

Sociální psychologie

Požadavky ke zkoušce: ústní zkouška

- <http://www.fsps.muni.cz/inovace-SEBS-ASEBS/elearning/socialni-psychologie/prvni>
- <http://www.fsps.muni.cz/inovace-SEBS-ASEBS/elearning/socialni-psychologie/druha>
-
- Esej na téma „komunikační zlom“ v jedné z variant:
 - bezpečnostní složky
 - sebeobrana
- ve struktuře
 - Popis komunikační situace (prostředí, osoby a jejich role)
 - Komunikační problém (identifikace problému a podmínek a příčin jeho vzniku)
 - Řešení komunikačního problému (varianty řešení, analýza silných a slabých stránek řešení)

Sociální psychologie - vymezení

- Věda o:
 - chování a prožívání člověka za určitých sociálních podmínek
 - determinujícím vlivu sociálního prostředí na psychiku a vědomí člověka
- zabývá se člověkem jako sociální bytostí
- pokouší se za pomoci vědeckých metod porozumět a zároveň vysvětlit, jak je myšlení, cítění a chování jedinců ovlivňováno skutečnou, představovanou či předpokládanou přítomností druhých.

Vlivy na vznik sociální psychologie

- Zlaté pravidlo: Co nechceš, aby ti jiní činili, nečiň ty jim; Jak chcete, aby lidé jednali s vámi, tak jednejte vy s nimi
- Norman Triplett; Sociální facilitace: rychlost cyklisty o 20% větší, pokud měl možnost sledovat údaje ostatních
- Max Ringelman; Ringelmanův jev: sociální zahálka (social loafing): s rostoucím počtem osob výkon při tažení lana klesá
- Theodor Schjelderup-Ebbe; Klovací řád: mladý živočich potkává silnější a naučí se jim ustoupit (vzniká uspořádání)
- Jacob Levi Moreno; Psychodrama, sociometrie
- Elton Mayo; Hawthornský experiment
- Kurt Lewin; Skupinová dynamika, Styly řízení sociálních skupin

Sociální psychologie

- Nemá jednotnou teorii, metodu, předmět zkoumání
- Základní přístupy:
 - Psychoanalytický přístup
 - Behaviorální přístupy
 - Kognitivní přístup
 - Humanistický přístup

Psychoanalytický přístup

- S. Freud, T. Adorno, E. Fromm, K. Horney
- Z rané dětské zkušenosti a z pudových sil v nevědomí lze odvodit a interpretovat sociální chování.
- Zaměření na: psychologii davu, vůdcovství, autoritářskou osobnost (my a oni), totalitní společnost (nacismus, komunismus), neurotickou potřebu lásky, vysvětlení lidské agresivity, ...

Behaviorální přístupy

- B. F. Skinner, J. B. Rotter, A. Bandura: sociální chování lze vysvětlit z teorií učení:
- místo kontroly (Locus Of Control): Osobnostní charakteristika vztahující se k zvládání náročných životních situací: Internalisté - vnitřní LOC, pocit že řídí a ovládají svůj život, odpovědnost, předpověditelnost (lépe zvládají náročné životní situace); Externalisté - vnější LOC, vnímají vliv osudu, náhody, štěstí, neznámých sil internalisté
- Sociální učení: sociální posilování, imitace a identifikace, anticipace, asociace a observační učení (např. agresivita, Bobo experiment)
- Obsáhly celou oblast sociální psychologie z pohledu teorie učení

Kognitivní přístupy

- Procesy vytváření dojmů o jiných lidech a o sobě; převažují kognitivní procesy, subjektivní vnímání a hodnocení reality.
- Kognitivní disonance: nesoulad mezi realitou (fyzikální, sociální, psychologickou) a vnitřní poznáním (postoje, názory, přesvědčení, znalosti, víra); snaha o konzistenci
- kognitivní mapy: mentální reprezentace vnějšího světa, je zakódován do pamětního systému
- atribuční teorie (proč to dělá?): vnitřní atribuce – z vnitřních pohnutek, vnější atribuce – chování je způsobeno situací, ve které se nachází. + kauzální atribuce (tendence přisuzovat příčiny jevům (úspěchům a selháním))

Humanistický přístup

- C. Rogers, A. Maslow
- Svobodná vůle, individuální zkušenost, seberealizace
- Důraz na prožívání, vnitřní zkušenost, život jedince v jeho přirozeném prostředí
- Kvalitativní metody, zakotvená teorie

Sociální skupina: velikost

- Individuum
- Diáda
- Triáda
- Malá skupina: interpersonální vazby, vztahy mezi všemi členy
- Velká skupina: vztahy zprostředkované, vzájemně se obvykle neznají, zdůraznění pozic a rolí, společný cíl, přesvědčení, ideologii, symboly (odznaky, vlajky, stejnokroje, obřady)

Sociální skupina: podle povahy vazby mezi členy

- primární - založeny na osobním kontaktu svých členů, vztahy jsou pro členy hodnotou, výrazně motivují chování a změnu chování
- sekundární - význam má skupina nikoli vztahy mezi členy, neosobní vztahy, účelem je dosahování cílů (odbor, organizace)

Sociální skupina: způsob vzniku, pozic členů a jejich vzájemných práv a povinností

- **formální** - záměrně vytvářené, definovaný cíl, určené vazby a z nich vyplývající povinnosti, účelové chování
- **neformální** - spontánní, významná je osobnost členů, vedoucí skupiny dosahují svého postavení zpravidla na základě všeobecné obliby a uznání

Sociální skupina: podle přesvědčení člena skupiny o svém členství

- **členské** (in-group) - člověk se považuje za člena skupiny a používá v souvislosti s ní výrazu MY
- **nečlenské** (out-group) - člověk necítí s příslušnou skupinou nic společného, distancuje se od těch, které označuje výrazem ONI
- **referenční** – skupina, jejíž hodnoty a normy jedinec přijímá a respektuje její vzory chování (identifikuje se s ní)

Sociální skupina: struktura

- Pozice
- Status
- Role dlouhodobé, situační

- Typy rolí ve skupině:
 - formální
 - neformální

Sociální skupina: struktura

- alfa imponující vůdce
- beta expert
- gama - pasivní, přizpůsobivý, konformní
- omega - okraj skupiny
- P typický protivník

- Konflikt rolí
 - inter a intra rolový

Sociální skupina: sociální normy

- závazný způsob chování členů skupiny
- sankce a odměny
- institucionální,
- voluntaristické,
- evoluční

Sociální skupina: skupinová dynamika

- **Skupinová koheze uspokojováním osobních potřeb**
- společný cíl
- přátelská atmosféra
- sympatie členů
- skupinový deviant (outsider, gama)
- soutěžení s jinou skupinou
- vnější nepřítel

Sociální skupina: skupinová dynamika

- **Skupinová tenze**
- Mírné napětí může být přínosem např. pro sportovní tým
- V bezpečnostních složkách (a ve škole a při volnočasových aktivitách)
NE - důraz na důvěru a bezpečí ve skupině

Sociální skupina: skupinová dynamika

- **Skupina v zátěži: mírná zátěž = zvýšení skupinové koheze**
- Zvyšuje se orientace na cíl
- Zvyšuje se komunikace
- Autoritativnější vedení
- Menší ohled na potřeby jednotlivých členů
- Náznaky konfliktů

Sociální skupina: skupinová dynamika

- **Skupina v zátěži: vysoká zátěž = snížení koheze, zvyšuje se tenze**
- Klesá kooperace, rozpory v motivaci
- Nepřátelská atmosféra, agresivní komunikace
- Zkreslování situace

Sociální skupina: skupinová dynamika

- **Jedinec v nové skupině; pocity jedince v nové skupině; typické chování**
- nejistota z neznámého
- pocity úzkosti, nedostatečnosti, obavy, agrese
- nedůvěra
- pozorování ostatních
- vyčkávání, co se bude dít
- nízká aktivita

Sociální skupina

- **Etapy rozvoje skupiny**
- Hledání
- Konflikt
- Kooperace
- Dosahování cíle

Sociální skupina

- **Hledání: závislost na vedoucím**
- každý jednotlivec se soustředí na sebe
- jak se zařadit
- jak mnoho mám síly a moci
- co se ode mne očekává
- zdvořilé testování
- být ve střehu a opatrný
- nejistota, obrany

Sociální skupina

- **Konflikt, protest zesilují osobní pocity zvyšuje se zájem o ostatní**
- potřeba sebeprosazení
- hledání svého místa
- objeví se první konflikty
- frustrace

Sociální skupina

- **Kooperace a utváření norem**
- vztahy nadřízenosti a podřízenosti přijaty
- skupina se stává organizovanou
- vytvářejí je týmové dovednosti
- ustanovují se postupy a systémy
- orientace na výkon a cíl

Sociální skupina

- **Dosahování cíle**
- dospělost skupiny
- každý má svoji roli
- lidé cítí vzájemnou závislost
- blízkost
- flexibilita, efektivnost
- vzájemná podpora
- sdílení, tolerance

Sociální skupina

- **Sociální facilitace**

- přítomnost druhých zvyšuje výkonnost jedince
- přítomnost druhých zvyšuje motivaci, zvyšuje výkon

- **Sociální zahálení**

- Čím více jedinců se podílí na činnosti, která má pouze jeden výsledek, tím nižší úsilí každý jedinec vynakládá.

Sociální skupina: skupinová polarizace

- Skupinové rozhodnutí bývá rizikovější, než rozhodnutí kteréhokoliv z jejich členů samostatně
- Rozdělení odpovědnosti navozuje větší počet bezpečí, difuzi odpovědnosti
- Skupinová rozhodnutí jsou někdy konzervativnější
- Nejde o riziko, ale skupinovou polarizaci – skupina generuje extrémnější, radikálnější názory v kterémkoliv směru

Sociální skupina: deindividuace (Zimbardo)

- smyslové přetížení
- anonymita
- zvýšená aktivace
- snížené sebeuvědomování
- ztrácí zábrany a chová se v rozporu se svými vnitřními hodnotami a normami (svědomím)
- zvyšuje se agresivita, impulsivnost, krutost

Psychologie davu

- Gustave le Bon (1841-1931)
- Období „davů“, historie a převraty se dějí změnou myšlení
- Dav má „kolektivní duši“, myšlení je odlišné od myšlení jednotlivců
- Osobnost je potřena, pro dav není nutná prostorová sounáležitost
- Dav je anonymní, člověk sestupuje na řebříčku civilizace níže, koná pudově
- Dav nemá pochybnosti/nejistotu



Typologie davu

- Spontánní
 - Nečekané, náhlé seskupení osob
 - Nemá iniciátora, stanoven cíl
 - Někdy vzniká z agregátu
 - Vyvolán fascinující (emocionální) událostí
 - Posilování afektivního chování
 - Příklady?
- Úmyslný
 - Iniciováný s nějakým cílem
 - Iniciátor je známý
 - Shromáždění očekává prožitek
 - Jednotlivci v davu jsou ochotni poskytnout prostředky za účast v něm
 - Příklady?

Bezpečnostní hrozby davu

- Hybridní dav: má budit zdání spontánního, byl však plánován
 - Technoparty, levicové/pravicové/ekologické... shromáždění, black friday a obdobné obchodní akce (nový produkt), hooligans
- Hodnocení davu
 - Velikost davu (komunikace přímá, přes sociální sítě, chytré telefony)
 - Ideové pohnutky (fascinace, excitace, afekt, extatické chování)
 - Typ davu (spontánní, úmyslný, hybridní)
 - Analýza rizik

Bezpečnostní hrozby davu

- **Chování davu se těžko predikuje**
- **davová agrese** – hooligans, anarchisté/extrémisté/, rasová/náboženská... nenávisť
- **davová panika** – stadiony, koncerty, velké budovy, při katastrofách
- **davová exhaltace** - davové nadšení, excitace, vytržení, náboženské/hudební/sportovní akce

Typologie davu

- **velikost** – početnost [populace](#) v místě, prostorové podmínky, přístupové cesty, denní hodinu apod.
- **tvar** - většinou kruhový okolo bodu zájmu, ovlivněn tvarem prostou (ulice, [překážky](#)): propustnost a nejasnost hranic
- **vnitřní podstruktura** - člověk jako součást davu, bezprostřední interakce s ostatními lidmi
- **Polarizace** – dav je dynamickým objektem; **index polarizace** - počet osob zaměřených na jeden objekt, děleno sumou všech zúčastněných
- **pohyb** - většinou pomalý, v různých částech davu jiná rychlost, ve [vlnách](#), roste s klesající [hustotou](#) davu
- **šíření informací a percepce davu** – vnímání davu sebou samým, může to ovlivnit jeho jednání
- **ekologie davu** - fungování davu je závislé na jeho prostředí (přehušnění v některých částech)

Typologie davu

- **popudlivost, proměnlivost a dráždivost, duševní nákaza** - jedinec často obětuje svůj zájem zájmu kolektivnímu; emoce jsou jednoduché a přehnané. Emoce se sugestivně a rychle šíří, pomocí obecného souhlasu davu se zesiluje. Vyvolávají chování, které je nepředstavitelné u osamocené jedince, velikost davu zvyšuje intenzitu emocí, pocitu moci, beztrestnosti, studu...
- **davová logika** – asociování vzájemně nesouvisejících a nepodobných věcí, zobecňování výjimečných případů
- **sugestibilita** - nekritické přijímání názorů, emocí a výzev. Jedinec podléhá nevědomé činnosti, neovládá se, nedokáže posuzovat idey a činy. Automatické jednání (jde s davem).

Analýza rizik davu

- zhodnocení terénu-místa opatření
- počty účastníků, sociální struktura a cíle účastníků
- mapové plány
- koncepce taktických postupů

Analýza rizik davu

- Modelování (matematické předpovědní modely)
- Empirická analýza
 - Historie davu (úmyslný a hybridní)
 - Trasy příjezdu jednotlivců do davu
 - Analýza tras davu
 - Složení davu (iniciátor, jádro, ... analýza sociálních sítí)
 - Sociální klíma

Možnosti kontroly davu

- dostatečně početná a dobře organizovaná pořádková jednotka
- využití donucovacích prostředků s odstrašujícím účinkem (kůň, pes, ...)
- rozdělení davu do menších skupin
- asymetrická taktika
- likvidace davového chování na začátku – eliminace vůdců
- monitorování davu, osoby přicházejí o anonymitu
- odstranění ohniska homogenizace
- narušení davu silnými emocionálními projevy - vodní děla, zvukové efekty, slzotvorný prostředek
- !!!pořádková jednotka jako dav!!!

Změna (zátěž) a reakce na změnu

- Změna a systém – trvalý, dynamický a asymetrický vývoj a změna kontextů, kvality zdrojů a potenciálů – sil, v procesu vzniku, přípravy a bytí – výkonu (funkce, profese, úkolu, mise...).
- Praxe a výsledky výzkumů ukazují jak užitečné tak negativní vlivy zátěže a stresu na efektivnost výkonu činností.
- Vyšší riziko u osob permanentně vystavených změně (mise; armáda)
- Změnou, zátěží a stresem vyvolané poklesy činnosti se nejpravděpodobněji vynoří tehdy, kdy je lze nejméně tolerovat, např. v krizových situacích.

Zátěžové situace

- Situace výkonnostně náročné
 - Problémové situace (nové, vyžadující řešení)
 - Frustrace – překážka mezi člověkem a cílem, kterého chce dosáhnout
 - Deprivace
 - Stresogenní situace – situace s náhlou změnou
 - Konfliktní situace
-
- Stupeň zátěže je podmíněn způsobem zpracování situace jednotlivcem

Frustrace a frustrační tolerance

- Překážka mezi cílem a člověkem:
- Externí:
 - Pasivní – např. zavřená hospoda
 - Aktivní – např. ochranka u vstupu do klubu
- Interní
 - Pasivní – nedostatek schopností, dovedností, kompetencí k dosažení cíle
 - Aktivní – vnitřní rozpor; pro a proti; ...
- Pasivní rezistence (zdánlivé smíření)
- Překonání překážky
- Obcházení překážky
- Volba náhradního cíle

Deprivace

- Psychický stav, vzniká v situaci dlouhodobého neuspokojování potřeb
- Deprivační situace:
 - Senzorická deprivace – v prostředí bez podnětů (typické u hendikepovaných osob), v monotónním prostředí, jednotvárná opakující se pracovní činnost
 - Psychická/citová deprivace – např. vlivem izolace od společnosti, dlouhodobým pobytem v společnosti, která nemůže citovo uspokojovat (formální společnost)
- Subdeprivace – stav vzniká působením méně výrazných deprivačních situací

Stres

- Výsledek interakce situace působící na člověka a schopnosti člověka tomuto působení odolat tlaku
- změna v organismu, ve stavu ohrožení může vyvolávat napětí, rozvrátit vnitřní prostředí, narušit formy chování, oslabit fyzickou a psychickou výkonnost
- Vnitřní stav člověka, který je ohrožen, nebo ohrožení očekává a domnívá se, že jeho obrana proti vnějším vlivům není dostatečná

Stres

- Intenzita stresu
 - Hyperstres – překračuje adaptabilitu, neschopnost vyrovnat se se zátěží
 - Hypostres – adaptabilita je zachována, u dlouhodobého působení hrozí hyperstres
- Kvalita stresové situace
 - Distres – negativní, nepříznivá situace
 - Eustres – pozitivní, ale náročná situace

Reakce na stres

- Obecný adaptační syndrom:
 - Fáze alarmu – organismus je ve stavu zvýšené pohotovosti
 - Fáze rezistence – fyziologické funkce se vrací (zdánlivě) do normálu, vyčerpává se však mnoho energie
 - Fáze vyčerpání (exhaustace) – vyčerpání organismu, zhroucení vnitřních systémů
- Stresové situace
 - Časový stres
 - Nadměrné množství úkolů
 - Nepřiměřená náročnost úkolu
 - Chaotická organizace práce
 - Nesmyslná, nudná činnost
 - Emocionální stres, narušení mezilidských vztahů

Konflikt

- Setkání protichůdných názorů, postojů, přání, motivů...
- Intrapsychický konflikt
 - Dva (nebo víc) pozitivní motivy: přiblížení-přiblížení
 - Dva (nebo víc) negativní motivy: vyhnutí-vyhnutí
 - Jeden motiv, současně pozitivní i negativní: přiblížení-vyhnutí
 - Dva (nebo víc) motivy, současně pozitivní i negativní: dvounásobné přiblížení-vyhnutí

Důsledky (vyřešeného) intrapsychického konfliktu

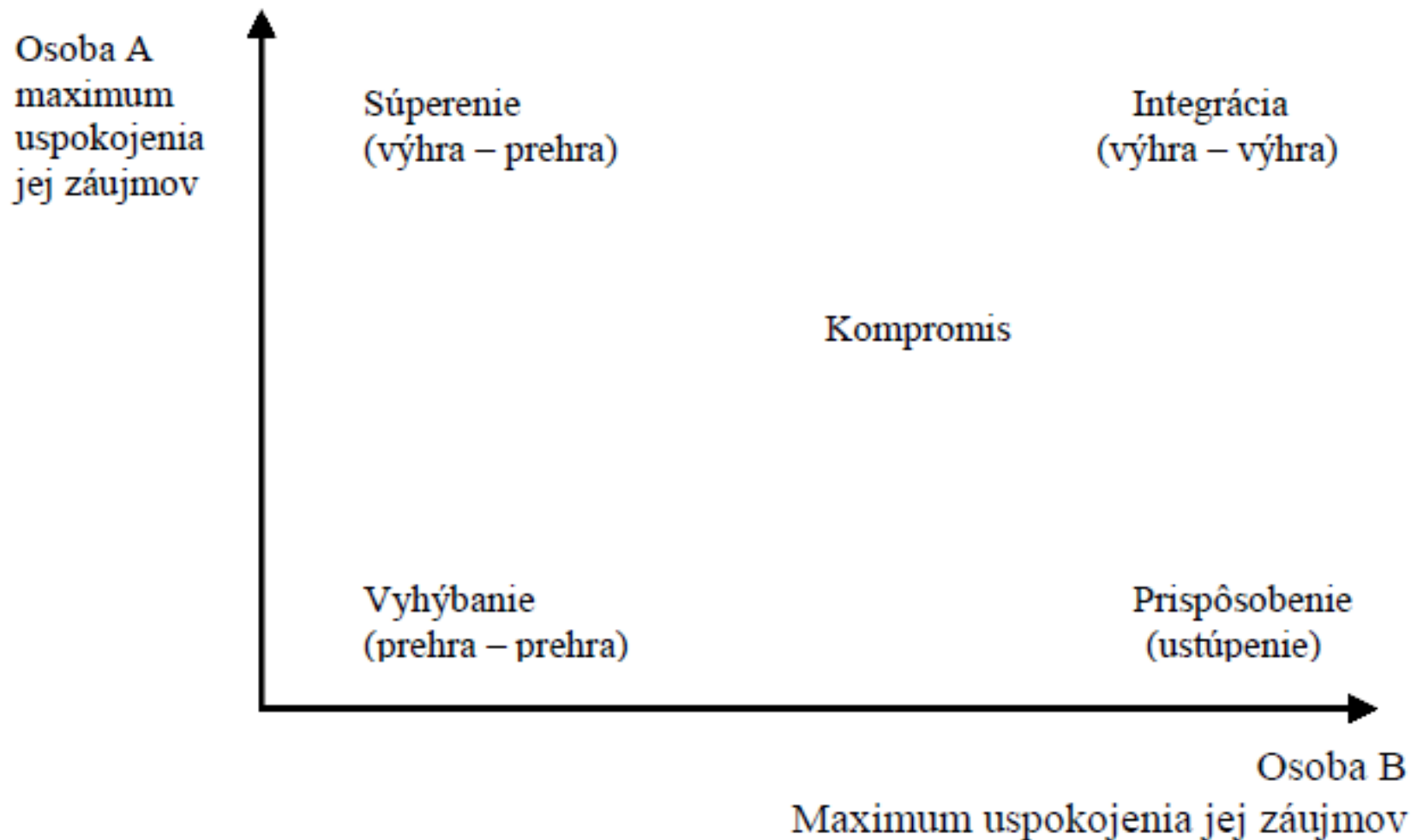
- Může vést k pozitivní změně
- Aktivační, mobilizující účinky
- Je prostředkem komunikace
- Pomáhá projevu emocí
- Může mít výchovný aspekt
- Výsledkem může být lepší zdravější atmosféra

Zdroje konfliktů

- Osobnostní zdroje (konfliktogenní osoby)
- Strukturální zdroje – plynou ze struktury společenství, z uspořádání jednotlivých osob, neshody v organizaci (různé cíle osob), role (policista, kontrolor, revizor, ...)
- Komunikační zdroje – komunikátor, komunikant, komunikační kanál, komuniké,

Řešení konfliktů

Základné stratégie riešenia konfliktov podľa K.Thomasa



Fáze konfliktu

- Pesimisticky:
 - 1. příznaky konfliktu
 - 2. neshoda, rozpor
 - 3. polarizace
 - 4. separace
 - 5. destrukce
 - 6. únava, vyčerpání

- Optimisticky
 - 1. nesouhlas
 - 2. konfrontace
 - 3. eskalace
 - 4. deeskalace
 - 5. řešení

Řešení konfliktů

- Obě strany jsou strany konfliktu: negociace
- Řešení prostřednictvím třetí osoby: facilitace a mediace
- Negociace: vyjednávání poziční (pozice=max zisk)-tvrdé (výhra-prohra)/měkké (výhra-ústup) řešení; vyjednávání principiální – hledání společného zájmu
- Facilitace: ulehčování, vytváření možností; strany konfliktu komunikují přímo za podpory facilitátora
- Mediace: zprostředkování; strany konfliktu komunikují nepřímo prostřednictvím mediátora

Stresové ztráty

- Primární stresové ztráty – ve vztahu k využití potenciálů, sil v bojové situaci, obvykle ve vztahu k výkonu požadovaných či předpokládaných funkcí.
- Sekundární stresové ztráty – ve vztahu k výkonu profese profesionálem po ukončení mise a jeho bytí ve vojenských/bezpečnostních systémech.
- Terciární stresové ztráty – ve vztahu k osobnímu (rodinnému) a neprofesnímu společenství (civilní společnost). Tyto mohou mít například podobu rozpad rodiny, léčba důsledků ARS (akutní reakce na stres) a PTSD (posttraumatická stresová porucha), snížení kvality života, výskyt různých forem závislostí apod.

Zvládání zátěžových situací

- R. S. Lazarus, F. Cohen: coping
- Copingové strategie:
- *Zaměřené na problém* (problem-focused coping): působení na prostředí, snaha měnit ho; analýza problému, sestavení plánu postupu, aktivní samostatné jednání.
- *Zaměřené na emoce* (emotion-focused coping): expresivní vyjadřování emocí, reinterpetace jevů, přijetí/popření situace.
- *Orientované na únik*: denní snění, spánek, užívání alkoholu nebo drog atd.

Copingové fáze

- *primární hodnocení* (primary appraisal). Dochází k posouzení, zda působící situace je ohrožující, resp. jaká nebezpečí nebo pozitiva představuje.
- *sekundární hodnocení* (secondary appraisal). Zahrnuje posouzení možných řešení, týká se odhadu vlastních možností, reakcí a anticipovaných důsledků jednání. Výsledkem těchto dvou fází je výběr konkrétní copingové odpovědi.
- *přehodnocení* (reappraisal). Na základě nových informací a zkušeností dochází ke změně vnímání situace.

Efektivita copingu (adaptace/maladaptace)

- Copingové strategie pracují se skromným výsledkem - někdy, u některých jedinců
- Copingové odpovědi nejsou stejně adaptivní
- Copingové vzorce by měly odpovídat kontextu a jedinci
- Copingové strategie se liší inter- a intraindividuálně
- Adaptivní coping zahrnuje flexibilní repertoár a užívání kombinací copingových strategií
- Copingové odpovědi mohou ovlivnit některé, ale ne jiné výsledky
- Adaptivní coping se může lišit u chronických a akutních stresorů
- Adaptivita copingu se může měnit v průběhu střetu se stresorem

Negativne copingové strategie

- Agresivní reakce: intrapunitivní (zaměřené na sebe) – zloba, výčitky, sebepoškozování, suicidium; extrapunitivní (zaměřené navenek) – verbální, brachialní (přímá (proti původci zátěže), přesunutá (na indiferentní objekt))
- Regresivní reakce – pláč, bezmoc, bezradnost, snaha vyvolat lítost (někdy ale vyvolá opovržení a agresi)
- Únikové reakce – osoba uniká od řešení; úzkost, strach, denní snění, alkohol, drogy, psychosomatické nemoci
- Depresivní reakce – (nejedná se o diagnózu), stereotypní projevy chování, opakování bezúčelného pohybu, reakce beze smyslu a účelu.

Sociální motivace

- Dynamika osobnosti: jedinec není pořád stejný, mění se v závislosti od potřeb, situace, motivů....
- Motiv: proces aktivace chování, spouštěč
- Cíl motivace: udržet (obnovit) psychickou rovnováhu
- Formy: pudy, instinkty, potřeby, zájmy, hodnoty, aspirace

Sociální potřeby (Maslow)

- Základní
 - Fyziologické
 - Bezpečí
- Psychologické
 - Spolupatříčnost a láska
 - Uznání
- Sebeaktualizační: realizovat vlastní schopnosti, osobní růst, kognitivní a estetické potřeby

Sociální potřeby (různí autoři)

- Družnosti, získávání zdrojů, prestiže, moci, altruizmu, zvědavosti, poslušnosti, agrese, evaluace ega
- Sociální aktivity, struktury životního prostoru, osobní a sociální intimity, začlenění do společnosti, akceptace, seberealizace
- Dominance, afiliace, závislosti, sexu, agrese, sebeocenení, potřeby vedoucí sekundárně k sociální interakci

Sociální zájmy

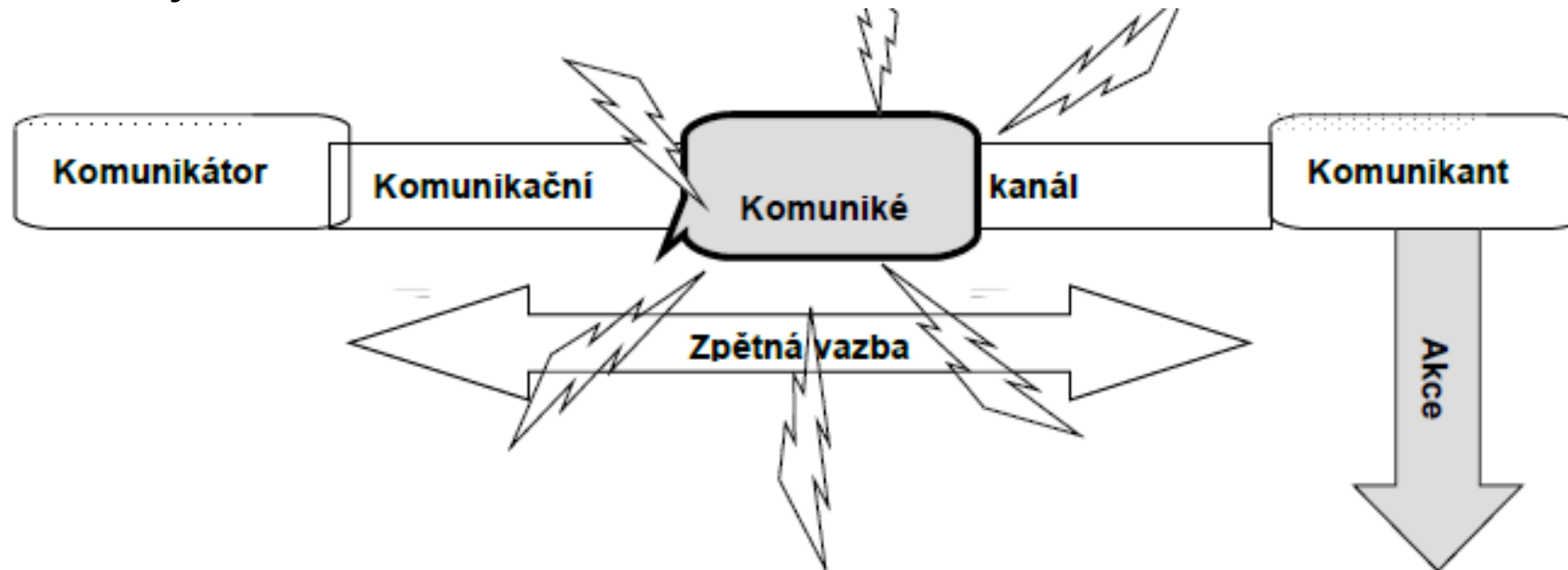
- Motivy intelektuálního charakteru
- Sekundární motivy, naučené, získané sociálním prostředím, kulturně ovlivněné
- Hudba, tanec, malování, politika, charita, ekologie,

Motivující přítomnost jiných lidí

- Osoby opačného pohlaví
- Osoby mající nad námi moc
- Osoby, se kterými soupeříme

Komunikace.

- Communicare – spolupodílet se, sdílet, mít podíl na něčem.
- schopnost dorozumět se.
- V lidské společnosti jde o mluvenou a psanou řeč.
- Je sociálním jevem.



kdo – říká co – komu – v jaké situaci – v jakých podmínkách – jakým kanálem – s jakým výsledkem

- **komunikátor** – člověk/skupina lidí/instituce, vysílající informaci
- **komunikant** - člověk/skupina lidí/instituce, přijímající informaci
- **komuniké** - obsah sdělovaného
- **komunikační kanál** - různě velký a dlouhý
- **komunikační šum** - z vnějšího/vnitřního prostředí (nebo způsobený komunikátorem i komunikantem) - ruch z okolí, porucha řeči a sluchu, nepozornost
- **zpětná vazba** - slouží ke kontrole pochopení komuniké
- **komunikační dopad**
 - a) okamžitý - hned rozumím a chápu
 - b) s odstupem - po nějaké době mi to dochází
- a) momentální - pro tento okamžik
- b) trvalý - pamatuji si to po celý život

Verbální komunikace.

- Jde o hlavní prostředek styku mezi lidmi.
- Rozhovor jako hlavní forma je způsob řečové komunikace mezi dvěma a více jedinci.
- Jde o specifický typ sociální interakce.
- Má vlastní dynamiku a průběh.
- Důležitá součást – indukce – jeden člen dyády vyvolává ve druhém vlastní pocity – názor (součást přesvědčování, přemlouvání)

Jaké otázky klademe?

- Otevřené – dávají prostor kl volnějšimu vyjádření.
- Doplnující a detailní – k získání bližších informací.
- Katalogové – anamnéza
- Alternativní – výběr odpovědi ze dvou možností
- Účastné – dáváme najevo soucit, chápavost situaci klienta
- Sugestivní – zakázané, vnucujeme určitou odpověď. Zákaz platí zejména pro děti, slabé, labilní, těžce nemocné, seniory a MR.

Neverbální komunikace.

- Výraz obličeje
- Sociální prostor
- Doteky
- Polohy
- Pohyby
- Gesta
- Pohled očí
- Zevnějšek

Sociální prostor.

- Každý člověk má individuální tzv. příjemnou vzdálenost, na kterou snáší ostatní lidi.
- Lze si to představit jako soustavu soustředných kružnic, kde:
 1. Intimní zóna do 1 m
 2. Osobní zóna – 1-2m
 3. Sociální zóna – 2-5 m
 4. Veřejná zóna – 5 - nekonečno

Doteky.

- Hodnotíme nejen kterou částí se lidé dotýkají, ale i druh doteku:
- Přátelské: Pohlazení, poklepání, objetí, podání ruky
- Nepřátelské: uhození, štípnutí, strkání, políček
- Přímé – kůže na kůži
- Nepřímé – přes oděv

Polohy.

- Přátelské chování – náklon hlavy na bok, natažená ruka dlaní nahoru, úsměv.
- Hrozba – náklon těla a hlavy vpřed, vysunutá brada, otevírání úst dokořán, napřážený ukazovák, cenění zubů..
- Agrese – strkání, pohlavky, bouchání pěstí, shození, tahání za vlasy...
- Úzkost – široce otevření oči, mrkání, chránění si rukou obličeje, zaklánění hlavy i těla útek nebo pláč.
- Uzavírání se – postávání stranou, posedávání v koutě či jiném chráněném místě odvrácení se, tichý pláč.

Pohyby.

- Míra souhlasu nebo nesouhlasu pohybů s obsahem sdělení ho činí více či méně srozumitelným (mám čas a nenápadný pohled na hodinky).
- Mohou být klidné, plynulé, trhané, zbrklé, uspěchané...

Gesta.

- Jsou fylogeneticky nejstarší komunikační prostředek.
- Zdůrazňují obsah řeči a také nám pomáhají při vzpomínání.
- Rozeznáváme gesta
- Ukazovací – naznačuje prostorové umístění
- Zobrazovací – kreslení ve vzduchu tvaru předmětu,
- Metaforická – napodobování např. vážení jako zvažování
- Rytmická – zdůraznění rytmu řeči, důraz na důležité sdělení apod.

Pohledy.

- Kladně působí stejná úroveň očí.
- Pohled shora vyvolává pocit nadřazenost-podřízenost.
- Charakteristiky:
 1. Délka pohledu
 2. Příjemnost
 3. Kdo je pozorován
 4. Změny v průměru zornic
 5. Pohled z očí do očí
 6. Pozorování hovořícího

Zevnějšek.

- Zařazuje nás do určité role
- Do určité názorové skupiny
- Do určitého postavení
- Je významným komunikačním prostředkem a častým zdrojem laické psychologie.

Vizuální komunikace

komunikace prostřednictvím vizuálních médií (tiskoviny, internet, reklamní poutače, orientační tabule, dopravní značení,...)

Audiovizuální komunikace – zvuky a obrazy

Multimediální komunikace – zvuky, obrazy + pohyby, doteky (vibrace), pachy, ...



Identita policejní organizace

