



8. Društvo i kontrola

*Tko kontrolira prošlost, kontrolira budućnost,
tko kontrolira sadašnjost kontrolira prošlost*

George Orwell, 1984

Prethodna poglavlja odnosila su se na različite aspekte doživljaja kontrole iz perspektive pojedinca. U ovom poglavlju ćemo ukratko razmotriti mehanizme koje razvija društvo s ciljem kontrole pojedinaca, njihovog ponašanja, ideja, želja i planova, ali i utjecaja na njihove vrijednosti i stavove. Ova tema uključuje sociološke, politološke, pravne, etičke i psihološke aspekte. Unutar sociologije razvijen je koncept socijalne kontrole koji opisuje institucionalne temelje što osiguravaju funkcioniranje društvenog poretka (Chriss, 2013). Specifičan interes usmjeren je na kapacitet društva da regulira odnose bez potrebe za uporabom sile i represivnih metoda. Taj utjecaj ogleda se u različitim područjima kao što su pravo, religija, umjetnost, kultura, moral, običaji, obitelj i dr. U okviru socijalne psihologije, kroz koncept socijalne kontrole razmatraju se mehanizmi kojima socijalne grupe, institucije i organizacije kontroliraju i reguliraju ponašanja i aktivnosti članova. U kontroli **što ju** državne vlasti ostvaruju kroz različite mehanizme i sustave, jedan od ključnih mehanizama predstavljaju zakoni i pravila čije kršenje kontroliraju i **kaznjavaju** institucije. Drugi mehanizam kontrole ponašanja odvija se kroz promicanje određenih vrijednosti i ideja koje postaju dominantne u određenom društvu ili kulturi. Nepridržavanje tih normi ne mora biti praćeno formalnim sankcijama, ali nailazi na moralnu osudu okoline, socijalnu marginalizaciju i stigmatizaciju pojedinaca koji krše norme. Član društva ili grupe može internalizirati te vrijednosti i ideje te se ponašati u skladu s njima bez potrebe za vanjskim nadzorom. Ljudska sklonost konformizmu povećava moć socijalnih institucija u procesu oblikovanja ponašanja (APA, 2022). Uspjeh društva u internalizaciji određenih normi u pojedinaca, povećava vjerojatnost da će se članovi društva ponašati na očekivani način, što znači da će potreba za stvarnom kontrolom biti manja. Vrijednosti i norme promiču se kroz različite sustave društva kao što su: obrazovne institucije, aktivnosti političkih stranaka, javne službe, javni mediji, kultura, glazba i dr. Posebice **učinkoviti su mehanizmi uključivanja ili inicijacije mladih u različite organizacije i društva u kojima postoje vrlo jasna pravila ponašanja i sustav vrijednosti. Treba naglasiti da posljedice ovakvog nastojanja upravljanja ponašanjem članova društva ne moraju nužno biti negativne, kao što su npr. ograničenja kojima se nastoje potaknuti zdrave životne navike.** U literaturi se ponekad razlikuje formalna i neformalna kontrola, pri čemu se smatra da je neformalna učinkovitija. Postupci ostvarenja socijalne kontrole znatno utječu na socijalnu klimu (Zvonarević, 1989). Psihološka dimenzija utjecaja kontrole odnosi se na utjecaj izloženosti kontroli na emocionalno, kognitivno i bihevioralno funkcioniranje osobe. Društvo ne može funkcionirati bez nekog oblika kontrole kojim se osigurava sigurnost članova i zaštita njihovih prava, funkcioniranje sustava kao što su promet, zdravstvo, pravosuđe i dr. S druge strane, prevelika kontrola narušava slobode i ljudska prava, pravo na privatnost i osjećaj intimnosti. Ključno pitanje u ovom kontekstu odnosi se na psihološke posljedice života u uvjetima visoke kontrole ponašanja.

8.1. Politički sustav i kontrola

Različiti oblici uređenja društvenih odnosa razlikuju se prema stupnju kontrole nad građanima ili pojedincima i skupinama. Ta se kontrola regulira kroz zakone i propise, oblike sudjelovanja članova u političkom životu (politički sustav, provedba izbora, prava sudjelovanja članova u donošenju odluka), razvoj službi koje nadziru ponašanje članova društva, najčešće s ciljem praćenja i prevencije ponašanja koja nisu odobrena ili podržana od strane vlasti (policija, tajne službe). Jedno od temeljnih obilježja diktatura ili autokratskih sustava upravo se odnosi na visoki stupanj kontrole ili nadzora nad članovima društva, organizacijama ili skupinama. Pisac G. Orwel (originalno E. A. Blair) u svom poznatom futurističkom romanu *1984*, objavljenom 1949. godine, opisuje društvo koje karakterizira potpuna kontrola praćena otuđenjem, nepravdom i nasiljem. Lik Velikog Brata postao je sinonim za kontrolu sustava nad članovima, a pojam *orvelovski* simbolizira upravo takva društva. Roman je dijelom zasnovan na autorovim iskustvima Španjolskoga građanskog rata, Drugoga svjetskog rata te ideologijama fašizma i komunizma. Nažalost, Orwelove literarne ideje ostvarile su se u brojnim stvarnim državama.

U autoritarnim sustavima velika pozornost se posvećuje praćenju aktivnosti članova društva kroz prikupljanje informacija legalnim i ilegalnim postupcima i sredstvima (prisluškivanje, praćenje kretanja, pristup privatnim podacima i komunikaciji i dr.). Razvijanje mreže neformalnih suradnika, koji imaju zadatak praćenja i dojavljivanja svih sumnjivih aktivnosti, stvara ozračje nepovjerenja jer se nikada ne zna u koga se može imati povjerenje i tko može imati pristup informacijama. Moguće je razlikovati otvorenu i prikrivenu kontrolu, a dio članova društva tek je djelomično svjestan da je njihovo ponašanje kroz različite mehanizme utjecaja usmjeravano i posredno kontrolirano. Primjerice, za vrijeme komunističke vlasti odlazak u vjerske institucije i slavljenje vjerskih blagdana nisu bili formalno zabranjeni, ali je bilo jasno da vlast ne podržava takva ponašanja. Međutim iskazivanje određenih političkih ideja bilo je praćeno formalnim sankcijama, od zatvorskih kazni do niza drugih posljedica kao što su oduzimanje prava kretanja, napuštanja mjesta boravka, ograničavanje prava članova obitelji i sl. U tom kontekstu brojni pojedinci su prilagođavali ponašanje službenim normama i pravilima. Ne treba imati iluzija da je kontrola vezana samo za zemlje s autoritarnim režimima. Slučajevi WikiLeaksa, J. Asaangea i E. Snowdena samo su potvrdili da je nelegalni pristup tajnim podacima svakodnevna realnost suvremenog svijeta. Kolonijalizam, koji je podrazumijevao kontroliranje života drugih zemalja i naroda, formalno je ukinut tek u razdoblju iza Drugoga svjetskog rata. Ograničavanje prava sudjelovanja u javnom životu i sudjelovanja na izborima jedan je od najefikasnijih mehanizama kontrole nad građanima. U SAD-u je tek 1964. godine usvojen Zakon o građanskim pravima kojim se, barem formalno, zabranjuje diskriminacija na temelju „rase, boje kože, religije i nacionalnosti“. Zakon o glasačkim pravima usvojen je 1965. Do tada osobe crne boje kože nisu smjele koristiti određene škole, restorane, hotele, trgovine i sl., a bio im je otežan i izlazak na izbore. Zanimljiv je primjer Švicarske u kojoj su žene dobile pravo glasa na izborima tek 1971., dok je to pravo u jednom od najmanjih kantona uvedeno 1990. U Liechtensteinu puno pravo glasa žene su izborile 1984. godine (pretpostavljamo neovisno o Orwelovoj knjizi). U ovom kontekstu treba naglasiti da je i dio žena, na ranijim referendumima, bio protiv uvođenja prava glasa za žene jer su očito internalizirale takav sustav vrijednosti.

Neovisno o stvarnom utjecaju državne kontrole, jedna od raširenih teorija unutar pobornika teorija zavjere jest da svijetom upravljaju tajne nadnacionalne i moćne organizacije (različita bratstva, iluminati i sl.), koji nastoje uvesti novi svjetski poredak i kontroliraju sve važne procese na razini pojedinih država i vlada. Živković (2018) nalazi povezanost vanjskog lokusa kontrole i veće sklonosti vjerovanju u teorije zavjere (.21; $p < .01$). Primjer čestice iz Upitnika Ljestvica sklonosti vjerovanju teorijama zavjere je: „Svijetom ne vladaju vlade i političari, već tajna društva“. Primjeri ovakvih atribucija česti su u vremenu krize kao što je bila pandemija izazvana virusom Covid-19, različiti sukobi i ratovi, izbjegličke krize i dr. Istraživanja pokazuju da približno 7% Amerikanaca vjeruje da iza Covid krize stoji Bill Gates.

Kemp (2016) ispituje moguće razlike u naučenoj bespomoćnosti, lokusu kontrole i samoeфикаsnosti kod ljudi koji su živjeli u komunističkom društvenom uređenju i zemljama Zapadne Europe. Moguća istraživačka hipoteza jest da su u autoritarnim sustavima privatne inicijative i slobodna volja bili potisnuti na račun kolektiva i dominantne ideologije. Na osnovi toga, pretpostavka je da se doživljaj bespomoćnosti u jednom području može generalizirati

rati na ostala područja života. Usporedbe zemalja s komunističkim uređenjem i zapadnih zemalja s liberalnim kapitalističkim sustavima nisu potvrdile hipotezu o generalizaciji. Jedna od sustavnih razlika odnosila se na manjak inicijative u poslu. Tri desetljeća nakon ekonomske tranzicije u pojedinim postkomunističkim zemljama i dalje su naglašena očekivanja od države u pogledu rješavanja različitih ekonomskih i društvenih problema. Ova uvjerenja na tragu su vanjskog lokusa kontrole.

Demokratski sustav ne jamči nužno mogućnost doživljaja kontrole nad političkim procesima, osobito u slučaju kada se stavovi većine ne podudaraju sa stavovima pojedinca koji živi u tom društvu. Mađerčić i Vukasović Hlupić (2020) pokušale su, na osnovi lokusa kontrole (RIE) i osobina ličnosti Petofaktorskog modela, predviđati građanski aktivizam na uzorku od 278 aktivnih članova 25 organizacija civilnoga društva u Hrvatskoj. Aktivizam je u ovom kontekstu definiran kao bilo koje ponašanje poduzeto s namjerom stvaranja nekog društvenog ili političkog napretka. Lokus kontrole nije se pokazao značajnim prediktorom različitih oblika građanskog aktivizma. Ekstraverzija se pokazala značajno povezanom s građanskim i konvencionalnim aktivizmom, otvorenost iskustvu s konvencionalnim aktivizmom, dok je savjesnost negativno povezana s aktivizmom visokog rizika. Ranija istraživanja ne nude konzistentne rezultate vezane uz odnos lokusa kontrole i aktivizma. Dio istraživača ne nalazi korelacije između lokusa kontrole i političkog aktivizma studenata (Gootnick, 1974; Blanchard i Scarboro, 1972; Evans i Alexander, 1970) ili nalaze nisku pozitivnu korelaciju s internalnim lokusom (Rosen i Salling, 1971).

8.2. Kultura i lokus kontrole

Dio autora postavlja hipotezu da kultura i društvo utječu na dominantnu orijentaciju vezanu uz doživljaj kontrole (Gould, 1999). Empirijske provjere ovih pretpostavki ne daju uvijek konzistentne rezultate. Različite kulture i tradicije na različite načine određuju poželjni odnos između pojedinca i društva, pri čemu je jedna od važnih razlika vezana uz dimenziju individualizma-kolektivizma. Osobe s izraženom karakteristikom individualizma motivirane su primarno vlastitim ciljevima i preferencijama ili neovisnim sebstvom (*self*), kako to opisuju Markus i Kitayama (1998). Kolektivizam uključuje doživljaj pripadanja socijalnoj grupi i dijeljenje grupnih vrijednosti i motiva. Društva/nacije koje karakterizira individualizam su zemlje Anglo-Europskog svijeta (SAD, Kanada, Zapadna Europa, Australija, Novi Zeland), dok su primjeri zemalja koje karakterizira kolektivizam Kina, Indija, Japan te zemlje Latinske Amerike (Spector i sur., 2001).

Spector i suradnici (2001), na uzorku 5185 menadžera iz 21 nacije/regije, ispituju razlike u radnom lokusu kontrole, dimenziji individualizma-kolektivizma i psihološkom blagostanju (izraženom kroz zadovoljstvo poslom te psihološko i tjelesno zdravlje). Uzorkom su zahvaćene kulturalno različite regije: Azija, Istočna i Zapadna Europa, uz SAD, Kanadu, Australiju i Novi Zeland. Pronađene su razlike između regija na svim spomenutim mjerama te stabilna povezanost psihološkog blagostanja s unutarnjim lokusom kontrole. Individualizam je značajno povezan s unutarnjim lokusom, a kolektivizam s vanjskim lokusom. Zemlje s izraženijim unutarnjim radnim lokusom kontrole su Novi Zeland, SAD, Južna Afrika, Njemačka, Australija i Kanada, odnosno zemlje zapadne kulturne tradicije uz Južnu Afriku. Zemlje s izraženim vanjskim radnim lokusom su Kina, Bugarska, Ukrajina, Hong Kong, Japan, Tajvan i Slovenija. Zemlje Istočne Europe i istoka Azije imaju izraženiji vanjski lokus, ali i kolektivizam.

Hornsey i suradnici (2019) analiziraju razlike u percipiranoj kontroli i želji za kontrolom na uzorku 38 nacionalnih uzoraka. Rezultati ukazuju na sustavno najniže rezultate Japana na obje mjere, dok druge razlike nisu potvrdile očekivani efekt individualnih/kolektivnih ili holističkih/neholističkih kultura. Holističke kulture su one koje su pod dominantnim utjecajem budizma, hinduizma, konfucijanizma ili taoizma. Najniža percipirana kontrola registrirana je u Japanu, Rusiji, Egiptu, Estoniji, Ukrajini i Indiji, a najviša u Meksiku, zemljama južne Amerike (npr. Kolumbija) i zemljama zapadne kulture (Australija, SAD, Švedska, Novi Zeland). Želja za kontrolom najviša je u zemljama Južne Amerike, dok rezultati većine zemalja ne ukazuju na jasne regionalne ili kulturalne razlike.

U kontekstu razmatranja odnosa pojedinca i okoline Weisz i suradnici (1984) predlažu razlikovanje primarne i sekundarne kontrole. Primarna kontrola odnosi se na nastojanje pojedinca da okolinu prilagodi svojim potre-

bama. Sekundarna kontrola usmjerena je na prilagođavanje sebe zahtjevima okoline. Postoje brojni tekstovi koji se bave razlikama istočne i zapadne filozofije života. Često se navodi da je zapadni svijet okrenut individualnosti, materijalnim vrijednostima, asertivnosti i praktičnosti, dok je istok više usmjeren na kolektivno, na prihvaćanje i na duhovnost. Bogatstvo se na zapadu primarno atribuirira individualnim sposobnostima i poduzetništvu, a na istoku sreći (Memmi, 2017). Različiti rituali karakteristični za određene kulture i tradicije mogu poticati razvoj individualnog rješavanja problema ili oslanjanje na pomoć okoline. Morling (2017) opisuje primjere razlika između Japana i SAD-a vezane uz poticanje samostalnosti djece. U SAD-u je uobičajeno da se djecu potiče da spavaju u odvojenim sobama, dok je u Japanu tradicija da majka spava zajedno s djetetom. U SAD-u će kaznu predstavljati prijetnja zabranom izlaska (prijetnja neželjenim ostankom unutar obitelji), dok je u tradicionalnom Japanu to prijetnja prisilnim izlaskom iz kuće (neželjena separacija). Dio razlika proizlazi i iz religijske tradicije i učenja. Prema autorima, kršćanstvo je više usmjereno na primarnu kontrolu, dok je npr. zen-budizam potiče sekundarnu kontrolu, na način da ljudi ne trebaju biti usredotočeni na samu realnost, koliko na različite aspekte doživljaja te realnosti.

Autori u ovom kontekstu smatraju da pasivnost, povlačenje i submisivnost također mogu biti korisni za prilagodbu i razvijanje doživljaja kontrole. Osoba koja izbjegava nekontrolabilne situacije posredno smanjuje vjerojatnost da se nađe u situacijama koje neće moći kontrolirati. Osobe koje predstavljaju manjinu u nekom socijalnom kontekstu, svojim manjim eksponiranjem preveniraju moguće probleme i ugroženost. Autori naglašavaju da primarna kontrola vodi većim uspjesima, ali može dovesti i do većih neuspjeha. Za sekundarnu kontrolu postavljaju očekivanje da će se vjerojatnije javiti tek nakon neuspjeha primarne kontrole. Sekundarna kontrola može imati nekoliko oblika: prvi se odnosi na promjenu razine osobnih očekivanja, drugi na oslanjanje na praznovjerna ponašanja koja uključuju sreću i sudbinu, treći na povezivanje s drugim važnim ljudima ili pronalaženje određenoga značenja u spoznaji o niskoj mogućnosti kontrole. Autori ove pristupe ne smatraju rezignacijom povezanom s neuspjehom primarne kontrole, već načinom održavanja doživljaja kontrole. Zapadna kultura uspjeh i zadovoljstvo operacionalizira kroz individualni uspjeh, kompeticiju i materijalne vrijednosti, dok su istočne kulture okrenute unutarnjem zadovoljstvu. Morling i Evered (2006) kroskulturalne razlike u lokusu analiziraju upravo na tragu razlikovanja dvaju povezanih aspekata sekundarne kontrole „prihvaćanja okoline kakva jest“ i „prilagođavanja sebe okolini“. U jednom simboličkom primjeru opisuje se osoba zapadne tradicije koja, kada ugleda cvijet u prirodi, ubere ga, osjeti njegov miris i zatim ga baci. Istočnjak će se približiti cvijetu, osjetiti miris i ostaviti ga u njegovom prirodnom okruženju.

Osim toga, pojedini narodi stoljećima su živjeli pod totalitarnim vladarima i upravama, izloženi represiji i teroru. U takvim uvjetima umijeće prihvaćanja stanja i orijentacija na vanjske faktore, poput sudbine i Božje volje, mogu postati adaptivniji i prevladati nad unutarnjim faktorima. Kroskulturalne razlike ponekad ukazuju na značajne razlike u prosječnim vrijednostima na mjerama lokusa, ali i dalje ostaju važne interindividualne razlike unutar svake pojedine kulture. Dominacija vanjskih atribucija može se zapaziti i u narativu te frazama koje osobe koriste u svakodnevnoj komunikaciji. U pojedinim regijama uobičajena su „fatalistička“ objašnjenja određenih događaja kroz fraze: „tu čovjek ništa ne može učiniti“, „mora se živjeti“, „ne može se protiv sudbine“, „takva su vremena došla“, „Kako si? – Kako drugi hoće“ i sl.

8.3. Suvremena tehnologija i kontrola

Orwel je bio optimist
grafit

Pojava interneta i suvremene komunikacijske tehnologije otvorili su nove mogućnosti nadzora i kontrole nad ponašanjem ljudi koje značajno nadilaze Orwelove ideje i mogućnosti Velikog Brata. Veliki broj stanovnika našeg planeta koristi mobilne uređaje i usluge Googlea, a razmjerno mali broj ljudi upoznat je s informacijama koje o njima prikupljaju pružatelji različitih vrsta telekomunikacijskih usluga, mobilnih i drugih uređaja, programa i

aplikacija (operativni sustavi, pretraživači interneta, komercijalni programi i dr.). Jedan dio informacija se prikuplja i pohranjuje s ciljem „prilagođavanja usluga potrebama korisnika“ i poboljšanja opće kvalitete usluge, dok se dio informacija prodaje trećim stranama u komercijalne svrhe (reklama, prodaja, političke aktivnosti i druge vrste utjecaja), čime se potencijalno otvara mogućnost zlouporabe.

Navedimo samo neke od informacija dostupne o pojedinoj osobi na osnovi korištenja mobilnih telefona, računala i Googleovih usluga: dob, spol/rod, roditeljski status, broj i dob djece, partnerski status, vrsta i cijena uređaja koje koristi (mobitel, računalo, TV i svi drugi uređaji prijavljeni na internet), stupanj obrazovanja i radni status, radno mjesto, školski uspjeh, jezik/jezici kojima se služi, uvjeti i lokacija smještaja, operativni sustav i programi koje koristi, stupanj zaštite na računalo. Aktivnosti koje se registriraju i pohranjuju odnose se na vrijeme provedeno u korištenju pojedinog programa ili TV-a, cjelokupnu povijest aktivnosti na internetu, posjećene stranice i pretraživanje, presnimljeni sadržaji, komunikacija mailom koja uključuje povijest primljenih i poslanih mailova (pri čemu je tehnički dostupan i sadržaj mailova), SMS poruka, slika, trenutna lokacija te povijest kretanja i zadržavanja u duljem razdoblju, glasovna komunikacija s drugim osobama. Tehnički su dostupne i informacije o proizvodima koje je osoba kupila ili namjeravala kupiti, koliko je novca potrošila i na koje proizvode, koju svotu troši na dnevnoj, tjednoj ili mjesečnoj razini, s kojim osobama je fizički bila u blizini/kontaktu itd. Google i drugi sustavi na osnovi ovih podataka kreiraju „osobni profil osobe“ koji se može koristiti na različite načine. Pozitivan primjer može biti aplikacija koja prepoznaje da osoba izlazi iz stana te joj automatski šalje poruku da ponese kišobran jer se očekuje kiša i da ne koristi cestu A2 jer je trenutno povećana gužva. Mogućnosti lokacije osobe putem praćenja položaja mobilnih telefona u velikom broju slučajeva omogućile su pronalaženje i spašavanje osoba koje su nestale, zalutale u prirodi ili su imale zdravstvene probleme. Drugi, manje pozitivan primjer, može biti korištenje informacija o navikama, vrijednostima i interesima osobe kako bi joj se selektivno i ciljano uoči političkih izbora slale individualizirane poruke koje će povećati vjerojatnost glasanja za određenu političku opciju. Virtualni svijet (informacije, poruke, prijedlozi itd.) koji okružuje osobu može se u potpunosti prilagoditi njezinom profilu te na taj način upravljati njezinim ponašanjem (odlukama o kupovini, socijalnim kontaktima, političkim preferencijama, različitim osobnim odlukama i izborima). Veliki broj javnih površina, institucija, prometnica, vozila javnog prijevoza i drugih prostora, danas je pod video-nadzorom tako da je moguće nadzirati kretanje i ponašanje ljudi na velikom broju površina.

Kroz niz edukativnih emisija medijska kuća Deutsche Welle (DW) opisuje različite mogućnosti uporabe umjetne inteligencije i tehnologije u svakodnevnom životu. Tako npr. opisuju sustave, razvijene u Kini, koji prate ponašanje učenika u učionicama za vrijeme nastave. U slučaju registracije smanjenja koncentracije ili pažnje, sustav može reagirati i upozoriti nastavnika. Razvijeni su i sustavi koji na osnovi „prepoznavanja lica“ (*face recognition*) na javnim površinama mogu detektirati pripadnost osobe nekoj od nacionalnih manjina, njezin spol i sl. Takvi oblici nadzora naišli su na kritike pobornika zaštite ljudskih prava, a opravdanje je bilo da te tehnike praćenja mogu pomoći pri unaprjeđenju kvalitete života pripadnika manjina. U području medicine razvijaju se mikroprocesori koji će se moći ugraditi s ciljem praćenja tjelesnih promjena u realnom vremenu (temperature, tlaka, pulsa, biokemijskih parametara i dr.), što će povećati mogućnosti prevencije i pravovremenog reagiranja na pojavu simptoma.

Pinheiro (2010) navodi da je upravo kontrola jedna od najvažnijih uloga upravljanja u organizacijskim sustavima. Danas su dostupni sustavi koji omogućuju praćenje ponašanja zaposlenika u realnom vremenu putem GPS lokacije. Profesionalni vozači nisu u mogućnosti skrenuti s odabrane rute bez znanja poslodavca jer je položaj i kretanje vozila moguće kontinuirano pratiti. Kretanje zaposlenika u organizacijskoj jedinici moguće je registrirati s visokom preciznošću, kao i čestinu njihovih međusobnih kontakata tijekom rada (*Employee Tracking Applications With GPS*). Ponuda takvih sustava obrazlaže se povećanjem sigurnosti i mogućnosti planiranja procesa, unaprjeđenjem poslovnih procesa te većim zadovoljstvom korisnika. Neki od argumenata za uporabu sustava nadzora odnose se na povećanje efikasnosti jer zaposlenik koji zna da je nadgledan, neće činiti prevelike pauze ili usporavati proces rada. Drugi argument jest da se može brzo reagirati na nepredviđene zastoje u radnom procesu.

Prema istraživanju tvrtke „TSheets by QuickBooks“ iz 2018. godine (<https://cdn.tsheets.com/documents/GPS%20Study%20Final.pdf>), provedenom na uzorku od 2500 zaposlenika u SAD-u, Velikoj Britaniji, Kanadi

i Australiji, gotovo trećina ispitanika u svojoj organizaciji nadgledana je sustavima praćenja. pritom je približno 50% praćeno za vrijeme rada, oko 15% tijekom 24 sata, dok približno 30% nije sigurno za vrijeme tijekom kojega je njihovo kretanje nadzirano. Približno 50% ispitanih zabrinuto je zbog narušavanja privatnosti i mogućnosti praćenja nakon posla, kao i općeg povjerenja, dok je nešto manji postotak zabrinut zbog mogućnosti praćenja. Oko 10% ispitanika ima negativan stav prema praćenju njihovog kretanja, a dodatnih 40% neutralan. Većina zaposlenika nije imala velikog izbora pri odluci uprave o uvođenju praćenja. Uz različite ciljeve praćenja od strane poslodavca, 36% zaposlenika procjenjuje da se koristi za praćenje uratka, 35% za povećanje sigurnosti, 48% za povećanje učinkovitosti, 20% za zaštitu vlasništva tvrtke, 33% za provjeru lokacije zaposlenika, 8% za praćenje njihovog privatnog života i 11% za praćenje kretanja za vrijeme pauza. Istraživanja posljedica ovakve vrste nadzora tek su u začetku, ali je očito da mogu djelovati na smanjenje privatnosti i opće zadovoljstvo zaposlenika. Ključni preduvjet je kvalitetno informiranje zaposlenika o stvarnim mogućnostima i ciljevima takvih sustava, kao i povjerenje između poslodavaca i zaposlenika.

Razvoj tehnologije otvara novo područje istraživanja proučavanjem povjerenja osoba u autonomne sustave kao što su automobili, autobusi ili kamioni koji voze bez vozača. Trenutni razvoj tehnologije i umjetne inteligencije omogućio je izradu autonomnih vozila (AV – *autonomous vehicles*), međutim, otvoreno je pitanje koliki broj ljudi će imati povjerenje u takve sustave, tj. prepustiti kontrolu vozilu. Istraživači su usmjereni na analizu faktora koji utječu na povjerenje vozača i putnika u autonomne sustave kako bi se sustavi dizajnirali na način da osiguravaju povjerenje korisnika. Za većinu ljudi pitanje o vjerojatnosti korištenja taksi-vozila bez vozača nije povezano s ma kakvim ranijim iskustvom.

Raats i suradnici (2020) navode da samo 10% vozača u SAD-u navodi da imaju povjerenje u u vozila koja su u potpunosti autonomna u vožnji, a 28% nije sigurno. Suvremena tehnologija uključuje sve više automatiziranih sustava, međutim razvoj područja u znatnoj mjeri će ovisiti upravo o povjerenju korisnika u te sustave. Autori naglašavaju važnost interdisciplinarnog pristupa, uključivanja socijalnih i kulturalnih faktora te opisuju projekt čiji je cilj razvijanje teorijskog okvira za ispitivanje povjerenja u inteligentna vozila (TIC – *Trust in Intelligent Cars*). Hatakka i suradnici (2002) razmatraju promjene što će ih trebati uvesti u edukaciju vozača nakon uvođenja vozila koja će imati mogućnost autonomne vožnje. Trenutno je tzv. auto-pilot dio standardne opreme u većini modernih zrakoplova. Čak i u situacijama kada objektivni podaci ukazuju da vozači skrivaju veći broj nesreća u odnosu na autonomna vozila, iluzija kontrole ljude vodi doživljaju veće kontrole kada sami upravljaju vozilom ili uređajem.

Razvoj tehnologije u sljedećim desetljećima otvorit će mogućnosti apsolutne kontrole nad životima pojedinaca, registracije ogromne količine podataka o njihovom životu te otvoriti neslućene mogućnosti unaprjeđenja kvalitete života, ali i potencijalne zlouporabe.

8.4. Potreba za kontrolom u interpersonalnoj komunikaciji

*We don't need no education
We don't need no thought control
No dark sarcasm in the classroom
Teacher, leave them kids alone
Hey, teacher, leave them kids alone
All in all it's just another brick in the wall
Pink Floyd, „Another Brick in the Wall“*

Ljudi su svakodnevno uključeni u različite oblike interpersonalne komunikacije, i to u različitim uvjetima i socijalnim okruženjima: od obitelji, posla, škole, prijatelja pa sve do neformalne komunikacije s nepoznatim osobama u javnom prostoru. Interpersonalna komunikacija može imati različitu svrhu i ciljeve, a u ovom kontekstu ćemo se usmjeriti na faktore vezane uz ostvarivanje **kontrole, dominacije i moći** među osobama uključenima u komunikaciju. U određenim slučajevima već i različite uloge sudionika mogu implicirati dominaciju (npr. odnosi

nastavnik - učenik, poslodavac - zaposlenik, roditelj - dijete, liječnik - pacijent i sl.), ali to ne znači nužno da se jedan od sugovornika mora osjećati podređenim. Komunikacija bi u idealnom slučaju trebala uključivati **razmjenu argumenata i mišljenja te međusobno uvažavanje sugovornika**. Persuazivna komunikacija predstavlja oblik komunikacije kojom se racionalnim sredstvima (argumentima, činjenicama, informacijama) nastoji djelovati na prosudbe, stavove, vjerovanja i ponašanje pojedinca (Stiff, 1994). Prevelika potreba za kontroliranjem i ograničavanjem drugih osoba može loše utjecati na kvalitetu komunikacije i psihološku dobrobit „žrtava“ takvih odnosa. Posebice osjetljivo područje predstavljaju školske institucije u kojima se pretjeranom kontrolom i ograničavanjem prostora slobodnog mišljenja mogu proizvesti loše posljedice na generacije mladih ljudi.

U pojedinim slučajevima, svjesno ili nesvjesno, pojedinci nastoje uspostaviti kontrolu ili dominaciju nad sugovornikom ne uzimajući u obzir izrečene argumente sugovornika, ignorirajući činjenice i vodeći komunikaciju do točke kada sugovornik prihvati stavove i/ili ideje ili odustane od komunikacije. Teorija (međuljudskih) odnosa L. Baxtera (prema Littlejohn i Foss, 2005) razmatra značajke simetričnih odnosa i uključuje dimenzije **kontrole, povjerenja i intimnosti**. Dimenzija kontrole u interpersonalnim odnosima najviše je ispitivana. U spomenutoj teoriji naglasak se stavlja na **odnos sudionika** koji postaje važniji od sadržaja. Za analizu postaju važni rituali i pravila koja se kreiraju kroz komunikaciju i pomažu u održavanju i definiranju odnosa (Žižak i sur., 2012). Kontrola komunikacijskog procesa predstavlja jednu od komunikacijskih vještina, ali u ovom slučaju ćemo se usmjeriti na nepoželjno korištenje komunikacije za ostvarivanje kontrole nad sugovornikom.

Istraživanja su ukazala na tendenciju da osoba višeg statusa, odnosno osoba koja ima veću kontrolu i moć, **postavlja više pitanja**. Iskustvo pokazuje da u slučaju asimetričnog odnosa, prevelik broj pitanja može izazivati stres. **Zatvorena pitanja** („Slažete li se s prijedlogom?“) omogućuju veću kontrolu i ne omogućuju sugovorniku da iznese vlastito mišljenje u odnosu na otvoreni oblik pitanja („Kako biste vi riješili problem?“), te općenito mogu „ubiti“ razgovor. Iako načelno i jedan i drugi oblik pitanja može biti koristan, otvorena pitanja omogućuju „podređenom sugovorniku“ veću slobodu, osjećaj uključenosti i osjećaj kontrole u komunikaciji (Hargie i Dickson, 2004). Uporaba **ti-poruka** i **ja-poruka** također utječe na karakter komunikacije. Ti-poruke („Ti moraš znati da...“) smanjuju bliskost, ograničavaju empatiju, omalovažavaju mišljenje sugovornika te impliciraju asimetriju u odgovornosti i statusu. Fraze koje se često koriste u ovakvom kontrolirajućem obliku komunikacije su: „Ti bi trebao...“, „Vi morate znati da...“, „Ti ne bi smjela...“ itd. Kontrolirajuće osobe izbjegavaju ja-poruke („Ja bih volio da čuješ moje mišljenje...“) ili ih koriste na način da demonstriraju nadmoć („Ja se tebi čudim...“, „Ja to nisam očekivao od tebe...“). Neverbalni aspekt ovakve komunikacije može uključivati prodoran, ispitivački pogled koji može obeshrabriti „žrtvu“, ciničan smijeh kao reakciju na argumente, intonaciju glasa, odmahivanje ili uzdahe te pokrete glavom lijevo-desno kao znak neslaganja (Patterson, 1983). Brojni učenici i studenti navode da izbjegavaju postavljanje pitanja tijekom nastave kako bi izbjegli čuđenje nastavnika „kako im to nije jasno“ ili slične reakcije koje izazivaju neugodu.

Pojedinci koji imaju visoku potrebu za kontrolom nastoje u komunikaciji nametnuti svoje stavove čak i u situacijama kada ne raspolazu nikakvim racionalnim argumentima niti je za komunikaciju važno evaluirati jedan od stavova kao bolji. Ovakva komunikacija uključuje ignoriranje i ponižavanje sugovornika, čega osoba u određenim slučajevima ne mora niti biti svjesna. Kontrolirajući sugovornik u komunikaciju ulazi s već formiranim zaključkom ili stavom te od same komunikacije ne očekuje da će utjecati na njegovo mišljenje. Kontrolirajući sugovornik redovito nastupa iz pozicije da je njegovo mišljenje jedino točno i neupitno (implicitna poruka u kontrolirajućoj komunikaciji je: „Ja to bolje znam“, „Tvoje mišljenje nije važno“). Moguće argumente sugovornika prevenira optužujućim oblicima komunikacije („Ti se uvijek bojiš“, „Vidim da se nisi pripremio“, „Ne možeš razmišljati na takav način“ i sl.). Pored toga, kritika je usmjerena na samu osobu, a manje na sadržaj stava ili specifično ponašanje o kojemu se raspravlja. To vodi potrebi „žrtve“ da se brani ili povuče, umjesto da se vrednuju njezini argumenti. Nedostatak stvarnih argumenata ili izvora često se opravdava frazama: „To se tako ne radi...“, „Pa to je opće poznata činjenica“, „To nije dobro...“ i sl. Ovakvu komunikaciju važno je prepoznati jer može biti toksična i ugrožavati „žrtvu“ na način da izaziva **frustraciju**, utječe na **samopoštovanje**, narušava **povjerenje u sebe** i svoje stavove, izaziva **socijalnu anksioznost** i potrebu za pretjeranim provjeravanjem vlastitih stavova.

Ovakvi sugovornici obično se opisuju kao naporni, teški i kontrolirajući te većina osoba nastoji izbjeći komunikaciju s njima ukoliko nije nužna. U pojedinim slučajevima, zbog socijalnih uloga i konteksta, nije moguće izbjeći ovakve sugovornike i to na njihove „žrtve“ (npr. učenik, dijete, partner) može djelovati na različite nega-

tivne načine. Dugoročna izloženost ovakvom obliku komunikacije smanjuje potrebu za kritičkim i kreativnim mišljenjem te potiče osobu da se konformira sa sugovornikom kako bi zadobila njegovo uvažavanje. Ovo je osobito rizično za osobe koje se nalaze u podređenoj ulozi ili već imaju nisko samopoštovanje. Izloženost ovakvoj komunikaciji povećava vjerojatnost razvijanja eksternalnog lokusa kontrole te niže samoefikasnosti. Cjelokupni sustav školstva trebao bi poticati slobodno i kritičko mišljenje, razvoj samopoštovanja i kreativnosti, nasuprot konformizmu, prilagođavanju sustavu i bojazni od reakcija na vlastito mišljenje. Moguća je pretpostavka da se osobe koje teže pretjeranoj razini kontrole, u osnovi, same osjećaju nesigurno i pribijavaju stvarne otvorene rasprave u kojoj nisu uvjereni da bi njihovi argumenti bili valjani ili ih ugrožava mogućnost da njihovi stavovi ne prevladaju. Samopouzdanje i vlastita sigurnost se očituju između ostalog u **otvorenosti mišljenju drugih** jer oni ne ugrožavaju osobu koja je sigurna u svoje stavove i spremna ih je braniti.

W. Schutz (1958) predlaže teoriju interpersonalnih odnosa pod nazivom FIRO (*Fundamental Interpersonal Relations Orientation*), a koja se i danas koristi u modificiranom obliku (Schnell i Hammer, 2000). Autor razlikuje tri glavne interpersonalne potrebe koje ljudi razvijaju u uključivanju u neku grupu ili socijalnu interakciju: **uključenost, kontrolu i otvorenost**. Schulz uz svaku od potreba pretpostavlja da mogu biti izražene u barem dva oblika. Tako npr. kontrola može imati dvije dimenzije: potrebu da se kontrolira druge (ako je visoka, vodi autoritarnosti, a ako je niska, kognitivnim deficitima) ili potrebu za podložnosti kontroli (visoka ukazuje na submisivnost, a niska na buntovnost). Kombinacije različitih dimenzija omogućuju zanimljivu deskripciju različitih obrazaca poželjnih, idealnih, anksioznih i patoloških oblika interpersonalnih odnosa.

J. Juul (2008) nudi prijedloge za kvalitetnu komunikaciju u području roditeljstva, ali koje vrijede i u kontekstu školstva, partnerskih odnosa, radnog okruženja i sl. On naglašava paradigmu **ravnopravnog dostojanstva**, što znači osobni autoritet nasuprot autoritarnosti, zainteresiranost nasuprot kontrole, dijalog umjesto propovijedanja, relacijska kompetentnost umjesto nadmoći, uvid umjesto kritike, kao i uključivanje druge strane u sudjelovanje. Neke značajke otvorene komunikacijske (i organizacijske) klime su otvorenost i iskrenost, empatija, egalitarnost i podržavajuća povratna informacija, dok zatvorenu komunikacijsku klimu obilježava kontroliranje, očekivanje konformizma i poštivanje pravila, procjenjivanje i stalno vrednovanje (dobro-loše), rigidnost, naglašavanje statusa i neuvažavanje tuđeg mišljenja (Buchanan i Huczinsky, 2004). Naglašava se i da razvijena sposobnost samomotrenja, kao i viša samokontrola, omogućuju kvalitetniju kontrolu nad tijekom razgovora (Ivančević i Matteson, 1990). DeVito (1989) navodi ključna obilježja kompetentnih komunikatora i naglašava važnost motiva za kvalitetnim odnosom a ne želje za uspostavom kontrole, kao i spremnosti na otvaranje prema drugima.

Tablica 6.2. Neki primjeri reakcija kontrolirajućeg sugovornika:

| „žrtva“ | „kontrolirajući sugovornik“ |
|---|---|
| Ja bih kavu bez šećera | Ali zašto nećeš šećer, bit će ti gorka kava |
| Hvala, ali ja ne pijem alkohol | Pa neće ti ništa biti od jedne čašice |
| Povrijedilo me to što nisam dobio poruku od Marka | Ne smiješ tako razmišljati |
| Tužan sam što Ana neće doći sutra | Ne smiješ zbog toga biti tužan |
| Volio bih ... | Ne može uvijek biti kako ti želiš |
| Ja ipak mislim da je moj prijedlog dobar | Ti nisi u stanju prihvatiti kritiku |
| Ja bih volio da večeras idemo u kino | Ne može uvijek biti kako si ti zamislio |
| Ja sam tu pjesmu drugačije doživio. | Ti stalno moraš imati drugačije mišljenje od ostalih. |

8.5. Sažetak osmog poglavlja

U osmom poglavlju opisani su neki mehanizmi pomoću kojih društvo nastoji ostvariti kontrolu nad pojedincima i skupinama, pri čemu se nastoje promicati poželjni oblici ponašanja ili spriječiti nepoželjna ponašanja, aktivnosti ili mišljenja. Činjenica je da društvena zajednica teško može opstati bez nekog oblika kontrole kojim se osigurava funkcioniranje važnih sustava, sigurnost članova i zaštita njihovih prava. S druge strane, prevelika kontrola narušava slobode i ljudska prava, ograničava ponašanje, privatnost i osjećaj intimnosti te djeluje na psihološko funkcioniranje, dobrobit članova društva te opću socijalnu klimu. Moguće je razlikovati formalne i neformalne mehanizme kontrole. Opisani su različiti mehanizmi socijalne kontrole i upravljanja kroz zakone i propise, promicanje društvenih vrijednosti i normi te sustave za sankcioniranje članova i skupina koji krše propisana pravila.

Jedna od bitnih odrednica različitih političkih sustava uključuje upravo mehanizme kojima se ostvaruje upravljanje državom te kojima se ostvaruje nadzor nad članovima. Opisane su neke od razlika između demokratskih i autoritarnih političkih sustava koje se očituju u izbornim pravima građana, funkcioniranju sustava policije i tajnih službi, ljudskim pravima i zakonskim propisima. Razmotrene su neke odrednice sklonosti političkom aktivizmu, kao i uvjerenjima o tajnim nadnacionalnim organizacijama koje na široj razini upravljaju svjetskim poretom i međunarodnom politikom.

Dio istraživanja usmjeren je na ispitivanje međukulturalnih razlika vezanih uz doživljaj kontrole i percepciju mogućnosti utjecaja na događaje u društvu. Jedan od predmeta istraživanja odnosi se na ispitivanje razlika u lokusu kontrole između zemalja i kultura različito pozicioniranih na dimenziji individualizma-kolektivismu te holizma-neholizma. Rezultati nisu konzistentni, ali postoje brojne razlike na razini pojedinih država, nacija, regija ili kultura koje se očituju u običajima, normama, religiji i drugim aspektima svakodnevnog funkcioniranja vezanih uz provedbu kontrole nad članovima. Tako npr. niska percipcija kontrole i niska potreba za kontrolom odvajaju Japan od većine drugih zemalja.

Dugotrajni život u državama s totalitarnim režimima može poticati mehanizme opstanka usmjerene na sekundarnu kontrolu, tj. „prilagođavanje sebe okolini“ i prihvaćanje okoline jer su mogućnosti za djelovanje, kojim bi se ostvarile promjene, teško ostvarive.

Razvoj suvremene tehnologije i informatičkih sustava posljednjih desetljeća stvorio je tehničke mogućnosti za praćenje neograničenog broja informacija o ponašanju ljudi. Uporaba interneta, društvenih mreža, pametnih telefona, različitih aplikacija i drugih tehnoloških sustava omogućila je prikupljanje informacija o pojedincima koji se mogu koristiti s ciljem unaprjeđenja kvalitete života, ali omogućuju i velike mogućnosti zlouporabe. Razmotrene su potencijalne posljedice izloženosti ovim sustavima na psihološko funkcioniranje ljudi i moguće posljedice daljnjeg razvoja tehnologije na ljudsko društvo i kontrolu ponašanja.

U završnom dijelu poglavlja opisani su neki aspekti potrebe za ostvarivanjem kontrole u svakodnevnoj interpersonalnoj komunikaciji, posebice u sustavima poslovnog i školskog okruženja.