

Sociální interakce v organizaci a týmu

Dagmar Svobodová

Sociální interakce

Sociální interakce spočívá v působení jedince nebo skupiny na jiného jedince nebo skupinu. Tento proces může mít podobu verbální i neverbální. Jde o jakoukoliv formu setkání mezi jedinci, která má význam pro vytvoření lidských charakteristik (vědomí sebe sama, myšlení, řeč, prožívání, sebehodnocení).

Giddens popisuje sociální interakci jako jakoukoliv formu setkání mezi jedinci. Může mít povahu *formální* (hosté na večírku) či *neformální* (komunikace dětí ve školní třídě).

Jandourek hovoří o jednání, jehož důsledkem je vzájemné ovlivňování jedinců nebo skupin. K sociální interakci dochází, když jednání jedné osoby (skupiny) vyvolá jednání jiné osoby (skupiny).

K základním formám sociální interakce pak patří **kooperace** nebo **kompetice**.

Kooperace (spolupráce)

- vzniká na základě společných cílů
- při kooperativních činnostech jde o *nenulovou činnost* – všichni zúčastnění něco získávají (milenecké vztah, pracovní týmy)
- předpokladem kooperativního jednání je oboustranná důvěra, podpora, připravenost k oběti a rezignace na egoistický zisk

Kompetice (soupeření)

- vzniká při usilování o vlastní zisky (prostředí konkurence, soutěživosti)
- povaha vztahu je *nulová*, někdo získá, co jiný ztratí
- kompetice může být agresivní, neagresivní
- uplatňují se zde různé strategie (přelstění, podvádění, poranění) a taktika (odvedení soupeřovy pozornosti, vyprovokování soupeře)



Typy sociální interakce

Přímá interakce: uskutečňuje se přímým kontaktem tváří v tvář

Nepřímá interakce: probíhá zprostředkovaně třetí osobou či komunikačními prostředky, médii či mluvčími

Záměrná interakce: úsilí, nejčastěji rodičů a učitelů, ovlivňovat, vyučovat a vychovávat dítě

Nezáměrná interakce: probíhá každodenním vlivem osob v neformálních situacích, kdy jedinec pozoruje sociální model a s ním se ztotožňuje

Chyby v sociální interakci

Haló efekt: zaujetí postoje k člověku podle jednoho převažujícího rysu, špatné známky, neupravenosti

První dojem: zmýlení prvním osobním kontaktem, podle upravenosti vyvozujeme dokonalost i v chování

Efekt sociálního postavení: odlišnost chování k lidem z vyšší a nižší společnosti, profesor vzbuzuje větší důvěru než jeho asistent

Projekce: promítání sebe sama do druhého, rodiče své sny promítají do svých dětí

Předsudky a stereotypy: zaběhnuté nepravdivé názory zkreslující skutečnost, zaostalost východu

Organizace

- Skupina lidí spojených společným cílem nebo zájmem
- Formálnější charakter, více pravidel, méně pravomocí, pracovní skupiny dlouhodobější, respektují více organizační řád
- Organizací je řada druhů, od komerčních firem přes vládní, mezinárodní organizace a politické strany až po občanské spolky

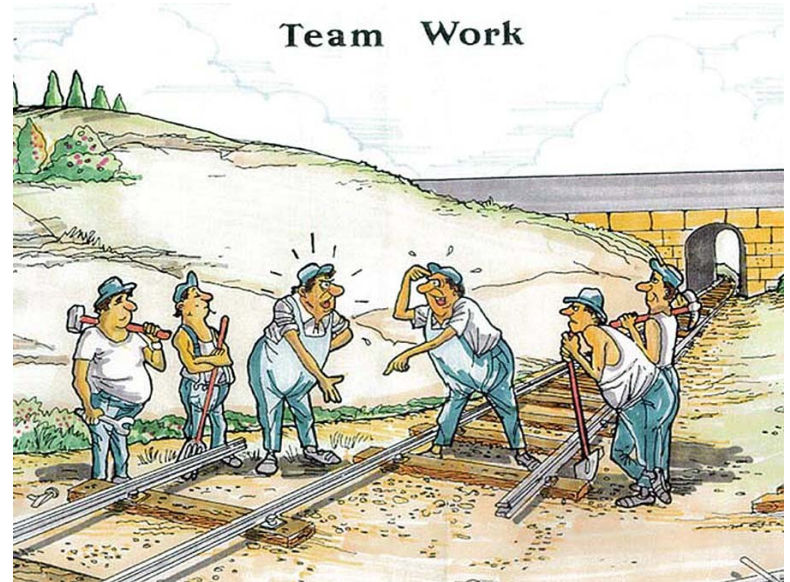
Rysy organizací

- ✓ dělba práce
- ✓ spolupráce = koordinace úsilí
- ✓ společný cíl



Pracovní tým

- Vytváří se k řešení konkrétních úkolů, výběr členů je podřízen požadavkům, které úkol klade na členy týmu
- Lidé v týmu nesoupeří, spolupracují, vzájemně se inspirují, podporují a doplňují
- Tým je sestaven z odborníků
- Délka spolupráce je dána trváním úkolu
- Větší zodpovědnost za společný výsledek
- Respekt k ostatním členům týmu



Jak být dobrým členem týmu

- ✓ Sdílejte odpovědnost za efektivitu skupiny
- ✓ Připravte se na schůzku
- ✓ Omluvte se, pokud se nemůžete zúčastnit
- ✓ Praktikujte sebedisciplínu
- ✓ Buďte si vědomi svých neverbálních projevů
- ✓ Berte na vědomí názory ostatních
- ✓ Plňte své úkoly
- ✓ Cvičte dobré komunikační schopnosti
- ✓ Nechte si vysvětlit nejasné body
- ✓ Řešte spory na základě rozumu
- ✓ Nezapojujte do debaty osobní otázky
- ✓ Buďte dobrý pozorovatel
- ✓ Spolupracujte s členy týmu=kooperace

Rozdělení organizace a týmu

Formální (organizovaná pravidly) x **neformální** (samoorganizovaná na základě vzájemné sympatie a nesympatie členů)

Členská (do které jedinec patří) x **referenční** (se kterou se jedinec identifikuje, do které by chtěl patřit)

Otevřená (s propustnými hranicemi, jejíž členové se průběžně mění) x **uzavřená** (s pevnými hranicemi a relativně stálými členy)

Primární (do které se člověk narodí) x **sekundární** (kterou si člověk volí nebo je do ní zařazen)

Struktura organizace a týmu

Sociální **hierarchie** členů

Pozice: kdo je komu nadřízený

Status: jakou hodnotu má daná pozice ve skupině

Role, které členové ve skupině mají

Skupinové normy, soubor nepsaných pravidel, závazný pro chování členů skupiny



Sociální role

Očekávaný způsob chování, který se váže k určitému sociálnímu statusu

Každá osoba hraje více rolí, jak nezávisle (student ve škole, zákazník v obchodě, zaměstnanec v práci), tak souběžně (otec a manžel v rodině)

Základní role

1. nadřízené (matka, učitelka, lékař)
2. podřízené (syn, žák, pacient)
3. souřadné (kolega, spolužák, kamarádka)
4. role sexuálního partnerství

Přístup k roli

Základní přístupy jedince k sociální roli:

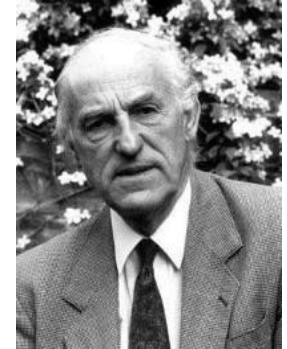
1. ztotožnění/identifikace
2. distanc/odstup (jedinec roli navenek hraje, avšak vnitřně se s ní neztotožní)
3. odmítnutí role

Konflikt rolí

V některých situacích dochází ke konfliktu rolí, kdy jsou očekávání spojená s jednou z rolí jedince v rozporu s očekáváním, která se vážou k roli jiné.

Meredith Belbin

- britský výzkumník a teoretik managementu
- hostujícím profesorem a čestným členem Management College ve Velké Británii.
- nejvíce známý pro jeho práci o manažerských týmech



Belbinovy týmové role

Belbinova typologie ukazuje, jaké typy a vlastnosti musí být obsaženy v efektivním týmu.

Tyto role nemusí být naplněny stejnou měrou a nejsou všechny potřebné po celou dobu činnosti, ale jestliže některá chybí, tým nebude pracovat tak efektivně, jak by mohl.

To neznamena, že v každém týmu musí být devět lidí. Členové týmu mohou zastávat víc než jednu roli.

Všechny role jsou stejně hodnotné.

Belbinovy týmové role



Sociální komunikace

Sociální komunikací je sdělení, které chceme předat okolnímu světu a okolní svět na to reaguje svou přítomností. Je podmínkou a předpokladem existence jakéhokoliv lidského společenství.

Druhy komunikace

přímá – zprostředkovaná

interpersonální – skupinová

verbální – neverbální

formální – neformální

záměrná – nezáměrná

ústní – písemná – obrazová – symbolická

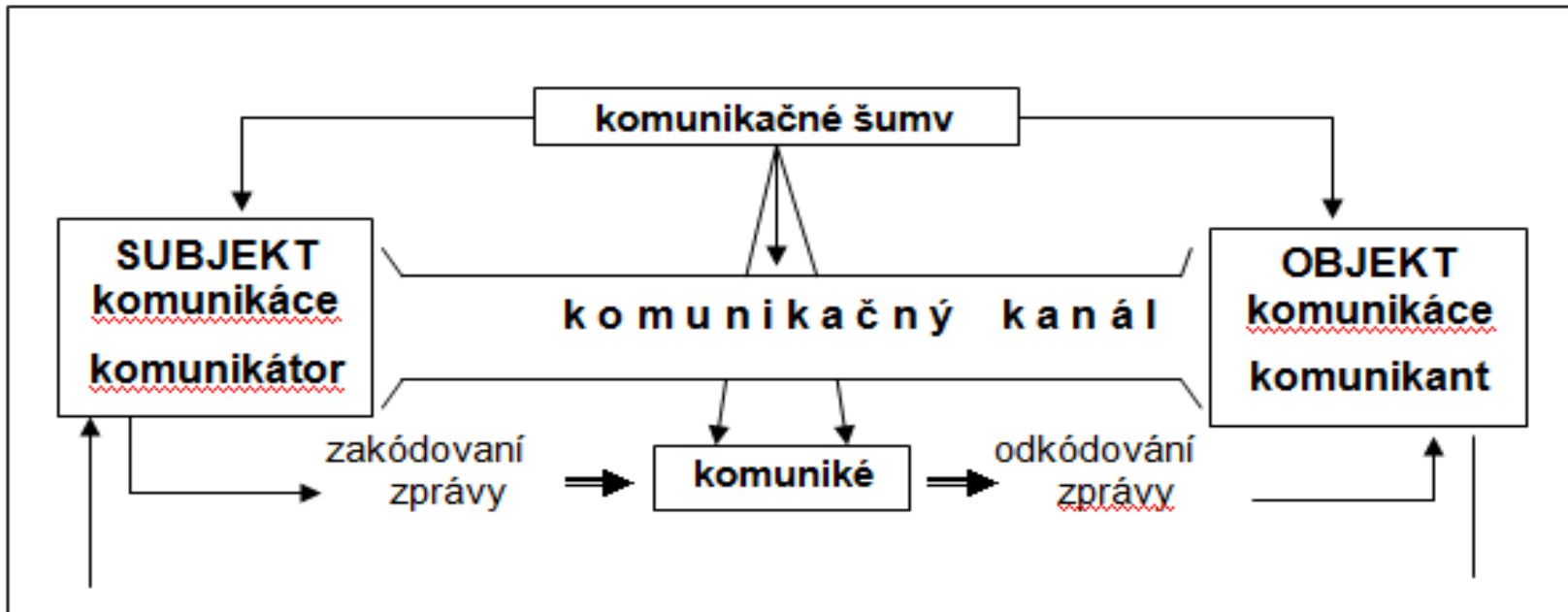
osobní – neosobní

běžná – vědecká – lidská – technická



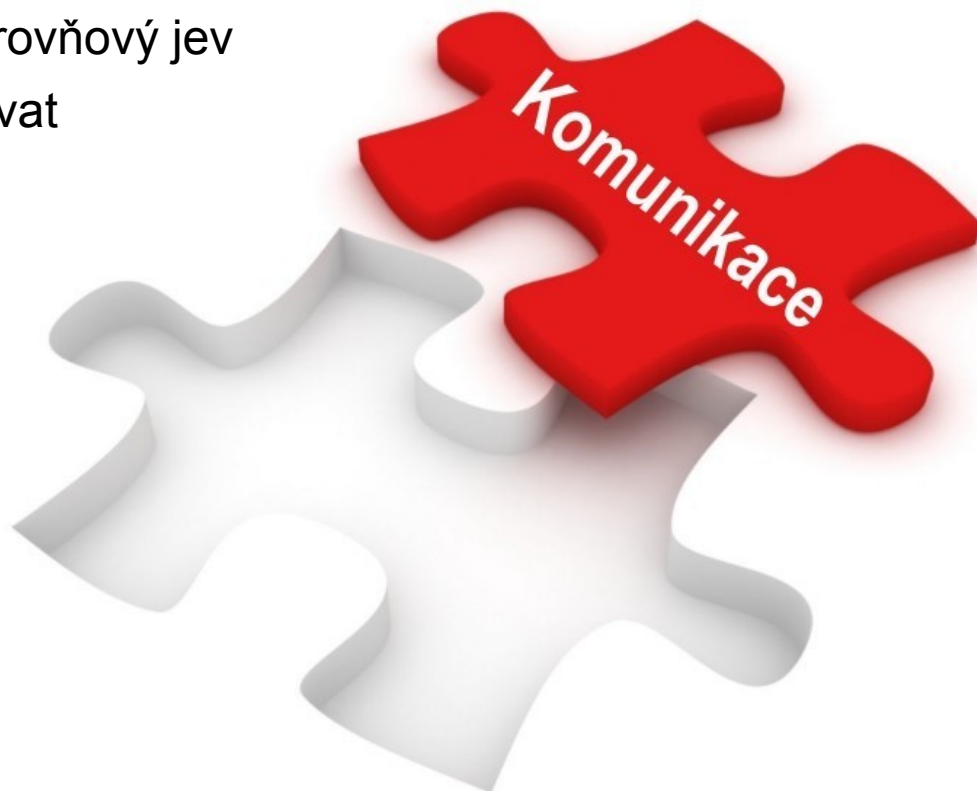
Komunikační prostor je tvořen

- komunikátor je osoba, která zprávu odeslala
- komunikant je osoba, která zprávu přijímá
- komuniké je obsah odeslané zprávy
- komunikační kanál jsou prostředky (médi) k přednosu komuniké
- komunikační šumy jsou jevy, které mohou rušit komunikaci
- efekt je účinkem komunikace



Komunikační pravidla podle Watzlawicka

1. vysílaná zpráva nikdy není zprávou přijatou (pomocí je zpětná vazba)
2. komunikace je mnoho úrovněový jev
3. nemůžeme nekomunikovat



Karl Jaspers – člověk by měl být v komunikaci přesvědčivý, měl by jít do sebe (hluboké sebepoznání), pak má následovat sebevyjádření.