

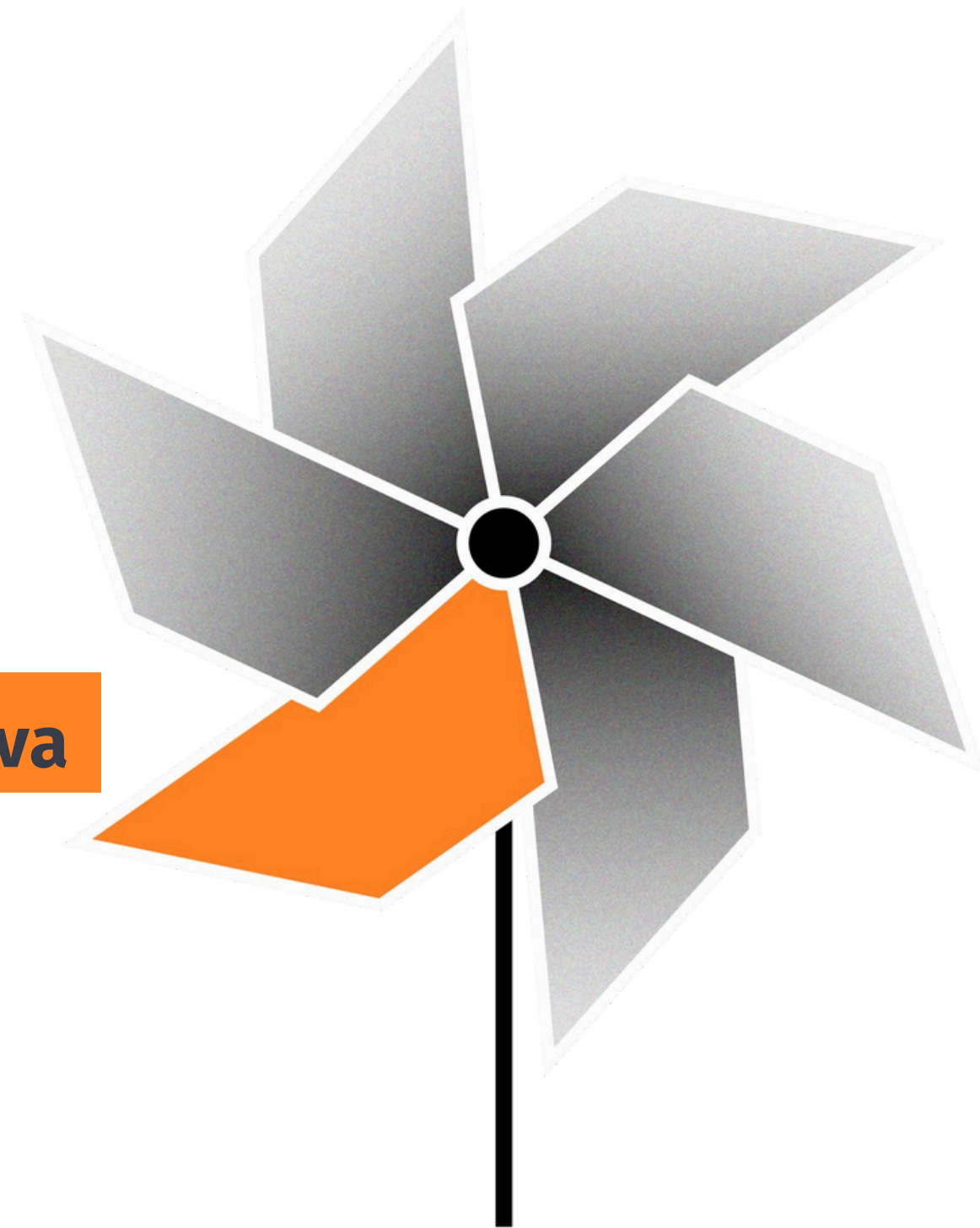
Rīgas plānošanas reģiona seminārs pašvaldību speciālistiem darbā ar bērniem ar uzvedības problēmām

***ANM 3.1.1.2.i. "Pašvaldību kapacitātes stiprināšanāto darbības
efektivitātes un kvalitātes uzlabošanai"***

Sociālo prasmju trenēšanas meistarklases

Materiālus gatavoja: Joanna Kristīne Golubeva

Kontakti: Transformation.lv, joanna.golubeva@gmail.com



Kas ir sociālās prasmes?

Sociālās prasmes ir cilvēka spējas efektīvi sadarboties, komunicēt un veidot attiecības ar citiem. Tās ir būtiskas gan personīgajā dzīvē, gan profesionālajā vidē.

Šīs prasmes palīdz mums risināt konfliktus, sadarboties komandā, skaidri izteikt savas domas un dziļi saprast citus cilvēkus.



Galvenās sociālo prasmju kategorijas



Komunikācijas prasmes

Spēja skaidri un saprotami runāt, aktīvi klausīties, izmantot neverbālo saziņu.



Sadarbība

Spēja darboties komandā, dalīties atbildībā un pielāgoties dažādām situācijām.



Pašapziņa

Prasme paust savas domas un vajadzības bez agresijas vai pasivitātes.



Empātija

Spēja izprast un sajust citu cilvēku emocijas un vajadzības.



Konfliktu risināšana

Spēja atrast kompromisu, saglabāt cieņu un konstruktīvi risināt nesaskaņas.



Sociālā uztvere

Spēja "nolasīt" situācijas, saprast grupas dinamiku un cilvēku reakcijas.

Kāpēc sociālās prasmes ir tik svarīgas?

Attiecību kvalitāte

Veicina veiksmīgākas darba un personīgās attiecības ar apkārtējiem.

Konfliktu pārvaldība

Palīdz atrisināt nesaskaņas mierīgā un konstruktīvā veidā.

Emocionālā izaugsme

Uzlabo emocionālo inteligenci un pašapziņu par savām spējām.

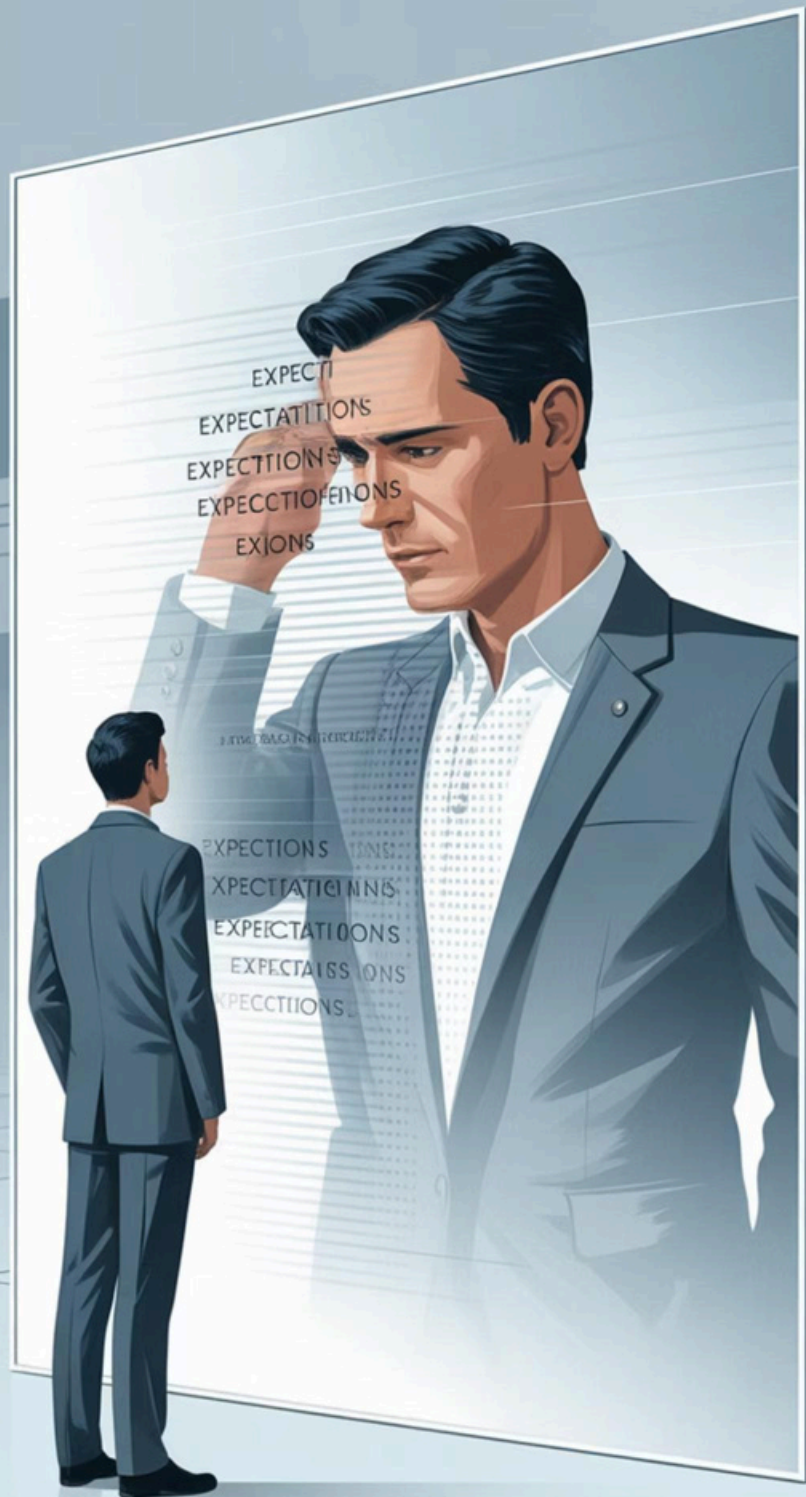
Karjeras attīstība

Dod būtiskas priekšrocības karjerā un līderības pozīcijās.

Problēma: pārlietu augstas gaidas

Mēs bieži sevi vērtējam bargāk nekā citus. Pat
niecīgas izvēles var izraisīt lielu šaubu un kauna
sajūtu.

Tā vietā, lai pieņemtu savu cilvēcību, mēs mēdzam
vainot sevi vai citus. Šī paškritika nepalīdz, bet rada
iekšēju spriedzi un paralizē rīcību.



Empācija pret sevi

Kas tā ir?

Empātijapret sevi nozīmē:

- Atcerēties, ka katrs cilvēks "izcīna savu iekšējo kauju"
- Runāt ar sevi kā ar draugu: ar līdzjūtību un atbalstu
- Atzīt savas vājās puses un kļūdas bez pašpārmetumiem



Pašempātības ieguvumi

Pašempātīganenozīmē attaisnot visu vai atteikties no mērķiem, bet gan pieņemt sevi ar trauslumu un nepilnībām.



Stiprina pašapziņu

Ja izturies pret sevi ar laipnību, vieglāk noticēt saviem spēkiem un spējām.



Samazina stresa slodzi

Mazāk enerģijas aiziet cīņā ar sevi, vairāk paliek radošām darbībām.



Uzlabo attiecības

Pašempātība veicina līdzjūtību arī pret citiem cilvēkiem.

Praktiski soli pašempātības trenēšanai



Ievēro iekšējo dialogu

Piefiksē, kā tu runā ar sevi.
Vai tu sevi sodi vai atbalsti?



Pārformulē kritiku

Vietā "esmu neveiksminieks"
pasaki: "šoreiz man nesanāca,
bet es varu mācīties".



Atceries universālo cilvēcību

Tuneesi viens ar savām
kļūdām; tās ir visiem
cilvēkiem.



Kermeņa apzinātība

Pievērs uzmanību, kur jūti spriedzi, un elpo,
lai radītu vietu līdzjūtībai.



Atļauj būt "diezgan labam"

Perfekcionisma vietā trenē "pietiekami labi"
kā veselīgu standartu.

Pabeidziet teikumu

Esmu labs speciālists tad, kad es... (daru, jūtu, domāju u.c.)... ko?

Es esmu labs cilvēks tad, kad es (sajūtu, dzirdu, redzu, darbojos u.c.) ko?

Es domāju, ka šī pasaule ir ... (kāda – raupja, gluda, mīļa, briesmu pilna, cerību spārnota) ...

Empātijas loma attiecībās

Attiecībasnavtikaikomunikācijavaikopīgi mērķi, bet spēja redzēt un sajust otru cilvēku.

Bregmansuzsver: laiiedvesmotuunvadītu citus,nepietiekarkompetenci–nepieciešama atklātība, klausīšanās un patiesa interese.

Cilvēkivēlasjustiesdzirdēti, saprasti un svarīgi. Empātijato nodrošina.



Empātija pret citiem: praktiskās izpausmes

Aktīva klausīšanās

Dzirdēt ne tikai vārdus, bet arī emocijas aiz tiem.

Pieņemšana

Atzīt, ka otram ir tiesības uz savu skatījumu, pat ja tu nepiekrīti.

Uzticības telpa

Radīt vidi, kur cilvēks jūtas droši dalīties ar grūtām tēmām.

Vērtības apliecināšana

Palīdzēt otram sajust, ka viņš ir nozīmīgsun piederīgs.

Kas mums traucē just empātiju?



Kas mums traucē just empātiju?

Empātijas prakses ikdienā



Skaidri parādīt interesi

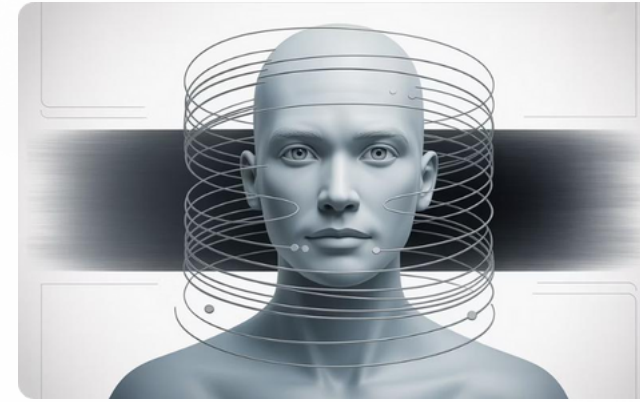
Cilvēki izjūt, vai tu klausiesar patiesu uzmanību, vai tikai

gaidisavu kārtu runāt.



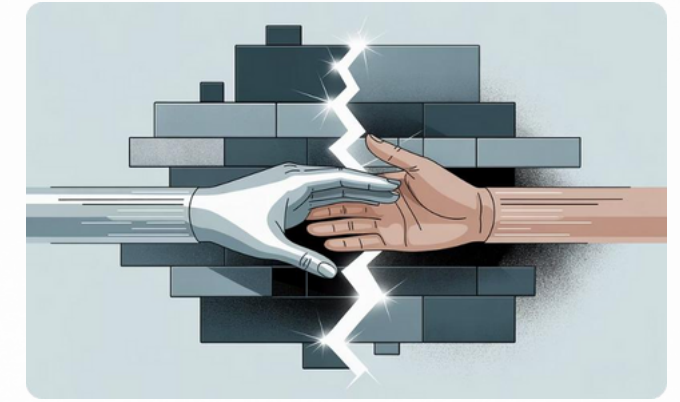
Atkārtot dzirdēto

Vienkāršs teikums: "Tu jūties dusmīgs, jo..." palīdz otram justies saprastam.



Jautāt ar ziņkārību

Nevispierādīt savu taisnību, bet patiesi vēlēties saprast otru.



Atzīt kļūdas

Spējaatvainoties un pieņemt kritiku stiprina uzticēšanos.



PaĪdzĒt praktiski

DaŹkārt empātijanozīmē "turēt otrukā bērnu" – uzņemties daļu slodzes, lai otram kļūtu vieglāk.

Izaicinājumi empātijā pret citiem



1 2

Vēlme ātri dot padomu

**Bet cilvēkam vispirms
vajag sapratni, nevis
risinājumu.**

Aizsardzības reakcija

**Kad jūtamies kritizēti,
aizsargājam sevi, nevis
klausāmies.**

3

Empācija pret stingrību

**Vadītājam jāspēj būt
līdzjūtīgam, bet arī
pieņemt nepopulārus
lēmumus.**



Emocionālā drošme

Pīters Bregmansdefinē emocionālo drosmi kā gatavību just jebkuras emocijas –pat tās, kuras ir nepatīkamas vai biedējošas.

Tā ir spēja neizvairīties no diskomforta, bet iet tam cauri.

Tas nozīmē palikt atvērtiem un tomēr rīkoties.

Citiem vārdiem –tā ir prakse būt cilvēcīgam, nevis slēpties aiz maskām.

Kāpēc emocionālā drošme ir vajadzīga?



Idejas kļūst par darbību

Bez drošmes idejas paliek galvā. Drošme ļauj runāt patiesību un pieņemt lēmumus.



Empātijas pamats

Tikai nebaidoties no savām emocijām, spējam būt atvērti citu emocijām.



Atbrīvo enerģiju

Izvairīšanās patērē spēku. Pieņemšana atbrīvo vietu radošumam un fokusam.



Rada uzticību

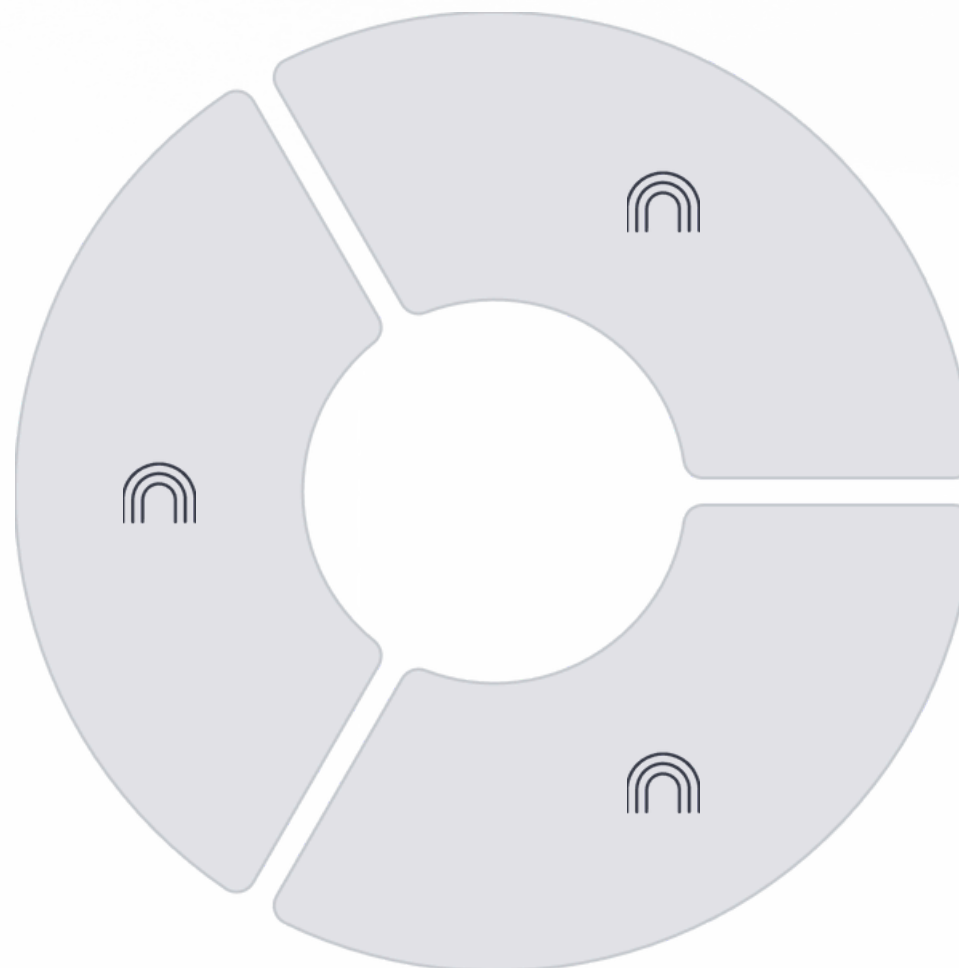
Atklātība, kļūdīšanās un atbildība iedvesmocitus sekot.

Emocionālās drosmes ietekme uz sabiedrību

Sabiedrībā ar pieaugošu polarizāciju emocionālā drosmepalīdzētunevisizvairīties no konfliktiem, bet runāt ar cieņu un atrast kopīgu valodu.

Darba vide

**Atklātas sarunas,
uzticēšanās komandā un
drosmīga inovācija.**



Digitālais laikmets

**Drosme būt patiesam klūst
īpaši vērtīga sociālo tīklu
maskām pretī.**

Krīžu laiki

**Spēja just un nenoslēpties
dod izturību un vienotību
nenoteiktībā.**

Emocionālā drosme ir kolektīva superprasma

Emocionālā drosme = gatavībajust+gatavībarīkoties.Tāirkāmuskuļi, ko var trenēt.

Sabiedrībā

Vairāk atklātības un mazāk manipulāciju

Organizācijās

Vairāk uzticības un inovāciju

Ģimenēs

Vairāk tuvības un mazāk klusējošu sienu

Starppersonu "putra"

Starppersonu "putra" – stāvoklis, kad komunikācija tiekaizēnota ar pieņēmumiem, nepārbaudītiem priekšstatiem un neizrunātiem jautājumiem.

⚠ Šī "putra" ir galvenais šķērslis, kas kavē efektīvu sadarbību un noved pie organizācijas problēmām.



"Clarity. Connected."

Trīs galvenie "putras" iemesli



Pieredzes subjektivitāte

**Katrs uztversituācijuno
sava unikālā skatupunkta.
Vieni notikumi var tikt
interpretēti pilnīgi
atšķirīgi.**



Jēgas meklēšana

**Dabiskatieksmeveidot
stāstus par citumotīviem
un domām, mēģinot
saprast uzvedību.**



Komunikācijas

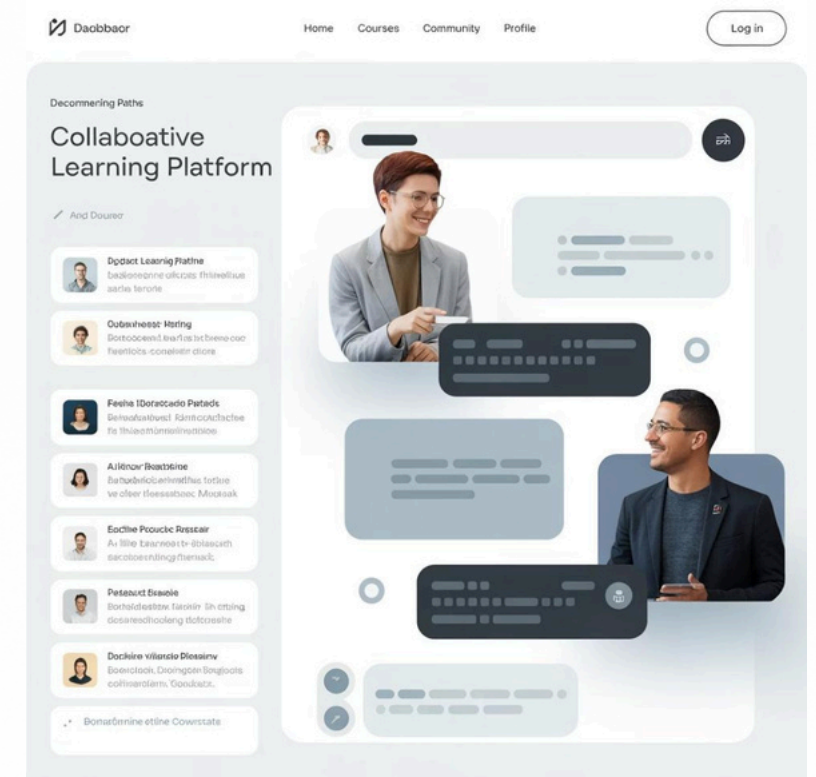
ierobežojumi

**Izvairīšanās izrunāt domas
vai nepietiekamu
jautājumu uzdošana
patiesības noskaidrošanai.**

Kas ir mācīšanās saruna?

Mācīšanās sarunair strukturētsdialogs,kuramērķis ir:

- Izprast savu pieredzi un skaidri to izteikt
- Atklāt citu pieredzi caur aktīvu klausīšanos
- Novērst starppersonu putru un nepareizos pieņēmumus



Mācīšanās sarunas process

Mērķis: Palīdzēt divām vai vairāk personām analizēt savstarpējos mijiedarbības modeļus un sasniegt skaidrību.

Pieņemt, ka priekšstatī var būt nepilnīgi.
Saruna jāuzsāk ar izpēti, nevis
pārliecināšanas mērķi.

Sagatavošanās

1

2

Pieredzes izpēte

Izmantot Pieredzes kubu struktūrētām pieredzes aprakstam. Otrs uzdod jautājumus dziļākai izpratnei.

Lomas maiņa

Pēc pilnīgas vienas puses pieredzes izskaidrošanas, lomas tiek mainītas.

Pārskats un noslēgums

Kopīgi pārskatīt iegūto informāciju un identificēt nepieciešamās darbības situācijas uzlabošanai.

Kāpēc parastās sarunas nestrādā?

Mācīšanās sarunasmērķis ir ne tikai risināt konfliktus, bet arī uzlabot partnerattiecības un veidot jaunukopīgu izpratni.

→ Apziņas trūkums par savu pieredzi

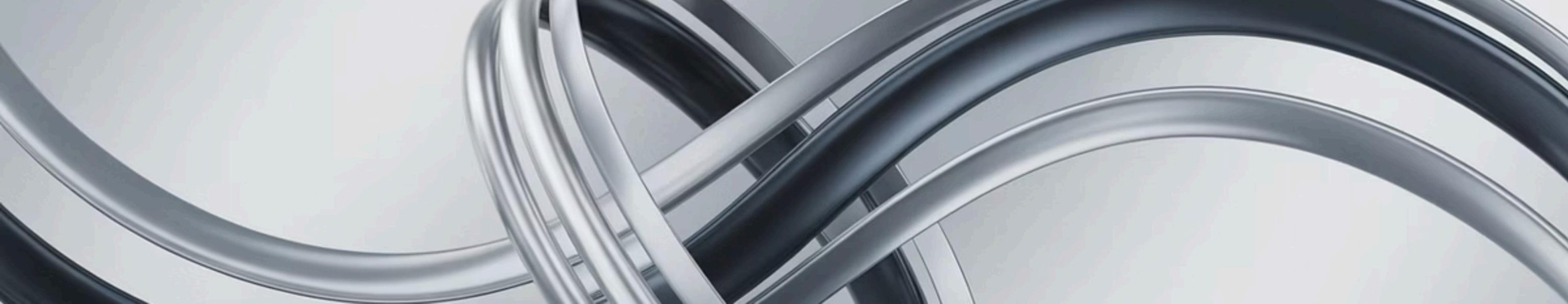
Cilvēki nav pilnībā informēti par savām domām, sajūtām un rīcību.

→ Nepareizi pieņēmumi

Stāsti par citu uzvedību reti tiek pārbaudīti un bieži ir neprecīzi.

→ Atbildības noliegšana

Problēma tiek redzēta tikai "otrā pusē", neapzinoties savu lomu.



"Lielākā daļa cilvēku neklausās, lai saprastu;
viņi klausās, lai atbildētu."

Stephen R. Covey

"Pareizi pateikt 'Labdien!' nozīmē redzēt citu
cilvēku, atpazīt viņu kā fenomenu, uztvert un
būt gatavam, ka viņš uztvers tevi."

Ēriks Berns

Patiesā klātbūtnes māksla

Lai pateiktu "Labdien!", jums ir jāatbrīvojas no visiem atkritumiem, kas sakrājušies jūsu galvā. Tad jūs sapratīsiet, ka katrs "Labdien!" ir unikāls un nekad neatkārtosies.

Kad esat sasveicinājies, atbrīvojieties no visa, kas atkal nonāk galvā –no bēdu sekām un gaidāmajām nepatīkšanām. Tad palikāt bez vārda, bet ar patieso klātbūtni.



Sadalīsties trijniekos A, B, C

Būs trīs minūtes

A būs trīs minūtes runā – par kādu
situāciju, kurā ir problēmas

B trīs minūtes klausās un pilda
uzdevumu

C novēro no malas un palīdz ar laiku

- B – klausās, katru reizi, kad gribas dot padomu, ko darīt uz papīra uzvelk strīpiņu.
- Kad laiks beigsies, tad trijniekos pārrunājiet, kas notika. Un mainieties lomām: A iet uz B pozīciju, B uz C, un C iet uz A pozīciju.



Vājas klausīšanās prasmes

- VIEGLI NOVĒRŠ UZMANĪBU NO RUNĀTĀJA UZ CITĀM LIETĀM
- VEIC INTENSĪVAS PIEZĪMES, BET JO VAIRĀK PIEZĪMJU, JO MAZĀKA VĒRTĪBA.
- IR PĀRLIEKU ENERĢISKS
- MĒDZ MEKLĒT DETAĻAS UN PAR DAUDZ IEDZIĻINĀTIES ARGUMENTOS
- PARASTI IR MEKLĒJIS VIEGLUS, ATPŪTAS MATERIĀLUS PIEVĒRŠ UZMANĪBU KĀDAI VIENAI DETAĻAI UN TURPINA VISU SARUNU PIE TĀS TURĒTIES
- NAV VIENLĪDZĪGA APMAIŅA – RUNĀTĀJS/KLAUSĪTĀJS
- NOSODA/IZSAKA VIEDOKLI PIRMS RUNĀTĀJS IR PABEIDZIS
- KLAUSĀS FAKTUS, NEREDZ KOPĒJO AINU UN SAVU VIETU SITUĀCIJĀ



Labas klausīšanās prasmes

- DOMĀ UN APKOPO INFORMĀCIJU, IZVĒRTĒ PIERĀDĪJUMUS
- CĪNĀS AR UZMANĪBAS NOVĒRŠANU
- ZINA, KĀ KONCENTRĒTIES
- VEIC PIEZĪMES PAR BŪTISKO UN PROT SAKĀRTOT SVARĪGU INFORMĀCIJU
- NEIZSAKA NOVĒRTĒJUMU, PIRMS NAV NOKLAUSĪJIES VAI IEGUVIS IZPRATNI PAR RUNĀTĀJA TEIKTO
- REGULĀRI VINGRINA PRĀTU UN KOMUNIKĀCIJAS STILUS
- INTERPRETĒ VĀRDUS UN NEPIEĶERAS KĀDAM KONKRĒTAM VĀRDAM VAI IZTEICIENAM (VIENAI DETAĻAI)
- TUR ACU KONTAKTU UN ATBALSTA RUNĀTĀJU, PARĀDOT AKTĪVU ĶERMEŅA STĀVOKLI
- KLAUSĀS UN MEKLĒ KONTEKSTU

Autobiogrāfiskā klausīšanās

Kad klausāties, pastāvīgi vērtējot "Ko tas mannozīmē?"

Piemērs: bērns atnāk mājās un sūdzas par netaisnīgu atzīmi.

Novērtēšana

"Kāds muļķis!"

Interpretācija

"Laikam tublēņojies, tāpēc tev ielika divnieku."

Padoms

"Labāk jāgatavojas nodarbībām!"

Iztaustīšana

"Bet ko tu darīji vakar vakarā?"

NEKLAUSĀS	DOMĀ SAVAS DOMAS, DARA CITAS LIETAS, (SKATĀS TELEFONĀ), SKAN IEKŠĒJS RADIO	
KLAUSĀS, LAI RUNĀTU	GAIDA, KAD OTRS PABEIGS RUNĀT, LAI PATS PATEIKTU, KO DOMĀ.	
KLAUSĀS, LAI NOVĒRTĒTU	VĒRTĒ, SALĪDZINA UN LIEK "ATZĪMES", PAREIZI VAI NEPAREIZI OTRS RUNĀ. KONCENTRĒ UZMANĪBU UZ TO, VAI PIEKRIST VAI NEPIEKRIST OTRA TEIKTAJAM	
KLAUSĀS, LAI IZPRASTU	KLAUSĀS, LAI IZPRASTU ARĪ NEPATEIKTO, IERAUDZĪTU KONTEKSTU, NOVĒROTU SAJŪTAS UN OTRA CILVĒKA ATTIEKSMI	
KLAUSĀS KĀ VIENS VESELS	SAPLŪST AR OTRU RUNĀTĀJU, PAPILDUS VĀRDI UN SKAIDROJUMI NAV VAJADZĪGI, DZILĀ KLAUSĪŠANĀS, KUR IR GAN KONTEKSTS, GAN ARĪ DETAĻAS.	



Empātiskā klausīšanās

Jūsu uzmanība ir pievērsta sarunasbiedram. Jūs esat atvērti viņam un patiesi vēlaties saprast.

Tas ir iejūtības, radīšanas, precizēšanas un sadarbības līmenis. Jūs nepārtraukti:

- Pārstāstāt dzirdēto ar saviem vārdiem
- Atspoguļojat sarunu biedra emocijas
- Pārbaudāt savu izpratni



Empātiskās klausīšanās piemērs

① **Dēls:** "Tēt, manskolotājs šodien ielika divnieku!"

Tētis: "Skaidrs: tev ielika divnieku, kā tu domā, netaisnīgi, un tu par to sarūgtināts."

Dēls: "Nu, patiesībā, tas nebija pilnīgi negodīgi. Es blēņojos, metu papīra gabalus Andrim."

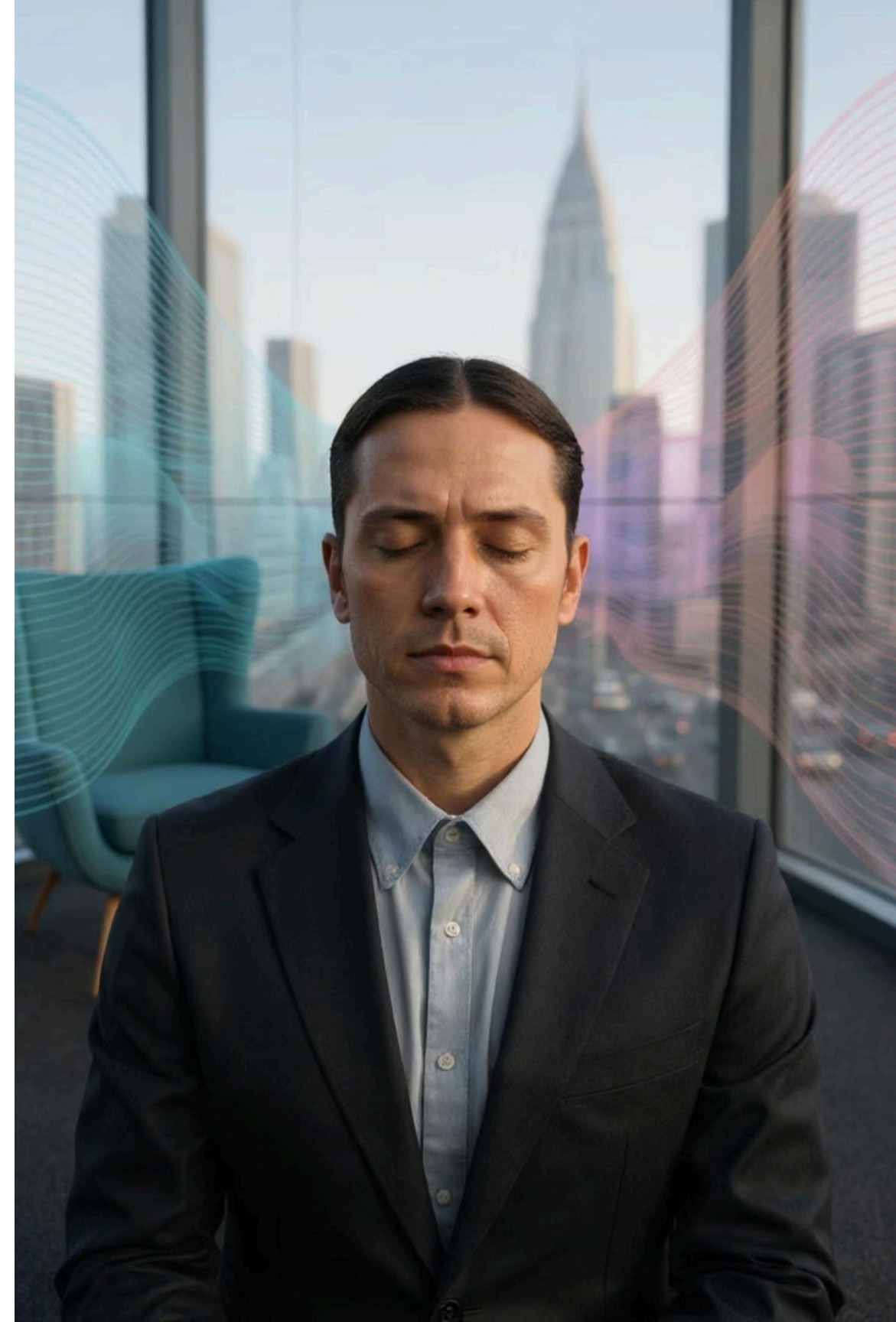
Tētis: "Tas ir, tev ielika divnieku par disciplīnu, vai es pareizi sapratu?"

Dēls: "Jā, tēt. Patiesībā es rīkojos kā muļķis! Divniekues izlabošu."

Holistiskā klausīšanās

Šajā līmenī jūsklausāties 360 grādos. Izslēdzat "savu karti", savus spriedumus un pieņēmumus.

Koncentrējoties uz sarunu biedru, ar perifēro dzirdi un redzi atzīmējat visu, kas notiek. Atverat sevi visam, kas saistīts ar sarunu.



Visaptverošās klausīšanās dziļums

Šāda klausīšanās apkārtējā pasaulē ir svarīga arī tad, ja nesaprotat visas informācijas nozīmi. Tas notiek zemapziņas līmenī.

Šī ir radošuma, iztēles un intuīcijas līmenis. Lai attīstītu emocionālo intelektu, jāiemācās dzirdēt cilvēka emocionālo fonu, noskaņojumu.





Klausīšanās šķēršļi

- ⊗ Parastimēs steidzamies, mums nav laika. Izdzirdējuši pirmos vārdus – jau zinām visu par cilvēku.

Mēs izveidojam iespaidu un uzliekam etiķeti – "stulbs" vai "garlaicīgs". Tad runājam ar etiķeti, nevis ar cilvēku. Neatkarīgi no tā, ko cilvēks stāsta, etiķete klauvē smadzenēs: "stulbs, stulbs, garlaicīgs, garlaicīgs".

Klausīšanās (U teorija)

1

Lejupielāde

būtībā ir saistīta ar jūsu ieradumiem.
Jūsatkārtoti apstiprināt savus uzskatus un spriedumus.

2

Faktoloģiskā klausīšanās.

Mēs pamanām, kas ir atšķirīgs -mēs pamanām atšķirības -mēs piekļūstam atvērtam prātam. Un rezultāts ir tāds, ka mēs pamanām neapstiprinošus datus.

3

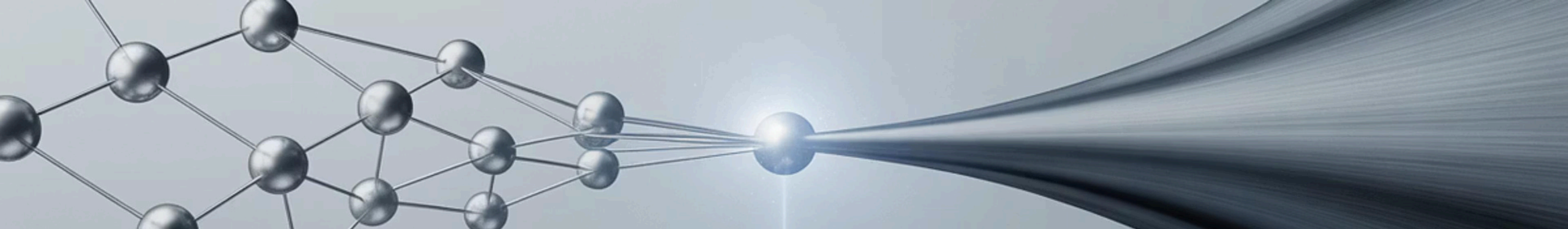
Empātiska klausīšanās.

Tā ir klausīšanās ar atvērtu sirdi, kas noved pie situācijas ieraudzīšanas ar cita acīm, kā arī rada emocionālu saikni ar otru cilvēku, kas ļoti ātri nepazūd.

4

Ģeneratīvā klausīšanās

—kas prasa lai mēs savienotos ar mūsu iekšējo gribu. Tā ir mūsu spēja atlaist un ļauties, un tas noved pie savienošanās ar jaunu nākotnes iespēju, kas palīdz mums pilnīgāk izveidot savienojumu ar mūsu patieso avotu, kas mēs esam un kas mēs vēlamies būt.



Kā pārļiecināties, vai jūs klausā un sadzird



1. Ziniet galveno, ko vēlaties pateikt. Runājiet par konkrēti vienu lietu, pirmspārejiet pie nākamās



3. Runājiet labāk lēnāk, nekā pārāk ātri



4. Mainiet savu balsi



5. Pirms aprakstāt, kā jūs nonācāt pie tā, paziņojiet savu secinājumu



6. Cilvēki runā biežāk un pilnīgāk, kad viņiem ir ērti



7. Palūdziet klausītāju atkārtot to, ko jūs tikko viņiem teicāt

Pieredzes kubs

Instrument, kas palīdz analizēt un strukturēt pieredzi četros
pamatkomponentos.



Pieredzes kuba komponenti

Novērojumi

Objektīvi fakti, ko varētu uztvert video kamera -redzamais un dzirdamais.

Domas

Prāta procesi -idejas, spriedumi, interpretācijas un pārlecības par notikušo.

Jūtas

Sajūtas un emocijas -fiziskas sajūtas ķermenī, kas ietekmē rīcību.

Vēlmes

Mērķi, vajadzības un motivācija -kas dzen uz priekšu konkrētajā brīdī.

Uzdevums – pieredzes kuba izmantošana

Sadalieties papāriem

Pastāstiet viens otram par sevi, izmantojot pieredzes kuba

Tas, kurš klausās – ieslēdz abas ausis un sirdi

Jāparunā ar vismaz 3 cilvēkiem, informācija nedrīkst atkārtoties, kad runājat ar citu cilvēku. Mēģiniet dažādot pieredzes kuba.

Piemērs

Es savā profesijā strādāju jau 9 gadus, esmu mācījusies gan Latvijā, gan citās pasaules valstīs. Lepojos ar to, ko es daru un domāju, ka savu darbu es daru lieliski. Kopumā jūtos labi un vēlos turpināt darīt to, kas man patīk.

Novērojumi (Observations)

Piemērs: "Sanāksmes laikā Marija divreiz pārtrauca mani runas vidū."

1

Biežā kļūda: Sajaukšana ar interpretācijām

Kļūdains: "Marija mani ignorēja." (Pieņēmums!)

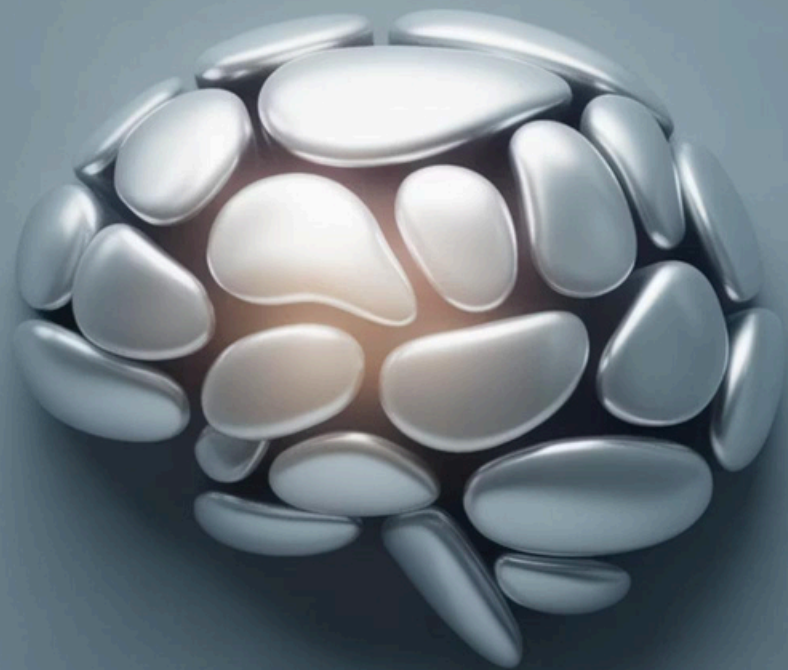
Pareizs: Konkrēti fakti bez interpretācijas.

2

Biežā kļūda: Pārlieku vispārīgums

Kļūdains: "Tu vienmēr esi rupjš."

Pareizs: Konkrēti notikumi un situācijas.



Domas (Thoughts)

Piemērs: "Es domāju, ka Marijamani pārtrauca, jo viņa nevēlējās, lai mani uzklausītu."



Kas **tā**s ir?

Prāta procesi: interpretācijas, vērtējumi, analīzes vai stāsti, kurus izveidojam, pamatojoties uz novērojumiem.



Biežāk **klū**das:

- **Pieņēmumi kā fakti:** "Viņa noteikti ienīst mani."
- **Domu neizrunāšana,** baidoties no konflikta

Jūtas (Feelings)

Piemērs: "Es jutos aizkaitināts, kad Marija mani pārtrauca."



Kas tā ir?

Emocionālās un ķermeniskās reakcijas uz notikumiem vai situācijām.



Sajaukšana ar domām

Kļūdains: "Es jutos, ka viņa ir rūpja." (Interpretācija, nevis sajūtas!)



Jūtu noliegšana

Organizācijās emocijas bieži tiek ignorētas, radot neizteiktu spriedzi.

vēlmes (Wants)

Piemērs: "Esvēlos, laimani uz klausītu līdz galam."

Neapzināšanās

**Dusmas var slēpt
vēlmi pēc cieņas.**

Neskaidra izteikšana

**Rada nepareizus
pieņēmumus par
nodomiem.**

**Vēlmes ir motivējoši faktori, kas nosaka mūsu rīcību
un virzību uz mērķiem.**





Kas šodien bija vērtīgākais, ko paņemsiet sev līdzi