



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Škola:	Střední škola obchodní, České Budějovice, Husova 9
Projekt MŠMT ČR:	EU PENÍZE ŠKOLÁM
Číslo projektu:	CZ.1.07/1.5.00/34.0536
Název projektu školy:	Výuka s ICT na SŠ obchodní České Budějovice
Šablona III/2:	Inovace a zkvalitnění výuky prostřednictvím ICT

Číslo šablony:	VY_32_INOVACE_APS_098
Předmět:	Aplikovaná psychologie
Tematický okruh:	Psychologie práce a prodeje
Autor, spoluautor:	Mgr. Jana Šimánková
Název DUMu:	Obecná pravidla společenského styku
Pořadové číslo DUMu:	18

Stručná anotace:

Prezentace je zaměřena na vysvětlení pojmů dané problematiky, žáci se seznámí se základy společenského chování.

Ročník:	1
Obor vzdělání:	63-41-M/01 Ekonomika a podnikání
Metodický pokyn:	Žáci si vytvářejí na základě prezentace poznámky, ve spolupráci s vyučujícím definují základní pravidla společenského styku
Výsledky vzdělávání:	Žák ovládá zásady společenského chování a profesní vystupování, pečuje o zevnějšek a snaží se o kultivovaný projev, provede psychologický rozbor chování klienta a na jeho základě volí vhodný způsob komunikace, uplatňuje profesní etiku a bezpředsudkový přístup k zákazníkům
Vytvořeno dne:	24. 4. 2013

Pokud není uvedeno jinak, uvedený materiál je z vlastních zdrojů autora.

Psychologie



prodeje

18

Obecná pravidla společenského styku

Společenské chování

Pro život ve společnosti je důležité, aby chování a jednání lidí mělo určitou kulturu.

Jiří Guth-Jarkovský - původně středoškolský profesor, později jeden ze zakladatelů Českého olympijského výboru a jeho první předseda, posléze ceremoniář v kanceláři prezidenta Masaryka. Napsal mnoho knih o společenském chování.



Sociální norma

→ navazuje na tradice, které se v průběhu historie osvědčily

→ Předepsaný nebo očekávaný způsob chování v určitých společenských situacích, někdy má přesně vymezenou podobu (**etiketa**).
Reguluje lidské chování



Základní sociální normy:



Základní pojmy:

Slušnost

vlastnost mající vrozené základy, které regulují v chování člověka jeho způsobilost kulturně se vyrovnat se sociálním prostředím, ve kterém se nachází. Slušný člověk do nikoho nestrká, nekřičí na své okolí, nešikanuje slabší, nestaví své zájmy nad zájmy ostatních atd. → **VÝCHOVA**

Zdvořilost

dokonalejší vnější výraz slušnosti. Zahrnuje pozdravy, poděkování, dávání přednosti starším, pomoc slabším a nemocným, přání k svátkům, narozeninám apod.

Takt

je nejsložitější. Jde o způsobilost jedince jednat sociálně citlivě a s přihlédnutím ke všem podstatným okolnostem tak, aby se nikoho nedotkl a naopak přispěl k pozitivní sociální atmosféře. Základem je přiměřené potlačení vlastní osoby ve prospěch druhých, snaha o jejich pochopení, pomoci jim při překonávání nepříznivých životních situací apod.

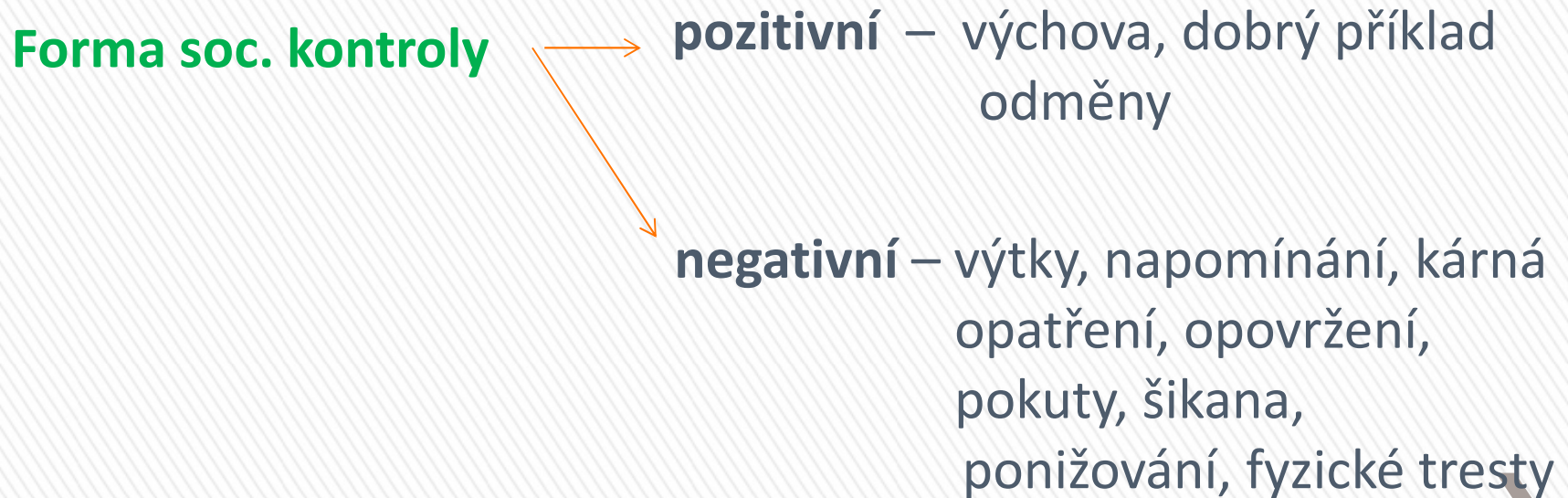


Opakem taktu je **netaktnost** – neustálé zdůrazňování vlastní osoby, pomlouvání druhých, nevhodná zvědavost, nevhodné poznámky, upozorňování druhých na jejich nedostatky, ale i pozdní příchody, neschopnost včas odejít, povýšenost a poníženost v partnerských vztazích i ve vztazích nadřízenosti a podřízenosti.

Požadavky na dodržování pravidel, zdvořilost, slušnost a takt mohou být **striktně vymezeny**, pak se jedná o **diplomatický protokol**, nebo jsou **vymezeny spíše rámcově**, s přihlédnutím k národní mentalitě, pak jde o **společenský styk**.



Sociální kontrola – procesy a mechanismy, jimiž společnost nutí své členy k takovému chování, které je pro ni žádoucí.



Deviace – chování, které se odlišuje od normy, okolí reaguje kritikou a odmítnutím. (např. záškoláctví, drogy, alkoholismus, kriminalita). Při osvojování deviantního chování hrají velkou roli party a gangy. Více případů deviantního chování bývá v době politických a ekonomických změn, rizikové je i období adolescence nebo období chronického stresu.

Pozitivní deviace – pokud není společenský systém dobrý, dopouštějí se jeho odpůrci pozitivní deviace, např. disidenti



Použité zdroje:

SOVOVÁ, Věra. *Stručný přehled psychologie prodeje*. Plzeň, 1996, 57 s.

BEDRNOVÁ, Eva a Daniela PAUKNEROVÁ. *Psychologie obchodní činnosti: pro střední odborná učiliště*. 1. vyd. Praha: Fortuna, 2004, 128 s. ISBN 80-716-8899-1.

