

Komunikācijas pamati

Mārtiņš Valters



Komunikācija

- Latīņu darbības vārds “communicare” nozīmē “veikt ziņas nodošanu” vai “kaut ko darīt kopā”.
- Atbilstoši šīm nozīmēm jēdziens “komunikācija” ir sociāla parādība.
- Viennozīmīga skaidrojuma šim jēdzienam nav. To bieži lieto ar dažādām nozīmēm.
- Kā sinonīmu šim jēdzienam lieto vārdu “interakcija” (mijiedarbība). “Interakcija” ir process, kurā nepieciešama klātbūtne un tieša divu vai vairāku personu saskarsme.
- Komunikācija turpretim var notikt arī asimetriski (piemēram, rakstiskā formā, kurā nav nepieciešama personu klātbūtne) Ja notiek pārveidošanas (“transportēšanas”) procesi, komunikāciju var uzskatīt par interakcijas sastāvdaļu.
- Komunikācijas antonīms ir izolācija, vientulība

Nav iespējams nekomunicēt!

- Komunikācijai ir divu vai vairāku cilvēku attiecību veidošanas funkcija; tā īpaši neatšķiras no “izturēšanās”.
- Kad es runāju, es paužu savu izturēšanos! Bet kad es klusēju, es arī paužu savu izturēšanos!
- **Vissvarīgākais: nevar neizturēties.**
- Cilvēks raida regulārus signālus, ja viņš ir kopā ar citiem cilvēkiem. Viņš pauž savu izturēšanos, viņš komunicē. Šajā ziņā nekomunikatīva izturēšanās nav iespējama.

Komunikācijas kanāli

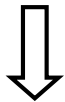
- Komunikācija ir dinamisks process, kas ir pakļauts dažiem nosacījumiem, atkarībā no situācijas un iesaistītām personām tas var variēt.
- Komunikācijas pamatā ir spēja uztvert vai just. To nodrošina maņu orgāni, ieskaitot ādu. Var izšķirt sekojošus komunikācijas kanālus:
 - vizuālais (redze),
 - audiālais (dzirde),
 - oža,
 - garšas
 - kinestētiskais (tauste).

Komunikācija

Kas?



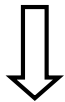
saka ko?



kam?



kādā veidā?



ar kāda mēdija palīdzību?



ar kādu nolūku?



ar kādu efektu?

(sūtītājs)

(ziņa, informācija)

(saņēmējs)

**(verbālas un neverbālas
izteiksmes)**

(kanāls)

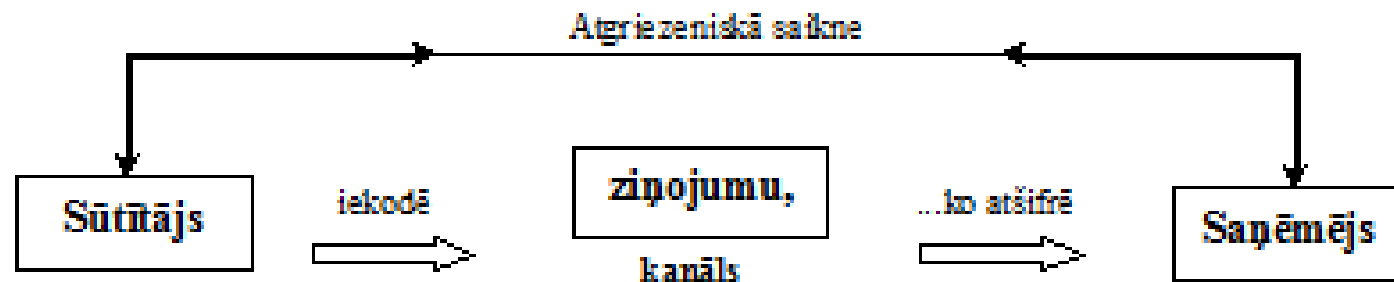
(motivācija, mērķis)

Komunikācijas modeļi

- Komunikācija ir starp indivīdiem pastāvoša sistēma, kurā informācijas sūtītājs kontaktē ar informācijas saņēmēju, veicot komunikācijas aktu.
- Tehniskais ziņu modelis
- Psiholoģiskais komunikācijas modelis

Tehniskais ziņu modelis

- SHANNON un WEAVER (1949)
- Sūtītājs → Kanāls → Saņēmējs
- Paplašinātais komunikācijas modelis



Komunikācijas traucējumi

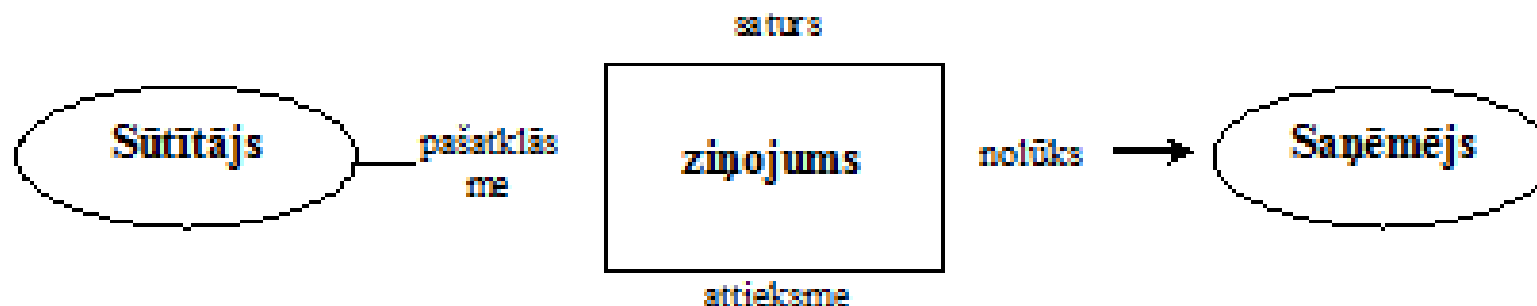
- Komunikācijas partneri vienlaicīgi ir gan sūtītājs, gan saņēmējs: Klausoties nosūtīto ziņu, saņēmējs pats sūta signālus sūtītājam, paužot to ar ķermeņa valodu, mīmiku un žestiem un norādot ieinteresētību vai neieinteresētību
- komunikācija kā daudzpakāpju process, turklāt katrā pakāpē var notikt traucējumi Tie rodas, ja: 8
 - informācija tiek sūtīta, bet netiek saņemta;
 - informācija tiek sūtīta, bet netiek saprasta;
 - informācija ir saņemta, bet nebija sūtīta.

Praktisks vingrinājums 1

- Dalībniekiem tiek lūgts sniegt piemērus par komunikācijas traucējumiem no savas pieredzes

Psiholoģiskais komunikācijas modelis (I)

- Indivīds ir iesaistīts izturēšanās veidu sistēmā. Kā šīs sistēmas sastāvdaļa tas ietekmē arī citus šīs sistēmas dalībniekus un pats vienlaicīgi ietekmējas no tiem. Bez tam, komunikācijas sistēma ir atklāta uz ārpusi, jo visi komunikācijas dalībnieki, komunicējot vienas sistēmas ietvaros, ir saistīti ar citām personām un uztur arī citas komunikācijas sistēmas
- Friedemann Schulz von Thun



Psiholoģiskais komunikācijas modelis (II)

- Saskaņā ar šo modeli katram ziņojumam ir četri aspekti, kas darbojas vienlaicīgi:
 - satura,
 - pašatklāsmes,
 - attieksmes
 - un nolūka aspekts.
- No minētā izriet, ka sūtītājam ir jāsūta “četrpusēji”, bet saņēmējam ir jāsaņem “četrpusēji”.

Saturs jeb semantiskā puse

- Ziņojums ietver sevī saturisko pusi, proti, to, par ko ir informācija. Šī aspekta funkcija ir optimāla satura nodošana saņēmējam (fakti, informācija, raksturojumi).
- Iespējamās problēmas dalās divās grupās:
 - Pietrūkst lietišķības. Informācija tiek sūtīta, bet to vienlaicīgi pārlietu pavada un traucē pārējie trīs aspekti, kas var traucēt uztveri.
 - Pietrūkst saprotamības

Saturs (II)

- Ziņojuma saprotamību ir iespējams veicināt, ja tiek ievēroti sekojoši kritēriji:
 - vienkāršība;
 - sadalījums;
 - īsums un precizitāte;
 - ierosinoši papildinājumi (lai radītu interesi);
 - lūguma saņēmējam dot atgriezenisko saikni, lai pārlicinātos, vai ziņojums ir adekvāti izprasts.

Pašatklāsmes aspekts (es-ziņojums)

- Katrs ziņojums satur informāciju par tā sūtītāju. Tāpēc ļoti svarīgs ir ziņojuma sūtītāja izteiksmes veids, mīmika un žesti. Pamatojoties uz to, saņēmējs var novērtēt ne tikai izteicienu lietišķo patiesumu un pilnvērtību, bet arī to, ar kādiem motīviem, spējām un sajūtām runā sūtītājs. Šajos novērtējumos ļoti svarīga nozīme ir saņēmēja interesēm un pieredzei. Sūtītājs vienmēr centīsies par sevi radīt pozitīvāku iespaidu, izmantojot:
 - *Imponēšanas tehnikas*, ar kurām persona tiek pasniegta pēc iespējas pozitīvākā gaismā;
 - *Fasādes tehnikas*, ar kurām persona tiek noslēpta
- Galvenais mērķis ir pašizpaušme, kuras rezultātā ir sūtītājs panāk vēlamo iespaidu par sevi. Šādu iespaيدا ietekmēšanu, vadīšanu un kontroli sauc dažādi: imidža kontrole, sevis prezentēšana (Self-Presentation) un iespaيدا vadība (Impression Management). Pašatklāsmes aspekta mērķis ir centieni piemērotā veidā sevi pasniegt, nevis būt autentiskam

Attieksmes aspekts (tu-ziņa)

- No ziņojuma var saprast arī to, ko sūtītājs domā par saņēmēju, kāda ir viņa attieksme.
- Sūtītāja ziņojumi pauž attieksmi pret saņēmēju un izsaka, kā viņš izturas pret saņēmēju vai vēlas pret viņu izturēties.
- Arī šo ziņojuma aspektu līdzīgi kā pašatklāsmes aspektu sūtītājs papildina ar neverbālo informāciju.

Nolūka aspekts (pragmatiska informācija)

- Visiem ziņojumiem vienmēr ir ietekmes funkcija, ar kuru viens partneris vēlas ietekmēt otru partneri un rosināt viņu rīkoties noteiktā veidā.
- Tajā laikā, kad citi minētie ziņojuma aspekti izsaka esošo stāvokli vai situāciju, ar nolūka aspektu tiek mēģināts panākt noteiktu rīcību. Šim aspektam ir ļoti liela nozīme – manipulācija, propaganda, reklāma.
- **Ziņojuma mērķis ir ietekmēt saņēmēju darīt vai nedarīt noteiktas lietas, domāt un just.**

Praktisks vingrinājums 2

- 2 brīvprātīgie norunā nolasa SMS dialogu. Pasniedzējs izsniedz nākamo frāzi pēc iepriekšējās frāzes analīzes.
- Izanalizējiet, kāds ir katras frāzes saturs, es-ziņa un tu-ziņa un nolūks
- Vispirms savu viedokli izsaka frāzes saņēmējs, tad izteicējs, tad pārējie
- A: Čau! Ko dari?
B: Čau. Es tagad ar draugiem sēžu. Esmu nedaudz aizņemts. Nevaru tagad sarakstīties.
A: Skaidrs. Tad sanāk, ka draugi tev ir svarīgāki par mani?
B: Kas par muļķībām! Es vienkārši esmu aizņemts.
A: Ja nu tā būtu!

Atklāts un slēpts nolūks

- Nepareiza nolūku sūtīšana ir biežs iemesls tam, ka komunikācija neizdodas. Būtiska atšķirība ir starp “atklātu” un “slēptu” nolūku.
- *Piemērs: Sieva saka vīram «Man ir auksti» Ko viņa grib?*
- Atklāta nolūka izteiksme ir saistīta ar dažiem vienkāršiem priekšnosacījumiem. Sūtītājam ir:
 - jābūt skaidrībā pašam ar sevi, proti, jāzina, ko viņš vēlas;
 - nolūkam jāpiešķir informatīvs raksturs, proti, jāvēlas citu par kaut ko informēt;
 - jāatstāj saņēmēja ziņā atbildēt vai neatbildēt uz nolūku ar reakciju

Praktisks vingrinājums 3

- Dalībniekiem tiek lūgts izteikt frāzi «Man ir auksti» ar iespējam daudz atšķirīgiem nolūkiem, es-ziņām un tu-ziņām

Transakcionālā analīze (I)

- Ēriks Berns (1910-1970)
- Kairinātājevārdi noteiktās sarunas vietās jau iepriekš nosaka, vai saruna attīstīsies pozitīvi vai negatīvi.
- Konstruktīvas sarunas vadīšanas priekšnoteikums ir savas personīgās izturēšanās apzināšanās.
- Kritiski analizējot savu izturēšanos, ir iespējams atpazīt savus ierastos izturēšanās mehānismus un attīstīt izturēšanās alternatīvas, ar kuru palīdzību objektīvi ir vadāmas kritiskās sarunas situācijas.

Transakcionālā analīze (II)

- Transakcionālās analīzes pamatā ir pieņēmums, ka jau agrā bērnībā izveidojas individuālas uzvedības un izturēšanās fundamenti.
- Tā rezultātā katrā cilvēkā eksistē dažādi personības tipi, kas komunikācijas procesā izpaužas kā “es-stāvokļi” (ego-status)
- “es” – stāvokļi:
 - Vecāku “es”
 - Pieaugušā “es”
 - Bērnības “es”

Transakcionālā analīze (III)

- Pēteris ierodas darbā pusstundu par vēlu un nokavē sapulci, kurā viņam ir jāsniedz svarīgs ziņojums. Reakcijas:
 - a) *Nevar visu nakti svinēt un nākt ar novēlošanos uz darbu. Tev, Pēter, būtu jāpārdomā sava attieksme pret darbu!”*
 - b) *“Es skatos, ka tu neizskaties īpaši labi. Domā, ka izturēsi pārrunas?”*
 - c) *“Tas jau atkal ir viens tipisks gadījums! Un man tagad tā situācija ir jāglābj!”*
 - d) *“Esmu ļoti apbēdināts. Es vēlētos dzirdēt jūsu attaisnojumu!”*
 - e) *“Kas ir noticis?”*
 - f) *“Kā lai labāk visu tagad nokārto?”*

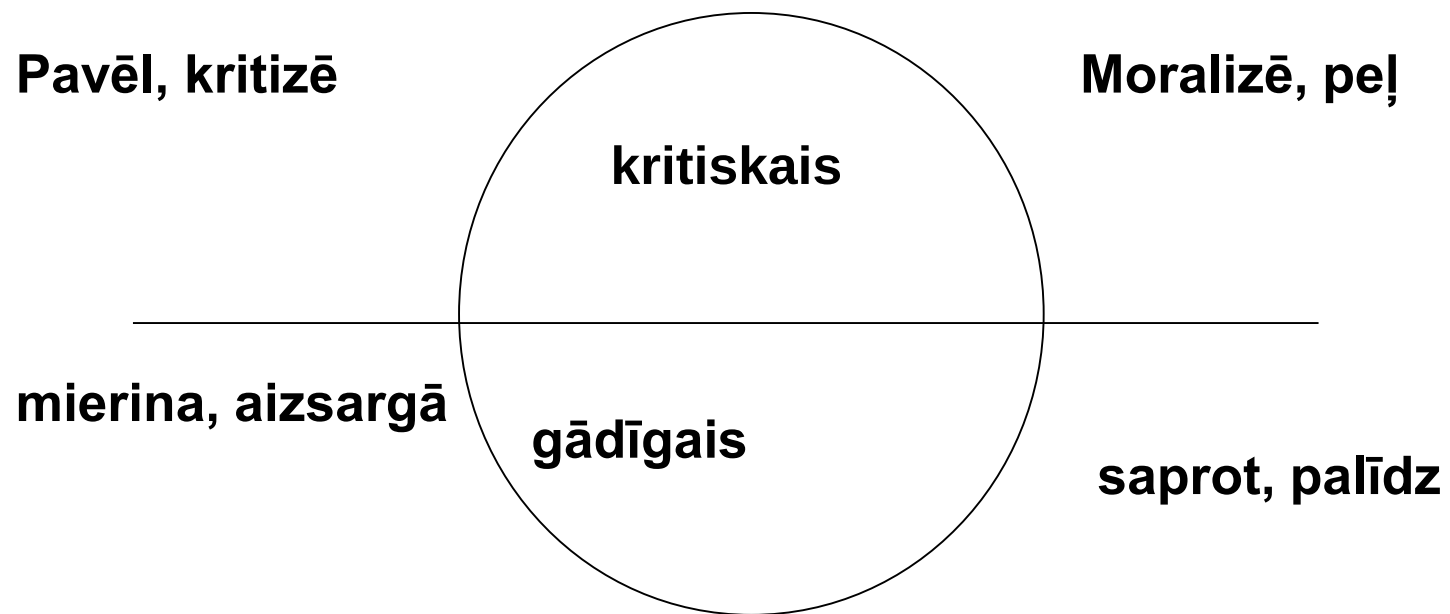
Transakcionālā analīze (IV)

- Ar “es-stāvokli” saprot apziņas stāvokli, ko vēl ir iespējams apzīmēt arī kā “noskaņojumu”. Tas ietekmē mūsu domāšanu, sajūtas un rīcību. Atkarībā no situācijas tā rašanos veicina vērtības, normas, no vērtībām atbrīvota pieredze, informācija, kā arī sajūtas.
- *“Es-stāvokļus” ir iespējams atpazīt ne tikai pēc vārdiem, bet pēc visas ķermeņa valodas.*
- Apskatīsim vēl vienu reizi augstākminētos piemērus. No tiem var izsecināt sekojošus “es-stāvokļus”:
 - a) un b) reakcijas slēpj sevī *moralizējošus, atbalsta / gādības* aspektus.
 - c) un d) reakcijas bija uzsvērti *emocionālas*.
 - e) un f) reakcijas bija saistītas ar *informācijas vākšanu un risinājuma meklējumiem*.

Vecāku “es” (I)

- *Vecāku “ES” (iegūtā dzīves koncepcija)*
- Vecāku “ES” ietver sevī visu, kas kādreiz ir vecāku dots un no viņiem pārņemts: vērtības, normas, aizliegumi, prasības, palīdzība. Šie jau agrā bērnībā apgūtie aspekti automātiski nosaka mūsu izturēšanos arī tagadnē.
- Vecāku “ES” dalās divos aspektos Tas izpaužas *moralizējoši* vai arī *atbalstoši/gādīgi*

Vecāku “es” (II)



Kritiskais vecāku “es” (III)

- Kritiskais vecāku “es” ir es-stāvoklis, kas norāda, pavēl, moralizē, novērtē, izsaka savu spriedumu, vispārina, māca. Tipiski šī stāvokļa izpausmes piemēri ir:
 - Tā nu tas neies krastā...
 - Cik bieži es jums to teicu...
 - Piepūlieties nedaudz...!
 - Jūs nedrīkstiet aizmirst, ka...
 - Manos laikos....
- Kritiskais vecāku “ES” ir ļoti slikts problēmu risinātājs, jo ir nodarbināts ar to, kas ir jau noticis. Priekšplānā netiek izvirzīts problēmas risinājums; bet tiek meklēts problēmas vaininieks.
- Sarunām, kas tiek novadītas uz šāda personības izpausmes fona, ir novērtējuma un pavēles raksturs. Savstarpēja sadarbība ar to tiek apgrūtināta, jo nosodošais tonis vēl vairāk pastiprina priekšnieka lomu tajā.

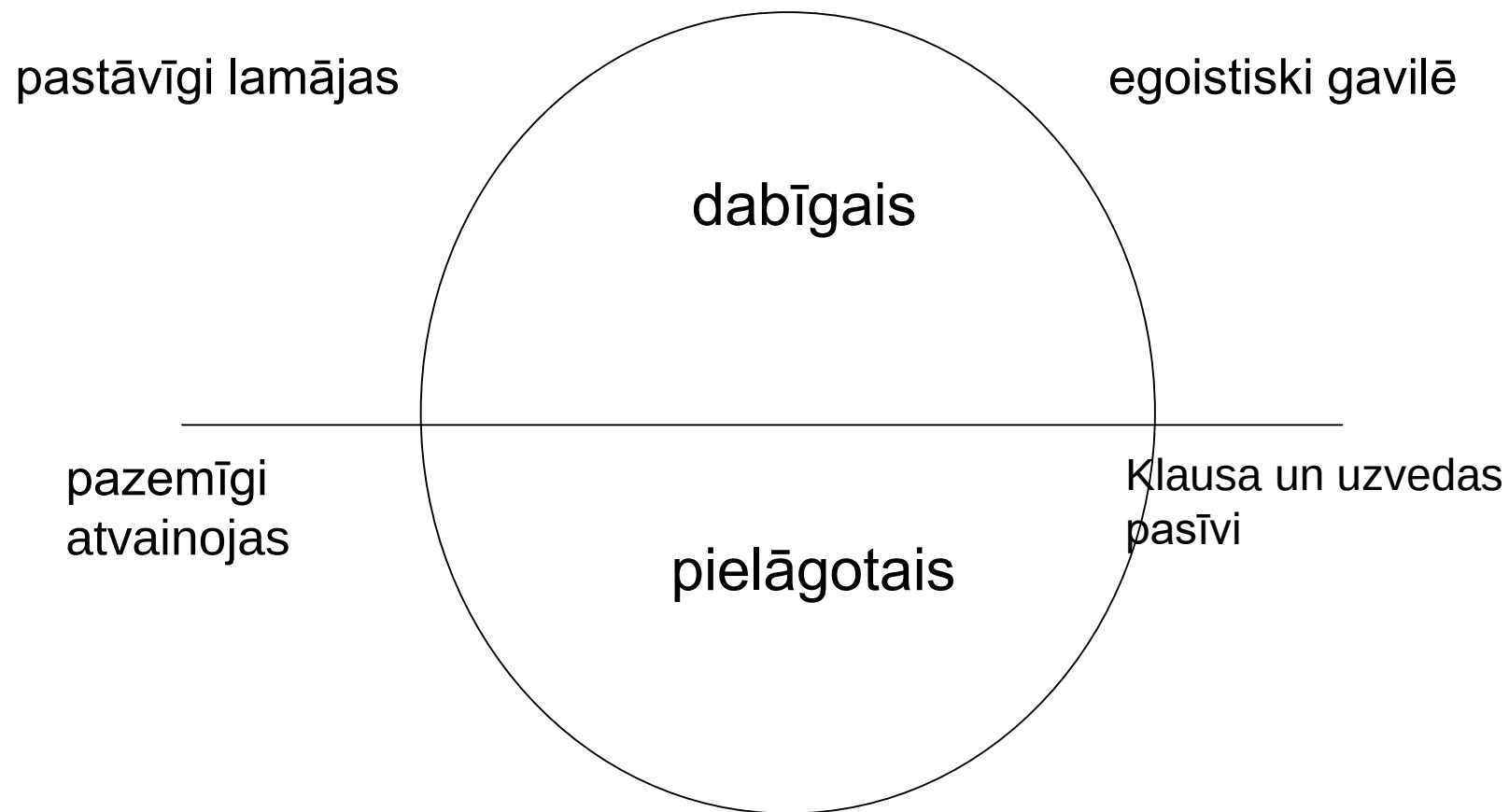
Gādīgais vecāku “es” (IV)

- Atbalstošais vecāku “ES” ir es-stāvoklis, kas palīdz, dod padomu, mierina, aizsargā, saprot, iedrošina un nomierina situāciju.
- Šim stāvoklim raksturīgās izteiksmes ir:
 - Neuztraucieties...!
 - Es izdarīšu to jūsu vietā...!
 - Esiet uzmanīgs...!
 - Nenokariet degunu, gan jau viss nokārtosies...!
 - Vai es jums varu palīdzēt...?
- Priekšnieks, kas rīkojas, vadoties no šī stāvokļa, cilvēcīgi rūpējas par saviem darbiniekiem. Sarunas tiek vadītas izpratnes un pacietības gaisotnē. Trūkums: tas var palikt par ieradumu!

Bērnības “es” (I)

- Bērnības “es” piemīt “kādreizējās” izjūtas un reakcijas. Nav svarīgi, kāds ir cilvēka vecums, cik viņš ir cienījams sabiedrībā vai neatkarīgs no citiem, katrā ir noslēpts mazs “bērnelis” ar visām viņam raksturīgajām rīcības izpausmēm, kādas vien bērniem ir novērojamas.
- Arī bērnības “es” ir iespējams sadalīt divos aspektos “dabīgais” un “pielāgotais”.

Bērnības “es” (II)



Dabīgais bērnības “es” (III)

- *Dabīgais* bērnības “ES” pauž visas izjūtas un impulsus bez ierobežojumiem jeb cenzūras. Tas smejas, gaviļē, lamājas, slinko, izklaidējas, ir egoistisks, dumpojas, ir agresīvs, nikns, spontāns un neapvaldīts jeb, citiem vārdiem sakot, rīkojas brīvi, daudz nedomā, uzreiz saka to, ko vēlas vai arī panāk savu.
 - Tipiski izpausmes piemēri ir:
 - Tas ir superīgi...!
 - Forši...!
 - Lieciet taču mani mierā...!
- Ar šī personības stāvokļa palīdzību vadītājs veic pozitīvu ieguldījumu savu darbinieku savstarpējās attiecībās, radot veicinot priecīgu noskaņojumu. Taču bieži vien šādas atklātas un dabīgas reakcijas nesaskan ar vadītāja kā priekšnieka lomas stereotipu. Tomēr katram vadītājam dažkārt būtu jāuzvedas spontāni un radoši (piemēram, spontāna sajūsma un uzslava). Tā rada darbiniekos apmierinātību ar darbu un darba prieku.

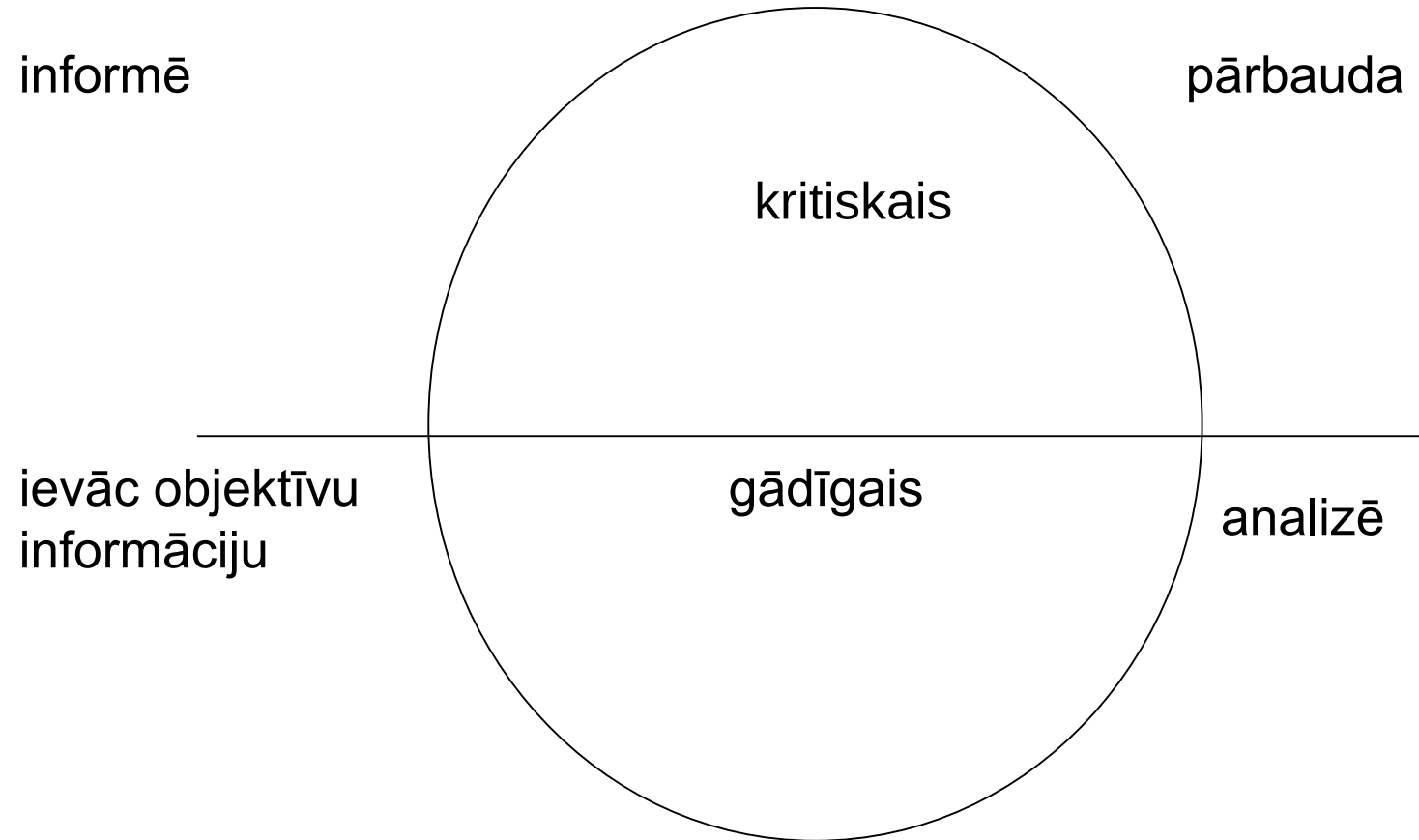
Pielāgotais bērnības “es” (IV)

- Ja kādam dominējošs ir bērna pielāgotais “es” stāvoklis, tad viņš cenšas uzvedas kā māmiņas mīlulis, dara to, ko no viņa sagaida, klausas, vienmēr baidās izdarīt ko nepareizi, uzvedas pieklājīgi, pazemīgi un paliek pasīvs.
- Tipiski izteiksmes piemēri ir:
 - Piedodiet, tas vairs neatkārtosies....
 - Protams, tas ir pašsaprotams....
 - Man ir ļoti žēl, ka....
 - Kas man būtu jādara, lai....
- Pielāgotā bērna izturēšanās nav iedomājama ar vadītāja veicamajiem uzdevumiem. Viņam ir mērķtiecīgi jāvada savi darbinieki, nevis jāspēlē vienmēr piekritēja loma.

Pieaugušais “es” (II)

- *Pieaugušais “ES” (pārdomāts, kontrolēts dzīves princips)*
- Pieaugušā “ES” attīstība ir process, kas izpaužas mijiedarbībā ar realitāti un turpinās visa mūža garumā. Tā ir vislielākā pieaugušā “ES” atšķirība no vecāku “ES” un bērnības “ES”. Pēdējie izveidojas dzīves sākumā un visu atlikušo laiku stipri ietekmē personības rīcību un uzvedību.
- Pieaugušais “ES” izmeklē un izvērtē eksistējošus aktuālās realitātes faktus (“šeit” un “tagad”). Rīcībai ir raksturīgs lietišķums, saprātīgums un bezkaislība. Tas objektīvi ievāc informāciju, pārbauda un aptver to, lai pieņemtu lietišķu lēmumu.

Pieaugušais “es” (II)



Pieaugušais “es” (III)

- Ja dominējošs cilvēkā ir pieaugušais “es”, tad tam ir informatīvs, izvērtējošs un atbildi pieprasošs raksturs. Tipiskas šī stāvokļa izpausmes ir:
 - Kā ir radušies šie izdevumi...?
 - Kad varētu būt gatava šī atskaite...?
 - Kāpēc izbraukšana ir iekavējusies....?
- Pieaugušais “es” ir labs problēmas risinātājs, jo tam ir regulējošs raksturs un tas var apzināti vadīt citus stāvokļus.
- Transakcionālās analīzes mērķis ir stiprināt pieaugušo “es”, lai cilvēkam katrā situācijā būtu brīva izvēle, ar kuru personības stāvokli reaģēt. Šī mērķa sasniegšana ir īpaši svarīga vadītājam. Tādā gadījumā viņš ir spējīgs rīkoties saskaņā un atbilstoši situācijai. Pamatojoties uz šo personības stāvokli, sarunu ir iespējams vadīt lietišķi un mierīgi. Valda patīkama sarunas gaisotne, kas veicina savstarpēji veiksmīgu sadarbību.

Praktiskais vingrinājums 4

- Noskatieties videoklipu «Переводчик с женского на мужской» <https://www.youtube.com/watch?v=fiiUTEnWTrY>
- Kopīgi izanalizējiet:
 - Kāds ir šīs ģimenes materiālais stāvoklis
 - Ar ko nodarbojās vīrs un sieva
 - no kādiem es-stāvokļiem katrs no dialoga dalībniekiem konkrētajā epizodē sniedz savu ziņu

Transakcijas (I)

- Transakcija ņem vērā divu personu savstarpējo mijiedarbību.
- Transakcija sastāv no:
 - kairinājuma (transakcijas kairinājuma, piemēram, jautājuma)
un reakcijas (transakcijas atbilde).
- Transakcionālās analīzes mērķis ir atklāt, kurš es-stāvoklis ir atbildīgs par kairinājumu un kurš „es-stāvoklis” par atbildi.
- Ņemot vērā „es-stāvokļus”, transakcijas analīze dod vadītājam iespēju vadīt sarunu, atstājot visus tās dalībniekus apmierinātus

Transakcijas (II)

- *Piemērs:*
- Jautājums: “Kur atrodas sapulču protokolu mape?” :
- Atbildes:
 - a) Trešajā plauktā pa labi.
 - b) Vai es izskatos tā, it kā zinātu, kur tā atrodas?
 - c) Ja jums būtu kaut neliela kārtība, jūs to tagad zinātu pats!

Transakcijas (III)

- Savstarpējā mijiedarbībā iespējami trīs transakcijas veidi:
 - paralēlā transakcija;
 - krusteniskā transakcija;
 - slēptā transakcija.
- ***Paralēlā transakcija (a)***
- Paralēlā transakcija notiek tad, kad informācijas saņēmējs reaģē no tā paša es-stāvokļa, no kura ir sūtīta informācija. Sarunas gaitu var paredzēt, nesagaidot nekādus pārsteigumus

Transakcijas (IV)

- ***Krusteniskā transakcija (C)***
- Krusteniskā transakcija ir gadījums, kad informācijas saņēmējs reaģē no cita priekš informācijas sūtītāja negaidīta „estāvokļa”. Saruna par aizsākto tēmu tajā brīdī beidzas, bet sākas par pavisam citu tēmu.
- Tā kā saņēmējs nepiepilda sūtītāja vēlēšanos, rodas vilšanās un konflikta situācija.
- Informācijas sūtītājam, saduroties ar krustenisko transakciju, ir jāmazina sarunas spriedze:
 - Tajā vietā, lai uz nelūgtiem padomiem reaģētu noraidoši, labāk ir izteikt sarunas partnerim pateicību par izteikto vēlēšanos palīdzēt;
 - Neuzsvērti jāsignalizē, ka tomēr vēlās pretimnākšanu

Transakcijas (V)

- ***Slēptā transakcija (B)***
- Šis transakcijas tips ir ļoti grūti atpazīstams, jo sūtītāja nolūks ne vienmēr ir skaidrs. Aiz šķietami atklātas ziņas ir paslēpta neizrunāta ziņa, tiek pateikts savādāk kā domāts.
- Lēmums par to, kā rīkoties vai uzvesties, netiek pieņemts sociālā (atklātā) līmenī, bet gan psiholoģiskā (apslēptā) līmenī.

Transakcijas (VI)

- Slēptā transakcija izpaužas gadījumos, kad sūtītājs nevēlas atklāti izrunāt to, ko domā vai jūt. Komunikāciju raksturo nedroši pausti meli, ironija un apslēpts uzbrukums. Sarunā, kurā dominē slēptā transakcija, konfliktsituācijas ir jau iepriekš ieprogrammētas.
- Slēptās transakcijas saņēmējam zināmā mērā ir iespēja tikai “lauzt” to. Lai “lauztu” pārjautājiet sarunas partnerim, ko viņš ar savu ziņojumu ir domājis. Taču sūtītājs ir vēlējies noslēpt to, ko tiešām ir domājis. Ar pārjautāšanu viņam tiek “mesti sprunguļi riteņos”.

Praktiskais vingrinājums 5

Vēlreiz noskaties iepriekš analizēto videoklipu un:

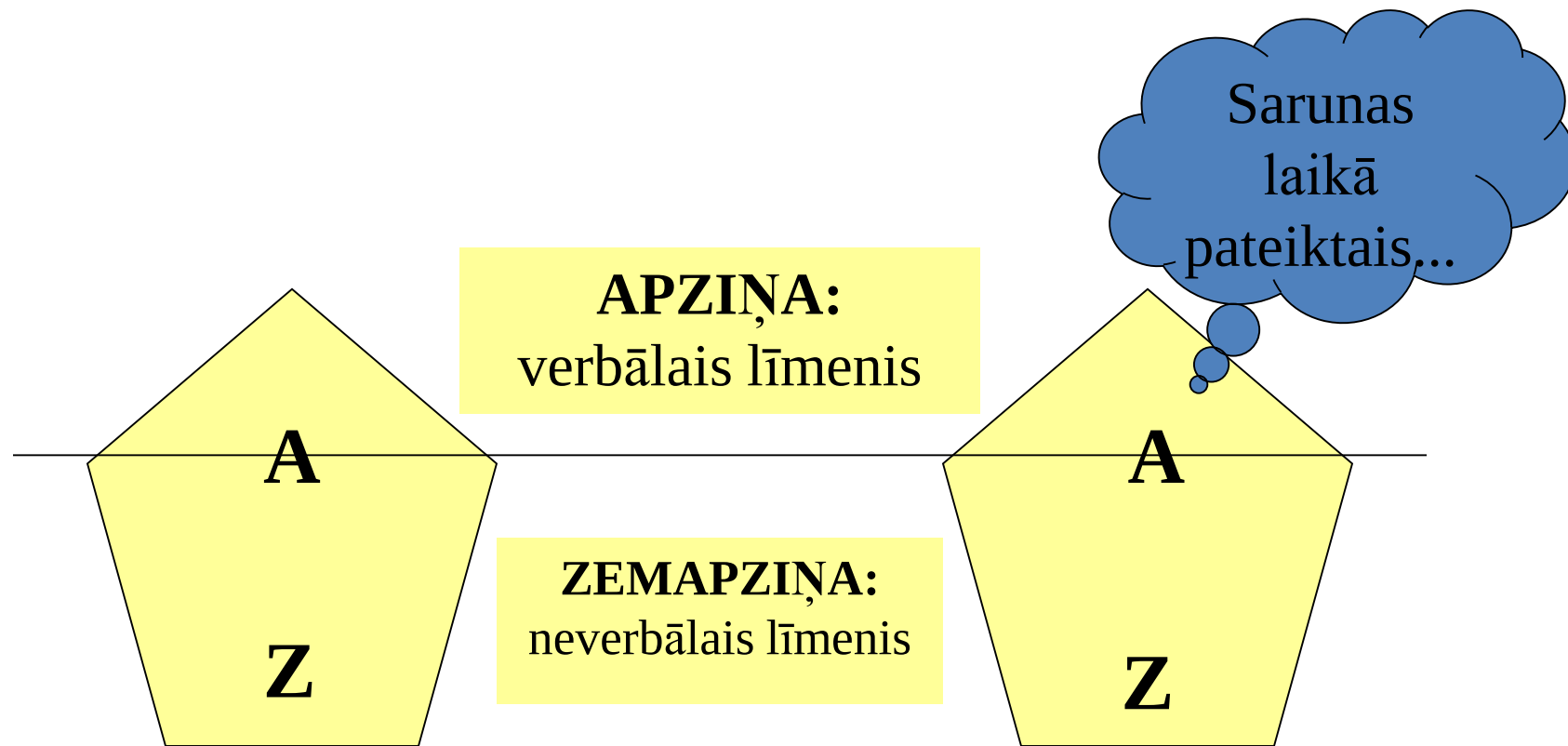
- izdiskutējiet, kādas tajā notiek transakcijas
- Kādas ir jūsu nākotnes prognozes šai ģimenei.

NEVERBĀLĀ KOMUNIKĀCIJA

- Pirmo reizi neverbālā saskarsme aprakstīta 1872.gadā Čārlza Darvina darbā “Cilvēka un dzīvnieku emociju izpausmes” kopš tā laika ir novērots un aprakstīts vairāk kā miljons neverbālo zīmju un signālu
- Neverbālā komunikācija ir senāka nekā verbālā
- Samelot ar vārdiem ir vieglāk nekā ar pozu, žestiem, mīmiku
- 87% informācijas saņemam ar acīm, 9% ar ausīm, 5% ar citiem maņu orgāniem

SAZINĀŠANĀS BEZ VĀRDIEM

- Ar žestu, mīmikas, pozas, acu izteiksmes, dažādu skaņu palīdzību
- Neverbālo komunikāciju kontrolē cilvēka zemapziņa, verbālo – apziņa
- 5.gadu vecumā mēlojot, žesti atšķiras no “prasmīga melotāja” žestiem
- Neverbālā komunikācija sniedz informāciju arī par cilvēka iekšējiem pārdzīvojumiem un emocionālo stāvokli



SIMBOLI neverbālajā saskarsmē

- OPTISKI – KINĒTISKIE
 - Mīmika – acis, skatiens, uzacis, lūpas
 - Žesti – roku, galvas kustības
 - Ķermeņa pozas raksturo – uzmanību, veselības stāvokli, profesiju u.c.
- PARALINGVISTISKIE
 - Balss intonācija, tembrs, augstums
- EKSTRALINGVISTISKIE
 - Smiekli, raudas, trokšņi (hm, ē, nū ...)

MĪMIKA – sejas izteiksme

- Tā daudz ko atklāj, bet var arī slēpt, ja esam iemācījušies to kontrolēt
- Nepatīkami, ja sarunu biedrs neskatās acīs
- Sāniskais skatiens pārraida neieinteresētību, vai naidīgumu
- Nepatīkami, ja skatiens acīs ir pārāk ilgs:
 - valdonīga attieksme
 - agresīvi noskaņots cilvēks
 - augstāka statusa cilvēks
 - jūtu vai atbalsta trūkuma rezultāts

ŽESTI – plašākā neverbālas saskarsmes daļa

- ILUSTRATĪVIE
 - “rādītāji” – pirksti, plaukostas
 - “piktogrāfi” – ar rokām attēlo izmērus, formas
 - “bīti” – roku vēzieni savu nolūku paušanai
- REGULATORI
 - Matu pieglaušana, galvas mājieni
- SIMBOLI
 - atsevišķās kultūrās var tikt uztverti atšķirīgi

ADAPTĪVIE jeb pielāgošanās žesti

- Noraidījumu un negatīvas emocijas pauž:
 - Putekļu lasīšana no apģērba, galda piederumu atbīdīšana, deguna, ausu aizskaršana
 - Auss ļipiņas locīšana – pietiekami daudz esmu dzirdējis, esmu gatavs ko teikt
 - Roku saņemšana aiz muguras – varas simbols, jo satvēriens augstāk, jo neapmierinātāks
- Pozitīvu attieksmi apliecina:
 - Ķermeņa pieliekšana, galda piederumu piebīdīšana tuvāk, galvas mājieni
 - Delnas veido “jumtiņu” – pārliecība par sevi, arī uz klausot
- Satraukumu, saviļņojumu raksturojošie:
 - Delnu, ceļgalu, kakla, pakauša glaudīšana
 - Roku salikšana sāķējot pirkstus

ĶERMEŅA POZAS

- POZAS LIECINA PAR ATTIEKSMI
- **ATVĒRTAS** – uzticēšanās, labvēlība
 - Rokas, kājas nesakrustotas
 - Rokas uz galda, plaukostas nesavilkta
 - Žestu atdarināšana
- **SLĒGTAS** – nedrošība, noraidījums
 - Sakrustotas rokas - ‘aizsegta’ sirds
 - Aizņemt mazāk vietas
 - Sakrustot pirkstus, rokas, kājas
 - Atzveltnēm piespiesti elkoņi

SASKARSMES DISTANCE

- Par **personīgo telpu** sauc telpu, kas apņem cilvēka ķermeni, apmēram, izstieptas rokas attālumā
- Cilvēkam pārvietojoties līdzī dodas arī viņa “personīgā telpa”
- Nevienam īpaši nemīl svešinieku ielaušanos savā personīgajā telpā
 - Publiskā distance – lielāka par 3,5m teātrī, lekcijās
 - Sociālā distance – 1,5 – 3,5m klienti, ierēdņi
 - Personiskais attālums – 0,5 – 1,5m radi, draugi
 - Intīmā distance – vecāki, tuvi cilvēki, bērni

Praktiskais vingrinājums 6

Darbs grupās:

- Sadalieties grupās! Katrai grupai būs jāparāda otram ar žestu, pozas un mīmikas palīdzību noteiktas cilvēka izjūtas. Otram grupai tās jāatpazīst. Pasniedzējs grupām pārmaiņus izsniedz uzdevumus, uzrakstītus uz lapiņām.
- 1.grupa.
- Nokaunējies, neieinteresēts, jautājošs, kautrīgs, norobežojies, apzinīgs, domīgs, pārsteigts, nepacietīgs.
- 2.grupa.
- Norūpējies, dusmīgs, laimīgs, neizlēmīgs, valdonīgs, pašapmierināts, aizdomīgs, bēdīgs, vienkāršs.

(Autore - Inga Berņa-Staša)

Praktiskais vingrinājums 7

- Sadalieties grupās pa trīs!
- Uzsēdieties uz savām plaukstām vai aizlieciet rokas aiz muguras. Atcerieties kādu jautru notikumu un pastāstiet to pārējiem grupas dalībniekiem, neizmantojot rokas, lai žestikulētu.
- Kā jūs jūtaties?

(Autore - Inga Berņa-Staša)

RUNA, runas tehnika

- Universālākais saziņas veids
- Saziņas kvalitāti ietekmējošie elementi:
 - Dikcija
 - Skaļums
 - Runas temps
 - Pauzes
 - Elpošana

RUNAS STILS

- SADZĪVISKAIS
 - Sarunvaloda, saīsināti izteikumi, žargons
- LIETIŠKAIS
 - Informācija par sporta, ekonomiskajiem jaunumiem
- PUBLICISTISKAIS
 - Politiska rakstura tikšanās
- DAIĻRUNAS
 - Teātros, svinībās, saviesīgos pasākumos
- ZINĀTNISKAIS
 - Speciāli termini, zinātniska rakstura tēmas
- PROFESIONĀLAIS
 - Militārpersona, ārsts, tiesnesis, skolotājs

Stereotipi (I)

Stereotips ir stabils, pastāvīgs priekšstats par kādām parādībām, vai tās vai citas sociālās grupas pārstāvjiem

Stereotips – vispārinājums par cilvēku grupu, kurā identiski raksturojumi tiek piedēvēti visiem tās pārstāvjiem, neņemot vērā cilvēku individuālās atšķirības.

Stereotipi (II)

- Dažādi stereotipi ir bijuši plaši izplatīti visos laikos un visā pasaulē. Vissenākie stereotipi ir cilts, dzimumu rasu un stereotipi. Tie pastāv arī mūsdienās.
- Jebkurā gadījumā stereotipi ir ļoti daudzveidīgi, dziļi sakņojas kultūrā un daudzus no tiem, bērni apgūst jau no mazām dienām.
- Stereotipi ir visai noturīgi un pārstāvēti visos sociālajos slāņos.

Stereotipi (III)

- Stereotipi palīdz ātrāk orientēties.
- Stereotipiem ir liela nozīme pirmā iespaida veidošanā
- Pirmais iespaids ilgu laiku koriģē turpmāko informāciju par cilvēku
- Stereotipizācija var radīt saskarsmes barjeru

Praktiskais vingrinājums 8

- Nosauciet tipiskākos stereotipus:
 - Dzimuma
 - Rasu/ etniskos
 - Vecuma
- Vai stereotipi ir «labi» vai «slikti»?

Aizspriedumi

ir negatīva attieksme pret kādu grupu vai tai piederošajiem indivīdiem (David G. Myers, 1997)

Stereotips (pārliecība) - tas nav aizspriedums (ievirze).

stereotips ir vispārināšana, kas atdala vienas grupas cilvēkus no citas grupas cilvēkiem

- aizspriedumiem nāk klāt arī vērtēšana

Aizspriedumu 3 dimensijas

- Kognitīvā – ietver viedokļus un pārlicības
- Afektīvā – pozitīvas vai negatīvas emocijas, kas saistītas ar šīm pārlicībām
- Uzvedības – cilvēka reālā darbība atbilstoši viņa pārlicībai

- **KOGNITĪVS – SAISTĪTS AR SAPRĀTA NOTEIKTU UN PIEREDZĒ BALSTĪTU IZZIŅU**
- kognitīvs (lat. cognitio – izziņa)

Saskarsmes barjeras (I)

- Psiholoģiskās un sociālās nesaderība:
 - **Krasi atšķirīga vērtību orientācija.** Viens visu savu dzīvi pakļauj vienam mērķim – karjerai, bet cits savukārt orientēts uz ģimeni un citu cilvēku vajadzībām.
 - **Atšķirīgi raksturi vai intelektuālās īpatnības.** Viens ir intelektuāls un radošs, bet otrs izvairās no garīgām aktivitātēm un ir praktisks. Viens ir jūtīgs, taktisks attiecībās ar citiem, bet otrs – ignorējošs un egoistisks.
 - **Individuāli tipoloģisko īpatnību atšķirības.** Viens ir vairāk loģisks, bet otrs – emocionāls. Viens domā, runā un dara visu ātri, bet otrs – lēni, nesteidzoties.

Dažkārt šādas atšķirības nevis attālina, bet gan satuvina cilvēkus.

Saskarsmes barjeras (II)

- Sociālo raksturojumu nesaderība var parādīties, piemēram, starp atšķirīgu reliģisko vai citu uzskatu sistēmu pārstāvjiem vai dažādu sociālo grupu pārstāvjiem, kuriem ir atšķirīga izpratne par jēdzieniem, vērtībām un interesēm.
- Šīs barjeras nerodas tieši konkrētajā saskarsmes situācijā, bet ir radušās jau iepriekš.
- Barjeras nav nepārvaramas, jo attīstot komunikatīvās iemaņas, saskarsme būs sekmīga

Saskarsmes grūtību iemesli (I)

- **1.grupa** – partneru individuāli tipoloģiskās īpatnības:
 - **Temperamenta barjera** – saskarsmē sastopama cilvēkiem ar spilgti izteiktu temperamentu;
 - **Rakstura barjera** – rodas saskarsmē starp partneriem kā rakstura uzsvēršanas, no vienas puses, un kā saskarsmes partneru zemas empātijas rezultāts, no otras puses (kā nevēlēšanās vai nespēja paskatīties uz sevi ar partnera acīm);
 - **Negatīvo emociju barjera** – tai var būt liela loma, jo emocijas vispār bieži ir cilvēka uzvedības motīvs. Un tomēr tikai ***ļoti noturīgas*** negatīvās emocijas – ciešanas, naids, riebums, nicināšana, bailes, kauns, vaina, slikts noskaņojums – rada noturīgu saskarsmes barjeru.

Negatīvo emociju barjera (I)

- **Ciešanu barjera** var būt saistīta ar to, ka, piemēram, partnera panākums vai prieks var izraisīt skaudību. Dažreiz, sevišķi bērnus, ciešanas noved pie agresijas.
- **Naida barjera** izpaužas gadījumā, ja vienam no saskarsmes partneriem rodas šķērslis nozīmīgas vajadzības apmierināšanai, vai ja to negaidīti apvaino, liek izdarīt kaut ko viņam nepieņemamu;
- **Riebuma un pretīguma** barjeru visbiežāk rada partnera nevīžība (netīrs apģērbs, nelaba smaka), sliktas manieres, vāja paškontrole. Šī barjera rada kontaktu skaita ar partneri samazināšanos;
- **Nicināšanas barjera** parasti rodas uz sarunu biedram nepieņemamu rakstura īpašību, pasaules uzskata, uzvedības, stabilas negatīvas reputācijas pamata;

Negatīvo emociju barjera (II)

- **Baiļu barjeru** izraisa kā bioloģiski (piemēram, bažas par dzīvību un veselību, bailes no sakropļojuma), tā arī sociāli apstākļi (bailes no soda, bažas par materiālo un morālo labklājību);
- **Vainas un kauna barjera** rodas kā nevietā notiekošā izjūta, kā neērtības izjūta par sevi un citiem. Kauns visbiežāk pārņem cilvēku, kad to kritizē, bet dažreiz arī nevajadzīgi uzslavē. Vainas izjūta var rasties arī gadījumos, kad cilvēks pārstāj saņemt pierasto atzinību. Šāds kluss nosodījums var iedarboties stiprāk par asiem nosodījumiem;
- **Slikta noskaņojuma** barjera rodas uz noturīga un relatīvi ilgstoša emocionālā stāvokļa pamata, kas kopumā ietekmē saskarsmi. Kā labs, tā slikts noskaņojums obligāti “translējas” uz sarunu biedru. Japānā sava sliktā noskaņojuma demonstrēšana tiek uzskatīta par sliktas audzināšanas pazīmi.

Saskarsmes grūtību iemesli (II)

- **2. grupa** – uztveres un izpratnes nostādņu atšķirības, kas balstās uz kļūdām partnera novērtējumā.
- ***Nostādne*** ir cilvēka neapzināta gatavība veikt kādu darbību, piemēram, tieksme jau iepriekš saskatīt cilvēkā labo vai slikto

Nostādņu atšķirības (I)

- **Oreola efektu** nosaka kopiespaids un emocionālā vērtējuma ietekme uz attieksmi pret cilvēku, uz viņa atsevišķu īpašību uztveri. Bieži vien, ja cilvēks ir guvis panākumus kādā vienā nozarē, mēs gaidām no viņa panākumus arī citās. Ja cilvēkam ir “paslīdējusi kāja” kādā vienā jomā, mēs nekā laba negaidām arī citur;
- **Sākuma efekts** izpaužas tādā veidā, ka, satiekoties ar nepazīstamu cilvēku, dominē pirmā informācija par viņu. Šī pirmā informācija ilgu laiku koriģēs visu turpmāko informāciju par cilvēku;
- **Jaunuma efekts** rodas jau pazīstama cilvēka uztveres situācijās. Šajā gadījumā pēdējā informācija par pazīstamu cilvēku ir visnozīmīgākā un ietekmē attieksmi pret viņu. “Jaunuma” un “sākuma” efekts rada psiholoģisko pamatu baumām, uz ko dažiem cilvēkiem vērojama nosliece.

Nostādņu atšķirības (II)

- **Stereotipizācijas efekts** izpaužas grupas īpašību pārņemšanā uz personību un otrādi – personisko īpašību pārņemšana uz grupu. Stereotipizācija var norisēt, balstoties uz dažādiem raksturlielumiem: individuāliem, personiskiem, lomai, etniskiem
 - Sadzīves stereotipi – cilvēkiem ar kvadrātveida zodu ir stipra griba, cilvēki ar augstu pieri ir gudri, cilvēkiem ar stingriem matiem ir nepakļāvīgs raksturs, korpulentiem cilvēkiem ir labsirdīgs raksturs, biezas lūpas liecina par lielu seksualitāti, neliela auguma cilvēki vienmēr izceļas ar valdonību, enerģiju, lielu vēlēšanos visus komandēt, skaisti cilvēki vienmēr ir vai nu muļķi, vai lieli patmīļi, ja cilvēkam ir plānas, bālas lūpas, tad viņš ir svētulis un noslēpumains. Šādas nostādnes veidojas literatūras, mākslas, ikdienas saskarsmes iespaidā un zināmā mērā ietekmē saskarsmes procesa organizēšanu.
 - Etniskie stereotipi – specifisks humors raksturīgs anglim, itāļiem – ekspresivitāte, ebrejiem – naudas kāre.

Partnera uztveri deformējošie sociālpsiholoģiskie faktori (I)

- **Spriedumi par otru cilvēku pēc analogijas ar sevi.** Bieži mēs neapzināti projicējam uz otru cilvēku paši savas personības pazīmes, vērtības. Neaizmirsīsim, ka visneiecietīgākie mēs esam pret tiem trūkumiem otrā cilvēkā, kuri piemīt mums pašiem.
- **Implicētā personības teorija** – otra cilvēka uztvere caur mums iekšēji piemītošu priekšstatu prizmu par to, kas vispār ir personība. Tas ir atkarīgs no cilvēka audzināšanas un individuālās dzīves pieredzes, personības īpatnībām.
- **Tieksme pēc nepretrunīguma** – tā ir mūsu apziņas tieksme pēc skaidra uztveramā cilvēka tēla. Piemēram, ja mums ir izveidojies priekšstats par kādu cilvēku kā visīstāko sīkstuli, mūsu uztvere ignorēs jebkuras šī cilvēka labdarības izpausmes.

Partnera uztveri deformējošie sociālpsiholoģiskie faktori (II)

- **Secības efekts** – otra cilvēka uztveres tēlu bieži ietekmē tā informācija, kuru mēs par viņu esam saņēmuši pirms saskarsmes. Attiecībā uz nepazīstamiem cilvēkiem mūs visvairāk iespaido pirmā informācija, attiecībā uz pazīstamiem – pēdējā.
- **Idealizācija** – uz priekšstatu par cilvēku ievērojamu iespaidu atstāj arī mūsu jūtas. Uz jūtām balstīti spriedumi bieži ir kļūdaini.
- **Patības stereotips** – uz tēlu, kurš mums veidojas par otru cilvēku, atstāj iespaidu mūsu pašu personības īpatnības: mūsu dzīves pieredze, kompetence, intelektuālās un jūtu attīstības līmenis, mūsu pašvērtējums, komunikabilitāte, noskaņojums un pat fiziskā pašsajūta. Katrs zina, ka sliktā garastāvoklī mēs bieži esam pārāk kritiski pret partneri, labā omā – nereti vieglprātīgi un superoptimistiski

Saskarsmes šķēršļi

- **Atšķirībā no barjerām, šķēršļi rodas tieši sarunas laikā un** traucē pietiekami labu savstarpējo saprašanos
- Draudi. Pavēles. Negatīva kritika. Personību aizskaroši izteicieni. Izteikumi ar “vajag” un “nevajag”, “jā...”. Nevajadzīga iztaujāšana. Nevietā doti padomi. Uzvedības motīvu piedēvēšana. Atteikšanās apspriest. Tēmas mainīšana. Nomierinoša noliegšana
- **Šķēršļi saskarsmē izraisa konfliktu**

Mājas darbs

- Sameklējiet internetā videoklipus, kuros Jūs saskatāt saskarsmes barjeras vai saskarsmes šķēršļus, konfliktus
- Saglabājiet saites uz tiem
- Nākamajā nodarbībā analizēsim Jūsu sameklētos videoklipus.