



Saskarsmes psiholoģija I

Dr. psych. Anita Lasmane
anita.lasmane@gmail.com

Verbālā saskarsme

Vārds un tā daudzveidīgās nozīmes, izpausmes ir saistīts ar verbālo saskarsmi - dialogu

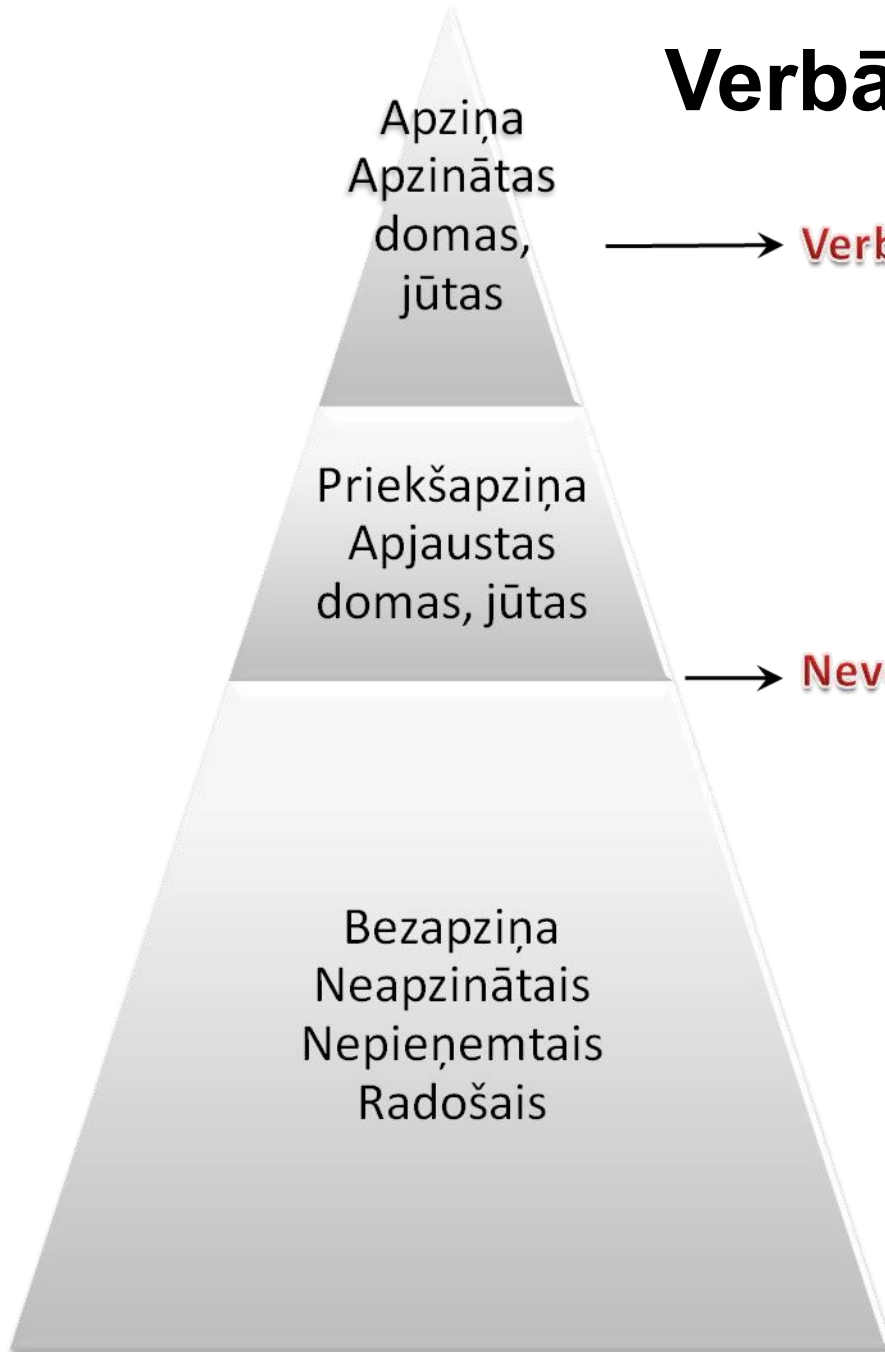
Dialogs ir arī **pašatklāsmes process**, jo nākas izprast un pieņemt savu pieredzi, piemēram, *atklājam, ka neprotam uz klausīt, visu laiku gribas kaut ko iestarpināt, neesam pacietīgi, nespējam pieņemt, ka cits domā citādi vai rīkojas citādi.* Tad, kad mēs esam nonākuši līdz posmam, kad pretrunas ir jāpārvērš pozitīvā attīstībā, svarīgi ir sākt domāt, **ko varam ar savām pretrunām izdarīt**, kas ir tas **resurss**, ko varam paši sevī atklāt, lai to paveiktu.

Verbālā saskarsme

Sprieduma veidošanās process:

*ir **nesaprotama** informācija – tad ir nesaprastās informācijas apzināšanās – tad: informācija ir **saprasta**, bet nav **ne atzīta**, **ne apstrīdēta** – tad informācija ir **saprasta un pieņemta par patiesu**, bet vēl **nav personīgās pārlicības** – tad: informācija tiek pieņemta ar pārlicību, jo tas, kurš to saka, parasti saka patiesību (paļaušanās uz autoritāti) - informācijas pieņemšana, atzīšana, pamatojoties uz savu apzinātu pārlicību.*

Verbālā - neverbālā saskarsme



→ **Verbālās izpausmes** → **Informācija**

→ **Neverbālās izpausmes** → **Attieksmes pret ...**

informātoru situāciju informāciju

Verbālā – neverbālā saskarsme

Apziņas līmenis	Izteiksmes līdzekļi	Izteiksmes elements
Apziņa	Verbālie	Vārdi
Priekšapziņa	Paraverbālie	Balss, skaņa
Bezapziņa	Neverbālie	Ķermeņa motorika: gaita, stāja, žesti, poza, sejas mīmika, acu kontakts

Verbālā saskarsme

Apziņas līmenī ar verbāliem izteiksmes līdzekļiem (t.i., vārdiem) informācija tiek pausta **7%** gadījumu;

priekšapziņas līmenī ar paraverbāliem izteiksmes līdzekļiem, t.i., skaņu (balss augstums, tembrs, skaļums, spēks, intonācija, runas temps, klusums) – **38%** gadījumu;

bezapziņas līmenī ar neverbālajiem izteiksmes līdzekļiem, t.i., ķermeņa valodu (gaita, stāja, žesti, poza, sejas mīmika, acu kontakts) – **55%** gadījumu

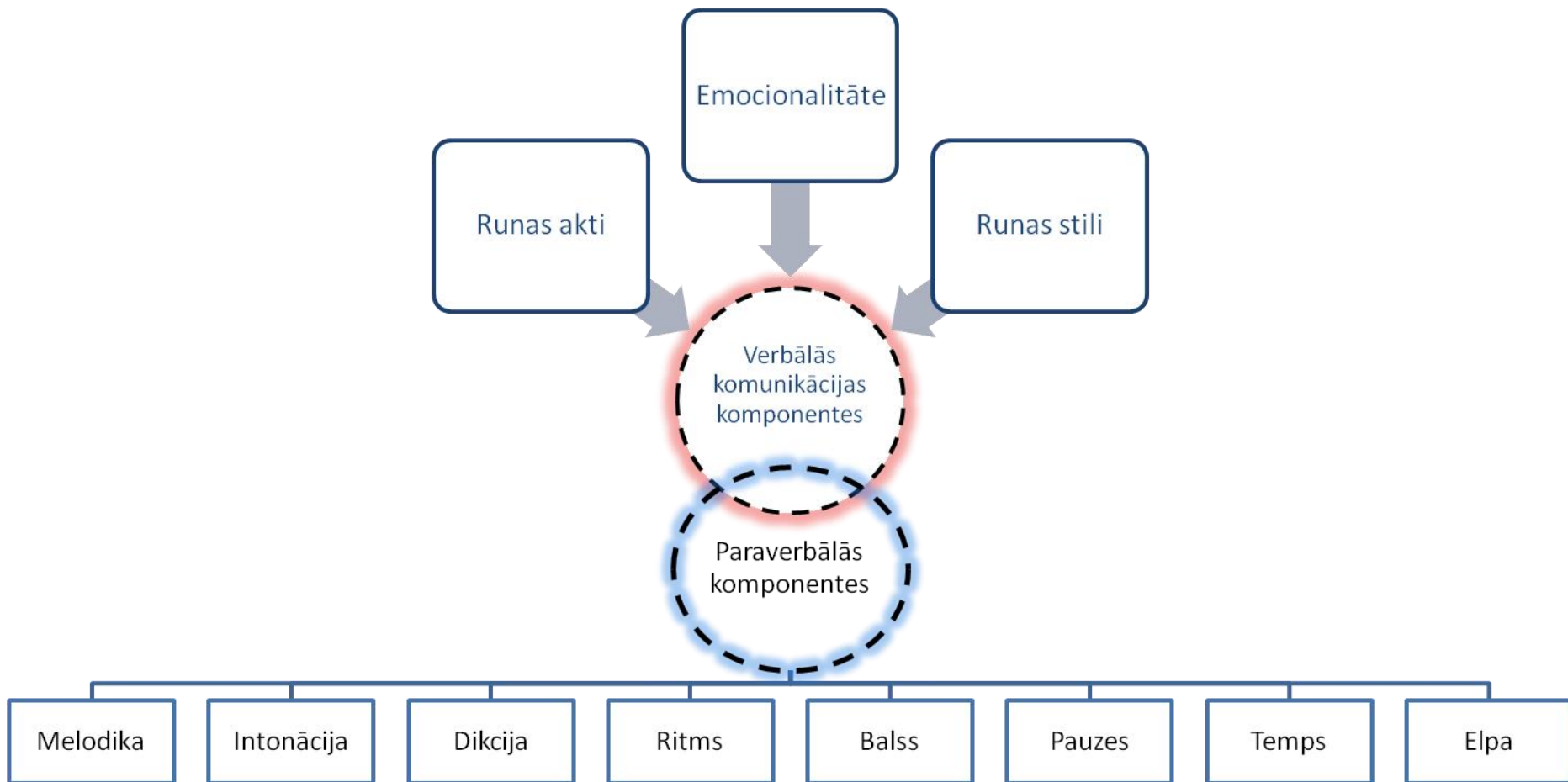
Verbālā saskarsme

Ieteicams izvairīties no vārdiem ar dažādām nozīmēm, no vārdiem, kas izraisa negatīvas emocijas.

Jāizvairās no gariem jautājumu formulējumiem. Pretējā gadījumā atbildi var saņemt tikai uz jautājuma vienu daļu. **Vienā jautājumā jautājam tikai par vienu lietu!** Līdzīgi rīkojamies, ja dodam norādījumus vai izsakām lūgumu: **vienā runas aktā - tikai viens norādījums vai viens lūgums.**

Verbālā saskarsme

Lietderīgi ir atcerēties, ka emocionāla runa ir īsāka, un tā aktīvāk rosina klausītāja iztēli, ir vieglāk uztverama. Loģiski spriedumi, lai cik precīzi tie būtu, ir grūtāk uztverami, jo prāts vairāk sekmē informācijas pārraidīšanu, taču emocijas – informācijas uztveri. Tomēr profesionālajā darbā runātāja jūtu un gribas izpausmes ir slāpētas – klusinātas, tikai īpašos gadījumos jaušamas emocionālas balss nokrāsas. Vēlamais noskaņojums tādā situācijā ir labvēlība.



Verbālā saskarsme

Elpai ir sevišķa nozīme balss veidošanā, jo runa ir ieelpas – izelpas rezultāts. Ieelpu parasti veic neapzināti un aiztur, lai tā nezustu ar pirmo izrunāto zilbi. Ja elpu aizturam viegli, tad varam runāt nepiespiesti un viegli.

Ja elpu aizturēt grūti, tad ieelpu atkārtotām saspringti. Tādēļ izkalst un sāp kakls, runāt kļūst grūti. Ieteicams trenēt pēc iespējas plašāku diafragmas kustību, pievēršot uzmanību elpas aizturēšanai un balss sajūtām.

Tāpat **svarīga ir elpošana caur degunu**, lai uzlabotu darba spējas. **Balss spēku nosaka elpas iedarbība uz balss saitēm**, tādēļ skaļa balss ne vienmēr ir spēcīga balss, jo, cenšoties runāt skaļi, pārlietu saspringst kakla muskuļi, un tiek aizsprostota elpas plūsma.

Verbālā saskarsme

Balss elastību (lokanību) nosaka skaņas veidošanā iesaistīto muskuļu atbrīvotība un **dikcija** (*skaidra izruna*) nosaka balss spēju strauji un viegli mainīt augstumu, spēku, skaļumu, izrunas ātrumu (tempu), tembru. Tā varam izpaust visdažādākās domu, gribas, jūtu nianšes.

Balss elastību var traucēt emocijas: piemēram, uzstāšanās, saruna ar amatpersonu vai nepatīkamu klientu var izraisīt bailes, nepārlicinātību, neziņu. **Pārlieku izteikts muskuļu sasprindzinājums** šādā situācijā parasti ir vērojams roku, kāju un sprandu muskuļos, rajonā starp nāsīm un mutes kaktiņiem, un tāds stāvoklis izraisa vienmuļu balss skanējums.

Verbālā saskarsme

Elpošanas vingrinājumi, artikulācijas (balss orgānu: mēle, lūpas, deguns, aukslējas u.c. - mijiedarbības) vingrinājumi, skaņu vingrinājumi.

Piemēram, rūkšana, patskaņu „a, e, o, u, i” izdziedāšana. Vēlami tādi vingrinājumi: **lūpas uz priekšu un smaidā, lūpu apļošana, lauvās rēciens, lūpas skūpstā, zobu tīrīšana, mēles grozīšana, gaiss vaigā – vienā un otrā, mēle vaigā, klakšķināšana, lakšana – tā kā kaķis lok pienu.** Aktivitātes, drosmes un pašpārliecinātības izjūtas izraisa skaņu vingrinājumi: **bra, bre, bri, bru, bro, brai vai dra, dre, dri, dru, dro, drai;** varam izrunāt teikumus: *bradāt dravā grasās brangi dravnieks; brigadieris gribot drīgenes brikšņos grima* (skat. vairāk: E. Kramiņš. Runas prasme saziņā. - Rīga: Turība Biznesa Augstskola SIA, 2005).

Verbālā saskarsme

Varam izšķirt **trīs galvenās intonācijas grupas:**

- 1) bikla, nedroša, lūdzoša, nepārliecinoša – pauž zemu pašvērtējumu, vainas vai baiļu izjūtu;
- 2) agresīva, nosodoša, apsūdzīga – pauž varas apziņu, demonstrē augstāku statusu, vai arī – naida un izmisuma izpausme;
- 3) lietišķa, noteikta, pārliecināta – pauž pašcieņu, adekvātu pašvērtējumu un cieņu pret partneri.

Verbālā saskarsme

Ko darīt, ja vārdi pauž vienu informāciju, bet ķermenis – citu informāciju?

- 1) ņemt vērā vārdus un ignorēt pārējo; 2) ņemt vērā žestus un mīmiku, bet ignorēt vārdus; 3) ignorēt visu informāciju un mainīt tematu; 4) aiziet no situācijas (piemēram, iziet no telpas); 5) tieši pateikt sarunas partnerim, ka jūs uztverat divas pilnīgi pretrunīgas informācijas. Kuru no iespējam lietderīgāk izmantot?

Neverbālā saskarsme

Pētnieks no ASV – E. Holls (Hall, E., 1973) pētīja **telpas nozīmi** saskarsmē un secināja, ka katram cilvēkam nepieciešamas robežas, kas atdala un sargā viņa personīgo telpu un kuras var mainīties no situācijas uz situāciju. Ielaušanās personīgajā telpā tiek uztverta negatīvi, jo, kā pauž angļu sakāmvārds: *mana māja – mans cietoksnis*. **Atvērtas durvis** liecina par atvērtību saskarsmei, **aizvērtas** – norāda uz distancēšanos. Telpas privātuma robežas sargā ne tikai katrs cilvēks, bet arī cilvēku grupa kopumā. Piemēram, ASV tiek ievērota robeža ap diviem – trīs cilvēkiem, kuri sarunājas. Vācieši personīgo telpu uztver kā sava Es turpinājumu, tādēļ visādos veidos cenšas norobežot savu personīgo telpu.

Saskarsmes barjeras

Pirmā iespaida veidošanā **nozīme ir krāsu izvēlei apģērbā.** Piemēram, ja cilvēka apģērbā galvenā ir **sarkanā** krāsa, tad rodas uzskats, ka šis cilvēks savā būtībā ir cīnītājs, aizstāv savus ideālus, dzīvo pilnasinīgu dzīvi; ja **zaļā** - viņš vēlas nostiprināt ticību saviem spēkiem, būt godāts, apbrīnots un cienīts; ja **dzeltenā** - viņš vēlas iegūt brīvību, justies laimīgs, ir mērķtiecīgs, viņa vēlmes arvien pieaug; ja **violeto** - viņš meklē ideālas attiecības, vēlas apburt citus un pārējos radīt par sevi sajūsmu, bet viņā slēpjas arī emocionālas bailes – savu priekšstatu par sevi un savas dzīves situācijām izraisītas bailes; ja **brūno** - viņam svarīga ir drošības izjūta.

Saskarsmes barjeras

Temperamenta barjera saskarsmē sastopama cilvēkiem ar spilgti izteiktiem atšķirīgiem temperamentiem. **Rakstura barjera** saskarsmē starp partneriem rodas spilgti izteiktu rakstura iezīmju dēļ, sevišķi tādu rakstura iezīmju dēļ, kas traucē būt empātiskam, sensitīvam. **Negatīvo emociju barjerai** var būt liela nozīme, jo emocijas bieži ir cilvēka uzvedības motīvs. Tāpēc, piemēram, kādu iemeslu dēļ izjūsta nepatika, dusmas attieksmē pret partneri var kļūt par visai nepārvaramu saskarsmes barjeru. Viena no agrīnākajām un dziļākajām cilvēka emocijām ir bailes, kas saistītas ar izdzīvošanas un paš aizsargāšanas instinktu. Agrīnās bailes var pakāpeniski cilvēka dzīves laikā izveidot vai nu nepamatoti agresīvu uzvedību attieksmē pret citiem cilvēkiem vai arī – izvairīšanos no saskarsmes.

Saskarsmes barjeras

Tādēļ ir lietderīgi izvērtēt savu baiļu pieredzi - jautāt sev: **kuras bailes bija bieži bērnībā, bieži ir arī tagad un bieži rodas, domājot par nākotni?** Paskatīties, *kāda ir baiļu līnija – t. i, kuras bailes parādās visos līdzšinējās dzīves posmos, un tad bailes pārvērst iespējās – uzrakstīt pretī katrai no „biežajām bailēm” rīcību, darbību, kas var dot pozitīvu rezultātu. Palīdzēt šādā uzdevumā var jautājums: ko es darīju bērnībā, lai pārvarētu bailes – tas reizēm paver radošas risinājumu iespējas baiļu pārvarēšanā.*

Pārliecinošas sarunas



Atšķirība starp iebildumu un noraidījumu.

Iebildumi – tie ir apgalvojumi, ko pauž cilvēki, ja nepiekrīt, šaubās vai nesaprot to, par ko jūs stāstījāt un piedāvājat. Iebildums izraisa jautājumu vai nostiprina pozīciju, bet tas nav noliegums. Noraidījums ir pilnīgi pretējs - tā ir negatīva attieksme, tas nozīmē, ka cilvēks pilnībā nevēlas pieņemt šo ideju vai informāciju.

Noraidījums –tas ir īsts „nē”. Tomēr -šis „nē” ir uz šo brīdi, bet tas nenozīmē, ka viņa viedoklis kādreiz nevarētu mainīties.

Pārliecinošas sarunas

Ja tu gribi zināt, kāpēc cilvēks pērk to, ko viņš pērk, tev uz pasauli jāskatās tā, kā uz to skatās viņš.

Mums, sarunājoties ar kādu cilvēku, sevi jānostāda tā cilvēka vietā. Un tad mums jādod atbildes uz šiem jautājumiem vēl līdz tam, kamēr šie jautājumi nav skāruši mūsu emocijas.

Ja mēs kādu jautājumu uztveram kā noraidījumu mums pašiem, tad mēs uz to reaģējam vai nu agresīvi un uzsākam uzbrukumu, vai arī pasīvi un dodamies prom.



Pārliecinošas sarunas

Kas notiek ar jūsu emocijām, kad dzirdat: „Es jums nepiekrītu!”? Jūsu sajūtas sakāpinās, tās „sāk vārīties”! Turklāt–pazeminās jūsu vērīgums un jūs nevarat sakoncentrēt savas domas. Cilvēku vairākumam iebildumi izraisa pilnīgu apjukumu un viņi nevar pareizi izklāstīt savas domas, jo jūtas ņem virsroku. Tas nozīmē – kad tiek uzdots kāds jautājums, jūsu uztraukums manāmi pieaug, bet spējas skaidri domāt un pareizi atbildēt pazeminās.

Bet tas nenotiek tāpēc, ka esat dumjš vai vājš. **Tas notiek tāpēc, ka jūs nebijāt tam gatavs.**



Pārliecinošas sarunas

Mācieties klausīties!

Labs klausītājs, ir mehāniskās puķes vāzē. Tie ir mākslīgie ziedi, kas darbojas uz baterijām. Šajos ziedos ir iebūvēts mikrofons un tie reaģē uz skaņu. Ja jūs pavērotu šos ziedus, kad spēlējat mūziku ātrā tempā, tad tas jūs var novest līdz histērijai, jo šīs puķes patiešām „dejo” pēc tās mūzikas, ko dzird.

Jums jāpaliecas nedaudz uz priekšu, tuvāk sarunu biedram, jāpavelk pēdējā vārda nobeiguma burtu, bet pēc tam atliecieties atpakaļ un KLAUSIETIES!



Pārliecinošas sarunas



Pirms atbildēt –ieturiet pauzi.

Cilvēkiem rodas iespaids, ka jūs esat aizdomājies par to, ko viņi teica.

Dod jums nedaudz **laika**, lai varētu apdomāt atbildi.

Cilvēki grib zināt, ka viņu domas ir īstas un kaut ko nozīmē. Vairums cilvēku ļoti aktīvi iesaistās sarunā, ja iestājas kaut vismazākā pauze. Pauzi un vārdi: „O, kāds interesants jautājums....”, vai arī „Hm, tādu jautājumu man uzdod pirmo reizi...”, vai arī „Apsveicu, tā ir ļoti interesanta pieeja”.

Šīs vienkāršās frāzes ir „jautājuma atzīšana”. Šīs frāzes ir īpaši noderīgas telefonsarunā, jo palīdz sakārtot jūsu domas, pirms atbildēt uz jautājumu.

Pārliecinošas sarunas



Esiet lakonisks un mērķtiecīgs.

Īsi, pārdomāti izteicieni. Pats sliktākais, kas var būt, ja kāds tikai runā, runā un runā bez apstājas.

Vienas sarunas laikā var notikt tā, ka cilvēks grib pieņemt Jūsu ideju un tūlīt pat to noraidīt!

Jūsu galvā ir jābūt skaidrai, īsai un vienkāršai shēmai, kā novadīt sarunu.

Kad jums galvā ir pārdomāta shēma, tad jūs varat vairāk koncentrēties uz otru cilvēku, nevis uz sevi.

15 minūtes!!! - beigt sarunu 15 minūtēs, pirms to vēlas otrs.

Pārliecinošas sarunas

Vienmēr, kad sākat kārtējo tēmu, izstāstiet īsu stāstu vai notikumu.

Cilvēkus **iespaido izdevīgums un vērtības**. Labākais veids, kā parādīt, ka tas ir izdevīgi un vērtīgi, ir **jūsu emocijas** –runājiet emocionāli un pozitīvi.

Un labākais veids kā runāt emocionāli –izstāstiet savu notikumu vai stāstiņu par šo tēmu.

„Informācija stāsta, bet stāsti pārdod”.



Pārliecinošas sarunas

Ticiet tam, kas jūs esat un tam, kas jums ir.

Jums ir jātic tam, ko darāt. Ticība ir „lipīga”, tā izplatās ļoti ātri.

Savu ticību tam, ko darām, citiem cilvēkiem mēs varam nodot trīs veidos:

1.ar vārdu palīdzību,

2.ar intonācijas palīdzību,

3.ar ķermeņa valodas palīdzību.



Ja jūs dzirdētu „savas balss” intonāciju –vai tā jūs iedvesmotu? Ja jūs redzētu „sava ķermeņa kustības” –vai jūs būtu ieinteresēts sākt sadarbību?

Saskarsmes stili

Klausīšanās stili: nerefleksīvais, refleksīvais (aktīvais) un empātiskais stils.

Nerefleksīvas klausīšanās prasme ir – uzmanīgi klusēt, neiejaucoties saskarsmes partnera runā, izsakot piezīmes vai jautājumus. Tiek izmantoti īsi izteicieni (*replikas*): ***Jā? Turpiniet, turpiniet... Tas ir interesanti..., Saprotu...*** vai neverbālas izpausmes, piemēram, ***apstiprinoša galvas pieliekšana***.



Saskarsmes stili

Refleksīvas jeb aktīvas aktīvas klausīšanās prasme ir sniegt runātājam atgriezenisko saiti, izmantojot **precizējošus jautājumus**: *Jūs vēlējāties vēl ko sacīt?*; **pārfrāzēšanu**: *tātad Jūs sakāt...*; **rezumējumu**: *ja apkopojam Jūsu teikto, tad...*



Saskarsmes stili

Empātiskās klausīšanās prasmes ir saistītas ar empātijas spējām, tādēļ, izmantojot šo stilu, tiek izprastas saskarsmes partnera jūtas, pārdzīvojumi, un šī izpratne, izmantojot verbālo un neverbālo atgriezenisko saiti, tiek parādīta. Empātiskajā klausīšanās **netiek izmantoti izteikumi, kuri ietver vērtējumu, pavēli, prasību, padomu**. Ieteicami ir izteikumi, kuri ietver teiktā izpratnes padziļināšanu: ***Ja es nekļūdos; iespējams...***

