Profesionālās izglītības kompetences centrs

 Kuldīgas Tehnoloģiju un tūrisma tehnikums

Profesionālās vidējās izglītības programma-“Tūrisma informācijas konsultants”.

Mācību priekšmets: Lietišķā saskarsme

Skolotāja: Inga Berņa-Staša

Tēma: Neverbālā saskarsme

**Neverbālā saskarsme.**

**Neverbālā komunikācija-** ir sazināšnās bez vārdiem, ar žestu, mīmikas, pozas, acu izteiksmes un dažādu skaņu palīdzību.

Neverbālās zīmes un signālus lieto, lai aizstātu un papildinātu vārdisko informāciju.
Neverbālā saskarsme ir senāka nekā verbālā. Neverbālo komunikāciju kontrolē –zemapziņa.

**Neverbālā komunikācija sniedz informāciju par cilvēka iekšējiem pārdzīvojumiem- viņa emocionālo stāvokli.**

Neverbālajā saskarsmē lieto 3 galvenās simbolu sistēmas.

* **Optiski-kinētiskie simboli:**

**Mīmika-** vislabāk informāciju pauž acis, skatiens.Mute rāda gan +emocijas,tās ir prieks,sajūsmu, gan negatīvās-dusmas, bailes. Uzacis pauž izbrīnu, niknumu, pārsteigumu.

**Žesti**- papildina vārdisko informāciju, patstāvīgi pauž emocijas.

**Pozas**- parāda uzmanību pret partneri un sarunas tematu.

* **Paralingvistiskie simboli:**

Balss intonācija( bikla, agresīva, lietišķa)

Balss tembrs(spriedzīga, piesmakusi)

Balss augstums(zema, augsta)

* **Ekstralingvistiskie simboli:**

Dažādi trokšņi(hm,ē,nū)

Smiekli,raudas.

 **Mīmika-sejas izteiksme.**

Nozīmīga neverbālās saskarsmes daļa ir sejas izteiksme jeb mīmika. Tā daudz parāda, bet var arī slēpt, jo esam iemācījušies kontrolēt savu sejas izteiksmi.
Psiholoģiskā kontakta veidošanā nozīmīgs ir acu skatiens. Ir nepatīkami, ja runājot neskatās acīs vai arī ja pārāk ilgi un cieši skatās acīs.

Uz partneri ilgāk un ciešāk nekā pārējie skatās:

* Valdonīgas persinas;
* Agresīvi noskaņotie cilvēki;
* Augstāka statusa cilvēki.

Skatiena virziens saistīts ar domas, izteikuma formulēšanu:

* Kamēr izteikums ”dzimst”-cilvēks skatās kaut kur telpā vai sānis;
* Kad doma ir noformulēta-skatiens pievēršas partnerim.
* Pieaugušiem īpaši jāuzmana savas sejas izteiksme saskarsmē ar bērniem. Līdz 12 gadu vecumam viņi slikti orientējas vaibstu spēlē un domīgu sejas izteiksmi, mazkustīgus vaibstus, neskatīšanos virsū, viņi uztver kā sevis noliegšanu, neatzīšanu.
* Saskarsmē labi ir smiekli, ja ir iesmesls smieties, tad to vajag darīt!

**Žesti.**

**Žestu veidi:**

* **Ilustratīvie (saistīti ar runu):**

”rādītāji”(norādošais ir pirksts vai plauksta)

”piktogrāfi”(ar roku palīdzību rāda ķermeņa izmērus un formu)

”bīti”(roku vēzieni, pauž savus nolūkus)

* **Regulatori** **(pauž attieksmi pret klausītāju):**

Galvas mājieni;

Matu saglaušana.

* **Adaptīvie jeb pielāgošanās:**

*Noraidošu attieksmi un negatīvas emocijas pauž:(*roku kustības sejas centra virzienā, puteklīšu novākšana no apģērba, dažādu priekšmetu sakārtošana uz galda.)

*Pozitīvu attieksmi apliecina:* (ķermeņa paliekšana, acu skatiens vērsts uz partneri, piekrītoši galvas mājieni.)

*Satraukumu pauž sevis glaudīšana:*(delnu glaudīšana-minimāls satraukums; ceļgalu,elkoņu glaudīšana-palielinās satraukums; kakla, pakauša glaudīšana- maksimāls satraukums.)

* **Simboli-** apzinātas roku kustības, kuras aizvieto vārdus vai veselas frāzes.

**Pozas.**

Pozas liecina par attieksmi pret partneri. Pastāv atvērtās pozas un slēgtās pozas.

**Atvērtās pozas:**

* Stāvo -kājas ir brīvas, nesasprindzinātas, rokas brīvas;
* Sēžot –kājas brīvas, nesakrustotas, rokas virs galda, rokas nesakrustotas, ķermenis paliekts uz priekšu.

Jau pats apzīmējums-atvērts- liecina par uzticēšanos, piekrišanu, labvēlīgu attieksmi.

**Slēgtās pozas:**

* Sakrustotas rokas, sakrustotas kājas, norobežoties no citiem.

Šīs pozas tiek uztvertas kā nepiekrišanu, kritiku arī baiļu un nedrošības izjūta.

**Paralingvistiskā simbolu sistēma.**

Izšķir 3 intonāciju veidus:

* Biklā, nedrošā intonācija liecina par- saruna biedra zemu pašvērtējum, neticība saviem spēkiem, vainas, baiļu sajūta.
* Agresīvā, apsūdzošā intonācija liecina par- varas apziņu, augstāku statusu,naidu vai izmisumu.
* Lietišķi noteiktā intonācija liecina par- pašcieņu, cieņu pret citiem.

**Saskarsmes attālumi .**

**Par personīgo telpu sauc telpu, kas apņem cilvēka ķermeni, apmēram izstieptas rokas attālumā.**

Saskarsmē ir:

**Intīmais jeb higiēniskais attālums** 0,15 – 0,5 m(tie ir cilvēki ar kuriem ir ciešas emocionālas saites, vecāki, bērni, laulātie un tuvi draugi)

**personiskais attālums** (aprūpes procesā profesionālais attālums) 0,5 – 1,5 m(darba kolēģi, paziņas)

**sociālais attālums** 1,5 – 3.5 m(priekšnieki un padotie, ierēdņi un klienti)

**publiskais attālums** 3,5 m un tālāk

**Ārējā izskata nozīme saskarsmē.**

Apģērbs raksturo valkātāja:

* Sociālo statusu;
* Profesiju;
* Raksturu;
* Izpratni par tērpu unģērbšanos.

Apģērbs kopā ar apaviem un aksesuāriem uzskatāmi ataino- skaistuma izpratni, attieksmi pret sevi un citiem.

Apģērbam vajadzētu būt:

* Tīram;
* Elegantam;
* Situācijai atbilstošam;
* Ērtam un praktiskam.

Šāds apģērbs rada patiku, simpātijas pret valkātāju. Atbilstoš apģērbs dara cilvēku disciplinētāku. Atbilstošs apģērbs nodrošina sekmes un panākumus gan darbā, gan mājās. Darbā vajadzētu ievērot mērenību kosmētisko līdzekļu lietošanā.

Kārtīgs, gaumīgs un tīrs tērps rada labu iespaidu,uzticēšanos. Pievilcīgiem cilvēkiem parasti pievērš vairāk uzmanības, pret viņiem izturas ar lielāku iejūtību un izpratni nekā pret neglītajiem.

***Darbs grupās:***

Sadalieties grupā! Katrai grupai būs jāparāda otrai ar žestu, pozas un mīmikas palīdzību noteiktas cilvēka izjūtas. Otrai grupai tās jāatpazīst. Ja iespējams, izmantojiet videoierakstu.

1.grupa.

Nokaunējies, neieinteresēts, jautājošs, kautrīgs, norobežojies, apzinīgs, domīgs, pārsteigts, nepacietīgs.

2.grupa.

Norūpējies, dusmīgs, laimīgs, neizlēmīgs, valdonīgs, pašapmierināts, aizdomīgs, bēdīgs, vienkāršs.

Sadalieties grupās pa trīs! Uzsēdieties uz savām plaukstām vai aizlieciet rokas aiz muguras. Atcerieties kādu jautru notikumu un pastāstiet to pārējiem grupas dalībniekiem, neizmantojot rokas, lai žestikulētu. Kā jūs jūtaties?

**Izmantotā literatūra**

Kupše S., Sietniece I., Brālītis V., Dubkēvičs L. *Saskarsme audzēkņiem.*-Jumava, 1999.

Pļaveniece M., Škuškovnika D. *Sociālā psiholoģija pedagogiem.*- Raka, 2002.

[www.medkursi.lv/wp-content/uploads/2010/02/Saskarsme.pdf](http://www.medkursi.lv/wp-content/uploads/2010/02/Saskarsme.pdf)