

PSYCHOLOGICZNE PORADY *na miejscu i na wynos*DECYZJE
nasze codzienne

Każdy z nas codziennie podejmuje mniej i bardziej ważne decyzje. Mają one różną życiową wagę i znaczenie: od bardzo istotnych, takich jak zmiana pracy po całkiem drobne.

Wojciech Warecki
Marek Warecki

Aby podjąć decyzję trzeba wziąć pod uwagę informacje ze świata zewnętrznego jak i te, które płyną z wnętrza naszego ciała: umysłu, emocji. Informacji jest bezmiar – jesteśmy zanurzeni w morzu bitów. Na czym polega istota podejmowania decyzji?

Gdybyśmy brali pod uwagę absolutnie wszystkie informacje, jakie do nas płyną z otoczenia na przykład w czasie rozmowy z szefem: znaczenie słów, ton głosu, artykulację, sygnały niewerbalne, zakłócenia z otoczenia, byłibyśmy tak zaabsorbowani przetwarzaniem ogromnego ich strumienia, że na podejmowanie decyzji i reakcje zabrakłoby czasu. I nie wiadomo jak by kierownik potraktował nasze pełne niezdecydowania zachowanie.

Ludzie wymyślili metodę, jak radzić sobie z nawałem informacji – idziemy na skróty. Pobieramy tylko tyle informacji z otoczenia ile jest niezbędne. Uproszczenia myślowe, które wszyscy stosujemy, są użyteczne niemniej wiążą się z pewnym ryzykiem. Może się zdarzać, że nie weźmiemy pod uwagę naprawdę ważnych informacji i popełnimy błąd. Takie są koszty.

Każdy z nas ma teorie dotyczące ludzi i świata, opisujące go mniej czy bardziej szczegółowo. Nazywamy je schematami poznawczymi. One są podstawą podejmowania naszych decyzji.

Schematy to struktury poznawcze w naszych głowach, które organizują informacje o in-

nych ludziach, o nas samych i świecie. Zawarta w nich jest nasza wiedza o świecie – jakakolwiek by była. O tym, jak należy postępować z takimi czy innymi kolegami z pracy, z szefem, o tym, jak i kiedy zmieniać pracę.

Schematy oczywiście wpływają na to jak zapamiętujemy informacje, które do nas przycho- dzą. Generalnie mówiąc, działają jak filtry i odsiewają to, co do nich nie pasuje, nie potwierdza ich słuszności.

Jeśli na przykład uważamy, że komputerowcy są niekomunikatywni i nieprzystępni a spotkamy wesołego i sympatycznego (w końcu może się to zdarzyć) to istnieje duże prawdopodobieństwo, że jego sposób zachowania dużo trudniej zapadnie nam w pamięć niż taki, który pasuje do schematu. Gdybyśmy nie posiadali schematów myślowych byłibyśmy zupełnie bezbronni wobec rzeczywistości. Nasze życie przypominałoby przebywanie na obcej planecie, o której nie mamy najmniejszego pojęcia. Pamiętajcie, jak pierwszy raz usiedliście przed komputerem lub znaleźliście się za kierownicą samochodu?

Schematy są bardzo przydatne wtedy, kiedy informacja jest nowa i niejednoznaczna, na przykład kiedy oceniamy innych ludzi. Jak wytworzyć schemat? Cóż, można to zrobić bardzo prosto. W pewnej szkole studentom powiedziano (losowo wybranym), że wykładowca, który przyjdzie prowadzić z nimi zajęcia jest raczej chłodny, innym w charakterystyce podano, że jest osobą ciepłą. Potem zjawiał się tenże wy-

kładowca na krótką dyskusję ze studentami, którzy po niej mieli go ocenić. Jak się okazało ci, którzy dostali w opisie, że jest „ciepły” ocenili go wyżej i byli w dyskusji bardziej otwarci, zadawali więcej pytań niż ci co mieli w charakterystyce „raczej chłodny”.

Naturalnie, gdy sytuacja jest względnie jednoznaczna, nie musimy uciekać się do naszych schematów, których używamy wtedy, kiedy nie jesteśmy pewni istoty rzeczy, którą obserwujemy. To, jakich schematów używamy w danej sytuacji, zależy od reguły dostępności, to znaczy od tego, jakie schematy w danej sytuacji leżą na powierzchni naszego umysłu. O tym, jakie to schematy, może decydować przypadek. Na przykład to, o czym przed momentem dostrzeżenia określonego faktu myśleliśmy lub co widzieliśmy.

Jeśli, jadąc samochodem, dywagowaliśmy w swojej głowie o upadku dzisiejszych obyczajów i nagle jakiś inny kierowca zatrąbi na nas, to uznamy to prawdopodobnie za przejaw chamstwa i agresji a nie ostrzeżenie związane na przykład z obiektywną sytuacją na drodze lub naszym błędem.

Jak z tego wynika ostatnie wydarzenia lub myśli mogą zaktywizować takie lub inne schematy myślowe. Dotyczy to sytuacji w pracy, domu czy polityce. Jeżeli mieliśmy nieprzyjemność leczyć się we własnie ewakuowanym szpitalu, nic nas nie przekona o powodzeniu białego szczytu, a gdy odbyliśmy właśnie z kolegami rozmowę o tym, że

w Polsce można dorobić się tylko nieuczciwie, i akurat w tej chwili nasz znajomy, na naszych oczach wysiadzie z nowego lexusa wnioski nasuną się same.

Często odnośnie danej sytuacji istnieje schemat pozytywny i negatywny i nasz sposób wnioskowania zależy od tego, który jest dla nas właśnie w tej chwili dostępny. Wracając do owego posiadacza lexusa: być może gdybyśmy rozmawiali o nowych, niezwykle atrakcyjnych liniach kredytowych w banku X to mogliśmy pomyśleć, że nasz kolega wziął kredyt, bo całe życie marzył o dobrym samochodzie. Niemniej schemat musi być nie tylko dostępny, ale też adekwatny do sytuacji. Gdyby wysiadający z lexusa był obdartym osobnikiem o podejrzanym wyglądzie, skłonni byłibyśmy sadzić, że zapewne jest z mafii lub samochód ukradł (albo jedno i drugie).

Czasem poprzednie doświadczenia bardzo silnie wpływają na aktywizację schematu. Jeżeli kiedyś padliśmy ofiarą agresywnego mobbera, możemy stanowcze polecenie szefa zbyt pochopnie interpretować w kontekście mobbingu.

Spostrzeganie świata poprzez pryzmat schematów przynosi nam wiele korzyści. Dzięki nim nie musimy wielu spraw wymyślać od początku i angażować całej energii poznawczej, np. w zjedzenie posiłku na stołówce. Wystarczy przypomnieć sobie nasze własne zachowanie, kiedy na przykład byliśmy pierwszy raz na suszi. Ile energii musimy włożyć w to, jak sobie dać radę w tej nowej dla nas sytuacji. ■