

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

**BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM
2013–2014**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Michaela Holcmanová

Psychologie davu, aneb takhle “fandím“ JÁ

Praha 2014

Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Marcela Pikálková

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

**BACHELOR COMBINED (PART TIME) STUDIES
2013 - 2014**

BACHELOR THESIS

Michaela Holcmanová

Psychology crowd, or about "big fan" I

Prague 2014

The Bachelor Thesis Work Supervisor: Mgr. Marcela Pikálková

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 24.02.2014

Michaela Holcmanová

.....

Poděkování

Chtěla bych poděkovat vedoucí bakalářské práce paní Mgr. Marcele Pikálkové, která mi ochotně a vstřícně pomáhala se zhotovením mé práce.

Anotace

Bakalářská práce se zabývá teoretickým pohledem psychologie davu na problematiku současného chování lidí ve skupině. Rozebírá charakteristiku davu, hromadného chování, lidskou agresi a pracovní vytíženost zaměstnanců. Teoretické poznatky jsou využity v praktické aplikaci při rozhovorech a pozorování.

Klíčové pojmy

Dav, duše davu, hromadné chování, lidská agrese, osobnost člověka, pracovní únava, pracovní vytíženost.

Annotation

The bachelor thesis deals with the theoretical view of crowd psychology to issues of contemporary human behavior in the group. It analyzes the characteristics of crowds, collective behavior, human aggression and workload of staff. Theoretical knowledge is used in the practical application of the interviews and observations.

Key words

Collective behavior, human aggression, personality, the crowd, the crowd soul, work fatigue, workload.

OBSAH

| | |
|---|--------|
| <i>ÚVOD</i> | - 9 - |
| <i>TEORETICKÁ ČÁST</i> | - 11 - |
| 1 DAV | - 11 - |
| 1.1 Charakteristika davu | - 11 - |
| 1.2 Duše davu..... | - 14 - |
| 1.3 Typy davu | - 15 - |
| 1.4 Vlastnosti davu..... | - 16 - |
| 2 HROMADNÉ CHOVÁNÍ | - 19 - |
| 2.1 Hromadné působení psychické zátěže | - 20 - |
| 3 SEDM MÝTŮ O DAVOVÉ PSYCHOLOGII | - 21 - |
| 4 DEINDIVIDUACE | - 25 - |
| 5 LIDSKÁ AGRESE | - 26 - |
| 5.1 Druhy agrese | - 28 - |
| 5.2 Agrese a emoce | - 30 - |
| 5.3 Agrese a frustrace | - 34 - |
| 5.4 Hněv, smutek a deprese | - 36 - |
| 6 AGRESE SPORTOVNÍCH DIVÁKŮ | - 37 - |
| 6.1 Problematika sportovního diváctví | - 39 - |
| 7 VYSOCE POSTAVENÍ PRACOVNÍCI | - 47 - |
| 7.1 Osobnost člověka | - 47 - |
| 7.2 Pracovní únava | - 49 - |
| 7.3 Pracovní výkonnost | - 50 - |
| 7.4 Osobnost manažera | - 51 - |
| EMPIRICKÁ ČÁST | - 52 - |

| | |
|--------------------------------|-------------|
| 1 ROZHOVORY | 52 - |
| 1.1 První rozhovor..... | 53 - |
| 1.2 Druhý rozhovor | 56 - |
| 1.3 Třetí rozhovor | 59 - |
| 1.4 Vyhodnocení rozhovorů..... | 61 - |
| 2 POZOROVÁNÍ | 61 - |
| 2.1 Popis situace..... | 62 - |
| ZÁVĚR | 66 - |

ÚVOD

Jako téma bakalářské práce jsem si vybrala téma psychologie davu. Vzhledem k tomu, že od mala se pohybuji ve sportovním prostředí a pracuji na Úřadě práce, jako referent pro hmotnou nouzi, s davovým chováním přijdu dost často do kontaktu. Každý fotbalový či hokejový zápas sleduji agresivní fanoušky, kteří vyvolávají problémy a napadají druhé fanoušky. Tento „fenomén“, aspoň dle mého názoru, se stále rozrůstá a agresivních fanoušků či agresivních klientů na úřadech stále přibývá.

Čím dál tím častěji ve zprávách vidíme a slyšíme o fanoušcích hokeje či fotbalu, kteří se během utkání poperou, vhadzují mezi sebe dýmavnice a jeden druhého napadá. Před zápasem, během zápasu a po zápase musí zasahovat policie, což tento typ fanoušků ještě více povzbudí v jejich chování. Mají to zřejmě jako zábavu a nechodí fandit svému týmu, protože je fotbal nebo hokej baví, ale rádi vyvolávají konflikt pod rouškou davu.

Problematika davu je v současné době alarmujícím tématem, které úzce souvisí se sociální psychologií a osobnostními rysy jedince. Vzhledem k tomu, že jsem tři roky studovala na vyšší odborné škole sociální obor, psychologií jsem se zabývala každý semestr a je mi určitým způsobem blízká, bohužel téma psychologie davu jsme neprobírali.

Během trávení utkání na zimním stadionu často sleduji fanoušky v tak zvaném kotli, jakým způsobem oni tráví utkání. Většina fanoušku sedí na určených sedadlech, sledují zápas, povzbuzují svůj tým, maximálně občas utrousí pár nelichotivých slov na čtyři muže v pruhovaném triku – rozhodčí. Po zápase odcházejí v klidu ke svým autům a odjíždějí domů. Fanoušci v kotli vyhledávají každou možnou situaci, kdy se můžou navzájem poprat, strhnout na sebe pozornost a v davu jít proti někomu jinému.

Velmi často se některá utkání přerušují hlavně kvůli jejich chování a tím poté dostává od hokejového svazu pokutu za nedisciplinované chování svých fanoušků.

Svou bakalářskou práci dělím na dvě části, na část teoretickou a část empirickou. V teoretické části se budu zabývat teorií davu a vlastnostmi manažerů, mým cílem je teoreticky popsat problematiku davu. Empirickou část bakalářské práce dělím na dvě části a to kvalitativní výzkum – rozhovory fanoušků ve vysokém pracovním postavení a druhou částí je pozorování. Mým základním cílem je analyzovat příčinu chování vysoce postavených pracovníků, kteří se dostávají do problémových skupin během fotbalových a hokejových utkání. Zjistit, jak se ze studovaného a pracovně úspěšného jedince, stane “zvíře“ mezi fanoušky.

Na začátku mého psaní bakalářské práce jsem pozorování neměla v plánu. Ovšem během lednových událostí vyvolaných Ministerstvem práce a sociálních věcí, kdy žadatelé o dávky brali útoky na Úřady práce, fyzicky se navzájem napadali a na pracovníky útočili slovně, jsem této nepříjemné situace využila a zařadila jsem pozorování do empirické části bakalářské práce.

TEORETICKÁ ČÁST

1 DAV

1.1 CHARAKTERISTIKA DAVU

V běžném slova smyslu znamená dav shromáždění jakýchkoliv jedinců bez ohledu na jejich národnost, povolání nebo pohlaví a bez ohledu na jakoukoli náhodu, která je svedla dohromady.

Z psychologického hlediska nabývá však slovo dav zcela jiného významu. Za jistých daných okolností má shromáždění skupiny lidí nové vlastnosti, které se značně liší od vlastností jedinců, kteří tuto skupinu skládají. Vědomá osobnost tu mizí, city i myšlenky všech jedinců jsou zaměřeny stejným směrem. Tvoří se kolektivní duše, která však má velmi určité vlastnosti. Z pouhého seskupení určité skupiny lidí se stalo to, čemu z nedostatku dokonalejšího pojmenování říkáme dav organizovaný nebo chceme-li dav psychologický. Ten pak tvoří jedinou bytost a je podroben zákonu duševní jednotky davů.¹

Pokud má dav nabýt zvláštních vlastností, je k tomu zapotřebí vliv jistých podnětů, jejichž povahu musíme teprve určit. Ztráta uvědomělé osobnosti, zaměření citů a myšlenek týmž směrem, což jsou základní charakteristické známky davu, který se organizuje, nevyžadují vždy současnou přítomnost většiny jedinců na totožném místě.²

¹ GUSTAV LE BON. *Psychologie davu*. Praha : KRA, 1994. ISBN: 80-901527-8-3. Str. 13.

² GUSTAV LE BON. *Psychologie davu*. Praha : KRA, 1994. ISBN: 80-901527-8-3. Str. 14.

Dav můžeme popsat jako časově omezené seskupení většího počtu lidí v prostoru, který umožňuje přímý kontakt mezi jedinci. Základní vazba, která spojuje lidi ve skupinu, které je definována, jako dav, je složena především z pudových a emocionálních prvků. Dav nemá formální organizaci ani žádné racionální formy sociální kontroly. Vytváří se především pod vlivem intenzivních emocionálních podnětů, které vedou k identifikaci jedince s kolektivem. V davu se uplatňují silné pudy, které nejsou brzděné žádnými organizačními ani etickými normami.³

Nejčastěji rozlišujeme čtyři základní druhy davů:

- a) dav, který je agresivní, atakující jedince, jiné skupiny nebo instituce;
- b) dále také dav, který popisujeme jako, prchající, projevující se ve formě paniky, již je zachváčeno nějaké seskupení během určité katastrofy;
- c) třetím druhem je dav rabující, projevující se v období hospodářských krizí, hladu a nedostatku, kdy útočí na obchody, sklady, banky, které ničí a vykrádá;
- d) a jako poslední druh davu je dav demonstrující, vyjadřující svou vděčnost, uznání nebo odsouzení, pohrdání či protest.⁴

Ať jsou city projevované davem dobré nebo zlé, mají vždy dvě hlavní vlastnosti, jsou velmi jednoduché a velmi přehnané. I v tomto směru jako ve spoustě jiných, se jedinec v davu blíží bytostem primitivním. Přehnaní citů v davu je zesíleno tím, že projevovaný cit se pomocí sugesce a náказы ve skupině lidí velmi rychle šíří a tak zjevný souhlas, se kterým se setkává, až absurdně stupňuje jeho sílu. Prudkost citů u davů, hlavně u davů různorodých je ještě zvyšována tím, že nemají pocit odpovědnosti. Vědomí

³ LECYKLOPAEDIA. *Dav*. [online]. [cit. 2013-10-30].
Dostupné z: <http://leccos.com/index.php/clanky/dav-1>.

⁴ LECYKLOPAEDIA. *Dav*. [online]. [cit. 2013-10-30].
Dostupné z: <http://leccos.com/index.php/clanky/da-1>.

naprosté beztrestnosti – a to tím silnější, čím je dav početnější – a vědomí značné okamžité moci, způsobené množstvím, dovolují skupině city a činy, jež jsou nepředstavitelné u osamocенého jedince.⁵

Bohumil Geist ve své psychologickém slovníku definuje dav: „*Dav je termín, který je používán v poměrně širokém významovém rozsahu a je ještě rozšířen jazykovými tradicemi. Termín dav poprvé použili italští kriminologové. V obecné rovině lze považovat dav za náhodné nebo úmyslné dočasné soustředění velkého počtu osob na stejném místě, soustřeďujících svou pozornost ke stejnému jevu a reagují spontánně na stejné podněty*“⁶.

Pavel Hartl a Helena Hartlová ve svém psychologickém slovníku definují dav: „*Dav je soustředění většího počtu anonymních osob na stejném místě, které jsou navzájem ovlivňovány vzájemnou fyzickou blízkostí; vznikají živelné emoce, snížení racionální kontroly, zesiluje se sugestibilita, nápodoba, efekty, padají zábrany a osobní odpovědnost, dochází k deindividualizaci*“. Deindividualizace je stav snížení sebeuvědomění jedince, pocit ztráty osobní identity a splynutí s anonymní skupinou; výsledkem je snížení zábrany vůči impulzivnímu chování.⁷

⁵ PSYCHOLOGIES. *Hromadné chování, masové psychické jevy a procesy*. [online]. [cit. 2013-10-30]. Dostupné z: http://web.quick.cz/psychologies/hromadne_chovani.htm

⁶ GEIST B. *Psychologický slovník*. 2. vyd. Praha: Vodnář, 2000. ISBN: 80-86226-07-7. Str. 37.

⁷ HARTL P., HASTLOVÁ H. *Psychologický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. ISBN: 80-7178-303-X. Str. 96, 99.

1.2 DUŠE DAVU

Popsat duši davu není jednoduché, poněvadž její organizace se mění nejen podle rasy a složení skupin, ale i podle povahy, rasy a složení skupin, ale také podle povahy a stupně podnětů, kterým jsou vystaveny jako jednotná skupina. Stejná potíž se také vyskytuje i při psychologickém studiu kteréhokoliv jedince. Pouze v románech žijí lidé se stálým charakterem, toto však ve skutečném životě nefunguje. Jenom stejnotvárnost prostředí tvoří zdánlivou stejnotvárnost charakterů. Všechny duševní konstituce obsahují charakterové možnosti, které se mohou projevit při náhlé změně prostředí nebo naopak se mohou potlačit. Větší počet psychologických vlastností je společný davům i osamocným jedincům, jiné naproti tomu nelze nalézt jinde, než u skupin.⁸

Gustav Le Bon ve své knize popisuje nejnápadnější jev, kterým se projevuje psychologický dav: *„Ať jsou jedinci, ze kterých se skládá, jakkoliv, ať jejich způsob života, jejich zaměstnání, jejich povahy nebo inteligence se jakkoliv shodují nebo liší, nabývají prostě tím faktem, že jsou přetvořeni v dav, jakousi kolektivní duši. Tato duše způsobuje, že cítí, myslí a jedná naprosto odlišně než by každý z nich cítil, myslil a jednal kdyby byl sám. Určité myšlenky a určité city vznikají nebo se přetvářejí v činy pouze u jednotlivců v davu. Psychologický dav je chvilkovou bytostí složenou z různorodých živlů, které se na okamžik sloučily právě tak jako buňky tvořící živé tělo, jež tvoří svým sloučením novou bytost s vlastnostmi velmi odlišnými od těch, které má každá z nich“.*⁹

⁸ GUSTAV LE BON. *Psychologie davu*. 9. pub. Praha : KRA, 1994. ISBN: 80-901527-8-3. Str. 15, 16.

⁹ GUSTAV LE BON. *Psychologie davu*. 9. pub. Praha : KRA, 1994. ISBN: 80-901527-8-3. Str. 15, 16.

1.3 TYPY DAVU

Rozeznáváme několik typů nebo-li druhů davu. Každý typ davu má určitou charakteristiku, podle které dav rozeznáváme. Jednotlivé druhy davu se něčím specifickým projevují. Rozeznáváme 4 základní typy davu: dav aktivní, dav expresivní, dav inaktivní a organizovaný dav.¹⁰

1. Dav aktivní

Aktivním davem rozumíme shromáždění většího počtu lidí, kteří se projevují především svými činy.¹¹

2. Dav expresivní (výrazový)

Výrazovým typem davu chápeme dav, který projevuje své emoce expresivním chováním (např. křikem, tancem, skákáním, tleskáním atd.).¹²

3. Dav inaktivní

Inaktivní dav můžeme charakterizovat jako shromáždění většího počtu skupiny lidí, jejichž pozornost je soustředěna na poučení, kulturní zážitek, atd. Typickým reprezentantem tohoto typu je posluchačstvo koncertů, divadel, filmových představení, přednášek a podobně. Za určitých okolností se charakteristické formy projevu tohoto typu davu mohou změnit v projevy typu expresivního nebo aktivního.¹³

¹⁰ GEIST B. *Psychologický slovník*. 2. vyd. Praha: Vodnář, 2000. ISBN: 80-86226-07-7. Str. 38.

¹¹ GEIST B. *Psychologický slovník*. 2. vyd. Praha: Vodnář, 2000. ISBN: 80-86226-07-7. Str. 38.

¹² GEIST B. *Psychologický slovník*. 2. vyd. Praha: Vodnář, 2000. ISBN: 80-86226-07-7. Str. 38.

¹³ GEIST B. *Psychologický slovník*. 2. vyd. Praha: Vodnář, 2000. ISBN: 80-86226-07-7. Str. 38.

4. Dav organizovaný (plánovaný)

Typ davu, jenž je záměrně organizován se souhlasem účastníků (manifestace, street party, apod.), charakterizujeme jako organizovaný dav.¹⁴

1.4 VLASTNOSTI DAVU

Každá skupina lidí – dav – má vlastnosti, podle kterých ji můžeme specifikovat a charakterizovat. Mezi základní vlastnosti davu může zařadit:

1. Popudlivost, proměnlivost a dráždivost davů

Dav je téměř výhradně veden nevědomím. Jeho činy jsou mnohem více pod vlivem míchy než mozku. Veškerá uskutečněná jednání mohou být dokonalá, co se týče provedení a celkového plánu, ale poněvadž nejsou řízena mozkiem, jedná zde jedinec podle nahodilého podráždění a aktuálního stavu. Dav je hříčkou všech vnějších podnětů, odráží jejich stálé obměny a proto je otrokem popudů, které přijímá. Na osamocенého jedince mohou působit tytéž podněty jako na člověka v davu, ale nepovolí jim, říká-li rozum, že je nevhodné jim ustupovat.

Jelikož podněty, působící na davy, jsou rozlišné a poněvadž se jim vždy podrobují, je chování davu v důsledku toho velice proměnlivé. Z toho plyne, že mohou v okamžiku přejít od nejkrvavější ukrutnosti a nejzvrácenějších myšlenek k velkomyslnosti nebo hrdinství.

U davů není nic předem uváženého a nemůžeme předem předvídat jejich chování a reakce. Pod vlivem okamžitého podráždění mohou postupně projít celou stupnicí

¹⁴ GEIST B. *Psychologický slovník*. 2. vyd. Praha: Vodnář, 2000. ISBN: 80-86226-07-7. Str. 39.

nejprotichůdnějších pocitů a reakcí. Jsou jako spadané podzimní listí, které vichřice zvedne, rozptýlí na všechny strany, a nakonec je nechá spadnout k zemi.¹⁵

2. Lehkověrnost davů a snadnost, s jakou podléhají sugesci

U bytostí, které jsou snadno ovlivnitelní sugescí, směřuje fixní idea k tomu, aby se proměnila v čin. Ať jde o vypálení paláce nebo o projev oddanosti, propůjčí se k tomu dav stejně snadno.

Dav může být neobyčejně lehkověrný, poněvadž neustále pohybuje na hranicích nevědomí, podléhá všem sugescím, je oddán prudkostí citů, která se vyskytuje u bytostí, jež se nemohou odvolávat na své rozumové vlivy, a je zbaven kritického ducha. Nezná pojem nepravděpodobnosti, což si musíme dobře uvědomit, chceme-li pochopit snadnost, s jakou se tvoří a šíří nejdívočejší legendy a zprávy.¹⁶

3. Přehnanost a zjednodušení citů u davů

Ať jsou činy projevované davem dobré nebo zlé, mají pokaždé dvě vlastnosti, jsou velmi jednoduché a až příliš přehnané. Jednoduchost a přehnanost citů způsobuje, že davy neznají pochybnosti ani nejistotu, zacházejí hned do krajností.

Přehnanost se u davů projevuje často ve špatných citech, jež jsou našimi zbytky dědičných pudů primitivního člověka, které musí osamocený a zodpovědný jedinec, který jedná sám za sebe, ze strachu před trestem držet na uzdě.

Prudkost citů u davů, hlavně u davů různorodých, je ještě mnohonásobně zvyšována tím, že nemají pocit odpovědnosti. Vědomí naprosté beztrestnosti – a to tím silnější,

¹⁵ GUSTAV LE BON. *Psychologie davu*. 9. pub. Praha : KRA, 1994. ISBN: 80-901527-8-3. Str. 12, 23.

¹⁶ GUSTAV LE BON. *Psychologie davu*. 9. pub. Praha : KRA, 1994. ISBN: 80-901527-8-3. Str. 25.

čím je dav početnější – a vědomí získání okamžité moci, způsobené množstvím, dovolují skupině city a činy, jež jsou nepředstavitelné u osamocенého jedince.¹⁷

4. Nesnášlivost, autoritativnost a konzervativnost davů

Dav je právě tak autoritativní jako nesnášlivý, jelikož nemá pochybnosti o tom, co má pokládat za pravdu a co za lež, a má na druhé straně velmi určité vědomí síly, větší počet jedinců se automaticky rovná větší síle a jedné velké jednotě. Jedinec snese nesouhlas, připustí diskusi i výměnu názorů, dav nikdy. Sebenepatrnější nesouhlas některého řečníka na veřejných schůzích je ihned přijímám divokým křikem a prudkými útoky, po nichž brzo následuje násilí a až přehnané reakce, neustoupí-li řečník od svého tvrzení.¹⁸

5. Mravnost davů

Chápeme-li slovo mravnost jako trvalou úctu k určitým společenským zvyklostem, jako úctu k určitým lidem a jako trvalé potlačování egoistických popudů, jsou davy příliš popudlivé a proměnlivé, než aby byly schopny morálky, která je pro osamocенého jedince určitým způsobem automatická. Pokud rozumíme pod pojmem mravnost chvilkový projev jistých vlastností, jako jsou odříkání, oddanost, nezištnost, obětování sebe sama pro druhé, potřeba spravedlnosti, potřeba projevení svého názoru pro dobro druhých atd., můžeme říci, že naopak jsou davy někdy schopny vysokého stupně mravnosti.

Gustav Le Bon charakterizuje mravnost davu takto: *„Je-li dav schopen vraždy, žhářství a všech druhů zločinů, je právě tak schopen velmi vznešených činů oddanosti a nezištnosti, a to ještě v mnohem větší míře, než osamocенý jedinec. Nejvíce můžeme působit na jedince v davu, dovoláváme-li se slávy, cti, náboženství a vlasti. Kolik davů*

¹⁷ GUSTAV LE BON. *Psychologie davu*. 9. pub. Praha : KRA, 1994. ISBN: 80-901527-8-3. Str. 32, 33.

¹⁸ GUSTAV LE BON. *Psychologie davu*. 9. pub. Praha : KRA, 1994. ISBN: 80-901527-8-3. Str. 35.

se dalo hrdinně pobít pro víru a ideje, kterým stěží rozuměly! U davů je osobní zájem velmi zřídka hlavním motivem činů, kdežto u osamocené jedince je téměř jediným“.¹⁹

2 HROMADNÉ CHOVÁNÍ

Gustav Le Bon ve své knize popisuje hromadné chování: *„Hromadným chováním označujeme jako specifický typ, resp. obsahovou a interakční kvalitu sociálního chování. Vyznačuje se situačně determinovanými a homogenizačními prožitky a z nich vyplývajícími projevy spontánní, nedostatečně vnitřně integrované odezvy na aktualizované situační kontexty na principech sugestibility, emocionální nákaza a následovnictví ve směrech, vedoucích k bezprostřednímu uvolnění nahromaděných psychických tenzí“.²⁰*

Vznik a rozvoj hromadného chování je podmíněn a vývojově nasměrován specifickým souběhem souboru proměnných

1. Situačních

- Specifické nároky na činnost, která má být realizována.
- Specifické podmínky pro realizaci celkového plánu.

2. Osobnostních

- Osobnostní profil a zkušenosti ve vztahu k náročnosti situace.
- Celkový psychický potenciál.

¹⁹ GUSTAV LE BON. *Psychologie davu*. 9. pub. Praha : KRA, 1994. ISBN: 80-901527-8-3. Str. 37,38.

²⁰ MIKŠÍK O. *Hromadné psychické jevy*. 1. vyd. Praha: Universita Karlova, 2005. ISBN: 80-246-0930-4. Str. 81.

3. Sociálních

- Kritéria homogennosti a homogenizace souboru vystaveného situačního tlaku.
- Stability vytvořených hodnot a schémat interakcí.²¹

2.1 HROMADNÉ PŮSOBĚNÍ PSYCHICKÉ ZÁTĚŽE

Člověk se v příliš vyhocených životních situacích nemusí nalézat jako samostatný izolovaný jedinec, ale ve společnosti s druhými lidmi, kdy pro ostatní může mít daná situace podobné psychické účinky a dopady, hovoříme v tomto případě o psychické zátěži hromadné povahy.²²

Mikšík popisuje vznik hromadného chování: „*Vznikem psychické zátěže hromadné povahy se promítá do interakce daných subjektů s prostředím působnost specifických, sociálně psychologických zákonitostí. Chování jedinců nelze vyvodit z prostého souhrnu individuálních psychických vlastností, stavů, schopností a vztahů. Vytváří se specifické sociální ovzduší společných postojů a prožitků na základě aktualizace, působení mechanismů sugesce, emocionální nálady a následovnictví. V podmínkách narůstající zátěže hraniční povahy je každý jedinec k působení uvedených mechanismů obzvláště citlivý*“.²³

²¹ MIKŠÍK O. *Hromadné psychické jevy*. 1. vyd. Praha: Universita Karlova, 2005. ISBN: 80-246-0930-4. Str. 81.

²² MIKŠÍK O. *Hromadné psychické jevy*. 1. vyd. Praha: Universita Karlova, 2005. ISBN: 80-246-0930-4. Str. 91.

²³ MIKŠÍK O. *Hromadné psychické jevy*. 1. vyd. Praha: Universita Karlova, 2005. ISBN: 80-246-0930-4. Str. 91.

Účastníci, kteří jsou vystaveni účinkům vyhocených situacích hromadného chování mohou směřovat:

- směrem k sobě, pociťují-li závislost na druhých jedincích a mají motivaci ke spolupráci;
- směrem od sebe, za předpokladu že prožívají naprostou nezávislost při řešení vlastní existenční zátěže na aktivitě ostatních;
- směrem proti sobě, jestliže jsou druzí překážkou k vyřešení vlastní osobní situace.

Povaha tohoto směřování je závislá na tom:

- jaká je povaha vyhocených situačních souvislostí;
- jak je vnitřně, nejen situačně, sociální soubor stmelen;
- jaké je psychické rozpoložení účastníků, co se týče spojování osudu jedince s osudem a aktivitami druhých.²⁴

3 SEDM MÝTŮ O DAVOVÉ PSYCHOLOGII

Každá publikace knihy a i každé tvrzení má nějakou odezvu, ať už v kladném nebo pozitivním světle. Dva sociologové přišli se sedmy mýty, které vyvracují dosavadní pohled na dav.

Sociologové David Schweingruber ze Sociologické fakulty Univerzity státu Ilow a Ronald Wohlstein z Illinoiske Univerzity zjistili, že stejný pohled na dav, který

²⁴ MIKŠÍK O. *Hromadné psychické jevy*. 1. vyd. Praha: Universita Karlova, 2005. ISBN: 80-246-0930-4. Str. 92.

podporuje mnoho autorů základních sociologických a psychologických učebnic a studijních knih, není zase až tak přesný a autentický, jak o něm autoři píší. Právě tito již zmínění sociologové přišli se sedmi mýty o davovém chování.

1. Dav je spontánní

Jednou z nejčastěji používaných pověr o davu je ta, že je spontánní ba i dokonce, a to v tom v horším případě, že je základním ohniskem násilí, naprostého chaosu a nerozumné strkanice.

Vědci, kteří se zabývají násilím v davech, toto tvrzení nepodporují. Jedna ze vzniklých studií nepokojů ukazuje, že násilí je běžným a normálním jevem v přítomnosti dvou, nebo více nepřátelských stran. Smíšené davy, které jsou standardní, jsou obvykle velmi nekonfliktní a projevují se pouze běžným davovým chováním, např. pískáním a tleskáním, pomalováním tváří, zpíváním a řvaním v závislosti na situaci.

Ve skutečnosti je potvrzeno, že většina lidí ujde téměř jakoukoli vzdálenost, jen aby se vyhnuli veškerému násilí, ať už jsou součástí davu či fungují jako jedinci.²⁵

2. Dav je sugestivní

Opakovaný názor, že lidé v davu jsou více ovlivnitelní, je také poměrně častá a rozšířená fáma. Lidem je už od narození vlastní navzájem kopírovat jeden druhého, hledat si svého vůdce, být otevřený názorům ostatních jedinců k tomu, jak se chovat, což možná vyplývá z nedostatku sociální struktury.

²⁵ IDEJE. *Dav. 7 mýtů o davové psychologii*. [online]. [cit. 2013-12-26]. Dostupné z: <http://www.ideje.cz/cz/clanky/dav-7-mytu-o-davove-psychologii>

Schweingruber a Wohlstein nenalezli žádný výzkum, který by podpořil tvrzení, že je dav sugestivní. Jestliže je v názoru, že dav je ovlivnitelný, alespoň trochu pravdy, pak se nikomu nepodařilo toto prakticky demonstrovat. Pokud je dav opravdu tak ovlivnitelný, jak se tvrdí, proč se tedy v poklidu nerozejde, když je o to požádán některou z autoritativních osob?

3. Davy se chovají iracionálně

Jeden ze základních typů iracionality, který je často spojovaný s davem, je panika. Lidé, kteří se nacházejí v nouzových situacích, by se měli začít chovat jako sobecká zvířata, v záchvatu paniky by měli lézt jeden přes druhého při snaze se zachránit.

Velká řada výzkumů, která se zabývá chováním lidí v nouzových situacích, tento názor ale vyvracejí a přicházejí s důkazy. Tento názor vyvrací dvě základní studie: evakuace stanic metra a studie a jak rychle a spořádaně lidé 9. listopadu 2001 opustili Světové obchodní centrum po teroristickém útoku. Mnoho životů bylo tohoto dne zachráněno hlavně proto, že lidé odolali nutkání panikařit. Odolnost proti nutkání k iracionalitě nebo panice je standardní pro každého jedince.

4. Davy zvyšují anonymitu

Méně rozšířeným mýtem, nicméně čím dál tím častěji populární, je názor, že lidé jsou ve větší anonymitě, pokud jsou členy davu. Tento pocit anonymity většinou jedince svádí ke spontánnosti a dokonce k velmi destruktivnímu chování, podporuje davové násilí a nebezpečná místa, ve kterých se překračují zákony společnosti.

Lidé chodí převážně ve skupinách, s jejich rodinami nebo s přáteli. Můžeme je považovat za této situace jako anonymní? Vědci názor o anonymitě nepotvrzují a nepřiklání se k tomuto názoru. Např. jedna studie ze 70. let zjistila, že většina lidí na fotbalovém zápase byla alespoň s jedním ne-li s více přáteli. Později se výzkumníkům toto tvrzení potvrdilo.²⁶

5. Davy jsou emocionální

Toto tvrzení, že dav jsou emocionální, je již méně rozšířená pověra, nicméně někteří odborníci se stále domnívají, že davy jsou obzvlášť vzruchové. Toto tvrzení je argumentováno tím, že zvýšení emocionality je spojeno s iracionalitou a někdy i násilím.

Vzniklé moderní psychologické výzkumy přesto nevidí emoce jako samostatný rozhodující faktor, který by vedl k agresivitě, ale spíše jako hlavní rozhodující faktor. Když se budeme bavit o „emocionálním davu“ jako o protikladu „racionálního davu“, tak nám to nebude dávat moc smysl. Lidé v davech činí svá rozhodnutí na popud svých emocí, ale úplně stejně to dělají i mimo dav, stejně jako osamocенý jedinec.

6. Davy jsou jednomyslné

Několik sociologických učebnic, které se zabývají problematikou davu, podporuje mýtus o jednomyslnosti skupiny. Názor autorů knih je takový, že pokud se lidé nachází ve skupině, tak je to svádí k jednotnému chování. Tvrzení vědců, kteří se primárně zabývají zkoumáním davu a davového chování, je ale jiné, jde o velmi zřídka jev, lidé ve skupině, nebo jako osamocенý jedinec, zůstávají tvrdohlavě osobití.

²⁶ IDEJE. *Dav. 7 mýtů o davové psychologii*. [online]. [cit. 2013-12-26]. Dostupné z: <http://www.ideje.cz/cz/clanky/dav-7-mytu-o-davove-psychologii>

7. Dav je destruktivní

Jednou z nejméně publikovanou pověrou v sociologických učebnicích, nicméně velice silný kulturní stereotyp o davu je to, že je dav destruktivní. Úzce souvisí s pověrou o spontánnosti a je často spojován s násilím.

Schweingruber a Wohlstein znovu potvrdili, že výzkum o násilí davu je velice vzácný. A násilí, které je běžně vyvoláno a uskutečněno malou menšinou, realizují ti lidé, které můžeme vidět ve zprávách, a nejedná se vždy jen otázkou davu.²⁷

4 DEINDIVIDUACE

Deindividuace je proces ochuzující, zmenšující nebo dokonce ničící jedincův prožitek vědomí sebe sama ve skupinových podmínkách a skupinového jednání. Je doprovázen rovněž dodržováním všeobecně platných morálních norem a sníženou morální odpovědností.

Agrese může být výsledkem ztráty individuální identity ve skupině. Ztrátou identity se také narušují mechanismy obrany proti agresi, jedinec snadno ztrácí kontrolu nad agresivním chováním, které by jinak bylo potlačeno ze strachu před sankcemi nebo ze sociálního nesouhlasu.²⁸

²⁷ IDEJE. Dav. 7 mýtů o davové psychologii. [online]. [cit. 2013-12-26]. Dostupné z: <http://www.ideje.cz/cz/clanky/dav-7-mytu-o-davove-psychologii>

²⁸ ČERMÁK I. *Lidská agrese a její souvislosti*. 1. vyd. Žďár nad Sázavou: Fakta, 1998. ISBN: 80-902614-1-8. Str. 84.

Můžeme narazit na řadu podmínek, které mohou vyvolat stav deindividuace:

- anonymita;
- příslušnost ke skupině;
- sdílení odpovědnosti za výsledek jednání se členy skupiny nebo vzdání se odpovědnosti;
- dvojznačnost a nedostatečná strukturovaná situace;
- změněné stavy vědomí navozené drogami, alkoholem atd.

Přítomnost těchto vyjmenovaných podmínek zvyšuje pravděpodobnost výskytu agrese. Zejména anonymita a vzdání se odpovědnosti za agresí či konzumace alkoholu a drog jsou v procesu deindividuace základními agresivními prvky.²⁹

5 LIDSKÁ AGRESE

Každý by dokázal na otázku agrese velmi snadno odpovědět, neboť agrese je součástí naší každodenní zkušenosti, ať již přímé nebo zprostředkované. Každý z nás se často setkává s otázkou lidské agrese, ať už v osobním soukromém životě či v pracovní části našeho života.

Čermák definuje lidskou agresí: „*Agrese zahrnuje velkou škálu projevů. Agrese může být chápána jako násilné narušení práv jiného člověka, jako ofenzivní jednání nebo procedura, ale také jako asertivní jednání. Někdy je agrese vysvětlována pomocí agresivního pudu odpovědného za široké spektrum chování, které nemusí být ve své podstatě nutně agresivní. Agrese je někdy chápána jako nutný základ intelektuálního*

²⁹ ČERMÁK I. *Lidská agrese a její souvislosti*. 1. vyd. Žďár nad Sázavou: Fakta, 1998. ISBN: 80-902614-1-8. Str. 83, 84.

vývoje člověka, nezbytný předpoklad k získání nezávislosti a jeho hrdosti. Jindy je agrese pojímána jako chování bez motivace, tj. jako udílení škodlivých stimulů druhému člověku. Agrese je také mnoha lidmi chápána jako chování, které není v souladu se schvalovanými sociálními pravidly. Můžeme takto o agresi mluvit jako o donucovacím způsobu jednání. Primárním cílem takového jednání je získání moci nad druhým člověkem, ovlivnit ho nebo si například potvrdit vlastní hodnotu. Agrese může být vymezena také jako vyhledávání záliby v ubližování jiným lidem. V tom případě je agrese zdrojem potěšení, uspokojení ze sebe sama, je to legrace, agresivní veselí a bujarost“.³⁰

Agresivitou se obvykle rozumí, že člověk dokáže trvat na svých názorech a prosazovat svá práva v rámci existujících a platných zákonů. V takovém druhu chování jde o to přimět ostatní, aby připustili, že jedinec má právo se rozhodnout, jak bude myslet a jednat i navzdory zákonům. Agrese je většinou chápána jako jakákoliv forma chování, jehož cílem je záměrně někoho poškodit nebo mu jakýmkoliv způsobem ublížit. Kromě fyzického ublížení se za agresi může považovat také psychická a emocionální zranění, jako jsou například zastrašování, zostouzení, vyhrožování, zesměšňování apod. Někdy se do agrese nezahrnují takové případy, kdy osoba souhlasí, aby se s ní zacházelo agresivně.³¹

Násilí je někdy z agrese vyčleňováno jako samostatná subkategorie a je definováno jako záměrný pokus fyzicky někomu ublížit. Je potřeba od sebe násilí a agresi odlišovat. Důraz se neklade pouze na fyzické jako na znak odlišující násilí od agrese,

³⁰ ČERMÁK I. *Lidská agrese a její souvislosti*. 1. vyd. Žďár nad Sázavou: Fakta, 1998. ISBN: 80-902614-1-8. Str. 9.

³¹ ČERMÁK I. *Lidská agrese a její souvislosti*. 1. vyd. Žďár nad Sázavou: Fakta, 1998. ISBN: 80-902614-1-8. Str. 12.

ale argumentujeme tím, že agrese představuje základní motivační zdroj násilí, kdežto násilí může být jen jedním z projevů agrese v chování.³²

Poněšický lidskou agresi definuje takto: „*Lidskou agresi můžeme také chápat, jako patologickou, když v panické úzkosti z ohrožení je svedena pozornost jen na sebe, jde jen o odstranění pocitu méněcennosti. Mobilizuje se pocit síly a potence s cílem odstranit příčinu znejistění či kontroly nad ní za každou cenu. To je častým motivem touhy po moci a po jejím zneužíváním. Samotná agrese a moc jsou eticky neutrální, slouží jak sebeprosazení, životaschopnosti, tak i zachování sebeúcty, pocitu, že je možné něco změnit, zasáhnout do chodu věci*“.³³

5.1 DRUHY AGRESE

Nejčastěji se agrese rozděluje na instrumentální a emocionální. Instrumentální agrese je prostředkem, jak dosáhnout základního stanoveného cíle. Je-li přitom zraněna jiná osoba, pak jde o sekundární efekt. Použití instrumentální agrese je založeno na předem připraveném plánu a na úvahách o možných variantách průběhu jednání. Emocionální agrese, nebo také zvaná jako zlostná, hněvivá, afektivní nebo hostilní, je charakteristická přítomností silné negativní emoce, většinou hněvu a agrese není prostředkem, ale cílem sama o sobě. V této souvislosti rozdělíme agresi do dvou druhů a to na agresi vědomě kontrolovanou, kde aktér počítá s rizikem a přemítá o důsledcích, a na agresi impulzivní, která je spíše spontánním vzplanutím či výbuchem negativních emocí a následných motorických reakcí.³⁴

³² ČERMÁK I. *Lidská agrese a její souvislosti*. 1. vyd. Žďár nad Sázavou: Fakta, 1998. ISBN: 80-902614-1-8. Str. 12.

³³ PONĚŠICKÝ J. *Agrese, násilí a psychologie moci*. 1. vyd. Praha: Triton, 2004. ISBN: 80-7254-593-0. Str. 72.

³⁴ ČERMÁK I. *Lidská agrese a její souvislosti*. 1. vyd. Žďár nad Sázavou: Fakta, 1998. ISBN: 80-902614-1-8. Str. 10.

Stále živá a nejčastěji užívaná je starší klasifikace Moyerova (1968). Moyer formuloval sedm různých druhů agrese na základě odlišnosti v podnětových a fyziologických zdrojích. Přestože je tato studie založena na chování zvířat, ukázala se být pro porozumění lidské agrese užitečnou.

1. Predátorská agrese

Predátorská agrese je útočným chováním zvířete proti přirozené kořisti. Ve většině případů jde o mezidruhový typ agrese, i když se vzácně vyskytne i mezi příslušníky stejného druhu. Vyvolávajícím podnětem je zpravidla pohybující se kořist.

2. Agrese mezi samci

Agrese mezi samci je vnitrodruhovou agresí sloužící k nastolení hierarchie dominantních a submisivních samců ve skupině. Mezi samicemi se vyskytuje zřídka.³⁵

3. Agrese vyvolaná strachem

Agrese vyvolaná strachem se vyskytuje v situaci, která neumožňuje únik a která ohrožuje jedince. Vždy jí předchází pokus o útěk.

4. Dráždivá agrese

Dráždivá agrese je vyvolána různými živými nebo neživými objekty. Moyer předpokládá, že jí předchází frustrace, bolest, hlad, únava, nedostatek spánku a jiné stresory.

³⁵ ČERMÁK I. *Lidská agrese a její souvislosti*. 1. vyd. Žďár nad Sázavou: Fakta, 1998. ISBN: 80-902614-1-8. Str. 10, 11.

5. Mateřská agrese

Mateřská agrese je reakcí matky v situaci ohrožení jejího mláděte.

6. Sexuální agrese

Sexuální agrese je vyvolána stejnými podněty, které jsou příčinou sexuálních reakcí. Vyskytuje se hlavně u samců, ale nikoliv výhradně.

7. Agrese jako obrana teritoria

Agrese jako obrana teritoria se objevuje jako reakce na narušení již vymezeného území. Vyskytuje se jako vnitrodruhové i mezidruhové chování. Moyer však později v roce 1976 považuje teritoriální agresi za špatně vymezenou neboť je součástí i některých předcházejících druhů agrese. Zejména však podle něj nemá pravděpodobně separátní fyziologickou bázi.³⁶

5.2 AGRESE A EMOCE

Čermák ve své knize definuje agresi: *„Člověk může použít násilí jako předem vykalkulovaný nástroj k dosažení svého cíle. Tato instrumentální forma agrese se vyskytuje v případech, kdy oběť náhodou zkrříží plány jedinci, jenž se předem rozhodl, že použije všech prostředků, aby výsledek jeho plánu odpovídal předem vypracovanému záměru. Rovněž lidé, kteří páchají násilí za úplatu, jako jsou například nájemní vrazi,*

³⁶ ČERMÁK I. *Lidská agrese a její souvislosti*. 1. vyd. Žďár nad Sázavou: Fakta, 1998. ISBN: 80-902614-1-8. Str. 10, 11.

*mají agresi zakomponovanou do svého „pracovního“ programu, je součástí jejich „výkonu“. Průběh agrese je zpravidla odosobněný“.*³⁷

V současném každodenním životě se lidé mnohem častěji chovají agresivně nejen proto, aby uspokojili svoji touhu ubližovat druhým, ale proto, že jsou náhle zaplaveni negativními emocemi, hněvem, vztekem a zlostí. Tato v poslední době „běžná“ agrese může být projevem impulzivity a hlavně nedokonalé kontroly nad vlastním jednáním. Vysvětlit ji lze také tak, že silná emoce zablokuje základní funkce mysli a člověk pak reaguje, aniž by domyslel možné důsledky svého agresivního jednání a aniž by přemýšlel nad svým činem. Pokud je člověk totiž schopen předvídat, co získá a co ztratí vzniklou agresí a svým nepřiměřeným jednáním, pak již nejde o reakci, ale o jednání, ve kterém je zhodnocena předcházející zkušenost i schopnost úsudku v sociální situaci.³⁸

Čermák ve své publikaci *Lidská agrese a její souvislosti* popisuje důvod vzniku lidské agrese: *„Zdrojem emocionální reakce může být také postupné hromadění drobných negativních prožitků. Jedinec se postupně stává zranitelnějším vůči nejrůznějším podnětům a vybavení agrese je potom mnohem snadnější. Negativní prožitkové zisky, přetrvávající například z hádek s osobami, na kterých jedinci záleží, ze selhání ve vztahu k výchově vlastních dětí, ze situace, kdy je člověk konfrontován s hrubostí úředníků a osob pracujících ve službách, vytvářejí postupně prostor pro agresivní reakci. Nemoc, handicap nebo nezaměstnanost mohou prohloubit negativní prožívání natolik, že výbuch agrese se pak může jevit jako logický důsledek souhry okolností.*

³⁷ ČERMÁK I. *Lidská agrese a její souvislosti*. 1. vyd. Žďár nad Sázavou: Fakta, 1998. ISBN: 80-902614-1-8. Str. 29.

³⁸ ČERMÁK I. *Lidská agrese a její souvislosti*. 1. vyd. Žďár nad Sázavou: Fakta, 1998. ISBN: 80-902614-1-8. Str. 29.

*Nejsou vzácné případy, kdy lidé bez zjevných známek patologické náchylnosti k agresi ubližují v „záchvatu“ agrese osobám, které milují“.*³⁹

Emocionální agrese se většinou dělí na impulzivní, expresivní nebo hostilní. Nebývá zpravidla plánovaná, složitější myšlenkové procesy se u jedince zapojují zřídka. Pokud je svět pro jedince ohrožením a vnímá-li jej jako nepřátelský, snadněji se mu formují myšlenky na pomstu, které se mohou i spojovat do složitých myšlenkových konstrukcí, jež se jako scénář v příznivých podmínkách aktivují a jedinec dokáže svou pomstu zrealizovat. Velmi příznivými podmínkami pro vznik emocionální agrese bývají zpravidla provokující situace zvenčí a vnitřní připravenost jedince reagovat agresivně.

Emocionální agrese však většinou nebývá promyšlena dopředu. Jedinec náhle propuká v agresi a nemá čas promýšlet nad právními důsledky svého započatého činu, který je z jeho hlediska spíše jen impulzivní reakcí.

Emocionální agrese může však sloužit také ke znovunabytí ohrožené sebeúcty, k získání pocitu kontroly a moci nad situací či lidmi, k posílení sociálního statusu, k získání souhlasu, k prosazení toho, co jedinec považuje za správné, k získání svého postavení v sociální skupině a k získání respektu. Zdrojem emocionální agrese bývá nejčastěji negativní prožitek vyvolaný situací, kterou jedinec pocítuje jako provokující a vzbuzující pro něj odpor.⁴⁰

³⁹ ČERMÁK I. *Lidská agrese a její souvislosti*. 1. vyd. Žďár nad Sázavou: Fakta, 1998. ISBN: 80-902614-1-8. Str. 29.

⁴⁰ ČERMÁK I. *Lidská agrese a její souvislosti*. 1. vyd. Žďár nad Sázavou: Fakta, 1998. ISBN: 80-902614-1-8. Str. 30.

Emocionální agrese propuká spíše jako důsledek vzniklých nepříjemných pocitů navozených stresujícími událostmi. Některé výzkumy došly k souvislosti mezi zvýšenou agresivitou a stresory, které způsobují agresivitu, jež jsou součástí životního prostředí. Výzkum bylo zjištěno, že znečištění ovzduší, hustota obyvatelstva, vlivy horka a hluku pravděpodobně zvyšují pohotovost člověka reagovat agresivně i na podněty, které by bez přítomnosti těchto zmíněných faktorů zůstaly neutrální.⁴¹

Obrázek 1: Agresivita



Zdroj: Shromáždění DSSS v Praze, online, cit. 2014-01-23⁴²

⁴¹ ČERMÁK I. *Lidská agrese a její souvislosti*. 1. vyd. Žďár nad Sázavou: Fakta, 1998. ISBN: 80-902614-1-8. Str. 31.

⁴² *Shromáždění DSSS v Praze*. [online]. © 2012 [cit. 2014-01-23]. Dostupné z: <http://www.romea.cz/cz/zpravy/behem-shromazdeni-dsss-v-praze-zasahli-neonaciste-romskeho-aktivistu-dlazebni-kostkou-do-hlavy>

5.3 AGRESE A FRUSTRACE

Původ agrese je nejčastěji spojován s frustrací. Frustrace můžeme chápat jako překážku zabraňující člověku dosáhnout nějakého cíle, frustraci můžeme také chápat jako určité zkřížení před plánovaných plánu. Jeden z prvních pokusů experimentálně ověřit vztah mezi frustrací a agresí popsal Dollar, Doob, Miller, Mowrer a Sears v roce 1939. Hypotéza frustrace-agrese, nebo také frustrační hypotéza agrese, získána experimentálním pokusem výše zmíněných pánů, je od té doby nejvlivnější teorie agrese.

Převědeme-li vztah mezi frustrací, agresí a emocí do jednoduchého vzorce, pak frustrace vyvolá negativní emoci - nejčastěji hněv, který vede k agresivnímu jednání s cílem překonat frustraci. Samotný akt agrese může vyvolat další negativní emoci, jako je úzkost, která se může stát zdrojem další agrese.

Původní formulace hypotézy frustrace-agrese zněla zhruba takto: „Frustrace vyvolává připravenost k agresí nebo agresí podceňuje. Navíc agresí vždy předchází nějaká forma frustrace. Frustrace je definována jako blokování dosažení nějakého cíle, čímž je přímo spojena s agresí. Agrese znamená chování mající za cíl poškodit organismus nebo objekt. Zpočátku se předpokládala existence agresivního pudu. Frustrace byla odpovědná za tvorbu pudového stavu, jenž motivuje chování stejným způsobem jako primární pudy hladu a žízně“. Tato představa byla později odmítnuta a nepřijata.⁴³

Velice brzy vyšlo najevo, že reálné podmínky, za kterých vzniká agrese, jsou mnohem složitější, než jak je lze navodit v laboratorním prostředí, při sestavování hypotéz během

⁴³ ČERMÁK I. *Lidská agrese a její souvislosti*. 1. vyd. Žďár nad Sázavou: Fakta, 1998. ISBN: 80-902614-1-8. Str. 33.

zkoumání. Začali se brát v úvahu nezávislé proměnné, které představují škálu faktorů zprostředkovávající vztah mezi frustrací a agresí:

- *Strach*. Jedinec se bojí, že za agrese bude potrestán a proto agrese potlačuje.
- *Náhradní cíl*. Osoba může nahradit přímou agrese za agrese nepřímou, například rozbíjí předměty patřící osobě, vůči které byla agrese původně namířena a tak zprostředkovává určitý druh bolesti, kterou osobě chce způsobit.
- *Přemístění agrese*. Agrese může být také přemístěna k cíli, který slouží jako náhrada za původní cíl (například momentální velmi známý fenomén obětního beránka).
- *Redukce tenze*. Agrese redukuje tenzi nebo pud, což činí další agrese méně pravděpodobnou.⁴⁴

Frustrace nemusí být vždy způsobena jinými osobami. Někdy člověka frustruje skutečnost, že nedokáže dosáhnout požadovaného cíle nebo opakuje chybu, která takovou neschopnost produkuje. Laicky se dá říct, že je jedinec frustrován svou vlastní neschopností.⁴⁵

Frustrované potřeba získat si zpět sebevědomí vede k agrese a touze po moci, jež má spíše pro život negující charakter a zároveň i rysy nenasytosti s tendencí získání potřeby stále silnějších důkazů vlastní sebeceny.⁴⁶

⁴⁴ ČERMÁK I. *Lidská agrese a její souvislosti*. 1. vyd. Žďár nad Sázavou: Fakta, 1998. ISBN: 80-902614-1-8. Str. 33, 34.

⁴⁵ ČERMÁK I. *Lidská agrese a její souvislosti*. 1. vyd. Žďár nad Sázavou: Fakta, 1998. ISBN: 80-902614-1-8. Str. 34.

⁴⁶ PONĚŠICKÝ J. *Agrese, násilí a psychologie moci*. 1. vyd. Praha: Triton, 2004. ISBN: 80-7254-593-0. Str. 72

5.4 HNĚV, SMUTEK A DEPRESE

Hněv je často v životě podbarven smutkem nebo je doprovázen depresí. V mateřských školách nebo v nemocnicích můžeme pozorovat děti, u kterých odloučení nebo bolest vyvolává jak smutek, tak agresivní projevy chování. Lidé truchlící nad ztrátou své milované osoby téměř vždy vyjadřují vedle smutku také hněv a někdy se dokonce dopouštějí i násilí.

Psychoanalytici se domnívají, že mezi hněvem a depresí existuje příčinná souvislost, hněv je spouštěčem deprese. Z výsledků některých výzkumů lze také vyvodit opačný vztah. Ukazuje se, že depresivní nálady vyvolávají pocity hněvu a nepřátelské projevy chování.⁴⁷

Hněv je chápán jako ztráta osobní hrdosti, sebeúcty nebo smyslu pro osobní hodnotu, po němž následuje jednání, které vede k ublížení jiné osobě. Rozeznáváme dva základní druhy hněvu: primitivní hněv a „psychotický“ hněv.

1. Primitivní hněv

Čermák ve své publikaci definuje primitivní hněv: *„Obsahem primitivního hněvu jsou představy o pomstě. Dítě, jehož matka je nucena strávit delší dobu v nemocnici, může ve svých fantaziích toužit po násilně odplatě za toto odloučení. Primitivní hněv má značnou intenzitu, a tak jej lze označit jako zuřivost nebo vztek.*

Člověk ovládaný primitivním hněvem se zaměřuje na tu část objektu své pomstychtivé zuřivosti, která je považována za zdroj provokace, zla nebo špatnosti. Primitivní hněv

⁴⁷ ČERMÁK I. *Lidská agrese a její souvislosti*. 1. vyd. Žďár nad Sázavou: Fakta, 1998. ISBN: 80-902614-1-8. Str. 40.

je tudíž slepou zuřivostí, jež zasahuje jedince s explozivní intenzitou bez ohledu na kvalitu zbývajících částí člověka nebo člověka jako celku. Zmocní-li se člověka primitivní hněv, jedná v jakémsi paranoidně schizoidním stavu zúžení mysli a není schopen zahrnout do svého chování, vyplývajícího z toho stavu, celistvého člověka. Primitivní hněv je výhradně orientován na „špatné, hříšné“ části jedince“.⁴⁸

2. „Psychotický“ hněv

Čermák taky definuje psychotický hněv: „Psychotický hněv je srovnatelný s výbušností hněvu primitivního a stejně tak se vymyká účinné kontrole. Neprojevuje se pouze u psychotických pacientů, ale v malé míře se vyskytuje u každého v podobě obvyklých popření reality.

Člověk žijící v bludném světě svých představ se obává bolesti, kterou způsobila ztráta nebo poškození jeho světa, jenž ho chrání. Iluzorní svět takového jedince má neomezenou moc, a proto hněv, který je reakcí na ohrožující podněty z reálného světa, znamená popření, odmítnutí všeho reálného“.⁴⁹

6 AGRESE SPORTOVNÍCH DIVÁKU

Divácká agrese je rozšířena ve sportu od starověku a drží se až do současnosti. Vliv sportovní podívané na agresi diváka lze vysvětlit podobně jako vliv hrubého násilí v televizi na reálnou agresi konzumenta programů s agresivní tematikou.

⁴⁸ ČERMÁK I. *Lidská agrese a její souvislosti*. 1. vyd. Žďár nad Sázavou: Fakta, 1998. ISBN: 80-902614-1-8. Str. 42, 43.

⁴⁹ ČERMÁK I. *Lidská agrese a její souvislosti*. 1. vyd. Žďár nad Sázavou: Fakta, 1998. ISBN: 80-902614-1-8. Str. 43.

Sportovní fanoušci se zřejmě identifikují se “svým“ sportovní týmem a mají tendenci považovat akce svého mužstva za méně zákeřné, za čistější, než to posoudil někdo druhý. Rozhodnutí sudího znevýhodňující tým, se kterým se divák identifikuje a ztotožňuje, je častěji vnímán jako nespravedlivé. Skupiny diváků kontaktních soutěžních sportů mají málo pozitivních emocí.⁵⁰

Mnoho autorů se pokusilo vysvětlit sociální konflikty pomocí hypotézy frustrace-agrese. Představa, že frustrace vede k agresi, byla původně vyhrazena pouze pro reakci osamocенého jedince. V kontextu skupinového chování je stav frustrace sociálních skupin odvozován z přítomnosti aktuální nespokojenosti, z nenaplněných potřeb z očekávání ve vztahu ke společnosti. Důsledkem takto pojaté frustrace jsou nepokoje, povstání, občanské války a jiné formy kolektivního násilí.⁵¹ Toto vysvětlení na základě frustrace – agrese může chápat ve dvou formách. Fanoušek svého týmu může být neustále frustrovaný z proher svého týmu, hráčům se nedaří tak dobře, jako na začátku sezóny, nebo tak, jak bylo předpokládáno. Na základě těchto skutečností s každým špatně odpískaným zákrokem ve fanouškoví roste agrese. Další metoda, jak můžeme pochopit toho vysvětlení fanouškovské agrese je, pochopení každého fanouška, jako jedince, který má svou práci a rodinný život. V práci se mu nedaří, tak jak by chtěl, nedokáže překonat určité nesnáze v práci, rodinný život prochází taky určitou krizí. Tento jedinec potřebuje určité odreagování a uvolnění agrese, při kterých mu pomáhají sportovní utkání jeho oblíbeného týmu.

⁵⁰ ČERMÁK I. *Lidská agrese a její souvislosti*. 1. vyd. Žďár nad Sázavou: Fakta, 1998. ISBN: 80-902614-1-8. Str. 86.

⁵¹ ČERMÁK I. *Lidská agrese a její souvislosti*. 1. vyd. Žďár nad Sázavou: Fakta, 1998. ISBN: 80-902614-1-8. Str. 87.

6.1 PROBLEMATIKA SPORTOVNÍHO DIVÁCTVÍ

V poslední době často probíranou a zkoumanou problematiku sportovních fanoušků jsem se rozhodla čerpat z webové stránky katedry kineziologie, která pro své studenty, dle mého názoru, dobře zpracovala danou tematiku sociologie sportu. Tento materiál je přehledně zpracovaný, dobře se z něj čerpá a dobře se dá pochopit danou problematiku.

Čím dál tím častěji se setkáváme s agresivitou fanoušků, která každým zápasem roste. Agresivita fanoušků se promítá ve fyzické nebo ústní podobě a je pořád viditelnější. Většina problémových fanoušků chodí na zápas už se záminkou toho, že se s někým popere, že vyvolá hádku, šarvátku nebo velkou pranicí.

Veškeré významné sportovní soutěže fungují jako komplexní jev, ve kterém se prolínají, jak politické a ekonomické zájmy států, sportovních organizací, masových médií a nadnárodních institucí. Ve většině ohledů tyto události vyjadřují všeobecný a v současné době moderní trend dynamiky moderního sportu, jako například reprezentační funkce národních týmů, která stvrzuje potřebu veškeré sociokulturní identity národní jedinečnosti ve světě, na druhé straně vykazují i znaky radikalizace hledání nepřátel spojené s násilím a vandalismem. Přitom se má za to, že výskyt násilného chování sportovních fanoušků může do určité míry souviset s radikalizací příležitostí vyjádřit svůj specifický postoj a názor k životu a okolnímu světu prostřednictvím globálně medializované události.⁵²

Většina lidí přichází na stadiony, ovály, atletické stadiony a jiná sportoviště jako různorodá směsice odlišitelná věkem, národností, pohlavím, vzděláním, sociálním

⁵² FAKULTA SPORTOVNÍCH STUDIÍ. *Sportovní diváctví*. [online]. [cit. 2014-01-29]. Dostupné z: <http://www.fsp.s.muni.cz/impact/sociologie-sportu/sportovni-divactvi>

statusem, profesním postavením, sociální postavením atd. Existence vzájemného působení dvou nebo více činitelů takto silně prostorově, hodnotově a účelově koncentrovaného souboru jedinců je realizována především verbálně. Vzájemná komunikace, výměna názorů a spoluutváření postojů pak nutně přináší i možnosti nesouhlasných reakcí a tedy vyvolává i vznik konfliktů.

Obrovská divácká základna a široká popularita fotbalu, či jiného sportu se projevuje jak v různorodé etnické skladbě vyznavačů tohoto sportu, tak v existenci velmi bohaté škály symbolů divácké nebo spíše klubové sympatie či příslušnosti. Od talismanů až po klubové znaky, jako jsou vlajky, odznaky, šála, pomalování části těla klubovými barvami, až po utváření společenství spojených vlastními symboly, pravidly, normami, idoly a příběhy, které spojují fanoušku v jedno společenství. Tyto praktické projevy jednotných tendencí jsou charakteristickým rysem apriorně zaměřené publika, hledajícího možnosti ventilování vnitřních přetlaků, nálad a vášní v davovém uvolnění fotbalového, hokejové či jiného fandovství. To je z hlediska sociálně-kulturní skladby jeho nositelů spoluutvářeno i probíhajícími změnami sociálního složení společnosti v posttransformačním období. V tomto ohledu nelze než jen trpce konstatovat, že česká divácká hlavně fotbalová scéna se stále silněji přibližuje závažnosti situaci, která se objevuje převážně v západní Evropě, dochází tedy k explozi diváckého chuligánství a k utváření gangů.⁵³

Různorodá skladba fotbalových diváků a fanoušků nese s sebou i hodnotově zakotvenou různost motivů, očekávání a reakcí divácké účasti. Tato skutečnost již sama o sobě zakládá možnosti vzniku konfliktů, vyplývajících zpravidla z nezvládnutí postojů k samotné hře či z existence názorových neshod, z tohoto úhlu můžeme vymezit jedny ze základních diváckých konfliktů:

⁵³ FAKULTA SPORTOVNÍCH STUDIÍ. *Sportovní diváctví*. [online]. [cit. 2014-01-29]. Dostupné z: <http://www.fsps.muni.cz/impact/sociologie-sportu/sportovni-divactvi>

- ***Intrapsychické:*** vyplývají z nesouladu diváckého očekávání na jedné straně a skutečného vývoje celkového utkání na druhé straně. Důsledkem může být podrážděnost či dokonce agrese.
- ***Interpersonální:*** konflikt zasahující dvě či více osob nebo více skupin a to z důvodů střetu apriorních individualizovaných či skupinových představ, názorů, postojů či zájmů, kdy se výrazně polarizuje vidění světa v kategoriích „TY – JÁ“ či „ONI – MY“.

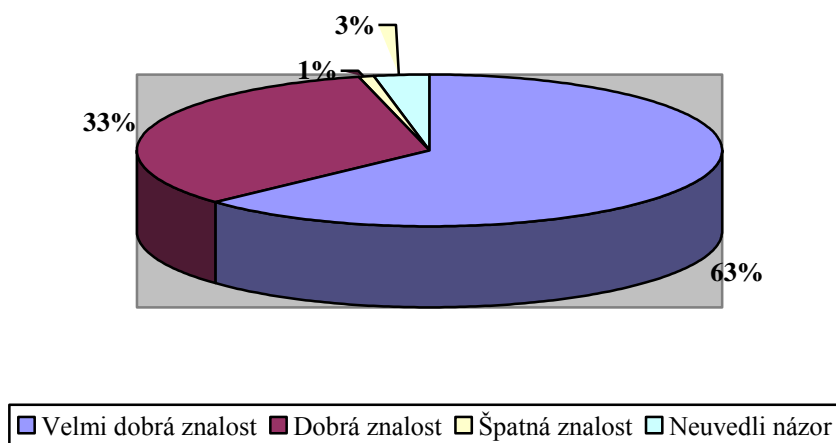
Divácky neslučitelné názory na herní úroveň, výkon jednotlivých hráčů a sudích, názor na reakce fanoušků soupeřícího týmu, komentování práce pořadatelů či policie, to vše vytváří úrodnou půdu pro vznik několika závažných konfliktů. Ty také mnohdy vyplývají ze subjektivně pocíťovaného přesvědčení velké části fotbalových fanoušků, že hře dobře rozumí a jsou tudíž kompetentní ji i emotivně vypjatě posuzovat.⁵⁴

Dle divácké ankety, kterou provedl pan Kotlík v roce 2004 a kterou také publikoval, došel k závěru vysoké hladině sebevědomí u fanoušků. Divácká anketa byla vytvořena mezi 160 respondenty v rámci třech fotbalových utkání 1. Gambrinus ligy podzimní části sezóny 2003/2004 ukázala, že pocit subjektivní vysoké informovanosti, a tudíž i vysoké míry hodnotící kompetence vzhledem k fotbalu je velmi vysoká:

- 63 % fotbalových diváků se domnívá, že jejich informovanost o fotbalu je velmi dobrá,
- 33 % hodnotí své kompetence v tomto ohledu jako dobré,
- pouze 1 % se hodnotí jako špatně informovaní o fotbalu,
- 3 % fanoušků svůj názor neuvedli.

⁵⁴ FAKULTA SPORTOVNÍCH STUDIÍ. *Sportovní diváctví*. [online]. [cit. 2014-01-29]. Dostupné z: <http://www.fsps.muni.cz/impact/sociologie-sportu/sportovni-divactvi>

Názory dotazovaný fanoušky 1. Gambrinus Ligy - Jak dobře znáte fotbal?



Graf 1: Znalost fotbalu

Emocionální náboj postojů fotbalových diváků je primárně vázán na určitý objekt – tedy výkon týmu, herní skóre, výkon jednotlivých hráčů, výkon soupeře, reakce fanoušků soupeřícího týmu, práce sudího. Takovéto postoje jednak odrážejí konkrétní situaci na stadionu, jednak postupně krystalizují v socializačně stimulujícím procesu působení rodinných fanouškovských preferencí, vlivem party, působením masových médií či specificky utvářeným hodnotícím postojem k určitému místu, regionu, národu či státu. Konflikty v tomto rámci vznikají především jako výraz reakce na výsledek utkání, kdy radost jedněch je „vykoupena“ zklamáním druhých. Výhra či prohra tak pro agresivní a na konflikt zaměřené diváky může být impulsem k polarizovanému střetu „nás“ a „těch druhých“. Subjektivně nepřiměřeně pocíťovaný význam výhry či prohry bývá spouštěcím mechanismem konfliktu zejména v souvislosti s konzumací alkoholu, kdy snížená hranice tolerance, soudnosti a zodpovědnosti staví hráze racionalitě

argumentů a otevírá široký prostor pro použití násilí jakožto prostředku řešení konfliktu.⁵⁵

Vznik konfliktů v hledišti, zejména fotbalovém, závisí nad rámec objektivní situace na hrací ploše, i na míře psychické odolnosti a na momentálním psychickém rozpoložení jedince ve smyslu schopnosti čelit stresujícím podnětům. Význam tzv. frustrační tolerance je i v tomto kontextu dán schopností či kapacitou vzdorovat frustračním podnětům přiměřeným způsobem. V této souvislosti můžeme zobecnit, že právě konflikt a násilí fotbalových diváků je charakterizován silně oslabenou schopností zvládat emoční stavy: namísto žádoucí frustrační tolerance nabývá na významu destruktivní stránka emocionality. Přitom obecnější stresogenní faktory oslabující cestou specifické situace psychickou odolnost působí zpravidla krátkodobě, podněty přinášející frustraci jsou časově dlouhodobější a významově trvalejší.

Sledování tak vysoce akční a dynamické sportovní podívané, jakou je fotbal, nabízí vysoce emotivně vzrušující zážitek, vyvolávající širokou paletu nálad, reakcí a projevů chování. Klidná divácká soustředěnost může být v rychlém sledu střídána výbuchem hněvu, přívalem nadšení či skleslostí zoufalství. Impulzivní objetí sousedícího diváka může být také situačně rychle překryto přívalem nadávek a použitím pěstí.⁵⁶

Agresivita či agresivní, tedy útočný a výbojný herní styl, patří k nedílné charakteristice fotbalu, který je trefně nazýván právě pro vysokou úroveň herní systematizace, tréninkové přípravy a divácké popularity „rituální hrou moderní doby“. Takto hodnotově zakořeněná agresivita, podmíněna dynamickou povahou fotbalu a jeho diváckou reakcí, tvoří nedílnou součást jeho herního stylu a charakteru divácké kulisy.

⁵⁵ FAKULTA SPORTOVNÍCH STUDIÍ. *Sportovní diváctví*. [online]. [cit. 2014-01-29]. Dostupné z: <http://www.fsps.muni.cz/impact/sociologie-sportu/sportovni-divactvi>

⁵⁶ FAKULTA SPORTOVNÍCH STUDIÍ. *Sportovní diváctví*. [online]. [cit. 2014-01-29]. Dostupné z: <http://www.fsps.muni.cz/impact/sociologie-sportu/sportovni-divactvi>

Tento princip však rámec fotbalového agresivního diváctví však bohužel zdaleka nevyčerpává. U fotbalových diváků, pochopitelně i v případě jiných sportů, se však setkáváme i s osobnostně zakořeněnou agresivitou, transformovanou do podoby jednání ohrožujícího samotnou sportovní povahu utkání, narušeného verbálními či dokonce fyzicky ohrožujícími formami diváckého jednání. Společným jmenovatelem divácké agrese, jednání, jímž se projevuje úsilí vůči některému objektu nebo nepřátelství a útočnost s výrazným záměrem ublížit, je nezvládnutá agresivita, neschopnost či neochota potlačit impulsy k vědomému a záměrnému poškozování a ubližování druhého. Míra nezvládnuté agresivity je primárně odvozována od „vnitřního vztahu“, projevujícího se ve zvýrazněné mimice a gestikulaci a „změnou barvy obličeje“, a stupňuje se přes verbální agresi, jako jsou slovní výpady proti okolí. Vlivem vystupňování napětí až k porušování sociálních norem ke ztrátě sebekontroly a vybíjení vzteku na destrukci zařízení stadionu či dokonce fyzickém napadání ostatních diváků, hráčů, sudích, rozhodčích, pořadatelů či policie. Přibližně desetina dotazovaných z výše citovaného výzkumu pana Kotlíka z roku 2004 se tak přiznává ke vyhazování předmětů na hrací plochu, jako jednoho z projevů divácké agrese. Ke krajním výrazům diváckého násilí pak dochází v případech, kdy jsou projevy agrese přenášeny i mimo území stadionů a způsobují morální a materiální škody v širším společenském prostředí.⁵⁷

Zejména při studiu agrese na půdě fotbalových stadionů je třeba zkoumat vlivy dalších sociálních okolností a širších souvislostí. K těm nutno přičíst jak zvýšenou a stále se zvyšující atraktivnost fotbalu pro masová média, kteří hledají divácký zájem nad rámec sportovního zážitku zejména v akčnosti, působivosti, napětí či dokonce násilí a agrese, tak městskou anonymitu spojenou se snížením neformální kontroly a pozitivně stimulujících dopadů veřejného mínění. Zejména „agresivita masky“, tzv. crowding, charakterizovaný přílišnou koncentrací lidí na uzavřeném prostoru, spojený se sníženou úrovní harmonizující komunikace neformálního sousedského společenství, přizívuje agresivní chování fanoušků. Míra agresivity také zpravidla narůstá v prostředí davu,

⁵⁷ FAKULTA SPORTOVNÍCH STUDIÍ. *Sportovní diváctví*. [online]. [cit. 2014-01-29]. Dostupné z: <http://www.fsps.muni.cz/impact/sociologie-sportu/sportovni-divactvi>

seskupení většího počtu osob v prostorové blízkosti spojených zaměřením zájmu k určité věci nebo problému, osobě či skupině. Tato forma kolektivního chování založeného na nápodobě pod vlivem psychologické nákazy posiluje agresivitu odosobněného chování. To jakoby snímá odpovědnost za agresivitu a otevírá prostor pro vandalismus, přejímající na půdě násilí na fotbalových stadionech zejména podobu nezdůvodnitelného ničení, které v „taktické“ podobě slouží k upozornění na sebe jiné či ve „zlostné“ formě nepřiměřeně reaguje na stres či frustraci.

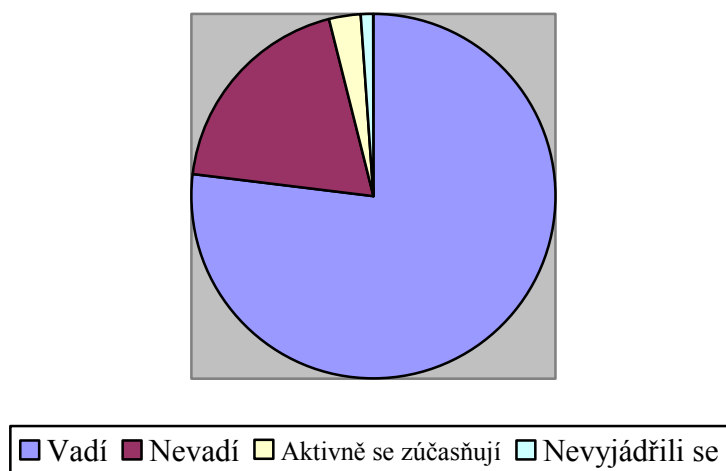
Společensky alarmující je jak zvyšující se četnost výskytu agrese a s ní spojeným vandalismem na fotbalových stadionech, ale zejména vysoký stupeň tolerance, tedy povolnosti či shovívavosti vůči negativním společenským jevům. V roce 2004 pan Kotlík udělal další výzkum a našel podíl fotbalových diváků schvalujících výtržnosti na stadionech nebo se jich přímo zúčastňujících je téměř čtvrtinový:

- 77 % fanoušků vadí vandalismus na stadionech,
- 19 % fanouškům toto chování nevadí,
- 3 % fanoušků se jich aktivně zúčastňuje,
- 1 % se nevyjádřilo.

Zarážející, i když možná určitým způsobem předpokládaný, je 54 % podíl k násilí a výtržnostem tolerantních mladistvých diváků, z nichž 10 % se pochlubí svoji aktivní účastí na nich. Přitom rozhodně nejde o společensky okrajovou skupinu sociálního znevýhodnění. Hledisko prevence násilí upozorňuje na skutečnost, že zatímco většina fotbalových diváků akceptuje přítomnost policie, v ohnisku kritiky či posměchu jsou naopak zpravidla pravomocně nekompetentní pořadatelé, především pro svůj věk a hlavně pro svou fyzickou kondici.⁵⁸

⁵⁸ FAKULTA SPORTOVNÍCH STUDIÍ. *Sportovní diváctví*. [online]. [cit. 2014-01-29]. Dostupné z: <http://www.fsps.muni.cz/impact/sociologie-sportu/sportovni-divactvi>

Názor fanoušků na výtržnosti na stadionech



Graf 2: Výtržnosti na stadionech

Chápání celkového fenoménu násilí ve sportu ze strany sportovců ukázalo převažující přítomnost agrese jako možnou součást kontaktních sportů. Sport tak v jistém smyslu funguje jako forma ospravedlnění agrese a násilí, když síla touhy vítězit je zpravidla mnohem silnější a neodolatelnější než účinnost sociálních bariér jejich fungování a uvědomění si svého sociálního chování a působení na druhé. I v případě zejména sociálně osamocených fanoušků je násilí mnohdy chápáno jako ospravedlnitelná forma řešení existujících konfliktů na půdě sportu. Tato hodnotově a názorově specifická báze uvažování pak může přispívat k určitému ospravedlnování agresivního a násilného chování sportovních diváků, kteří jsou v tomto svém postoji posilováni i projevy násilí na hrací ploše. Pro mnoho sportovních diváků je sport místem uskutečňování mužské agrese, akceptovanou praktikovanou formou násilí a výrazem maskulinní identity a utváření rolových modelů dominance. Univerzálnost tohoto principu se pak projevuje i v mezinárodně podobných formách násilí a chuligánství na půdě sportu.⁵⁹

⁵⁹ FAKULTA SPORTOVNÍCH STUDIÍ. *Sportovní diváctví*. [online]. [cit. 2014-01-29]. Dostupné z: <http://www.fsps.muni.cz/impact/sociologie-sportu/sportovni-divactvi>

Názorovost sportovních i antisportovních fanoušků se značně liší. Jedna část fanoušků určitým způsobem dokáže chápat agresi na sportovních stadionech a bere to jako součást fanouškovské “profese“. Druhá část diváku se absolutně neztotožňuje s agresi projevanou během sportu, ke sportu divácká agrese nepatří. Dle mého názoru já sama se řadím do té druhé kategorie, agrese a násilí na stadiony nepatří.

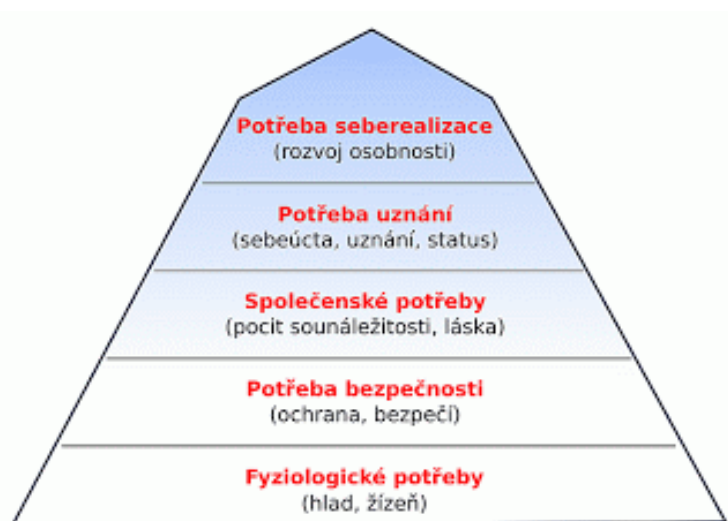
7 VYSOCE POSTAVENÍ PRACOVNÍCI

Snad každé malé dítě má vykreslenou představu o svém budoucím dospělém životě. Většina dětí, i já v dětském věku, chce být manažerem hotelu, podnikatelem, tiskovým mluvčím, někdy i prezidentem. Každý z nás měl nádherné představy o svém životě a představu o svém budoucím povolání, ale nikdo z nás netušil, co práce obnáší.

7.1 OSOBNOST ČLOVĚKA

Každý člověk je jedinečný, každý se jinak vyvíjíme, přizpůsobujeme se daným okolnostem a ně každý z nás je stabilní. Osobnost člověka se utváří také díky dosahování základních potřeb, které známe již z Maslovovy pyramidy – fylozofické potřeby, potřeba bezpečí, pocit sounáležitosti, potřeba uznání a potřeba seberealizace.

Obrázek 2: Maslowova pyramida



Zdroj: Maslowova pyramida lidských potřeb, online, cit. 2013-12-29⁶⁰

Je třeba si uvědomit, že existuje spousta odlišných pojetí člověka, jako jedince, tedy i odlišné pojetí člověka v prostředí samotné organizace.⁶¹

Kognitivní psychologie obecně chápe člověka jako bytost vybavenou a řízenou svým rozumem. Osobnost je pak chápána jako systém, který zprostředkovává účelné zpracování informací. To, jak zpracování informací probíhá a k jakému chování vede, je determinováno jednak vlastnostmi poznávacích procesů, jednak obsahem a charakterem poznávacích struktur, jimiž je člověk vybaven, obrazy o sobě a okolí, soubor očekávání a přesvědčení.⁶²

⁶⁰ Maslowova pyramida lidských potřeb. [online]. [cit. 2013-12.29]. Dostupné z: <http://zrcadlo.blogspot.cz/2008/06/maslowova-pyramida.html>

⁶¹ HIRŠOVÁ M. *Manažerská psychologie*. Jindřichův Hradec: VŠE – FM. 2005. ISBN: 80-245-0928-8. Str. 21.

⁶² HIRŠOVÁ M. *Manažerská psychologie*. Jindřichův Hradec: VŠE – FM. 2005. ISBN: 80-245-0928-8. Str. 22.

Hiršová v knize Manažerská psychologie definuje osobnost člověka: „*Osobnost člověka je vymezena lidskými schopnostmi, jež se podílejí na tom, jak člověk přispívá k vlastnímu chování, motivaci a rozvoji. Za základní schopnosti se považuje:*

Schopnost symbolizace: umožňuje převést aktuální zkušenost do vnitřních modelů, dát jí význam a formu, zařadit ji do časových souvislostí, otestovat možná řešení symbolicky předem a komunikovat s ostatními prostřednictvím symbolů.

Schopnost myšlenkové anticipace: umožňuje předvídat důsledky činností a klást si cíle.

Schopnost autoregulace: umožňuje přijmout vnitřní standardy, hodnotit rozpor mezi těmito standardy a činnostmi a tím i provádět sebehodnocení, které ovlivňuje následné chování.

Schopnost autoreflexe: umožňuje hodnotit a měnit vlastní myšlení. Na základě této schopnosti dokáže člověk posoudit i vlastní schopnosti vyrovnat se s různými skutečnostmi“.⁶³

7.2 PRACOVNÍ ÚNAVA

Únava je běžným důsledkem pracovní zátěže při vytváření pracovního úkonu. Můžeme mít různé příznaky, ale také odlišnou úroveň jejich intenzity. Únava není jen pouhý stav organismu, je to současně proces, kdy se pocity zvyrazňují, což působí jako signalizace pro organismus, aby regeneroval veškerou svou energii. Únava souvisí nejen

⁶³ HIRŠOVÁ M. *Manažerská psychologie*. Jindřichův Hradec: VŠE – FM. 2005. ISBN: 80-245-0928-8. Str. 23.

s charakterem práce, s její náročností, ale i s podmínkami, ve kterých se pracuje. Samotná únava škodlivá není, škodlivou se stává teprve tehdy, když je pracovník vystaven takovým podmínkám práce a nárokům, že se s nimi nedovede vyrovnat. Únavu rozlišujeme na fyziologickou a psychickou⁶⁴.

Ve skutečnosti však neexistuje čistě psychická únava a čistě fyziologická únava. Spíše se dá říct, že existuje únava, která vzniká při převažující fyzické práci, a únava, která vzniká při převažující duševní práci. Pocity únavy mají ochranný význam pro organismus.

7.3 PRACOVNÍ VÝKONNOST

Člověk se stává členem organizace mimo jiné proto, aby přispěl k dosahování jejich cílů. Očekává se tedy od něho, že do organizačního dění vloží svou energii, podá zde nějaký výkon. Ohniskem zájmu personální práce se silným psychologickým aspektem je proto výkonnost. Výkonnost bývá definována jako připravenost pracovníka podat výkon a je založena na dispozicích uplatňovaných při dosahování výkonu. Výkonem se rozumí výsledek konkrétní činnosti dosažený v daném čase a za daných podmínek.⁶⁵

⁶⁴ MIKULÁŠTÍK M. *Manažerská psychologie*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. 2007. ISBN: 978-80-247-1349-6. Str. 273.

⁶⁵ HIRŠOVÁ M. *Manažerská psychologie*. Jindřichův Hradec: VŠE – FM. 2005. ISBN: 80-245-0928-8. Str. 27.

7.4 OSOBNOST MANAŽERA

Osobnost manažera bývá úzce spjata s firmou, ve které působí. Jeho aktivita by měla být znát na všech mezilidských vztazích, na pracovních výkonech, na úspěších firmy. Úspěšnost jeho vlastní práce se projevuje také v úspěšnosti podniku.⁶⁶

Manažer by měl lidem rozumět, diferencovaně je vnímat a takto s nimi i jednat, působit motivačně, příkladem, silou neformální autority. Manažer přímo ovlivňuje každodenní jednání lidí, a to ve smyslu zvyšování výkonu zaměstnanců, kvality práce, vytváří atmosféru spokojenosti, pohody a spolupráce a podporuje neustálý rozvoj svých pracovníků. Jedna z manažerských funkcí je role vůdce, to předpokládá určité charisma, sílu osobnosti. Manažer v tomto smyslu pomáhá týmu dělat svou práci, podporuje je. Musí mít smysl pro nestrannost a neustále si uvědomovat, zda tým pracuje dobře, zda by nebylo dobré udělat něco pro to, aby byl tým efektivnější, zda tým dělá nebo nedělá pokroky.⁶⁷

⁶⁶ MIKULÁŠTÍK M. *Manažerská psychologie*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. 2007. ISBN: 978-80-247-1349-6. Str. 123.

⁶⁷ MIKULÁŠTÍK M. *Manažerská psychologie*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. 2007. ISBN: 978-80-247-1349-6. Str. 123.

EMPIRICKÁ ČÁST

Empirická část mé bakalářské práce se dělí na dvě části, a to na rozhovory a pozorování, které nebylo původně v plánu, jak už bylo řečeno v úvodu.

Praktickou částí bakalářské práce bych ráda na základě rozhovorů objasnila důvod davového chování z pohledu fanoušků fotbalu a hokeje. Chci zjistit, z jakého důvodu se dostávají do problémových skupin a dostávají se do konfliktních situací, jak ústních, tak fyzických.

Rozhovory jsou celkem tři, první dva rozhovory jsou dělány s vysoce postavenými pracovníky, kteří patří mezi problémové fanoušky. Třetí rozhovor je nahráván s hokejovým hráčem, který popisuje jeho postoje a pocity k fanouškům, kteří na ně pokřikují a dělají na stadionech problémy.

Druhou částí je pozorování, které původně nebylo v plánu. Na základě aktuálního dění na Úřadech práce a žadatelů o dávky hmotné nouze nešlo této situaci nevyužít a nenapsat o ni pozorování.

1 ROZHOVORY

Rozhovory jsou volně vedené se základní strukturou otázek. Rozhovory byly nahrávány a některé důležité věci jsem si i poznamenala. Respondenti byli seznámeni s tím, že rozhovory budou použity do bakalářské práce, že nebudu používat jejich osobní data, která mi nepovolí použít. Rozhovory jsou autentické, nejsou nijak předělané, tak jak respondent uvedl během rozhovoru, tak je přepsáno.

Rozhovory jsou celek tři. První rozhovor je veden s fanynkou hokeje, která navštěvuje svým manželem utkání, a dostávají se s manželem do problémové skupiny fanoušků. Druhý rozhovor je s členem FANCLUBU AC Sparta Praha, který veškeré konflikty na utkání vyhledává a tvrdí, že to k té hře patří. Poslední, třetí rozhovor, je nahrán s hráčem hokejového klubu BK Mladá Boleslav, který mi pověděl jeho názor má problémové fanoušky.

1.1 PRVNÍ ROZHOVOR

Manažerka pro odbit ve společnosti VINO FOL, 36 let, manželka a matka dvou dětí – Kačenka a Eliška. Bydlí v Chomutově v rodinném domku. Ráda poslouchá hudbu a jezdí s rodinou na výlety. Volný čas tráví se svým manželem na hokejových utkáních Pirátů Chomutov.

1. Na jaké pracovní pozici pracujete?

Pracuji jako manažerka pro odbit pro vinotéku VINO FIL.

2. Máte svou práci ráda, naplňuje Vás?

Svou práci mám hrozně ráda, baví mě to. Už když jsem se hlásila ze základní školy na střední školu hotelnictví a turismu, jsem si přála jednou pracovat buď pro malý hotelový komplex nebo v nějaké vinotéce, či menší domácí restauraci. A můj sen se vlastně vyplnil a jsem za to hrozně ráda.

3. A co rodinný život?

Jsem matka od rodiny od rodiny, s manželem máme dvě krásné děti ve věku šest let a devět let, jsou velice chytré a učenlivé, samozřejmě po mamince. Můj manžel je učitel českého jazyka a zeměpisu na střední škole.

4. Jak trávíte svůj volný čas?

Volného času máme s manželem málo. Každou volnou chvíli po práci se věnujeme dětem. Náš společný čas s manželem trávíme na hokejových utkáních, když babičky hlídají děti.

5. Chodíte často na zápasy?

Pokaždé když to jde, tak chodíme na zápasy, Máme rádi to dění kolem, atmosféru, je to jak jiný svět.

6. Dostáváte se často do sporů na zápase?

Každý zápas trávíme v kotli, tak se do těch konfliktních střetů dostáváme poměrně dost často. Jelikož můj manžel je ovlivnitelný skupinou a docela dost výbušný a neumí unést prohru našeho týmu, dost často se dostáváme do ústních a někdy i fyzických konfliktů.

7. Chodíte na zápasy kvůli hře nebo těm incidentům?

Já osobně chodím kvůli zápasu, hokej mám ráda, ale můj manžel na hokej chodí i kvůli těm incidentům. Jak už jsem řekla, rád se nechá ovlivnit skupinou k nějaké té slovní, nebo ruční potyčce.

8. Můžete mi popsat poslední příhodu?

(Smích). Jednou jsme jeli s manželem a třemi přáteli na zápas do Karlových Varů. Cestou na zimní stadion jsme navštívili obchod s potravinami, abychom si nakoupili pití a občerstvení před zápasem. Když jsme vyšli z obchodu, naproti nám šel muž v dresu

protihráčova týmu, který se na nás díval nehezským pohledem. Můj manžel mu řekl, ať nečumí. Muž mu odpověděl, že pokud má nějaký problém, tak ho hodně rychle vyřeší. Nějak se to zvirtlo a můj muž se s ním začal prát. Vzhledem k tomu že se můj manžel dostal do tíživé situace a kamarádi nechtěli zasahovat, že by to nebylo fér, tak jsem zasáhla já svým kopem v růžových NIKE botách. A takhle se většinou dostávám do problémů i já, ať už před zápasem, během zápasu nebo po zápasu.

I během zápasu se dostávám do problému kvůli manželovi, vždycky se nechá vyburcovat a vyprovokovat od druhých, dostane se do potyčky a já pak mám o něj strach a už jsem v tom také.

9. Dalo by se říct, že je to pro Vás odreagování nebo záliba? Či jak mám chápat tyto Vaše skoro až každo-zápasové problémy s fanoušky?

Pro mého manžela je to svým způsobem odreagování od vyučování dětí a asi si také rád dokazuje, že je chlap a že pořád ještě něco dokáže. A pro mě jsou ty zápasy ať už s problémy nebo bez nich odreagování od rodinného života plného běhání kolem dětí.

10. Nebojíte se, že se Vám může něco stát a doma máte rodinu?

Nad tímto jsem nikdy nepřemýšlela. Doufám, že se nikdy žádná zápasová potyčka nedostane do horší a vážnější situace.

Obrázek 3: Fotografie fanoušků



1.2 DRUHÝ ROZHOVOR

Podnikatel, 26 let, pochází z Prahy. Mezi své záliby řadí čas strávený s přáteli, fotbalové a hokejová zápasy, jízda automobile. Často a rád chodí na fotbalová utkání SC Sparta Praha, řadí se mezi klíčové fanoušky.

1. Čím se živíte?

Jsem podnikatel. Jsem hlášen, jako OSVČ v instalatérství, vedu svou malou firmu. Svě firmě jsem od zakládání obětoval veškerý svůj pracovní i volný čas.

2. Jak nejčastěji trávíte svůj volný čas?

Volný čas trávím s přáteli v hospodě u piva a televize, když se vysílá nějaký sportovní zápas, nebo se jdu podívat osobně. A také volný čas trávím u sportu, hraju rekreačně fotbal.

3. Takže chodíte „fandit“ na zápasy?

Ano chodím na kolektivní sporty – hokej a fotbal. Rád chodím na zápasy, jak domácí, tak i venkovní.

4. Chodíte často?

Ano, na zápasy chodím často. V poslední době jezdím na každý zápas. Jsem i členem FANCLUBU AC Sparty Praha. Je to můj život, Sparta je má žena..

5. Co si můžu představit pod pojmem FANCLUB?

Nooo, jsem členem FANCLUBU, to znamená, že všichni, co jsme v tomto klubu přihlášení, nosíme trička, šály a dresy s logem týmu, hlásíme se vědomě a viditelně k týmu. Pravidelně chodíme fandit a jezdíme společně i na venkovní zápasy. Vytváříme si různé transparenty, někdy nosíme i vlajky, vymýšlíme si různé slogany a hesla. My jsme ta část fanoušků, která je vždycky všude vidět. Žijeme tím týmem, sledujeme každý zápas a veškeré dění, které s tím souvisí. Máme i svůj web, kde se o všem informujeme o různých akcích, nebo co se kde stalo.

6. Dostáváte se často do problému s fanoušky druhého týmu?

Co si mám představit pod pojmem často? Já ty problémy vlastně vyhledávám, jsem součástí každého problému, jak Vy říkáte.

7. Můžete mi popsat, jakým způsobem se dostáváte do těchto problémů?

Sejdeme se parta pár lidí a jdeme se poprat s fanoušky druhého týmu, většinou stáhneme i okolní dav. Je to takhle skoro každý zápas, skoro jako nějaký rituál, který patří k tomu zápasu. V každém týmu je parta fanoušku, jako jsme my, navzájem se v běžném životě akceptujeme, ale na stadioně ne.

Často během zápasu zasahují i policisté, nebo se oni snaží tomu zabránit dřív, než se to stane, co si budeme povídat, většinou se jim to moc nepodaří.

8. Jen tak se jdete poprat? Bez nějaké záminky?

Takhle to přijde jenom Vám, protože tím týmem nežijete, sledujete zápasy jen od televize nebo z vyhráté sedačky na stadioně. Pro nás je to náš život, my na ten zápas chceme jít. Chceme, aby Sparta vyhrála, a my chceme pokořit ty druhý fanoušky. My jsme taky ten tým, tým jsem taky Sparta.

9. Může to tedy brát tak, že ty incidenty na zápasech berete, jako svou zálibu, něco co Vás baví?

Bojuju za svůj club, za svůj tým, za své týmové přátelé. Hráči bojují na hřišti a my mimo hřiště. Jsme takovým dvanáctým hráčem týmu. Dá se říct, že je to dost velké odreagování a hlavně adrenalin.

Obrázek 4: Fanclub AC Sparta Praha



Zdroj: Sparta zaplatí za fanoušky, online, cit. 2014-01-22 ⁶⁸

1.3 TŘETÍ ROZHOVOR

Hokejový gólman BK Mladá Boleslav, 22 let. Hokej hraje aktivně od svých 8 let, při hokejovém angažmá se snaží i studovat. Mezi jeho záliby patří čas strávený s přáteli z dětství, rodinou a přítelkyní, vzhledem k tomu, že toho volného času moc nemá, váží si každé volné chvílky, kterou s těmito lidmi může strávit.

1. Jaký máte názor na fandění fanoušků ve stylu: Jdeme se během zápasu poprat?

Samozřejmě tyto fanoušky nechápu a ke sportu to nepatří. Lidi tohoto druhu by na stadion neměli pouštět. Sport není o násilí, má striktně vyhrazená pravidla, která se musí dodržovat a stejně tak fanoušci by se měli držet zásad slušného chování.

⁶⁸ Sparta zaplatí za bučení fanoušků. [online]. © 2011 [cit. 2014-01-22]. Dostupné z: <http://sport.blesk.cz/clanek/fotbal/112454/sparta-zaplati-za-buceni-fanousku-na-gebre-selassieho-40-tisic.html>

2. Vnímáte negativní povzbuzování fanoušků?

Pískání nebo bučení je pro sportovce dosti nepříjemné, zvláště když píská několik set nebo pár tisíc lidí. Jinak různé pokřiky nebo volání ze strany soupeřových fanoušků se snažím ignorovat a za ty roky jsem se to slušně naučil vypouštět druhým uchem ven.

3. Máte někdy ze svých fanoušků nebo fanoušků druhého týmu strach?

Nemám. Stadiony, zvláště novější arény, jsou stavěny tak, aby fanoušci neměli šanci dostat se k hráčům. Navíc všude jsou pořadatelé a hlavně málo, který fanoušek by si troufl přijít mez 20 hokejistů. Jediné, co je nepříjemné je, když na hrací plochu z hlediště létají různé předměty. Kelímky od piva nejsou nebezpečné, ale někdy přilétne poloprázdná pet-lahev a zažil jsem i sklenici od piva.

4. Jako hráč musíte snášet urážky od fanoušků ve chvílích, kdy se týmu nedaří, následující zápas zas na Vás pějou chválu. Je to trochu jako na houpačce, nemyslíte?

Ano. Dav je nevyzpytatelný, kolikrát i když za to nemůžete, tak nadávají a když uděláte chybu, svádí to třeba na rozhodčí. Jsou to mnohdy lajkové co se přijdou jen vyřvat. Ale získat si dav není vůbec lehké. A jeho náklonnost je víc než důležitá.

5. Setkáváte se často se situací, že se zápas přeruší kvůli fanouškům?

Ne. Ještě jsem se s tím neseťkal. Párkrát jsem zažil, že někdo dostal pár facek, ale v drtivé většině případů to zůstalo jen u slovních potyček.

6. Jaký máte názor na tyto agresivní fanoušky, kteří se nechají stáhnout davem a vyvolávají během zápasu jen problémy?

Jak říkám, ke sportu to nepatří, pokřikování a přehnaně vyhrocené fandění ještě skousnu, ale násilí ne. Stejně jako rasistické nadávající fanoušky v Chomutově, tak i rváčům bych zakázal vstup na stadiony.

1.4 VYHODNOCENÍ ROZHOVORŮ

Z prvního rozhovoru je zřejmé, že manželský pár chodí společně na hokejové utkání v rámci odreagování od rodinného a pracovního vytížení. Zápasy tráví mezi skupinou fanoušků, kteří se dostávají často do slovních nebo fyzických sporů. Jak již bylo řečeno, do těchto sporů se dostávají dost často, zejména manžel respondentky, která uvedla, že se ráda nechá ovlivnit davem a do konfliktů vstupuje automaticky a je to pro něj určitý druh odreagování od denního vytížení.

Na rozdíl od prvního rozhovoru, můj druhý respondent vypověděl, že se velice rád dostává do problémů během fotbalových utkání, podle něj, tyto problémy patří do sportu a je to součástí fandění během zápasu. Veškeré konflikty během zápasu vyhledává a každého konfliktu se účastní. Na zápasy chodí hlavně kvůli těmto problémům, vyvolává je rád a právě proto je i součástí FANCLUBU.

Třetí rozhovor s hráčem BK Mladá Boleslav projevuje názor hráče na fanoušky, kteří „rádi“ dělají na zápasech problémy. Hráči tyto fanoušky nepovažují za ty opravdové fanoušky – srdcaře. Z rozhovoru je dost zřejmé, že by fanouškům, kteří často vyvolávají problémy, zakázal vstup na zápasy, neuznává tyto fanoušky.

2 POZOROVÁNÍ

Jak už jsem v úvodu empirické části mé bakalářské práce řekla, pozorování nebylo původně v plánu. Vzhledem k okolnostem, které nastali v lednu tohoto roku, kdy žadatelé o dávky hmotné nouze vzali Úřady práce útokem, a nastalo davové šílenství.

I přesto, že má práce je zaměřená na psychologie davu z pohledu fandění, rozhodla jsem se do empirické části zahrnout i toto pozorování chování klientů hmotné nouze na úřadě. Dle mého názoru za poslední dobu je vyvolávání problémů na úřadech pro klienty určitý způsob sportu. Tak jako spousta fanoušku hokeje či fotbalu se chodí odreagovat a vyventilovat stres, nebo špatnou náladu, klienti veškeré negativní emoce ventilují na pracovníky a na chodbách si vyprávějí o jejich úspěších či neúspěších a domlouvají jednotlivé strategie a navzájem se podporují a fandí si. Z určitého pohledu toto chování můžeme brát jako sport, tak jako fanoušci si plánují svou návštěvu na zápasech, případně se domlouvají ve skupině, jak se připraví na daný zápas, i naši klienti tvoří podobnou skupinu fanoušků, kteří se chodí dívat na pracovníky a vyvolávají problémy.

2.1 POPIS SITUACE

V pondělí den 6. ledna 2014 IT společnost FUGITSU odpojila pracovníky Úřadu práce oddělení nepojistných sociálních dávek – oddělení hmotné nouze od programu k vyplácení dávek. Na základě skutečností, že pan ministr Drábek bez veřejné zakázky převzal neoprávněně program od společnosti FUGITSU pro výplatu dávek hmotné nouze, byl tento program nelegálně využíván a v lednu 2014 byl na protest společnosti FUGITSU odpojen ve chvíli, kdy mělo dojít k přechodu dat do nového programu a tím pracovníky hmotné nouze odpojili od veškerého přístupu k datům a výplatě dávek.

Tato informace proletěla tiskem a televizí rychlostí světla, také nezapomenuli poznamenat, že klienti závislí na dávkovém systému se mohou dlouhou dobu ocitnout bez dávek. Přitom nechat klienty bez dávek je v rozporu se zákonem č. 111/2006 Sb. o hmotné nouzi, ze zákona je řečeno, že referent či sociální pracovník je povinen do posledního dne v měsíci žadatele o dávku vyplatit, pokud má vše v pořádku.

Obrázek 5: Klienti



Zdroj: Úřad práce: *Není důvod k panice, dávky vyplatíme*, online, cit. 2014-01-29⁶⁹

Klienti díky této zprostředkované informaci vzali kontaktní pracoviště V Mostě Úřadu práce útek. Od 6 hodin od rána se klienti shromažďovali před budovou Úřadu práce, hlučným způsobem se dovolávali 8 hodiny – počátek úřední doby. Ve chvíli otevření budovy se všichni klienti navzájem předbíhali a praly o místo u vyvolávacího systému. Pokud se nedostali k vyvolávacímu včas, tak jak by bylo podle jejich představ, začali se klienti v hale navzájem okrádat o vyvolávací lístečky s číslem, prát se o něm a hromadně vyvolali pranic, ke které musela být přivolána státní police. Během pár minutového čekání se klienti stihli okrást o doklady, peněženky a tašky.

⁶⁹ *Úřad práce: Není důvod k panice, dávky vyplatíme*. [online]. © 2014 [cit. 2014-01-29]. Dostupné z: <http://www.e-mostcko.cz/zpravy/most/1640-video-urad-prace-neni-duvod-k-panice-davky-vyplatime>

Po prvo-denním incidentu, ke kterému musela být přivolána státní policie, byli klienti vykázáni z budovy a po dobu třech týdnů musela policie asistovat pracovním Úřadu práce. Policie klienty pouště do budovy po malém počtu, aby nenastalo opakované davové “šílenství“. Toto opatření ale nepomohlo, klienti se začali chovat jako zvířata i před budovou, začali křičet na pracovníky pod okny, mluvit vulgárně a vyhrožovat. Několikrát musela policie zasahovat i v kancelářích, klient vyvolaný do kanceláře začal vulgárně napadat pracovníci, vyhrožovat jí a mlátit do okolního nábytku.

I po opakovaném uklidňování klientů mosteckého úřadu práce, že dávky budou vyplaceny v řádném termínu i bez fungujících programů, nátlak a šikana ze strany klientů nepřestala. Každý den se kumulovalo čím dál tím více klientů, urážky a výhrůžky se neustále množily. Pod okny pracovníků se domlouvali, že svým pracovním rozbijí huby, v jejich doslovném slovníku, pokud jim nepřijdou ihned dávky.

I po vyplacení lednových dávek šikana a tlak ze strany klientů moc neustál. Nestále telefonáty a e-maily s výhrůžkami, urážkami a vulgárními výrazy stále nepřestávají. Ve situaci, kde se sejde více klientů situace přerůstá rámec slušného a zdravého chování. Klienti v davu jsou schopni zničit vybavení budovy i napadnou klíčové pracovníky, aniž by si uvědomili, že oni nejsou těmi, kteří tento problém způsobili. Dost smutné na této situaci je i fakt, že mezi tyto vulgární klienty, kteří nás napadají, jsou vysokoškolsky studovaní lidé, například i mých pár klientů s magisterským titulem si neodpustí vulgarismy a výhrůžky, i přes veškeré snahy objasnit klientovi situaci.

Obrázek 6: Hromadí se dav před začátkem úřední doby



Zdroj: Mostecký pracák zažívá obrovský nával žadatelů o dávky, online, cit. 2014-01-29⁷⁰

⁷⁰ *Mostecký pracák zažívá obrovský nával žadatelů o dávky.* [online]. © 2014 [cit. 2014-01-29]. Dostupné z: <http://www.e-mostecko.cz/zpravy/most/1635-video-mostecky-pracak-zaziva-obrovsky-naval-zadatelu-o-davky>

ZÁVĚR

Problematika je v současné době aktuálním a rostoucím problémem, který se začíná vymykat kontrole. Každý z nás, večer v televizních novinách, nebo v tisku či v novinkách na internetu, se dočítá o dalších událostech, kdy se dav problematických fanoušků, nebo jiná skupina problémových lidí vymkla kontrole a vzešlo z toho akorát neštěstí. Každý o tom slyší a čte a přece jen, o tom každý z nás po teoretické stránce málo ví, proto jedním z mých cílů bylo teoreticky popsat problematiku davu.

Teoretickou část jsem zaměřila na problematiku davu a davového chování. Jednotlivé kapitoly byly rozděleny podle návaznosti od základní charakteristiky davu až po agresivní chování sportovních fanoušků. Důležitou částí teoretické části je také poslední kapitola, které se zaměřuje na vysoce postavené pracovníky a jejich pracovní vytíženost, tuto kapitolu jsem zařadila do teorie na základě skutečnosti, že rozhovory do empirické části jsem dělala s dobře pracovním zařazenými pracovníky.

Empirická část se skládá ze dvou částí a to z rozhovorů a pozorování. Rozhovory jsem udělala s lépe pracovním zařazenými pracovníky, kteří pravidelně navštěvují hokejové či fotbalové utkání. Poslední, tedy třetí rozhovor, je s hokejistou, který popisuje svůj názor na problematické fanoušky. Mým cílem bylo zjistit, příčinu chování vysoce postavených pracovníků, kteří se dostávají do problémových skupin během fotbalových a hokejových utkání. Zjistit, jak se ze studovaného a pracovním úspěšného jedince, stane "zvíře" mezi fanoušky. Z rozhovoru vyplynulo, že návštěva fotbalových či hokejových utkání je pro něj určitý druh odreagování od běžného života a veškeré konflikty, do kterých se dostanou, jsou pro ně adrenalin, kterým svým způsobem vyhledávají.

Druhou částí empirické části mé bakalářské práce je pozorování, které vychází z aktuálního dění v České republice. V této části empirické práce popisuju důvod, jak to všechno vzniklo a za jakých příčin, a zaměřuji se na popis chování klientů v davu.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

ČERMÁK, I. *Lidská agrese a její souvislosti*. 1. vyd. Žďár nad Sázavou: Fakta, 1998. ISBN: 80-902614-1-8.

GEIST, B. *Psychologický slovník*. 2. vyd. Praha: Vodnář, 2000. ISBN: 80-86226-07-7.

HARTL, P., HASTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. ISBN: 80-7178-303-X.

HIRŠOVÁ, M. *Manažerská psychologie*. Jindřichův Hradec: VŠE – FM. 2005. ISBN: 80-245-0928-8.

MIKŠÍK, O. *Hromadné psychické jevy*. 1. vyd. Praha: Universita Karlova, 2005. ISBN: 80-246-0930-4.

MIKULÁŠTÍK, M. *Manažerská psychologie*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. 2007. ISBN: 978-80-247-1349-6.

PONĚŠICKÝ, J. *Agrese, násilí a psychologie moci*. 1. vyd. Praha: Triton, 2004. ISBN: 80-7254-593-0.

Seznam použitých zahraničních zdrojů

GUSTAV LE BON. *Psychologie davu*. Praha : KRA, 1994. ISBN: 80-901527-8-3.

Seznam použitých internetových zdrojů

FAKULTA SPORTOVNÍCH STUDIÍ. *Sportovní diváctví*. [online]. [cit. 2014-01-29]. Dostupné z: <http://www.fsps.muni.cz/impact/sociologie-sportu/sportovni-divactvi>

IDEJE. *Dav. 7 mýtů o davové psychologii*. [online]. [cit. 2013-12-26]. Dostupné z: <http://www.ideje.cz/cz/clanky/dav-7-mytu-o-davove-psychologii>

LECYKLOPAEDIA. *Dav*. [online]. [cit. 2013-10-30]. Dostupné z: <http://leccos.com/index.php/clanky/dav-1>.

PSYCHOLOGIES. *Hromadné chování, masové psychické jevy a procesy*. [online].
[cit. 2013-10-30]. Dostupné z: http://web.quick.cz/psychologies/hromadne_chovani.htm

SEZNÁM OBRÁZKŮ, GRAFŮ a TABULEK

Seznam obrázků

| | |
|---|--------|
| OBRÁZEK 1: AGRESIVITA | - 33 - |
| OBRÁZEK 2: MASLOWOVA PYRAMIDA | - 48 - |
| OBRÁZEK 3: FOTOGRAFIE FANOUŠKŮ..... | - 56 - |
| OBRÁZEK 4: FANCLUB AC SPARTA PRAHA | - 59 - |
| OBRÁZEK 5: KLIENTI..... | - 63 - |
| OBRÁZEK 6: HROMADÍCÍ SE DAV PŘED ZAČÁTKEM ÚŘEDNÍ DOBY | - 65 - |

Seznam grafů

| | |
|--------------------------------------|------|
| GRAF 1: ZNALOSTFOTBALU..... | -32- |
| GRAF 2: VÝTRŽNOST NA STADIONECH..... | -37- |

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Michaela Holemanová

Obor: Řízení lidských zdrojů

Forma studia: Kombinovaná

Název práce: Psychologie davu, aneb takhle “fandím“ JÁ

Rok: 2014

Počet stran textu bez příloh: 58

Celkový počet stran příloh: 0

Počet titulů českých použitých zdrojů: 8

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 1

Počet internetových zdrojů: 4

Vedoucí práce: Mgr. Marcela Pikálková