**Sociálně-psychologické dovednosti**

**Jana Kvintová**

**Cíle:**

* Vymezit témata spadající do sociálně psychologických dovedností
* Identifikovat sociální percepční klíče
* Popsat základní složky sociální komunikace
* Prezentovat ukázky psychologických her a technik

**Průvodce textem:**

V rámci tohoto textu se seznámíme s vybranými sociálně psychologickými dovednostmi, identifikujeme je a pomocí praktických technik, psychologických her a příkladů a úkolů se pokusíme teoretické premisy aplikovat do praxe.

Sociální dovednosti bychom mohli vymezit jako předpoklady pro adekvátní sociální interakci (Výrost, Slaměník, 1998) osvojené si učením. Předpoklady, které předurčují jedince k přiměřenému poznání a ovládání sebe sama a jednání v rámci interpersonálních vztahů.

Mezi základní témata, která se podřazují pod sociálně psychologické dovednosti, patří dle Komárkové et al. (2001) například:

* **Sociální percepce**
* **Sociální komunikace**
* **Konflikty a jejich zvládání**
* **Asertivní jednání**
* **Rozvíjení tvořivosti**
* **Zvládání zátěžových situací a psychohygiena**

My se zaměříme a vysvětlíme si pouze první dvě témata.

Sociální percepce je v podstatě interpersonální percepce, v rámci které si jedinec vytváří dojmy o druhém člověku a na základě dojmů si koncipuje úsudky, závěry, které se pak stávají podkladem pro komunikaci a ta je základem pro vytvoření vztahu a v obecné rovině ovlivňuje i celkovou sociální situaci.

Do sociální percepce vstupují tzv. percepční klíče, které na jedné straně pomáhají jedinci orientovat se rychle v interpersonální situaci, na druhé straně vnímání situace, respektive druhého jedince mohou zkreslovat a omezovat. Pozitivní či negativní vnímání situace se pak odrazí v našich úsudcích, postojích, v interpersonální komunikaci a nakonec i vztahu, který zaujmeme k tomuto jedinci.

Při vytváření dojmu o druhém jedinci působí v rámci sociální percepce mnoho faktorů, které jej ovlivňují, zkreslují, zrychlují orientaci či uvádějí pozorovatele v omyl. Uveďme si některé z nich:

* **Projekce**

Projekce patří mezi obranné mechanismy, které jsou nevědomé a poskytují iluzorní zkreslení skutečnosti. Slouží k obraně ega jedince. V rámci projekce jedinec připisuje své vlastní vlastnosti, hodnocení, preference či emoce jiným lidem.

**Technika: ČTENÍ MYŠLENEK**

Pomůcky: místnost, 2 židle naproti sobě

Počet účastníků: 4-16

Skupina je rozdělena na páry (v ideálním případě by se neměli znát), jeden z páru mlčí (nijak se neprojevuje) a druhý je požádán, aby verbalizoval nahlas, co si první z páru myslí, jak se cítí. Jedinec, který „čte myšlenky“, v podstatě popisuje svoje pocity, své myšlenky, které projikuje (promítá) do druhého. Poté se role mohou otočit. Následuje diskuze o pocitech a prožívání v jednotlivých rolích. Technika slouží jako demonstrativní příklad „projekce“.

* **Momentální fyzický i psychický stav**

Z hlediska biopsychosociálního je dobré přistupovat ke každému člověku komplexně, všechny složky biopsychosociálního přístupu se navzájem ovlivňují a proto je nutné je neopomíjet. Pokud je člověk momentálně v negativním psychickém rozpoložení, velmi pravděpodobně to ovlivní i fyzický i sociální stav tohoto jedince.

*Příklad: Student se celou noc učil na zkoušku, je nevyspalý, unavený, vystresovaný. Potká cizího člověka, který ho o něco požádá, student jej podrážděně odmítne, může být i nepříjemný. Student nebude vnímán a hodnocen pozitivně, ačkoliv za jiné situace by student reagoval zcela odlišně.*

* **Haló efekt**

Výrazný rys člověka vede ke generalizaci o vnímaném jedinci jako celku. Určitý stěžejní rys ovlivňuje naše posuzování dané osoby a my přizpůsobujeme tomuto centrálnímu rysu i další dojmy o tomto jedinci.

*Příklad: Často je atraktivní fyzický zjev spojován s pozitivními vlastnostmi osobnosti, méně atraktivní zjev s negativními vlastnostmi osobnostmi.*

*Dítěti, které nosí brýle, je přisuzována chytrost, pilnost, dobré výsledky ve škole. Čarodějnice z pohádky je většinou ošklivě vyhlížející žena se zlými úmysly a jsou ji přisuzovány negativní osobnostní vlastnosti.*

* **Předsudky**

Fixovaný a předem zformovaný postoj, převážně s emocionálním podkladem, který nezohledňuje individualitu či povahu subjektu, ale připisuje mu vlastnosti celé skupiny, ke které náleží. Může mít pozitivní, ale především negativní zabarvení.

*Příklad: Co preferuje mladý sportovec k pití? Kávu nebo čaj? Čaj, protože sportovci se stravují zdravě…nebo čaj, protože mladí lidé preferují čaj.*

Úkol: Vymyslete další příklady pozitivních a negativních předsudků.

* **Atribuční chyba**

Člověk vnímá svět ne jako náhodný soubor věcí a sled náhodných událostí, ale má tendenci přisuzovat věcem významy. Když vysvětlujeme naše vlastní chování, všímáme si spíše vlivu situace, zatímco chování druhých si vysvětlujeme spíše na základě jejich vlastností, postojů nebo názorů a situační faktory nebereme v potaz (Hayes, 2011).

*Příklad: Když vidíme člověka, který upadl, můžeme to přisuzovat spíše nešikovnosti a nemotornosti tohoto člověka, ne situačním faktorům, jako je uvolněná dlaždice na chodníku.*

**Pro zájemce:** Podrobnější informace o atribučních stylech a obecně teorii jejich vytváření lze nalézt v knize: PLEVOVÁ,I.: Kauzální atribuce aneb jak pátráme po příčinách životních událostí. Olomouc: Hanex, 2007.

* **Implicitní teorie osobnosti**

Laická koncepce, kterou si člověk vytváří na základě svých zkušeností a dílčích poznatků a kterou používá při vytváření dojmu a úsudku o nějakém člověku.

* **Efekt novosti**

Pokud je jedinec vystaven přílivu informací během delšího časového období, pak má na formování dojmu o druhém člověku významnější vliv nejnovější informace (pozdější).

* **Efekt primárnosti**

Psychické vlastnosti osobnosti, které jedinec vnímá jako první, utvářejí kontext a mají větší vliv na formování dojmu, než vlastnosti uváděné nebo vnímané později, které slouží k interpretaci dalších vlastností.

**Praktický úkol:**

1. Představte si situaci: máte schůzku naslepo, kterou vám zorganizovala vaše kamarádka. Přichází mladý muž v roztrhaných kalhotách, s dredy na hlavě, je špinavý a zpocený, má zpoždění, v ruce drží zlomenou kytku. Napište na papír, jaký je váš dojem a co vás první napadne o takovém člověku, jaké vlastnosti si s ním spojíte?
2. Zamyslete se, které z výše uvedených činitelů, které se podílejí na vytvoření prvního dojmu a také na jeho zkreslení, se u vás objevily.
3. Představte si situaci: všimnete si, že k vaší sousedce po tři večery dochází mladší muž. Co si pomyslíte? Vymyslete alespoň 3 různá vysvětlení této situace. Který percepční omyl se nejčastěji objeví?

Sociální percepci můžeme vnímat ze dvou úrovní, které se navzájem prolínají. První úrovní je to, **co jedinec o sobě sděluje,** jaké informace podáváme a také jakým způsobem či jakou formou. Druhá úroveň představuje to, **jak jedinec vnímá druhé a jak druzí vnímají jeho** samotného.

V první řadě je tedy nutné zaměřit se na to, jak prezentovat svoji vlastní osobu, co chci sdělit a jak je toto mé sdělení vnímáno okolím. Hovoříme o sebereflexe a zároveň také reflexi od ostatních.

**Technika: CO BYCH BYL, KDYBYCH BYL….**

Pomůcky: papír a tužka

Počet účastníků: 4-10

Na arch papíru si jedinec napíše, jaké zvíře, strom, pohádková bytost a věc bych byl, kdybych se v ně proměnil. Nepodepsané papíry se sbírají a vybere se anonymně nějaký příklad a ostatní ze skupiny popisují, jaké vlastnosti mají uvedená zvířata, stromy, pohádkové bytosti a věci, které jsou na papíře uvedeny. Jedinec, kterému papír patří, pak může vyjádřit, do jaké míry se charakteristika shodovala s jeho vlastnostmi. Reflexí tak získává zpětnou vazbu od ostatních, podněty k zamyšlení.

*Příklad: Pes-dub-čaroděj-nůž.*

Jaké vlastnosti by tento člověk mohl mít?

Věrný, obranářský, nejlepší přítel, spolehlivý, může i kousnout, když mu bude ubližováno- pevný, silný, stojí na silných základech - má moc, kterou může využívat k dobrým skutkům, může chránit, ale i začarovat- je praktický, slouží, ale dokáže být i ostrý, je k obraně i útoku…

Druhou úrovní je poznávání druhých. Zde můžeme uvést techniku dle Komárkové et al. (2000), která se nazývá:

**Technika: CO MÁME SPOLEČNÉHO…**

Pomůcky: tužka a papír, prostor v místnosti

Počet účastníků: 6-20

Účastníky rozdělíme na skupinky po 2 až 5ti dle velikosti skupiny. K dělení využijeme různých diferenciačních kritérií, například preference určitého nápoje, dle pohlaví, dle počtu sourozenců apod. Takto rozdělené skupiny pak hledají, co dále mají ještě společného, vše zapisují na papír. Opakujeme 3-5krát. Cílem je poznávání druhých, uvědomění si společných znaků s různými jedinci, akceptace odlišností, zažití pocitu, že někam patřím.

**Průvodce textem:**

Druhé téma, které se pokusíme prezentovat a přiblížit, je sociální komunikace. I v této části naleznete praktické aplikace teoretických poznatků pomocí jednoduchých psychologických her.

Dle Komárkové et al. (2000) je komunikace symbolickým vyjádřením sociální interakce, jde o sdělování významů, což v tomto kontextu znamená vše, o čem lidé komunikují (informace, emoce, hodnoty, normy, přání atd). Výpověď jedince je vždy subjektivní a promítá se do ní jak výpověď o něm samém, tak i sdělení, které komunikátor chce zprostředkovat druhého.

Interpersonální komunikace je významnou součástí našeho každodenního života, hraje velmi důležitou roli při vytváření a udržování interpersonálních vztahů, promítají se do ní emoce, prožitky, zkušenosti, myšlenky a naše specifické komunikační styly.

Dle charakteru užívaných prostředků diferencujeme komunikaci na verbální a neverbální.

**Verbální komunikace** je zprostředkovaná pomocí slov příslušného jazyka v psané či mluvené podobě. Prostřednictvím verbální komunikace jednak vyjadřujeme obsah- komuniké a jednak vyjadřujeme význam, který tomuto obsahu přikládáme. Komunikační roviny verbální komunikace dle Vymětala (2008) mohou být diferencovány na:

* **Racionální komunikace**

Základem je komentování, emoce jsou potlačeny, jedná se výlučně o racionálně podanou komunikaci.

* **Emocionální komunikace**

V rámci této komunikace je stěžejní způsob podání komunikace, emoce, pocity a prožívání je součástí této komunikační roviny.

Kromě jazyka jsou významnou složkou verbální komunikace také paralingvistické projevy, mezi které patří zvukové mimoslovní projevy, hlasitost, výška a barva hlasu, tempo řeči a plynulost.

***Příklad:*** *Významnost paralingvistických projevů lze doložit příkladem: a to telefonováním, kdy nejsme ovlivněni vizuálními neverbálními projevy a pouze vnímáme intonaci, barvu hlasu a verbální projev, a přesto jsme schopni percipovat emocionální rozpoložení komunikátora pouze podle tónu hlasu a často dokonce již při prvním slovu, který komunikátor vysloví.*

**Neverbální komunikace** je proces dorozumívání se neslovními prostředky, nebo-li mimoslovní komunikace, patří zde například celkové pohyby člověka, gesta, mimika, oční kontakt, haptika, zaujímání vzdálenosti apod. Prostřednictvím neverbálních prostředků vyjadřujeme to, jak se cítíme a co prožíváme (Kasalová, 2012; Bedrnová et al.,2012).

**Pro zájemce:** Pokud vás tato část zaujala, pak podrobnější informace naleznete v knihách:

JANÁČKOVÁ, L.: Praktická komunikace pro každý den. 1. vyd. Praha: Grada 2009.

PEASOVI, A. a B.: Řeč těla. 1. vyd. Praha: Portál 2008.

***Příklad:*** *Pokud je neverbální složka v rozporu s verbální složkou, hovoříme o tzv. dvojné vazbě. V takovém případě z výzkumu vyplývá, že člověk uvěří s pětkrát vyšší pravděpodobností neverbálním projevům, než verbálnímu obsahu.*

Technika zaměřená na uvědomění si problémů při jednosměrném předávání informací, pokud není možná zpětná vazba od příjemce informace, která by informaci zpřesnila a ověřila, se nazývá:

**Technika:** **NEOBVYKLÝ DIKTÁT**

Pomůcky: papír, tužka, židle, místnost

Počet účastníků: 4-15

Dobrovolník ze skupiny obdrží arch papíru, kde je nakreslena jednoduchá schematická postava příšerky složené z geometrických tvarů. Dobrovolník se posadí zády ke skupině a začíná popisovat obrázek. Ostatní ze skupiny se snaží dle jeho popisu obrázek co nejpřesněji nakreslit. Skupina mlčí, nesmí se ptát, dobrovolník nesmí používat gesta, pouze slova. Následně se cvičení opakuje s jiným obrázkem, ale skupina se již může dotazovat, pozastavovat informace, vracet se v popisu, či žádat upřesnění. Dojmy jsou následně diskutovány a komparovány. Zajímavá je i zkušenost dobrovolníka, který si vyzkouší svoji empatii vůči ostatním, představivost, schopnost strukturovat problém apod.

Základem úspěšné komunikace je nejenom jasné, srozumitelné sdělení, soulad verbálního a neverbálního doprovodu, ale i schopnost vzájemně si naslouchat a reagovat na zpětnou vazbu. Rozhovor je jednou z nejpoužívanějších forem interpersonální komunikace. Účastní se ho nejméně dvě osoby a je přitom nezbytné, aby posluchač uměl skutečně a aktivně naslouchat komunikátorovi. Na procvičení aktivního naslouchání lze aplikovat následující techniku Komárková et al. (2000):

**Technika: AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ**

Pomůcky: místnost

Počet účastníků: až 20

Účastníci se rozdělí do trojic, jeden zaujímá roli řečníka, druhý posluchače a třetí je pozorovatel. Všichni se vystřídají v každé roli. Řečník seznámí s problémem, který zdá a je pro něj osobně důležitý. Úkolem posluchače je pochopit problém, zapamatovat si jej. Pozorovatel pozoruje komunikaci a interakci řečníka s posluchačem a na konci reflektuje svá pozorování zúčastněným.

Cílem aktivního naslouchání je získat maximum informací, porozumět sdělovanému a případně poskytnout adekvátní zpětnou vazbu.

Diskutují se zásady efektivního aktivního naslouchání, jako například:

* Soustředění se na řečníka.
* Motivovanost a ochota porozumět a naslouchat.
* Udržování očního kontaktu s řečníkem.
* Projevování vhodných neverbálních prostředků.
* Kladení doplňujících otázek.
* Sumarizovat informace, abychom se ujistili o jejich správnosti.

**Úkol:** Zamyslete se, kdy jste naposledy druhému skákali do řeči, nenechali jej domluvit, odbíhali jste k jiným tématům, protěžovali jste vlastní sdělení na úkor komunikujícího. Pokuste se příště aktivně naslouchat!

**Kontrolní otázky:**

1. Co patří do sociálně psychologických dovedností?
2. Vyjmenujte percepční klíče a vysvětlete je.
3. Vypracujte min. jeden z praktických úkolů uvedených v textu.
4. Co je dle vašeho názoru důležité pro sociální komunikaci?
5. Uveďte min. jednu techniku, kterou vysvětlete.

**Shrnutí:**

* Sociální dovednost chápeme jako předpoklady pro adekvátní sociální interakci, které si osvojuje učením.
* Jedním z témat sociálně psychologických dovedností je sociální percepce, v rámci které si jedinec vytváří dojmy o druhém člověku, z dojmů pak koncipuje úsudky, které se pak stávají podkladem pro komunikaci a ta je základem pro vytvoření interpersonálního vztahu.
* Činitelé vstupující do sociální percepce můžeme nazývat percepční klíče, mezi které patří projekce, haló efekt, implicitní teorie, momentální psychický a fyzický stav, předsudky atd.
* Sociální komunikace je významnou součástí našeho každodenního života, hraje velmi důležitou roli při vytváření a udržování interpersonálních vztahů, promítají se do ní emoce, prožitky, zkušenosti, myšlenky a naše specifické komunikační styly.

**Reference:**

BEDRNOVÁ, Eva, Ivan NOVÝ a Eva JAROŠOVÁ. *Manažerská psychologie a sociologie*. Vyd. 1. Praha: Management Press, 2012, 615 s. ISBN 978-80-7261-239-0.

HAYES, Nicky. *Základy sociální psychologie: (základy sociální práce ve vztahu ke klientovi)*. Vyd. 6. Praha: Portál, 2011, 166 s. Manažer. ISBN 978-80-7367-909-5.

KASALOVÁ R. *Komunikace. [online] 2012 [cit. 3-10-2015] Dostupné z:* *http://www.benepal.cz/files/project\_2\_file/KOMUNIKACE.PDF*

Komárková R., Slaměník I., Výrost J. *Aplikovaná sociální psychologie III*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2001, 224 s. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0180-4.

VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 322 s. Manažer. ISBN 978-80-247-2614-4.

Výrost J., Slaměník I. *Aplikovaná sociální psychologie II*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2001, 260 s. Psyché. ISBN 80-247-0042-5.

Výrost J., Slaměník I. *Aplikovaná sociální psychologie: [člověk a sociální instituce]*. Vyd. 1. Praha: Portál, 1998, 383 s. Psyché (Grada). ISBN 80-717-8269-6.