

Konsultantu apmācība

PTP Cycle

2013. gada septembris





Par Sustrans

Sustrans gādā, lai gudrāka pārvietošanās risinājumu izvēle kļūtu iespējama, vēlama un neizbēgama. Mēs esam Apvienotās Karalistes vadošā labdarības organizācija un nodrošinām cilvēkiem iespēju ikdienā biežāk pārvietoties kājām, ar riteni vai sabiedrisko transportu. Mēs sadarbojamies ar ģimenēm, kopienām, politikas veidotājiem un partnerorganizācijām, lai cilvēki varētu izvēlēties veselīgākus, videi nekaitīgākus un lētākus pārvietošanās veidus, veidojot labāku vidi, kurā pārvietoties un dzīvot.

Ir laiks, lai mēs visi sāktu veikt gudrākas pārvietošanās izvēles. Sniedziet savu ieguldījumu un atbalstiet *Sustrans* jau šodien! www.sustrans.org.uk

Galvenais birojs
Sustrans
2 Cathedral Square
College Green
Bristol
BS1 5DD

© Sustrans 3
Labdarības organizācijas reģistrācijas Nr. 326550 (Anglija un Velsa) SC039263 (Skotija)
PVN reģistrācijas Nr. 416740656

Vāka foto © *Sustrans*



Satura rādītājs

1. Ievads	1
2. Terminu definīcija	1
3. Apmācības pārskats.....	2
3.1. Apmācības mērķi.....	2
3.2. Apmācības dienas loģistika	2
4. Apmācības saturs	3
4.1. Ievads <i>PTP</i>	3
4.2. Ievads par paradumu maiņu.....	3
4.2.1. Mērķauditorijas segmentācija	4
4.2.2. Paradumu maiņas procesa posmi.....	5
4.2.3. Kā uzrunāt cilvēkus dažādos posmos	7
4.3. Sagatavošanās pārvietošanās konsultāciju sniegšanai	7
4.4. Ilgtspējīgas pārvietošanās šķēršļi/risinājumi.....	8
4.5. Dialoga sākšana	8
4.5.1. Garāmgājēju apturēšana.....	8
4.5.2. Cilvēku uzrunāšana viņu ierastajā vidē.....	9
4.5.3. Reaģēšana noraidošas attieksmes gadījumā.....	9
4.5.4. Sarunas ilgums.....	9
4.6. Motivējošā intervēšana (MI)	10
4.6.1. Sarunas struktūra.....	10
4.6.2. Uzklauššana	11
4.6.3. Pamatprasmes – AAK	11
4.6.4. Atvērtie jautājumi	11
4.6.5. Apstiprinājumi.....	12
4.6.6. Atspoguļojums un saruna par pārmaiņām.....	12
4.6.7. Kopsavilkumi.....	13
4.6.8. Brīdinājumi	13
4.6.9. Šķēršļu novēršana, izmantojot MI.....	13
4.7. Sarunas strukturēšana.....	14
4.8. Materiālu pasūtīšana.....	15
4.9. Rīcība noraidošas attieksmes gadījumā	15
5. Konfidencialitātes paziņojums	17

1. Ievads

Šīs rokasgrāmatas mērķis ir sniegt lasītājam zināšanas un prasmes, kas vajadzīgas, lai vadītu apmācību „Pārvietošanās konsultāciju sniegšana” (sk. 1. pielikumu).

Šo rokasgrāmatu sagatavojuši *Sustrans* Personalizētas pārvietošanās plānošanas (PTP) darba grupa, lai dalītos atziņās, kas gūtas saistībā ar paradumu maiņu mūsu privātpersonu PTP projektā, un sniegtu iespēju tās izmantot citās vidēs. Struktūru un paņēmienus, ko izmanto privātpersonu PTP pārvietošanās konsultanti, var pielāgot arī citām vidēm.

Šī apmācības rokasgrāmata ir sagatavota, pamatojoties uz pieredzi, kas gūta, strādājot ar Apvienotās Karalistes iedzīvotājiem, tāpēc, pielāgojot prasmes un paņēmienus izmantošanai citās valstīs, būtu jāņem vērā ar kultūru saistīti apsvērumi.

2. Terminu definīcija

Pārvietošanās konsultācijas: PTP saruna.

Pārvietošanās konsultants: darbinieks, kurš iesaistās individuālā PTP sarunā.

Dalībnieks: indivīds, kurš kļūst par dalībnieku, veicot pasūtījumu un pieprasot vairāk informācijas.

Vides: vietas, kur notiks PTP (darba vieta, skola, koledža, universitāte).

Motivējošā intervēšana (MI): konsultēšanas metode, kuras pamatmērķis ir veicināt klienta iekšējo motivāciju mainīt savus paradumus. PTP pamatojas uz prasmēm un paņēmieniem, kas izmantoti tradicionālajā MI, tos pielāgojot izmantošanai pārvietošanās konsultācijās.

Iekšējā motivācija: indivīda iekšējā motivācija, nevis motivācija, ko rada ārēji stimuli, piemēram, nauda vai novērtējums. Motivāciju rada gandarījums, ko cilvēks gūst no uzdevuma kā tāda, vai apmierinātības sajūta, kas rodas pēc kāda uzdevuma paveikšanas vai tās laikā.

Atvērtie jautājumi: jautājumi, uz kuriem nevar atbildēt ar „jā” vai „nē”.

Apstiprinājumi: vienkāršas frāzes, kurās atzīst personas stiprās puses.

Atspoguļojums: sarunā teiktā atkārtošana kā atstāsts.

Kopsavilkumi: pastāstītā rezumējums, kurā iekļauta visa pamatinformācija.

Mērķi: mērķis, ko kāds izvirzījis sasniegšanai.

Noraidošā attieksme: situācija, kad indivīds nevēlas iesaistīties vai viņam ir problēma.

3. Apmācības pārskats

Apmācība „PTP — pārvietošanās konsultāciju sniegšana” ir paredzēta pārvietošanās konsultantiem, kuri iesaistīsies individuālās sarunās ar cilvēkiem, sniedzot PTP pārvietošanās konsultācijas. Atkarībā no vides tiks izmantotas dažādas pieejas, lai iesaistītu sarunā potenciālos PTP konsultāciju saņēmējus, tomēr visās vidēs sarunai ar indivīdu būs viena un tā pati struktūra, tajā tiks izmantotas vienādas prasmes un paņēmieni. Šī apmācība attiecas uz pārvietošanās konsultāciju sarunu, nevis to, kā atrast/iesaistīt potenciālos konsultāciju saņēmējus.

Pārvietošanās konsultantiem nav vajadzīgas īpašas iepriekšējas prasmes vai zināšanas, lai piedalītos apmācībā, tomēr svarīga ir ieinteresētība veicināt ilgtspējīga transporta izmantošanu.

3.1. Apmācības mērķi

Apmācības mērķis ir sniegt pārvietošanās konsultantiem prasmes un zināšanas, lai viņi varētu veikt PTP pārvietošanās konsultācijas sarunu ar indivīdiem. Apmācības beigās konsultantam ir jāzina, kā strukturēt sarunu, lai pat īsā laikposmā panāktu tās maksimālu efektivitāti un veiktu sekmīgu papildinformācijas pasūtījumu, kas nodrošinātu pārvietošanās paradumu maiņu.

Mērķis ir norādīts attiecībā uz katru apmācības sadaļu, un ir jānodrošina, lai mērķi tiktu sasniegti katrā posmā.

3.2. Apmācības dienas loģistika

Šai apmācībai būtu jāatvēl pilna diena (sešas stundas). Ir daudz apgūstama materiāla, un ir svarīgi apmācību nesasteigt. *Sustrans* pārvietošanās konsultantu apmācības dienas struktūras piemērs ir sniegts A pielikumā.

Šī apmācība ir izstrādāta, tajā iekļaujot daudzus uzdevumus, lai pārvietošanās konsultanti varētu attīstīt vajadzīgās prasmes praktiskos vingrinājumos, nevis tikai apgūstot teoriju. Pārvietošanās konsultantiem ir jāsniedz pietiekami ilgs laiks, lai viņi attīstītu katru no prasmēm un grupā pārrunātu pieredzi. Pārvietošanās konsultanti jāinformē, ka mācīšanās notiks intensīvi, tomēr, jo vairāk konsultanti vingrināsies praktiski, jo vieglāk būs veikt darba pienākumus. Ir svarīgi, lai pārvietošanās konsultantiem tiktu sniegta iespēja pēc pirmās praktiskās konsultēšanas nedēļas atkal sapulcēties grupā, lai pārrunātu ar prasmēm saistītos jautājumus. Tas ļaus konsultantiem atsvaidzināt savas prasmes. Detalizētas piezīmes darba atvieglošanai saistībā ar katru apmācībā izmantoto uzdevumu ir izklāstītas B pielikumā.

Rokasgrāmata „Pārvietošanās konsultāciju sniegšana” (C pielikums) būtu jāizsniedz katram konsultantam, jo tajā ir izklāstītas detalizētas norādes par katru no aplūkotajām tēmām. Konsultanti jāaicina piemērotā brīdī laiku pa laikam ielūkoties šajā rokasgrāmatā.

4. Apmācības saturs

Šajā rokasgrāmatas daļā ir aplūkota katra apmācības sadaļa, papildinot to ar atbilstīgu pamatinformāciju un zināšanām.

4.1. Ievads *PTP*

Mērķis: nodrošināt pārvietošanās konsultantu izpratni par to, kas ir *PTP*, kāpēc tā ir efektīva un kā pārvietošanās konsultāciju saruna ir mainījies, privātpersonu *PTP* pielāgojot citām vidēm.

Pārvietošanās konsultantiem, kas piedalās apmācībā, var nebūt iepriekšēju zināšanu par *PTP*. Tādā gadījumā ir lietderīgi sākt ar ievadu par *PTP*.

PTP ir vispāratzīta metode, kas mudina cilvēkus domāt par to, kā viņi pašlaik pārvietojas, un sniedz viņiem informāciju, stimulus un motivāciju veikt pārdomātākas pārvietošanās izvēles.

Sustrans privātpersonu *PTP* projektu rezultātā pārvietošanās ar automašīnām ir samazinājusies vidēji par 11 %. Šā projekta pastāvīgās sekmes ir skaidrojamas ar šādiem pieciem galvenajiem iemesliem:

1. Individuāla pieeja;
2. Tiek piedāvāta personalizēta informācija par vietējās pārvietošanās iespējām;
3. Cilvēki tiek mudināti mainīt pārvietošanās paradumus un atklāt šo izmaiņu sniegtos ieguvumus;
4. Cilvēkiem tiek sniegts atbalsts nelielu, vienkāršu un ilgstošu pārmaiņu ieviešanā viņu ikdienas pārvietošanās maršrutos;
5. Tiek veicināta aktīva un ilgtspējīga pārvietošanās.

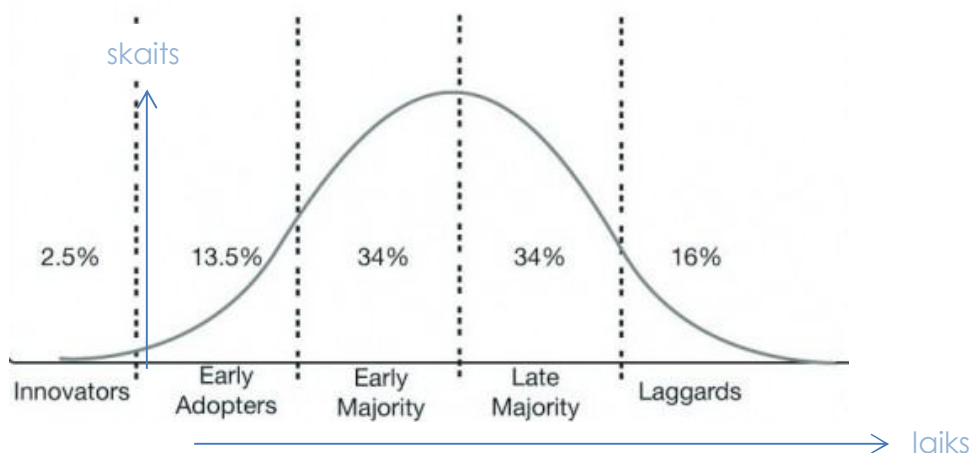
Pēc 11 veiksmīgiem privātpersonu *PTP* projekta īstenošanas gadiem *Sustrans* sāka aplūkot veidus, kā varētu izmantot līdzīgu metodoloģiju, lai uzrunātu cilvēkus citās vidēs, t. i., kā īstenot privātpersonu *PTP*, mājsaimniecību vietā apmeklējot citas vietas, kur iespējams uzrunāt cilvēkus (darbavietas, skolas, koledžas utt.). Galvenā mijiedarbība ar indivīdiem privātpersonu *PTP* modeļa ietvaros notiek tad, kad pārvietošanās konsultants klauvē pie durvīm, lai sāktu sarunu. Šī saruna ir veltīta jautājumiem par to, kā indivīdi pašlaik pārvietojas, kā viņi varētu pārvietoties un kādus materiālus viņiem iespējams nodrošināt, lai palīdzētu īstenot šīs pārmaiņas.

4.2. Ievads par paradumu maiņu

Mērķis: nodrošināt pārvietošanās konsultantu izpratni par paradumu maiņas pamatprincipiem, kas ietekmēs viņu saskarsmi ar indivīdiem.

4.2.1. Mērķauditorijas segmentācija

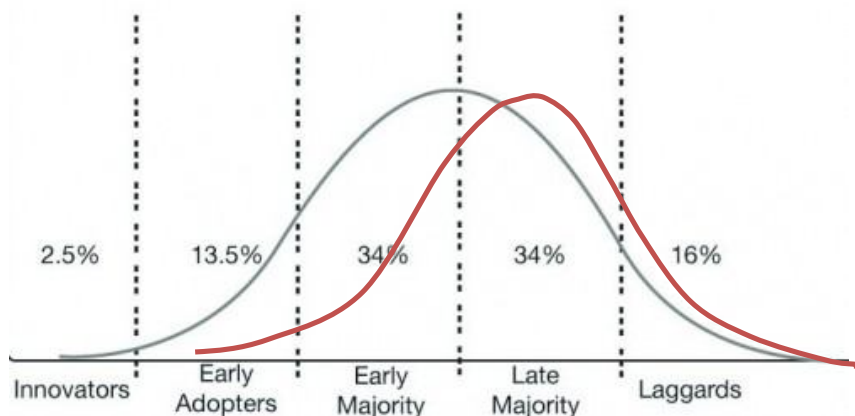
Zvanveida līkne, kas attēlo paradumu maiņu, rāda, kāda būs visas sabiedrības attieksme pret paradumu maiņu. Turpmāk sniegtajā 1. attēlā ir norādīts cilvēku skaits („y” ass, no apakšas uz augšu) attiecībā pret laiku („x” ass, no kreisās uz labo pusi). Pirmā grupa, kas ir gatava pieņemt pārmaiņas, vienmēr ir novatori (matemātiski aprēķināts, ka to īpatsvars jebkurā konkrētā mērķa grupā būs 2,5 %); šai grupai seko agrīnie pārņēmēji (13,5 %), un tā tālāk. Laika gaitā paradumus mainot visiem pārējiem iedzīvotājiem, galu galā pat atpalcējiem nāksies pieņemt jaunus uzvedības modeļus, jo tā būs darījusi pārējā sabiedrība.



Innovators	Novatori
Early Adopters	Agrīnie pārņēmēji
Early Majority	Agrīnais vairākums
Late Majority	Vēlīnais vairākums
Laggards	Atpalcēji

1. attēls. Paradumu maiņas zvanveida līkne

PTP mērķis ir mēģināt izraisīt modālu pāreju, paātrinot uzvedības maiņas procesu, lai tas vairāk līdzinātos 2. attēlā redzamajam modelim. Lai to izdarītu, mēs cenšamies virzīt cilvēkus viņu paradumu maiņas procesā, pirms viņiem liek mainīties dabiskais sabiedrības spiediens, piemēram, mēģinot palīdzēt „vairākumam” kļūt par „agrīniem pārņēmējiem”, sniedzot informāciju, konsultācijas un atbalstu viņu pārvietošanās paradumu maiņai.



2. attēls. Vēlamā paradumu maiņas zvanveida līkne

Lai efektīvi sniegtu pārvietošanās konsultācijas, mums jāsaprot, ka cilvēki izjūt īstu saikni tikai ar viņu pārstāvētās grupas un blakus grupas(-u) dalībniekiem. Piemēram, cilvēki grupā „agrīnais vairākums” var saprast cilvēkus grupā „vēlīnais vairākums” un „agrīnie pārņēmjēji”, bet viņiem ir grūtāk saprast „novatorus”. Kad sarunājamies ar cilvēkiem, mums jāsaprot, pie kuras grupas mēs piederam un pie kuras grupas, mūsaprāt, pieder cilvēks, ar kuru runājam. Tad mums jāpielāgo savs runas veids, lai nodrošinātu, ka cilvēki ar mums var saprasties. Piemēram, tas var nozīmēt, ka „novatori” ar „vairākumu” komunicē „piezemētāk”.

Ja indivīds nevar saprasties ar pārvietošanās konsultantu, tā vietā, lai atsauktos aicinājumam mainīt paradumus (tādējādi, iespējams, pārejot no „vēlīnā vairākuma” grupas uz citu grupu), viņš instinktīvi sāk distancēties un nostiprina negatīvus paradumus. Tas nozīmē, ka tad, ja pārvietošanās konsultants neizmanto minēto pieeju, tā vietā, lai palīdzētu mainīt kādas personas paradumus par labu ilgtspējīgam modelim, viņš šo personu mudina doties pretējā virzienā, un tādējādi mēs faktiski palēninām paradumu maiņas procesu.

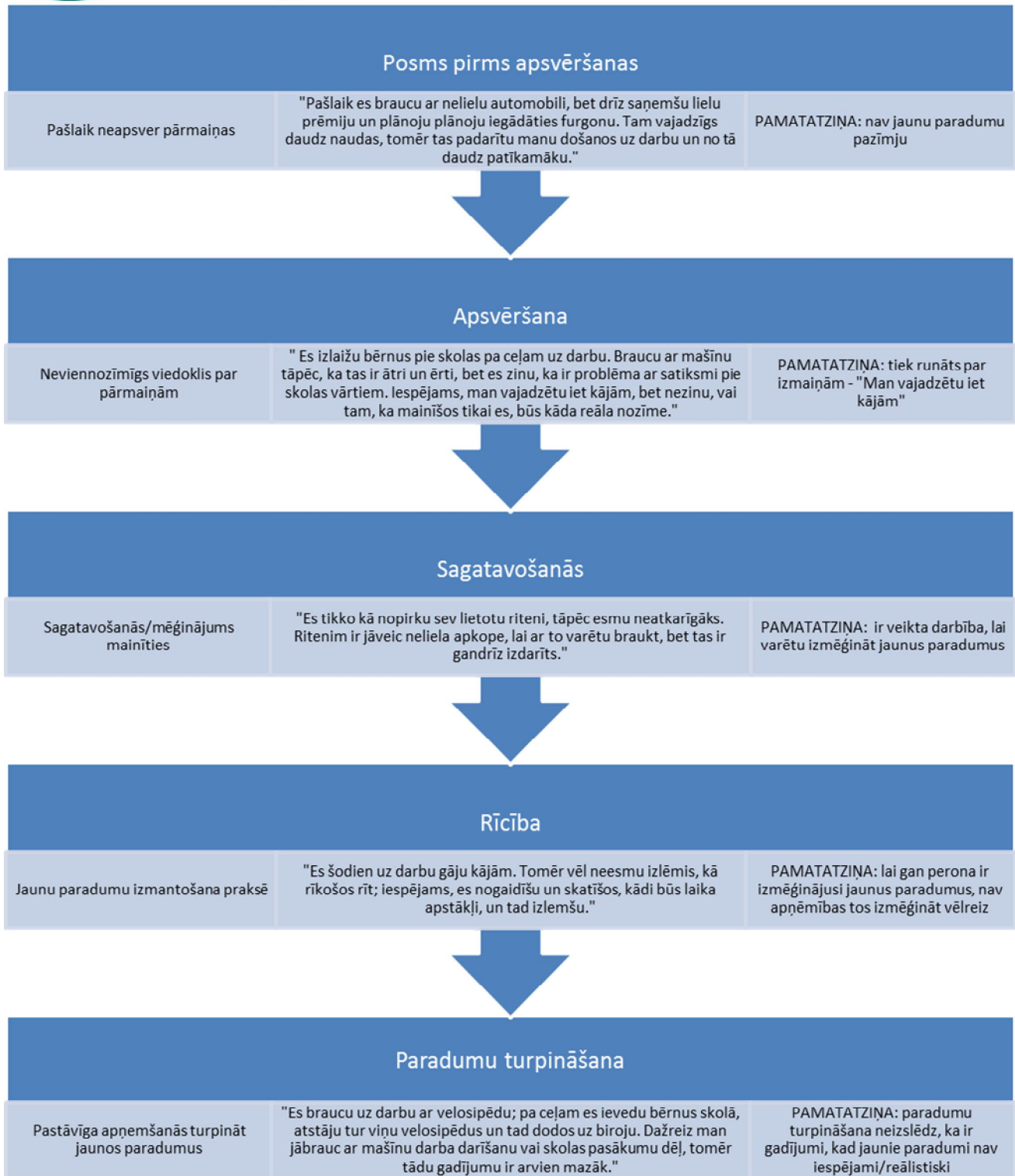
4.2.2. Paradumu maiņas procesa posmi

Paradumu maiņas procesa posmi ir saistīti ar indivīda paradumu maiņas mērķi (pretēji zvanveida līknei, kurā aplūkota sabiedrība kopumā) (sk. 3. attēlu). Domājot par kāda indivīda paradumu maiņas mērķi, jāsaprot, ka indivīds vienmēr atradīsies kādā šā modeļa posmā. Indivīdi var pāriet no viena posma uz citu ar mainīgu intensitāti un uzkvēties kādā posmā uz nenoteiktu laiku.

Modelis ietver arī „regresa ciklu”. Regress ir veco paradumu atsākšana, un tas var notikt jebkurā brīdī. Bieži sastopams scenārijs ir iestrēgšana „regresa lokā”. Piemēram, indivīdam, kurš ir iestrēdzis ciklā „apsvēšana–sagatavošanās–rīcība–apsvēšana–sagatavošanās–rīcība”, nekad neizdodas saglabāt jaunus paradumus un sasniegt paradumu turpināšanas posmu.

Bieži vien ir vajadzīga loģika, lai noteiktu, kurā posmā saistībā ar paradumu maiņu indivīds atrodas. Izpratne par to, kurā posmā indivīds atrodas, var mums palīdzēt mērķtiecīgāk īstenot savus centienus.

3. attēlā ir sniegti daži apgalvojumi, kas ir tipiski katra posma pārstāvjiem.



3. attēls. Paradumu maiņas modeļa posmi

4.2.3. Kā uzrunāt cilvēkus dažādos posmos

Posms pirms apsvēršanas: informētības uzlabošana. Attiecībā uz cilvēkiem, kuri atrodas posmā pirms apsvēršanas, ir vienkārši jāpierāda/jāparāda, ka ir iespējami arī citi pārvietošanās veidi. To var darīt, popularizējot zīmolu vai veicinot tā atpazīstamību, vai arī vienkārši izskaidrojot projekta būtību. Ikreiz, kad kāds izdzird par citiem pārvietošanās veidiem, sēkla ir iesēta — galu galā viena no sēklām izdīgs — cilvēks nolems, ka viņš kaut ko var darīt citādi un nonāks apsvēršanas posmā.

Apsvēršana/sagatavošanās: iespēju sniegšana, lai mainītos. Cilvēkiem, kuri ir izlēmuši, ka viņi varētu pārvietoties citādi, ir vajadzīgs atbalsts šādu pārmaiņu īstenošanai, nodrošinot, ka šādas pārmaiņas ir iespējamas. Tieši uz to būtu jāvērs pārvietošanās konsultācijas. Pārvietošanās konsultācijas ir paredzētas, lai cilvēkiem sniegtu ar pārvietošanās paradumu maiņu saistītu informāciju, konsultācijas un atbalstu.

Rīcība: maksimāli palielināt ieguvumus/gandarījumu. Saziņā ar cilvēkiem, kuri pašlaik izmēģina jaunus, ilgtspējīgus pārvietošanās veidus, bet kuru paradumi vēl nav nostiprinājušies, ir svarīgi uzsvērt ieguvumus, lai nodrošinātu, ka cilvēki saprot pārmaiņu pozitīvo raksturu.

4.3. Sagatavošanās pārvietošanās konsultāciju sniegšanai

Mērķis: nodrošināt pārvietošanās konsultantu izpratni par to, kas viņiem jāzina, pirms viņi dodas uzrunāt cilvēkus un piedāvā PTP kā pakalpojumu.

Pārvietošanās konsultantiem ir jābūt pārliecinātiem par savām spējām, lai runātu ar indivīdiem par viņu pārvietošanos vietējā apkaimē. Pārvietošanās konsultanti ir jo īpaši piemēroti šī uzdevuma veikšanai, ja viņiem ir vispārēja interese par ilgtspējīgu pārvietošanos un izpratne par tās sniegtajiem būtiskajiem ieguvumiem, kā arī zināšanas par vietējo apkaimi, ko viņi var izmantot, lai individuāli pielāgotu savus konsultāciju pakalpojumus. Tāpēc pārvietošanās konsultantu pienākumu veikšanai būtu jānolīgst vietējie iedzīvotāji, un viņiem pašiem jābūt ilgtspējīga transporta izmantotājiem. Viņiem jāpārzina turpmāk izklāstītie jautājumi.

- 1. Ilgtspējīga transporta radītie ieguvumi lietotājam:**
 - a. veselības jomā — aktīva pārvietošanās ir saistīta ar fiziskās aktivitātes palielināšanos. Nepietiekama fiziskā aktivitāte ir būtisks ar daudzām nopietnām slimībām saistīts riska faktors (diabēts, sirds slimības, sirds un asinsvadu slimības, dažas vēža formas utt.);
 - b. finanšu jomā — tūlītēji izmaksu ietaupījumi uz degvielas, stāvvietu un automašīnas apkopes izmaksu rēķina. Iespējami turpmāki ietaupījumi, ja indivīds vairs vispār neizmanto automašīnu;
 - c. vides jomā — ar automašīnu nobraukto kilometru samazinājums mazina arī gaisa piesārņojumu, kā arī rada estētisku ieguvumu, jo mazinās satiksmes sastrēgumi.
- 2. Vietējās zināšanas** — lai gan nav svarīgi, lai konsultants no galvas zinātu ikvienu autobusa maršrutu un kustības sarakstu, jo vairāk informācijas ir viņa rīcībā, jo

efektīvās konsultācijas viņš var sniegt. Pārvietošanās konsultantiem jāzina svarīgākie autobusu / vilcienu / tramvaju maršruti, kas apkalpo teritoriju, kurā viņi strādā, lai viegli varētu atrast vajadzīgo kustības sarakstu. Būtu jāpārziņina arī galvenie riteņbraucēju un kājāmgājēju maršruti. Laba prakse paredz, ka pirms cilvēku uzrunāšanas vietējā apkaimē / darbavietā / skolā ir nodevēīgi organizēt informatīvu sesiju, kurā visiem pārvietošanās konsultantiem tiek sniegta iespēja uzzināt viņu zināšanu bagāžā iztrūkstošo būtisko informāciju par vietējo apkaimi.

3. **Mārketinga pakete** — pārvietošanās konsultantiem jānodrošina iespēja iepazīties ar visiem materiāliem, kas ietverti mārketinga paketē. Jo plašākas būs konsultantu zināšanas par mārketinga paketi, jo ātrāk viņi varēs izvēlēties atbilstošos materiālus.

Šī apmācības sadaļa pārvietošanās konsultantiem arī sniedz iespēju pārrunāt dažus vizitplatītākos šķēršļus ilgtspējīga transporta izmantošanai, ar kuriem viņi saskarsies, un dažus vienkāršus risinājumus, ko viņi var norādīt saistībā ar šādu šķēršļu pārvarēšanu.

4.4. Ilgtspējīgas pārvietošanās šķēršļi/risinājumi

Sk. B pielikumu. Arī C pielikumā ir aprakstīti daži izplatītākie šķēršļi ilgtspējīga transporta izmantošanai un risinājumi to pārvarēšanai. Šis uzdevums mudina konsultantus pārdomāt risinājumus un dažādas pozitīvas pieejas attiecībā uz ilgtspējīgu transportu.

4.5. Dialoga sākšana

Mērķis: viest pārvietošanās konsultantos pārliecību par savām spējām sākt pārvietošanās konsultāciju sarunas dažādās situācijās un nodrošināt viņu izpratni par dažādām nepieciešamajām pieejām.

Sustrans ir secinājis, ka nav lietderīgi konsultantiem sniegt rīcības scenārijus, pēc kuriem vadīties. Pārvietošanās konsultantiem ir jāizmanto sava pieeja un sarunā jāizmanto valoda, kas viņiem šķiet dabiska, nevis jāseko kādas citas personas sagatavotam rīcības scenārijam. Konsultanti cenšas iesaistīt individuus pārvietošanās konsultāciju sarunās divās pamatsituācijās:

1. kādā pasākumā vai pie stenda, kur konsultantiem jāaptur garāmgājēji, lai iesaistītu viņus sarunā;
2. dodoties pie cilvēkiem viņu ierastajā vidē, klauvējot pie mājas durvīm, uzrunājot viņus darba vidē/biņojos vai sabiedriskās vietās.

4.5.1. Garāmgājēju apturēšana

Cenšoties apturēt garāmgājēju, konsultantiem ir jāizmanto viens teikums, lai piesaistītu uzmanību. Šim teikumam jābūt pietiekami efektīvam, lai tas sniegtu konsultantiem iespēju pateikt vēl dažus teikumus un sīkāk izklāstīt/paskaidrot, ar ko viņi nodarbojas.

Atslēgas vārdi, kas skaidri jāpasaka:

“bezmaksas informācija un konsultācijas”;

„palīdzība saistībā ar dažādiem pārvietošanās veidiem vietējā apvidū”;

„veselīgāka, videi nekaitīgāka un lētāka pārvietošanās vietējā apvidū”.

4.5.2. Cilvēku uzrunāšana viņu ierastajā vidē

Kad konsultants klauvē pie kāda durvīm vai uzrunā kādu darba pārtraukuma laikā, viņš jau ir ieguvis uzmanības „logu”. Tāpēc konsultanti var izlaist iepriekšminēto teikumu uzmanības piesaistīšanai un uzreiz sākt sarunu ar pāris teikumiem, kuros izklāsta/paskaidro, ar ko viņi nodarbojas.

Turpmāk sniegtas dažas veiksmīgas frāzes sarunas sākšanai, ko *Sustrans* pārvietošanās konsultanti ir izmantojuši nesen īstenotos projektos:

„Es pārstāvu *Sustrans*, un Dorsetas grāfistes padomes uzdevumā mēs īstenojam pārvietošanās iespēju projektu. Mēs vēlētos jums sniegt bezmaksas informāciju par pārvietošanos.”

„Esmu ieradies Dorsetas grāfistes padomes uzdevumā. Centrālā valdība tai ir piešķirusi vairākus miljonus sterliņu mārciņu sastrēgumu mazināšanai šajā apkaimē, un es vēlos sniegt Jums bezmaksas informāciju par pārvietošanos.”

„Esmu ieradies Hārtfordšīras grāfistes padomes uzdevumā, un mēs šajā apgabalā īstenojam pārvietošanās iespēju projektu. Vai Jums ir kādi komentāri par vietējo transportu, ko jūs ar mūsu starpniecību vēlētos darīt zināmus padomei?”

4.5.3. Reaģēšana noraidošas attieksmes gadījumā

Maz ticams, ka persona tūlīt vēlēties iesaistīties sarunā ar pārvietošanās konsultantu. Tāpēc pārvietošanās konsultantam jābūt gatavam nedaudz uzstājīgāk piedāvāt savus pakalpojumus. Lai gan mēs nevēlamies iesaistīt sarunā cilvēkus, kuri pat neapsver pārvietošanās paradumu maiņu, ir lietderīgi sniegt pārvietošanās konsultantiem pašpaļāvību, lai viņi mazliet uzstājīgāk censtos panākt cilvēku iesaistīšanos.

Nav laika: „tas aizņems tikai dažas minūtes” vai „tas, cik ilga būs mūsu saruna, ir atkarīgs no jums”.

Nav riteņa: „mēs nerunāsim tikai par riteņbraukšanu”.

Nav naudas: „tas viss ir bez maksas; faktiski mēs varam palīdzēt Jums ietaupīt naudu!”

4.5.4. Sarunas ilgums

Pārvietošanās konsultācijas saruna var ilgt no 2 līdz 15 minūtēm, bet visticamāk, ka tā ilgs no 5 līdz 10 minūtēm. Pārvietošanās konsultanta mērķis ir censties panākt, lai indivīds „veiktu pasūtījumu” plašākas informācijas saņemšanai saistībā ar viņa pārvietošanās paradumiem vietējā apkaimē.

4.6. Motivējošā intervēšana (MI)

Mērķis: saprast, kādi ir MI pirmsākumi un kā ar MI saistītās prasmes un paņēmienus iespējams izmantot, lai veidotu un strukturētu pārvietošanās konsultāciju sarunas nolūkā panākt maksimālas potenciālās paradumu izmaiņas.

MI ir uzvedības izmaiņu instruments, ko kāds psihologs izstrādāja 1980. gados, lai to izmantotu sarunās ar alkoholiķiem par viņu paradumiem. Tā vietā, lai kādam vienkārši norādītu, ka viņš rīkojas nepareizi un ka viņam ir jāmainās, MI palīdz stiprināt paša cilvēka iemeslus un motivāciju pārmaiņu īstenošanai (iekšējā motivācija). Ir pierādīts, ka, cenšoties mainīt paradumus, iekšējai motivācijai ir daudz lielāka ietekme.

Šajā apmācībā cilvēki netiks mācīti, lai kļūtu par MI praktiķiem. Tajā tikai aplūko ar MI saistītās prasmes, rīkus un paņēmienus, tos pielāgojot izmantošanai pārvietošanās konsultāciju sarunā.

Motivējošai intervijai ir trīs pamatelementi.

1. **Sadarbība.** Saruna ir vienlīdzīgas partnerattiecības. Nav viena eksperta, kurš otram norāda, ko darīt. Ir divi eksperti — pārvietošanās konsultāciju eksperts un otrs sarunas dalībnieks, kurš ir „sevis eksperts”. Katram no partneriem jāsaprot otra partnera loma, lai nodrošinātu, ka tiek atrasts pareizais risinājums.
2. **Intereses raisīšana.** Risinājumu nerod viens partneris, uzspiežot savas idejas otram (saktot viņam, kas būtu jādara). Risinājums tiek panākts, mēģinot to „izvilināt” no partnera, ļaujot viņam iepazīties ar informāciju un izdarīt savus secinājumus, kā arī rast sevī motivāciju pārmaiņām procesa gaitā. Tas patiešām ir grūti!
3. **Autonomija.** Galīgais lēmums ir jāpieņem indivīdam, un mums ir jāciens viņa lēmums mainīties vai nemainīties.

4.6.1. Sarunas struktūra

Tiklīdz ir sāкта pārvietošanās konsultāciju saruna, paturot prātā MI trīs pamatelementus, pirmais un visvienkāršākais pamatsarunas iedalījums ir daļījums divās daļās.

1. Visa sarunas pirmā daļa tiek veltīta tam, lai noskaidrotu informāciju par indivīdu kā „sevis ekspertu” (par viņu pašu). Konsultants var noskaidrot, kā indivīds pašlaik pārvietojas un kā viņš varētu pārvietoties — kāda ir indivīda pašreizējo pārvietošanās maršrutu loģistika vietējā apkaimē (attālums, mērķis utt.), kādus jaunus (ilgtspējīgu) transporta veidus viņš būtu gatavs pamēģināt, kāda ir viņa motivācija pārvietoties citādi un kādi ir šķēršļi jaunu transporta veidu izmantošanai.
2. Sarunas otrajā daļā konsultants var sniegt pārvietošanās ieteikumus, pamatojoties uz to, ko viņš ir uzzinājis sarunas pirmajā daļā. Šie ieteikumi var būt saistīti ar neatrisinātu šķēršļu novēršanu, atbilstošu mārketinga materiālu izvēli/nodrošināšanu, maršrutu plānošanu un/vai mērķa izvirzīšanu. Šie jautājumi ir jāaplūko sarunas otrajā daļā, lai konsultanti varētu pielāgot savu padomu, pamatojoties uz to, ko viņi ir uzzinājuši.

Pirmajā sarunas daļā pārvietošanās konsultanti izmanto savas MI prasmes, lai stiprinātu indivīda iekšējo motivāciju pārmaiņām. Pārvietošanās konsultantam ir jāuzklausa informācija par indivīdu kā par ekspertu, pirms viņš pats izpaužas kā eksperts. Tas palīdz veidot labu saziņu ar indivīdu, kā arī ļauj pārvietošanās konsultantam attiecīgi pielāgot savu runu

indivīdam. Šī sarunas daļa var būt ļoti īsa, uzdodot tikai dažus jautājumus, bet nenovēršot šķēršļus, un tā var būt arī garāka un padziļinātāka. Konsultantu mērķis ir izmantot turpmāk norādītās prasmes, lai maksimāli palielinātu pirmās daļas efektivitāti.

4.6.2. Uzklauššana

„Ikviens laba saruna sākas ar labu klausītāju.”

Ir divi labas klauššanās aspekti — aktīva uzklauššana un uzmanīga uzklauššana.

Aktīva uzklauššana

Vispirms pārvietošanās konsultantiem ir jārada vide, kurā indivīds zina, ka tiek uzklaušts. Tas palīdz veidot labas attiecības ar indivīdu un palielina iespējamību, ka viņš iesaistīsies kvalitatīvā sarunā un veiks pasūtījumu.

Aktīvās uzklauššanas uzdevums: sk. B pielikumu.

Uzmanīga uzklauššana

Otrs aspekts, kas nodrošina labu uzklauššanu, ir klausītāja spēja sadzirdēt to, kas faktiski tiek teikts, nevis to, ko viņš vēlas dzirdēt. Ir svarīgi, lai pārvietošanās konsultanti ikvienu sarunu uzskatītu par jaunu sarunu un klausītos uzmanīgi, tādējādi vēlāk spējot sniegt konkrētajam indivīdam pielāgotu pārvietošanās konsultāciju.

Uzmanīgas uzklauššanas uzdevums: sk. B pielikumu.

4.6.3. Pamatprasmes – AAK

Pārvietošanās konsultantiem sarunās būs jāizmanto četras ar MI saistītas pamatprasmes. Mērķis ir iedrošināt indivīdu runāt par to, kā viņš varētu pārvietoties, un nodrošināt platformu, kurā indivīds var izpētīt dažādas viņam pieejamās iespējas un to, kā viņš varētu sākt īstenot dažas pārmaiņas.

4.6.4. Atvērtie jautājumi

Atvērtie jautājumi iedrošina indivīdu runāt, tādējādi mazinot slogu, kas gulstas uz pārvietošanās konsultantu.

Atvērtos jautājumus var izmantot, lai panāktu, ka sarunas partneris vārdiski izvērtē jaunus paradumus — kāpēc viņš varētu vēlēties izmēģināt kaut ko jaunu, kādas būtu šāda izmēģinājuma labās (motivācija) un ne tik labās (šķēršļi) puses, kā arī apdomātu to, kas viņam varētu palīdzēt īstenot šādas pārmaiņas (indivīda, nevis mūsu risinājumi). Ja indivīdam tiek sniegta iespēja skaidri runāt par mēģinājumu darīt kaut ko citādi, tas viņam palīdz izprast, kāda ir viņa patiesā attieksme pret izmaiņām, un tas savukārt pārvietošanās konsultantam palīdz uzzināt, kādu informāciju / konsultācijas / materiālus viņš varētu nodrošināt, lai palīdzētu mainīt paradumus.

Atvērto jautājumu uzdevums: sk. B pielikumu.

4.6.5. Apstiprinājumi

Apstiprinājumi ir frāzes, ar kurām atzīst personas stiprās puses, pamatojoties uz sarunu.

Piezīme. Apstiprinājumi var nebūt īpaši piemēroti pārvietošanās konsultāciju sniegšanai, jo šīs konsultācijas cilvēkiem pārsvarā raisa mazāk emociju.

Pozitīvi izteikumi par personas rakstura pozitīvajām iezīmēm var palīdzēt veidot labu saikni ar indivīdu, tomēr tikai tad, ja tie ir patiesi. Pārvietošanās konsultantiem vajadzētu būt pietiekami pašpaļāvīgiem, lai apstiprinātu jebkādas pozitīvas rakstura iezīmes, ko viņi pamana individuā un kas viņiem var palīdzēt, cenšoties panākt paradumu maiņu. Piemēram, „Šķiet, ka jūs esat ļoti apņēmīgs(-a); tas būtiski palīdz mainīt paradumus.”

4.6.6. Atspoguļojums un saruna par pārmaiņām

Atspoguļojums ir sarunā teiktā atkārtošana atstāsta veidā. Tādējādi indivīdam tiek apliecināts: „Jā, es klausos, pastāstiet man par to vairāk”.

Saruna par pārmaiņām ir pazīme, ka indivīds varētu apsvērt iespēju mainīt paradumus. Sarunu par pārmaiņām var iedalīt šādās kategorijās.

<p>Vēlme</p> <p>Es vēlos Es gribētu Es vēlētos</p>	<p>Spēja</p> <p>Es varētu Es varu</p>
<p>Iemesls</p> <p>Būtu noderīgi, ja es Man vajadzētu, jo</p>	<p>Vajadzība</p> <p>Man [tas] ir jādara Man vajag</p>

Ja indivīds runā par pārmaiņām, tas liecina, ka viņš neatrodas posmā pirms apsvēršanas. Ja indivīds nerunā par pārmaiņām, pārvietošanās konsultantiem ir jāizvērtē, vai viņš atrodas posmā pirms apsvēršanas, un jāsaprot, kā sarunu turpināt.

Visticamāk, ikviens, kurš iesaistās sarunā, atradīsies vismaz apsvēršanas posmā, jo ir atvēlējis laiku sarunai ar konsultantu. Iespējams, ka indivīds savā veidā runās par pārmaiņām, bet šīs runas var būt netiešas un ar negatīvu pieskaņu. Piemēram, „Es labprāt brauktu ar riteni, BET man nav laika, un tas prasa pārāk daudz laika”. Mūsu dabiskais instinkts ir mēģināt aizstāvēt savus paradumus, kad jūtam, ka mūs izvaicā vai nosoda.

Sarunu par pārmaiņām var provocēt, sakot, piemēram, šādi: „Kā jums šķiet, kādos citos veidos jūs varētu veikt šo maršrutu?”

Pārvietošanās konsultantam būtu jāmēģina atpazīt runas par pārmaiņām un jāatspoguļo tās indivīdam. Atspoguļojot runas par pārmaiņām, saruna tiek novirzīta uz jaunu paradumu apspriešanu, tomēr lēmums ir jāpieņem indivīdam, un pārvietošanās konsultants to nevar

viņam uzspiest. Ja konsultants atspoguļos sarunas partnera runas par pārmaiņām, indivīds savu pozitīvo runu sadzirdēs vismaz divreiz, tādējādi to apstiprinot.

Atspoguļojums bieži sākas ar vārdiem „tātad...” vai „izklausās, ka...”. Piemēram, „Es labprāt brauktu ar riteni, bet man tam īsti nav laika.” „Tātad jūs labprāt brauktu ar riteni?” „Jā, es domāju, ka tas patiešām palīdzētu man uzlabot fizisko formu, un kādreiz man tas patiešām patika.”

Runu par pārmaiņām atpazīšanas un atspoguļošanas uzdevums: sk. B pielikumu.

4.6.7. Kopsavilkumi

Kopsavilkumi ir pamatfaktu rezumēšana un atstāstīšana attiecīgajam indivīdam. Kopsavilkumiem ir trīs izmantojumi.

1. **Kvalitātes kontrole.** Pārvietošanās konsultants var izmantot kopsavilkumu, lai pārlicinātos, vai visu ir sadzirdējis pareizi. Kvalitātes kontroli var veikt pirms informācijas ierakstīšanas uzraudzības veidlapā vai pirms nākamās sarunas daļas sākšanas.
2. **Sarunas virziena noteikšana.** Ja konsultants vai indivīds ir novirzījies no tēmas un ir vajadzīgs brīdis, lai pārdomātu, kāda informācija vēl ir jānoskaidro, pirms sarunu var turpināt.
3. **Rīcība noraidošas attieksmes gadījumā.** Ja tiek izjūta noraidošā attieksme, kopsavilkumu var izmantot, lai atzītu indivīda neapmierinātību, neizsakot ne piekrišanu, ne nepiekrīšanu. Šī taktika var palīdzēt izvairīties no nevajadzīgas konfrontācijas kādā jautājumā.

Kopsavilkuma uzdevums: sk. B pielikumu.

4.6.8. Brīdinājumi

Ja šajā pirmajā sarunas daļā konsultants indivīdam pauž, ko viņš domā, vai norāda, ko darīt, viņu nosoda, izsaka savu viedokli utt., tā ir pazīme, ka viņš runā par daudz. Šajā pirmajā sarunas daļā būtu jāizzina, ko domā indivīds.

4.6.9. Šķēršļu novēršana, izmantojot MI

Ja tiek norādīts uz kādu šķērslī, konsultantiem, izmantojot tikai MI pieeju, jāuzdod atvērti jautājumi, lai iedrošinātu indivīdu runāt par konkrēto šķērslī un rast savu risinājumu. Daudz efektīvāk, ja pie šāda risinājuma nonāk indivīds pats, un tad ir lielāka iespēja, ka viņš to pieņems labprātāk nekā tad, ja to vienkārši ieteiks konsultants.

Piemēram,

„Es nevēlos braukt ar riteni, jo nejūtos droši!”

„Kas liek Jums justies nedroši?”

„Nu, nezinu... satiksme uz ceļiem ir pārāk intensīva.”

„Kas Jums varētu likt justies drošāk?”

„Es domāju, ka justos drošāk tikai tad, ja brauktu pa ceļiem ar mazāk intensīvu satiksmes plūsmu.”

„Kā jūs varētu atrast alternatīvu maršrutu, ko izmantot?”

„Nu, palīdzētu tas, ja man būtu karte, bet es nezinu, kuros maršrutos ir intensīva satiksme un kuros nav.”

„Kāda informācija kartē Jums būtu vajadzīga?”

„Ja kartē būtu īpaši atzīmēti riteņbraucēju maršruti un maršruti, kuros satiksme nav intensīva, es varētu saplānot drošu maršrutu līdz darbam.”

Šajā piemērā indivīds ir nonācis pie sava secinājuma, ka viņam ir vajadzīga palīdzība maršruta plānošanā. Ja konsultants būtu uzreiz piedāvājis risinājumu, iespējams, viņš būtu ieteicis ko citu (piemēram, riteņbraucēju apmācību), un tāds risinājums indivīdam varētu nebūt piemērots.

Šādā veidā konsultantiem būtu jāaplūko pēc iespējas vairāk šķēršļu, ciktāl to atļauj laiks.

4.7. Sarunas strukturēšana

Mērķis: nodrošināt pārvietošanās konsultantam detalizētu sarunas iedalījumu.

Iepriekš mēs pārvietošanās konsultāciju sarunu iedalījām divās daļās:

- 1) informācijas noskaidrošana par indivīdu;
- 2) pārvietošanās konsultāciju sniegšana.

Motivējošās intervēšanas prasmes, kas aplūkotas šajā rokasgrāmatā, palīdz pārvietošanās konsultantam pirmajā sarunas daļā (kas reti ilgst vairāk par 8 minūtēm). Šo pirmo daļu var iedalīt divās sadaļās, kurās tiek izmantoti atvērtie jautājumi, lai savāktu informāciju (ar atspoguļojumiem un kopsavilkumiem, lai pārliecinātos par izpratni). Atvērtos jautājumus var arī izmantot, lai iedrošinātu indivīdu pašam izpētīt jaunu paradumu iespējas un sākt pārvarēt savus šķēršļus.

1.a daļa. Informācijas vākšana — pašreizējie paradumi.

1.b daļa. Informācijas vākšana — jauni paradumi.

Otrā sarunas daļa ir pilnībā veltīta personalizētu pārvietošanās konsultāciju sniegšanai.

2.a daļa — mutisku pārvietošanās konsultāciju sniegšana.

2.b daļa — pasūtījuma veikšana, lai saņemtu vairāk informācijas.

Lai iepazītos ar *PTP* sarunas struktūras iedalījumu, skatīt „Pārvietošanās konsultāciju rokasgrāmatu” C pielikumā.

4.8. Materiālu pasūtīšana

Mērķis: saprast, kā sniegt mutiskas pārvietošanās konsultācijas un veikt pasūtījumu plašākas informācijas saņemšanai.

Pārvietošanās konsultantiem jāsaprot, ka šī ir sarunas otrā daļa pēc informācijas noskaidrošanas par individu. Sākotnēja informācijas noskaidrošana par individu palīdz izveidot labu saziņu un palielina ietekmi, ko radīs piegādātais pasūtījums.

Pirmajā sarunas daļā ļaus saprast, kādi materiāli ir individam piemēroti. Konsultants var arī piedāvāt mutisku padomu un šķēršļu novēršanu, pamatojoties uz pirmajā sarunas daļā pārrunāto.

Tā vietā, lai uzreiz sāktu sniegt ieteikumus, konsultantiem vispirms jāprasa atļauja. „Mēs esam runājuši par to, kā, jūsu prātā, būtu iespējams doties uz darbu ar riteni. Es domāju, ka man ir informācija, kas jums šajā ziņā varētu palīdzēt. Vai man jums to parādīt?”

Lai izvēlētos atbilstošos materiālus no mārketinga paketes, būtu jāizmanto pasūtījuma veidlapa. Materiāliem jāattiecas uz to, kas jau ticis apspriests. Var izmantot kartes, lai iesaisfītu individu sarunā, palūdzot, piemēram, parādīt kartē maršruta sākumu/beigas. Konsultantam var būt lietderīgi atkārtoti pieminēt šķēršļus, kas vēl nav novērsti, ierosinot dažus potenciālos risinājumus.

4.9. Rīcība noraidošas attieksmes gadījumā

Mērķis: nodrošināt pārvietošanās konsultantiem taktiku, kas viņiem palīdzētu tikt galā ar iespējamu noraidošu attieksmi vai negatīvismu.

Vienkāršs atspoguļojums: personas paustā nolieguma, emociju vai uzskatu vienkārša atzīšana. „Izklausās, ka riteņbraucēji jūs diezgan stipri sadusmo.”

Divpusīgs atspoguļojums: klienta teiktā atzīšana, tajā pašā laikā to papildinot ar viņa pretrunīgajiem izteikumiem. „Tātad jūs uzskatāt, ka riteņbraukšana aizņem pārāk daudz laika, un iepriekš jūs teicāt, ka daudz laika pavadāt automašīnā, gaidot sastrēgumus.”

Precizēšana: pārliecināšanās, vai jūsu izpratne atbilst attiecīgās personas perspektīvai. „Man šķiet, ka jūs pašlaik neesat gatavs(-a) apdomāt braukšanu ar riteni, jo vakari ir pārāk tumši.”

Uzmanības novirzīšana: novirziet personas uzmanību no tā, kas šķiet „klupšanas akmens”. „Izklausās, ka jums ir ļoti noslogoti darbdienu rīti; kādus regulārus braucienus jūs veicat nedēļas nogalēs?”

Personīgās izvēles un kontroles uzsvēršana: pārlieciniet personu, ka jūs saprotat, ka galu galā viņa ir tā, kas nosaka notikumu gaitu. „Neuztraucieties, es saprotu, ka pašlaik jūs nevēlaties par to runāt. Ja nākotnē jūs vēlēšities par to parunāt, tad informēju, ka pārstāvu *Sustrans* un jūs vienmēr varat ielūkoties mūsu fimekļa vietnē”.

Rezumējiet un turpiniet: rezumējot personas izteikumus, jūs apstiprināt, ka esat dzirdējis(-usi) sacīto, bet nedz piekītat, nedz nepiekītat tam, ko persona teikusi. Tādējādi jūs nenostādāt sevi konfliktsituācijā un varat turpināt sarunu par ko citu. „Tātad sakāt, ka jums nepatīk riteņbraucēji, jo, jūsu prātā, viņi nekad neievēro sarkanās luksofora gaismas un apdraud citus ceļu satiksmes dalībniekus. Kādas ir jūsu domas par ieašanu kājām?”

5. Konfidencialitātes paziņojums

Šis dokuments ir paredzēts tikai un vienīgi jūsu organizācijas un projekta partneru vajadzībām. Visas tiesības ir aizsargātas. Nevienam šā dokumenta daļu nedrīkst bez atļaujas pavairot, uzglabāt izguves sistēmā vai pārsūtīt jebkādā veidā vai jebkādiem līdzekļiem.

Par šīs (šā) [tīmekļa vietnes, publikācijas utt.] saturu atbild vienīgi tā(-s) autori. Tajā paustais viedoklis ne vienmēr atspoguļo Eiropas Savienības nostāju. Ne Konkurētspējas un jauninājumu izpildāģentūra (EACI), ne Eiropas Komisija neatbild par jebkādu šajā dokumentā ietvertās informācijas izmantojumu.

Le contenu de cette [page web, publication, etc.] n'engage que la responsabilité de son auteur et ne représente pas nécessairement l'opinion de l'Union européenne. Ni l'EACI ni la Commission européenne ne sont responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y figurent.

Die alleinige Verantwortung für den Inhalt dieser [Webseite, Publikation usw.] liegt bei den AutorInnen. Sie gibt nicht unbedingt die Meinung der Europäischen Union wieder. Weder die EACI noch die Europäische Kommission übernehmen Verantwortung für jegliche Verwendung der darin enthaltenen Informationen.

El contenido de esta [página web etc.] solo compromete a su autor y no refleja necesariamente la opinión de la Unión Europea. Ni la EACI ni la Comisión Europea son responsables de la utilización que se podrá dar a la información que figura en la misma.