Profesionālās izglītības kompetences centrs

Kuldīgas Tehnoloģiju un tūrisma tehnikums

Profesionālās vidējās izglītības programma-“Automehāniķis”.

Mācību priekšmets: Profesionālā saskarsme

Skolotāja: Inga Berņa-Staša

Tēma: Saskarsmi ietekmējošie faktori.

**Saskarsmi ietekmējošie faktori.**

***SASKARSMES VIDES GALVENIE RAKSTUROJUMI***

Raksturojot saskarsmes vidi, visbiežāk tiek minēts psiholoģiskais klimats, atmosfēra, kāda valda saskarsmes vidē. Saskarsmes psiholoģisko klimatu nosaka tas, kā saskarsmes vides dalībnieki veido attiecības viens ar otru. Katra saskarsmes vide ir unikāla un unikāls ir arī saskarsmes vides klimats – tam pamatā ir attiecību emocionālās nokrāsas īpatnības.

**SASKARSMES PSIHOLOĢISKO KLIMATU IETEKMĒJOŠIE FAKTORI**

Viens no svarīgākajiem nosacījumiem, lai veidotos pozitīvs saskarsmes psiholoģiskais klimats ir **savstarpējā cieņa vienam pret otru**. Ikviens vēlās būt **nozīmīgs**, **vērtīgs**. Dažādi vēstījumi, uzvedības modeļi nodrošina šīs izjūtas – bet trīs no tiem ir īpaši iedarbīgi (Cissna & Sieber, 1990):

· Ievērošana, atpazīšana - to var panākt ar acu skatienu, ar sasveicināšanos, ar telefona zvanu, vēstot – es Tevi redzu, es Tevi pazīstu, Tu man esi svarīgs;

· Atzīšana - to var nodrošināt veltot uzmanību sarunu biedram, uzmanīgi uzklausot cilvēka viedokli, diskutējot – ne vienmēr ir jāpiekrīt , svarīgi, lai cilvēka viedoklis tiek ņemts vērā;

· Apstiprinājums – katram saskarsmes dalībniekam ir iespēja izteikties. Viedokļi var nesakrist, bet tiem ir tiesības eksistēt. Neitrāla sejas izteiksme, ieinteresētība, objektivitāte un cieņa pret cilvēku tādos gadījumos nodrošinās ikvienam justies vērtīgam.

Balss tonis, acu skatiens, replika var iedrošināt paust atšķirīgu viedokli, vai arī otrādi – to iespaidā cilvēks var zaudēt drosmi.

Svarīgi, lai saskarsmes vide veicinātu konstruktīvu sadarbību, atbrīvotu enerģiju idejām un risinājumiem. Negatīvs psiholoģiskais klimats veicina spriedzes paaugstināšanos, destruktīvu uzvedības modeļu veidošanos. Daudz laika tiek tērēts aprunājot citus, fokusējoties uz negatīvām lietām, aizsargājot sevi.

Saskarsmes vidē var būt vairāk tādu uzvedības modeļu, kuri nodrošina atbalsta vidi, vai arī tādu, kuri rada nedrošu vidi paaugstinot psiholoģisko spriedzi un mazinot konstruktīvas sadarbības iespējas.

Gibbs, (Gibb J.R. 1961) piedāvā savu versiju par drošas un nedrošas saskarsmes vides izvērtējuma kritērijiem.

**Drošas un nedrošas vides raksturojums**

| **Droša vide** | **Nedroša vide** |
| --- | --- |
| **Aprakstoši vēstījumi (pretēji vērtējumiem un diagnozēm):**  vēstījuma autors neliek otram cilvēkam justies nepareizam, neadekvātam, bet rosina domāt par uzvedības modeļu izmaiņām. Apraksts ietver sevī konkrētu, specifisku informāciju par cilvēka uzvedības modeļiem, kuros būtu nepieciešams izdarīt izmaiņas. Vēstījuma autors runā par savām izjūtām, domām un vēlmēm nenosodot, neliekot justies vainīgam, nepareizam. Akcents tiek likts uz savstarpējo sapratni un uz iespējamajiem risinājumiem.  *Piemēri:*  *Es esmu neizpratnē un es gribētu saprast, kā tas tā varēja notikt, ka Tu nepildīji solīto.*  *Es jūtos vīlies uzzinot, ka Tu neesi izpildījis neko no tā, par ko mēs vienojāmies.*  *Man ir grūti saprast, ko Tu gribēji pateikt. Vai Tu to vari pateikt vēlreiz?* | **Vērtējumi; diagnozes:**  visbiežāk tie ir izteikti negatīvā veidā par cilvēka personību, nevis uzvedības modeļiem. Vēstījuma saņēmējam grūti saprast spriedumu un slēdzienu pamatojumu – tie ir nekonkrēti, vispārīgi un tāpēc nav skaidrs, kādas izmaiņas sagaida vēstījuma autors. Šāda vērtējuma saņēmējs visbiežāk jūtas aizskarts, aizvainots, vēstījumu uztver kā uzbrukumu un cenšas aizstāvēties. Vērtējums var izpausties arī neverbālā veidā (skolotāja sejas izteiksme, mīmika, dzirdot, viņaprāt, aplamu skolēna atbildi).  *Piemēri:*  *Tev nevar uzticēties, jo Tu esi cilvēks, kuram neinteresē otra izjūtas.*  *Tu esi slinks un bezatbildīgs.*  *Tu nemāki skaidri formulēt savu domu.* |

|  |  |
| --- | --- |
| **Problēmu risināšana:**  tiek veicināta sadarbība, vēlmju respektēšana, fokusēšanās uz risinājumu meklēšanu. Saskarsmes procesa dalībnieki jūtas līdzvērtīgi, vienlīdz nozīmīgi un svarīgi.  *Piemēri:*  *Izskatās, ka Tev ir radušās grūtības, kā būtu ja mēs...*  *Man ir grūti koncentrēties, kad tā klaudz durvis, varbūt mēs varam vienoties...*  *Man liekas, ka es zinu, kā es Tev varētu palīdzēt, vai Tu to gribētu dzirdēt.* | **Kontrole, dominēšana:**  tie ir vēstījumi, kuri liek vēstījuma saņēmējam justies atkarīgam, nespējīgam pašam izdarīt izvēles un uzņemties atbildību jūtot kontroli pār apstākļiem. Tādos gadījumos tiek lietota pavēles forma, cilvēkam liek darīt kaut ko nevis vienojas, sarunā Kontrole un dominēšana var izpausties verbālā un arī neverbālā veidā – ar žestiem, mīmiku un acu skatienu, balss toni. Dominēšana ir arī pārspīlēts atbalsts, izpalīdzība, izdarīšana, kāda vietā. Ja viens funkcionē pārspīlēti, tad otram nekas cits neatliek, kā funkcionēt nepietiekami.  *Piemēri:*  *Nedari tā! Es Tev tūlīt visu izskaidrošu un tad to izdarīsi pavisam ātri.*  *Beidz klaudzināt durvis!*  *Tu jau sākumā visu izdarīji nepareizi.* |
| **Spontanitāte:**  saskarsmei raksturīgs patiesums un atklātība. Saskarsmes dalībnieki var uzticēties viens otram, nav jābaidās atklāti izteikt savas domas jautāt, precizēt, oponēt. Nav disonanses starp saskarsmes dalībnieku verbālajām un neverbālajām izpausmēm.  *Piemēri:*  *Es nevaru Jums piekrist, jo man ir cits viedoklis.*  *Es zinu, ka Tev ir grūtības veicot ar jauno amatu saistītos uzdevumus, un tāpēc es gribētu aprunāties ar Tevi.*  *Man ir izjūta, ka Tev nav svarīgi, kā es jūtos.*  *Man tiešām žēl , bet es nevaru Tev to apsolīt.* | **Stratēģijas, spēles:**  tā ir sava veida manipulatīva saskarsme, kurā tikai viens no saskarsmes dalībniekiem zina spēles noteikumus. Vēstījumā saņēmējam visbiežāk nav skaidrs, kādi ir vēstījuma sūtītāja patiesie nolūki. Šādus paņēmienus saskarsmē cilvēki var izmantot apzināti un arī neapzināti. Saskarsme, kurā kāds no tās dalībniekiem izmanto stratēģijas un spēles, rada nedrošības izjūtu un vēlmi aizsargāties. Neverbālie saskarsmes signāli vēsta par to, ka saskarsme nav patiesa un liek būt uzmanīgam, pat tad, ja ir saskarsme ar „ļoti’’ laipnu, izpalīdzīgu cilvēku. Pēc nepatiesas saskarsmes cilvēki parasti saka; It kā ļoti laipns cilvēks, tomēr kaut kas man tajā sarunā nepatika.  Piemēri:  *Kā Tev veicās skolā? (māte jautā dēlam zinot, ka dēls skolā nav bijis)*  *Tev liekas, ka Tu atbilsti šim amatam?*  *Šajā telpā nav neviena, kuram interesē tas kā es jūtos.*  *Tas jau katram bērnam ir zināms.* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Empātija:**  cilvēku jūtās saprasts, izjūt savu emociju, pārdzīvojumu nozīmību. Īpaši svarīgi tas ir situācijās kad cilvēki ir zaudējuši drosmi, jūtās neaizsargāti, nesaprasti atkarīgi. Ja cilvēks ir patiesi empātisks, tad par to vēsta gan verbālie, gan neverbālie signāli un tie viens otru papildina.  Piemēri:  *Es redzu, ka Tu esi satraucies par to, kas ir...*  *Izskatās, ka Tu esi satraucies par to, kas ir...*  *Es nevaru iedomāties kā ir...*  *Tas varētu nebūt viegli pieņemt, ka...* | **Vienaldzība:**  saskarsmes dalībnieki nejūt ieinteresētību par citu cilvēku izjūtām, domām, vajadzībām. Neverbālie signāli vēsta-es Jūs neredzu, Jūs man neinteresējat, man vienalga ,kas ar Jums notiek.  Tā ir distancēta saskarsme, kura īpaši nevēlama ir gadījumā, ja otram ir vajadzīgs emocionāls atbalsts. Vienaldzība tādos gadījumos rada izjūtu, ka cilvēka pārdzīvojumi nav nozīmīgi, ka citiem nav intereses par viņiem, ka viņus nesaprot. Vienaldzība rada nevēlēšanos dalīties savos pārdzīvojumos, būt atklātam, patiesam. Cilvēki, kuri vienaldzību pret sevi izjūt ģimenē, meklē izpratni un atbalstu ārpus tās. Vissmagāk cilvēki pārdzīvo vienaldzību no vistuvāko cilvēku puses.  Piemēri:  *Raudāšana nepalīdzēs. Par to vajadzēja domāt ātrāk.*  *Tad nu gan atradis par ko uztraukties!*  *Nāks nākošās nepatikšanas un šīs aizmirsīsies.*  *Nomierinies, gan jau viss būs labi.* | |
| **Vienlīdzība:**  visi saskarsmes dalībnieki jūtās vienlīdz nozīmīgi, katrs var izteikt savu viedokli, justies zinoši un spējīgi.  *Piemēri:*  *Ja jūs esiet ar mieru, es mēģināšu Jums palīdzēt, un kopā mēs varam atrast pieņemamu risinājumu.*  *Ja jums nav pieņemams mans priekšlikums, tad kādas varētu būt alternatīvas.*  *Es piedāvāju satikties rīt sešos vakarā. Vai Jums tas ir pieņemami?* | **Apgalvojumi:**  netiek noskaidroti patiesie fakti, cilvēks neizrāda vajadzību saprast, iedziļināties lietas būtībā. Apgalvojums izskan kā vienīgā patiesība, kuru pat nevajag pārbaudīt. Parasti tas izklausās kā monologs ,kurā viens no saskarsmes dalībniekiem izsaka savu vienīgo pareizo situācijas redzējumu vai spriedumu par kādu cilvēku vai notikumu. Apgalvojumus var pastiprināt vārdi - nekad, neviens, vienmēr, viss u.c..  *Piemēri:*  *Nesaki, ka tu nevari.Tu vienkārši negribi.*  *Nekad neko nevar atrast šajā mājā.*  *Neko nekad Tu nenoliec vietā.*  *Tu noteikti ceri, ka es risināšu Tavas problēmas.* | |
| **Pieļāvumi:**  vēstījumi tiek izteikti pieļāvuma, iespējamības formā. Cilvēkam, kurš to saņem ir iespēja paskaidrot, iebilst, pateikt savas domas, vai pat pilnīgi noliegt izteikto pieļāvumu un izteikt savu viedokli, redzējumu.  *Piemēri:*  *Varbūt man nav taisnība, bet man liekas, ka Tu no kaut kā baidies.*  *Vai varētu būt tā...*  *Es to saprotu tā...*  *Man liekas, ka tas varētu būt viegli paveicams.* | | **Pārākums:**  tādā saskarsmes vidē, kāds jūtas pārāks par citiem nozīmīgāks, vērtīgāks. Par to vēsta verbālās un neverbālās saskarsmes signāli, kuri viens otru papildina.  *Piemēri:*  *Es zinu kas Jums būtu jādara.*  *Jums jāsaprot, ka šis mācību priekšmets ir pats svarīgākais.*  *Tev jāņem vērā...*  *Tās ir pilnīgas muļķības!* |

Bieži pārāk daudz tiek šķiests laiks runājot par problēmām, analizējot tās – pārāk daudz uzmanības tiek veltīts negatīvajam. Pat tad ja ir arī pozitīvi aspekti, vispirms tiek identificēti un akcentēti negatīvie. Runājot par negatīvo, par problēmām cilvēks jūtas slikti. Ja cilvēks nejūtas labi ,viņam ir neiespējami izveidot patīkamu, pozitīvu saskarsmes vidi cilvēkam, kurš jūtās nelaimīgs, neadekvāts, bez resursiem. Pozitīvās psiholoģijas pārstāvji uzsver iespēju, risinājumu, personības resursu akcentēšanas labvēlīgo ietekmi uz saskarsmes vidi un cilvēka dzīves kvalitāti. Jo Vairāk tiek runāts par problēmām, jo lielāka iespēja, ka radīsies papildus problēmas. Jo vairāk tiek runāts par risinājumiem, iespējām, sasniegumiem, jo iespējamāki tie kļūst. Svarīgi ievērot jebkuru pozitīvu izmaiņu, īpaši gadījumos, kad cilvēki mēģina mainīt attieksmes, izpratnes un uzvedības modeļus. Cilvēkiem, kuriem ir nepieciešama sasniegumu un veiksmes pieredze, svarīgi trenēties saskatīt pozitīvo sevī un apkārtējā vidē, domāt pozitīvi.

**Vingrinājumi:**

· Pamatojoties uz savu pieredzi mēģiniet atcerēties situāciju, kad jutāties atzīti, nozīmīgi. Kas palīdzēja Jums tā justies?

· Pamēģiniet atcerēties situāciju, kad Jūs nejutāties nozīmīgs, svarīgs. Kas lika Jums tā justies?

· Vai saskarsmē ar Jums cilvēki jūtas nozīmīgi, ievēroti, atzīti? Kā Jūs to panākat? Kā Jūs zināt, ka viņi tā jūtas?

· Kā Jūs raksturotu saskarsmes psiholoģisko klimatu Jūsu darbavietā? Kā tas ietekmē Jūsu darba kvalitāti un Jūsu dzīvi kopumā?

**Izmantotā literatūra.**

Kupše S., Sietniece I., Brālītis V., Dubkēvičš L. ***Saskarsme audzēkņiem***, - JUMAVA, 1999.  
Toisene Ģ., ***Kā jauzvedas darba vietā****.* - SIA “Iljus”, 1996.  
<http://profizgl.lu.lv/mod/book/view.php?id=16480&chapterid=3227>