

6. Sociální komunikace a její nezbytnost

- sociální interakce
- typy, formy, druhy komunikace
- sociální percepce
- konflikty a jejich zvládání
- reakce na zátěžové situace

Sociální interakce

- proces vzáj. působení jedinců (téhož druhu) na sebe
- nastává tehdy, jestliže jednání jedné osoby nebo skupiny vyvolává jednání jiné osoby nebo skupiny, zahrnuje poznávání druhých lidí a sebe sama v síti sociálních vztahů a komunikaci
- důležitý je proces sociálního poznávání, které je znesnadňováno chybami: halo efekt (necháme se unést jedním nápadným rysem), prvním dojmem, efektem sociálního postavení (vlastnosti posuzujeme např. podle povolání), projekcí (své názory očekáváme od jiného člověka), předsudky a stereotypy (zjednodušování, zkreslování – např. podle rasy, národa, pohlaví apod.)
- součástí sociální interakce je komunikace, u které rozeznáváme tři typy: mezosobní, skupinovou, masovou

Typy, formy, druhy komunikace

Komunikace

- = způsob dorozumívání
- = proces, v jehož rámci se sdělují či vyměňují informace
- = prostředek sociální interakce
- není specificky lidským procesem (narozdíl od řeči)
- vyplývá z potřeby člověka vyměňovat si informace
- izolace od informací vyvolává u člověka ps. deprivaci

Vývoj komunikačních systémů:

- 1) znamení a signály
- 2) mluvení
- 3) psaní
- 4) tisk
- 5) masová komunikace

Proces komunikace:

- komunikátor (sdělení od ní)
- komuniké (obsah sdělení)
- komunikant (přijímá sdělení)
- účinek vyvolaný komunikací

Druhy:

- verbální (jen 20% monolog, dialog..) / neverbální (mimika, gesta..80%)
- symetrická (všichni účastníci stejnou měrou) / asymetrická
- harmonická / konfliktní
- soutěživá / spolupracující I
- formální / neformální
- řetězová / ohnisková / kruhová □ podle prostředníka

Formy:

- přímá reakce -> signalizuje urč. význam

- gesta -> mimika (pohyb obličejových svalů) např. úsměv – vyjadřuje povzbuzení / souhlas / ironizaci / pochvalu / pohrdání..

pantomimika (pohyb končetin a celého těla)

- jednání □ neverbální vyjádření úmyslu, úsilí
- obrazová reprezentace
- symbolická komunikace - různé formy řeči / ostatní vyjádření = předání květiny / umělecká produkce
- významné i citový přízvuk, výraz
- ovliv. kom.- metakomunikační hříčky – koketérie, zabarvení hlasu, ironie, sarkasmus
- způsob jednání:
- submisivní (pasiv.)
- dominantní (aktiv.)
- asertivní

Sociální percepce

– obraz si tvoříme podle naší kognitivní (poznávací) komplexnosti

1) určité třídění (kategorizace) člověka

2) většinou podle toho, co činí (chování), co řídí, jaký má vzhled (sociální status)

Chyby v procesu sociálního poznávání:

- Haló efekt: při poznávání druhých se necháme unést jen jediným nápadným rysem, ať už příznivým, nebo nepříznivým. Tento rys „přehluší“ všechny ostatní, které pak posuzujeme stejně (pozitivně/negativně)
- První dojem : PD z percepce toho druhého zobecníme a dovolíme, aby ovlivňoval naše další poznávání.
- Logická chyba: na základě jistých zkušeností se domníváme, že některé vlastnosti spolu logicky souvisejí. (např. opakovaně se setkáváme s několika vysokými muži, kteří jsou rozhodní a energičtí, to ale neplatí pro všechny vysoké muže)
- Efekt mírnosti: nám sympatické a milé osoby obvykle posuzujeme mírněji, méně kriticky
- Efekt sociálního postavení: většinou přisuzujeme neprávem lidem se známým sociálním postavením, vlastnosti, které jsou pro výkon dané profese/postavení charakteristické
- Projekce: máme tendenci očekávat, že ostatní lidé mají podobné motivy, zájmy, postoje a názory jako my. Svě promítáme do druhého
- Předsudky a stereotypy: stereotypní hodnocení zahrnuje zpravidla zjednodušování a zkreslení (např. Němce považujeme za pořádné, tak Hans je také pořádný-> jednomu příslušníkovi skupiny přisuzujeme rysy, které jsou typické pro danou skupinu. Předpoklad je intenzivním stereotypem, špatně se odstraňuje, těžko se argumenty mění ->ulpívání na chybných teoriích (rasové)

Konflikty a jejich zvládnutí

Konflikt, konfliktní situace:

a) obsahové, věcné, racionální

b) emocionální (iracionální)

- vnitřní, vnějšně vnitřní, vnější

- boj protichůdných sil, 1 složka je racionální, 1 iracionální

- 3 zákl. typy chování u konfliktu:

- 1) konfrontace
- 2) únik
- 3) popření
- 4) řešení(vyřešení)

Zdroje konfliktů:

- objektivní překážky
- vlastnosti jiných lidí
- povahové osobní vlastnosti
- nepřiměřené požadavky
- chyby výchovy
- nedostatek zkušeností, schopností

Reakce na zátěžové situace

Stres = stav psych. zátěže

- vzniká působením rušivého faktoru na člověka během dosahování cíle/uspok. potřeb
- při prohloubení a chronickém působení konfliktu
- individuální odolnost, různé činitele

Frustrace = stav vyvolaný překážkou na cestě k cíli / uspok. potřeb

- aktivuje tzv. obranné frustrační mechanismy
- různá náchylnost, různá odolnost (frustrační tolerance->dlouhé snášení
- negativně ovlivňuje chování člověka, ale může vyvolat i motivaci -> zvýšené úsilí

Reakce na zátěžovou frustrační situaci:

- agrese (4 stupně: 1) pouze v myšlení, 2) projeví se nadávkou navenek, 3) destrukce / rozbíjení předmětů, 4) fyzické napadení osoby)
- bagatelizace (snižování hodnoty cíle)
- racionalizace (hledání rozumového vysvětlení problému)
- kompenzace (snaha vyvážit neúspěch úspěchem v jiné oblasti)
- únik (vyhýbání se povinností / nepříjemnostem....např. nemoc)
- somatizace (přenesení psych. napětí do těles. oblasti -> civilizační choroby)
- projekce (svalování vlastní viny za neúspěch na někoho jiného)
- regrese (únik z napjatých situací k nepřiměřenému jednání)

Deprivace (strádání) = chronické neuspokojení potřeb / nedosahování cílů

- když jsou základní potřeby uspokojovány na úrovni existenčního minima , nebo pod její úrovní
- různé podoby:
 - fyzická (nedostatek spánku)
 - psychická (chronické neuspokoj. psych. potřeb)
 - senzorická (nedostatek podnětů)
 - sociální (velká soc. izolace)