu? Jak skutecznie negocjować? Kto i jak osiąga władzę? Jak władza zmienia ludzi?
Grupa, relacje w grupie	Co integruje grupę? Jak członkowie wzajemnie na siebie wpływają? Czy grupy są skuteczniejsze od jednostek?
Psychologia stosowana	Jak wykorzystać wiedzę o zachowaniach ludzkich do zachowań prospołecznych, związanych ze zdrowiem, ekologią, psychologią reklamy, marketingiem politycznym

Opracowanie na podstawie B. Wojciszke, *Człowiek wśród ludzi. Zarys psychologii społecznej*, Scholar, Warszawa 2004.

Psychologia społeczna, podobnie jak wiele nauk społecznych, nie dysponuje jedną ogólną teorią wyjaśniającą. Istnieją różne tradycje teoretyzowania. Zaliczyć do nich należy perspektywę:

1. poznawczą
2. motywacyjną



3. teorii uczenia się

4. kulturową

5. ewolucjonistyczną.

W tabeli 1.2 przedstawiono wyróżnione perspektywy oraz przyporządkowane im dziedziny zastosowania i podstawowe tezy.

**Tabela 1.2:** Perspektywy teoretyczne

Perspektywa	Podstawowe tezy	Dziedziny zastosowania
Poznawcza	Zachowanie i emocje zależą od sposobu rozumienia sytuacji, Sposób rozumienia sytuacji wyznaczany jest przez posiadaną już wiedzę, zachowanie, emocje, sądy	Wszystkie dziedziny psychologii społecznej
Motywacyjna	Zachowanie człowieka służy maksymalizacji własnych zysków, zachowanie jest ukierunkowane na cel, cele są podporządkowane ograniczonej liczbie motywów	Sposób pojmowania własnej osoby, wpływ społeczny, relacje społeczne- agresja, konflikty, prospołeczność, miłość
Teorie uczenia się	Zachowanie jest wynikiem uczenia się, albo przez konsekwencję własnych działań albo przez obserwację innych, nagradzane reakcje stają się automatycznie wykonywanych nawyków	Socjalizacja, wpływ społeczny, agresja, zachowania prospołeczne
Społeczno- kulturowa	Zachowanie i psychika człowieka zależą od treści kulturowo określonych wartości, norm i wzorców, ludzka psychika i zachowanie odmiennie przedstawiają się w różnych kulturach	Socjalizacja, wartości, normy społeczne, moralność, sposób pojmowania własnej osoby, różnice płci
Ewolucjonistyczna	Zachowania i wzorce przebiegu procesów psychicznych służą przetrwaniu, zachowania i wzorce przebiegu procesów psychicznych służą maksymalizacji sukcesu reprodukcji	Relacje heteroseksualne, różnice płci, relacje społeczne

Opracowanie na podstawie B. Wojciszke, *Psychologia społeczna*, Wydawnictwo Naukowe Scholar, Warszawa 2011.

Każda z wymienionych perspektyw teoretycznych nieco inaczej wyjaśnia zróżnicowanie i wzorce ludzkiej psychiki i zachowania.

*Perspektywa poznawcza* zakłada że to, co człowiek czuje, myśli i jak się zachowuje zależy od procesów przetwarzania odbieranych informacji, tego jak rozumie sytuację, jak ją interpretuje. Istotne znaczenie mają tutaj oczekiwania, schematy, teorie zdroworozsądkowe (legitymowanie przez policjantów, uciekanie przed krokami) Podejście to skupia się na poznaniu struktur wiedzy, jak są zorganizowane, jak wydobywane z pamięci. Ludzie działają nie w świecie



obiektywnym, ale konstruowanym. To, jak zinterpretujemy sytuację zależy od użytej struktury wiedzy. Na przykład, jak ocenić widok mężczyzny bijącego kobietę na ulicy? Z badań przeprowadzonych wynika, że przechodnie interpretują taką sytuację jako kontynuację sprzeczki i nie interwenują. Taka interpretacja jest wygodna, bo zwalnia z odpowiedzialności i podjęcia interwencji. Ludzie obserwują nawzajem reakcje, szukają wskazówek do interpretacji, jeśli nikt nie reaguje dochodzą do wniosku, że nie należy się wtrącać. Jest to podejście najbardziej popularne w psychologii społecznej, właściwie używane do wyjaśnienia wszystkich zachowań społecznych

*Perspektywa motywacyjna* koncentruje się na pobudkach ludzkiego działania, jakie motywy kierują ludźmi, co skłania ich do takiego zachowania. Perspektywa ta zakłada, że ludzie z reguły starają się maksymalizować własne zyski a minimalizować straty. Wczesne koncepcje często zakładały dominację jakiegoś jednego motywu (Freud przyjmował, że ludzkie zachowania motywowane są energią seksualną). Współcześnie zakłada się istnienie różnych motywów, choć ich liczba jest niewielka. Do najsilniejszych motywów, poza fizjologicznymi, zalicza się dążenie do utrzymania, obrony i podwyższenia dobrego mniemania o sobie. Do innych motywów zalicza się budowanie i podtrzymywanie więzi społecznych, bezpieczeństwa, swobody wyboru i kontroli nad biegiem wydarzeń, potrzebą statusu i władzy.

Najczęściej oba podejścia: poznawcze i motywacyjne traktowane są jako uzupełniające, gdyż motywacyjne odpowiada na pytanie: skąd się bierze energia do działania, a poznawcze, dlaczego działa on w taki sposób.

*Perspektywa teorii uczenia się* zakłada, że zachowanie ludzkie jest wyznaczone przeszłymi doświadczeniami, stanowi rezultat uczenia przez doświadczenia własne lub cudze. Mechanizmy uczenia się na bazie własnych doświadczeń stanowią warunkowanie klasyczne i sprawcze. **Warunkowanie klasyczne** to uczenie się jakiegoś pierwotnie obojętnego bodźca dzięki temu, że poprzedza on jakiś bodziec, który ma już znaczenie. Dla psa bodźcem nieobojętnym jest mięso, zaczyna się ślinić i zbliżać do niego, obojętnym bodźcem zaś zapalona lampka. Kilkakrotnie zapalona lampka stanie się bodźcem nieobojętnym, na jej widok pies zacznie się ślinić. Ludzie uczą się w podobny sposób. Po kilku wizytach u dentysty sam widok lub zapach dentysty wywołuje w człowieku lęk. **Warunkowanie sprawcze** to uczenie się znaczenia pierwotnie obojętnej reakcji dzięki temu, że po niej następuje jakiś pożądany stan rzeczy albo unikamy czegoś niepożądanego (głodny szczur wchodzi do klatki, po naciśnięciu



dźwigni wpada do klatki jedzenie, po kilku razach zapamiętuje i naciska dźwignię za każdym razem, kiedy jest głodny). Na tej zasadzie dziecko uczy się sprzątanego pokoju, jeśli potem otrzymuje nagrodę (system kar i nagród, kija i marchewki).

Najczęściej ludzie uczą się obserwując innych, a nie na własnych błędach, jeśli dziecko obserwuje inne dziecko, które zabiera zabawkę i nie jest ukarane, uczy się zarówno pomagania, jak i karania.

*Perspektywa społeczno- kulturowa* zakłada, że człowiek jest wytworem socjalizacji w konkretnej grupie społecznej, która pozostaje zanurzona w szerszej kulturze. W różnych kulturach panują odmienne wartości, normy, wzorce postępowania. Jednostka utożsamia się z określoną kulturą, stając się we własnych oczach człowiekiem godnym szacunku otoczenia i pozytywnej samooceny.

W końcu *perspektywa ewolucjonistyczna* wyjaśnia ludzkie zachowania jako skutek przeszłości, lecz nie jednostki i jej własnych doświadczeń, ale całego gatunku. Prostym mechanizmem jest powszechny lęk powstający u ludzi przed wężami, wysokości, chroni nas przed śmiercią. Lęk przed wężami pomógł przeżyć ludziom i reprodukować geny, w przeciwieństwie do tych, którzy leku nie czuli i zmarli od ukąszenia.<sup>2</sup>

## 1.2 Rozwój psychologii społecznej

Rozwój psychologii społecznej możemy podzielić na dwa okresy: przednaukowy i naukowy. Stanisław Mika dzieli ponadto okres naukowy na wczesnonaukowy i właściwy<sup>3</sup>.

W okresie przednaukowym nie odnajdziemy dążeń do wyodrębnienia się nowej dyscypliny, odnajdziemy natomiast rozważania o społecznej naturze człowieka i motywach jego działania. Takie rozważania są typowe już dla starożytnych filozofów, stąd do przedstawicieli okresu przednaukowego Mika włącza zarówno Platona (*Rzeczpospolita*), jak i Arystotelesa (*Polityka*). Filozofowie ci, pisząc o różnych formach ustrojów politycznych, sformułowali wnioski, że zależą one od motywacji osób, które sprawują rządy.

Francuski myśliciel August Comte położył kamień węgielny psychologii społecznej, argumentując, że nauki o społeczeństwie powinny się studiować w ten sam sposób co nauki

---

<sup>2</sup> B. Wojciszke, *Psychologia społeczna*, Wydawnictwo Naukowe Scholar, Warszawa 2011.

<sup>3</sup> S. Mika, *Wstęp do psychologii społecznej*, PWN, Warszawa 1975.



przyrodnicze, ale okres wczesnonaukowy rozpoczął się dopiero w drugiej połowie XIX wieku, kiedy refleksja teoretyczna zaczęła opierać się na danych empirycznych. To, co pozwoliło na rozpoczęcie okresu naukowego, czyli empiryczna weryfikacja założeń teoretycznych, okazało się jednocześnie słabością, bo dane empiryczne były gromadzone w sposób niesystematyczny.

Na przełomie XIX i XX wieku badania psychologii społecznej nabrały tempa. W 1895 francuski pisarz Gustaw Le Bon sformułował teorię zachowania tłumu, twierdząc, że ludzie źle się zachowują będąc w grupach, ponieważ są kontrolowani przez zbiorowy umysł. Teoria ta była prekursorska względem kolejnych prac o wpływie społecznym i agresji. Autor *Psychologii tłumu* zdefiniował tłum jako zbiorowisko ludzi, których uczucia, idee poddane są jednemu kierunkowi. Tłum jest według Le Bon'a łatwowerny i sugestywny- czeka w napięciu na zasugerowanie mu jakiejś idei i łatwo ją akceptuje. Jednocześnie emocje tłumu cechuje prostota i przesadność- poddaje się jednej, gwałtownej emocji, jednocześnie łatwo zmienia swoje emocje.

W 1898 Norman Triplett opublikował wnioski z pierwszego eksperymentu, w którym porównywał wyniki dzieci pracujące nad zadaniem samotnie i w obecności innych dzieci. Odkrył, że dzieci rozwiązywały zadania szybciej w obecności innych, bo zadziałał instynkt współzawodnictwa. Wyniki swojego eksperymentu nazwał efektem facylitacji społecznej.

W 1903 opublikowano jednocześnie dwie prace, które w tytule miały określenie *psychologia społeczna*. Pierwszy to podręcznik E.A. Rossa *Social psychology*, druga to praca W. McDougalla *Intorduction to social psychology*. Te pierwsze książki z zakresu psychologii społecznej wskazują jednocześnie na dwie tradycje psychologii społecznej: socjologiczną i psychologiczną.

McDougall cytował tylko psychologów (np. James Baldwin), podczas gdy Ross cytował tylko socjologów (np. Cooley).

Okres wczesnonaukowy kończy się wraz z zakończeniem I wojny światowej i rozpoczyna okres nauki właściwej. Charakteryzuje go podejmowanie i realizowanie licznych badań empirycznych, przy jednocześnie słabszym rozwoju teorii.

Doniosły wpływ na kierunki psychologii społecznej miała II wojna światowa. Znaczenia nabrały kwestie związane z uprzedzeniem do mniejszości etnicznych, Oficjalna polityka segregacji czarnych i białych była niemożliwa do realizacji, w trakcie działań wojennych biali i czarni musieli wzajemnie na siebie liczyć. Badania wykazały, że wspólne doświadczenia z pola



walki zmniejszały postawy rasistowskie. Te doświadczenia zostały wykorzystane przez Gordona Allporta, który zaproponował hipotezę kontaktu. Zakłada ona, że zbliżenie się do siebie ludzi pod pewnymi warunkami zredukuje uprzedzenia. Kooperacja i wspólny cel redukują uprzedzenia.

Wydarzenia II wojny dały też początek badaniom nad konformizmem, jako próba znalezienia odpowiedzi na zdarzenia, do których doszło w nazistowskich Niemczech. Mniej więcej w tym samym czasie Adorno prowadził badania nad osobowością autorytarną. Lata 60. to początek badań nad agresją, zachowaniami prospołecznymi i relacjami międzyludzkimi.

### 1.3 Metody badań oraz etyczne problemy związane z badaniami psychologicznymi

Psychologia społeczna wykorzystuje wiele metod i technik gromadzenia danych. Ogólnie możemy podzielić źródła wiedzy na metody opisowe, badania korelacyjne oraz metody wyjaśniające, czyli badania eksperymentalne. Metody, w odróżnieniu od technik są ogólnymi sposobami postępowania w badaniu określonego zjawiska.<sup>4</sup>

*Metody opisowe* zorientowane są na gromadzenie informacji o cechach charakterystycznych, częstości występowania, współwystępowania z innymi zjawiskami, nasilenia w danej populacji. W metodzie opisowej wyróżniamy obserwację w warunkach naturalnych oraz obserwację uczestniczącą. Pierwsza polega na rejestrowaniu faktów bez wpływania na nie. Badacz występuje w roli badacza jawnie, ale dyskretnie. W obserwacji uczestniczącej badacz prowadzi obserwację udając, że jest członkiem grupy, którą obserwuje. Innym rodzajem obserwacji jest analiza archiwaliów oraz sondażowe badania opinii. Analiza dokumentów: polega na studiowaniu artykułów prasowych, zarejestrowanych wypowiedzi, dokumentów z przeszłości.

*Badania korelacyjne* pozwalają przewidywać zachowania społeczne. Polegają na systematycznym pomiarze dwóch zmiennych lub większej liczby i sprawdzeniu czy są one ze sobą związane. Metoda odpowiada na pytanie z jaką dokładnością możemy przewidzieć pozycję na jednej zmiennej jeżeli znamy jej pozycję na innej zmiennej – jest to szacowanie stopnia korelacji. Może występować korelacja dodatnia – wzrost wartości jednej zmiennej

---

<sup>4</sup> S. Mika, *Wstęp do psychologii społecznej*, PWN, Warszawa 1975

powoduje wzrost drugiej zmiennej albo korelacja ujemna – wzrostowi wartości jednej zmiennej towarzyszy zmniejszanie wartości drugiej zmiennej.

*Metody wyjaśniające* zmiernają do odkrycia związku przyczynowego między zjawiskami. W eksperymencie badacz manipuluje zmienną niezależną (przy zachowaniu pozostałych czynników bez zmian) i obserwuje efekty wywołane przez te manipulacje, czyli zmienną zależną.

**Tabela 1.3** Metody badań w psychologii społecznej

Opisowa	Korelacyjna	Eksperymentalna
Opisanie zachowań społecznych	Jakie aspekty zachowań społecznych są ze sobą powiązane	Określenie zależności przyczynowych
<ul style="list-style-type: none"> <li>- obserwowanie ludzi i systematyczne zapisywanie pomiarów lub wrażeń dotyczących ich zachowania</li> <li>- można analizować zgromadzone archiwalia</li> <li>- przydatna gdy celem badań jest opis zachowań</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- systematyczny pomiar dwóch lub więcej zmiennych i ocena zależności między nimi (w jaki sposób można przewidzieć jedną na podstawie drugiej – współczynniki korelacji)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>o korelacja dodatnia (gdy wzrostowi wartości jednej zmiennej towarzyszy wzrost wartości drugiej)</li> <li>o korelacja ujemna (gdy wzrostowi wartości jednej zmiennej towarzyszy spadek wartości drugiej)</li> </ul> </li> <li>- metoda korelacyjna jest często stosowana w sondażach (grupie osób zadaje się pytania dotyczące ich postaw i zachowań, ważny jest losowy dobór)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- badacz losowo przydziela uczestników eksperymentu do różnych sytuacji i upewnia się, że sytuacje te są identyczne pod wszystkimi względami z wyjątkiem jednego, zdefiniowanego przez zmienną niezależną (badacz oczekuje, że ten jedyny warunek będzie miał przyczynowy wpływ na reakcje ludzi)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>o zmienna niezależna: zmienna, którą badacz zmienia albo różnicuje, aby stwierdzić, że ma ona wpływ na jakąś inną zmienną; badacz oczekuje, że ta właśnie zmienna będzie powodował zmiany jakiejś innej zmiennej</li> <li>o zmienna zależna: zmienna, którą badacz mierzy po to, by stwierdzić, czy na nią wpływa zmienna niezależna; badacz stawia hipotezę, że zmienna zależna zależy od poziomu zmiennej niezależnej</li> </ul> </li> <li>- zawsze obejmuje bezpośrednią interwencje ze strony eksperymentatora</li> <li>- należy ostrożnie zmieniać aspekt danej sytuacji</li> </ul>

Źródło: B. Wojciszke, *Człowiek wśród ludzi. Zarys psychologii społecznej*, Scholar, Warszawa 2004.



Najnowsze metody wykorzystywane do empirycznej weryfikacji założeń to **metody komputerowe**. Początkowo hipotezy dotyczące człowieka testowano na zwierzętach, współcześnie jednak, z powodu przekonania, że liczne mechanizmy psychologiczne są adaptacjami wykształconymi przez konkretne gatunki i nie występują u innych, odchodzi się od tego. Język, kultura w ogóle nie występują u zwierząt, dlatego coraz częściej stosuje się symulacje komputerowe, polegające na odtwarzaniu jakichś procesów psychicznych lub społecznych za pomocą programu komputerowego. Są one najbardziej użyteczne przy badaniu procesów złożonych, wielokrotnie powtarzających, takich, jak zmiany opinii społecznej.<sup>5</sup>

Eksperyment naukowy jest obciążony różnymi wątpliwościami natury etycznej. Jeśli badacz, w celu uzyskania użytecznych informacji wprowadza badanych w błąd, to według Aronsona<sup>6</sup>, wynikają z tego trzy problemy:

1. Okłamywanie z zasady jest nieetyczne.
2. Okłamywanie narusza sfery intymności. Podawanie celu badania innego niż jest w rzeczywistości pozbawia badanego możliwości podjęcia świadomej decyzji.
3. Procedury eksperymentalne często pociągają za sobą nieprzyjemne doznania.

Problemy etyczne wynikają nie tylko z wprowadzani w błąd badanych w eksperymencie. Niekiedy procedura na pozór łagodna może wywrzeć wpływ na osoby oddziałujące na siebie w taki sposób, który jest trudny do przewidzenia nawet przez najbardziej wrażliwego eksperymentatora. Dylemat etyczny psychologów społecznych wynika z konfliktu dwóch wartości uznawanych przez większość badaczy: wiary w wartość swobodnych dociekań naukowych oraz przekonaniu o godności ludzi i ich prawie do prywatności.

Techniki eksperymentalne stwarzają najwięcej problemów etycznych. O ile celowe wprowadzanie w błąd badanych niepokoi jak kłamstwo samo w sobie, o tyle eksperymenty wywołujące cierpienie, zakłopotanie, poczucie winy czy inne silne uczucia, stwarzają oczywiste problemy etyczne.

Inną kwestią jest moralna odpowiedzialność za odkrycia. W wyniku badań naukowych psychologowie społeczni odkryli na przykład mechanizmy wywierania wpływu na ludzi i nakłaniania ich do zmiany postaw. Znajomość tych mechanizmów może służyć pożądanym

---

<sup>5</sup> B. Wojciszke, *Psychologia życia społecznego*, Scholar, Warszawa 2011.

<sup>6</sup> E. Aronson, *Człowiek istota społeczna*, PWN, Warszawa 2011, s. 408-409.



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



celom, ale równie dobrze można je wykorzystać w celu manipulowania ludźmi, dla osiągnięcia własnych korzyści. Psychologowie społeczni odkrywają mechanizmy, nie tworzą ich, mimo to Aronson postuluje, aby psychologowie społeczni ponosili moralną odpowiedzialność za swoje odkrycia<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> Ibidem, s. 414.



## 2. Człowiek w społeczeństwie

### 2.1. Socjalizacja i wychowanie

Socjalizacja jest przedmiotem zainteresowania zarówno psychologii, antropologii społecznej, jak i socjologii. Jednak każda z tych dyscyplin koncentruje uwagę na nieco innym jej aspekcie. Psycholog jest zainteresowany rozwojem indywidualnej osobowości, jej harmonijnym ukształtowaniem i dostosowaniem do wymogów stawianych przez otoczenie społeczne. Harmonijna osobowość jest istotnym warunkiem zdrowia psychicznego<sup>8</sup>. Dla socjologa socjalizacja to złożony, wielostronny proces uczenia się, dzięki któremu człowiek, istota biologiczna, staje się istotą społeczną, członkiem określonego społeczeństwa i reprezentantem określonej kultury. Jest to proces stawiania się takim, jakim chce nas mieć nasze otoczenie społeczne<sup>9</sup>.

Socjalizacja jest rezultatem zarówno wpływów zamierzonych, określanych często mianem „wychowania”, jak i niezamierzonych. Na człowieka wpływają instytucje, które wychowaniem zajmują się celowo, niekiedy profesjonalnie, takie, jak rodzina, szkoła, Kościół oraz wszystkie te, z którymi człowiek ma do czynienia w ciągu swojego życia, a także wszystko to, z czym się styka w swoim otoczeniu. Wpływ socjalizacyjny na człowieka ma grupa rówieśnicza, grono przyjaciół, organizacje, do których należy, miejsca, w których pracuje, to, co czyta i co ogląda.<sup>10</sup>

W toku socjalizacji człowiek poznaje i przyswaja sobie:

1. Umiejętności, takie jak znajomość społecznie konstruowanych systemów znaczeń, zdolność rozumienia znaków, w tym języka oraz symboli; także umiejętność posługiwania się nimi oraz poznaje procedury interpretacyjne zachowań innych ludzi.
2. Normy i wzory zachowań; zarówno społecznie akceptowane i kulturowo określone wzory zaspokajania biologicznych potrzeb i popędów (głodu, popędu seksualnego etc), jak i wzory reakcji emocjonalnych. Uczy się, jak zachowywać się w określonych sytuacjach i jak te sytuacje rozpoznawać.

<sup>8</sup> B. Szacka, *Wprowadzenie do socjologii*, Oficyna Naukowa, Warszawa 2003.

<sup>9</sup> H. Małewska, *Mechanizmy socjalizacji a postawy*, [w:] Stefan Nowak (red.), *Teorie postaw*, PWN, Warszawa 1973.

<sup>10</sup> Tillman K.J., *Teorie socjalizacji. Społeczność, instytucja, upodmiotowienie*, tłum. G. Bluszcz, B. Miracki, PWN, Warszawa 1996.

3. Wartości.

4. Umiejętność posługiwania się różnymi przedmiotami, która jest konieczna do sprawnego funkcjonowania w danej cywilizacji, a nawet wręcz do przeżycia.<sup>11</sup>

Socjalizacja, czyli nabywanie powyższych umiejętności i wiedzy, opiera się na trzech mechanizmach. Pierwszy z nich to **wzmacnianie**. Zachowania „właściwe” zostają nagrodzone i w ten sposób skojarzone z przyjemnością, niepożądane zaś - ukarane i skojarzone z przykrością. W przypadku społecznie pożądanego zachowania pozytywnym wzmocnieniem może być pochwała, szacunek otoczenia, niekiedy gratyfikacja materialna, a w rodzinie - zadowolenie rodzica. Negatywnym wzmocnieniem są sankcje społeczne, np. niedopuszczenie przez kolegów do wspólnej zabawy czy kary stosowane przez rodziców lub nauczycieli.

Drugim mechanizmem jest **naśladowanie**. Obserwując zachowanie ludzi zdobywamy wiedzę o właściwym zachowaniu i zaczynamy ich naśladować. W ten sposób zdobywamy wiedzę o zachowaniu w roli. Pierwszymi obserwacjami zachowań jest na przykład odgrywanie przez dzieci roli mamy, ojca czy nauczyciela w przedszkolu.

Trzecim wreszcie mechanizmem uczenia się, właściwym tylko człowiekowi, jest **przekaz symboliczny**<sup>12</sup>.

Wpływ na to, jak jesteśmy wychowywani, ma zajmowane miejsce w strukturze społecznej oraz wyznawane wartości przez osoby, które nas wychowują. Zajmowana pozycja, wykształcenie, dochody, wpływają na systemy wartości i odwrotnie. Aspiracje dotyczące poziomu wykształcenia, dochodów, prestiżu pozycji wynikają z uznawanych wartości i wpływają na sposób wychowania dzieci. „Członkowie różnych klas społecznych z racji zróżnicowanych warunków życiowych, którymi się cieszą (lub które muszą znieść), zaczynają postrzegać świat na różne sposoby, rozwijają w sobie odmienne wyobrażenia o rzeczywistości społecznej, różne aspiracje, nadzieje i obawy, a także odmienne idee tego, co jest w życiu godne pożądania.”<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> A. Jasińska-Kania, *Socjologiczna koncepcja osobowości*, w: Zbigniew Krawczyk, Witold Morawski (red.), *Socjologia. Problemy podstawowe*, PWN, Warszawa 1991, s. 91.

<sup>12</sup> B. Szacka, op.cit.

<sup>13</sup> M.L. Kohn „C. Schooler., *Praca a osobowość. Studium współzależności*, tłum. Bogdan Mach, PWN, Warszawa 1986, s. 28.



## 2.2. Źródła wiedzy o sobie

Kim jestem? To podstawowe pytanie sprawia człowiekowi wiele trudności. Samo pojęcie „ja” obejmuje własne ciało (oraz jego obraz i ocenę); wiedzę o sobie (czyli strukturę ja); tożsamość (która nadaje poczucie ciągłości ja w czasie i zmieniających się sytuacjach oraz odróżnia nas od innych), a także zdolność i skłonność dokonywania wyborów, działań celowych i samoregulacji. Ale „Ja” zawiera także oceny innych istotnych i mniej istotnych osób na nasz temat, jak również role społeczne, które pełniimy, wyznawane przez nas wartości i normy podzielane przez szersze zbiorowości<sup>14</sup>. „Ja” jest luźną strukturą różnych ról i tożsamości społecznych, przekonań na własny temat i samoocen oraz wartości i celów uznawanych za własne<sup>15</sup>.

W toku socjalizacji człowiek kształtuje swoją osobowość i określa własną **tożsamość**. Zainteresowanie tożsamością pojawiło się w naukach społecznych stosunkowo niedawno, bo w ostatnim półwieczu. Miały dwie teoretyczne inspiracje. Jedną była psychoanaliza freudowska, drugą interakcjonizm symboliczny. Problematykę inspirowaną przez psychoanalizę zaczęła rozwijać psychologia i psychiatria, natomiast zainspirowaną przez interakcjonizm symboliczny - psychologia społeczna i socjologia<sup>16</sup>. W przypadku psychologii głównym przedmiotem zainteresowania stało się **poczucie tożsamości osobistej** określane jako „świadomość własnej spójności w czasie i przestrzeni, w różnych okresach życia, w sytuacjach społecznych i pełnionych rolach, a także świadomość własnej odrębności, indywidualności, niepowtarzalności”<sup>17</sup>. Na gruncie psychologii poczucie to często bywa rozpatrywane z perspektywy zdrowia psychicznego. Indywidualne porównania siebie z innymi są podstawą kształtowania się tożsamości osobistej, czyli „subsystemu samowiedzy, na który składają się cechy spostrzegane przez podmiot jako dla własnej osoby najbardziej charakterystyczne i zarazem najbardziej specyficzne, to jest najwyraźniej odróżniające własną osobę od innych ludzi”<sup>18</sup>. Na gruncie socjologii i psychologii społecznej mówi się także o istnieniu tożsamości

<sup>14</sup> B. Wojciszke, *Człowiek wśród ludzi*, Scholar, Warszawa 2004.

<sup>15</sup> D. Doliński, *Psychologia społeczna*, skrypt, dostęp online:

<sup>16</sup> B. Szacka, op.cit.

<sup>17</sup> M. Melchior, *Spoleczna tożsamość jednostki (w świetle wywiadów z Polakami pochodzenia żydowskiego w latach 1944—1955)*, Instytut Stosowanych Nauk Społecznych Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 1990, s. 26

<sup>18</sup> M. Jarymowicz, *Psychologia tożsamości*, [w] J. Strelau (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki* (t. 3, s. 107—125). Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne 2000, s. 125.

społecznej, czyli identyfikacji z konkretnymi grupami lub abstrakcyjnymi kategoriami (jak „my” studenci), do których jednostka przynależy, bądź aspiruje do przynależności. Tożsamość społeczna kształtuje się w opozycji do grup obcych, a jej aktywizacja, a nawet sama aktywizacja zaimka „my” powoduje wzrost stereotypowego spostrzegania członków grup obcych i konformizmu w stosunku do grupy własnej.

W jaki sposób zdobywamy wiedzę o sobie? W literaturze przedmiotu możemy wyróżnić trzy sposoby nabywania wiedzy o sobie:

1. Odbicie oceny. Obserwując, jak wobec nas zachowują się inni ludzie, interpretujemy za kogo nas mają i jak nas oceniają. Określa to nasz sposób postrzegania samych siebie. Przez odbicia w oczach innych poznajemy samych siebie. To, jak nas widzą inni i jakiego zachowania od nas oczekują, kształtuje nasz własny obraz samych siebie<sup>19</sup>.
2. Porównanie społeczne. Wiedzę o sobie nabywamy poprzez konfrontowanie własnych cech i zachowań z cechami i zachowaniami grup odniesienia.
3. Autopercepcja. To proces polegający na obserwowaniu własnego zachowania i towarzyszących mu reakcji emocjonalnych.<sup>20</sup>

Nie wszystkie obszary *Ja* dotyczą rzeczywistych informacji na własny temat, czyli **Ja realnego**. Obok *Ja realnego* ludzie dysponują także **Ja idealnym**, i **Ja powinnościowym**. *Ja idealne* oznacza to, jaki człowiek chciałby być, a więc na to pojęcie składają się pragnienia, marzenia, nadzieje i aspiracje, podczas gdy **Ja powinnościowe** oznacza to, jaki człowiek swoim zdaniem powinien być, a więc przekonania o obowiązkach, powinnościach i obligacjach. *Ja idealne* bardzo rzadko pokrywa się z *Ja powinnościowym*. **Rozbieżność między *Ja realnym* a *Ja idealnym* prowadzi do poczucia niezadowolenia z siebie, rozbieżność z *Ja powinnościowym* powoduje lęk**. Umiarkowana samoakceptacja jest stanem normalnym. Badania wykazują natomiast, że pojawienie się lub uwypuklenie wyraźnej rozbieżności między *ja realnym* i *ja idealnym* prowadzi do przeżywania smutku, rozczarowania i apatii. Natomiast uświadomienie sobie rozbieżności między *ja realnym* a *ja powinnościowym* prowadzi do niepokoju, lęku, poczucie winy i wstydu.

Obraz siebie kształtuje się w wyniku społecznych doświadczeń i informacji otrzymywanych w procesie socjalizacji, dlatego poczucie tego, kim jesteśmy jest zależne od

---

<sup>19</sup> B. Szacka, op. cit.

<sup>20</sup> W. Wosińska, op. cit., s. 59-60

kultury.<sup>21</sup> Możemy wyróżnić kultury zwane indywidualistycznymi oraz kultury kolektywistyczne. Do pierwszej grupy należą takie kraje, jak USA, Kanada, kraje Europy Zachodniej, Australia. Do drugiej kraje azjatyckie, afrykańskie, Bliskiego Wschodu, Ameryki Południowej. Kultury indywidualistyczne kładą nacisk na osiągnięcia indywidualne, niezależność od innych ludzi, wolność dokonywania wyborów.

Kultury kolektywistyczne z kolei kładą nacisk na harmonijne relacje w grupie, lojalność i solidarność wobec jej członków. W krajach należących do kultury indywidualistycznej kształtuje się tak zwane ja niezależne, podczas gdy w kulturze kolektywistycznej- ja współzależne. Ja niezależne charakteryzuje się percepcją siebie jako jednostki niepowtarzalnej co do cech osobowości, zdolności, systemu wartości i oczekiwań oraz niezależności od innych. Polega na samym sobie i ma wolność dokonywania wyborów. Ja współzależne wyraża się w spostrzeganiu siebie jako części większej całości, ma potrzebę podporządkowywania własnych celów i pragnień celom i pragnieniom innych członków grupy.<sup>22</sup>

Według Rotter'a<sup>23</sup> ludzie różnią się między sobą siłą przekonania o sprawowaniu kontroli nad tym, co dzieje się w ich życiu. To poczucie kontroli może być ulokowane wewnątrz, jeśli mamy poczucie sprawowania kontroli nad swoim życiem. Lub na zewnątrz, jeśli uważamy, że jesteśmy ofiarami zewnętrznych okoliczności.

Poczucie umiejscowienia kontroli oznacza stopień, w jakim ludzie spostrzegają wyniki swoich działań jako zdeterminowane przez nich samych lub przeciwnie- jako zdeterminowanych przez przypadek lub okoliczności zewnętrzne<sup>24</sup>

Poczucie kontroli kształtuje się względnie wcześnie i jest w miarę stałą zmienną osobowościową, ale zależy także od sytuacji. Kiedy tracimy wiarę w możliwość wpłynięcia na negatywną sytuację dochodzi do powstania **wyuczonej bezradności**. Wyuczona bezradność jest zjawiskiem powszechnym wśród osób przebywających w instytucjach zamkniętych, gdzie z natury rzeczy jednostka nie może o sobie decydować. Psychologowie są zdania, że pobyt człowieka w szpitalu redukuje go do roli pasywnego obiektu. „Dobry pacjent” to ten, który się

<sup>21</sup> Ibidem.

<sup>22</sup> W. Wosińska, op. cit., s. 63- 64

<sup>23</sup> J.B. Rotter (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs: General and Applied*, 80(1), 1-28.

<sup>24</sup> Wosińska, op. Cit. 83



zrzeka kontroli swojej sytuacji na rzecz personelu medycznego, co w rezultacie prowadzi do bezradności.<sup>25</sup>

#### 1.4. Osobowość

W toku socjalizacji, obok nabywania tożsamości, ludzie kształtują także osobowość. Psycholodzy zgodnie uważają, że podstawowe znaczenie dla kształtowania się osobowości mają doświadczenia z dzieciństwa. Te doświadczenia są źródłem potrzeb emocjonalnych. Twierdzą także, że w zachowaniu człowieka nie od razu dostrzec można ciągłość, organizację i kierunek, czyli osobowość.<sup>26</sup> Osobowość nie jest człowiekowi dana od początku, ale kształtuje się z czasem. Czym jest osobowość? To termin „używany dla oznaczenia zorganizowanej struktury cech indywidualnych i sposobów zachowania, które decydują o sposobach przystosowania się danej jednostki do jej środowiska”.<sup>27</sup>

Znaczna część uwagi psychologów skupia się na badaniach poszczególnych wymiarów osobowości, takich jak potrzeby, motywacje bądź reakcje emocjonalne i odporność na stres czy też sposób porządkowania doświadczeń w postaci schematów poznawczych. Jedną z metod badania osobowości są rozbudowane badania kwestionariuszowe, składające się z wielu skal mierzących poszczególne części składowe osobowości (postawy, zainteresowania etc.).<sup>28</sup> Empiryczne dane poddane analizie korelacyjnej pozwalają określić stopień powiązania różnych cech osobowości. Tego rodzaju analizy są jedną z podstaw konstruowania **typów osobowości**. Za sprawą pracowników (między innymi Theodora Adorno) Instytutu Badań Społecznych we Frankfurcie, którzy szukali przyczyn masowego poparcia dla rodzącego się Niemczech faszyzmu<sup>29</sup>, powstała koncepcja **osobowości autorytarnej**. Autorytaryzm to pewien typ osobowości, która czyni człowieka potencjalnie faszystą. Autorzy wyróżnili kilka wymiarów, składających się na autorytarną osobowość:

---

<sup>25</sup> Ibidem, s. 88

<sup>26</sup> J. Reykowski *Osobowość jako centralny system regulacji i integracji czynności człowieka*, w: Tadeusz Tomaszewski (red.), *Psychologia*, PWN, Warszawa.1977, s. 813.

<sup>27</sup> E. R. Hilgard, *Wprowadzenie do psychologii*, tłum. Józef Radzicki, PWN, Warszawa 1967, s. 658  
J. Strelau, *Osobowość. Zagadnienia ogólne*, [w:] *Psychologia*/ red. Tadeusz Tomaszewski, PWN, Warszawa 1977, s. 684.

<sup>28</sup> W. Sanocki *Kwestionariusze osobowości w psychologii*, PWN, Warszawa 1976.

<sup>29</sup> Ich prace zostały przerwane po dojściu faszystów do władzy, a sami badacze zmuszeni do emigracji. W Stanach Zjednoczonych podjęli współpracę z pracownikami Uniwersytetu w Berkeley i tam kontynuowali swoje badania.



1. Konwencjonalizm — sztywne przywiązanie do wartości klasy średniej;
2. Autorytarne podporządkowanie — bezkrytyczne podporządkowanie się autorytetom;
3. Autorytarna agresja — skłonność do potępiania i karania osób naruszających konwencjonalne wartości;
4. Antyintracepcja — niechęć do tego co subiektywne, tzn. niechęć do zrozumienia stanów psychicznych innych ludzi.;
5. Przesądność i stereotypowość— tendencja do myślenia w sztywnych kategoriach;
6. Wiara w siłę— przecenianie roli siły i twardości, identyfikacja z ludźmi mającymi władzę i siłę;
7. Destruktywność i cynizm — wrogość do ludzi,
8. Projektywność — rzutowanie na zewnątrz swoich nieświadomych emocjonalnych impulsów,
9. Nadmierne zainteresowanie seksem.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> K. Korzeniowski, *Autorytaryzm i jego psychologiczne konsekwencje*, [w:] *Psychologia polityki*/ K. Skarżyńska, Zysk i S-ka, Poznań 1999;

### 3. Społeczeństwo w jednostce

#### 3.1. Spostrzeganie świata społecznego

Świat społeczny, choć obiektywnie istnieje wokół nas, jest światem interpretowanym – znaczenia sytuacji i zachowań społecznych nie są z góry i „obiektywnie” dane, lecz w dużym stopniu są skutkiem interpretacji dokonywanych na bieżąco przez uczestniczących w nich ludzi. Ta sama sytuacja może być na różne sposoby interpretowana przez różnych ludzi (gdyż mogą je oni odnosić do odmiennych struktur swojej wiedzy), a nawet przez tych samych ludzi przy różnych okazjach (gdyż przy różnych okazjach mogą być zaktywizowane w umyśle zupełnie odmienne struktury wiedzy). Interpretacje te mogą być zatem zupełnie różne.

Podstawowym elementem wiedzy o świecie społecznym jest **schemat społeczny** rozumiany jako organizacja naszych uprzednich doświadczeń z jakimś rodzajem zdarzeń, osób, czy obiektów. Schematy zawierają nie wszystkie wiadomości na temat danego fragmentu rzeczywistości, lecz wiedzę uogólnioną, wyabstrahowaną z konkretnych doświadczeń (epizodów, czyli egzemplarzy schematów). Obowiązuje zasada, że im lepiej wykształcony jest jakiś schemat, tym bardziej jego zawartość jest wyabstrahowana z wiedzy o konkretnych egzemplarzach, a im słabiej schemat jest wykształcony, tym większą rolę w jego reprezentacji odgrywają informacje o pojedynczych egzemplarzach.

**Schematy społeczne** są umysłowymi reprezentacjami świata, zawierają zbiór wyobrażeń o świecie, elementy wiedzy o nim, zakodowane w pamięci fakty i przekonania. Działają jak soczewki, przez które filtrujemy nadchodzące informacje<sup>31</sup>

Schematy buduje się zgodnie z uniwersalną zasadą **prototypowości/ kategoryzacji**. Zgodnie z tą zasadą, rdzeniem znaczeniowym schematu jest prototyp, czyli egzemplarz najbardziej typowy, najlepiej spełniający schemat i w tym sensie najbardziej idealny.

**Kategoryzacja** jest procesem klasyfikowania obiektów społecznego świata poprzez łączenie ich w grupy na podstawie spostrzeganego między nimi podobieństwa<sup>32</sup>

<sup>31</sup> W. Wosińska, op. cit. s. 97

<sup>32</sup> ibidem

Prototypy pozwalają nam oszczędzać czas i energię podczas oceny innych ludzi. Nie musimy zdobywać nowych informacji o obiekcie i wobec osób pasujących do danej kategorii zachowujemy się podobnie („konserwatysta”, „słodka kobietka”, „niewinne dziecko”).

Najważniejszą funkcją schematów jest ułatwianie przetwarzania dochodzących do nas z zewnątrz danych, czyli ułatwianie ich zrozumienia. Ludzie, wykorzystując schematy do tłumaczenia zdarzeń czy formułowania sądów, „podciągają” wieloznaczne dane pod pasujący schemat (asymiliacja). W konsekwencji ta sama informacja może zostać różnie zrozumiana w zależności od schematu, przez którego pryzmat zostanie zinterpretowana. Schematy są także odpowiedzialne za selektywność pamięci, lepiej zapamiętujemy informacje związane niż nie związane ze schematem. Sprawę komplikuje jednak fakt, że poszczególne informacje mogą należeć do określonej struktury wiedzy nie tylko na zasadzie zgodności z nią, ale także na zasadzie całkowitej z nią sprzeczności. Badania pokazują, że zarówno zgodność ze schematem, jak całkowita sprzeczność ze schematem podnosi poziom ich zapamiętywania.

**Skrypt** to umysłowa reprezentacja zdarzeń, działań lub ich ciągów, jak wizyta u lekarza, pogrzeb. Skrypt nie dotyczy konkretnego ciągu zdarzeń (np. leczenie górnej lewej siódemki u doktor Kowalskiej), lecz typowe elementy i okoliczności charakterystyczne dla danego zdarzenia i na ogół powtarzające się w ten sam lub podobny sposób.

**Skrypty** są schematami odzwierciedlającymi wyobrażenia sekwencji (kolejności) elementów w obrębie określonej kategorii zdarzeń, w tym naszych własnych zachowań i działań innych ludzi uczestniczących w tym zdarzeniu<sup>33</sup>

Innym rodzajem wiedzy są teorie potoczne, czyli ogólne teorie człowieka, jak i teorie dotyczące różnych jego własności, np. inteligencji, czy introwersji. Osoby przekonane o stałości lub zmienności cech ludzkich odmiennie interpretują wiele sytuacji i różnią się zachowaniem<sup>34</sup>.

---

<sup>33</sup> ibidem

<sup>34</sup> D. Doliński, *Psychologia społeczna*. Skrypt, wersja pdf.



## 3.2. Stereotypy

Być może najważniejszym rodzajem schematów są stereotypy. Stereotyp to schemat reprezentujący grupę lub rodzaj osób wyodrębnionych z uwagi na jakąś łatwo zauważalną cechę. Cechy te określają ich społeczną tożsamość, taką jak płeć, rasa, narodowość, religia, pochodzenie społeczne, zawód. Schemat taki jest zwykle nadmiernie uproszczony, uogólniony (wszyscy członkowie grupy „są” tacy sami), niepodatny na zmiany w wyniku nowych informacji oraz społecznie podzielany, stanowiąc element kultury jakiejś społeczności.

Pojęciem po krewnym jest *uprzedzenie*, czyli negatywny lub (rzadziej) pozytywny stosunek do członków jakiejś grupy utrzymywany z tego powodu, że są jej członkami. Najczęstsze postaci uprzedzeń to etnocentryzm - odrzucanie osób należących do grup kulturowo i/lub rasowo odmiennych, a akceptowanie osób kulturowo podobnych. Wreszcie trzecie pokrewne pojęcie to *dyskryminacja*, przez którą rozumie się wrogię lub niesprawiedliwe zachowanie wobec osób należących do stereotypizowanej grupy - na podstawie samej przynależności do grupy, a nie indywidualnych właściwości danego człowieka. Stereotyp jest zatem zbiorem sądów na temat członków jakiejś kategorii osób (np. stereotyp kobiecości zawiera przekonania, że kobiety są uległe, bierne i opiekuńcze), uprzedzenie to stosunek emocjonalny (np. niechęć do kobiet), zaś dyskryminacja to zachowania (np. pomijanie kobiet przy awansie)<sup>35</sup>.

## 3.3. Spostrzeganie innych

Każdy człowiek, wchodząc w interakcje z innymi ludźmi, zadaje sobie pytanie kim są ci inni. Najważniejszym źródłem informacji na temat innego człowieka jest to, co on robi - czyli jego zachowanie. Potoczne interpretacje przyczyn zachowania innych osób (i własnego) próbują opisać i wyjaśnić teorie atrybucji. Początkowo teorie te zakładały, że człowiek jest „naukowcem z ulicy”, który zgodnie z pewnymi racjonalnymi regułami wykorzystuje informacje o różnych aspektach zachowania obserwowanej osoby dla formułowania trafnych wyjaśnień przyczyn owego zachowania<sup>36</sup>.

---

<sup>35</sup> B. Wojciszke, *Człowiek wśród ludzi* Scholar, Warszawa 2004

<sup>36</sup> Ibidem.





Teoria atrybucji zakłada, że jedną z podstawowych czynności umysłowych człowieka jest szukanie praw rządzących przyrodą i zjawiskami społecznymi. Atrybucje to inaczej wnioskowanie na podstawie zachowania.

Ojcem-założycielem teorii atrybucji był Fritz Heider, który swoje koncepcje uważał za rekonstrukcję sposobu, w jaki “psycholog naiwny”, czyli przeciętny człowiek wyjaśnia sobie przyczyny ludzkich zachowań. Heider wyróżniał dwa wymiary przyczynowości wewnętrzne- tkwiące w człowieku i zewnętrzne- tkwiące w środowisku. Zachowanie jest łączną konsekwencją sił tkwiących w otoczeniu (czynniki zewnętrzne) i sił tkwiących w działającej jednostce (czynniki wewnętrzne). Siły te oddziałują na zachowanie łącznie. Im większa każda z tych sił, tym bardziej rośnie szansa na pojawienie się zachowania.

Analizy Heidera stały się inspiracją dla kolejnych badaczy. Na przykład Bernard Weiner, który zajmował się spostrzeganiem przyczyn sukcesów i porażek (własnych lub cudzych), dołączył do wymiaru umiejscowienia przyczyn zachowania (wewnętrzne-zewnętrzne) wymiar ich stałości-zmienności. Weiner poszukiwał przede wszystkim odpowiedzi na pytanie, w czym ludzie upatrują przyczyny swoich sukcesów i niepowodzeń oraz jak wyjaśniają fakt, że ich osiągnięcia nie są takie, jakich oczekiwali, a także jak te wyjaśnienia wpływają na ich późniejsze zachowania związane z osiągnięciami. Weiner uważał, że zróżnicowanie własnych sukcesów i porażek na wymiarze umiejscowienia powoduje odmienność reakcji emocjonalnych. Wymiar stabilność- zmienność związany jest z oczekiwaniami, z prawdopodobieństwem, wystąpienia przyszłych porażek i sukcesów<sup>37</sup>. Teoria atrybucji przyczynowej, której twórcą jest B. Weiner, wywarła znaczący wpływ na dyskusję dotyczącą procesu motywacji. Jej główne założenie głosi, że ludzie są zmotywowani do rozumienia samych siebie i zdarzeń zachodzących w świecie. W wyniku przeprowadzonych badań okazało się, że człowiek odczuwa emocje pozostające w bliskim związku z jego samooceną - np. dumę czy wstyd - tylko wtedy, gdy uważa, że jego osiągnięcie jest rezultatem przyczyn wewnętrznych, za które ponosi odpowiedzialność.

W wyniku dalszych badań Rosenbaum włączył do modelu Wienera kolejny wymiar- kontrolowalność, czyli możliwość kontroli czynników wpływających na przyszłe sukcesy i

---

<sup>37</sup> Ibidem.

porażki, który też odpowiada za reakcje afektywne.<sup>38</sup> Trójwymiarową klasyfikację przedstawia tabela 3.1

Tabela 3.1. Zróżnicowanie postrzeganych przyczyn sukcesu lub porażki na wymiarach umiejscowienia, stałości i kontrolowalności

Intencjonalność	Czynniki wewnętrzne		Czynniki zewnętrzne	
	stałe	zmienne	Stale	zmienne
Kontrolowane	Typowy wysiłek	Czasowy wysiłek	Opinia środowiska	Nietypowa pomoc
Niekontrolowane	zdolności	Nastroj	Trudność zadania	Pech/ szczęście

Zródło: B.Wojciszke, *Psychologia społeczna*

Tak więc sukces i porażka mogą być wyjaśniane na różne sposoby. Wszystkie te możliwe typy przyczyn uzyskanego wyniku są przez ludzi rozpatrywane, zaś decyzja o zadziałaniu jednej z nich (czyli tak zwana atrybucja przyczynowa) jest podejmowana na podstawie różnego rodzaju informacji. O rozstrzygnięciu, czy zadziałała przyczyna wewnętrzna, czy zewnętrzna decyduje przede wszystkim porównanie wyników obserwowanej osoby z wynikami innych osób. W przypadku atrybucji wewnętrznej pojawia się ponadto konieczność rozstrzygnięcia czy w grę wchodzi czynnik stały (zdolności lub typowy wysiłek), czy zmienny (wysiłek specyficzny, wkładany tylko w to zadanie). Rozstrzygnięcie to jest zwykle dokonywane w oparciu o wyniki poprzednio uzyskiwane przez ocenianą osobę. Jeżeli aktualny wynik jest zgodny z poprzednimi (Jasiu wypadł w tym zadaniu podobnie jak poprzednio), to przypisywany jest poziomowi zdolności; jeżeli wyniki jest niezgodny z poprzednimi – przypisywany jest poziomowi zmiennego (czasowego) wysiłku.

Rodzaj dokonanej atrybucji wpływa na oczekiwania co do przyszłości, przeżywane emocje i poziom wykonania. Oczekiwania co do przyszłych wyników są uzależnione przede wszystkim od stałości atrybucji: jeżeli sukces na egzaminie przypiszemy zdolnościom albo typowemu wysiłkowi, to bardziej oczekujemy jego powtórzenia w przyszłości niż po przypisaniu go czynnikom

<sup>38</sup> P. Gasparski, *Atrybucyjne wyznaczniki gotowości do zapobiegania zagrożeniom*, [w:] „Przegląd Psychologiczny” 2006, TOM 49, Nr 2, 175-187.

zmiennym (jak szczególnie duży, choć nietypowy wysiłek włożony w przygotowanie, albo niezwykła pomoc innym, jak ściąga). Stałość atrybucji nasila także odczuwane emocje, choć ich treść uzależniona jest głównie od umiejscowienia i kontrolowalności<sup>39</sup>.

### 3.2. Deformacje procesu atrybucje

Choć klasyczne koncepcje atrybucji zainspirowały wiele badań, pokazały one, że atrybucje faktycznie dokonywane przez ludzi często odbiegają od normatywnych postulatów modelu atrybucji. Problem ten jest znany pod nazwą deformacji procesu atrybucji, z których najważniejszymi są: podstawowy błąd atrybucji, różnica perspektywy aktor-obserwator, egotyzm i egocentryzm atrybucyjny oraz efekt fałszywej powszechności.<sup>40</sup>

Najlepiej udokumentowaną deformacją jest **podstawowy błąd atrybucji** polegający na skłonności do przypisywania cudzych zachowań czynnikom wewnętrznym przy niedocenianiu roli sytuacyjnych wyznaczników tych zachowań.

Inna postulowana deformacja to **asymetria atrybucji aktora i obserwatora**. Polega ona na skłonności do wyjaśniania cudzych zachowań raczej czynnikami wewnętrznymi, a własnych zachowań czynnikami zewnętrznymi. Patrząc na krzyczącą osobę, oceniamy ją jako agresywną, kiedy sami krzyczymy, tłumaczymy sobie, że ktoś nas sprowokował. Podobnie jak podstawowy błąd atrybucji, asymetria aktor-obserwator jest uwarunkowana wieloma czynnikami równocześnie. Pierwszy czynnik to ukierunkowanie uwagi. Uwaga obserwatora skierowana jest na osobę działającą (stąd atrybucje wewnętrzne), natomiast działająca osoba, aby zrealizować swoje cele musi kierować uwagę na sytuację (stąd atrybucje sytuacyjne). Kolejny mechanizm odpowiedzialny za asymetrię atrybucji, to odmiennosc wiedzy osoby działającej i obserwatora. Osoba działająca jest zazwyczaj o wiele bardziej niż obserwator świadoma sytuacyjnej zmienności swoich zachowań w przeszłości, stąd większa skłonność do tłumaczenia przyczyn własnego zachowania w bieżących czynnikach sytuacyjnych. Im lepiej obserwator zna osobę działającą, tym mniejsza skłonność do wewnętrznych atrybucji. Im lepiej kogoś znamy, tym częściej wyjaśniamy sobie jego zachowania w podobny sposób jak własne. Trzecim mechanizmem odpowiedzialnym za asymetrię aktor-obserwator jest zróżnicowany

---

<sup>39</sup> B. Wojciszke, *Człowiek wśród ludzi. Zarys psychologii społecznej*, Scholar, Warszawa 2004

<sup>40</sup> Ibidem.

język opisu zachowań własnych i cudzych. Własne zachowania opisujemy za pomocą konkretnych czasowników („ja krzychałem”), zachowania cudze opisujemy za pomocą bardziej abstrakcyjnych czasowników, oznaczających zarówno sens zachowań, jak i cechy osobowości („on był agresywny”).<sup>41</sup> Skłonność ta maleje wraz ze znajomością aktora.

Tendencja do wyjaśniania własnych zachowań w pochlebny dla siebie sposób nazywa się **egotyzmem atrybucyjnym**. Własne sukcesy na ogół wyjaśniamy czynnikami wewnętrznymi (podnosimy w ten sposób poczucie własnej wartości), zaś porażki - czynnikami zewnętrznymi (atrybucje obronne). O ile jednak wyjaśnianie sukcesów czynnikami wewnętrznymi występuje w sposób konsekwentny, to przyczyn porażki czasami upatrują w sobie samych.<sup>42</sup> Sugeruje to, iż motyw autowaloryzacji (obrona i podwyższanie poczucia własnej wartości) nie jest jedynym mechanizmem egotyzmu atrybucyjnego. Istotną zmienną jest zgodność-niezgodność uzyskanego wyniku z oczekiwaniami. Jeżeli przygotowaliśmy się do egzaminu i go zdaliśmy, wynik ten jest zgodny z naszym oczekiwaniem to łatwiej przyjąć nam odpowiedzialność za sukces niż za porażkę, której ani nie planowaliśmy, ani nie oczekiwaliśmy. Jeżeli jednak porażka była oczekiwana (wiedzieliśmy, że egzamin jest bardzo trudny), to wzrasta skłonność do przyjmowania za nią odpowiedzialności

**Egocentryzm atrybucyjny** polega na przecenianiu własnego wkładu w jakiś wynik osiągniany wspólnie z innymi osobami. Jeśli zapytamy osoby prowadzące wspólne gospodarstwo domowe, kto z nich wykonuje więcej obowiązków domowych, to zsumowane odpowiedzi z reguły przekraczają 100%.<sup>43</sup> Oznacza to, że przynajmniej któreś z nich przeceniało swój wkład. Głównym mechanizmem odpowiedzialnym za egocentryzm jest większa łatwość przypomnienia sobie działań własnych niż partnera (dobrze pamiętam zakupy, które sama robiłam, ale nie pamiętam zakupów męża, gdyż mnie przy nich nie było). Ludzie przeceniają także stopień, w jakim ich działania i wygląd są zauważane przez innych, co odnosi się do właściwości zarówno pozytywnych, jak i negatywnych.

Ostatnią dobrze uzasadnioną empirycznie deformacją atrybucji jest **efekt fałszywej powszechności**, polegający na przecenianiu stopnia rozpowszechnienia własnych poglądów, zachowań i preferencji. Ponieważ własne poglądy czy zachowania są zgodne z oczekiwaniami,

---

<sup>41</sup> Ibidem.

<sup>42</sup> D.T.Miller., M. Ross., *Self-serving biases in the attribution of causality: Fact or fiction?* “Psychological Bulletin”, 82,1975, s. 213-225.

<sup>43</sup> M. Ross, F. Sicoly, *Egocentric biases in availability and attribution*. “Journal of Personality and Social Psychology”, 37,1979, s. 322-336.



częściej przypisujemy je czynnikom zewnętrznym. Poglądy i zachowania odmienne od naszych są nieoczekiwane, co skutkuje większą skłonnością do ich wyjaśniania czynnikami wewnętrznymi.<sup>44</sup>

---

<sup>44</sup> B. Wojciszke, *Człowiek wśród ludzi*, op. cit.



## 4. Bezpieczeństwo w życiu jednostki i zbiorowości

### 4.1 Zakres pojęciowy i wymiary bezpieczeństwa

Bezpieczeństwo i rozwój to podstawowe wymiary istnienia jednostek i całych społeczności, w tym także społeczności zorganizowanych w państwa lub organizacje międzynarodowe. Wymiary te wzajemnie się warunkują; bez bezpieczeństwa nie można marzyć o rozwoju, rozwój zaś ułatwia zapewnianie bezpieczeństwa.<sup>45</sup> Określenie „bezpieczeństwo”, podobnie jak „zagrożenie”, odnosi się do jakiegoś podmiotu (obiektu). Poza nim jest tworem abstrakcyjnym, czysto teoretycznym. Pojęcia te (bezpieczeństwo/zagrożenie) są niejednoznaczne i zależą od kontekstu, w jakim występują. Bezpieczeństwo, poza słownikowym znaczeniem, nabiera konkretnych treści wiązanych z tym pojęciem, jeśli występuje łącznie z przymiotnikowym określeniem, które wyjaśnia do jakiego podmiotu/obiektu to pojęcie się odnosi, kogo lub czego dotyczy, o czyje bezpieczeństwo, ewentualnie o jaki rodzaj bezpieczeństwa chodzi, jakich zjawisk i aspektów (wymiarów) dotyczy.<sup>46</sup>

Bezpieczeństwo oznacza pewien „stan obiektywny polegający na braku zagrożenia, odczuwany subiektywnie przez jednostki lub grupy”<sup>47</sup>

W literaturze przedmiotu znajdziemy podział bezpieczeństwa wyróżniony ze względu na klasy zagrożeń:

- Bezpieczeństwo wewnętrzne lub zewnętrzne,
- Bezpieczeństwo obiektywne lub subiektywne
- Bezpieczeństwo indywidualne lub grupowe,
- Bezpieczeństwo abstrakcyjne lub konkretne,
- Bezpieczeństwo potencjalne lub aktywne,

<sup>45</sup> S. Koziej, *Bezpieczeństwo: istota, podstawowe kategorie i historyczna ewolucja*, s. 19

<sup>46</sup> S. Kwiatkowski, *Trzy uwagi do repertuaru językowego struktur bezpieczeństwa* *Przedsiębiorczość i Zarządzanie* Tom X, Zeszyt 3, Łódź 2009, ss. 73–83.

<sup>47</sup> L. Korzeniowski, *Zarządzanie bezpieczeństwem. Rynek, ryzyko, zagrożenie, ochrona*, [w:] *Zarządzanie bezpieczeństwem*, red. P. Tyrała, PSB, Kraków 2000, s. 437

- Bezpieczeństwo statyczne lub dynamiczne.<sup>48</sup>

Można też ograniczyć się do dychotomicznego wyróżnienia bezpieczeństwa personalnego i bezpieczeństwa strukturalnego<sup>49</sup>. Bezpieczeństwo personalne dotyczy stworzenia człowiekowi (osobie, jednostce ludzkiej) takich warunków egzystencji, które jeśli zostaną przez niego odpowiednio skonsumowane, zapewnią mu pełny rozwój osobowy – samorealizację. Bezpieczeństwo strukturalne odnosi się do organizacyjnej i instytucjonalnej strony życia społecznego w kontekście międzynarodowym, regionalnym, państwowym i lokalnym. Jego istotą jest takie ukierunkowanie działalności wszystkich instytucji życia społecznego, aby ich działanie, a przede wszystkim jego efekty, gwarantowały bezpieczeństwo personalne. Są to organizacje i instytucje międzynarodowe, państwowe, samorządowe, spółdzielcze, zawodowe, a także zrzeszenia społeczności lokalnych itp. Szczególne miejsce w zapobieganiu zagrożeniom bezpieczeństwa strukturalnego, a w konsekwencji i personalnego, mają grupy dyspozycyjne, do których zalicza się wojsko, policję, straż pożarną, straż graniczną, służbę ochrony mienia, ratownictwo medyczne, górskie i wodne, służbę więzienną i inne.<sup>50</sup>

Ze względu na swą multidyscyplinarność bezpieczeństwo jest także tematem analiz i badań psychologii, bo wszelkie zajmowanie się problematyką bezpieczeństwa ma sens tylko i wyłącznie wtedy, gdy w konsekwencji dotyczy człowieka.<sup>51</sup>

Bezpieczeństwo może być pojmowane jako:

1. Potrzeba
2. Wartość
3. Cel
4. Prawo
5. Dynamiczny proces

*Potrzeby* w psychologii rozumiane są jako podstawowe dyspozycje do działania, w dużej części są one wrodzone.<sup>52</sup> Charakterystyczną cechą potrzeb jest czynnik motywacyjny, który

---

<sup>48</sup> Korzeniowski L.F., *Securitologia na początku XXI wieku*, „Securitologia/Securitology”, 2007, nr 6, s. 181-192

<sup>49</sup> K. Kołodziejczyk, *Człowiek- centrum rozważań o bezpieczeństwie*, „Przedsiębiorczość i Zarządzanie” Tom X, Zeszyt 3, Łódź 2009, ss. 121–131

<sup>50</sup> Ibidem.

<sup>51</sup> Ibidem.

<sup>52</sup> T. Mądrzycki, *Osobowość jako system tworzący i realizujący plany*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 1996, s. 27.

Mądrzycki definiuje je jako wymogi, których spełnienie jest niezbędne do kontynuacji życia, rozwoju i prawidłowego funkcjonowania człowieka.<sup>53</sup> Człowiek potrzebuje pewnych zasobów, by żyć i właściwie funkcjonować, a potrzeby pozwalają te zasoby zdobywać.<sup>54</sup> W znanej klasyfikacji Maslowa potrzeba bezpieczeństwa nie jest traktowana jako jedna potrzeba, ale jako kategoria potrzeb, których zaspokojenie jest niezbędne (znaczące) do odczuwania stanu stabilności i spokoju.<sup>55</sup>

Bezpieczeństwo można rozpatrywać jako potrzebę, ponieważ należy do potrzeb podmiotowych, charakterystycznych dla jednostek ludzkich. Potrzeba bezpieczeństwa obejmuje:

1. zapewnienie sobie bezpieczeństwa fizycznego oraz
2. zabezpieczenie potrzeb materialnych.

Bezpieczeństwo danego podmiotu to ta dziedzina jego aktywności, której treścią jest zapewnianie możliwości przetrwania (egzystencji) i swobody realizacji własnych interesów w niebezpiecznym środowisku, w szczególności poprzez wykorzystywanie szans (okoliczności sprzyjających), stawianie czoła wyzwaniom, redukcja ryzyka oraz przeciwdziałanie (zapobieganie i przeciwstawianie się) wszelkiego rodzaju zagrożeniom dla podmiotu i jego interesów. Bezpieczeństwo personalne zapewnia człowiekowi samorealizację.

Zakres bezpieczeństwa w ujęciu personalnym będzie różnicowany przez: właściwości fizjologiczne organizmu, wiek, warunki środowiskowe, doświadczenia życiowe, zasób i rodzaj wiedzy oraz uwarunkowania sytuacyjne, społeczne i kulturowe. Dlatego zasadne jest stwierdzenie, że istota bezpieczeństwa w aspekcie psychologicznym musi być definiowana indywidualnie z uwzględnieniem specyficznych cech organizmu i sytuacji zewnętrznej będącej jego uwarunkowaniem.

Brak zaspokojenia potrzeby bezpieczeństwa pobudza do działania, walki lub ucieczki i prowadzi do dążenia do zapewnienia jednostce poczucia nienaruszalności.<sup>56</sup>

Brak zaspokojenia potrzeby bezpieczeństwa wyrządza szkody jednostce lub grupie z powodu destabilizacji jej tożsamości i funkcjonowania. Motywuje to jednostki do oporu wobec

---

<sup>53</sup> Ibidem, s. 27

<sup>54</sup> R. Klamut, *Bezpieczeństwo jako pojęcie psychologiczne* w: „Zeszyty Naukowe Politechniki Rzeszowskiej” Nr 286, 2012, s. 42

<sup>55</sup> A. Maslow, *Motywacja i osobowość*, Instytut Wydawniczy PAX, Warszawa 1990, s. 76.

<sup>56</sup> J. Strelau, *Psychologia. Podręcznik akademicki Tom 2 Psychologia ogólna*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007, s. 643



niekorzystnych zmian i stosowania środków ochronnych, mających przywrócić jednostce poczucie bezpieczeństwa.<sup>57</sup>

*Wartości* są konstruktami poznawczymi, mają charakter przekonań lub pojęć. Wartości rozumiane jako przekonania odnoszą się do konkretnych przedmiotów, osób czy zachowań i są powiązane z emocjami, kierując procesami oceniania i selekcjonowania działań, zdarzeń, ludzi oraz samego siebie<sup>58</sup>. Rokeach wyróżnia dwie kategorie wartości: (1) instrumentalne jako ogólnie preferowane sposoby postępowania i (2) ostateczne, dotyczące ostatecznych celów ludzkiej egzystencji. W każdej kategorii wskazuje na osiemnaście wartości. Wśród wartości ostatecznych wyróżnia dwa rodzaje bezpieczeństwa: (1) bezpieczeństwo narodowe rozumiane jako zabezpieczenie przed napaścią oraz (2) bezpieczeństwo rodziny rozumiane jako troska o najbliższych.<sup>59</sup>

Bezpieczeństwo jest *wartością* m.in. w sensie egzystencjalnym, moralnym, społecznym. Jest to **wartość fundamentalna**, co oznacza, że w hierarchii aksjologicznej zajmuje jedno z najwyższych miejsc. Nie jest to jednak wartość autoteliczna, lecz **użyteczna, instrumentalna**. Bezpieczeństwa [z reguły] nie cenimy ze względu na nie samo, ale dlatego, że zapewnia i gwarantuje nam inne cenne wartości, stanowi środek do osiągnięcia bądź zachowania innych wartości np. życia, zdrowia, sukcesu itp. Jest więc bezpieczeństwo wartością **niezbywalną i niewymienialną**, konieczną i konkretno-życiową, zdecydowanie potrzebną i niezmiernie pożądaną.<sup>60</sup>

*Prawo do bezpieczeństwa*, jako kategoria konstytucyjna, jest powinnością państwa, a ochrona praw człowieka jest zasadą międzynarodową i jako taka przenika także w pewnym stopniu i zakresie wszystkie inne prawa.<sup>61</sup>

---

<sup>57</sup> J. Kukułka, *Nowe uwarunkowania i wymiary bezpieczeństwa międzynarodowego Polski*, „Wieś i Państwo”, 1995, nr 1, s. 198-199.

<sup>58</sup> R. Klamut, op.cit., s. 44

<sup>59</sup> P. Brzozowski, *Skala Wartości – polska adaptacja testu Milтона Rokeacha*, [w:] *Techniki kwestionariuszowe w diagnostyce psychologicznej*, red. R.Ł. Drwal, Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej, Lublin 1989, s. 88.

<sup>60</sup> T. Serafin, S. Parszowski *Bezpieczeństwo społeczności lokalnych. Programy prewencyjne w systemie bezpieczeństwa*, Difin 2011.

<sup>61</sup> S. Kwiatkowski, *Trzy uwagi do repertuaru językowego struktur bezpieczeństwa* *Przedsiębiorczość i Zarządzanie* Tom X, Zeszyt 3, Łódź 2009, ss. 73–83.

## 4.2. Poczucie bezpieczeństwa

Bezpieczeństwo można rozpatrywać w aspekcie obiektywnym i subiektywnym. Aspekt obiektywny to całokształt działań innych uczestników życia społecznego, które są niekorzystne i niebezpieczne dla danego podmiotu. Aspekt subiektywny odnosi się do stanu odczuwania, doświadczania. Słownik podaje, że „poczucie” jest rozumiane jako zdawanie sobie sprawy z pewnych faktów, zjawisk zachodzących w otaczającym świecie, stanów wewnętrznych; świadomość, odczucie, wrażenie.<sup>62</sup> Zatem aspekt subiektywny obejmuje stan psychiki, świadomości, ocenę zagrożeń i działań. Stan zewnętrzny, obiektywny jest tłem, który wpływa na doświadczanie poczucia bezpieczeństwa. Zdarza się, że obiektywny stan bezpieczeństwa na podejmowane działania ma mniejsze znaczenie niż to, w jaki sposób człowiek przeżywa (doświadcza) i ocenia (wartościuje) daną sytuację<sup>63</sup>.

Aspekt subiektywny nie może być traktowany jako odbicie w świadomości stanu obiektywnego – pewne zagrożenia są powiększane lub pomniejszane (na przykład w wyniku gry interesów), wreszcie mogą występować zniekształcenia, szumy informacyjne, pomyłki. W wyniku tego mamy do czynienia z czterema możliwymi stanami<sup>64</sup>:

Tabela 4. 1: Zróżnicowanie stanów bezpieczeństwa z uwzględnieniem jego obiektywnego i subiektywnego aspektu

Stan	Obiektywny	Subiektywny
Brak bezpieczeństwa	stan zagrożenia	postrzegany stan zagrożenia
Obsesja	stan bezpieczeństwa	postrzegany jako stan zagrożenia
Falszywe bezpieczeństwo	stan zagrożenia	postrzegany jako stan bezpieczeństwa
Bezpieczeństwo	obiektywny stan bezpieczeństwa	postrzegany jako stan bezpieczeństwa

<sup>62</sup> Mały słownik języka polskiego, red. E. Sobol, PWN, Warszawa 1995, s. 641

<sup>63</sup> R. Klamut, opcit., s. 46

<sup>64</sup> D. Frei, *Sicherheit. Grundfragen der Weltpolitik*, W. Kohlhammer Verlag, Stuttgart 1977, s. 17-21.



Na personalne poczucie bezpieczeństwa wpływa wiele czynników. Są to czynniki, które sytuujemy w przestrzeni społecznej, na przykład sprawiedliwość, ład i porządek, czy prywatnej, jak zdrowie i praca. Wbrew pozorom na poczucie naszego bezpieczeństwa nie wpływa w pierwszej kolejności lęk przed byciem ofiarą napaści czy przestępstwa. Jeśli ludzie odczuwają wsparcie, pomoc ze strony rodziny, bliskich, a także ze strony instytucji życia społecznego, czy odnoszą sukcesy w życiu rodzinnym, zawodowym, towarzyskim, wzrasta ich poczucie bezpieczeństwa. Nie należy zapominać o materialnej podstawie egzystencji. Poczucie kontroli i umiejętność przewidywania i unikania zagrożeń, także wzmacnia poczucie bezpieczeństwa.

Analiza i wnioski składające się na ocenę bezpieczeństwa to w głównej mierze proces subiektywny. W ocenie bezpieczeństwa kierujemy się postrzeganiem istnienia lub braku zagrożeń. Ale zagrożenia są odbierane subiektywnie, odmiennie przez różnych ludzi: bywa przeceniane aż do obsesji, ale i niedoceniane. Można oczywiście mieć psychiczne poczucie bezpieczeństwa (jak pamiętni plażowicze, ofiary tsunami, czy zwiedzający wystawę gołębi w katowickiej hali targowej), mimo istniejących zagrożeń – nie odczuwać ich, ale przecież liczy się obiektywny stan rzeczy, chociaż subiektywne doznania też są ważne. Człowiek niedostrzegający zagrożeń albo je lekceważący sam staje się niebezpieczny dla otoczenia, w niektórych okolicznościach prowokuje nieszczęśliwe wypadki.<sup>65</sup>

### 4.3. Bezpieczeństwo militarne i niemilitarne

Na stan bezpieczeństwa (i zagrożeń) wpływ mają różne podmioty: pojedyncze osoby, grupy, instytucje i organizacje społeczne, środowiska lokalne i regionalne. Podsystem niemilitarny (pozamilitarny) jest częścią struktury obronnej państwa, której istnienie gwarantuje, że przygotowania i działania obronne stają się obowiązkiem całego społeczeństwa, a nie tylko sił zbrojnych. Struktury niemilitarne wykonują następujące zadania obronne w zakresie:

---

<sup>65</sup> S. Kwiatkowski, *Trzy uwagi do repertuaru językowego struktur bezpieczeństwa* Przedsiębiorczość i Zarządzanie Tom X, Zeszyt 3, Łódź 2009, ss. 73–83.



- ochrony struktur państwa i ludności w warunkach zagrożenia państwa i wojny,
- zapewnienie materialnych, informacyjnych i duchowych podstaw egzystencji ludności w warunkach zagrożenia wewnętrznego oraz zewnętrznego,
- zasilanie zasobami ludzkimi i materiałowymi sił zbrojnych oraz niemilitarne wsparcie wojsk własnych i sojuszniczych na terytorium Polski.

Podsystem niemilitarny w istotnym stopniu wpływa na funkcjonowanie podsystemu militarnego, szczególnie w zakresie wspomaganie mobilizacyjnego i operacyjnego rozwinięcia sił zbrojnych, uruchamiania zaopatrzenia struktur państwa, ochrony stanowisk kierowania i zapewnienia bezpieczeństwa obywateli.<sup>66</sup>

W warunkach pokojowych istotną rolę w państwie odgrywają cywilne służby specjalne, a w tym wywiad cywilny (polityczny) zajmujący się zdobywaniem, opracowywaniem i dostarczaniem do kierownictwa państwa głównie informacji polityczno-ekonomicznych i naukowo-technicznych, a także wyprzedzających informacji dotyczących fizycznego bezpieczeństwa państwa i jego obywateli ze szczególnym uwzględnieniem zagrożenia terrorystycznego. Informacje te, aby mogły być właściwie wykorzystane, powinny docierać również do wybranych kręgów specjalistów z określonych branż, takich jak: kierownictwo resortu spraw zagranicznych, ekonomiści, naukowcy, kierownictwa służb bezpieczeństwa wewnętrznego i policji itp.<sup>67</sup>.

---

<sup>66</sup> T. Barański, R. Szklarek *Specjalistyczne uzbrojone formacje ochronne a bezpieczeństwo państwa* „Przedsiębiorczość i Zarządzanie” Tom X, Zeszyt 3, Łódź 2009, ss. 133–149 .

<sup>67</sup> K. Surdyk, *Wywiad wojskowy jako narzędzie polityki bezpieczeństwa państwa*, [www.stosunki.pl](http://www.stosunki.pl), dostęp 17.04.2013.

## 5. Ryzyko i zagrożenia w perspektywie psychologii społecznej

### 5.1 Zakres pojęć

O ryzyku możemy mówić w perspektywie nauk społecznych, ujęciu probabilistycznym i psychometrycznym. W naukach ekonomicznych i przyrodniczych dominuje ryzyko definiowane jako prawdopodobieństwo zdarzenia. W psychologii na plan pierwszy wysuwają się te czynniki, które wywołują lęk i niepewność. Te emocjonalne czynniki, w opinii naukowców, zakłócają postrzeganie ryzyka.<sup>68</sup> Lęk i niepewność mogą wyolbrzymiać obiektywną skalę niebezpieczeństwa. Socjologowie jednak krytycznie oceniają przyjmowany w psychometrii podział ryzyka na obiektywne (rzeczywiste i racjonalne) oraz subiektywne (nierozważne i irracjonalne). To, co ludzie postrzegają jako ryzykowne jest bowiem rezultatem kultury i konstruowania wiedzy. Ludzie widzą świat takim, jaki został uzgodniony w procesach dyskursywnych.

Wnioski o możliwości przyszłych zagrożeń, pozwalają nam wysuwać prawa prawdopodobieństwa. Ryzyko w socjologii ujmowane jest jako konstrukt społeczny. Po pierwsze, możemy je rozpatrywać w kategoriach problemu społecznego lub politycznego. Po drugie, ryzyko wiąże się z kontekstem społeczno- kulturowym, ludzie różnie postrzegają ryzyko, ponieważ pochodzą z różnych środowisk i kultur. W końcu ryzyko jest konstruowane w dyskursach i strategiach, za pomocą których sprawuje się kontrolę społeczną i kształtuje społeczeństwo. To, co uznajemy za ryzykowne nie zależy od obiektywnych kryteriów, ale od przyjętego systemu wartości (palenie szkodzi, jazda na nartach- nie).

Ryzyka są zawsze wydarzeniami przeszłymi, możliwymi, w tym sensie ryzyko jest antycypowaniem zagrożeń, które mogą nadejść.

W literaturze przedmiotu możemy spotkać podział zagrożeń ze względu na pochodzenie:

- 1. niezależnych od człowieka (wybuchy wulkanów, trzęsienia ziemi, zmiany klimatu),**
- 2. zagrożenia biosfery wynikające z działalności człowieka ( zmiana składu flory i fauny, dewastacja lasów tropikalnych),**

---

<sup>68</sup> J. Arnoldi, *Ryzyko*, Wydawnictwo Sic!, Warszawa 2011, s. 27



### 3. zagrożenia równowagi w stosunkach międzyludzkich.

Zagrożenie odnosi się zawsze do określonego podmiotu, dla którego ma charakter destrukcyjny. Rozwój technologii sprawił, że przesunęła się granica **ryzyka naturalnego** (powodzie- kiedyś natura, dzisiaj zależy od decyzji człowieka). Ale należy podkreślić, że ryzyko jest przeciwieństwem przypadku i zawsze wiąże się z działalnością człowieka. Stąd też możliwość przypisania człowiekowi winy za powstałe szkody. Dlatego zasadnym staje się pytanie o to, gdzie kończy się nieprzewidywalność natury a zaczyna odpowiedzialność człowieka? Współcześnie odpowiedzialność za zdrowie w duże mierze leży po stronie człowieka, to od jego decyzji, a nie natury, zależy stan zdrowia.<sup>69</sup> Możliwość przypisania człowiekowi odpowiedzialności za ryzyko i jednocześnie brak podstaw do tego w sytuacji zdarzeń wywołanych siłą wyższą, dowodzi społecznej genezy ryzyka i możliwości kulturowego i politycznego jego kreowania. Ocena tego, czy ryzyko wystąpiło z przyczyn naturalnych czy nie, zależy od uznawanych wartości, a ryzyko, podobnie jak wartości podlegają ciągłym zmianom. Jednocześnie wiedza o ryzyku może wpływać na modyfikację postaw. Jeśli palenie tytoniu uważamy za wysoko ryzykowne, to podejmujemy decyzje o zdrowym stylu życia.

**Niepewność** jest stanem umysłu. Wynika z braku informacji niezbędnych do podejmowania decyzji, braku możliwości przewidywania skutków podejmowanych decyzji i wreszcie niemożności oszacowania skutków zdarzeń zachodzących w otoczeniu. W ujęciu behawioralnym niepewność jest postrzegana na dwa sposoby: niepewność wewnętrzna i zewnętrzna.<sup>70</sup> Niepewność wewnętrzna wynika ze świadomości ograniczeń poznawczych, cech umysłu, luki kompetencji czy też doświadczenia, i jest stanem subiektywnie odczuwalnym. Z kolei niepewność zewnętrzna jest rezultatem luki wiedzy uwarunkowanej kontekstem rosnącej złożoności i dynamiki otoczenia. Wzajemne zespalanie się niepewności zewnętrznej oraz wewnętrznej objawia się w postaci niepewności złożonej lub niepewności uogólnionej.<sup>71</sup>

**Zagrożenia** to pośrednie lub bezpośrednie destrukcyjne oddziaływania na podmiot. To najbardziej klasyczny czynnik środowiska bezpieczeństwa.

<sup>69</sup> Tak przymnamniej wynika z dyrektywy unijnej *Together for Health: A Strategic Approach for the EU 2008-2013*, Brussels, 23.10.2007, źródło: [http://ec.europa.eu/health-eu/doc/whitepaper\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/health-eu/doc/whitepaper_en.pdf), dostęp 10.09.211.

<sup>70</sup> K. Jędralska, A. Czech *O naturze niepewności i jej interpretacjach* [w] „Master of Business Administration” 3/2011 (110): s. 9–18

<sup>71</sup> A.K Koźmiński., *Zarządzanie w warunkach niepewności*. PWN, Warszawa 2004.



Rozróżnia się zagrożenia:

- potencjalne i realne;
- subiektywne i obiektywne;
- zewnętrzne i wewnętrzne;
- militarne i pozamilitarne;
- kryzysowe i wojenne oraz
- intencjonalne i przypadkowe (losowe).

Zagrożenia realne występują w postaci zjawisk określanych mianem **kryzysów i konfliktów**. Nie zawsze prawidłowo rozróżnia się te dwie kategorie pojęciowe. Kryzys to pewien szczególny stan wewnętrzny podmiotu. Konflikt to szczególny (konfrontacyjny) typ relacji podmiotu z innym podmiotem. Kryzysy – jako odbiegające od normalnej, niezakłóconej sytuacji stany wewnętrzne – mogą być powodowane zarówno czynnikami wewnętrznymi (np. własną nieudolnością), jak i zewnętrznymi (np. konfliktem z innym podmiotem). Mogą być następstwem także zdarzeń losowych, np. klęsk żywiołowych czy katastrof.

W opisie zagrożeń intencjonalnych wyróżnić można cztery elementy: aktor, jego intencje, możliwości oraz czas na reakcję. Poziom zagrożenia wzrasta wraz z narastaniem wrogości przeciwnika, rozwojem jego możliwości oraz skracaniem się czasu na reakcję.<sup>72</sup>

Zagrożenia to przyczyna niebezpieczeństw, utraty lub obniżenia poziomu bezpieczeństwa. Bezpieczeństwo, z kolei, można osiągnąć w rezultacie przeciwdziałania możliwym zagrożeniom, które chcemy minimalizować. Ma więc charakter względny. Zagrożenia dotyczą stanów rzeczy, zjawisk i procesów groźnych dla ludzi, ich żywotnych interesów i podstawowych wartości, stanów niebezpiecznych dla otoczenia z jakichś niepożądanych powodów: zjawisk przyrodniczych, klęsk żywiołowych, zamachów terrorystycznych, pożarów, epidemii, skażeń, katastrof, awarii itp.

Zagrożenia potencjalne, chociaż w danej chwili niewymierne i nieuchwytnie, stanowiące jedynie wyzwanie, ryzyko zagrożeń, w skutkach mogą się okazać niebezpiecznie wymierne. Zagrożenia, zarówno realne, jak i potencjalne są wszechobecne i nieuniknione, jest ich coraz więcej.<sup>73</sup>

Wraz z nadejściem nowoczesności ryzyko zaczęto utożsamiać z wymiernymi potencjalnymi zagrożeniami. Jako takie stało się wyrazem przekonania, że człowiek może

<sup>72</sup> S. Koziej Bezpieczeństwo: istota, podstawowe kategorie i historyczna ewolucja, s. 29

<sup>73</sup> S. Kwiatkowski, op.cit

tworzyć i kontrolować przyszłość, a przynajmniej unikać potencjalnych zagrożeń. Za pomocą racjonalnego przewidywania, zarządzania ryzykiem naturalnym i technologicznym oraz ubezpieczeniami społecznymi próbowano wcielić w życie owo przekonanie. Ale w zaawansowanej nowoczesności negatywne skutki technologii zakłóciły wiarę w obiektywizację potencjalnych zagrożeń.

## 5.2 Rodzaje zagrożeń

Według Becka istnieje różnica między niebezpieczeństwem a ryzykiem, pierwsze pochodzi bowiem z natury, drugie wywołane jest działaniem człowieka. Beck wyróżnia cztery (plus jedno) rodzaje ryzyka:

1. ryzyko **ekologiczne**
2. ryzyko **związane ze zdrowiem**
3. ryzyko **ekonomiczne**
4. ryzyko **społeczne** (np. związane z przestępczością, dewiacjami, rozwodami, rozpadem tradycyjnej rodziny itp.).
5. ryzyko **terrorystyczne** (zwłaszcza po 11.09.2001)

Współcześnie ryzyko wynika generalnie z procesów modernizacji, rozwoju nowych technologii, procesów globalizacji. Nowe rodzaje zagrożeń mają globalny zasięg, trudno zdefiniować przyczyny i odpowiedzialnych, mogą mieć konsekwencje samozagłady. Ryzyko idzie w parze z niepewnością, bo ryzyka nie da się kontrolować.

Przekonanie, że człowiek jest odpowiedzialny za współczesne zagrożenia, przekłada się na klasyfikację współczesnych zagrożeń. Poniżej przedstawiam podział zagrożeń o znaczeniu globalnym, a nie jednostkowym, chociaż skutki tych zagrożeń odnoszą się do pojedynczego człowieka. W literaturze przedmiotu spotykamy ogólny podział na zagrożenia militarne i niemilitarne<sup>74</sup>.

Do zagrożeń militarnych zaliczamy:

1. Niekontrolowany rozwój zbrojeń.

---

<sup>74</sup> L. Korzeniowski, *Kategorie bezpieczeństwa narodowego, [w] Bezpieczeństwo narodowe a grupy dyspozycyjne*, 2005



2. Wzrost liczby państw posiadających bron ABC lub bakteriologiczną.
3. Możliwość użycia broni masowego rażenia.

Z kolei zagrożenia niemilitarne generują takie zjawiska, jak:

1. Wysoki stopień uzależnienia państw od importu dóbr, głównie surowców energetycznych.
2. Masowe migracje.
3. Międzynarodowa przestępczość zorganizowana (handel ludźmi, bronią, narkotykami).
4. Gwałtowny rozwój technik komunikacyjnych bogatych państw (ataki hakerów na sfery finansowe, transport, telekomunikację itp.).
5. Niski potencjał gospodarczy.

W ciągu ostatnich kilkunastu lat opinię publiczną zdominował dyskurs dotyczący terroryzmu. Zagrożenia terroryzmem mają charakter globalny. Oczekiwania na zamach terrorystyczny mają konsekwencje dla prawa, wojskowości, wolności, ludzkiej egzystencji, stabilności ustroju politycznego, ponieważ uchyla podstawowe instytucje państwa narodowego.<sup>75</sup> Ryzyko nie jest bezpośrednie ani pewne, lecz pośrednie i niepewne.

### 5.3. Zagrożenia psychospołeczne w miejscu pracy

Interakcje pomiędzy treścią pracy, organizacją i zarządzaniem procesem pracy mogą powodować zagrożenia psychospołeczne. Zagrożenia psychospołeczne można definiować jako te aspekty procesu pracy wraz z ich kontekstem społeczno-organizacyjnym, które potencjalnie mogą spowodować szkody psychologiczne lub fizyczne<sup>76</sup>.

Ryzyka psychospołeczne są związane z doświadczaniem stresu zawodowego. Stres zawodowy może wystąpić w sytuacji, gdy jednostka nie radzi sobie z wymaganiami i presją w miejscu pracy. Z kolei w wyniku narażenia na niekorzystne psychospołeczne warunki pracy i

---

<sup>75</sup> U. Beck, *Spoleczeństwo światowego ryzyka*, Scholar, Warszawa 2012, s. 64

<sup>76</sup> T.Cox, A.Griffiths, *The nature and measurement of work-related stress: theory and practice*. W: J.R. Wilson i N. Corlett (red.), *Evaluation of Human Work* (3rd ed.). London 2005, CRS Press. Cytat za *Zagrożenia psychospołeczne w miejscu pracy i ich wpływ na zdrowie*, Tłumaczenie i opracowanie redakcyjne: Katarzyna Orlak Instytut Psychologii, Uniwersytet kardynała Stefana Wyszyńskiego, [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44428/8/9788393608102\\_pol.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44428/8/9788393608102_pol.pdf), dostęp 05.02.2015.



doświadczania stresu zawodowego u człowieka może wystąpić problem wypalenia zawodowego. Wypalenie zawodowe jest w literaturze definiowane jako stan psychicznego, fizycznego i mentalnego wyczerpania, wynikający z długoterminowego uczestniczenia w sytuacjach zawodowych wymagających znacznego zaangażowania emocjonalnego<sup>77</sup>.

Co ciekawe, psychologowie zwracają uwagę, że sama antycypacja zagrożeń, podejrzenia czy lęki pracowników mogą powodować wzrost odczuwalnego stresu. Do grup zawodowych podwyższonego ryzyka należą przedstawiciele grup dyspozycyjnych. Gershon i współpracownicy<sup>78</sup> oszacowali skutki spostrzeganego stresu wśród policjantów i jego wpływ na zdrowie. Do sytuacji spostrzeganych jako stresujące badani policjanci zaliczyli zdarzenia traumatyczne, dyskryminację w miejscu pracy, brak współpracy między współpracownikami i brak satysfakcji z pracy. Z kolei konsekwencją stresu zawodowego były negatywne skutki zdrowotne, w tym depresja, a także przemoc wobec partnera życiowego. Stosowanie przez funkcjonariuszy negatywnych mechanizmów radzenia sobie ze stresem skutkowało wyższym poziomem spostrzeganego stresu zawodowego, jak również większymi problemami zdrowotnymi. Berg i współpracownicy oceniali najcięższe i najczęstsze stresory policyjne w policji norweskiej.<sup>79</sup> Z badań wynika, że wypadki podczas służby należą do najsilniejszych, ale najrzadziej występujących stresorów, zaś presja zawodowa wskazywana była jako najsłabszy stresor, ale najczęściej występujący. Narażenie na psychospołeczne czynniki ryzyka wpływa na szerokie spektrum zachowań antyzdrowotnych takich jak: brak aktywności fizycznej, nadużywanie alkoholu i palenie tytoniu, niewłaściwa zachowania żywieniowe i związane ze snem<sup>80</sup>.

Obszernego opracowania doczekał się stres bojowy i zespół stresu pourazowego.

---

<sup>77</sup> W.B.Schaufeli, E.R.Greenlass, *Introduction to special issue on burnout and health*. „Psychology and Health”, 2001 Sep; 16 (5), s.501-510. Cytat za *Zagrożenia psychospołeczne w miejscu pracy i ich wpływ na zdrowie*, Tłumaczenie i opracowanie redakcyjne: Katarzyna Orlak Instytut Psychologii, Uniwersytet kardynała Stefana Wyszyńskiego, [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44428/8/9788393608102\\_pol.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44428/8/9788393608102_pol.pdf), dostęp 05.02.2015.

<sup>78</sup> R.M.M. Gershon, i in. *Mental, physical, and behavioural outcomes associated with perceived work stress in police officers*. „Criminal Justice & Behaviour”, 2009, vol.36, ss.275-289. [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44428/8/9788393608102\\_pol.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44428/8/9788393608102_pol.pdf), dostęp 05.02.2015.

<sup>79</sup> A.M.Berg, i in., *Stress in the Norwegian police service*. *Occupational Medicine*, 55, 2005, ss. 113–120. Cytat za *Zagrożenia psychospołeczne w miejscu pracy i ich wpływ na zdrowie*, Tłumaczenie i opracowanie redakcyjne: Katarzyna Orlak Instytut Psychologii, Uniwersytet kardynała Stefana Wyszyńskiego, [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44428/8/9788393608102\\_pol.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44428/8/9788393608102_pol.pdf), dostęp 05.02.2015.

<sup>80</sup> T.Cox i in., *Research on work related stress. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities*, 2000. Cytat za *Zagrożenia psychospołeczne w miejscu pracy i ich wpływ na zdrowie*, Tłumaczenie i opracowanie redakcyjne: Katarzyna Orlak Instytut Psychologii, Uniwersytet kardynała Stefana Wyszyńskiego, [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44428/8/9788393608102\\_pol.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44428/8/9788393608102_pol.pdf), dostęp 05.02.2015.



## 6. Psychospołeczne aspekty kształtowania postaw

### 6.1 Definicje i właściwości postawy

Postawa jest pojęciem, które wprowadzone zostało do psychologii na przełomie XIX i XX w., a niewiele później do socjologii. Można wyróżnić trzy grupy definicji postaw:

1. Definicje nawiązujące do tradycji behawiorystycznej lub psychologii uczenia się;
2. Definicje nawiązujące do koncepcji socjologicznej, zwracające uwagę na stosunek nosiciela postawy do jej przedmiotu;
3. Definicje nawiązujące do współczesnej teorii poznawczej.<sup>81</sup>

W pierwszej grupie definicji zwraca się uwagę na zachowanie jednostki, jej reakcje wobec przedmiotów świata zewnętrznego. Nie chodzi tutaj o przypadkowe zachowanie czy reakcje, ale o takie, które występują zawsze, konsekwentnie, o ile pojawia się dana sytuacja czy przedmiot.

W koncepcjach nawiązujących do tradycji socjologicznej zwraca się uwagę na stosunek nosiciela postawy do jej przedmiotu. Badacze, określając stosunek nosiciela postawy do przedmiotu, odnoszą się bądź do charakteru emocjonalnego bądź oceniającego.

W definicjach postawy opartych na teorii poznawczej, postawy nie rozpatruje się jako tylko powtarzających się zachowań lub dyspozycji do zachowań, czy też ustalonych ocen, ale uwzględnia się również elementy poznawcze odnoszące się do danego przedmiotu.

Mówiąc o postawie należy mieć na uwadze przedmiot, do którego ona się odnosi. Zawsze istnieje określony *przedmiot* postawy, może nim być wszystko co istnieje subiektywnie bądź obiektywnie: pojedynczy przedmiot materialny lub jego klasy, człowiek lub pewna zbiorowość (grupa społeczna), pewne zdarzenie jednostkowe, ale i klasy tych zdarzeń, czy sytuacji. Przedmiotem postawy może być również własna osoba lub poszczególne elementy

---

<sup>81</sup> S. Mika, *Wstęp do psychologii społecznej*, PWN, Warszawa 1975, s. 64

systemu aksjonormatywnego: różnego rodzaju wartości oraz regulujące działanie wobec nich, określone przez społeczność normy np. moralne<sup>82</sup>.

Drugą istotną cechą zawartą w definicjach jest *podmiot*, czyli osoba, człowiek, który posiada w psychice organizację procesów, poprzez którą odnosi się do postrzeganego w rzeczywistości przedmiotu postawy<sup>83</sup>. Trzecią cechą definicji postawy są trzy komponenty składające się na postawę: poznawczy, emocjonalny/uczuciowy i behawioralny. Komponent *poznawczy* traktuje się jako zbiór elementów, jakie jednostka posiada w swoim umyśle, o właściwościach przedmiotu postawy, tj. mogą nimi być wiedza, przekonania, również przypuszczenia lub wątplenia. Podstawową rolę w tym komponencie pełnią przekonania, rozumiane, jako stan intelektualny zawierający w sobie pewien aspekt oceniający, poprzez którego pryzmat obiekt postawy traktowany jest przez jednostkę (podmiot), jako pewny lub niepewny, jako słuszny lub niesłuszny<sup>84</sup>. Na postawę składa się zazwyczaj system przekonań, które można ocenić pod względem ich rozległości i prawdziwości tj. badacz dysponując obiektywnymi kryteriami ich oceny, może dokonać falsyfikacji zawartych w nich twierdzeń (zdań orzekających), jeśli te nie korespondują z rzeczywistością – nie są empirycznie uzasadnione<sup>85</sup>.

Drugi komponent postawy jest określany mianem *emocjonalno-oceniającego* lub *afektywnego* i posiada dwa wymiary: oceny i emocje. Komponent afektywny kształtuje stosunek jednostki wobec przedmiotu postawy. Gdy owo ustosunkowanie jednostki przyjmuje postać ocen, wówczas wyrazem elementu wartościującego mogą być zawarte w komunikacie takie określenia jak: „dobry”, „zły”, „słuszny”, „niesłuszny”, „pożądany”, „niepożądany” lub gdy łączą się z dyspozycją do działania - „powiniennem”, „należy”. Wyrazem tego komponentu są również *emocje*, jakie jednostka żywi wobec przedmiotu postawy, mogą to być uczucia o walencji dodatniej (radość, czułość, miłość, zachwyty, szacunek, współczucie) lub ujemnej (lęk, pogarda) wywołane samą jego obecnością lub tylko wyobrażeniem na jego temat<sup>86</sup>.

W literaturze przedmiotu dominuje przekonanie, iż postawy neutralne, czyli o zerowym ładunku są z definicji niemożliwe, a w większości przypadków walencję stosunku

---

<sup>82</sup> T. Mądrzycki, *Psychologiczne prawidłowości kształtowania się postaw*, Warszawa 1973.

<sup>83</sup> M. Marody, *Sens teoretyczny a sens empiryczny pojęcia postawy*, Warszawa 1976.

<sup>84</sup> T. Mądrzycki, op.cit.

<sup>85</sup> S. Nowak, *Pojęcie postawy w teoriach i stosowanych badaniach społecznych* [w] S. Nowak, (red.) *Teorie postaw*, Warszawa 1973.

<sup>86</sup> Ibidem.

emocjonalnego czy oceniającego postawy można uporządkować według klasycznego ujęcia, tzn. na dwubiegunowym kontinuum rozciągającym się od wartości dodatnich (aprobaty, emocji pozytywnych) do wartości negatywnych (dezaprobaty, emocji negatywnych)<sup>87</sup>.

Trzecim elementem postawy jest komponent *behavioralny*, w jego skład wchodzi zachowania intencjonalne lub zachowania obserwowalne, czyli realne wobec przedmiotu postaw. W trójskładnikowej definicji postawy autorstwa Stefana Nowaka komponent behawioralny jest określany, jako „mniej lub bardziej jednorodny zespół dyspozycji do zachowania się w określony sposób”, czyli „istniejący w psychice jednostki mniej lub bardziej skryzalizowany program działania wobec przedmiotu postawy”, który na drodze introspekcji postrzegany jest przez ów podmiot, jako „zamiar, pragnienie, dążenie czy poczucie powinności zachowania się w określony sposób wobec przedmiotu postawy”<sup>88</sup>. Działanie człowieka (są to czynności takie, jak: nawiązywanie kontaktu, pomoc, opieka, unikanie) stanowi dopełnienie pozostałych elementów postawy; wypływa z poprzednich komponentów i oddziałuje na nie. Składnikiem komponentu behawioralnego są także reakcje werbalne, wyrażane poprzez głoszone opinie. Opinie określa się jako względnie trwałe i świadome odpowiedzi na postawione pytanie dotyczące przedmiotu postawy. Nie można jej zawsze utożsamiać z przekonaniem, może wyrażać przypuszczenie, wątpliwość. Odzwierciedla poznawczy i uczuciowo-motywacyjny (uczucia, pragnienia, dążenia) aspekt postawy<sup>89</sup>.

Stefan Nowak proponuje cztery kategorie postaw. Podstawą do ich wyodrębnienia jest wcześniej przedstawiona definicja strukturalna tegoż autora, zgodnie, z którą na zjawisko postawy składają się trzy komponenty. Udział poszczególnych elementów w jej powstawaniu, jak i funkcjonowaniu pozwolił autorowi wyróżnić następujące klasy postaw:

1) Do pierwszej kategorii należą te postawy, w których składzie niemal wyłącznie znajduje się stosunek emocjonalno-oceniający wobec przedmiotu postawy, przy jednoczesnym braku wiedzy o istotnych własnościach tegoż przedmiotu oraz braku jakichkolwiek zachowań ukierunkowanych wobec niego. Postawy te nazywane są postawami *afektywnymi* lub *afektywnymi asocjacjami*;

2) Druga kategoria obejmuje w swym zakresie te postawy, które obok komponentu emocjonalno-oceniającego składają się z mniej lub bardziej rozbudowanych przekonań o

---

<sup>87</sup> M. Marody, op.cit.

<sup>88</sup> S. Nowak, op.cit.

<sup>89</sup> M. Barlak, *System wartości maturzystów końca XX wieku i ich postawy wobec osób niepełnosprawnych*, Warszawa 2006.

przedmiocie (element poznawczy) przy jednoczesnym braku wyraźnie skryształizowanych predyspozycji behawioralnych. Są to postawy *poznawcze* lub zintelektualizowane. Mając na uwadze, wiedzę podmiotu o przedmiocie postawy wyszczególnia się jeszcze dwa rodzaje postaw poznawczych, wg kryterium: a) rozległości wiedzy o przedmiocie; b) prawdziwości wiedzy o przedmiocie.

3) Kategoria trzecia to postawy, w których komponent emocjonalno-oceniający występuje w powiązaniu z dyspozycją do zachowań wobec przedmiotu postawy. Autor klasyfikacji nazwa je postawami *behawioralnymi*;

4) Do kategorii czwartej należą te postawy, w których składzie występują wszystkie trzy komponenty, czyli emocje lub ocena przedmiotu, wiedza o nim oraz skryształizowany program działania. Nazywa się je postawami *pełnymi* lub *poznawczo-behawioralnymi*.<sup>90</sup>

Pomiędzy komponentami postawy występują wzajemne powiązania i uwarunkowania. Komponent emocjonalno-oceniający jest elementem wyznaczającym kierunek działania (dążenie lub unikanie), ale także jego formę (zachowanie umiarkowane lub skrajne). Jeżeli różne sądy tego samego przedmiotu postawy naznaczone są przeciwstawnym ładunkiem emocjonalnym, komponent emocjonalno-oceniający może wpływać na zmianę przekonań zawartych w komponencie poznawczym. Komponent poznawczy określa cel działania (działanie jednostki może być skierowane na przedmiot, który jest przez nią postrzegany, jako całość lub na pewne jego elementy) i jego formę (forma podjętego przez jednostkę działania wobec obiektu postawy zależy od tego, jakimi informacjami ona dysponuje na temat ów obiektu). Komponent poznawczy również może mieć wpływ na zmianę walencji elementu emocjonalno-oceniającego postawy, gdy jednostce dostarczymy informacje lub na podstawie obserwacji sama sobie ukształtuje przekonanie zmieniające ocenę przedmiotu<sup>91</sup>.

Postawy możemy scharakteryzować ze względu na następujące cechy:

1. Centralność versus peryferyjność. Ta cecha odnosi się do ważności i peryferyjności postaw wobec określonego przedmiotu. W przypadku centralnych postaw ich kierunek i treść są wyraźnie uświadomione (postawy wobec prania a postawy wobec dyskryminacji kobiet).
2. Kierunek i nasilenie. Postawy wobec określonego obiektu mogą być pozytywne lub negatywne o różnym nasileniu. Stopień natężenia danej postawy można mierzyć na

---

<sup>90</sup> S. Nowak, op.cit.

<sup>91</sup> M. Marody, op.cit.

skali pytając o to, na ile zgadzamy się lub nie zgadzamy z danym twierdzeniem (np. rolą kobiety jest prowadzenie domu i opieka nad dzieckiem).

3. Zakres obiektu postaw. Postawy mogą być wąskie, zwane też specyficznymi bądź szerokie. Wąskie dotyczą konkretnego obiektu, np. zachowanie żony prezydenta podczas oficjalnej wizyty pary prezydenckiej innego państwa. Postawy szerokie obejmują wiele różnych aspektów. Na przykład polityka zagraniczna Polski.
4. Zakres grupy osób posiadających określone postawy. Każda postawa może mieć różny rozkład w populacji. Badaczy może interesować, jak zajmowana pozycja społeczna, przynależność do grupy społecznej, różnicuje rozkład danej postawy.
5. Trwałość. Postawy mogą mieć trwały charakter bądź przejściowy. Kiedy myślimy o stosunku do własnego narodu, państwa czy religii, mamy raczej postawę trwałą. Wobec mody, muzyki postawy zmieniają się częściej.
6. Wielorakość behawioralnej ekspresji tej samej postawy.<sup>92</sup>

## 6.2 Kształtowanie postaw

Człowiek nie przychodzi na świat z określonymi postawami, ale nabywa je w ciągu życia. W psychologii społecznej możemy znaleźć różne koncepcje nabywania postaw. Jedną z nich jest **efekt ekspozycji**. Zakłada ona, że lubienie jakiegoś obiektu zwiększa się proporcjonalnie do częstości, z jaką się go ekspozuje. Wiele badań weryfikujących efekt ekspozycji sugeruje, że jest to bardzo powszechny i silny efekt. Nie ogranicza się jedynie do bodźców wzrokowych, ale także dźwiękowych (podobają nam się piosenki, które już znamy).

Postawy nabywamy także w procesie uczenia się. Ekspozycja neutralnego bodźca połączona z doświadczaniem pozytywnych lub negatywnych emocji wywoływanych przez inny obiekt może wywołać postawy pozytywne lub negatywne wobec bodźca początkowo neutralnego. U ludzi można wytwarzać ukryte pozytywne lub negatywne wartościowania, jeśli nowe bodźce łączy się z bodźcami, które już wywołują pozytywne bądź negatywne reakcje. Proces ten nazywamy **warunkowaniem ewaluatywnym**.<sup>93</sup>

<sup>92</sup> R. J. Crisp, R., N. Turner, *Psychologia społeczna*, PWN, Warszawa 2009.

<sup>93</sup> G. Bohner, M. Wänke, *Postawy i zmiana postaw*, GWP, Gdańsk 2004.

Eksperymentem potwierdzającym warunkowanie ewaluatywne były badania, jakie przeprowadziła Eva Walther. W swoich badaniach pokazała badanym 90 zdjęć męskich twarzy z prośbą o ocenę, jak bardzo podoba im się każda z nich. Na tej podstawie dla każdego badanego wybrano po 5 twarzy neutralnych, pozytywnych i negatywnych. Po przerwie wypełnionej innym zadaniem, badanym pokazywano wielokrotnie twarze neutralne w parach z jakąś twarzą albo negatywną albo pozytywną, albo bez żadnej twarzy. Na zakończenie badani raz jeszcze oceniali wszystkie twarze. Oceny twarzy neutralnych wyświetlanych „solo”, bez towarzyszenia z inną twarzą, nie uległy zmianie. Jednak twarze, które współwystępowały z twarzami ładnymi same zaczęły się bardziej podobać, natomiast neutralne twarze współwystępujące z twarzami brzydkimi zaczęły podobać się mniej.<sup>94</sup>

Wiele wskazuje jednak na niewielki wpływ uczenia się warunkowego na kształtowanie postaw, kiedy mamy już określoną wiedzę na temat obiektu. Silniejszy efekt zaobserwowano jedynie w sytuacji, kiedy człowiek nie ma dużej wiedzy na temat obiektu postawy. Może to być przyczyną tworzenia się uprzedzeń, np. rasowych.<sup>95</sup>

Innym sposobem kształtowania postaw jest **warunkowanie instrumentalne**. Polega ono na zwiększaniu częstości występowania określonej reakcji i zachodzi wówczas, gdy wzmacniamy zachowanie nagrodami lub osłabiamy karami. Poprzednie warunkowanie miało naturę niejawną, w tym wypadku ma naturę behawioralną: uczestnicy podejmują działanie, które następnie jest nagradzane lub karane. Najwcześniejsze wzmocnienia, z okresu dzieciństwa, są najważniejsze, ale otrzymane kary lub nagrody w późniejszym okresie mogą postawę nasilić, a także zmienić.

**Teoria autopercepcji** głosi, że nasze postawy wynikają z obserwacji własnego zachowania i przypisywania im wewnętrznych lub zewnętrznych przyczyn. Gdy zachowanie jest dobrowolne częściej wnioskujemy, że zachowanie jest następstwem posiadanych postaw (atrybucje wewnętrzne). Teoria autopercepcji, autorstwa Daryla Bema, zakłada, że własne postawy opisujemy w podobny sposób do tego, w jaki opisujemy postawy innych ludzi. Na podstawie obserwacji zachowania i warunków, w jakich ma to zachowanie miejsce, dokonujemy opisu. Jeżeli wobec jakiegoś obiektu zachowujemy się w sposób pozytywny, to na

---

<sup>94</sup> D. Doliński, op. cit.

<sup>95</sup> R. J. Crisp, R. N. Turner, op.cit.



tej podstawie wnioskujemy, że mamy pozytywną postawę wobec owego obiektu. Na podobnej zasadzie wnioskujemy o negatywnych postawach wobec obiektu.<sup>96</sup>

Opisane powyżej mechanizmy kształtowania się postaw działają poza naszą świadomością. Według podejścia funkcjonalnego postawy kształtują się na podstawie stopnia, w jakim zaspokajają nasze potrzeby.<sup>97</sup> Czasami kształtujemy jakąś postawę, ponieważ ułatwia nam ona życie. Takie funkcje nazywamy **użytecznymi**. Nasza postawa publiczna może się różnić od prywatnej, ale chroni nas przed wykluczeniem z grupy do której należymy lub przed wyśmianiem.

Postawy można też rozpatrywać jako rodzaj schematów poznawczych. Stereotypy są takim rodzajem postaw, które definiują nasze oczekiwania wobec różnych grup społecznych, pomagają przypisać znaczenie i strukturę otaczającej nas rzeczywistości. Tego typu postawy pełnią funkcję **wiedzy**.

Postawy mogą służyć także do **obrony ego**, kiedy pozwalają chronić ludzi przed zagrażającymi prawdami na swój temat. Taka obrona pomaga w podtrzymaniu pozytywnego wizerunku własnego. W końcu postawy służą **manifestowaniu wartości**. Na przykład, jeśli ważne są dla nas przestrzeganie praw pracowników możemy kupować towary z metką „fair trade” lub kupując polskie towary manifestujemy ogólne przekonanie na temat patriotyzmu.<sup>98</sup>

### 6.3. Zmiana postaw

Kształtowanie się postaw jest zdeterminowane głównie czynnikami społecznymi, tylko w nieznacznym stopniu motywacją podmiotu postawy. Zmiana postawy wynikająca z własnej introspekcji i analizy nazywa się *dysonansem poznawczym*. Drugim mechanizmem, zewnętrznym, wpływającym na zmianę postawy jest *perswazja*.

Wiele badań w psychologii społecznej zajmuje się przewidywaniem zachowania na podstawie określonych postaw. W niektórych przypadkach kolejność jest odwrotna. Zgodnie z teorią **dysonansu poznawczego**, jeśli jakieś zachowanie jest sprzeczne z naszą postawą wywołuje ono uczucie dyskomfortu. Kiedy ludzie podejmują działanie niezgodne z ich postawami będą zmotywowani do wyzbycia się dyskomfortu, czyli właśnie dysonansu. Będą

---

<sup>96</sup> D. Doliński, op.cit.

<sup>97</sup> R. J. Crisp, R. N. Turner, op. cit

<sup>98</sup> Ibidem.

szukali wytłumaczenia, a jeśli takiego nie znajdą, w celu pozbycia się kłopotu, zmieniają swoją postawę na taką, która pasuje do podjętego przez nich zachowania. Dysonans się nie pojawi, jeśli nie mieliśmy żadnej postawy w danej kwestii, bo nie dojdzie do rozbieżności, a tym samym nie wywoła w nas uczucia dyskomfortu.

To, czy w wyniku zachowania niezgodnego z postawami pojawi się dysonans czy nie, zależy od trzech czynników: usprawiedliwienia, charakteru wyboru oraz inwestycji. Jeśli znajdujemy wytłumaczenie, usprawiedliwienie zachowania niezgodnego z postawami to postawy pozostają niezmienione. Jeśli zostaliśmy zmuszeni do zrobienia czegoś, to traktujemy to jako usprawiedliwienie zachowania i też nie wpływa to na zmianę postawy. I wreszcie inwestycja, im więcej zainwestowaliśmy w określoną postawę, tym większą rolę odgrywa ona w naszym własnym wizerunku, dlatego silniejsze będą też skutki dysonansu.<sup>99</sup>

Próba zrozumienia, jak ludzie reagują na *perswazję* skłania do refleksji nad koncepcjami naiwnego naukowca i poznawczego skąpcza, czyli dwutorowymi modelami przetwarzania informacji.<sup>100</sup> Model szans rozpracowania przekazu, Richard'a Petty i John'a Cacioppo, zakłada, że zmiana postawy może dochodzić do skutku dwoma różnymi torami - centralnym i peryferyjnym. Jeśli celem nadawcy jest zmiana postawy osoby lub grupy osób z wykorzystaniem racjonalnej argumentacji, to mówimy o perswazji centralnej. Centralny tor perswazji opiera się na starannym i przemyślanym przetwarzaniu informacji zawartej w przekazie, a podstawową przesłanką skuteczności przekazu jest jego zdolność do wywoływania przychylnych reakcji poznawczych (myśli i sądów) odbiorcy. Im więcej reakcji przychylnych przekazowi, tym większa szansa na zmianę postawy w kierunku zgodnym ze stanowiskiem przekazu. Zmiana zależy więc głównie od jakości zawartej w przekazie argumentacji, ma trwały charakter i jest odporna na kontrpropagandę. Odbiorca podejmuje świadomie decyzję o zmianie własnego zachowania.<sup>101</sup>

Z kolei peryferyjny tor perswazji opiera się na zidentyfikowaniu jakiegoś powierzchownego sygnału sugerującego pozytywny lub negatywny stosunek do stanowiska oferowanego w przekazie. Takim sygnałem może być np. wrażenie, jakie robi na nas nadawca przekazu, jakim cieszy się autorytetem lub jak inni ludzie reagują na ten przekaz. Jeśli dostrzeżemy zachęcający sygnał to może on wywołać przesunięcie naszej postawy w kierunku

---

<sup>99</sup> Ibidem.

<sup>100</sup> O naiwnym psychologu, psychologu z ulicy pisałam w rozdziale 3.

<sup>101</sup> D. Doliński, op.cit.

zgodnym z oferowany w przekazie. Taka zmiana nie ma jednak charakteru trwałego i łatwo zanika wskutek późniejszej kontrpropagandy.<sup>102</sup>

Przyjrzyjmy się teraz cechom nadawcy, przekazu, środka przekazu i odbiorcy, które wpływają na skuteczność perswazji.

**Cechy nadawcy.** Im bardziej kompetentny nadawca, tym większe powodzenie perswazji. Przekazy osób będących ekspertami w danej dziedzinie wywołują silniejsze zmiany, niż identyczne treści przekazów przekazanych przez nadawców mało kompetentnych. Niekompetentni nadawcy mogą wręcz uzyskiwać efekt bumerangowy, czyli mogą wywoływać zmiany w kierunku odwrotnym do zmierzonego<sup>103</sup>.

Istotnym wyznacznikiem skuteczności nadawcy jest czystość jego intencji. Jesteśmy skłonni wierzyć w czystość intencji tego nadawcy, a tym samym ulegać jego wpływowi, co do którego jesteśmy przekonani, że w ogóle nie do nas kieruje swoje namowy. Istotną cechą nadawcy jest także atrakcyjność. Im bardziej odbiorca lubi nadawcę, tym skuteczniejsze są jego zabiegi perswazyjne. Im bardziej podobny jest nadawca do odbiorcy, tym skuteczniejsze są jego próby perswazji<sup>104</sup>.

Nadawca budzący zaufanie to taki, który spostrzegany jest jako nieposiadający wobec odbiorcy żadnych uprzedzeń i którego intencje są szczerze, czyli zorientowane na dobro odbiorcy.<sup>105</sup>

**Cechy przekazu.** Odbiorca musi żywić przekonanie o prawdziwości przekazu. Co ciekawe, zależność pomiędzy prawdziwością przekazu, a wiarygodnością jego nadawcy jest dwustronna i ma charakter interakcyjny. Zarówno wiarygodność nadawcy oceniana będzie na podstawie prawdziwości przekazywanej przez niego informacji, jak też prawdziwość informacji oceniana będzie na podstawie wiarygodności nadawcy.

Najważniejszym aspektem treści przekazu jest siła argumentacji. Siła argumentacji zależy nie tylko od treści, ale również od stopnia jej konkretności czy wyrazistości. Ważnym czynnikiem związanym z treścią przekazu jest także liczba argumentów i ich powtórzeń. Im

<sup>102</sup> Ibidem.

<sup>103</sup> S. Mika, op.cit.

<sup>104</sup> B. Wojciszke, *Człowiek wśród ludzi*, op. Cit.

<sup>105</sup> W. Wosińska, op.cit. s. 181.



więcej argumentów zawiera przekaz, tym większa jego skuteczność, bowiem im więcej argumentów, tym silniejsza wymowa przekazu i większy nacisk na odbiorcę. Musimy jednak mieć świadomość, że wpływ liczby argumentów na skuteczność perswazji ma dwa istotne ograniczenia. Po pierwsze, w przypadku perswazji toczącej się torem centralnym, wzrost liczby argumentów jest korzystny tylko wtedy, gdy są one silne. Ludzie zmotywowani do przetwarzania przekazu, łatwiej wykrywają słabość dużej niż małej liczby argumentów miernych, co skutkuje spadkiem skuteczności perswazji w miarę wzrostu liczby słabych argumentów.

Po drugie, wzrost liczby argumentów (lub powtórzeń tego samego argumentu) wywołuje znudzenie i/lub opór przeciwko naciskowi wywieranemu przez nadawcę, a oba te zjawiska powodują spadek skuteczności perswazji. W konsekwencji, ogólna zależność między liczbą argumentów (powtórzeń) a skutecznością perswazji ma charakter krzywoliniowy: początkowo wzrost liczby argumentów nasila zmianę postaw, jednak dalszy wzrost liczby argumentów powoduje osłabienie zmiany postaw.

Kolejną kwestią treści przekazu jest jednostronność i dwustronność argumentacji. W każdej spornej kwestii istnieją argumenty za i przeciw. Komunikaty jednostronne są o tyle skuteczne, o ile odbiorca nie zdaje sobie sprawy z istnienia alternatywnych argumentów. Komunikaty dwustronne są natomiast skuteczne o tyle, o ile odbiorca już i tak zdaje sobie sprawę (dzięki wykształceniu lub własnej początkowej opinii) z istnienia takiej alternatywy. Z tych właśnie powodów zmieniać się może jego ocena wiarygodności nadawcy, a także motywacja do ulegania lub opierania się perswazji zawartej w przekazie. Istotnym problemem jest też emocjonalny wydzźwięk przekazu. Kiedy przekaz wzbudza w nadawcach emocje pozytywne, wszystkie przesłanki każą przewidywać wzrost jego skuteczności. W przypadku negatywnych emocji wzbudzanych przekazem sprawa jest jednak bardziej skomplikowana, wraz ze wzrostem lęku wywołanego przekazem, spada jego skuteczność.<sup>106</sup> Argumentacja silnie lękowa może być skuteczna, o ile nadawca wskaże kroki niezbędne celem uniknięcia zagrożenia.

---

<sup>106</sup> B. Wojciszke, Człowiek wśród ludzi, op. cit



Perswazja silnie lękowa jest bardziej skuteczna niż perswazja wzbudzająca słaby lęk o ile odbiorca otrzyma konkretną instrukcję co do tego, jak powinien postępować, by uniknąć zagrożenia<sup>107</sup>

**Kanał przekazu.** Istotną cechą kanału jest jego długość. Wzrost skuteczności perswazji w bezpośrednim kontakcie nadawcy z odbiorcą stwierdzono w wielu badaniach. Podczas kontaktu bezpośredniego nadawca może na bieżąco modyfikować i indywidualizować swój przekaz w zależności od stopnia jego rozumienia i akceptacji przez odbiorcę. Bezpośredni przekaz ma jednak ograniczenia w dotarciu do dużej liczby odbiorców, dlatego w wielu sytuacjach nadawca stara się dotrzeć do milionów za pomocą mass mediów.

W pewnym sensie to właśnie w **odbiorcy** tkwią najważniejsze wyznaczniki skutecznej perswazji. Do cech indywidualnych należy podatność odbiorcy na sugestywność. W potocznym rozumieniu nazywamy takie osoby naiwnymi lub łatwowiernymi. Wpływ na podatność ma także nastrój odbiorcy. Osoby będące w nastroju negatywnym bardziej uodporniają się na perswazję, stają się ostrożne w akceptowaniu argumentacji. Także postawy silne, a więc z jednej strony zaangażowane (wyznawane z dużym stopniem pewności i zwykle krańcowe), z drugiej zaś centralne (silnie powiązane z systemem wartości, zwykle zawierające też rozbudowaną wiedzę o swym obiekcie), trudniej oczywiście zmienić.<sup>108</sup>

---

<sup>107</sup> W. Wosińska, op.cit. s. 184

<sup>108</sup> B. Wojciszke, *Człowiek wśród ludzi*, op.cit



## 7. Wywieranie wpływu na innych

### 7.1 Naśladownictwo, konformizm, uległość

O ile perswazja jest oddziaływaniem skierowanym na zmianę postaw i przekonań, o tyle wpływ społeczny oznacza oddziaływanie zorientowane bezpośrednio na zmianę zachowania człowieka w wyniku presji grupy lub jednostki.<sup>109</sup>

Wpływ społeczny to proces, w wyniku którego dochodzi do zmiany zachowania, opinii lub uczuć człowieka wskutek tego, co robią, myślą lub czują inni ludzie. Zgodnie z powyższą definicją, warunkiem wpływu nie jest ani uświadomienie sobie przez jednostkę zachodzących w niej zmian (wiele z nich odbywa się poza progiem świadomości), ani intencjonalność oddziaływań innych (wiele oddziaływań ma charakter niezamierzony przez sprawcę).<sup>110</sup>

Do przypadków wpływu społecznego zaliczamy: naśladownictwo, czyli kopiowanie cudzych zachowań we własnym działaniu, konformizm, czyli uleganie rzeczywistości lub tylko wyobrażonemu naciskowi ze strony innych ludzi stanowiących większość w danej sytuacji oraz posłuszeństwo wobec autorytetu, czyli podporządkowywanie się poleceniom bądź sugestiom ludzi mających władzę czy autorytet<sup>111</sup>.

*Naśladownictwo* przebiega w dużym stopniu na podstawie prostego, automatycznego procesu przejmowania cudzych reakcji behawioralnych. Liczne badania wskazują, że osoby przebywające razem, wykonujące wspólnie jakąś czynność zaczynają wykonywać podobne ruchy (ziewanie, pocieranie twarzy). Nie tylko przejmujemy cudze reakcje behawioralne, ale także poddajemy się emocjom. Zarażanie się cudzymi reakcjami behawioralnymi lub emocjonalnymi odbywa się przy tym bez żadnej intencji, a nawet świadomości jego występowania, choć ma ważne konsekwencje. Osoba, która wykonuje podobne ruchy jest bardziej lubiana, a kontakt z nią uważany jest za przyjemniejszy, choć nie robi ona niczego takiego, co zewnętrzny obserwator uważałby za sympatyczniejsze. Naśladownictwo jest

<sup>109</sup> W. Wosińska, op. cit. s. 212.

<sup>110</sup> B. Wojciszke, *Człowiek wśród ludzi*, op. cit.

<sup>111</sup> Ibidem.

swoistym „klejem społecznym” ułatwiającym empatyczne porozumienie z innymi, a nawet powstawanie sympatii<sup>112</sup>.

*Konformizm* oznacza zmianę zachowania jednostki bez zmiany jej przekonań wskutek presji stworzonej przez zachowanie innych osób. Presja prowadząca do konformizmu może mieć charakter realny lub wyobrażony<sup>113</sup>. Prawdopodobieństwo dostosowania swojej opinii do większości wzrasta w sytuacji jednomyślności opinii większości. Jeśli człowiek spotka chociaż jednego sprzymierzeńca, który podziela jego stanowisko, jest o wiele mniej skłonny dostosować się do opinii większości. Osoby, które w ogóle mają o sobie niskie mniemanie, znacznie łatwiej ulegają naciskowi grupy niż osoby o wysokiej samoocenie. Ponadto, w danej sytuacji można wpływać na samoocenę dotyczącą określonego zadania. Tak więc osoby, którym uprzednio umożliwiano odniesienie sukcesów w zadaniu polegającym np. na oszacowaniu długości odcinka, są daleko mniej skłonne do konformizmu niż osoby, które nie miały takiego przygotowania. Na tej samej zasadzie, jeśli ktoś jest przekonany, że ma niewielkie zdolności do wykonania otrzymanego zadania lub że nie ma ich wcale, to jego skłonność do konformizmu wzrasta.

Z drugiej strony skłonność do konformizmu zależy od składu grupy wywierającej nacisk na jednostkę. Grupa skuteczniej skłania do konformizmu, jeśli: 1) składa się ze specjalistów, 2) jej członkowie (indywidualnie lub zbiorowo) są dla danej jednostki osobami znaczącymi, lub 3) członkowie grupy (indywidualnie lub zbiorowo) są pod pewnym względem podobni do tej jednostki.<sup>114</sup>

Możemy wyróżnić dwa mechanizmy wywierania wpływu na zachowania konformistyczne: **normatywny** oraz **informacyjny**. Istotnym mechanizmem wywierania wpływu jest przestrzeganie przez jednostkę norm społecznych. Jeśli jednostka zachowuje się zgodnie z normą społeczną wyznawaną przez grupę odniesienia, to mówimy o wpływie normatywnym. Wiele norm grupowych ma jednak ukryty, niewypowiedziany jasno charakter i jednomyślne zachowanie innych jest dla jednostki ważnym wskaźnikiem istnienia i treści norm. Jednostki łamiące normę narażają się na odrzucenie społeczne - śmieszność, potępienie, złą opinię, agresję czy wykluczenie z grupy. Upodobnienie własnego zachowania do tego, co

---

<sup>112</sup> T.L. Chartrand, J.A. Bargh., *The Chameleon effect: The perception-behavior link and social interaction*. “Journal of Personality and Social Psychology” 76, 1999, s. 893-910.

<sup>113</sup> W. Wosińska, op.cit.

<sup>114</sup> E. Aronson, *Człowiek istota społeczna* PWN, Warszawa 2011.

robią inni, pozwala uniknąć nieprzyjemności i to motywuje ludzi do **zewnętrznego konformizmu** - upodabniania się do innych pomimo odmienności własnego, lecz nieujawnianego, zdania. Jednak nikt nie lubi myśleć o sobie jako o uległym przedmiocie cudzych oddziaływań i dlatego konformizm zewnętrzny łatwo przeradza się w **konformizm wewnętrzny** - kiedy to podporządkowujemy swoje zachowanie naciskowi innych, ponieważ uważamy, że mają rację. To właśnie przekonanie, że inni mają rację, jest podstawą informacyjnego wpływu większości, **drugiego mechanizmu** prowadzącego do konformizmu. Tak więc wpływ informacyjny opiera się na dążeniu człowieka do tego, by mieć słuszość, podczas gdy wpływ normatywny na dążeniu do tego, by być lubianym i akceptowanym przez innych.

Wpływ normatywny oparty jest na pragnieniu zyskania przez jednostkę społecznej akceptacji i prowadzi do spełnienia oczekiwań innych ludzi. Wpływ informacyjny wyrasta z dążenia do posiadania racji, sprowadza się do akceptowania dowodów o społecznej rzeczywistości dostarczonych przez innych ludzi<sup>115</sup>

O ile wpływ informacyjny można określić jako wpływ sterowany potrzebą podmiotu, by mieć rację, to wpływ normatywny może być określony jako ukierunkowany jego chęcią posiadania przyjaciół.<sup>116</sup>

Jeśli grupa nakazuje jednostce zachowywać się w określony sposób, to autorytet powoduje podporządkowanie się poprzez wydawanie poleceń. Posłuszeństwo i lojalność to cechy wysoko cenione w większości kultur – tak w historii, jak i dziś. Czy jednak posłuszeństwo zawsze jest pożądane? Przykłady systemów totalitarnych pokazują, że nie. Gdzie są granice, do jakich posuwa się przeciętny człowiek w swoim posłuszeństwie? Jakie są powody lojalności wobec tych, którzy zachowują się tak, że lojalność wobec nich przestaje być cnotą?

W większości społeczeństw jednostki uczone są konieczności podporządkowania się autorytetowi. W badaniach przeprowadzonych przez Holfinga 22% pielęgniarek było gotowych podać pacjentowi dawkę leku grożącą śmiercią i to na polecenie wydane przez nieznanego

<sup>115</sup> W. Wosińska, op. cit.s. 222

<sup>116</sup> Ibidem.



pielęgniarkom lekarza. W dodatku polecenie lekarz wydał przez telefon.<sup>117</sup> Jeszcze bardziej bezwzględne posłuszeństwo obowiązuje w instytucjach o charakterze militarnym. W eksperymencie przeprowadzonym podczas symulowania niezwykle trudnych warunków lotu, kapitan, na prośbę eksperymentatora, popełniał oczywisty błąd. Gdyby sytuacja nie była symulowana, w wyniku posłuszeństwa wobec autorytetu, 25% samolotów pasażerskich rozbiłaby się.<sup>118</sup>

W celu zwiększenia przewagi autorytetu w instytucjach militarnych, zwiększa się różnicę statusów. Szczególne przypadki poniżania rekrutów przez przełożonych prowadzą do zatracania u rekrutów poczucia indywidualności, a to sprzyja posłuszeństwu.

Ślepe posłuszeństwo wobec autorytetu jest częstym wytłumaczeniem osób, które dokonały okrucieństwa. Przekazywanie przez autorytet wykonawstwa okrutnych czynów osobom stojącym niżej w hierarchii władzy nazywamy **autoryzacją**.<sup>119</sup>

Przeciwieństwem konformizmu i ślepego posłuszeństwa jest opór. Opór wobec nacisków, które postrzegamy jako zagrażające naszej wolności nazywa się psychologiczną reaktancją lub efektem bumerangu<sup>120</sup>.

## 7.2 Techniki wywierania wpływu

Robert Cialdini uważa, że większość sytuacji, w których ludzie godzą się spełniać prośby, sugestie, czy polecenia innych osób ma związek z co najmniej jednym z kilku następujących mechanizmów: (1) zasadą wzajemności, (2) społecznym dowodem słuszności, (3) zaangażowaniem i konsekwencją, (4) sympatią interpersonalną, (5) niedostępności oraz (6) autorytetu i relacji podległości. Ostatnią z technik, czyli wpływie autorytetu na zachowanie, omówiliśmy w poprzednim podrozdziale.

Zgodnie z **regułą wzajemności** człowiek odwzajemnia otrzymane od innych dobra, bo ktoś komu wyświadczono uprzejmość (nawet przez niego nieproszoną, czy wręcz niepożądaną) będzie odczuwał potrzebę do jej odwzajemnienia. Jest to norma organizująca życie jednostek,

---

<sup>117</sup> Zob. W. Wosinska, op. cit. s. 231

<sup>118</sup> Ibidem,

<sup>119</sup> Ibidem, s. 232

<sup>120</sup> Ibidem, s. 247

grup społecznych i całych społeczeństw. Dzięki niej dochodzi do budowania więzi społecznych, zaufania oraz zawiązywania trwałych koalicji.

**Spoleczny dowód słuszności** opiera się na informacyjnym wpływie społecznym. Wynika z przekonania, że jeśli wiele osób coś robi, to zapewne ma rację. Najlepszą ilustracją siły tej reguły są zachowania konformistyczne. Doświadczamy społecznego dowodu słuszności zarówno w takich obszarach, jak moda, ale również podczas oglądania sitcomów- śmiech grupy ludzi, który pojawia się, z założenia, w śmiesznych scenach filmów komediowych wywołuje śmiech u oglądających. Niemal wszyscy widzowie twierdzą, że jest to zabieg idiotyczny, a film przez to wydaje im się mniej zabawny. De facto jednak, jak pokazuje Cialdini, jeśli wyświetla się ludziom takie sceny bez śmiechu w tle, bawią ich one znacznie mniej.<sup>121</sup>

Następny mechanizm wpływu społecznego wiąże się z tym, że dobrowolne podjęcie przez podmiot jakiegoś działania, a nawet samo przygotowywanie się do niego, inicjuje szereg procesów sprawiających, że podmiot działanie to wykonuje i kontynuuje, nawet pomimo poważnych kosztów na jakie jest narażony. Jest to mechanizm **zaangażowania i konsekwencji**.

Innym mechanizmem wywierania wpływu, wykorzystywanym przez polityków czy sprzedawców na innych, jest wzbudzanie **sympatii interpersonalnej**. Sympatia wzbudzana jest między innymi przez podobieństwo poglądów. Praktycy wpływu społecznego, np. sprzedawcy samochodów, czy polis ubezpieczeniowych, kelnerzy, domokrażcy demonstrują potencjalnym klientom podobieństwo poglądów, wyborów itp.

**Reguła niedostępności** odwołuje się do teorii reaktancji, która głosi, że jeśli jakiś przedmiot lub możliwość działania zostają nam odebrane, lub tylko pojawia się możliwość ich odebrania, zyskują one na wartości. Ograniczona dostępność produktu zwiększa jego pożądanie przez klientów i dlatego wiedza ta jest często wykorzystywana przez sprzedawców i usługodawców. Stwarzają oni wrażenie, że oglądany przez klienta przedmiot jest ostatnim egzemplarzem, albo też ograniczają czas, w jakim można go kupić za określoną, relatywnie niską cenę.<sup>122</sup>

Wśród psychologów społecznych popularność zdobyły sobie tzw. *techniki sekwencyjne*, które opierają się na zasadzie, że złożenie określonej prośby powinno być poprzedzone

<sup>121</sup> B. Wojciszke, *Człowiek wśród ludzi*, op. cit.

<sup>122</sup> Ibidem.



sformułowaniu innej. W zależności od wybranej techniki spełnienia, samo zaakceptowanie czy odrzucenie możliwości spełnienia prośby wstępnej może owocować wzrostem prawdopodobieństwa spełnienia przez poddawany oddziaływaniu podmiot formułowanej następnie prośby zasadniczej. Technika **stopa w drzwiach** polega na tym, aby najpierw skłonić podmiot do spełnienia dość łatwej prośby. Jeśli zgodzi się on to uczynić, to dopiero później formułuje się trudniejszą do spełnienia, prośbę zasadniczą. **Drzwi zatrzaśnięte przed nosem** to technika polegająca na sformułowaniu nierealnej prośby, a gdy prośba zostanie odrzucona, sformułowaniu prośby właściwej, która w porównaniu z pierwszą, wydaje się mało istotna. Technika **niskiej piłki** polega z kolei na zaoferowaniu potencjalnemu nabywcy niezmiernie niskiej ceny, a gdy kupujący zaangażuje się emocjonalnie, już sobie wyobrazi siebie jako właściciela produktu, sprzedający informuje, że nastąpiła pomyłka i cena jest zdecydowanie wyższa.<sup>123</sup>

---

<sup>123</sup> D. Doliński, op.cit.



## 8. Człowiek w sytuacji zagrożenia

### 8.1 Zachowania prospołeczne

Postawy ludzi wobec innych możemy określić jako postawy **prospołeczne lub egoistyczne**. Postawa prospołeczna wiąże się z takimi określeniami jak altruizm, sympatia dla innych, życzliwość, braterstwo, gotowość do niesienia pomocy potrzebującym, wrażliwość na krzywdę, zdolność do rozumienia ludzi, a nawet gotowość do poświęcenia się dla innych. Postawa ta wyraża się w gotowości pozytywnego działania na rzecz innych ludzi zgodnie z normami i wartościami społeczno-moralnymi. Mówiąc o postawach prospołecznych mamy na myśli względnie trwałą gotowość jednostek do pozytywnych reakcji wobec innych ludzi lub dobra ogólnospołecznego, a także gotowość do działań na rzecz innych, przy zewnętrznych wzmocnieniach lub ich braku. Postawa egoistyczna, przeciwnie do poprzedniej, uzewnętrznia się w skłonności do kierowania uwagi na siebie (zajmowania się sobą) oraz przedkładania osobistego interesu nie patrząc na potrzeby i dobro innych ludzi. Większość badań nad zachowaniami prospołecznymi koncentruje się na specyficznych kategoriach takich zachowań: zachowaniach pomocowych, altruistycznych, współpracy.

Zachowanie prospołeczne to działanie na rzecz dobra drugiej osoby, a motywacją do zachowania jest chęć pomagania innym
--

**Zachowanie pomocowe** odnosi się do takich dobrowolnych i intencjonalnych działań ludzi, które przynoszą korzyść innym, chociaż mogą być jednocześnie niekorzystne dla osób niosących pomoc. Zachowanie pomocowe musi być zamierzone, jeśli jakieś działanie podejmujemy z pobudek egoistycznych, to nie możemy zaliczyć go do pomocowych (np. jeśli firma przekazuje darowiznę na cel charytatywny, aby poprawić swój wizerunek).

W sytuacji zagrożenia, w której są ofiary, oczekujemy określonych zachowań pomocowych. Pomoc mogą nieść osoby profesjonalnie do tego przygotowane, ale także świadkowie, nie będący profesjonalistami w tej dziedzinie. Kiedy ludzie są skłonni podjąć się udzielenia pomocy? Najpierw jednostka musi dostrzec zdarzenie, następnie musi zdefiniować sytuację jako kryzysową. Kolejnym etapem w podejmowaniu decyzji jest przyjęcie

odpowiedzialności, czy czuję się odpowiedzialny za to, że powinienem pomóc? Bardzo często w sytuacji trudnej mamy do czynienia ze zjawiskiem *rozproszonej odpowiedzialności*, gdy stwierdzamy, że to nie nasza sprawa, niech pomoże ktoś inny. Pomocna w podjęciu decyzji o udzieleniu pomocy jest znajomość form udzielania pomocy. Jeśli jednostka uzna, że posiada taką wiedzę, podejmuje decyzję o zaangażowaniu się w niesienie pomocy.<sup>124</sup>

**Współpraca** to takie zachowanie, które przynosi pozytywne rezultaty dla darczyńcy i biorcy, taka forma prospołeczności, w której podjęte działania służą podniesieniu dobrostanu obu stron; może być chwilowa lub rozbudowana.

**Altruizm** jest szczególną formą zachowania pomocowego, które przynosi pożytek innym, ale nie wiąże się z oczekiwaniem jakichkolwiek korzyści osobistych. Altruizm jest często rozumiany jako akt dobrej woli. Do zachowań altruistycznych na ogół nie włącza się prób odwdzięczenia za otrzymane dobro czy zadośćuczynienia za wyrządzoną innym szkodę. Nie ma zgody wśród psychologów, czy zachowania dopuszczające oczekiwanie nagrody wewnętrznej można uznać za prospołeczne.<sup>125</sup>

Rzeczywiste postawy wobec drugiego człowieka i wobec grup społecznych kształtują się według *continuum*: od postaw skrajnie prospołecznych do skrajnie egoistycznych, od nastawień na zaspokajanie potrzeb innych ludzi, do orientacji na zaspokajanie własnych dążeń, nawet kosztem drugiego człowieka. Troska o dobro innych ludzi może być bardziej ukierunkowana na konkretnego człowieka (allocentryzm) lub na korzyść szerszych zbiorowości oraz ochronę interesów społecznych (socjocentryzm).

Co kształtuje postawy prospołeczne? Na to pytanie odpowiedzi udziela perspektywa ewolucyjna oraz psychologia społeczna. Ta pierwsza przyjmuje, że jesteśmy biologicznie uwarunkowani do pomagania innym, a zachowania pomocowe służą przetrwaniu naszych genów. Pomagając naszym krewnym zwiększamy prawdopodobieństwo, że prześlą geny przyszłym pokoleniom.

W opozycji do wyjaśnienia ewolucyjnego znajdują się podejścia z nurtu psychologii społecznej. Pierwsze z nich odwołuje się do norm społecznych, drugie do teorii uczenia się.

Normy społeczne odzwierciedlają to, co w danej grupie, kulturze czy społeczeństwie uważa się za normalne. To powszechnie aprobowane postawy, przekonania i zachowania.

---

<sup>124</sup> B. Wojciszke, *Człowiek wśród ludzi*, op. cit.

<sup>125</sup> J. Śliwak, *Altruizm a religijność człowieka - badania empiryczne* [w:] *Roczniki filozoficzne* 41 (4:) 53, KUL 1993.

Ludzką tendencję do pomagania innym wyjaśniają reguły wzajemności, odpowiedzialności społecznej i sprawiedliwości. O regule wzajemności mogliście przeczytać w roz. 7.2.

Zgodnie z regułą **odpowiedzialności społecznej** pomagamy innym w potrzebie, by otrzymać pomoc, kiedy my jej będziemy potrzebować. Jednak nie pomagamy każdej osobie. Gdy uznamy, że osoba sama jest winna swojemu nieszczęściu wpływa to na naszą decyzję o zaniechaniu niesieniu pomocy.

Kolejną przesłanką wyjaśniającą postawy prospołeczne jest powszechne przekonanie, że świat jest **sprawiedliwy**, w którym obowiązują reguły sprawiedliwości, a ludzie dostali to, na co zasłużyli. Jeśli uznamy, że ktoś nie zasługuje na cierpienie, to narusza to naszą wiarę w sprawiedliwy świat. W celu przywrócenia przekonania jesteśmy skłonni pomagać ludziom. Dlatego jesteśmy bardziej skłonni wspierać organizacje charytatywne zajmujące się pomaganiem chorym na raka piersi niż raka płuc (przypuszczamy, że ten drugi wywołuje palenie papierosów, a więc człowiek sam jest sobie winien).

Z kolei druga perspektywa psychologii społecznej zakłada, że człowiek podejmuje działania pomocowe przez obserwacje zachowania innych osób udzielających pomocy. Wiele badań wykazało, że obecność innych biernych obserwatorów hamuje pomaganie człowiekowi w potrzebie. Jest to przejawem nie tylko procesów pluralistycznej ignorancji (niewiedzy wielu), ale również wyrazem naśladowania innych w wyniku modelowania. Jeżeli zachowanie modeli może hamować prospołeczność, to powinno ono być w stanie także i ją nasilić. Istotnie, liczne badania wykazały, że zaobserwowanie innej, prospołecznie postępującej osoby nasila skłonność do pomagania nieznanym (np. kierowcy częściej zatrzymują się by pomóc kobiecie przy awarii samochodu jeżeli niedawno mijali innego kierowcę pomagającego kobiecie wymienić koło.<sup>126</sup>

## 8.2 Determinanty zachowań prospołecznych

Zachowania prospołeczne zwykło się określać jako działania dobrowolne i bezinteresowne, podejmowane w celu przyniesienia dobra i korzyści innym osobom pozostającym w potrzebie. Stanowią one cel sam w sobie lub podejmowane są jako akt restytucji, czyli próba zmniejszenia poczucia winy.<sup>127</sup> Motywacja do podejmowania czynności

<sup>126</sup> R.J. Crisp, R.N. Turner, op.cit.

<sup>127</sup> J. Śliwak, *Altruizm i pojęcia pokrewne*, „Studia z Psychologii w KUL”, Redakcja Wydawnictw KUL, 9, 37-48, Lublin 1998, s. 39

prospołecznych może mieć charakter zewnętrzny lub wewnętrzny, z których możemy wyróżnić motywację 1. specyficzną i 2. niespecyficzną.

**Motywacja specyficzna**- jest przyczyną działań, które mają na celu usunięcie zagrożenia lub powiększenie cudzego dobra, jest autonomicznym celem czynności. Taka motywacja przejawia się w:

1. Poczuciu obowiązku, honorze, lęku przed wyrzutami sumienia (motywacja endocentryczna)
2. We współczuciu, bezinteresownej miłości, przekonaniu o słuszności (motywacja egzocentryczna)

Jeśli poczucie wartości jednostka łączy z pracą na rzecz innych to zwiększa się motywacja do czynności prospołecznych.

**Motywacja niespecyficzna** – inne motywacje niż specyficzne (za dużo wolnego czasu, lubi walczyć i wygrywać ).

Istnieje kilka warunków zewnętrznych, które zwiększają prawdopodobieństwo udzielenia pomocy innym. Chętniej pomagamy osobom lubianym, niż nielubianym i na ogół każdy czynnik nasilający atrakcyjność innego człowieka nasila też skłonność do pomagania mu. Dotyczy to np. atrakcyjności fizycznej (niezależnie od płci chętniej pomagamy osobom ładnym niż brzydkim), a przede wszystkim podobieństwa (poglądów, cech osobowości, a nawet sposobu ubierania się). Większa skłonność do pomagania osobom podobnym może wynikać nie tylko z większej do nich sympatii, ale także z faktu, że dobro takich osób może być traktowane w podobny sposób jak dobro własne.

Ponadto skłonność do pomagania innym zależy od nastroju. Nastrój pozytywny zwiększa szanse pomagania innym. Dzieje się tak dlatego, że pozytywny nastrój aktywizuje pozytywne kategorie interpretacyjne, dzięki czemu świat jest widziany jako przyjemniejszy, a ludzie – jako bardziej zasługujący na pomoc. Towarzyszy tej zasadzie pewne ograniczenie- zwykle zależy nam na utrzymaniu dobrego samopoczucia, stąd też wzrost nastroju hamuje takie formy pomagania, które mogłyby zepsuć dobry humor (np. dlatego, że oznaczają ryzyko albo narażają na kłopotliwe zainteresowanie ze strony innych), a nasila tylko takie formy pomagania, które podtrzymują dobry humor (np. aprobata i uznanie innych z powodu udzielenia pomocy).

Z drugiej strony liczne badania wykazują, że możliwy jest wzrost zachowań prospołecznych pod wpływem negatywnego nastroju (pod warunkiem, że nie jest on zbyt głęboki). Pomaganie innym jest bowiem stosunkowo prostą i często stosowaną techniką wychodzenia z negatywnego nastroju i wprowadzania samego siebie w dobry humor.<sup>128</sup>

Działania prospołeczne nie odnoszą się tylko do pojedynczych czynności, mogą odnosić się do życiowej działalności człowieka. Wyróżnia się:

1. Działalność prospołeczna, czyli realizację takiego programu życiowego, w którym ważną rolę odgrywa dobro społeczne.
2. Prospołeczne dyspozycje, czyli skłonność do podejmowania działań mających na celu dobro innych (wrozumiałość, hojność, odpowiedzialność) .
3. Poglądy i przekonania prospołeczne- uznawanie cudzego dobra za wartość, którą można realizować, np. wiara w równość ludzi, tolerancja, zasady demokratyczne.
4. Uczucia prospołeczne- trwały stosunek emocjonalny do innych ludzi, dzięki któremu dobro innych staje się dla jednostki źródłem pozytywnych uczuć (życzliwość, braterstwo, patriotyzm).
5. Postawy prospołeczne wyrażają się zarówno w tym, co jednostka robi, jak i w tym od czego się powstrzymuje<sup>129</sup>.

### 8.3 Determinanty zachowań antyspołecznych

Bibba Latané i Johna Darleya przeprowadzili serię badań, które wykazały, że im większa liczba świadków przygląda się jakiemś krytycznemu zdarzeniu, tym mniejsza jest szansa udzielenia pomocy jego ofierze. Latané i Darley nazwali tę zależność **zjawiskiem obojętnego przechodnia**, a ich model teoretyczny powstał właśnie celem jego wyjaśnienia.

Zjawisko obojętnego przechodnia zwykle zanika, kiedy sytuacja nabiera jednoznaczności i nie sposób jej zinterpretować inaczej niż jako wypadek. Jeżeli pasażerowie metra obserwują osobę, która początkowo zwyczajnie stoi trzymając się uchwyty, a potem w trakcie jazdy osuwa się z jękiem na podłogę, pomoc jest udzielana natychmiastowo i niemalże w stu procentach przypadków (szczególnie, jeśli osoba ta trzyma w ręku laskę w odróżnieniu od butelki z

---

<sup>128</sup> B. Wojciszke, *Człowiek wśród ludzi*, op.cit

<sup>129</sup> Wosińska, op.cit.





alkoholem). Podobnie jednoznaczne domaganie się przez ofiarę pomocy podnosi częstość udzielania jej (z 29% przy braku wołania o pomoc do 81% w sytuacji, kiedy ofiara zawołała o pomoc).

W modelu udzielania pomocy Jane Piliavin kluczowe są pojęcia **kosztów udzielenia pomocy i kosztów nie udzielenia pomocy**. O kosztach udzielenia pomocy decydują takie straty, jak: czas, wysiłek, narażenie się na niebezpieczeństwo. Wynikające z pomagania zyski to np. przyrost poczucia własnej skuteczności i samooceny lub podziw innych osób. Koszty zaniechania pomocy mają natomiast charakter bądź to osobisty (np. samoobwinianie, negatywne reakcje innych), bądź empatyczny (własne cierpienie z powodu cierpienia ofiary, której się nie pomogło). Zachowanie w sytuacji kryzysowej zależy od wielkości kosztów zarówno udzielenia, jak i zaniechania pomocy.

Kiedy koszty i udzielenia i zaniechania pomocy są małe, model Piliavin przewiduje zmienność reakcji, których rodzaj zależy będzie głównie od tego, co obserwator uważa za obowiązującą w danych warunkach normę. Kiedy koszty udzielenia pomocy są duże, a jej zaniechania małe, obserwator nie podejmuje interwencji – ignoruje potrzebę pomocy lub jej zaprzecza opuszczając sytuację kryzysową. Bezpośrednia interwencja obserwatora jest najbardziej prawdopodobna wtedy, kiedy koszty udzielenia pomocy są małe, a koszty jej zaniechania – duże. Wzrost kosztów zaniechania pomocy może wynikać z różnych powodów, jak perspektywa dalszych kontaktów z ofiarą, silna zależność losów ofiary od decyzji świadka, czy duże straty, jakie ofiara poniosłaby, gdyby pomoc nie została jej udzielona. Każdy z tych czynników nasila skłonność do pomagania ofierze krytycznego zdarzenia. Wreszcie w sytuacji, kiedy oba rodzaje kosztów są duże, obserwator albo podejmuje interwencję pośrednią (np. dzwoni na pogotowie lub policję), albo zmienia subiektywną definicję sytuacji w taki sposób, by koszty zaniechania pomocy wydawały się małe<sup>130</sup>.

---

<sup>130</sup> R.J. Crisp, R.N. Turner, op.cit.



## 8.4 Jak zwiększyć prawdopodobieństwo udzielenia pomocy w nagłych wypadkach?

Według Wosińskiej, jeśli określone warunki hamują gotowość pomagania, należy zwiększyć prawdopodobieństwo udzielenia pomocy poprzez przeobrażenie niekorzystnych elementów sytuacji. W tym celu należy stworzyć odpowiednie warunki, w których ewentualnie zagrożenie da się odnotować (np. strzeżona plaża). Po drugie powinno się zmierzać do zredukowania niejednoznaczności sytuacji. Zamiast krzyknąć na „pomoc” można sformułować przekaz bardziej jednoznaczny, np. „czuję, że mam zawał, proszę wezwać pogotowie”. Ważną kwestią jest również przełamanie zjawiska rozproszonej odpowiedzialności i zwrócenie się do konkretnej osoby z prośbą o pomoc. Istotne jest także skonsultowanie właściwego sposobu udzielenia pomocy, choćby przez uzyskanie odpowiedzi na pytanie, gdzie znajduje się najbliższe wyjście. Na bieżąco osoba udzielająca pomocy powinna kontrolować, czy jej sposób udzielania pomocy jest skuteczny. Na koniec rzecz elementarna, kształcenie pozwala zrozumieć mechanizmy pomagania i warunki, w których ludzie powstrzymują się od udzielania pomocy. Im większa świadomość mechanizmów zachowań prospołecznych, tym większa będzie gotowość niesienia pomocy.<sup>131</sup>

---

<sup>131</sup> W. Wosińska, op.cit., s. 426.

## 9. Agresja jako zachowanie niebezpieczne

### 9. 1 Rodzaje i źródła agresji

Agresją określa się zachowanie fizyczne lub werbalne dokonane z intencją uszkodzenia lub zranienia osoby. Istotą tej definicji jest intencja, jeśli akt uszkodzenia lub zranienia był wynikiem gniewu, chęcią zemsty, zaimanifestowania swojej wyższości, to mówimy o **agresji opartej na wrogości**, lub po prostu o wrogości.

Agresja oparta na wrogości obejmuje nie tylko akty fizycznego ataku, ale także psychologicznego zranienia: dumy, samooceny, poczucia godności. Takie aspekty wrogości niektórzy psychologowie nazywają **agresją symboliczną**.

Przeciwną do agresji opartej na wrogości jest **agresja instrumentalna**. W tym przypadku zranienie nie jest celem samym w sobie, ale środkiem do osiągnięcia celu nieagresywnego. Na przykład walka bokserska jest taką agresją instrumentalną.

Niektóre formy manifestowania agresji nie są postrzegane jako agresja, dlatego nazywane są **agresją bierną**. Przejawia się ona w dąsaniu, nieodpowiadaniu na pytania, ostentacyjnym ujawnianiu urazy.

Są także takie formy agresji, które wręcz są akceptowane społecznie. Noszą one miano **agresji usankcjonowanej**. Przykładem agresji usankcjonowanej jest zabicie wroga. Pewnego rodzaju agresją usankcjonowaną jest odgrywanie przez aktora roli bardzo agresywnego bohatera.

Zaprezentowane poniżej stanowiska teoretyczne odzwierciedlają charakter dyskusji na temat natury agresji: czy ma źródło w naturze czy kulturze?

Pierwsze podejście wyjaśnia agresję na kilka sposobów. Po pierwsze traktuje **agresję jako instynkt**, który zapewnia gatunkowi przetrwanie. Agresja ma tutaj pochodzenie biologiczne, a zatem jest przynależna gatunkowi. Dowodem na istnienie instynktu agresji są zachowania terytorialne. Dowodzą one istnienia silnych reakcji z powodu inwazji na MÓJ teren (może stanowić jakąkolwiek przestrzeń fizyczną, własny pokój, biurko, szczoteczkę do zębów, ale także własne ciało).

Kolejnym przejawem jest agresja prowadząca do ustalenia pozycji w grupie (walkę obserwujemy wśród polityków, sportowców, biznesmenów). Władza zdobyta w ten sposób jest akceptowana społecznie i usankcjonowana prawnie.

Ostatnim przejawem instynktu agresji jest biologicznie zdeterminowana gotowość do walki o partnera seksualnego oraz obrona potomstwa. Instynkt agresji jest zorientowany na cel, jakim jest przetrwanie.<sup>132</sup>

Agresja jako wrodzone predyspozycje przypisuje mężczyznom większą skłonność do agresji za sprawą hormonu testosteron. Kiedy po 25 roku życia poziom testosteronu zaczyna u mężczyzn spadać, odsetek poważnych przestępstw popełnianych przez mężczyzn również spada. Jednocześnie z badań wynika, że zwiększony poziom estrogenów (hormonu żeńskiego) u chłopców wpływa na zmniejszenie agresji<sup>133</sup>. Koncepcja ta nie wyjaśnia jednak wszystkich przypadków męskiej przemocy, co więcej, „testosteron jest produkowany przez agresję”<sup>134</sup>. Z badań prowadzonych przez Theodora Kempera wynika jednoznacznie, że poziom testosteronu jest skorelowany z doświadczeniami mężczyzn, z ich stylem życia, a dominacja i rywalizacja mogą wpływać na zwiększenie poziomu testosteronu<sup>135</sup>.

Alternatywnym do biologicznego sposobem wyjaśniania agresji są **społeczne teorie agresji**.

Hipoteza frustracji- agresji traktuje agresję jako reakcję na frustrację. **Frustracją** jest każdy czynnik, który stanowi przeszkodę blokującą osiągnięcie celu. Zgodnie z tą hipotezą reakcją na frustrację jest zawsze agresja.

Czynniki zwiększające frustrację:

1. Siła potrzeby. Im bardziej człowiekowi zależy na czymś, czego nie dostał, tym silniejsza frustracja.
2. Stopień zablokowania potrzeby. Czy potrzeba zostanie chociaż minimalnie zaspokojona, czy w ogóle.
3. Wielkość frustracji zależy także od momentu, w którym pojawia się blokada zaspokojenia potrzeby. Jeśli do realizacji celu wiedzie wiele etapów, im później zablokowana zostanie twoja potrzeba, tym silniejsza frustracja, a tym samym agresja.
4. Akumulacja przeszkód na drodze do celu. Jeśli mam poczucie, że wszystko sypie mi się w tym samym momencie, to napięcie frustracyjne narasta.

---

<sup>132</sup> W. Wosińska, op. cit., s. 437.

<sup>133</sup> M.S. Kimmel *The gender society*. New York: Oxford University Press. 2000.

<sup>134</sup> Ibidem

<sup>135</sup> T. Kemper, (1990) *Testosterone and social structure*. New Brunswick: Rutgers University Press.

Twórcy hipotezy frustracji- agresji zakładają, że nie zawsze agresja skierowana jest na źródło frustracji. Tendencja do kierowania agresji na inny obiekt, bezpieczniejszy, nazywa się przemieszczeniem.

Przemieszczenie oznacza przesunięcie agresji ze źródła, które wzbudziło frustrację, na inny obiekt, który jest słabszy lub wobec którego agresja jest bardziej akceptowalna<sup>136</sup>

Ponieważ wiele przykładów z życia wskazuje, że nie każda frustracja wywołuje agresję, Berkowitz przeformułował hipotezę frustracji- agresji. Zgodnie z przeformułowaną hipotezą, agresja staje się następstwem frustracji, o ile sfrustrowana osoba odczuwa gniew, który wywołały czynniki symbolizujące agresję. Aby frustracja przerodziła się w agresję w zasięgu wzroku osoby sfrustrowanej musi znaleźć się przedmiot symbolizujący agresję. Badania przeprowadzone przez Berkowitza i zespół wykazały zwiększoną agresję u osób, które po wywołaniu frustracji widziały broń. Zjawisko to nazwano efektem broni.

Efekt broni oznacza uruchomienie agresji u sfrustrowanej jednostki na widok broni, poprzez nasilenie agresywnych emocji i myśli skojarzonych z bronią.<sup>137</sup>

Oprócz broni czynnikiem kojarzącym się z agresją jest relatywna deprivacja. Jest to rozbieżność między oczekiwaniami a tym, co się otrzymuje. Do niepokojów społecznych dochodzi najczęściej nie wtedy, gdy ludzie pozbawieni są jakichkolwiek przywilejów, ale wtedy, gdy sytuacja jest na tyle dobra, że oczekują następnych przywilejów. Spostrzeżenie, że jestem w gorszej sytuacji niż inni prowadzi do relatywnej deprivacji. Jak pisze Wosińska, ekonomicznie sfrustrowanymi ludźmi nie są najbiedniejsi, ale ci, którzy mieli bogactwo i je utracili lub ci, których przyjacielom udało się zgromadzić więcej kapitału. Samobójstwa na tle finansowym popełniane są przez milionerów a nie biedaków.<sup>138</sup>

---

<sup>136</sup> Ibidem, s. 441.

<sup>137</sup> Ibidem, s. 442

<sup>138</sup> Ibidem, s. 443

Psychologowie społeczni sądzą, że agresja może być rezultatem także społecznego uczenia się. Zgodnie z tą koncepcją agresja, jak każde zachowanie społeczne, kształtuje się w procesie socjalizacji. Jednym ze sposobów jest nagradzanie agresji, a drugim jej modelowanie.

Zgodnie z teorią społecznego uczenia się agresja jest kształtowana w wyniku modelowania i otrzymywania bezpośrednich nagród za zachowanie agresywne a kar za nieagresywne.

Według Skinnera, który był behawiorystą, ludzie rodzą się jako niezapisana karta (tabula rasa). Behawiorysty utrzymują, że sposób w jaki rozwija się ludzki umysł zależy od wpływu środowiska. Zmiany w zachowaniu są efektem reakcji na bodźce środowiska. Skinner nazwał ten proces **warunkowaniem sprawczym**. Jeśli określone powiązanie bodźca i reakcji jest nagradzane, a nie karane, skojarzenie bodźca i reakcji ulega wzmocnieniu. W wyniku tego doświadczenia wzrasta prawdopodobieństwo wystąpienia zachowania w przyszłości.

Bandura, podobnie jak Skinner, uważał, że człowiek nie rodzi się z gotowym repertuarem zachowań, ale w przeciwieństwie do Skinnera, uważał, że zachowanie może być wyuczone pośrednio, przez obserwację zachowania innych ludzi. Uczenie się przez obserwację Bandura nazwał **modelowaniem**.<sup>139</sup> Także wiele socjologicznych analiz sugeruje, że przemocy uczymy się będąc jej świadkami lub doświadczając jej w naszym życiu<sup>140</sup>.

## 9.2 Osobowe determinanty agresji

**Agresja a płeć.** Potoczna wiedza dotycząca zachowań agresywnych sytuuje je częściej po stronie mężczyzn. Badania nad agresją wśród kobiet i mężczyzn zdają się potwierdzać tę obserwację i różnice te często wyjaśniane są poziomem hormonów. Ale poza różnicami na poziomie hormonalnym, różnice wynikają z procesów socjalizacji płciowej. Dziewczęta są częściej zachęcane do bierności i delikatności, a chłopcy do bezpośredniej i agresywnej

---

<sup>139</sup> Crisp, Turner, op. cit., s. 221

<sup>140</sup> M. Kaufman, *The construction of masculinity and the triad of men's violence*. [w:] M. S. Kimmel, M. A. Messner (red.), *Men's lives*. Boston: Allyn and Bacon. 1994.

ekspresji. Oznacza to, że różnice płciowe wynikają nie tylko z różnic biologicznych, ale także z uczenia się zachowań powszechnie uważanych za odpowiednie dla danej płci.

Czy odmienna socjalizacja płciowa prowadzi również do różnic w uzewnętrznianej agresji? O ile chłopcy częściej wykazują tendencję do agresji fizycznej, to nie ma różnicy w poziomie agresji werbalnej, takiej jak krzyki czy przezywanie. Dziewczęta wykazują wyższy poziom agresji pośredniej: rozsiewają plotki, rozprowadzają sekrety, podburzają do ignorowania innych. W badaniach przeprowadzonych przez Campbell i zespół mężczyźni tłumaczyli swoje zachowania agresywne jako środek do realizacji celu: kontrolowanie innych, utrzymanie władzy, podniesienie samooceny. Z kolei kobiety uważają agresję za zjawisko negatywne, a swoje zachowania agresywne tłumaczyły utratą samokontroli bądź jako efekt stresu.

Z badań przeprowadzonych przez B. Ann Bettencourt i Normana Miller'a wynika, że mężczyźni reagują intensywniej agresją w sytuacji zarówno braku prowokacji, jak i w sytuacjach ataku fizycznego. Agresję wywołuje w mężczyznach niemożność osiągnięcia sukcesu, przerwania wykonywania zadania, jak i kwestionowania umiejętności oraz negatywnych informacji na temat inteligencji. Natomiast kobiety silniej reagują na wulgarne komentarze, niegrzeczne traktowanie oraz na krzywdy o charakterze psychicznym lub społecznym. Kobiety częściej posługują się agresją pośrednią odwołując się do kpiny, czy aranżowania ośmieszających sytuacji. Rzadziej są agresywne w warunkach publicznych<sup>141</sup>.

Badania przeprowadzone na 80 pacjentach oddziału ratunkowego, do których użyto Kwestionariusza Radzenia Sobie w Sytuacjach Stresowych oraz Inwentarza Psychologicznego Syndromu Agresji wykazały, iż **status socjoekonomiczny** badanych osób związana jest ze skłonnością do zachowań agresywnych oraz stylem radzenia sobie ze stresem. Zarówno u kobiet, jak i u mężczyzn, poziom agresji spada wraz ze wzrostem wykształcenia. Wyższy poziom wykształcenia koreluje ze stosowaniem zadaniowego stylu radzenia sobie ze stresem<sup>142</sup>.

**Agresja a osobowość.** W latach 50. XX wieku Friedman wyróżnił dwa typy osobowości. Typ A to osoby ambitne, o wysokich aspiracjach, perfekcyjniści, w ciągłym pościgu do realizacji swoich celów, współzawodniczący z innymi. Badania wskazują, że są to osoby w grupie wysokiego ryzyka chorób serca. Z kolei typ B to ludzie zrelaksowani, kreatywni i

---

<sup>141</sup>Bettencourt, B. A., Miller, N. (1996). *Gender differences in aggression as a function of provocation: A meta-analysis*. „Psychological Bulletin”, 119, ss. 422-447. doi:10.1037/0033-2909.119.3.422

<sup>142</sup> A. Orzechowska, A., Florkowski, W. Gruszczyński, i in., *Status socjoekonomiczny a zachowania agresywne i style radzenia sobie ze stresem*. Psychiatria. Polska, 43, 2009, 53-63.



nieprzywiązujący dużej wagi do współzawodnictwa. Ludzie o osobowości typu A są bardziej skłonni do agresji, szczególnie w sytuacji zagrożenia poczucia kompetencji.

Różnice w stopniu przejawiania agresji związane są również z takimi cechami, jak *pobudliwość* (skłonność do łatwego wpadania w złość), *ruminacja* (tendencja do utrzymywania i rozpamiętywania poczucia złości) oraz *podatność emocjonalna* (częste odczuwanie dyskomfortu i nieadekwatności) związane są stale z agresją. Ludzie o niskim poziomie ugodowości, którzy przedkładają własny interes nad dobre relacje z innymi, mają tendencje do zachowań nieuprzejmych, także przejawiają wyższy poziom bezpośredniej i pośredniej agresji.<sup>143</sup>

Wśród psychologów nie ma zgodny co do wpływu samooceny na zachowania agresywne. Tradycyjnie uważano niską samoocenę za najważniejszą przyczynę agresji, a używanie przemocy miało służyć podniesieniu samooceny do optymalnego dla samych siebie poziomu. Ale niektórzy psychologowie twierdzą, że to właśnie wysoka samoocena może być odpowiedzialna za zachowania agresywne. Osoby o wysokiej samoocenie rzadziej odczuwają winę z powodu złego traktowania innych, szczególnie tych, których uważają za gorszych od siebie. Są częściej przekonane, że ich agresywne zachowanie przyniesie pozytywne rezultaty. Szczególnie agresję przejawiają w sytuacji zagrażającej ich ego. Na poparcie hipotezy danych dostarczają badania Berkowitza przeprowadzonymi wśród mężczyzn skazanych za napaść. Większość badanych mężczyzn sugerowała, że dopuścili się napaści, bo zostali w jakiś sposób poniżeni, coś zraniło ich dumę. Podobnie z badań Katz wynika, że większość skazanych za zabójstwo pozytywnie oceniała samych siebie, chociaż mieli świadomość, że ofiara nie podziela ich opinii. Także w rodzinie dochodzi do przemocy najczęściej w sytuacji, którą sprawca postrzega jako zagrożenie dla poczucia własnej wartości.

### 9.3 Czynniki zewnętrzne nasilające zachowania agresywne

**Temperatura.** W gorące dni, podczas upalnego lata nasilają się incydenty różnorodnych przejawów agresji. Także w sporcie zespołowym, podczas upałów sportowcy grają bardziej agresywnie, nie wykluczając zachowań kibiców. Jedną z hipotez zakłada, że relacje między temperaturą i agresją mają charakter linearny, gdy temperatura rośnie, nasila się agresja.

---

<sup>143</sup> Ibidem, s. 226





Gifford uważa, że granicą zależności między wzrastającą temperaturą a nasilającymi się zachowaniami agresywnymi, jest temperatura 45 stopni C.

Zgodnie z hipotezą linearną im wyższa temperatura, tym silniejsza agresja. Zgodnie z hipotezą krzywoliniową agresja osiąga szczytowy punkt w temperaturach wysokich, jednak opada w skrajnie wysokich.

**Ból.** W świecie zwierząt i ludzi odczuwany ból wzmacnia zachowania agresywne wymierzone w obiekt zadający ból. Ale nie zawsze tak się dzieje. Zależy to od dwóch czynników: źródła ataku oraz reakcji na ból.

Kiedy doznajemy bólu od osób o wyższym statusie przemieszczamy agresję na kogoś słabszego. Reakcja ta bywa często odroczone w czasie, a siła gniewu może osłabnąć. Siła reakcji na ból z kolei, zależy od sposobu interpretowania przyczyn jego doznania. Reakcje agresywne będą mniejsze, jeżeli cierpię na chroniczne bóle, aniżeli w sytuacji, gdy ból wywołany zostanie nagle i niespodziewanie (uderzenie się młotkiem w palec).

**Tłum.** Agresja nasila się także w tłumnych zbiorowiskach. W tłumie eskalują negatywne emocje. Takie zachowania obserwujemy wśród kibiców po przegranym meczu, wśród uczestników zamieszek ulicznych, gdy zaczyna interweniować policja. W Stanach Zjednoczonych ukuto termin *road-rage*, na określenie nowego typu agresji, który wywołuje tłum na drodze. Nasilony ruch prowadzi do wściekłości, aktywnej agresji fizycznej i werbalnej.<sup>144</sup>

Agresja może przybierać wiele form od przemocy w rodzinie, przez agresję seksualną po terroryzm. Dlatego poznanie mechanizmów wywołujących agresję powinno iść w parze z poznaniem mechanizmów zmniejszających skłonność do agresji.

Jak dotąd nie odkryto niezawodnych rozwiązań. Można zacząć od tego, o czym już pisałam, a mianowicie od zmiany postaw z wykorzystaniem perswazji. Z argumentacją, że agresja jest niepożądanym zjawiskiem najpewniej większość by się zgodziła. Zasadniczo nie zmniejszyłoby to zachowań agresywnych, gdyż jednostka, nawet jeśli jest przekonana, że agresja jest niepożądana, będzie się zachowywać agresywnie, o ile nie wierzy, że agresja jest niepożądana dla niej samej. Słabością perswazji opartej na logicznych argumentach jest też

---

<sup>144</sup> W. Wosińska, op. cit., ss 451-454



fakt, że mogą one trafić do osób dorosłych, a agresja pojawia się po raz pierwszy we wczesnym dzieciństwie, w czasie, gdy jest za młoda by ją przekonywać.

Stosowanie kar jest oczywistym sposobem dla obywatela na redukcję agresji. Kara za agresję nie jest do końca skutecznym mechanizmem. Jak wykazano, surowe kary na dłuższą metę mogą przynieść odwrotne do zamierzonych skutki. Obserwacje nad zachowaniem rodziców i dzieci wskazują, że dzieci, wobec których rodzice stosowali surowe kary, jako osoby dorosłe stają się niezwykle agresywne. Czy to znaczy, że nie powinno się karać dzieci? Niekoniecznie, inne badania dowodzą, że jeśli rodzic jest serdeczny i opiekuńczy stosowanie kar pełni bardziej pożyteczną funkcję.<sup>145</sup>

---

<sup>145</sup> Więcej na ten temat w Aronson, „Człowiek istota społeczna”, PWN, Warszawa 2011, roz. 6

## 10. Grupy jako system jednostek

### 10. 1 Pojęcie grupy społecznej

W naukach o małych grupach zakłada się, że:

1. Grupy są zjawiskiem powszechnym, istnieją zawsze i wszędzie. Człowiek przez całe życie należy do jakiejś grupy: rodzinnej, rówieśniczej, szkolnej, zawodowej. Nawet ludzie pozornie izolowani od grup odczuwają ich obecność, choćby była ona wyobrażona symbolicznie.
2. Wszechobecne grupy wywierają bardzo silny wpływ na swoich członków. Z rozważań nad wpływem grup na postawy i wartości ich członków wyłoniła się koncepcja *grup odniesienia*. Grupą odniesienia może być każda grupa, która stanowi podstawę do porównania naszych postaw, ocen, norm i wartości, a z drugiej jest źródłem akceptowanych przez nas postaw, norm, ocen i wartości. Zdarza się, że grupa, do której należy jednostka, nie jest grupą odniesienia.
3. Wpływ grupy na jednostkę, rozpatrywany z punktu widzenia szeroko pojmowanego interesu społecznego, może być pozytywny bądź negatywny. To założenie ma charakter wartościujący. Zakłada bowiem, że uczestnictwo w jakiejś grupie, np. przestępczej, ma negatywny wpływ na jednostkę. Jest źródłem norm, wartości, ocen i postaw nieakceptowanych społecznie.
4. Zrozumienie procesów grupowych osiągniętych w rezultacie badań nad grupami może pozwolić grupie na zwiększenie pozytywnych wpływów na jednostkę i zmniejszenie negatywnych wpływów. To założenie wskazuje, że nauka o grupach powstała w rezultacie zapotrzebowania społecznego i dąży do tego, aby uzyskane wyniki badań były przydatne w praktyce. Na przykład znajomość stylów kierowania może być wykorzystana przez przywódców grupy w celu zwiększenia lub zmniejszenia spójności grupy, zwiększenia produktywności itp.<sup>146</sup>

Pojęcie **grupa społeczna** oznacza w psychologii społecznej zbiór jednostek pozostających ze sobą w pewnych stosunkach, a stosunki te są od siebie wzajemnie zależne. Charakterystycznym stosunkiem między ludźmi znajdującymi się w grupie są interakcje,

---

<sup>146</sup> ibidem



zwane czasami komunikowaniem. Długotrwałe interakcje sprzyjają wytworzeniu się u członków grupy poczucia własnej odrębności w stosunku do innych grup oraz poczucia przynależności do własnej grupy. W grupie społecznej tworzą się wspólne normy, a także krystalizuje się struktura<sup>147</sup>.

Wszystkie grupy można podzielić na tzw. **formalne** i **nieformalne**. Grupy formalne mają swą ściśle zdefiniowaną strukturę władzy: pozycje nadrzędne i podrzędne. Inaczej jest w grupach nieformalnych, zbudowanych wokół wspólnoty celów, zainteresowań, czy innych tego typu czynników. Nie zawsze różnicowanie na grupy formalne i nieformalne jest całkowicie jednoznaczne. Rodzina np. jest grupą, zawierającą cechy zarówno grup formalnych, jak i nieformalnych. Poza tym w obrębie grup formalnych tworzą się grupy nieformalne.

Dwie i więcej osób stanowią grupę społeczną o ile posiadają cel, zachodzą między jednostkami interakcje. Częste interakcje sprzyjają integracji grupy i poczuciu odrębności od innych grup. Grupa tworzy normy postępowania obowiązujące wszystkich członków grupy.

Normy grupowe określają pewien zakres obowiązujących zachowań, a nie określone zachowanie. Norma grupowa obowiązuje wszystkich członków grupy, bez względu na zajmowaną pozycję (przynajmniej w teorii). Normy grupowe spełniają następujące funkcje:

1. przyczyniają się do osiągnięcia przez grupę celu oraz
2. pozwalają utrzymać się grupie przy życiu.

Zarówno cel, jak i normy grupowe mogą mieć pochodzenie wewnętrzne lub zewnętrzne.

## 10.2 Rodzaje grup

Spośród wielu istniejących kryteriów systematyzowania grup skupimy się teraz na grupach powołanych ze względu na określony cel<sup>148</sup>.

**Grupy zadaniowe.** Powoływane są do życia w celu realizacji określonego zadania. Może to być zadanie jednostkowe (zdobycie górskiego szczytu), wiele zadań wykonywanych w określonym obszarze (rada pedagogiczna), zadania wykonywane w dłuższym czasie (rada osiedla).

<sup>147</sup> S. Mika, *Wstęp do psychologii społecznej*, PWN, Warszawa 1975.

<sup>148</sup> R. Garpel i in., *Człowiek wśród ludzi*, Wydawnictwo „Park”, Bielsko-Biała 2004, s.27-29.

**Grupy terapeutyczne.** Celem tych grup jest rozwiązywanie różnych problemów uczestników grupy. Grupy terapeutyczne prowadzone są przez wykwalifikowanych specjalistów.

**Grupy samopomocowe.** Są to zespoły ludzi skupione wokół określonych problemów życiowych. Korzystają z własnego potencjału, a ich uczestnicy wspierają się w pokonywaniu trudności i dzielą doświadczeniami. Grupy takie odgrywają ważną rolę we wdrażaniu różnych wyuczonych, czy zmienionych wzorców zachowań. Grupy pomocowe pomagają wytrwać w zmianie i uniknąć powrotu do destrukcyjnych zachowań (grupy AA).

**Grupy treningowe.** Celem takich grup jest zdobycie określonych umiejętności społecznych (komunikowania, zachowań asertywnych, rozwiązywania konfliktów, umiejętności wychowawczych). Kilkuosobowa grupa stwarza warunki aktywnego udziału.

**Grupy dyspozycyjne.** To szczególny rodzaj grupy, ukształtowany przez państwo, posiadający hierarchiczną strukturę. Grupy w całości podporządkowane są dysponentowi<sup>149</sup>.

**Rodzina.** Najważniejsza grupa w życiu człowieka. Rodzina to grupa pierwotna, często analizowana jako system, który jako całość jest czymś innym niż poszczególne elementy i czymś większym niż suma elementów. System składa się z różnych pozycji, a między pozycjami zachodzą określone relacje, wynikające z panujących w rodzinie norm i zasad. Rodzina jest systemem dynamicznym i dynamicznie się zmieniającym.

### 10.3. Struktury wewnątrzgrupowe

Mówiąc o **strukturach wewnątrzgrupowych**, najczęściej wymienia się strukturę socjometryczną, strukturę przywództwa i strukturę komunikowania.<sup>150</sup>

Socjometria zajmuje się wzajemnymi oddziaływaniami między ludźmi w grupie. Badania socjometryczne polegają na pytaniu każdego członka badanej zbiorowości, kogo chciałby mieć do towarzystwa w toku jakiejś czynności, a kogo nie. Wybory i odrzucenia pozwalają na sporządzanie graficznych obrazów relacji interpersonalnych, które najczęściej przybierają

---

<sup>149</sup> Z. Morawski, *Prawne determinanty pozycji, roli i statusu warstw dyspozycyjnych społeczeństwa Polski na przykładzie trzech organizacji formalnych*, Wydawnictwo Uniwersytet Wrocławski, Wrocław 2005, s. 22.

<sup>150</sup> J. Mazur, *Grupa społeczna*, hasło w: *Encyklopedia socjologii*, t. 1, Oficyna Naukowa, Warszawa 1998, s. 261-262.

postać tak zwanych socjogramów. Analiza danych socjometrycznych dostarcza również informacji o pozycji każdej jednostki w grupie i podziałach na podgrupy, nazywane czasem klikami. Kliką w tym przypadku jest taki zespół członków zbiorowości, których średnia wzajemna sympatia jest większa niż ich średnia sympatia do pozostałych członków tejże zbiorowości<sup>151</sup>.

Pytanie o przywództwo, to pytanie o to, w jaki sposób i w wyniku czego jedni członkowie grupy uzyskują władzę nad innymi, a także jak ta władza jest sprawowana i jakie są skutki jej sprawowania. W wyniku badań nad przywództwem w grupie ujawniono, że w toku rozwiązywania zadania przez grupę kształtowały się w niej dwie centralne role. Jedna rola związana była z organizowaniem działań zmierzających do wykonania zadania, druga zaś z zapobieganiem konfliktom, dbałością o dobre stosunki i miłą atmosferę<sup>152</sup>.

Psychologów społecznych interesują też style przywództwa i ich konsekwencje dla działań grupy. Najczęściej badano trzy style: **autorytarny** - przywódca wydaje polecenia, **demokratyczny** - przywódca wspólnie z podwładnymi uzgadnia sposób postępowania, **anarchiczny** - przywódca zachowuje „pełny luz” i nie podejmuje żadnych wysiłków, aby kierować grupą i organizować jej działania. Konsekwencją **stylu autorytarnego** jest pojawienie się w grupie agresji, która bywa przejawiana zarówno wobec przywódcy, jak i innych grup. W grupie kierowanej autorytarnie zanika też inicjatywa, jednocześnie grupa działa sprawnie tak długo, jak długo obecny jest przywódca, natomiast w przypadku jego nieobecności działanie grupy zamiera.<sup>153</sup>

Styl **demokratyczny** sprzyja harmonijnej współpracy i wzajemnej pomocy oraz wytwarzaniu się pogodnej atmosfery. Poziom wzajemnej agresji jest niski. Nieobecność przywódcy nie prowadzi do przerwania działalności grupy.

Konsekwencją stylu **anarchicznego** jest dezorientacja. Początkowo nikt nie wie, co ma robić i nawet, jeśli aktywność jest duża, to najczęściej nie prowadzi do żadnych rezultatów. Wśród członków grupy wzrasta poziom międzyosobniczej agresji.

---

<sup>151</sup> Szacka, op.cit., s. 188.

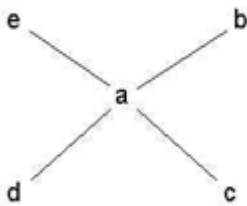
<sup>152</sup> Ibidem.

<sup>153</sup> Ibidem.

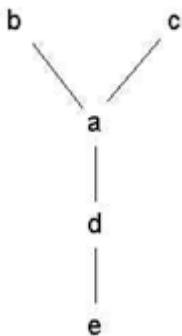


W wyniku badań stwierdzono także, że w grupach demokratycznych wyraźnie zaznaczają się indywidualne różnice między poszczególnymi członkami grupy. Są one mniej wyraźne w grupach anarchicznych, natomiast w autorytarnych ulegają zatarciu.<sup>154</sup>

**Struktura komunikowania** to wzorce, w jakie układają się przebiegi komunikacji pomiędzy członkami grupy. Alex Bavelas zaproponował analizę efektywności komunikacji w kategoriach ogniw **sieci komunikacyjnej**. Zgodnie z tym założeniem, dystans fizyczny między osobami, które potencjalnie mogą się komunikować ma znacznie mniejsze znaczenie niż liczba ogniw pośrednich między tymi osobami. Wspomniana liczba ogniw jest dystansem komunikacyjnym. Na podstawie badań wyróżniono pięć podstawowych ich typów. Są to: koło (gwiazda), Y, łańcuch, okrąg i każdy z każdym. W sieci typu **koło** komunikacja skupiona jest wokół tylko jednej osoby, która najczęściej skupia w swoim ręku władzę; osoba ta jest równocześnie nadawcą i odbiorcą informacji, sprawuje więc całkowitą kontrolę nad tym kto i jakie informacje otrzymuje. Jest to rodzaj struktury scentralizowanej.



Sieć „Y” jest mniej scentralizowana, niż koło, gdyż tutaj dwie osoby przekazują informacje i zajmują dominującą pozycję.

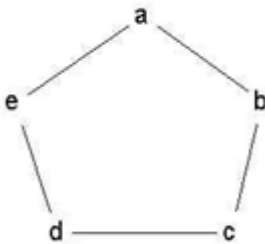


Bardziej wyrównany przepływ informacji, chociaż każdy kontaktuje się tylko z jedną osobą, charakteryzuje sieć typu **łańcuch**.

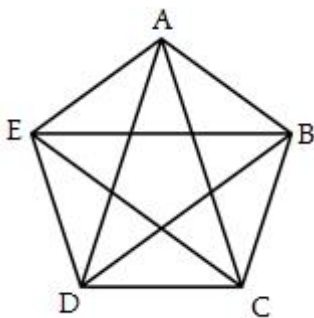
<sup>154</sup> Szacka, op. cit.s. 187-191



W sieci typu **okrąg** przepływ informacji jest zamknięty wśród osób, które nie mają jednak możliwości bezpośredniej komunikacji.



Ostatnia sieć **Każdy z każdym** należy do najbardziej zdecentralizowanych; każdy z członków może swobodnie i bez ograniczeń kontaktować się z innymi osobami.



Istnieje powiązanie pomiędzy typem struktury komunikacyjnej, a osiągnięciami grupy. Łatwiejsze i rutynowe problemy lepiej rozwiązywane są przez sieci scentralizowane. Natomiast, jeśli zadania postawione przed grupą są złożone i wymagają podejścia innowacyjnego, znacznie lepiej spisują się grupy o strukturze zdecentralizowanej gdyż pozwalają na swobodne interakcje pomiędzy jej członkami.





## 11. Produktywność grupy

### 11.1 Rzeczywista produktywność grupy

Kiedy powierzamy zadanie grupie lub jednostce, musimy wziąć pod uwagę czynnik ryzyka, gdyż nie da się z całą pewnością przewidzieć, kto poradzi sobie z nim lepiej. Należy zastanowić się nad kilkoma czynnikami. Czy czas odgrywa ważną rolę? Czy zadanie zakłada tylko jedno właściwe rozwiązanie? Co ma większe znaczenie, wkład pracy czy jakość efektu końcowego? Jaki wpływ na wykonanie zadania będą miały przebiegające w grupie procesy oraz czy będą sprzyjały realizacji celu, czy też będą ją utrudniać? Grupa prawie nigdy nie osiąga swej optymalnej produktywności, ponieważ potencjalna produktywność jest zredukowana przez straty wynikające z przebiegu procesów społecznych, zwłaszcza dotyczących motywacji i koordynacji wysiłków. Prawo Steinera, sfor mułowane w 1972 roku głosi:

Rzeczywista produktywność = potencjalna produktywność - czynniki zmniejszające produktywność + czynniki zwiększające produktywność

Czynnikiem decydującym o produktywności grupy jest jej wielkość (stwierdzono, że po przekroczeniu pewnego pułapu wielkości zachodzi prawidłowość polegająca na tym, że im więcej ma ona członków, tym jest mniej efektywna) oraz procesy grupowe.

### 11.2 Procesy wpływające na produktywność grupy

Mechanizmem grupowym, który sprawia, że jednostka osiąga lepsze efekty działając w zespole, niż samodzielnie są synergia i nominalne techniki grupowe. Działając indywidualnie jednostka ma do dyspozycji tylko swoją energię, grupa natomiast generuje specjalny rodzaj energii, nazywany właśnie **synergią**, która jest czymś więcej niż sumą wszystkich jednostek. Synergia nie pojawia się we wszystkich grupach, jednak te z nich, które osiągają największe



sukcesy, potrafią tak sterować wzajemnymi interakcjami, aby ich grupa funkcjonowała jako coś więcej niż suma jednostek.

Synergia to specjalny rodzaj energii generowany w grupie. Można go wyrazić za pomocą równania  $2+2=5$

**Techniki nominalne** opierają się na pracy grupy, w której interakcje między jej członkami są ograniczone. Każdy członek grupy pracuje sam nad rozwiązaniem, a następnie zapoznaje się z rozwiązaniami zaproponowanymi przez pozostałych członków grupy. Członkowie nie kontaktują się ze sobą bezpośrednio. Zaletą tej techniki jest to, że wszyscy członkowie zespołu mają równe szanse, aby się wypowiedzieć. Zachęca do swobodnego udziału osoby nieśmiałe, które mają problem z wypowiedaniem swoich pomysłów w grupie oraz nie pozwala na dominację osobom bardzo rozgadanych lub nastawionym krytycznie.

Zdecydowanie więcej opisanych mechanizmów wpływających na produktywność grupy dotyczy tych, które zmniejszają jej produktywność. Wśród specyficznych czynników, które powodują obniżenie jakości działań grupy, możemy wskazać:

1. Myślenie grupowe.
2. Polaryzacja grupowa.
3. Problemy koordynacyjne.
4. Próżniactwo społeczne
5. Jazda na gapę.

**Myślenie grupowe** to taki typ myślenia, który pojawia się w grupach o wysokim poziomie wewnętrznej spójności. Członkowie odnosząc się do swoich opinii z wzajemnym szacunkiem, najczęściej odrzucają te osoby z zewnątrz, które się z nimi nie zgadzają. Jednocześnie styl przywództwa i coraz mniej logiczny styl myślenia prowadzi do odejścia z grupy wszystkich, którzy nie zgadzają się z większością. W grupie o wysokim stopniu spójności często tworzy się normy, które są niezgodne z innymi normami obowiązującymi w świecie zewnętrznym. Członkowie przyjmują postawę wyższości, a lekceważąc osoby spoza grupy zaczynają izolować się od otoczenia. Postawa wyższości członków grupy pozbawia ludziom z zewnątrz prawa do zadawania pytań lub kwestionowania wewnątrzgrupowych działań i norm. Przywódca takiej grupy ma zazwyczaj silną osobowość, a jej członkowie

starając się go zadowolić, tym bardziej zabiegają o to, aby w ich gronie nie nastąpił żaden wyłom.

**Polaryzacja grupowa** polega na przesunięciu punktu ryzyka. W grupie jednostka jest skłonna do podejmowania bardziej ekstremalnych decyzji niż indywidualnie, co można wytłumaczyć zjawiskiem rozproszenia odpowiedzialności.

**Problemy koordynacyjne** mogą się pojawić, jeśli grupa wykonuje zadanie wymagające od wszystkich jej członków wykonywania tych samych czynności, w tym samym czasie. Na początku XX wieku Max Ringelmann polecał osobom badanym ciągnąć linę tak, by uzyskać jej maksymalne naprężenie. Początkowo zadanie to było wykonywane przez pojedynczych ludzi, a potem przez złożone z nich zespoły. Poznanie siły, z jaką ciągnęły linę poszczególne osoby pozwoliło Ringelmannowi na porównanie sumy ich indywidualnych wydolności z efektem uzyskiwanym zespołowo. Okazało się, że wydolność grupy była zawsze niższa niż sumy wydolności indywidualnych. Co więcej, różnica ta była tym wyraźniejsza, im więcej osób liczył zespół.<sup>155</sup> Efekt stwierdzony przez Ringelmana można tylko częściowo przypisać trudnościom, jakie grupa ma ze skoordynowaniem swojej aktywności.

Zmniejszenie wysiłku grupy może być także analizowane w kontekście spadku ich motywacji. Bib Latane zaproponował nazwanie tej prawidłowości **próżniactwem społecznym**. Próżniactwo społeczne związane jest z przekonaniem, że przebywanie w grupie utrudnia ocenę działania indywidualnego i przejawia się w obniżeniu wysiłku ponoszonego przez jednostkę w ramach realizacji zadania wykonywanego zespołowo. Próżniactwo wiąże się z wystąpieniem w grupie dwóch zjawisk: rozproszenia odpowiedzialności oraz deindywidualizacji. Pierwszemu zjawisku sprzyja sytuacja, kiedy zadanie jest wykonywane przez wiele osób, a wkład poszczególnych jednostek nie jest zauważany.

John Darley i Bib Latane analizowali zachowanie się ludzi, będących przypadkowymi świadkami takich tragedii, jak morderstwo czy gwałcenie jakiejś osoby, pożar, topienie się, czy wypadek samochodowy. Zwrócili uwagę na pewien paradoks: im większa była liczba świadków zagrożenia życia lub zdrowia innej osoby, tym częściej nie udzielano jej pomocy. Autorzy wyjaśniają ten fenomen rozkładem poczucia odpowiedzialności za los ofiary. Im większa liczba obserwatorów, w tym mniejszym stopniu każdy z nich czuje się zobligowanym do udzielenia jej pomocy. Przenosząc tę prawidłowość na grunt wspólnego wykonania zadań,

---

<sup>155</sup> D. Doliński, op. cit.



powiedzieć można, że wówczas także dochodzi do rozłożenia odpowiedzialności. Członkowie grupy czują się mniej odpowiedzialni za końcowy wynik niż osoba pracująca indywidualnie. Siła próżniactwa społecznego jest tym większa, im bardziej liczna jest grupa.<sup>156</sup>

**Jazda na gapę** jest skrajną formą próżniactwa społecznego. Różni się od próżniactwa społecznego rodzajem motywacji. W obu przypadkach jednostka przejawia skłonność, aby zbyt nie wysilać, jeśli może skorzystać z owoców cudzej pracy. Kryterium różniącym oba mechanizmy jest przekonanie jednostki dotyczące tego, czy jej wkład będzie miał wpływ na końcowy wynik osiągnięty przez grupę. Im większa spójność grupy tym mniejsza tendencja do jazdy na gapę, ponieważ sprzyja pełniejszemu utożsamieniu się z grupą, a to powoduje, że jednostce bardziej zależy na wspólnym sukcesie. Jeździe na gapę można zapobiegać zachęcając jednostki do zaangażowania się we wspólne dzieło, budując w nich przekonanie, że ich wkład jest nieodzowny dla pełnego sukcesu.<sup>157</sup>

Zjawiskiem **facylitacji społecznej** określa się te procesy, dzięki którym obecność innych ludzi wywiera intensyfikujący wpływ na zachowania jednostki. Intensyfikacja działań jednostki ma miejsce także wtedy, gdy inni ludzie po prostu są świadkami jej poczynań. Liczne badania weryfikujące zjawisko facylitacji szybko uświadomiły badaczom, że efekty facylitacji nie zawsze się pojawiają, a niekiedy obserwuje się efekty wręcz odwrotne: obecność innych ludzi upośledza funkcjonowanie podmiotu. Przegląd wszystkich badań nad facylitacją, jakiego dokonał Robert Zajonc, doprowadził go do spostrzeżenia, że kierunek wpływu innych ludzi na funkcjonowanie podmiotu zależy od charakteru samych zadań. Efekty facylitacji obserwowano bowiem w zadaniach prostych, rutynowych i dobrze wyuczonych, a efekty odwrotne w zadaniach nowych i skomplikowanych.

---

<sup>156</sup> Ibidem.

<sup>157</sup> C. Oyster, *Grupy*, Zysk i S-ka, Warszawa 2002, s. 191-192



## 12. Komunikacja społeczna. Zagadnienia ogólne

### 12.1 Zakres komunikacji społecznej

Komunikowanie pochodzi od łacińskiego czasownika *communico* (udzielić komuś wiadomości) i rzeczownika *communio* (wspólność), który oznaczał wejście we wspólnotę. W XVI wieku nadano mu znaczenie „transmisja, przekaz”. W języku polskim stosowane są dwa pojęcia „komunikacja”, któremu przypisuje się następujące znaczenia: jako sposób porozumiewania się i jako transport. Aby uniknąć dwuznaczności zaleca się używanie terminu „komunikowanie się”. Zatem komunikowanie ogranicza się do zjawiska porozumiewania się ludzi. Akty komunikowania zachodzą zawsze w społeczeństwie, w różnych jego strukturach i na różnych poziomach. Mają charakter społeczny.

Komunikowanie odbywa się na różnych poziomach. Poziom o najmniejszej złożoności organizacyjnej nazywa się intrapersonalnym i dotyczy komunikacji jednostki z samą sobą. Komunikacja zachodząca między dwoma osobami to komunikacja interpersonalna. Nieco bardziej złożonym poziomem jest poziom komunikacji grupowej, międzygrupowej. Kolejnym poziomem komunikacji jest komunikowanie instytucjonalne oraz masowe.

#### **Cechy komunikowania się:**

1. Komunikowanie jest specyficznym procesem społecznym, ponieważ odnosi się przynajmniej do dwóch jednostek i przebiega zawsze w środowisku społecznym.
2. Komunikowanie zachodzi w określonym kontekście społecznym, determinowanym przez liczbę i charakter uczestników procesu-interpersonalnego, grupowego, publicznego, masowego, międzykulturowego.
3. Komunikowanie jest to proces polegający na budowaniu nowych pojęć i przyswajaniu wiedzy o otoczeniu.
4. Komunikacja ma charakter dynamiczny, bo polega na przyjmowaniu rozumieniu i interpretowaniu informacji.
5. Komunikacja jest procesem ciągłym.
6. Komunikacja jest procesem symbolicznym- występuje konieczność operowania tymi samymi znakami i symbolami dla osiągnięcia sukcesu.
7. Komunikacja jest procesem interakcyjnym, ponieważ między partnerami wytwarza się relacja o charakterze partnerskim lub konkurencyjnym.

8. Komunikacja jest celowa i świadoma.

9. Komunikacja jest nieuchronna.

10. Komunikacja jest procesem złożonym, bo może mieć charakter dwustronny lub wielostronny, bezpośredni i pośredni.

11. Komunikacja jest nieodwracalnym procesem.

Istnieje wiele różnych rodzajów komunikowania się: mówienie, słuchanie, czytanie, pisanie, gestykulacja, mimika twarzy, komunikacja proksemiczna, dźwięki paralingwistyczne, wygląd fizyczny itp.

## 12.2 Komunikacja werbalna i niewerbalna

Do sfery komunikacji **werbalnej** należą: mówienie, słuchanie, pisanie i czytanie. Określenie „werbalna” pochodzi od łac. słowa *verbalis*, czyli *słowny*. Werbalne sposoby komunikowania służą przekazywaniu informacji, podczas gdy niewerbalne sygnalizują stosunek nadawcy komunikatu do jego treści. Podstawowym środkiem komunikowania werbalnego jest język. Komunikacja werbalna realizuje się w dwóch formach: ustnej i pisemnej. Postać pisemna ma częściej charakter formalny niż nieformalny, cechuje ją większa poprawność gramatyczna i stylistyczna. Z tekstami pisаныmi wiąże się zagadnienie ortografii i interpunkcji, która w języku mówionym zastąpiona jest intonacją. Tekst pisany jest bogatszy w treść, z racji tego, że jego nadawca nie ma, jak w przypadku komunikatu mówionego, do dyspozycji takich środków pomocniczych, jak: mimika, gesty itp. Tekst mówiony natomiast cechuje mniejsza spójność zdań, częste są pauzy i powtórzenia. Sytuacja mówienia jest pierwotną formą kontaktów językowych. Sytuacją najbardziej typową dla języka mówionego jest bezpośredni kontakt mówiącego z słuchaczem. Nadawca widzi, bądź słyszy reakcję odbiorcy na swoje słowa. Wpływa to na sposób formułowania myśli, na metody ich przekazywania, pozwala też na dokonywanie zmian w wygłaszanym tekście. W komunikacji pisemnej brak jest natomiast możliwości bezpośredniego sprzężenia zwrotnego werbalnego, z którym jest nierozdzielnie związane. Kompetencje komunikacyjne możemy rozpatrywać zgodnie z trzema aspektami: **klarowność, skuteczność, stosowność**.

Klarowność to precyzja wiadomości, jest czymś innym niż bycie zrozumiałym. Czasami o kompetencji świadczy brak konkretności- brak precyzji (np. kiedy ktoś pyta nas o zdanie na

jakiś temat, którego ocena zależy od gustu) lub komunikacja wieloznaczna, kiedy jest wielu uczestników i bycie precyzyjnym mogłoby doprowadzić do konfliktu między uczestnikami.

Skuteczność to osiągnięcie założonego celu, a stosowność- dostosowanie interakcji do kontekstu. Obowiązują reguły i normy komunikacyjne. Za bycie niestosownym grożą sankcje społeczne.

Komunikacja **niewerbalna** jest znacznie starsza od mowy, powstałej prawdopodobnie w późnym plejstocenie, ok. 40000 lat temu. Ta pierwotna forma komunikacji jest jedynym środkiem porozumiewania się zwierząt, które za pomocą mimiki, postaw, gestów, pomrukiwań, warknięć itd. dobierają partnerów, ustalają hierarchię dominacji i współpracują w grupach.

Bezsłowne komunikaty ze względu na ich ewolucyjne pochodzenie można podzielić na:

1. sygnały wrodzone, stanowiące część dziedzictwa biologicznego,
2. sygnały wyuczone, należące do dziedzictwa kulturowego.

Sygnały wrodzone, stanowiące część dziedzictwa biologicznego, mowa ciała wyrażająca podstawowe stany emocjonalne, jak radość, wściekłość, smutek, zainteresowanie, zaskoczenie, strach, złość, wstręt, pogarda i wstyd jest podobna wśród ludzi należących nawet do bardzo odmiennych kultur

Drugim ewolucyjnym źródłem powstawania i kształtowania sygnałów niewerbalnych jest proces uczenia się, który praktycznie rozpoczyna się wraz z narodzinami człowieka. Sygnały te są przecież jedynym środkiem komunikowania się matki i dziecka w okresie, gdy nie potrafi ono jeszcze mówić. Jest to również czas, w którym kobieta doskonali swoje umiejętności wychwytywania i rozszyfrowywania bezsłownych znaków. Z tej właśnie przyczyny kobiety uważa się za bardziej spostrzegawcze od mężczyzn. O ogromnym znaczeniu sygnałów niewerbalnych w porozumiewaniu się świadczy między innymi fakt, że istnieje ponad milion świadomych i nieświadomych gestów i około 550 000 słów wymienianych w najobszerniejszych słownikach. Warto wspomnieć, że mowa społeczności prymitywnych obejmuje nie więcej niż 400 słów.

Sygnały niewerbalne, w zależności od pełnionej funkcji, dzielimy na:

- **emblematy** – ich funkcją jest przekazywanie znaków funkcjonujących w danej kulturze, np. podniesienie ręki z palcami ułożonymi w „V” jako znak zwycięstwa, pokazywanie języka jako znak lekceważenia. Mogą one również zastępować



wypowiedzi – gestami możemy powiedzieć np. *chodź!* Emblematy pełnią *funkcję zastępowania*;

- **ilustratory** – przekazują wizualną interpretację wypowiedzianych słów, np. gest pokazujący wielkość złowionej ryby; uzupełniają komunikat werbalny, precyzując go. Ilustratory realizują *funkcję uzupełniania*;
- **wskaźniki emocji** – celem działań ekspresyjnych jest okazywanie przeżywanych uczuć. Część z tych zachowań jest pod kontrolą mówiącego, ale reszta jest naturalnym odruchem emocjonalnym. Należą tu takie reakcje, jak: intonacja głosu, gwałtowne podniesienie głosu, przyspieszenie oddechu, zarumienienie skóry, znieruchomienie, zasłanianie oczu itp. Wskaźniki emocji wypełniają *funkcję ekspozycji*;
- **regulatory** – wspomagają zachowania konwersacyjne – np. podniesienie ręki jako chęć zabrania głosu, bądź unikanie kontaktu wzrokowego jako znak odmowy zabrania głosu. Regulatory pełnią *funkcję regulacyjną*;
- **adaptery** – służą do łagodzenia napięć, jakie człowiek przeżywa, redukują stres wywołany rozmową i występują np. w formie poprawiania się w krześle, poprawiania ubrania, włosów, odchrząknięcia przed zabraniem głosu, nieświadomego rysowania, zabawy długopisem, przecierania szkieł okularów. Adaptery (nazywane także adaptatorami) spełniają *funkcję moderującą*.

Powyższy podział przedstawia klasyfikację aktów niewerbalnych z uwagi na pełnioną przez nie funkcję. Jednak niewerbalne zachowania komunikacyjne poddawane są w literaturze także innym podziałom, czy klasyfikacjom.

**Komunikację niewerbalną można podzielić na kilka grup sygnałów, wśród których znajdują się:**

- **kinezjetyka**, czyli taka mowa ciała, jak mimika twarzy, gestykulacja, ruchy ciała, spojrzenie, kontakt wzrokowy, przyjmowane pozy itp.;
- **parajęzyk**, na który składają się:
  - cechy wokalne głosu, jak: ton, barwa, wysokość, natężenie, głośność i modulacja oraz tempo mówienia;
  - interferencje wokalne, czyli wzajemne oddziaływanie na siebie dwu lub więcej





cech głosu oraz wszelkie dźwięki pozajęzykowe, jak: „uf”, „ach”, „eee” itd.;

- **samoprezentacja** człowieka, czyli jego wygląd fizyczny, budowę ciała, ubranie, fryzurę, makijaż, biżuterię i noszone dodatki ;
- **dotyk**, który jest ważnym sygnałem wyrażającym się w uścisku, poklepywaniu lub obejmowaniu drugiej osoby przy powitaniu, czy w innej sytuacji; dotyk świadczy o stosunku emocjonalnym i zależy zarówno od uprzejmości, kultury osobistej, wychowania, jak i od kontekstu kulturowego;
- **proksemika**, czyli zastosowanie w procesach porozumiewania dystansu interpersonalnego i relacji przestrzennych między komunikującymi się osobami;
- **chronmikę**, wykorzystującą czas jako sygnał komunikacyjny, punktualność, oczekiwanie, czas trwania jakiegoś zdarzenia etc.;
- **elementy otoczenia**: temperaturę, oświetlenie, kolor.

### **Między komunikowaniem werbalnym i niewerbalnym istnieje kilka zasadniczych różnic.**

1. Po pierwsze sygnały niewerbalne są bardziej dwuznaczne niż komunikaty werbalne, ponieważ pewne zachowania mogą w różnych kontekstach i sytuacjach komunikować coś zupełnie odmiennego.
2. Komunikowanie niewerbalne odbywa się zazwyczaj wieloma kanałami, angażując niemal wszystkie zmysły, natomiast werbalne ogranicza się jedynie do zmysłu wzroku i słuchu.
3. Komunikowanie werbalne charakteryzuje się wyraźną strukturą, ponieważ rządzą nim reguły gramatyki, syntaktyki itp. Komunikowanie niewerbalne wręcz przeciwnie – praktycznie nie ma struktury albo jest ona bardzo słabo zarysowana.
4. Komunikowanie niewerbalne jest spontaniczne, a jego sygnałów uczymy się na drodze naturalnej obserwacji otoczenia, czego dowodem jest zachowanie niemowląt i małych dzieci. Natomiast komunikacja werbalna jest efektem procesu uczenia się, zdobywania najpierw umiejętności mówienia, następnie pisanie i czytania.
5. Komunikowanie niewerbalne jest mocno zdeterminowane kulturowo, podczas gdy werbalne wiąże się przede wszystkim z opanowaniem danego języka i to znajomość jego, a nie kultury, w której go używamy, w znaczący sposób wpływa na odkodowywanie otrzymywanych komunikatów.

Niewerbalne formy komunikacji, dotyczące wydawanych dźwięków, według Donalda

Klopfa są *parasegmentalnymi cechami języka*, zwanymi również wokalizacjami języka.

Autor podzielił je na trzy podgrupy:

- wokalizacje charakteryzujące, do których należą dźwięki, takie jak: śmiech, płacz, krzyk, ziewanie, wzdychanie, czy też jęczenie;
- wokalizacje wartościujące, czyli wysokość i siła głosu, tempo i barwa oraz rezonans;
- wokalizacje segregujące, do których należą odgłosy typu: *aha, hmm, och* itp.

Według Donalda Klopfa niewerbalne aspekty komunikacji, takie jak dźwięki, zajmują od 20 do 30 % całkowitego przekazu treści w procesie komunikowania się. Stanowią one zarówno integracyjne, jak i destrukcyjne czynniki komunikacji, tworząc więzi lub dystanse i konflikty poprzez subiektywne lub obiektywne bariery w komunikacji.

### 12.3 Gesty a wiarygodność

Jednym z obszarów badań nad niejęzykowym komunikowaniem się jest gestykulacja. Niektóre dane wskazują na istotne znaczenie częstości wykonywanych przez nadawcę gestów dla ustosunkowania odbiorcy. Towarzysząca wypowiedzi ekspresja niejęzykowa pełni podstawową rolę w odczytywaniu rodzaju przeżywanych emocji.

Argyle (1991) podaje, że w sytuacji kiedy komunikaty językowe i niejęzykowe są niespójne (gdy treść przekazu językowego jest zaprzeczeniem treści przekazu niejęzykowego), bardziej wiarygodne dla odbiorcy okazują się informacje przekazywane niejęzykowo, treść językowa zaś jest pomijana. **Siła wpływu przekazu niejęzykowego jest około pięciu razy większa od siły wpływu przekazu językowego.** Wskazano tym samym, że ekspresje pozajęzykowe są znaczącym elementem w percepcji wiarygodności.

Wciąż jednak nie stwierdzono, które akty zachowań niejęzykowych odgrywają najważniejszą rolę w ocenianiu wiarygodności. Można przypuszczać, że będą to te same zachowania, które w ogóle mają bogate znaczenie informacyjne, a więc wyraz twarzy, ton głosu, gesty czy utrzymywanie lub brak kontaktu wzrokowego.

Pewnych wskazówek dotyczących omawianego zagadnienia dostarczają badania przeprowadzone przez Paula Ekmana.<sup>158</sup> Stwierdza on, że ludzie podczas oceniania wiarygodności polegają głównie na słowach wypowiedzianych przez nadawcę oraz jego mimice.

---

<sup>158</sup>P. Ekman, *Kłamstwo i jego wykrywanie w biznesie, polityce, małżeństwie*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, 1997.

Dodaje później, że te źródła szacowania wiarygodności są najbardziej zawodne, gdyż dosyć łatwo można przy ich pomocy wprowadzić odbiorcę w błąd. Dzieje się tak dlatego, że zarówno dobór treści do wypowiedzi, jak i towarzysząca jej mimika mogą być dowolnie dobierane w zależności od sytuacji. Istnieją wprawdzie takie wyrazy twarzy, które z trudem dają się dowolnie inicjować i kontrolować, ale do wykrycia fałszu w takich udawanych ekspresjach potrzebna jest wprawa nabyta podczas specjalnego treningu. Według Ekmana bardziej wiarygodnymi wskazówkami fałszu są gest i ton głosu.

W uproszczonym modelu procesu komunikowania się można wyróżnić trzy podstawowe elementy: nadawcę, komunikat oraz odbiorcę. Wiarygodność jest pewną cechą, którą posiada lub nie nadawca określonego przekazu informacyjnego. Natomiast sam przekaz informacyjny (przekazywana treść) może być określony jako prawdziwy lub fałszywy.

Zależność pomiędzy prawdziwością przekazu, a wiarygodnością jego nadawcy jest dwustronna i ma charakter interakcyjny. Mianowicie zarówno wiarygodność nadawcy oceniana będzie na podstawie prawdziwości przekazywanej przez niego informacji, jak też prawdziwość informacji oceniana będzie na podstawie wiarygodności nadawcy.

Tendencja do wykorzystywania zachowań niejęzykowych jako dodatkowych źródeł informacji na temat motywów i uczuć innych ludzi jest powszechna i dość silna. Może się także zdarzyć, że całkowicie zdominuje ocenę.

Jak wynika z przeprowadzonych badań, liczba wykonywanych gestów może wpływać na spostrzeżenie danej osoby jako bardziej lub mniej wiarygodnej. Częstsze gestykulowanie sprzyja spostrzeżeniu nadawcy jako bardziej wiarygodnego<sup>159</sup>. W omawianych badaniach badacze koncentrowali się na takich atrybutach wiarygodności, jak tytuł naukowy i pozycja społeczna nadawcy, na umiejętności szybkiego i pewnego przekazywania informacji; zdolności przekazywania oraz języku jakim się posługuje (potoczny vs fachowy). Wykazano, że wszystkie wymienione wyżej zmienne mogą wpływać na ogólne wrażenie dotyczące wiarygodności.

---

<sup>159</sup> Opiswane badania przeprowadził dr Sylwester Orzechowski z Instytutu Psychologii UMCS w Lublinie, jak sam zaznacza, „intencji bycia wiarygodnym nadawcą towarzyszy nasilenie wykonywania ilustratorów (batutowych oraz ideograficznych). Związane to jest z większym zaangażowaniem w komunikację i dlatego nasilenie gestów wzrasta. Komunikacja niejęzykowa (niewerbalna) jest bardzo "wrażliwa" na kontekst, więc metoda eksperymentu laboratoryjnego zawsze następczy poważnych trudności związanych z wpływem zmiennych ubocznych i zakłócających, które trudno kontrolować”. Źródło: <http://www.psychologia-spoleczna.pl/artykuly-czytelnia-48/22-komunikacja-spoleczna/27-gesty-a-wiarygodnosc.html>



Chociaż nie sposób kwestionować znaczenia wymienionych zmiennych, z pewnością jednak nie jest to lista kompletna. Newcomb, Turner i Converse<sup>160</sup> mówią o czynnikach "ubocznych" wpływających na wiarygodność. Gdy autor komunikatu jest mało znany lub w ogóle nie jest znany odbiorcom wtedy dla oszacowania jego wiarygodności mogą oni wykorzystywać informacje nie związane merytorycznie z treścią wypowiedzi. Taką informację uboczną może być według omawianych autorów np. stopień zaangażowania w przekazywaną informację.

---

<sup>160</sup> T.M. Newcomb, R.H. Turner, P.E. Converse *Psychologia społeczna Studium interakcji ludzkich*, PWN, Warszawa 1970.



## 13. Komunikacja w grupach dyspozycyjnych

### 13.1 Komunikowanie w organizacji

Grupy dyspozycyjne działają w ramach określonych struktur organizacyjnych. Organizacja ma dwa znaczenia – w pierwszym oznacza instytucję lub grupę funkcjonalną – przedsiębiorstwo, szpital, urząd państwowy. Drugie znaczenie odnosi się do procesu organizowania – sposobu ułożenia pracy członkom organizacji dla osiągnięcia celów. W celu realizacji zadań organizacja wymaga kierowania, sterowania i zarządzania. Zarządzanie to osiągnięcie celów poprzez ludzi. W organizacji powstają relacje podporządkowania, przez podział na kierujących (zarządzających) oraz wykonawców.<sup>161</sup>

System komunikowania organizacyjnego odpowiada procesom komunikowania na poziomie grupowym i międzygrupowym, co sprawia, że spośród wszystkich systemów komunikowania społecznego ma największy zasięg. Uczestnikami tego systemu są jednostki, które z reguły dobrowolnie wstępują do organizacji. Organizację tę cechuje wewnętrzna, zamknięta i hierarchiczna struktura z jasno określonymi rolami jej członków – z wąską grupą zarządzających i szeroką grupą podporządkowanych. Kontakty oraz relacje między uczestnikami systemu mają charakter przymusowy, formalny i organizacyjny. Komunikaty przepływają w zdecydowanej większości od góry do dołu, w formie obligatoryjnych poleceń czy zaleceń. Wszyscy uczestnicy systemu mają przydzielone zadania i obowiązki, które wykonują w celu osiągnięcia określonych celów. Reguły postępowania mają charakter prawny, a zachowaniem członków rządzą przyjęte przez organizację normy, zwyczaje i rytuały.

---

<sup>161</sup> J.D. Antoszkiewicz, *Postępowanie kryzysowe w organizacji a zmiana globalna*, Przedsiębiorczość i Zarządzanie Tom X, Zeszyt 3, Łódź 2009, ss. 53–72.

## 13.2 Zarządzanie przez komunikowanie

Komunikowanie się jest niezbędne do wykonywania wszystkich funkcji zarządczych, poczynając od planowania, poprzez organizowanie, przewodzenie aż po kontrolę.

Tabela 13.1. Zarządzanie przez komunikowanie - korzyści i zagrożenia

Korzyści	Zagrożenia
występowanie efektu synergii	negatywne zjawiska wynikające z osobowości przywódcy (efekt hallo, filtrowanie, iluzja Kolumba)
wypełnianie ról kierowniczych	dezorganizacja wynikająca z nadmiaru bądź niedoboru informacji, dysonansu (rozbieżności między komunikatami)
kontakt z o t o c z e n i e m	konflikt wynikający z dynamiki interpersonalnej (zderzenia osobowości)
kontakt wewnątrz organizacji	konflikty wynikające z różnych poziomów wykształcenia
realizacja podstawowych funkcji zarządzania	
grupowe rozwiązywanie problemów	
budowanie kultury organizacyjnej opartej na porozumieniu, podmiotowości, integracji	

Źródło: S. Stańczyk, op.cit, s. 177-178

Część zjawisk pozytywnych i negatywnych zostało wyjaśnione w poprzednich rozdziałach. Efekt hallo, inaczej zwany efektem aureoli, oznacza tendencję do automatycznego pozytywnego lub negatywnego przypisywania cech osobowościowych człowiekowi na podstawie pierwszego wrażenia.

Styl zarządzania charakterystyczny dla danej organizacji jest spójny ze sposobem komunikowania się. Niezbędnym elementem zarządzania w organizacji jest osoba zarządzająca. W literaturze przedmiotu wymienia się najczęściej cztery typy kierowników:

- typ autorytarny, odrzucający strategię otwartości i sprzężenia zwrotnego, blokujący kreatywność podwładnych, wyobcowany i zachowujący dystans;
- typ permissywny wiążący się z osobowością introwertyczną, nie potrafiący wyrażać swoich uczuć, a więc przez to mało otwarty, polegający na strategii sprzężenia zwrotnego;
- typ zapatrzony w siebie i w swoje pomysły, dzielący się z podwładnymi własnymi opiniami, ale nie dopuszczający koncepcji i idei innych osób, nastawiony na autoprezentację, realizujący strategię otwartości kosztem sprzężenia zwrotnego;
- typ demokratyczny, najbardziej efektywny w procesie porozumiewania się z podwładnymi, realizujący w praktyce strategię otwartości i sprzężenia zwrotnego.

Psychologowie społeczni: K. Lewin, R. White i R. Lippit wyróżnili trzy podstawowe style kierowania: **autokratyczny, demokratyczny oraz liberalny**. Każdy z nich ma inny wpływ na efektywność kierowanego zespołu.

Styl **autokratyczny** charakteryzuje przywódcę, który sam określa cele grupowe i rozdziela zadania. Stosuje głównie komunikowanie się z grupą za pomocą rozkazów i poleceń. Pracę członków grupy poddaje krytyce bez podania uzasadnienia. Częściej stosuje kary niż nagrody jako narzędzi motywowania.

Styl **demokratyczny** charakteryzuje przywódcę, który raczej zachęca grupę do wspólnego określenia celu i podziału pracy. Proponuje, ale nie narzuca, różne rozwiązania. Częściej stosuje nagrody niż kary, a krytykę opiera na obiektywnych kryteriach.

W stylu **liberalnym** przywódca daje swobodę członkom grupy w określeniu celu oraz jego realizacji. Dostarcza jedynie materiałów i zasobów, sam nie bierze udziału w działaniach grupy. Rzadko udziela informacji zwrotnej, tak pochwał, jak i krytyki.

Badacze, analizując wpływ przywództwa na wydajność pracy i morale pracowników, stwierdzili, że największą ilość rozwiązanych zadań osiągnęła grupa kierowana autokratycznie. Jednocześnie relacje w grupie tak kierowanej charakteryzowały się dużą rywalizacją, wzajemną niechęcią, a nawet zachowaniami agresywnymi. Grupa kierowana przez przywódcę demokratycznego osiągała najwyższą jakość wykonywanych zadań, a między członkami grupy istniała wzajemna sympatia i współpraca. Najmniej efektywna w rozwiązywaniu zadań okazała się grupa kierowana liberalnie.



### 13.3 Style komunikowania

Innym rodzajem wyróżniania stylu komunikowania kierowników jest połączenie dwóch podstawowych wymiarów komunikowania się: stopień asertywności (pewności siebie, zdecydowania, apodyktyczności, kontroli i wpływu, jaki chcemy wywrzeć na innych) oraz stopień otwartości (swoboda w wyrażaniu uczuć i emocji). Jeżeli połączymy te dwa wymiary w macierz otrzymamy cztery sposoby komunikowania się:

- przyjaciela,
- doradcy,
- analityka,
- wodza.<sup>162</sup>



Style komunikacji wg stopnia pewności siebie:

**przyjaciele i analitycy**, czyli osoby niepewne siebie;

- mają tendencje do niejednoznacznej komunikacji, w której niechętnie wyrażają swoje opinie
- mówią w sposób cichy, poważny i przemyślany, modelując głos. chętniej słuchają niż mówią.
- rzadko kiedy gestykulują i utrzymują kontakt wzrokowy.
- ulubiony początek zdania to: "może powinniśmy", "moglibyśmy", "w mojej opinii", "jak wynika z doświadczeń" itd.

**doradcy i wodzowie**

<sup>162</sup> K. Piotrowski, M. Świątkowski, *Kierowanie zespołami ludzkimi*, Bellona, Warszawa 2000, s. 76





- osoby pewne siebie i stanowcze, mają tendencje do jednoznacznej, szczerzej i wręcz dobitnej komunikacji.
- jasno i swobodnie wyrażają swoje sady (podkreślając, że to ich opinie).
- mówią głośno i wyraźnie, czasami w sposób porywczy, gestykuluje rękami i całym ciałem.
- ich ulubione frazy komunikacyjne to:  
”uwazam, ze”, ”jestem pewien”, ”nie zgadzam się”, ”moim zdaniem musimy” itd.

Style komunikacji wg stopni otwartości:

### **Przyjaciół i doradca:**

- komunikuje się w sposób otwarty, wrażliwy
- jest towarzyski, rozmowny,
- nie ma problemu z wyrażaniem uczuć,
- w trakcie rozmowy podtrzymuje kontakt wzrokowy i gestykuje, czasami do przesady,
- modeluje głos, zmienia tempo mówienia, głośność,
- dominujące frazy: ‘boje się o... jest to dla mnie ważne, głównym tematem jest.

### **Analitik i wódz**

- komunikuje się w sposób chłodny, oficjalny i zadaniowy,
- jest odbierany jako skryty ,
- nie okazuje emocji i uczuć,
- mówi jednostajnie, utrzymuje podobną głośność i barwę,
- niechętnie utrzymuje kontakt wzrokowy, mimikę i gestykulację ogranicza do minimum,
- typowe wypowiedzi; zasadniczym celem jest...moje doświadczenie wskazuje na...głównym problemem jest...

**Przyjaciele** są nastawieni na kontakt z ludźmi i poświęcają dużo czasu na podtrzymanie więzi towarzyskich i zrozumienie innych ludzi. Dobrze słuchają, zachęcają innych do rozmowy, mimo iż sprawiają wrażenie niepewnych. stale starają się zrozumieć złożoność sytuacji organizacyjnych i problemów zarządzania.

**Doradcy** są nastawieni na kontakty z ludźmi, ale inaczej niż przyjaciele, doradcy błyszczą, lubią być dowcipni publicznie, lubią wywierać wpływ na innych, będąc jednocześnie energicznymi i pełnymi entuzjazmu, jeśli chodzi o realizację zadań, zwłaszcza tych, które lubią.



**Analitycy** są nastawieni zadaniowo. Mało mówią, a jeśli już, to najczęściej monotennie i nudnie. Interesuje ich konkret: liczby, fakty, dane, a nie czyjeś emocje i opinie, jednocześnie są skłonni do współpracy i jeśli czegoś nie wiedza, to zwracają się o pomoc i opinie. Nie zależy im na dominowaniu nad innymi.

**Wodzowie** żyją po to, aby realizować zadania. Są agresywni, perswazyjni, dominujący i przywiązani do swoich koncepcji działania, starają się komunikować zwięźle i rzeczowo. Potrafią być także opryskliwi i wręcz grubiańscy, zwłaszcza wobec tych, którzy niedostatecznie szybko realizują zadania lub ich polecenia.



## Bibliografia

- Antoszkiewicz J.D., *Postępowanie kryzysowe w organizacji a zmiana globalna*, Przedsiębiorczość i Zarządzanie Tom X, Zeszyt 3, Łódź 2009
- Arnoldi J., *Ryzyko*, Wydawnictwo Sic!, Warszawa 2011
- Aronson E., *Człowiek istota społeczna*, PWN, Warszawa 2011.
- Barański, T. Szklarek R. *Specjalistyczne uzbrojone formacje ochronne a bezpieczeństwo państwa* „Przedsiębiorczość i Zarządzanie” Tom X, Zeszyt 3, Łódź 2009, ss. 133–149 .
- Barlak M., *System wartości maturzystów końca XX wieku i ich postawy wobec osób niepełnosprawnych*, Warszawa 2006.
- Beck U., *Spoleczeństwo światowego ryzyka*, Scholar, Warszawa 2012.
- Berg A.M., i in., *Stress in the Norwegian police service*. *Occupational Medicine*, 55, 2005
- Bettencourt, B. A., & Miller, N., *Gender differences in aggression as a function of provocation: A meta-analysis*. „*Psychological Bulletin*” 119, 1996, ss. 422-447. doi:10.1037/0033-2909.119.3.422.
- Bohner G., Wänke M., *Postawy i zmiana postaw*, GWP, Gdańsk 2004
- Chartrand T.L., Bargh J.A., *The Chameleon effect: The perception-behavior link and social interaction*. “*Journal of Personality and Social Psychology*” 76, 1999, s. 893-910.
- Beck U., *Spoleczeństwo światowego ryzyka*, Scholar, Warszawa 2012.
- Cox T. i in., *Research on work related stress*. *Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities*, 2000
- Cox T, Griffiths A., *The nature and measurement of work-related stress: theory and practice*. [w:] J.R. Wilson i N. Corlett (red.), *Evaluation of Human Work* (3rd ed.). London 2005, CRS Press.
- Crisp R.J., Turner R. N., *Psychologia społeczna*, PWN, Warszawa 2009.
- Doliński D., *Psychologia społeczna*, Skrypt pdf, dostęp online
- Ekman P., *Kłamstwo i jego wykrywanie w biznesie, polityce, małżeństwie*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, 1997.



- Garpiel R. i in., *Człowiek wśród ludzi*, Wydawnictwo „Park”, Bielsko-Biała 2004.
- Gasparski P., *Atrybucyjne wyznaczniki gotowości do zapobiegania zagrożeniom*, [w:] „Przegląd Psychologiczny” 2006, TOM 49, Nr 2, 175-187.
- Gershon R.M.M., i in. *Mental, physical, and behavioural outcomes associated with perceived work stress in police officers*. „Criminal Justice & Behaviour”, 2009, vol.36
- Hilgard E.R., *Wprowadzenie do psychologii*, tłum. Józef Radzicki, PWN, Warszawa 1967.
- Jarymowicz M., *Psychologia tożsamości*, [w:] J. Strelau (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki* (t. 3, s. 107—125). Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne 2000.
- Jasińska-Kania A., *Socjologiczna koncepcja osobowości*, w: Zbigniew Krawczyk, Witold Morawski (red.), *Socjologia. Problemy podstawowe*, PWN, Warszawa 1991.
- Kaufman, M., *The construction of masculinity and the triad of men's violence*. [w:] M. S. Kimmel, M. A. Messner (red.), *Men's lives*. Boston: Allyn and Bacon 1994.
- Kemper T., *Testosterone and social structure*. New Brunswick: Rutgers University 1990.Press.
- Kimmel M.S. *The gender society*. New York: Oxford University Press. 2000.
- Klamut R., *Bezpieczeństwo jako pojęcie psychologiczne* w: „Zeszyty Naukowe Politechniki Rzeszowskiej” Nr 286, 2012,
- Kohn M.L., Schooler C., *Praca a osobowość. Studium współzależności*, tłum. Bogdan Mach, PWN, Warszawa 1986.
- Kołodziejczyk K., *Człowiek- centrum rozważań o bezpieczeństwie* „Przedsiębiorczość i Zarządzanie” Tom X, Zeszyt 3, Łódź 2009.
- Koziej S., *Bezpieczeństwo: istota, podstawowe kategorie i historyczna ewolucja*
- Korzeniowski L., *Zarządzanie bezpieczeństwem. Rynek, ryzyko, zagrożenie, ochrona* [w:] *Zarządzanie bezpieczeństwem*, red. P. Tyrała, PSB, Kraków 2000.
- Kwiatkowski S., *Trzy uwagi do repertuaru językowego struktur bezpieczeństwa* „Przedsiębiorczość i Zarządzanie” Tom X, Zeszyt 3, Łódź 2009, ss. 73–83.
- Malewska H., *Mechanizmy socjalizacji a postawy*, [w:] Stefan Nowak (red.), *Teorie postaw*, PWN, Warszawa 1973.
- Marody M., *Sens teoretyczny a sens empiryczny pojęcia postawy*, Warszawa 1976.
- Mazur J., *Grupa społeczna*, hasło w: *Encyklopedia socjologii*, t. 1, Oficyna Naukowa, Warszawa 1998.
- Mądrycki T., *Psychologiczne prawidłowości kształtowania się postaw*, Warszawa 1973



- Melchior M., *Spoleczna tożsamość jednostki (w świetle wywiadów z Polakami pochodzenia żydowskiego w latach 1944—1955)*, Instytut Stosowanych Nauk Społecznych Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 1990.
- Mika S., *Wstęp do psychologii społecznej*, PWN, Warszawa 1975.
- Miller D.T., Ross M., *Self-serving biases in the attribution of causality: Fact or fiction?* „Psychological Bulletin”, 82,1975, s. 213-225.
- Morawski, *Prawne determinanty pozycji, roli i statusu warstw dyspozycyjnych społeczeństwa Polski na przykładzie trzech organizacji formalnych*, Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław 2005.
- Newcomb T.M., Turner R.H., Converse P.E., *Psychologia społeczna Studium interakcji ludzkich*, PWN, Warszawa 1970.
- Nowak S., *Pojęcie postawy w teoriach i stosowanych badaniach społecznych* [w:] S. Nowak, (red.) *Teorie postaw*, Warszawa 1973.
- Oyster C., *Grupy*, Zysk i S-ka, Warszawa 2002.
- Orzechowska A., i in., *Status socjoekonomiczny a zachowania agresywne i style radzenia sobie ze stresem*. *Psychiatria Polska*, 43, 2009, 53-63.
- Piotrowski K., Świątkowski M., *Kierowanie zespołami ludzkimi*, Bellona, Warszawa 2000.
- Reykowski J. *Osobowość jako centralny system regulacji i integracji czynności człowieka*, w: *Psychologia* /red. T. Tomaszewski, PWN, Warszawa.1977.
- Ross M., Sicoly F., *Egocentric biases in availability and attribution*. „Journal of Personality and Social Psychology”, 37,1979, s. 322-336.
- Rotter J. B., *Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement*. „Psychological Monographs: General and Applied”, 1966 80(1), 1-28
- Sanocki W. *Kwestionariusze osobowości w psychologii*, PWN, Warszawa 1976.
- Schaufeli W.B., Greenglass E.R., *Introduction to special issue on burnout and health*. „Psychology and Health”, 2001 Sep; 16 (5)
- Strelau J., *Osobowość. Zagadnienia ogólne*, [w:] *Psychologia*/ red. Tadeusz Tomaszewski, PWN, Warszawa 1977.
- Surdyk K., *Wywiad wojskowy jako narzędzie polityki bezpieczeństwa państwa*, [www.stosunki.pl](http://www.stosunki.pl), dostęp 17.04.2013.
- Szacka B., *Wprowadzenie do socjologii*, Oficyna Naukowa, Warszawa 2003.



Śliwak J., *Altruizm a religijność człowieka- badania empiryczne* [w:] *Roczniki filozoficzne* 41 (4:) 53, KUL 1993.

Śliwak J., *Altruizm i pojęcia pokrewne*. (w:) „*Studia z Psychologii w KUL*”/ red. P. Francuz, P. Oleś, W. Otrębski, Wydawnictw KUL, Lublin 1998.

Tillman K.J., *Teorie socjalizacji. Społeczność, instytucja, upodmiotowienie*, tłum. G. Bluszcz, Miracki B., PWN, Warszawa 1996.

*Together for Health: A Strategic Approach for the EU 2008-2013*, Brussels, 23.10.2007, źródło: [http://ec.europa.eu/health-eu/doc/whitepaper\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/health-eu/doc/whitepaper_en.pdf).

Wojciszke B., *Człowiek wśród ludzi. Zarys psychologii społecznej*, Scholar, Warszawa 2004.

Wojciszke B., *Psychologia społeczna*, Wydawnictwo Naukowe Scholar, Warszawa 2011.

Wosińska W., *Psychologia życia społecznego*, GWP, Gdańsk 2004.

*Zagrożenia psychospołeczne w miejscu pracy i ich wpływ na zdrowie*, Tłumaczenie i opracowanie redakcyjne: Katarzyna Orlak Instytut Psychologii, Uniwersytet kardynała Stefana Wyszyńskiego, [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44428/8/9788393608102\\_pol.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44428/8/9788393608102_pol.pdf),



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY

