

BENDRAVIMO ĮGŪDŽIAI ĮVAIRIOSE SOCIALINĖSE KULTŪRINĖSE APLINKOSE

Bendravimo įgūdžiai

Dėstytoja: Gražina Aperavičienė

5 modulis

Panevėžio verslo konsultacinis centras

Projektas „Užimtumas ir verslumas be sienų (BEE)“ Nr. LLI-138

Egzistencinė pozicija	Tokiam požiūriui būdinga:
<i>AŠ +, JŪS +</i> <i>Aš geras ir sėkmingas, Jūs geri ir sėkmingi</i> Tai optimistinė nuostata, sveikos asmenybės nuostata. Žmonės su šia nuostata gali mylėti, priimti save ir kitus žmones.	Pasitikėjimas savimi Geranoriškumas Geri santykiai su aplinkiniais Atvirumas, kūrybiškumas, emocinis stabilumas
<i>AŠ +, JŪS –</i> <i>Aš geras ir sėkmingas, Jūs negeri ir nesėkmingi</i> Tai tariama, pabrėžtina pranašumo nuostata. Tokie žmonės linkę susiburti į grupes ir užsiima tuo, kad ieško dėmių ant kitų	Per didelis pasitikėjimas savimi Sunkus bendravimas Pranašumo prieš kitus demonstravimas Savo vaidmens darbe sureikšminimas

Egzistencinė pozicija	Tokio požiūrio žmogui būdinga:
<i>AŠ –, JŪS +</i> <i>Aš negeras ir nesėkmingas, Jūs geri ir sėkmingi</i> Tai nepilnavertiškumo nuostata.	Nepakankamai pasitiki savimi Linkę atsitraukti Nėra pakankamai įsitikinę Nepakankamai iniciatyvūs Nepakankamai vertina savo vaidmenį darbe Linkę į stresus
<i>AŠ –, JŪS –</i> <i>Aš negeras ir nesėkmingas, Jūs negerai ir nesėkmingi</i> Tai beviltiškumo nuostata, būdinga žmonėms, kurie vaikystėje negavo dėmesio ir šilumos. Jie mano, kad gyvenimas beprasmiškas ir kupinas nusivylimų. Toks žmogus jaučiasi bejėgiu, o kitus jaučia negalinčiais padėti. Jis atstumia kitus žmones, o kiti atstumia jį.	Nepakankamai energingi Linkę į pesimizmą Neryžtingi Nepakankamai kūrybingi Sukelia neigiamus tarpusavio santykius

Pabaikite sakinį

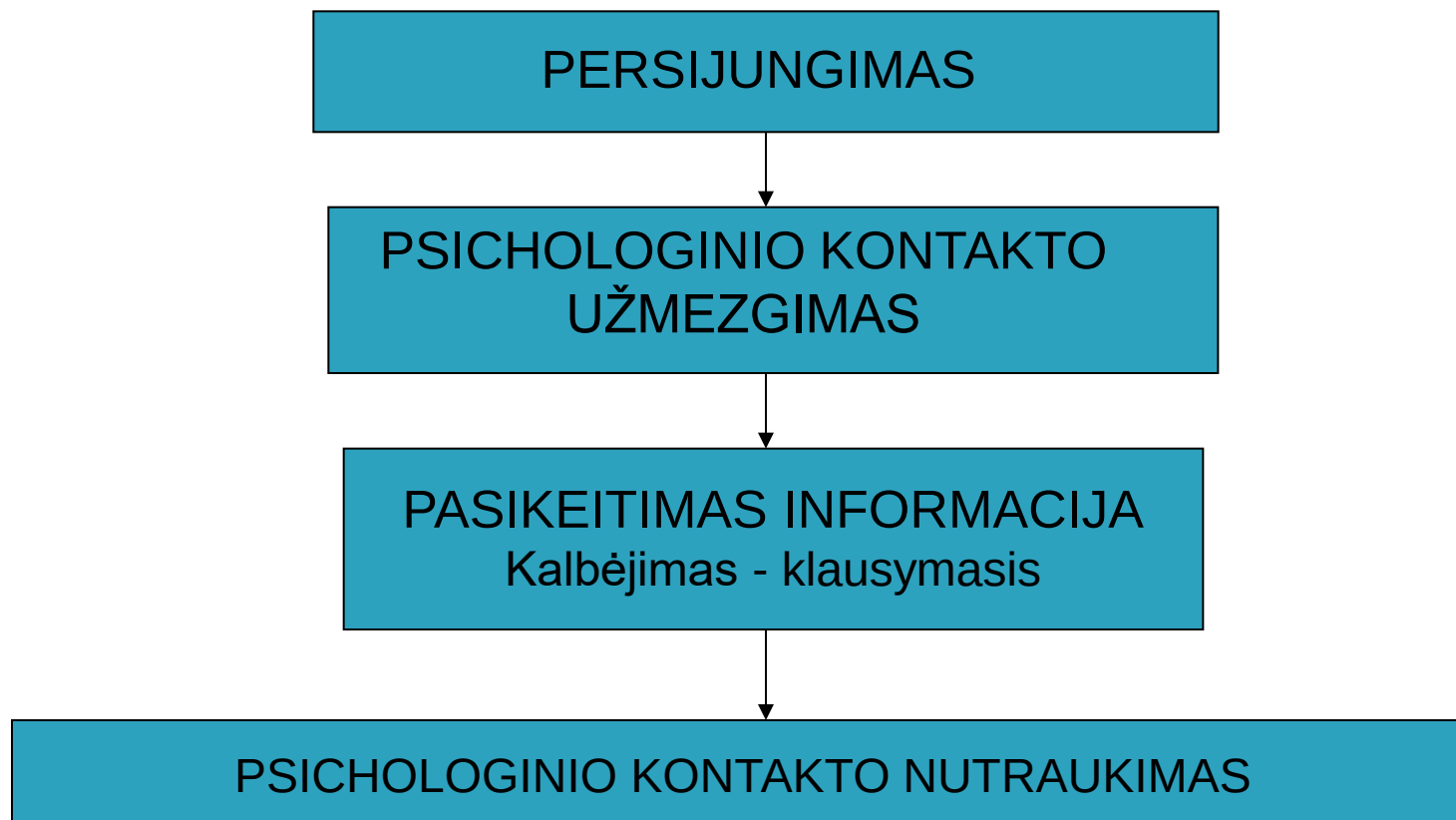
Bendravimas – tai.....

Kodėl žmonės bendrauja?

Kad galėtų sėkmingiau tenkinti daugelį savo poreikių:

- ▶ **fizinių.** Bendravimas yra toks svarbus, kad jo sutrikimai ar visiškai nebuvimas pažeidžia žmogaus fizinę sveikatą;
- ▶ **identiškumo.** Tai yra būdas, kuriuo mes sužinome, kas mes esame, suteikia galimybę geriau pažinti ir suprasti save pačius.
- ▶ **socialinių** (bendrumo, kontrolės, pagarbos, priklausymo). Bendraudami galime dalintis savo mintimis ir jausmais, atskleisti kitiems savo individualybę, daryti aplinkiniams įtaką ir pan.
- ▶ **praktinių.** Bendraujat keičiamės informacija, kuri yra būtina kasdieninėje mūsų veikloje.

Bendravimo etapai



Socialinė percepcija

Pradinis bendravimo momentas turi didelę įtaką sėkmei.

Pirmam įspūdžiui antros galimybės nėra.

Jei Jūs paslysite ant pirmojo laiptelio, paskui labai sunku pasivyti.

Pirmas įspūdis susiformuoja per 4 minutes.

Suvokdami aplinką ir kitus, remiamės įvairiais informacijos priėmimo kanalais:

80 % – regėjimu

15 % – klausa

**5 % – kitais jutimais
(lytėjimas, uoslė, skonis)**

Socialinio suvokimo klaidos:

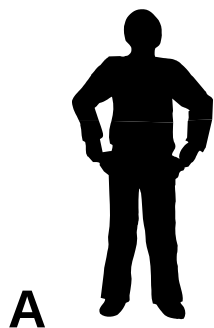
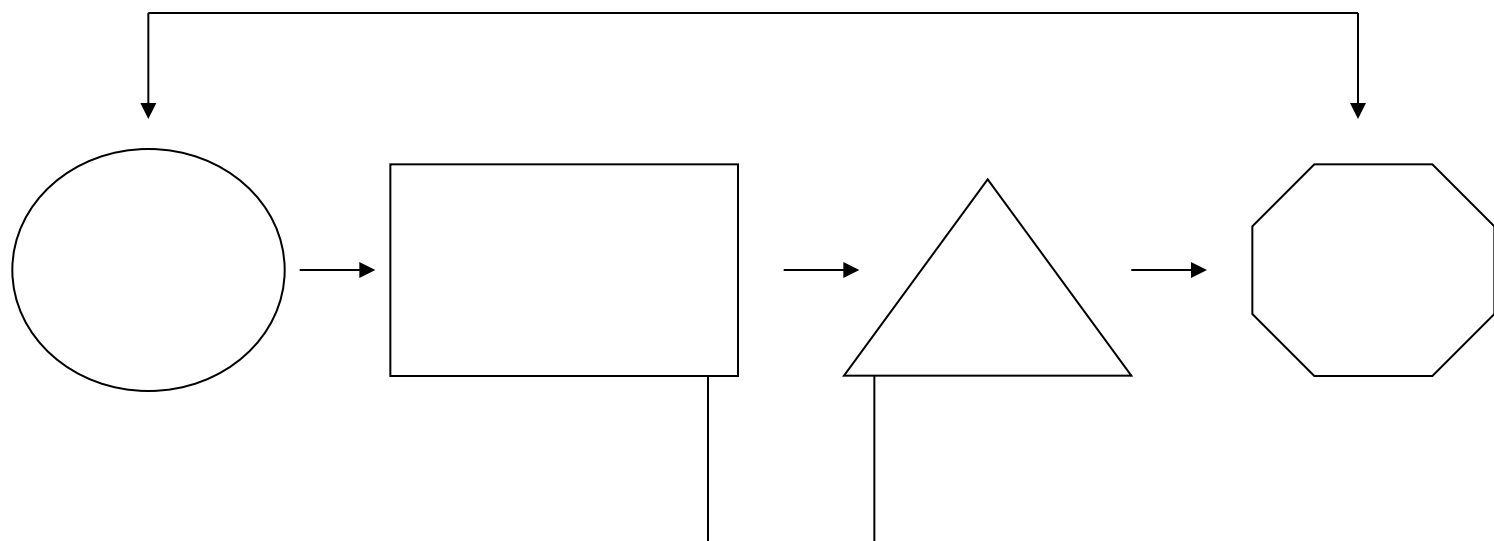
- ▶ Pirmumo efektas.
- ▶ Aureolės efektas.
- ▶ Išankstinė nuostata.
- ▶ Simpatijos efektas.
- ▶ Projekcijos efektas.
- ▶ Savaime išsipildančios pranašystės.
- ▶ Etiketės.
- ▶ Stereotipai.

KAS VIENIJA ŠIUOS ŽMONES?

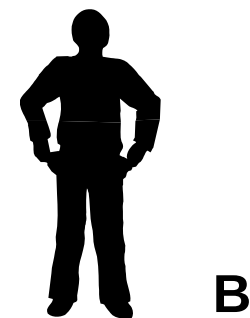
- ▶ A. Kristi
- ▶ Betchovenas
- ▶ J.Cezaris
- ▶ J.Mačiukevičius
- ▶ L.Brailis
- ▶ T.Kruzas
- ▶ Napoleonas
- ▶ A.Einšteinas
- ▶ S.Stalonė
- ▶ M.K.Čiurlionis
- ▶ A. Bočeli
- ▶ H.K.Andersenas
- ▶ V.V.Gogas
- ▶ A.Linkolnas

- ▶ **Komunikacija** tai keitimasis informacija, naudojant kokią nors ženklų sistemą, tarp dviejų ir daugiau žmonių, siekiant bendro supratimo. Tai siuntėjo (kalbančiojo) ir gavėjo (klausančiojo) pasikeitimas informacija įvairiomis komunikacijos priemonėmis, veikiant objektyviam ir subjektyviam triukšmui.
- ▶ Tai nenutrūkstantis, nesibaigiantis ir integralus procesas.

Komunikacijos schema



Du komunikuojantys žmonės vienas
kitam siunčia net 800 momentinių
signalų



ŽODINIS IR NEŽODINIS BENDRAVIMAS

- ▶ Bendravimo procese kiekvienas iš pašnekovų naudojasi ir žodinėmis, ir nežodinėmis (neverbalinėmis) informacijos perdavimo priemonėmis. Abu bendravimo būdai yra vienodai svarbūs.
- ▶ **Žodinė kalba** – tai, ką mes pasakome ar perteikiame žodžiais
- ▶ **Nežodinė (kūno) kalba** – tai informacija, kurią mes perteikiame kitomis priemonėmis. Tai mūsų kūnų padėtis, orientacija, laikysena, gestai, veido išraiška, balso tonas ir t.t.
- ▶ Žodinis ir nežodinis bendravimas yra tarpusavyje susiję elementai kiekviename bendravimo akte.

Kaip nereikia kalbėti

- ▶ ***Ginčas.*** Noras ginčytis – tai nebrandžios asmenybės požymis.
- ▶ ***Prieštaravimas.***
- ▶ ***Kategoriškumas.*** Patariame iš savo žodyno išbraukti tokius žodžius: “akivaizdu”, “be abejonės”, “savaime suprantama” ir pan.
- ▶ ***Juokavimas pokalbyje.*** Labiausiai paplitęs ir kartu pavojingiausias juokas būna nukreiptas į kitą žmogų.
- ▶ ***Patarimo davimas.*** Duokite patarimus, kai Jūsų to prašo.

Bendravimo raštu privalumai

- ▶ Rašytinė informacija –ilgalaikis, pastovus dokumentas, kuriuo galima vadovautis ir ateityje
- ▶ Raštu galutinai užtvirtinama žodinė informacija
- ▶ Rašant pabrėžiamas logiškas minties plėtojimas
- ▶ Rašytinę informaciją pertiekti ir priimti patogiau
- ▶ Užtikrinamas informacijos perdavimas

- ▶ **Nežodinis bendravimas (kūno kalba)** – tai paprasčiausias būdas perduoti savo jausmus, emocijas, pojūčius, nuostatas kitam žmogui.
- ▶ Neverbalinis bendravimas – kūno komunikacijos forma, išreiškta nesąmoningas gestais, pozomis, veido išraiškomis, balso tonu ir kitomis priemonėmis.
- ▶ Kūno kalba išreiškiama kartais daugiau, nei pasakoma žodžiais, todėl ji labai tarpasmeniniame bendravime.
- ▶ Kūnas yra sielos vertėjas.

Suprasti kūno kalbos signalus – pagerinti patį bendravimą.

Neverbalinio bendravimo priemonės

Vizualinės (rankų, kojų, galvos, liemens judesiai; žvilgsnio nukreipimas; akių išraiška; veido išraiška; poza, odos reakcijos; atstumas iki pašnekovo)

Akustinės (garsinės):

- a) susijusios su kalba – intonacija (garsumas, tembras, tempas, ritmas, aukštis), pauzės, jų lokalizacija tekste;
- b) nesusijusios su kalba – juokas, verksmas, kosulys, dūsavimas, dantų griežimas, plojimas ir kt.

Taktilinės (susijusios su lytėjimu):

- a) fiziniai poveikiai – aklojo vedimas už rankos, kontaktiniai šokiai;
- b) takezika – rankos paspaudimas, plekšnosimas per petį, apkabinimas, pabučiavimas.

Olfaktorinės (susijusios su kvapu):

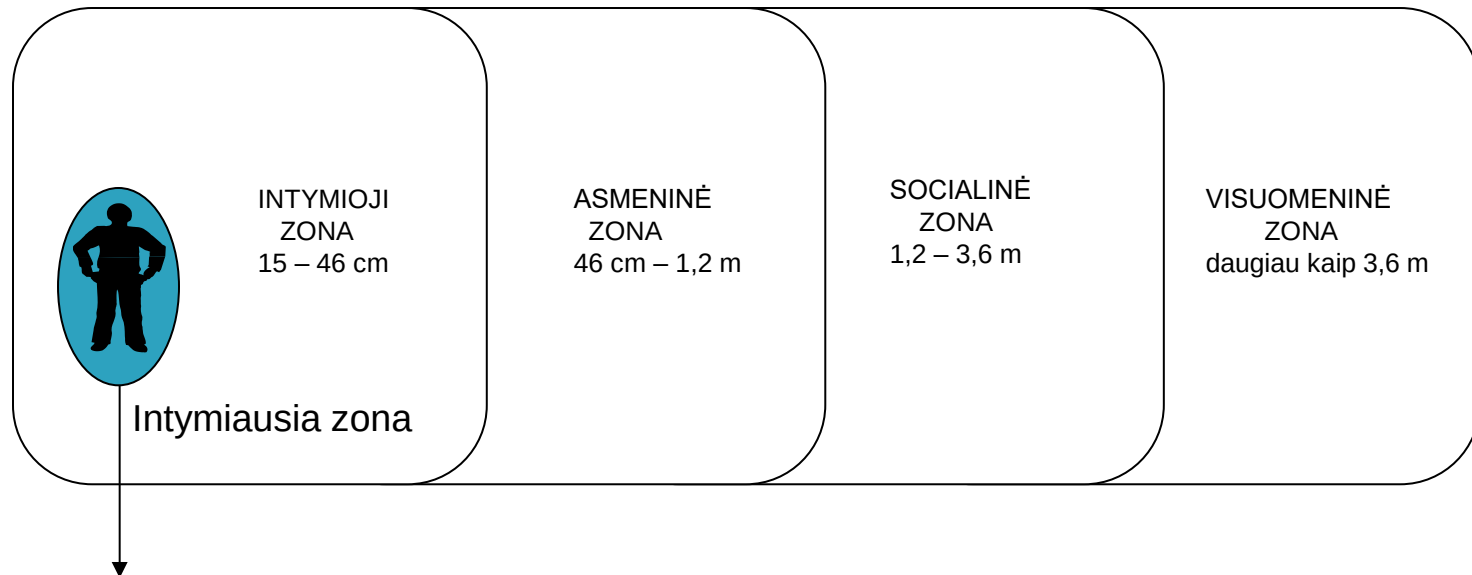
- a) individualus žmogaus kvapas;
- b) dirbtiniai žmogaus kvapai – kvepalai, alkoholio kvapas;
- c) supančios aplinkos kvapai.

Proksemika.

Kiekvienas iš mūsų tarsi nešiojamės nematomą ratą asmeninės erdvės. Mes ją suvokiame kaip asmeninę, privačią erdvę. Ji tarsi mūsų kūno dalis.

Bendravimo procese tarpasmeninė erdvė parodo pašnekovų santykį vienas kito atžvilgiu.

Skiriamos keturios erdvinės bendravimo zonos.



AKTYVUS KLAUSYMAS

- ▶ Dievas suteikė mums dvi ausis ir vieną burną ir mes turėtume jomis naudotis tokiu pačiu santykiu (airių patarlė).
- ▶ Nemokėjimas klausyti – viena pagrindinių neefektyvaus bendravimo priežasčių.
- ▶ Bendravimo procese 35 proc. laiko skiriami kalbėjimui, 16 proc. – skaitymui, 9 proc. – rašymui ir net 40 proc. klausymui.

Vidinės nesiklausymo priežastys

- ▶ Mums neįdomu
- ▶ Mes mąstome apie savo svarbesnes problemas
- ▶ Mes pavargę ar susijaudinę
- ▶ Tiesiog tingine, nes klausymas sudėtingas darbas
- ▶ Turime parengę atsakymus į visus klausimus
- ▶ Tiesiog nemokame klausyti
- ▶ Turime neigiamą nuostatą kalbančiojo atžvilgiu
- ▶ Linkę viską vertinti, nepriima kritikos
- ▶ Atsakymo rrepetavimas

Išorinės nesiklausymo priežastys

- ▶ Pašnekovo kalbos ypatumai
- ▶ Perduodamos informacijos apimtis
- ▶ Trukdo aplinkos keliamas triukšmas
- ▶ Bloga akustika
- ▶ Kiti situaciniai veiksniai
- ▶ Susikaupti trukdo pašnekovo išvaizda, gestai, mimika
- ▶ Apsunkina neatitikimas tarp kalbėjimo greičio ir klausančiojo protinės veiklos

Gero klausymosi taisyklės:

- ▶ Nepertraukinėkite pašnekovo,
- ▶ Nekeiskite pokalbio temos,
- ▶ Nesiblaškykite,
- ▶ Netardykite pašnekovo (neužduokite nereikalingų klausimų),
- ▶ Neprimeskite savo patarimų,
- ▶ Savo elgesiu, gestais ar žodžiais atspindėkite kalbančiojo jausmus,
- ▶ Klausykite ... tarp eilučių.