

# 2020 m. projektas “MČTAU SAVANORIS - AKTYVAUS SENĖJIMO VARIKLIS”

---

## SENJORAS SAVANORIS- PROFESIONALI PAGALBA SAU IR KITAM

### Komunikacija

**Mokykimės girdėti: klausymo procesas, informacijos priėmimas,  
iškodavimas, interpretavimas, įvertinimas, reakcija**

**Mgr. Angelė Bajorienė**  
**VšĮ Tarptautinė socialinė akademija**  
**Vilnius 2020.11.24**



# Mieli MČTAU studentai,

---

Jūs imsitės kilnios misijos –savanorystės. Dabar mokotės visi psichologiškai stipriausieji, vedliai. Padėti kitam šiandienos sąlygomis – didelis iššūkis sau pačiam. Juk turiu būti stiprus, kad galėčiau stiprinti kitą.

Dėkui MČTAU Rektorei dr. Zitai ir rektoratui už pasitikėjimą priminti , taip sakau drąsiai – priminti , nes Jums daug kas ir žinoma, ir per gyvenimo dešimtmečius išjausta, intuityviai suvokta, tereikia dar kartą atsikasti Jūsų patirties kloduose sudėta visą medžiagą.

# Popiežius Pranciškus, 2018 m. viešėdamas Lietuvoje:

**“Neužmirškite savo tautos šaknų. Kalbėkite su senais žmonėmis. Nėra nuobodu su jais kalbėtis.**

**Kiekvienai kartai tenka įsisąmoninti praeities sunkumus bei pasiekimus ir dabartyje pagerbti savo protėvių atminimą.”**



# Pagalba-kitam, darbas –man, džiaugsmas-abipusis

---

- Šiandien einame į labiau techninę dalį. Ji svarbi, nes privalome prisiminti, įsigilinti, ką reikš mūsų kalbėjimas kitam žmogui, ypatingai šių metų COVID sąlygomis, kai yra karantinai, ribojamas kontaktinis bendravimas, bendrauti dėl visų mūsų saugumo tenka įvairiomis informacijos perdavimo-priėmimo priemonėmis. Jos, beje, gali įnešti įvairių interpretacijų, klausukų, netgi nesusipratimų žmonių ryšiuose.
- Šiandienos mūsų tikslas –įsigilinti į vieną sudėtingiausių procesų -komunikacijos, kai siekiame pagalbos kitam, džiaugsmo, kad galime padėti, - sau.

# Naujas mano socialinis vaidmuo – SAVANORIS

---

- Esami socialiniai vaidmenys: mama, tėtis, senelis, senelė, žmona, vyras, kaimynas, vadovas ir t.t. Kiekvienas jų – kitoks, reikalaujantis įvairių mano socialinių, psichologinių, fizinių, ekonominių ir pan. pastangų.
- Naujas vaidmuo – SAVANORIS. Ko reikalaus jis? **Mokytis klausytis**, o kartais taip noriu būti ir aš išklausytas...

# Dėl sąvokų vartojimo: senjoras?

## Senjoras, senjorė

### ○ Kokia žodžio „senjoras“ mot. gim. galūnė?

- „Tarptautinių žodžių žodyne“ (Vilnius, 2013, p. 738) teikiamas žodis **senjora** reiškė „ponia; pagarbus ispaniškas kreipimasis į moterį“ (iš isp. **señora**). Plg. **senjoras** (isp. **señor**) – „ponas; pagarbus ispaniškas kreipimasis į vyrą“.

- Tačiau šios šaknies žodis turėjo ir kitų kelių į lietuvių kalbą: pranc. **seigneur** (iš lot. **senior** „vyresnysis“) – liet. **senjoras** „vid. amžių V. Europos feodalias“, *ist.* „grupės vasalų valdovas (siuzerenas)“. „Tarptautinių žodžių žodyne“ teikiama ir kuopinė daugiskaita – **senjorai** „kokios nors grupės, organizacijos vyriausieji arba buvusieji nariai“. Šią reikšmę dabartinėje kalboje patiprina anglų kalba, plg.: angl. **senior** – liet. vyresnysis, pagyvenęs ar vyresnis žmogus (žr. „Anglų–lietuvių kalbų žodyną“).

- Pastarąją reikšmę moteriškosios giminės daiktavardžio forma dabartinėje kalboje įvairuoja – **senjora** ar **senjorė**. Gali būti, kad, norint atskirti „ispanų ponia“ **senjora** ir eufemišką „pagyvenusi ponia“ **senjorė**, nugalės antrasis. Plg. **majoras** ir **majorė**, **donoras** ir **donorė**, **toreadoras** ir **toreadorė**, **komandoras** ir **komandorė**.

# Amžėti, amžėjimas; senti, senėjimas

Veiksmažodis **amžėti, amžėja, amžėjo** pasirodė vartosenoje vengiant, kai kurių žmonių nuomone, ižėdaus pašakymo **(pa)senti, (pa)sensta, (pa)seno** – vartojamas tarsi platesne reikšme „sukakti tam tikrą amžių“, pvz.: „*Juk daug maloniau ne senti, o pamažu maloniai amžėti nuo pat gimimo dienos*“, – savo **požiūrį išreiškė Sigitas Povilas Krivickas**, publicistas, Europos pagyvenusių žmonių platformos „Age platform“ administracinės tarybos narys.

Darybiškai toks priesagos **-ėti** vedinys įmanomas. Pirmieji šio tipo veiksmažodžiai buvo išvesti iš **ė** kamieno daiktavardžių, pvz.: *auklėti* (: *auklė*), *raukšlėti* (: *raukšlė*), vėliau radosi vedinių ir iš kitų kamienų daiktavardžių, pvz.: *vaikėti* (: *vaikas*) „darytis vaikiškam“, *cukrėti* (: *cukrus*) „virsi cukrumi“, *pavasariėti* (: *pavasaris*) „eiti į pavasarį, darytis pavasariui, šilti orui“. Dauguma vedinių reiškia procesą, kurio metu darosi ar savaime atsiranda pamatiniu žodžiu pasakytas daiktas, asmuo ar reiškinys („Lietuvių kalbos gramatika. T. 2“, Vilnius, 1971, p. 258, § 394). Taigi **amžėti** atveju – atsirandanti ypatybė – amžius.

Dar plg. veiksmažodį **amžiuoti, amžiuoja, amžiavo** „ilgai (amžius) būti, gyventi“, būdvardį **amžingas, -a** „daug amžiaus turintis, tad prireikus galėtų būti ir **amžėti**“.

Vis dėlto **amžėti, amžėjimas** – dirbtiniai įprastų **senti, senėjimo, senatvės** pakaitai, vieni iš tų, kurie sukuriami vengiant politiškai nekorektiškų pasakymų, ieškant švelnesnių, netiesioginių pakaitų (plg. *senjoras, -ė* vietoj *pensininkas, -ė*).

Dar žr. konsultacinį įrašą apie angl. *ageism* – liet. **pagyvenusių žmonių diskriminacija**.

# Komunikacija - kas tai?

---

„Komunikacija“ terminas - iš lotynų kalbos,  
„**communicare**“ - **dalintis, daryti bendru**. Žodis susijęs su lotynų k. žodžiu *communis* „**bendras**“.

## Savoka praneša apie informacijos teikimo procesą.

Todėl komunikacija galima laikyti bet kokią žinių, pranešimų, informacijos teikimą. Komunikacijos esmė – informacija.

Anot V. Puodžiūno (2013), vienas aiškiausių ir akivaizdžiausių dalykų, vertinant informaciją, **yra santykis su žmogumi**. Žmogus yra pats aktyviausias informacijos bei jos raiškos formų kūrėjas -gavėjas. Įvairią informaciją gali skleisti ne tik žmogus, bet ir apskritai visi žmonijos sukurti daiktai ar technologijos. Bet jas naudoja tas pats žmogus.



# Komunikacijos kryptys

---

- Senjorai –valdžios institucijos
- Senjorai -bendruomenė
- Senjorai - kita karta
- Senjorai - profesinė grupė (mokytojai, gydytojai, mokslininkai, sportininkai -veteranai, “kelininkai”, muzikai ir t.t)
- Senjorai- paslaugų teikėjai ir t.t.
- Senjorai-senjorai

# Komunikacijos rūšys

- Mokslininkai pagal kalbėjimo privatumą ir viešumą, adresato ir adresanto santykį bei kalbėjimo aplinkybes, visus komunikacijų atvejus skirsto (pagal B.E. Bredli) į šias rūšis:
- **masinė komunikacija** (su didelėmis, skirtingomis, atsitiktinai susibūrusių žmonių grupėmis; radijas, televizija, laikraščiai, žurnalai, reklaminiai lankstinukai ir kt. Problema - ribotas grįžtamasis ryšys);
  - **organizuota komunikacija** (žmonės susirenka specialiai dėl kokio nors tikslo, pvz., mitingas. Informacija vienkryptė – iš siuntėjo – auditorijai);
  - **grupinė komunikacija** (bendravimas grupėje, konkrečiam klausimui išspręsti, pvz., debatai. Visi aktyvūs dalyviai);
  - **tarpasmeninė komunikacija** (vykstanti nedidelėje grupėje. Būtinai dvipusis ryšys);
  - **asmeninė-dalykinė komunikacija** (vyksta asmeniškai bendraujant dviems žmonėms, ji neformali. Dalykinė komunikacija pasireiškia formalioje aplinkoje).

## Socialinė komunikacija

Kalbant apie **socialinę komunikaciją**, dažnai yra išskiriami dar du komunikacijos tipai:

**Rašytinė** - kai informacijos kodavimui naudojamas raštas. Tada yra galimybė pranešimą apmąstyti, įvertinti ir taisyti

**Nerašytinė** - kai informacija koduojama kalbos garsais, gestais ar kitais ne rašto ženklais ; nerašytinė komunikacija vyksta „čia ir dabar“ , todėl sunkiau vertinti ir pastebėti komunikacijos klaidas.

**Šių rūšių išraiška MČTAU – ar visas rūšis surastume? O mums savanoriaujant?**

# Komunikacija priklauso nuo mūsų turimos socialinės kompetencijos

---

Socialinę kompetenciją laiduoja 3 lygių gebėjimai:

- Bendravimas,
- Bendradarbiavimas,
- Veikimas visuomenėje.

**Būtent bendravimas, t.y. kontakto tarp dviejų žmonių užmezgimo ir palaikymo procesas,** pasireiškia komunikacija kaip pasikeitimu psichinės veiklos rezultatais – žiniomis, mintimis, sprendimais, vaizdiniais, patirtimi, jausmais, nuostatomis ir t.t.

## Socialinis suvokimas-senjorui savanoriui lengvesnis: patirtis, išmintis

Tai – žmonių ypatumų, jų elgesio, motyvų, tarpusavio santykių suvokimas.

Tai – bendravimo proceso dalis.

Tai – procesas, kai pagal išorinius požymius siekiame įvardyti vidines nematomas bendravimo partnerių ypatybes.

# Socialinis suvokimas: kodėl mes tai darome?

---

(pagal G.Burton, R.Dimbleby)

- **Kad prisimintume faktus.** *Mes nuolat tvarkome suvokiamą medžiagą, ieškodami atsakymų į klausimus: kas jis? ko siekia? ...*
- **Kad suprastume kito žmogaus elgesio prasmę.** *Mums svarbu ne tik, kaip žmogus elgiasi, bet ir kodėl taip elgiasi.*
- **Kad naują informaciją įterptume į jau turimą socialinės tikrovės vaizdą.** *Kokią vietą naujas žmogus užims tarp mūsų žinomų žmonių.*
- **Kad numatytume partnerio elgesį.** *Kai turime vaizdą apie žmogaus savybes, tikimės numatyti jo elgesį.*
- **Kad patenkintume savo socialinius poreikius...**

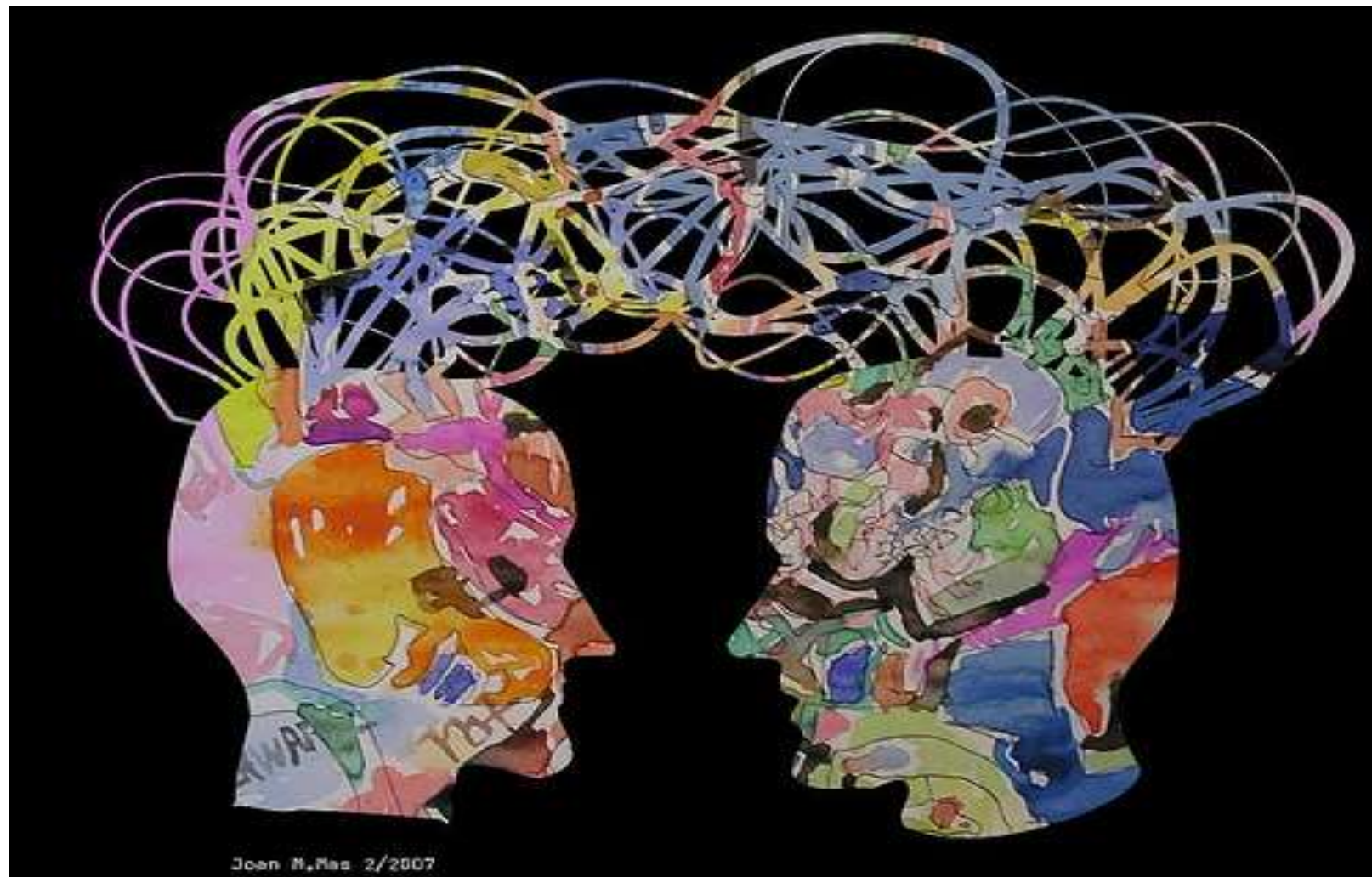
# Mano socialiniai poreikiai. O jo – irgi tokie patys??? Kas stiprins mane?

---

- **Bendrumo (priklausymo)**
- **Saugumo**
- **Laimėjimų**
- **Savęs įtvirtinimo**
- **Savigarbos**
- **Dominavimo (savo galios pajautimo)**
- **Pranašumo**
- **Saviaktualizacijos**
- **Afiliacijos** (psichol.- žmogaus poreikis būti su kitais žmonėmis, bendrauti, priklausyti grupei, sustiprėjantis atsidūrus pavojingoje situacijoje)
- **Prieraišumo ir meilės**
- **Kontakto palaikymui**

Galvos forma-labai panaši, turinys joje – labai skirtingas. Komunikacija gali padėti...

---



# Mūsų tikslas – sąmoninga komunikacinė kompetencija

---

**Kompetencija**- gebėjimas adekvačiai atlikti tam tikrą veiklą, turėti jai žinių, įgūdžių.

**Sąmoninga mano komunikacinė kompetencija** (toliau-KK)– “aš žinau, ką daryti, kad bendraučiau sklandžiai, sėkmingai siekčiau tikslo, taikyčiau žinias įvairiose situacijose”...

Nesąmoninga KK –neturiu komunikacijos problemų , tačiau negaliu paaiškinti, kodėl viskas vyksta sklandžiai.Bet tik tada, kai yra paprastos, beproblemės sąlygos.

Taigi komunikacija – ne paprastas pasiplepėjimas..

# Emocijos komunikacijoje

---

- Emocijų išraiška universali bet kuriai kultūrai. Dar 1975 m. identifiikuotos 6 pagrindinės emocijos (autorai- P.Ekmanas ir W.V. Friesenas) :
  - džiaugsmas,
  - liūdesys,
  - pyktis,
  - baimė,
  - nustebimas,
  - pasibjaurėjimas.

Darbas su veidrodėliu, emocijų išraiškos praktinis nagrinėjimas. Pateiktos fotografijos su 6 išraiškėmis.

(pagal prof. N.P. Večkienę)



# Mūsų komunikacijos sėkmės meškerės savanorystėje

---

Kodas – kas tai? Durų kodas analogas lydiniui- smegenų ir širdies kodams-komunikacijoje. Tavo tikslas, kai sakai mintį, - suteikti informaciją išspręsti problemą, praskaidrinti žmogaus vienatvės kasdieną, supažindinti su naujienomis ir pan. Jei skirtingi teikiančiojo ir priimančiojo “kodai” (supratimas, požiūris, vertybės, emocinė kompetencija ir t.t.), -tikslo nepasieksime (pvz.:požiūris į šiandienos ministrų kandidatūras-gresia užprogramuotas konfliktas...)

**Užkodota prasmė, kurią turime VIENODAI AR LABAI PANAŠIAI suprasti**

- O jei “kodas” skirtingas? Neatrakinai, savanori, žmogaus, kuriam nori padėti, -pralaimėjai???
- Empatijos vaidmuo. Empatija COVID sąlygomis, per technologijas.

**Esame panašūs, bet ir skirtingi...  
Mes užaugome skirtingose vietose  
Mes - skirtingo skonio  
Bet mes esame lygūs...**

---

***we grew in different places***



***we taste different***



***but we are equal...***



# Klausymas(-is)-girdėjimas (pagal M. Burkley-Alen)

---

**Neužtenka klausytis. Reikia ir girdėti.**

**Kartais reikia klausytis ne ką kalba, o apie ką kalba.**

**Įdarbiname ausis...**

**Kalbėti su kitu nėra paprasta, ypatingai sunku tiksliai, teisingai išgirsti. Na, o apie kitą kalbėti - lengva ir paprasta.**

**KOMUNIKACIJOJE TURI BŪTI  
ATVIRKŠČIAI**

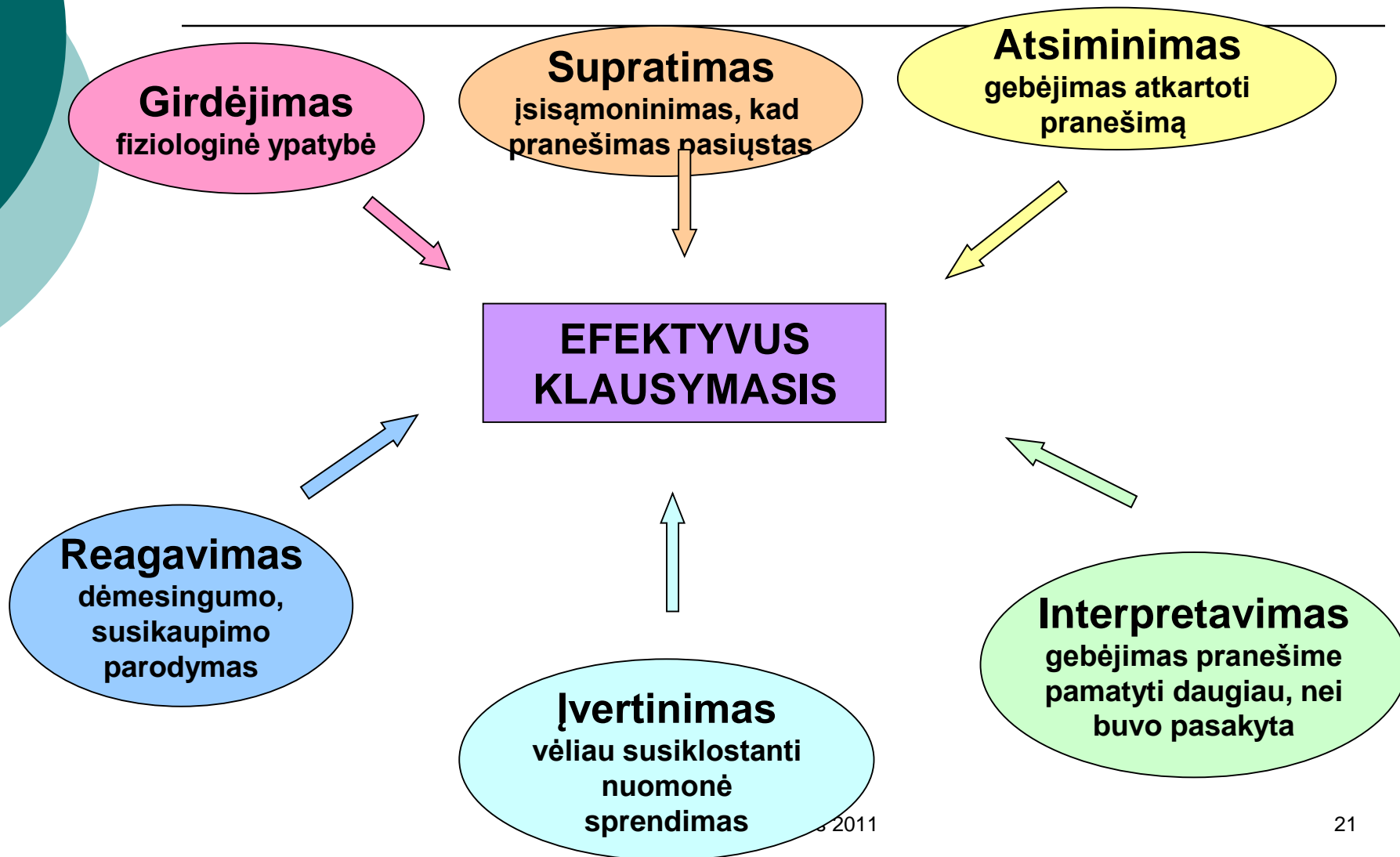


# Ar tikrai verta mokytis klausytis?

**Galbūt kai kam gali kilti klausimas, ar verta mokėti klausytis.  
VERTA, NES :**

- Gaunate **kokybišką ir tikslią** informaciją;
- **Pamaloninate kitą žmogų**, leidžiate jam pasijusti svarbiam ir reikšmingam, tai gerina bendravimo procesą;
- Klausymasis yra vienas iš **maloniausių dėmesio ženklų**, kurį galite parodyti savo mylimam žmogui;
- Mokėjimas klausytis **pagerina santykius** su aplinkiniais žmonėmis, užkerta kelią konfliktams, skatina atsiskleidimą ir suartina žmones;
- Aktyviai klausydamiesi, **jūs padedate kitam žmogui** spręsti savo problemas, nes kalbėdamas žmogus tarsi sugeba pažiūrėti į savo problemą iš šalies, o ją ausdamas jūsų dėmesį ir palaikymą, lengviau ištvėrs skausmą ar sielvartą.

# Brownel efektyvaus klausymosi modelis



# 16 klausymosi tipų (dr. A.Valantinas)

## KURIS BŪČIAU AŠ, BŪSIMASIS SAVANORIS?

---

1. Pseudoklausymasis
2. *Žingsnio* permetimas
3. Selektivus klausymasis
4. Izoliuotas klausymasis –
5. Gynybiškas klausymasis
6. Tykojimas pasaloje / sėlinantis klausytojas
7. Nejautrus klausymasis
8. Kategoriškas klausytojas
9. Klausytojas – aidas
10. Klausytojas – veidrodis
11. Svarstantis klausytojas
12. Užjaučiantis klausytojas
13. Emocingas klausytojas
14. Analizuojantis klausytojas
15. Neadekvatus klausytojas
16. Grubus klausytojas

# Dažniausiai daromos klaidos

---

Valingo dėmesio stoka

Pseudoreflektyvus klausymasis-neigiami įpročiai

Neišklausymas iki galo

Daugiau stebima nei klausoma

Pasidavimas emocijoms (ypač neigiamoms)

Visų šių klaidų pavyzdžių nagrinėjimas , detalizavimas.

## Klausymosi technikos – 1

Prieš mokantis klausytis kitų, reikėtų pagalvoti apie save, apie savo bendravimo įpročius. **Paklauskite savęs:**

Ar dažnai aš pertraukinėju žmogų, kuris kalba?

Ar ne per greitai pradedu vertinti žmogų, kai jis kalba ?

Ar aš esu pakankamai dėmesingas?

# Klausymosi technikos-2

---

- 1) Būkite fiziškai dėmesingas. Atsisukite į savo pašnekovą veidu. Palaikykite akių kontaktą. Įsitikinkite, kad jūsų poza ir gestai atspindi jūsų norą klausytis pašnekovo. Atsiminkite, kad pašnekovas nori bendrauti su dėmesingu, gyvu žmogumi, o ne su akmenine siena.
- 2) Leiskite pašnekovui išsikalbėti, laikas nuo laiko įterpdami : „Aha...“; „Taip ...“; „Suprantu...“. Taip leisite pašnekovui suprasti, kad jo atidžiai klausotės, padrąsinsite jį, padėsite kalbėti. Toks klausymosi būdas labiausiai tinka tuomet, kai pašnekovas kalba apie labai jautrius ir jam rūpimus dalykus, yra perpildytas jausmų.
- 3) Norėdami patikslinti ar teisingai suprantate pašnekovo perduodamą informaciją, **į pokalbį įterpkite frazes** : „Ar teisingai aš jus supratau, kad ...?“; „Tu nori pasakyti, kad...“; „Kitaip sakant, tu turėjai omeny...“ ir pan. Toks klausymosi būdas padeda išvengti nesusipratimų, parodo pašnekovui, kad jūs tikrai jį išgirdote.
- 4) Klausydamiesi kito žmogaus, **nepamirškite empatijos**, t.y. kito žmogaus jausmų supratimo ir atitinkamas atreagavimo. Empatiškas klausymosi būdas ypatingas tuo, kad leidžia suprasti pašnekovo būseną, įsijausti į jį. Toks klausymosi būdas ypač tinka tuomet, kai Jūsų pašnekovui pačiam sunku išreikšti savo jausmus. Pasakydami „Aš matau, kad tu pyksti“, „Suprantu, kad tau liūdna“ ir pan., suteiksite pašnekovui palaikymo, paramos, parodysite savo supratingumą.



# Trys klasikinės gero klausymosi ypatybės:

---

- 1. Tiesumas (apsimetimo nebuvimas)** - klausytojas su kalbančiuoju elgiasi tiesiai, natūraliai, be vaidybos.
- 2. Akceptacija** - bendraujama be išankstinių sąlygų. Kalbantysis priimamas toks, koks yra.
- 3. Empatiškumas** – klausytojas jaučia, ką kalbantysis išgyvena, atsako į jo jausmus.

# Informatyvus klausymas. Patarimai naudojant tokį klausymąsi:

---

1. Mažiau kalbėk klausydamasis.
2. Išsilaisvink nuo trukdymų.
3. **Nespręsk ir nevertink prieš laiką.**
4. Ieškok pagrindinių idėjų.
5. Klausk.
6. Performuluok kalbančiojo mintį, jei ji neaiškiai pateikiama.

## Kodėl mes nenorime klausti

- a) vengiame pasirodyti, kad nežinome paprastų dalykų;
- b) nuoširdžiai galvojame, kad supratome kalbantįjį;
- c) išdidžiai manome, kad mums viskas aišku;
- d) esame abejingi kalbėtojų.

**KODĖL NENORITE KLAUSTI JŪS ???**  
**Dalyvių nuomonės**

# Technologinis klausymas

---

1. Nematai "gyvo" žmogaus...Neverbalinio prisiderinimo nauda kopijuojant pašnekovo gestus, pozą, galvos judesius, žvilgsnio kryptį, kvėpavimo ritmą, jei tai priimtina.
2. Kūno kalbos išraiškos komunikacijoje-nepanaudojamos.

## **Technologijų komunikacijoje svarbiausia po turinio tampa raiškos priemonės-neverbalika:**

Balsas. Tonas. Tempas. Tembras. Pauzė (Jų aptarimas)

**Klausymo problema –triukšmai.** Tai visi komunikacijos trikdžiai:

Garsinis triukšmas;

Vaizdinis triukšmas (apšvietimas, spalvos, aplinkos vizualika);

Kvapai (nemalonūs, įprasti, malonūs);

Fiziologinis triukšmas (kalbos sutrikimai, kosulys, užkimimas);

Psichologinis triukšmas (išankstinė nuostata, minčių nepriėmimas);

Semantinis triukšmas (nesuprantamos sąvokos).

Kitas žmogus: išsilavinęs, buvęs vadovaujantis, “uždaras”, atsiskyrėlis dėl protesto už per ankstyvą atleidimą iš darbo (atleido 62,5 m.), vienišas, intravertas, nepalaiko socialinių ryšių su buvusia darboviete. **Nuo ko pradėti, SAVANORI???**



# Išvados

---

- 1. Savanorystė amžėjant – puiki savirealizacijos raiška, aktyvaus senėjimo viena iš formų, konkrečiai įrodanti gyvenimo prasmingumą, žmogaus reikalingumą visuomenėje.
- 2. Naujoje MČTAU studentų misijoje – padėti kitam žmogui labai svarbus yra komunikacijos procesas, kuris turi sukurti abipusį pasitikėjimą, būti malonus, siekiant abiejų pusių tikslų – tiek gaunančiojo, tiek teikiančiojo pagalbą.
- 3. Savanorystės procese ypatingai svarbu giliau žinoti klausymosi proceso ypatumus, mokėti klausytis, išgirsti KITA žmogų, kuo tiksliau iškoduoiant verbalika/neverbalika jo teikiamą informaciją, lūkesčius, kuo objektyviau įvertinant pašnekovą, tobulinant savo empatiją.



*Aš mėstysiu, bet ir kiti temąsto...*

---

***Aš mėstysiu apie klausymosi procesą, įvertinsiu save šiame kontekste. Bet noriu, kad ir kiti mane girdėtų, teisingai suprastų, būtų empatiškai mano atžvilgiu.***

***Iki rytdienos, kai mėginsime gausinti savo socialinio kapitalo skrynią.***