

Iceland  
Liechtenstein  
Norway grants



AGDER  
fylkeskommune

# “Komunikācijas prasmes – efektīva dialoga pamatprincipi”

24.11.2021.

**Lektors: Mg. Psych. Jūlija Brokere**

Seminārs organizēts Eiropas Ekonomikas zonas finanšu instrumenta 2014.-2021.gada perioda programmas “Vietējā attīstība, nabadzības mazināšana un kultūras sadarbība” atbalstītā projekta “Uzņēmējdarbības atbalsta pasākumi Latgales plānošanas reģionā” ietvaros.  
Strādājam kopā konkurētspējīgai Eiropai!

# Daži vārdi par mani

**Jūlija Brokere**



**Mag.psyh., sertifikāts izglītības un skolu psiholoģijā, konsultatīva psiholoģijā.**

**Pedagoģe, mediātore, karjeras konsultante**

**Darba jomas:**

**Izglītības psiholoģe, karjeras konsultante**

**Sertificēta vecāku atbalsta grupu «Bērnu emocionāla audzināšana» un «Ceļvedis audzinot pusaudzi» vadītāja;**

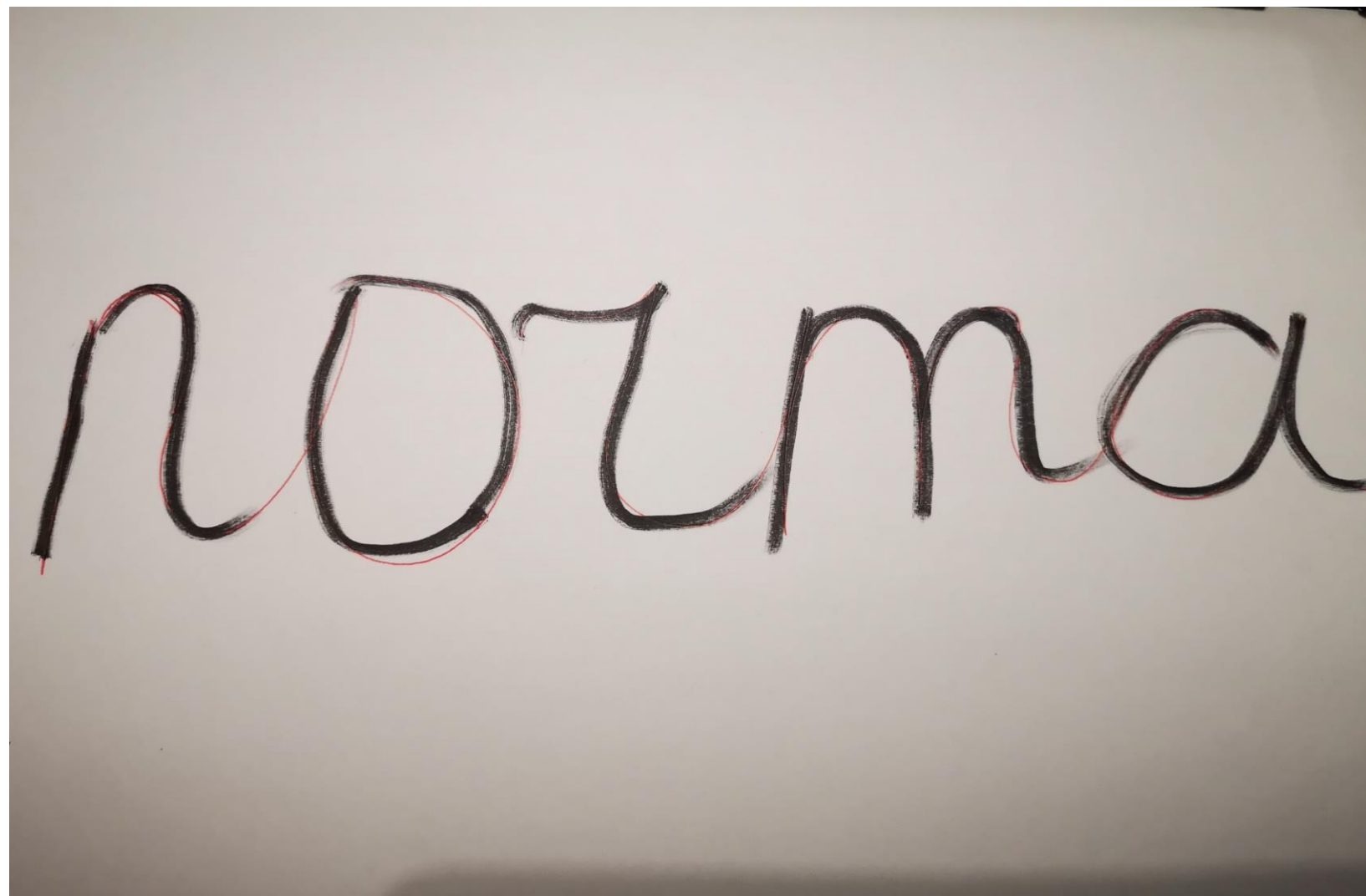
# Semināra programma

<b>12.05 – 12.45</b>	Kas ir komunikācija: elementi, veidi, simboli, kanāli Veiksmīga komunikācija
<b>12.45 – 13.25</b>	Komunikatori un komunikanti: mijiedarbība, konflikti, tipoloģijas
<b>13.25-13.40</b>	Pārtraukums
<b>13.40 – 14.15</b>	Dialogs: vārdu praktiskais pielietojums. Manipulatori un manipulācijas – kam pievērst uzmanību?
<b>14.15 – 14.50</b>	Digitālā komunikācija: ieguvumi un zaudējumi
<b>14.50 – 15.00</b>	Diskusija un noslēgums

# Kas ir komunikācija?

- Komunikācija ir interaktīvs saskarsmes process, kura dalībnieki realizē savus mērķus un intereses ietekmējot viens otru.
- Komunikācija (saziņa, saskarsme) - informācijas apmaiņas process, kurā izmanto valodu vai citas zīmes;
- Domu apmaiņa starp personām; informācijas forma,
- Saziņa kā domu, priekšstatu, jūtu u.c. apmaiņa (starp cilvēkiem).
- Kodēšanas/dekodēšanas process;
- Informācijas pārraide ar komunikācijas līdzekļiem (pasts, radio, telefons, internets u.c.).

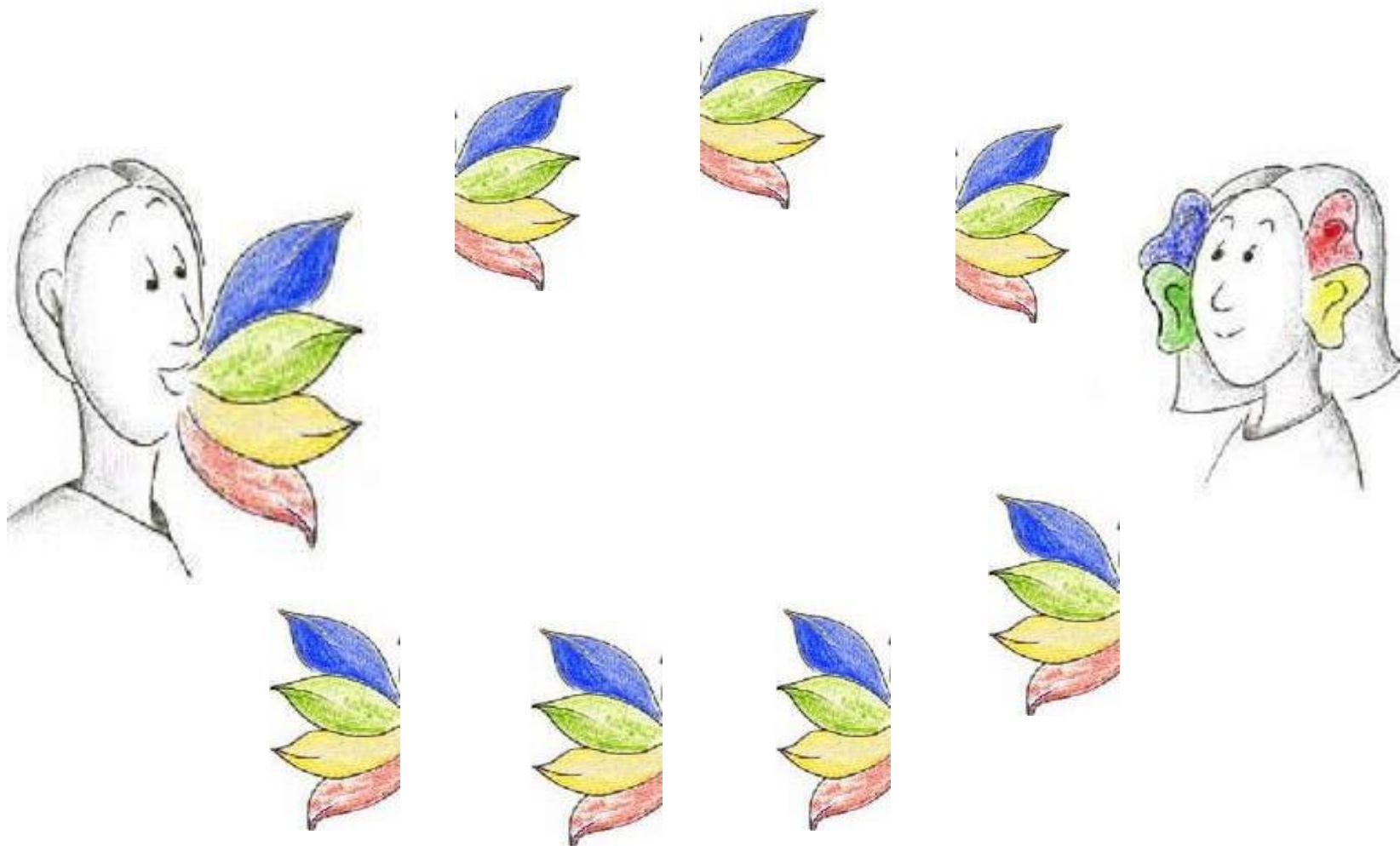
Izlasiet vārdu:



norma

The image shows the word "norma" written in a cursive script on a light-colored background. The letters are drawn with thick black strokes. A thin red line is overlaid on the black strokes, following the path of each letter to serve as a guide for tracing. The word is written horizontally and occupies the middle portion of the frame.

# (Efektīvās) komunikācijas mērķis



## Komunikācijas procesa elementi:

- **Komunikācijas process** ir nepārtraukta savstarpēja komunikācijas dalībnieku mijiedarbība.
- **Komunikācijas sastāvdaļas** pieņemts dēvēt par komunikatīviem aktiem:

1) Komunikators (kas?) →

2) Kanāls (Ar kura kanāla palīdzību? ) →

3) Paziņojums (Ko saka?) →

-----> informācijas uztveres filtrs

1) Komunikants (kam?) →

2) Komunikatīvais efekts/Atgriezeniskā saite (Ar kādu efektu?).

(Harold Dwight Lasswell)

# Kas ietekmē (+/-) informācijas nodošanu/uztveri

- Emocijas
- Veselības stāvoklis
- Dzīves situācija
- Atmiņas
- Vērtības
- Pieredze
- Pārlicības
- Gaidas, aizspriedumi
- Uzstādījumi
- Pieņēmumi
- Pieredze
- Apkārtne
- Attiecības



# Komunikācijas kanāli

1. **Saruna “acs-pret-aci” (verbālais/neverbālais kanāls)**
2. Diskusija nelielas grupas ietvaros
3. Uzstāšanās lielas auditorijas priekšā
4. Telefona saruna
5. Izziņas, sarakste
6. Vēstule, personisks rakstisks paziņojums
7. Komunikācija sociālajos tīklos (individuāla, grupu ietvaros, personalizēta, anonīma)
8. Drukāts teksts
9. Masu mediju paziņojums lielai auditorijai
10. Pasta sūtījums
11. Informatīva kampaņas vēstule
12. Ziņas drukātos medijos
13. Reklāma medijos
14. Ārējā reklāma, stendi

# Verbālā/neverbālā komunikācija

- Verbālā komunikācija – informācijas apmaiņa ar vārdu palīdzību. Runu izmanto kā komunikācijas mehānismu, ko pārstāv valodu sistēmas un kas ir sadalīts rakstiskajā un mutiskajā. (30%)
- Neverbāla komunikācija - ir sazināšanās bez vārdiem, izmantojot tādus līdzekļus kā acu skatienu, mīmiku, žestus, pozas, pantomīmu, balsi - tās intonāciju, pauzes, fizisko distanci, izvietojumu telpā, apģērbu. (70%)

# Verbālās/neverbālas komunikācijas elementi

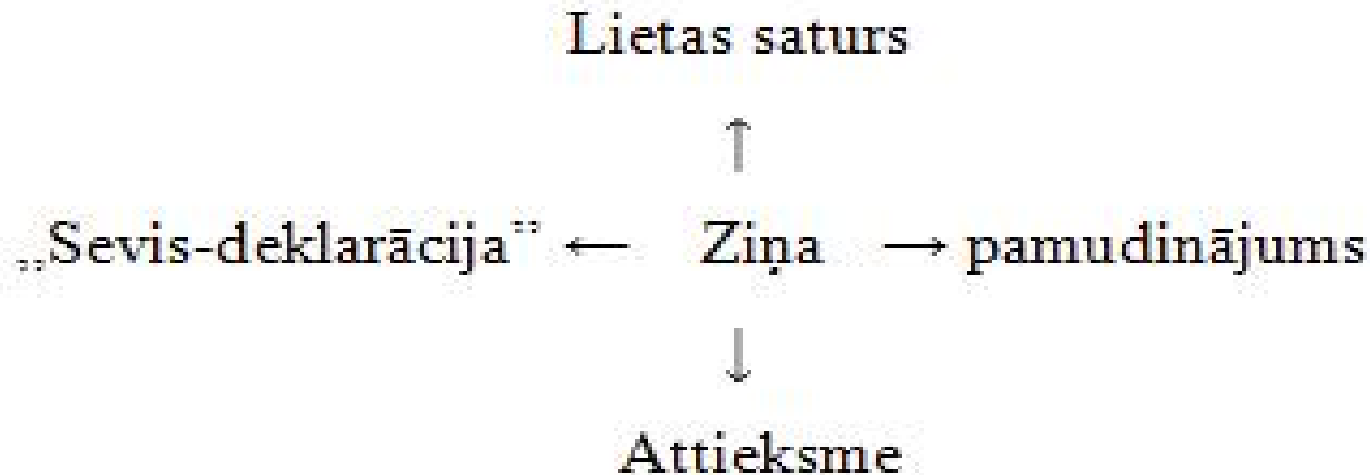
- Saruna
  - Klausīšanās
  - Lekcija
  - Runa
  - Sarakste
  - Dokumenti
  - Ziņas
- Žesti
  - Mimika
  - Tonis
  - Intonācija
  - Distance
  - Apģērba stils
  - Gaita
  - Stāja

# Verbālās komunikācijas zemūdens akmeņi.

- Neapdomāta vārdu lietošana;
- Katrā saziņas posmā notiek datu zaudēšana un informācijas sagrozīšana.
- Valodas sistēmas nepilnība - indivīdi lieto tos pašus vārdus, lai apzīmētu pilnīgi atšķirīgas lietas.
- *Komunikācijai starp diviem cilvēkiem nepieciešamas vismaz 8 ausis un 8 mutes. Katram cilvēkam vajag 4 ausis un 4 mutes, lai pārstrādātu visu vienā ziņā ietvertu informāciju.* (F.Schulz von Thun, 2006)

# "Četru ausu modelis"

- Ar ziņu vienlaicīgi tiek nodoti visi četri aspekti (to svarīguma pakāpe var atšķirties).



(F.Schulz von Thun, 2006)

# "Četru ausu modelis"

- **Lietas saturs** → par ko es informēju
- **Pašizpaušme** → pašatklāšme (tas, ko pavēstu par sevi); "Es-vēsts", „Sevis-deklarācija”.
- **Attiecības** → ko es domāju par tevi un kādas ir mūsu attiecības (ar toni, formulējumiem un mīmiku es parādu savu attieksmi pret cilvēku, ar kuru komunicēju).
- **Aicinājums** → uz ko es gribu mudināt komunikācijas partneru, "Tu-vēsts". (Ko es vēlos sasniegt?).

# Neverbālās komunikācijas zemūdens akmeņi

- Neverbālā komunikācija ir grūti kontrolējama;
- Neverbālās komunikācijas uztvere notiek neapzināti, cilvēki mēdz ignorēt “neracionālos” signālus.
- Neverbālā informācija mēdz nesakrist ar verbālo informāciju, kas var rast otrā cilvēka neuzticēšanos vai nedrošības sajūtu.

# Kas ir dialogs?

- Dialogs - saruna starp divām personām (Latviešu literārās valodas vārdnīcā).
- Dialogs ir vārdu jeb domu plūsma, kura plūst caur mums un starp mums. No šādas domu plūsmas var rasties jauna izpratne. Lai radītu ko jaunu, cilvēkiem jābūt atvērtiem. (David Bohm)
- Dialogs ir saziņa starp divām vai vairākām personām, kas parasti ir nejauša, iepriekš neplānota (Vikipedija)



# Dialoga veidi

(balstoties uz dialoga dalībnieku mērķiem)

- Uz saprašanos vērsta saruna
- Uz rezultātu vērsta saruna
- Uz saprašanos un rezultātu vērstu sarunu apvienojums.

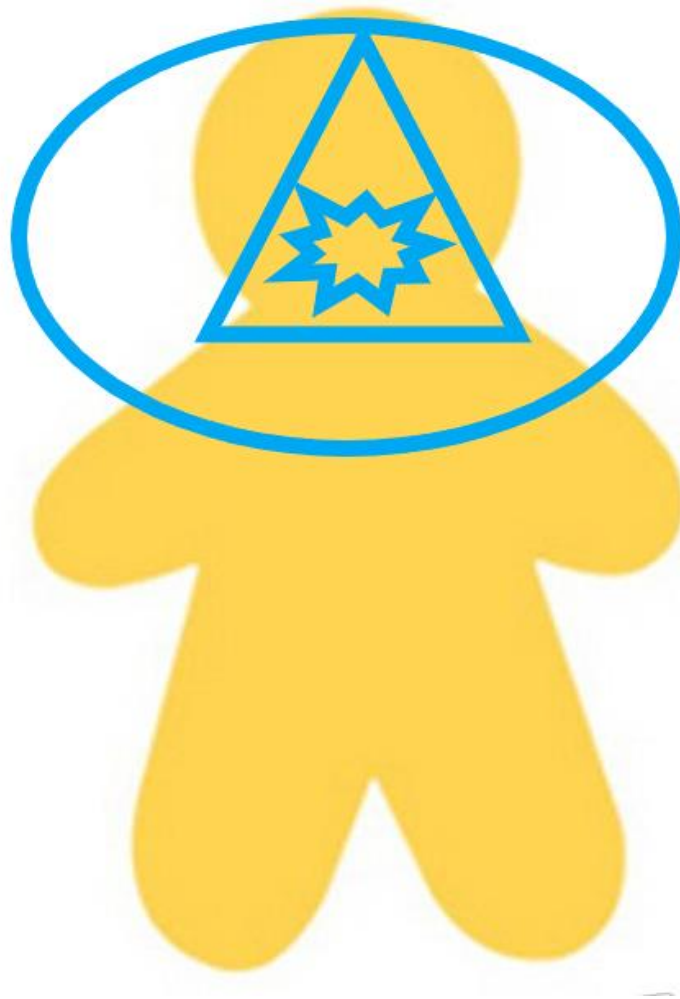
Dialoga efektivitātes invertējums ir atkarīgs no dialoga sākotnējā mērķa.

# Komunikatori un komunikanti

- Komunikators ir cilvēks kurš sniedz informāciju.
- Komunikants ir cilvēks, kurš saņem informāciju un sniedz atgriezenisko saiti.
- Komunikators var būt aktīvs (dominants, mobils, ekstraverts ) un neaktīvs (nedominants, rigīds, intraverts);
- Komunikants pēc atgriezeniskās saites var būt atvērts un noslēgts (var sadarboties, uzbāzties aizsargāties, iegrimt sevī )

Saskarsmes procesā mēs esam gan komunikatora, gan komunikanta lomās.

# Cilvēks man pretī



# Cilvēks man pretī



# Cilvēka “filtri”

- Dzīves pieredze
- Kultūras vide
- Vērtības
- Temperaments
- Fizioloģiskas barjeras
- Informācijas uztveres sistēmas
- Cilvēka priekšstats par sevi
- Dzimums
- Vecums
- Vadošie mērķi
- Aktuāls stāvoklis

# Temperamenta pamatiezīmes

Atklātības līmenis (introverts - ekstraverts) (C.G.Jung)

Aktivitātes līmenis (aktīvs ---mierīgs)

Regularitāte (regulārs --- neregulārs)

Pirmā reakcija uz jauno (noraida jauno --- izrāda interesi par jauno)

Pielāgošanas/adaptācija (ātri pielāgojas --- lēnam pielāgojas)

Sensorais/fiziskai jutīgums (ļoti jutīgs --- mēreni jutīgs)

Reakcijas intensitāte (vāja reakcija --- stipra reakcija)D

Noskaņojums (negatīvs --- pozitīvs)

Uzmanības noturība (var viegli novērst --- noturīga uzmanība)

Neatmaidība (ilgs periods --- īss periods)

Bērna Emocionāla audzināšana ,

S.Lendija, E.Ozola, 2004

# Informācijas uztveres veidi

Vizuālis



Kinestētiskis



Audiālis

# Informācijas uztveres sistēmas

Vizuāli informāciju visintensīvāk uztver ar redzes (vizuālo) kanālu, noteicošā loma ir redzes iespaidiem (raksturīgi izteicieni: *“es skaidri redzu...”, “manā skatījumā jādara tā...”, “no mana redzes viedokļa vajadzētu...”, “tu izskaties labi...”*).

Audiāli galvenokārt pasauli uztver ar dzirdes (audiālo) kanālu (raksturīgi izteicieni: *“es dzirdēju, ka...”, “man stāstīja...”, “kā tas izklausās!...”, “viņā nav ko klausīties!...”, “uzklausī mani!”*).

Kinestētiski galvenokārt informāciju uztver ar sajūtām – tausti, ožu, garšu (kinestētisko kanālu) (raksturīgi izteicieni *“mani nomāc...”, “es jūtu...”, “man ir nojauta...”, “man smaga sirds...”*)



# Ieteikumi

## KOMUNIKATORS

(ES)

- Pašnovērošana (Kā es jūtos?)
- Pozīcijas noskaidrošana (Ko es gribu?)
- Sava stāvokļa izvērtēšana (Kas ar mani tagad notiek?)
- Spēja ieklausīties sevī un savās reakcijās (Kāpēc es tā jūtos? Ko es varu darīt?)

## KOMUNIKANTS

(DIALOGA PARTNERIS)

Novērošana (Kā tu juties?)

Pozīcijas noskaidrošana  
(Ko tu gribi?)

Precizēšanā (vai es pareizi sapratu?)

Spēja klausīties un sadzirdēt/aktīva klausīšanās (Ko tu man vēlies pateikt?)

# Aktīva klausīšanās

Aktīva klausīšanās ir aktīvs process, kurā laikā runātājam tiek sniegta nedalīta uzmanība, kā arī ar verbālu un neverbālu signālu palīdzību tiek demonstrēta ieinteresētībā informācijā, kuru sniedz komunikācijas partneris.

## Aktīvās klausīšanas paņēmieni:

- Acu kontakts
- Atvērta ķermeņa poza
- Māšana ar galvu, smaids
- Emociju atspoguļošana
- Pārfrāzēšana
- Kopsavilkumi
- Precizējošie jautājumi

# Aktīva klausīšanās

[https://www.youtube.com/watch?v=3\\_dAkDsBQyk](https://www.youtube.com/watch?v=3_dAkDsBQyk)



# Ieteikumi veikmīgam dialogam

- Runāt ES formā
- Uzturēt acu kontaktu
- Sekot līdz tonim, intonācijai
- Rūpēties par ķermeņa valodas saskaņotību ar verbālo informāciju
- Izvērtēt situāciju
- Izvairīties no interpretācijas
- Censties nelietot vispārinājumus
- Izsakot savu personisko viedokli, izvairīties no citu uzskatu kritizēšanas
- Dot katram iespēju runāt
- Mācēt uz klausīt
- Pirms uzsākt runu, akcentēt galvenos punktus
- Svarīgākais vienmēr ir galvenais
- Runāt īsi un precīzi

# Saskarsmes paņemieni, no kuriem ir jāizvairās

- Vērtēšana (tu esi labs/slikts, pareizi/nepareizi utt.)
- Jūtu ignorēšana, noniecināšana
- Padomu sniegšana (tev vajadzēja darīt tā)
- Kritizēšana, moralizēšana
- Filozofēšana
- “Psihoanalīze”
- Žēlošanā (nejaukt ar līdzjūtību)
- Vispārināšana

# Vārda iedarbības ķēdīte

Vārds — > tēls — > jūtas, emocijas — > darbība  
— > dzīve

Cilvēku vada nevis vārds, bet tas, kas aiz tā  
atrodas - tēls.

# Es-vēstījuma tehnika

- 1.Es** (man, manī) – emocijas/jūtas definējums
- 2.Situācijas apraksts** (īsi, precēsi, konkrēta situācija)
- 3.Kāpēc man tas ir svarīgi/ko es vēlos**
- 4.Piedāvājums/pamudinājums**

Piemērs: *Es dusmojos, kad mani pārtrauc, jo kad es pārslēdzos, man grūti koncentrēties. Lūdzu, ļauj man pabeigt.*

Piemērs: *Es priecājos, ka darbs ir izpildīts laicīgi, man ir svarīgi ievērot laika robežas*

# Psiholoģiskā manipulācija komunikācijas procesā

- Psiholoģiskā manipulācija – komunikatīvā darbība (iedarbību), kuras mērķis ir gūt kādu labumu slepenā partnerim formā.
- Ir citu cilvēku izmantošana savu mērķu sasniegšanā bez viņu apzinātas piekrišanas.
- Manipulācija ir nespēja atklāti un tieši izteikt savas vēlmes, vajadzības baiļu no spēcīgām emocijām un tiešas konfrontācijas dēļ.
- Manipulācija ir nevēlme uzņemties atbildību, uzgrūžot to citiem.
- Mēs katrs savas dzīves laikā esam pabijuši gan manipulatora, gan manipulācijas upura ādā.



# Manipulācijas veidi:

- Aktīva (varas pozīcijā)
- Pasīva (upura, bezspēcībās pozīcijā)

## Manipulācijas tehnikas.

- Šantāža
- Spiediens
- Manipulēšana ar vainas sajūtu, atbildības sajūtu
- Slēptā vai neskaidra doma
- “Spēlēšana” uz jūtām
- Ignorēšana

# Cilvēku iekšēji āķi

- Bailes (+bailes pazaudēt iespēju)
- Žēlastībā
- Greizsirdība
- Vainas sajūta
- Sievišķība, vīrišķībā
- Greizsirdība
- Parakums
- Labsirdība
- Skopums
- Skaistums
- Pierādi!

# Tehnikas, kuras var palīdzēt nepakļauties manipulācijai

- Pauze, uzgaidīšana
- Savu jūtu apzināšanās
- Jautājumu uzdošana sev: kāpēc viņš to saka?  
Ko viņš grib?
- Distancēšanās no situācijas
- Precizējošo jautājumu uzdošana
- Informācijas sadalīšana – fakts/mēli
- Atbildības atgriešana

# Digitālā komunikācija. Ieguvumi un zaudējumi

Jo sarežģītāki ir mūsu komunikācijas līdzekļi, jo mazāk mēs komunicējam  
(Džozevs Pristlijs)

Nosauciet vienu Interneta komunikācijas plusu un vienu mīnusu.

Vai, pēc jūsu domām, digitālā komunikācija, var aizvietot reālo komunikāciju?

# Digitālās komunikācijas īpatnības

+

- Iespēja paņemt pauzi (var neatbildēt uzreiz)
- Barjeru novēršana (vietas, laika, valodas)
- Iespēja palikt komforta zonā
- Iespēja pārtraukt saskarsmi;
- Iespēja būt atvērtākam;
- Iespēja "pielaikot" citu tēlu;
- Rakstiskās runas attīstība;
- Komunikācijas loka paplašinājums
- Iespēja atrast informāciju par cilvēkiem.

-

Valodas vienkāršošanā

Vairāk iespēju dezinformēšanai, manipulācijām, viltus ziņām;

Informācijas neprecizitāte, neverbālo informācijas avotu trūkums;

Emociju trūkums, emociju izpausmes opciju nepietiekamība;

Informācijas uztveršanas šķēršļi – samazinās informācijas precizitātē

Var nebūt atgriezeniskās saites

Cilvēka "digitālais tēls" var atšķirties no reālā.

# Dialogs tiešsaistē.

- Situācijas izvērtēšana
- Mērķu apzināšanas
- Saskarsmes stila izvēle
- Pareizrakstība, punktuācija, stilistiskā kultūra
- Precizēšanā, jautājumu uzdošana
- Vienošanās par simboliem, kodiem
- “Emociju” izmantošana/neizmantošana
- Izteicienu neitralitāte



Iceland  
Liechtenstein  
Norway grants



Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija



AGDER  
fylkeskommune

## Paldies par uzmanību!

**Vieta Jūsu jautājumiem.**

Seminārs organizēts Eiropas Ekonomikas zonas finanšu instrumenta 2014.-2021.gada perioda programmas “Vietējā attīstība, nabadzības mazināšana un kultūras sadarbība” atbalstītā projekta “Uzņēmējdarbības atbalsta pasākumi Latgales plānošanas reģionā” ietvaros.  
Strādājam kopā konkurētspējīgai Eiropai!