

VILNIAUS PEDAGOGINIS UNIVERSITETAS  
PEDAGOGIKOS IR PSICHOLOGIJOS FAKULTETAS

ALA PETRULYTĖ

# BENDRAVIMO PSICHOLOGIJA

Mokymo(si) priemonė  
(paskaitų tezės)

Vilniaus  
pedagoginio  
universiteto  
leidykla   
Vilnius, 2007

Leidinį apsvarstė ir rekomendavo VPU Psichologijos didaktikos katedra  
(2003 09 25, protokolas Nr. 1).

Recenzavo VPU Psichologijos katedros docentė, socialinių mokslų  
daktarė L. Kutkienė.

Antras pataisytas leidimas.

© Ala Petruolytė, 2007

© Vilniaus pedagoginis universitetas, 2007

# TURINYS

PRATARMĖ .....	5
1. BENDRAVIMO PROCESO STRUKTŪRA IR DĖSNINGUMAI .....	7
1.1. Tikslai, sąvokos, tezės. ....	7
1.2. Tezių paaiškinimai ir pavyzdžiai .....	11
1.3. Klausimai pasitikrinti, užduotys .....	21
2. ASMENYBĖ IR GRUPĖ. GRUPĖS PSICHOLOGIJA. ....	23
2.1. Tikslai, sąvokos, tezės. ....	23
2.2. Tezių paaiškinimai ir pavyzdžiai .....	26
2.3. Klausimai pasitikrinti, užduotys .....	34
3. TARPASMENINIAI KONFLIKTAI .....	36
3.1. Tikslai, sąvokos, tezės .....	36
3.2. Tezių paaiškinimai ir pavyzdžiai .....	38
3.3. Klausimai pasitikrinti, užduotys .....	42
Literatūra .....	43



## PRATARMĖ

Metodinė priemonė parašyta remiantis autorės pedagogine patirtimi, dėstant *Socialinės* ir *Bendravimo* psichologijos kursus.

Siūloma mokymo(si) priemonė pirmiausia skirta studentams, studijuojantiems kursą „Socialinė ir bendravimo psichologija“. Šioje metodinėje priemonėje pateiktos trys temos, aktualios studentams, studijuojantiems „Socialinę ir bendravimo psichologija“: 1. Bendravimo proceso struktūra ir dėsningumai; 2. Asmenybė ir grupė. Mažos grupės psichologija; 3. Tarpasmeniniai konfliktai. Mokomosios priemonės temų turinys sudarytas pagal schemą: 1) temos tezės; 2) temos paaiškinimai ir pavyzdžiai; 3) klausimai pasitikrinti, užduotys; 4) literatūra.

Šios metodinės priemonės tikslas – palengvinti bei paskatinti studentų savarankišką darbą. Tai yra savotiškas kurso temų pagrindas, kuriuo remiantis toliau galima savarankiškai studijuoti. Šis leidinys yra pagalbinė priemonė, padedanti studentams ruoštis egzaminams, papildoma susipažinus su rekomenduojama literatūra.

Siūlomoje metodinėje priemonėje bendravimo psichologijos klausimai pateikti glaustai, remiantis naujausiais vadovėliais ir šiuolaikinės psichologijos tyrimais. Visa medžiaga siejama su būsimojo pedagogo veikla mokyklos bendruomenėje.

Autorė



# 1. BENDRAVIMO PROCESO STRUKTŪRA IR DĒSNINGUMAI

## 1.1. Tikslai, sąvokos, tezės.

**Temos tikslas** – supažindinti su bendravimo proceso svarbiausiais komponentais (komunikacija, interakcija, percepcija ir transakcinė analizė), jų dėsningumais.

**Pagrindinės temos sąvokos:** verbalinė ir neverbalinė *komunikacija*, *interakcija*, *aktyvus ir refleksyvus klausymas*, *empatija*, *socialinė refleksija*, *socialinė percepcija*, *transakcinė analizė*, *suaugusiųjų psichologiniai žaidimai*.

### Tezės

Socialinė ir bendravimo psichologija kaip mokslas susiformavo XX a. pradžioje. Šiuolaikinės socialinės ir bendravimo psichologijos pagrindams susiformuoti padėjo **eksperimentiniai tyrimai** (V. Mode, G. Olportas), **psichoanalitinės psichologijos** socialinių reiškinių aiškinimai (Z. Froidas ir kt.), **sociometriniai tyrimai** (Dž. Morenas), **gešaltinės krypties grupių dinamikos tyrimai** (K. Levinas), **biheavioristinės socialinės psichologijos** dėsniai (E. Tolmenas, B. Skinneris, A. Bandura ir kt.), „**kultūrinės**“ **socialinės psichologijos** idėjos (A. Kardineris), **kognityvinės psichologijos** dėsningumai (R. Abelsonas, L. Festingeris), **socialinio interakcionizmo** krypties tyrimai (D. Midas).

Paminėtini Lietuvos mokslininkai, besidomintys bendravimo psichologijos įvairiais aspektais, A. Jacikevičius, A. Šuslavičius, J. Almonaitienė, R. Želvys, I. Gailienė, R. Lekavičius, A. Kepalaitė ir kt.

**Bendravimo psichologijos** dėmesio centre yra mažos grupės psichologiniai dėsningumai, bendravimo proceso struktūra ir veiksniai.

**Bendravimas** yra sudėtingas procesas, kurio metu vyksta abipusis partnerių suvokimas ir pažinimas, keičiamasi informacija, reiškiasi tarpusavio sąveika ir santykiai. Svarbiausi bendravimo komponentai (aspektai)

yra šie: *komunikacija, interakcija, socialinė percepcija ir transakcinė analizė*.

### **1.1.1. Bendravimas kaip keitimasis informacija**

Bendravimas – tai keitimasis informacija, naudojant įvairių ženklų sistemą: **verbalinę** (žodinę) ir **neverbalinę** (nežodinę). Ženkilai yra tam tikri materialūs objektai, skirti žmonėms, daiktams, reiškiniams pažymėti, informacijai gauti, išlaikyti ir perduoti.

Žmonių bendravimas, remiantis **kalbos ženklų** sistema, vadinamas **kalbėjimu**. Pasaulyje yra daugiau kaip trys tūkstančiai natūraliųjų (lietuvių, anglų, prancūzų ir kt.) ir dirbtinių (esperanto, morzė, solresol, kurčnebylių ir kt.) kalbų bei simbolių.

**Žodinės** komunikacijos psichologinis modelis:

**Siuntėjas – priėmėjas**, t. y. bendravimo metu informaciją perduodantis žmogus ir ją priimantis žmogus. Pati informacija vadinama **pranešimu**.

Pagrindiniai žodinio pranešimo aspektai:

1. **pranešimo turinys** – apie ką aš informuoju;
2. **savęs atskleidimas** – ką aš pasakau apie save;
3. **tarpusavio santykiai** – kokios aš nuomonės apie tave;
4. **kreipimasis** – ko aš norėčiau paprašyti, liepti, įsakyti. (cit. pg. J. Almonaitienę, 2001)

Žodinių pranešimų **rūšys**:

**Eksplikitiniai** – pranešimai suformuluoti aiškiai ir vienprasmėms.

**Implicitiniai** – daugiaprasmiai pranešimai, kurių prasmė paslėpta, tačiau gali būti numanoma.

**Kongrumentus** pranešimas – kai visi siunčiami signalai yra suderinti, vienos krypties.

**Nekongrumentus** pranešimas – siunčiami signalai yra skirtingų krypčių, prieštarauja vieni kitiems.

Pagrindinės kalbėjimo **formos**: **sakytinė ir rašytinė**.

Specifinė šiandienos bendravimo forma yra virtuali (internetinė).

## Klausymosi menas

Efektyviu klausymu vadinamas **aktyvus (refleksyvus)** klausymas. Svarbu mokėti naudoti **aktyvaus klausymo technikas**: „išsiaiškinimą“, „perfrazavimą“, „jausmų atspindėjimą“, „minčių reziūmavimą“ ir kt.

Svarbiausi klausymo komponentai: 1) **girdėjimas**; 2) **dėmesingumas**; 3) **supratimas**; 4) **atsiminimas**.

Bendraujant svarbu naudoti empatiško klausymosi principus.

**Neverbalinė komunikacija („kūno kalba“)**: žvilgsnis, mimika, poza, judesiai, balso intonacija, laiko ir erdvės charakteristikos bendravimo metu. Svarbu išmokti interpretuoti neverbalinę komunikaciją, įvertinti verbalinės ir neverbalinės komunikacijos suderinamumą.

### 1.1.2. Bendravimas kaip socialinė percepcija

Bendravimas kaip socialinė percepcija (socialinis suvokimas, pažinimas) – tai žmonių ypatybių, elgesio motyvų, tarpusavio santykių suvokimas.

Socialinis suvokimas nėra visiškai objektyvus procesas. Suvokimui turi įtakos žmogaus poreikiai, nuostatos, stereotipai, interesai ir ankstesnė patirtis. Suvokiant kitus žmogus daro „percepcijos“ klaidas, t. y. vertiname kitą, remiantis jo estetinė išvaizda, ankstesniu santykiu su žmogumi, išankstine nuostata ir pan. Kuo ilgiau ir kuo įvairesnėmis sąlygomis bendraujama su kitu žmogumi, tuo teisingesnis, adekvatesnis yra kito vertinimas, tuo mažiau padaroma „percepcijos“ klaidų.

Žmogaus pažinimas bendraujant **pirmame**, pradiniam etape, vyksta pagal išorines savybes, daugiau remiamasi jausmais, nuojauta. **Antrasis** pažinimo etapas bendraujant – tai žmogaus loginis-emocinis bendravimo patirties įvertinimas.

### 1.1.3. Bendravimas kaip interakcija

Bendravimas kaip interakcija – tai tarpusavio sąveika ir tarpasmeniniai santykiai, kuriuose mes „pasikeičiame“ jausmais, veiksmais, darome įtaką vienas kitam.

**Savo įvaizdžio kūrimas** yra vienas iš interakcijos fenomenų, kurio metu žmogus organizuoja savo elgesį taip, kad padarytų vienokį ar kitokį įspūdį kitam asmeniui.

Interakcija gali vykti **sąmoningai** ir **nesąmoningai**; **kooperacijos** ir **konfrontacijos** būdu.

Psichologijos moksle yra daug krypčių, tyrinėjančių bendravimą kaip interakciją ar sąveiką (neobihevizmas, interakcionizmas, žmogaus socialinio elgesio motyvacijos tyrimai, tarpasmeninė transakcija ir kt.).

#### 1.1.4. Transakcinė analizė

**Transakcinė analizė (angl. transactional analysis) suprantama kaip bendraujančiųjų pranešimų, pozicijų, vaidmenų mainai, sąveika (pagal E. Berne).**

Žmogus yra linkęs bendrauti vienoje iš trijų pozicijų (vaidmenų): „Vaiko“, „Tėvo“ ir „Suaugusiojo“.

„**Vaiko**“ pozicija savyje slepia mažą vaiką, kuriuo mes buvome vaikystėje. „Vaiko“ pozicijai būdingas spontaniškumas, smalsumas, betarpiškumas, žaismingumas, kaprizingumas ir kt.

„**Tėvo**“ poziciją prisimename iš savo tėvų. „Tėvo“ pozicijai būdingas autoritariškumas, kategoriškumas, moralizavimas, drausminimas ir pan.

„**Suaugusiojo**“ pozicija paremta mūsų patirtimi, informacija, sąmoningais sprendimais, „sveiku protu“.

**Transakcijos tipai (rūšys):** papildančioji, persikertančioji ir paslėptoji.

**Papildančiosios** transakcijos atveju partneriai suvokia vienas kito užimamas pozicijas, bendravimo situaciją supranta vienodai ir suderina savo veiksmus.

**Persikertančiosios** transakcijos atveju partneriai nesuvokia ar nenori suvokti, iš kokios pozicijos į jį kreipiasi partneris, todėl atsako, reaguoja iš kitos pozicijos nei laukiama. Taip bendraujant gali kilti konfliktas.

**Paslėptosios** transakcijos atveju socialiai priimtina transakcija yra masuojama tikraja psichologine transakcija.

Bendravime tai pat svarbu, kokias **nuostatas** mes turime į partnerį ir į save. Yra keturios **psichologinės pozicijos** ir atitinkami keturi šių pozicijų deriniai: „Aš geras“ arba „Aš blogas“ ir „Tu geras“ arba „Tu blogas“.

E. Berne (1992) žmonių santykiuose įžiūri taip vadinamus psichologinius žaidimus, kurie apibūdinami kaip viena po kitos sekančios transakcijos su tiksliai numatytu (ar spėjamu) rezultatu bei paslėptu motyvu.

## 1.2. Tezių paaiškinimai ir pavyzdžiai

### Verbalinė (žodinė) komunikacija

Kalbėjimas ar žodinis bendravimas yra beveik pagrindinis komunikacijos komponentas. Pirmoji sąlyga, kad žmonių bendravimas būtų prasmingas, yra mokėti kalbą. Kad žmogus pradėtų kalbėti, pirmiausia jis turi pajusti poreikį tai daryti, motyvą perduoti ar parašyti informaciją, išreikšti savo emocinę būseną ir pan. Veikiant sudėtingiems nerviniams impulsams, norima perduoti kitam (perciipientui) turinio vaizdinį, schemą, mintis, kuri kalbėjime koduojama atitinkamais ženklais. Vyksta vaizdinių bei minčių sudėtinga transformacija iš vidinės kalbos į išorinę.

Komunikacija yra abipusis procesas. Priėmėjas gautą informaciją dekoduoja, apdoroja ir pats siunčia sąvają. Tai grįžtamasis ryšys. Koduojant ir dekoduojant informaciją galimi nesusipratimai, todėl kartais nerandama bendros kalbos, pvz.: patarimas gali būti suprastas kaip kritika, pastaba – kaip priekaištas, pokštas ir pan. Visa tai vadinama informacijos **artefaktais** arba triukšmais. Jie priklauso nuo mūsų emocinės būsenos, patirties, nuotaikos, vertybių ir kt.

### Pranešimo aspektai

Psichologiškai labai svarbus yra **savęs atskleidimo** aspektas, pvz., jei mes girdime, kaip žmogus išreiškia savo norą, bandydamas jį pridengti žodžiais „kalbama“, „Dievas nori“, tai už tokio pasakymo galime nujausti slypinčią baimę pasirodyti nepakankamai autoritetingam ir būti atstumtam. **Tarpu-**

**savio santykių** aspektas dažnai išryškėja vartojant tam tikras formuluotes, balso toną, neverbalinius signalus. **Kreipimasis** pasireiškia beveik visuose pranešimuose, nes jų tikslas – paveikti priėmėją (atvirai ar užslėptai).

### **Pranešimų rūšys, formos ir jų ypatumai**

Visi keturi aspektai gali būti ir eksplikitiniai ir implicitiniai, pvz.: „pa-duok duonos“ – eksplikitinis kreipimosi aspektas, o „duonos ant stalo nebėra“ – implicitinis. Kartais nebūtina žmogui tiesiogiai sakyti, ką apie jį manome (tai **eksplicitiniai** pranešimai). Mūsų nuomonę apie žmogų gali išduoti balso tonas, formuluotės (tai **implicitiniai** pranešimai).

**Kongruentaus** pranešimo frazė „aš nebenoriu tavęs matyti“ atitinka įtū-žęs žvilgsnis, pikta veido išraiška, garsus balsas ir kt. **Nekongruentų** pranešimą dažniausiai rodo mimika, gestikuliacija, balso tonas, formuluotės, individo aplinka, jų nesuderinamumas. Nekongruentūs pranešimai dažnai būdingi neapsisprendusiam pranešėjui. Pvz., pamatę nuliūdusį draugą klausi-  
siate *kas atsitiko?* ir išgirstate prislėgtu balsu atsakymą *viskas gerai*.

### **Rašytinis ir sakytinis kalbėjimas**

Rašytinis kalbėjimas yra sudėtingesnis už sakytinį. Čia dažniau pasi-taiko nekasdieniški, abstrakčių žodžių, rečiau – pasikartojimų, pataisy-mų, būdingos geresnės laiko panaudojimo galimybės. Sakytinė kalba yra išraiškingesnė, atspindi įvairius pokalbio niuansus, turi potekstę.

Sakytinėje kalboje, žodiniame bendravime galima išskirti šiuos **ben-dravimo būdus**:

1. **Įvertinamasis** – kai kalbėdami mes įvertiname kokį nors daiktą ar reiškinį, pasakome, geras jis ar blogas, tinkamas ar netinkamas.
2. **Aiškinamasis** – pasakome pašnekovui, ką, mūsų manymu, reiškia vienas ar kitas reiškinys, situacija. Pavyzdžiui, „klasėje toks triukšmas, matyt, todėl, kad neatėjo mokytoja“.
3. **Palaikomasis bendravimas** – siekiame parodyti aplinkiniams, kad mes linkime jiems gero, stengiamės padėti, pvz., „nesijaudink, mes tau padėsime ruošti egzaminams“.

4. **Tyrinėjamas** – siekdami gauti daugiau informacijos, mes skatiname diskutuoti mums rūpimu klausimu, pvz., „ką tu manai apie šio stiliaus muziką?“.
5. **Suprantamas** – stengiamės geriau suprasti, ką jaučia ir galvoja kitas žmogus, pvz., „man susidarė įspūdis, kad ši nesėkmė tave labai nuliūdino“.

Patartina bendrauti įvairiais stiliais.

Kiekviename žodyje slypi trys komponentai:

- **Referentinis** komponentas atspindi žodžio prasmę, pvz., pavasaris – tai metų laikas, ateinantis po žiemos.
- **Asociacinis** – tai visuma asociacijų, susijusių su žodžiu, pvz., „pavasaris“ asocijuojasi su tirpstančio sniego upeliukais, gaiviu šiltu vėju, pirmaisiais pumpurais ant medžių.
- **Emocinis** – tai žodžio sukelti jausmai ar emocijos, pvz., „pavasaris“ gali būti siejamas su teigiamomis emocijomis, su pakilia nuotaika, atsinaujinimu, įsimylėjimu ir pan.

Pasak M. Burcley-Allen (1995), komunikacijos procese turi būti skiriamas laikas:

- klausymuisi – 40 proc.,
- kalbėjimui – 35 proc.,
- skaitymui – 16 proc.,
- rašymui – 9 proc.

Klausymasis yra sudėtingiausias psichologinis procesas.

Nesiklausymo priežastys: 1) išorinės (triukšmas, bloga akustika ir kt.) ir vidinės (nuovargis, netinkama nuotaika ir kt.).

### **Pasyvaus ir aktyvaus klausymosi galimybės**

#### **Pasyvus klausymasis:**

Mokytojas: „Paklauskite, ši užduotis ne man! To jau per daug“.

Pavaduotojas: „Kodėl jūs visada skundžiatės?“

Mokytojas: „Bet juk taip neteisinga! Man visada skiriate ypatingas užduotis!“

Pavadootojas: „Taip taip. Visiems aišku, kad jūs apkrautas. O dabar eikite ir dirbkite!“.

Toks dialogas gali peraugti į konfliktą.

### **Aktyvus (refleksyvus) klausymasis:**

Mokytojas: „Ši užduotis aiškiai ne man!“

Pavadootojas: „Taip?“

Mokytojas: „Taip! Aš ir taip turiu daug darbo!“

Pavadootojas: „Kaip tai?“

Mokytojas: „Aš dirbu kitus darbus“

Pavadootojas: „Taip taip. Suprantu jus“.

Nepertraukdamas mokytojo, vadovas išsiaiškino skundo priežastį. Tai gali įtakoti jo galutinį sprendimą.

**Aktyvus klausymasis** – tai toks bendravimo įgūdis, kai klausytojas reiškia iniciatyvą ir dalijasi atsakomybe su kalbančiuoju, stengdamasis suvokti pasakytų žodžių prasmę ir kalbančiojo jausmus.

### **Aktyvaus klausymosi būdų (technikų) pavyzdžiai**

**Jausmų atspindėjimas:** „Jaučiu liūdesį tavo balse. Gal aš klystu?“, „Atrodo, lyg būtum kažkuo susirūpinęs?“.

**Išsiaiškinimas:** „Kada tai atsitiko?“, „Kokio tipo situacijose šitaip elgiesi?“.

**Perfrazavimas:** „Vadinasi, norėtum, kad tėvai labiau tavimi pasitikėtų, ar ne?“ , „Leisk man pasitikslinti ar gerai tave suprantu“.

**Pagrindinių minčių susumavimas:** „Manau, tokios yra tavo pagrindinės mintys, kurias išreiškėi“.

### **Klausymosi komponentai (sąlygos):**

1) **girdėjimas** – fiziologinis klausymo aspektas;

- 2) **dėmesingumas** – psichologinis procesas, individo poreikiai, polinkiai ir nuostatos, lemiančios, kas klausomojoje informacijoje bus atrinkta, atsiminta, o kas liks už sąmonės ribų.
- 3) **supratimą** sudaro šie elementai: gramatikos taisyklių supratimas; mūsų žinios ir nuostatos apie pašnekovą; bendravimo socialinis kontekstas; gebėjimas dekoduoti informaciją, suprasti pašnekovo jo minčių kontekste.
- 4) **atsiminimo** metu svarbu išlaikyti atmintyje svarbiausias pokalbio mintis. Galima pasinaudoti įvairiomis mnemotechnikomis arba tiesiog rašyti atmintines.

Svarbios klausymo sąlygos: klausytojo **empatiškumas** ( ar empatija), t. y. gebėjimas užjausti, atsiliepti pašnekovo jausmams, mintims; **refleksija** pokalbio metu, t. y. gebėjimas suprasti, kaip mane vertina pašnekovas, ką jis jaučia man.

**Empatiškas klausymasis** reikalauja didesnių pastangų, aktyvumo, pasiaukojimo, supratimo bei įsijautimo į kito vaidmenis; tai labiau intymus ir gilesnis klausymosi būdas nei aktyvus klausymasis. Svarbesni efektyvaus klausymosi principai (C. Rogers, Burcley-Allen, R. Razauskas, S. Deriabo ir kt.: pagarba partneriui, dėmesys pašnekovui, suinteresuotumas partnerio problemoms, pasitikėjimas partneriu, išankstinė teigiama nuostata į pašnekovą, stebėjimas kalbančiojo nežodinio elgesio, stengimasis atskirti emocijas nuo faktų, naudojimas aktyvaus klausymosi technikų.

### **Neverbalinė (nežodinė) komunikacija**

**Neverbalinio bendravimo tipai:** bendravimas veido išraiška ir akimis; poza; gestai; prisilietimai (funkciniai, t. y. profesiniai, pvz., gydytojo; socialiniai, t. y. mandagumo, pvz., rankos paspaudimas; draugiškumo, pvz., tapšnojimas per petį; meilės, pvz., apsikabinimai, būčiniai).

**Gestai, veido išraiška** parodo, ar žmogus pyksta, ar yra apimtas nerimo, ar džiaugiasi, liūdi ir pan. Yra nevalingų, žodžiais nenusakomų

gestų, kurie laikomi tikraisiais „kūno kalbos“ signalais, pasakančiais, ką žmogus galvoja. Pvz., studentas gali tikinti savo draugus, kad nebijo egzamino, tačiau jo jaudulį išduos rankų drebulys, nevalingas pieštuko varymas tarp pirštų ir pan. Žmogus, dalyvaudamas svarbiame pokalbyje, gali stengtis atrodyti ramus, tačiau jei jis dažnai taisosi kaklaraištį, sukioja švarko sagas ar taisosi plaukus, išvalgesnis pašnekovas bematant supras, jog žmogus nervinasi.

Susivaldantis žmogus gali naudoti gestus tikriesiems jausmams nuslėpti. Pvz., smarkiai gestikuliuodamas asmuo bando nuslėpti tikruosius jausmus. Išvalgus pašnekovas pastebės nesuderinamumą tarp verbalinės ir neverbalinės komunikacijos.

Svarbus neverbalinės kalbos elementas yra **asmeninės erdvės valdymas** arba **proksemika** (proksemika – tai mokslas apie asmeninės erdvės panaudojimą).

Skiriamos keturios pagrindinės erdvės zonos:

1. **Intymioji** (15–46 cm) – naudojama aktyviame bendravime, susijusiame su meile, globa, apsauga, paguodimu.
2. **Asmeninė** (46–120 cm) – pasižymi komfortiška erdve pokalbiams (per rankos atstumą).
3. **Socialinė** (1,2–3,6 m) – naudojama tarp žmonių dirbančių kartu ar sprendžiančių tą pačią problemą.
4. **Visuomeninė** (daugiau nei 3,6 m) – pasitaiko tarp studentų ir dėstytojų, tarp mokytojų ir mokinių ir pan.

Bendravime labai svarbi verbalinės ir neverbalinės komunikacijos dermė. Pagal tai galima sužinoti, ar žmogus atviras su jumis, ar juo galima pasitikėti ar ne.

### **Akių kontakto ir „kūno kalbos“ naudojimas bei interpretacija.**

Bendravimo procese partneriai nuolat bendrauja žvilgsniu. Norint, kad bendravimas su kitu žmogumi būtų abipusiškai malonus ir paremtas simpatijomis, reikia stengtis, kad žvilgsniai kontaktuotų apie du trečdalius (60–70 proc.) pokalbio laiko.

Žvilgsnis turi keletą funkcijų, pvz., pabrėžiama svarbi informacija, patiprinami tam tikri žodžiai arba frazės; gaunant informaciją geriau suprantama kitų reakcija, pabrėžiama valdingumo funkcija ir kt.

#### **A. Pease (2003) išskiria keturis žvilgsnių tipus:**

1. Dalykinis žvilgsnis (nenuleidžiant žvilgsnio žemiau pašnekovo akių).
2. Visuomeninis (draugiškas) žvilgsnis – kalbančiųjų žvilgsniai nusileidžia žemiau pašnekovo akių, t. y. tarp akių ir burnos.
3. Intymus žvilgsnis apsiriboja tarp akių ir krūtinės.
4. Į šalį nukreiptas žvilgsnis (jei žvilgsnis derinamas su kiek pakeltais antakiais ar šypsena, tai reiškia susidomėjimą ir simpatiją. Suraukti antakiai ir kakta, žemyn nutysę lūpų kampučiai rodo priešišką ir kritišką nusiteikimą).

Pašnekovo kūno vieta, į kurią nukreiptas žvilgsnis, žvilgsnio intensyvumas ir laikas svarbūs bendraujant, todėl svarbu į tai atkreipti dėmesį ir tisingai interpretuoti.

#### **Virtualus (internetinis) bendravimas.**

Šiuolaikiniame technologijų pasaulyje paplito specifinis „virtualus“ bendravimas ar bendravimas internetu. Virtualios bendruomenės gyvavimo pagrindas yra žmonių santykių tinklas, su jų kultūra, jausmais, o bendravimo priemonėmis tampa kompiuteriai ir mobilieji telefonai.

Bendravimas internetu netenka neverbalinio bendravimo tam tikrų privalumų, nes tarp žmonių nėra tiesioginio fizinio ryšio. Betarpiško bendravimo „kūno“ signalai pakeičiami sutartiniais tekstiniais simboliais. Virtualioje erdvėje tampa nebesvarbi lytis, amžius, gyvenamoji vieta – čia asmuo identifikuojamas ir vertinamas dažniausiai pagal tekstinį bendravimą ir atitinkamus simbolius. Šiandienos laikais stebimas priklausomybės nuo interneto reiškinys, kurio pasekmės yra retesnis bendravimas su šeima, siauresnis pažįstamų ratas, padidėjęs vienišumo jausmas, polinkis depresijai ir kt.

## Socialinė percepcija (suvokimas)

Ar galima remiantis tuo, ką regime ir girdime, daryti išvadas apie žmogaus „nematomus“ ypatumus – vertybes, požiūrius, tikslus, elgesio motyvus? Ar galima pasitikėti pirmuoju įspūdžiu apie žmogų?

Socialinis suvokimas nelaikomas visiškai objektyviu procesu, nes jam turi įtakos suvokiančiojo žmogaus poreikiai, nuostatos, stereotipai, interesai, nuotaikos ir ankstesnė patirtis. Bendravime reiškiasi kiti suvokimo dėsningumai (informacijos atrenkamumas, visybiškumas, kategorizavimas ir kt).

Dažniau pasitaikančios percepcijos klaidos:

- **„aureolės efektas“** – polinkis manyti, kad žmogus, turintis vieną teigiamą savybę, turi jų ir daugiau, t. y. teigiami lūkesčiai (arba priešingai – neigiami lūkesčiai).
- **„atribucijos fenomenas“** – stengimasis išsiaiškinti žmogaus elgesio priežastis, gilinimasis į jo asmenybės savybes, situaciją bei aplinkybes, atsakomybės už vieną ar kitą poelgį nustatymas.
- **stereotipai** – tai schematizuotas, supaprastintas ir labai nepaslankus žmogaus ar žmonių grupės apibūdinimas. Dažniausiai stereotipai yra išmokstami ir įgyjami iš žiniasklaidos, iš grupės, kuriai priklauso.
- **„projekcijos fenomenas“** – noras kitam žmogui priskirti savo jausmus, mintis, elgesio motyvus, asmenybės savybes. Tai vertinimas pagal save, iš savo pozicijų bei patirties.
- **„pradmės ir baigmės efektas“** - geriau atmintyje išsaugoma ir atgaminama informacija, kuri užfiksuojama pirmiausiai ir pabaigoje.

Žinoma, kad bendraujančių žmonių **sąveika (interakcija)** yra įvairi.

Interakcijos pagrindinės rūšys:

- **Nesąmoninga interakcija** – kai nesąmoningai mėgdžiojami autoritetingi žmonės, jų elgesys, pvz., maži vaikai nesąmoningai perima pamėgtų kinų herojų elgesio modelius.
- **Sąmoninga interakcija** – kai sąmoningai perimamas kitų žmonių elgesys, bendravimo manieros ar mąstymo būdas.

- **Interakcija kaip tarpasmeninė konkurencija** – žmonės sąveikauja siekdami skirtingų tikslų, todėl kartais pastebimas savitarpio trukdymas. Tokie santykiai gali peraugti į konfrontaciją ir konfliktą.
- **Interakcija kaip kooperacija** – savitarpio pagalba ir bendradarbiavimas.

### Transakcinė analizė

**Transakcinės analizės** požiūriu kiekvieną mūsų pasakytą sakinį ar frazę galima priskirti vienam iš trijų vaidmenų (pozicijų) – „Vaikui“, „Tėvui“ ir „Suaugusiajam“.

„**Tėvo**“ pozicijai būdingos frazės: „Tu privalai“, „Šito tau negalima“, „Lauke šalta, apsirenk“, „Vargšelis“, „Aš nesuprantu, kaip tai leidžia...“, „Visi žino, kad...“ ir pan.

„**Vaiko**“ pozicijai būdingos frazės: „Aš pykstu ant tavęs“, „Kaip pui-ku!“, „Bjauru!“, „Aš noriu...“ ir pan.

„**Suaugusiojo**“ pozicijai būdingos frazės: „Kas?“, „Kaip?“, „Kur?“, „Ka-  
da?“, „Kodėl?“, „Galbūt...“, „Aš galvoju, kad“, „Jei palygintume su...“.

„Tėvo“, „Suaugusiojo“ ir „Vaiko“ pozicijų skirtumų pavyzdys: reakcija į kopūstų sriubos kvapą:

Aš kaip tėvas: „Kopūstai tikrai naudingi, jie palaiko mūsų šeimos svei-  
katą“.

Aš kaip suaugęs: „Kopūstuose daug vitamino C“.

Aš kaip vaikas: „Niekas neprivers manęs valgyti tą dvokiančią bjaurastį!“

### Psichologinės pozicijos (nuostatos) bendravime (E. Berne):

- 1) „Aš geras“ ir „Tu geras“ – tai abiem partneriams sėkmę nešanti pozicija;
- 2) „Aš geras“, o „Tu blogas“ – tai dominavimo pozicija, kai stengiamasi parodyti savo pranašumą;
- 3) „Aš blogas“, o „Tu geras“ – tai savęs žeminimo, nepasitikėjimo savimi pozicija;

- 4) „Aš blogas“ ir „Tu blogas“ – tai beviltiškumo pozicija. Pasaulis suvokiamas kaip „juodas“ ir blogas.

Neretai žmonės transakcijų metu stengiasi gauti daugiau negu duoti, o kartais už savo klaidas nori priversti mokėti kitus. Tokias standartines situacijas E. Berne pavadino „**psichologiniais žaidimais**“. *Psichologinį žaidimą* galima apibūdinti kaip tam tikrą žmonių tarpusavio bendravimo ir elgesio modelį. Šio modelio metu keičiamasi atvira ir paslėpta informacija, lemiančia žaidimo rezultata. Žaidimo metu visi veiksmai gerai matomi iš šalies, tačiau vidiniai motyvai, skatinantys žaisti, lieka pasąmonėje. Todėl žmogus dažnai nesuvokia, kad jis kviečiamas žaisti, o ne nuoširdžiai bendrauti. Be to, ir pats žaidimo iniciatorius nesuvokia, kad jo elgesys nėra nuoširdus.

Žmogaus psichologinės problemos, kurias jis „atsinešė“ iš vaikystės, lemia žaidimų priežastis. Dar vaikystėje susikuriame ateities planą, vertinimus apie save ir kitus, kurių dažnai laikomės gyvenime, t. y. elgiamės taip, kaip vaikystėje. Pvz., mergaitė, matydama dažnai geriantį ir agresyvų tėvą, gali nuspręsti, kad visi vyrai yra pavojingi.

*Psichologinis žaidimas* – tai serija papildančių transakcijų, nepertraukiamai sekančių viena paskui kitą, su aiškiai numatoma pabaiga. Psichologinių žaidimų svarbiausi bruožai: 1) pasikartojantys; 2) nesąmoningi; 3) baigiasi nemaloniais išgyvenimais; 4) žaidimo metu socialiniame lygmenyje vykstantys procesai neatitinka to, kas vyksta psichologiniame lygmenyje (visada yra paslėpta informacija). Žaidimai turi tam tikras taisykles, žaidėjus ir numatomą pabaigą. Žaidimo metu gaunama tam tikra nauja (dažniausiai psichologinė), tačiau kartais žaidimai žaidimo dalyviams baigiasi nemalonių jausmų sukėlimu. Žaidimai trukdo atviriems, garbingiems santykiams.

### **Psichologinio žaidimo pavyzdys.**

Kalbasi dvi draugės:

**X:** Žinai, jaučiuosi pavargusi, nieko nenoriu, nėra nuotaikos.

**Y:** Tai šiandien nesimokyk, pailsėk...

**X:** Taip, bet reikia rašyti referatą...

**Y:** Pabandyk susitarti su dėstytoju, gal atidėtų savaitei?

**X:** Taip, gal ir atidėtų, bet pasivaikščiojimu nuotaikos nepakelsiu...

**Y:** Tai gal nueik pas gydytoją?

**X:** Taip, bet ten tokios eilės...

**Y:** Tai gal pabandyk... (po kurio laiko įsivyrauja tylą).

„X“ pašnekovės gauta psichologinė nauda: ji atsidūrė dėmesio centre, jos draugė pasirodė ne tokia protinga, nesugebanti patarti. Šį žaidimą greičiausiai buvo galima nutraukti paklausus: „O kaip tu spręstum šią problemą?“.

### **1.3. Klausimai pasitikrinti, užduotys**

1. Apibūdinkite bendravimo psichologijos objektą.
2. Kokie svarbiausi bendravimo psichologijos komponentai (aspektai)?
3. Apibūdinkite bendravimą kaip verbalinę ir neverbalinę komunikaciją, interakciją ir percepciją, pateikite pavyzdžių.
4. Kodėl bendravimo partneris kartais išgirsta visai ne tai, ką mes norėjome pasakyti?
5. Kokie yra socialinio suvokimo (percepcijos) etapai bendraujant?
6. Kokie socialiniai vaidmenys, pozicijos būdingos kiekvienai asmeniui?
7. Kokias žinote transakcijos rūšis?
8. Kokie yra efektyvaus bendravimo veiksniai?
9. Ar galima išmokti bendravimo meno? Savo atsakymą pagrįskite.
10. Kokiais būdais galima padaryti įspūdį kitiems žmonėms?
11. Koks kyla pavojus, kai mūsų susikurtas įvaizdis apie save nėra objektyvus?
12. Ką galima sužinoti iš žvilgsnio (mimikos)?
13. Kokius žinote „šalto“ ir „šilto“ bendravimo ypatumus „kūno kalboje“?
14. Sugalvokite „už“ ir „prieš“ argumentus „Vaiko“, „Suaugusiojo“ ir „Tėvo“ pozicijoms apibūdinti.
15. Kokia jūsų pamėgta pozicija ar socialinis vaidmuo?

16. Kokie aktyvaus (refleksyvaus) klausymo privalumai?
17. Kokie svarbiausi aktyvaus klausymosi komponentai?
18. Kokius žinote žodinio pranešimo aspektus? Pateikite pavyzdžių.
19. Kokios gali būti vidinės ir išorinės nesiklausymo priežastys?
20. Pgalvokite apie bendravimo internetu ypatybes. Ar bendravimas internete yra laisvė ar priklausomybė?

## 2. ASMENYBĖ IR GRUPĖ. GRUPĖS PSICHOLOGIJA.

### 2.1. Tikslai, sąvokos, tezės.

**Temos tikslas** – supažindinti studentus su grupės struktūra, raida ir žmonių tarpusavio sąveikos dėsniniais mažoje grupėje; būsimiems pedagogams padėti pasirengti kurti teigiamą atmosferą grupėje, valdyti klasę, konstruktyviai spręsti išskylančias santykių problemas mokyklos bendruomenėje.

**Pagrindinės temos sąvokos:** *maža grupė, grupės nario socialinis statusas, grupės narių psichologinis suderinamumas, bendradarbiavimas grupėje, grupės lyderis, klasė kaip socialinė grupė, lyderiavimas, komandos psichologija.*

#### Tezės

#### Grupės psichologija

Asmenybė yra įvairių grupių, iš kurių sudaryta visuomenė, narė.

Nuo pat gimimo žmogus yra kokios nors grupės narys. Žmonės jungiasi į įvairias grupes (šeima, darželio grupė, mokyklos klasė, darbo kolektyvas ir kt.), tenkindami savo skirtingus poreikius.

Socialinėje psichologijoje nėra vieno tvirtai nusistovėjusio grupės apibrėžimo. **Grupės** –tai **bendrai veikiančių žmonių visuma**.

**Grupės rūšys:** mažos (mikro) ir didelės (makro), realios ir sąlyginės, formalios ir neformalios, referentinės, subkultūros, „stigmatizuotos“, klikos.

Bendravimo psichologijos dėmesio centre yra mažos grupės dėsnin-gumai.

Klasikinis mažos grupės tyrimo metodas – **sociometrija** – pasiūlytas D. Mareno (1934). Šio metodo dėka (pagal taip vadinamus sociometrinius kriterijus-klausimus) galima įvertinti kiekvieno grupės nario socialinę padėtį grupėje, taip pat visos grupės sutelktumą, integralumą (sudarant taip vadinamą sociogramą ir paskaičiuojant tam tikrus grupinius rodiklius).

**Mažos grupės psichologiniai požymiai:** autonomija (savivalda), narių tarpusavio kontrolė, optimalus dydis, savanoriškumas, konformiškumas, homogeniškumas (vienodumas, panašumas), santykių intymumas, pastovumas ir kt.

### **Grupės struktūra, raida**

Grupę sudaro įvairus skaičius narių, kurių padėtis yra nevienoda. Santykiai yra hierarchiški. Grupės nario padėtis santykių sistemoje kitų jos narių požiūriu vadinama **socialiniu nario statusu**. Susiformavusiai grupės statusų hierarchijai būdingas santykinis stabilumas. Grupėje nuolat vyksta kova dėl aukštesnio statuso. Konfliktai dažnai kyla dėl statuso hierarchijos pažeidimų. Grupėje paprastai galima išskirti lyderius („žvaigždes“), vidutinio (aukštesnio ar žemesnio) teigiamo statuso narius ir atstumtuosius.

Mažoje grupėje galima išskirti kelias būdingiausias **bendravimo (komunikacijos) sistemas**: *grandinėlės, rato, ašies* ir *daugjakanalės sistemos*.

**Grupės vystymosi (raidos) stadijos:** formavimo, šurmavimo, normavimo, vykdymo ir perėjimo.

### **Grupės psichologinis suderinamumas (psichologinė darna)**

**Grupės psichologinis suderinamumas** – tai teigiama emocinė, kognityvinė ir socialinė atskirų asmenų tarpusavio sąveika; tai grupės narių temperamento, charakterio, bendravimo stiliaus, vaidmenų grupėje suderinamumas. Psichologinio darnumo reikšmė ypač išryškėja tais atvejais, kai žmonėms tenka veikti mažose, izoliuotose nuo platesnio socialinio konteksto grupėse.

### **Bendradarbiavimo grupėje elementai**

- Grupė turi aiškų veiklos tikslą; didžiumą laiko patys planuoja veiklą ir dirba kartu.
- Tarp grupės narių jaučiama socialinė priklausomybė ir tarpusavio pagalba; vyrauja įvairiapusis bendravimas, naudojami įvairūs socialiniai įgūdžiai.

- Grupės nariai sugeba analizuoti savo veiklą, vertinti darbo rezultatus.
- Grupės nariai dirba tam, kad nauda pirmiausiai būtų grupei, o ne atskiram asmeniui, mokytojui ar vadovui.
- Kiekvienas grupės narys aktyviai dalyvauja ir atskleidžia savo kūrybiškumą.

### **Komandos psichologija**

**Komanda** vadiname asmenų grupę, pasiekusią aukščiausią išsivystymo lygį, tapusią efektyvia ir bendradarbiaujančia grupe.

Pagrindiniai **komandos požymiai**: 1) visų asmenų buvimas yra būtinas bendram tikslui įgyvendinti bei kiekvieno nario individualiems poreikiams patenkinti; 2) bendradarbiavimas; 3) tarpusavio pagalba; 4) vienalytiškumo ir įvairiapusiškumo pusiausvyra.

### **Grupės lyderio psichologija**

Kiekvienoje grupėje galima išskirti asmenis, užimančius pakankamai aukštą statusą ir vadovaujančius grupės veiklai. Tokie asmenys vadinami **lyderiais**. Lyderiai skirstomi į formaliuosius ir neformaliuosius. Formalieji lyderiai (ar vadovas) paprastai yra skiriami, o neformalieji – iškyla spontaniškai, savaime dėl įvairių asmeninių savybių (energingesni, greičiau negu kiti priimančys sprendimus, suderinantys grupės narių pastangas tikslams siekti ir kt.).

**Lyderio funkcijos**: formuoja ir kelia veikimo tikslus, koordinuoja grupės narių veiksmus, informuoja, skatina, palaiko drausmę, atsovauja grupei ir kt.

**Lyderio tipai**: autokratinis, demokratinis ir liberalus. Skiriasi minėtų tipų vadovavimo ir bendravimo stiliai, asmenybės ypatumai. Autokratinis lyderis išsako savo nuomonę, nesutardamas su kitais, nemėgsta prieštaravimų; demokratinis lyderis tariasi su grupės nariais, kolegialiai priima sprendimus; liberalus – tarsi neatlieka vadovaujančio vaidmens, nerodo iniciatyvos, neskiria pagyrimų ir bausmių ir kt.

## Lyderiavimo ir vadovavimo psichologija

**Lyderiavimas** – tai vidinis tam tikros grupės procesas, kuris priklauso nuo grupės narių iniciatyvos. Lyderiavimas remiasi neformaliais tarpasmeninės simpatijos, pripažinimo, solidarumo, opozicijos ir kt.

**Vadovavimas** – grupės veiklos valdymas, kurį atlieka vadovas pagal administracines, teisineis ir bendravimo normas. Vadovavimo pagrindą sudaro oficialūs, dalykiniai santykiai. Efektyviausiai grupė valdoma tada, kai lyderiavimo ir vadovavimo vaidmenys susilieja, kai oficialus vadovas yra ir neformalus lyderis. Pagrindinės vadovavimo funkcijos: planavimo, organizavimo, kontrolės, grupės valdymo, grupės atstovavimo, konsultavimo, auklėjamoji, psichoterapinė.

### Klasė kaip socialinė grupė

Mokinių klasės grupei galima taikyti bendruosius mažos grupės psichologijos dėsningumus, tačiau ji turi ir savo specifinę struktūrą bei normas. Kiekvienai klasei būdinga savita psichologija bei socialiniai procesai. Produktiviam mokymuisi labai svarbus **teigiamas psichologinis klasės klimatas**, kurio svarbiausias elementas yra tas, ar mokiniai pasitiki savimi, bendramžiais ir klase kaip grupe. Klasės psichologinį klimatą lemia socialinių ir asmeninių plotmių sąveikos, kurios yra mokinių motyvacijos ir tarpasmeninės sąveikos socialinėje aplinkoje tam tikras rezultatas. Šiuolaikinėje psichologijoje yra atlikti **klasės savybių, raidos bei kitų procesų struktūrų tyrimai** (Getzelsas ir Thelenas, 1960; Walteris Doyle'as, 1979, 1980, 1986; Ričardas ir Patricija Scmuckai, 1988; Jonsonas ir Jonsonas, 1975 ir kt.).

## 2.2. Tezių paaiškinimai ir pavyzdžiai

### Grupės psichologija

Ne kiekvienas žmonių sambūris gali būti pavadintas grupe, pvz., žmonių susibūrimas autobuso stotelėje dar nėra tikra grupė. Pagrindiniu **grupės požymiu** reikia laikyti bendrą žmonių veiklą (T. Shibutani ir kt.), pvz.: orkestras, mokinių klasė, darbo kolektyvas ir pan.

## Grupių rūšys

**Sąlyginėmis** grupėmis vadinamos grupės, sudaromos loginio mąstymo pagrindu, t. y. pagal tam tikras ypatybes. Pvz., pagal lytį, amžių, profesiją, pomėgius ir pan. **Realiomis** (kontaktingomis) grupėmis vadinamos grupės, kurių nariai veikia tuo pačiu metu bendroje erdvėje ir turi vienokių ar kitokių tarpusavio santykių (darbininkų brigada, sportininkų komanda, aukštosios mokyklos katedros darbuotojų kolektyvas ir pan.).

Pagal grupėje susidariusių santykių tarp atskirų grupės narių pobūdį skiriamos **formaliosios ir neformaliosios grupės**. Formaliosios grupės sudaromos pagal aukštesnėse instancijose nustatytą tvarką (etatų sąrašą, organizacijos nuostatas ir pan.); neformaliosios grupės susidaro specialiai neorganizuojant, psichologinės motyvacijos pagrindu, simpatijos ar antipatijos principu (klasės draugai ir pan.). Dažnai neformaliosios grupės susidaro formalių grupių viduje.

**Referentinė** grupė yra asmenybei reikšmingiausia. Ši grupė – tai savotiškas vertybių etalonas, į kurį orientuojamasi, pvz., laisvalaikio būrelio nariai, džiaz muzikos gerbėjų grupė, paauglių-bendraamžių grupė, boheminio jaunimo pažiūrų grupė ir pan.

**Klikomis** vadinamos grupės, neturinčios oficialaus visuomeninio statuso, oficialių veikimo taisyklių, tačiau griežtai reglamentuojančios savo narių elgseną normomis, tradicijomis ir priešingais moralės principais, pvz.: teroristų grupuotės, mafijos, karinės sąjungos ir pan.

„**Stigmatizuotos**“ arba **vengimo grupės** – tai grupės, kurių vengiama, šalinamasi dėl įvairių priežasčių (fizinių, psichologinių ir socialinių ypatybių), pvz.: pabėgėlių grupė, sergantys AIDS žmonės ir pan.

„**Subkultūrinės**“ **grupės** – tai tam tikros „kultūros kultūroje“ grupės, kurių susidarymo principas yra tam tikros vertybės. Šias vertybes visuomenė paprastai kritikuoja ar netgi smerkia (pvz., paauglių grupės: žalieji, hipiai, reperiai, pankai, metalistai, ekstremalai, fantastai ir kt.). Kaip pavyzdį pateiksime tik vienos populiarios paauglių tarpe *fantastų* subkultūrinės grupės ypatybes: paaugliai, stengdamiesi pabėgti nuo realybės, su-

sikuria savo stebuklingą pasaulį, sugalvoja karalystes, vadina save keistas vardais ir reguliariai renkasi tam, kad, pavyzdžiui, aptartų dar vieną naują fantastinio karo su goblinais sceną. Jie dažniausiai dėvi senovinius rūbus, papuošalus ir pan. *Fantastų* mėgstamiausia knyga – „Žiedų valdovas“.

### **Grupės raida (vystymosi stadijos):**

1. **formavimas** – asmenybės, esančios grupėje, dar nėra grupė. Žmonės bando pažinti vieni kitus, stengiasi padaryti įspūdį kitiems, todėl grupėje jaučiamas santykių painumas;
2. **šturmavimas** – tai prieštaringa grupės gyvenime stadija. Grupės nariai bando susiskirstyti pagal individualias ir grupės savybes, išryškėja nuomonių bei tikslų skirtumai, todėl galimi konfliktai;
3. **normavimas** – grupės nariai ieško artimesnių santykių, draugystės. Grupėje kuriasi elgesio normos, pasiskirstoma vaidmenimis.
4. **vykdymas** – tai produktyviausia grupės stadija. Grupė žengia pirmyn ir įgyvendina savo tikslus. Šios stadijos problema – individualus vykdymas ir koordinavimas.
5. **perėjimas** – tai paskutinė stadija. Paprastai grupė išyra dėl to, kad įvykdyti uždaviniai arba dėl narių išėjimo, grupės perėjimo į naują lygmenį.

### **Komunikacinės struktūros grupėje:**

Dažniausiai pasitaikančios komunikacinės struktūros grupėje yra šios:

„**Ašis**“ – numato stipriausio lyderio buvimą.

„**Grandinė**“ – grupės nariai bendrauja tik su savo kaimynais.

„**Ratas**“ – bendravimas vyksta rato principu. Bendravimo metu palai komas ryšys su kaimynais, egzistuoja atgalinis ryšys.

„**Daugiakanalė sistema**“ pasižymi įvairiu bendravimu. Tai efektyviausias bendravimo modelis.

## Grupės psichologinė darna (suderinamumas)

Psichologinio darnumo lygiai gali būti skirtingi (nuo priešingos lyties žmonių bendravimo iki bendradarbiavimo konkrečioje srityje).

Psichologinio darnumo **rūšys**:

- 1) **psichofiziologinis** emocijų, temperamento ir pan. darnumas gali pasireikšti panašumo, kontrastingumo bei papildomumo principais (pvz.: cholerikas ir sangvinikas arba flegmatikas ir sangvinikas gali gerai sutarti tarpusavyje, o du cholerikai gali nesusikalbėti ir susipykti);
- 2) **socialiniam-psichologiniam** darnumui būdingas socialinių vaidmenų bei charakterio ypatybių atitikimas, pvz.: draugiškumas, bendradarbiavimas grupėje, atsiribojimas nuo grupės, nedalyvavimas bendroje veikloje, taupumas ar išlaidumas, tvarkingumas ar netvarkingumas ir pan.
- 3) **socialinis-vertybinis** darnumas pagrįstas vertybinių orientacijų, kultūrinių bei socialinių nuostatų panašumu.

## Bendradarbiavimas grupėje

Daugelis tyrimų rodo, kad bendradarbiavimui, kai žmonės apdovanojami už grupės sėkmę, būdingi trys dalykai: 1) tarpusavio priklausomybės santykiai (kai bendradarbiavimas yra apdovanojamas, atsiranda stipri motyvacija užduočiai atlikti); 2) ar dirbdami grupėse jos nariai artimai susidraugauja; 3) ar dirbant kartu bendradarbiavimas yra efektyvus, t. y., ar skatina kurti idėjas ir labiau vieniems įtakoti kitus.

**Mokymosi bendradarbiaujant** esminiai bruožai yra šie:

1. Mokiniai dirba komandomis, studijuodami akademinų dalykų medžiagą.
2. Komandos sudaromos pagal pažangių, vidutinių ir nepažangių mokinių grupes.
3. Komandos sudaromos pagal lyties ir tautinių požiūrių mišrių mokinių grupes.
4. Apdovanojimo sistemos labiau taikomos grupei, o ne individui.

Mokymasis bendradarbiaujant naudingas tiek geresniems, tiek blogesniems mokiniams, kurie mokosi kartu. Gerai besimokantys globoja mokinius, kurių rezultatai prastesni. Mokiniai, mokant kitus, labiau įsigilina į dalyko sąsajas ir reikšmes.

Mokymasis bendradarbiaujant sudaro sąlygas skirtingos kilmės, lyties, socialinės padėties mokiniams dirbti ir mokytis kartu, vieniems kitus suprasti ir pažinti. Mokiniai išmoksta bendradarbiavimo ir bendravimo įgūdžių, kurie svarbūs įvairiose bendruomenėse, visuomenėje.

### **Komandos psichologija**

Svarbiausi komandos **uždaviniai**: 1) užduoties atlikimas; 2) komandos narių pasitenkinimas.

Komandos narių **vaidmenys** (Belbin R.M., 1993): sėjikas (idėjų generatorius), išteklių tyrinėtojas, koordinatorius, formuotojas, patarėjas-vertintojas, komandos žmogus, vykdytojas, užbaigėjas, specialistas. Svarbu, kad nariui priskirtas vaidmuo atitiktų jo asmenybės ypatumus, tuomet jis įneš daug didesnę komandai įnašą.

Suburti optimaliai veikiančią komandą yra sudėtingas, patirties, žinių ir išmanymo reikalaujantis darbas. Komandos **formavimo** schema (V.Barvydienė, J.Kasiulis, 1998): 1) formavimasis - apsipratimas; 2) diferenciacija; 3) eksperimentavimas; 4) integracija-normalizavimasis; 5) branda.

### **Grupės lyderio psichologija**

Kiekvienoje grupėje anksčiau ar vėliau iškyla arba yra paskiriamas lyderis. Jį galima apibūdinti kaip įtakingiausią grupės narį, skatinantį ir vadovaujantį grupės veiksams siekiant iškeltų tikslų. Paskirtam (formaliam) lyderiui tam tikrą galią suteikia jo užimama formalis pozicija (vadovo, administratoriaus ar kt.), o savaime iškilusį (neformalų) lyderį grupės nariai pripažįsta ir vertina jo įtaką.

Kodėl žmonės tampa lyderiais? Tai paaiškina pagrindinės **bruožų** ir **situacinė** lyderiavimo teorijos. **Bruožų** teorija kelia prielaidą, kad lyderiais tampa ne visi žmonės, o tik tie, kurie pasižymi specifinėmis asme-

nybės savybėmis, pvz.: aukštu intelektu, komunikabilumu, atsakomybės jausmu, iniciatyvumu ir pan.

**Situacinė** teorija akcentuoja lyderiavimą konkrečiose situacijose. Pagal šią teoriją skirtingos situacijos reikalauja skirtingų lyderiavimo būdų. Išskiriami du pagrindiniai lyderiavimo stiliai: **direktyvusis** – orientuotas į uždavinio sprendimą; **palaikantysis** – orientuotas į tarpusavio santykius.

Dažniausiai skiriami trys pagrindiniai lyderio tipai: autokratinis, demokratinis ir liberalusis. K. Levinas (1938) vienas iš pirmųjų išskyrė šiuos valdymo stilius: autoritarinis ar valdingas, liberalus ar anarchinis, demokratiškas ar kolegialus. Ši klasifikacija dabar dažnai naudojama. **Autokratinio** tipo lyderis vadovauja išskeldamas grupei savo nuomonę, savo sprendimą, nesitaria su grupės nariais. **Demokratinio** tipo lyderis dėl grupės veiklos nuolatos tariasi su grupės nariais. Jis ne įsakinėja, o siūlo, išklauso kitų nuomones. **Liberaliojo** tipo lyderis nerodo iniciatyvos vadovaujant grupei, daugiau bendrauja prašymo forma, lyg gėdydamasis savo pozicijos, neskiria administracinių nuobaudų. Taigi grupės veikla neatsiejama nuo lyderio tipo ir jo vadovavimo stiliaus, kuris yra individualus, priklauso nuo asmeninių savybių ir jų suderinamumo su grupės ypatumais.

### **Mokinių klasė kaip socialinė grupė**

Mokykloje vaikai ir paaugliai praleidžia dvigubai daugiau laiko negu su tėvais, suaugusiaisiais. Vienas iš svarbių mokinių socializacijos veiksmų yra **klasės grupė**.

Klasės grupei būdingos tokios psichologinės ypatybės:

1) grupė jungiama mokymo(si) tikslu; 2) dažniausiai grupė sudaryta iš atsitiktinai parinktų narių, privalančių būti šioje grupėje; 3) grupei pagal įstatymą formaliai vadovauja vienas narys, t. y. mokytojas (Getzelsas ir Thelenas, 1960).

Walteris Doyle'as (1979, 1980, 1986) siūlo skirti šešias klasei būdingas savybes:

1. **Daugiamatiškumas** (klasė yra tam tikra ribota socialinė erdvė, kurioje įvairių polinkių ir sugebėjimų mokiniai tarpusavyje rungtyniauja dėl nepakankamų išteklių; mokiniams ir mokytojui tenka suderinti daugelį įvykių, procesų).
2. **Vienalaikiškumas** (daug dalykų klasėje nutinka vienu metu, todėl mokytojui tenka sunkus darbas valdyti klasėje vykstančius įvairius įvykius ir procesus).
3. **Skubotumas** (įvykiai klasėje įvyksta labai greitai. Mokytojai daug bendrauja su mokiniais, todėl daro jiems vienokį ar kitokį pedagoginį poveikį, pvz.: giria, kritikuoja ir kt.. Tai lemia mokinių ir mokytojų (ypač!) skubotumą).
4. **Nenuspėjamumas** (klasės įvykiai dažnai susiklosto netikėta linkme, todėl dažnai sunku nuspėti, kaip seksis mokytojui su kokia nors mokinių grupe).
5. **Viešumas** (klasė yra vieša vieta, nes įvykius paprastai stebi didelė mokinių grupė).
6. **Istorija** (klasės nariai susitinka ilgą laiką tarpą penkis kartus per savaitę, todėl įgyja daug bendros patirties, įsigali įvairios elgesio normos, vertybės ir pan. Tai lemia klasės santykių bei psichologinį klimatą ilgesniam laikui, pvz., vieneriems metams).

Ričardas ir Patricija Schmuckai (1968) siūlo kitą klasės psichologinio klimato nagrinėjimo modelį, kuriame svarbų vaidmenį vaidina mokytojai, diegdami mokiniams aktualius bendravimo įgūdžius ir vadovaudami klasės grupės formavimuisi.

Autoriai skiria šešis grupinius procesus, susijusius tarpusavyje:

1. **Lūkesčiai** (klasėje susiformuoja mokinių lūkesčiai savo pačių ir kitų atžvilgiu, kurie veikia klasės psichologinį klimatą bei mokymąsi).
2. **Vadovavimas** (kokią valdžią ir įtaką mokiniai turi klasėje ir kaip tai veikia klasę, jos sutelktumą).
3. **Patrauklumas** (kaip mokiniai klasėje vieni kitus gerbia, vertina, ar mokiniai yra draugiški, kaip visa tai veikia klasės klimatą bei mokymąsi).

4. **Normos** (tam tikras socialinis elgesys, kurio tikisi ir laukia mokiniai bei mokytojai; svarbu, ar normos padeda įsitraukti į mokymąsi ar ne).
5. **Bendravimas** (verbalinės ir neverbalinės komunikacijos ypatumai, santykių atvirumas, nuoširdumas, mokinių įsitraukimas į bendravimą grupėje ir kt.).
6. **Susitelkimas** (mokinių ir mokytojų jausmai bei įsipareigojimai klasei kaip grupei; grupės susitelkimas svarbus sėkmingo mokymosi veiksnys).

### **Mokinių ir mokytojų sąveika**

Didelę įtaką klasei daro mokytojas, tačiau pasitaiko atvejų, kai mokiniai paveikia mokytojo elgesį.

Dauguma tyrimų (cit. pagal Arends R. I., 1988) rodo, kad daugelis mokinių taikosi prie bendraamžių grupės normų, tačiau labai dažnai tos normos prieštarauja mokytojų normoms. Colemanas (1961) ištyrė dešimt Amerikos vidurinių mokyklų ir atrado, kad paauglių bendraamžių grupė palaikė normas būti populiariais ir sportiškais, o ne mokyklos normas, skatinančias siekti akademinį laimėjimą.

Mokinių ir bendraamžių grupės normos gali lemti ir mokytojų elgesį. Copelando Williso (1980) tyrime nustatyta, kad mokinių pažangumas lemia mokytojo elgesį. Pvz., mokytojo direktyvi ir įtaigi elgsena labiau veikia mažiau gabius ir silpnesnę motyvaciją turinčius mokinius, o gabesnius ir stipresnę motyvaciją mokinius – nedirektyvus mokytojo elgesys.

### **Klasės raida**

Schmuckai (1988) sukūrė keturių pakopų grupės raidos modelį:

1. **Priklausymas ir narystė.** Mokiniai stengiasi sudaryti gerą įspūdį ir tinkamai elgiasi. Jie bando rasti vietą bendraamžių grupėje. Visi susidaro nuomonę vieni apie kitus. Čia mokytojo autoritetas yra labai svarbus.
2. **Įtaka ir bendradarbiavimas.** Klasės nariai įsitraukia į dvejopą kovą dėl valdžios. Jie bando mokytojo autoritetą ir nustato bendra-

amžių grupės ginčų tvarką. Šioje pakopoje galima įtampa tarp pačių mokinių ir tarp mokinių bei mokytojo.

3. **Individualūs ir akademinai tikslai.** Veiksmingai siekiama akademinų tikslų. Tai produktyviausia grupės raidos pakopa.
4. **Atsinaujinimas / prisitaikomieji pokyčiai.** Atsiranda naujos sunkesnės užduotys. Galimi konfliktai, susiję su sudėtingesnėmis užduotimis ir valdžios siekimu.

Klasės raida ne visuomet vyksta nuosekliai ir neturi apibrėžtų laiko rėmų. Mokytojai gali ir privalo padėti formuoti grupę. Jie padeda mokiniams išmokyti dirbti grupėje, lavina jų bendravimo ir bendradarbiavimo įgūdžius.

### 2.3. Klausimai patikrinti, užduotys

1. Apibūdinkite mažos grupės psichologinius požymius.
2. Kokia yra grupės struktūra?
3. Paaiškinkite, kas yra grupės nario statusas grupėje?
4. Kokias žinote grupių rūšis? Trumpai jas apibūdinkite.
5. Pagalvokite, koks yra jūsų statusas skirtingose grupėse. Kodėl?
6. Kokia yra jūsų referentinė grupė?
7. Pamažtykite, kokios yra sėkmingo lyderiavimo psichologinės prielaidos?
8. Kokiose situacijose gali iškilti lyderis?
9. Kokius žinote lyderio tipus?
10. Paaiškinkite mažos grupės psichologinio suderinamumo fenomeną, pateikite pavyzdžių.
11. Apibūdinkite svarbiausius bendradarbiavimo grupėje elementus.
12. Paaiškinkite, kuo skiriasi bendradarbiavimas nuo bendravimo?
13. Kokias žinote komunikacines struktūras grupėje?
14. Kokie yra grupės raidos (vystymosi) etapai? Ar visos grupės pasiekia šiuos etapus, lygius?
15. Kokius žinote mokinių klasės, socialinės grupės, psichologinius požymius?

16. Kokia yra klasės raida ir kokį vaidmenį joje vaidina mokytojas?
17. Paaiškinkite lyderiavimo ir vadovavimo skirtumus?
18. Apibūdinkite grupės kaip komandos svarbiausius požymius?
19. Kokius žinote komandos narių vaidmenis?
20. Kokį vaidmenį paprastai atliekate Jus dirbdamas komandoje?

## 3. TARPASMENINIAI KONFLIKTAI

### 3.1. Tikslai, sąvokos, tezės

**Temos tikslas** – pasirengti būsimiems pedagogams konstruktyviai spręsti kylančius konfliktus ir bendradarbiauti mokyklos bendruomenėje.

**Temos sąvokos:** *tarpasmeninis konfliktas, konfliktų priežastys, konflikto dinamika, destruktivūs ir konstruktyvūs konfliktų sprendimo būdai, derybos ir tarpininkavimas konfliktinėse situacijose.*

#### Tezės

„Konflikto“ sąvoka yra kilusi iš lotyniško žodžio *conflictus*, kuris reiškia *susidūrimą*.

**Konfliktai** – tai tikslų, interesų, pozicijų, nuomonių susidūrimas, kurių metu žmogų užvaldo nemalonūs jausmai arba išgyvenimai ir tarp kurių vyksta kova.

**Konfliktų tipai:** vidiniai, tarpasmeniniai ir tarpgrupiniai. Bendravimo psichologija labiausiai domisi **tarpasmeniniais konfliktais**. Šie konfliktai pasireiškia beveik visose žmogaus santykių sferose (šeimoje, organizacijoje, visuomenėje).

Konfliktų priežastys yra šios: gyvybei svarbūs poreikiai, riboti ištekliai, skirtingos vertybės, suvokimas, interesai, psichologiniai poreikiai.

**Konflikto dinamika:** 1) užslėptas (latentinis); 2) suprastas; 3) jaučiamas; 4) išreikštas elgesyje.

**Konflikto fazės** glaudžiai siejasi su konflikto dinamika ir etapais. Skiriamos keturios konflikto fazės, kurios konflikto metu pasikartoja, todėl yra mažesnė galimybė išspręsti konfliktą. Pradinė fazė – konflikto atsiradimas ir jo įsisąmoninimas. Antroji fazė – kilimo – atviros konfliktinės sąveikos pradžia. Trečioji fazė – piko – atviro konflikto plėtra. Ketvirtoji fazė – kritimo. Kuo aukštesnėje fazėje spręsimė konfliktą, tuo didesnė tikimybė, kad jį išspręsimė.

**Konflikto signalai (požymiai):** psichologinis diskomfortas, incidentas, nesutarimas (keletas incidentų, stiprūs nemalonūs jausmai), krizė

(ekstremali konflikto fazė, pasireiškianti savikontrolės praradimu, elgesio normų pažeidimu).

### **Konflikto sprendimo būdai:**

- **destruktyvūs** (jėgos ar kovos naudojimo, vengimo, prisitaikymo ar nuolaidžiavimo);
- **konstruktyvūs** (kompromiso, bendradarbiavimo ir tarpininkavimo konfliktinėse situacijose).

Mokykloje konfliktai dažniausiai kyla tarp: **mokinių, mokytojų, mokinių ir mokytojų, mokytojų ir tėvų.**

Ypatingas dėmesys, siekiant išvengti destruktyvių konfliktų mokykloje, turėtų būti skiriamas bendravimo ir bendradarbiavimo kultūrai, konstruktyvių konfliktų paieškoms, tarpininkavimo konfliktinėse situacijose mokymui. Tarpininkavimas – tai bendravimo procesas, kurio metu konfliktuojančios šalys susitinka siekdamos rasti priimtina sprendimą su trečios, neutralios šalies pagalba.

### **Tarpininkavimas konfliktinėse situacijose mokykloje**

#### **Tarpininkavimas tarp mokinių yra labai svarbus, nes:**

- 1) padeda rasti dar vieną konflikto sprendimo būdą (ieškoma tarpininko); bendraamžių pagalba dažniau būna daug veiksmingesnė nei suaugusiųjų;
- 2) paverčia konfliktą teigiamu, konstruktyviu procesu (parodoma, kad konfliktą galima išspręsti taikiai, nenaudojant smurto ir jėgos);
- 3) padeda gerinti santykius (mokiniai, kurie nesutaria, turi galimybę išsakyti savo mintis, išklausti vienas kitą, plėtoja tarpusavio santykius);
- 4) palengvina mokytojų darbą, didina drausmę (mokytojai gali nukreipti savo energiją kitus, sverbesnius, ugdymo procesui dalykus);
- 5) lavina problemų sprendimo įgūdžius, bendravimo ir bendradarbiavimo įgūdžius, stiprina demokratijos idealus.

Mokyklos programoje pateikiama dešimt pagrindinių tarpininkavimo etapų. Mokantis tarpininkavimo naudojami aktyvaus mokymosi metodai.

## 3.2. Tezių paaiškinimai ir pavyzdžiai

### Konfliktų psichologija

Sunkiai rastume žmogų, kuris nebūtų kada nors įsivėlęs į didesnę ar mažesnę konfliktą. Svajoti apie gyvenimą be konfliktų yra tas pats, kas ir svajoti apie amžinai gerą orą. Taigi konfliktas yra natūralus ir dažnai neišvengiamas reiškinys mūsų santykiuose.

Tačiau, ar konfliktas yra gėris ar blogis, priklauso nuo to, kaip žmonės elgiasi konfliktinėje situacijoje, kaip sprendžia iškilusias problemas.

**Tarpasmeniniai konfliktai** paprastai vyksta tarp dviejų ar daugiau grupės narių, pvz.: konfliktai tarp žmonos ir vyro dėl emocijų skirtumų ar vaidmenų atlikimo nesuderinamumo, tarp įstaigos vadovo ir pavaduotojo, siekiant lyderio pozicijų, tarp mokinių klasėje, siekiant užimti lyderio statusą ir kt. Konfliktai tarp asmenybės ir grupės kyla tada, kai susiduria asmeniniai ir grupiniai interesai, motyvai, pvz.: konfliktai tarp vadovo ir eilinio grupės nario, tarp eilinio grupės nario ir grupės ir kt.

Tarpasmeninio bendravimo situacija vertinama kaip **konfliktinė**, jei pasireiškia trys pagrindiniai dalykai: 1) tam tikra tarpusavio sąveika, elgesys, pasižyminti konfrontacija, priešišku nusistatymu, pvz.: „kovos stovis“, „noras įrodyti teisą“, „noras pasiekti savo“ ir kt.; 2) egzistuoja prieštaravimai (objektyvūs ar subjektyvūs), pvz.: „nori skirtingų dalykų“, skiriasi interesai, pomėgiai“ ir kt.; 3) vyrauja tam tikros neigiamos emocijos, pvz.: „kenčia“, „jaučia nervinę įtampą“, „sunkiai išgyvena“, „nusiteikęs karingai“ ir kt.

Dažniausia konfliktų priežastis – nesugebėjimas pažvelgti į situaciją lanksčiai, be išankstinių nuostatų.

### Konfliktų sprendimas

Konstruktiviam konfliktų sprendimui būdingas siekiamas išspręsti arba pašalinti konfliktą. Destruktyvus konflikto sprendimas – tai konflikto „aštrinimas“ ir gilinimas.

Dažniausiai pastebimi šie destruktivūs konflikto sprendimo būdai: 1) **konkurencija** – stengiamasi patenkinti tik savo interesus, kitai pusei pri-

metamas nepalankus sprendimas, naudojama jėga (tiesiogiai ar netiesiogiai); 2) **prisitaikymas** prie kito (arba visiškai pavaldumas kitam) – priimama oponento pozicija, neginami savi interesai; 3) **vengimo** (pasitraukimo) taktika – konflikto dalyviai nesiima aktyvių veiksmų, tiesiog pabėga, išsisukinėja nuo problemos sprendimo.

### **Konstruktivūs konflikto sprendimo būdai:**

1. **Kompromisas** – kai abi pusės nusileidžia, labiau ieškoma aukso vidurio nei konflikto sprendimo.
2. **Bendradarbiavimas** – sėkmingiausia konflikto sprendimo strategija, kai aktyviai dalyvaujant ieškoma abipusiai priimtino problemos sprendimo.
3. **Tarpininkavimas** (arba trečiojo asmens vaidmuo) **sprendžiant konfliktą** – asmuo, kuris nėra suinteresuotas kurios nors pusės pergale ar pralaimėjimu, tarpininkauja ir padeda išspręsti konfliktą.

### **Svarbiausios sąlygos konfliktui išspręsti :**

- 1) konflikto esmės atskleidimas, t. y. pagrindinės konflikto priežasties išsiaiškinimas;
- 2) atviras ir pagarbus abiejų konfliktuojančių pusių bendravimas, savo klaidų pripažinimas, emocijų kontrolė;
- 3) konflikto lokalizavimas.

**Netiesioginiai** konflikto sprendimo būdai: jausmų išliejimas, pozicijų pasikeitimas, bendra veikla (ar poilsis), pajuokavimas ir kt.

### **Konfliktai mokykloje**

Dažniausiai mokykloje konfliktai kyla tarp pačių mokinių dėl konkurencijos, lyderavimo, nesąžiningumo tarpasmeniniuose santykiuose, neobjektyvaus mokytojo vertinimo ir kt.

Galima teigti, kad konfliktai mokykloje, kaip ir kitose visuomeninio gyvenimo srityse, yra neišvengiami. Todėl mokykloje labai svarbus vaidmuo tenka **konflikto sprendimo ir bendradarbiavimo ugdymui.**

## **Derybos ir tarpininkavimas kaip alternatyvus ginčo sprendimas**

Mes kasdien vedame derybas, siekdami susitarti vienokiu ar kitokiu klausimu (šeimoje, darbe, mokykloje ir t. t.). Kiekvienam iš mūsų rečiau ar dažniau tenka vesti sunkias derybas su susierzinusiu sutuoktiniu, despotiškai valdingu bosu, trylikamete atžala ir pan. Streso būsenoje netgi malonūs ir racionalūs žmonės gali virsti piktais, užsispyrusiais žmonėmis. Plačiaja prasme, derybos yra informacijos mainų srautas, kuriuo siekiama susitarti su kitais, ir kai kuriems jūsų interesams būna pritariama, o kai kuriems – priešinamasi. Derybos – svarbus sprendimų priėmimo būdas tiek asmeniniame gyvenime, profesinėje veikloje ir visuomeniniame gyvenime.

**Tarpininkavimas yra procesas, kai konflikte dalyvaujantioms šalims tartis padeda tarpininkas; tarpininkavimas tai derybos, turinčios savo vedėją. Tarpininkavimo ypatumai: neformalus, konfidencialus, bešališkas ir kūrybiškas procesas.**

### **Tarpininkavimo mokinių tarpe etapai (pagal Shapiro, 1996):**

1. Vietos paruošimas (turi būti rami, neoficiali aplinka).
2. Pasisveikinimas (visi pasisveikina ir prisistato).
3. Taisyklių paaiškinimas (nepalaikome, nevertiname ir nekaltiname vienas kito, garantuojame konfidencialumą, pagarbiai bendraujame, nepertraukinėjame, visi stengiamės išspręsti problemą ir kt.).
4. Iš klausymas to, kas atsitiko (tarpininkas išklauso atskirai abi puses, po to apibendrina informaciją ir pasiteirauja, ar teisingai atpasakojo).
5. Pagalba ieškant bendrų interesų (pagalbinių klausimų pateikimas dalyviams ir ieškojimas dalykų, dėl kurių sutaria abi pusės).
6. Pagalba ieškant sprendimo (aiškinamos problemų sprendimo taisyklės, pvz., taikomas „minčių lietus“).
7. Pagalba ieškant galutinio sprendimo (atsižvelgiama į teigiamas ir neigiamas sprendimų pasėkmes, abiejų pusių interesų atitikimą, konkretumą ir realumą).

8. Konflikto dalyvių sutarties sudarymas (sutarties užpildymas ir patvirtinimas parašais).
9. Formalumų atlikimas (sutartis padedama į reikiamą vietą, užrašoma, kaip vyko tarpininkavimas, su patarėju aptariamos visos tarpininkavimo subtilybės).
10. Užbaigimas (pasveikiname vieni kitus ir save, kad atlikome darbą, atliekame atsipalaidavimo pratimus).

Patarimai derybininkui (įvairioms formalioms ir neformalioms derybų bei tarpininkavimo situacijoms):

1. Derybos – tai dviejų lygiateisių partnerių dialogas; rodykite pagarbą partneriui, tačiau nebūkite ir „Saldus meilikautojas“.
2. Sutelkite dėmesį į interesus, o ne į pozicijas; pozicija yra tai, kas nusprendžiama dar prieš derybų pradžią, o interesus – tai, kas nulėmė pozicijos pasirinkimą.
3. Siūlykite abipusiai naudingus problemos sprendimo būdus, bendradarbiaukite.
4. Derybose vadovaukitės objektyviais kriterijais, pvz., rinkos kainos, faktai, statistiniai duomenys, skaičiavimo rezultatai ir kt.
5. Derybose nepriimkite susitarimų per greitai ir nedovanokite nieko veltui; venkite greitų nuolaidų, nedarykite nuolaidų vienu kartu, pasistenkite jas „parduoti“ po vieną.
6. Derybose reikalaukite truputį daugiau, negu iš tikrųjų reikia; lengviau įtikinsite partnerį, jeigu derybų metu šiek tiek nusileisite.
7. Derybas pradėkite nuo tokių klausimų aptarimo, dėl kurių jūsų nuomonės sutampa ir galite nesunkiai susitarti, pasistenkite pokalbio pradžioje išgauti kuo daugiau „taip“, teigiamų atsakymų, tuo pačiu partneris pasidarys paslankesnis ir atviresnis.
8. Būkite geras klausytojas, leiskite derybų partneriui daugiau kalbėti; sugebėjimas klausytis yra esminis derybininko bruožas.
9. Gerbkite partnerio nuomonę ir nesistenkite pabrėžti, kad jis neteisis.

10. Jeigu esate pats neteisis, įveikite save ir prisipažinkite klydęs.
11. Žiūrėkite į kilusį ginčą, konfliktą kaip į kūrybiškos problemos sprendimą, ieškokite netradicinių sprendimų.
12. Nepasisekus deryboms, pasistenkite palikti „atviras duris“ ateičiai.

Civilizuotame pasaulyje derybos (bei tarpininkavimas) primena meną. Sugebėjimą vesti derybas galiausiai parodo derybų rezultatai. Nepriklausomai nuo to, ar derybos buvo sėkmingos ar ne, reikia išanalizuoti ir įvertinti ne tik derybų rezultatus, bet ir visą derybų eigą, ypatingai savo ir partnerio elgesį, psichologiją, padarytas klaidas ir pan.

### **3.3. Klausimai pasitikrinti, užduotys**

1. Kas yra tarpasmeninis konfliktas? Kokios jo atsiradimo priežastys?
2. Pagalvokite, ar konfliktas yra gyvenimo norma?
3. Ar konfliktas gali turėti teigiamas pasėkmes?
4. Prisiminkite kokio nors konflikto metu išgyventus jausmus.
5. Kokie yra konflikto požymiai, signalai?
6. Kokia yra konflikto dinamika? Koks konflikto etapas yra psichologiškai svarbiausias?
7. Pateikite konstruktyvaus konflikto sprendimo būdų pavyzdžių?
8. Koks jums būdingas konflikto valdymo būdas?
9. Apibūdinkite tarpininkavimo konfliktuose funkcijas bei etapus mokykloje.
10. Ar jums kada nors teko tarpininkauti konfliktinėje situacijoje. Kaip jums sekėsi?
11. Kokie konfliktai dažniausiai kyla mokykloje ir dėl kokių priežasčių?
12. Kokia galima konfliktų prevencija mokykloje?
13. Kokios nuostatos bei savybės padeda derybose ir tarpininkavime?
14. Apibūdinkite tarpininkavimo konfliktinėje situacijoje privalumus.

## Literatūra

1. Almonaitienė J. ir kt. Bendravimo psichologija. – Kaunas, 2001.
2. Arends R. I. Mekomės mokyti. – Vilnius, 1998.
3. Bierarch A. Kūno kalba. – Vilnius, 2000.
4. Butkienė G., Kepalaitė A. Mokymasis ir asmenybės brendimas. – Vilnius, 1996.
5. Dainiauskaitė J. Deryba: organizavimas ir vedimas. – Vilnius, 1996.
5. Damaševičiūtė J. Įvadas į derybų ir tarpininkavimo psichologiją: teoriniai ir praktiniai pradmenys mokykloje // Psichikos sveikatos prielaidos. – Šiauliai, 2002.
6. Edelman J., Crain M. B. (1997) Derybų kelias, Margi raštai. – Vilnius.
7. Everard B., Morris G. Efektyvus mokyklos valdymas. – Kaunas, 1999.
8. Fiurst M. Psichologija. – Vilnius, 1999.
9. Gailienė I. Tranzakcinė analizė žaidimų bendraujant aspektu. – Šiauliai, 1998.
10. Gailienė I., Bulotaitė L., Sturlienė N. Asmenybės ir bendravimo psichologija. – Vilnius, 2002.
11. Jacikevičius A., Gučas A., Rimkutė ir kt. Bendroji psichologija. – Vilnius, 1986.
12. Jacikevičius A. Siela. Mokslas. Gyvensena. – Vilnius, 1994.
13. Jacikevičius A. Žmonių grupių psichologija. – Vilnius, 1995.
14. Kasiulis J., Barvydienė V. Vadovavimo psichologija. – Kaunas: Technologija – 2001.
15. Kutkienė L. Apie bendravimą // Mokykla, 1994, Nr. 4–5.
16. Myers D. Y. Psichologija. – Vilnius, 2000.
17. Pease A. Kūno kalba. – Kaunas, 2003.
18. Petruolytė A. Jaunesniojo paauglio socialinė raida. – Vilnius, 2003.
19. Psichologija studentui (vadovėlis). – Kaunas, 2000.
20. Razauskas R., Aš vadovas, Vilnius: Pačiolis – 1997.
21. Shapiro D. Konfliktai ir bendravimas. Vadovas po konfliktų valdymo labirintą. – Vilnius, 1996.
22. Suslavičius A. Paremiamoji psichologija. – Vilnius, 2000.
23. Suslavičius A. Socialinė psichologija. – Vilnius, 1995.
24. Sturlienė N. Kaip kalbėti apie jausmus. Pirminė profilaktika mokykloje. Vaikų ir jaunimo socialinių įgūdžių ugdymo programa. – Vilnius, 1997.
25. Želvys R. Bendravimo psichologija. – Vilnius, 1995.
26. Vijeikienė B., Vijeikis J. Komandinio darbo pagrindai. – Vilnius, 2000.

27. Беркли-Ален М. Забытое искусство слушания. – Санкт-Петербург, 1997.
28. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. – Ленинград, 1992.
29. Битянова М. Р. Социальная психология : наука, практика и образ мыслей. – Москва, 2001.
30. Григорьева Т. Г., Линская Л. В., Усольчева Т. П. Основы конструктивного общения. – Москва, 1997.
31. Дерябо С., Ясвин В. Гроссмейстр общения. – Москва, 1996.
32. Социальная психология. Хрестоматия. – Москва, 1999.

**ALA PETRULYTĖ**  
**BENDRAVIMO PSICHOLOGIJA**

Mokymo(si) priemonė  
(paskaitų tezės)

Redagavo Sigutė Šuliauskaitė  
Maketavo Laura Barisienė  
Viršelio dailininkė Eglė Varankaitė

SL 605. 2,5 Sp. I. Tir. 150 egz. Užsak. Nr. 0  
Išleido Vilniaus pedagoginis universitetas, Studentų g. 39, LT-08106 Vilnius  
Spausdino VPU leidykla, T. Ševčenkos g. 31, LT-03111 Vilnius  
Kaina sutartinė