

1_BENDRAVIMO SAMPRATA

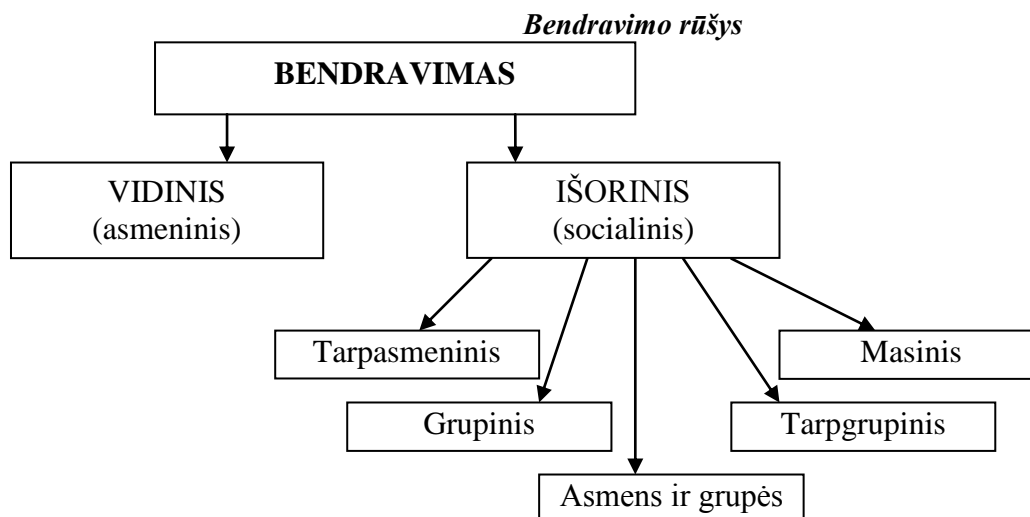
- **Bendravimas** – tai dviejų ar daugiau žmonių tarpusavio suvokimas, keitimasis informacija, sąveika ir santykiai.
- **Komunikavimas** - tai informacijos mainai tarp grupės narių.
- **Komunikacija** – dvišalis veiksmas, tai bendravimo, keitimosi informacija procesas visuomenėje, kuris realizuojamas kalboje išartu ar parašytu tekstu.

Bendravimas yra sąveika tarp žmonių, kai apsikeičiama mintimis, emocijomis, susipažįstama ir pasiekama socialinio bendrumo. Be abejojimo yra ir daugiau bendravimo sampratų, apibrėžimų. Kiekvienas iš mūsų bendravimą galime suprasti skirtingai- vieniems smagu kartu patylėti, kiti bendravimo neįsivaizduoja be audringų diskusijų, tretiems bendravimas yra konstruktyvi kalba. Kiek žmonių, tiek nuomonių.

Koks gali būti bendravimas?

- **verbalinis bendravimas**, kuris apima žodžius, žodžių prasmes. Paprastai kalbant tai yra kalba. Vis dėlto reikėtų atkreipti dėmesį, kad kai kurie žodžiai turi kelias reikšmes, tam tikrais atvejais vartojamas sarkazmas.
- **paraverbalinė kalba**. Ji pasireiškia koku garsumu tariame žodžius, ką reiškia tylą, pašnekovo pertraukimas, intonacija.
- **neverbalinis bendravimas** atspindi mūsų gestus, mimiką, net laikyseną.

bendravimas apima dviejų ar daugiau žmonių tarpusavio suvokimą, keitimąsi informacija, sąveiką ir santykius.



Vidinis bendravimas – tai asmens bendravimas su pačiu savimi (pvz. meilė ar priekaištai sau). Puikios intraasmensinio bendravimo iliustracijos yra posakiai: mane baigia užgraužti sąžinė, pasižiūrėk į save iš šalies ir pan. kai kurie tyrinėtojai tvirtina, kad asmenybė susideda iš kelių dalių, panašių į kompiuterio diskus. Vidinis bendravimas vyksta tarp šių dalių.

Išorinis bendravimas – tai bendravimas su kažkuo, esančiu už mūsų asmenybės ribų. Dažniausiai būtent apie jį ir galvojame, vartodami šią sąvoką kasdienėje kalboje.

Išorinis bendravimas gali būti įvairių rūšių:

Tarpasmeninis bendravimas – tai bendravimas tarp dviejų žmonių.

Grupinis bendravimas – kai tarpusavyje bendrauja žmonių grupė.

Asmens ir grupės bendravimas – tai vieno dominuojančio asmens bendravimas su grupe, tarkim, kai vadovas bendrauja su pavaldiniais. Toks bendravimas gali būti ir viešas su formalia grupe – pvz., tarp lektoriaus ir auditorijos. Kai asmuo naudodamasis šiuolaikinėmis masinėmis komunikacijos priemonėmis, bendrauja su labai didele auditorija, bendravimas vadinamas **masiniu**.

Tarpgrupinis bendravimas – kai susitinka jie ir mes, tarkim, dviejų sporto komandų sirgaliai. Kai grupės atstovauja skirtingomis kultūroms, toks tarpgrupinis bendravimas vadinamas tarpkultūriniu.

Išorinis bendravimas gali būti dviejų **formų**: **tiesioginis** (akis į akį) ir **netiesioginis** (laiškas, telefonu pokalbis, internetu)

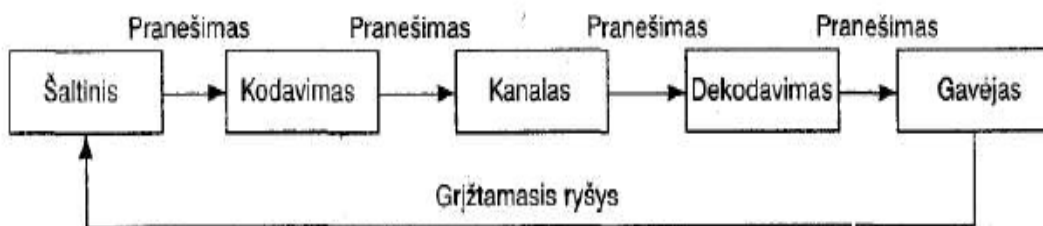
Svarbiausi bendravimo aspektai yra:

- Tarpusavio suvokimas (socialinė percepcija);
- Keitimasis informacija (komunikacija);
- Tarpusavio sąveika (socialinė interakcija);
- Tarpusavio santykiai.

Tarpusavio suvokimas. Dar tik ketindami susitikti su nepažįstamu žmogumi, mes imame svarstyti, koks jis galėtų būti, kokių poelgių galime tikėtis iš jo. Susitikę stengiamės šį vaizdinį patikslinti, papildyti, remdamiesi viskuom ką girdime ir matome: naujojo pažįstamo išvaizda, elgesiu, kalbos tonu, turiniu ir t.t. Mūsų bendravimo partneris taip pat stengiasi susidaryti nuomonę apie mus, o mes savo ruožtu – padaryti tam tikrą įspūdį. Abi pusės mėgina įvertinti besiformuojančius santykius, savo jausmus viena kitos atžvilgiu. Tai tarpusavio suvokimas. Jis leidžia bendraujant numatyti kito žmogaus elgesį ir planuoti savąjį, padeda siekti norimų tikslų.

Bendravimo procesas – TAI VEIKSMAI, KURIAIS INFORMACIJOS SIUNTĖJAS SIEKIA PAVEIKTI JOS GAVĖJĄ IR SUKELTI PAGEIDAUJAMĄ JO REAKCIJĄ.

Bendravimo procesą sudaro 7 dalys:



- **Komunikavimo šaltinis** (informacijos siuntėjas) – institucija ar asmuo, kuris siunčia žinutę (pranešimą) gavėjui (auditorijai).
- **Kodavimas** – tai pranešimo raiška tam tikrais kodais (žodžiais, vaizdais, garsais, kvapais, spalvomis, gestais ir pan.).
- **Pranešimas** – tai informacija, kuri užkoduota ir paruošta perduoti, atsižvelgiant į jos perdavimo priemonės specifiką. Pranešimai gali būti žodiniai, simboliniai, ženkliniai, balso intonacijos ir kt. *Žinutė turi pritraukti dėmesį ir sukelti norimą atsaką. Kalbant apie organizacijas vienas iš žinomiausių rinkodaros bendravimo poveikio vartotojui pakopų (pvz., reklamos) modelių yra vadinamas AIDA (angl. Attention, Interest, Desire, Action). Galimas žinutės poveikis pagal AIDA modelį: Atkreipti dėmesį į produkto egzistavimą; priversti susidomėti preke, paslauga, idėja ar institucija; skatinti troškimą įsigyti produktą, parodant kaip jis tenkina vartotojų poreikius; paveikti, pagreitinti veiksmą, kuris gali pasireikšti pirkimu ir pritarimu idėjai ar institucijos veiklai (Misevičius, V. Urbonienė R. 2006).*
- **Kanalas** (perdavimo priemonė). Skirtas norimai perduoti žinutei (pranešimui).

Perdavimo priemonės gali būti:

Masinės – visuomenės informavimo priemonės, reklama ir kt.

Asmeninės – bendraujant su vienu asmeniu tiesiogiai arba techninėmis priemonėmis.

- **Dekodavimas.** Tai procesas, kurio metu informacijos gavėjas atkuria pradinę informaciją, remdamasis gauta žinute. Siuntėjas norėdamas perduoti žinutę, turi pasirūpinti tuo, kad gavėjas galėtų ją suprasti.
- **Gavėjas** – tai asmuo ar jų grupė (auditorija), galinti priimti siunčiamą žinutę.
- **Grįžtamasis ryšis** - informacijos gavėjo reakcija į gautą žinutę. Yra svarbu, nes stengiamasi išsiaiškinti gautos informacijos supratimą, vartotojų elgesį ir galimus bendravimo proceso koregavimo ar keitimus.

Tarpusavio sąveika – tai bendraujančiųjų poveikis vienas kitam. Bendraudami žmonės daro vienas kitam tam tikrą įtaką: keičia jausmus, požiūrius ir elgesį. Pvz. prekybos agentas, sąmoningai taikydamas veiksmingus įtikinėjimo būdus, gali įsiūlyti mums visai nereikalingą prekę. Nemandagi pirkėja, su kuria bendravome tik keletą minučių gali sugadinti nuotaiką. Nuostatų keitimas, konfliktai, bendradarbiavimas, grupinis sprendimų priėmimas – tai taip pat tarpusavio sąveikos atvejai.

Dažnai turėdami įvairių tikslų tarpusavyje bendrauja visai nepažįstami žmonės. Pvz. viešajame transporte prašome bendrakeivių perduoti vairuotojui pinigų už bilietą, parduotuvės darbuotojų prašome pasakyti, kiek kainuoja mus sudominusi prekė. Toks bendravimas paprastai trunka neilgai, mus retai sudomina bendravimo partnerių charakterio ypatumai, jų vertybės ir interesai ir kt. mums nėra svarbu, kas tas žmogus, su kuriuo bendraujame: niekas nepasikeistų, jei jo ar jos vietoje būtų bet kas kitas.

O su kitais žmonėmis mes nuolat bendraujame, daugelį metų ar net visą gyvenimą. Tarp jų ir mūsų susiklostę **tarpusavio santykiai**, kuriems būdingi ilgalaikiai emociniai ryšiai, tarpusavio įsipareigojimai. Žmogaus, su kuriuo mus sieja artimi santykiai, negali pakeisti bet kas kitas. Tarpusavio santykiai leidžia patenkinti visai

kitokius poreikius nei tie, kuriuos tenkiname keisdamiesi informacija. Tai gali būti bendrumas, prierašumas, meilė.

● **KODĖL ŽMONĖS BENDRAUJA?**

Bendraudami žmonės dalijasi žiniomis, nuomonėmis, praneša vieni kitiems apie savo jausmus. Šiai informacijai perduoti naudojami įvairūs būdai: kalba (žodinis bendravimas), mimika, gestai, kai kada netgi aprangos detalės ar aksesuarai (nežodinis bendravimas). Ar keitimasis informacija vyksta sėkmingai, priklauso nuo to, kaip informacijos siuntėjas ir gavėjas supranta tų pačių ženklų - žodžių, gestų ir kt. - prasmę. Komunikacijos procesus įvairiais aspektais nagrinėja semiotika, lingvistika, informatika ir kt. Psichologija, siekia nustatyti, kaip žmogaus išorėje „perskaityti“ jo jausmus ir ketinimus, kokią įtaką informacijos dekodavimui turi subjektyvios nuostatos ir pan.

Semiotika, struktūrinė semantika – moderniosios kalbotyros (lingvistikos) sritis, tirianti ženklų struktūras, naudojamas įvairiose ženklų sistemose – kalboje, tekstuose, architektūroje, muzikoje ir t. t. semiotika mokslas, tiriantis ženklų sistemas. Lingvistika (Humanitariniai mokslai) - bendras mokslų, tiriančių natūralias kalbas, pavadinimas. Kalbotyra.

Trumpai į šį klausimą galima atsakyti taip: todėl, kad bendraudami gali sėkmingiau tenkinti daugelį svarbiausių savo poreikių.

- **Pirma**, bendraujant keičiamasi informacija. Vieni iš kitų sužinome, kokia įstaiga ieško naujo darbuotojo, kur galima pažiūrėti įdomų filmą ir kas laimėjo krepšinio varžybas. Bendraudami su pardavėjais, barmenais ar taksi vairuotojais perduodame jiems savo prašymus, pageidavimus. Taigi bendravimas padeda gauti reikalingų žinių ir tiesiog tvarkyti kasdienes reikalus.
- **Antra**, bendravimas suteikia mums galimybę geriau suprasti ir pažinti save pačius. Lygindami save su kitais, darome išvadas, kas mes esame, kokie ir kokios esame: kokie mūsų gebėjimai, vertybės, temperamentas ir pan. Savo laimėjimus taip pat galime įvertinti tik palyginę su tuo, ką yra pasiekę aplinkiniai.
- **Trečia**, bet anaipol ne mažiau svarbu yra tai, jog bendraudami mes galime dalytis savo mintimis ir jausmais, atskleisti kitiems savo individualybę, daryti aplinkiniams įtaką ir pan. Kitaip sakant, bendrauti mus skatina ir vadinamieji socialiniai poreikiai.

Socialiniai poreikiai - tie, kurie gali būti patenkinti tik tiesiogiai ar netiesiogiai dalyvaujant kitiems žmonėms (R. J. Fisher, 1982)*. Galima sakyti, kad *poreikis bendrauti* yra įvairių žmogaus socialinių poreikių išraiška. Socialiniai poreikiai veikiausiai yra įgyjami gyvenant tarp kitų ir įsisavinant įvairias visuomeninio gyvenimo normas. Šios normos perimamos vaikystėje iš mus supančių žmonių, tai vadinama socializacijos procesu. Svarbiausius socialinius poreikius įvairūs tyrinėtojai įvardija ne visai vienodai. Kai kurie iš jų linkę pabrėžti destruktivius - agresiją, valdžios troškimą (pvz., S. Freud, A. Adler). Kiti mano, kad didesnę įtaką elgesiui turi pozityvūs poreikiai - bendrumo, prierašumo, meilės (A. Maslow, C. Rogers). Iš tiesų, žmonių socialiniame elgesyje galima išvelgti ir pozityvių, ir negatyvių tendencijų. Socialiniai poreikiai yra priešaringi, tenkinant vienus iš jų galima netekti galimybės patenkinti kitus.

Įvairūs autoriai - A. Maslow, H. Murray, D. McClelland ir kt. - dažniausiai įvardija tokius socialinius poreikius (Lekavičienė, R., Vasiliauskaitė Z., Antinienė D, Almonaitienė, J. 2010):

- **Bendrumo (priklausymo) poreikis.** Tai poreikis jausti, kad esi kokios nors grupės, bendruomenės narys, kad esi tarp žmonių, kurie tau reikalingi ir kad tu esi jiems reikalingas. Šis poreikis patenkinamas, kai žmogus turi šeimą, kurios narius sieja šilti jausmai, mėgstamus bendramokslius ar bendradarbius, priklauso kokioms nors organizacijoms, klubams ar kitais būdais susiranda bendraminčių.
- **Saugumo poreikis** patenkinamas tada, kai žmogus iš aplinkinių nejaučia grėsmės nei fiziniam, nei psichologiniam savo saugumui.
- **Laimėjimų poreikis** - tai siekis pirmuoti, įveikti iššūkius, atitikti aukščiausius standartus. Jis glaudžiai susijęs su pasitikėjimu savimi. Aukštą laimėjimų poreikį turintys žmonės nevengia imtis atsakomybės, rizikuoti. D. McClelland nuomone, laimėjimų poreikis - tai kibirkštis, skatinanti ekonomikos augimą, mokslo pažangą, meninę kūrybą ir įkvepianti visuomenės lyderių entuziazmą.
- **Savęs įtvirtinimo poreikis** - siekis rasti savo vietą visuomenėje.
- **Savigarbos, savo vertės jutimo poreikis** - siekis nebūti kitų žeminamam, niekinamam, užimti tarp kitų žmonių deramą vietą.
- **Dominavimo (savo galios jutimo) ir pripažinimo poreikis** – noras kontroliuoti kitus, daryti įtaką aplinkiniams, vadovauti.
- **Pranašumo poreikis** - jaustis kuo nors pranašesniu už kitus, užimti išskirtinę padėtį.
- **Saviaktualizacijos ir saviraiškos poreikis** - realizuoti potencialias savo galimybes, tapti tuo, kuo gali ir nori tapti. Atskleisti savo galimybes ir išreikšti save nepalaikant ryšių su kitais žmonėmis būtų neįmanoma, tačiau,

kita vertus, siekiant šio poreikio patenkinimo, neretai tenka priešintis aplinkinių spaudimui, laužyti visuomenėje priimtas elgesio normas.

- **Afiliacijos poreikis** - turėti artimų draugų rūpintis kitais ir iš jų susilaukti to paties, mylėti ir būti mylimiems bei reikalingiems. **Afiliacija** – (angl. affiliation) 1) žmogaus potraukis ir pastangos artimiau bendrauti, draugauti, priklausyti įvairioms grupėms. Sustiprėja, kai žmogus patenka į potencialiai pavojingą stresinę situaciją. Žmonių buvimas šalia sumažina nerimą, sušvelnina tiek fiziologinio, tiek ir psichologinio streso padarinius kai afiliacija nepatenkinama, kyla vienatvės, susvetimėjimo jausmas, **frustracija**. Afiliacija ypač ryškiai pasireiškia paauglystės amžiuje, kai norima bendrai veikti, draugauti, grupuotis. Grupėje vaikas patenkina savo socialinius poreikis, mokosi derinti asmeninius norus su grupės interesais, darosi kolektyviškesnis. Jei afiliacijos poreikis nepatenkinamas, kyla konfliktai su tėvais, mokytojais, draugais, su visais, kurie kliudo burtis, grupuotis. Kitas klausimas, į kokią grupę vaikas patenka, kiek ji vaiką ugdo. (Pedagogikos žodynas. 1993 m. Vilnius.) **Frustracija** – 1) nemaloni psichinė būseną (slegianti įtampa, nerimas, neviltis, pyktis), atsirandanti dėl vidinių ar išorinių jėgų, kurios trukdo siekti tikslo. Būdingiausias vidinės kliūtys – slopinimas, vidinis konfliktas, išorinės – kito žmogaus prieštaravimas, visuomenės elgesio taisyklės. (Psichologinis žodynas, Mokslo ir enciklopedijų leidykla, Vilnius, 1993); 2) nusivylimas, nemaloni, įtempta emocinė būseną, atsirandanti dėl negalėjimo patenkinti kokį nors poreikį, realizuoti tikslą, įveikti sunkumus. (J. Leonavičius Sociologijos žodynas, Vilnius, 1993).
- **Prieraišumo ir meilės poreikis** - tai atvirų, intymių santykių tarp dviejų žmonių siekimas.
- **Poreikis palaikyti kontaktą** - noras su kuo nors dalytis emocijomis, užmegzti ryšį. Kartais net visai nepažįstami žmonės, priemiesčio stotelėje drauge laukiantys autobuso, nejaukiai jaučiasi nepersimetę vienas su kitu bent keliais žodžiais, net jei jiems nereikia įrodinėti savo pranašumą ar keistis informacija.

ABRACHAM MASLOW (1908-1970)

Žmonių poreikiai turi hierarchinį pobūdį.



Abracham'o Maslow poreikių hierarchijos piramidė

Vieno poreikio atsiradimas paprastai būna sąlygotas prieš tai patenkinto kito poreikio, svarbiausio. „Žmogus - tai gyvulys, nuolatos jaučiantis kokius nors norus“ (Maslow, 1943, p.370).

Hierarchinė šių poreikių (arba tikslų) prigimtis reiškia, kad „dominuojantis tikslas monopolizuoja sąmonę ir tam tikru būdu stimuliuoja ir organizuoja įvairius organizmo sugebėjimus, būtinus jam pasiekti. Mažiau svarbūs poreikiai minimizuojasi arba net pamirštami arba paneigiami (atmetami)“ (Maslow, 1943, p.393-394).

McClelland'o poreikių teorija

Laimėjimų poreikis yra nesąmoningas tobulesniam veiksmui ir tobulesnio standarto pasiekimui **pažadėtinimas**.

Žmonės su stipriai išreikštais laimėjimų poreikiais save vertina pagal tai, kaip jie sėkmingai juda (artėja) prie tikslų. Jie rizikuoja, veikia savarankiškai (individualiai), pasirenka net rekreacines priemones, kurių dėka gali „rinkti taškus“ (golfas, boulingas), paprastai pasirenka profesijos tobulinimo užsiėmimus, valdymu.

Valdžios poreikis yra nesąmoningas potraukis savo galimybėmis paveikti kitus žmones. Žmonės su stipriai valdžios poreikiu visuomet stengiasi apie save viešai prabilti. Jie ieško ir stengiasi socialinėse grupėse užimti vadovaujančias pozicijas, žaidžia azartinius žaidimus, geria stiprius gėrimus ir linkę į agresiją, turi padidintą kraujospūdį, mėgsta žaisti tenisą arba futbolą, mėgsta turėti prestižinius daiktus ir pasirenka profesiją, kuri padeda turėti įtaką kitiems žmonėms (vadybininkai, kunigai, dėstytojai, mokytojai,...).

H. Murray tyrė asmenybę ir jos motyvaciją. Didelį dėmesį H. Murray skyrė gabumams ir pasiekimams. H.

Murray išskyrė šias poreikių rūšis:

- pirminiai poreikiai: gyvybiniai (maistas, šiluma);
- antriniai poreikiai;
- atviri poreikiai;
- paslėpti poreikiai;
- proaktyvūs poreikiai – žmogaus viduje atsiremti;

· reaktyvūs poreikiai - kaip atsakas į išorinius signalus.

Asmenybė sugeba keistis drastinių praragėjimų metu. Tam daro didelę įtaką socialiniai ir kultūriniai veiksniai. H. Murray pabrėžia žmogaus unikalumą ir laiko jį savaime suprantamu dalyku. Jis asmenybės efektyvumo šaltiniais laiko poreikius.

ALDERFER'IO POREIKIŲ HIERARCHIJA (ERG)

Jis nustato 3 poreikių pakopas:

- 1. Poreikis egzistuoti (būti, gyventi) fiziškai sveikam ir sėkmingam;*
- 2. Poreikis bendravimui (tarpusavio ryšiams) ir jausti pasitenkinimą bendradarbiaujant su kitais žmonėmis;*
- 3. Poreikis augimui, vystytis individo potencialui, asmeniniam augimui, kompetencijos plėtimui.*

Gebėjimas bendrauti lemia ne tik laimingesnį šeimyninį gyvenimą ir greitesnį kilimą karjeros laiptais. Nuo jo galima sakyti, priklauso mūsų gyvenimo kokybė pačia plačiausia prasme.

PAVYZDYS:

Tokį teiginį patvirtina moksliniai tyrimai, rodantys, kad žmonių fizinė bei psichinė sveikata, gyvenimo trukmė siejasi su jų bendravimo ypatumais. Vieną plačiai pagarsėjusį tyrimą atliko L. Berkman ir S. Syme Kalifornijoje. Jie 1979 m. 7000 tiriamųjų paprašė atsakyti į įvairius klausimus, nušviečiančius jų socialinius ryšius. Po devynerių metų įvertinus tų pačių žmonių sveikatą bei gyvenimo trukmę paaiškėjo, kad tie, kurių socialiniai ryšiai platesni ir intensyvesni, vidutiniškai gyvena ilgiau. Pvz., per minėtą laikotarpį iš 50-59 m. amžiaus vyrų grupės mirė 30,8 proc. tų, kurie bendravo mažai, ir tik 9,6 proc. tų, kurie bendravo daug. Tiesa, šie duomenys neatskleidžia, kas yra priežastis, o kas 14 - padarinys. Gal tiesiog sveikesni žmonės daugiau bendrauja? Tačiau tyrime dalyvavę žmonės iš pradžių savo sveikata iš esmės nesiskyrė, taigi labiau tikėtina, kad bendravimas daro įtaką sveikatai, o ne atvirkščiai. Tyrinėtojų nuomone, svarbiausias veiksnys šiuo atveju buvo bendravimas šeimoje, toliau - bendravimas su draugais ir giminėmis, trečioje vietoje – priklausymas religinėms organizacijoms ir pan. Kiti tyrimai parodė, kad žmonės, turintys, kas juos palaiko, greičiau įveikia tuberkuliozę, širdies ligas, pasveiksta po operacijų, rečiau serga artritu, astma. Aplinkinių palaikymas - svarbus veiksnys, padedantis susidoroti su stresu. Tie, kurie su niekuo nepalaiko artimų santykių, kur kas dažniau ieško nusiramino vartodami alkoholį, rūkydami. (Pagal M. Argail (Argyle), 1990, p. 256-261).

BENDRAVIMO LYGIAI IR STILIAI

Pagal tai, kokia informacija keičiamasi bendraujant, kiek atskleidžiama ir kokių tikslų siekiama, skiriami tokie **bendravimo lygiai** (Lekavičienė, R., Vasiliauskaitė Z., Antinienė D, Almonaitienė, J. 2010):

- **Mandagybių** (kitai – **klišių, fatinis** lygis – kai siekiama užmegzti kontaktą, pradėti ar baigti pokalbį „pralaužti ledus“ apsieičiant tam tikromis žodinėmis formulėmis, vadinamosiomis klišėmis („Labas, kaip laikaisi?“ - „Ačiū gerai, o kaip tu?“; „Ką veiki? - „Nieko.“). Prie šių mandagybių esame įpratę bendraudami jų dažniausiai tikimės, nesvarbu, kokie būtų santykiai su kitu žmogumi, o nesulaukę imame svarstyti kas atsitiko.
- **Faktinis lygis** – tai apsikeitimas faktine informacija (Kiek dabar valandų? – Penkios. Kals laimėjo? – Žalgiris.). Tai gali būti ir plepėjimas, pvz., apie orą, tiesiog siekiant palaikyti pokalbį. Pravartu numatyti apie ką galima pasikalbėti vakarėlyje su įvairaus amžiaus, socialinių sluoksnių, pažiūrų žmonėmis. Toks bendravimas yra saugus, jis nesukelia įtampos ir dažniausiai pasiteisina.
- **Vertinimo lygis** – toks, kai atskleidžiame kitiems savo nuomonę, požiūrį, vertinimus. Nėra saugu, nes gali būti, kad nesutaps nuomonės. Tačiau būna tokių žmonių kuriems diskutuoti esant skirtingoms nuomonės yra vienas malonumas. Tai nėra blogai jei diskusija vyksta konstruktyviai, nesukelia jos dalyviams ir stebėtojams neigiamų emocijų, konfliktų.
- **Giluminis lygis** – tai savo jausmų, išgyvenimų atskleidimas. (Labai gailiuosi, kad taip atsitiko, Jaučiuosi nusivylusi, Aš nekenčiu tavęs! Kuo emocijos sunkesnės tuo sunkiau jas išreikšti. Atverti aplinkiniams širdį žmonės linkę nevienodai, tai lemia individualios savybės, socialinė, kultūrinė aplinka, tradicijos. Prie giluminio lygio priskiriamas ir savo sumanymų, idėjų atskleidimas paprastai taip bendraujame su artimais žmonėmis kuriuos pažįstame ilgą laiką.
- **Intymusis lygis** – pačių artimiausių žmonių privilegija.

BENDRAVIMO FUNKCIJOS ORGANIZACIJOJE

- Pagrindinės bendravimo funkcijos yra:
- **Kontaktinė funkcija** – tai tarpusavio santykių palaikymas, ginčytinų klausimų išsiaiškinimas, iškilusių problemų sprendimas, keitimasis nuomonėmis ir informacija, pasikeitimas sukaupta patirtimi, naudojant tam tikrą ženklų sistemą, taip pat bendraujančiųjų poveikis vienas kitam.
- **Tarpusavio sąveikos arba komunikacinė** – tai informacijos perdavimas ir gautų žinių priėmimas bei informacijos apdorojimas.
- **Reguliacinė funkcija** – tai poveikis bendradarbiams ar partneriams siekiant daryti įtaką jų elgesiui ir tobulėjimui, iniciatyvai, aktyvumo didinimui bei kūrybai.

Bendravimo stiliai

Formalus – bendraujame su mažiau pažįstamais žmonėmis, norėdami sutvarkyti kokius nors reikalus, darbe ir pan. Tada mažiau atsiskleidžiame, labiau kontroliuojame emocijas, atsižvelgiame į nustatytas elgesio taisykles, atidžiau laikomės tradicinių elgesio normų, etikos, etiketo.

Dalykinio bendravimo eigoje dėmesys nukreipiamas į žinios turinį bei lakonišką ir aiškų reikalo esmės pateikimą. Tokio bendravimo tikslus gali suskirstyti į keturias grupes: informuoti, išsiaiškinti, įtikinti, išlaikyti dėmesį.

Dalykiniame bendravime svarbu vieši pasisakymai, pokalbiai telefonu, derybos, konferencijų, susirinkimų ir seminarų vadyba, vizitų ir priėmimų organizavimas bei nežodinio bendravimo įgūdžiai.

Neformalus – dažniausiai bendraujame su artimais žmonėmis, draugais, su kai kuriais bendradarbiais. Tai laisvesnis, taisyklių mažiau varžomas bendravimas, skiriasi ir neformalaus bendravimo tikslai tai gali būti pramogos, atsipalaidavimas, intymumas.

Neformalus bendravimas turi pagrindinį tikslą, kad asmuo galėtų suprasti kitą ir būtų suprstas. Dažniausiai skiriami tokie pagrindiniai šio bendravimo lygmenys: asmeninis ir tarpasmeninis

Asmeninis bendravimas – tai asmens vidaus atskleidimas ir pažinimas, bendravimas tarp artimųjų šeimoje, su giminėmis, bičiuliais ir draugais. Apie 80 proc. sėkmės lemia tai, kaip bendraujame su aplinkiniais.

Tarpasmeninis bendravimas – tai neformalus bendravimas, trunkantis ilgesnį ar trumpesnį laiką ir atspindinti tam tikrą intelektualinį, emocinį ar fizinį bendraujančiųjų artumą. Jis gali apimti bendravimą grupėse, komandose ar kitose žmonių bendrijose, kurių narius sieja tam tikras bendras požymis – bendra veikla, priklausymas tai pačiai organizacijai, bendri interesai ir kt.

- Bendravimui įtakos turi ir žmogaus **amžius** bei **lytis**.
- Pvz., jauniems žmonėms kai kuriais atžvilgiais bendrauti su aplinkiniais gali būti sunkiau nei su vyresniais.
- Moterys labiau negu vyrai linkusios įsiklausyti į pareikštą kitokią nuomonę;
- Moterys, turinčios sunkių išgyvenimų, dažniau nei vyrai linkusios išsipasakoti kitiems;
- Vyrai pokalbyje dažniau demonstruoja savo žinias ir nori pabrėžti statusą;
- Vyrai pokalbio metu dažniau sikei dominuoti, pakreipti jį norima linkme.

- **Bendravimas vyksta įvairiuose kontekstuose.** Kai kurie iš jų suteikia specifinių ypatybių, yra labiau aktualūs tam tikroms asmenų grupėms, todėl neretai nagrinėjami kaip specifiniai atvejai. Dažniausiai iš jų yra (Lekavičienė, R., Vasiliauskaitė Z., Antinienė D, Almonaitienė, J. 2010):
- Bendravimas grupėse;
- Bendravimas organizacijose;
- Bendravimas per masines komunikacijos priemones;
- Bendravimas virtualioje erdvėje;
- Tarpkultūrinis bendravimas.

Komunikavimo kliūtis galima suskirstyti į organizacines ir individualias:

Organizacinės kliūtys:

- Organizacijos struktūra
- Informacijos perkrovimas
- Pranešimų sudėtingumas
- Pranešimų konkurencija
- Statuso santykiai
- Pasitikėjimo stoka
- Netinkamas komunikacijos kanalo parinkimas
- Fizinės kliūtys

Individualios kliūtys:

- Informacijos skirtingas interpretavimas
- Kalbėjimo ir klausimosi įgūdžių stoka
- Pašnekovų emocinė reakcija
- Bendravimo įgūdžių stoka
- Verbalinės ir neverbalinės informacijos neatitikimas
- Tarpkultūriniai skirtumai
- Socialinė padėtis

KOMUNIKAVIMO KRYPTYS:

- Žemyn - kai komunikavimas sklinda iš vienos grupės ar organizacijos lygio į žemesnį lygį.
- Aukštyn - kai komunikavimas eina į aukštesnį grupės ar organizacijos lygį.
- Horizontalus - kai komunikuojama tarp tos pačios darbo grupės narių, tarp to paties lygio darbo grupių, tarp to paties lygio vadovų ar tarp horizontaliai lygiaverčių darbuotojų.