

Teorie frustrace

MARTIN MARUŠIAK

Filosofická fakulta KU, Praha

Dříve nebo později každý člověk naráží na situaci, v níž jeho získané vědomosti, vrozená inteligence nebo nabyté zkušenosti se ukáží jako nedostatečné a člověk dočasně, nebo také trvale, nedosahuje žádoucích výsledků. Jestliže člověk touží po dosažení určitého cíle, ale setkává se na své cestě s překážkami subjektivního nebo objektivního charakteru, může se vytvořit určitý specifický emocionální stav, vyvolaný u jedince zmařením možnosti realizovat určitý cíl, stav, kterému se říká *frustrace* (z lat. frustra — marně). V nové ztížené situaci se potom chování jedince mění. Dosavadní způsoby reagování bývají nahrazeny novými reakcemi, reakcemi tvůrčí povahy. Jedinec se snaží náležitě přizpůsobit své jednání možnostem řešení dané otázky. Je to tzv. přizpůsobené chování pro řešení dané situace („solving behaviour“). Když však jedinec z té nebo oné příčiny nemůže problém rozřešit a cíle nedosahuje, mohou u něho vzniknout jisté formy reakce, které mají vliv na jeho normální chování. Nastává ve větším nebo menším stupni frustrace. Když nedosažený cíl je pro jedince málo významný, člověk se může zcela smířit se situací, která nastala. Když kuřák nedostane oblíbený druh cigaret, spokojí se s druhem, který je k dostání. Stav frustrace vznikají pravděpodobněji v situaci, kdy překážkou se stal jiný člověk, než když překážkou se stal nějaký předmět.

Mnohem složitější je situace, v níž se člověk s určitým cílem ztotožňuje, realizace cíle má pro něho mimořádný význam a motivy jednání jsou tak silné, že ho emocionálně vážou na daný cíl. V této situaci se začíná zvětšovat námaha a praktická činnost začíná nabývat jiný směr.

Stupeň vzniklé frustrace závisí na mnoha okolnostech, na znalostech člověka, na sociální pozici a s ní spojené roli, kterou zastává, na jeho schopnosti správně

nebo nesprávně se orientovat v situaci, ve které jedná. Někteří jedinci jsou mnohem přístupnější vlivům frustrace než jiní. V značné míře i zkušenosti v dětství rozhodují o tom, jaké situace vyvolají stavy frustrace. Mnohé frustrační stavy plynou z konfliktu člověka s jeho okolím, ale příčina může spočívat také v člověku samotném. Rozporné touhy a konflikty motivů mohou stejně snadno vést k stavům frustrace jako konflikty s obklopujícím prostředím. Například nespokojenost může zápasit s ambicí, nenávist může být spojená s láskou k téže osobě, a touha po spokojeném životě v rámci rodiny s touhou dosáhnout úspěchů v práci. Člověk může mít také vyšší aspirace než jsou výsledky, kterých dosahuje.

Způsoby reakce na frustraci jsou rozmanité — závislé jak na vnějších okolnostech, tak na osobních vlastnostech jedince. Avšak i při této rozmanitosti jsou jisté typy reakcí, které můžeme označit jako všeobecné, a jejich rozeznávání je důležitou věcí při analýze jednání člověka nebo skupiny lidí. Z celkového počtu reakcí jsou nejdůležitější čtyři vlastnosti nebo způsoby reakcí, které charakterizují chování člověka ve stavu frustrace. Tyto reakce lze snadno pozorovat v každodenním styku s lidmi a lze je i experimentálně vytvořit v laboratorních podmínkách. Zařazujeme k nim agresivitu, rezignaci, regresi a fixaci.

1. *Agresivita*. O agresivitě se mluví nejednou tak, jako by to byla zvláštní touha člověka po ukrutnosti, zájem způsobovat bol jiným lidem nebo destrukci vnějších předmětů. Sociální psychologové, navazující na tradici Freuda, se domnívají, že touhy tohoto druhu jsou projevy primárních instinktů člověka a že jsou člověku vrozeny. Lidé jako by byli od přírody sadističtí a ukrutní a jenom díky potlačujícímu vlivu civilizace mohou být v některých případech tyto prvotní pudy ovládnuty.

Z psychologického hlediska agresivita není, jak připouštěl Freud, pudem jedince po usmrcení a ničení, ale ve svém prvotním významu je jedním z projevů potřeby udržet se při životě, poněvadž život vyžaduje stejně přiblížení ke zdroji uspokojení potřeb, jako i únik nebo překonání překážek stojících v cestě realizaci cíle.

Frustrace může vyvolat dva druhy emocionálních stavů — hněv a strach. To, co nazýváme hněvem nebo nenávistí, je sice jistý druh agresivity, ale v jiném významu toho slova. Je to důsledek frustrace, vzniklý ve snaze člověka překonat těžkosti. Agresivita u Freuda má násilnou formu, je spojená se sadismem. Sadismus však není identický s hněvem nebo nenávistí, je to spíše patologické spojení agresivity se sexualitou.

Jak lze vysvětlit hněv? Organismus je neustále povzbuzován potřebou udržet se v situacích, v nichž buď má možnost získat předměty, které pokládá za žádoucí, nebo uniká od toho, co pokládá za nepříjemné nebo škodlivé. Dosáhne-li člověk cíle, nastává stav uspokojení, „nahromážděná energie je tímto úsilím využita“ a jedinec se vrací do normálního stavu. Jestliže však existují překážky na cestě k realizaci cíle, „energie se hromadí dále“, jako by se soustřeďovala na překonání těchto překážek a člověk tak získává pocit hněvu nebo nenávisti. Ovšem jsou situace, kdy projevít hněv by bylo velmi nebezpečné pro člověka, znamenalo by to ohrožení jeho rovnováhy a stability: proto se člověk brání takovýmto situacím a snaží se jim uniknout. Cit hněvu se proto může mísit s pocitem strachu nebo neklidu.

Hněv, jak bylo řečeno, je jedním z nejčastějších projevů frustrace. Může se však projevit nejrozmanitějším způsobem. Nejčastěji může být usměrněn proti osobě nebo předmětu, o nichž je známo, že jsou příčinou frustrace. Jako příklad lze uvést rozhněvaného dělníka, který uhodí mistra. Ovšem hněv se může projevit v podobě značně zamaskované. Dělník může podrývat autoritu vedoucího, když o něm rozšiřuje zlé řeči. Velmi často se však vyskytuje situace, kdy není známa osoba, která frustraci způsobila. V tomto případě bezprostřední útok není možný. Příčinou frustrace může být také osoba,

kteřá vzbuzuje strach. Může to být zlý mistr nebo nadřízený v úřadě. V těchto podmínkách se uplatňuje zvláštní mechanismus, který se nazývá přenosem. Jestliže se hněv setká se silným odporem, může se obrátit nikoliv proti adresátu, nýbrž proti jiné osobě, která je méně nebezpečná. Uražený dělník se může pohádat se ženou, může si vylít zlost na dětech, bit psa, anebo také vyjádřit nepříjemné pocity způsobem méně škodlivým, může sekat dříví, provádět rychlé cvičení nebo se účastnit nějaké nevazné zábavy. Ve skupinách podléhajících frustraci krouží obrovské množství zlých klevet, často vznikají hádky a zájem o věci celku se snižuje. Dělník, který podlehl frustraci, se může stát typem člověka, který rozeštěvává, narušuje dobrou atmosféru na pracovišti. Někdy se stává, že v zájmu klidu uvnitř skupiny se agresivita přesouvá na venek.

Frustrace ovlivňuje chování členů skupiny. Frustrační situace může vytvořit takový typ jednání, že všichni členové jistě organizace se stavějí na odpor všemu, co přichází ze strany, která tuto frustraci způsobila. Podřízení jsou náchylní k podezřavosti, nedůvěřují ničemu, co přichází i v dobrém úmyslu ze strany vedoucích. Jsou ovšem situace, kdy frustrace může přinést i pozitivní výsledky. Jestliže frustrace není zvlášť hluboká a dotýká se jenom dílčích stránek činnosti skupiny, může vést k aktivitě tvůrčího charakteru, dělníci nebo zaměstnanci se mohou obrátit proti zdroji křivdy a odstranit ji. V situacích, kdy frustrace se dotýká velkého počtu lidí a je zvlášť hluboká, mohou být důsledky velmi nebezpečné nejen pro lidi, kteří ji způsobili, ale pro lidi zcela nevinné. V takovýchto případech požadavky nabývají všeobecného a často až iracionálního charakteru. Vzniká nadměrná kritika správy, absence, klevety, drobné křivdy se zveličují. Správa, aby takové atmosféře zabránila, volá na poplach, dožaduje se přísné disciplíny, kritizuje podřízené. Ale takový neodborný zásah může vést k ještě silnější frustraci, všeobecně se zhoršuje situace. Zastrášení dělníci žijí v sobě ještě větší nenávist a zlá pracovní atmosféra může na dlouhý čas zastřít vztahy mezi vedením a podřízenými.

2. *Rezignace nebo apatie* bývá také vel-

mi častou reakcí na frustrační situaci. Když člověk nemůže realizovat určité potřeby po několikrát, zanechá vůbec pokusu cíl realizovat. Dochází k tzv. procesu introjekce. V tomto procesu nenávidí nebo hněv z různých příčin nenačází vnějšího uplatnění a obrací se proti člověku samotnému, u něhož způsobuje depresi nebo apatii. Rezignace může být výsledkem tří druhů situací:

a) Všechna vnější východiska z dané situace jsou uzavřena. Jedinec se nemůže osvobodit od úrazu, který utrpěl, a proto se „smaží ve vlastní šťávě“.

b) Osoba (nebo také kolektiv), která frustraci způsobila, nemůže být napadána, neboť je současně i předmětem lásky a úcty. Je to spojením lásky a nenávisti, tj. — jak říkají psychologové — cit ambivalentní.

c) Jistí lidé byli vychováni v přesvědčení, že každá agresivita je zlá, nebo se obávají, že se na jejich akci odpoví protiakcí. Obava před agresivitou vůči vlastní osobě může vést k introjekci, a potom k hluboké depresi. S výjimkou mírných stavů jsou takové situace patologické. Člověk, který byl považován za dobrého pracovníka závodu, může po marné snaze prosadit dobrou věc časem zcela rezignovat na úsilí o realizaci cíle, odmítá se dožadovat správných požadavků. Ironie života spočívá v tom, že uvedené podmínky zasahují právě lidi nesmírně svědomité, lidi těžko pracující, lidi, které nedostatky trápí. Když jsou frustrační stavy nashromážděné po celá léta, může přijít také doba, kdy velká část zaměstnanců ztrácí jakoukoliv důvěru. Tento nenormální stav může způsobit psychickou depresi u jedinců, psychické nemoci nebo dokonce i pokusy o sebevraždu. V době nezaměstnanosti se například stávalo, že lidé propuštění z práce a po marném úsilí práci novou nalézt se vůbec přestali starat o svou práci a zcela rezignovali i na své oblíbené zájmy.

3. *Regrese*. V situaci, kdy některá tužba zůstala nerealizována, se člověk vrací na nižší stupeň svého vývoje a vykonává úkoly značně nižší, než odpovídá jeho schopnostem. Dembová a Lewin experimentálně potvrdili, že mírná frustrace u dětí brzdí jejich duševní vývoj o dva i více roků. Zábavy i způsob chování takových

dětí připomínají hry i způsoby jednání dětí podstatně mladších.

Lidé ve stavu frustrace jsou náchylní k řešení svých problémů způsobem, který připomíná návrat k primitivnímu dětskému způsobu chování. Příkladem takové regresivní reakce na frustraci je člověk toužící po automobilu, ale bez finančních prostředků. Když si sám nemůže dovolit automobil koupit, začíná ho ničit jiným. V situaci regrese je člověk méně kritický k názorům, které jsou mu dostupné, je náchylný k sugesci. Snadno uvěří všemu, co se mu předkládá, samozřejmě s podmínkou, že předkládaný názor se shoduje s tím, v co touží věřit. Lidé v této situaci jako by neměli dostatek rozvahy. Minulost se jim zdá tím nejlepším, co prožili, obávají se proto budoucnosti a touží po starých zlatých časech.

V organizaci může být hlavním projevem regrese malá schopnost ovládat emoce, přecitlivělost na klevety, slepá oddanost jistým lidem, jakož i naprostá nedůvěra k lidem jiným. Ze strany vedení podniku může být důsledkem regrese snaha po nadměrné koncentraci moci, nezáměr předat část kompetence nižším složkám, snížená schopnost rozlišování mezi požadavky rozumnými a falešnými, nesprávné generalizace týkající se jak pracovních, tak politických otázek.

4. *Fixace* (nebo také obsese) je strnulý, úporný, málo elastický způsob jednání, opakování týchž forem činnosti, které za daných okolností nevedly k žádoucím výsledkům. Obsesivní reakce na frustraci vede člověka k tomu, že projevuje naprostou neschopnost osvojit si nové způsoby reakce, reakce realističtější, vedoucí k cíli. Člověk v této situaci je ovládán fixní ideou. Na rozdíl od čisté regrese je člověk ovládán jistým strnulým názorem, fikcí, má všechny znaky normálního jednání, ale není schopen vidět věci v nahé podobě. Jednání takového člověka je podobné jednání dítěte, které i přes přísný trest za vykonání určitého činu jej vykoná jakoby v zaslepenosti někdy i několikrát za sebou. Taková reakce na frustraci se může vyskytovat i mezi vedoucími. Mnoho lidí propadá fixní ideí, myslí si například, že lidi je třeba „držet zkrátka“, že do té nebo oné věci nemají co mluvit atd. Takovou fixní ideu lze při-

rovnat k pohledu z tunelu, anebo lidově k pohledu „s klapkami na očích“. Takový člověk, v případě že se zaútočí na jeho názory, je schopen obhajovat své přesvědčení za každou cenu. Jeho soudnost se snižuje a strnule se drží svých vžitých názorů. V takové situaci není člověk schopen objektivního a nestranného hodnocení, ale naopak ještě více propadá jednostranností a omylům.

Kromě těchto forem jednání, o kterých jsme mluvili, se vyskytuje řada dalších. Jedinec vědomě pozoruje a hodnotí situaci, modifikuje způsoby jednání, aby se vyhnul negativním důsledkům silných emocionálních stavů. Je to tzv. *proces projekce, potlačení a sublimace*. *Projekce* se zakládá na tom, že jedinec promítá své vlastní vlastnosti na okolí, připisuje mu vlastní neschopnosti. V případě *potlačení* se jedinec snaží vytlačit ze svého vědomí skutečné příčiny svého jednání, o kterých ví, že by byly negativně hodnoceny okolím a vynalézá jiné, speciálně zdůvodněné, shodné s normami vládnoucími ve skupině. Připisuje své činy jiným motivům, než ve skutečnosti měl, unikaje tak frustračním stavům.

Když člověk dosahuje v určité oblasti stále nějakých neúspěchů, snaží se změnit své zájmy, pokouší se o úspěch na jiné půdě, nehledá skutečné příčiny svých nízkých výsledků, anebo si namlouvá, že je ho třeba v jiné oblasti. *Sublimaci* rozumíme přenesení činnosti i citů z jedné oblasti do jiné, ve které by se tak neprojevily vlastní vady a kde by byly zároveň kompenzovány neúspěchy.

Chování jedince ve frustračních situacích je však mnohem rozmanitější a uvedené modely jsou jen nejtypičtější.

Frustrace u mládeže

Frustrační prožitky se u mládeže vyskytují velmi často. Mládež už svým charakterem je ve smyslu morálním převážně idealisticky orientována. A tento její idealistický charakter ji předurčuje k prožívání rozčarování a zklamání, vyskytnou-li se překážky na cestě k cíli. Když dospívající osoba pozná, že její úsilí o zlepšení něčeho, její zájem vykonat něco prospěšného pro skupinu, jsou nedoceňovány anebo dokonce bagatelizovány, tehdy její postoj vůči skupině i společnosti se přetváří v postoj, který lze vyjádřit slovy: „dejte mi svatý pokoj“,

„já s tím nechci mít nic společného“ atd.

Frustrační prožitky u dospívající generace jsou proto tak časté, že se vyskytuje mnoho takových situací, ve kterých mladý člověk neví, zda se od něho ještě očekává, aby se zachoval jako dítě nebo už jako dospělý, a proto se u něho nejednou objevují početné symptomy pocitu nejistoty a nerozhodnosti. Role, které nejsou přesně určené, velmi často způsobují frustrační stavy. Ne všem těmto frustračním prožitkům odpovídají projevy agrese (nebo hněvu), ale převážná jejich část je spojena s podrážděním. Když dítě prožije frustraci, reaguje na ni zpravidla výbuchem zlosti. Mládež se v mnoha případech může zachovat podobně, ale je mnohem pravděpodobnější, že bude maskovat výbuchy zlosti jinými společensky vhodnějšími formami jednání.

Americký psycholog R. G. Kuhlén klasifikoval všechny frustrační okolnosti do čtyř skupin:

a) Psychofyzické vady — rozumí tím jak vady fyzické, tak duševní neschopnost. Tyto okolnosti jsou proto zvláště důležité, že aspirace jedince často převyšují jeho skutečné schopnosti a dovednosti.

b) Nedostatečně rozvinutá obratnost nebo neodpovídající návyky. Může to být i nedostatečná schopnost ovládat se v emocionálních projevech. Adolescence je obdobím vstupu do nových životních situací, v nichž se jedinec pro nedostatek zkušenosti nedovede správně orientovat.

c) Překážky spočívající v prostředí. Tyto překážky mohou být jak materiální, tak sociální povahy. Zdrojem frustračních prožitků u mládeže může být jak nedostatek hmotných prostředků, tak v některých případech i samostatnost v jejich používání. Mladý člověk si nemůže koupit to, co si kupují jiní, navštěvovat divadla, která navštěvují ostatní atd. Příkazy a zákazy ve škole nebo také v rodině ostře kolidují s tím, po čem člověk touží a co mohou dělat jiní kolegové, kteří už do školy nechodí, nebo se osvobodili od rodiny.

d) Konflikty mezi rozpornými motivy nebo mezi těmi motivy, které se nedají sladit. Jsou to konflikty vystupující mezi různými skupinami, mezi různými konformismy a normami jednání, které ostře kolidují. Když jsou rozporné motivy stej-

ně silné anebo se jen velmi málo liší svou intenzitou, tehdy frustrační prožitky zesilují.

Podle E. B. Hurlockové lze frustrační reakce rozdělit na reakce agresivní ve vztahu k jiným (reakce obviňující jiné), nebo ve vztahu k sobě (reakce obviňující sebe), a na reakce, v nichž člověk přijímá danou situaci jaká je a nestaví se jí na odpor (neobviňující reakce). V tomto třetím případě, kdy člověk nemohl realizovat jistou potřebu, snaží se uniknout nepříjemnosti vyvolané tímto faktem a namlouvá si, že mu vůbec na tom nezáleží, že to pro něho nehrálo vážnou roli.

Frustrační situace mohou vést v mnoha případech ke konstruktivnímu jednání, člověk se může se zvýšeným úsilím snažit o odstranění překážky, hledá nové způsoby jak realizovat ten cíl, který je pro něho důležitý, anebo hledá cíle náhradní. Je to v těch případech, když překážka není odstranitelná. Ale většina reakcí na frustraci, anebo obrana před ní, nedovoluje normální činnost a plný rozvoj jedince. Důležitým úkolem sociální psychologie je zkoumání cest a způsobů činnosti, které mají vést k neutralizaci negativních následků frustrace. Psycholog Stratton ukazoval na negativní důsledky frustrace zejména ve školním prostředí. Čím je jedinec méně náchylný k výbuchům zlosti a strachu, tím je pravděpodobnější, že bude dosahovat lepších výsledků ve škole. V jeho výzkumech dosahovaly přecitlivělé a bázlivé osoby slabších výsledků ve škole, než osoby, u kterých tyto emocionální stavy nebyly tak intenzivní. I když korelace mezi citlivostí a inteligencí nebyla potvrzená, větší náchylnost k podrážděnosti a strachu byla vždy bezprostřední příčinou snížení výsledků ve škole, mnohem více než nižší stupeň inteligence. Emocionalita ničila vždy mnoho energie žáků.

Biotechnickou zásadou, která zmírňuje negativní frustrační reakce, je vnitřní kontrola nad emocemi. Tato kontrola samozřejmě neznamená odstranění emocí, ale spíše schopnost racionálního zvládnutí situace, když člověk reaguje rozumovým a ne citovým způsobem. Frustrační prožitky mohou být do značné míry zvládnutelné, jestliže jedinec zná příčiny svého neúspěchu a zároveň je schopen kriticky ocenit hranice svých schopností. V tomto

případě má jedinec větší pocit jistoty a bezpečnosti, poněvadž také získává lepší ocenění u druhých lidí. Velký význam pro eliminaci některých druhů jednání, které vedou k frustraci, má rovněž postoj dospělých k mládeži. Když dospělí rozumí mládeži, chápou její potřeby a zájmy, zmenšují svým chováním negativní důsledky frustrace.

Mnohé výzkumy delikvence mládeže ukázaly, že žáci opouštějící školu s velkou nenávistí ničili cizí majetek, který jim stál v cestě. Ukázalo se, že důvodem této agrese byla frustrace získaná ve škole. Škola na jedné straně chrání mnoho mladých lidí před přestupky díky stabilnímu vlivu školní rutiny, na straně druhé však může u jiných jedinců způsobovat frustrační prožitky, únik od školy. Zejména žáci, kteří chodili za školu, všeobecně trpěli vnitřním neklidem, nejistotou v sebe, neměli odpovídající návyky pro plnění školních povinností, byli proto značně zpožděni za celkovou úroveň třídy, a aby unikli prostředí, které jim způsobovalo velkou frustraci, vyhledávali jiné prostředí za školou, v němž se mohli svých negativních pocitů zbavit.

*

Frustrační situace různého druhu, různorodé konflikty vnější i vnitřní, které u člověka vznikají, nepopulárnost v sociální skupině, neúspěch v životě i činnosti, odmítnutí blízkými osobami nebo strach před nimi vyvolávají u dětí i u dospělých silné, citově nepříjemné pocity. Tyto stavy se nejčastěji projevují více nebo méně v agresivních reakcích; jiné formy jednání: fixace, regrese nebo rezignace se projevují teprve tehdy, když se stavy emocionálního napětí prohlubují a trvají delší dobu. Agresivní formy jednání, když se stanou trvalými, se mohou stát příčinou nových konfliktů jedince s okolím, ztěžovat jeho sociální kontakty a způsobovat nové neúspěchy, narušovat jeho rovnováhu. Stavy frustrace nelze podceňovat, a je třeba studovat příčiny, které ji vyvolávají. Samozřejmě, že teorie frustrace má své meze a nelze jejím prostřednictvím individualizovat nebo psychologizovat společenské jevy, které jsou mnohem komplikovanější. Bylo by naivní redukovat všechny sociální konflikty na prostý vztah neúspěšného jednání a reakce na ně. Taková zjednodušená verze sotva pomůže

objasnit makrosociologické problémy, jako je analýza příčin válečných konfliktů, jako je objasnění národně osvobozenického hnutí nebo konfliktů nacionálních a třídních. Tato okolnost však nic nemění na potřebě studovat formy jednání, které způsobují neúspěch, jakož i vážně analyzovat důsledky, k nimž může vést.

Literatura:

Barker R., Dembo T., Lewin K.: *Frustration and Regression*, Iowa 1941.
Brown J. A. C.: *Spoleczna psychologia przemyslu*, Varšava 1962. Překlad z angličtiny — *The Social Psychology of Industry*.

Dollard J., Dobb L. W., Miller N. E., Mowrer O. H., Sears R. R.: *Frustration and Aggression*, New Haven 1964.

Hofstätter P. R.: *Sozialpsychologie*, Berlin 1964.

Hurlocková E. B.: *Adolescent Development*, New York 1955.

Klineberg O.: *Social Psychology*, Holt, New York 1954.

Maier N. R. F.: *Frustration, A Study of Behavior without Goal*, New York 1949.

Murphy G., Murphy L. B. and Newcomb T. M.: *Experimental Social Psychology*, Harper, New York 1937.

Newcomb T. M.: *Social Psychology*, The Dryden Press, New York 1950.