

# Aplikované metody sociální psychologie

Skupinová komunikace, skupinové řešení  
problémů

# Skupinová komunikace

- běžná komunikace, verbální i neverbální složky
- Johnson: model interpersonální komunikace
  - a) sender – odesílatel, b) receiver – příjemce, c) message – zpráva, d) channel – komunikační kanál
  - a) transformace myšlenek, pocitů do sdělitelné podoby (do zprávy)
  - b) dekodování zprávy, interpretace zprávy
  - c) verbální i neverbální část, všechna slova jsou symboly
  - d) prostředek zasílání zprávy jiné osobě: zvukové frekvence, světelné frekvence
- komunikace je proces – osoby mohou být odesílatele a zároveň příjemci

# Efektivní komunikace

- **Efektivní zasílání zpráv:** základní požadavky
  - a) srozumitelnost zprávy,
  - b) důvěryhodnost odesílatele,
  - c) zpětná vazba od příjemce o efektivitě zprávy
- **Efektivní příjem zpráv**

# Srozumitelnost

- 1.srozumitelnost zprávy zajistíte užíváním první osoby jednotného čísla (já, moje). často je používáno „ostatní lidé“, „většina lidí“, „některé skupiny“ atd.
- 2.tvorba úplné zprávy a specifické: zajištění všech důležitých údajů ve zprávě, sdělovat specifické informace týkající se tématu, nikoli obecné informace
- 3.shoda verbální a neverbální komunikace
- 4.be redundant (bud' redundantní): zasílání stejné zprávy vícekrát a více kanály (psaná zpráva doplněná komentářem – přednáška)
- 5.dotazování na zpětnou vazbu: jak příjemce interpretoval zprávu. co zpráva znamenala. jak zprávě rozuměl
- 6.tvorba zprávy odpovídající příjemci (vzdělání, slovní zásobě, typu paměti): forma zprávy by měla být jiná pro dítě a dospělého. (komunikace s malým dítětem)
- 7.sdělování svých pocitů: pokud je komunikace o pocitech případně o citech je důležité, aby byly jasně sděleny. jméno (jsem smutný), akce (je mi do breku), přirovnání (mám v sobě jak nablito). zpráva bude jasná a jednoznačná.
- 8.popis chování druhých bez hodnocení a interpretace. („přerušil jsi mě“. nikoliv však „jsi sobec.“

# Důvěryhodnost

zajišťuje postoj příjemce k informaci; jak bude zprávu přijímat a hodnotit.

- 1. spolehlivost odesílatele jako informačního zdroje
- 2. motivace odesílatele
- 3. vyjádření přátelskosti, otevřenosti
- 4. pověst odesílatele (přátelé mi řekli, že je dobrý tak tomu věřím.)
- 5. dynamičnost odesílatele: agresivní, empatický, aktivní. je vnímán více důvěryhodný než pasivní odesílatel.

důvěryhodnost je zajištěna, když jsou všechny tyto požadavky splněny. pokud je jen jeden z nich nesplněn – snížení důvěryhodnosti.

# Efektivní příjem zpráv

- základní bariérou pro vytvoření efektivní komunikace je hodnocení a posuzování zprávy příjemcem. (*myslím si, že jsi špatný. nemám rád to co říkáš. toto je ten nejlepší nápad, co jsem kdy slyšel.*) takové soudy stavějí odesílatele do defenzivy a uzavírají komunikaci.

# Dovednosti nutné pro efektivní příjem

- **1. parafrázuj** přesně a bez hodnocení obsahu zprávy nebo pocitů odesílatele. důležité pro pochopení zprávy. převedení obsahu zprávy do svých vlastních slov.
- **2. popiš** jak vnímáš pocity odesílatele. někdy je to těžké, protože odesílatel nesděluje vždy své pocity verbálně ve zprávě.
- **3. počkej** se svou interpretací zprávy do doby, než zjistíš co zpráva skutečně znamená. (*budeš to dělat ještě dlouho? – přestaň s tím, ruší mne to!*)

# Skupinové komunikační vzorce

- **kdo mluví, jak často mluví, kolik procent celkového času (skupinového času) osoba využila**
- **kdo mluví ke komu** - k osobě, která: podpoří, je zajímavá, k oponentovi
- **sledování přerušování**: kdo, jak často, koho. zpravidla přerušují ti, kteří jsou na vyšší pozici. lze rozeznat postavení členů ve skupině.



# Skupinové řešení problémů

- všichni členové skupiny musí mít co nejvíce informací, které jsou důležité pro řešení problému. Většinou to však bývá takto: informace je známá pouze někomu, někteří si záměrně nechávají informace pro sebe, každý člen má informaci jež jiný nemá
- úspěšnost řešení problému závisí na komunikačních schopnostech členů skupiny (odesílatel, příjemce)

# Řešení problémů ve skupině

- skupinová rozhodnutí jsou kvalitnější a efektivnější.
  - **výzkum:** (Shaw, 1932) řešení matematických úkolů. skupinové výsledky byly lepší. významná proměnná čas: v případě nedostatku času, byla skupinová práce neefektivní a výsledky špatné.
  - **vysvětlení**
    - členové skupiny mají různé zkušenosti a znalosti, kterými obohacují skupinová řešení, kterými mohou kompenzovat nedostatky jiných členů.
    - skupinová příslušnost zvyšuje atraktivitu řešeného problému a motivaci k dosažení úspěchu.
    - zpětná vazba na možné způsoby řešení problémů a možnost korekce svých špatných řešení.

- **výzkum:** (Stoner, 1961) sledování mechanismů jakými skupina dospěje k riskantním rozhodnutím. významnost: a) individuální odhad rizika, b) prodiskutování ve skupině
- **výsledek:** nepotvrzen předpoklad , že skupinová rozhodnutí budou bezpečnější, méně riskantní. skupinové rozhodnutí bylo naopak mnohem více riskantnější než ty, která členové přijali samostatně, a rozhodnutí jedinců po diskusi byla také riskantnější.
- **výzkum:** (Moskovicí, Zavalloni, 1969) opačné zjištění. skupinová rozhodnutí jsou konzervativnější.

# Skupinová polarizace

- distribuce názorů ve skupině má tendenci směřovat ke spíše extrémním pólům jak riskantním, tak konzervativním.
  - důležité je původní nastavení skupiny. skupinové názory jsou extrémní v tom směru, v jakém je nastavená skupina (průměrný názor členů skupiny).
- možné vlivy:
  - diffusion of responsibility (rozptýlená odpovědnost):
  - nedostatky: již pouhá přítomnost u skupinové diskuse, zvyšovala riskantnost následného řešení u jednotlivce
  - teorie o přesvědčení a vedoucí pozici ve skupině: členové, kteří mají tendenci více riskovat mohou být schopni snadněji ovlivnit ostatní.
  - kulturní hodnota rizika: tendence riskovat je více odměňována, více ceněna.

# Mechanismy sociální polarizace

- sociální srovnání:
  - člověk má přirozenou tendenci prezentovat se tak, aby byl akceptován -> je-li riskování schvalované skupinou, členové budou přijímat spíše riskantní rozhodnutí. když je vyžadována opatrnost, budou členové opatrní.