

## Literatura k další četbě

- Atkinsonová, R. L.: *Psychologie* (1995), s. 336–340 a 358–363.  
Hayesová, N.: *Základy sociální psychologie* (1998), s. 9–45.  
Křivohlavý, J.: *Jak si navzájem lépe porozumíme* (1988), s. 14–31.  
Plaňava, I.: Jak (to) spolu mluvíme (1996).  
Searle, J. R.: *Mysl, mozek a věda* (1994), s. 61–75.  
Tubbs, S. L., Moss, S.: *Human Communication* (1991), s. 3–76.  
Vyběral, Z.: *Co, čím, jak a s kým komunikujeme?* (1999).

# Před komunikací: konstrukty o sobě a o světě

*Byli jsme vychováni myslet ve vzorcích, které jsou fixní... Je to snadnější a pohodlnější.*  
(Gregory Bateson)

## 2.1 Zájem filozofie o podmínky našeho poznávání

Zájem o vše, co je v naší mysli předpřipraveno, co je „skladováno“ v paměti, v nevědomí a poté vnějšími či vnitřními stimuly aktivováno a připraveno reagovat či ovlivnit nás ještě předtím, než začneme komunikovat – zájem o tyto predispozice má dlouhou filozofickou tradici. Kognitivní psychologie, rozvíjející se jako samostatná disciplína od druhé poloviny padesátých let 20. století, navázala na řadu myšlenek filozofů. Psychologický výzkum v oblasti jazyka, představitivosti, vědomí, modelování událostí nebo algoritmů při řešení problémů se nadále prolíná s pracemi filozofickými, zejména s tzv. filozofií jazyka, resp. analytickou filozofií.

Nejnámějšími filozofy, kteří se speciálně zajímali o jazyk, byli J. S. Mill (v 19. století), G. Frege, B. Russell, L. Wittgenstein, A. J. Ayer, A. Tarski, G. E. Moore, G. Ryle, H. P. Grice, J. L. Austin, P. F. Strawson, D. Davidson, J. R. Searle nebo například H. Putnam. Příbuzná filozofická témata se kromě jazyka týkají mysli, pravdy a pravdivosti, identity, smyslu apod.

## 2.1.1 Teorie asimilace, kognitivní disonance a základní atribuční chyba

Již Francis Bacon (1561–1626) si povšiml a napsal, že „lidský rozum se opírá o ty věci, které již jednou uznal za správné – všechno ostatní uvádí s nimi v souhlas“. Tento výrok z roku 1620 se dočkal potvrzení jak v rozsáhlém bádání Allportově (1954), tak ve vědeckých teoriích Jeana Piageta a Leona Festingera. Piaget rozvíjel od roku 1937 do konce sedmdesátých let minulého století teorii asimilace zkušeností ve vývoji dítěte a zformuloval její význam při rozvoji inteligence: „zkušenost... není jednoduchým zaznamenaním dat, ale je činnou strukturací, je totiž vždycky asimilací do rámců“ (Piaget, Inhelderová, 1997). Rámce (a v jiných terminologických: vzorce, kognitivní šablony, mentální reprezentace apod.) si vytváříme v průběhu života, nejvíce v dětství, a další zkušenosti si do nich ukládáme – zejména tehdy, když do nich zapadají. Tyto rámce se přitom chovají svým způsobem aktivně: jako by přitahovaly některé další poznatky a k jiným se chovaly nevěšmavě. Jsou již před-nastaveny.

Leon Festinger (1919–1989) představil v roce 1957 teorii kognitivní disonance, jež se postupně stala jednou z nejvlivnějších teorií v americké sociální psychologii.<sup>1</sup> Podstatou teorie je závěr, že dva nekompatibilní poznatky plodí tenzi, kterou se jedinec – jeho vědomá mysl, ale i nevědomí – pokouší redukovat změnou jednoho z těchto poznatků nebo integrací obou. Příkladem je situace, kdy se při poznávání reality dostane nový poznatek do rozporu s naší dosavadní vírou, resp. přesvědčením (s tím, co jsme si až dosud mysleli).

Například doposud jsme byli přesvědčeni o tom, že Jiří není schopen přednést takovou přednášku, která by publikum zaujala. Nyní jsme s překvapením viděli, že je dobrým a chytřím řečníkem, ačkoli bychom to do něj nikdy neřekli. Prožívanou disonanci (náhlý nesoulad v našich myšlenkách) můžeme snížit nebo odstranit tím, že pozměníme to, co jsme si do té doby mysleli. Oslabíme nebo odstraníme své přesvědčení. Možná, že v případě Jiřího zůstaneme ještě ostražití i přiče, už v nás však nebude ono dlouholeté podezňování. Ale pozměnit (nebo až „odstranit“ či negovat) můžeme stejně tak dobře i druhou stranu: nový poznatek. Kdo ví, proč se Jiřímu pro jednu přednáška povedla, je to ale určitě výjimka, jakási shoda příznivých okolností, vzdýt on přednášet neumí. Patrně bylo publikum příliš shovívavé. Atd. Také si v sobě můžeme disonanci chvilí nést. Tento stav bývá užitečný a koresponduje s kognitivní silou mysli, zejména, když naše mysl využije disonujícího stavu k reflexím a k tázání se: Jak se mi mohlo stát, že jsem si o Jiřím tak

dlouho myslél, že...? Do jaké míry jsem ochoten a připraven pozměňovat si svá mínění o lidech, kteří mě pozitivně či negativně překvapí? Neslučitelnost dvou poznatků může být zdravě vyřešena integrací obou, nediskvalifikujeme ani jeden z nich.

Pro některé jedince je disonance nesnesitelná, neumějí s ní zacházet. Negace (popření, diskvalifikace) jednoho z neladících poznatků může být absolutní, zhrklá, úzkostná. Psychotický pacient si snadno vytvoří nové bludné přesvědčení o realitě a nebude se muset vzdát dosavadní víry. Přípůsobí či doslova přetvoří si tu část reality, jež mu nezapadá do již hotového rámce. Podobně však s kognitivní disonancí nakládají i zdraví lidé: vyhybáme se tomu, co je pro nás myšlenkově i emočně náročné, zjednodušujeme si vnímání lidí i událostí, utkáme k předem nastaveným „oporám rozumu“. Můžeme přitom produkovat nesčetná vysvětlení, *jak to ve skutečnosti bylo*, a pseudologické racionalizace. Mnohé z nich slouží naší obraně, obraně sebeúcty, jsou výrazem úzkosti, některé odkazují i na vážnější stereotypičnost či jinou omezenost našeho názorového vnitřního světa. Mnozí lidé si omlouvají své neúspěchy, chyby i morální selhání tím, že „za to mohlo něco jiného, určité okolnosti“ apod. Integrovat poznatek, že na něco nestačím (a že na to patrně nemám), s dosavadním přesvědčením o svých schopnostech, se sebezpojetím, ve kterém jsem fandil sám sobě, není snadné.

Vysvětlení, proč se tak často mýlíme, nabízí i učení o **základní atribuční chybě** (*the ultimate attribution error*), k níž máme sklon. Teorii zformuloval v sociální psychologii v roce 1979 Thomas Pettigrew, když analyzoval Allportův přínos k poznání příčin našich předsudků. Budeme-li se my či druzí chovat tak, že je nám/jim možné chování vytknout (*reprehensibility*), pak u druhých lidí a zejména členů cizích, neznámých skupin máme tendenci připsat to jejich povaze (*Oni takoví jsou.*), zatímco u členů vlastní skupiny včetně sebe máme sklon připsat příčinu, vliv nebo důvod situačním faktorům (*Zachoval jsem se tak jen proto, že na mě vyvinuli tlak. Může za to nešťastná náhoda.*)<sup>2</sup> Pozoruhodné je, že u chování, za které můžeme pochválit, je tomu v naší mysli někdy právě naopak: my jsme takoví (pořád), u cizích za to tentokrát může souhra okolností.

### 2.1.2 „Opory rozumu“

Bacon použil obratu, ve kterém se rozum *opírá*. Tuto oporu rozumu, která je relativně stálou a změnám se bránící oblastí v mysli a která je základním východiskem našeho uvažování, podrobně popsal v psychologizující filozofii

<sup>1</sup> Teorie se stala vlivnou i v obecné a kognitivní psychologii. Ale sociální psychologii zde združují umyšlně. Podle Eliota Aronsona (1999a) se úmrtím L. Festingera na konci osmdesátých let 20. století zavřelo celé jedno období vývoje sociální psychologie.

<sup>2</sup> Sklon lidí vymlouvat se na okolnosti, a tedy atribuční chyba při posuzování vlastních selhání byla reflektována už u antických autorů, například v aforismu, jehož autorem je Publilius Syrus (Řím, 1. st. př. n. l.): „Když sám jsi vinen, hlopně viníš nešťastí.“

Edmund Husserl. Podle něho je ve vnitřním světě člověka, v jeho vnitřní duševní zkušenosti přítomna dvojitá intencionalita: vědomá a nevědomá. Nevědomými východisky naší komunikace mohou být například „potlačené afekty lásky, pokoreň, resentment a jimi nevědomě motivované modalitivy chování“ (Husserl, 1996, s. 258-267).

Husserlovi se podařilo zahrnout do fenomenologické filozofie i dobové výsledky hlubinné psychologie. Jung nazval stěžejní nevědomé predispozice našeho uvazování archetypy. Jde o neuvědomované emoční obrazy, o kolektivně počítované prapodstaty osob (matka, mateřství), prapodstaty vlastnosti (nevinnost, udatnost, zlovůle, moudrost) či prastaré vzorce události (jak bojovat s ohrožujícím zlem). Tyto pra-obrazy a prastaré představy sdílíme kolektivně s příslušníky jedné kultury. Na toto sdílení jsme připravováni především v dějství (čelbou pohádek, lidovými písníčkami, pořekadly a rčeními, citáty z bible apod.), archetypální opory rozumu si však dotváříme a potvrzujeme celý život – archetypy nám posilují naše rozumění i prožívání ve filmech, beletrii i společenském životě. Junga inspiroval Lévy-Bruhl, který označil obdobné obsahy v mysli jako kolektivní reprezentace (*representations collectives*) (srov. Jung 1997). Na Junga navázali E. Neumann, J. Hillman, V. Kaslová a další.

Vedle kolektivní shody v některých predispozicích myšlení existuje tisícová individuální rozdílnost v obsazích a strukturách, jež se v nás aktivizují při komunikaci a před ní. Komunikaci – a tedy novému nabývání a poznávání naší zkušenosti – předchází je kantovské soudy *a priori*: maximy, mravní příkaz (zvnitřněný zákon), ideje jako výraz „čistého rozumu“ atd. Důležitě je, že na startovní čáře komunikace se máme o co opřít. V naší psychice je přítomen pevný a zřetelný startovní blok, třebaže si ho ne vždy a ne celý uvědomujeme.

## 2.2 Kognitivní východiska při komunikaci

Při interpersonálním setkání vyhodnocujeme dvojitý signály. První přicházejí zvenčí: od druhé osoby či osob, z jazyka, který používají, a z prostředí, které nás obklopuje. Další přicházejí „zevnitř“, z nás samých, naší myslí, někdy i z našeho těla. Z toho, jak reaguje: uvědomujeme si například hlas intuitivního varování, že bychom se měli mít na pozoru před člověkem, s nímž mluvíme; něco se nám vybaví apod. Většinu z těchto dvojitých zpráv si ovšem v danou chvíli pravděpodobně neuvědomujeme, a to i přesto, že naši komunikaci zásadní měrou ovlivňují.

Vnitřní signály pocházejí z emočních center mozku (zprávy typu: bojím se, je mi dobře, jsem šťastný), ze somatických oblastí (svírá se mi žaludek,

rozbušilo se mi srdce, těse se mi ruka), z volních, řídicích center mozkových hemisfér (když teď slyším toto, tak zítřka určitě podniknu nějaké opatření), z paměti (toto mi něco připomíná, ano, vzpomínám si), ale také z méně uvědomovaných center kognitivních „skladů“ schémat a vzorců, uložených instrukcí, jak se zachovat, a dokonce jak se cítit – nazývaných například Harrisem (1997) trefně „staré nahrávky“.

Oblast, z níž pocházejí všechny tyto vnitřní poznávací a determinující signály, se v kognitivní psychologii nazývá oblastí **mentálních reprezentací**.

Terminologická nejednotnost autorů vede někdy ke směšování „mentální reprezentace“ (např. M. W. Eysenck) s termíny „reprezentace vědomosti“ (*knowledge representations*, např. McNamara), „mentální modely“ a „kognitivní konstrukce“ (*cognitive constructions*, např. Bandura). Tato nová terminologie v kognitivní psychologii není ostře oddělena od pojmosloví raných kognitivních psychologů i jejích předchůdců: v mnohém obdobný obsah měly již dříve pojmy „pojmové schéma“ (Piaget, 1997), „kognitivní mapa“ (Tolman, 1948), „stereotypy“ (Allport, 1954) nebo „osobní konstrukty“ (*personal constructs*, George Kelly, 1955). Podle Smitha (1998) jsou mentálními reprezentacemi i zvnitřněné „sociální normy“, jak je najdeme u Sherifa v roce 1936, nebo prostě „dojmy o lidech“ (*impressions*) – termín užívaný Aschem ve čtyřicátých letech minulého století. Je zřejmé, že se zde sémanticky prostupují termíny z různých zdrojů užívané ještě před vznikem kognitivní psychologie. Uporozněme i na podobnost s pojmy „vzorce“ či „vzorce chování“ (*patterns of behaviour*), užívané Jungem a posléze systematicky užívané Batesonem, nebo s termínem „vnitřní mapy“ (z pojmosloví mj. neurolingvistického programování). Všechny tyto termíny odkazují k hluboce uloženým zkušenostem, jež jsou časým přímým východiskem ke a při komunikování s druhými i se sebou samými.

Mentální reprezentace „uchovávají informace o objektech a interpretace objektů a událostí ve světě a... existují v systému reprezentací, který zahrnuje mentální procesy vymezené těmito reprezentacemi“ (McNamara, 1994). Autor uvádí snadno si představitelný příklad mentální reprezentace kuchyně. Tato reprezentace by měla v naší paměti uchovávat prostorové rozmístění jednotlivých objektů v kuchyni, přičemž s podporou představivosti můžeme svou mentální reprezentaci kupř. „potlačit“ podle představovaného si místa, ze kterého kuchyň pozorujeme. Existenci takového mentální reprezentace ve vlastní myslí si každý z nás může ověřit. Když zkuste projít bytem, který dobře znáte, ve tmě, zjistíte další složku reprezentace: je to i naše tělo, které „si pamatuje“ (pamatujeme si délku kroků – a to velmi přesně, ruka si „pamatuje“, ve kterou chvíli, do jaké vzdálenosti a kam přesně se má natáhnout, aby se prsty dotkly vypínače, apod.). V myslí i v „paměti těla“ je vždy uložena alespoň hrubá, někdy však i velmi jemná a detailní prostorová reprezentace – takže pravděpodobně do ničeho nenarazíte, co bude třeba obejít, to obejdete atd.

Pohled na člověka pohybuje se ve tmě rutinně a s mimořádnou jistotou „po paměti“ a pohled na jiného nemotorně vrážejícího do předmětů, protože v daném prostoru není doma, přivedlo kognitivní psychology k závěru, že

výzkum poznávacích procesů, zahrnující výzkum utváření mentálních map, člověku umožní „porozumět, proč jsem udělal to, co jsem udělal“ (McNamara, 1994, s. 84). Můžeme vznést námitku, že při kognitivněpsychologickém přístupu jsou podceňovány jiné proměnné (sociální, kontextové, neurofyzilogické a zdravotní – únava, stres aj.).

McNamara a další autoři rozdělují *repräsentance vědomosti* na ty, které můžeme deklarovat (popsat, nakreslit), a na znalosti *procedurální*, jejichž vlastní podstatou jsou naše dovednosti a naučené operace. Je rozdíl mezi mentální repräsentací, kterou vyvolá otázka „Kdy a kde ses narodil?“ nebo „Jak to vypadá u vás v kuchyni?“, a mezi repräsentací, kterou zakřivuje dotaz „Jak to děláš, že nepadáš na skateboardu?“ A ještě jiné procedurální repräsentace máme spojeny se svými dovednostmi mezilidskými – tj. na ještě jiný druh zkušenosti a představy se odvolává dotaz „Jak to děláš, že na tebe se ona nikdy nerozžlobí?“ Zatímco na první otázku (místo narození) můžeme na základě uložené repräsentace dát ihned jasnou odpověď, eventuelně nabídnout přehledný popis, na druhý typ otázek (skateboard) bud neumíme odpovědět vůbec, nebo neodpovíme tak, aby tážající dokázal jen na základě naší odpovědi vykonat popsanou aktivitu. Některé repräsentace jsou ve své komplexnosti nesdílitelné: jejich analogovou i vzálohou podstatu lze jen obtížně digitalizovat slovním vyjádřením. Proto také existují v technických příručkách nákresey: jednoduchou kresbu (analogovým převodem) lze říci o proceduře mnohem více – a přesněji! – než slovním popisem. Žel (a možná, že naštest) pro úspěšné vztahové dovednosti a zkušenosti nákresey neexistují.

Analogově zredukovaná repräsentace v naší myslí je „svinutá“. Dokud tento „zavřený soubor“ nepotřebujeme, je schována pod slovním symbolem, ikonickou představou, nebo dokonce pod určitým druhem úsměvu či pohledu. Svědčí to o „úspěšné místa“ v paměti. Uložené obsahy, které jsou někdy i dlouhou dobu, třeba celoživotně, „svinuté“, lze opět „rozvinout“.<sup>3</sup> Pro vybavení reálného objektu nám postačí, když uvidíme obrys, siluetu, náznak (známý fakt z psychologie vnímání) – a aktivně doplníme tvar a zaplníme ho asociovaným obsahem, na nějž silueta, nářezka nebo jiný náznak poukazuje. Je samozřejmé, že někdy také doplňujeme a asociujeme chybně – ať již z nedočkavosti nebo z chybného vyhodnocení náznaku. Ovšem také proto, že sama mentální repräsentace (ná)znaku byla kupříkladu pamětí pozmeněna. Naše paměť není pasivní sklad. Je aktivní i v tom, že minulé zážitky zkresluje, že s nimi jakoby sama „pracuje“, prochází se jimi, k některým je postupem času shovívavější (zkresluje směrem k příznivějším dojmu), jiné časem diskvalifikuje a devalvuje.

A právě zde se ocitáme u důležitého poznatku o lidské komunikaci: některé repräsentace v naší myslí si neneseme zaznamenaný správně. Právě proto, že mají podobu zjednodušení reality, úsporné zkratky, uvádějí nás v kognitivní a samozřejmě i emočně-kognitivní omyly. Nepřesné nebo časem „vybledlé“ repräsentace mohou za nejedno mezilidské nedorozumění. Není

těžké představit si, že dva lidé, kteří rozprávějí o jednom a tomtéž „reálném“ faktu, řekneme o události, které se oba před časem zúčastnili, ve skutečnosti rozprávějí o dvou událostech, neboť každý z nich má „před očima“ fakta jinak repräsentována.

McNamara uvádí příklad chybného „zakreslení do mapy USA“ v myslích Američanů. Řáda z nich si myslí, že kalifornské San Diego leží západněji než město Reno v Nevadě, přestože opak je pravdou. Tento jev se dá objasnit tím, že mnoho Američanů má zakresleno do zjednodušené, značně schematické mapy, reprezentující jim v paměťové představě tvar a rozčlenění USA, stát Kalifornie západněji než Nevadu, což je pravdou jen zčásti. (Pro ná-zornost doporučuji pohled do atlasu, jak a kde přesně se rozkládá území Kalifornie, kde leží Nevada a kde se nacházejí obě zmíněná města.)

K ekvivalenčnímu dokázání nespřávné či spíše nepřesné mentální repräsentace mapy ČR jsme se studenti došli poměrně snadno, když jsme se ptali, zda Praha leží severněji než Ostrava, nebo Ostrava leží severněji než Praha. Většina ze 78 získaných odpovědí dospělých (70 procent) byla nespřávná: dotázaní uvedli severnější polohu Ostravy. Z následných rozhovorů vyplynulo, že Praha je zakreslena do *mentální mapy* obyvatel České republiky uprosřed, zatímco Ostrava „na severu“; Praha asociuje střední Čechy, Ostrava asociuje severní Moravu – proto leží severněji. Z diskuse vyplynuly i jiné pozoruhodné mentální představy, například že jízda z Čech přes Polsko směrem ke Skandinávii vede „do kopce“, zatímco jízda do Rakouska „z kopce“, a to přesto, že dotyčný člověk cestoval Polskem k Baltskému moři, co do nadmořské výšky tedy „dolů z kopce“, a Rakouskem jel do Alp vlastně „do kopce“ – tedy přesně naopak. Patrně „na jih“ asociuje dolů a „na sever“ nahoru.

G. Duveen začíná svou předmluvu k výboru Moscovicioho práci o sociálních repräsentacích jiným příkladem. Nespřávné repräsentace ilustruje lokalizaci měst Vídeň a Praha na mapě Evropy v myslích těch Západoevropanů, kteří vyrůstali po druhé světové válce. V předstávách měli lidé ze Západu Prahu lokalizovanou východněji (!), než kde leží Vídeň, protože Praha přece patřila do východního bloku (viz Moscovici, Duveen, 2000, s. 1).

Rozdíly v mentálních repräsentacích se lechce stávají předmetem dohadování a nesouhlasu. V úvodu Händkeho prózy *Krátký dopis na dlouhou rozloučenou* iritují prostorové představy ženy partnera, takže jí vyčítá: „... z tvého orientačního smyslu se člověku točí hlava.“ pokračoval jsem: „Když přecházíš k protějšímu domu, říkáš že jdeš dolů; i když jsme už dávno vyšli z domu, stojí auto pořád ještě venku; a když jedeš dolů do města, jedeš nahoru do města, jenom proto, že silnice vede na sever.“ Vismněme si, jak zní mužova vyčítka: „... když jedeš dolů ... jedeš nahoru ...“ Händke odhaluje absurditu takových vyčítetek: i muž má totiž své mentální repräsentace, i on říká „dolů do města“. Hádá se s partnerkou proto, že ona svou repräsentaci nazývá jinak.

Většinu rozporů mezi mentálními repräsentacemi komunikujících partnerů, kteří se o něco přou, neobjasníme tak snadno jako v případě San Diega a Rena či Prahy a Ostravy, kdy pro ověření správnosti a rozsazení postavčí pohled do mapy. Mnohé rozporů se navíc nacházejí mimo kategorie správnosti a ne-správnosti, spor je neřešitelný proto, že ověření je buď nedostupné, nebo bylo velmi složité a zdoluhavé. Řáda rozsazení není možná vůbec: zjijeme síce v době snadnějšího přístupu k informacím, ale také zjijeme v konsenzuálním světě, ve kterém většina používaných jazykových znaků je *konvenčních*, a vyžaduje proto vlni se dohodnout. Bezvýhodnou se situace stává tam, kde

<sup>3</sup> Neplatí to vždy. Na některé obsaly si ne a ne vzpomenout. Zůstane nám často jen tušení, že „jsme to už někdy viděli“, ale přesně si nevzpomínáme.

jsou oba (všichni) účastníci přesvědčení o správnosti toho, co si myslí. Navíc, jak napsal již Hobbes (1588–1679), člověk se může přit i o to, co si nemyslí: „Protože mluvit je snadné, člověk říká, co si nemyslí, a věří, že co říká, je pravdivé: může tak sebe klamat.“<sup>4</sup>

V komunikačních přípích bývají urputnými protivníky ti, kdo sami sebe přesvědčili o tom, že mají pravdu, kdo tedy nejprve porazili sami sebe. Takové spory se při symetrickém, neústupném komunikování snadno změňí ve vyhrocený a často psychicky destruktivní zápas o to, kdo má pravdu, jestli bude „po jeho“ nebo „po jejím“, kdo bude mít poslední slovo, koho má poslechnout dítě (je-li zataženo do pře rodičů) apod. Tyto slovní zápasy testují spíše doминanci a jsou přetahováním se o moc (o pozici ve vztahu); o pravdu v nich neřídka nejde.

## 2.2.1 Schémata

Mentální reprezentace, které mají zřetelnou strukturu – tvoří je navzájem propojené uzlové, opěrné body; někdy mají i vertikální hierarchii rovin – se nazývají schémata. Schematizován může mít ve své mysli a svém podvědomí obraz o druhém člověku, o rodině ze sousedství, o vlastnostech přítele nebo matky, o typickém průběhu Vánoc nebo třeba o průběhu zkoušky na vysoké škole. Protože právě schémata o druhých a o událostech vytvářejí naše před-komunikační nastavení (filtry pro vnímání), shrňme si jejich základní znaky (volně podle Smithe, 1998, s. 403):

1. Schémata jsou **strukturované** jednotky v našem poznání. Můžeme je vidět také jako subjektivní „teorie“ o tom, jak funguje něco (někdo) v sociálním světě. Vznikají zobecňováním subjektivních zkušeností.
2. Reprezentují, vystihují a fixují **obecné rysy** a znaky, nikoli konkrétní epizody, jejichž průběh závisel na kontextu.
3. Aktivuje je buď explicitní **narážka** na obsah schématu, nebo také (asociativně) setkání s podobnou informací. Aktivace schématu zapojuje celé schéma – na základě principu **všechno, nebo nic** (*all-or-none*).
4. Schémata jsou **různě dostupná** a aktivovatelná. Záleží na tom, jak často některé schéma využíváme, na tom, o které schéma jsme se opřeli nedávno, apod.
5. Schéma je **nezávislé** na jiných schématech. Jde o **nezávislé** jednotky, „omezené“ v tom smyslu, že jejich součástí nejsou implikace k jiným schématům či jiným postupům poznávání. Schéma si „myslí“, že si vystačí samo.

6. Hlavní funkcí schématu je **interpretovat** informace. Ovlivňuje výběr informací, jejich vyhodnocení, dokonce se může podílet na konstruování chybějících informací – těch, které se mu hodí (... které mu zapadají do schématu). Schéma řídí naše chování směrem k objektu posuzování.
7. Schémata **zaměřují naši pozornost** na informace, které jsou konzistentní s vytvořeným schématem; jindy zpozorníme nad informacemi, které nám do schématu nezapadají.
8. Ovlivňují naše **vybavování**: mohou sloužit jako klíče k tomu, co se nám vybaví, na co si vzpomeneme (co přivolaáme „na pomoc“ z paměti).
9. Důsledky toho, že se do naší komunikace zapojují schémata, se odehrávají z velké části na **předvědomé úrovni**. Zkreslování svými schématy si velmi často neuvědomujeme.

Člověk je často přesvědčen o tom, že druhý byl *opravdu takový*, že se něco stalo *skutečně tak*, a neuvědomí si (nepřipustí), že vnímání a vyhodnocení druhého člověka nebo události bylo ovlivněno jeho schematizací.

Svá schémata si však uvědomit můžeme, vyžaduje to pouze upřímnou a pozornou sebereflexi, schopnost vhlédnout do vlastního myšlení. Asi řada z nás učinila zkušenost, že jsme v jistém období měli sklon posuzovat lidi a události podle nějakého schématu a po čase jsme toto schéma opustili. Možná jsme jednu schematizaci nahradili jinou. Schémata mají zřejmou tendenci vynořovat se opakovaně; to, co jsme nedávno použili k posuzování – a zvláště tehdy, pokud jsme vyhodnotili toto použití jako úspěšné, adekvátní – nabízí se našemu posuzování znovu.

Samá existence schémat, která v naší mysli a našem podvědomí reprezentují svět, je některými autory zpochybňována. Maturana s Varelou (1998) vidí reprezentacionismus jako objektivistické paradigma, které vychází z předpokladu, že existuje svět, který je na nás nezávislý, a že si naše nervová soustava produkuje jeho reprezentace. Na opačném extrému by bylo paradigma solipsistické (idealistické): všechno je možné, všechno je relativní, protože o světě si vytváříme *své vlastní představy*; nikdo nevidí svět tak jako my. Oba autoři nazývají jedno a druhé chápání Skyllou a Charýbdou, hledající střední cestu, a tím i alternativu k reprezentacionismu.

Reprezentativnost schémat nelze brát doslova, protože každý z nás je spolutvůrce světa tím, že je jeho pozorovatelem a účastníkem: svět není nezávislý na našem pozorování.

<sup>4</sup> Podobně zformuloval před Hobbesem své pozorování lidí Bacon: *Člověk spíše věří tomu, co chce považovat za pravdivé.*

## 2.3 Některé další koncepty kognitivní a sociální psychologie

### 2.3.1 Osobní konstrukty

V rozsáhlé dvousvazkové *Psychologii osobních konstruktů*, vydané roku 1955, označil George Kelly (1905–1966) jako osobní konstrukty to, co predisponuje naše antcipace (předvidání, předpoklady, očekávání), a ve svém důsledku většímu našich vnitřních psychologických procesů (dohady, uvažování, atribuce, rozhodování). Konstrukty si vytváříme na základě zkušeností nevědomě, přičemž častěji se vracíme k „tématu“ našeho života mají na antcipování silnější vliv: předem již očekáváme, že daná událost proběhne zase stejně.

Několik příkladů osobních konstruktů: představa, že muž má má v rodině hlavní slovo, představa, že nemá smysl pokoušet osud a riskovat (že se to nevyplácí), přesvědčení, že každý má, co si zaslouží; představa (jak muž, tak ženy) o krásné ženě, krásném muži, atraktivitě; představa o tom, co je to má doma uklizeno apod.

Osobní konstrukty mají, podle Kellyho, řadu znaků:

- zpravidla jsou dichotomní – v našem uvažování je silná tendence k posuzování typu „bud/anebo“, konstrukt toho, co je dobré, má opačný pól v tom, co je podle nás zlé (špatné), a i kdyby náš konstrukt žádný opak neměl, hypoteticky si ho vytváříme, představujeme; přitom párově opozitní konstrukty jsou věci naší volby – je na nás, co pro nás osobně je v protikladu;
- jsou hierarchizované, což umožňuje snadno přidávat a podřazovat nové konstrukty ke starým; snad každý z nás má zkušenost, že mu jistý fakt přesně zapadl do toho, co si už dříve myslel; hierarchizace konstruktů minimalizuje jejich inkompatibilitu; některé konstrukty jsou pro nás důležité, nevzdali bychom se jich, jiné jsou důležité méně a jsme ochotni se jich eventuálně vzdát;
- i přes zmiňnou hierarchizaci (subordinaci) se někdy mezi osobními konstrukty vyskytnou prvky, jež jsou inkompatibilní s jinými, jako by do našeho systému nezapadaly; to způsobuje, že naše chování může být dezentované a dezorganizované;
- jsou sice individuální (osobně subjektivní), ale se sklonem podobat se konstrukcím jiných lidí, a to takovým, které jsou obvyklé;
- jsou nepřetržitě korigovány (pozněňovány) novými zkušenostmi, přičemž některé konstrukty jsou vůči modifikování pod vlivem zkušeností značně rezistentní (někdy si *trváme na svém stůj co stůj*);

- někdy jsou pro nás výhodné k tomu, abychom obstáli v dané situaci, jindy jsou ovšem zcela nerelevantní k dané situaci (a přesto řídí našeho chování).

Podle Kellyho jsme schopni s druhými komunikovat vlastně proto, že si „*umíme konstruovat jejich konstrukty*“. Na základě svých konstruktů antcipujeme (interpretujeme) události, chování i konstrukty (vnitřní svět) druhých lidí. Nejsem jen pozorovatel chování druhého člověka a nejsem jen posluchač jeho slov, ale jsme interprety toho, co říká a jak se chová. Podrobněji popsal Kellyho systém konstruktů Urbánek (2003).

Harré a Gillett (2001) zpochybnili stabilitu osobních konstruktů. Hovoří o proměnlivé lokalizaci sebe samého v diskurzu. Při komunikaci si lokalizujeme druhého člověka, ale i sami sebe do různých významů, někdy odlišných situací od situace. Jeden člověk považuje našeho strýčka za tvrdého chlapíka, jiný za slabocha: víme-li o tom a bereme-li to v potaz, pokud navíc rozumíme i zdvojnásobným různým vidění a hodnocení, jak ho vidíme my? Možná že někdy tak a jindy jinak. Navíc i náš strýček, když vede silácké řeči, vidí sám sebe někdy jako siláka, jindy jako slabocha. Osobní konstrukty a konstrukty o druhých osobách nemusí být nutně stabilní či dichotomní.

### 2.3.2 Představa o vlastní zdatnosti

Důležitými proměnnými zasahujícími – opět často neuvědomovaně – do mezilidské komunikace z vnitřního kontextu představ člověka o sobě jsou jeho:

- sebepojetí (to, jak se vidí, *self-concept*);
- sebeúcta (to, jak si sebe váží, *self-esteem*);
- myšlenky a aktivity zajišťující mu sebepotvrzování (to, o čem si myslí, že hoji pravdivě vystihuje, *self-verification*);
- nadsazování vlastního obrazu (zvyšuje si hodnotu ve vlastních očích – *self-enhancement*) a další procesy, jimiž se věnuje psychologie self.

A. Bandura pracuje s dalším, podle něj přesnějším pojmem, a sice s konceptem *self-efficacy*<sup>5</sup>. Tvrdí, že pro zdравé uplatnění potřebujeme mnohem víc než si jen vážit sebe samých: potřebujeme si věřit – věřit svým silám i zdrojům, jež máme v záloze. Zdravou sebevěrku definuje jako „*věru ve vlastní schopnosti zorganizovat si a realizovat akční potenciál tak, jak to vyžaduje*

5 Pojem *self-efficacy* se překládá jako „sebeuplatnění“ či „vnímání vlastní účinnosti“ (Janoušek, 1992), jako „vnímání sebe-výkonnosti“ či „očekávání sebe-účinnosti“ (Nakonečný, 1996), jednoslovně jako „sebeúčinnost“ (Urbánek, Čermák, 1997) nebo jako „důvěra ve vlastní schopnosti“ a zjednodušeně jako „vlastní zdatnost“ (Hayesová, 1998). Urbánek a Čermák řešili tuto sémantickou difuzi nepřekládáním.

*zvládnutí momentálních situací*" (Bandura, 1986). Je zřejmé, že tato víra ve vlastní schopnosti, přesvědčení o tom, že situaci zvládnu, že jsem šikovný a budu vědět, „jak na to“, že dostojím požadavkům druhých, je jedním z rozhodujících „motivátorů“ i „determinátorů“ našeho chování. Vyšší sebevědomí (a víra, že na „to“ mám) může mít – tváří v tvář nové nebo náročnější situaci – oproti situacím minulým – velmi podnětný vliv na naše plánování, rozvahy, odvalu, zorganizování aktivit a využití potenciálu. Na nové a náročnější úkoly si troufneme bez obav (nebo s menšími obavami), když jsme posíleni předchozím úspěchem, máme zdravou sebevědomí a také pokud si z porovnávanými s druhými lidmi vyvodíme posilující závěr o vlastních schopnostech.

Opak vede ke známým jevům, jako jsou úzkostlivé „sebeпо(d)rážeci“ tendence: nedůvěra ve vlastní síly předcházející samotné činnosti může způsobit neúspěch, nešikovné a neobratné řešení, podepsat se na málo jistém a málo rozhodném řešení. Nedůvěra v sebe sama snižuje odhodlání i kvalitu, v níž si organizujeme potenciál k aktivitě. Příčinou může být i depresivní „naučená bezmocnost“ (původní Seligmanův termín nahrazuje ve shodě se svou vlastní terminologií Bandura (1997) pojmem *self-inefficacy*).

Pro označení jedince s vysokou *self-efficacy* má čeština po ruce charakteristický jako: zdravě sebevědomý, věří si, nezdává se, všechno chce zkusit, jistý si sám sebou, přehnaně sebevědomý.

Podle Janouška (1992) zde existuje „určitá podobnost s koncepcí aspirační úrovně K. Lewina“ s tím, že „sebeuplatnění zahrnuje širší okruh jevů“.

Z klinicko-psychologického hlediska sledává Bandura (1997) zejména souvislosti mezi vnímanou vlastní zdatností a depresí, ale také třeba mezi *self-efficacy* a poruchami příjmu potravy. Baštecký et al. (1993), probírající závažná psychosomatická onemocnění, užívá příbuzného termínu *personal competence* tam, kde chce vyjádřit, že psychologické přesvědčení o tom, že jsem v pořádku, resp. o tom, že zvládnu těžkosti spojené s onemocněním, může na organismus působit jako „silnější ochranný faktor“ než podpora, které se člověku dostává zvenčí – od rodiny, od lékaře. V těchto souvislostech se také hovoří o psychologickém rysu *nezdolnosti (hardiness)* u osob, které se jen tak snadno nevzdávají ani v nebezpečném situacích, nemají sklon rezignovat, naopak jsou houževnatí, vytrvalí a přesvědčení o úspěchu.

Bandura probírá také další (sociologické) souvislosti mezi mírou *self-efficacy* a individuálnístikou, nebo kolektivnístikou společnosti, zabývá se tzv. kolektivní *efficacy* či politickou *efficacy* v různých socio-kulturních.

K otázce kolektivního sebevědomí a kolektivní konstrukce *self* bylo publikováno porovnání amerických a japonských vysokoškolských studentů, přičemž u prvních zjištěli autoři vysoké „mínění o sobě“, zatímco u druhých – japonských studentů – zvýšenou sebekritičnost. Polovina respondentů z řad amerických vysokoškolskáků se zařadila do kategorie horních 10%, když měla posoudit míru vlastní interpersonální citlivosti vůči druhým (Kitayama, 1997).

### 2.3.3 Vliv druhých osob na naše chování

Na počátku osmdesátých let 20. století uskutečnili Aronson a O'Leary jedno-úchý, ale mimořádně názorný experiment. Vyplynulo z něj, že v situacích,

kdy nás atakují různé nápisy (apely, výzvy) a touto formou s námi komunikují například některé autority, mocně posílí vliv komunikovaného obsahu to, když se vedle nás někdo výzvou řídí.

V umyvatně univerzitní sportovní halvy visela cedulka vyzývající studenty, aby po dobu, po kterou se věnují namydlení nenechávali téct teplou vodu – aby šetřili jak vodou, tak energií potřebnou k jejímu ohřívání. Psychologové prostým pozorováním zjistili, že výzvu poslouchá 6 % myjících se. Experiment spočíval v tom, že v umyvatně s osmi kohoutky se ustavil někdo myl jeden ze spolupracovníků (resp. začal se vždy myt, když do umyvatny někdo vešel). Postupoval přitom podle nápisu. Pozorovatelé velmi snadno zaznamenali, že v takovém případě se mezi ostatními myjícími rozšířilo požadované chování na 49%. V případě dvou osob, které se řídily apellem, se další myjící rovněž řídili nápisem již v 67 procentech. Aronson (1999a) z experimentu vyvodil, jak snadné je získat nás pro konformní chování, jež jsme do té doby nevykazovali: stačí, když vidíme, že se někdo konformně chová.

S představou o tom, co dobře zvládnu, a s konformní komunikací (chováním) souvisí Bandurův pojem *modelové učení*, resp. *učení se z modelu (vzoru)*. Modelem může být situace, vzorec chování převzatý z massmédií, ale také druhý člověk. V životě se učíme nejvíce napodobováním (identifikací) od těch, kdo jsou modelem pro naši roli. Na učení má tedy vliv naše pozorování druhých lidí (observační učení) a samozřejmě naše vlastní vyvozování závěrů z odpozorovaného. I zdánlivě jednoznačně pozitivní podnět a vzor může vést pozorujícího žáka k závěrům, které v něm spíše posílí negativní, slabou stránku jeho chování (uvrtdí se například v tom, že *on nikdy* nebude tak dobrý jako jeho učitel). Psychologové znají ovšem i případy, kdy se dítěti nebo dospívajícímu „dělá špatně“ z těch dobrých, čestných, spravedlivých.

Často si všimáme u modelových postav jen toho, co můžeme sami realizovat, eventuálně jenom toho, co chceme vidět – například oněch zdánlivě dokonalých stránek, jimž se chceme přiblížit nebo které v nás probouzejí vzdor. Napodobujeme spíše ty, kdo mají vyšší sociální status než my. Čím intenzivnější příznivý emoční vztah máme k tomu, kdo je nám vzorem, tím vyšší je pravděpodobnost, že budeme napodobovat jeho chování. Při verbální komunikaci například začneme používat stejná slova jako ten, koho obdivujeme. Stejný vliv na nás může mít i modelová postava někoho, koho máme jen příliš často před očima, resp. ho příliš často slyšíme (učitel, politik). I od nich – a na nich – se učíme.

V České republice se počátkem devadesátých let 20. století přimísila do slovní zásoby řady lidí slova, která se vůbec nevykytovala (anebo jen zcela ojedíněle) v masmédiích, natož v každodenní komunikaci výměnách lidí v osmdesátých letech. Rozšířila se například skupina slov, jejichž původním „modelovým“ produktorem byl tehlejší prezident Havel: *uskáčka, upravdě, veskrze*. Používáním v televizi a rozhlasových stanicích se rozšířilo například slovo *počtažno*.

Podle Barry je učení se z modelu (napodobování) stejně důležité jako klasické pavlovské učení nebo skinnerovské operační podmínování. Aronson

i Bandura potvrdili, že účinnější a více ovlivňující než hrozba kázeňskými tresty, často účinnější i než příslib odměny je chování lidí kolem nás.

## 2.4 Stereotypy

Stereotypizací v našem myšlení se utvářejí, ukládají a produkují zjednodušené úsudky, většinou s výrazným emočním doprovodem. Stereotypizace je výsledkem přirozeného zobecňování, zjednodušování a třídění okolního světa, tedy procesů, které musíme dělat, protože nám například šetří čas na rozhodování.

Plaňava (1996, 2005) zařazuje zobecňování a stereotypizace mezi komunikační záležitosti, fauly resp. interakční poruchy. Cituje Čapkův odsudek *generalizace* jako „jednoho z nejmorálnějších darů lidského ducha“. Stereotypní, stále se opakující komunikační sekvence se stávají nikam nevedoucí cestou, na níž se jen fixuje vzájemné neporozumění. Komunikační stereotypy naplňuje jiné potřeby než potřebu domluvit se nebo shodnout se.

Atkinsonová a kol. (1995, s. 337) definují stereotyp jako „souhrn úsudků o osobnostních rysech nebo fyzických vlastnostech celé skupiny lidí“, které „mohou být zavádějícími vodítky pro sociální interakce“. Autoři popisují na jiném místě případ „*sebenapřívětích se stereotypů*“, potvrzených experimentálně.

Běžným stereotypem je, že fyzicky atraktivnější lidé jsou společenskyjší, vyrovnanější a otevřenější... Aby badatelé zjistili, zda tento stereotyp může být sebenapřívětí, požádali vysokoškolské studenty a studentky, kteří se vzájemně neznali, aby spolu hovořili po dobu deseti minut telefonem. Před každým rozhovorem ukázali badatelé každému muži fotografi atraktivní nebo neatraktivní ženy a informovali ho (nepravdivě), že to je fotografe jeho partnerky, se kterou bude telefonovat.

Rozhovor nahrávali. Analýza mužské poloviny rozhovoru ukázala, že muži přesvědčeni o tom, že hovoří s atraktivní ženou, byli přátelštější, otevřenější a společenskyjší než muži přesvědčení o tom, že mluví s méně přitažlivou ženou. Zajímavější je, že posuzovatelé, kteří poslouchali jen to, co říkala žena, a přitom nevěděli, zda byl partner přesvědčen o její přitažlivosti, hodnotili ženy, jejichž partneři byli přesvědčeni o jejich přitažlivosti, jako společenskyjší, vyrovnanější a s větším smyslem pro humor než ženy, jejichž partneři byli přesvědčeni o tom, že nejsou přitažlivé. Mužský stereotyp tělesné přitažlivosti se naplnil v desetiminutovém rozhovoru (Atkinsonová a kol., 1995, s. 723).

Uvažujeme-li o konkrétním jedinci v zajetí stereotypního posouzení, charakterizujeme si ho rysy určité skupiny. Ve svých představách si vytváříme „typovou“ kategorii.

Stereotypní myšlení může vést k tomu, že už ani nevnímáme odlišnost jednotlivce od skupiny (přesněji od „představy o skupině“), neboť filtr stereotypu – schéma – nepropouští odlišné zprávy o konkrétním člověku, které by nebyly kompatibilní s vytvořeným stereotypem.

Stereotyp je kognitivně-emoční kategorií. Může v něm převládnout poznávací složka (poznávající nesprávně), nebo složka emočního hodnocení: odsuzování ze strachu, lhost, soucit, opovržení...

Stereotypně lze vidět například *všechny učitelky, úředníky, ženy, příslušníky jiného národa (všechny Iráčany) či jiného vyznání (muslimy)*, osoby úspěšné v podnikání, mládí, krásu, šťastné rodiny... Masmédia šíří stereotypizované obrázky, vytvářejí nové, obměňují stávající a přispívají ke kognitivnímu zkreslování reality. Masmediální stereotypizované produkty rovněž řídí a směřují naše emoce: snaží se určovat, po čem máme toužit, o čem smít. Obraz reality je zjednodušován, divákům či čtenářům jsou podsovuány sympatie (naklonnost) nebo antipatie (nezájem, opovržení) apod.

Zmíněné stereotypy jsou buďto:

- heterostereotypy o členech jiné skupiny, například jiného národa, jiné rasy, ale také jiné firmy, party, o členech jiného týmu;
- autostereotypy: čtení o vlastní referenční skupině doplněné jejím zjednodušeným, zobecněným a zkresleným poznáním.

Berne použil termínů „skupinové imago“ a „kánon“. Kánon je autostereotypizované, ve skupině tradované a opakující se pojmenování a „vidění“ vlastní skupiny v podobě zpravidla zjednodušeného sloganu. Podobá se kánonu písňovému – k jeho sdílení a opakování se přidává stále více lidí. Vytořené skupinové „imago“ upevňuje identifikaci se skupinovou příslušností. Ide o procesy dlouhodobé a často nevědomé. V politice – ale například i ve sportu – posilují hotové „prefabrikované“ stereotypy prožitky *koheze* vlastní skupiny (národa, fanoušků klubu) a umožňují snadno rozdmýchat a převést nepřátelství „ven“, do jiné skupiny (*out-hostility*).

## Literatura k další četbě

- Allport, Gordon W.: *O poznaze předsudků* (2004).  
 Sedláková, M.: *Vybrané kapitoly z kognitivní psychologie. Mentální reprezentace a mentální modely* (2004).  
 Smith, E. R.: *Mental Representation and Memory*. In Gilbert, D. T., Fiske, S. T., Lindzey, G. *The Handbook of Social Psychology* (1998), s. 391–445.  
 Urbánek, T.: *Psychosemantika* (2003) s. 67–84.