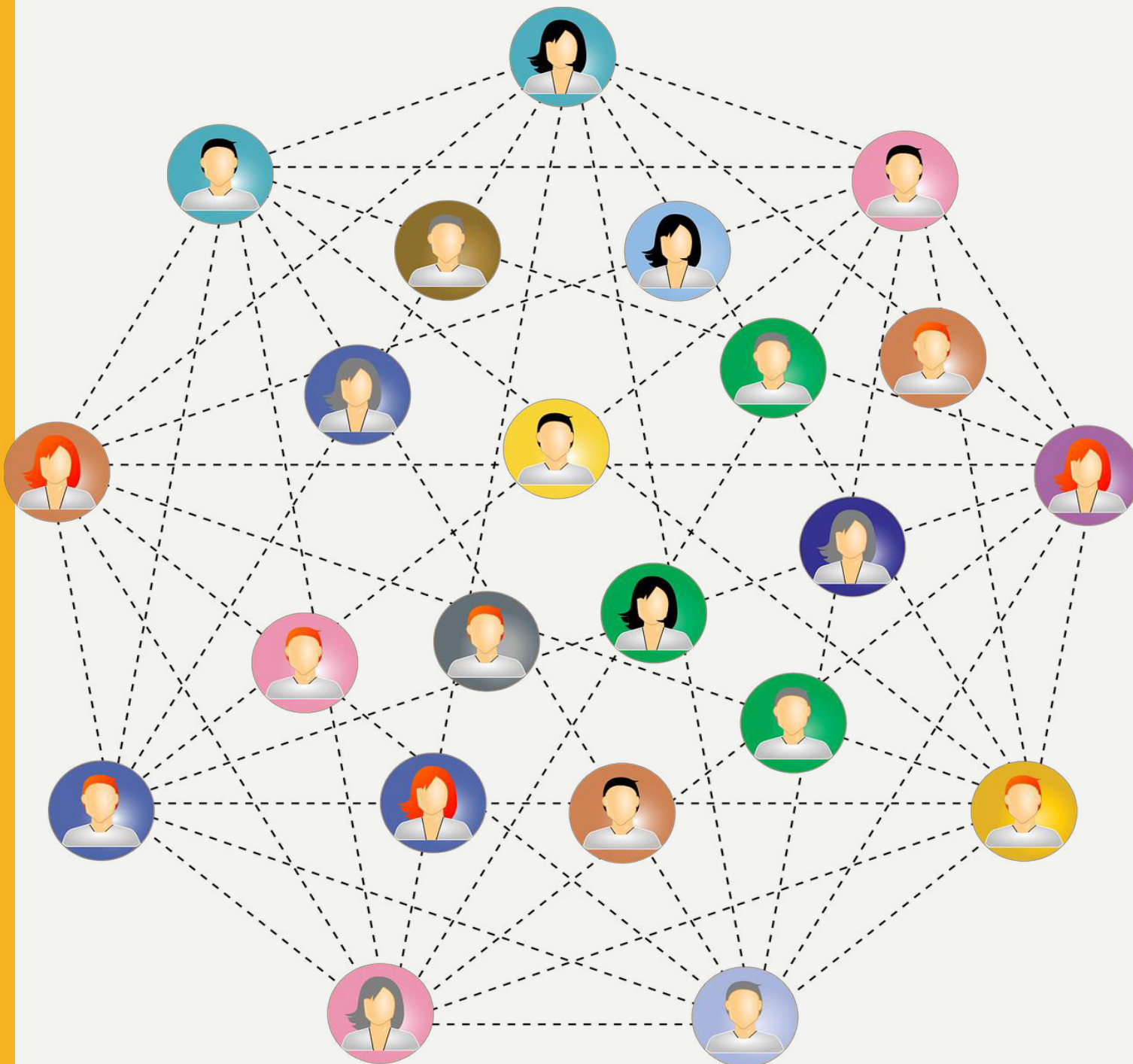


# SKILLS UP

BENDRAVIMAS



## Modulio tikslai:

Suteikti žinių apie bendravimą ir ugdyti požiūrį, kad bendravimas tarp žmonių yra labai svarbus.

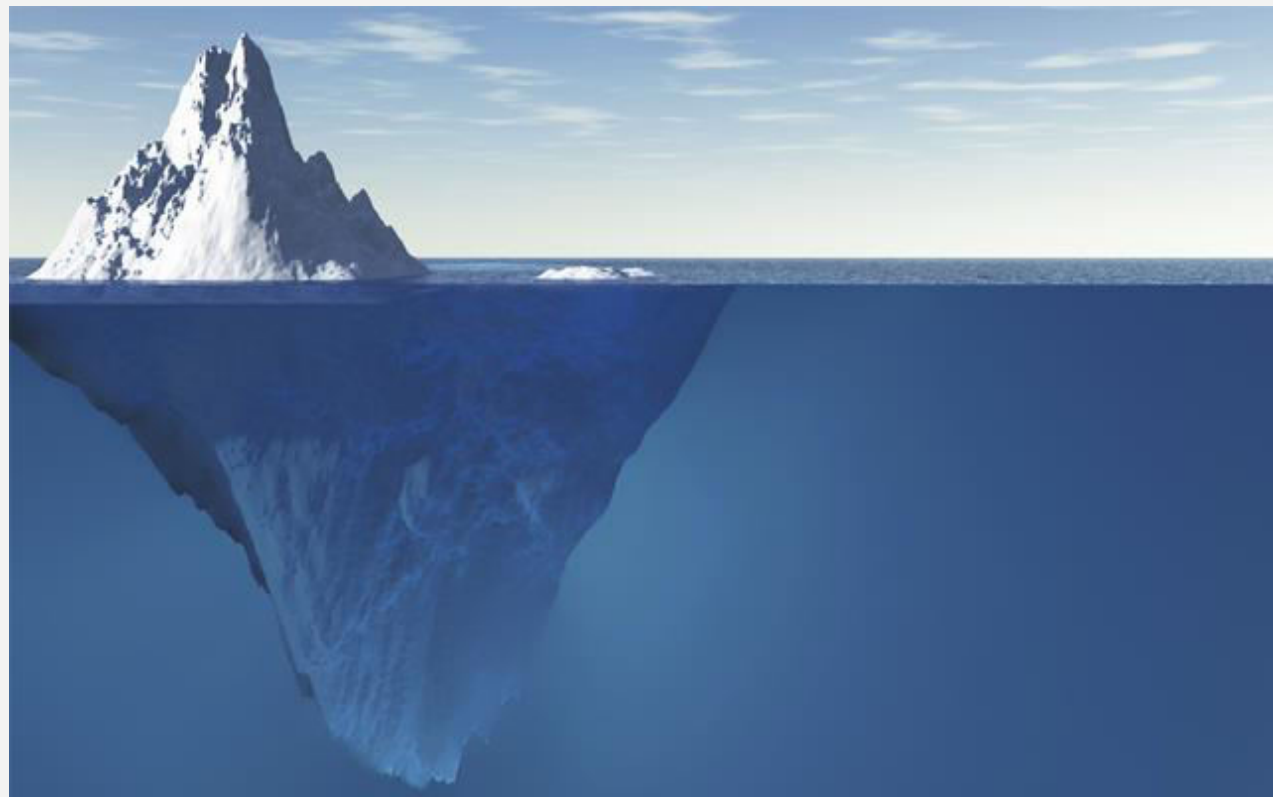
Sukurti jautrumą ryšiui tarp asmens elgesio ir bendravimo su kitais, tarp asmeninio tobulėjimo ir asmens vaidmens grupėje, komandoje ar bendruomenėje.

Tobulinti bendravimo įgūdžius ir gebėjimą stebėti save bendravimo procese.


Didinti besimokančiųjų pasitikėjimą, naudojantis savo bendravimo įgūdžiais ir geriau bendraujant su kitais.

# Bendravimas ir elgesys

Jei įsivaizduosite ledkalnį vandenyno viduryje, pamatysite aiškiai tik viršutinę jo dalį virš vandens. Galėsite tiksliai jį apibūdinti – kokio jis aukščio, jo viršūnės formą, koks yra šlaitų paviršius ir kiek laiko užtruks jį aplenkti. Tačiau tai, ko mes negalime pamatyti, yra žemutinė ledkalnio dalis, esanti po vandeniu. Jis didesnis ir skiriasi nuo viršutinės dalies. Dėl to sunku įsivaizduoti jo įvairias dalis. Jei norime visiškai iširti ledkalnį ir aiškiai jį suprasti, mes turime pasinerti į vandenyną, kad suprastume šį keistą naują pasaulį



Žmogaus elgesys yra panašus į ledkalnį. Galite matyti žmogaus, su kuriuo kalbate, išvaizdą, gestikuliavimą ir veidą, girdite jo balsą ir, pavyzdžiui, paliesti jį ranka. Tačiau jūs negalite matyti jo jausmų ir minčių, kitais žodžiais tariant, negalite pasiekti jo vidinio pasaulio. Norint atrasti jo vidinį pasaulį, pirmiausia turime įgyti jo pasitikėjimą. Tai paprastas dalykas. Jūs turite naudojantis bendravimu susipažinti su žmogumi.



**Kai mes kalbame su kitais ar netgi su savimi, mes keičiamės informacija apie jausmus, mintis, viltis ir baimes. Mes bendraujame vartodami savo kalbą ir elgesį. Siekiant veiksmingai bendrauti, reikia ugdyti tokius gebėjimus, kaip sugebėti suvokti informaciją ir pateikti šią informaciją kitiems.**

**Bendravimas yra tiesiog informacijos perdavimo iš vienos vietos į kitą aktas.**

**Nors tai yra paprastas apibrėžimas, kai mes galvojame apie tai, kaip mes bendraujame / perduodame informaciją, tema tampa kur kas sudėtingesnė. Yra įvairių tipų bendravimas ir daugiau nei vienas gali atsirasti bet kuriuo metu.**

Faktinės bendravimo priemonės yra susijusios su rašytinio bendravimo (raidėmis, el. laiškais, knygomis, žurnalais, internetu arba kitomis žiniasklaidos priemonėmis) ir vizualizavimo (grafika, diagramos, žemėlapiai, logotipai ir kitos vizualizacijos formos). Jų augantis poveikis visuomenei buvo pastebėta, nes pakeičia kitas bendravimo formas. Tokių bendravimo formų privalumai yra tokie, kad jos yra greitesnės ir efektyvesnės ir sujungia žmones visame pasaulyje. Kalba yra pagrindinė bendravimo forma, nes mes vartojame žodžius ir sakinius. Tačiau panašūs žodžiai ir sakiniai dažniausiai sukelia skirtingus atsakymus ir jausmus. Žmonės linkę perduoti savo požiūrį pašnekovui. Emocijos ir požiūriai paprastai išreiškiami kūno kalba arba kaip jie vadina tylią kalbą. Kūno kalba gali papildyti žodinį bendravimą, bet taip pat gali jį pakeisti. Rankos pamojavimas gali reikšti atsisveikinimą ar skėstelėjimas rankomis gali reikšti, kad nesuprantate klausimo. Nežodinis bendravimas yra bendravimas be žodžių. Tai apima gestikuliaciją, akių kontaktavimą, fizinį kontaktą, balso toną, pozą, drabužius ir atstumą tarp bendraujančių žmonių. Pasak Birdwhistell, nežodinio bendravimo tyrėjo, apie 35 proc. žinučių perduodama žodžiu, o kiti 65 proc. – nežodiniu bendravimu.



## **Žmonės paprastai turi du informacinius kanalus :**

Žodinis bendravimas: akis į akį, radiją ar televiziją ir kitas žiniasklaidos formas.

Nežodinis bendravimas: kūno kalba, gestikuliacija, kaip žmogus rengiasi, veikia ar net kvėpia.



Nežodinis bendravimas naudojamas nes:

- 1. Žodžiai turi apribojimus: kai kuriuose srityse neverbalinis bendravimas yra efektyvesnis nei žodinis. Pavyzdžiui, aprašant įvairius objektus, kryptį ir individualizavimą.**
- 2. Nežodiniai signalai yra stipresni nei žodžiai. Jie paprastai atskleidžia paslėptus jausmus ir emocijas.**
- 3. Jie yra spontaniški ir nuoširdesni už kalbą. Jie negali būti lengvai valdomi.**
- 4. Jie gali išreikšti jausmus, kurie nėra tokie priimtini bendruomenėje.**
- 5. Nebalinė kalba skatina laisvą keitimąsi jausmais ir mintimis tarp skirtingų žmonių.**

# Bendravimo įgūdžiai

## Užduodant klausimus (intervju)

Šis gebėjimas suteikia jums naudingos informacijos ir leidžia palaikyti pokalbį gyvai. Svarbu, kad galėtumėte suprasti savo pašnekovo nuomonę. Svarbiausias dalykas yra nepamiršti užduoti atvirus klausimus - kas, kur, ką, kada ir kaip dažnai. Jie leidžia mums gauti visapusišką atsakymą, paskatinti kitą asmenį susitelkti ir neleidžia jiems atsakyti tingiai, nemąstant.

## Aktyvus klausymas

- Būti geru klausytoju yra vienas iš geriausių būdų būti geru komunikatoriumi. Jei nesate geras klausytojas, bus sunku suvokti, ko jūsų prašoma daryti.
- Klausymas gali būti aktyvus ir pasyvus. Pasyvus klausymas leidžia mums užmegzti ryšius tarp to, ką girdime ir ką mes žinome.

Kalbėdami mes galime išprovokuoti klausimą mūsų pokalbyje šiais būdais:

pakelti ar nuleisti savo balsą, kad pabrėžtumėte konkrečias dalis.

Galite parodyti savo susidomėjimą:

susiejant tai, kas buvo pasakyta su praeities patirtimi

# Bendravimo įgūdžiai



## Stebėjimas ir savęs įvertinimas

Stebėjimas per bendravimą nėra pasyvus vaidmuo, bet labai svarbus įgūdis. Tai padeda mums palyginti kitų žmonių kalbų skirtumus ir analizuoti iš jo gaunamą informaciją. Jūs galite pastebėti tokius kitų reakcijų skirtumus: judesių, įsitraukimo, veidų ir humoro jausmą.

## Aiškumas ir išvados

Gera komunikacija reiškia pasakyti tiek kiek reikia - nepasakyti per daug ar per mažai. Pabandykite perduoti savo žinutę su kuo mažiau žodžių. Sakykite, ką norite aiškiai ir tiesiogiai, nesvarbu, ar kalbate su kuo nors asmeniškai, telefonu ar el. paštu. Jei jūs kalbėsite padrikai, jūsų klausytojas jus išjungs arba nebus įsitikinęs, ko norite. Pagalvokite apie tai, ką norite pasakyti prieš sakydami; tai padės išvengti pernelyg ilgo kalbėjimo ir / arba auditorijos klaidinimo.



# Bendravimo įgūdžiai

## Draugiškumas

Draugiškas tonas, asmeninis klausimas ar tiesiog šypsena paskatins darbuotojus atvirai ir sąžiningai bendrauti su jumis. Svarbu būti maloniu ir mandagiu visuose pokalbiuose darbo vietoje. Tai svarbu tiek akis į akį, tiek raštu. Kai galite, suasmeninkite savo el. laiškus bendradarbiams ir (arba) darbuotojams. Trumpas "Tikiuosi, kad visi turėjote gerą savaitgalį" pradžioje el. laiško gali suasmeninti pranešimą ir gavėjas pasijus labiau vertinamas.

## Pasitikėjimas

Svarbu būti savim pasitikinčiu visuose jūsų sąveikos su kitais atvejais. Pasitikėjimas užtikrina, kad jūsų darbuotojai, kuriais tikite, seka tai ką jūs sakote. Ištikimai pasitikėti gali būti taip pat paprasta, kaip pasiekti akių kontaktą arba naudoti tvirtą, bet draugišką toną (venkite, kad teiginiai skambėtų kaip klausimai). Žinoma, būkite atsargūs, kad nebūtumėt arogantiškas ar agresyvus. **Būkite tikri, kad visada klausotės ir jaučiate empatiją kitam asmeniui.**

# Bendravimo įgūdžiai

## Pagarba

- Žmonės bus labiau linkę bendrauti su jumis, jei parodysite pagarbą jiems ir jų idėjoms. Paprasti veiksmai, tokie kaip asmens vardo naudojimas, akių kontaktavimas ir aktyvus klausymasis, kai asmuo kalba, leis žmogui jaustis vertinamam. Telefonu kalbėdami venkite blaškymosi ir susikoncentruokite į pokalbį.
- Rašydami el. laišką, skirkite laiko redagavimui. Jei išsiųsite nerūpestingai rašytą, su klaidom el. laišką, gavėjas manys, kad negerbiate jo.

## Grįžtamasis ryšys.

Grįžtamasis ryšys yra bendras jausmas, mintis ar patirtis. Paprastai jis iš naujo apibrėžiamas po konkrečių kitų veiksmų. Gebėjimas tinkamai pateikti ir gauti atsiliepimus yra svarbus bendravimo įgūdis. Vadybininkai ir prižiūrėtojai turėtų nuolat ieškoti būdų, kaip suteikti darbuotojams konstruktyvų atsiliepimą, t.y. el. paštu, telefono skambučiu. Atsiliepimas taip pat reiškia pagyrimą darbuotojui – kažką panašaus, kaip sakyti "geras darbas" ar "ačiū už tai, kad rūpinatės", gali labai padidinti motyvaciją. Panašiai turėtumėte sugebėti priimti ir net skatinti kitų žmonių atsiliepimus.