

## Teoretické studie

### SOCIÁLNĚ KOGNITIVNÍ TEORIE ALBERTA BANDURY

JAROMÍR JANOUŠEK

*Katedra psychologie FF UK, Praha*

#### ABSTRACT

Albert Bandura's social cognitive theory

J. Janoušek

Albert Bandura's social cognitive theory exceeds the framework of the theory of social learning, being a complex psychological theory. The summarizing study presents a model of triadic reciprocal determinism including behaviour, inner personal moments, and external environment. Further on, the concepts of general human character and basic human capabilities are explained. Symbolization, anticipation of thoughts, vicarious learning, self-regulation and self-efficacy, moral conduct, and aggression are characterized in more detail. The application of social cognitive theory in the explanation of organizational management and mass communication is shown. The main contribution of the social cognitive theory consists in the fact that it is not closed; it includes and reflects possibilities of further development. Its merit is that it results in wide possibilities of practical application.

#### key words:

triadic reciprocal determinism basic human capabilities observational learning self-efficacy moral conduct aggression organizational management mass communication

#### klíčová slova:

triadický reciproční determinismus základní lidské schopnosti observační učení sebeuplatnění morální chování agrese organizační řízení masová komunikace

Rozsáhlé a mnohostranné dílo soudobého předního amerického psychologa Alberta Bandury představuje jak významný zdroj nových poznatků týkajících se řady speciálních psychologických problémů, tak i mezinárodně uznávaný teoretický přístup. Ten byl dříve autorem charakterizován jako teorie sociálního učení, později jako sociálně kognitivní teorie. A. Bandura považuje označení teorie sociálního učení za zužující ze dvou důvodů. Jednak proto, že od samého počátku věnoval pozornost i mechanismům, které překračují rámec učení, jako jsou mechanismy motivační a autoregulační. Za druhé proto, že existuje řada teorií sociálního učení, které přes shodné označení se značně vzájemně liší svými východisky. (Bandura 1986, str. XII-Předmluva.) Třetí důvod je tu obsazen jen implicitně, je však podle našeho názoru nejdůležitější.

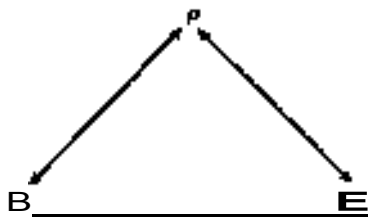
Došlo: 14. 4. 1992, Katedra psychologie UK, Hradčanské nám. 5, 11842 Praha 1.

Teoretické studie / 385

Je to tendence ke komplexní, ne pouze dílčí psychologické teorii, jakou by teorie sociálního učení nutně byla. Tato tendence, opírající se současně o neustále pokračující rozsáhlou výzkumnou činnost, je o to cennější, že odpovídá soudobým dozrálým potřebám a zároveň je poměrně ojedinělá. Chtěli bychom ji proto touto statí přiblížit. Vymyká se ovšem možnostem této statí učinit to na základě zasazení Bandurova díla do širšího Kontextu soudobého vývoje psychologických věd. Omezujeme se na projev této tendence uvnitř Bandurova díla samotného.

## 1. MODEL TRIADICKÉHO RECIPROČNÍHO DETERMINISMU

Sociálně kognitivní teorie vychází ve výkladu lidského chování z triadického recipročního determinismu. Staví jej proti jednostrannému výkladu chování pouze na základě vlivů prostředí nebo pouze na základě vnitřních dispozic. Triadičnost navrhovaného modelu znamená, že se berou v úvahu tři faktory či spíše skupiny faktorů: chování, dále kognitivní, biologické a jiné vnitřní osobní momenty, a posléze vnější prostředí. Recipročnost modelu spočívá v tom, že tyto faktory na sebe vzájemně působí, interagují mezi sebou: Determinismem se tu rozumí výsledný efekt množiny vzájemně propojených vlivů. Determinismus je tu proto chápán spíše pravděpodobnostně než lineárně.



Obr.I. Schéma triadického recipročního determinismu •  
B - znamená chování (behavior), P kognitivní a osobnostní momenty (personal), a E - vnější prostředí (environment). (Bandura, 1981).

Model triadického recipročního determinismu je u A. Bandury rozpracován podrobněji, vzájemné ovlivňování tří druhů faktorů a jeho výsledný efekt je pouze východiskem. Podrobnější rozpracování je provedeno v několika směrech. Interakčnost modelu se odlišuje jak od jednostranného pojetí interakce, tak od částečně dvousměrného pojetí interakce. Jednostranné pojetí interakce vykládá chování jako produkt osobních a situačních vlivů, přičemž osoby a situace jsou nezávislé

1) Základní knižní práce A. Bandury podle chronologického pořadí vzniku jsou tyto: spolu s R. H. Waltersem *Adolescent aggression*, 1959; rovněž spolu s R. H. Waltersem *Social learning and personality development*, 1963; dále práce jako jediného autora *Principles of behavior modification*, 1969; *Aggression. A social learning analysis*, 1973; *Social learning theory*, 1977; *Social foundations of thought and action. A social cognitive theory*, 1986. Podrobnější bibliografické údaje o těchto pracích jsou v seznamu literatury. - O díle A. Bandury psal u nás zejména Zdeněk Helus (Helus, 1972). - Autor této statí měl možnost seznámit se s pracemi A. Bandury v době svého působení v Center for advanced study in the behavioral sciences, Stanford, California, 1990-1991 za podpory The Andrew W. Mellon Foundation.

entity spojující se nespécifickým způsobem v produkci chování. Nestačí však ani částečně obousměrné pojetí interakce zahrnující vzájemné ovlivňování osob a situací. Vzájemné ovlivňování osob a situací v takovém pojetí vyúsťuje sice v ovlivnění chování, ale chování samo neovlivňuje probíhající transakci mezi osobou a situací. Interakčnost Bandurova modelu je naopak důsledná v tom směru, že i chování samo interaguje a ovlivňuje osobní a situační faktory, není jejich pouhým produktem.

Model dále počítá s tím, že kromě průběžného vzájemného ovlivňování může v různých časových momentech vystupovat jeden faktor výrazněji do popředí. Když si člověk volí televizní program podle osobního zájmu, je v popředí osobní faktor. Když člověk hraje na klavír pro vlastní potěšení, je v popředí chování jako takové. Když si člověk volí studium podle přání rodiny, vystupuje do popředí vliv prostředí.

Hlubší konkretizace modelu zahrnuje rovněž zřetel k životní cestě člověka. Chování je ovlivňováno osobním předjímáním, anticipací dalších životních etap, prostředí si člověk vlivem osobních preferencí a vlastním chováním jednak vybírá, jednak vytváří atd. Prostřednictvím interakce osobních, behaviorálních a environmentálních vlivů se ovšem uplatňuje mnoho vlivů náhodných:1, čímž se předvídaní a usměrňování konkrétního běhu individuálního života znesnadňuje.

V modelu je posléze zahrnuto zajímavé pojetí svobody. Svoboda není vymezována negativně jako absence vlivů a vnějších omezení, ale pozitivně. Aniž se vstupuje do filozofických otázek, je svoboda po psychologické stránce spojována se sebeovlivňováním. Po sociální stránce je svoboda chápána jako přítomnost množiny voleb a právo je uplatnit. Dílčí osobní vliv na chování a vzájemné působení zakládá aspoň dílčí odpovědnost za ně a aspoň dílčí možnost ovlivnit svůj osud. Reciproční ovlivňování faktorů je zároveň spolehlivým zdrojem obrany proti manipulativní kontrole (Bandura, 1986, kap. 1).

## 2. ZÁKLADNÍ LIDSKÉ SCHOPNOSTI

Ve vzájemném ovlivňování tří skupin faktorů je neustále implicitně i explicitně obsažen člověk jako celek, a to jako předpoklad i jako rezultat těchto procesů. Zřetel k člověku jako celku je důležitým projevem tendence ke komplexnosti v psychologické teorii A. Bandury. Zdůrazňuje plastičnost obecné povahy člověka, v níž se prolínají vrozené elementy s naučenými vzorci. Některé vrozené vzorce chování jsou přítomné již při narození, jiné se objevují po období zrání. Není třeba učit novorozence pláči či sání, batolata chůzi, adolescenty kopulaci. Většina vzorců lidského chování je však utvářena individuální zkušeností a uchovávána v nervových kódech, a méně dána hotově vrozeným programováním.

V souvislosti s obecnou povahou člověka vymezuje A. Bandura hlavní lidské schopnosti (Bandura, 1986, 1989). Lidé, jak již bylo řečeno, nejsou ani hnáni výlučně vnitřními silami, ani automaticky tvarováni výlučně vnějším prostředím, ale přispívají v rámci recipročních vlivů k vlastní motivaci, chování a rozvoji. Na tom se podílejí základní lidské schopnosti (capabilities). Tyto schopnosti jsou v individuálním vývoji buď kultivovány, nebo zůstávají nerozvinuté, a lidé se mezi sebou jejich konkrétní podobou liší. Jestliže A. Bandura provádí určitou taxonomii

těchto schopností, neznamená to žádnou předurčenost, nýbrž konkretizaci podílu lidí na všech uvedených procesech. Základními schopnostmi podle A. Bandury jsou schopnost symbolizace, schopnost myšlenkové anticipace, schopnost zástupného učení, schopnost autoregulace a schopnost autoreflexe. Podáme jejich stručnou charakteristiku.

Schopnost symbolizace (symbolizing capability) umožňuje zpracování a transformaci přechodné zkušenosti do vnitřních modelů, dodává zkušenosti význam, formu a souvislost v čase, generuje inovativní průběhy činností, zajišťuje testování možných řešení symbolicky předem i komunikaci s ostatními prostřednictvím symbolů.

Schopnost myšlenkové anticipace (forethought capability) umožňuje anticipaci důsledků budoucích činností a kladení cílů. Budoucí události sice nemohou být determinantami chování, ale jejich kognitivní reprezentace v přítomnosti silně kauzálně působí na přítomnou činnost.

Schopnost zástupného učení (vicarious capability) umožňuje, že všechny fenomény učení, vyplývající z přímé zkušenosti, mohou nastávat i zástupně - pozorováním chování jiných lidí a jeho důsledků pro ně. Díky ní si lidé mohou osvojovat pravidla pro generování a regula/ci vzorců chování bez postupného formování únavnými pokusy a omyly. Zkracování osvojovacího procesu je podstatné pro přežití a rozvoj. V mnoha aspektech života zástupný vliv televize překonal prvenství přímé zkušenosti.

Schopnost autoregulace (self-regulatory capability) umožňuje přijímání vnitřních standardů, hodnocení diskrepance mezi těmito standardy a činnostmi a vznik sebehodnotících reakcí, které ovlivňují následné chování.

Schopnost autoreflexe (self-reflective capability) spočívá v hodnocení a měnění vlastního myšlení. Patří sem i posuzování vlastních schopností vyrovnávat se s rozmanitými skutečnostmi. Má metakognitivní charakter.

K těmto základním schopnostem někde A. Bandura přiřazuje schopnost symbolické komunikace (Bandura, 1986, str. 21). Podrobněji ji však nerozebírá. K tomu se vrátíme v závěru stati.

### 3. OBSERVAČNÍ UČENÍ

V rámci uvedených schopností jsou některé procesy zvláště zdůrazněny. Představují v Bandurově koncepci dynamické pojítko schopností a procesů jako celku. Zejména to platí o dvou procesech. Jedním je - v rámci schopnosti zástupného učení - učení observační. Druhým je - v rámci schopnosti autoregulace - sebeuplatnění (self-efficacy), a to především jako vnímání vlastní účinnosti. Všimněme si těchto procesů podrobněji.

Observační učení je autentické bandurovské téma od počátků jeho psychologické činnosti. Stručně jsme je charakterizovali již v souvislosti s charakteristikou schopnosti zástupného učení. Observace je vlastní náplní zástupnosti v učení. Observační učení však nevystupuje jenom v rámci této schopnosti. V rámci schopnosti k symbolizaci se uplatňuje při osvojování jazyka, například u dětí při extrakci syntaktických pravidel z řeči, kterou slyší kolem sebe. V rámci schopnosti myšlenkové anticipace se uplatňuje pozorování, které aktivity jsou efektivní a které ne. Na základě toho mohou lidé konstruovat vzorce nového chování a zvažovat, kdy je vhodné je uplatnit. V rámci schopnosti autoregulace

### 388 / Teoretické studiu

si děti osvojují sociální a morální standardy na základě pozorování toho, které standardy jsou schvalovány rodiči, vrstevníky a dalšími lidmi kolem nich, a které nikoliv. V rámci schopnosti autoreflexe je observační učení základem zástupné verifikace vlastního myšlení, a to tím, že se pozorují efekty činnosti jiných lidí založené na obdobném usuzování.

Uplatňování mechanismu observačního učení ve fungování všech základních schopností je tak jednou stránkou projevu tendence ke komplexnosti psychologické teorie u A. Bandury. Druhou stránkou projevu této tendence je to, že v rámci observačního učení samotného se hledá uplatnění široké množiny psychických procesů. Observační učení je podle A. Bandury ovládáno čtyřmi subfunkcemi. Jsou to pozornostní (attentional), představové (representational), implementační (behavioral production) a motivační. Pozornostní procesy determinují, co je selektivně pozorováno v nadbytku modelujících událostí a jaká informace je z nich abstrahována. Představové procesy - označované někde také jako paměťové - transformují a restrukturují informaci o událostech do pravidel a konceptů. Implementační procesy zajišťují převod symbolických konceptů do odpovídajících činnostních řetězců. Motivační procesy ovlivňují rozdíl mezi tím, co se lidé naučí, a co skutečně vykonávají. V observačním učení jako mikrokosmu se tak projevuje makrokosmos souhrnu základních psychických procesů.

#### 4. SEBEUPLATNĚNÍ

Druhý zmíněný proces - sebeuplatnění [self-efficacy) vyplývá z širšího zázemí lidského činnostního působení (human agency) vůbec. A. Bandura vykládá toto působení z interakce determinant v rámci triadického recipročního modelu jako moment vlastního ovlivňování této interakce člověkem. Sebeuplatnění se týká emergentních autogenerovaných aktivit vstupujících do této interakce. Představuje jednak faktickou účinnost ve zvládnutí vlastního prostředí, jednak generativní schopnost projevující se v percepci sebeuplatnění, víře v ně, případně v usuzování o něm. Proto může být předmětem výzkumu i kauzální vazba mezi percepcí,

případně vírou a usuzováním na jedné straně a vlastní účinností či uplatněním na straně druhé (Bandura, 1982).

Percepce sebeuplatnění ovlivňuje podle A. Bandury myšlenkové vzorce, jednotlivé aktivity i emocionalitu, zejména stupně emočního vzrušení (arousal). Je tu podle našeho názoru určitá podobnost s koncepcí aspirační úrovně K. Lewina. Plyne z toho, že čím silnější je percipované sebe uplatnění, tím vyšší cíle si lidé kladou, a tím pevnější je jejich závazek vůči nim. Zároveň tu však jsou důležité rozdíly. Jeden tkví v tom, že sebeuplatnění vyplývá více z vlastní činnosti svého nositele, než aspirační úroveň, která je více výsledným rezultátem vnějších tlaků. Hlavní rozdíl je však v tom, že sebeuplatnění zahrnuje širší okruh jevů než je výkonová orientace aspirační úrovně.

Obdobně jako observační učení uplatňuje se i sebeuplatnění podle A. Bandury v řadě fenoménů, které mohou být na tomto základě objasněny. Patří sem aktivnost v chování vyrovňavajícím vnější vlivy (coping behavior) na jedné straně, a podléhání rezignaci při neúspěchu ovlivnit žádoucím způsobem své okolí na straně druhé. Sebeuplatňování je omezováno, když je člověk řízen druhými, a to i v případě, že druhé člověk k tomu zmocní.

Velká pozornost je věnována mechanismům sebeuplatnění z hlediska psychobiologického fungování (Bandura, 1990). Jsou zkoumány biochemické efekty sebeuplatnění ve vyrovnávání se stresory, souvislost se srdečním tepem a krevním tlakem, katecholaminová aktivace, 'opioidní a kognitivní mechanismy při kontrole bolesti a další jevy v této oblasti. Ukazuje se, že zvyšování pocitu sebeuplatnění příznivě ovlivňuje zdraví a pocit duševní pohody .

. Usuzování o sebeuplatnění je založeno na čtyřech zdrojích informace. Nejefektivnější je autentická zkušenost se zvládnutím úkolové činnosti (mastery experience). úspěch posiluje sebedůvěru, neúspěch v, volává pochybnosti o vlastních schopnostech. Nejúčinnější je zkušenost s překonáváním překážek vytrvalým úsilím. - Druhým zdrojem je zástupná zkušenost s výsledky činnosti jiných lidí jako vzorů. Schopné vzory dodávají pozorovatelům efektivní postupy pro zvládnání různých situací. Lidé posuzují částečně své schopnosti srovnáváním s jinými. - Třetím zdrojem je přesvědčování lidí o tom, že mají potřebné schopnosti. Zpravidla nestačí jen pozitivní ocenění, je třeba zpočátku dávat takové úkoly, které přinášejí úspěch, a nestavět lidi předčasně do situací, kde je pravděpodobné, že je nezvládnou. - Konečně čtvrtým zdrojem je informace či úsudek o vlastním fyziologickém stavu. únava, bolesti jsou posuzovány jako příznak fyzické neschopnosti zvládnout úkoly vyžadující sílu a vytrvalost, tenze jsou brány jako příznak vlastní zranitelnosti neúspěchem při činnosti. Zvyšování sebedůvěry ve vlastní účinnost lze proto dosahovat zlepšováním fyzického stavu, redukcí stresu, měněním dysfunkčních konstrukcí somatické informace. (Bandura, 1982, str. 126-127; 1988, str. 284-285.)

A. Bandura se zabývá i kolektivním uplatněním (collective efficacy), respektive kolektivním sebeuplatněním. K dosažení kolektivního uplatnění je třeba mít prostředky, jak uvádět dílčí zájmy do vztahu ke sdíleným účelům. Sjednocující účely musí být explicitní a dosažitelné soustředěným úsilím. Protože úspěch vyžaduje dlouhodobé úsilí, je zároveň nutné motivační působení podcílu. K otázce kolektivního sebe uplatnění se ještě vrátíme v závěru.

### 390 / Teoretické studie

Celkově lze percepce sebeuplatnění, případně víru v ně charakterizovat jako pružný systém sebedůvěry, který pomáhá překonávat neúspěchy a odmítnutí. Úzkost a stres jsou slabé, když se lidé vyrovnávají s úkoly percipovaného sebeuplatnění. Pochybnosti o sebe uplatnění vedou k podstatnému růstu subjektivních obav a fyziologické vzrušivosti.

Kognitivní reprezentace cílů a anticipace výsledků jsou součástí automotivačního kontrolního systému. Prostřednictvím kognitivní reprezentace se budoucí události mění v běžné motivátory a regulátory chování. • Činnosti vlastnosti automotivačního systému zahrnují díky tomu predikční anticipační kontrolu úsilí, afektivní sebevyhodnocovací reakce na vlastní výkon a autorefektivní metakognitivní aktivity týkající se adekvátnosti sebehodnocení. Je zřejmé, že percepce sebe uplatnění je s tím běžně spjata.

## 5. VÝKLAD DÍLČÍCH PSYCHOLOGICKÝCH PROBLÉMŮ NA ZÁKLADĚ SOCIÁLNĚ KOGNITIVNÍ TEORIE

A. Bandura uplatňuje sociálně kognitivní teorii, jejíž obrysy jsme nastínili, na řadu dílčích psychologických problémů. Rozebereme z tohoto hlediska ty nejdůležitější.

### a) Teorie agrese

Teorie agrese patří vedle teorie observačního učení rovněž k autentickým bandurovským tématům od počátku jeho psychologické činnosti. Bandurův přístup k problému agrese je v souladu s jeho celkovou teorií široký. Neomezuje se na zkoumání frustrujících spouštěčů a zraňujících cílů, zahrnuje do svého rozboru vznik a vývoj vzorců agresivního chování, dále samotné spouštěče (instigators), a rovněž uchování agresivního chování různými regulátory (Bandura, 1983). Na vzniku a vývoji agrese se podílejí podle A. Bandury jak observační učení, tak zpevňování i strukturální determinanty. Obraz spouštěčů je ještě bohatší. Patří sem především působení vzoru, které má zase různé formy, jako je odtlumování, usnadňování, stimulování. Dále sem patří chování či zacházení vzbuzující odpor, jako jsou fyzické inzultace, verbální hrozby a inzultace, nepříznivá redukce zpevňování, maření záměrů. Posléze mezi spouštěče patří motivační navozování, instrukční řízení i řízení prostřednictvím bizarní symboliky. Konečně mezi regulátory zahrnuje A. Bandura vnější zpevňování odměnami materiálními, odměnami sociálními a statusovými, zraňujícími výrazy a změnami zacházení vzbuzujícího odpor. K regulátorům dále patří tresty utlumující a informační, zástupné zpevňování pozorovatelnými odměnami a pozorovatelnými tresty, a posléze různé formy sebezpevňování v podobě sebeodměňování, sebetrestání a neutralizace sebetrestání. Vzniká tak velmi bohatý obraz agresivního chování.

Snad nejvýrazněji vystupuje široký záběr Bandurovy teorie agrese při srovnání s alternativními teoriemi, a to zejména ve výkladu motivace agresivního chování. Instinktivistická teorie považuje agresivní chování za jednoznačně determinované agresivním instinktem. Teorie spojující agresi s frustrací vkládá mezi frustraci a agresi pouze agresivní tendenci (drive). Na rozdíl od toho Bandurova teorie klade do motivačních zdrojů jak zápornou zkušenost, tak incentivní navozování, do středního článku zahrnuje jak emoční vzrušení, tak anticipaci důsledků. Výslednou agresi charakterizuje jako jeden z možných, ale ne nutných výsledků. Místo agrese může jako výsledek nastat závislost, úspěch ve výkonu, únik a rezignace, psychosomatizace, sebeznečitlivění drogami a alkoholem a konstruktivní řešení problému.

## b) Morální chování

Morální Chování je podle A. Bandury motivováno a regulováno hlavně sebeovlivňováním. Autoregulační mechanismus se uplatňuje ve třech hlavních funkcích. Jednou funkcí je automonitorování. Je směřováno koncepty a afektivními stavy, které má již člověk předem, neredukuje se proto na mechanické snímání vlastních úkonů a sociálních spouštěčů. Přesto je to pouze první krok k ovlivňování vlastního chování. Je nutná další funkce, spočívající ve vyhodnocování chování porovnáváním s morálními standardy a okolnostmi prostředí. Tím se vytváří kognitivní předpoklad pro sebeovlivňování. Vlastním mechanismem regulujícím chování s pomocí standardů je třetí funkce - afektivní autoreakce. Podílí se na ní anticipační sebeúcta (self-worth) a auto cenzura. Lidé konají věci, které jim dodávají sebeuspokojení a sebeúctu. To udržuje chování ve shodě s vnitřními standardy (Bandura, 1989).

Efektivní autoregulace vyžaduje nejen příslušné dovednosti, ale také silnou percepci sebe uplatnění a silnou víru v autoregulační účinnost. To je podmínkou úspěšného odolávání sociálním tlakům požadujícím chování v rozporu s vnitřními standardy.

I na morální chování uplatňuje sociálně kognitivní teorie model triadického recipročního determinismu. Morální chování je podle tohoto modelu regulováno reciprocitou vlivů mezi myšlením (a sankcemi vůči sobě samotnému), vlastním chováním a sociální sítí. Chování je v největším souladu s morálními standardy, když přestupky v chování nejsou z vlastního hlediska snadno omluvitelné a hodnotící reakce významných druhých lidí odpovídají osobním standardům.

Chování obvykle produkuje dva druhy důsledků: sebehodnotící reakce a sociální efekty. Tyto dva druhy důsledků se mohou doplňovat, jak je tomu v případě souladu chování s morálními standardy. Mohou však vstupovat také do rozporu. K takovým konfliktům zpravidla dochází když lidé zakoušejí sociální tlak na to, aby se chovali v rozporu s mo-



rálními standardy. U některých jedinců je sebeúcta natolik propojena s jejich přesvědčením, že podstupují raději dlouhodobou újmu, než aby se přizpůsobili tomu, co považují za nemorální. Většinou je to tak, že lidé reagují v závislosti na situaci. Pokud výhoda sociálního přizpůsobení nevyváží míru narušení sebeúcty, která s tím souvisí, dodržují se morální standardy. V ostatních případech se autoregulace uskutečňuje podmíněným uplatňováním morálních standardů. Sankce vůči sobě samotnému mohou být při tomto podmíněném uplatňování oslabovány nebo rušeny. V závislosti na situaci lidé uplatňují při různých druzích nežádoucího chování různé typy morálních zdůvodnění. Protože téměř jakékoliv chování může být morálně zdůvodněno, mohou stejné morální principy podporovat různé činy a stejné činy mohou být konány na základě různých morálních principů.

A. Bandura podává velmi zajímavý přehled řady mechanismů, které ovlivňují působení morálních standardů v regulaci chování. Vychází z toho, že vývoj autoregulačních dovedností u člověka nevede k tvorbě invariantního kontrolního mechanismu. Autoreaktivní vlivy nepůsobí, dokud nejsou aktivovány. Uvolňování od vnitřní kontroly závadného chování souvisí právě se selektivní aktivací autore aktivních procesů. Rozlišuje čtyři základní formy takových "ospravedlňujících" mechanismů.

MORÁLNÍ		
OSPRAVEDLŇOVÁNÍ	MINIMALIZACE	DEHUMANIZACE
PALIATIVNÍ SROVNÁVÁNÍ	IGNOROVÁNÍ A	A PŘÍSUSOVÁNÍ
EUFEMISTICKÉ	ZKRESLOVÁNÍ	VINY
OZNAČOVÁNÍ	DŮSLEDKŮ	

ZÁVADNÉ  
ŠKODLIVÉ  
CHOVÁNÍ

---' DŮSLEDKY

---~ OBit

I I

L \_\_\_\_\_ ~

I  
I  
I  
I  
I  
I  
!

PŘESUNOVÁNÍ  
A  
ROZPTYIOVÁNÍ  
ODPOVĚDNOSTI

Obr.4. Mechanizmy .efektivní aktivace a uvolňování vnitřní kontroly závadného chování v různých momentech autoregulačního procesu.(Bandura, 1989)

První je morální ospravedlňování. Může mít podobu eufemistického označování, paliativního srovnávání vlastního přestupkového chování s flagrantní nespravedlností či přímo nelidskostí chování někoho jiného i podobu ideologických imperativů. - Druhou formou je zatemňování kauzálního působení. Může se projevovat přesunováním nebo rozptylováním odpovědnosti za společnou činnost. - Třetí forma spočívá v zakrývání zraňujících důsledků. Důsledky se v tomto směru minimalizují,

ignorují nebo zkreslují. - Posléze za čtvrté je to snižování, dehumanizace, a blamování samotných obětí závadného chování, čímž se příslušné jednání omlouvá a ospravedlňuje. Rozbor těchto mechanismů je dokládán kromě experimentů velkým množstvím příkladů z různých oblastí společenského dění, svědčícím o širokém autorově interdisciplinárním rozhledu.

### **c) Organizační řízení (management)**

K oblasti organizace mají podle A. Bandury zvláštní vztah zejména tři aspekty sociálně kognitivní teorie. Je to rozvoj kognitivních, sociálních a behaviorálních kompetencí působením vzorů, dále kultivace víry ve vlastní schopnosti, a posléze posilování motivace prostřednictvím systému cílů. I v této oblasti je vodítkem model triadického recipročního determinismu. Kognitivní a osobní determinanta tu je zastoupena vírou v manažerské sebeuplatnění, skladbou osobních cílů a kvalitou analytického myšlení. Fakticky prováděné manažerské volby představují behaviorální determinantu. Představované a objektivní vlastnosti organizačního prostředí, míra jeho výzovosti a jeho citlivost na manažerské zásahy tvoří environmentální determinantu (prostředí).

A. Bandura zkoumal, jak manažerská percepce sebeuplatnění ovlivňuje organizační produktivitu. Ukázalo se, že ti, kdo se hodnotí jako neúčinní při vyrovnávání s požadavky prostředí, mají sklon více k sebediagnóze než k diagnóze úkolu. To oslabuje efektivní využívání schopností, protože se obrací pozornost od toho, jak nejlépe postupovat, k osobním nedostatkům. Lidé, kteří silně věří ve své schopnosti řešit problémy, zůstávají vysoce účinní ve svém analytickém myšlení v komplexních situacích. Kvalita analytického myšlení potom ovlivňuje výsledky.

Percepce sebeuplatnění zvyšuje organizační výkon jak přímo, tak nepřímo. Nepřímý efekt je dán vlivem percepce sebeuplatnění na kladení cílů a užívání analytických strategií. Čím vyšší je percepce sebeúčinnosti, tím výzovější jsou organizační cíle, které si lidé kladou, a tím systematictěji užívají analytických strategií k odkrývání manažerských pravidel. Kladení náročných cílů a systematické analytické myšlení zase zvyšují úroveň organizačního výkonu.

K výzkumu bylo použito simulace, která umožňuje izolovat časovou posloupnost efektů různých tříd proměnných, a tím zkoumat časové závislosti a kumulativní efekty v rozhodovacích procesech. Byla provedena série experimentů, v nichž byly variovány vlastnosti organizačního prostředí a kognitivní orientace účastníků.

Jede! výzkum se týkal toho, jak představy lidí o vlastních schopnostech mohou působit na autoregulační ovlivňování. Lidé se liší v tom, že pojmají kognitivní schopnost buď jako osvojitelnou dovednost, nebo jako dědičně fixovanou vlohu. Ti, kdo pojmají kognitivní schopnost jako osvojitelnou dovednost, považují ji za zdokonalitelnou získáváním znalostí a zdokonalováním vlastních kompetencí. Hledají příležitost ke zdokonalování, chyby jsou pro ně instruktivní částí osvojovacího procesu, posuzují své schopnosti více z hlediska osobního zdokonalování než srovnáváním s výsledky ostatních. Naopak lidé, kteří pojmají kognitivní schopnost jako více či méně zafixovanou vlohu, pohlížejí na svůj výkon jako na diagnózu svých základních intelektuálních předpokladů. Chyby pro ně představují hrozbu osobního a sociálního hodnocení, mají

### **394 / Teoretické studie**

sníženou sebedůvěru. Takoví lidé se snaží sledovat pouze bezpečné cíle, s minimem možných omylů, mají nižší aspirace. Tento přístup vede k méně efektivnímu zvládnání neúspěchu než první přístup.

Uvedené dva přístupy byly navozeny experimentálně v simulované situaci. Ukázalo se, že první přístup vedl k silnější percepci sebeuplatnění. Osoby v této situaci si kladly vyšší cíle, efektivněji užívaly analytických strategií a byly organizačně výkonnější než osoby v rámci druhého přístupu.

Další výzkum se týkal toho, jak představy (víry) o říditelnosti organizace ovlivňují kvalitu manažerského řízení. Vycházelo se z toho, že řízení má dva aspekty. Jednak je to aspekt osobní, týkající se potřebné vlastní účinnosti při dosahování změn. Za druhé je to aspekt prostředí, a to do jaké míry prostředí samo umožňuje své uvolnění. Obě stránky spolu souvisejí, jde o reciproční působení. Když lidé věří, že prostředí je ovlivnitelné, jsou motivováni k sebeuplatnění, což zvyšuje pravděpodobnost úspěchu. Úspěch je zase ověřením vlastní účinnosti a ovlivnitelnosti prostředí. Když naopak lidé považují prostředí za těžko ovlivnitelné, málo se uplatňují, což vede k neúspěchu. Neúspěchy snižují vnímání vlastní účinnosti a víru v měnitelnost prostředí.

Experimentálně byly navozeny obě situace. V jedné byly organizace kognitivně prezentovány jako obtížně předvídatelné a říditelné, v druhé naopak dobře předvídatelné a říditelné. Zároveň byly v rámci každé situace zadány dva odlišné druhy organizačních standardů - snadné a obtížné. Ukázalo se, že v rámci situace s obtížnou předvídatelností a říditelností organizace lidé ztráceli víru ve své schopnosti, i když organizační standardy byly snadné. Naopak v situaci se snadnou říditelností měli lidé víru ve svou účinnost, i když organizační standardy byly obtížné. Celkově v podmínkách kognitivní reprezentace snadné říditelnosti prokazovali účastníci vyšší percepci sebeuplatnění, kladli si náročnější cíle a vykonávali náročnější organizační činnost.

A. Bandura věnoval pozornost rovněž autoregulaci a motivaci prostřednictvím cílových systémů. Bylo zjištěno, že cíle mají motivační efekty, vyvolávají zájem a uspokojení zejména tehdy, když slouží spíše jako výzvy než jako úkoly. Obecně platí, že cíle nepůsobí automaticky jako motivy. K tomu, aby působily motivačně, jsou nutné kromě výzvo-  
vosti ještě další atributy. Jedním z nich je jasnost, určitost. Určité cíle jsou jasným vodítkem pro výkon a jeho hodnocení. Cílová motivace vyžaduje závazek k jasnému cíli a zpětnou informaci o výsledcích. Dalším atributem je blízkost. Blízkost cíle podněcuje úsilí o jejich dosažení.

Významným rozšířením psychologického přístupu k organizačnímu řízení je u A. Bandury zahrnutí zřetele k organizační kultuře (Bandura, 1989, s. 380). Sociálně kognitivní teorie se zabývá psychologickými mechanismy, jimiž organizační kultura může ovlivnit individuální chování. Je to analogie zájmu soudobé západoevropské psychologie o úlohu sociální reprezentace. Zůstává úkolem dalšího výzkumu objasnit, jak odpovídající kulturní obsahy v podobě norem a věr jsou přenášeny působením vzorů, motivačními praktikami, selekčními systémy a aktivitami vedení do autoregulačních mechanismů uplatňujících se v manažerské činnosti.

## **Teoretické studie / 395**

#### d) Masová komunikace

Sociálně kognitivní teorie neredukuje úlohu masových sdělovacích prostředků pouze na posilování, případně filtrování již probíhajících změn, ale přisuzuje jim i iniciační vliv při formování nových osobních atributů (Bandura, 1991). Symbolické předvádění (modeling) má ojedinělou vlastnost, že může přenášet fakticky neomezenou informaci velkému množství lidí současně. Pokroky v komunikační technologii změnily proces sociální difúze.

Sociálně kognitivní teorie analyzuje sociální difúzi nových vzorů chování z hlediska tří konstituujících procesů. K prvnímu procesu patří osvojování vědění o inovačním chování, osvojování tohoto chování v praxi, a rovněž sociální síť jejímž prostřednictvím se toto chování šíří a je osvojováno. Nelze říci, že všechny inovace jsou šířeny masovými sdělovacími prostředky. Některé spočívají naopak na neformálních osobních kanálech. V takových případech fyzická blízkost determinuje, které inovace jsou opakovaně pozorovány a důkladně osvojovány. Modelující vlivy nepředávají jen znalosti a pravidla chování, ale i percepce sebeuplatnění. A. Bandura se například odvolává na výzkum, který ukázal, že osvojování preventivních zdravotních praktik je ovlivňováno percipovaným sebe uplatněním, konkrétně vlivem zdravotnické komunikace na toto percipované sebeuplatnění (Bandura, 1991, s. 13). Čím silnější je předcházející percipované sebeuplatnění, čím více kampaň ve sdělovacích prostředcích podněcuje víru lidí v jejich autoregulační účinnost, tím pravděpodobněji si lidé osvojují doporučené praktiky.

K druhému procesu se vztahuje Bandurova teze, že čím větší jsou relativní přínosy inovací, tím silnější je podněcování k jejich přijetí. Mnoho inovací slouží jako prostředek k získání sociálního uznání a statusu. Přijímací, adoptivní chování je také částečně ovlivňováno sebehodnotícími reakcemi. Přístupnost inovace rychlému vyzkoušení rovněž může ovlivnit snadnost adopce. Všechny inovace nejsou ovšem užitečné a odpor vůči nim také nemusí být vždy disfunkční.

Při charakteristice třetího procesu vychází A. Bandura z toho, že sociální struktury obsahují různé vazby mezi lidmi. Informace o nových idejích a praktikách jsou často sdělované prostřednictvím znásobených vztahů. Lidé s mnoha sociálními vazbami jsou více připraveni osvojit si inovace než ti, kteří mají málo vazeb k druhým lidem. Pokrok v komunikačních a počítačových technologiích poskytuje prostředky k vytváření nových sociálních struktur, které spojují lidi ve vzájemně velmi vzdálených lokalitách. Obecně ovšem platí, že adoptivní chování je více vysvětlováno procesy a transakcemi, které v sociálních vztazích probíhají, než těmito vztahy samotnými.

#### 6. MÍSTO ZÁVĚRU

Sociálně kognitivní teorie Alberta Bandury patří dnes k nejvýznamnějším teoriím soudobé psychologie. (Lindzey, Aronson, 1985, zvláště kap. Lott, Lott, s. 109-135.) Závěr k této teorii lze však formulovat jen obtížně a podmíněně, protože se tato teorie dále prohlubuje a rozvíjí. Její hlavní přínos lze vidět v tom, že předpoklad k dalšímu rozvoji přímo v sobě zahrnuje a také jej reflektuje. Řečeno její terminologií, schopnosti symbolizace, myšlenkové anticipace, zástupného učení, autoregulace a autoreflexe se týkají i této teorie samotné.

#### 396 / Teoretické studie

Lze uvést některé problémy, kde se další rozvoj teorie zřejmě nabízí. Můžeme sem zahrnout, jak jsme již zčásti zmínili výše, další konkretizaci schopnosti symbolické komunikace (Bandura, 1986, s. 21), spojení rozšířené reprodukce činnosti s vývojem (Bandura, 1989c), s. 367), kolektivní účinnost a sebeuplatnění (Bandura, 1982, s. 143), úlohu sociální reprezentace (Bandura, 1989c), s. 380), masovou komunikaci (Bandura, 1991). Jestliže E. Jones vytýká obecně S-R teorii, že nepostihuje aktivní úlohu modelu (rodiče) při utváření pozorovatelova (dětského) chování (Jones, 1985, s. 74), Bandura ve svém interakčním modelu nepochybně rámec S-R teorie překračuje. Zároveň lze konstatovat, že v Bandurově teorii jsou předpoklady pro postižení širších - ne jenom interpersonálních - společenských determinant.

A. Bandura vidí hodnotu každé teorie nejen v její explanační a predikční síle, ale také v možnosti jejího praktického uplatnění. Tyto nároky

vztahuje i na vlastní teorii. Jeho sociálně kognitivní teorie úspěšně vyúsťuje v explicitní vodítka, jak vybavovat lidi kompetencemi, autoregulačními schopnostmi a smyslem pro účinnost a sebeuplatnění při zlepšování obecně lidského i osobního života.

#### LITERATURA

- Bandura, A.: Principles of behavior modification. New York, Holt, Rinehart & Winston, 1969.
- Bandura, A.: Aggression. A social learning analysis. Englewood Cliffs New Jersey, Prentice-Hall, 1973.
- Bandura, A.: Social learning theory. Englewood Cliffs New Jersey, Prentice Hall, 1977.
- Bandura, A.: Self-efficacy mechanism in human agency. In: American psychologist, 1982, Vol. 37, No. 2† s. 122 -147.
- Bandura, A.: Psychological mechanisms of aggression. In: R. G. Geen, E. Donnerstein (Eds.), Aggression: Theoretical and empirical reviews. New York, Academic Press, 1983, s. 1-40.
- Bandura, A.: Social foundations of thought and action. A social cognitive theory. Englewood Cliffs New Jllrsey, Prentice-Hal1, 1986.
- Bandura, A.: Organisational applications of social cognitive theory. In: Australian journal of management, 1988, Vol. 13, No. 2, s. 275-302.
- Bandura, A.: Human agency in social cognitive theory. In: American psychologist, 1989 a), Vol. 44, No. 9, s. 1175-1184.
- Bandura, A.: Social cognitive theory of moral thought and action. In: W. M. Kurtines, J. L. Gewirtz (Eds.), Moral behavior and development. Advances in theory, research and applications (Vol. 1 ). Hillsdale New Jersey, Erlbaum, 1989 b), s. 71-129.
- Bandura, A.: Social cognitive theory of organizational management. In: Academy of management review, 1989 c), Vol. 14, No. 3, s; 361-384.
- Bandura, A.: Self-efficacy mechanism in physiological activation and health-promoting behavior. In: J. Madden, IV, S. Matthyse, J. Barchas (Eds.), Adaptation, learning and affect. New York, Raven Press, 1990.
- Bandura, A.: Social cognitive theory of mass' communication. In: J. Bryant, D. Zillman (Eds.), Media effects: Advances in theory and research. Hillsdale New Jersey, Erlbaum, 1991, s. 1-20.
- Bandura, A., Walters, R. H.: Adolescent aggression. New York, Ronald Press, 1959.
- Bandura, A., Walters, R. H.: Social learning and personality development. New York, Holt, Rinehart & Winston, 1963.
- Helus, Z.: Psychologické problémy socializace osobnosti. 1. vyd. 1973, 2. vyd. 1976. Praha, SPN 1973, 1976.
- Jones, E. E.: Major developments in social psychology during the past five decades. In: G. Lindzey, E. Aronson (Eds.), Handbook of social psychology. 3. edition. Volume I. New York, Random H6use 1985, S. 47-107.
- L i n d z e y, G., A r o n s o n, E. Handbook of sd'cial psychology. 3. edltion. Volume I. New York, Random House 1985.
- Lo t t, B., L o t t, A. J.: Learning theory in contemporary social psychology. In: G. Lindzey, E. Aronson (Eds.), Handbook of social psychology. 3. edition. Volume 1. New York, Random House 1985, s. 109-135.

#### Teoretické studie / 397

## SOUHRN

Sociálně kognitivní teorie Alberta Bandury překračuje rámec teorie sociálního učení. Je komplexní psychologickou teorií. V přehledové studii je podán model triadického recipročního determinismu, zahrnující chování, vnitřní osobní momenty a vnější prostředí. Dále je vyloženo pojetí obecné povahy člověka a základních lidských schopnosti, a to symbolizace, myšlenkové anticipace, zástupného učení, autoregulace a

autoreflexe. Podrobněji je charakterizováno pojetí observačního učení, sebeuplatnění, morálního chování a agrese. Je ukázána aplikace sociálně kognitivní teorie ve výkladu organizačního řízení a masové komunikace. Hlavní přínos sociálně kognitivní teorie je v tom, že není uzavřená, nýbrž v sobě zahrnuje a reflektuje možnosti dalšího rozvoje. Její předností je rovněž to, že vyúsťuje v široké možnosti praktického uplatnění.