

---

## Chcete lepší mezilidské vztahy? Kritizujte věcně, chvalte obecně!

### Martin Valenta

Psychologický ústav FFMU, Brno  
info@psychologon.cz

*Řekněme si na rovinu, řeč bude o řeči. Konkrétně o tom, co všechno dokážou sociální psychologové vyčíst z drobného rozdílu mezi zobecňováním a konkretizováním. A co všechno to může přinést právě Vám.*

*In this article, we will discuss language. We will present the possibilities of social psychologists in a language analysis and we will discuss how this information is useful for you.*

### O řeči a lidech

Máloco má pro lidstvo takový význam, jako řeč. Díky řeči můžeme sdělovat a přijímat informace takřka o všem. A není žádným tajemstvím, že mluvený i psaný projev je často více než pouhé sdělení faktů. Někdy je forma řeči (tedy způsob, jak něco bylo řečeno) důležitější než samotná fakta. Řeč totiž plní nesmírně důležitou sociální funkci. Co si pod tím představit? Řeč nám umožňuje vyjádřit (i nezáměrně), jací jsme povahově, nebo co zrovna prožíváme a jaké emoce cítíme. A totéž se můžeme dozvědět o druhých lidech. Forma a způsob řeči umožňují určit vztahy mezi komunikujícími osobami, ale také vyjádřit postoje a společenské názory.

Italsko-britský tým psychologů se rozhodl posvítit si na předsudky - konkrétně na to, jakou roli v nich hraje řeč. A i když od jejich výzkumu uběhlo již téměř čtvrt století, výsledky jsou stále zajímavé!

### My vs. Oni!

Čtveřice výzkumníků Maass, Salvi, Arcuri, a Semin (1989) se rozhodla otestovat své hypotézy na obyvatelích Itálie. Ze všeho nejdříve potřebovali vytvořit dvě skupiny lidí, kdy každá skupina bude držet při sobě (to jsme my!) a zároveň bude cítit zřetelnou odlišnost až zášť ke skupině druhé (to jsou oni!). A co může být lepším příkladem vzájemné soudružnosti a rivality, než sportovní fanoušci. A protože výzkum probíhá v Itálii, zdá se snad samozřejmé, že se bude jednat o fanoušky fotbalu. Ale takový závěr by byl výsledkem našeho stereotypu a ještě k tomu zcela mylný - jednalo se totiž o fanoušky koňských závodů Palio di Siena.

Jedná se o formu dostihů, které se závodí již po několik staletí v centru italského města Siena. Pro výzkumníky bylo stěžejní to, že v dostihu proti sobě závodí jezdci, kteří reprezentují různé městské čtvrti. A rivalita mezi obyvateli těchto čtvrtí v době závodů stoupá, čímž měli psychologové k dispozici dostatek vhodných participantů - zbývalo už jenom provést experiment!



**Obr. 1:** Fanoušci dostihů Palio di Siena se co do rivality jistě vyrovnají i těm fotbalovým.

## Dvojí metr jako vyšitý

Výzkumníci si za účelem ověření svých hypotéz připravili několik kreseb. Každá z nich zachycovala postavy, které něco dělaly - buďto něco pěkného (např. pomáhat někomu, uklízet odpadek) nebo něco nepěkného (mlátit někoho, dělat nepořádek). Postavy na jinak černobílých kresbách se zřetelně odlišovaly barvou svého oděvu - některé měly typické barvy jednoho družstva, jiné zase družstva druhého. Badatelé také probandům sdělili nepravdivou informaci, že všechny činy na kresbách se v minulosti opravdu staly. Zkoumané osoby pak měly zhlédnout každou kresbu a zvolit jednu ze čtyř možností, která podle nich popisuje, co se na fotografii děje. Všechny možné odpovědi byly docela podobné, lišily se však mírou konkrétnosti. Pokud například viděly obrázek, jak někdo někoho udeřil, mohly odpovědět od velmi konkrétního "ten člověk někoho praštil" až po velmi obecné "je to zlý člověk". Obě "znepřátelené" strany dostaly naprosto totožné obrázky, badatelé pouze vždy zaměnili barvy oblečení postav. Přísně technicky vzato by tedy zkoumané osoby měly odpovídat vždy stejně - například pokud někdo v barvách soupeře někoho mlátil a oni ho považovali za "zlého člověka", měl by tím "zlým člověkem" být i ten, kdo měl barvy jejich týmu a někoho mlátil. Lidé však takto mechanicky neuvažují a lidská logika má někdy svá (často prazvláštní) pravidla. A tento konkrétní experiment odhalil následující:

- Pokud mně blízká osoba dělá něco špatného, budu to vnímat a komentovat konkrétně, tedy například: "Tento čin není správný"
- Pokud nepřátelská osoba dělá něco špatného, vyjádřím se obecně: "Je to zlý člověk"
- Pokud mně blízká osoba dělá něco dobrého, budu to komentovat obecně: "Je to dobrý člověk"
- Pokud nepřátelská osoba dělá něco dobrého, budu to vnímat jako konkrétní čin: "Zrovna zde se zachoval dobře"

Autoři jsou přesvědčeni, že se nejedná o náhodu. I když si možná lidé tuto tendenci vždy neuvědomují, posuzují ostatní dvojím metrem.

Abstraktní vyjádření je svým způsobem silnější, univerzálnější. Vyjadřujeme s ním názor, že událost má obecnou platnost, že to tak je vždy a všude. Například: "Je to zlý (případně dobrý) člověk - takže vždy je zlý (dobrý)". Abstraktní vyjádření tedy používáme tehdy, pokud náš oblíbenec udělá něco dobrého, ale zároveň tehdy, pokud náš nepřítel udělá něco špatného.

Oproti tomu konkrétní popis naznačuje jedinečnost celé situace, přechodnost: "Zrovna teď udělal tuhle věc špatně (případně dobře) - což jindy a za jiných okolností nedělá". Konkrétní vyjádření tedy použijeme tehdy, pokud náš oblíbenec udělá něco špatného, ale také tehdy, pokud zrovna připouštíme, že náš nepřítel udělal něco dobrého.

## Příklad ze života aneb proč nekandidovat

Můžeme si všimnout, že tato komunikační pravidla jdou ruku v ruce se stereotypy. Jednak je pomáhají utvářet, ale také se již existující stereotypy projevují ve slovním projevu.

Ukážeme si to v každodenní praxi - zkuste si představit nějakou hypotetickou korupční politickou kauzu. Pokud nemáte chuť zapojovat svou představivost, použijte jakoukoliv právě probíhající kauzu (povšimněte si nadčasovosti a univerzálnosti této věty).

Ukažme si dvě obecné roviny, v jakých se můžete o dané kauze vyjadřovat:

Jestliže byl (je) dotyčný politik (nebo jeho politická strana) vaším oblíbencem, řeknete nejspíše něco konkrétního, asi jako: "Toto se mu vážně nepovedlo, tento čin byl špatný" a zdůrazníte tak ojedinělost tohoto poklesku jinak (pro vás) skvělého člověka.

Pokud ale daný politik má tu smůlu, že nepatří do skupiny vašich oblíbenců, či máte na všechny politiky bez rozdílu negativní názor, pak si vystačíte s obecným: "Je to ..." a větu pravděpodobně ukončíte jedním ze tří zastaralých a již neoborných termínů, které značně snižují intelekt.

Všimněte si, že vaše předchozí sympatie či antipatie k danému člověku či politické straně poměrně výrazně ovlivnily to, jak o celé situaci přemýšlíte, a také to, jakým způsobem o ní informujete okolí. Váš předsudek se tak posiluje a dokonce se šíří do okolí.

Lidé se však často nezdržují hodnocením jednotlivců a bez problémů celou událost zobecní na ještě vyšší úroveň. A na místo konkrétního a fakticky správného: "Ten a ten politik udělal to a to," pak jednoduše celou negativní záležitost zobecní na stereotypní a prosté konstatování: "Politici kradou."

## Dobry člověče, máš mě rád?

Na výzkumy z Itálie navázali o téměř dvě dekady později Nizozemští psychologové. Jednoho dne si M. Reitsma-Van Rooijen s kolegy (2006) položila zajímavou otázku: Pokud použití abstrakce/konkretizace umožňuje vyjádřit náš vztah k osobám v popisované situaci, může záměrné použití abstrakce/konkretizace ovlivnit naše mezilidské vztahy? Kupříkladu pokud někdo udělá dobrou věc a já o něm prohlásím, že je dobrý člověk, namísto toho, abych pouze řekl, že se mu toto povedlo, bude mě mít o to raději?

S odpovědí výzkumníkům pomohli zase jednou studenti. V rámci experimentu dostali za úkol napsat příhodu ze svého života. První polovina z nich měla psát o tom, kdy se zachovali správně, oproti tomu druhá polovina měla popsat situaci, kdy se zachovali nesprávně.

Jejich příběh si od nich poté převzal výzkumník a sdělil jim, že ho dá jiné osobě, se kterou se před tím nikdy nesetkali. To (jak jinak) nebyla pravda, výzkumníci příběh nikomu dalšímu neukázali. Místo toho pod příběh sami připsali předem připravené hodnocení.

Půlce osob, které psaly o svém správném chování, dali pozitivní konkrétní zpětnou vazbu a druhé půlce pozitivní abstraktní. Dále pak půlka z těch, kteří psali o svém špatném chování, dostala negativní konkrétní zpětnou vazbu, druhá půlka pak negativní abstraktní zpětnou vazbu.

Poté, co zkoumané osoby dostaly zpět své příběhy se "zpětnou vazbou", měly za úkol prozkoumat své pocity k té jim neznámé osobě. Vyplnily proto dva dotazníky, ve kterých měly vyjádřit libost/nelibost a také pocíťovanou blízkost k neznámé osobě.

Tento experiment opravdu ukázal, jakou sílu a vliv má konkrétnost/abstraktnost vyjádření na naše vztahy. Osoby měly vřelejší pocity a cítily se blíže k neznámému (a vlastně neexistujícímu) hodnotiteli tehdy, pokud hodnotil negativní skutky konkrétně ("Jakou to špatnou věc jste to provedli!") a pozitivní skutky abstraktně ("Jaký skvělý člověk Vy jste!"). Oproti tomu chladněji a otažitěji vnímali hodnotitele tehdy, pokud jim poskytl na jejich negativní skutky abstraktní zpětnou vazbu ("Jaký špatný člověk jste!") a na pozitivní reagoval pouze konkrétně ("To se Vám povedlo").

## Kritizovat konkrétně, chválit obecně!

Tyto poznatky bezpochyby využije občas každý. Můžeme například snáze a rychleji odhadnout, jaký vztah k nám asi zaujímá člověk, se kterým komunikujeme. Navíc tím, jaká slova volíme, můžeme dokonce napomoci tomu, aby nás druhá osoba vnímala pozitivněji. Možná dokonce dokážeme napravit nějaké komunikační chyby, kterých se nevědomě dopouštíme. Kupříkladu pokud milovaný(á) partner(ka) udělal(a) něco, co chceme opravdu ocenit, potom obecné prohlášení: "Jsi skvělý(á) kuchař(ka)!" má mnohem příznivější účinek než velice konkrétní "No tak to vidíš, dnes jsi to nespálil(a)!"

### Zdroje:

1. **Maass A., Salvi D., Arcuri L. a Semin G. (1989).** Language Use in Intergroup Contexts: The Linguistic Intergroup Bias. *Journal of Personality and Social Psychology*[online]. [cit.2013\_4\_5]. Dostupný z WWW: <<http://dare2.uvu.vu.nl/bitstream/handle/1871/3882/8922.pdf?sequence=1> >. (zdarma)
2. **Reitsma-Van Rooijen M., Semin G. R. a Van Leeuwen E. (2006).** The effect of linguistic abstraction on interpersonal distance. *European Journal of Social Psychology* [online]. [cit.2013\_4\_5]. Dostupný z WWW: <<http://www.cratylus.org/people/uploadedFiles/1191745930080-9390.pdf> >. (zdarma)
3. Titulní obrázek převzatý z: [http://www.getentrepreneurial.com/people-relationships/surround\\_yourself\\_with\\_quality\\_relationships.html](http://www.getentrepreneurial.com/people-relationships/surround_yourself_with_quality_relationships.html)
4. Obr.1 převzatý z: [http://2.bp.blogspot.com/\\_FOZKZRZkNk8/TZoMEIP5j2I/AAAAAAAAAGU/IGaXJoWlkeA/s1600/Palio\\_the\\_italian\\_fashionist\\_%25281%2529.jpg](http://2.bp.blogspot.com/_FOZKZRZkNk8/TZoMEIP5j2I/AAAAAAAAAGU/IGaXJoWlkeA/s1600/Palio_the_italian_fashionist_%25281%2529.jpg)

### Citace článku:

**Valenta, M. (2013).** *Chcete lepší mezilidské vztahy? Kritizujte věcně, chvalte obecně! PsychoLogOn [online]. 2 (1), s.97-100. [cit. vložít datum citování]. Dostupný z WWW: < <http://psychologon.cz/data/pdf/176-chcete-lepsi-mezilidske-vztahy-kritizujte-vecne-chvalte-obecne.pdf> >. ISSN 1805-7160.*