INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

AUTOR:	Mgr. Hana Strádalová	ZNAČKA:	VY_32_INOVACE_12_0SZ_17
OBOR STUDIA:	Gastronomie Služby cestovního ruchu Management v gastronomii	ROČNÍK:	1., 2., 3.
PŘEDMĚT:	Společenskovědní základ Komunikace ve službách Společenskovědní seminář	VYTVOŘENO:	duben 2014
TEMATICKÝ OKRUH:	Vybrané otázky z teoretické a aplikované psychologie		
NÁZEV:	**Techniky sociální komunikace**		
ANOTACE, METODICKÝ POKYN:	Výukový materiál je vytvořen pro žáky 1. a 2. ročníku oboru Služby cestovního ruchu a Gastronomie pro předmět Komunikace ve službách, lze jej také využít v Základech společenských věd v 1. ročníku pro již uvedené obory a ve Společenskovědním semináři oboru Management v gastronomii. Soubor obsahuje výkladový materiál k tématu **Techniky sociální komunikace**, který je zpřístupněn žákům formou e learningu. Žák se seznámí s pojmy komunikační techniky, komunikační dovednosti, sociální inteligence či s různými styly chování. Žák se pod svým uživatelským jménem a heslem přihlásí do výukového prostředí http:/moodle.ssss.cz. Pod názvem příslušného předmětu a tematického okruhu vyhledá nabídku kurzů. Zadaný kurz obsahuje výkladový materiál, jež má žák prostudovat. Obsah a jednoduché zpracování náročného tématu odpovídá možnostem a předpokladům žáků. Kurz obsahuje také krátký kontrolní test, který prověří, zda žák výukový materiál prostudoval. Kurz (výukový materiál a kontrolní test) nenahrazuje v plné míře prezenční výuku a zjišťování vědomostí a znalostí. Spuštění testu řídí vyučující. Ten nastaví pravidla, za kterých je možné test absolvovat (prostředí, čas, četnost opakování, hodnocení).		
ODKAZY A CITACE:	BEDRNOVÁ, Eva; PAUKNEROVÁ, Daniela. *Psychologie prodeje pro střední odborná učiliště*. Praha: FORTUNA, 1995, ISBN 80-7168-195-4. BENDL, Stanislav. *Maturita ze společenských věd*. Olomouc: Nakladatelství Ivan Skřivan ml., 1997, ISBN 80-902261-1-6. HELUS, Zdeněk. *Psychologie pro SŠ*. Praha: FORTUNA, 1995, ISBN 80-7168-245-4. NAKONEČNÝ, Milan. *Lexikon psychologie*. Praha: Vodnář, 2013, ISBN 978-80-7439-056-2.		

Techniky sociální komunikace

- **Sociální techniky**

V sociálních interakcích používají lidé ***různé způsoby chování (sociální techniky)***, kterými kontrolují smýšlení a jednání druhých osob tak, ***aby dosáhli určitých záměrů***. Tyto techniky souvisejí s tzv. ***sociálními kompetencemi*** (způsobilostmi, schopnostmi), ale nejsou s nimi totožné. Jsou to v podstatě taktiky působení na druhé. V technice je vždy obsažen úmysl něčeho dosáhnout, ve způsobilosti může být obsažena jen větší či menší vhodnost daného jednání v dané sociální situaci.

Jednou z nejosvědčenějších sociálních technik je tzv. ***ingraciace*** (zavděčování se), založená na lichocení. Je založena na taktice dokazovat druhému, jak je skvělý a báječný, protože obdivu a projevů uznání se člověk nikdy nenasytí. Zavděčit se můžeme druhému člověku i nabídnutím pomoci. Je to určitý ***druh podvádění, které je zcela účelové***. Ingraciátor (lichometník) nesmí být odhalen, pokud chce dosáhnout svého záměru.

Zavděčíme se těmito způsoby:

1) ***Konformismem*** (shodou v názorech s člověkem, se kterým komunikujeme; když má však vyšší status, hrozí nebezpečí odhalení, a proto působí nevěrohodně rychlý a bezvýhradný souhlas, vhodné jsou projevy nesouhlasu v bezvýznamných věcech).
2) ***Zvyšováním hodnoty, výrazným obdivem*** („vaše vystoupení bylo fantastické"), schopností z vad a nedostatků „oběti“ udělat přednosti. Vliv se zesiluje, když se podtrhují ty vlastnosti partnera, které obdivuje, ale o nichž současně pochybuje, že je má (např. že vypadá stále mladistvě), případně užitím srovnání s vysoce postavenou osobou.
3) ***Sebesnižováním*** ve vztahu k objektu ingraciace (např. „chtěl bych být tak statečný jako vy, já jsem slaboch", „ty to umíš napsat krásně, já nesestavím větu“).

Zvláštní a častou formou sociální techniky je ***autoprezentace***, tj. vlastně jakási forma autoreklamy, ***vyzdvihování určitých předností*** („já bych nikdy nedokázala příteli zalhat" apod.). Jedinec usiluje o vědomou prezentaci, aby vyvolal určitý dojem. Úsilí se časem fixuje v životní styl, v určitý druh sebestylizace, ale člověk si musí dát pozor, aby v afektu neodkryl opravdové vlastnosti.

- **Sociální kompetence**

V interpersonálních interakcích se uplatňuje ***sociální obratnost*** („social skill"), tj. ***způsobilost vést a rozvíjet smysluplnou sociální komunikaci.*** Můžeme to přirovnat např. k motorickým dovednostem při nějaké pracovní nebo sportovní činnosti. Účastník interakce sleduje nějaký konkrétní cíl, např. získat informace, vést rozhovor, získat partnera, koordinovat práci, pobavit někoho apod.

Sociální obratnost je:

- *schopnost rychle a přiměřeně reagovat,*
- *vyhodnocovat zpětnou vazbu,*
- *umění správně a rychle rozhodovat,*
- *vybrat vhodný komunikační prostředek,*
- *vybrat vhodnou strategii postupu,*
- *přimět partnera ke spolupráci,*

- *umění vyvolat a udržet zájem,*
- *používat správné zdvořilostní fráze,*
- *schopnost kontrolovat daný sociální vztah.*

Pro označení ***způsobilosti účelně řešit problémy v sociálních vztazích se vžil pojem sociální inteligence***. Je specifickým jevem, relativně nezávislým na obecné inteligenci: obecně vysoce inteligentní lidé nemusí mít vysokou sociální inteligenci. Jde v ní totiž o specifické kompetence a existují různé druhy specifické sociální inteligence (např. učitele, prodavače, manažera atd.). Sociální inteligence má dvě na sobě nezávislé složky:

- ***percepční*** (schopnost poznávat druhého člověka a na základě rozpoznání zvláštností zvolit vhodný způsob chování a vhodnou taktiku jednání); je výchozím činitelem sociální interakce,
- ***akční*** (vlastní realizace sociálního chování).

Mnozí lidé vědí, co by měli v určité situaci dělat, aby získali to, co chtějí získat (vyvolat změnu v chování partnera, získat slevu na koupi auta), ale nejsou vždy jednat podle zvolené taktiky. Důvodem mohou být určité osobních bariéry (např. masivní introverti nejsou vždy schopni jednat uvolněně a dostatečně otevřeně). Jindy nejsou lidé schopni vyvinout dost trpělivosti a udržovat rovnováhu mezi vlastní a cizí sociální technikou.

Ke specifickým sociálním způsobilostem patří např. motivování partnera, schopnost prodavače upoutat zájem zákazníka o zboží, "umění prodávat", povzbuzovat, překonávat rozpaky druhého i své vlastní, dostat se z "prekérní" situace, navázat a rozvinout kontakt atp.

Existuje více druhů sociální inteligence a byly zjištěny i značné rozdíly v sociálních vztazích mužů a žen: ženy jsou více afiliativní a závislejší, muži více dominantní a agresivní (to je však zpochybňováno), ženy podléhají více sociálnímu tlaku než muži, ale jejich sociální percepce jsou v průměru lepší (dovedou lépe odhadovat druhé lidi než muži). ***Důležitým aspektem sociální interakce je tělesný kontakt a fyzická distance.***

Základní styly sociálního chování:

- ***Dominantní styl:*** jedinec se snaží ovládnout situaci a prosadit se; dominantní jedinec nařizuje, přerušuje ostatní v řeči, svůj mluvní projev může vést v důvěrném tónu, hlasitě, rychle a přesvědčivě, má pozorný výraz ve tváři, ale neusmívá se, kontroluje a určuje předmět konverzace, dává najevo převahu.

- ***Afiliantní styl:*** vyznačuje se vřelostí, projevy přátelství, laskavým tónem hlasu, úsměvem, nabízením pomoci, fyzickou blízkostí, konverzací o osobních tématech; někdy se projevuje menší osobitostí a přesvědčivostí, což může vyznívat formálně a cize.

- ***Závislý styl:*** vyznačuje se projevy podřízenosti, souhlasu, obdivu, úslužností, uctivostí, žádostí o pomoc a radu, pokorou, neustálým přitakáváním.

- ***Agresivní styl*** se vyznačuje útočností, kritizováním, moralizováním a výtkami, užíváním hrozeb, podrážděností, nevraživostí, vztahovačností, výbuchy nelibosti, ironizováním, sarkasmem, nevěcnými výtkami, demonstrací síly, odmítáním, nepřiznáním chyby, ponižováním a pokořováním, prosazováním vlastních zájmů na úkor jiných.

S různými sociálními partnery používáme různé styly chování.

Další klasifikace sociálního chování:

- ***Pasivní chování*** se vyznačuje bezbranností vůči požadavkům druhých. Pasivnímu člověku chybí sebejistota a sebevědomí, nedokáže se přiměřeně prosadit, má tendenci se omlouvat, vysvětlovat, někdy je příliš snaživý. Snaží se vyhovět za každou cenu. Aby se vyhnul tomu, čeho se bojí (např. konfliktům), často manipuluje s druhými, stylizuje se do role „chudáčka“ nebo „obětavce“, případně „oběti“.

- ***Manipulativní chování*** je nepřímé, sleduje skrytý cíl. Často bývá jako manipulativní chování označováno i chování agresivní i pasivní (odděleně). Společnými znaky různých forem manipulativního chování je nedostatek sebejistoty, neadekvátní sebehodnocení, neochota nebo neschopnosti přijmout odpovědnost za vlastní chování a jednání, nedostatečná osobnostní zralost, závislost na lidech.

- ***Asertivita*** je nejčastěji definována jako schopnost klidně vyjádřit svoje myšlenky a potřeby, je to způsob jednání, který nikoho neponižuje. Nepoužívá manipulaci, agresi nebo ukřivděné pasivní chování. Viz text Asertivita jako způsob jednání.

Úloha 1
Správně
Bodů 1 / 1
Úloha s vlaječkou
Upravit úlohu

Pojmy sociální technika a sociální kompetence jsou totožné.

Vyberte jednu z nabízených možností:

- ○ Pravda
- ◉ Nepravda ✓

Úloha 2
Správně
Bodů 1 / 1
Úloha s vlaječkou
Upravit úlohu

Pojem ***autoprezentace*** vyjadřuje:

Vyberte jednu z nabízených možností:

- ○ a. přesvědčování o významu automobilů
- ○ b. shodu v názorech s člověkem, se kterým komunikujeme
- ◉ c. vyzdvihování vlastních předností ✓
- ○ d. kritizování vlastních nedostatků

Úloha 3
Správně
Bodů 1 / 1
Úloha s vlaječkou
Upravit úlohu

Sociální obratnost chápeme jako:

Vyberte jednu nebo více možností:

- ☐ a. dovednost vyvolat a vyhrát každou hádku
- ☑ b. způsobilost vést smysluplnou komunikaci ✓
- ☑ c. schopnost používat správné zdvořilostní fráze ✓
- ☑ d. schopnost vybrat vhodný komunikační prostředek ✓

Úloha 4
Správně
Bodů 1 / 1
Úloha s vlaječkou
Upravit úlohu

Sociální inteligence je přímo závislá na inteligenci obecné. Platí, že jedinci s vysokým IQ jsou úspěšní i při řešení problémů v sociálních vztazích.

Vyberte jednu z nabízených možností:

- ○ Pravda
- ◉ Nepravda ✓

Úloha 5
Správně
Bodů 1 / 1
Úloha s vlaječkou
Upravit úlohu

"Maminko, moc tě prosím, jestli mě nepustíš, budu fakt všem pro smích. Já se asi zblázním, tohle se nedá přežít! Jestli mě máš jen trochu ráda, tak mě na ten víkend pustíš!"

Jaký typ chování využívá dcera při komunikaci s matkou?

Vyberte jednu z nabízených možností:

- ◉ a. manipulativní ✓
- ○ b. agresivní
- ○ c. pasivní