AUTOR:	Mgr. Hana Strádalová	ZNAČKA:	VY_32_INOVACE_12_0SZ_20
OBOR STUDIA:	Gastronomie Služby cestovního ruchu Management v gastronomii	ROČNÍK:	1., 2., 3.
PŘEDMĚT:	Společenskovědní základ Komunikace ve službách Společenskovědní seminář	VYTVOŘENO:	duben 2014
TEMATICKÝ OKRUH:	Vybrané otázky z teoretické a aplikované psychologie		
NÁZEV:	**Dynamika chování osobnosti v náročných životních situacích**		
ANOTACE, METODICKÝ POKYN:	Výukový materiál je vytvořen pro žáky 1. a 2. ročníku oboru Služby cestovního ruchu a Gastronomie pro předmět Komunikace ve službách, lze jej také využít v Základech společenských věd v 1. ročníku pro již uvedené obory a ve Společenskovědním semináři oboru Management v gastronomii. Soubor obsahuje výkladový materiál k tématu **Dynamika chování osobnosti v náročných životních situacích**, který je zpřístupněn žákům formou e-learningu. Žák získá přehled o souvisejících pojmech jako je stres, frustrace, deprivace a způsobu řešení těchto náročných životních situací. Žák se pod svým uživatelským jménem a heslem přihlásí do výukového prostředí http:/moodle.ssss.cz. Pod názvem příslušného předmětu a tematického okruhu vyhledá nabídku kurzů. Zadaný kurz obsahuje výkladový materiál, jež má žák prostudovat. Obsah a jednoduché zpracování náročného tématu odpovídá možnostem a předpokladům žáků. Kurz obsahuje také krátký kontrolní test, který prověří, zda žák výukový materiál prostudoval. Kurz (výukový materiál a kontrolní test) nenahrazuje v plné míře prezenční výuku a zjišťování vědomostí a znalostí. Spuštění testu řídí vyučující. Ten nastaví pravidla, za kterých je možné test absolvovat (prostředí, čas, četnost opakování, hodnocení).		
ODKAZY A CITACE:	BEDRNOVÁ, Eva; PAUKNEROVÁ, Daniela. *Psychologie prodeje pro střední odborná učiliště*. Praha: FORTUNA, 1995, ISBN 80-7168-195-4. BENDL, Stanislav. *Maturita ze společenských věd*. Olomouc: Nakladatelství Ivan Skřivan ml., 1997, ISBN 80-902261-1-6. HELUS, Zdeněk. *Psychologie pro SŠ*. Praha: FORTUNA, 1995, ISBN 80-7168-245-4. ČÁP, Jan; MAREŠ, Jiří. *Psychologie pro učitele*. Praha: PORTÁL, 2001, ISBN 978-80-7478-463-X.		

Dynamika chování osobnosti v náročných životních situacích

Související pojmy: stres, konflikt, oddálení (nesnesitelné čekání na něco, co v současné době objektivně nelze získat), zmaření (po neúspěchu se špatnými vyhlídkami do budoucna), deprivace, frustrace, egoobranné mechanismy, relaxace.

- **Konflikt**

Je vnější nebo vnitřní psychická situace, kdy dochází ke vzniku neslučitelných forem motivace. Střetnutí protichůdných sil na cestě k uspokojování potřeb.

Vnitřní konflikty:

a) konflikt dvou kladných sil (2 lákavé cíle, které nelze současně získat, člověk kolísá, než zvolí jeden), tzv. konflikt apetence;
b) konflikt dvou negativních sil (splním nepříjemný úkol nebo přijmu trest za nesplnění),
c) konflikt mezi kladnou a negativní silou (dítě chce pohladit psa, ale bojí se – přání x strach), tzv. konflikt averze;
d) dvojitý konflikt kladných a negativních sil (dítě chce vylézt na strom, ale sledují ho kamarádi x chce získat obdiv, ale bojí se neúspěchu).

Vnější konflikty: střetnutí zájmů, postojů, motivů dvou či více osob.

- **Frustrace**

Znakem je zmaření nějakého uspokojení, touhy nebo vyhlídky na uspokojení potřeby (nemůžeme uspokojovat důležité životní potřeby). Vyjadřuje situaci, kdy člověk směřuje k určitému cíli, ale nemůže ho dosáhnout, protože se mu do cesty staví pořád nové a nové překážky a člověk už nemá sílu je překonat.

Příčiny frustrujících situací:

a) vnější překážka - fyzická (zamčená místnost) nebo psychická (zákaz kina) překážka
b) vnitřní překážka - zábrana (např. morální) realizovat uspokojení nějaké potřeby.

Je nutné rozlišovat frustrující a problémové situace: problémová situace je otevřená, subjekt hledá řešení, frustrující se stává tehdy, když řešení nenalezne.

Druhy frustrací:

a) drobné každodenní frustrace (ztracené předměty),
b) významné životní frustrace (nedostatek lásky, pomoci),
c) existenciální frustrace (ztráta smyslu života, životních perspektiv) - může vést až k rezignaci na život a sebevraždě;
d) sociální frustrace - ztráta a omezování svobody, člověk je vystaven nátlaku (prodavač nebo pojišťovací agent vyvíjí tlak na zákazníka),
e) konfliktové frustrace vyplývající z oddalování rozhodnutí pro určité jednání, je pozastaveno dosažení cíle.

- **Deprivace**

Je protahovaná frustrace, dlouhodobé neuspokojování potřeby, strádání, vede ke vzniku neurózy až psychózy. Nejhorší je deprivace v dětství (nedostatek pohybu u kojence, který je ponechán bez péče v postýlce).
Rozlišujeme:

a) podnětovou (citovou) deprivaci - "vlčí děti", děti ulice; v mládí neměli dostatek mateřské lásky;
b) biologickou deprivaci - neuspokojení biologických potřeb (používalo se k mučení vězňů, nenechali je usnout);
c) sociální deprivaci - omezení sociálního kontaktu.

- **Stres**

Stav dlouhodobé psychické i fyzické zátěže. Je to silná frustrace, která vzniká tehdy, působí-li na člověka silný podnět dlouhou dobu, nebo ocitne-li se v nesnesitelné situaci, které se nemůže vyhnout a setrvává-li v ní.

EUSTRES - pozitivní stres, napomáhá k dobrým výsledkům.
DISTRES - negativní stres, způsobuje psychosomatická onemocnění.
STRESOR - podnět, který způsobuje stres.

Příklady stresorů:

a) nezvratitelnost situace,
b) nepředvídatelnost,
c) subjektivně kladené velké nároky na sebe sama,
d) životní tragédie, katastrofa,
e) životní změny (změna práce, přestěhování).

Smrt manželského partnera, rozvod, trest vězení, zranění nebo nemoc, svatba, těhotenství, sexuální problémy, přírůstek v rodině, změna finanční situace, půjčka, začátek nebo ukončení školy, změna životních podmínek, změna osobních zvyklostí, potíže s nadřízeným, změna pracovní doby, změna bydliště, dovolená, vánoční svátky.

Zvládnutí působícího stresoru - nasazení sil k boji se stresem (uplatňuje se jednota osobnosti a jejího životního prostředí):

a) boj s vnějšími stresory - např. student obávající se těžké zkoušky studuje mnoho hodin;
b) boj s vnitřními stresory (jsou nevědomé) - např. jiný student v téže situaci tráví večery v hospodě, hodně pije, zapomene si natáhnout budík a zaspí.

Tři způsoby zvládnutí:

1. Zaměření na změnu nebo odstranění vnějších podmínek vyvolávajících stres (instrumentálně orientované zvládnutí).
2. Zaměření na vnitřní změnu, na eliminaci či reinterpretaci negativních emocí (emocionálně orientované zvládnutí).
3. Zaměření na změnu významu pro jedince, na přehodnocení situace (zaměření zvládnutí na přecenění).
4.

Symptomy stresu:
zvýšená vzrušivost nebo utlumenost, křečovitost, nesoustředěnost, neschopnost uvolnit se psychicky i fyzicky, svalový třas nebo ochablost, přeskakující a "přiškrcený" hlas, projevy zkratkovitého jednání, zvýšení nebo snížení aktivity, netrpělivost, narušená soudnost a myšlenková plynulost, chybné úkony, roztržitost, zhoršená koordinace všech funkcí, zvracení, průjem a nutkání k močení.
Stresové a frustrující situace mohou za určitých podmínek vyvolat patologické reakce nebo psychické onemocnění (deprese, neurózy, psychózy, sebevraždy). Ovlivňují vývoj osobnosti (frustrace potřeby bezpečí v raném dětství může zasáhnout do citového, intelektového i charakterového vývoje dítěte). Významnou roli hraje tolerance - způsobilost individua odolávat frustrující či stresující situaci (děti mají nižší frustrační toleranci, tj. podléhají snáze důsledkům než dospělí). Lidé se ve stejné situaci chovají různě:

a) Zanechají činnosti (rezignace).
b) Vztek, afekt, ztráta možnosti jednat rozvážně.
c) Nedají se odradit neúspěchem, ovládnou afekt, připraví jiné řešení.

- **Konkrétní techniky (egoobranné mechanismy)**

Výchova v atmosféře strachu a hrozeb vytváří u dítěte vzdorovitost a negativismus. Techniky k vyrovnání se s náročnou životní situací vznikají v procesu sociálního učení obvykle nevědomým napodobováním způsobů vzorů (rodičů).

Formy agrese:
- přímé násilí,
- afektovaný výbuch vzteku,
- výhrůžky, nadávky, ironie,
- škádlení,
- stálé opakování toho, co se nepodařilo,
- křik, vyrušování, zlozvyky, přestupky.

Techniky odvozené od agrese:
- projekce – svalování viny na jiné osoby nebo na objektivní podmínky,
- identifikace se „silnou“ osobou nebo skupinou (dítě se vychloubá svým vysoce postaveným otcem nebo vlivnými známými),
- kompenzace – neúspěch v jedné oblasti (škola) je možno nahradit úspěchem jinde (sport),
- sublimace – některá z fyziologických potřeb se kompenzuje kultivovaným společensky schvalovaným způsobem (sexualita v umění), přenesení problému do společensky prospěšné činnosti,
- racionalizace – zdůvodnění – člověk hledá vysvětlení a omluvu za svůj neúspěch před druhými nebo sám před sebou.

Formy úniku:
- útěk před nepřítelem,
- útěk před obtížným úkolem,
- rezignace po prvním neúspěchu,
- vyhýbání se nepříjemnostem,
- únik před současnou situací do světa fantazie (četba, alkohol, drogy),
- denní snění,

- izolace, samotářství,
- únik do nemoci,
- regrese - „návrat zpět“ (ke způsobům rozmazleného dítěte, klackovité chování, četba pohádek),
- potlačení – symbolické zavírání očí před problémy, únik před jejich řešením,
- vzdorovitost,
- apatie, nevnímání problému (naprosté ignorování)
- humor,
- super konformita – člověk si plní své povinnosti na 150%, aby se vyhnul stresu,
- bagatelizace - zlehčování problému,
- fixace – člověk řeší problémy pořád stejně.

Úloha 1
Správně
Bodů 1 / 1
Úloha s vlaječkou
Upravit úlohu

Která z uvedených situací poukazuje na projev stavu sociální deprivace?

Vyberte jednu z nabízených možností:

- a. mladý muž, kterému se několikrát po sobě rozpadl partnerský vztah a ztrácí sebedůvěru
- b. rozčílená dcera se na celý večer zamkne ve svém pokoji, protože jí rodiče zakázali kino s kamarádkou
- c. vězeň dlouhodobě strádá tím, že byl pro zpřísnění trestu umístěn na samotku ✓

Úloha 2
Správně
Bodů 1 / 1
Úloha s vlaječkou
Upravit úlohu

Anička se přihlásila na své univerzitě do výběrového řízení na stáž do Francie. Jednalo se o vědeckou stáž pro studenty chemie a fyziky. Na výběrové řízení se pečlivě připravovala, ale pro obrovský zájem mladých výzkumníků z celé Evropy nebyla vybrána. Když se tu smutnou zprávu dozvěděla, reagovala: "No, svět právě přišel o další Marii Curie Sklodowskou! Ono by mě to v Paříži asi stejně nebavilo. Chtěla jsem jen zjistit, jestli jsou i mezi vědátory a šprty pořádní kluci, co umí zapařit."

Která reakce na zátěžovou situaci nejvíce odpovídá Aniččinu chování?

Vyberte jednu z nabízených možností:

- a. projekce
- b. rezignace
- c. bagatelizace ✓
- d. kompenzace
- e. racionalizace

Úloha 3
Správně
Bodů 1 / 1
Úloha s vlaječkou
Upravit úlohu

Pro některé jedince může být stresorem i rodinná dovolená.

Vyberte jednu z nabízených možností:

- Pravda ✓
- Nepravda

Úloha 4
Správně
Bodů 1 / 1
Úloha s vlaječkou
Upravit úlohu

Karolína šla do kina, ale u pokladny zjistila, že ztratila peněženku. Kromě dokladů tam měla docela hodně peněz a fotografii staršího bratra, který před rokem tragicky zahynul. Takže do kina nešla. Kromě peněz ztratila i chuť se bavit.

Ve kterém stavu se pravděpodobně Karolína nachází?

Vyberte jednu z nabízených možností:

- a. frustrace ✓
- b. obsese
- c. deprese
- d. deprivace