



Apmācības rokasgrāmata — Kā sniegt labus pārvietošanās padomus

Projektu vadītājiem

Izstrādājis Neils Smits [*Neil Smith*],
Sustrans, Apvienotā Karaliste
2016. gada februāris

Satura rādītājs

Par šo rokasgrāmatu	4
Citi resursi	4
Kas ir <i>PTP</i> ?	4
Kāpēc <i>PTP</i> pieeja ir efektīva?	4
Pārvietošanās konsultantu apmācība	8
Pamatprogramma	8
Saziņas metodes	10
Vai ikviens vēlēsies piedalīties?	11
Sarunas pamatstruktūra	11
Datu ieguve	11
Datu aizsardzība	12
Pārvietošanās konsultanta dienaskārtība	13
Sarunu vešanas prasmes	14
Aktīva un uzmanīga klausīšanās	15
Atvērti jautājumi	15
Atstāstoši jautājumi	16
Apstiprinājumi	16
Šķēršļu atrisināšana	16
Rezumējums	17
Pārmaiņu sarunas atpazīšana	17
Pozitīvisma izmantošana	18
Sociālā normēšana	18
Citi sarunas elementi	19
Stimulu izmantošana un uzsvars uz ieguvumiem	19
Informācijas piedāvājuma nokomplektēšana	19
Resursi tiešsaistē	21

1. pielikums. Aktīvās klausīšanās vingrinājumi	22
2. pielikums. Atvērto jautājumu vingrinājums.....	26
3. pielikums. Atbilžu piemēri sarunā.....	27
4. pielikums. Sarunas piemērs	29
5. pielikums. Sarunas piemērs (ar attiecīgām prasmēm)	33

levads

Par šo rokasgrāmatu

Šī rokasgrāmata ir paredzēta, lai palīdzētu projektu vadītājiem saprast, kā vest rezultatīvas pārvietošanās konsultāciju sarunas personalizētas ceļojumu plānošanas projektā (*PTP*) projektā.

Uzzinot, kādi ir šādu sarunu pamatprincipi, projektu vadītājiem būs labāka izpratne par to, kādi darbinieki un prasmes ir vajadzīgas projekta mērķu sasniegšanai.

Jāņem vērā, ka, lai gan liela daļa šīs rokasgrāmatas satura var būt noderīga plašākai mērķauditorijai un dažādās vidēs, tas nav paredzēts kā vienota pieeja, kas obligāti jāievēro visos gadījumos, vai kā scenārijs ikvienai sarunai. Praksē, lai panāktu pārvietošanās paradumu maiņu, ir jāapzinās vietējais konteksts, kurā projekts tiek īstenots, un arī fakts, ka katra cilvēka situācija ir individuāla.

Visbeidzot, šajā rokasgrāmatā ir izklāstīta teorija un sniegtas norādes par dažādajiem paņēmieniem, kas izmantojami sarunās, tomēr, lai rezultātā izdotos veiksmīga saruna un lai pārvietošanās konsultanti attīstītu paši savu individuālo pieeju, ir vajadzīga šo metožu regulāra izmantošana praksē, līdz viss process notiek dabiski un nepiespiesti.

Citi resursi

Šī apmācības rokasgrāmata ir daļa no dokumentu kopuma, kas izstrādāts *PTP-Cycle* projektā un ietver šādus dokumentus:

- plānošanas ceļvedis — plašāka informācija par *PTP* projekta darbības jomas noteikšanas un sagatavošanās darbu posmu;
- īstenošanas veidne — sīki izstrādāta veidne *PTP* projekta plānošanai;
- īstenošanas kontrolesaraksts — vienkāršs kontrolesaraksts projekta darbības jomas noteikšanas un sagatavošanās darbu posmam;
- (nodevums 2.1) metodika — pamatnostādnes par to, kā izstrādāt un īstenot *PTP* projektu darbavietā, augstskolā vai dzīvojamā vidē;
- (nodevums 3.5) līderu resursu pakete — kā savā projektā iesaistīt brīvprātīgos.

Šie resursi ir pieejami bez maksas vietnē www.ptpcycle-europe.eu.

Kas ir *PTP*?

PTP ir vispāratzīta pieeja, kas liek cilvēkiem domāt par to, kā viņi pārvietojas, un nodrošina viņiem informāciju, padomus un motivāciju biežāk iet kājām, braukt ar riteni un izmantot sabiedrisko transportu. Pētījumi liecina, ka daudzus maršrūtus, jo īpaši īsākus, varētu veikt kājām, ar riteni vai sabiedrisko transportu un bez vajadzības veikt infrastruktūras vai pakalpojumu uzlabojumus. Cilvēki bieži izmanto savas automašīnas tikai ieraduma pēc vai tāpēc, ka neapzinās alternatīvās iespējas. *PTP* mērķis ir kļaidēt subjektīvos aizspriedumus ilgtspējīga transporta izmantošanai un sniegt ieinteresējošu un uzticamu informāciju par alternatīvām.

Kāpēc *PTP* pieeja ir efektīva?

PTP pieejas pamatā ir pārvietošanās konsultāciju saruna ar cilvēkiem no iecerētās mērķauditorijas. Saruna var notikt dažādās vidēs, tostarp mājās (pie mājas durvīm), darbavietās, augstskolās, skolās, autobusa/vilciena pieturās, mazumtirdzniecības vietās, pasākumos vai pat uz ielas. Tomēr vienmēr ir jāapdomā, vai vide ir piemērota iesaistīšanai sarunā, piemēram, bieži vien labāk ir uzrunāt cilvēkus, kad viņi kaut ko gaida vai atrodas nekustīgā vidē, nevis kaut kur mērķtiecīgi dodas var darbojas. Ja vien izvēlēta vide un laiks ir piemērots, ir labas izredzes sākt sarunu ar kādu cilvēku, lai noskaidrotu, kādi ir objektīvie un subjektīvie aizspriedumi, kas viņam liedz vairāk izmantot ilgtspējīgu transportu, un kā šādus aizspriedumus varētu kļiedēt.

Un, lai pārvietošanās konsultāciju saruna noritētu veiksmīgi, ir vajadzīgs labi apmācīts un prasmīgs sarunu vedējs, ko dēvē par pārvietošanās konsultantu (PK). PK uzdevums ir rosināt cilvēkus padomāt par to, kā viņi pārvietojas, ar kādām problēmām saskaras, un sniegt informāciju, padomus un motivāciju par alternatīvu pārvietošanās veidu izmantošanu vietējā vidē. PK mudina cilvēku saprast, vai automašīna patiešām ir vislabākais pārvietošanās veids noteiktiem maršrutiem un kāds varētu būt ieguvums no alternatīva pārvietošanās veida izmantošanas. Cilvēku motivācija būs atšķirīga, tomēr PK pienākums ir apzināt priekšrocības, kādas ir konkrētajam cilvēkam — no veselības, sociālā, izmaksu, ērtības, vides vai cita viedokļa.



Benefits!

There are lots of ways that travelling sustainably can make life better for individuals, communities and the environment.

Community and Environment



Safer roads and streets through reduced traffic



Improved local air quality through reduced carbon emissions

Improving the local economy by encouraging people to use local shops and facilities

Reduced congestion making essential car journeys easier

A healthier population through active travel reduces stress on the health service



Personal



Cycling and walking relieves stress

Increase your NEAT!
Helps you to feel awake and refreshed on arrival at your destination



Increasing access to services, entertainment, education and jobs!

Saving money through reduced car costs and parking

Saving time and money on gym membership by getting exercise on your commute!



Active travel has many health benefits including weight loss, stronger muscles and lowered risk of heart disease

Save time by avoiding traffic jams

Ieguvumi!		
Ir daudz veidu, kā ilgtspējīga pārvietošanās var uzlabot atsevišķu cilvēku un vietējās sabiedrības dzīvi un apkārtējo vidi.		
Ieguvumi vietējai sabiedrībai un apkārtējai videi		
Drošāki ceļi un ielas, jo samazinās satiksmes intensitāte		
Uzlabota vietējā gaisa kvalitāte, jo samazinās oglekļa dioksīda emisijas	Uzlabota vietējā tautsaimniecība, jo iedzīvotāji tiek mudināti izmantot vietējos veikalus, preces un pakalpojumus	Mazāki satiksmes sastrēgumi, kas atvieglo nepieciešamākos braucienus ar automašīnu
	Uzlabota sabiedrības veselība, jo aktīva pārvietošanās mazina slogu uz veselības aprūpes nozari	
Personīgie ieguvumi		
	Palielināta piekļuve pakalpojumiem, izklaides, izglītības un darba iespējām	
Ritenbraukšana un iešana kājām mazina stresu	Ļauj ietaupīt naudu, jo samazinās auto uzturēšanas un stāvvietas izmaksas	Aktīva pārvietošanās sniedz daudzus ieguvumus veselībai – samazināts svars, spēcīgāki muskuļi un mazāks sirds slimību risks
Uzlabota fiziskā sagatavotība	Ļauj ietaupīt laiku un naudu, kas būtu jāvelta fitnesa nodarbībām, jo ķermenis tiek fiziski nodarbināts pa ceļam	Ļauj ietaupīt laiku, jo nav jāatrodas sastrēgumos
Ļauj būt modram un mundram, ierodoties galamērķī		

Turklāt izšķiroša nozīme iesaistīšanas procesā ir tam, ka PK sniedz iespēju cilvēkam pašam saprast, kādi ir šķēršļi, un rast pašam savus risinājumus, tādējādi ļaujot saprast, ka cilvēkam pašam ir kontrole pār savu galamērķi un visām sarunā pieminētajām izmaiņām. Ja PK mēģinās pamācīt, kas būtu vai nebūtu jādara, tad sarunai vienkārši nebūs rezultāta. Jau no paša sarunas sākuma PK ir jāpiestrādā pie tā, lai izveidotu labu kontaktu ar uzrunāto cilvēku, palīdzētu izveidot savstarpēju saikni un uzticēšanos un galu galā maksimāli palielinātu rezultatīvo iesaistīšanas gadījumu skaitu.

Tehniskajā ziņā PK ir jābūt kompetentam tādu metožu izmantošanā, kas ļauj visefektīvāk sasniegt pozitīvu rezultātu. Šādu metožu, ko bieži dēvē par “motivējošās intervēšanas metodēm” (MIM), pirmsākumi ir meklējami veselības jomā, tomēr mūsdienās tās veiksmīgi izmanto pārvietošanās paradumu maiņas projektos.

Visas sarunas pamatā jābūt kvalitatīvam informācijas piedāvājumam par ilgtspējīga transporta izmantošanas iespējām, tostarp riteņbraukšanas un kājāmgājēju kartēm, autobusa un vilciena kustības sarakstiem un informācijai par biļetēm, kā arī iespējām izmantot dažādus pārvietošanās veidus, un informācijai par riteņbraukšanas apmācību vai riteņu tehnisko apkopi.

Jāatceras, ka *PTP* mērķis ir nevis likt cilvēkiem mainīt viņu dzīvesveidu, bet gan apzināt tās nelielās un salīdzinoši vienkāršās izmaiņas, kuras cilvēki var ieviest (vai vismaz ar kurām var sākt) savā dzīvesveidā un kuras galu galā ļauj panākt būtiskas pārmaiņas visā mērķauditorijā. *PTP* mērķis ir arī iedvesmot cilvēkus mainīt viņu paradumus arī turpmāk un vēl vairāk.



Pārvietošanās konsultantu apmācība

Pamatprogramma

Pirms veikt sarunas ar mērķauditoriju klātienē, PK jāapgūst visaptveroša apmācības programma, lai viņam būtu zināšanas par viņa uzdevuma izpildes prasībām un lai viņš mācētu pārliecinoši izmantot sarunu vešanas prasmes, tostarp MIM. Tomēr jāņem vērā, ka vienmēr būs „iesildīšanās” periods, kurā PK pieradīs pie savas lomas un izstrādās savu stilu cilvēku iesaistīšanai sarunā. Ar katru sarunu

prasmes uzlabosies un PK arvien labāk iepazīs šķēršļus un problēmas, kas ir aktuālas cilvēkiem, un, iespējams, arī tēmas, kas ir kopīgas visai mērķauditorijai.

Apmācības programmu veidojošo elementu skaits un veids būs dažāds, tomēr turpmāk ir aprakstītas dažas tipiskas jomas, kas būtu jāaptver, un ieteicamie termiņi.

Ievads (0,5–1 diena)

Šis posms ietver sesiju, kurā izvērtē projekta kontekstu un nosaka PK lomu tajā. Var būt noderīgi, ja klients/finansētājs vai cits partneris sniedz prezentāciju, it īpaši ja *PTP* projekts ir daļa no plašākas programmas vai lai uzskatāmi parādītu, kā projekts iederas plašākos stratēģiskos mērķos vai politikas jomās.

Ievada sesijā var ietvert arī tādus tematus kā veselība un drošība un datu aizsardzības procedūras.

Riteņbraukšanas apmācība (0,5–1 diena)

PK savus uzdevumus veiks, pārvietojoties galvenokārt kājām vai ar riteni, tāpēc svarīgi ir, lai PK mācētu braukt ar riteni un zinātu jaunākos riteņbraukšanas noteikumus.

Pārliecinošas riteņbraukšanas prasmes var iekļaut PK atlases prasībās, tomēr tik un tā var būt nepieciešams organizēt standartizētu apmācību, lai visi PK būtu vienlīdz zinoši.

Ja prasīto informācijas materiālu piegādei ir plānots izmantot velopiekabes vai kravas riteņus, var būt vajadzīgs papildu laiks, lai nodrošinātu, ka PV ir iepazinušies ar attiecīgā aprīkojuma konstrukciju, lietošanu un tehnisko apkopi. Piemēram, velkot velopiekabi, riteņbraucējam jāņem vērā, ka pagriezienā ir jābrauc lielāks leņķis un ka smaguma centrs ir atšķirīgs nekā tad, ja brauc ar riteni bez velopiekabes.

Sarunas teorija, ieskaitot MIM (2 dienas)

Šajā sesijā jāaplūko procedūras cilvēku iesaistīšanai sarunā un tehniskās prasmes, kas vajadzīgas, lai saruna ar mērķauditoriju būtu rezultatīva.

- PK ir jāsaprot respondentu iesaistīšanas grafiks un pārvaldība, piemēram, vai PK strādās pāros, kāds ir sarunā iesaistāmo cilvēku skaits, kas jāsasniedz, un kā notiks datu ieguve.
- PK ir jāpārzina visa informācijas un pakalpojumu pakete, ko viņi piedāvās sarunu laikā. Tas nozīmē, ka ir jāpārzina visi bukleti, kartes un to saturs, ir jāzina, kā ieteikt pakalpojumus, ko sniedz trešās personas, vai pieejamā informācija un vietēja vai reģionāla līmeņa informācija, vai tā ir pieejama elektroniskā vai cietās kopijas formātā. Ir jāizdala katram PK materiālu paraugu komplekts, lai viņi pilnībā iepazītos ar to.
- Būtu nepieciešams īsi instruēt PK par dažādiem vietējā transporta, politiskiem vai citiem jautājumiem, kas saistīti ar teritoriju, kurā viņi strādās. Ja PK pārzinās šos jautājumus, viņi labāk izpratīs problēmas, kas tiek noskaidrotas sarunas laikā.
- Vēlams organizēt PK izbraucienu ar riteņiem pa teritoriju vai apkaimi, kurā viņi strādās. Tas ne tikai palīdz gūt sākotnējo pieredzi par to, kā ir pārvietoties vietējā apkaimē, bet arī sniedz iespēju iepazīt vietas, uz kurām būs jānododas.

Sarunas „ēnošana“ (2 x 0,5 dienas)

Ideālā gadījumā būtu jānodrošina iespēja, ka PK dodas veikt intervijas kopā ar pieredzējušu sarunu vedēju, lai PK gūtu labāku priekšstatu par to, kā rezultatīva saruna notiek praksē.

Zināšanu par MIM „atsvaidzināšana“ (0,5 dienas)

Ņemot vērā MIM tehnisko raksturu, ir noderīgi organizēt zināšanu „atsvaidzināšanas“ vai papildināšanas sesiju, kurā PK atkārti dažas no prasmēm, vēlamās, īsi pirms došanās veikt pirmās sarunas klātienē.

Apmācība pirmās palīdzības sniegšanā (0,5–1 diena)

Pamatzināšanas par pirmās palīdzības sniegšanu ir noderīgas, ja interviju laikā notiek jebkādi nelaimes gadījumi.

Saziņas metodes

PTP pamatā ir pieeja izmantot vairākas kontaktpersonas — tas nozīmē maksimāli palielināt iespējas cilvēkiem iesaistīties projektā. Šādai pieejai ir arī vairākas priekšrocības:

- tā palīdz veidot izpratni, kā arī projekta un tā mērķu identitāti;
- projekts tiek īstenots vairāk kā process, nevis kā viens atsevišķs iesaistīšanas mēģinājums — attiecīgi cilvēkiem ir vieglāk apzināties, ka viņi ir ceļā uz savu paradumu maiņu, un viņi var sākt ar nelielām izmaiņām un laika gaitā apsvērt iespēju pilnvērtīgi iesaistīties projektā. Ar laiku cilvēkiem var rasties sajūta, ka viņi ir piederīgi projektam, un viņi redz savu ieguldījumu ceļā uz augstākiem mērķiem;
- ir vairākas iespējas, kā projekta ietvaros sniegt informāciju un pakalpojumus.

Vispirms būtu jācenšas projektos iekļaut jebkāda veida paziņojumu mērķauditorijai — tā var būt projekta pastkarte, ko iemet pastkastītē, vai e-pasts, ko nosūta uzņēmuma darbiniekiem. Šī sākotnējā saziņa ne tikai palīdz izvairīties no nepretimnākošas attieksmes, kad PK ieradīs veikt sarunu klātienē, bet arī saprotami informē cilvēkus par projekta koncepciju, tā mērķi un viņu iespējamajiem ieguvumiem no projekta (pat ja tas notiek tikai zemapziņas līmenī).

Ja attiecīgais cilvēks nav izlasījis paziņojumu vai ja nav bijis iespējams šādu paziņojumu piegādāt iesaistīšanas specifikas dēļ (piemēram, kādā pasākumā), to pašu informāciju var atkārtot PK uzsāktās sarunas sākumā.

Nākamie saziņas soļi ir atkarīgi no plānotās iesaistīšanas veida. Tomēr pastāv vispārēja prioritārā secība, kādā būtu jānotiek saziņai:

1. saziņa klātienē;
2. pa telefonu;
3. pa e-pastu vai pastu.

Šo dažādo pieeju panākumi būs atkarīgi no mērķa vides, mērķauditorijas, saziņas laika, kā arī vietējām un kultūras atšķirībām.

Pamatprincips ir panākt, ka saziņa ir pēc iespējas tiešāka un personiskāka.

Vai ikviens vēlēsies piedalīties?

Nē, ne visi vēlēsies piedalīties projektā. Tam ir vairāki iemesli — dažiem cilvēkiem var nebūt iespējas mainīt savus pārvietošanās paradumus, citiem, iespējams, jau ir pieejama visa viņiem vajadzīga, vai arī viņi jau izmanto ilgtspējīgus pārvietošanās veidus. Ja vienīgais iemesls ir tas, ka attiecīgais brīdis nav piemērots sarunai, PK, protams, var sarunāt atkārtotu apmeklējumu.

Neatkarīgi no iepriekšminētā, ja PK ir atbilstoši apmācīts, viņam būtu jāspēj iesaistīt pēc iespējas vairāk cilvēku, pat ja tas nozīmē tikai iedot jaunu vietējās apkāmes karti, kurā norādīti vietējie galamērķi (un kā līdz tiem aiziet vai aizbraukt ar riteņiem).

Sarunas pamatstruktūra

Kopumā pārvietošanās konsultāciju sarunai ir divas daļas:

- sarunas pirmajā daļā noskaidro, kā attiecīgā persona pārvietojas;
- otrajā daļā uzrunāto personu mudina apdomāt, vai viņa varētu biežāk izmantot ilgtspējīgu transportu.

Tomēr vispirms PK, protams, ir jāiepazīstina ar sevi un ar projektu. PK ir jāpavaicā, vai uzrunātā persona ir saņēmusi projekta paziņojumu (attiecīgā gadījumā) vai ir uzzinājusi par projektu no cita informācijas avota, piemēram, no citas vietējās reklāmas, no citiem cilvēkiem u. tml.

Tālāk sarunai ļauj noritēt dabiski, tomēr tai jā sākas ar novērtējumu par to, kā konkrētā persona pārvietojas, un tad noskaidro problēmas un šķēršļus, ar kuriem uzrunātā persona saskaras. Vislabāk ir nevaicāt personai, vai viņa vēlas piedalīties projektā, jo šāds jautājums sniedz iespēju atbildēt noraidoši. Cilvēkiem bieži vien patīk runāt par sevi, līdz ar to sarunas sākšana ar jautājumiem par konkrēto personu ir labs veids, kā mudināt viņu runāt.

Sarunās gaitā tiks noskaidrots, kurās jomās uzrunātā persona varētu ieviest izmaiņas un kā PK var palīdzēt ar informāciju, padomu un motivāciju. Atkarībā no konkrētās personas situācijas ir iespējams, ka PK var ātrāk pāriet uz informācijas un padomu sniegšanu, jo īpaši ja uzrunātā persona jau ir izrādījusi gatavību izmantot ilgtspējīgu transportu vai ir iepazinusies ar šādu iespēju vai ja viņai jau iepriekš ir radusies vajadzība to darīt.

Datu ieguve

Lielākajā daļā projektu būs nepieciešams iegūt informāciju par cilvēkiem, kuri tiek iesaistīti — šis process parasti ietver veidlapas aizpildīšanu sarunas laikā, izmantojot elektronisku ierīci, piemēram, planšetdatoru, vai tradicionālāku pieeju, piemēram, papīru un mapes.

Minētajai veidlapai ir vairāki mērķi:

- savākt informāciju par to, kā cilvēki pārvietojas — tādējādi tiek sagatavoti pamatdati izvērtēšanas mērķiem;
- PK aizpilda veidlapas daļu, kurā jānorāda informācija un pakalpojumi, ko uzrunātā persona vēlas saņemt. Šādu informācijas „pieprasījumu” var izpildīt vai nu uzreiz pēc sarunas, vai arī, vēlams, atsevišķā apmeklējumā (svarīgi atcerēties, ka ir vēlams, lai būtu vairākas kontaktpersonas).

Attiecībā uz datu vākšanu izvērtēšanai svarīgi ir, lai saruna nenotiktu kā vienkārša aptauja, pretējā gadījumā saruna būs „stīva” un var kļūt apgrūtināša respondentam, un ir maza iespēja, ka tā būs dinamiska, pozitīva un rezultatīva. Lielākā daļa veidlapas būtu jāaizpilda sarunas gaitā.



Datu aizsardzība

Datu aizsardzības principi un politikas acīmredzami atšķiries atkarībā no tā, kur projekts tiek īstenots, tomēr, ņemot vērā, ka darbs *PTP* ir cieši saistīts ar cilvēkiem un attiecīgi ietver viņu datu apstrādi, svarīgi ir, lai šie jautājumi tiktu integrēti kā projekta daļa un iekļauti PK apmācībā.

Pārvietošanās konsultanta dienaskārtība

Turpmāk ir norādīts piemērs, ko PK varētu darīt, sākot jaunu iesaistīšanas projektu.

15.00–15.30	PK ierodas <i>PTP</i> birojā uz vietas, lai uzklausītu grupas instruktāžu par gaidāmo nedēļu un izvērtētu līdzšinējo progresu un panākumus.
15.30–16.00	Individuāliem PK iedala personas, ar kurām jāsazinās, un to dara atbilstoši mērķauditorijas sadalījumam darbam uz vietas/iesaistīšanai.
16.00–16.15	Notiek došanās uz mērķa teritoriju vai vietu.
16.15–17.45	PK cenšas sazināties ar mērķauditoriju un attiecīgi vest sarunas.
17.45–20.00	PK dodas uz pulcēšanās vietu, kur notiek visu PK atskaitīšanās un aprīkojuma uzskaitē. Tiek apstiprināts, ka informācijas un pakalpojumu pieprasījumi tiks apstrādāti (piemēram, veidlapas, kas iesniegtas ar planšetdatoru starpniecību, savāktās papīra veidlapas).

Sarunu vešanas prasmes

Vispirms atcerieties reizes, kad kāds jums ir lūdzis vai teicis kaut ko darīt. Sagatavojiet sarakstu, kurā norādiet, kurš jums to ir prasījis un vai jūs rīkojāties, kā prasīts. Piemēri var būt no darba vai privātās dzīves.

Vai varat teikt, ka vienmēr rīkojaties tieši tā, kā jums tiek prasīts? Pat darbā, kad jums maksā par padarīto, iespējams, jūs nerīkojaties tieši tā, kā tiek prasīts, vai arī neveicat uzdevumu ar pārāk lielu prieku, ja jūtaties tam ne pārāk piederīgs. Apstākļi, kas liek mums kaut ko darīt vai nedarīt, var būt ļoti sarežģīti, un tos var ietekmēt ļoti dažādi faktori, tādi kā mūsu personiskās īpašības, uztvere, zināšanas par veicamo uzdevumu, zināšanas par rezultātu un tas, ko dara citi cilvēki.

Tāpēc, ja apmierināts, dzīvespriecīgs, entuziastisks PK vienkārši laipni ierosina kādam cilvēkam nākamnedēļ uz darbu doties ar riteni (minot arī virkni pozitīvu iemeslu, kāpēc lai to darītu), kāda, jūsuprāt, ir iespējamība, ka uzrunātais tam piekritīs un tā arī darīs? Iespējams, diezgan maza.

Šīs iedaļas atlikušajā daļā ir aplūkots atšķirīgs veids, kā sarunāties ar cilvēkiem — veids, kas nav saistīts ar pieprasīšanu, likšanu kaut ko darīt vai spriedumu izdarīšanu, bet motivē cilvēkus pieņemt pašiem savus lēmumus un saskatīt iemeslus, lai rīkotos.

Izvērtēsim dažas no sarunu vešanas prasmēm (ieskaitot MIM), ko PK var izmantot sarunās, lai tās būtu rezultatīvas, tostarp šādas:

- aktīva un uzmanīga klausīšanās;
- atvērti jautājumi;
- atstāstoši jautājumi;
- apstiprinājumi;
- šķēršļu atrisināšana;
- rezumējums;
- pārmaiņu sarunas atpazīšana;
- pozitīvisma izmantošana;
- sociālā normēšana.

Aktīva un uzmanīga klausīšanās

Viens no jebkuras sarunas visbūtiskākajiem elementiem, kas vajadzīgs jau pašā sākumā, ir laba klausīšanās. Mūsu nolūks katrā sarunā ir uzzināt informāciju par konkrēto cilvēku, nevis uzreiz tieši pateikt, ko domājam.

Aktīva un uzmanīga klausīšanās nozīmē pārliecināties, ka runātājs zina, ka jūs uzmanīgi klausāties, to izrādot ar savu ķermeņa valodu un sejas izteiksmi.

Kas jāņem vērā:

- izmantojiet atvērtu ķermeņa valodu, piemēram, nesakrustojiet rokas;
- uzmanīgi klausieties, ko runātājs saka;
- nepārtrauciet un neuzdodiet jautājumus, pirms runātājs ir beidzis runāt;
- neizsakiet pieņēmumus — uzdodiet jautājumus, ja vēlaties kaut ko precizēt;
- izturieties pret ikvienu cilvēku kā pret personību.

Atcerieties, ka mēs vēlamies izveidot kontaktu un savstarpēju cieņu ar cilvēkiem. Noskaidrojot un saprotot runātāja šķēršļus un motivāciju, PK apliecina, ka runātājs viņam ir svarīgs, un labāk spēj sniegt attiecīgu informāciju un padomu.

Šīs rokasgrāmatas 1. pielikumā ir aprakstīti daži vingrinājumi, ko var izmantot, lai parādītu PK, cik svarīgi ir klausīties.

Atvērti jautājumi

Lielu daļu informācijas, ko iegūstam sarunā, ir iespējams uzzināt, uzdodot atvērtus jautājumus. Tie ir jautājumi, uz kuriem nevar atbildēt ar „jā” vai „nē” un kuri parasti sākas ar vārdiem „kurš”, „kas”, „kur”, „kad” un „kā”.



Tie ļauj sarunai kļūt atklātākai un sniedz iespēju pamatīgāk izpētīt šķēršļus un risinājumus. Vingrinājums šīs prasmes izmantošanai praksē ir aprakstīta 2. pielikumā.

Atstāstoši jautājumi

Šie ir „slēgti” jautājumi, ko izmanto kāda sarunā izteikta fakta apstiprināšanai. Tie varētu sākties ar vārdiem „Tātad Jūs...” vai „Izklausās, ka...”.

Šajos jautājumos var ietver jebkādu pozitīvu pārmaiņu sarunas atstāstījumu, lai klausītājs vēlreiz dzirdētu pats sevis teikto.

Apstiprinājumi

Apstiprinājums, to lietojot apvienojumā ar atvērtiem jautājumiem, ir vienkāršs apgalvojums, kas apstiprina runātāja viedokli. Ir īpaši svarīgi panākt, ka runātājs pats apstiprina savu vēlmi ieviest pozitīvas pārmaiņas savos paradumos.

Šķēršļu atrisināšana

Jūs varat izmantot atvērtus jautājumus, lai palīdzētu atrisināt šķēršļus, kas liedz konkrētajai personai izmantot ilgtspējīgu transportu.

Šim nolūkam ir nepieciešams, lai mēs „atliktu malā” savas idejas un risinājumus, bet izdibinātu no runātāja, kādi varētu būt viņa ieteiktie risinājumi, jo ir lielāka iespējamība, ka runātājs atbalstīs risinājumu, ja tas būs viņa paša ierosināts. Piemērs:

Respondents: es nevaru braukt ar riteni, jo tas ir pārāk bīstami!

PK: kāpēc Jūs tā domājat?

Respondents: ceļa galā ir krustojums, kur bieži notiek negadījumi, kuros iesaistīti riteņbraucēji.

PK: kas varētu Jums palīdzēt šķērsot krustojumu droši, braucot ar riteni?

Respondents: nekas! Es nekādā gadījumā to nešķērsotu ar riteni, jo tas patiešām ir ļoti bīstami!

PK: labi, bet kā Jūs varētu izvairīties no tā krustojuma?

Respondents: lai to apbrauktu, būtu jāveic garš apvedceļš. Tas ievērojami paildzinātu brauciena laiku.

PK: taisnība, tas nav pārāk labi. Kādas Jums vēl ir iespējas, kas nav saistītas ar krustojuma šķērsošanu, braucot ar riteni?

Respondents: ir pazemes tunelis, domāju, ka es varētu to izmantot. Vai pa to var braukt ar riteni?

PK: tā ir lieliska doma! Mēs varam pārbaudīt, vai tur ir atsevišķa velojosla, bet, ja tādas nav, jūs varat nokāpt no riteņa un stumt to cauri tunelim. Iespējams, tas aizņems tikai kādu minūti, un Jums nebūs jāšķērso krustojums, braucot ar riteni.

Rezumējums

Rezumējumu izmantošana ir lielisks veids, kā vērsties pret noraidošu attieksmi. Rezumējot runātāja negatīvo viedokli par kaut ko, jūs varat virzīt sarunu tālāk, bez vajadzības piekrist vai nepiekrīst runātājam. Šo metodi dēvē arī par „pielāgošanos pretestībai”.

Pārmaiņu sarunas atpazīšana

Pārmaiņu saruna ir jebkuri runātāja izteikumi par viņa paradumu maiņu. Jūs varat izmantot atstāstošus jautājumus, izteikt apstiprinājumus vai rezumēt, lai gūtu maksimālu labumu no pārmaiņu sarunas.

Mēģiniet piefiksēt šādas frāzes:

- Vēlme Es gribu, es gribētu, es vēlos
- Spēja Es varētu, es varu, man ir, es zinu
- Iemesls Tas palīdzētu, es justos, es zinu
- Vajadzība Man vajadzētu, man jā-, man būtu jā-, man ir nepieciešams

Daži sarunā iespējamu atbilžu piemēri doti 3. pielikumā. 4. pielikumā ir arī dots sarunas paraugs.



Pozitīvisma izmantošana

Ja iespējams, sarunā par pozitīvu pieredzi centieties lietot pozitīvu valodu, piemēram, „Kādas priekšrocības būtu iešanai kājām?”

Iespējams, uzrunātā persona vēlēšies runāt par to, kas viņai nepatīk attiecībā uz iešanu kājām — galu galā, mēs vēlamies tikai uzzināt, kādi ir šķēršļi. Tomēr to var izdarīt arī pozitīvā veidā, piemēram, „Kādi ir trūkumi iešanai kājām?”

Jūs varat arī lietot negatīvu valodu, runājot par negatīvu pieredzi, piemēram, „Kas ir vissliktākais, braucot ar automašīnu? Kas braukšanā ar automašīnu nav nemaz tik slikti?”

Vēl viens veids, kā veicināt pozitīvismu, apspriežot kāda vēlmi vai nevēlēšanos mainīt paradumus, ir palūgt, lai runātājs novērtē dažādus pārvietošanās veidus.

PK: „Izmantojot skalu no 1 līdz 10, novērtējiet, cik pārliecināts(-a) Jūs esat, ka Jūs varētu biežāk braukt ar riteni?”

Respondents: „Iespējams, 5.”

PK: „Tas ir vairāk nekā „3” vai „4”, tāpēc varbūt Jūs apsvērtu iespēju mainīt savus paradumus?”

Koncentrējieties uz to, kāpēc respondenta vērtējums nav zemāks par 5 un kā panākt, lai viņš tik ļoti nepretotos pārmaiņām. Tad varat sīkāk noskaidrot, kas runātāju attur no vērtējuma „8” vai „10” (piemēram, izmaksas, veselība, laikapstākļi), un gūt skaidrāku priekšstatu, kā mudināt runātāju uz pārmaiņām.

Sociālā normēšana

Sociālā normēšana ir iedarbīgs paņēmiens, ko var izmantot, lai iepazīstinātu ar jaunu paradumu vai iniciatīvu tādā veidā, lai cilvēkiem šķistu, ka tā dara visi un ka neiesaistoties viņi var būt zaudētāji. Būtībā kaut kas jauns cilvēkam tiek „pasniegts” kā norma.

PK: „Vai esat jaunpienācējs(-a) šajā kopmītnē? Lieliski, tad Jums būtu jāzina, ka tagad visi piesakās riteņbraukšanas kampaņai. Mēs nevēlamies, lai Jums tas ietu secen!”
Šī ir laba pieeja, jo cilvēkiem var šķist, ka viņi būs zaudētāji, ja neiesaistīsies.

PK: „Gadījumā, ja Jūs tas interesē — drīz notiks riteņbraukšanas kampaņa.”
Šai pieejai, savukārt, trūkst stimula.

Turklāt ir vērts atcerēties, ka lielāku ietekmi var panākt, uzdodot konkrētus jautājumus par konkrētām lietām.

„Vai Jūs esat jau saņēmis(-usi) jauno kājāmgājēju kluba bukletu?”

Vai Jūs jau esat iesaistījies(-usies) jaunajā riteņbraukšanas kampaņā?

Vai ar Jums jau ir bijusi pārvietošanās konsultāciju saruna?”

Nevis tikai — „vai Jūs esat ieinteresēts(-ta) piedalīties šajā projektā?”

Citi sarunas elementi

Stimulu izmantošana un uzsvars uz ieguvumiem

Iesaistot cilvēkus projektā, ir iespējams izmantot stimulus, lai mudinātu iesaistīties sarunā, vai motivēt viņus izmēģināt jaunus paradumus. Ir daudz un dažādu stimulu, kuru izmantošanu var apsvērt. Lūk, daži piemēri.

Riteņbraukšana

- Caurdurtu riepu remonta komplekts
- Zvani
- Lukturi
- Ūdens pudeles
- Mugursomas pārsegs
- Velodators
- Riteņbraukšanas piederumu veikalu kuponi

Iešana kājām

- Atstarojoša aproce vai cits atstarojošs apģērba gabals
- Soļu skaitītājs

Sabiedriskais transports

- Autobusa vai vilciena „izmēģinājuma” biļetes

Cits

- Bezmaksas kafijas kupons, ja līdz kafejnīcai aizbrauc ar riteni
- Ziedojums vietējai labdarības organizācijai
- Izloze ar iespēju laimēt riteni vai planšetdatoru

Lai ievērotu projekta principus, ir vērts apdomāt, kādus resursus var iegādāt vietējā līmenī (tā vietā, lai tos vestu no tālienes).

Cilvēkiem, kuri jau regulāri izmanto ilgtspējīgu transportu, varat piedāvāt „atlīdzību”, lai izrādītu atzinību par viņu paradumiem un izteiktu nelielu pateicību. Tomēr šādai „atlīdzībai” jābūt pārdomātai, lai neizrādītu nepamatotu pretimnākšanu runātājam vai neradītu iespaidu, ka nekas vairāk nav jādara, lai mainītu paradumus.

Informācijas piedāvājuma nokomplektēšana

Sarunai turpinoties, kad uzrunātā persona pastāsta par šķēršļiem, kas viņai traucē mainīt pārvietošanās paradumus, PK līdzīgā veidā gūst priekšstatu par to, kuri materiāli no informācijas piedāvājuma būtu vispiemērotākie šādu pārmaiņu atbalstīšanai. PK var ieteikt plašas interešu jomas, kā arī sniegt specifiskus padomus, kas īpaši pielāgoti konkrētās personas vajadzībām. Turpmāk ir sniegti daži tādu vispārīgu materiālu veidu piemēri, ar kuriem PK bieži būs jau iepazinušies un kurus tie varētu piedāvāt.

Vietējās pārvietošanās kartes (kurās norādīta integrēta informācija par iešanu kājām, riteņbraukšanu, sabiedriskā transporta maršrutiem, kā arī vietējiem galamērķiem)

Pārvietošanās ar autobusu

- Autobusu kustības saraksti
- Pienākšanas/atiešanas laiku grafiki
- Norādes par to, kur var iekāpt autobusā
- Reāllaika informācija telefonā

Pārvietošanās ar vilcienu

- Vietējo/reģionālo/valsts vilcienu kustības saraksti
- Kā braukt vilcienā, līdz ņemot riteņus

Cita informācija par sabiedrisko transportu

- Vispārēja informācija par biļetēm
- Biļetes īpašām pasažieru grupām (pensionāriem, jauniešiem, ģimenēm, cilvēkiem ar kustību traucējumiem)

Riteņbraukšana

- Riteņbraukšanas kartes/norādes
- Riteņbraucēju apmācība
- Tehniskās apkopes kursi
- Vietējie klubi
- Vispārīgi padomi

Iešana kājām

- Kājāmgājēju kartes/norādes
- Vietējie klubi/regulārie pārgājieni veselības uzlabošanai
- Vispārīgi padomi

Cita informācija

- Atlaižu shēmas, ko piedāvā vietējie riteņbraucēju un kājāmgājēju preču mazumtirgotāji
- Skolu iniciatīvas, piemēram, atsevišķa ceļa posma braukšana un pārējā ceļa iešana kājām (*park and stride*)
- Autoklubi/automašīnu koplietošana
- Kopienas transports vai transports pēc pieprasījuma



Resursi tiešsaistē

Papildus materiāliem cieta kopiju formātā, kas ir noderīgi, nododot kādam „taustāmu” informācijas paketi, PK var arī ieteikt attiecīgas lietotnes un tīmekļa vietnes, kurās informācija par ilgtspējīgu transportu ir vēl pieejamāka. Tiešsaistē pieejamie resursi arī nodrošina pastāvīgu piekļuvi jaunākajai informācijai vēl ilgi pēc PK apmeklējuma. Šādi resursi var būt tiešsaistes maršrutu plānotāji, fizisko aktivitāšu uzraudzības ierīces, naudas taupīšanas kalkulatori un interaktīvās kartes. Ja sarunas laikā tiek izmantoti planšetdatori, PK var arī īsi nodemonstrēt minētās iespējas kādā no planšetdatoriem.



1. pielikums. Aktīvās klausīšanās vingrinājumi

1. vingrinājums

Pāros: viens ir klausītājs, un otrs ir runātājs.

Runātājs: runā ar klausītāju par jebkādu tēmu 90 sekundes. Tēma var būt nākamās brīvdienas vai kas tika darīts iepriekšējās brīvdienās.

Klausītājs: klausās un vēro runātāju, bet neko nesaka un neizrāda emocijas ar sejas mīmiku vai citiem žestiem. Skatās runātājam acīs.

Kad runātājs ir runājis 90 sekundes, lomas maina.

Pēc tam: atrod jaunu partneri.

Atkārtoti to pašu uzdevumu, tikai šoreiz klausītājs var kustēties, smaidīt, pamāt ar galvu, bet **NEDRĪKST RUNĀT un UZDOT JAUTĀJUMUS!**

Tad apdomājas un pastāsta, kā bija būt „runātājam“.

- Kāda bija atšķirība starp abām lomām?
- Kā jūs zinājāt, ka jūsos klausās?

Jautājums „klausītājam“:

- kādas bija sajūtas abu sarunu laikā? Vai tas bija grūti?

Iespējams, secinājāt, ka kā klausītājam jums bija kārdinājums izmantot „līdzsvara refleksu“, proti, jūs vēlējāties iesaistīties sarunā, uzdodot jautājumu, iestarpinot savu stāstu vai pabeidzot runātāja teikumu. Lai gan tam visam var būt labi nodomi, persona, ar kuru runājat, ne vienmēr tā uzskatīs. Pretoties „līdzsvara refleksam“ nozīmē ļaut runātājam pateikt VISU sakāmo, pirms jūs iesaistāties sarunā. Tas rada runātājam iespaidu, ka viņš klausās, un iedrošina viņu turpināt sarunu.

2. vingrinājums

Strādājot grupā, izvēlieties kādu, kurš izlasīs zemāk lodziņā ietverto stāstu.

Kādu dienu Zeltmatīte nolēma doties pastaigā pa mežu. Pavisam drīz viņa nonāca pie kādas mājas. Viņa piekļauvēja pie durvīm, bet neviens neatbildēja, tāpēc viņa devās iekšā. Uz virtuves galda Zeltmatīte ieraudzīja dažas putas bļodas. Zeltmatīte bija izsalkusi. Viņa pagaršoja putru no pirmās bļodas.

„Šī putra ir pārāk karsta!“, viņa izsaucās.
Tad viņa pagaršoja putru no otrās bļodas.
„Šī putra ir pārāk auksta!“, viņa izsaucās.
Visbeidzot, viņa pagaršoja putru no pēdējās bļodas.
„Šī putra ir laba“, viņa teica un turpināja ēst, līdz bija paēdusi.

Paēdusi Zeltmatīte nolēma, ka ir mazliet nogurusi, tāpēc devās uz nākamo istabu. Tur viņa redzēja dažus krēslus. Zeltmatīte apsēdās pirmajā krēslā.

„Šis krēsls ir pārāk liels!“, viņa teica.
Tad viņa apsēdās otrajā krēslā.
„Šis krēsls ir vēl lielāks!“, viņa izsaucās.
Tad viņa apsēdās vismazākajā krēslā.
„Šis krēsls ir tieši laikā!“, viņa teica. Pēkšņi krēsls salūza mazos gabalos. Ak, vai!

Zeltmatīte bija nogurusi, tāpēc devās augšup pa kāpnēm uz guļamistabu. Viņa apgūlās pirmajā gultā, bet tā bija pārāk cieta. Viņa apgūlās otrajā gultā, bet tā bija pārāk mīksta. Tad viņa apgūlās trešajā gultā. Tā bija tieši laikā! Zeltmatīte aizmiga. Kamēr viņa gulēja, mājās pārnāca visi trīs lāči.

„Kāds ir ēdis manu putru!“, teica lāču tēvs.
„Kāds ir ēdis manu putru!“, teica lāču māte.
„Kāds ir ēdis arī manu putru!“, iesaucās mazais lācēns.

„Kāds ir sēdējis manā krēslā!“, ierūcās lāču tēvs.
„Kāds ir sēdējis manā krēslā!“, teica lāču mamma.
„Kāds ir sēdējis manā krēslā!“, iesaucās mazais lācēns, „un tas ir salūzis mazos gabalos!“

Lāči nolēma paskatīties apkārt. Kad viņi iegāja guļamistabā, lāču tēvs ierūcās:

„Kāds ir gulējis manā gultā!“
„Kāds ir gulējis arī manā gultā!“, teica lāču mamma.
„Kāds ir gulējis manā gultā un joprojām tur guļ!“, iesaucās mazais lācēns.

Zeltmatīte pamodās. Ieraugot lāčus, viņa pielēca kājās un izskrēja no istabas. Zeltmatīte skrēja lejup pa kāpnēm, atvēra durvis un ieskrēja mežā.

Pārējie grupas dalībnieki nedrīkst neko pierakstīt — viņiem ir tikai jāklausās stāsts.

Pēc stāsta noklausīšanās klausītājiem nolasa turpmākos apgalvojumus par dzirdēto tekstu, un viņiem jāpieraksta, vai katrs no tiem ir taisnība vai nav taisnība.

1. Zeltmatīte bija maza meitene
2. Zeltmatīte piekļāvēja pie durvīm, pirms ienākt mājā
3. Lāčiem brokastīs bija putra
4. Lāču tēva putra bija pārāk karsta
5. Bija trīs lāči
6. Zeltmatīte izēda visu putru no vienas bļodas
7. Atpūtas telpā bija trīs krēsli
8. Zeltmatīte salauza mazā lācēna krēslu
9. Zeltmatīte devās augšup pa kāpnēm uz guļamistabu
10. Lāču mātes gulta bija pārāk mīksta
11. Kad Zeltmatīte ieraudzīja lāčus, viņa nobijās
12. Zeltmatīte ieskrēja mežā

Atbildes dotas zemāk lodziņā. Kā veicās? Šis vingrinājums parāda lūk, ko:

- nezaudējiet uzmanību tikai tāpēc vien, kas stāsts ir pazīstams;
- neizdariet pieņēmumus, bet gan izmantojiet faktus;
- izturieties pret ikvienu cilvēku kā pret personību.

Atbildes

1. Nav taisnība Mēs to nezinām. Stāstā nekas nav teikts par vecumu/augumu/svaru utt.
2. Taisnība
3. Nav taisnība Mēs to nezinām. Diennakts laiks nav minēts.
4. Nav taisnība Mēs to nezinām. Pirmais ierunājās lāču tēvs, un putra pirmajā bļodā, no kuras ēda Zeltmatīte, bija pārāk karsta. Tomēr mēs nezinām, vai tā ir tā pati bļoda.
5. Taisnība Stāstā ir teikts „mājās pārnāca visi trīs lāči”
6. Nav taisnība Viņa ēda, līdz bija paēdusi.
7. Nav taisnība Mēs to nezinām. Viņa devās uz nākamo istabu — nav minēts, vai tā bija atpūtas istaba vai garāža.
8. Taisnība Kad mēs to uzzinām? Kad mazais lācēns atgriežas mājās!
9. Taisnība
10. Nav taisnība Mēs to nezinām. Līdzīgi kā putras gadījumā tā bija otrā gulta, un lāču māte bija otrā, kas runāja, tomēr mēs nezinām, vai lāči ienāca tādā pašā secībā.
11. Nav taisnība Mēs to nezinām. Viņa pielēca kājās un izskrēja no istabas, bet mēs nezinām, vai tāpēc, ka viņa bija nobijusies — iespējams, viņa kavēja tējas dzeršanu.
12. Taisnība

2. pielikums. Atvērto jautājumu vingrinājums

Darbs pāros — viens no pāra dalībniekiem vispirms uzdod jautājums, otrs atbild. 2 minūtes jautātājs uzdod (tikai) atvērtus jautājumus par brīvi izvēlētu tematu, piemēram, par pārvietošanos.

Uzdodot jautājumus, pēc kārtas izmanto šos jautājumu ievadvārdus:

KURŠ

KAS

KUR

KAD

KĀ

Neuztraucieties, ja saruna nevedas; galvenais ir uzdot atvērtus jautājumus un izmantot visus dažādos jautājumu ievadvārdus.

Ja atbildat, vēlams, lai atbildes būtu salīdzinoši īsas un lai jautātājs tūlīt varētu uzdot nākamo jautājumu (galvenais ir jautājumu uzdošana, nevis atbilžu kvalitāte).

Ļoti vēlams uzdot jautājumus par pozitīvo un negatīvo pieredzi, piem., kas patīk un kas ne pārāk patīk.

Mainiet lomas un atkārtojiet vingrinājumu.

Tad apdomājiet:

- cik daudz informācijas uzzinājāt 2 minūtēs?
- vai tas bija viegli/grūti?

Iespējams, sākumā būs grūti, jo parasti saruna ar citiem notiek savādāk. Mēs bieži uzdodam slēgtus jautājumus, lai ātri saņemtu konkrētu atbildi. Turpiniet vingrināties, un kļūs vieglāk.

3. pielikums. Atbilžu piemēri sarunā

Apgalvojums: „Es gribētu, lai mani bērni brauc uz skolu ar riteni, bet, manuprāt, skolas stāvvietā ir pārāk daudz automašīnu, tāpēc tas ir bīstami.“

Atbilde: „Tātad Jūs gribētu, lai Jūsu bērni brauc ar riteni?“

Apgalvojums: „Es zinu, ka man vajadzētu iet kājām līdz pieturai, bet esmu slinks(-a).“

Atbilde: „Tātad Jūs domājat, ka Jums vajadzētu iet kājām?“

Piezīme: piebilde „Jūs domājat“ vai „Jums šķiet“ ļauj nenovirzīties no runātāja teiktā, bet vienlaikus uzsvars tiek likts uz konkrēto cilvēku, neradot iespaidu, ka tas ir jūsu viedoklis.

Apgalvojums: „Mans ceļš uz darbu ved gar pļavām, kuros ganās zirgi.“

Atbilde: „Kā Jūs tas ietekmē?“

Piezīme: jūs cenšaties izdibināt vairāk informācijas.

Apgalvojums: „Es vēlos mainīt savu automašīnu uz labāku. Pašreizējā nav pietiekami ātra.“

Atbilde: „Kāpēc Jums nepieciešams braukt ātrāk?“

Piezīme: atvērts jautājums, lai mainītu uzsvaru vai atrisinātu problēmu.

Apgalvojums: „Es nebraucu ar riteni, tas patiešām ir bīstami.“

Atbilde: „Kāda ir Jūsu pieredze riteņbraukšanā?“

Piezīme: sarunas izvērsšana, lai atrisinātu problēmu.

Apgalvojums: „Es gribētu braukt ar riteni, jo tas man palīdzētu būt labākā fiziskajā formā un es nevaru atļauties fitnesa abonementu.“

Atbilde: „Ko mēs varam darīt, lai tas būtu iespējams?“

Piezīme: jūs varētu atbildēt: „Tātad Jūs gribētu braukt ar riteni?“, tomēr, tā kā nav šķēršļu, apstiprinājums nav obligāti vajadzīgs, tāpēc varat uzreiz piedāvāt personai palīdzību, lai to izdarītu.

Apgalvojums: „Manam ritenim ir caura riepa. Es neko nesaprotu no riteņu tehniskās apkopes.“

Atbilde: „Kā Jūs varētu to atrisināt?“

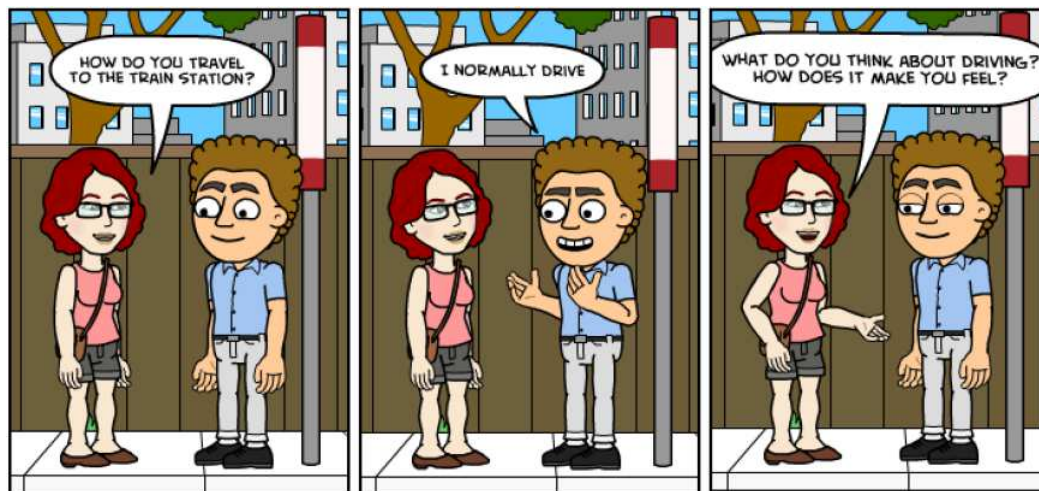
Piezīme: rosiniet atbildētāju atrisināt problēmu pašam — nepiedāvāviet risinājumu pārāk ātri.

Apgalvojums: „Šie autobusi ir neuzticami, dārgi un neērti.“

Atbilde: „Kā vēl Jūs varētu pārvietoties?“

Piezīme: jūs varētu mēģināt panākt, lai runātājs pats atrod risinājumu, piemēram, vaicājot „Kāpēc Jūs tā domājat?“, tomēr pastāv risks izdarīt pārsteidzīgus spriedumus. Atvērts jautājums var būt labāks veids, kā izlemt par turpmāko rīcību.

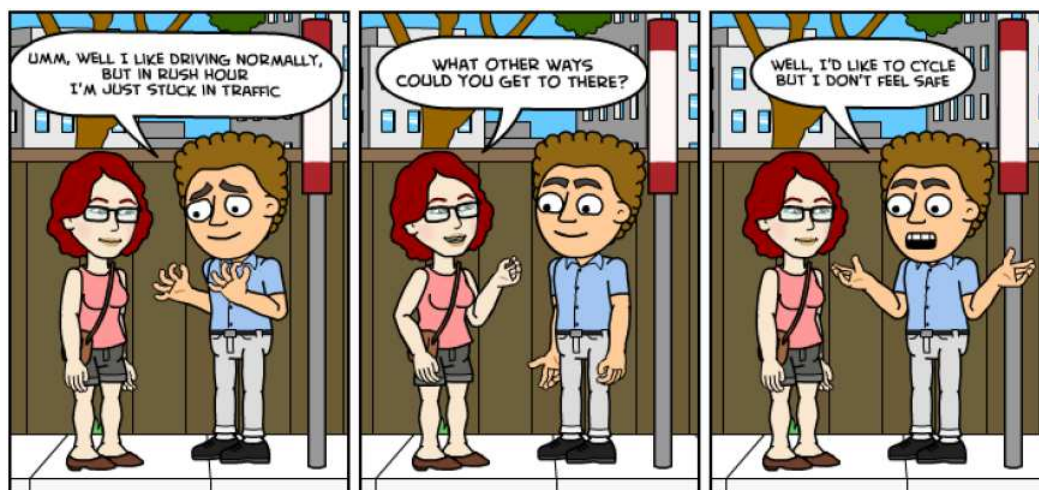
4. pielikums. Sarunas piemērs



Kā Jūs nokļūstat līdz dzelzceļa stacijai?

Parasti es braucu ar mašīnu.

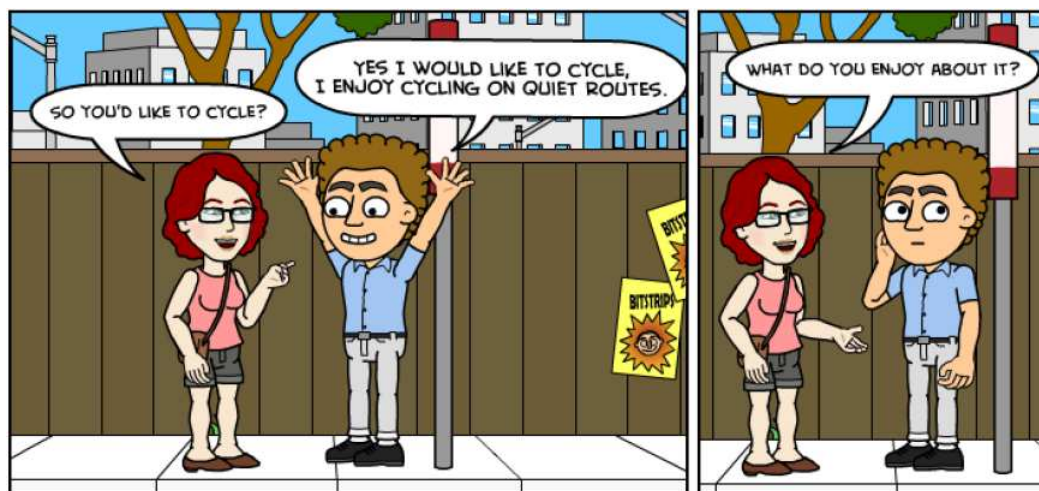
Ko Jūs domājat par braukšanu ar automašīnu?
Kādas sajūtas Jums tas raisa?



Hm, parasti man patīk braukt ar automašīnu, tomēr sastrēgumstundās es vienkārši esmu iestrēdzis satiksmē.

Kā vēl Jūs varētu nokļūt līdz stacijai?

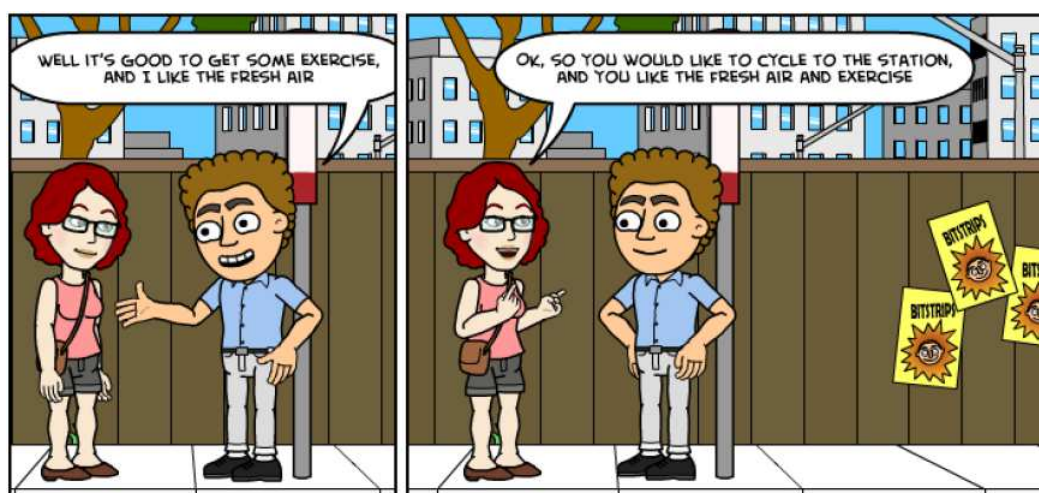
Es gribētu braukt ar riteņi, bet es nejūtos droši.



Tātad Jūs gribētu braukt ar riteni?

Jā, es gribētu braukt ar riteni, es to labprāt daru mierīgos maršrutos.

Kāpēc Jums patīk braukt ar riteni?



Tas ir noderīgs fiziskais treniņš, un man patīk svaigs gaiss.

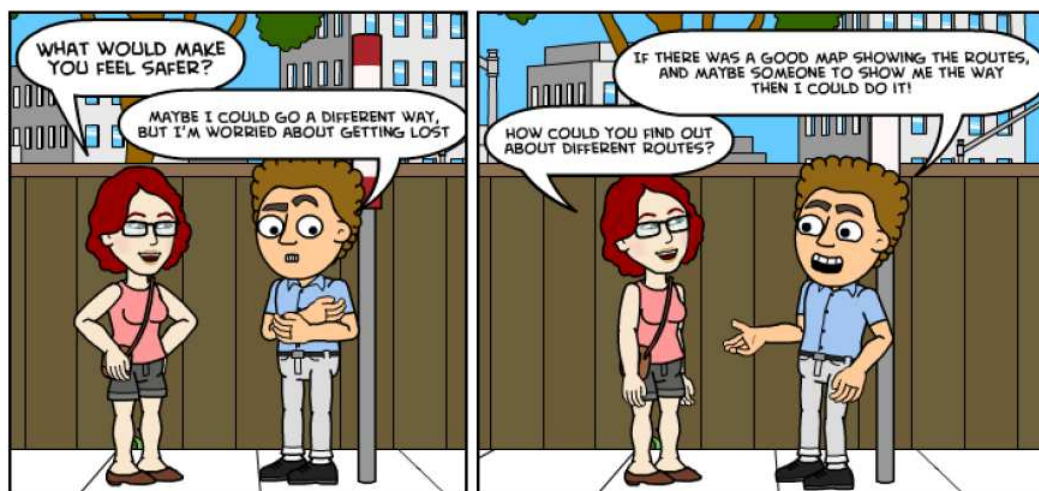
Ļoti labi, tātad Jūs gribētu braukt ar riteni līdz stacijai, un Jums patīk svaigs gaiss un fiziskā aktivitāte.



Jā, es gribētu, bet es nejūtos droši.

Kas, Jūsaprāt, Jums liek justies nedroši?

Man nepatīk braukt ar riteni pa galvenajiem ceļiem; man nepatīk visa tā satiksme...



Kas Jums liktu justies drošāk?

Varbūt es varētu nokļūt līdz stacijai citādi, bet baidos, ka apmaldīšos.

Kā Jūs varētu uzzināt informāciju par citiem maršrutiem?

Ja būtu kāda laba karte, kurā norādīti maršruti... Un varbūt, ja kāds man parādītu ceļu, es to varētu izdarīt.



Vai Jūs zināt, kur varat atrast kartes?	Labi, Jūs teicāt, ka Jums patīk braukt ar riteni un Jūs gribētu braukt ar riteni līdz dzelzceļa stacijai, bet Jūs uztrauc tas, ka nejutaties droši. Man te ir dažas kartes, kurās varam ielūkoties un saplānot maršrutu.
Nē, man ir tikai autoceļu karte.	Lieliski!

5. pielikums. Sarunas piemērs (ar attiecīgām prasmēm)

PK — Kā Jūs nokļūstat līdz dzelzceļa stacijai?	Atvērts jautājums
Respondents — Parasti es braucu ar mašīnu.	
PK — Ko Jūs domājat par braukšanu ar automašīnu? Kādas sajūtas Jums tas raisa?	Atvērti jautājumi
Respondents — Hm, parasti man patīk braukt ar automašīnu, tomēr sastrēgumstundās es vienkārši esmu iestrēdzis satiksmē.	Negatīva valoda, pārmaiņu saruna
PK — Kā vēl Jūs varētu nokļūt līdz stacijai?	Atvērts jautājums
Respondents — Es gribētu braukt ar riteni, bet es nejūtos droši.	Pārmaiņu saruna
PK — Tātad Jūs gribētu braukt ar riteni?	Atstāstošs jautājums
Respondents — Jā, es gribētu braukt ar riteni, es to labprāt daru mierīgos maršrutos.	Apstiprinājums
PK — Kāpēc Jums patīk braukt ar riteni?	Atvērts jautājums — koncentrēšanās uz pozitīvo pieredzi un motivāciju
Respondents — Tas ir noderīgs fiziskais treniņš, un man patīk svaigs gaiss.	
PK — Ļoti labi, tātad Jūs gribētu braukt ar riteni līdz stacijai, un Jums patīk svaigs gaiss un fiziskā aktivitāte.	Rezumējums
Respondents — Jā, es gribētu, bet es nejūtos droši.	Apstiprinājums
PK — Kas, Jūsprāt, Jums liek justies nedroši?	Atvērts jautājums
Respondents — Man nepatīk braukt ar riteni pa galvenajiem ceļiem; man nepatīk visa tā satiksme...	
PK — Kas Jums liktu justies drošāk?	Atvērts jautājums, mudinot runātāju nonākt pie risinājuma
Respondents — Varbūt es varētu nokļūt līdz stacijai citādi, bet baidos, ka apmaldīšos.	

PK — Kā Jūs varētu uzzināt informāciju par citiem maršrutiem?	Atvērts jautājums, aicinot runātāju nonākt pie risinājuma
Respondents — Ja būtu kāda laba karte, kurā norādīti maršruti... Un varbūt, ja kāds man parādītu ceļu, es to varētu izdarīt.	
PK — Vai Jūs zināt, kur varat atrast kartes?	
Respondents — Nē, man ir tikai autoceļu karte.	
PK — Labi, Jūs teicāt, ka Jums patīk braukt ar riteni un Jūs gribētu braukt ar riteni līdz dzelzceļa stacijai, bet Jūs uztrauc tas, ka nejūtaties droši. Man te ir dažas kartes, kurās varam ielūkoties un saplānot maršrutu.	Rezumējums un palīdzība risinājuma rašanā.
Respondents — Lieliski!	

Par šīs publikācijas saturu atbild vienīgi tās autori. Tajā ne vienmēr ir atspoguļots Eiropas Savienības viedoklis. Ne EASME, ne Eiropas Komisija neatbild par jebkādu šajā dokumentā ietvertās informācijas izmantojumu.