

Stereotypy

Zespół sądów na temat osób, które należą do określonej grupy nazywamy **stereotypami**. Podstawą tworzenia stereotypu może być jakikolwiek czynnik, który wyróżnia konkretną grupę ludzi, np. wiek, płeć, kolor skóry, włosów lub oczu, narodowość, poziom wykształcenia, miejsce zamieszkania, zawód, stan zdrowia itp.

Stereotypy stanowią jedną z najpoważniejszych barier w skutecznym komunikowaniu się ludzi zarówno wewnątrz instytucji jak i z klientami lub interesantami ponieważ są przeważnie podświadome i zazwyczaj bardzo trwałe. Tworzenia stereotypów nie można jednak uniknąć, bo są wynikiem właściwości kognitywnych mózgu ludzkiego. Człowiek postrzega i poznaje rzeczywistość, a także potrafi dobrze funkcjonować w otaczającym go świecie dzięki temu, że jego mózg od pierwszych miesięcy, a nawet tygodni życia tworzy kategorie pojęciowe i systematycznie się do nich odwołuje.

Stereotypy mają więc dwie podstawowe **funkcje**:

- pozwalają zmniejszyć poziom niepewności co do oczekiwań, przekonań, wierzeń i sposobów zachowania członków innych grup,
- pozwalają zredukować ilość czasu i wysiłku koniecznego do przetworzenia specyficznych informacji na temat innych ludzi i w związku z tym umożliwiają zwracanie większej uwagi na inne aspekty komunikowania.

Stereotypy mogą być szkodliwe lub użyteczne, w zależności od sposobu ich stosowania. Mogą być pomocne w reagowaniu na nowe sytuacje jeśli są:

- tworzone świadomie - powinniśmy być świadomi, że opisujemy normę grupową a nie konkretną osobę,
- opisowe a nie wartościujące - powinniśmy raczej opisywać jak zachowują się lub co sądzą ludzie należący do danej grupy, unikając postępowania się kategoriami dobra lub zła,
- dokładne - nie powinniśmy przesadzać w opisach i sądach,
- założeniem wstępnym na temat danej grupy przed poznaniem konkretnej osoby lub osób do niej należących,
- regularnie modyfikowane i zmieniane na podstawie obserwacji i doświadczeń opartych na kontaktach osobistych

Każdy człowiek nosi w sobie szereg - zarówno pozytywnych jak i negatywnych - stereotypów na temat innych ludzi. Każdy człowiek ma podświadomą tendencję do klasyfikowania zarówno spraw jak i ludzi. Czasem mechanizm ten pomaga w pracy, zaś w innych okolicznościach – zaktóca lub blokuje proces komunikowanie się, czyli nawiązania dialogu z konkretną osobą, a nie z naszym o niej wyobrażeniem.

Uświadomienie sobie istnienia tego typu barier i umiejętność ich rozpoznania w konkretnych sytuacjach zawodowych może nie tylko pomóc opanować uczucie zdenerwowania lub frustracji, ale także przełamać własne lub cudze stereotypy, co jest trudne lecz możliwe.



