



Efektyvi komunikacija ir istorijų pasakojimas

Dr. Laimutė Anužienė
Šv. Ignaco Lojolos kolegija

Skūnės vietokūros mokymai-dirbtuvės,
2024 m. sausio 20 d.

Kontakto užmezgimas

- Emocionalumas;
- Intensyvumas;
- Dinamiškumas;
- Konfidencialumas;
- Paramos teikimas.

Kontakto palaikymo komponentai

- Fiziniai – aplinka, erdvė
- Emociniai:
 - komunikacijos procesas,
 - kūno kalba,
 - klausimų formulavimas,
 - klausymosi įgūdžiai.

Bendravimo samprata

Bendravimas apibūdinama kaip kontaktų tarp žmonių užmezgimo ir palaikymo procesas, pasireiškiantis komunikacija kaip pasikeitimu psichinės veiklos rezultatais (žiniomis, mintimis, sprendimais, vaizdiniais, patirtimi, jausmais, nuostatomis ir kt.), sąveika, kaip tarpusavio poveikiu bei keitimusi veiksmis, tarpusavio suvokimu bei supratimu.

(Večkienė ir kt., 1996)

Bendravimo sampratos komponentai

- Interakcinis
- Percepcinis
- Komunikacinis

Bendravimas kaip tarpusavio sąveika (interakcija)

- Tai bendraujančiųjų poveikis vienas kitam. Pagrindiniai šios sąveikos tipai yra bendradarbiavimas ir varžymasis.
- Interakcija, kaip bendravimo aspektas, laikoma viena svarbiausių aiškinant asmenybės vystimąsi.

Bendravimas kaip žmonių tarpusavio suvokimas (socialinė percepcija)

- *Stereotipizacijos efektas* „vienturtis vaikas šeimoje – egoistas“, „visi buhalteriai – pedantai“)
- *Naujumo ir pirmumo efektas*
- *Aureolės efektas* - tai bendras palankumas ar nepalankumas kitam asmeniui bendravimo procese
- *Analogijų ieškojimo efektas* - iš panašių pagal išvaizdą žmonių tikimasi panašių vidinių savybių
- *Loginio paklydimo efektas* – manymas, kad tam tikros savybės sukelia viena kitą.
- *Andoros fenomenas* arba *save išpildanti pranašystė* („Ko iš jo norėti! Ar aš nesakiau, kad gerai pažįstu žmones!“)

Bendravimas kaip pasikeitimas informacija (komunikacija)

- Komunikacija – tai keitimasis informacija naudojant kokią nors ženklų sistemą. Informacijos perdavimo būdai:
- Verbalinis (kalba)
- Neverbalinis (mimika, gestai)

Bendravimo kultūra

- *Konvencinis bendravimas* - optimalus bendravimas, mokėjimas palaikyti dialogą ir rasti tarpasmeninių problemų sprendimus
- *Primityvus bendravimas* - į bendravimo partnerį žiūrima kaip į daiktą, kuris mums reikalingas arba kuris kliudo, visiškai nepaisoma kitų nuomonės
- *Standartizuotas bendravimas* - „kaukių kontaktas“. Tiesiog „užsidedama“ viena iš „kaukių“, kuri informuoja, kokio norima bendravimo. Pvz., „nulio kaukė“ (neliesk manęs); „tigro kaukė“ (čia aš stipriausias, bijok manęs)
- *Manipuliacinis bendravimas* - į bendravimo partnerį žiūrima kaip į varžovą, kurį reikia nugalėti, siekiant psichologinės naudos

Komunikacijos procesas

Komunikacija – keitimosi informacija procesas,
kurio metu siekiant tam tikrų tikslų vienas
asmuo siunčia informaciją kitam

Komunikacijos anatomija

- 42-53 proc. sudaro klausymasis
- 16-32 proc. - kalbėjimas
- 15-17 proc. – skaitymas
- 9-14 proc. - rašymas

G. Lasswell komunikacijos modelis

(Guščinskienė J., 2001, p. 68)

Klausimas

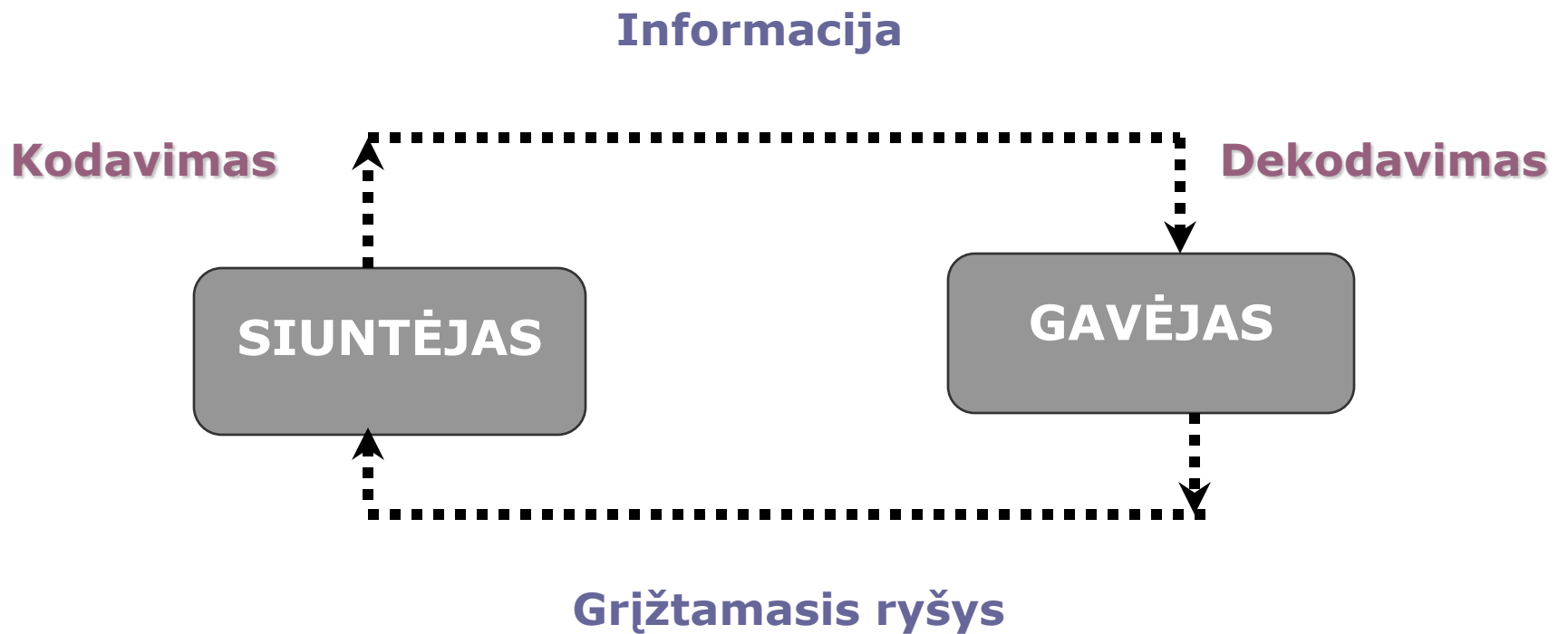
- Kas perduoda pranešimą?
- Ką perduoda?
- Kaip perduodama?
- Kam perduodamas pranešimas?
- Kaip efektyviai?

Komunikacijos elementas

- Komunikatorius / siuntėjas
- Pranešimas
- Kanalas
- Auditorija / gavėjas

- Efektyvumas

Komunikācijas proceso schema



Komunikacijos funkcijos ir formos

FUNKCIJOS

- informacinė (*informacijos perdavimas, minčių, ketinimų pranešimas*)
- agitacinė (*skatinimas, prašymas*)
- emocinė (*jausminė išraiška*)

FORMOS

- verbalinė (*žodžiai*)
- neverbalinė (*mimika, gestai, judesiai, apranga ir pan.*)

Verbalinė komunikacija

Verbalinė komunikacija

- Komunikacijos proceso rūšis, kurios metu informacija užkoduojama verbaliniais simboliais.
- Kadangi kalba išreiškiamas savas pasaulio matymas, taigi nuo jo ir priklauso mūsų kalba.

Verbalinės komunikacijos būdai

- **Įvertinamasis bendravimas.** Šiuo būdu mes pateikiame tam tikrą vertinimą: gražu ar ne, teisinga ar neteisinga, ar elgesys atitinka įprastas normas ar ne (“Tau derėtų išmokti nesiraukyti”).
- **Aiškinamasis bendravimas.** Čia nepateikiamas įvairių reiškinių ar įvykių vertinimas, o stengiamasi juos paaiškinti, suteikti kažkokią prasmę (“Matau, kad darotės neramūs, matyt, neįdomi paskaita”)
- **Palaikomasis bendravimas.** Mes siekiame aplinkinius nuraminti ir padrąsinti (“nesijaudink, kitą kartą pavyks geriau”)
- **Tyrinėjamasis bendradarbiavimas.** Tai daugybės klausimų pateikimas, kai mes norime apie konkretų reiškinį sužinoti kuo daugiau (“ką tu manai?”, “Ar ilgai buvai ten”)
- **Suprantamasis bendravimas.** Tai toks bendravimo būdas, kai stengiamasi geriau suprasti kito asmens jausmus ir mintis (“jei teisingai tave supratau, tu buvai supykęs už tokį elgesį”)

Komunikacijos barjerai (kliūtys)

- Skirtingas informacijos interpretavimas.
- Kalbėjimo ir klausymosi įgūdžių stoka.
- Pašnekovų emocinė reakcija.
- Bendravimo įgūdžių stoka.
- Verbalinės ir neverbalinės informacijos neatitikimas.
- Tarpkultūriniai skirtumai.
- Socialinė padėtis.

(Baršauskienė ir kt, 2005; p. 20)

Reikšmių laukų skirtumų priežastys

- Skirtingas nevisuotinės (profesinės, tarminės ar žargoninės) leksikos žinojimas
- Individualios patirties skirtumai

Skirtingas nevisuotinės leksikos žinojimas

- Profesinės leksikos žinojimo skirtumai
- Tarminės leksikos žinojimo skirtumai
- Žargoninės leksikos žinojimo skirtumai

Individualios patirties skirtumai

- Žodžiai, kurių prasmė priklauso nuo individualios patirties (mažas-didelis; greitas-lėtas; trumpas-ilgas; geras-blogas; šaltas-šiltas ir t.t.)
- Abstrakcijas žymintys žodžiai (meilė, atsakomybė, lygybė, atsakomybė)
- Emociškai svarbūs žodžiai. Emociškai svarbus gali būti bet kuris žodis. Emocinis ryšys su vardu yra pastovus, o kiti emociškai svarbūs žodžiai kinta kartu su individualia patirtimi.

Klausimų rūšys

- Atviri klausimai („kas“ ir „kaip“)
- Uždari klausimai (“ar?” - „taip“ arba „ne“)

Atvirų klausimų formulavimas

- Klausimai su “**kas**” dažniausiai būna orientuoti į faktus.
- Klausimai su “**kaip**” yra daugiau orientuoti į žmogų, jo elgesį, vidinį pasaulį.
- Klausimai su “**kodėl**” dažniausiai provokuoja klientą gintis, todėl vengtini. Uždavus tokio tipo klausimus, dažnai galima išgirsti racionalius, intelektualius atsakymus, kadangi visada nelengva paaiškinti tikrąsias savo elgesio priežastis.
- Išgirdę klausimą, prasidedantį žodeliu „**kodėl**“, žmonės neretai pasijunta taip, lyg jiems būtų grasinama ar liepiama ką nors daryti.
- *Kartais tokie klausimai padeda užmegzti pokalbį, pažadinti žmonių jausmus. („Kodėl jūs taip manote?“)*
- Reikia vengti užduoti kelis klausimus iš karto.
- Nederėtų kelis kartus garsiai kitaip pateikti tą patį klausimą.
- Savo klausimu negalima klientui užbėgti už akių.

Neverbalinė komunikacija

Neverbalinė komunikacija

- Neverbalinė komunikacija vadinama nežodinė komunikacija, kai informacija užkoduojama nekalbinėmis (nelingvistinėmis) priemonėmis.
- Apie 60-70 proc. informacijos, gaunamos bendraujant, yra neverbalinio pobūdžio.
- Visi žmonės daugiau ar mažiau yra jautrūs neverbaliniam pranešimams, tik dažnai nekreipia į tai sąmoningo dėmesio ir naudojami jais gana intuityviai.

Neverbalinė komunikacija

- *1. Pasikeitimas nuostatomis ir emocijomis.* Faktai rodo, kad emocijas *ir* nuostatas daugiausia perduodame nežodiniais budais: balsu tonu, veido išraiška, gestais. Žodinis kanalas naudojamas tik informacijai perduoti.
- *2. Prisistatymas.* Žinias apie save *ir* tai kokius norėtume, kad mus matytų kiti, daugiausia perduodame nežodiniais kanalais. Drabužiai, kuriuos renkamės, daiktai, kuriuos nešiojamės, mūsų šukuosena –visa tai labai iškalbingai kalba kitiems apie mus, nors, kaip matėme, gal ne visi tuos pačius dalykus vienodai suvokia ar interpretuoja.
- *3. Ritualai.* Ritualai - tai socialiniu požiūriu reikšmingi besikartojantys elgesio modeliai, pavyzdžiui, vestuves ar religines apeigas. Nežodine veikla, sakykim, susiimti už rankų ar veidą barstyti pelenais dažnai būna itin reikšmingi.

Neverbalinė komunikacija

- *4. Žodinio bendravimo rėmimas.* Žodinė informacija papildo nežodiniai komponentai, pavyzdžiui, akcentą duodantys gestai arba iki galo nepasakyto sakinio baigimas gūztelejimu pečiais.
- Nežodinio bendravimo aspektų sąrašas:
- *Kūno kontaktas:* naudojamas sveikinantis ir atsisveikinant; rodo draugystę ir artimumą
- *Kūno artumas:* šis aspektas skirtingose kultūrose, skirtingai suprantamas
- *Kūno orientacija:* bendradarbiaujantys žmonės sėdasi greta vienas kito

Neverbalinė komunikacija

- *Kūno laikysena* rodo ar žmogus yra įsitempęs ar atsipalaidavęs
- *Gestas*: perduoda bendrą emocinę įtampą
- *Linkėjimas galva*: skatina kitus daugiau kalbėti
- *Veido išraiška*: perduoda emocijas *ir* nuostatas kitų asmenų atžvilgiu - tačiau veido išraiška žmones labai valdo, todėl ją sunku interpretuoti. Iš jos tučtuojau sužinome reakciją, tai, ką sako kiti žmones.
- *Akių judesiai*: naudojami rinkti informacija apie kitų reakcijas.
- *Išvaizda (drabužiai, veidas, plaukai)*, naudojama informacijai apie save siųsti pavyzdžiui, pranešti apie savo profesiją *ir* statusą.
- *Emocinis kalbos tonas*: patikimesnis emocijų rodiklis negu veido išraiška, kadangi jį sunkiau kontroliuoti.

Neverbalikos šifravimo sudėtingumo priežastys

Neverbalinio pranešimo dekodavimas ir supratimas ypatingas tuo, kad gautos informacijos apdorojimas vyksta identifikacijos principu, t. y. mes patys bandome save pamatyti analogiškoje situacijoje.

- reikšmės kontekstiškumas
- kompleksiškumas ir tarpusavio sąsaja
- pastebėjimo sunkumai
- individualūs skirtumai
- kultūriniai skirtumai

Neverbalikos funkcijos verbalikos atžvilgiu

- Kartojimas
- Pakeitimas
- Papildymas ir pabrėžimas
- Kontroliavimas. Neverbaliniai signalai, rodantys, kad asmuo baigia kalbėti ir pasiruošęs klausyti:
 - intonacijos kitimas - tembras pakyla ar žemėja sakinio gale;
 - paskutinio ar kirčiuoto skiemens tarimo sulėtinimas;
 - garsumo kitimas,
 - žvilgsnio kitimas.
- Prieštaravimas
- Neverbaliniai pranešimai daugeliu atvejų perduoda mūsų emocijas ir ketinimus, o gebėjimas juos suprasti priklauso nuo to, kiek esame empatiški.

Neverbalikos rūšys

- Prakaiba (balso kokybė, intonacija, loginis kirtis, vokalizacijos)
- Kinezė (veido išraiška, pozos, gestai)
- Išvaizda
- Erdvė
- Prisilietimai
- Laikas
- Tyla ir pauzės

Mimika

- Veidas – išraiškingiausia kūno dalis
- Veidas gali sukurti 250 000 išraiškų.
- Veido išraiškos kinta labai greitai.
- Mimika išreiškiamos šešios pagrindinės emocijos:
 - 1) pyktis;
 - 2) nustebimas;
 - 3) džiaugsmas;
 - 4) liūdesys;
 - 5) baimė;
 - 6) pasibjaurėjimas.

Žvilgsnis

- Žvilgsnį aprašo trys parametrai:
 1. Akių (vyzdžio) ypatumai. Akių vyzdžiai atspindi vidinę žmogaus būseną
 2. Akių kontakto intensyvumas (Akių kontakto nebuvimas dažnai siejamas su nerimu. Pernelyg intensyvus akių kontaktas siejamas su agresija arba siekimu dominuoti pašnekovo atžvilgiu)
 3. Žvilgsnio kryptis:
 - akis-kakta-akis (dalykinis)
 - Akis-burna-akis (buitinis)
 - Akis-krūtinė-akis (intymus)

Akių kontaktas (patarimai)

- Kad sėkmingai užmegztumėte santykius, stenkitės kuo ilgiau išlaikyti žvilgsnį su jais susitikę, prasilenkdami, sveikindamiesi;
- Žiūrėkite į žmogų, tačiau nesistebeilykite;
- Baigę pokalbį pasistenkite nebežiūrėti į pašnekovą.

Gestų tipai (pagal P. Ekmanas ir W. V. Friesenas)

- emblemos (gestai, turintys specifinę sutartinę reikšmę);
- adaptaciniai (išmokti gestai, susiję su kūno ar komforto poreikių patenkinimu. Jie yra išmokti ir automatizuoti);
- reguliaciniai (papildo ir kontroliuoja pokalbį);
- iliustraciniai.

Gebėjimo gestikuluoti įgijimo būdai

- Paveldėjimo (įgimti gestai)
- atradimo (kai identifikuojame kūno galimybes ir apribojimus)
- imitavimo (įgyjama stebint kitų žmonių elgesį)
- treniravimosi

Kiti gestai

- Akių (akies) trynimo gestas yra siejamas su akių kontakto vengimu, nes liečiant ar trinant akis žvilgsnis akivaizdžiai nukreipiamas nuo pašnekovo
- Ausies lietimas (jei tai tik nėra žaidimas auskaru), ausies ar užausio trynimas - gestas, išreiškiantis kalbančiojo nenuoširdumą ar klausančiojo jautimą, kad kalbantysis yra nenuoširdus.

Gynybos gestai

- Gynybos gestai praneša žmogaus vidinį diskomfortą ar įtampą, kuriuos gali sukelti daugybė priežasčių: šaltis, nepatogus sėdėjimas, asmeninės erdvės pažeidimas, baimė, nesutikimas su dėstomomis mintimis ir t. t. Šie gestai vadinami gynybiniais todėl, kad jais žmogus ginasi nuo diskomforto. Diskomforto ar įtampos priežastį galima identifikuoti tik atsižvelgiant į kontekstą.
- Jei žmogus nervinasi ar išgyvena neigiamas emocijas, beveik visada sukryžiuoja rankas ant krūtinės
- Kojų sukryžiuojimas tiek sėdint, tiek stovint taip pat reiškia vidinį diskomfortą
- Gynybos gestais laikomi galvos palenkimas į priekį nuleidžiant smakrą, loštelėjimas, švarko užsisagstymas. Visi minėti gestai turi vieną bendrą bruožą — jie pridengia kūną, taip jį apsaugodami ir sumažindami diskomfortą.
- Vidinę įtampą ir jaudinimąsi išreiškia smulkūs pasikartojantys judesiai. Jiems priskirtinas nagų kramtymas, mindžikavimas, kokio nors daikto gniaužymas, nuolatinis plaukų „taisymas“ ir pan.

Dominavimo ir agresyvumo gestai

- „Rankos už galvos“ - „aš jau turiu parengtus atsakymus į visus klausimus“ arba „tu išmanai mažiau nei aš“
- „Rankos ant klubų“ - agresyvus nusiteikimas kieno nors atžvilgiu
- „Nykščiai, užkišti už diržo“ - seksualiai agresyvus nusiteikimas

Gestų reikšmės 2

Gestas	Reikšmė
Rodymas pirštu	Noras dominuoti
Kaktos ar smilkinių trynimasis	Susierzinimas ir pralaimėjimo jausmas
Pirštai prie burnos	Nesaugumas
Galva parimusi ant vienos rankos Sunerti pirštai	Nesutikimas arba susidomėjimo stoka
Pirštais barbenimas į stalą	Nekantrumas
Pirštai braukiami per plaukus	Neviltis
Rankų gražymas	Neviltis
Žiedo ant piršto sukiojimas	Susirūpinimas
Spragsėjimas rašikliu arba barbenimas su juo į stalą	Nekantrumas
Pūkų nuo rankovių nuėmimas	Nekantrumas arba nesutikimas

- **Kūno orientacija.** Paprastai kūno orientacija išreiškia emocinę būseną ir preferencijas. Stebėdami, kaip žmonės stovi (sėdi) vienas kito atžvilgiu, galite nemažai pasakyti, ką jie jaučia vienas kitam.
- **Įtampos ir atsipalaidavimo pozos**
- **Eisena ir stovėseną.** Asmens eisena leidžia spręsti apie jo statusą, nuotaiką ir savivoką, etninę ir kultūrinę priklausomybę.

Išvaizda

- Kūno sudėjimas, apranga, papuošalais.
- M. Argyle išvaizdai priskiria:
 - iš dalies kontroliuojamus požymius
(kūno charakteristikos: ūgis, svoris, kūno sudėjimas, veido bruožai);
 - sąmoningai kontroliuojamus požymius
(plaukai, papuošalai, drabužiai, makiažas).

Erdvė

Atstumo tarp komunikacijos partnerių tipai (pagal E. Hall) :

- intymus atstumas (iki 0,5 m);
- asmeninis atstumas (0,5-1,2 m);
- socialinis atstumas (1,2-3,6 m);
- visuomeninis atstumas (daugiau kaip 3,6 m)

Laikas: kultūrinio laiko tipai

- *techninis laikas* - preciziškai tiksliai išmatuotas laikas, naudojamas tik laboratorijose ir moksliniams tyrimams
- *formalus laikas* parodo, kaip įvairiose kultūrose jis yra skirstomas ir apibūdinamas.
- *neformalus laikas* apima nesutartinį laiko skirstymą („amžinai“, „nedelsiant“, „greitai“, „tuoj“, „kaip galima greičiau“ ir t. t.)

! Vėlavimu arba punktualumu demonstruojamas požiūris į komunikacijos partnerį !

Klausymas

Pranešimo priėmimas

Žmogus priima penkių modalumų pranešimus:

- regimuosius,
- girdimuosius,
- skonio,
- uoslės
- lytėjimo

Iškodavimas

prasmių suteikimas pranešimui arba reikšmių priskyrimas gautiems stimulams.

Iškodavimo sąlyga – kodo žinojimas.

Jei pašnekovas kalbės svetima, mums nežinoma kalba, negalėsime jo žodžiams suteikti adekvačios prasmės.

Klausymo tipai

- Santykinai pasyvus klausymas
- Aktyvus klausymas:
 - nereflektyvus
 - reflektvus (formalus, empatiškas)

Reflektyvaus klausymo demonstravimo formos:

- Padrąšinimas ir nuraminimas
- Jausmų atspindėjimas ir apibendrinimas
- Informacijos teikimas
- Interpretavimas

Klausymo trikdžiai

- Triukšmai (garsinis, fiziologinis, psichologinis, semantinis, fonetinis)
- Klausymo įgūdžių stoka

Dažniausiai pasitaikančios klausymo klaidos:

- Valingo dėmesio stoka
- Psiaudoreflektyvus klausymas
- Neišklausymas iki galo
- Daugiau stebima, nei klausoma
- Nežiūrima į pašnekovą
- Pasiduodama emocijoms

Kaip lavinti klausymosi įgūdžius

- Nespėliokite, ką pašnekovas pasakys.
- Atminkite savo išankstines nuostatas ir kam esate šališkas, kad tai netrukdytų klausytis.
- Atidžiai klausykitės, kas sakoma. Nesiblaškykite galvodami, kaip paneigsite kokią nors pašnekovo mintį.
- Žinokite, kokie „pavojingi“ žodžiai gali sukelti audringą ar stereotipinę reakciją. Pavyzdžiui, „feminizmas“ ar „moterų diskriminatorius“.
- Neužbėkite pašnekovui už akių stengdamiesi pernelyg greitai suvokti, kas sakoma.
- Protarpiais perfrazuokite, kas buvo pasakyta. Duokite pašnekovui progą įsitikinti, ar teisingai jį supratote.
- Jei sunku suprasti pašnekovo minties potekstę, paklauskite: „Kodėl man tai sakote?“
- Įsidėmėkite reikšminius ar pašnekovui būdingus žodžius, jei pametėte pokalbio giją. Šitaip dažnai atsitinka, kai pašnekovas kalba ištęstai ar padrikai.
- Nepertraukite pokalbio prašydami paaiškinti nereikšmingas ar neesmines detales.

Bendravimo stiliai

- Asertyvus bendravimo stilius.
- Agresyvusis bendravimo stilius.
- Pasyvusis bendravimo stilius

Asertyvus bendravimo stilius

Jis padeda geriau jaustis labiau gerbti save, pasiekti savo tikslų, nesibaiminant pokalbio pasekmių. Šis bendravimo stilius atspindi rūpinimosi savimi nepamirštant kito nuostatą.

Pavyzdžiui:

- man nepatinka kai tu taip elgiesi
- Gaila. kad tau nepatinka, kai aš taip elgiuosi, tačiau turi suprati, jog tau būtina užbaigti darbą
- Nemanau, kad tai gera mintis
- Tai ką tu sakei, yra tiesa, tačiau man nepatinka, kai tu šauki ant manęs
- atleisk, bet jaučiu, kad tu man darai spaudimą. Aš negaliu nusileisti, nes tau labai svarbu išmokti laikytis taisyklių

Asertyvus bendravimo stilius

- Jei norite bendrauti asertyviu bendravimo stiliumi, išreikškite tikruosius savo mintis, jausmus, norus. Svarbi kūno poza: reikia žiūrėti tiesiai į akis, stovėti tiesiai taisyklinga kūno poza, kalbėti aiškiai ir tvirtai, nedejuoti ir nekalbėti atsiprašinėjančiu balso tonu.

Agresyvus bendravimo stilius

- Kai mus užvaldo emocijos dažnai bendraujame **agresyviu stiliumi.**

Pavyzdžiai:

- Ko čia stovi ir nieko nedarai, tinginy?
 - Ar tu niekada į veidrodį nežiūri?
 - Kodėl tu visuomet apsirengi kaip baidyklė
 - Visada tu nusprendi kokį filmą žiūrėsime
- Šis bendravimo stilius sukelia norą prieštarauti.

Pasyvūs bendravimo stilius

Jei bendrausime **pasyviu stiliumi**, sėkmės tikėtis sunku. Šis stilius atspindi nepakankamo rūpinimosi savimi nuostatą.

- Pavyzdžiai:
- na gerai
- ne, ne valgyk

Bendravimo stilių palyginimas

Asertyvusis	Agresyvusis	Pasyvusis
<p>-Rokai, norėčiau, kad padėtum susitvarkyti virtuvę, reikia išnešti šiukšles</p> <p>-Aš dabar žiūriu televizorių</p> <p>-Aš tikrai norėčiau, kad mes pasidalintume buities darbus. Tik išnešk šiukšles ir vėl galėsi žiūrėti</p> <p>-Jau tuoj turi paaiškėti, kas iš jų nusikaltėlis</p> <p>-Na gerai, aš galiu palūkėti. Ar galėsi padėti man, kai baigsis filmas</p>	<p>-Rokai, eik išnešk šiukšles. Aš netvarkysiu visko viena</p> <p>-Palauk, žiūriu filmą.</p> <p>-Išnešk greičiau, visą laiką aš turiu už tave dirbti.</p> <p>-Nerėk, negirdžiu televizoriaus</p> <p>-Užsičiaupk, nes tuoj gausi.</p>	<p>-Rokai, atsiprašau, ar negalėtum išnešti šiukšlių?</p> <p>-Aš dabar žiūriu filmą</p> <p>-Na gerai, tiek to.</p>

kodėl neišgirstame, ką žmonės sako?

- Todėl, kad mums nuobodu. Kai žmonės kalba įprastu greičiu, neįkinkomos mūsų smegenys. Net kalbėdama 160 žodžių per minutę greičiu, per seminarus negaliu visą laiką išlaikyti dalyvių dėmesio. Ir kas tuomet atsitinka? Mintimis nukrypstame kas kur:
 - imame ieškoti pavyzdžių tam, apie ką kalbama;
 - galvojame, kodėl rytą sutuoktinis (-ė) buvo blogos nuotaikos;
 - grožimės kieno nors drabužiais ir speliuojame, kur jie pirkti;
 - galvojame, ar jau tuoj bus kavos pertraukėlė

Bendravimo priešininkai

- Grasinimas (kelia baimę, paklusnumą, priešiškumą, įsižeidimą) “Darykite, kaip pasakyta arba ...”
- Įsakymai (kai siekiama kitus valdyti) “Skubiai užėikite pas mane į kabinetą”, “neklausinėkite kodėl, darykite kas pasakyta”
- Kritika (negatyvi) “Jūs pastoviai skundžiatės”, “Jūs nepakankamai gerai dirbate”.
- Įžeidžiančios pravardės. “Taip gali padaryti tik idiotas”, “Tu kvailys”,

Bendravimo priešininkai

- Nurodymai, ką turite ir ko neturite daryti, jausti“; Jūs turite elgtis atsakingiau“, “Jūs turite žiūrėti į faktus“, Jūs neturite taip įsižeisti”
- Svarbios informacijos nuslėpimas (replikos spąstai) “Šis projektas jums patiks” – nepasakius kaip su tuo susiję jūs.
- Tardymas. “Kiek tam sugaišite laiko?”, “Kiek tai kainavo?”, “Kodėl taip vėlai?”, “Ką tu veikei?”
- Pagyrimas su spąstais “Jūs taip gerai rašote ataskaitas. Gal dar vieną parašytumėt?”

Bendravimo priešininkai

- Elgesio motyvų diagnozavimas. “Jums visada trūko iniciatyvos”, “Jūs užvaldė savanaudiškumo instinktas”
- Patarimai ne laiku (kai žmogus nori būti išklaudytas) “Jei susitvarkytum savo stalą, tai nebūtų jokios priežasties panikuoti”, “kodėl šito nepadarei va taip”, “paprasciausiai nekreipk į juos dėmesio”
- Įtikinėjimas logika “Nėra ko čia nusiminti viskas čia logiška”
- Atsisakymas svarstyti problemą “Nėra ko apie tai klabėti aš nematau problemos”

Bendravimo priešininkai

- Temos pakeitimas. “Labai įdomu ... Aš vakar mačiau juokingą filmą”
- Varžybos. Aš praeitą savaitę pakliuvau į baisią avariją... O kad tu būtum matęs mano avariją ...
- Raminimas neigimu „ Nesinervink, nesijaudink, viskas susitvarkys. Viskas praeis. Tu nuostabiai atro dai.“

BENDRAVIMO BE PYKČIO MODELIS

(M. ROSENBERG, 2000)

- **Nuoširdžiai išsakykite savo norus ir jausmus nekaltindami ir nekritikuodami kitų.**
- Stebėkite konkrečius įvykius, kuriuos matote ir girdite ir kurie turi ar neturi mums įtakos “Kai aš matau....”
- Išsiaiškinkime, ką jaučiame, kai stebime: „Aš jaučiuosi.....“
- Išsakykite savo poreikius, norus, troškimus, lūkesčius bei mintis, sukeliančias mums jausmus: „nes aš noriu...“
- **Aiškiai suformuluokime prašymą, o ne reikalaukime, kad kas praturtintų mūsų gyvenimą:**
- Nurodykite konkrečius veiksmus, kurių norėtumėte „ir aš norėčiau, kad tu ...“

BENDRAVIMO BE PYKČIO MODELIS (M. ROSENBERG, 2000)

- Išsiaiškinkite pašnekovo jausmus ir norus, nesuprasdami jų kaip kritikos ir kaltinimo
- Stebėkite konkrečius veiksmus, kuriuos matome ir girdime, prisimename ir įsivaizduojame ir kurie turi ar neturi įtakos pašnekovui: „kaip tu matai....“
- Išsiaiškinkime pašnekovo jausmus apie tai, ką jis mato „Ar tu jautiesi....“
- Išsakykime pašnekovo poreikius, norus, troškimus, lūkesčius bei mintis, sukeliančias jo jausmus: „nes tu nori....“
- **Nuoširdžiai įvertinkime tai, kas padėtų mūsų gyvenime, bet nesupraskime to kaip reikalavimo**
- Nurodykime konkrečius veiksmus, kurių norėtų pašnekovas iš mūsų:“ ir tu norėtum, kad aš...”
-

Klausinėjimo strategijos

- Tiriamieji klausimai
- Hipotetiniai klausimai
- Apibūdinantys klausimai
- Intensyvūs klausimai
- Įtraukiantys klausimai
- Bumerango tipo klausimai

Tiriamieji klausimai

- Klausinėjama, siekiant detaliau išsiaiškinti situaciją.
- *Pvz: "Aš nepatenkintas savo mokykla"*
- ***"Kas būtent jūsų netenkina?"***
- ***"Gal galite man nusakyti problemas"***
- ***"Kaip sprendėte problemas"***
- ***"Ko dar norėjote spręsdami šias problemas?"***

Hipotetiniai klausimai

- Šie klausimai naudojami ieškant alternatyvų, siekiant padėti patyrinti situaciją: “kas, jeigu...”.
- Klausimams būdingas modelis:
- “Jeigu..., tai...”
- **“Jeigu jis sutiktų, ar galėtume pamokas pradėti pirmadienį?”**

Apibūdinantys klausimai

- Klausimai naudojami siekiant, kad antroji šalis konkrečiau išdėstytų savo reikalavimus. Kiekvienas naujas klausimas susiaurina atsakymo galimybes.
- Pvz:
- “Man šitas sprendimas nepriimtinas”
- **“Kas konkrečiai jūsų netenkina”**
- “Netenkina, kad turėsiu viską pats daryti”
- **“Koks galėtų būti kitas sprendimas/”**

Intensyvūs klausimai

- Klausimais siekiama išsiaiškinti kaip rimtai yra nusiteikęs asmuo. Siekiama abejojančią priversti pergaltuoti savo prieštaravimo priežastis ir atskleisti daugiau interesų
- “Aš noriu baigti susitikimus iki spalio”
- **“Tad jums lapkričio vidurys netinka”**
- “Netinka, nes nežinau ką veiksiu lapkričio viduryje – tiesiog noriu apsidrausti”.

Įtraukiantys klausimai

- Jei užduosite klausimus suformuluotus taip, tarsi sutarimas jau pasirašytas, klientas manys kad taip ir įvyko:
- **“Mes sutarėme dėl tinklo susitikimų – tai reiškia, kad kitą pirmadienį jau galime pradėti”**

Bumerango tipo klausimai

- Į sudėtingą klausimą atsakoma kitu klausimu:
- “Kiek laiko turi trukti mūsų seminarai”
- **“O kiek laiko jūs norėtumėte”**

Užduotis - suvokimas

- Šalia kiekvieno iš žemiau nurodytų teiginių parašykite įvertinimą: *4 - kai frazė Jus apibūdina labai tiksliai; 3 - kai frazė Jus apibūdina gana tiksliai; 2 - kai frazė Jums mažiau tinka; 1 - kai frazė Jums mažiausiai tinka.*