AUTOR:	Mgr. Hana Strádalová	ZNAČKA:	VY_32_INOVACE_12_0SZ_16
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:	**Sociální styk**		
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 **Sociální styk**, který je zpřístupněn žákům formou e-learningu. Žák se seznámí s pojmy percepce, interakce a komunikace v průběhu sociálního styku. Získá přehled o různých kritériích při posuzování komunikace. 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.		

Sociální styk

Vztahy mezi lidmi žijícími v sociálních skupinách se utvářejí a rozvíjejí prostřednictvím sociálního styku. Jeho dílčími složkami jsou:

- sociální percepce,
- sociální interakce,
- sociální komunikace.

- **Sociální percepce**

Představuje počátek sociálního styku. Je výsledkem poznání a hodnocení druhých lidí, které se promítá do jejich vzájemných vztahů. ***Je to soubor vjemů, představ a mínění o druhých lidech.*** Zdroji informací o druhých lidech jsou projevy chování, verbální projevy, neverbální charakteristiky. Hodnocení druhého člověka je někdy hodně subjektivní. Je nutné člověka poznávat v delším časové období, v různém prostředí, v konkrétních situacích. Poznání usnadňují i vlastní zkušenosti, schopnost empatie a sociální citlivosti.

Celková úroveň a průběh sociálního styku závisí na výchozích postojích jeho účastníků k druhým lidem a také na přístupu k vlastní osobě.

- **Sociální interakce**

J***e vzájemné působení lidí na sebe, přičemž se záměrně nebo bezděčně ovlivňují.*** Obvykle se tak děje, když vedle druhých lidí pracujeme. Můžeme spolupracovat nebo soutěžit či soupeřit.

- ***Soupeření*** (kompetice)/**soutěžení**: jde o charakter vztahů „kdo z koho“, jedna strana získává, druhá ztrácí, snaha o co největší výkon.
- ***Spolupráce*** (součinnost, kooperace): jde o charakter vztahů „kompromisu“, obě strany získávají, současně se vzdávají maximálního zisku.

Interakce je vázána především na činnost a bezprostředně souvisí s osobnostními vlastnostmi jedinců a jejich sociální situací (členství v sociálních skupinách a pozicemi, které zastávají).

Spolupráci a soupeření lze chápat jako extrémně vyhraněné případy interakce mezi partnery. V praxi běžně nevystupují v takto extrémně vyhraněné podobě. Přesto obvykle v přístupech lidí k sobě navzájem převažuje jedna z tendencí (soupeření x spolupráce). ***Konkrétní volba strategie a taktiky jednání preferující spolupráci nebo soupeření bývá ovlivněna celou řadou faktorů, např.:***

- *minulou zkušeností,*
- *percepcí situace,*
- *percepcí partnera,*
- *záměrem a cílem.*

- **Sociální komunikace**

Podstatou je sdělování informací a významů a odehrává se v rámci sociální interakce.
Základní složky sociální komunikace:

- *komunikátor* – osoba, která předává informaci,
- *komunikant* – osoba, která informaci přijímá,
- *komuniké* – vlastní obsah informace,
- *komunikační kanál* – prostředí nebo konkrétní způsob předávání informace,

- *zpětná vazba* – reakce komunikanta na komunikátora.

Předáváním informace sleduje komunikátor určitý záměr a u komunikanta (posluchače) si ověřuje výsledek zpětnou vazbou. Střídání rolí mluvčího a posluchače zaručuje průběh komunikace. Obsah sdělení i jeho forma je v dialogu důležitá. Sdělení by mělo přinášet nové informace a předání informací by mělo být co nejsrozumitelnější. Nemusíme předávat pouze informace, nýbrž i prožitky.

Kromě členění komunikace na verbální a neverbální existuje například ještě pohled na komunikaci z hlediska podílu účastníků na jejím průběhu:

- ***komunikace symetrická*** (vyvážená),
- ***komunikace asymetrická*** (když nás někdo nepustí ke slovu).

Asymetrická komunikace obvykle odpovídá rozdílům v sociálním postavení: nadřízený – podřízený, mladší – starší, vychovatel – vychovávaný, laik – odborník. Pokud měl partner menší možnost se projevit, je nespokojený a vede to ke konfliktu. Někdy je asymetrie považována za zátěž, frustraci. Zápas o vyrovnání může vést ke krizi (rodiče x děti), zejména tehdy, když jeden z partnerů nemůže dostatečně projevit své silné stránky.

Další dělení:

- ***harmonická komunikace*** – osoby dospívají v průběhu komunikace k souladu zájmů a uspokojení potřeb;
- ***konfliktní komunikace*** – rozepře, nespokojenost, vzájemné napadání; konfliktní se může stát i původně soutěživá komunikace, když partneři narušili stanovená pravidla nebo když jeden stále vítězí a druhý stále prohrává (vzniká pocit nadřazenosti nebo rezignace).

nebo

- ***neformální*** – komunikace na základě osobních hledisek, vzájemných sympatií a antipatií, citů, obdivu, podrážděnosti, nenávisti (matka, sousedka, milenka);
- ***formální*** – city ustupují do pozadí, rozhoduje to, čím se partneři společně zabývají, jaký mají úkol. Existuje tzv. *nadosobní hledisko*, kdy jsme „vykonavateli“ společenských funkcí a rolí (lékař x zdraví pacienta).

Komunikace obvykle probíhá v interakčně komunikačních sledech (řetězcích):

- *sestupná komunikační spirála* (komunikační bludný kruh) - i nadaný žák je postaven do role žáka slabého;
- *vzestupná komunikační spirála* – žák je pochválen a jeho výkon roste.

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

Doplňte třetí dílčí složku sociálního styku:

- sociální percepce
- sociální interakce
- sociální .....

Odpověď: komunikace

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

K uvedeným složkám sociálního styku vyberte příslušnou činnost:

sociální komunikace	sdělování informací
sociální interakce	vzájemné působení a ovlivňování
sociální percepce	poznávání a hodnocení lidí

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

K základním složkám sociální komunikace vyhledejte odpovídající pojem:

osoba předávající informaci	komunikátor
osoba přijímající informaci	komunikant
obsah informace	komuniké

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

Z rozhovoru je zřejmé, že Silvie rozhodně Martina nepustí ke slovu. Silvii se nelíbí Martinův výběr dovolené. Martinovi se to nelíbí. Nakonec práskne dveřmi a nechá Silvii stát uprostřed místnosti. O jaký druh komunikace šlo mezi Silvií a Martinem?

Vyberte jednu nebo více možností:

- [x] a. konfliktní
- [ ] b. symetrickou
- [ ] c. harmonickou
- [ ] d. formální
- [x] e. neformální
- [x] f. asymetrickou