**3. Sociálna percepcia ako súčasť sociálnej interakcie.**

**Sociálna interakcia –** vzájomný kontakt jednotlivcov, jednotlivca a skupiny alebo vzájomný kontakt medzi skupinami navzájom. Sociálna interakcia je vlastne akousi výmenou, ktorá prebehne medzi dvomi alebo viacerými osobami – výmenou, ktorá sa týka videnia seba a iných, komunikácie medzi osobami a činnosti, ktorá tu prebehne. Správanie jednej osoby je podnetom pre správanie druhej osoby.

* **Z hľadiska počtu zúčastnených osôb:**

1. Dyadická interakcia (jednotlivec – jednotlivec).
2. Interakcia medzi jednotlivcom a malou sociálnou skupinou.
3. Interakcia medzi dvomi malými sociálnymi skupinami.

* **Z hľadiska obsahu interakcie hovoríme o rôznych druhoch interakcie: interakcia pedagogická, manželská, erotická, rodinná, pracovná a pod.**
* **Samotný proces interakcie pozostáva podZa T.Kollárika (1993) z troch zložiek (krokov), ktorými sú:**
  1. sociálna percepcia (vnímanie seba a druhých),
  2. sociálna komunikácia,
  3. sociálne správanie.

**Sociálna percepcia(** sociálna kognícia (poznávanie))

* je pojem, ktorý označuje vnímanie inej osoby. Sociálna percepcia je procesom, v ktorom si každý z jeho účastníkov vytvára obraz toho druhého. Nejde tu iba o to čo vidíme ale aj o to ako si my sami predstavujeme vlastnosti daného človeka. To aký je.

**Sociálnu percepciu charakterizuje:**

* sociálna percepcia je proces, ktorý prebieha bleskovou rýchlosťou.
* obraz o druhom človeku vytvorený v sociálnej percepcii je veľmi trvácny
* výsledok sociálnej percepcie – obraz o druhom – významne ovplyvňuje naše správanie sa k dotyčnému.

Pri vytváraní si obrazu druhého človeka využívame intuíciu, empatiu, hodnotenie správania (ak máme dostatok času), ale najčastejšie sa orientujeme podľa jeho vonkajších znakov, z ktorých usudzujeme na znaky vnútorné – psychické charakteristiky.

**K vonkajším znakom zaraďujeme najmä:**

* oblečenie a celkovú úpravu.
* mimiku tváre
* gestikuláciu
* tzv. veľké neverbálne prejavy (chôdza, držanie tela, pohyb tela)

*(Problém vytvárania si obrazu o druhom, sociálnej percepcie, spočíva v tom, že fakticky neexistuje priamy, jednoznačný vzťah medzi niektorým z vyššie uvedených znakov a určitou psychickou charakteristikou človeka.)*

**Presnosť (objektivita) sociálnej percepcie**

* závisí od faktorov, ktoré sa týkajú oboch účastníkov procesu sociálnej interakcie – toho, ktorý posudzuje (je nazývaný subjekt vnímania) i toho, ktorý je posudzovaným (objekt vnímania).

**A) Faktory presnosti na strane posudzovateľa (subjekt vnímania)**

**Presnosť sociálnej percepcie je ovplyvnená:**

* aktuálnym fyzickým a psychickým stavom posudzovateľa
* mierou schopnosti intuície a empatie, vcítenia sa do stavu druhého človeka
* interpersonálna príťažlivosť je faktor, ktorý významnou mierou ovplyvňuje aj sociálnu percepciu a posudzovanie iných

**Faktory, ktoré posilňujú interpersonálnu príťažlivosť:**

* telesná príťažlivosť
* vzájomnú náklonnosť
* podobnosti a komplementarita
* vnímanú omylnosť (Máme radšej ľudí, ktorí sa občas dopustia nejakej chyby, ako ľudí, ktorých vnímame ako dokonalých, neomylných )

**Chyby sociálnej percepcie:**

* **Haló efekt (efekt primarity)** – posudzovanie človeka na základe prvého dojmu
* **Súkromné teórie osobnosti (implicitné teórie osobnosti)** – posudzovanie človeka na základe všeobecnej mienky na základe určitých znakov

***Vyvodzovanie vlastností človeka z jeho fyziognomických znakov a reči tela, existujú tieto tendencie:***

* ľuďom s tmavou pletou je prisudzovaný nedostatok priateľskosti, nedostatok zmyslu pre humor,
* plavovlasým ľuďom sú prisudzované pozitívne vlastnosti,
* ľuďom s vráskami okolo očí je prisudzovaná priateľskosť, humor, ľahkovážnosť,
* ženám s úplnými perami je prisudzovaná zlomyseľnosť,
* ľuďom s vysokým čelom a nosiacim okuliare je prisudzovaná inteligencia, spoľahlivosť, snaživosť,
* starším mužom je prisudzovaná ušľachtilosť, zodpovednosť, vzdelanosť,
* starším ženám materinskosť, a pod.
* **Stereotypy** – posudzovanie človeka na základe jeho príslušnosti k určitej sociálnej skupine
* **Projekcia** – je pripisovanie vlastných (najčastejšie nám nepríjemných) vlastností, postojov, hodnôt druhým ľuďom (najčastejšie je to nevedomé)
* **Prenos** – je pripisovanie vlastností osobe na základe empirickej skúsenosti (napr. ak sa človek podobá na môjho učiteľa tak mu automaticky priraďujem aj jeho vlastnosti)
* **Efekt želania, priania** – prisudzovanie vlastností tak aby to vyhovovalo nám (idealizovanie človeka)
* **Chyby hodnotenia** - Ide o chybu prísnosti (tendencia vnímať iných ľudí prísne, skôr ako nositeľov horších vlastností)
* **Chyby miernosti** - (vnímať iných ľudí veľmi pozitívne)
* **Chybu centrálnej tendencie** - (prisudzovať posudzovaným osobám strednú hodnotu vlastností, vyhýbať sa doslova pozitívnemu resp.negatívnemu hodnoteniu)

**Atribučné teórie -** skúmajú a snažia sa odhaliť, ako ľudia vysvetľujú príčiny vlastného konania aj správania sa iných a ako toto vysvetlene ovplyvňuje ich percepciu seba a iných.

**B Faktory presnosti na strane posudzovaného (objektu vnímania)**

**Presnosť sociálnej percepcie je ovplyvnená:**

* Autentickosť kontra účelovosť prejavov (správania) – teda či svoje správanie a postoje len účelovo nepredstiera
* Presnosť sociálnej percepcie závisí tiež od množstva informácií, ktoré je posudzovaný ochotný o sebe poskytnúť svojmu okoliu ( čím menej informácií tým väčšia pravdepodobnosť chyby percepcie)

**Okienko Johari**

**Existujú informácie, ktoré:**

* Ja o sebe viem a ktoré o sebe neviem (os x)
* Iní Íudia o mne vedia a ktoré o mne nevedia (os y).

Kombináciou týchto faktorov vznikajú štyri zóny okienka Johari, ako ukazuje obrázok.

Informácie, ktoré ja o sebe...

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | VIEM | NEVIEM |
| VEDIA | zóna verejná | zóna slepá |
| NEVEDIA | zóna skrytá | zóna neznáma |

Informácie, ktoré iní

o mne...

*(Obrázok predstavuje len schematické rozdelenie oblastí informácií, ktoré v realite, u konkrétneho človeka, fakticky v takejto proporčne pravidelnej podobe neexistuje)*

**Zóna verejná** – informácie, ktoré ja o sebe viem, aj iní ľudia ich o mne vedia (napr. zovňajšok človeka)

**Zóna skrytá** – informácie, ktoré viem len ja a sú utajené ostatným ( napr. zážitky, ktoré sú nám trápne)

**Zóna slepá** – informácie, ktoré ja neviem, ale vedia ich ostatní (napr. nevedomé správanie, zlozvyky a sklony)

**Zóna neznáma** –informácie, ktoré neviem ja ani ostatní ľudia (napr. vytesnené zážitky, želania...)

**U každého jednotlivca dominuje niektorá z týchto oblastí:**

* Dominancia verejnej zóny je v sociálnej interakcii najvýhodnejšia
* Dominancia skrytej zóny je typická pre človeka, ktorý sa veľmi málo otvára druhým ľuďom
* Dominancia slepej zóny je typická pre človeka, ktorý nemá záujem, nepovažuje za dôležité, alebo sa priam obáva toho, čo by sa mohol od ostatných dozvedieť o sebe samom
* Dominancia neznámej zóny, človek, u ktorého prevažuje oblasť neznáma, si zvyčajne zachováva pomerne veľký dištanc medzi sebou a ostatnými

**Sociálne schémy**

* sú považované za funkčný element kognitívneho (poznávacieho) systému jednotlivca
* schéma predstavuje ustálené vnímanie ľudí a udalostí, ktoré si jednotlivci osvojili v priebehu života na základe výchovy i vlastných poznatkov a skúseností

***Schémy vo vnímaní seba:***

* Sami seba vnímame ako nositeľa určitých vlastností, spôsobov správania, ktoré považujeme za pre seba typické

***Príklad -*** Ak sám seba vnímam napríklad ako človeka rozvážneho, rozumného, praktického, budem mat problémy uvoľniť sa pri hre s deťmi, spoločenskej zábave a pod. Ak sám seba vnímam ako človeka málo schopného, svojím správaním nevedome potvrdzujem túto charakteristiku a mám malú šancu, aby ma iní ľudia videli ako schopného, šikovného rozhodného, akým v skutočnosti možno som.

***Schémy vo vnímaní iných:***

* Prejavujú sa tendenciou vnímať a posudzovať iných ľudí na základe ich príslušnosti ku skupine a prisudzovať im charakteristiky, ktoré vnímame ako pre danú skupinu typické
* Schémy vo vnímaní iných sa tiež prejavujú v schémach vnímania ľudí cez vnímanie sociálnych rolí, a tým aj hodnotenie iných cez rolu – máme predstavu (schému) ako sa má správať matka, otec, dieťa, žiak, predavač a pod

***Schémy vo vnímaní situácií a udalostí:***

* Znamenajú naše presvedčenie o tom, čo je v určitej situácii vhodné, dovolené, žiadúce, typické a čo nie je. Napríklad: spievať v sprche je dovolené, na pracovisku nie, v škole sa má vyučovať, humor sem nepatrí, čašník sa má k hosťovi správať úslužne, ale nevtieravo a pod.
* Schémy vnímania situácií a udalostí vedú tiež k selektívnemu (výberovému) vnímaniu

**SCHÉMY**

* Silne ovplyvňujú naše videnie ľudí, situácií a udalostí, ovplyvňujú výberovosť nášho vnímania.
* Silne ovplyvňujú čo si zapamätáme.
* Majú tendenciu dlho pretrvávať, hoci naše videnie a posudzovanie seba, iných ľudí, udalostí a situácií na ich základe nemusí byt správne a presné.

**Sebapercepcia**

* vnímanie seba je dôležitou súčasťou sebapoznávania, chápania seba, ponímania seba. Na základe sebapercepcie si vytvárame obraz seba, ku ktorému môžeme dôjsť rozličnými cestami

**Pri vytváraní obrazu seba má dôležitú úlohu:**

* + - * sociálne porovnávanie, t.j. porovnávanie seba vo vzťahu k významným osobám,
      * sebareflexia, starostlivý pohľad na seba samého, svoje konanie, zhodnocovanie vlastných skúseností s určitým odstupom, v podstate sebahodnotenie, zamerané na vlastné pozitíva, negatíva, potencionality zmeny,
      * spätná väzba, t.j. informácie o sebe, ktoré dostávame od druhých ľudí.

**Sociálne porovnávanie**

* Porovnávame sa predovšetkým s ľuďmi, ktorých pokladáme za sebe podobných a ľuďmi, v ktorých vidíme zosobnenie cieľov, ktoré by sme chceli dosiahnuť.

**Sebareflexia**

* Je veľmi dôležitým nástrojom sebapoznávania, ale súčasne nástrojom veľmi obtiažnym. Možno hovoriť o umení sebareflexie (v podstate sebakritiky)

**Spätná väzba**

* je snáď najdôležitejším nástrojom poznávania seba cez kontakt s inými ľuďmi. Spoznávame a hodnotíme názory iných na naše správanie a postoje.

**Efektívna spätná väzba musí byt:**

* konkrétna
* opisná, nie hodnotiaca
* vyjadrená formou „Ja“
* priamo verifikovateľná
* funkčne otvorená

**Otvorenosť spätnej väzbe značí rešpektovať tieto pravidlá:**

* nestavať sa do defenzívy (nezaujať vopred obranný postoj),
* pozorne počúvať a nie okamžite argumentovať, vysvetľovať, hájiť sa,
* snažiť sa získať čo najviac informácií, pýtať sa, využiť tieto informácie pre pozitívnu zmenu seba a svojej činnosti,
* vnímať spätnú väzbu ako mimoriadnu príležitosť k vlastnému sebarozvoju.

**Zhrnutie:**

1. Komunikácia je procesom výmeny informácií (významov) medzi dvomi alebo viacerými účastníkmi sociálnej interakcie. Komunikácia je tiež prostriedkom ovplyvňovania iných, nástrojom na dosiahnutie zmeny správania.
2. Interpersonálna komunikácia je proces, ktorý má vlastnú štruktúru a pozostáva z viacerých zložiek (komunikátor, komuniké, médium, komunikant, komunikačný kanál).
3. V interpersonálnej komunikácii nie je možné nekomunikovať, komunikujeme nielen pomocou slov, pričom aktívne sú v komunikácii vždy obe strany komunikačného procesu – komunikátor aj komunikant.
4. Interpersonálnu komunikáciu tvoria tri zložky: verbálna komunikácia (dôležitú úlohu má konotatívny a denotatívny význam pojmov), neverbálna komunikácia (mimika, gestikulácia, haptika, posturika, kynezika, proxemika) a paralingistické aspekty reči. Každá z nich svojou mierou ovplyvňuje porozumenie obsahu komuniké. Napriek tomu, že verbálna komunikácia má nezastupiteľnú úlohu, význam komuniké je často odčítaný z ostatných zložiek komunikácie.
5. V interpersonálnej komunikácii nedochádza len k výmene obsahu informácie, ale komunikovaný je aj postoj k hovorenému, postoj ku komunikantovi, postoj k sebe samému, pravidlá interakcie. Komunikácie prebieha jednou zo štyroch rovín komunikácie (informačná, osobná, vzťahová, apelačná). Pre bezproblémovú komunikáciu je dôležité, aby obe strany komunikovali v rovnakej rovine.
6. Efektívnosť komunikácie závisí od oboch účastníkov komunikačného procesu a ich komunikačných zručností. Zručnosti komunikátora spočívajú v schopnosti jasne formulovať, využívať spätnú väzbu, vytvárať priestor pre obojstrannú komunikáciu. Zručnosti komunikanta spočívajú najmä v ovládaní umenia aktívneho počúvania.
7. Zručnosti komunikujúcich sú jedným z dôležitých predpokladov odstraňovania komunikačných bariér.