

Rosita Lekavičienė
Dalia Antinienė

Bendravimo psichologija šiuolaikiškai

žinios ir užduotys



VILNIUS 2019

Mokomoji knyga apsvaityta ir jos leidybai pritaria
KTU Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų fakulteto
Politikos mokslų, Sociologijos ir Viešojo valdymo studijų krypčių
programų komiteto posėdyje (2018 03 26, protokolo Nr. ST28-F-12-
6PMSVV-04) bei LSMU Visuomenės sveikatos fakulteto tarybos posėdyje
(2018 05 04, protokolo Nr. VSF8-5).

Leidinio bibliografinė informacija pateikiama
Lietuvos nacionalinės Martyno Mažvydo bibliotekos
Nacionalinės bibliografijos duomenų banke (NBDB).

Recenzavo:

Doc. dr. Laima Ruibytė, MRU

Doc. dr. Giedrė Širvinskienė, LSMU

© Rosita Lekavičienė, Dalia Antinienė, 2018

© Iliustracijos, Akvilė Malanjinaitė, 2018

© Viršelis, Živilė Adomaitytė, 2019

© Leidykla VAGA, 2018

ISBN 978-5-415-02547-3

TURINYS

Autorių žodis / 7

1. Bendravimo samprata / 11

2. Aš vaizdas / 24

3. Socialinis suvokimas / 46

4. Klausymasis / 63

5. Žodinis bendravimas / 75

6. Efektyvus pokalbis / 88

7. Vieša kalba ir bendravimas su auditorija / 104

8. Nežodinis bendravimas / 133

9. Tarpasmeniniai santykiai / 149

10. Individualūs bendravimo skirtumai / 163

11. Konflikto psichologija / 190

12. Erico Berne transakcinė analizė / 217

13. Bendravimas grupėse / 240

Literatūra / 259

Autorių žodis

Šios mokomosios knygos tikslas – padėti skaitytojui prisiminti jau turimas bendravimo psichologijos žinias bei papildyti jas naujomis.

Keletas žodžių apie tai, kaip gimė ši knyga. Tie skaitytojai, kurie domisi bendravimo psichologija ir siekia sukaupti sistemiskų žinių, turbūt jau yra skaitę „**Bendravimo psichologiją šiuolaikiškai**“ (autorės – Rosita Lekavičienė, Zita Vasiliauskaitė, Dalia Antinienė, Junona Silvija Almonaitienė) – ypač mėgstamą Lietuvoje vadovėlį, kuris jau ne pirmus metus patenka į populiariausių lietuvių autorių mokslinės ir dalykinės literatūros knygų trejetuką (2016 m.) ar penketuką (2015 m.) (LATGA duomenimis).

Ši nauja mokojoji knyga yra šio vadovėlio papildinys. Dvi minėto vadovėlio autorės – R. Lekavičienė ir D. Antinienė – pateikia skaitytojams naujų bendravimo psichologijos žinių, neatkartodamos tos bazinės informacijos, kuri yra vadovėlyje. Kad skaitytojams būtų lengviau integruoti naujas žinias, autorės remiasi ta pačia kaip ir vadovėlio turinio struktūra, t. y., mokojoje knygoje taip pat rasite trylika skyrių, kurie apima visus svarbiausius bendravimo psichologijos klausimus.

Kiekvienas skyrius turi poskyrį „Apibrėžimai ir schemas“, skirtą jau turimų bendravimo psichologijos žinių atgaivinimui, t. y., čia pateikiami pagrindiniai skyriaus tematikos apibrėžimai ir sampratos (autorės dėkoja kolegėms dr. J. Almonaitienei ir Z. Vasiliauskaitei, kurių kai kurie apibrėžimai iš vadovėlio „Bendravimo psichologija šiuolaikiškai“ buvo panaudoti šioje knygoje), taip pat dalis informacijos pateikta bazinės žinias apibendrinančiomis schemomis, lentelėmis, piešiniais. Šitoks savo turimų žinių „sutvarkymas“ ir aktualinimas yra patogus kiekvienam skaitytojui, nes leidžia įsivertinti savas žinias, jų lygį ir, jei jis pakankamas, parengia skaitytoją naujos informacijos priėmimui. Beje, tuo atveju, jei apibrėžimai ir schemas nepadeda suprasti skyriaus tematikos esmės, reikėtų grįžti prie to paties jau minėto vadovėlio „Bendravimo psichologija šiuolaikiškai“ skyriaus ir išsamiai jį išstudijuoti. Šios mokomosios knygos poskyriai „Pagilink žinias“ skirti naujoms bendravimo psichologijos žinioms, kurios tikrai bus naudingos praktinėse bendravimo situacijose.

Visuose trylikoje skyrių taip pat rasite įvairių užduočių ir savitikros testų, kurie padės įtvirtinti perskaitytą medžiagą. Šis poskyris vadinasi „Diskusiniai klausimai, užduotys, testai“. Knygos gale pateiktas literatūros, pagal kurią rengta mokomoji knyga, sąrašas. Šias knygas verta pastudijuoti giliau tiems, kurie nori ypač išsamiai suprasti bendravimo paslaptis.

Mokomoji knyga parašyta paprasta ir gyva kalba, yra aiškiai struktūruota, svarbiausios sąvokos ir apibrėžimai yra išryškinti.

Kadangi mokomosios knygos turinys apima visus svar-

biausius bendravimo psichologijos klausimus, yra lengvai taikomas įvairiems komunikacijos problemas nagrinėjantiems moduliams. Tačiau ši knyga skirta ne tik studentams, bet ir visiems, kas siekia bendrauti geriau.

Naudingų ir malonių bendravimo psichologijos studijų!

Autorės

1. BENDRAVIMO SAMPRATA

1.1. Apibrėžimai ir schemas

Bendravimas – tai procesas, apimantis dviejų ar daugiau žmonių tarpusavio suvokimą, keitimąsi informacija, sąveiką ir santykius.

Tarpusavio suvokimas (socialinė percepcija). Jis leidžia bendraujant numatyti kito žmogaus elgesį ir planuoti savąjį.

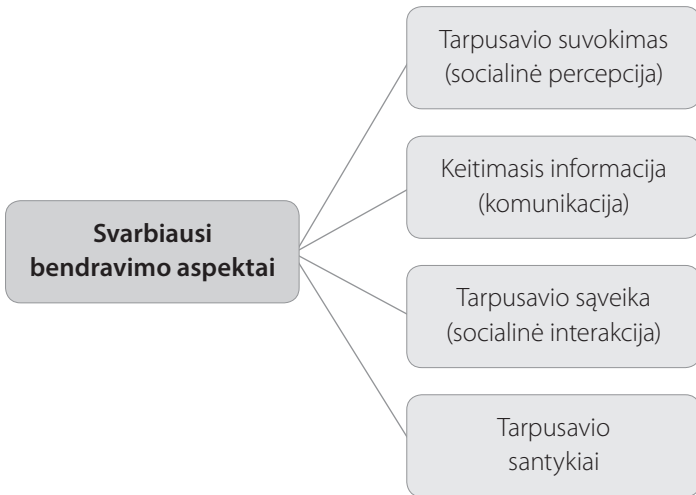
Komunikacija – tai keitimasis informacija, naudojant kokią nors ženklų sistemą. Informacijai perduoti komunikacijos procese naudojami du pagrindiniai įkodavimo būdai: žodinis (verbalinis) ir nežodinis (neverbalinis).

Tarpusavio sąveika – tai bendraujančiųjų poveikis vienas kitam.

Tarpusavio santykiai – tai ilgalaikiai emociniai ryšiai, tarpusavio įsipareigojimai, susiklostantys tarp žmonių.

Vidinis bendravimas – tai asmens bendravimas su pačiu saviimi (pvz., savęs barimas, savęs teisinimas ir pan.).

Išorinis bendravimas – tai bendravimas su kažkuo (asmeniu, grupe), esančiu už mūsų asmenybės ribų.



Bendravimas būna **dvejų formų: tiesioginis** („akis į akį“) ir **netiesioginis** (telefonu, *Skype* ir pan.).

Bendravimo lygiai nusako bendravimo gylį – nuo ypač mandagaus, kai siekiama užmegzti kontaktą, apsieičiant tam tikromis žodinėmis formulėmis, taip vadinamomis klišėmis, iki intymaus bendravimo su pačiais artimiausiais žmonėmis, kai bendrai patiriami gilūs, intensyvūs išgyvenimai.



Sėkmingas bendravimas – toks, kuris visiems jame dalyvaujantiems leidžia kiek įmanoma geriau patenkinti savo poreikius ir pasiekti tikslus.

Bendravimo atmosfera, psichologinis klimatas – tai subjektyvūs žmonių išgyvenimai, patiriami bendraujant.



Bendravimu patenkinami socialiniai poreikiai

Bendrumo (priklausymo)

Laimėjimų

Saugumo

Dominavimo, pranašumo

Savęs įtvirtinimo

Saviaktualizacijos ir saviraiškos poreikis

Savigarbos, savo vertės jutimo

Afiliacijos

Prieraišumo ir meilės poreikis

Poreikis palaikyti kontaktą

1.2. Pagilink žinias

Bendravimo kompetencijos kopėčios

Dažnai girdime: „Su tavim neįmanoma susitarti“, „Kaip tu galėjai tai užmiršti?!“, „Ar tu klausaisi, kai su tavimi kalbama?“, „Tu nepastebėjai, kaip jis į tave žiūrėjo?“ ir pan.

Turbūt būtų sunku išvardinti visą gausybę įgūdžių, reikalingų efektyviam bendravimui. Pasitikėjimas savimi, geri klausymosi gebėjimai, mokėjimas iššifruoti nežodinius kūno ženklus, minčių reiškimo (kalbėjimo) įgūdžiai, konfliktų valdymas, pašnekovo ir savo charakterio ir temperamento žinojimas, emocijų atpažinimas ir t. t.

Dauguma žmonių per gyvenimą įgydami bendravimo praktikos stengiasi minėtus įgūdžius lavinti: mes apmąstome sėkmingas ir nesėkmingas bendravimo situacijas; aptariame jas su draugais. Mėgstantys po save pasikapstyti žmonės paskaitinėja bendravimui skirtas knygas, pildo testus ir įsivertina bendravimo efektyvumą, bandydami atrasti savo silpnas vietas.

Tačiau dabar pabandysime padėti jums į save pažvelgti plačiau. Priskirkite save vienai iš keturių kategorijų. Būkite sąžiningi vertindami save.

Nesuvokta nekompetencija. Tiesiog bendraujate ir niekada nesusimąstote, kiek tas procesas yra efektyvus. Labai nustembate ir pasipiktinate, kai ne viskas einasi taip, kaip jums norėtusi. Aišku, priežasčių gali būti įvairių, tačiau dažniausiai jums atrodo, kad dėl kylančių nesusikalbėjimų,

konfliktų ir kitokių nesusipratimų yra kalti kiti, bet tik ne jūs. Tad apibendrinant galima sakyti, kad nelabai nusimantote apie tarpasmeninį bendravimą ir, svarbiausia, pats to net neįtariate.

Suvokta nekompetencija. Kažkoks įvykis jums atveria akis. Jūs staiga suprantate, kad ne taip ir mokate bendrauti... Tokie praregėti padedantys įvykiai gali būti įvairūs: pvz., kas nors jums tiesiai pasako jūsų, kaip bendravimo partnerio, minusus; jūs pastebite, kad niekada nesugebate išspręsti konflikto konstruktyviai – tik susinervinate ir imate rėkti; apie savo bendravimo įgūdžių trūkumą suprantate atlikdami specialius pratimus ar testus. Suvokta nekompetencija yra labai svarbus laiptelis aukštyn: tik išsąmoninęs savo klaidas žmogus gali imtis jas taisyti.

Suvokta kompetencija. Šį laiptelį galime pasiekti tuomet, kai atkakliai laviname bendravimo įgūdžius, mokomės įvairių technikų ir bandome realizuoti jas praktikoje, domimės specialia psichologine literatūra, atliekame užduotis, kurias rekomenduoja specialistai ir t. t.

Nesuvokta kompetencija. Sukaupę patirties mokymosi procese ir realiame gyvenime pretenduojate pasiekti aukščiausią laiptelį, kai bendravimo įgūdžiai tampa tarsi jūsų dalimi. Jums jau nebereikia galvoti, kaip realybėje pritaikyti išmoktą techniką, kaip analizuoti besiklostančią situaciją, ką stebėti ir kaip kalbėti. Panašiai jaučiamės, kai pradame mokytis vairuoti mašiną: iš pradžių reikia įtemptai galvoti, kada perjungti pavarą, kaip nesumaišyti pedaly, kur įjungti posūkį, kaip sukti vairą. Įgiję patirties imame

Bendravimo kompetencijos kopėčios



šiuos veiksmus daryti automatiškai, visiškai negalvodami. Tad ant kurio kopėčių laiptelio stovite jūs?

Kas padeda susivokti bendraujant?

Kad tarpasmeninis bendravimas būtų sklandus, reikia turėti ne tik tvirtus bendravimo įgūdžius. Garsus psichologas, Harvardo profesorius Gordonas Willardas Allportas (1897–1967) išskyrė aštuonias pagrindines asmenybės savybes, leidžiančias geriau suprasti kitus žmones bendraujant. Beje, pateikdamas išvadas jis rėmėsi ne tik moksliniuose eksperimentuose gautais duomenimis, bet ir rašytojų, pribloškusių skaitytojus savo gebėjimais analizuoti ir apnuoginti žmogaus sielą, asmenybių tyrimais.

1. **Patirtis** (*Experience*). Omenyje turimas ne tik brandesnis amžius (apie 30 m.), bet ir turtinga įvairiausių tarpasmeninių kontaktų patirtis. Vaikai, paaugliai ir jaunuoliai dažniausiai mato žmones iš siauros asmeninės patirties perspektyvos. Todėl kai jiems reikia spręsti apie žmogų, stipriai besiskiriantį nuo jų pačių, nuskamba tokie apibūdinimai: „atsilikęs nuo gyvenimo senis“, „kažkoks keistuolis“, „normalus bičas“.
2. **Panašumas** (*Similarity*). Eksperimentiniai tyrimai parodė, kad tie, kurie geba tiksliai pastebėti kituose žmonėse tam tikrą bruožą, turi šį bruožą ir patys.
3. **Intelektas** (*Intelligence*). Eksperimentais nustatyta, kad egzistuoja ryšys tarp intelekto lygio ir gebėjimo tiksliai spręsti apie save ir nepažįstamus žmones. Tai suprantama, nes sprendimai apie žmones iš esmės yra ryšių radimas tarp jų praeities ir dabartinių poelgių, tarp jų elgesio ir vidinės savijautos ir pan. Būtent intelektas ir padeda nustatyti tokio pobūdžio ryšius.
4. **Gilus savęs pažinimas** (*Insight*). Gebėdami analizuoti save, savo sudėtingus elgesio motyvus, pastebėti savo nenuoseklumą ir apsimetinėjimus, paprastai mes susilaikome nuo paviršutiniškumo ir vertindami kitus žmones. Aklumas pažįstant ir vertinant save automatiškai pernešamas ir į kitų žmonių vertinimus. Anot G. W. Allporto, norėdamas perprasti kitus žmones, pirmiausia turi suprasti save.
5. **Sudėtingumas** (*Complexity*). Paprastai, žmonės negali giliai pažinti ir suprasti tų, kurie yra už juos sudėtingesnės ir subtilesnės asmenybės.

6. **Nešališkumas** (*Detachment*). Eksperimentiškai nustatyta, kad tie, kurie gerai supranta kitus žmones, yra linkę mažiau bendrauti. Be to, jie patys yra mažiau pažinūs aplinkiniams žmonėms ir socialinės vertybės jiems nėra labai svarbios. T. y., užuojauta, gailestis, meilė, gėrėjimasis ir pan. neleidžia žmonėms atsiriboti nuo šių jausmų, jie verda įvairiausiose emocijose ir nesugeba daryti tikslių vertinimų. Nusišalinimas leidžia stebėti situaciją ir žmones iš šono ir išlikti objektyviam.
7. **Estetiniai polinkiai** (*Aesthetic Attitude*). Unikalus harmonija – štai kas domina estetinę pajautą turinčius žmones. O tai pažinti galima tik pamačius tai, kas nematoma, kas yra objekto viduje. Ir nesvarbu, ar kalbama apie trivialius dalykus (pvz., ornamentą), ar apie labai sudėtingus – asmenybę.
8. **Socialinis intelektas** (*Social Intelligence*). Ši savybė, anot G. W. Allporto, nėra būtina. Socialinis intelektas padeda sklandžiai realizuoti įvairias bendravimo situacijas: išlikti kantriam, gerai klausyti, prognozuoti kito žmogaus reakcijas ir pan., bet tai nebūtinai susiję su bendravimo partnerio pažinimo gilumu.

Kaip įveikti bendravimo priešą – drovumą

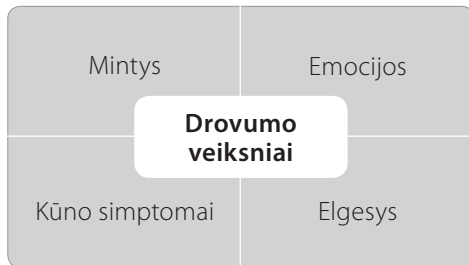
Drovumas – rimtas vidinis barjeras, trukdantis normaliai bendrauti. Drovumą galima apibrėžti kaip baimę, trukdančią jaustis savimi ir atlaikyti socialinį spaudimą.

Per dideliu drovėjimusi skundžiasi nemažai žmonių: skirtingų tyrimų duomenimis, nuo 11 iki 37 proc. studentų nurodo, kad jie droviasi bendraudami su priešingos lyties asmenimis, beveik 24 proc. bijo kalbėti prieš auditoriją. Baimė randasi tuomet, kai situacija yra nežinoma, nestandartinė ir kai neaiški jos baigtis: aš turbūt atrodysiu kvailai, ką apie mane pagalvos aplinkiniai? Tad čia drovus žmogus patenka į uždarą ratą: negali sukaupti tokio pobūdžio patirties, kadangi kiekviena tokia situacija kelia baimę ir todėl jos kiek įmanoma vengiama...

Sociofobija yra kur kas didesnė problema nei drovumas. Tai labai intensyvi baimė bet kurioje socialinėje bendravimo situacijoje: toks žmogus iš anksto mato save pasmerktą ir pažemintą netgi tada, kai reikia išsikviesti taksi. Tad ką bekalbėti apie situacijas, kai reikia susipažinti, parduotuvėje gražinti netikusį pirkinį ar pakalbėti prieš auditoriją – čia juos ištinka tikra panika. Socialinė fobija vienodai dažnai sutinkama ir tarp moterų, ir tarp vyrų. Šis sutrikimas ima reikštis vaikams apie 12-tuosius metus ir diagnozuojamas net 91 procentui atvejų, sulaukus 25-erių.

Bet grįžkime prie dažnesnės problemos – drovumo. Dro- vumo priežastys gali būti genetinės, tačiau visgi dažniausiai glūdi vaikystėje. Tikėtina, kad tuomet vaikas negavo pakankamai bendravimo praktikos arba jei bendravimo ir pakako, greičiausiai į šį procesą buvo kišamasi dažnai sakant pastabas, o galbūt ir pasišaipoma, nuolat jį lyginant su kitais. Droviu galima tapti ir dėl per įkyrios tėvų globos: nesaikingai giriami vaikai užaugę nesąmoningai tikisi tokio paties dėmesio ir

žavėjimosi iš aplinkinių. Nesulaukę to, užsislendžia, tampa drovūs. Drovumas įsitvirtina kaip asmenybės bruožas, atspindi mūsų mintyse, emocijose ir tampa matomas mūsų elgesyje, pastebimas savo fiziniais simptomais.



Šis mūsų bruožas, beje, visai netrukdo aplinkiniams (o kartais netgi patinka), tačiau mums patiems kenkia – mums sunku užmegzti naujas pažintis, atskleisti savo gebėjimus, nebūti įsitempusiems. Visa tai stumia į vienatvę...

Tad kaip atsikratyti drovumo? Pirmiausia – bendri principai:

- Prisiminkite, kad nebejausti baimės pradėsite tik tuomet, kai tose baimę keliančiose situacijose atsidursite daug kartų, t. y., kai situacija jums taps atpažįstama. Tai reiškia: nustokite jų vengti. Patikėkite – patiriamas diskomfortas atsipirks. Juk ir sporto pasiekimai įmanomi tik po atkaklių treniruočių, o ne skaitant žurnalus apie kurią nors sporto šaką.
- „Treniruotis“ drovumą keliančiose situacijose pradėkite palaipsniui. Čia kaip su maudynėmis žiemą: grūdintis taip pat reikia palaipsniui, nes staigiai neriant į šaltį ga-

lima sau pakenkti. Nesureikšminkite savo pirmųjų bandymų įveikti situaciją; kartais verta į tai pasižiūrėti kaip į žaidimą.

- Supraskite, kad jūs nesate ir neturite būti tobulas. Visi žmonės labai skirtingi ir tobulų – nėra. Neįmanoma visiems patikti ir įtikti, kiek žmonių, tiek ir nuomonių. Tikrai atsiras tokių, kuriems būsite įdomus su visais savo trūkumais.

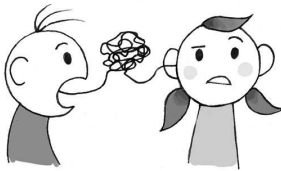
O dabar konkretūs žingsniai drovumo įveikos link:

1. Stipriai susidrovėję pasistenkite analizuoti, kas vyksta fiziniame lygmeny: daužosi širdis, sudrėksta delnai, kinta kvėpavimas? Jūs esate visiškai normalus, tiesiog jūsų smegenys jautriau priima aplinkos informaciją ir tai verčia jus elgtis atsargiai. Tad tokioje situacijoje paaiškinkite sau, kad tai viso labo smegenų chemija, o aplinka tikrai jokios realios grėsmės nekelia.
2. Negrįžkite mintimis į situacijas, kai kažkas nepavyko ar galėjo pavykti geriau. Juk visi mes darome klaidų, todėl svarbu neužstrigti ir eiti toliau. Neįsitempkite ir tiesiog likite savimi. Įtampą kaip tik ir sukelia bandymas būti kažkuo kitu arba būti kaip kiti.
3. Nemanykite, kad esate visatos centras. Žmonės įdomiausi patys sau, jie turi savo rūpesčių ir problemų. Todėl ilgo aptarinėjimo ir dėmesio tam, ką jūs padarėte ar pasakėte – nesitikėkite. Gavę klausimą nepulkite atsakinėti iškart. Padarykite pauzę ir pagalvokite, ką iš tikro norite pasakyti. Jūsų atsakymas bus labiau apgal-

votas ir *atrodys* labiau apgalvotas. Taip elgiasi stiprūs žmonės.

4. Jūsų kūnas turi įtakos smegenyse vykstantiems sprendimams. Neatrodykite kaip išsigandęs žmogus, nes tuomet žmonės taip su jumis ir elgsis. Stovėkite tiesiai, pakelkite galvą (nors drovintis tai padaryti sunku), ir žmonės labiau patikės jūsų kūnu nei jūsų žodžiais.
5. Prisiminkite, kad drovintis gelbsti humoras. Pajuokaukite, kai situacija susiklosto jums nepalankiai: „Mintis peršoko, turiu grįžti atgal ir pradėti iš pradžių!“ „Na va, jau turbūt ir paraudau!“ Tuo atveju draugiškai pasijuokiamą iš jūsų frazės, bet ne iš jūsų. Beje, galite ir paprastai pasakyti: „Suklydau, norėčiau pratęsti šiek tiek kitaip.“ Tai žymiai geriau, nei išsigąsti ar supykti, kad viskas einasi ne taip, kaip norėjosi.

Taigi svarbiausia išvada tokia: norint įveikti drovumą reikia pralaužti uždara ratą. Kasdien susigalvokite sau paprastų užduočių (paklausti praeivio, kiek valandų, kaip nuvykti į stotį; paskambinti nepažįstamam žmogui) ir palaipsniui gilinkite bendravimo įgūdžius realiose situacijose.



1.3. Diskusiniai klausimai, užduotys, testai

Sėkmingas ir nesėkmingas bendravimas

Prisiminkite kokias nors dvi nesenas bendravimo situacijas – sėkmingą ir nesėkmingą. Palyginkite jas. Kokie esminiai skirtumai? Kas lėmė bendravimo sėkmingumą ar nesėkmingumą? Kiek prie to prisidėjo jūsų pašnekovas? Kiek jūs? Ką keistumėte savo elgesyje, kalbėjime, jei galėtumėte pakartoti nesėkmingą pokalbį?

Drovumo plusai ir minusai

Sakoma, kad drovus žmogus turi daug plusų: jis nenutraukinėja pašnekovo, yra geras klausytojas, linkęs bendradarbiauti, o ne visur ir visada vadovauti, siekia kompromiso, nepriima karštų sprendimų.

Kaip vertinate pateiktą mintį? Gal galite šį teigiamų savybių sąrašą išplėsti? O gal išmesti kai kurias savybes, įvardintas kaip teigiamas; gal net sudaryti naują teigiamų drovaus žmogaus savybių sąrašą?

Bendravimo mitai

Paneikite šiuos tris mitus apie bendravimą:

- Kam mokytis bendrauti? Aš ir taip moku!
- Bendravimo gebėjimai – tai gamtos dovana, kurią gimdamas gavai arba ne. Išmokti to neįmanoma.
- Bendravimas – antraeilis dalykas. Kodėl aš turiu visiems patikti?