



**LATVIJAS
UNIVERSITĀTE**
ANNO 1919



PROFESIONĀLAJĀ IZGLĪTĪBĀ IESAISTĪTO
VISPĀRIZGLĪTOJOŠO MĀCĪBU PRIEKŠMETU PEDAGOGU
KOMPETENCES PAAUGSTINĀŠANA

Psiholoģijas un pedagoģijas pamati

Saskarsme

Saskarsme ir:

- **Neatņems cilvēka raksturojums** – izpaužas personības īpašības (temperaments, rakstura īpašības, pretenziju līmenis u.c.)
- **Cilvēka un tautas garīgās kultūras sastāvdaļa** – uzvedības kultūra, morāli ētiskās normas u.c.
- **Visi cilvēka darbības veidi** – darbs, profesijas izvēle u.c.
- **Reāla un aktuāla cilvēka garīgās dzīves sastāvdaļa** – zināšanu un pieredzes veidošana, sevis iepazīšanas process u.c.

Katram cilvēkam ir vismaz piecas sociālās vajadzības (Fromms):

1. Vajadzība pēc cilvēciskiem sakariem, būt kāda lielāka “Es” sastāvdaļai – piederības vajadzība;
2. Vajadzība pēc pieķeršanās, simpātijām.
Vajadzība izjust siltas jūtas = mīlēt un būt mīlētam;
3. Vajadzība pēc pašapziņas. Apzināties, ka tāds kāds esmu es, esmu vienīgais – “mani nevar nesajaukt ar kādu citu!”;

4. Pašapliecināšanās vajadzība. Sava nozīmīguma un vajadzības nepieciešamība;
5. Informācijas un vērtību orientācijas vajadzība.

Vērtību orientācija ir saistīta ar ģimenē un valstī valdošo vērtību orientāciju.

Saskarsmē cilvēks iegūst informāciju:

- Par apkārt notiekošo – informāciju iegūst tieši un netieši;
- Par sevi pašu – ārējo izskatu, “kāds es esmu cilvēks”.

Saskarsme ir tiešs un netiešs kontaktēšanās process, kura mērķis ir ietekmēt partnera (partneru) uzvedību, emocijas, nostādnes, attieksmes, aktivitātes pakāpi un darbību.

Saskarsmei ir divas puses:

- **Ārējā** – reālā cilvēka uzvedība saskarsmē (verbālā un neverbālā saskarsme);
- **Iekšējā** :
 - *subjektīvās uztveres īpatnības;
 - *emocionālie pārdzīvojumi;
 - *motīvi un mērķi;
 - *psiholoģiskais efekts.

Saskarsmes funkcijas:

- **Regulatīvā funkcija** – iedarbība un ietekme uz partneri;
- **Izziņas funkcija** – informācija par apkārtējo, par sevi;
- **Ekspresīvā funkcija** – emociju un pārdzīvojumu izpausme;
- **Sociālā kontroles funkcija** – realizējas kā pozitīvo (uzslava, cildinājums) vai negatīvo (kritika, nopēlums) darbība pret partneri, lai mainītu viņa uzvedību;
- **Socializācijas funkcija** – savas personības veidošanās, izpausme, pieredzes gūšana.

Saskarsmes struktūra. Saskarsmē var izdalīt trīs sastāvdaļas:

- **Sociālo percepcija** – cilvēku savstarpējā uztvere;
- **Komunikācija** – apmaiņa ar informāciju;
- **Interakcija** – partneru mijiedarbība un ietekmēšanās.

Saskarsme realizējas divejādi:

1. Verbāli – ar valodu (galvenokārt ar vārdu nozīmi):

- saistīta ar audiālo uztveri;
- atkarīga no vecuma un zināšanām;
- pakļauta prāta kontrolei,
- tomēr to var ietekmēt emocijas;
- cilvēks var nerunāt to ko domā vai tikai daļēji atklāj savas domas;
- Runājot, jāizvēlas tādus vārdus, lai klausītājs saprastu (nepārprastu).

2. Neverbāli:

- Balss intonācija;
- Balss skaļums;
- Ķermeņa kustības, žesti;
- Pozas;
- Acu kontakts;
- Mimika;
- Distance.

Sociālā percepcija vai cilvēku savstarpējā uztvere.

Ar to sākas saskarsme. Pirmo reizi sastopot cilvēku tiek novērtēta:

- Viņa ārējais izskats;
- Viņa uzvedība;
- Viņa attieksmi pret sevi;
- Viņa prāta spējas.

Tā veidojas pirmais iespaids, jo vēlākā laikā bieži tālākā cilvēka uzvedība tiek interpretēta saskaņā ar pirmo iespaidu par viņu.

Kā tiek uztverts otrs cilvēks ir atkarīgs arī no:

- Paša cilvēka īpašībām;
- Otra cilvēka īpašībām;
- Attiecībām, kas pastāv starp viņiem;
- Paša indivīda emocionālais noskaņojuma.

Tādejādi, pirmais iespaids rada “ Hallo efektu”, kur kā galvenā var būt tikai viena no cilvēka īpašībām.

Biežākās vērtēšanas kļūdas:

- ***Hallo efekts*** – vērtē cilvēku pēc vienas vai vairākām pirmajā acumirkļī novērotajām īpašībām;
- ***“Es” kļūdas*** – “es” esmu visa mērs;
- ***Konstantās kļūdas*** – vērtē par augstu vai zemu vai arī pēc kaut kāda “ vidējā” cilvēka;
- ***Ietekmīgas personas efekts*** – vērtē, ņemot vērā kādas ietekmīgas personas vērtējumu;
- ***“Oreola” efekts*** – cilvēka zināšanas vienā sfērā tiek pārnesta uz citu sfēru;

- **Klasifikācija** – klasificē cilvēkus pēc profesijas, dzimuma vai citiem parametriem, piedēvējot noteiktas personības īpašības;
- **Idealizācija** – piedēvē cilvēkam tādas īpašības, kuras būtu vēlamas, bet cilvēkam tās nepiemīt;
- **Projekcija** – savas intereses, mērķus, vajadzības, intereses projecē uz citiem;
- **Atribūcija** – atšķirīgi kritēriji savas un citu cilvēku uzvedības vērtēšanā;
- **Stereotipi** – (vecuma, dzimuma, etniskie) pieredzes rezultātā piedēvētas personības īpašības.

Distance (psiholoģiskie lauki):

- *Intīmā distance (~0,5m);*
- *Personiskā distance (0,5 – 1,5m);*
- *Sociālā vai formālā distance (1,5 – 3m);*
- *Publiskā distance (3m un vairāk).*

Acu kontakts:

- Samērā precīzi atspoguļo cilvēka komunikācijas signālus;
- Centrālais punkts acīs ir acu zīlītes;
- Acu zīlītes nepakļaujas cilvēka gribai;
- Pirmais signāls, ka cilvēks gatavs saskarsmei.

Lietišķajā saskarsmē skatienu iedala 3 grupās

(iedalījums saistīts ar sniegtās informācijas nozīmības):

* *Lietišķais skatiens* – *sniegtā* informācija ir nozīmīga;

- *Sabiedriskais (sociālais) skatiens* – sarunas partneris pats izvēlas, kura informācijas daļa viņam ir nozīmīga;
- *Intīmais skatiens* – sniegtā informācija ir mazsvarīga, bet partneris tiek vērtēts kā dzimums.

Acu skatiens var norādīt arī sociālo statusu sarunā:

- *Skatien no augšas uz leju* – dominējošs skatiens, parāda sarunas partneru sociālo nevienlīdzību;
- *Skatiens “līdzās”* – sadarbības skatiens;
- *Skatiens no lejas uz augšu* – lūguma skatiens.

Mīmika :

- Izteiksmīgākā ķermeņa daļa;
- Cilvēka sejas muskuļi spēj radīt ~ 1000 dažādas sejas izteiksmes;
- Cilvēki samērā labi atpazīst sejas izteikmes;
- Emocijās cilvēki vāji kontrolē sejas izteikmi;
- Cilvēki pēc sejas muskuļu kustīguma ir atšķirīgi. Ir cilvēki, kuru sejas muskulatūra ir ļoti kustīga, bet ir tādi, kuriem ir mazkustīga sejas muskulatūra;
- Nosakot sejas izteikmi visbiežāk orientējas pēc acu un mutes kaktiņiem.

Žesti:

* *Emblēmas* – aizvieto vārdus vai pat veselas frāzes, bet var būt atšķirīgi vai specifiski dažādās valstīs;

- *Regulātājžesti* – cilvēks pauž savu attieksmi pret sarunu;
- *Ilustratīvie* - pastiprinā vai samazina teiktā nozīmi;
- *Adaptīvie* – parāda cilvēka emocionālo stāvokli, cilvēks tos nespēj kontrolēt.

Pozas – tikpat nozīmīgas kā žesti. Iedala:

- *Tuvošanās* – uzmanības pozas;
- *Attālināšanās* – noraidošas pozas;
- *Izplēšanās jeb ekspansijas* – augsprātības un iedomības pozas;
- *Sašaurināšanās* – depresijas, nomākta garastāvokļa pozas;
- *Atvērtās* – labvēlības un atklātības pozas;
- *Slēgtās* – nepiekrīt vai cenšas kaut ko noslēpt.

Runa.

Runu var iedalīt:

- Iekšējā runā – domas, cilvēka saruna pašam ar sevi;
- Ārējā runa – saruna ar citiem cilvēkiem.

Runa ietver:

Balss intonāciju- viena no svarīgākām runas sastāvdaļām.

Tā saistīta ar:

- * Attieksmi – gan pret sarunas partneri, gan pret sacīto;
- * Atšķirīga intonācija var mainīt vārdu nozīmi;

- Parāda emocionālo attieksmi;
- Atvieglo sniegtās informācijas uztveri;
- Koncentrē vai samazina uzmanību.

Balss skaļums.

- Jāiemācās kontrolēt balss skaļumu ar dzirdi;
- Balss skaļumu izmanto kā negatīvo emociju izlādēšanas veidu;
- Izmanto kā uzbrukuma vai aizsardzības uzvedību;
- Kā pārliecināšanas metodi, ja trūkst citu argumentu.

Balss tembrs.

- Savu balsi cilvēks dzird savādāk kā citu cilvēku balsis;
- Balsis ar zemāku tembru šķiet klusākas;
- Balsis ar augstāku tembru – skaļākas, spalīgākas.

Runas raitums.

- Tas atkarīgs no cilvēka NS īpašībām;
- Atkarīgs no emocionālā stāvokļa;
- Atkarīgs arī no paužu skaita un ilguma.

- Pauzes:
 - Atšķirīgi tiek uztvertas dialogā, monologā;
 - Monologā:
 - Koncentrē uzmanību;
 - Ieklausās pēc pauzes sniegtajā informācijā;
 - Informāciju atceras.
 - dialogā:
 - Visbiežāk uztver negatīvi, īpaši, ja nepieciešams uzzināt partnera personisko attieksmi;
 - Atbilde vienmēr tiek apdomāta (saka to, ko vajag, bet ne to, ko domā).
 - Pauzes tiek aizpildītas:
 - verbāli:
 - ^ ē...ē” ..;
 - ^ “Ļoti labs (interesants) jautājums!”;
 - ^ Lūgums atkārtot vai precizēt jautājumu.
 - Neverbāli – dažādas kustības (pēc tām var spriest vai atbilde tiek apdomāta vai atbilde īsti nav zināma).

Vārdu nozīme (jēga):

- Viena no sarežģītākām runas sastāvdaļām;
- Izpratne atkarīga no:
 - vecuma;
 - Izglītības.
- Vārdiem ir divas nozīmes:
 - informatīvā;
 - Emocionālā.

Jautājumi.

- *Slēgtie jautājumi.* Atbilde – “jā” vai “nē”;
- *Atklātie jautājumi.* Atbilde teikums vai stāstījums;
- *Tiešie jautājumi.* Atbilde – konkrēta;
- *Netiešie jautājumi.* Visbiežāk atbildētājam nav skaidrs – kura atbildes daļa ir nozīmīga.
- *Precizējošie jautājumi.* Tiek uzdoti, lai precizētu iegūto informāciju;
- *Lūzuma jautājumi.* Maina sarunas tēmu.

Klausīšanās.

- *Viena no svarīgākajām saskarsmes prasmēm;*
- *Klausīšanās tehnika ietver sevī:*
 - Runātāja stimulēšanu;
 - Kopsavilkuma veidošanu;
 - Jautājumu uzdošanu;
 - Konfrontēšanu.

Verbālai saskarsmei ir vairākas formas:

- *monologs;*
- *Dialogs;*
- *Diskusija.*

Sarunas posmi:

- *Sarunas sākums vai orientācijas posms;*
- *Piedāvājums vai sarunas gaitas regulēšana;*
- *Priekšlikumu un vēlmju saskaņošana vai faktu un viedokļu apmaiņa un to argumentācija;*
- *Alternatīvu izvirzīšana un pretrunu apspriešana*
- *Lēmuma noformēšana un sarunas beigas.*

- **Sarunas sākums vai orientācijas posms:**
 - Svarīgs posms, jo nosaka sarunas norisi un iznākumu;
 - Iesaistīta sociālā percepcija (savstarpējā uztvere):
 - Partneri novērtē viens otra ārējo izskatu;
 - Noskaņojumu (garastāvokli);
 - Rodas pirmais iespaids un aktualizējas noteikta informācija par sarunas partneri;
 - Notiek orientēšanās uz partneri;
 - Cenšas pozitīvi noskaņot partneri pret sevi.

- **Piedāvājums vai sarunas gaitas regulēšana:**
 - Partneri vienojas par jautājumu un interešu loku, par ko notiks saruna;
 - Mērķis ir problēmas, jautājumu konkretizēšana;
 - Ja neakcentē , tad ar grūtībām spēj atcerēties, par ko gribēja runāt;
- **Priekšlikumu un vēlmju saskaņošanas jeb faktu un viedokļu apmaiņa un to argumentācija:**
 - Notiek diskusija, kur partneri uzklausa viens otra domas, vēlmes;
 - Iepazīstas ar faktiem un to interpretāciju;
 - Rezultātā izveido priekšstatu par otras puses vēlmēm;
 - Svarīga māka klausīties.

- **Alternatīvu izvirzīšana un pretrunu apspriešana:**

- Dialogā tiek apspriesti atsevišķi pretrunīgi fakti, kuros ir domstarpības;
- Tiek izmantota argumentācija, lai nonāktu pie vienota lēmuma;
- Izmanto pārliecināšanu:
 - Aggumentojot pakāpeniski pārliecina partneri par sava viedokļa pareizību;
 - Fiksē pretrunīgu informāciju partnera teiktajā – lūdz precizēt informāciju vai mainīt savu viedokli;
 - Partnera teiktā analīze: atdalot ticamo informāciju no pieņēmumiem, šaubīgas informācijas, izvirzot savus argumentus.

- **Lēmuma noformēšana un sarunas beigas:**

- vienojas, atbilstoši sarunas mērķim;
- Tiek rezumēta sarunas gaita, it kā pieliekot punktu;
- Sarunu beidzot vienmēr izmanto arī neverbālo saskarmi – rokas spiedienu, uzsišanu uz pleca u.c.;
- Ja saruna nav izdevusies;
- > Svarīgi ir saglabāt kontaktu un prasmīgi atkāpties;
- Citā reizē saglabā iespēju strīdīgā jautājuma atrisināšanā.
- Ja saruna gaitā sasniegti rezultāti, kas rada gandarījumu, **to svarīgi pateikt.**