

Komunikacijos pagrindai

Tema 4.2

Komunikacija (I)

- Lotyniškas žodis ‚communicare‘, reiškia „perduoti pranešimą“ arba „daryti ką nors kartu“
- Pagal reikšmę komunikaciją yra socialinis reiškinys
- Termino aiškinimas nėra vienareikšmis, todėl jis vartojamas labai įvairiems dalykams apibūdinti

Komunikacija (II)

- Sinonimas – ‚interakcija‘ (tarpusavio sąveika). Tačiau tai yra procesas, kuriame būtinas dviejų ar daugiau asmenų dalyvavimas ir tiesioginis bendravimas.
- Taip pat komunikacija gali vykti asimetriškai, pavyzdžiui, raštu, t.y. tiesiogiai nedalyvaujant kitam žmogui. Į komunikaciją galima žiūrėti kaip į tam tikrą tarpusavio sąveikos dalį, kai vyksta ‚transportavimo‘ perdavimo procesai.
- Antonimas – izoliacija, vienišumas.

Nekomunikuoti yra neįmanoma

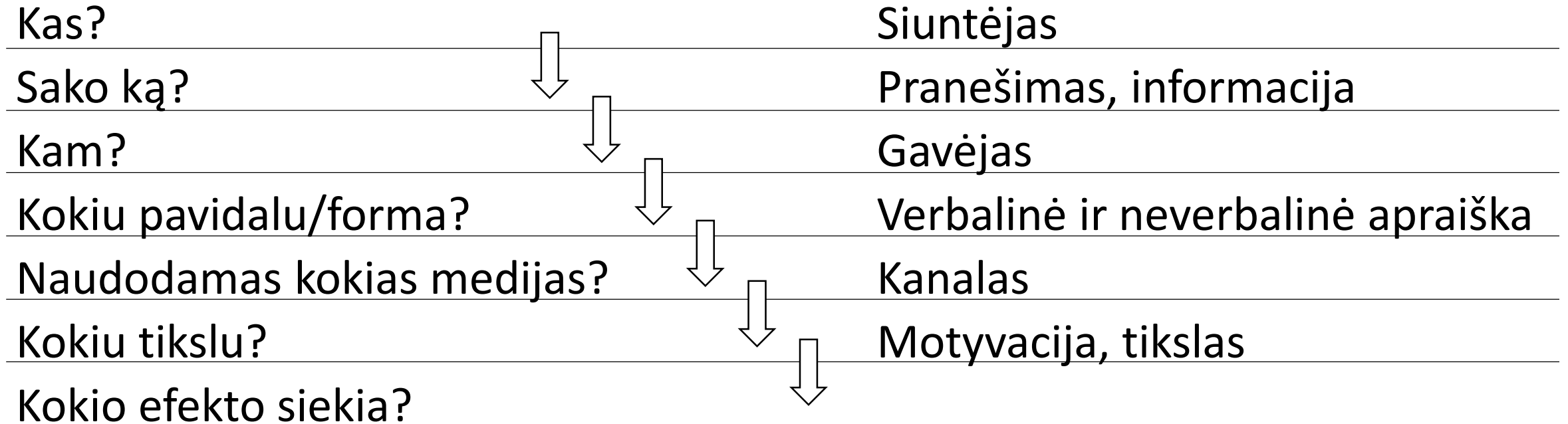
- Komunikacijos funkcija – kurti ryšius tarp dviejų ar daugiau žmonių. Šia prasme ji neitin skiriasi nuo „elgesio“.
- Kai aš kalbu, aš elgiuosi (rodau savo elgesį)
- Kai aš tyliu, aš taip pat elgiuosi (rodau savo elgesį)
- Esmė ta, kad taip nesielti neįmanoma!
- Žmogus yra tarp žmonių ir reguliariai perduoda signalus. Savo elgesiu jis komunikuoja.

Nekomunikuoti yra neįmanoma!

Komunikacijos būdai

- Komunikacija – dinamiškas procesas ir priklauso nuo įvairių sąlygų bei varijuoja, atsižvelgiant į situacijas ir asmens įsitraukimą.
- Komunikacijos esmė glūdi gebėjime suvokti arba jausti. Procese dalyvauja jutimo organai, tarp jų ir oda.
- Išskiriami tokie komunikacijos būdai:
 - Vizualus (regėjimas)
 - Garsinis (klausa)
 - Uoslė
 - Skonis
 - Kinestetinis (lytėjimo)

Komunikacijos procesas



Komunikacijos modelis

Komunikacija – tai tarp dviejų asmenų esanti sistema, kurioje informacijos siuntėjas kontaktuoja su informacijos gavėju

- Techninis pranešimo modelis
- Psichologinis komunikacijos modelis

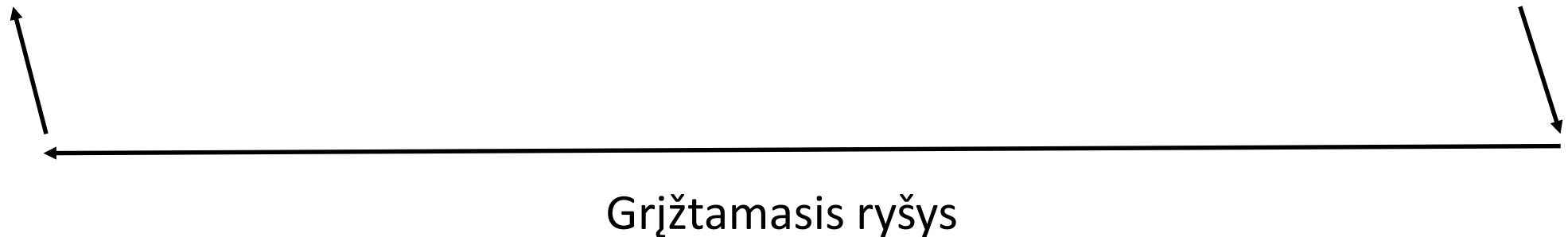
Techninis pranešimo modelis

SHANNON ir WEAVER (1949 m.) modelis

Siuntėjas → Kanalas → Gavėjas

Išplėstas komunikacijos modelis

Siuntėjas → koduoja pranešimą → perduoda kanalu → iššifruoja → Gavėjas



Komunikacijos trikdžiai

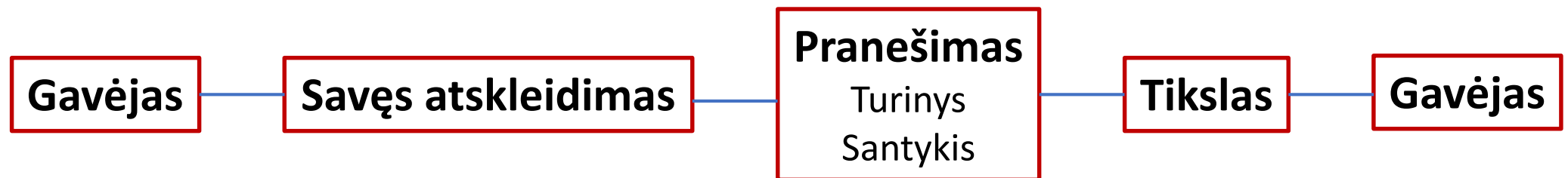
- Siuntėjas ir gavėjas yra komunikacijos partneriai. Klausydamas išsiųstą pranešimą, gavėjas siunčia signalą siuntėjui kūno kalba, mimika, judesiais, taip reikšdamas susidomėjimą arba nesidomėjimą.
- Komunikacija yra daugiapakopis procesas ir kiekvienoje stadijoje gali susidurti su trikdžiais.
- Trikdžiai kyla dėl:
 - Jei informacija išsiųsta, bet negauta;
 - Jei informacija išsiųsta, bet nesuprasta;
 - Jei informacija gauta, bet nebuvo išsiųsta.

1 praktinė užduotis

Prašome papasakoti trikdžių atvejus komunikacijoje iš savo asmeninės patirties.

Psichologinis komunikacijos modelis (I)

- Friedmann Schulz vo Thun
- Individas įtraukiamas į elgesio tipų sistemą. Būdamas jos dalimi, jis įtakoja kitus sistemos dalyvius, o jį, tuo pačiu metu, įtakoja kiti sistemos dalyviai
- Be to, sistema yra atvira supančiai aplinkai, nes visi dalyviai komunikuoja vienos sistemos ribose, yra susiję su kitais asmenimis ir palaiko kitas komunikacijos sistemas



Psichologinis komunikacijos modelis (II)

- Pagal šį modelį kiekvienas pranešimas turi 4 vienu metu veikiančias dalis (aspektus):
 1. Turinys
 2. Savęs atskleidimas
 3. Santykis
 4. Tikslas
- Vadinasi, siuntėjas siunčia 'keturiapusį' pranešimą, o gavėjas jį tokį 'keturpusį' ir turi suprasti

Turinys arba semantinė dalis

- Pranešime yra turinys – informacija. Šios dalies funkcija – optimalus turinio skaitytojui perdavimas – tai faktai, informacija, charakteristika (apibūdinimas).
- Galimas problemas galima suskirstyti į 2 grupes:
 - Neužtektinai dalykiškas turinys. Siunčiamą informaciją veikia kiti trys aspektai, kurie gali trukdyti ją tinkamai suprasti.
 - Neužtektinai aiškus.

Turiny. Pranešimo aiškumas

Pranešimo aiškumą padeda išlaikyti tokie kriterijai:

- Paprastumas (nenaudojant sudėtingų terminų)
- Trumpi sakiniai
- Trumpumas ir tikslumas
- Patrauklūs papildymai, kuriantys susidomėjimą (išlaikantys dėmesį)
- Grįžtamojo ryšio prašymas, siekiant užsitikrinti, kad pranešimas buvo suprastas adekvačiai.

Savęs pateikimo aspektas (aš – pranešimas)

- Kiekvienas pranešimas turi informaciją apie jo siuntėją. Todėl svarbūs žodžiai, kuriais pranešimas perduotas, siuntėjo mimika, judesiais. Taip gavėjas gali įvertinti tiek dalykinio turinio autentiškumą ir išsamumą, tiek siuntėjo motyvus, galimybes, jausmus. Svarbi ir gavėjo patirtis ir interesai.
- Siuntėjas visada save pristatys kaip galima geriau. Technikos:
 - Imponavimo technika – pateikiant save kuo teigiamiausiai
 - Fasadinė technika – kažką užmaskuojant, paslėpiant
- Technikų tikslas – pristatyti save taip, kad sudarytum norimą įspūdį. Įspūdžio įtakojimas, valdymas ir kontroliavimas yra vadinamas skirtingai: įvaizdžio kontrolė, savi prezentacija, įspūdžio kontrolė

Santykio aspektas – (tu – pranešimas)

- Iš pranešimo taip pat galima suprasti, kad siuntėjas galvoja apie gavėją, apie tai, koks yra jo santykis arba kokio santykio jis tikisi
- Kaip ir „aš – pranešimas“ atveju, siuntėjas šį aspektą papildo neverbaline informacija

Tikslo aspektas (pragmatiška informacija)

- Visi pranešimai turi tikslo funkciją. Vienas nori įtakoti kitą ir iššaukti jį veikti tam tikru būdu.
- Visi kiti pranešimo aspektai išreiškia esamas apraiškas arba situaciją, tačiau tikslo aspektas veikia kaip bandymas išgauti tam tikrus veiksmus. Šis aspektas turi labai didelę reikšmę – juo pagrįsta reklama, propaganda, manipuliacija.
- Pranešimo tisklas gali būti įtakoti gavėją imtis arba nesiimti tam tikrų veiksmų, pradėti galvoti ar jausti.

2 praktinė užduotis

- Du savanoriai skaito SMS dialogą. Kiekvieną frazę jie skaito nuo atskiro lapo po to, kai išanalizuojama prieš tai buvusi frazė
- Analizuokite frazes pagal visus aspektus: turinys, aš – pranešimas, tu – pranešimas ir tikslai. Pirmas savo nuomonę pateikia tas, kuris perskaito frazę, po jo – frazės gavėjas, po jo – visi kiti.
 - A: Labas! Ką veiki?
 - B: Labas. Sėdžiu su draugais. Šiek tiek užsiėmęs. Negaliu susirašinėti.
 - A: Aišku. Vadinasi, draugai tau svarbiau nei aš?
 - B: Kokios kvailystės! Aš tiesiog užsiėmęs.
 - A: Gerai, jei taip būtų!

Atviras ir paslėptas tikslas

- Neteisingo pranešimo tikslas – dažna nepavykusios komunikacijos priežastis. Tarp „atviro“ ir „paslėpto“ tikslo yra didelis skirtumas.
- Pavyzdys. Žmona sako vyrui: „Man šalta“. Tai ko ji nori?
- Atviro tikslo išreiškimas susijęs su keliomis paprastomis išankstinėmis sąlygomis:
 - Reikia išsiaiškinti su savimi, žinoti, ko nori;
 - Tikslui reikia suteikti informuotumo savybių;
 - Duoti gavėui galimybę pasirinkti reakciją į išreikštą tikslą.

3 praktinė užduotis

- Dalyviai sako frazę „Man šalta“ išreikšdami skirtingai „aš – pranešimus“, „tu – pranešimus“ ir tikslus.

Transakcinė analizė (I)

- Erik Bern (1910–1970)
- Žodžiai – tai dirgikliai tam tikrose pokalbio vietose ir parodo, ar pavyks turėti teigiamą pokalbį, ar neigiamą.
- Konstruktyvaus pokalbio prielaida – žinoti savo asmeninę elgseną
- Kitiškai vertinant savo elgesį, galima atpažinti savo įprastus elgesio mechanizmus ir ugdyti alternatyvius, kurie padėtų kritinėse pokalbių situacijose.

Transakcinė analizė (II)

- Transakcinės analizės esmė – prielaida, kad asmens elgesio pagrindai susiformuoja ankstyvoje vaikystėje.
- Kiekvienas žmogus yra skirtingas asmenybės tipas, kuri komunikacijos procese pasireiškia kaip „Aš“ – būsenos‘ (ego statusas)
- „Aš“ – būsenos‘:
 - Tėviškas „Aš“
 - Suaugęs „Aš“
 - Vaikiškas „aš“

Transakcinė analizė (III)

Petras atėjo į darbą vėluodamas valandą, pavėlavo į susirinkimą, kuriame turėjo skaityti svarbų pranešimą. Reakcijos:

1. „Negalima visą naktį kažką veikti ir vėluoti į darbą. Tu turi pakeisti požiūrį į darbą“.
2. Matau, atrodai nekaip. Kaip manai – atlaikysi?“
3. Dar vienas tipinis atvejis! O man dabar vėl teks gelbėti situaciją!“
4. „Aš labai nusivyliau. Labai norėčiau išgirsti pasiteisinimą!“
5. „Kas atsitiko?“
6. „Kaip dabar geriau viską sutvarkyti?“

Transakcinė analizė (IV)

- „„Aš“ – būsenos“ yra suprantamas kaip sąmonės būsenos ir tai galima nusakyti žodžiu „nuotaika“
- Ji lemia mūsų mąstymą, jautimus ir veiksmus. Kokia bus mūsų „„Aš“ – būsenos“, priklauso nuo vertybių, normų, informacijos. Ją galima atpažinti ne tik iš žodžių, bet ir iš kūno kalbos.
- Pavyzdžiai (pagal ankstesnę skaidrę):
 - 1 ir 2 reakcijos apima moralizuojantį ir palaikomąjį aspektus;
 - 3 ir 4 reakcijos akivaizdžiai emocionalios
 - 5 ir 6 reakcijos nukreiptos į informacijos gavimą ir sprendimo paiešką

Tėviškas „Aš“

- Tėviškas „Aš“ – užgyventa koncepcija
- Apima viską, ką davė tėvai ir buvo iš jų perimta: vertybės, normos, draudimai, reikalavimai, pagalba. Šie aspektai, įgyti ankstyvoje vaikystėje, automatiškai lemia mūsų elgesį dabar.
- Tėviškas „Aš“ skirstomas į:
 - Moralizuojantį/kritikuojantį
 - Palaikomąjį/rūpestingą

Kritiškas tėviškas „Aš“

- Nurodinėja, įsakinėja, moralizuoja, vertina, reiškia nuomonę, apibendrina, reikalauja.
- Tipiškos tokio „Aš“ būsenos išraiškos: „Taip nieko nebus...“; „Kiek kartų aš jums sakiau....“; „Pasistenkite nors truputį...“; „Jūs neturite teisės pamiršti apie...“; „Mano laikais...“
- Kritiškas tėviškas „Aš“ labai blogai sprendžia problemas, nes užimtas tuo, kas jau įvyko. Jam svarbiausia rasti kaltą, o ne rasti problemos sprendimą.
- Pokalbiui tokiam fone būdingas vertinimas ir įsakymas. Bendradarbiavimą taip pat sunkinę smerkiantis tonas.

Rūpestingas tėviškas „Aš“

- Padedą, pataria, ramina, suprantą, skatina, sutaiiko.
- Šiai „Aš“ būsenai būdinga: „Nesijaudinkite...“; „Aš padarysiu už jus...“; „Būkite atsargus...“; „Nenukabinkite nosies, viskas susitvarkys...“; „Kuo galiu padėti...“
- Jei vadovas bendrauja kaip rūpestingas tėvas, pokalbio vyksmui būdingas supratingumas ir kantrybė. Trūkumas – tai gali tapti įpročiu, todėl gali virsti piktnaudžiavimu.

Vaikiškas „Aš“

- Būdingi „nebrandūs, prigimtiniai“ pojūčiai ir reakcijos. Nepriklausomai nuo amžiaus, statuso visuomenėje, nepriklausomumo, kiekviename iš mūsų „pasislėpęs“ mažas vaikas, su visomis reakcijų išraiškomis, kurie būdingi vaikams.
- Vaikiškas „Aš“ yra dviejų tipų:
 - Natūralus
 - Prisitaikėlis

Natūralus vaikiškas „Aš“

- Reiškia savo pojūčius ir impulsus be ribų, be cenzūros. Jis juokiasi, džiaugiasi, piktinasi, pramogauja, rodo egoizmą, maištauja, demonstruoja agresyvumą, pyksta, elgiasi spontaniškai ir neriboja savęs, elgiasi laisvai, daug negalvodamas sako, ko siekia.
- Tipiški elgesio pavyzdžiai: „Super!“; „Kietai čia!“; „Palikit mane ramybėje“
- Natūralaus vaikiško „Aš“ būseną gali teigiamai paveikti pokalbis su pašnekovais, suteikti džiugios nuotaikos. Tačiau tai neatitinka vadovo stereotipo, todėl nereikėtų perlenkti lazdos. Tačiau ypatingais atvejais spontaniškos nuostabos ar pagyrimo išraiška suteikia pasitenkinimą atliekamam darbu ir džiaugsmą. Taip pat yra ir su neigiamomis emocijomis

Prisitaikęs vaikiškas „Aš“

- Toks „Aš“ elgiasi kaip geras berniukas. Jis daro tai, ko iš jo tikisi, elgiasi paklusniai, visada bijo padaryti ką neteisingai, elgiasi padoriai, paklusniai, nuolankiai, ramiai ir išlieka ramus.
- Tipiško elgesio pavyzdžiai: „Atleiskite, tai daugiau nepasikartos!“; „Žinoma, tai savaime suprantama...“; „Man labai gaila...“; „Ką man padaryti...“
- Šią būseną dažnai išnaudoja pavaldiniai, kurie nepasitiki savo gebėjimais ir tuo, kokias pareigas užima, taip pat tie, kurie linkę megzti intrigas. Vadovas taip elgtis neturėtų!

Suaugęs „Aš“ (a)

- Tai apgalvotas ir kontroliuojamas gyvenimo principas.
- Ši būseną – sąveikos su realybe procesas, vykstantis visą gyvenimą. Tuo ši būseną išsiskiria iš kitų, kurios susiformuoja pradiniam gyvenime etape, nors ir lydi bei įtakoja mus visą laiką.
- Suaugęs „Aš“ tiria ir vertina faktus, kurie yra realioje aplinkoje („čia ir dabar“). Jo veiksmai protingi, dalykiški, be aistros. Jis objektyviai renka informaciją, tikrina ir vertina ją, priima dalykišką sprendimą.
- Yra dviejų tipų:
 - Kritiškas
 - Rūpestingas

Suaugęs „Aš“ (b)

- Jam būdinga reikalauti informacijos, vertinti ją ir reikalauti atsakymo. Tipiškos išraiškos: „Kaip atsirado šios išlaidos?“; „Kada ataskaita gali būti parengta?“, „Kodėl užtruko siuntimas?“
- Suaugęs „Aš“ gerai sprendžia problemas, jis turi reguliuotojo charakterį ir yra pasirengęs sąmoningai valdyti kitas „Aš“ būsenas.
- Transakcinės analizės tikslas yra sustiprinti ir įtvirtinti suaugusį „Aš“, kad žmogus galėtų laisvai pasirinkti, kokios „Aš“ būsenos jam reaguoti konkrečioje situacijoje. Tai itin svarbu vadovams.
- Būnant suaugusio „Aš“ būsenoje galima bendrauti ramiai ir dalykiškai, ir taip užtikrinti, jog bus sėkmingai bendradarbiaujama.

Transakcijos analizė (I)

- Transakcijoje dalyvauja įtraukti asmenys.
- Transakcija apima:
 - Dirgiklį (pvz., klausimą)
 - Reakciją (pvz., atsakymą)
- Transakcijos analizės tikslas – išsiaiškinti, kuris „Aš“ atsakinga už dirgiklį, o kuris „Aš“ – už reakciją.
- Atsižvelgdamas į pokalbyje dalyvaujančių dalyvių būsenas „Aš“, vadovas gali vadovauti pokalbiui, kuriuo bus patenkinti visi dalyviai.

Transakcinė analizė (II)

- Klausimas: „Kur yra posėdžių protokolų byla?“
- Atsakymai:
 1. „Trečioje lentynoje iš dešinės“
 2. „Jei čia būtų bent kokia tvarka, pats žinotum, kur!“
 3. „Na, ar aš panaši į tokią, kuri turėčiau žinoti?“

Transakcinė analizė (III)

- Sąveikoje galimi 3 transakcijos tipai:
 - Lygiagreti transakcija
 - Kryžminė (persikertanti) transakcija
 - Paslėpta transakcija

Lygiagreti transakcija

- Informacijos gavėjas reaguoja ta pačia būseną „Aš“, kaip ir siuntėjas. Pokalbis nuspėjamas, jokių siurprizų.

Kryžminė (persikertanti) transakcija

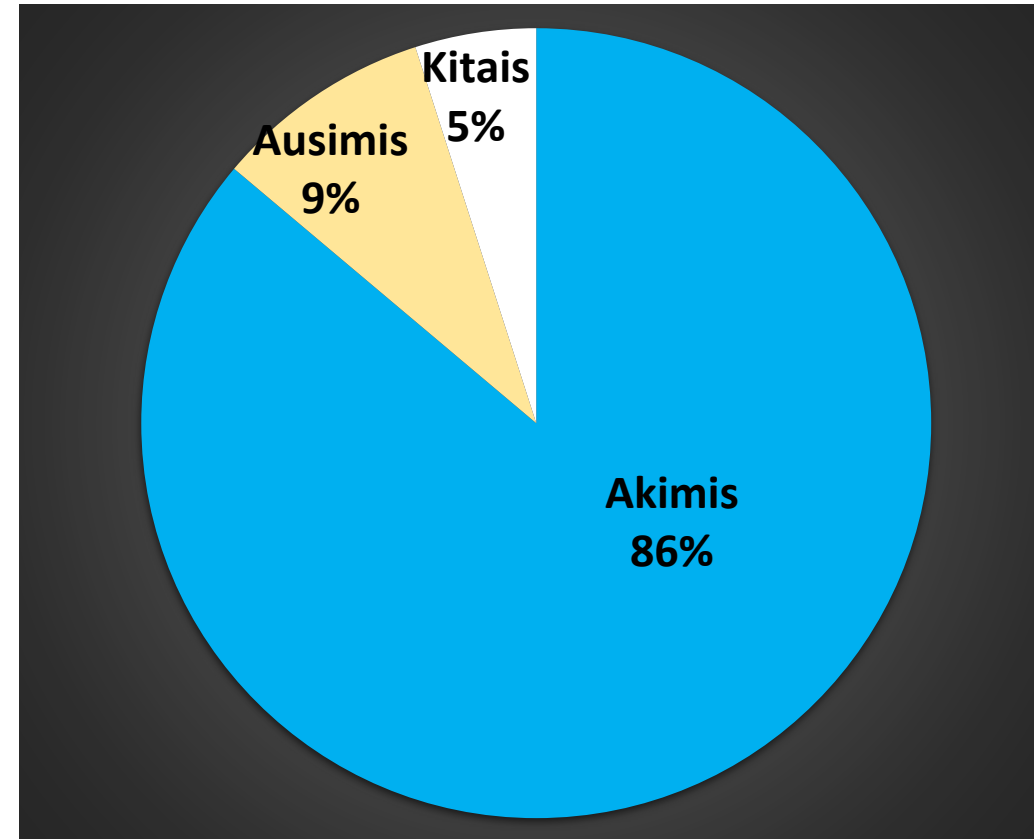
- Atsiranda tuo atveju, kai informacijos gavėjas reaguoja kita būseną „Aš“ nei tikėjosi siuntėjo būseną „Aš“.
- Informacijos gavėjas neatitinka siuntėjo lūkesčių, todėl kyla nusivylimas ir konfliktinė situacija.
- Informacijos siuntėjas, atsidūręs kryžminėje transakcijoje, turėtų sumažinti pokalbio įtampą.
- Pavyzdžiui, į neprašomą patarimą pašnekovui atsakyti ne atmetimu, bet padėka už išreikštą norą padėti. Nejkyriai signalizuoti, kad siuntėjas nori tam tikro pamaloninimo.

Paslėpta transakcija

- Atsakymo tikslas akivaizdžiai neaiškus. Už išsakytų žodžių paslėptas neišreikštas pranešimas, žodžiai neatitinka tikslo, idėjos, plano.
- Sprendimas priimtas ne atvirame (socialiniame) lygyje, o uždarame (psichologiniame) lygyje). Tokia komunikacija galima apibūdinti kaip neužtikrintas melas, ironija, užslėptas puolimas. Jei pokalbyje pradeda dominuoti užslėpta transakcija, konfliktinės situacijos išvengti nepavyks.
- Užslėptos transakcijos gavėjas turi tik labai ribotas galimybes kažkiek „palenkti“ šį transakcijos tipą, prašydamas pašnekovą paaiškinti, ką jis turi galvoje. Tačiau būtent tai jis ir norėjo nuslėpti. Tokiu prašymu gavėjas pašnekovui tarsi „įkiša pagalį į ratus“.

Neverbalinė komunikacija

- Moksliniai tyrimai prasidėjo Čarlzui Darvinui 1872 m. publikavus monografiją „Žmogaus ir gyvūnų emocinė raiška“. Nuo tų metų aprašyta per milijoną neverbalinių ženklų ir signalų.
- Meluoti žodžiais kur kas lengviau, nei poza, judesiais ar mimika.
- 87 proc. informacijos gauname akimis, 9 proc. – ausimis, 5 proc. – kitais jutiminiais organais



Bendravimas be žodžių

- Judesiai, mimikos, pozos, akių išraiškos, įvairūs garsai
- Neverbalinę komunikaciją kontroliuoja pasąmonė, verbalinę – sąmonė
- Penkerių metų melagiuko judesiai yra mažiau įtaigūs nei „įgudusio melagio“
- Neverbalinė komunikacija suteikia informacijos apie vidinius žmogaus pergyvenimus ir emocijas

Simboliai neverbalinėje komunikacija

Optiniai-kinetiniai

- Mimika – akys, žvilgsnis, lūpos, antakiai
- Judesiai – rankomis, kojomis, galvos mostai
- Pozos

Paralingvistiniai

- Intonacija
- Tembras
- Aukštis

Ekstralingvistiniai

- Juokas
- Verksmas
- Triukšmai – hmm, èèè, aaa, na...

Mimika – veido išraiška

- Mimika pasako daug, tačiau mokant ją kontroliuoti, ji gali ir daug ką paslėpti
- Nemalonu, jei pašnekovai nežiūri į akis
- Į šalį nukreiptas žvilgsnis byloja apie menką susidomėjimą arba net priešišumą
- Nemalonu, jei tiesus žvilgsnis į akis per ilgas. Tai sako, kad yra:
 - Valdingas santykis
 - Agresyvus nusiteikimas
 - Užuomina apie/nuoroda į tai, kad pašnekovas laiko save aukštesnio statuso
 - Nejaučia užuojautos ar palaikymo

Judesiai

Iliustruojantys

- „nurodomieji“ – pirštais, delnais
- „piktografiniai“ – perteikimas dydžiais, formomis
- „trenkiamieji“ – į taktą judinamos rankos ar pirštai

Reguliuojantieji

- Plaukų glostymas, priglaudimas
- Galvos judinimas

Simboliai – skirtingose kultūrose jie skirtingai suprantami

Adaptuojamieji arba pritaikomieji judesiai

- **Neigiamas emocijas arba atsisakymą reiškia:**
 - Nuo rūbų pavalomos „dulkės“
 - Stalo įrankių pastūmimas, atstūmimas
 - Prisilietimai prie nosies ar ausų
 - Burnos prisidengimas, atsikosėjimas
 - Rankos už nugaros – valdžios ir arogancijos simbolis
- **Teigiamas emocijas ir palaikymą reiškia:**
 - Kūno palinkimas link pašnekovo
 - Stalo įrankių prisitraukimas
 - Galvos judesiai į priekį
 - Delnais formuojama „stogo“ forma – pasitikėjimo savimi ženklas
- **Apie susijaudinimą** liudiją delnų, kelių, kaklo, pakaušio trynimas, pirštų kryžiavimas

Poza

Pozos byloja apie santykius:

- **Atviros pozos** – pasitikėjimą pašnekovu, nuolaidumą
 - Nesukryžiuotos rankos ir kojos
 - Į kumščius nesuspaustos pirštai
 - Pašnekovo judesių atkartojimas
- **Uždaros pozos** – nepasitikėjimą pašnekovu, atmetimą, atsisakymą
 - Kaip nors sukryžiuotos rankos ar kojos
 - Sukryžiuoti pirštai
 - Alkūnės prispaustos prie porankio ar kėdės nugaros

Bendravimo distancija

- Erdvė aplink kūną per ištiestą ranką yra asmeninė žmogaus erdvė, kuri juda kartu su juo. Niekam nepatinka, kai kažkas įsiveržia į jo asmeninę erdvę.
- Vieša distancija – daugiau kaip 3,5 m – teatras, seminaras
- Socialinė distancija – 1,5–3,5 m – bendravimas su klientu
- Asmeninė distancija – 0,5–1,5 m – artimieji, draugai
- Intymi distancija – tėvai, artimieji, vaikai

4 praktinė užduotis

- Pasiskirstykite į grupes. Judesiais, pozomis ir mimikomis viena grupė turės rodyti žmogaus emocijas kitai grupei, o toji bandys jas atpažinti. Grupės keičiasi vaidmenimis iš eilės, kiekvieną kartą raštu gaudamos užduotį, ką kiekviena jų turi atvaizduoti.
 - Pirma grupė – susigėdęs, nesusidomėjęs, kuklus, sąmoningas, susimąstęs, nustebęs, nekantrus.
 - Antra grupė – nerimastingas, piktas, laimingas, neapsisprendęs, valdingas, savimi patenkintas, įtarus, liūdnas

5 praktinė užduotis

- Pasiskirstykite į grupes po tris
- Atsisėskite pakišdami delnus po sėdmenimis arba sudėkite rankas už nugaros
- Prisiminkite linksmą nutikimą ar anekdotą
- Papasakokite jį kitiems be judesių
- Kaip jautėtės?

Kalba

- Universalus bendravimo būdas
- Bendravimo kokybę lemiantys elementai:
 - Dikcija
 - Garsumas
 - Tempas
 - Pauzės
 - Kvėpavimas

Kalbos stiliai

- **Buitinė kalba** – pasikalbėjimai, trumpiniai, žargonai, vietiniai žodžiai (pvz., vietai, namams būdingi žodžiai)
- **Dalykinė kalba** – naujienų informacija
- **Vieša kalba** – kalbos, sveikinimai, politinio turinio susitikimai
- **Iškalbingumas** – teatras, iškilmės, jubiliejai
- **Mokslinė kalba** – specialių terminų vartojimas, mokslinės temos
- **Profesionalų kalba** – karinė, medicininė, valdininkų

Stereotipai (I)

- **Stereotipas** – nekintantis, pastovus supratimas apie reiškinius ar socialines grupes
- **Stereotipas** – žmonių grupės, kurios visiems atstovams priskirtinos identiškios charakteristikos, nekreipiant dėmesio į individualius skirtumus, apibūdinimas

Stereotipai (II)

- Stereotipai buvo visada ir visame pasaulyje. Seniausi iš jų – apie gentis, lytis ir rases – egzistuoja ir dabar.
 - Stereotipai – kultūros dalis ir dalį jų vaikai įsisavina nuo pirmųjų gyvenimo dienų.
 - Stereotipai yra įvairūs, nepajudinami ir egzistuoja visuose visuomenės sluoksniuose.
- Stereotipai padeda greičiau susiorientuoti
- Stereotipai pirmam įspūdžiui turi didesnę įtaką
- Pirmas įspūdis ilgai lemia, kaip matome žmogų
- Stereotipai gali kurti bendravimo barjerus

6 praktinė užduotis

- Išvardinkite tipiškus stereotipus:
 - Lyčių
 - Rasinius / etninius
 - Amžiaus
- Stereotipai – ar tai gerai ar blogai?

Išankstinė nuostata

- Tai yra neigiama nuostata apie objektą ar žmogų.
- Stereotipas (įsitikinimas) – nėra išankstinė nuostata (kryptis).
- Stereotipas papildo išankstinę nuostatą

Trys išankstinės nuostatos komponentai

- Kognityvinis – tai nuomonė ar įsitikinimas, kurio laikomės objektų ar žmonių atžvilgiu
- Afektinis – emocijos ar jausmai, susiję su įsitikinimu, suteikia jam emocinį atspalvį
- Elgesio – reakcija pagal įsitikinimą

Kognityvinis – tai, kas kyla iš žmogaus patirties, pažinimo

Bendravimo barjerai (I)

- Psichologinis arba socialinis nesuderinamumas:
 - **Labai išsiskirianti vertybinė kryptis.** Vienas visą gyvenimą skiria karjerai, kietas – šeimai.
 - **Skirtingi charakteriai arba intelekto ypatumai.** Vienas – intelektualus ir kūrybiškas, kitas – vengia protinio darbo, mieliau dirba fiziškai. Vienas – santykiuose jautrus ir taktiškas, kitas – egoistas.
 - **Tipologiniai skirtumai.** Vienas – logiškas, kitas – emocionalus. Vienas galvoja, kalba ir viską daro greitai, kitas – lėtai ir neskubėdamas.
- Kai kada skirtumai suartina žmones.

Bendravimo barjerai (II)

- **Socialinių savybių** nesuderinamumas gali pasireikšti tarp skirtingų religijų atstovų, turinčių skirtingus požiūrius žmonių arba tarp skirtingų socialinių grupių.
- Šie **barjerai** neatsiranda konkrečiaus bendravimo situacijose, bet **yra dar jam neprasidėjus**.
- **Barjerus galima įveikti**. Turint gerus komunikacijos įgūdžius arba tinkamai juos ugdant, bendravimas yra arba gali būti sėkmingas.

Sudėtingo bendravimo priežastys. 1 grupė

Individualių tipologinių ypatybių partneriai

- Temperamento barjeras – bendravime aiškiai išreikštas temperamentas
- Charakterio barjeras – vienas partneris demonstruoja charakterį, kito – neišvystyta empatija (negebėjimas arba nenoras pažvelgti į save partnerio akimis)
- Neigiamų emocijų barjeras yra labai svarbus, nes emocijos dažnai valdo žmogaus elgesį. Labai stiprios neigiamos emocijos – kančia, priešiškus, smerkimas, neigimas, gėda, kaltė – žmogaus elgesį sukuria nuolatinį barjerą.

Neigiamų emocijų barjeras (a)

- **Kančios barjeras** gali būti susijęs su pavydu partnerio sėkmei ar džiaugsmui. Kai kada, ypač vaikams, iš kančios gali kilti agresija.
- **Priešiškumo barjeras** pasireiškia, jei vienam iš partnerių susiduria su kliūtimis, trukdančiomis patenkinti svarbius poreikius, jei jį staiga įžeidžia ar verčia daryti tai, kas jam nepriimtina.
- **Pasibjaurėjimo barjeras** dažniausiai sukuria partnerio netvarkingumas – purvini rūbai, blogas kvapas, blogos manieras, menka savikontrolė.
- **Smerkimo barjeras** paprastai atsiranda dėl nepriimtinių partnerio charakterio savybių, pasaulėžiūros, elgesio ar stabilios neigiamos reputacijos.

Neigiamų emocijų barjeras (b)

- **Baimės barjerą** iššaukia biologiniai (dėl gyvenimo ar sveikatos) ir socialiniai (bausmė, nerimas dėl materialinės, moralinės gerovės) veiksniai
- **Kaltės arba gėdos barjeras** pasireiškia nejaukumo pojūčiu už save ar kitus, dėl to, kas atsitinka ne laiku. Gėda nugali žmogų kritikos akivaizdoje, kai kada – ne laiku giriant. **Kaltės jausmas** gali kilti, jei žmogus negauna įprastų pagyrimų. Tylus pasmerkimas gali paveikti kur kas stipriau nei garsus, griežtas pasmerkimas.
- **Blogos nuotaikos barjeras** kyla dėl pastovios ir užsitęsusios emocinės būsenos. Gera ir bloga nuotaika „persiduoda“ pašnekovui. Japonijoje žmogus, rodantis savo blogą nuotaiką yra laikomas blogai išauklėtu.

Sudėtingo bendravimo priežastys. 2 grupė

- Suvokimo ir supratimo pozicijų skirtumai, kylantys dėl klaidingo partnerio įvertinamo
- Pozicija – nesąmoningas žmogaus pasirengimas ką nors padaryti, pavyzdžiui, siekimas iš anksto įžvelgti žmoguje ką nors gero ar blogo.

Pozicijos skirtumai (I)

- **Aureolės efektas** apibrėžia, kaip požiūrį apie žmogų, atskirų jo savybių suvokimą lemia bendras įspūdis ir emocinis vertinimas. Paprastai žmonės mano, kad jei žmogus yra sėkmingas vienoje srityje, jis bus sėkmingas ir kitoje. Jei žmogus „paslydo“ viename darbe, mes nesitikime nieko gero iš jo ir kitame.
- **Pirmumo efektas** pasireiškia tuo, kad susitikus nepažįstamąjį, dominuoja pradinė informacija apie jį. Pirmas įspūdis ilgai koreguos tolesnę informaciją apie tą žmogų.

Pozicijos skirtumai (II)

- **Naujumo efektas** pasireiškia bendraujant su jau pažįstamu žmogumi. Šiuo atveju itin svarbi paskutinė informacija – ji lemianti santykį su šiuo žmogumi.

Pirmumo ir naujumo efektai – psichologinė prielaida rasti gandams.

Pozicijos skirtumai (II)

- **Stereotipizavimo efektas** – grupės savybių perdavimas asmeniui arba atvirkščiai
 - Buitiniai stereotipai – žmonės kvadratiniais pagurkliais yra labai valingi, žmonės su aukšta kakta yra protingi, storos lūpos – seksualūs, žemaūgiai – valdžios siekiantys, gražūs – arba durni, arba savimylos, blondinės – seksualios ir kvailos. Tokias nuostatas susikuria literatūra, menas, kasdienis bendravimas ir lemia bendravimą.
 - Etniniai stereotipai – anglams būdingas specifinis humoras, italai – temperamentingi ir ekspresyvūs, žydai – godūs.

Socialiniai psichologiniai veiksniai, iškreipiantys partnerio suvokimą (I)

- **Apie partnerį sprendžiama pagal savo analogiją.** Dažnai nesąmoningai perkeliame savo asmenines ir vertybines savybes kitam žmogui. Nepamirškime, kad esame nepakantūs būtent tiems kito žmogaus trūkumams, kuriuos turime patys.
- **Implikuota asmenybės teorija.** Matome kitus savo vidiniu asmens supratimu. Tai priklauso nuo suvokimo, individualios patirties, tik man vienam būdingų savybių.

Socialiniai psichologiniai veiksniai, iškreipiantys partnerio suvokimą (II)

- **Neprieštaraujamumo siekis.** Mūsų sąmonė linkusi susikurti aiškų žmogaus įvaizdį. Jei mūsų mintyse žmogus yra šykštus, mūsų suvokimas ignoruos galimybę, kad jis gali būti dosnus.
- **Idealizavimas.** Mūsų jausmai turi didelę reikšmę tam, kaip manysime apie žmogų. Tačiau jausmais pagrįsti sprendimai dažnai yra klaidingi.

Socialiniai psichologiniai veiksniai, iškreipiantys partnerio suvokimą (III)

- **Savęs stereotipas.** Tai, kaip suvokiame kitą žmogų, įtakoja mūsų pačių asmenybės savybės: gyvenimo patirtis, kompetencijos, intelektualinio ir emocinio išvystymo lygis, savivertė, komunikabilumas, nuotaka ir net fizinė būseną. Būdami blogos nuotaikos ar blogai besijausdami mes dažnai esame per daug kritiški, jei jaučiamės gerai – esame lengvabūdiškesni ir itin optimistiški.

Komunikacijos trukdžiai

- Skirtingai nei barjerai, kurie yra iki susitinkant kitus žmones, trukdžiai atsiranda bendravimo metu ir trukdo pasiekti savitarpio supratimą.
- Grasinimai. Įsakinėjimai. Neigiama kritika. Žeidžiantys išsireiškimai. Išsireiškimai, vartojant žodžius „reikia“ arba „nereikia“. Bereikalingi tardymai. Neprašyti patarimai. Motyvų primetimas. Atsisakymas svarstyti. Temos pakeitimas.
- Bendraujant atsiradę trukdžiai iššaukia konfliktą.

Namų darbai

- Suraskite internete vaizdo medžiagos, kurioje įžvelgiate bendravimo barjerus ir trukdžius, konfliktus.
- Išsaugokite nuorodas arba parsisiųstą medžiagą
- Kitame seminare analizuosime jūsų rastą vaizdo medžiagą.