

Kaip palaikyti pokalbį?

Tema 4.3(A)

Elgesys, skiriant dėmesį partneriui

- Konstruktyviam pokalbiui pašnekovai turi laikytis tam tikrų sąlygų ir elgesio normų.
- Apibūdinimas „elgesys yra orientuotas į partnerį“ yra kilęs iš „elgesys, orientuotas į klientą“, kurį „įvedė“ amerikiečių derybų psichoterpeutas Carl Rogers.
- Toks elgesys reikalauja visiško susitelkimo į tai, ką sako partneris. Ne aš kalbu daugiau ar verčiu spręsti mano problemas, atlikdamas pagrindinį vaidmenį, o partneris ir jo asmenybė yra dėmesio centre.

Elgesio, skiriant dėmesį partneriui, bruožai

- Teigiamas partnerio vertinimas, o ne neigimas ar neapykanta
- Empatija, o ne nesupratimas ar noras auklėti
- Santarvė su savimi, o ne paslaptینگumas ar maskuotė

Teigiamas partnerio vertinimas

- Aš stengiuosi priimti ir gerbti savo partnerį
- Tik po to, kaip partneris supras, kad aš pripažįstu ir gerbiu jį kaip asmenybę, jis gali stipriau justis savigarbą
- Tik tokioje būsenoje galima sumažinti baimę ir įtampą. Pavyzdžiui, darbuotojui bus lengviau atsiverti vadovybei iš suformuluoti savo problemą.

Empatija

- Empatija – savęs pajautimas partnerio „odoje“
- Aš stengiuosi įsijausti į partnerio vaidmenį ir išreikšti žodžiais jo emocinį pergyvenimą, duoti jam galimybę patikrinti ir patikslinti tai, ką aš supratau

Santarvė su savimi

- Aš nesistengiu apsimetinėti, aš stengiuosi būti savimi
- Tai reiškia, kad mano elgesys yra nuoseklus, neprieštaringas
- Tai reiškia ir tai, kad reikia rodyti ir neigiamas emocijas – nuobodulį, pyktį, antipatiją
- Tokio elgesio prielaida yra savo jausmų, emocijų ir požiūrių suvokimas, jų priėmimas ir gebėjimas bendrauti

Specialios šių nuostatų taikymo technikos

Būdai, padedantys efektyviai palaikyti pokalbius ir sukurti atvirus tarpusavio pasitikėjimu pagrįstus santykius su savo partneriais:

- „Aš – pranešimo“ siuntimas
- Aktyvus klausymasis
- Klausimų technika
- Grįžtamasis ryšys

„Aš – pranešimo“ siuntimas

- Daugeliu atveju pokalbio sėkmė arba nesėkmė priklauso nuo išsireiškiamų formuluočių
- Tačiau komunikuodami žmonės ne tik keičiasi turiniu, bet ir asmeniniu santykiu. Komunikacija apima ir informaciją apie emocijas (psichologinis komunikacijos modelis)
- Informacija apie asmenines emocijas vyksta per „Aš – pranešimą“

Ką apima „Aš – pranešimas“?

- „Aš – pranešimu“ partneris gauna informaciją apie tai, kas vyksta su kitu žmogumi, pasakoja, kokios emocijos, pojūčiai ir mintys kyla jų santykyje.
- Šios emocijos yra ir teigiamos, ir neigiamos.
- Tokios žinutės kaip „Aš piktas“ kelia sumaištį ir didina atstumą. Partnerio reakcija gali būti: „O ką aš padariau?“
- Reikia pateikti priežastį: „Aš piktas, nes jūs pavėlavote į susitikimą“
- Svarbu ne emocija ir jos priežastis, bet ir pasekmės. Išsamu būtų: „Aš piktas, nes jūs pavėlavote į susitikimą ir taip sugriovėte mano planus“
- Tokiu „Aš – pranešimu“ partneriui suteikiama galimybė pripažinti savo kaltę, suprasti veiksmų pasekmes ir ateityje pasitaisyti.

„Tu – pranešimas“?

- Tai „Aš – pranešimo“ priešingybė
- Dabar mes informuojame partnerį, ką apie jį galvojame ir kaip į jį žiūrime
- Tęsiant pateiktą pavyzdį, „Tu – pranešimas“ galėtų būti: „Jumis negalima paskliauti, jums visai nerūpi kitų poreikiai“
- Pokalbis siunčiant tik „Tu – pranešimus“ gali būti nesėkmingas ir erzinantis, kuriame vyraus tik priekaištai ir aktyvi gynyba

Kuo nenaudingi „Tu – pranešimi“?

- Jie suprantami kaip kritika ir žeminimas
- Jie sukelia kaltės jausmą
- Jie varo partnerį į kampą ir provokuoja agresiją
- Jie greitai užgauna asmeniškai

„Aš – pranešimų“ privalumai

- Jie neužgauna asmeniškai, nes siuntėjas išreiškia savo jausmus ir emocijas, bet ne vertina partnerio veiksmų ir taip nesukelia noro gintis
- Jie yra pagarbos išraiška
- Jie duoda galimybę pažinti partnerį iš arčiau
- Jais partneriui perduodama atsakomybė už tai, kad elgesys gali pasikeisti
- Jei jie nuoširdūs – padeda partneriui pasiruošti siųsti „Aš – pranešimus“
- Jie gerina santykius su partneriu
- Jais vadovas sako darbuotojams: Aš ne tik vadovas, bet ir žmogus, kaip visi turiu emocijas, jausmus“. Tai padeda sukurti atvirumo ir tarpusavio pasitikėjimo atmosferą, kurioje galima konstruktyviai spręsti problemas

Kada „Aš – pranešimai“ ypač naudingi?

- Jei pokalbyje tenka kritikuoti
- Darbuotojų vertinimo pokalbiuose
- Situacijose, kaip būtina paaiškinti, kodėl tam tikras veiksmas yra nepriimtinas

1 praktinė užduotis

- Prisiminkite, kada pokalbyje ką nors užgavote siūsdami „Tu – pranešimą“
- Performuluokite „Tu – pranešimą“ į „Aš – pranešimą“
- Kaip geriau?

Kaip atpažinti, kad klausomasi aktyviai?

- Aktyvus klausimas yra viskas, ką partneris supranta kaip:
 - Iš to, ką pasakei, aš stengiuosi suprasti ir įžvelgti esmę
 - Aš suprantu tave ir žiūriu į tavo problemą rimtai
 - Aš galvoju apie tai, ką tu sakai
- Klausytojas stengiasi persikelti į partnerio minčių pasaulį
- Aktyvaus klausymo net nereiktų laikyti metodu (technika), tai turėtų tapti pagrindine nuostata. Aš save sutelkiu į tai, ką partneris man nori pasakyti.

Kada aktyvus klausimas itin naudingas?

- Susipažinus, siekiant sukurti pasitikėjimo atmosferą
- Jei partneris turi asmeninių problemų
- Visais atvejais, kaip derybos patenka į akligatvį

2 praktinė užduotis

- Pasiskirstykite poromis
- Papasakokite vienas kitam kokią nors savo problemą aktyviai klausydami
- 5 minutės vienam ir 5 minutės kitam

Klausimų technika

- Jau Sokratas (469–399 pr. m. e.) kalbėjo apie didelę klausimų reikšmę. Ši technika dar vadinama retorikos karaliene
- Teikianti klausimą suteikia partneriui galimybę aktyviai dalyvauti pokalbyje
- Kita vertus, klausimus galima priimti kaip kišimąsi ir pokalbio temos primetimą
- Palaikyti pokalbį klausiant – didelis iššūkis

Klausimų technikos privalumai

- Teikiantis klausimą išreiškia susidomėjimą tam, ką pasakė partneris
- Teikiantis klausimą gauna informaciją
- Teikiantis klausimą skatina savo ir partnerio kūrybiškumą
- Teikiantis klausimą išreiškia pagarbą ir sukuria pasitikėjimo atmosferą
- Teikiantis klausimą gali numalšinti pokalbyje kilusį agresyvumą

Klausimų tipai

- Atviri klausimai
- Uždari klausimai
- Refleksiniai klausimai – reikalaujantys grįžtamojo ryšio

Atviri klausimai

Požymis	Poveikis	Pavyzdys
<ul style="list-style-type: none">Prasideda klausimu: Koks? Kas? Kodėl? Kur? ir t.t.Į šiuos klausimus neįmanoma atsakyti „taip“ arba „ne“	<ul style="list-style-type: none">Aktyvuoja partnerio dalyvavimąPadedą tarpusavio komunikacijaiSuprantami ne kaip nukreipiantys temą, nes leidžia atsakančiajam interpretuoti	<ul style="list-style-type: none">Kaip jūs vertinate...?Kokiu tikslu reikia...?Kas atsitiks, jei...?
Klausimai yra informaciniai ir kviečia partnerį pokalbiui, palaiko jį, skatina. Klausimai gali kelti rūpesčių dėl nepakankamo išsilavinimo, problemos formulavimo ir pan.		

Uždari klausimai

Požymis	Poveikis	Pavyzdys
<ul style="list-style-type: none">Galimas vienareikšmis atsakymas, pvz., tikslus data, pavadinimas, kiekis.Tinka atsakymai „taip“ ir „ne“	<ul style="list-style-type: none">Neįmanomas savarankiškas mąstymas ir iniciatyvaSuprantami kaip kreipiantieji pokalbio temąGreitai priveda prie tam tikro aiškumoDidelė įteigimo galimybė	<ul style="list-style-type: none">Kaip laikotės projekto pridavimo terminų?Kiek žmonių grupėje?Nori atsisakyti darbo?Jūs labiausiai domina darbo grafikas?
<ul style="list-style-type: none">Suprantami kaip instrumentas nukreipti pokalbį klausiantįjį dominančia tema, nes jie neleidžia sudėlioti atsakymo. Taip partneris netenka galimybės savarankiškai galvoti ir parodyti iniciatyvąPadedą sutrumpinti pokalbį ir gan greitai prieti prie esmės, tačiau dažnai sukelia apklausos atmosferą, todėl verčia užsisklęstiVeikia įtaigiai. Jais galima manipuliuoti ir keisti pokalbio eigą, tikroji partnerio nuomonė nėra reikalinga.		

Atviri ar uždari klausimai

- Viskas priklauso nuo situacijos ir pokalbio stadijos
- Kurti santykį padeda atviri klausimai
- Jei svarbu, kad pokalbis baigtųsi koku nors konkrečios problemos sprendimu, gauti tam reikalingos informacijos gali padėti uždari klausimai

Refleksiniai klausimai

Požymis	Poveikis	Pavyzdys
<ul style="list-style-type: none">Kartojasi pokalbio temos turinys	<ul style="list-style-type: none">Stabdo „skirtingomis kalbomis“ vykstantį pokalbįSignalizuoja apie norą suprasti, ką pasakė partnerisNukreipia pokalbį konstruktyvia kryptimi	<ul style="list-style-type: none">Jūs norite pasakyti, kad...?Jūs manote, kad tai yra visiškai įmanoma...?Jei aš jus teisingai supratau...?
<ul style="list-style-type: none">Naudingi, siekiant gauti grįžtamąjį ryšįNeprasideda nuo klausiamojo žodžio, bet pakartojant tai, ką pasakė partnerisMažina galimybę kalbėti „skirtingomis kalbomis“Signalizuoja partneriui apie norą suprasti jį ir padeda kurti malonią pokalbio atmosferą		

3 praktinė užduotis

- Pasiskirstykite į 4–5 žmonių grupes
- Išrinkite vadovą ir vieną stebėtoją
- 15 min diskusijoje sudarykite sąrašą, kokių dėstytojo savybių reikia šią temą pateikti pensininkams. Stenkitės išsaugoti pačias vertingiausias kiekvieno nario idėjas
- Vadovo užduotis – priimti sprendimą, išsaugant vertingiausias kiekvieno nario idėjas
- Stebėtojo užduotis – stebėti eigą, pasižymėti, kokias technikas taikė vadovas, išskirti teigiamybes ir neigiamybes bei kaip atsižvelgta į dalyvių idėjas

Grįžtamasis ryšys

- Kiekviename pokalbyje yra daug skirtingų žinučių. Kiekvienas pranešimas apima 4 aspektus. Gavėjas gali juo suprasti, bet gali ir nesuprasti....
- Išvengti nesusipratimų neįmanoma, nes komunikacija gali būti pažeista
- Būtinai kontrolės procesas, kurio metu siuntėjas ir gavėjas gali įsitikinti kad pranešimas gautas taip, kaip ir išsiųstas
- Tokios kontrolės mechanizmas – metakomunikacija ir grįžtamasis ryšys

Metakomunikacija ir grįžtamasis ryšys

- Metakomunikacija – komunikacija apie komunikaciją, t. y. pokalbio objektas yra pokalbio turinys ir procesas
- Grįžtamasis ryšys susijęs su visai kita pokalbio dalimi
- Metakomunikacija apima visą pokalbį arba pagrindinius, didžiausius jo epizodus
- Grįžtamasis ryšys susistemina mažąją pokalbio dalį

Kaip „perduoti“ grįžtamąjį ryšį?

- Aprašyti, o ne interpretuoti
- Pateikti aiškų pranešimą faktais apie partnerio veiksmą
- Vengti aiškinimo ir neteisingos interpretacijos, kad neužgautumėt partnerio ir neiššauktumėte gynybinės reakcijos
- Informuoti apie savo reakciją
- Papasakoti partneriui ne tik apie jo elgesį ir veiksmus, bet ir jūsų pojūčius ir reakcijas į jo elgesį ir veiksmus
- Išlaikykite aktualumą. Grįžtamasis ryšys nereikia išsakyti viską, kad dedasi jūsų galvoje ar širdyje. Dėmesį telkite į tai, kas įvyko „čia ir dabar“
- Išrinkite tinkamą laiką. Grįžtamasis ryšys vertingas tada, kai partneris jį gali priimti, jis neveiks, jei partneris yra kuo nors užimtas, susijaudinęs.

Kaip „priimti“ grįžtamąjį ryšį?

- Grįžtamąjį ryšį reikia priimti su nuostata, kad mano galimybės yra ribotos, o gaudamas jį turiu galimybę objektyviau matyti save ir kitus
- Nepamirškite, kad vieną ir tas patį veiksma partneriai gali priimti visiškai skirtingai
- Tikrinkite tai, ką išgirdote. Signalo negalima perduoti be trikdžių. Reikia įsitikinti, kad jūs teisingai suprantate, ką partneris nori pasakyti. Todėl pateikite klausimus arba pakartokite tai, kas pasakyta savo žodžiais.
- Papasakokite partneriui apie savo reakciją į gautą grįžtamąjį ryšį
- Nepulkite gintis. Apgalvokite tai, ką išgirdote, „suvirškinkite“ ramioje aplinkoje

Įsidėmėkite!

- Netinkamas grįžtamasis ryšys gali įžeisti partnerį ir/arba sugadinti santykius
- Grįžtamojo ryšio užduotis padeda komunikuoti, spręsti konfliktus ir išsiaiškinti santykius
- Tas, kuris naudojasi grįžtamuoju ryšiu siekdamas įžeisti ar įskaudinti partnerį, sugluminti jį, manipuliuoti juo, naudojasi juo piktai

Johari langas

	Pačiam žinoma	Pačiam nežinoma
Žinoma kitiems	Arena (aš atviras)	Aklas laukas
Nežinoma kitiems	Fasadas (aš uždaras)	Nežinomas aš
<p>Johari – tai dviejų pavardžių junginys: Josefo Lufto (Joseph Luft) (1916–2014) ir Haringtono Inghamo (Harrington Ingham)</p>		

Johari lango išaiškinimas

- Parodo kaip žmogus suvokia save ir kaip jį mato kiti
- Arena – tai veiksmo elementai arba žmogaus savybės, kurias žino ir suvokia tiek jis, tiek ir kiti
- Fasadas – tai asmens veiksmų ar savybių elementai, kuriuos jis žino ir suvokia, tačiau nemato kiti, – tai yra paslėptas individualus AŠ.
- Aklas laukas – tai asmens veiksmų ar savybių elementai, kurių jis nesuvokia ir nežino, bet jie yra akivaizdūs kitiems. „Aklumas“ galimas ir neverbališose išraiškose, nesąmoninguose įpročiuose, išankstiniuose nusistatymuose, elgesio stiliuje ar vadovavime
- Nežinomas AŠ – tai asmens veiksmų ar savybių elementai, kurių nei jis, nei kiti nesuvokia ir nežino (poreikiai, gebėjimai, kompleksai, funkcijos)

Savitobulnimas

- Tobulinantis svarbu pamatyti „aklą lauką“
- Transakcinė analizė leidžia gauti informacijos apie savo nesąmoningus veiksmus ir elgesį
- Dar vienas būdas – grįžtamasis ryšys