#

# Kompetences

Profesionālās kompetences, tāpat kā personiskās, norāda uz kvalitātes īpašībām, kuras piemīt vai nepiemīt konkrētai personai. Kompetences apzīmē trīs komponentes (zināšanas, prasmes un iemaņas, attieksmes) kopsakarību, kur viena – papildina otru. Ja kāda no tām nepiemīt, tad grūti būtu pierādīt, ka cilvēks ir pietiekoši kompetents šajā jomā, piemēram, ja sociālam darbiniekam ir laba izglītība un metožu pārzināšana, taču nav atbilstošas attieksmes pret klientu, tad viņa kompetenci varētu apšaubīt.

Kompetences

**Zināšanas**

**Attieksmes - vērtības**

**Prasmes - iemaņas**

„Trīs komponētu kompetences” modeli izmanto ikvienā mūžizglītības jomā, t.sk. profesionālās kvalifikācijas noteikšanas jomā, izglītības modeļu veidošanā.

## Dažādības kompetences[[1]](#footnote-1)

1. Zināšanas par savu „kultūras bagāžu”. Jūtīguma attiecībā uz dažādību attīstīšanās.
2. Zināšanas par uzskatiem/priekšstatiem citās kultūrās.
3. Atklāsme par saviem un „citu” standartiem un vērtībām, spējas izdarīt iejaukšanos, balstoties uz šīm atklāsmēm un prasme rīkoties brīvi no savu standartu uzspiešanas.
4. Spējas „ieslēgt” perspektīvas, lai pamanītu izstumšanas vai nevienlīdzīgas attieksmes, iesaistīties dialogā par to. Atvērtība citām perspektīvām.
5. Spējas iejaukties diskriminācijas gadījumos.
6. Būt spējīgam darboties ar dažādiem komunikācijas veidiem.
7. Vēlme izpētīt sevi.
8. Spējas tikt galā ar varu un dominanci, kad dažādība tiek apspriesta.
9. Spējas radīt telpu nezināšanai.
10. Spējas pārvērst domstarpības par vērtību.

## J. Boltens Starpkulturālās kompetences modelis[[2]](#footnote-2)

Inerkulturālās kompetneces

Aprakstīšanas un Izskaidrošanas spējas

Svešvalodas zināšanas

Starpkulturālā kompetence

(starpkulturālā)

Stratēģiskās kompetences

(starpkulturālā)

Profesionālā kompetence

(starpkulturālā)

Personiskās kompetences

(starpkulturālā)

Sociālā kompetence

Gatavība riskam

Sinerģiska domāšana

Organizēšanas prasmes

Zināšanu menedžments

Problēmu un lēmumu pieņemšana

Pašmotivācija

Izturība

Gatavība mācīties

Pašorganizācija

Spēja kontrolēt situāciju

Daudzpusīga domāšana

Optimisms

Paškritika

Izprast kulturālās atšķirības

Strādāt komandā

Spēja asimilēties

Iniciatīva

Komunikācijas

Empātija

Tolerance

Vadības spējas

Zināšanas par tirgu, tiesībām un organizācijām

Zināšanas savā profesijā

Darba pieredze (starptautiskā)

Minētais modelis parāda, kādas pamatprasmes ir nepieciešamas, lai izveidotu atbilstošu starpkulturālās attiecības.

# CILVĒKREDZĒJUMS

**“Attieksme”** – ir viens no trīs kompetenci raksturojošiem. Profesionālo attieksmi pret citiem cilvēkiem sauc par “cilvēkredzējumu”, jo tieši uz tās mēs realizējam saskarsmi, izvēlamies vadības metodes, motivācijas metodes un veidojam institūcijas iekšējo un ārējo tēlu – atmosfēru. “Cilvēkredzējumā” tiek iekļauta pamatvērtība: CILVĒKS.

Lūdzu, padomā par to, kā tu redzi sevi un citus, un atzīmē ar „x” to, kā tu redzi sevi.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jautājumi | es sevi redzu | es citus redzu |
| cilvēks ir slinks, laisks, vadāms un kontrolējams. cilvēkam nevar uzticēties un viņa darbu regulāri vajag kontrolēt. |  |  |
| cilvēks ir čakls, drošs, brīvs savās izvēlēs, zinātkārs un atbildīgs. viņam var uzticēties un savu darbu viņš izpildīs labi, bez kontroles. |  |  |
| cilvēka liktenis ir noteikts un nav iespējas to mainīt. likteņa noteicējs ir dievs vai kāds cits spēks, kas nepakļaujas cilvēka ietekmei. |  |  |
| cilvēks ir spējīgs kaut ko darīt, ja saņem stimulu no ārienes, kas var būt gan pātagas sitiens, gan balva, piemēram: priekšnieks liek kaut ko darīt un tikai tad es daru, bet pašiniciatīvas man nav. |  |  |
| cilvēka paša motivācija un viedoklis ir svarīgākais. cilvēks ir spējīgs pats pieņemt lēmumus, ietekmēt savu dzīvi un viņa dzīve veidojas no dažādām personiskām izvēlēm (riskiem) un sabiedrības mijiedarbības rezultāta. |  |  |

Ikdienā mēs varam saskarties ar „nolemtības” jēdzienu, kas „iekļaušanas” kontekstā tiek uztverts kā lielākais psiholoģiskais un sabiedrības aizspriedumu šķērslis, piemēram, viņa dzīve jau „šūpulī” tika nolemta. Cilvēku un profesionālajā saskarsmē uzmanība jāpievērš attieksmei pret citiem cilvēkiem un sevi. Ja cilvēks sevi redz pēc:

1. **fundamentālās pieejas**, tas nozīmē, ka mans liktenis ir noteikts un man nav iespējas to mainīt, likteņa noteicējs ir Dievs vai kāds cits spēks, kurš nepakļaujas cilvēka ietekmei. Šāda pieeja bija ļoti izplatīta agrīnās vai dziļi reliģiozās sabiedrībās;

2. **biheviorālās (uzvedības) pieejas**, tas nozīmē, ka cilvēks ir spējīgs kaut ko darīt, ja saņem stimulu no ārienes, ļoti izplatīta kastu un vergu sabiedrībā, mūsdienās tā tiek pielīdzināta slinkumam, piemēram: priekšnieks liek kaut ko darīt un tikai tad es daru, bet pašiniciatīvas nav;

3. **humānistiskās pieejas**, kas attīstījās 20. gs 30. gados, un kur uzsvars tika likts uz cilvēka paša motivāciju un viedokli, ka cilvēks ir spējīgs pats pieņemt lēmumus, ietekmēt savu dzīvi, un viņa dzīve veidojas no dažādām personiskām izvēlēm (riskiem) un sabiedrības mijiedarbības rezultāta.

„X un Y” teorija**:**

Cilvēkredzējums pārvaldes/vadības modelī pēc **D. McGregora** teorijas var būt:

1. “x” teorija – cilvēks ir slinks, laisks, vadāms, kontrolējams.
2. “y” teorija – cilvēks ir čakls, drošs, brīvs savās izvēlēs, zinātkārs un atbildīgs.

Cilvēkredzējumu ietekmē **mūsu „pašpietiekamība” / pašvērtējums un pasaules redzējums par lietu kārtību:**

1. Vai es nepārtraukti salīdzinu sevi ar citiem, pārdzīvodams, ka nespēju sasniegt viņu līmeni? Ja tas ir tā, jums jāsaprot, ka jebkurš cilvēks ir savādāks nekā visi pārējie un katram piemīt savi atšķirīgi talanti un spējas.
2. Vai es apbalvoju sevi par labi padarītu darbu? Ja ne, apgūstiet sevis apbalvošanas iemaņas. Piešķiriet sev pusdienas iecienītā, patīkamā restorānā vai uzdāviniet sev un savai draudzenei biļetes uz labu koncertu. Pievērsiet uzmanību arī iekšējam gandarījumam: uzsitiet pats sev uz pleca un izbaudiet mērķa sasniegšanas tīksmi.
3. Lielā mērā, mūsu attiecībām ar VARAS ietekmē mūsu „cilvēkredzējuma” principus. Vai mēs izmantojam „VARU” lai norādītu savu pārrakumu, statusu, utt. Vai apgrieztā modelī mēs atkāpjamies” no šiem principiem, jo kādam piemīt lielākā vara nekā man... Tas ietekmē mūs cilvēkredzējumu un saskarsmi ar citiem.

**„BIO-PSIHO-SOCIĀLI Garīgais” modelis:**

Indivīda spēju iekļauties grupā, sabiedrībā var ietekmēt personiskie aspekti (faktori), tomēr indivīds spēj mainīt un ietekmēt virkni iemeslu, ja tos apzinās. Mūsdienās viens no populārākiem „cilvēkredzējuma” definējumiem ir „BIO-PSIHO-SOCIĀLI Garīgas” būtnes pieejas:



Sociālā iekļaušana ir salīdzinoši jauns termins, kurš ir kā loģiska attīstības ķēde mūsdienu sabiedrībai, nomainot vārdus: segregācija, normalizācija, integrācija. Tas sevī iekļauj virkni jaunu CILVĒKREDZĒJUMU principus. Sociālā iekļaušana: ir aktīva abpusēja darbība, kuras rezultātā tiek dotas iespējas ikvienam sabiedrības loceklim, neskatoties uz viņa sociālo, veselības vai ekonomisko stāvokli, vai reliģisko un etnisko piederību, vai dzimumu tiek nodrošināt līdzvērtīga pieeja privilēģijām kā citiem sabiedrības locekļiem, garantējot visus sabiedrības attīstības aspektus pieejamību ikvienam.

Sociālā iekļaušana aktīvi ir sākusies 90-os gados, pie mums pēdējos 6-8 gadus, jo līdz tam ļoti aktīvi izmantojām vārdu „integrācija” vai „iespēju sniegšana”. Kas lielā mērā ir saistīts ar sabiedrības attīstību un izpratnes veidošanos:

1. ***Izolācija – segregācija***: līdz pat 1970-iem gadiem plaši pārstāvēta institucionālā pieeja: visi atšķirīgie dzīvo šķirti, visspilgtāk iezīmē invaliditātes, migrantu, trūcīgo jomas.
2. ***Iespēju došana – normalizācija***: cilvēkttiesību vērtību attīstības rezultātā, īpašu uzmanību pievērsa iespēju radīšanai, piemēram, melniem cilvēkiem braukt vienā transporta līdzeklī ar citiem.
3. ***Integrācija – iekļaušana:*** šī kustība attīstījās 1980-os gados. Integrāciju attiecināja pret visām sociālām grupām, kuras bija kaut kādā mērā minoritātes vai atšķirīgas. Negatīvākais integrācijas procesā ir tas, ka minoritātēm (cilvēkiem ar invaliditāti, etniskām, vai reliģiskām) bija jāpielāgojas pārējās sabiedrības normām un dzīves ritmam, tātad vienpusēji.
4. ***Sociālā iekļaušana:*** pamata atšķirība ir saistīta ar to, ka visām grupām jāmainās, gan lielām, gan mazām, lai veidotu jaunu sabiedrības formu. Varbūt tādēļ daudziem cilvēkiem, joprojām ir grūtības pieņemt „sociālo iekļaušana”, jo viņiem ir jāmainās līdzi un jāmaina savi ieradumi kopā ar pārējiem!

Sociālās iekļaušanas šķēršļi**[[3]](#footnote-3)**. Pastāv vairāki šķēršļi, kas rada sociālo atstumtību:

1. ***Izglītības pieejamības līmenis.*** Nav vienlīdzīgu iespēju, nav vienāds izglītības līmenis. Pieejamības trūkums.
2. ***Sociālie apstākļi***: atrašanās izolēti un/vai neatbalstoša soc. Vide, ierobežoti resursi – salīdzinājumā ar citiem.
3. ***Ekonomiskie apstākļi:***zemi ienākumi, zemi dzīves standarti, ilgstošs bezdarbs u.c. Turpinājuma veselības stāvokļa pasliktināšanās.
4. ***Kulturālie****:* imigrēšana, bēgļu gaitas, minoritātes, reliģija, valodas pielāgošanās problēma.
5. ***Ģeogrāfiskie****:* dzīvošana tālos laukos vai problēmzonās.

# 8 tipiski darbības veidi, kādos organizācijas un cilvēki parasti atbild uz dažādību:

1. **Samazina/palielina** – vai nu dažādību kādos aspektos palielina vai samazina.
2. **Noliegums** – samazina dažādību ar tās izstumšanu, piemēram „cilvēki zem ādas tiešām ir vienādi”.
3. **Asimilēšana** – samazina dažādību, uzstājot, ka „minoritātes” komponenti konfrontē ar dominējošo normām.
4. **Apspiešana** – samazina dažādību ar tās izstumšanu no apziņas. Indivīds zina par atšķirībām, bet apzināti izspiež no apzināšanās lauka. „neprasi un nestāsti. Piemēram, ASV militārajā policijā attiecībā uz seksuālo orientāciju. Dažkārt tiek noteikts kompānijās, ka politiskos vai reliģiskos jautājumus ir aizliegts apspriest.
5. **Izolēšana** – dažādība tiek atzīta, taču tiek izveidoti apstākļi tā, ka tā tiek aizvirzīta prom. „mēs zinām, ka ir dažādība, lai viņa ir, bet to mēs nevēlamies redzēt. Piemēram, izvēloties telpas, darba laikus utt. Darba vidē var tikt rīkoti sociālie pasākumi tieši tajā laikā, lai „atšķirīgie” uz tiem netiktu.
6. **Tolerēšana** – šajā variantā pastāv telpa pilnīgi visām attieksmēm, taču ir neliela mijiedarbība un apmaiņa ar tām. Piemērs: „Šie „džeki” otrajā mājā ir pilnīgi traki, bet, šķiet, ka mums nāksies ar viņiem strādāt.” Dažkārt tie, kuri tolerē, jūtas augstsirdīgi, taču tie, kurus tolerē - pazemoti
7. **Attiecību veidošana** – izvēloties šo darbību, pamatā ir pieņemšanas un sapratnes attieksmes veidošana.
8. **Savstarpēja adaptēšanās sekmēšana** – šis vieds ir balstīts uz pamatīgu prasību izpratni. Svarīga ir savstarpējā adaptēšanās. Visi pieliek pūles, lai prasības tiktu izpildītas un darbs padarīts. Dažkārt dažādība tiek pieņemta kā fakts, kad nav specifisku prasību.

# Profesionālā saskarsme

**Saskarsme** ir tiešs vai netiešs kontaktēšanās process, kura mērķis ir ietekmēt partnera uzvedību, emocijas, aktivitātes pakāpi un darbību:

1. Jebkuru mijiedarbību starp cilvēkiem sauc par saskarsmi.
2. Saskarsme ir viena no cilvēku darbības patstāvīgajām formās, kuras mērķis ir iedarboties uz saskarsmes partnera izturēšanos.
3. Saskarsme ir kontaktu nodibināšanas, uzturēšanas un attīstības process, ko rada vajadzība mijiedarboties.

**Saskarsme notiek dažādos cilvēku mijiedarbības dziļuma līmeņos.**

• ***Rituālā saskarsme.***Tajā parasti cilvēki apmainās ar pieklājības frāzēm (“čau!”, “sveiks!”, “kā klājas?”), apjautājas, īpaši neiedziļinoties partnera noskaņojuma cēloņos. Šāda saskarsme dod iespēju parādīt, ka cilvēki ir viens otru ievērojuši un emocionāli atzinuši.

• ***Saskarsme vērsta uz faktu atstāstīšanu un apspriešanu*.** Piemēram, vakarā ģimenē katrs pastāsta, ko darījis, kā klājies. Sākumā ģimenes locekļi pārspriež jaunākos politiskos notikumus, žēlojas par bērnu palaidnībām, pārrunā, kā pavadījuši pagājušo dienu. Ja cilvēkam izdodas realizēt šādu saskarsmi, rodas možums, labsajūta un sava nozīmīguma izjūta. Savukārt, ja tas nenotiek, tad cilvēks jūtas sarūgtināts, atstumts un vientuļš.

• ***Saskarsme vērsta uz domu un jūtu atklāšanu*.** Šī saskarsme ir emocionāli dziļāka. Cilvēks uzņemas risku un atklāj sevi. Piemēram, grupā dalās par savām izjūtām pret klientu vai pārējiem atklāj savas pārdomas un izjūtas par dzirdēto. Pēc šādas sarunas cilvēks jūt gandarījumu, jūtas pieņemts, un tas paaugstina viņa pašvērtējumu. Ja saruna nerealizējas iecerētā gultnē, cilvēks jūtas nepieņemts vai lieks.

**• *Saskarsme vērsta uz vaļsirdīgu pašatklāsmi.***Šis līmenis ir ikdienā reti sastopams, jo prasa abpusēju dziļu sapratni. Tomēr, ja tas izdodas, cilvēki izjūt patiesu savstarpēju harmoniju, gandarījumu par saskarsmi un prieku par otra cilvēka klātesamību. Šādas attiecības ir nepieciešamas konsultēšanas situācijā un, protams, supervīzijas sesijā, lai tās sasniegtu savu mērķi. Visbiežāk tieši saskarsmē, kurā notiek domu un jūtu atklāšana, vai pašatklāsmes situācijās cilvēkam veidojas priekšstats par sevi un citiem. Tas, kā citi izturas, dod informāciju un vielu pārdomām. Ja citi kontaktējas virspusēji, tad var domāt, ka cilvēks pats ar savu uzvedību kaut kādā veidā ir izprovocējis šādu attieksmi. Būt patiesam – nozīmē būt godīgam un atklātam pret savu sarunu partneri. Patiesums ir efektīvas saskarsmes nozīmīgs faktors. Jāuzsver, ka patiesā saskarsmē ir zināms risks, ja jādalās ar sarunu partneri par jūtām un rīcību, par kuru būtu jākaunas vai kura varētu būt nosodāma. Diez vai cilvēks būs atklāts, ja jutīs, ka par viņu varētu pasmieties vai viņa rīcību nosodīt.

Modernais cilvēks ir labā un sliktā nozīmē atkarīgs no saviem līdzcilvēkiem. Vairums no mūsu daudzajām, dažādajām vēlmēm un vajadzībām var tikt apmierinātas tikai *mijiedarbībā* ar citiem cilvēkiem. Priekšnoteikums tam ir sekojošs – mums jākomunicējas ar to apkārtējās pasaules daļu, kura var apmierināt mūsu vajadzības, t.i., jāiesaista pārējie mūsu vēlmēs, domās, jūtās, utt. un, pamatojoties uz to, jāvienojas par darbībām, kuras kopējās interesēs.

Komunikācijas līdzekļus pamatā var iedalīt divās galvenajās grupās – verbālā un neverbālā komunikācijā.

## Verbālā komunikācija

Verbālā komunikācija prasa apzinātus formulējumus un vārdu izvēli. Un šeit var rasties pirmie komunikācijas traucējumi, jo mēs nebūt ne vienmēr vienādi izprotam vārdu nozīmi. Līdzīgā veidā vārdu izvēle pati par sevi var būt par pamatu pārpratumiem, jo par izejas punktu komunikācijai un diskusijai ar citiem cilvēki lieto atšķirīgas kulturālās sistēmas; cilvēkiem no dažādām iedzīvotāju grupām, kultūrām un vidēm ir gan ļoti dažādi vārdu krājumi, gan atšķirīgs profesionālo terminu un žargona pielietojums.

Taču verbālajā komunikācijā daudz svarīgāka par vārdu izvēli ir intonācija. Ja vārdi saka vienu, bet intonācija – ko citu, tad vēstījuma uztverē izšķirošā vienmēr būs *intonācija; vēstījumu nodod intonācija.*

## Neverbālā komunikācija

Komunikācijas pētnieki piešķir lielāku nozīmi tā sauktajai neverbālajai komunikācijai. Proti, komunikācijai, kura notiek bez vārdiem. Viņi uzskata, ka *normālā komunikācijā neverbālie signāli ir svarīgāki par verbālajiem.*

Neverbālā komunikācija notiek caur to, ko varētu nosaukt par ķermeņa valodu, t.i., sejas izteiksmi, elpošanas un balss toni, kustībām un ķermeņa pozu utt.

Par ķermeņa valodu var runāt tāpēc, ka mūsu muskuļu grupas savelkas mainīgā rakstā, kurš atspoguļo mūsu izjūtas, ko šādā veidā diezgan precīzi var nolasīt citi cilvēki. Gan sūtītājam, gan uzvērējam ķermeņa valoda bieži darbojas bez jebkādas gribas un saprāta kontroles, tā ka sajūta pāriet no viena cilvēka uz citu ne vienam, ne otram to neapzinoties, kā tas notiek.

Tas var būt nepatīkami, ja mums nepatīk, ka citi uzzina par mūsu emocijām.

Jo vairāk no savām jūtām mēs spējam pieņemt un bez pūlēm atklāti izpaust, jo lielāka ir mūsu brīvība. Viens veids, kā pievērst uzmanību savai un citu ķermeņa valodai un tādējādi iemācīties pieņemt savu ķermeni un tā reakcijas, ir ļaut savām emocijām izpausties.

Pieņemsim, ka kāds Tev saka: „Manuprāt, tas, ko sacīja pasniedzējs, ir muļķības.” Tava reakcija būs – vai nu piekrist, vai nepiekrist. Citiem vārdiem, tava pirmā reakcija būs izteikuma novērtēšana, izejot no saviem uzskatiem, no savas atskaites sistēmas.

Ja būtiskākā barjera komunikācijā ir tendence *vērtēt*, tad loģiskais ceļš uz komunikāciju būtu klausīšanās ar izpratni. Neļauj šim vienkāršajam izteikumam sevi apmuļķot. Klausīties ar izpratni nozīmē spēt redzēt izteiktās idejas un nostāju no otra cilvēka viedokļa, spēt sajust, kā viņš to izjūt, un spēt iejusties viņa atskaites sistēmā attiecībā uz tēmu, par kuru viņš runā.

**1.tabula. Neverbālie signāli, kuri pauž „siltumu” un „vēsumu”.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Signāls** | **Siltums** | **Vēsums** |
| BalssSejas izteiksmeStājaAcu kontaktsPieskāriensŽestiFiziskais attālums | MaigaSmaidošaAtslābinātaĶermenis pagriezts pret personuSkatās acīsMaigsAtvērti, aicinošiTuvums | StingraPārakmeņojusies, stingra, vienaldzīgaSaspringtaĶermenis aizgriezts no personasIzvairās no acu kontaktaIzvairās pieskartiesSlēgti, noraidoši, piesardzīgiDistance |

## Komunikācijas veicināšanai:

1. saglabā acu kontaktu;
2. izrādi ieinteresētību (ķermeņa valoda);
3. koncentrējies uz otra cilvēka vārdiem, balss toni un ķermeņa valodu;
4. uzdod precizējošus jautājumus (k-jautājumus, taču ne inkvizitoriski – jautājumiem nav jārada nopratināšanas iespaids);
5. pievērs uzmanību tam, kāda patiesībā ir vēstījums nozīme;
	* saklausi vēstījumā galveno;
	* nogaidi vēstījuma beigas (nepārtrauc);
	* nevērtē, nekritizē;
	* nesaki: „jā, bet...”;
	* vingrinies pacietībā.
6. patstāvīgi kontrolē, vai esi sapratis vēstījumu. Vari pajautāt: „Vai tas nozīmē, ka ...”,” Ja es tevi pareizi saprotu, tad...”;
7. mēģini norobežoties no savām emocijām un attieksmes;
8. mēģini izdarīt kopsavilkumu.

# Emocionālā inteliģence

„Emocionālā inteliģence” ir psiholoģisks termins, kurš sevī ietver cilvēka spēju izprast sevi (analizēt, reflektēt), apkārtējās vides un cilvēku mijiedarbības kontekstā, apzinoties realitāti un aprobēt jūtas, emocijas, cēloņu un seku likumsakarības, pieņemt tās un rīkoties „sociāli pieņemamā” - konstruktīvā formā.

„Emocionālā inteliģence” dod mums iespēju izpaust jūtas un emocijas, tās apzināties, kontrolēt un vadīt! To vadības un apzināšanas procesu ietekmē mūsu „emocionālās kompetences”, t.sk. sociālās kompetences. Tā dod iespēju reflektē (izprast) jūtu un emociju izcelsmi, cēloņu impulsus, spēju sasaistīt to ar realitāti, patreizējo situāciju, piemēram, dusmas uz „krievu” (3-o valstu valsts piederīgo no Krievijas) sakņojas kultūras, vēsturiskā, ģimenes pieredzē, manos aizspriedumos, mediju informācija, politikā, utml. „Jūtas”, piemēram, dusmas, ir neitrālas, taču mūsu „emocionālās inteliģences” kompetence ietekmē šo jūtu izpausmes līmeni, t.sk. spēju strādāt *(apzināties, aprobēt, vadīt)* ar tām, piemēram, ja dusmojos tad kliedzu vai situ.

## 5 kompetences „emocionālās inteliģences” attīstīšanai un vadībai[[4]](#footnote-4):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.solis****Sevis pazināšanās. Sevis izpēte.** | Tās ir zināšanas par savām jūtām, to izpausmi. Par saviem resursiem, intuīciju un spēju prognozēt.1. Jūtu apzināšanās;
2. Pašvērtēšana –analizē;
3. Uzticēšanās sev.
 | **PERSONISKĀS KOMPETENCES** |
| **2.solis****Paš-vadība. Paškontrole. Sevis strukturēšana.** | Tā ir spēja sadzīvot un kontrolēt savas iekšējās jūtas, instinktus un resursus.1. Paškontrole;
2. Vērtību apzināšanās;
3. Apziņas kontrole;
4. Elastīguma robežu apzināšanās, t.sk. spēja pieņemt, pielāgoties;
5. Spēja radīt, būt inovatīvam savās rīcībās.
 |
| **3.solis****Motivācija.** | Analizēt un apzināties savu jūtu gammu un to atbilstību mērķiem.1. Vēlme īstenot, realizēt;
2. Uzticēšanās un pārliecība par mērķiem un procesu;
3. Iniciatīva un uzdrīkstēšanās;
4. Atvērtums un optimisms.
 |
| **4.solis****Empātija.** | Spēja apzināties un izprast citu jūtas, vajadzības un intereses.1. Citu iepazīšana un izpratne;
2. Palīdzēšana;
3. Veicināt un atbalstīt citu attīstību;
4. Izmantot dažādību – defektu par efektu;
5. „Politikas” – cēloņu un likumsakarības, attīstības apzināšanās.
 | **SOCIĀLĀS KOMPETENCES** |
| **5.solis****Sociālās spējas.** | Spēja vienoties par vēlamo atbildi (sarunas saturu un plūdumu) un par vēlamiem uzvedības modeļiem.1. Ietekmēšanas spēja;
2. Saskarsmes prasmes;
3. Vadības prasmes;
4. Spēja vadīt izmaiņu procesus;
5. Konfliktu vadība;
6. Spēja veidot un attīstīt attiecības, kontaktus;
7. Sadarbības un līdzdarbības spējas;
8. Komandas darbs.
 |

# Asercija

Asercija ir psiholoģijas termins, kas apzīmē noteiktu domāšanas un rīcības veidu. **Asercija nozīmē rīkoties savās interesēs, aizstāvēt savu nostāju un uzskatus bez nevajadzīgas baiļošanās, bez grūtībām paust atklātas emocijas un realizēt personiskās tiesības, nepārkāpjot citu tiesības.**[[5]](#footnote-5) Turpinājumā piedāvājam asertīvās uzvedības testu, lai veicinātu sevis izpēti un analīzi.

***Asertīvas uzvedības tests*[[6]](#footnote-6)*:***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Npk. | Asercijas jautājumi | Jā (vairāk jā) | Nē (vairāk nē) |
| **Savu tiesību aizstāvēšana sociālās situācijās:** |  |  |
|  | Vai tu dažkārt nopērc kaut ko, kas tev nemaz nav vajadzīgs, jo nespēj atteikt pārdevējam? | □ | □ |
|  | Vai tev ir grūti atdot atpakaļ preci, par spīti tam, ka mājās esi konstatējis defektu? | □ | □ |
|  | Ja kāds koncertā vai kino skaļi sarunājas, vai palūgsi viņam apklust? | □ | □ |
|  | Tev nepatīk, ka tavā tuvumā smēķē, vai tu palūdz smēķētājus to nedarīt? | □ | □ |
|  | Tu esi ienācis veikalā pirmais, bet pirms tevis apkalpo citu. Vai tu pasaki skaļi, ko domā par šo situāciju? | □ | □ |
|  | Tu samaksā taksometra šoferim, bet viņš atlikumu patur, lai gan tu tā neesi domājis. Vai tu pieprasi naudu atpakaļ? | □ | □ |
|  | Tu brauc sabiedriskajā transportā un kāda vecāka kundze sāk skaļi un nelāgi aprunāt blakus stāvošo ārzemnieku. Tev teiktais nepatīk. Vai tu izsaki savas domas par šo situāciju? | □ | □ |
|  | Vai tu spēj uzsākt sarunu ar svešu cilvēku? | □ | □ |
|  | Vai tev ir grūti uzturēt acu kontaktu ar svešu cilvēku? | □ | □ |
| **Savu tiesību aizstāvēšana darba vidē:** |  |  |
|  | Vai tev rodas iespaids, ka kolēģiem ir tieksme tevi izmantot un izkomandēt? | □ | □ |
|  | Vai bieži gadās tā, ka dari kaut ko, ko vēlas citi, kaut pats tam nepiekrīti, bet nespēj protestēt? | □ | □ |
|  | Vai bieži sanāksmēs un tikšanās reizēs noklusē savu viedokli, jo uzskati, ka tas būs pretēji citu viedoklim un tev būs nepatīkami, ko par tevi padomās?  | □ | □ |
|  | Vai bieži noklusē savu viedokli, jo šķiet, ka citiem ir lielākas kompetences izteikt „labu viedokli” un „taupot laiku” labāk neizteikties? | □ | □ |
|  | Vai tu spēj griezties pēc palīdzības un padoma darba jautājumos pie kolēģiem pa jautājumiem, kurus tev it kā būtu jāpārzina? | □ | □ |
|  | Vai bieži sevi pieķer pie domas, ka klients neko nesaprot, nemāk /vai tīši izliekas par tādu? | □ | □ |
|  | Vai tu spēj pārstāvēt klienta intereses kolēģu vidū, kuri šo klientu aprunā, bet tu domā citādi? | □ | □ |
| **Sava „es” aizstāvēšana:** |  |  |
|  | Vai tu spēj godīgi un atklāti paust siltumu, simpātijas un ieinteresētību pret kolēģiem un klientiem (vīriešiem)?  | □ | □ |
|  | Vai tu spēj godīgi un atklāti paust siltumu, simpātijas un ieinteresētību pret kolēģēm un klientēm (sievietēm)?  | □ | □ |
|  | Vai tu godīgi un atklāti spēj izpaust dusmas un neapmierinātību pret kolēģēm un klientēm (sievietēm)?  | □ | □ |
|  | Vai tu godīgi un atklāti spēj izpaust dusmas un neapmierinātību pret kolēģiem un klientiem (vīriešiem)? | □ | □ |
|  | Vai tev ir grūti saņemt uzslavu un jūties neērti, kad citi tevi uzslavē? | □ | □ |
|  | Vai bieži ir tā, ka tu izvairies no situācijām un kolēģiem, lai izvairītos no savas neveiklības vai nezināšanas? | □ | □ |
|  | Vai tu zini kā tev izturēties, kad tevi kritizē? | □ | □ |
|  | Vai tu mēdz bieži izjust vainas sajūtu par kolēģa nekorektu rīcību pret klientu? | □ | □ |
|  | Vai tev gadās izpaust savas emocijas pret citiem? | □ | □ |
|  | Vai bieži gadās situācijas, kad citi apstrīd tavu viedokli un tev ir grūti to aizstāvēt? | □ | □ |
|  | Vai tu sāc nervozēt un esi norūpējies, ka sarunu biedram ir atšķirīgs viedoklis kā tev? | □ | □ |
|  | Vai bieži gadās tā, ka, kontaktējoties ar cilvēku, iepazīstot to tuvāk, atsakies no savām interesēm šā cilvēka labā? | □ | □ |
|  | Vai gadās tā, ka tu pārtrauc cita teikto, nesagaidot teikuma beigas, jo tev ir atšķirīgs viedoklis? | □ | □ |
|  | Vai tu turpini pārstāvēt savu viedokli ar kliegšanu arī tad, kad citiem jau pietiek un viņi ir skaidri noraidījuši tavu viedokli (pozīciju)? | □ | □ |
|  | Vai tu mēdz pieņemt lēmumus citu pieaugušo vietā, norādot, kas ir jādara, un pat darot viņu vietā?  | □ | □ |
|  | Vai tu mēdz ilgstoši pārdzīvot savu pateikto un/vai nepateikto viedokli situācijās, kad tas bijis pretējs kolēģa vai klienta viedoklim? | □ | □ |

Kā jums veicās ar sevis izpēti dažādās situācijās? Atbildes - kvadrātiņos, kuras atzīmētas **tumšākā krāsā**, norāda uz asercijas problemātiskām jomām, kurām vajadzētu pievērst uzmanību. Šīs problemātiskās jomas būtu vērts analizēt un pārdomāt, kā tās varētu mazināt?

**Aizstāvēt savu nostāju un uzskatus**nozīmē spēt paust un aizstāvēt savu attieksmi, kad jāsaskaras ar kritiku un noraidījumu, spēt pateikt „nē” un noteikt ierobežojumus sava laika un enerģijas ieguldījumiem. Bez grūtībām paust atklātas emocijas nozīmē spēt izrādīt spontānas jūtas un atzīt tās, piemēram, niknumu, mīlestību, prieku, bēdas vai bailes bez nepamatotas baiļošanās vai nervozēšanas, bet paturot prātā, ka tās nedrīkst aizskart citu personiski, bet tām jāraksturo attieksme pret situāciju un notiekošo.

**Rīkoties savās interesēs**nozīmē pieņemt personiskus lēmumus, uzņemties iniciatīvu, uzstādīt personiskus mērķus un strādāt to sasniegšanai un paļauties uz savām spriešanas spējām. Šī īpašība ir būtiska darbā un saskarsmē ar atšķirīgu un daudzveidīgu cilvēku, jo, esot šajā darba laukā, visnotaļ bieži nākas saskarties ar diskriminatīvu uzvedību un „aktīvu” rīcību, kuras mērķis ir novērst diskrimināciju. Tam nepieciešamas gan personiskas, gan sociālas kompetences, un viena no tām ir „asertīva domāšana”.

**Realizēt personiskās tiesības**nozīmē, ka cilvēks spēj paust un aizstāvēt savas tiesības kā dzīvesbiedrs, darbinieks, patērētājs vai pilsonis. Bieži šī asertīvā norma tiek ignorēta, ja nonākam varas un lūdzēja (atkarīgā) pozīcijā. Nepārkāpt citu tiesības nozīmē atturēties no nepamatotas kritikas, izvairīties no aizskarošas uzvedības, draudiem, manipulēšanas un citu kontrolēšanas un dominēšanas pār citiem. Tas šķiet pašsaprotami, bet ir tik grūti realizējams.

Asertīvas uzvedības pamatprincips ir **gan sevis, gan citu pozitīvs novērtējums*.*** Asercija balstās uz priekšnoteikumu, ka mums visiem ir vienādas tiesības neatkarīgi no tautības, ādas krāsas, reliģiskās piederības, dzimuma, vecuma, izglītības, ienākumiem, inteliģences līmeņa, izskata. Visiem cilvēkiem ir noteiktas personiskās pamattiesības. Aizstāvēt šīs tiesības, nepārkāpjot citu tiesības, ir tas pats, kas uzvesties asertīvi un domāt asertīvi. Aizstāvot savas tiesības un vienlaikus pārkāpjot citu tiesības, cilvēks rīkojas agresīvi. Savukārt respektējot citu tiesības, bet neaizstāvot savējās, cilvēks rīkojas pakļāvīgi.

Tātad, demonstrējot asertīvu uzvedību, mēs aizstāvam personiskās tiesības (citu tiesību respektējošā attieksmē) un izpaužam domas, emocijas un vēlmes atklātā un tiešā veidā, kas nepārkāpj citu tiesības. Šādas uzvedības sekas ir, ka mēs iegūstam gan pašcieņu, gan apkārtējo cieņu un mūsu personiskās attiecības kļūst reālistiskākas un savstarpēji cienošas.

1. „Beschermjassen”(Coats for Protection or Guardian Coats), transcultural help to families, Kitlyn Tjin A Djie, ISBN 9789023243717 [↑](#footnote-ref-1)
2. No I. Lazdas-Masulas sagatavotā „Divercity training” materiāla, LSIF - 2011 [↑](#footnote-ref-2)
3. (Eiropas Komisija, Iekļaušanas stratēģija CJ/04/2003-EN) [↑](#footnote-ref-3)
4. D. Goleman, „Emotional competencies”, NewYork- 2000 [↑](#footnote-ref-4)
5. Storstrom County, Social Welfare and Psychiatry Department// Social Welfare International Project laboratory – Denmark, 2002 [↑](#footnote-ref-5)
6. Turpat [↑](#footnote-ref-6)