

Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta

Katedra psychologie

Bakalářská práce



Hana Micková

Řešení problému v posledních 20 letech

Problem solving in the last 20 years

Praha 2015

Vedoucí práce: PhDr. Daniel Heller

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 1. 5. 2015

.....

Hana Micková

Na tomto místě bych ráda poděkovala PhDr. Danielu Hellerovi, který mi byl při psaní této práce oporou a cenným rádčem.

Dále bych chtěla poděkovat Pavlovi Zedníkovi za konzultace při psaní tohoto textu a v neposlední řadě rodině za podporu při studiu.

Abstrakt

Tato bakalářská práce se věnuje pojmu řešení problému s fokusací na posledních dvacet let. Jejím cílem je v teoretické části popsat řešení problému ve vybraných oblastech psychologie jako je kognitivní psychologie, psychologie osobnosti, sociální psychologie a aplikovaná disciplína konkrétně psychoterapie. V kapitole o řešení problému v rámci kognitivní psychologie se věnuje vymezení pojmu řešení problému a vymezení pojmů souvisejících (algoritmy, heuristiky, dobře definované problémy, špatně definované problémy etc.). V ostatních kapitolách se zaměřuje na dílčí témata taktéž související s pojmem řešení problému, jakými jsou v rámci kapitoly psychologie osobnosti rysy a typy řešitelů problému, v rámci kapitoly sociální psychologie konflikt jako druh problému a řešení problému malou skupinou, v rámci kapitoly psychoterapie se věnuje druhům terapií zaměřujících se na řešení problému. V druhé části práce je následně popsán návrh výzkumu, jenž navazuje na předchozí poznatky.

Klíčová slova

řešení problému, problém, hledání řešení, kognitivní procesy

Abstract

This bachelor thesis deals with the phenomenon of problem solving focusing on last twenty years. The theoretical aim of this work is to describe issues of problem solving in the selected psychological areas as cognitive psychology, personality psychology, social psychology and applied discipline psychotherapy. In chapter “Problem solving in Cognitive Psychology” the phenomenon of problem solving and other connected terms (algorithms, heuristics, knowledge-poor problems, knowledge-rich problems, etc.) are defined. Further chapters are focused on subtopics linked to the phenomenon of problem solving: in the chapter “personality psychology” these are personality traits and types of problem solvers, in the chapter “social psychology” these are conflict as kind of problem and problem solving by small group, in the chapter “psychotherapy” these are different types of therapies focused on problem solving. In the second part of this work the research proposal is described according to the previous knowledges.

Keywords

problem solving, problem, seeking solution, cognitive processes

Úvod	6
I. Teoretická část	7
1. Řešení problému v rámci obecné respektive kognitivní psychologie	7
1.1. Vymezení pojmu řešení problému	7
1.2. Počátky výzkumu řešení problému	9
1.3. Cyklus řešení problému	11
1.4. Algoritmy a heuristiky	13
1.5. Dobře definované problémy	14
1.6. Špatně definované problémy	16
1.7. Analogické problémy	18
1.8. Expertství	18
1.8.1. Expertství v šachu a lékařských oborech	19
1.9. Překážky při řešení problému jednotlivcem	21
2. Řešení problému v rámci psychologie osobnosti	22
2.1. Rysy osobnosti a osobnostní typy řešitelů problému	22
2.1.1. Rysy osobnosti řešitelů problému dle D'Zurilly, Nezu a Maydeu-Olivarese	22
2.1.2. Rysy osobnosti řešitelů problému dle Heppnera a Petersena	24
2.1.3. Typy osobnosti řešitelů problému dle Hunta, de Lacey a Randhawy	25
2.2. Překážky při řešení problému vyplývající z osobnostních proměnných řešitele	26
3. Řešení problému v rámci sociální psychologie	28
3.1. Konflikt jako druh problému	28
3.1.1. Způsoby řešení sociálního konfliktu	29
3.2. Malá skupina a řešení problému	31
3.2.1. Vývoj skupiny	31
3.2.2. Kdy je vhodné řešit problém ve skupině	33
3.2.3. Postup při řešení problému	34
3.2.4. Techniky napomáhající snazšímu nalezení řešení	35
3.2.5. Překážky ve skupinovém řešení problému	37
4. Řešení problému v rámci aplikované disciplíny konkrétně psychoterapie	39
4.1. Příklady psychoterapií zaměřených na řešení problému	39
4.1.1. Kognitivně behaviorální terapie (KBT)	39

4.1.2. Terapie zaměřená na řešení (SFBT)	41
4.1.3. Srovnání KBT a SFBT	43
4.1.4. Terapie zaměřená na sociální řešení problému (SPST)	44
II. Návrh výzkumu	47
1. Teoretická východiska	47
2. Cíl výzkumu a jeho popis	48
3. Výzkumné otázky a hypotézy	49
4. Náhodné veličiny- proměnné	50
5. Výzkumný soubor.....	52
6. Sběr dat	52
7. Zpracování a analýza dat	53
8. Diskuze.....	53
Shrnutí.....	55
Literatura.....	57

Úvod

Cílem této bakalářské práce je poskytnout přehled poznatků z oblasti řešení problému za posledních dvacet let. Celá práce je koncipována do několika kapitol, kdy se každá z těchto kapitol zaměří na určitou oblast psychologie, do níž se promítá téma řešení problému (kognitivní psychologie, psychologie osobnosti, sociální psychologie, aplikovaná disciplína konkrétně psychoterapie). Každá z kapitol je dílčím přehledem, a práce jako celek je tak mozaikou těchto dílčích přehledů předkládající nám celkový obraz širě pojmu řešení problému za posledních dvacet let. Ačkoli se tato bakalářská práce týká řešení problému za posledních dvacet let (to jest cca od devadesátých let minulého století do dnešních dní), nelze nenavázat na dřívější teorie a výzkumy, jelikož by tím teorie a výzkumy současné byly vytrženy z kontextu.

Tato práce by měla především sloužit jako kompendium, které napomáhá čtenáři orientovat se v problematice řešení problému, a nedává si tak za cíl proniknout do všech oblastí, kterých se toto téma týká, do hloubky.

I. Teoretická část

1. Řešení problému v rámci obecné respektive kognitivní psychologie

1.1. Vymezení pojmu řešení problému

Pojem řešení problému (problem solving) se vyskytuje v mnoha vědních oborech od matematiky po psychologii, a nabývá tak mnoha definic. Z pohledu kognitivní psychologie při řešení problému dochází k mentálním manipulacím s psychickými obsahy a tyto manipulace následně vedou k vyřešení daného problému (Plháková, 2004).

Konkrétněji definovali řešení problému Allen Newell a Herbert Simon ve své knize Lidské řešení problému (Human problem solving, 1972), kde je problém popisován jako situace, kdy jsme v určitém výchozím (současném) stavu a chceme dosáhnout stavu cílového (budoucího), přičemž nám k dosažení cíle může bránit řada překážek včetně nevýhodného výchozího stavu. Řešení problému tak vysvětlují definicí obou slov, a to definicí problému (situace, neboli problémový prostor, ve kterém se nacházíme) a definicí řešení (cesta od výchozí pozice k cílové pozici). Zatímco je problém jednotkou statickou (lépe či hůře definovanou, jak je popsáno níže v kapitolách 1.5 a 1.6), samotné řešení je procesem dynamickým a značně proměnlivým.

Z myšlenek Newella a Simona, ačkoli byly publikovány již na počátku 70. letech minulého století, čerpá výzkum v oblasti řešení problému dodnes, a to především díky tomu, že jejich teorie lidského řešení je výstižná, dobře strukturovaná a dá se paušalizovat na mnoho výzkumných situací.

Newellova a Simonova teorie problémového prostoru stojí na pěti základních kamenech (Newell, & Simon, 1972; Simon, 1978, Newell, 1990 podle Eysenck, & Keane 2008):

- Pro jakýkoli problém existuje značný počet alternativních cest z počátečního stavu ke stavu cílovému, celková řada těchto stavů

generovaných dovolenými operátory se nazývá základní problémový prostor.

- Na chování lidí při řešení problémů můžeme nahlížet jako na vytváření stavů znalostí pomocí aplikace mentálních operátorů vedoucích z počátečního stavu znalostí k cílovému stavu znalostí.
- Mentální operátory kódují dovolené kroky a omezení, která výslovně nedovolují krok, pokud platí určité podmínky.
- Lidé používají své znalosti a různé heuristické metody k prohledávání problémového prostoru a k tomu, aby našli cestu z počátečního stavu do stavu cílového.
- Všechny tyto procesy se vyskytují v hranicích konkrétního kognitivního systému (i se všemi jeho omezeními).

Jak si tedy zcela konkrétně představit řešení problému? Nacházíme se například před dveřmi svého domu (počáteční, výchozí stav) a chceme se dostat do školy na přednášku (cílový stav), mezi výchozím a cílovým stavem je mnoho přechodných stavů (nástup do autobusu, výstup z autobusu na určité zastávce etc.), a tyto stavy nám mohou sloužit jako záchytné body ke zhodnocení, zdali se blížíme k cíli.

Máme několik možností, jak se do školy dostat. Můžeme jet autobusem, metrem, jít pěšky, zavolat si taxi službu (to jsou dovolené operátory) a naše rozhodnutí může být ovlivněno mnoha faktory. Například který z dopravních prostředků bude nejrychlejší, máme-li u sebe finanční obnos nebo jízdní průkaz. Pokud u sebe nebudeme mít žádný finanční obnos, tak si jistě nezavoláme taxi službu, a pokud nebudeme mít ani jízdní průkaz, budeme muset jít pěšky nebo podstoupit jízdu MHD s rizikem být chyceni revizorem. Výše popsané je tedy problémový prostor, který popisuje strukturu problému a ve kterém se budeme pohybovat při hledání cíle.

Eysenck a Keane (2010) dále upřesňují, co považují v teorii řešení problému za stěžejní: řešení problému je účelné a zaměřené na dosažení cíle; obsahuje kontrolované vědomé procesy, které nejsou

zcela odkázané na procesy automatické; a v neposlední řadě, že problém existuje pouze tehdy, pokud daná osoba nemá relevantní znalosti k okamžitému řešení (Eysenck a Keane uvádějí výstižný příklad, kdy se matematický výpočet pro většinu lidí jeví být problémem, ale pro matematika-experta nikoli).

Vrátíme se k předchozímu příkladu. Pokud bychom tedy měli řidičský průkaz, u domu přistaveno auto s plnou nádrží benzínu a u školy by na nás čekalo parkovací místo, žádnou problémovou situaci bychom v podstatě řešit nemuseli, jelikož bychom měli dostatek znalostí, dovedností a prostředků na okamžité vyřešení situace.

1.2. Počátky výzkumu řešení problému

Mezi první výzkumy řešení problému patří beze sporu práce amerického psychologa Edwarda Thorndika, který se řadí mezi behavioristy a také je průkopníkem tohoto směru. V roce 1898 publikoval výsledky svého experimentu, ve kterém uzavřel kočku do speciálně zkonstruované klece, která se otevírala, pokud se kočka dotkla příslušné páčky. Vedle klece umístil potravu a čekal, kdy se kočka náhodně podaří dotknout se páčky. Poté celý experiment opakoval a došel k závěru, že čím častěji opakoval experiment (se stejným subjektem), tím se urychloval čas, kdy se subjekt páčky dotkl. Tento proces popsal jako instrumentální podmiňování, při kterém úspěšné chování (kočka se dotkne páčky) vede k uspokojení (dosažení na potravu), a tudíž je toto chování opakováno (Plháková, 2006).

Thorndike v souvislosti s výše popsaným experimentem zavedl pojem učení pokus-omyl (trial-and-error learning), což má úzký vztah k formě řešení problému pokus-omyl, kdy své chování bez jakékoli strategie bezmyšlenkovitě opakujeme do té doby, nežli dosáhneme kýženého výsledku. Thorndike ovšem chování koček považoval za téměř náhodné, a vztahoval tak jejich výsledky (otevření klece) pouze k učení pokus-omyl a především k zákonu účinku. Zatímco gestaltisté, kteří na něj navázali, tvrdili, že chování koček zcela

náhodné nebylo a že do celého procesu vstupuje také reproduktivní myšlení (Eysenck, & Keane, 2010).

Reproduktivní myšlení je proces, v rámci kterého se recyklují znalosti a zkušenosti z dřívější doby a jsou použity na zcela nový problém. Gestaltisté tvrdí, že tomu tak bylo i v Thorndikových experimentech, kdy kočky při opakovaném experimentu použily zkušenosti, které nabyly v dřívějších pokusech, a díky tomu se páčky dotkly rychleji. Dále gestaltisté definovali nové pojmy, a to produktivní myšlení a vhled, které stojí v opozici myšlení reproduktivnímu (Eysenck, & Keane, 2008).

K zformulování výše zmíněných pojmů přispěl především německý psycholog Wolfgang Köhler, který prováděl experimenty se šimpanzi, jimž předkládat problémové situace a sledoval, jak tyto situace vyřeší. Jeho experimenty měly různou podobu, ale stejný princip. Opice se měla jakýmkoli způsobem zmocnit potravy, která nebyla v dosahu. Například v experimentu se šimpanzem Sultánem jej uzavřel do klece a trs banánů byl umístěn před klec z dosahu šimpanze. V kleci se dále nacházely dvě tyče, které nebyly dostatečně dlouhé, aby na potravu dosáhly, ovšem daly se spojit. Po několika neúspěšných pokusech se šimpanz posadil a začal si s tyčemi hrát a najednou je spojil, poté mohl bez problému na potravu dosáhnout. Köhler tento akt prozření nazval vhledem a popsal jej jako náhlé (spontánní) pochopení problémové situace, které vzniklo díky restrukturalizaci vztahů (za vzniku dobrého tvaru). Tento proces je také často doprovázen tzv. aha-zážitkem (Plháková, 2004).

To, zdali je vhled reálným konstruktem, bylo po Köhlerových experimentech často zpochybňováno, jelikož mohlo být chování šimpanzů ovlivněno jejich předchozím učením, anebo se přímo v problémové experimentální situaci pomalu učili a k žádné náhle restrukturalizaci problému vůbec nedošlo. Novější výzkumy se spíše přiklání k tomu, že vhled opravdu existuje a že se značně liší od záměrného řešení problému (více viz výzkumy v Eysenck, & Keane, 2010, str.464-466).

1.3. Cyklus řešení problému

Proces řešení problému je nejčastěji popisován jako cyklus obsahující několik fází. Těmito fázemi jsou (Sternberg, 2002; Pretz, Naples, & Sternberg, 2003):

- **Identifikace problému**

Může probíhat třemi způsoby. Problém je řešiteli přímo předložen (presented), není jej tedy nutno identifikovat, jelikož řešiteli bylo jasně řečeno, že se o problém jedná. Dále problém, který je objeven mimochodem (discovered), již existoval před tím, ale řešitel se s ním setkává poprvé a musí jej tedy jako problém identifikovat. A posledním způsobem je, že řešitel problém sám vytvoří (created), tedy problém dosud neexistoval (Csikszentmihalyi, & Getzels, 1971).

- **Definování a mentální reprezentace problému**

Při definování problému se snažíme co nejlépe problém vymezit, zhodnotit počáteční stav, určit si cíl a průběžné cíle, rozsah problému, možné překážky etc. Tím si vyjasňujeme problémový prostor, v němž se budeme pohybovat. Mentální reprezentace, které si v návaznosti na definování utváříme, nám pomáhají se začít v problému orientovat, modelujeme si možnosti, jaké máme a které by mohly případně vést k dosažení cíle (Newell, & Simon, 1972).

- **Formulování strategie vedoucí k řešení**

V návaznosti na předchozí fázi zvolíme z možností, které jsme modelovali v mysli, jednu, která se nám jeví být nejvhodnější k dosažení cíle.

- **Organizace dostupných a relevantních informací**

Organizujeme dostupné informace takovým způsobem, abychom mohli realizovat náš cíl. Pokud máme nedostatek informací

pro zdárnou realizaci cíle, v této fázi informace dohledáme (např.: při řešení fyzikálního problému si dohledám veškeré vzorce, které nám pomohou dané zadání vyřešit).

- **Alokace mentálních a fyzických zdrojů**

Určení mentálních a fyzických zdrojů, tedy co vše potřebujeme k řešení problémů (znalosti, dovednosti, určité vybavení, peníze, čas, etc.).

- **Monitorování, průběžná kontrola dosažených cílů**

Zhodnocení zdali se během řešení problému přibližujeme k cíli, pokud tomu tak není, je efektivnější vrátit se do předchozího stádia řešení, nebo problém opětně definovat, reprezentovat a zvolit jinou strategii řešení.

- **Evaluace výsledku**

Závěrečný proces, při kterém se hodnotíme, jestli bylo cíle úspěšně dosaženo a zdali byla zvolena vhodná strategie. Zpětně se také může ukázat, že ačkoli jsme se díky zvolené strategii dostali k cíli, mohli jsme zvolit strategii snazší, nebo strategii využívající méně našich zdrojů. To nám pomáhá zvolit při dalším setkání s podobným problémem strategii efektivnější.

Tento cyklus nemusí být aplikovatelný na všechny druhy problémů a také nemusí každý z řešitelů postupovat v pořadí, jak jsou fáze popsány. Mohou přeskakovat, nebo se opětně vracet ke stejné fázi. Upřednostňuje se cyklický model řešení problému především proto, že vyřešení jednoho problému může vést ke vzniku problému jiného nebo k předefinování problému původního (Pretz, Naples, & Sternberg, 2003).

1.4. Algoritmy a heuristiky

Algoritmy neboli logické myšlenkové postupy jsou takové mentální operace, které jsou složeny z pevně dané sekvence kroků, jež vedou k cíli. Tyto po sobě následující kroky jsou jakýmsi návodem pro řešení problému a jsou aplikovatelné na další problémy podobného druhu. Výhodou algoritmů je, že vyhodnocují všechny možné řešení problému, a máme tak jistotu, že se dostaneme k vytyčenému cíli a problém vyřešíme. Algoritmy jsou ovšem dosti náročné na časovou dotaci, nemusí být tedy vhodné ve chvíli, kdy se k řešení musíme dobrat v co nejkratším čase, v takovém případě spíše zvolíme heuristiky (Plháková, 2004).

Heuristiky jsou myšlenkové zkratky. Nemají pevně danou sekvenci kroků (postup), a jsou aplikovány na problémy nahodile (postup řešení je určen „od oka“). Nemusí vést ke správnému řešení, ale z hlediska časové náročnosti jsou ekonomické. Při takovém řešení problému ovšem může často docházet k chybám a výsledek je spíše hodnocen z hlediska validní/invalidní, nežli správný/nesprávný (Stanovich, 2003).

Dobrym příkladem pro porovnání obou procesů je určení správnosti úsudku (Schroyens, Schaeken, & Handley, 2003):

1. Pokud je klíček v zapalování otočen, auto se nastartuje.
2. Bylo otočeno klíčkem v zapalování, proto auto nastartovalo.

V případě heuristik určíme, že je druhý úsudek platný, jelikož se nám tak na první pohled jeví a máme zkušenosti z reálného života, že pokud otočíme klíčkem v zapalování, auto se nastartuje. Kdybychom ovšem hodnotili správnost řešení algoritmicky, museli bychom projít všechny možnosti a mohli bychom dojít k závěru, že ne vždy, když otočíme klíčkem v zapalování, se auto nastartuje, protože můžeme mít vybitou baterii nebo přerušný kontakt.

Jedním z významných procesů řešení problému je analýza prostředků a cílů (means-ends analysis), která je na pomezí algoritmů

a heuristik, ale spíše se řadí mezi heuristiky, jelikož nemusí vždy vést k řešení. Tato metoda je především užitečná proto, že si v rámci ní vytváříme několik podcílů na cestě k samotnému cíli, a redukuje tím rozdíl mezi stavem výchozím (průběžným) a cílem (Eysenck, & Keane, 2010).

1.5. Dobře definované problémy

Dobře definované problémy (knowledge-poor problems) jsou takové, které jsou jasně strukturované, víme, jaký je náš počáteční stav, jaký je cíl a cesta k cíli je zřetelně vytyčena. V problémech tohoto druhu se také snadněji orientujeme a pro jejich vyřešení potřebujeme mnohem méně znalostí (Sternberg, 2002).

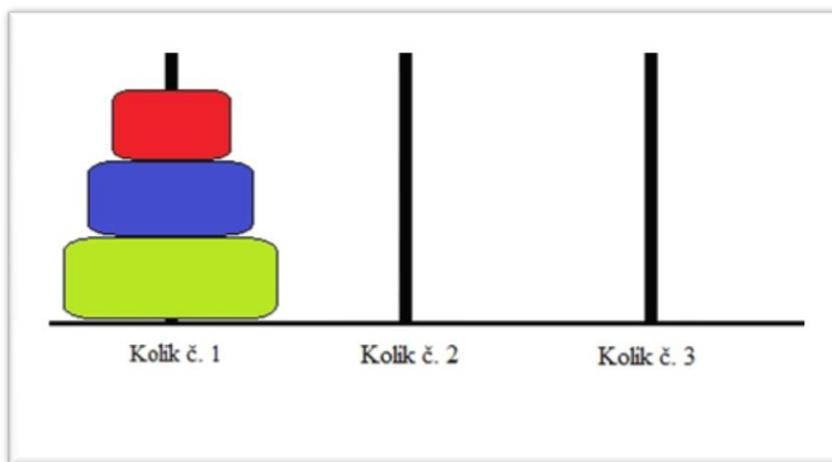
Dobře definovaným problémem jsou například šachy, kdy je výchozím stavem rozestavení figurek na šachovnici a cílem dát šach mat (případně zakončit hru patově). I problémový prostor je jasně definován šachovnicí a pravidly, jak je možné s určitými figurkami pohybovat.

Newell a Simon se v 70. letech 20. století pokusili vytvořit počítačový program, který by umožňoval řešení dobře definovaných problémů, a to se jim také podařilo. Následně ovšem zjistili, že tento program problémy řeší, ale jiným způsobem nežli člověk, jelikož postupuje algoritmicky, zatímco člověk upřednostňuje z hlediska mentální ekonomie heuristiky (Newell, & Simon, 1972; Eysenck, & Keane, 2010).

Jürgen Schmidhuber (2013) na ně navázal a vytvořil počítačový program PowerPlay, který se více blíží způsobu, jak řeší dobře definované problémy lidé a jak k řešení problému využívají dříve nabyté znalosti a zkušenosti. Jedná se tedy o program, který se nezaměřuje na automatické řešení problému, ale na vytváření a objevení problému. Tím že je problém objeven, je rozpoznána jeho struktura a následně je vyřešen, je získána nová znalost, jak problém vyřešit. Ve chvíli, kdy je programu předložen problém nový, projde již nabyté znalosti řešení podobných problémů a vyřeší jej způsobem nejvíce vhodným (the most powerful problem solving).

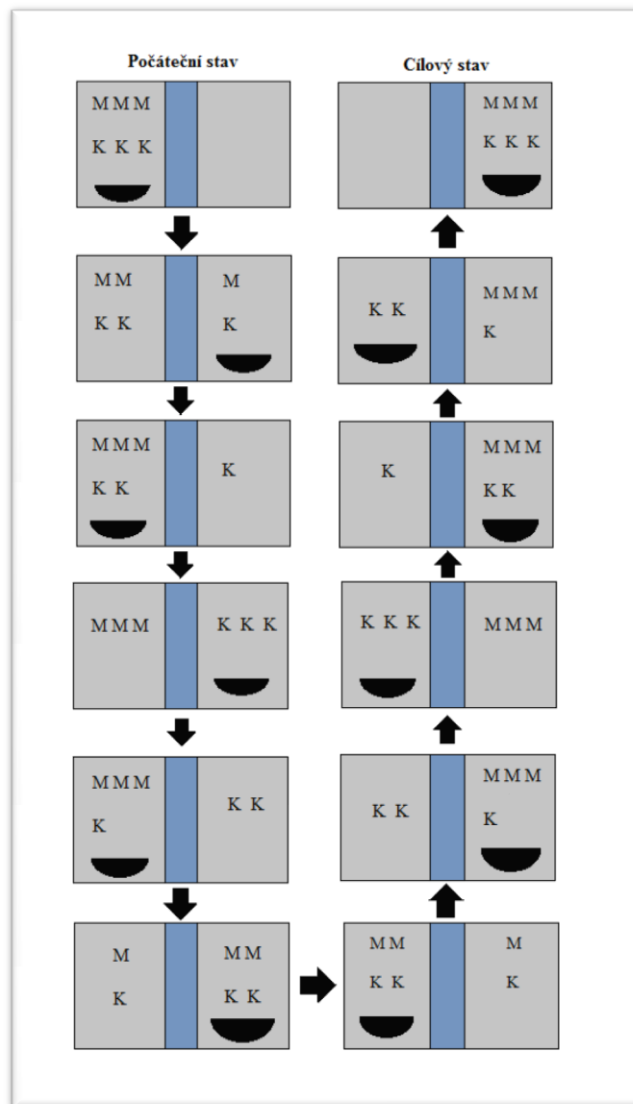
Mezi nejznámější dobře definované problémy patří: Hanojská věž (tří a vícediskové varianty) a misionáři a kanibalové (varianty lesní žháři a milovníci lesa; hobiti a skřeti).

V problému Hanojské věže (třídisková varianta) je cílem přesunout tři disky z kolíku č. 1 na kolík č. 3 s tím, že kolík č. 2 slouží jako pracovní prostor (viz obrázek č. 1, str. 15). Dále je definováno omezení, že v rámci jednoho tahu může být přesunut pouze jeden disk a větší disk nesmí být položen na disk menší.



Obrázek č. 1: Hanojská věž (třídisková varianta)

Misionáři a kanibalové jsou podobně jako Hanojská věž mnohotahovým problémem (obdobou tohoto problému jsou milovníci a žháři lesa; hobiti a skřeti). Řešitel tohoto problému musí v několika tazích přesunout šest osob (tři kanibaly a tři misionáře; existují i varianty s menším počtem přesouvaných osob) na druhý břeh, k přepravě má sloužit člun, který pojme dvě osoby naráz s tím, že se jedna osoba musí vždy s člunem vrátit na první břeh. Podmínkou je, že nesmí být na jednom břehu více kanibalů, nežli misionářů, protože by kanibalové misionáře zkonsumovali. Přepravit všechny osoby na druhý břeh lze minimálně v 11 krocích (viz obrázek č. 2, str. 16).



Obrázek č. 2: Misionáři a kanibalové v 11-ti krocích

1.6. Špatně definované problémy

Špatně definované problémy (knowledge-rich problems) jsou nejasně strukturované a mají více možností řešení, dále není jasně definován problémový prostor. Často se o těchto problémech mluví jako o vhlédových, jelikož k jejich vyřešení je většinou nutné restrukturizovat mentální reprezentaci daného problému. Tento typ problémů také vyžaduje od řešitele hlubší znalosti a dovednosti (Eysenck, & Keane, 2008).

Z metodologického hlediska mají špatně definované problémy vyšší ekologickou validitu, jelikož se v běžném životě spíše setkáváme

s problémy s nejasnou strukturou a na problémy dobře definované narazíme velmi zřídka.

Mezi známé špatně definované problémy v rámci experimentů patří: Köhlerovy vhlédové experimenty (viz výše), dvouprovázkový experiment a problém s věšákem.

V rámci dvouprovázkového problému je řešitel uzavřen do místnosti, ve které ze stropu v určité vzdálenosti od sebe visí dva provázky a jeho úkolem je tyto dva provázky spojit, dále jsou v místnosti různé předměty (např.: štětce, kleště, kbelík etc.). Většina řešitelů se snaží spojit provázky tak, že jeden drží v ruce a k druhému se přibližují, ovšem tímto způsobem se na druhý provázek nedá dosáhnout. Řešitelé se tak sami fixují na to, že se mají k provázku přibližovat oni a ne provázek k nim, k restrukturačnímu problému dojde až po určité chvíli nebo případně s pomocí experimentátora, který kolem provázku projde, a jako by omylem, jej rozhýbe. Teprve poté řešitele napadne na druhý provázek přivázat předmět a rozhoupat jej držíc v ruce první provázek, díky tomu dosáhne i na provázek druhý a sváže je oba dohromady (Sternberg, 2002).

Obdobou je i problém s věšákem, kdy jsou v místnosti dvě kratší desky, a u stropu dva trámy a řešitel má za úkol vytvořit z těchto věcí věšák, aby se na něj dala pověsit přilba. Většina řešitelů se snaží dát dvě desky mezi trámy (horizontálně), ale mnohem jednodušším řešením je spojit obě desky svěrákem a postavit je vertikálně (Sternberg, 2002).

Jak již bylo řečeno, v běžném životě se setkáváme častěji se špatně definovanými problémy, kdy může být problematické definovat náš výchozí stav, problémový prostor a cíl. Během řešení dochází také častěji nežli u dobře definovaných problémů k přehodnocování stanoveného cíle, který se může změnit, což ovlivní i prostředky zvolené k řešení a postup.

1.7. Analogické problémy

Analogické neboli obdobné problémy jsou takové problémy, které jsou si podobné povrchově, vnitřně (strukturálně) nebo procedurálně (Chen, 2002).

Povrchová podobnost je taková podobnost, kdy se v rámci obou problémů vyskytují podobné charakteristické objekty a osoby. Je ve většině případů zavádějící, jelikož pro řešení problému je stěžejní jeho struktura, a může tak velmi lehce dojít k negativnímu přenosu, který nám zabráni daný problém vyřešit, protože na problém budeme aplikovat postup, který nevede k výsledku (Eysenck, & Keane, 2010).

V případě strukturální podobnosti problému aplikujeme při řešení nového problému obdobný způsob řešení jako u problému již vyřešeného, a to díky tomu že mají oba problémy podobnou strukturu (obdobné vztahy mezi komponenty). Většinou také dochází k pozitivnímu přenosu a strukturální podobnost opravdu napomáhá k řešení nového problému. Strukturální podobnost pak může být izomorfní, kdy jsou problémy zcela identické (viz milovníci lesa a žháři, hobiti a skřeti, misionáři a kanibalové), nebo homomorfní, kdy jsou si problémy velmi podobné, ale nejsou identické (Bassok, 2003).

Co se týče procedurální podobnosti, Zhe Chen (2002) definuje proceduru (neboli postup) jako transformaci obecných principů řešení do konkrétních operací vedoucích k dosažení cíle, a procedurální podobnost tedy jako míru shody obecných principů a konkrétních operací obou problémů.

1.8. Expertství

Expertství je schopnost řešit specifické problémy určitého oboru za zvýšené pravděpodobnosti vyřešení těchto problémů, a to především díky znalostem, které experti během delšího časového úseku v daném oboru získají. Eysenck a Keane popisují expertství jako vysoce kvalifikovanou schopnost kompetentního řešení problému v určité oblasti (2010).

Experti mají tedy potřebné znalosti pro vyřešení problému, a mohou jej tak snadněji analyzovat a reprezentovat, a tím se zvyšuje pravděpodobnost, že daný problém vyřeší.

Expertství lze využít především u problémů, které jsou špatně definované (ekologicky validní; svou strukturou se blíží k problémům z reálného života), jelikož na jejich vyřešení potřebujeme mít znalosti, zatímco problémy dobře definované téměř žádné předchozí znalosti nevyžadují (Eysenck, & Keane, 2008).

V následující podkapitole jsou pro ilustraci popsány dvě oblasti, ve kterých se prováděl výzkum expertství.

1.8.1. Expertství v šachu a lékařských oborech

Výzkumy šachového mistrovství byly jedny z prvních výzkumů zabývajících se expertstvím. Mezi těmito prvními vlaštovkami byly například výzkumy DeGroota v šedesátých letech a Chase a Simona v letech sedmdesátých 20. století. Nejčastěji se v těchto výzkumech srovnával výkon expertů-šachistů a počítače, který hru simuloval. Tyto první výzkumy sloužily především k tomu, aby se potvrdila domněnka, že člověk a počítač v šachové hře nepostupují stejným způsobem, jelikož člověk není schopen vytvořit a udržet v paměti tolik kombinatorických možností jako počítač. Expert-šachista tedy musí volit jiné strategie, nežli úplné vyčíslení všech možných tahů ve hře (Eysenck, & Keane, 2010).

Díky čemu jsou tedy experti úspěšnějšími hráči šachu, nežli nováčci? Bylo vytvořeno několik teorií, které šachové expertství vysvětlují. Tyto teorie si v zásadě neodporují, pouze se na šachové expertství dívají z různých úhlů pohledu (jsou jimi například teorie paměťových štěpů a teorie šablon).

Teorie paměťových štěpů Chase a Simona (1973), vysvětluje úspěšnost hry šachových expertů tím, že experti si pamatují mnoho šachových pozic, které následně sdružují do paměťových štěpů uložených v dlouhodobé paměti. Tyto paměťové štěpy jsou mnohem delší, nežli paměťové štěpy hráčů nováčků. Experti tak mají ve své

paměti přístup k více informacím o pozicích figurek na šachovnici, nežli nováčci, a mohou tak lépe předvídat hru.

Pokud tedy hráč-expert uvidí na šachovnici určitou konstelaci figur, dojde k vyvolání paměťového štěpu obsahujícího podobnou konstelaci a hráč-expert následně může pokračovat ve hře se znalostí toho, jak se hra může nadále vyvíjet (Gobet, & Simon, 1998).

Gobet a Simon (1998) navázali na teorii paměťových štěpů a vytvořili teorii šablon, která se vypořádává s dvěma body v teorii štěpů nejvíce kritizovanými (1. selhává srovnání paměťových štěpů s vyššími reprezentacemi užívanými experty; 2. vyvolání paměťového štěpu z paměti je dle teorie mnohem delší, nežli odpovídá skutečnosti).

Byla tedy vytvořena teorie šablon, ve které jsou šablony popisovány jako obecnější a více komplexní struktury nežli štěpy. Šablony v sobě nesou jádro (podobnou informaci o pozici figur na šachovnici jako štěpy, jádro se buduje dlouhodobě zkušeností) a dále sloty (krátkodobé informace o figurách a jejich pozicích). Právě díky slotům jsou šablony mnohem flexibilnější strukturou nežli štěpy (Gobet, & Waters, 2003).

Expertství lékařů je další oblastí, ve které byly prováděny výzkumy. Tyto výzkumy se zajímaly nejen o to, jak lékaři řeší problémy, ale také o to, jak se rozhodují.

Peter Heiberg Engel (2008) například poukazuje, že rozdíl mezi rozhodováním lékaře-experta a lékaře-nováčka je především v tom, zdali u nich probíhá proces usuzování o problému explicitně nebo implicitně. Dle jeho teorie totiž lékař-nováček usuzuje spíše explicitně, to jest procesem vědomým, zdlouhavějším a méně efektivním, zatím co lékař-expert usuzuje o problému implicitně (podvědomě, rychleji a účinněji využívá známé strategie).

Steven Durning et al. (2012) popisují rozdíl mezi lékařem-expertem a lékařem-nováčkem tak, že lékař-expert při usuzování postupuje podvědomě neanalyticky, a pokud si zvolí určitou strategii, teprve poté hledá důkazy na potvrzení této strategie analytickým

způsobem. Lékař-nováček při usuzování postupují především analyticky, což je více zdoluhavé.

Ovšem beze sporu nejdůležitější složkou, která se liší u expertů a nováčků při řešení problému a usuzování, jsou znalosti a zkušenosti z oboru.

1.9. Překážky při řešení problému jednotlivcem

V krátkosti by bylo vhodné zmínit se o překážkách, které mohou zpomalit či přímo zastavit proces řešení problému. Těmito překážkami mohou být: nové znalosti (nebo aplikace nevhodných znalostí na daný problém), špatně (nepřesně, chybně) definovaný problém, špatně (nepřesně, chybně) definovaná pravidla řešení problému, nebo definování pravidel neintuitivních (nelogických, sémanticky nesprávných), chybné mentální nastavení (řešitel se fixuje na strategii, která nevede k řešení problému), funkční fixace (neschopnost použít objekt k jinému účelu, nežli se běžně využívá), negativní přenos (řešení předchozího problému negativně ovlivňuje řešení problému nového), etc. (Sternberg, 2002; Whitten, Graesser, & Naples, 2003; Megalakaki, Tijus, Baiche, & Poitrenaud, 2012).

2. Řešení problému v rámci psychologie osobnosti

Psychologie osobnosti je vědní obor, který se zabývá individuálními rozdíly mezi jedinci a zároveň studuje jedince, jeho chování a prožívání, jako jedinečný integrovaný celek (Blatný, 2010).

2.1. Risy osobnosti a osobnostní typy řešitelů problému

V následujících podkapitolách se zabývám rysy osobnosti a osobnostními typy řešitelů problému. Teorií osobnosti se v literatuře objevuje nepřehledné množství a v některých z nich se objevuje řešení problému (hlavně styl řešení problému) jako dílčí charakteristika, zpracování všech těchto teorií osobnosti by přesahovalo rozsah této práce, proto jsem se zaměřila především na teorie, které si dávaly primárně za cíl rozlišit rysy řešitelů problému, nebo se snažili řešitele problému rozřadit do určitých kategorií.

Pro lepší orientaci v dané problematice si dovoluji uvést definice pojmů osobnost, rys, typ.

Osobnost je „*dynamická organizace psychofyzických systémů uvnitř individua, která determinuje jeho jedinečné přizpůsobení k jeho prostředí*“ (Allport, 1961, podle Blatný, 2010, str. 12).

Risy osobnosti jsou vrozené nebo získané charakteristiky osobnosti, které jsou relativně stálé a stabilní a projevují se určitým chováním (Blatný, 2010).

Typ je „*soubor relativně pevně spojených rysů a pojmenování takového typu, vyjadřuje to, co mají rysy tvořící tento soubor společného. Typy jsou určitým umělým konstruktem reprezentujícím popis celku*“ (Gillernová et al., 2000).

2.1.1. Risy osobnosti řešitelů problému dle D'Zurilly, Nezu a Maydeu-Olivarese

Risy osobnosti řešitelů problému dle Thomase D'Zurilly, Arthura Nezu a Alberta Maydeu-Olivarese vychází z teoretického modelu, jenž se nazývá teorie sociálního řešení problému (social

problem-solving theory). Autoři se v této teorii zaměřují na řešení problému jedincem v jeho přirozeném sociálním prostředí (real-life problem-solving). Sociální řešení problému je tak v jejich pojetí chápáno jako kognitivně-behaviorální proces, díky němuž jedinec identifikuje nebo nalezne řešení na určité problémy každodenního života. Dle D'Zurilly a Nezu (2010) se schopnost řešit problémy skládá ze dvou částečně nezávislých procesů: orientace na problému (problem orientation) a styl řešení problému (problem-solving style; dříve také nazýváno dovednosti řešit problém- problem-solving skills).

Pro účely statistického ověření teorie vytvořili autoři dotazník Sociálního řešení problému (Social problem-solving inventory, SPSI, z roku 1971), který byl později revidován (Social problem-solving inventory- revisited, SPSI-R, z roku 2002) pomocí faktorové analýzy a dvě základní dimenze (orientace na problém a styl řešení problému) byly rozšířeny na dimenzí pět (pozitivní orientace na problém, negativní orientace na problém, racionální styl řešení problému, impulzivní/nedbalý styl řešení problému a vyhýbavý styl řešení problému). SPSI-R má 52 položek (dlouhá verze) a 25 položek (krátká verze) ve formě čtyřbodových škál. Pokud má jedinec vysoký skóre v pozitivní orientaci na problém (nepovažuje problém za hrozbu, ale za výzvu) a zároveň vysoký skóre v racionálním stylu řešení (záměrná a konstruktivní aplikace pěti základních dovedností řešit problém: definovat problém, generovat možná řešení, rozhodovat se, implementovat rozhodnutí a verifikovat), znamená to, že je schopen efektivně řešit problémy každodenního života (tyto dimenze se také nazývají konstruktivními). Pokud má jedinec vysoký skóre v ostatních dimenzích (tyto dimenze jsou také nazývány disfunkčními) je jeho schopnost řešit problém považována za maladaptivní (Maydeu-Olivares, & D'Zurilla, 1995; D'Zurilla, & Nezu, 2010).

2.1.2. Rysy osobnosti řešitelů problému dle Heppnera a Petersena

Paul Heppner a Chris Petersen v roce 1982 vytvořili dotazník, jenž si dával za cíl změřit rysy řešitelů problému podobně jako dotazník D'Zurilly, Nezu a Maydeu-Olivarese. Na rozdíl od nich však Heppner a Petersen nevycházeli z žádného teoretického konstruktů, kterým byla pro D'Zurillu, Nezu a Maydeu-Olivarese teorie sociálního řešení problému. Heppner a Petersen naopak nejdříve vytvořili svůj dotazník (Dotazník řešení problému, Problem-solving inventory, PSI) a poté byla sebraná data (od 150 studentů) podrobena faktorové analýze, jejímž výsledkem bylo, že osobnost řešitelů problému lze popsat třemi rysy (dimenzemi). Těmito rysy jsou (Heppner, & Petersen, 1982; Maydeu-Olivares, & D'Zurilla, 1997; Heppner, & Baker, 1997):

1. sebedůvěra v řešení problému (problem-solving confidence)

Reprezentuje míru sebedůvěry jedince ve vlastní schopnosti a dovednosti problém vyřešit.

2. styl řešení problému přiblížením se (přikročením) k problému/ vyhnutím se problému (problem-solving approach/avoidance style)

Reprezentuje obecnou tendenci jedince začít problém řešit nebo se mu naopak vyhnout.

3. sebekontrola chování a prožívání (personal control, self-control)

Reprezentuje, do jaké míry jedinec vnímá, že má při řešení problému své chování a prožívání pod kontrolou, to jest, jaká je emocionální reaktivita jedince.

Dotazník řešení problému (PSI) Heppnera a Petersona má 32 položek, kdy je možno na každou položku odpovědět na šestibodové škále.

Dotazník řešení problému (PSI) a dotazník sociálního řešení problému-revidovaný (SPSI-R) jsou dvěma nepoužívanějšími dotazníky zjišťujícími rysy osobnosti řešitelů problému. Avšak spíše se upřednostňuje SPSI-R, jelikož je poukazováno na fakt, že dotazník PSI nemá silnou vazbu s žádnou z teorií řešení problému, a pracuje tak pouze s empirickými daty bez teoretického základu (Maydeu-Olivares, & D'Zurilla, 1997).

2.1.3. Typy osobnosti řešitelů problému dle Hunta, de Lacey a Randhawy

Dennis Hunt, Philip R. de Lacey a Bikkar S. Randhawa založili svou typologii na výzkumu, jež realizovali ke konci 80. let minulého století v Austrálii. Typologie byla odvozena z kvalitativní obsahové analýzy protokolů, které zaznamenávali postup 157 probandů ve věku šesti a osmi let při řešení problému misionáři a kanibalové (Hunt, de Lacey, & Randhawa, 1987).

Tuto studii uvádím především proto, že z ní vychází návrh výzkumu, který je součástí této práce. Je ovšem nutné dodat, že mnou nebyly nalezeny žádné další výzkumu potvrzující typologii, kterou navrhnou Hunt, de Lacey a Randhawa.

Autoři tedy navrhnou následující typologii řešitelů problémů (Hunt, de Lacey, & Randhawa, 1987):

- úspěšní řešitelé
 - **plánovači**

Typ řešitelů problému, který zvažuje legálnost kroků před tím, nežli je provede. Během řešení uskuteční jednu až dvě chyby, ale rychle se ze svých chyb poučí. Daný problém vyřeší průměrně za kratší čas na jeden krok, udělají menší počet zpětných kroků a menší počet nelegálních kroků, nežli ostatní typy řešitelů.

- **částeční plánovači**

Tento typ řešitelů problému pracuje při řešení problému s dílčími cíly takzvanými subgóly. Často polemizují nad otázkou: „když udělám toto, stane se toto.“ Jako plánovači se učí ze svých chyb, ale díky dlouhým polemikám nad legálností kroků vyřeší problém za průměrně delší dobu na krok nežli plánovači.

- neúspěšní řešitelé

- **hazardéři**

Typ řešitelů problému, který se nepoučí ze svých chyb. Opakují stejný krok nebo stejnou sérii kroků bez zjevného důvodu, ačkoli jsou tyto kroky nelegální nebo zpětné, a nevedou tak k vyřešení problému. Mohou buď uskutečnit mnoho nelegálních kroků, nebo mnoho kroků zpětných, každopádně jsou tyto kroky neproduktivní.

- **opakovači**

Typ řešitelů problému, který neustále opakuje několik stejných sérií kroků, taktéž uskuteční mnoho zpětných kroků a stále se vrací na určitou výchozí pozici.

- **smyčkaři**

Na rozdíl od opakovačů smyčkaři stále opakují pouze jednu stejnou sekvenci kroků obsahující legální, nelegální i zpětné kroky.

2.2. Překážky při řešení problému vyplývající z osobnostních proměnných řešitele

V této kapitole se v krátkosti zmíním o překážkách, jež mohou zpomalit nebo zastavit proces řešení problému. Těmito překážkami

jsou z pohledu psychologie osobnosti především určité typy poruch osobnosti, symptomy deprese a vliv úzkosti.

Jednou z překážek při řešení problému může být výskyt poruchy osobnosti u jedince. Tuto vazbu lze vysvětlit díky tomu, že určitým typům osobnosti lze přiřadit styly řešení problému, které jsou maladaptivní (D'Zurilla, & Nezu, 2010).

Dle výzkumu z roku 2007 jsou poruchy osobnosti spadající do skupiny B (cluster B; afektivní, emotivní, dramatizující) spojovány s impulzivním/nedbalým stylem řešení, zároveň však s pozitivní orientací na problém, a osobnosti spadající do skupiny C (cluster C; úzkostní, uhýbaví, ustrašení) jsou spojovány především s negativní orientací na problém (McMurrin, Duggan, Christopher, & Huband, 2007).¹

Další překážkou při řešení problémů mohou být příznaky deprese, které mohou často vést k tomu, že jedinec odhaduje své schopnosti a dovednosti vyřešit problém jako nedostatečné, a tím vlastně poukazuje na fakt, že problém není schopen vyřešit (vnímá se jako neúspěšný řešitel problému). Dále jsou jedinci se symptomy deprese obvykle letargičtí a nemotivovaní problém vyřešit. Případně problém ruminují, což vede k ještě větší neochotě jej vyřešit (Lyubomirsky, Tucker, Caldwell, & Berg, 1999; Dixon, 2000).

Také úzkost může narušovat výkon při řešení problému, projevuje se především sníženou sebedůvěrou řešitelů problému a negativní orientací na problém (Dugas, & Letarte, 1995; Szabó, & Lovibond, 2006).

¹ Pro analýzu skupiny poruch osobnosti typu A (cluster A) nebylo dostatek dat.

3. Řešení problému v rámci sociální psychologie

Sociální psychologie je vědní obor, který za poslední století prošel vývojem, při kterém se částečně měnil předmět jeho zkoumání. Nyní jej lze definovat jako obor, v jehož centru zájmu jsou psychologické aspekty lidských sociálních interakcí v sociálním kontextu (Nakonečný, 2009).

Na rozdíl od kognitivní psychologie je v psychologii sociální podstatnou proměnnou řešení problému sociální interakce. V následujících kapitolách uvádím několik témat spadajících do oboru sociální psychologie, do kterých se promítá pojem řešení problému, jedná se o konflikty a jejich řešení a řešení problému malou skupinou. Tyto dvě oblasti zmiňuji především proto, že dle mého názoru dobře ilustrují právě sociální interakci jako proměnnou zasahující do procesu řešení problému.

3.1. Konflikt jako druh problému

Konflikt je definován jako střet zájmů, cílů a požadavků u jedince, mezi jedinci nebo skupinami v procesu sociální interakce (Dmitriev, Eghorov, & Glukhova, 2014).

Konflikt může být dle Výrosta a Slaměníka (2008) intrapersonální (vnitřní), kdy se v konfliktní situaci nachází jedna osoba, a sociální (mezi dvěma a více osobami). Sociální konflikt dále může být interpersonální (konflikt mezi dvěma a více osobami, které vystupují jako individuální aktéři), skupinový (konflikt ve skupinovém kontextu v rámci jedné skupiny) a meziskupinový (konflikt mezi dvěma a více skupinami).

Intrapersonální konflikt popsal Kurt Lewin (1997) v několika svých publikacích, a to jako střet dvou stejně velkých sil s různou hodnotou valence, a rozdělil tak intrapersonální konflikty na tři typy: apetence-apetence (jedinec se rozhoduje mezi dvěma stejně přitažlivými variantami), apetence-averze (jedinec se rozhoduje mezi dvěma variantami, které jsou stejně přitažlivé a zároveň mají stejně silný negativní aspekt), averze-averze (jedinec se rozhoduje mezi dvěma variantami, které jsou obě negativní/nepřitažlivé).

Z hlediska sociální psychologie lze konflikty dále dělit na spory, ve kterých přinejmenším jedna strana hodlá řešit konflikt subjektivním prosazováním vlastního řešení, a problémy, kdy se snaží všechny konfliktní strany dosáhnout řešení objektivně výhodného pro všechny zúčastněné (Plamínek, 2012).

Jak je zřejmé, pojem problém v kontextu konfliktu nabývá jiné definice, nežli bylo uváděno v první kapitole této práce. Z globálního hlediska lze vnímat samotný konflikt jako problém, tedy nějaký výchozí stav, který není vyhovující a je snahou jej vyřešit. Užití pojmu problému pro rozlišení konfliktu, který je na rozdíl od sporu, neutrální (ani jedna ze stran se nesnaží prosadit své řešení sledující pouze vlastní zájmy) je zřejmě nezbytné, ovšem nepříliš vhodné.

3.1.1. Způsoby řešení sociálního konfliktu

Lze rozlišit tři způsoby, jak řešit sociální konflikt, jsou jimi: autoritativní řešení, alternativní řešení konfliktu a intervence třetích stran (Výrost, & Slaměník, 2008).

Autoritativní řešení, jak už název napovídá, je založeno na faktu, že jedna ze stran konfliktu disponuje autoritou či mocí, díky níž konflikt vyřeší (např.: v rámci soudního sporu, je konflikt vyřešen soudním rozsudkem, který je prosazován ze strany soudní moci). S tímto řešením zúčastněné strany ovšem často nemusí souhlasit.

Řešení konfliktu intervencí třetích stran je vhodné ve chvíli, kdy již nemohou subjekty konfliktní situaci vyřešit samy (nejsou schopny dojít řešení). Formy intervence třetích stran mohou dle Výrosta a Slaměníka (2008) nabývat několika podob, kterými jsou: mediace (třetí strana figuruje v roli zprostředkovatele, který aktivně nabízí nová řešení problému), arbitráž (třetí strana neboli arbitr má moc spor rozhodnout, arbitr může být zvolen konfliktními stranami neformálně), facilitace (facilitátor usměrňuje proces hledání řešení, někdy je uváděno, že je to jednodušší forma mediace), zmírňování (třetí strana je pouze v roli zprostředkovatele komunikace), rozhodcovská komise (skupina odborníků, která vyslechne konfliktní strany, to zdali její rozhodnutí bude přijato závisí na předchozí dohodě mezi konfliktními

stranami) a ombudsman (formálně ustanovená intervenující třetí strana).

Dalším způsobem vyřešení konfliktu je alternativní řešení, při kterém mají strany konfliktu možnost rozhodnout, zdali k řešení problému přistoupí či nikoli a jaký bude mít jejich řešení obsah. Aby byl konflikt vyřešen nebo odvrácen, může být dosaženo několika způsoby. Tyto způsoby se odvíjejí především od toho, zdali je cílem konfliktních stran dosáhnout svého zájmu nebo zachovat dobré vztahy. Při řešení konfliktu tedy může dojít k integraci, kompromisu, akomodaci, dominanci a vyhýbání se (Blake, & Mouton, 1981²; Holt, & DeVore, 2005; Výrost, & Salměník, 2008):

1. integrace

Zaměření se na oboustranný prospěch, na dosažení cílů obou stran a zachování dobrých vztahů. Jedná se o kooperativní spolupráci obou stran.

2. kompromis

Střed mezi prosazením cílů a zachováním vztahů. Snaha obou stran postupovat demokraticky, i přesto se koncentrují na prosazení vlastních potřeb.

3. akomodace

Orientace na udržení dobrých vztahů a překonání rozdílů. Konflikt sám o sobě může být kvůli tomu upozaděn na úkor vztahů, konflikt tak nemusí být vyřešen.

4. dominance

Soustředění se jedné strany na vlastní potřeby na úkor potřeb druhé konfliktní strany. Dochází k subjektivnímu prosazení řešení, které většinou není výhodné pro jednu stranu.

² Robert Blake a Jane Moutonová tyto způsoby, jak řešit konflikt, definovali jako výsledek své studie řešení konfliktů manažery. Pro ilustraci vytvořili takzvanou manažerskou mřížku (managerial grid), která způsoby řešení konfliktu přibližuje vizuálně. Teorii a výsledky výzkumu Blaka a Moutonové rozvíjeli další autoři a rozšířili jejich platnost na populaci nejen na skupinu manažerů.

5. vyhýbání se

Vyhýbání se řešení problému, nebo snaha problém již v počátku potlačit, aby konflikt nevznikl. Pokud již problém vznikl, je riziko, že nebude touto strategií vyřešen.

3.2. Malá skupina a řešení problému

Malá skupina je jedním z významných výzkumných témat sociální psychologie. Pojem malá skupina nabývá různých definic, které mají mnoho společných ale i rozdílných bodů, pro účely této práce jsem zvolila definici Milana Nakonečného (2009, str. 383): „*Malé skupiny tvoří osoby, které se navzájem znají, navzájem spolu komunikují a jsou formálně nebo neformálně integrovány společným cílem.*“

Velikost malé skupiny závisí především na potřebě členů přímo interagovat, od šesti a více osob je interakce mezi členy složitější, proto se malé skupiny s více nežli šesti členy vyskytují zřídka. Typická malá skupina je pak složena z 2-3 členů (Výrost, & Slaměník, 2008).

Podstatným faktorem malé skupiny je také její struktura, to jest, jaké role (očekávání druhých, jak se jedinec bude v rámci skupiny chovat) a statusy (míra uznání v rámci skupiny) každý z členů ve skupině zastává. Systém rolí a statusů se vyvíjí přirozeně právě díky interakci mezi členy skupiny, jak u skupin formálních (integrovány formálně za účelem splnění určitého cíle nebo díky formálním znakům členů), tak i neformálních (integrovány neformálně, například na základě sociálních vztahů). Dalším důležitým hybatelem skupiny jsou skupinové cíle, které hrají v řešení problému skupinou jednu z hlavních rolí (Výrost, & Slaměník, 2008; Nakonečný, 2009).

3.2.1. Vývoj skupiny

V 60. letech minulého století předložil Bruce Tucman svůj model vývoje skupiny. Tento model byl v následujících letech Bruce Tucmanem a Mary Jensen zrevidován a doplněn. Vývoj skupiny dle Tucmana a Jensen je jedním z přelomových modelů v oblasti pochopení dynamiky skupiny a našel si své praktické uplatnění

především v psychologii práce a organizace. Někteří autoři poukazují na to, že Tucmanův lineární model je příliš zjednodušující a nevystihuje plnou podstatu vývoje skupiny, zatím ovšem nebyl překonán modelem více výstižným (Bonebright, 2010).

Tucmanův model vychází z popisu vývoje skupiny ve dvou dimenzích, sociálně emocionální a úlohově orientované. Sociálně emocionální vývoj má následující posloupnost: testování a závislost, vnitroskupinový konflikt, vývoj skupinové soudržnosti a funkční role vztahů. Úlohově orientovaný vývoj probíhá v tomto pořadí: orientace a testování, emocionální reakce na požadavky úlohy, otevřená diskuze nad relevantními interpretacemi a vynoření se řešení. Vývoj v těchto dvou dimenzích probíhá ve skupinně simultánně a na sobě závisle a zachycují ho první čtyři body Tucmanova modelu vývoje skupiny (viz níže), pátý bod (adjourning, odročení/ukončení) byl přidán později po revizi autorů (Tuckman, & Jensen, 1977; Bonebright 2010).

Fáze vývoje skupiny dle Tucmana (Tucman, 1965; Tuckman, & Jensen, 1977; Výrost, & Slaměnik, 2008; Bonebright 2010):

1. formování (forming)

Pro tuto fázi jsou typické procesy orientace, testování a vyjasnění závislostí. Členové skupiny testují svou roli a status v rámci skupiny a utvářejí si mezi sebou vztahy, zároveň se tím utváří status skupiny jako celku a určují se skupinová pravidla. Skupina se začne orientovat na zadaný úkol.

2. bouření (storming)

Etapa bouření je charakteristická konflikty, dochází k polarizaci interpersonálních rozdílů. Členové se snaží vymezit vůči skupině jako samostatné individuality prosazující vlastní potřeby. Může docházet i k emocionálním reakcím na zadaný úkol.

3. normování (norming)

Během fáze normování dochází k utváření skupinové koheze. Jsou definitivně ustanoveny skupinové role a normy. Členové skupiny

nacházejí strategie, jak spolu co nejefektivněji spolupracovat na zadaném úkolu. Interpersonální konflikty jsou cíleně potlačovány, aby byla udržena skupinová harmonie.

4. podání výkonu (performing)

Ve čtvrté fázi je skupina vnímána jako nástroj připravený pro řešení zadaného úkolu. Každý ze členů zastává svou roli, a tím zlepšuje výkon celé skupiny. Skupinová energie je obrácena pouze na výkon, chování členů se podřizuje celku.

5. ukončení/přerušování (adjourning)

Poslední fáze přidaná v revizi z roku 1977, poukazuje na fakt, že vývoj skupiny není ukončen ve chvíli, kdy skupina splní zadaný úkol, ale že ještě dochází k velmi podstatné fázi rozvolnění vztahů mezi členy a k separaci.

Délka trvání výše popsaných fází je variabilní, ovšem dodržuje chronologickou posloupnost (fáze za sebou následují v popsaném pořadí) a přechod na další fázi podmiňuje ukončení fáze předchozí (Výrost, & Slaměnik, 2008).

3.2.2. Kdy je vhodné řešit problém ve skupině

Pro jedince je přirozené, že při řešení problému uvažuje spíše analyticky. Analytické řešení problému nelze aplikovat na všechny druhy problémů. V takové chvíli je žádoucí zapojit do problému skupinu, jelikož díky spojení několika jedinců je analytické řešení problému často nahrazeno řešením kreativním (Robson, 2002). Skupinové řešení problému je žádoucí upřednostnit v situaci, kdy:

- problém nemá jediné správné řešení, je špatně definovaný a nejasně strukturovaný a nemá jasně definovaný problémový prostor.

- problém se netýká pouze jedné osoby, na jeho vyřešení je zainteresováno více jedinců.
- je problém pouze prostředkem, jak přimět jedince spolupracovat (např.: stmelení pracovního týmu).

Veškerá řešení problému ve skupině jsou beze sporu podmíněna spoluprací členů skupiny, ačkoli se může předpokládat, že je spolupráce ve skupině přirozená, je často vhodné se zaměřit právě na proces samotné spolupráce, protože jeho hlubší pochopení může vést k efektivnějšímu řešení zadaných problémů (Robson, 2002).

3.2.3. Postup při řešení problému

Postup při řešení problému ve skupině by měl být kombinací přístupu analytického, což umožní lepší orientaci díky přesnému definování problému, a přístupu kreativního, který přináší nekonvenční pohled na problém. Žádoucí postup při řešení problému ve skupině navrhuje Mike Robson ve své knize Řešení problému ve skupině (2002):

- brainstorming (generování nápadů)
- jasné vymezení problému
- analýza problému
- shromažďování dat
- interpretace shromážděných dat
- generování možných řešení problému
- volba nejvhodnějšího řešení
- analýza nákladů a přínosů zvoleného řešení
- prezentace řešení
- realizace řešení
- evaluace řešení

Fáze řešení problému na sebe chronologicky navazují, a ačkoli je přechod na další fázi podmíněn ukončením fáze předchozí, je možno

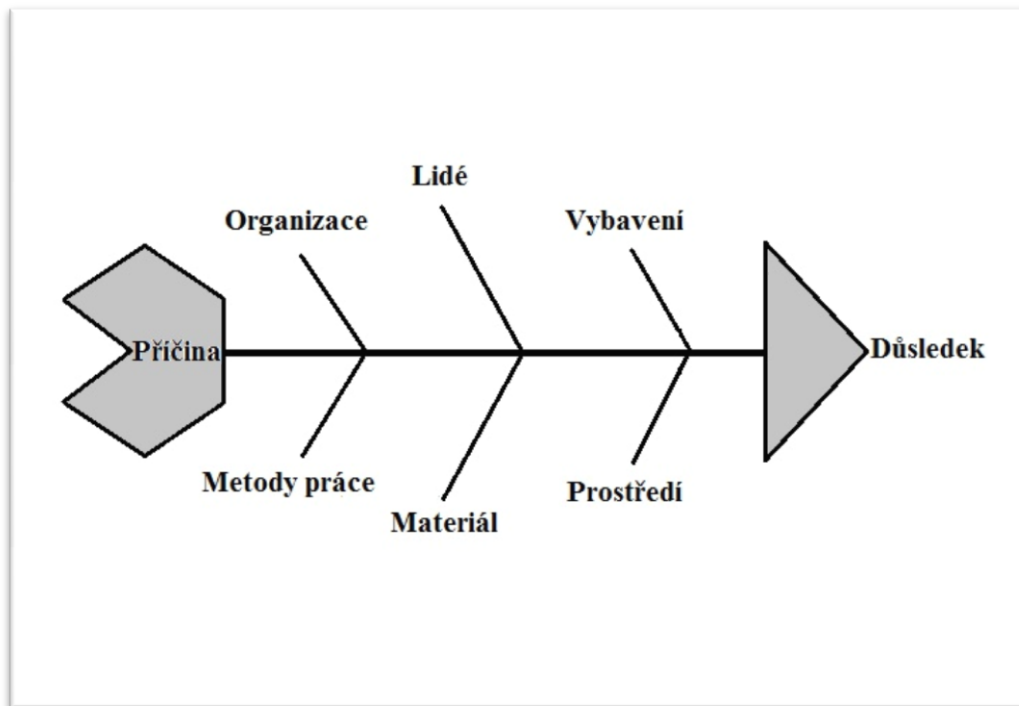
se vrátit na jakoukoli z předchozích fází za účelem zhodnocení, zdali se řešitelé blíží k vyřešení problému.

3.2.4. Techniky napomáhající snazšímu nalezení řešení

V následujících odstavcích pro ilustraci uvedu několik technik, které lze použít při řešení problému ve skupině a které mohou vést ke snazšímu nalezení řešení.

Myšlenkové mapy (mind maps) jsou vizuální nelineární reprezentací nápadů a jejich vztahů. Při použití této techniky se nejdříve na tabuli či na papír napíše problém, který skupina řeší, stačí heslovitě, a poté se začnou zakreslovat hlavní a vedlejší větve s nápady souvisejícími s vyřešením problému. Díky tomu vznikne přehledné schéma zachycující mnohé aspekty, které mohou souviset s řešeným problémem. Myšlenkové mapy jsou především využívány pro to, aby se členové skupiny rychle začali orientovat v daném problému (Buzan, Buzan, & Harrison, 2010).

Graf rybí páteře neboli Ishikawa diagram je technika, která napomáhá vidět problém z globálu a zároveň jasně odděluje příčiny a důsledky problému. Jak již napovídá název, tento graf je svou strukturou podobný rybí páteři, kdy středová linie představuje hlavní problém, „páteř“, který chce skupina řešit a na něj se následně napojují dílčí oblasti, „žebra“, která mohou na hlavní problém působit (viz obrázek č. 3, str. 36). Těchto „žeber“ je zpravidla šest: lidé, prostředí, metody práce, organizace, vybavení, materiál. Prvním krokem této techniky je podrobný popis důsledku neboli problému a identifikace oblastí, které na problém působí. Celý náčrt se následně analyzuje a hledá se příčina problému, což napomáhá porozumět vzniku problému a je klíčem k tomu, jak problém vyřešit (Robson, 2002).



Obrázek č. 3: Ishikawa diagram

Delfská metoda je technikou řešení problému expertní skupinou. Používá se především pro predikci vývoje problému v rámci určité oblasti. Tato technika má několik etap, ve kterých je skupina expertů dotazována na svůj názor ohledně dané problematiky a jejího vývoje. Tyto názory, jež poskytují experti anonymně a nezávisle na sobě dotazníkovou formou, či rozhovorem, shrnuje jeden prostředník. Etapy delfské metody jsou následující: zadání prvního dotazníku panelu expertů (první prognóza), analýza prvního dotazníku a tvorba dotazníku druhého, zadání druhého dotazníku (upřesnění a korekce prognózy), analýza druhého dotazníku a tvorba třetího, zadání třetího dotazníku (další upřesnění a korekce prognózy), analýza dat třetího dotazníku, rozeslání výsledků panelu expertů na zvážení (závěrečný konsensus). Většinou se rozesílají dotazníky ve třech kolech, ale je možno zadat dotazníky i vícekrát (West, 2011).

V neposlední řadě uvádím pro ilustraci techniku skupinového řešení problému, která se nazývá SWOT analýza. Jedná se o techniku sloužící k tomu, aby se členové skupiny lépe orientovali v problému, který řeší, jaké mají možnosti pro jeho vyřešení a zdali zvolená

strategie řešení má šanci být úspěšná. Pod akronymem SWOT se skrývají čtyři oblasti, kterým se v rámci analýzy skupina věnuje, jsou jimi: silné stránky (strengths), slabé stránky (weaknesses), příležitosti (opportunities) a hrozby (threats). Výsledkem analýzy by mělo být uvědomění si silných stránek řešení a příležitostí na jeho uskutečnění a zároveň odstranění nedostatků řešení a hrozeb (Chermack, & Kasshanna, 2007).

3.2.5. Překážky ve skupinovém řešení problému

Překážkami v řešení problému ve skupině jsou především skupinové vlivy (může také docházet k překážkám při řešení problému u jednotlivců, což je popsáno v kapitole 1.9.). Těmito překážkami mohou být jevy, jako jsou sociální zahálení, konformita, polarizace názorů a skupinářské myšlení.

Sociální zahálení (social loafing) je empiricky prokázaný jev, při kterém jedinci ve skupině podávají nižší výkon nežli jednotlivci. Je to způsobeno především snížením úsilí jedince souvisejícím se snížením motivace, což se může projevit i menším zapojením se do řešení problému skupinou (Výrost, & Slaměník, 2008).

Konformita je tendence přizpůsobovat se dominantnímu názoru v rámci skupiny. Jedinec pak nemusí přinášet do řešení problému nové úhly pohledu a možnosti řešení, jelikož cítí ze strany skupiny určitý tlak na jednotnost názorů a myšlení. Většinou se riziko jejího výskytu zvyšuje s růstem velikosti skupiny (Nakonečný, 2009).

Při skupinové diskuzi může docházet k takzvané polarizaci názorů, což znamená, že pokud vstupuje jednotlivec do diskuze s určitým názorem, většinou má na konci diskuze názor stejný, ovšem více vyhraněný (Výrost, & Slaměník, 2008). V rámci řešení problému tento jev může vést k tomu, že se jednotlivci v rámci skupiny příliš vyhraní, a vzniknou tak dva názorové tábory, které spolu obtížně spolupracují na nalezení řešení problému.

Skupinářské myšlení (groupthink) je způsob uvažování, který může nastat u jedince včleněného do vysoce kohezní skupiny, to jest ve chvíli, kdy je myšlenková jednota skupiny upřednostněná

před zvážení všech možných způsobů řešení problému. Takovýto typ uvažování jedince v rámci skupiny může nastat při podmínkách, kdy je skupina izolovaná, vysoce kohezní (soudržná), sociální poznání a smýšlení členů skupiny je homogenní, skupina je ve stresu vyvolaném vnějšími podmínkami, není vytvořen dostatek skupinových norem a členové mají nedostatek naděje na nalezení lepšího řešení nežli toho, které navrhuje vůdce (Výrost, & Slaměník, 2008).

Pojem skupinářské myšlení etablovali Výrost a Slaměník ve své knize Sociální psychologie (2008) poukazujíc na fakt, že autor anglického pojmu I. L. Janis vytvořil pro účely definice tohoto jevu novotvar (groupthing), zdálo se tak vhodnější při překladu zachovat neobvyklost tohoto slova a zvolit pro překlad spojení slov skupinářské myšlení, nežli překlad doslovný skupinové myšlení (Výrost, & Slaměník, 2008).

4. Řešení problému v rámci aplikované disciplíny konkrétně psychoterapie

Psychoterapie je v širším slova smyslu aplikovaný vědní obor, který se zabývá léčením onemocnění a poruch. V užším slova smyslu se jedná přímo o léčebné působení psychologickými prostředky na onemocnění nebo poruchu. Jedná se tedy o soubor léčebných metod, které si dávají za cíl odstranit nebo zmírnit potíže jedince, který trpí onemocněním, poruchou nebo anomálií (Kratochvíl, 2012).

4.1. Příklady psychoterapií zaměřených na řešení problému

V rámci této kapitoly bych chtěla zmínit tři psychoterapeutické směry. Dva z nich jsou často srovnávány, mají mnoho společného (jako zaměření se na řešení problému v rámci terapeutických sezení) a zároveň jsou tyto dva terapeutické směry odlišné v mnoha dalších aspektech. Jedná se o kognitivně behaviorální terapii (cognitive behavioral therapy; KBT) a o terapii zaměřenou na problém (solution-focused brief therapy; SFBT). Třetím popisovaným terapeutickým směrem je pak terapie zaměřená na sociální řešení problému (social problem-solving therapy; SPST), v rámci níž je rozpracovaný program, který je přímo fokusován na zlepšení dovednosti řešit problém.

4.1.1. Kognitivně behaviorální terapie (KBT)

Kognitivně behaviorální terapie a její vznik je v literatuře popisován třemi způsoby, že se jedná o typ behaviorální terapie (zaměřené na změnu chování), která se ovšem zaměřuje i na takovou proměnnou jako je myšlení, nebo jako typ kognitivní terapie (zaměřené na změnu myšlení), která dosahuje změnu myšlení prostřednictvím změny chování. Třetím pojetím KBT je, že je vnímána jako samostatný směr, který má své specifické rysy a jiná filozofická východiska nežli kognitivní a behaviorální terapie. Jediné na čem se všichni autoři shodnou je, že se KBT začala formovat v 70. letech 20. století (Kratochvíl, 2012).

Cílem KBT je odnaučit nebo přeučit klienta chybnému způsobu chování a myšlení a také jej naučit novým strategiím, jak vhodnějším způsobem řešit problematické situace v běžném životě. Mezi charakteristické rysy KBT patří její krátkodobost (většinou cca 20 sezení), terapeut je aktivní a direktivní, zaměřuje se na aktuální jasně definované problémy a na faktory, které je vyvolávají. Terapeut je v rámci terapie v roli experta, který přímo sděluje klientovi své hypotézy týkající se příčin chybného chování a myšlení, a v neposlední řadě KBT fokusuje na pozorovatelné chování a vědomé psychické procesy klienta (Možný, & Praško, 1999).

Pro ilustraci uvádím několik technik, které se v rámci kognitivně behaviorální terapie používají:

- **systematická desenzibilace**

Cílem této techniky je, aby došlo k vyhasnutí mezi podnětem, který v klientovi vyvolává strach, a reakcí. Dosahuje se toho pomocí relaxace a vystavováním nežádoucímu podnětu.

- **restrukturalizace**

Restrukturalizace iracionálních přesvědčení klienta tím, že si klient uvědomí myšlenky vyvolávající v něm negativní emoce a poté je zmírní díky tomu, že prozkoumá jejich reálný dopad na život.

- **sebeinstruktáž**

Nácvik konstruktivních a povzbuzujících vět či slovních spojení, kterými se klient instruuje v problematické situaci (nejdříve nahlas, poté šeptem, následně v duchu).

- **experimenty mezi sezeními neboli domácí úkoly**

Klient se pokouší uplatnit již nacvičené techniky mimo sezení.

4.1.2. Terapie zaměřená na řešení (SFBT)

Solution-focused brief therapy neboli SFBT je v českém prostředí nejčastěji uváděná jako terapie zaměřená na řešení³ (méně často pak krátká terapie zaměřená na řešení), s tím že zkratka SFBT je používána z anglického originálu.

Jedná se o terapii, za jejíhož tvůrce je považován Steve de Shazer a jeho žena Insoo Kim Berg, kteří tento typ terapie rozpracovali na přelomu 70-tých a 80-tých let minulého století v Milwaukee, kde byli spoluzakladateli Centra krátkodobé rodinné terapie (Brief Family Therapy Center- BFTC). Sám de Shazer často uváděl, že inspirací pro vznik tohoto terapeutického směru pro něj byla práce Milтона Ericsona (Trepper, Dolan, McCollum, & Nelson, 2006).

Na rozdíl od jiných terapeutických směrů, si SFBT nedává za cíl, aby klient během terapie rozpoznal, formuloval a mluvil o problému, ale zaměřuje se spíše na rozpoznání samotného řešení, místo na obsah (problém) se tedy zaměřuje na proces (řešení). Proces rozpoznání řešení je prováděn především skrze zaměření se na minulé úspěchy (takzvané výjimky z problému), na to jaké má momentálně klient dostupné zdroje a jaká je jeho preferovaná budoucnost (Trepper, Dolan, McCollum, & Nelson, 2006).

Základní principy řešení lze shrnout pod akronym **RESENI** (R- rozvíjení řešení, E-efektivita, S-spolupráce, E- expertnost zaměřená na proces, N- nevyhnutelnost změn, I- individuální přístup).

Rozvíjením řešení je myšleno zaměření se klienta na minulé úspěchy a stanovení si budoucích cílů, to jest, zaměřovat se s klientem na mluvení o řešení (solution talk) a ne na mluvení o problému (problem talk). *Efektivita* poukazuje na fakt, že se jedná o krátkodobou terapii, ze které by měl klient vytěžit co nejvíce v odpovídajícím čase, a je tak snaha se vyhnout umělému protahování terapie a předejít závislosti na terapii. Tak jako ve všech terapeutických směrech je klíčovou proměnnou úspěchu terapie

³ V České Republice je výcvik terapie zaměřené na problém poskytován olomouckým výcvikovým centrem Dalet.

spolupráce mezi klientem a terapeutem, ani zde tomu není výjimkou. V rámci terapie zaměřené na řešení je expertem na obsah klient, zná nejlépe svůj život a ví, co je pro něj dobré, terapeut by tak měl být pouze prostředníkem, který klientovi díky rozhovoru poskytne možnost, aby si ujasnil cíle, kterých chce dosáhnout. Terapeut je tedy *expertem na proces*, jak klientovi umožnit dosáhnoutí stanovených cílů. Dále jsou pro klienta *nevyhnutelné změny* v rámci terapie a je dobré se věnovat i těm malým na první pohled nepodstatným. V neposlední řadě je důležité si uvědomit, že každý klient je jiný, a tudíž je vhodné k němu přistupovat *individuálně*, a to, co přináší klient do terapie, může být velmi přínosné i pro terapeuta (Zatloukal, 2011).

Pro představu v následujících odstavcích uvádím několik technik, které se v rámci terapie zaměřené na řešení používají (Zatloukal, 2011; Lethem, 2002):

- **zázračné otázky**

Základní technika terapie zaměřené na řešení, kdy se terapeut klienta ptá, jak si představuje svůj budoucí život po vyřešení problému, tím si klient stanovuje cíle, kterých chce dosáhnout a na kterých chce s terapeutem pracovat.

- **zaměření na výjimky**

Zachycení a vyzdvižení výjimek z problému (tedy úspěšné zvládnání problémů v minulosti, nebo zachycení okamžiků, kdy problém klienta netrápil s takovou intenzitou). O těchto výjimkách je účelné mluvit a rozebrat je s cílem, aby se z nich stalo pravidlo, jak problém zvládat a řešit.

- **ocenění**

Ocenění úspěchů klienta, pokud je zaznamenán pokrok. Ocenění by mělo být cílené, strukturované a klient by si z něj měl odnést konkrétní možnosti, jak se posunout ve svém snažení dále.

- **dobře definované cíle**

Konkrétní realistické a pro klienta významné cíle, kterých chce dosáhnout. Je také vhodné vždy stanovit první krok na cestě k cíli a postupně evaluovat, zdali se klient k cíli blíží.

- **experimenty mezi sezeními neboli domácí úkoly**

Osvojené techniky klient uplatňuje i mimo terapeutické sezení. Klient si například může mimo sezení zaznamenávat, co by ve svém životě měnit nechtěl (zaměřuje se tak na oblasti života, které mu vyhovují a ztrácí se představa o tom, že problém mu zasahuje do všech oblastí života) nebo si případně klient může mimo sezení představovat, že se jeho problém již vyřešil, a jaké pozoroval díky tomu změny.

4.1.3. Srovnání KBT a SFBT

KBT i SFBT jsou si v mnoha směrech podobné, jsou zaměřené jak na kognici, tak i na chování, oba dva typy terapie jsou relativně krátkodobé a používají obdobné techniky (jako jsou například domácí úkoly).

Jedním z rozdílů je především způsob, jakým terapeuti přistupují ke svým klientům. KBT terapeuti vnímají klienta jako osobu s nesprávnou kognicí, která se odráží v problematickém chování, a v rámci terapie je cílem, aby klient toto chybné vnímání rozpoznal a změnil (zaměření se na obsah). V terapii zaměřené na problém není naopak cílem rozpoznat chybné vnímání a problematické chování, ale je žádoucí, aby si klient stanovil, jak by měla vypadat jeho požadovaná budoucnost bez stávajícího problému, a v návaznosti na to se terapeut s klientem zaměří na proces dosažení této budoucnosti (zaměření se na proces). V rámci kognitivně behaviorální terapie se definuje klientův problém a vede se rozhovor o problému, problem talk, zatímco v terapii zaměřená na problém se definuje/hledá řešení

a vede se s klientem rozhovor o řešení, solution talk (Jordan, Froere, & Bavelas, 2013).

Dalším rozdílem je, že v KBT se pracuje s pojmem řešení problému (problem solving), to jest, jak bylo výše řečeno, je nutné problém definovat a naučit klienta vhodnou reakci, jak problém vyřešit nebo jej zvládnout takovým způsobem, který bude pro klienta nejvhodnější. V SFBT je klíčovým pojmem vytváření řešení (solution building), klient při vytváření řešení generuje různé plány, jak by se měla situace, ve které se nachází, do budoucna zlepšit navzdory současnému problému. Cílem SFBT není problém definovat a eliminovat, ale zaměřit se na proces dosažení stanovených cílů (Jordan, Froere, & Bavelas, 2013).

V neposlední řadě je zřejmý rozdíl i ve způsobu, jakým terapeuti obou těchto směrů kladou otázky. Zatímco KBT terapeuti se často klientů ptají, jak nepříjemné/špatné něco je (jak nepříjemný je problém, který prožívají; jak nepříjemné bylo cvičení, které procvičovali) na škále od jedné do deseti (1- nejlepší, 10- nejhorší), tak naopak terapeuti SFBT se často klientů ptají, jestli se blíží požadovanému cíli, jak jsou si například sebejistí (také při použití škály 1-10), ovšem na rozdíl od KBT terapeutů se zaměřují na pozitivní obsah a volí slova nesoucí pozitivní význam (Jordan, Froere, & Bavelas, 2013; Mckergow, & Korman, 2009).

4.1.4. Terapie zaměřená na sociální řešení problému (SPST)

Terapii zaměřenou na sociální řešení problému (social problem-solving therapy; SPST) lze řadit mezi kognitivně-behaviorální terapie. Sociální řešení problému (social problem-solving) odkazuje na fakt, že tato terapie se zaměřuje na řešení problému jedincem v jeho přirozeném sociálním prostředí (real-life problem-solving), řešení problému je tak chápáno jednak jako proces učení, jako copingová strategie a jako metoda sebekontroly v sociálním kontextu (D'Zurilla, & Nezu, 2010).

Za zakladatele tohoto psychoterapeutického směru, jenž se začal formovat v 70. letech minulého století, jsou považováni Thomas

D'Zurilla a Arthur Nezu. Ti navázali na pilotní výzkum Thomase D'Zurilly a Marvina Goldfrieda (1971), kteří upozorňovali na důležitost řešení problému, jako prostředku změny chování. D'Zurilla a Nezu popisují SPST jako pozitivní terapeutický přístup, jenž se zaměřuje na nácvik konstruktivního postoje k řešení problému a na nácvik dovedností vedoucích k lepšímu zvládnání problémové situace (D'Zurilla, & Goldfried, 1971; D'Zurilla, & Nezu, 2010).

Cílem SPST je naučit klienta efektivněji zvládat stresové situace vyvolané každodenními životními problémy a zároveň redukovat emocionální distres, který je spjatý s problémovou situací, což vede k předcházení vzniku psychopatologií a zlepšení osobní pohody. Lepšího zvládnání problémových situací a emocí je dosaženo pomocí výcviku, jenž obsahuje čtrnáct kroků (modulů). Každý z modulů představuje určitou schopnost či dovednost (např.: orientace v problému, generování možností řešení, implementace řešení, etc.), jež je nutné si osvojit či rozvinout v rámci terapie pro efektivnější řešení životních problémů. Moduly výcviku zaměřeného na řešení problému jsou následující (D'Zurilla, & Nezu, 2010):

1. prvotní vytváření struktury terapie (seznámení klienta s terapií, rozvíjení pozitivního terapeutického vztahu s klientem)
2. ohodnocení (terapeut rozhovorem nebo dotazníkem⁴ zjišťuje slabé a silné stránky strategie řešení problémů, jež klient používal doposud)
3. uvědomění si překážek, které mohou stát v cestě efektivnímu řešení problému
4. rozvíjení self-efficacy (rozvíjení uvědomění o vlastní účinnosti)

⁴ D'Zurilla a Nezu vytvořili pro tyto účely dotazník (Problem-solving inventory, PSI), který je podrobněji rozebrán v kapitole 2.1.1.

5. rozpoznání problému (zlepšování klientovi schopnosti rozpoznávat problém)
6. vnímat problém jako výzvu (negativní myšlení klienta je nahrazováno myšlením konstruktivním)
7. zvládání emocí (klient je veden k pochopení vlastních emocí v problémových situacích a učí se, jak s nimi pracovat)
8. STOP technika (zastavení myšlenek vedoucích k impulzivnímu nebo vyhýbavému chování ve chvíli, kdy je klient vystaven problému)
9. definice a formulace problému (klient je veden k realistickému definování problému)
10. generování alternativních řešení problému (rozvíjení kreativity)
11. rozhodování (rozvíjení schopnosti rozhodnout se mezi několika možnostmi a uvědomění si konsekvencí z toho plynoucích)
12. implementace vybraného řešení a verifikace výsledku
13. praktikování osvojeného modelu řešení z předchozích kroků (klient se pokouší aplikovat osvojené schopnosti a dovednosti na reálném problému z jeho života s terapeutovou pomocí)
14. technika rychlého řešení problému (terapeut klientovi shrne hlavní zásady ze všech předchozích modulů tak, aby se k nim klient v reálné problémové situaci mohl vrátit a aplikovat je)

Tento výcvikový program je ve zkrácené podobě taktéž používán jako technika v rámci KBT, kde jej můžeme najít pod názvem strukturované řešení problému (Možný, & Praško, 1999).

II. Návrh výzkumu

Na základě teoretické části této bakalářské práce předkládám v následujících odstavcích metodologický návrh výzkumného projektu, který by v případě potřeby mohl být uskutečněn. Tento návrh výzkumu obsahuje popis teoretických východisek, čím byl výzkum inspirován a z čeho vychází, cíl výzkumu, hypotézy, typy proměnných, se kterými se ve výzkumu pracuje, výběr výzkumného souboru, způsob sběru dat, způsob analýzy dat a diskuzi.

1. Teoretická východiska

Předkládaný návrh výzkumu vychází z výzkumu uskutečněného v 80. letech 20. století v Austrálii. Autory jsou Dennis Hunt, Philip R. de Lacey a Bikkar S. Randhawa (1987), kteří se zaměřili na hledání souvislostí mezi řešením problému, plánováním a osobností řešitele. Jejich studie se zabývá chováním a osobností dětí ve věku 6 let (96 probandů) a 8 let (61 probandů). Tyto děti měly za úkol vyřešit dobře definovaný problém misionáři a kanibalové s tím, že samotný úkol předcházelo testování testovou baterií obsahující Dot-Matrix test, Copying test, Digit-Span test, Serial-Recall test, Mazes test, Trail-Making Test, Eysenckův osobnostní dotazník pro děti (Junior Eysenck Personality Questionnaire- JEPQ), Peabodyho obrázkový test slovní zásoby měřící inteligenci (Peabody Picture Vocabulary Test- PPVT) a test Povědomí o problému (Problem Awareness Test- PROB).

V kvantitativní části studie autoři sledovali tři faktory: způsob prezentace problému misionáři a kanibalové (na počítači nebo na papíře), obtížnost (2 druhy obtížnosti) a dokončení problému (dokončen, nedokončen). Tyto tři faktory následně kovariovali s výsledky všech zadaných testů, s počtem povolených a nepovolených kroků v rámci řešení problému a s věkem probanda (Hunt, de Lacey, & Randhawa, 1987).

V rámci studie byla zjištěna signifikantní kovariance mezi povědomím o testu (metakognice) a inteligencí. Korelace mezi rysy

osobnosti a úspěšností řešení problému nebyly signifikantní. Autoři poukazují pouze na kovarianci mezi extravertí a počtem zpětných kroků (to jest takových, kterými se proband vracel na předem dosaženou pozici), dle mého názoru však není hodnota kovariance signifikantní (více viz studie Hunt, de Lacey, & Randhawa, 1987).

V kvalitativní části studie autoři obsahově analyzovali protokoly, jež zachycovaly, jak probandi řešili problém misionáři a kanibalové. Touto analýzou došli autoři k závěru, že lze rozdělit řešitele problému do určitých typů, a to na úspěšné řešitele: plánovače a částečné plánovače a neúspěšné řešitele: hazardéry, opakovače a smyčkaře (Hunt, de Lacey, & Randhawa, 1987).

Dle mého názoru je výzkum Hunta, de Lacey a Randhawy podnětným materiálem, ačkoli mnohé jejich hypotézy byly dle výsledků zamítnuty. Slabinu výzkumu vidím především v rozsáhlosti a složitosti výzkumu a v malém počtu probandů.

Jinou podobnou studii, která by se zabývala kovariancemi rysů osobnosti řešitele, plánováním a řešením problému, jsem nenalezla, proto ve svém návrhu výzkumu vycházím především z Hunta, de Lacey a Randhawy.

2. Cíl výzkumu a jeho popis

Cílem výzkumu je pokusit se téměř po třiceti letech částečně zopakovat výzkum Hunta, de Lacey a Randhawy s přihlédnutím na předchozí výsledky studie a především na posun věděni v oblasti řešení problému. Vnímám jako velmi důležité strukturu předchozího výzkumu simplifikovat, a usnadnit tak nejen vyhodnocení dat, ale v první řadě jejich interpretaci.

Navrhovaný výzkum by měl mít následující podobu. Probandům budou administrovány tři dotazníky, a to SPSI-R:L⁵ (Social problem-solving inventory- revised; dotazník Sociální řešení problému- revidovaný: dlouhá verze; doba administrace cca 10-20 min), NEO-FFI (NEO- Five factor inventory; pětifaktorový osobnostní inventář; doba

⁵ Tento dotazník je pouze v anglické verzi, do češtiny nebyl přeložen, je nutné, aby byl před vlastním výzkumem dotazník přeložen a standardizován na českou populaci.

administrace cca 10 min) a WAIS-III (Wechsler adult Intelligence scale; Wechslerova inteligenční škála pro dospělé; doba administrace cca 60-90 min). Následně budou probandi řešit problém misionáři a kanibalové administrovaný na počítači (počítačový program bude zaznamenávat úspěšnost a neúspěšnost dokončení úkolu, počet legálních a nelegálních kroků, počet kroků zpět, čas dokončení úkolu a průměrný čas na každý krok; administrace cca 25 min). Cílem je zjistit, zdali spolu stanovené proměnné kovariují či nikoli.

3. Výzkumné otázky a hypotézy

V tomto výzkumu jsou kladeny následující výzkumné otázky:

Jsou významné rozdíly v osobnostních rysech úspěšných a neúspěšných řešitelů problému misionáři a kanibalové?

Jsou významné rozdíly ve stylech řešení problému a orientace na problém u úspěšných a neúspěšných řešitelů problému?

Jsou významné rozdíly v počtu legálních, nelegálních a zpětných kroků u úspěšných a neúspěšných řešitelů problému misionáři a kanibalové?

Jsou významné rozdíly ve výši inteligenčního kvocientu u úspěšných a neúspěšných řešitelů?

Shlukují se typy řešitelů do pěti skupin podobně, jako tomu bylo ve výzkumu Hunta, de Lacey a Randhawya?

Na základě výše popsaných výzkumných otázek formuluji nulové hypotézy, se kterými se ve výzkumu bude pracovat:

H₁₀: Neexistují statisticky signifikantní rozdíly v osobnostních rysech úspěšných a neúspěšných řešitelů problému.

H2₀: Neexistují statisticky signifikantní rozdíly ve stylech řešení mezi úspěšnými a neúspěšnými řešiteli problému.

H3₀: Neexistují statisticky signifikantní rozdíly v orientaci na problém mezi úspěšnými a neúspěšnými řešiteli problému.

H4₀: Neexistuje statisticky signifikantní rozdíl v inteligenčním kvocientu (celkovém, verbálním, performačním) úspěšných a neúspěšných řešitelů.

H5₀: Neexistují statisticky signifikantní rozdíly v počtu legálních, nelegálních a zpětných kroků mezi úspěšnými a neúspěšnými řešiteli.

H6₀: Neexistuje statisticky signifikantní rozdíl mezi řešiteli problému rozdělených dle typologie Hunta, de Lacey a Randhawy.

Hypotézy budou testovány na hladině významnosti 0,05.

4. Náhodné veličiny- proměnné

V rámci výzkumu se bude pracovat s několika náhodnými veličinami neboli proměnnými, u kterých se bude zjišťovat vzájemná kovariance. Těmito veličinami budou jednak výsledné skóry dotazníků a také výsledky, kterých probandi dosáhli při řešení problému misionáři a kanibalové. Proměnné se budou kódovat následovně:

Proměnné v SPSI-R (Social problem-solving inventory- revised)

- **PPO-** positive problem orientation; skór dimenze pozitivní orientace na problém
- **NPO-** negative problem orientation, skór dimenze negativní orientace na problém

- **RPSS**- rational problem-solving style, skór dimenze racionální styl řešení
- **ICPSS**- Impulsivity/Carelessness problem-solving style, skór impulzivní/nedbalý styl řešení
- **APSS**- Avoidance problem-solving style, skór vyhýbavý styl řešení

Proměnné v NEO-FFI (NEO Five factor inventory)

- **N**- neuroticism, skór faktoru neuroticismus
- **E**- extraversion, skór faktoru extraverze
- **O**- openness, skór faktoru otevřenost
- **C**- conscientiousness, skór faktoru svědomitost
- **A**- agreeableness, skór faktoru vstřícnost

Proměnné v WAIS-III (Wechsler adult intelligence scale)

- **FIQ**- full scale IQ, skór celkového IQ
- **VIQ**- verbal IQ, skór verbálního IQ
- **PIQ**- performance IQ, skór performačního IQ

Proměnné v problému misionáři a kanibalové

- **TIME**- time; čas vyřešení problému
- **TIMM**- time per move; průměrný čas na jeden krok
- **LEGS**- legal steps; počet legálních kroků
- **ILLS**- illegal steps; počet nelegálních kroků
- **BACKS**- backward steps; počet kroků zpět (vrací se na již dosáhnutou pozici)

Probandi budou rozděleni do dvou skupin dle toho, zdali úspěšně či neúspěšně vyřešili problém misionáři a kanibalové. Za neúspěšné vyřešení problému se považuje situace, kdy je překročeno 25 kroků

během řešení problému, nebo uplynutí 20 minutové lhůty, anebo proband sám nebude chtít úkol dokončit.

Dále je nutné standardizovat pomocí Z-transformace skóry všech tří dotazníků (SPSI-R, NEO-FFI a WAIS-III) na skór shodný (stejná střední hodnota a směrodatná odchylka). Tuto transformaci je nutno provést kvůli následné analýze dat.

5. Výzkumný soubor

Výzkumný vzorek probandů by byl vybrán kombinací kritériálního výběru a sebevýběru (sami se přihlásí, anonce bude šířena elektronicky). Kritériem pro vstup do studie je věk 20-25 let a podmínka studia na vysoké škole (proband musí být studentem jakékoli vysoké školy). Tyto dvě kritéria jsou zvolena z následujících důvodů.

Prvním důvodem je snazší dostupnost k takto charakterizovanému vzorku respondentů, studenti jsou většinou ochotnější věnovat svůj čas výzkumu. Zároveň bude tímto zajištěno, že všichni probandi budou mít ukončené minimálně střední vzdělání, proměnná vzdělání, tak nemusí být zahrnuta do výzkumu.

Dalším důvodem je, že pokud je takto omezena věková kategorie, zaručuje to jistou míru homogenity vzorku, a věk tak nemusí být zařazen do analýzy proměnných. Výběrový vzorek bude taktéž genderově vyrovnaný.

Velikost vzorku se bude pohybovat mezi 250 a 300 respondenty. Toto číslo bylo zvoleno s přihlédnutím k tomu, že se výzkumný vzorek bude dělit dle toho, zdali respondenti úspěšně či neúspěšně vyřešili problém misionáři a kanibalové. Tím pádem vzniknou vzorky dva. U těchto vzorků se bude analýza dat provádět částečně odděleně.

6. Sběr dat

Sběr dat by měl být prováděn na jednom místě, to jest ve stejné místnosti a nejlépe za stejných podmínek tak, aby byla snížena pravděpodobnost zkreslení dat rušivými vlivy. Dotazníky SPSI-R

a NEO-FFI i problém misionáři a kanibalové budou administrovány na počítači, WAIS-III bude administrován formou tužka papír. Celková administrace by měla trvat cca 135-145 min, proto je lepší ji rozdělit do dvou fází (1. fáze: WAIS-III, 2. fáze: NEO-FFI, SPSI-R a problém misionáři a kanibalové). NEO-FFI je již vytvořeny pro administraci na počítači, SPSI-R bude nutno přeložit, standardizovat a vytvořit pro administraci na počítači, WAIS-III bude zadán metodou tužka papír a vyhodnocen elektronicky, problém misionáři a kanibalové bude pro potřeby výzkumu implementován ve formě aplikace v programovacím jazyce Java.

Administrátorem dotazníků a problému by měla být nejlépe jedna osoba, či více vyškolených osob, kdy bude sjednocena interakce s probandem tak, aby se opětně předešlo zkreslení dat rušivými vlivy.

Všechna data budou zaznamenána a zpracována elektronicky.

7. Zpracování a analýza dat

Analýza získaných dat bude prováděna pomocí softwaru SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), a to konkrétně dvoucestnou analýzou MANCOVA (Multivariate Analysis of Covariance), která zjišťuje míru vzájemné závislosti proměnných. Tímto způsobem se budou ověřovat hypotézy H1, H2, H3, H4 a H5.

Hypotéza H6 bude ověřena pomocí shlukové analýzy. V rámci shlukové analýzy budou probandi rozděleni dle kritérií vycházejících z typologie Hunta, de Lacey a Randhawya a bude se ověřovat platnost těchto klastrů vytvořených na základě obsahové analýzy protokolů. Těmito kritérii jsou například počet legálních kroků, počet nelegálních kroků, počet kroků zpět, čas vyřešení problému misionáři a kanibalové etc.

8. Diskuze

Výstupem tohoto výzkumu by měla být data osvětlující souvislost mezi osobnostními rysy u úspěšných a neúspěšných řešitelů, zdali se tito řešitelé liší ve stylech řešení problému a v orientaci

na problém a zdali se liší v počtu legálních, nelegálních a zpětných kroků, které vykonají během řešení problému misionáři a kanibalové. Dále by mělo být výstupem tohoto výzkumu zjištění, jestli je možné shlukovou analýzou dojít ke stejné kategorizaci řešitelů problému, jako tomu bylo ve výzkumu Hunta, de Lacey a Randhawya.

Je taktéž nutné zvážit rizika a úskalí navrhovaného výzkumu, a tím předejít možným metodologickým chybám. Prvním úskalím je především fakt, že dotazník SPSP-R, který je součástí výzkumu, není přeložen do češtiny a standardizován na české populaci. Standardizaci je nutné provést ještě před započítáním výzkumu, a zamezit tak možné desinterpretaci dat. Dále je nutné mít na vědomí, že výzkum Hunta, de Lacey a Randhawya, ze kterého nově navrhovaný výzkum značně těží, byl prováděn v Austrálii a probandy byly děti. To jest, jejich výsledky mohly být ovlivněny těmito dvěma zásadními proměnnými.

Výsledky navrhovaného výzkumu mohou být také ovlivněny zvoleným způsobem výběru vzorku probandů. Výběr kriteriální i sebevýběr se řadí mezi výběry nenáhodné, tedy takové, kdy nemá každá jednotka základního souboru nenulovou pravděpodobnost, že bude vybrána do souboru výběrového. U sebevýběru je taktéž riziko toho že, jelikož se probandi sami do výzkumu přihlásí, mohou mít určité osobnostní rysy, které je vedou k takovému druhu aktivity, a to může výsledky výzkumu ovlivnit.

Dále mohou být výsledky výzkumu ovlivněny intervenujícími proměnnými různého charakteru, jako jsou například proměnné spojené s fyzikálním prostředím (př.: světlo, hluk, teplota místnosti), s interakcí mezi výzkumníkem a zkoumanou osobou (př.: Hawthornský efekt), spojené s časem realizace výzkumu (př.: cirkadiální rytmy) etc. Těchto intervenujících proměnných je třeba se vyvarovat eliminací či zkonstantněním.

Důležitým aspektem, který může ovlivnit výsledky výzkumu, může být délka samotného testování. Vyplnění dotazníku a vyřešení problému misionáři a kanibalové trvá cca 135-145 min, musí být tedy přihlédnuto k oscilaci pozornosti probanda a jeho únavě, případně rozdělit sběr dat na dvě etapy, kdy při jednom sezení dojde k zadání

dotazníku WAIS-III a při druhém setkání k zadání dotazníků NEO-FFI, SPSI-R a problému misionáři a kanibalové.

Probandům budou poskytnuty výsledky všech jejich dotazníků a bude jim nabídnuta schůzka, kde budou výsledky interpretovány.

Navazující výzkumy by se mohly vydat několika směry. Jedním z možných je zapojit do výzkumu heterogennější skupinu probandů a podívat se, zdali nemá řešení problému souvislost s věkem a vzděláním. Další možnou cestou je zaměřit se ve výzkumu pouze na rysy osobnosti, nebo na styly řešení problému a orientaci na problém, nebo na typologii řešitelů problému, tím výzkumný projekt zjednodušit a zpřehlednit.

Shrnutí

V této bakalářská práce jsem se pokusila postihnout širší pojmu řešení problému a popsat, jak se promítá do vybraných oblastí psychologie. Nejdlejší kapitolou je kapitola o řešení problému v rámci obecné respektive kognitivní psychologie, je tomu především proto, že kognitivní psychologie má toho k tomuto tématu co nejvíce říci. V této kapitole je taktéž pojem řešení problému definován, jsou nastíněny počátky výzkumu řešení problému, dále je popsán cyklus řešení problému, a jak lze problémy dělit, okrajově se pak věnuji i tématu expertství.

V následující kapitole věnující se řešení problému v rámci psychologie osobnosti jsou popsány dva přístupy k dělení rysů řešitelů problémů a jedna typologie, z níž následně vychází návrh výzkumu. V kapitole zaměřující se na řešení problému v rámci sociální psychologie je věnována pozornost konfliktu jako druhu problému a řešení problému malou skupinou. Tyto dvě oblasti jsou zmiňovány především proto, že z mého pohledu dobře ilustrují sociální interakci jako proměnnou zasahující do procesu řešení problému. Poslední kapitola popisuje tři terapeutické směry, jejichž základem terapeutické práce je fokusace na řešení problému. Jedná se o terapii kognitivně

behaviorální, terapii zaměřenou na problém a terapii zaměřenou na sociální řešení problému.

V druhé části bakalářské práce je navrhnout výzkumný projekt, jenž se snaží propojit znalosti z teoretické části a klade si následující výzkumné otázky. Zdali jsou statisticky signifikantní rozdíly v osobnostních rysech, ve stylech řešení problému, v orientaci na problém, v inteligenci, v počtu provedených kroků u úspěšných a neúspěšných řešitelů, a zdali se dají řešitelé problému kategorizovat do skupin na úspěšné řešitele (plánovače a částečné plánovače) a neúspěšné řešitele (hazardéry, opakovače a smyčkaře).

Literatura

Bassok, M. (2003). Analogical Transfer in Problem Solving. In Sternberg, R., & Davidson, J. *The Psychology of Problem Solving*. (pp. 343-372). Cambridge: Cambridge University Press.

Blake, R., & Mouton, J. (1981). Management by Grid, Principles or Situationalism: Which?. *Group*, vol. 6 (issue 4), pp. 439-455. DOI: 10.1177/105960118100600404.

Blatný, M. (2010). *Psychologie osobnosti: hlavní témata, současné přístupy*. (Vyd. 1., 301 s.) Praha: Grada.

Bonebright, D. (2010). 40 years of storming: a historical review of Tuckman's model of small group development. *Human Resource Development International*, vol. 13 (issue 1), pp. 111-120. DOI: 10.1080/13678861003589099.

Buzan, T., Buzan, B., & Harrison, J. (2010). *The Mind map book: unlock your creativity, boost your memory, change your life*. (1st ed., 217 p.) New York, NY: Pearson BBC Active.

Csikszentmihalyi, M., & Getzels, J. (1971). Discovery-oriented behavior and the originality of creative products: A study with artists. *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 19 (issue 1), pp. 47-52. DOI: 10.1037/h0031106.

Dixon, W. (2000). Problem-Solving Appraisal and Depression: Evidence for a Recovery Model. *Journal of Counseling & Development*, vol. 78 (issue 1), pp. 87-91. (Vyhledáno 22. 2. 2015 na <http://bit.ly/1AS0IZm>)

Dmitriev, A., Egorov, V., & Glukhova, A. (2014). Social Conflict. *Value Inquiry Book Series* (vol. 276), pp. 93-94. (Vyhledáno 17. 2. 2015 na <http://bit.ly/1zbb4N9>)

Dugas, M., & Letarte, H. (1995). Worry and problem solving: Evidence of a specific relationship. *Cognitive Therapy & Research*, vol. 19 (issue 1), pp. 109-120. (Vyhledáno 21. 2. 2015 na <http://bit.ly/1AS7d91>)

Durning, S. (2012). Using Functional Neuroimaging Combined With a Think-Aloud Protocol to Explore Clinical Reasoning Expertise in Internal Medicine. *Military Medicine* (Sep2012Supplement), pp 72-78. (Vyhledáno 3. 1. 2015 na <http://bit.ly/1unVZB8>)

D'Zurilla, T., & Goldfried, M. (1971). Problem solving and behavior modification. *Journal of Abnormal Psychology*, vol. 78 (issue 1), pp. 107-126. DOI: 10.1037/h0031360.

D'Zurilla, T., & Nezu, A. (2010). Problem-Solving Therapy. In Dobson, K. *Handbook of cognitive-behavioral therapies*. (3rd ed., pp. 197-225). New York: Guilford Press.

Eysenck, M., & Keane, M. (2008). *Kognitivní psychologie*. (Vyd. 1., 748 s.) Praha: Academia.

Eysenck, M., & Keane, M. (2010). *Cognitive psychology: a student's handbook*. (6th ed., vii, 752 p.) New York: Psychology Press.

Gillernová, I. et al. (2000). *Slovník základních pojmů z psychologie*. (Vyd. 1., 79 s.) Praha: Fortuna.

Gobet, F., & Simon, H. (1998). Expert Chess Memory: Revisiting the Chunking Hypothesis. *Memory*, vol. 6 (issue 3), pp. 225-255. DOI: 10.1080/096582198388274.

Gobet, F., & Waters, A. (2003). The Role of Constraints in Expert Memory. *Journal of Experimental Psychology: Learning, Memory, and Cognition*, vol. 29 (issue 6), pp. 1082-1094. DOI: 10.1037/0278-7393.29.6.1082.

Heiberg Engel, P. (2008). Tacit knowledge and visual expertise in medical diagnostic reasoning: Implications for medical education. *Medical Teacher*, vol. 30 (issue 7), pp. 184-188. DOI: 10.1080/01421590802144260.

Heppner, P., & Petersen, C. (1982). The development and implications of a personal problem-solving inventory. *Journal of Counseling Psychology*, vol. 29 (issue 1), pp. 66-75. DOI: 10.1037/0022-0167.29.1.66.

Heppner, P., & Baker, C. (1997). Applications of the Problem Solving Inventory. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, vol. 29 (issue 4). (Vyhledáno 28. 2. 2015 na <http://bit.ly/1Blrjtw>)

Holt, J., & DeVore, C. (2005). Culture, gender, organizational role, and styles of conflict resolution: A meta-analysis. *International Journal of Intercultural Relations*, vol. 29 (issue 2), pp. 165-196. DOI: 10.1016/j.ijintrel.2005.06.002.

Hunt, D., de Lacey, P., & Randhawa, B. (1987). Problem solving, Planning and Personality. *International Journal of Psychology*, vol. 22 (issue 1), pp. 97-110. (Vyhledáno 24. 1. 2015 na <http://bit.ly/1GDHtj5>)

Chase, W., & Simon, H. (1973). Perception in chess. *Cognitive Psychology*, vol. 4 (issue 1), pp. 55-81. DOI: 10.1016/0010-0285(73)90004-2.

Chen, Z. (2002). Analogical problem solving: A hierarchical analysis of procedural similarity. *Journal of Experimental Psychology: Learning, Memory, and Cognition*, vol. 28 (issue 1), pp. 81-98. DOI: 10.1037/0278-7393.28.1.81.

Chermack, T., & Kasshanna, B. (2007). The Use and Misuse of SWOT Analysis and Implications for HRD Professionals. *Human Resource Development International*, vol. 10 (issue 4), pp. 383-399. DOI: 10.1080/13678860701718760.

Jordan, S., Froerer, A., & Bavelas, J. (2013). Microanalysis of Positive and Negative Content in Solution-Focused Brief Therapy and Cognitive Behavioral Therapy Expert Sessions. *Journal of Systemic Therapies*, vol. 32 (issue 3), pp. 46-59. DOI: 10.1521/jsyt.2013.32.3.46.

Kratochvíl, S. (2012). *Základy psychoterapie*. (6., aktualiz. vyd., 408 s.) Praha: Portál.

Lethem, J. (2002). Brief Solution Focused Therapy. *Child & Adolescent Mental Health*, vol. 7 (issue 4), pp. 189-192. (Vyhľadáno 21. 2. 2015 na <http://bit.ly/1EAPPm>)

Lewin, K. (1997). *Resolving social conflicts and Field Theory in Social Science*. (422 p.) Washington, DC: American Psychological Association.

Lyubomirsky, S., Tucker, K., Caldwell, N., & Berg, K. (1999). Why ruminators are poor problem solvers: Clues from the phenomenology of dysphoric rumination. *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 77 (issue 5), pp. 1041-1060. DOI: 10.1037/0022-3514.77.5.1041.

Maydeu-Olivares, A., & D'Zurilla, T. (1995). A Factor Analysis of the Social Problem-Solving Inventory using Polychoric Correlations. *European Journal of Psychological Assessment*, vol. 11 (issue 2), pp. 98-107. DOI: 10.1027/1015-5759.11.2.98.

Maydeu-Olivares, A., & D'Zurilla, T. (1997). The Factor Structure of the Problem Solving Inventory. *European Journal of Psychological Assessment*, vol. 13 (issue 3), pp. 206-215. DOI: 10.1027/1015-5759.13.3.206.

Mckergow, M., & Korman, H. (2009). Inbetween-Neither Inside nor Outside: The Radical Simplicity of Solution-Focused Brief Therapy. *Journal of Systemic Therapies*, vol. 28 (issue 2), pp. 34-49. (Vyhľadáno 20. 02. 2015 na <http://bit.ly/1wY9dWC>)

McMurrin, M., Duggan, C., Christopher, G., & Huband, N. (2007). The relationships between personality disorders and social problem solving in adults. *Personality and Individual Differences*, vol. 42 (issue 1), pp. 145-155. DOI: 10.1016/j.paid.2006.07.002.

Megalakaki, O., Tijus, C., Baiche, R., & Poitrenaud, S. (2012). The effect of semantics on problem solving is to reduce relational complexity. *Thinking*, vol. 18 (issue 2), pp. 159-182. DOI: 10.1080/13546783.2012.663101.

- Možný, P., & Praško, J. (1999). *Kognitivně-behaviorální terapie. Úvod do teorie a praxe*. (1. vyd., 304 s.) Praha: Triton.
- Nakonečný, M. (2009). *Sociální psychologie*. (Vyd. 2., rozš. a přeprac., 498 s.) Praha: Academia.
- Newell, A., & Simon, H. (1972). *Human problem solving*. (xiv, 920 p.) Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Plamínek, J. (2012). *Konflikty a vyjednávání: umění vyhrávat, aniž by někdo prohrál*. (3. upr. a dopl. vyd., 134 s.) Praha: Grada.
- Plháková, A. (2004). *Učebnice obecné psychologie*. (1. vyd., 472 s.) Praha: Academia.
- Plháková, A. (2006). *Dějiny psychologie*. (Vyd. 1., 328 s.) Praha: Grada.
- Pretz, J., Naples, A., & Sternberg, R. (2003). Recognizing, Defining, and Representing problems. In Sternberg, R., & Davidson, J. *The Psychology of Problem Solving*. (pp. 3-30). Cambridge: Cambridge University Press.
- Robson, M. (2002). *Problem-solving in groups*. (3rd ed., viii, 163 p.) Burlington, VT: Gower.
- Schmidhuber, J. (2013). PowerPlay: Training an Increasingly General Problem Solver by Continually Searching for the Simplest Still Unsolvable Problem. *Frontiers in Psychology*, vol. 4 (artID: 313), pp. 1-14. DOI: 10.3389/fpsyg.2013.00313.
- Schroyens, W., Schaeken, W., & Handley, S. (2003). In search of counter-examples: Deductive rationality in human reasoning. *Quarterly Journal of Experimental Psychology: Section A*, vol. 56 (issue 7), 1129–1145. (Vyhledáno 17. 1. 2015 na Retrieved <http://bit.ly/1xN2Yuy>)

Stanovich, K. (2003). The Fundamental Computational Biases of Human Cognition: Heuristics That (Sometimes) Impair Decision Making and Problem Solving. In Sternberg, R., & Davidson, J. *The Psychology of Problem Solving*. (pp. 291-342). Cambridge: Cambridge University Press.

Sternberg, R. (2002). *Kognitivní psychologie*. (Vyd. 1., 636 s.) Praha: Portál.

Szabó, M., & Lovibond, P. (2006). Worry episodes and perceived problem solving: A diary-based approach. *Anxiety, Stress*, vol. 19(issue 2), pp. 175-187. DOI: 10.1080/10615800600643562.

Tuckman, B. (1965). Developmental sequence in small groups. *Psychological Bulletin*, vol. 63(issue 6), pp. 384-399. DOI: 10.1037/h0022100.

Tuckman, B., & Jensen, M. (1977). Stages of Small-Group Development Revisited. *Group*, vol. 2(issue 4), pp. 419-427. DOI: 10.1177/105960117700200404.

Trepper, T.S., Dolan, Y., McCollum, E.E., & Nelson, T.S. (2006). Steve de Shazer and Solution-focused Brief Therapy. *Journal of Marital & Family Therapy*, 32, pp. 133-139. DOI: 10.1111/j.1752-0606.2006.tb01595.x.

Výrost, J., & Slaměnik, I. (2008). *Sociální psychologie*. (2., přeprac. a rozš. vyd., 404 s., Editor Ivan Slaměnik). Praha: Grada.

West, A. (2011). Using the Delphi Technique: Experience from the world of counselling and psychotherapy. *Counselling and Psychotherapy Research*, vol. 11(issue 3), pp. 237-242. DOI: 10.1080/14733145.2010.492429.

Whitten, S., Graesser, A., & Naples, A. (2003). Comprehension of Text in Problem Solving. In Sternberg, R., & Davidson, J. *The Psychology of Problem Solving*. (pp. 207-232). Cambridge: Cambridge University Press.

Zatloukal, L. (2011). Jak odehnat slony- terapie zaměřená na řešení. *Psychologie dnes*, 17(5), pp. 48-52. (Vyhledáno 28. 2. 2015 na <http://dalet.cz/Clanky/SFT-psychologiednes.pdf>)

Pozn.: Pro lepší orientaci v problematice řešení problému také doporučuji nahlédnout do periodika „*Journal of Problem Solving*“ (ISSN 1932-6246) a především na jejich sumarizace vydaných článků týkajících se řešení problému.