

LATVIJAS UNIVERSITĀTE
SOCIĀLO ZINĀTŅU FAKULTĀTE
SOCIOLOĢIJAS NODAĻA
SOCIĀLĀ DARBA PROFESIONĀLĀ STUDIJU PROGRAMMA

**BIEŽĀK SASTOPAMĀS KOMUNIKĀCIJAS BARJERAS SOCIĀLĀ
DARBA PROCESĀ DARBĀ AR INDIVĪDU**

DIPLOMDARBS

Autors: Tatjana Ponomarjova

Stud.apl. tp05004

Darba vadītājs: Mg. soc.d. E. Apine

RĪGA 2010

ANOTĀCIJA

Diplomdarba tēma ir „Biežāk sastopamās komunikācijas barjeras sociālā darba procesā darbā ar indivīdu”. Lai sasniegtu diplomdarbam izvirzīto mērķi – pētīt biežāk sastopamās komunikācijas barjeras sociālā darba procesā darbā ar indivīdu, tiek veikta teorētiskās literatūras analīze, izmantota novērošanas metode un daļēji strukturētās intervijas.

Diplomdarba teorētiskajā daļā tiek analizēts komunikācijas jēdziens sociālā darba kontekstā, iekļaujot komunikācijas veidu un mērķu analīzi. Tiek aplūkoti komunikācijas procesa posmi, sīkāk analizējot informācijas atlasīšanu un kodēšanu, informācijas pārsūtīšanu, dekodēšanu un uztveršanu. Veicot teorijā biežāk pieminēto komunikācijas barjeru analīzi, tabulas veidā tiek aplūkoti katras barjeras rašanās iemesli ar konkrētiem piemēriem no prakses. Atsevišķa nodaļa veltīta vienai no svarīgākajām komunikācijas procesa sastāvdaļām – prasmei klausīties.

Empīriskajā daļā tiek pētītas biežāk sastopamās komunikācijas barjeras sociālā darba procesā darbā ar indivīdu vienā no Rīgas sociālā dienesta Latgales rajona nodaļām. Veikta intervijās ar sociālā dienesta klientiem iegūto datu analīze. Aprakstīts un analizēts sociālo darbinieku viedoklis par komunikācijas barjerām sadarbības procesā ar klientiem.

Sociālā darbinieka un sociālā dienesta klienta sadarbība ir process, kura laikā sociālais darbinieks profesionāli atlasa un veiksmīgi pielieto efektīvas komunikēšanās metodes un prasmes, lai palīdzētu klientam, motivētu to mērķtiecīgi risināt savas sociālās problēmas, izmantojot pieejamos resursus un līdzdarbības pasākumus, kuri klientam ir pieņemami un saprotami.

Sociālais dienests, sociālais darbinieks, klients, komunikācijas process, komunikācijas barjeras.

ANNOTATION

Graduation work's theme "The most common communication barriers during process of social service work with an individual". To achieve the set targets in graduation work – to examine the most common communication barriers during process of social service work with an individual – theoretical literature has been analysed, has been used observation method and partially structured interviews.

Theoretical part of graduation paper carries out the analysis of communication concept in the context of social service work, including analysis of communication ways and targets.

Several communication process stages are viewed, analysing in detail the information selection and coding, information sending, decoding and perception. Analysing communication barriers mostly mentioned in theory was created a chart that shows reasons how each barrier is originated with exact examples in practice.

A separate chapter is devoted to the one of the most important components of communication process – ability to listen.

Experiential chapter carries the analysis of the most common communication barriers during social service work with an individual in one of the Riga social service Latgale region departments. Carried out the analysis of data, gathered during interviews with social service clients. Described and analysed social service workers' opinion in regards to communication barriers during collaboration process with clients.

Collaboration between social service worker and social service client is a process, during which social worker professionally selects and effectively uses communication methods and skills to help client, to motivate it to purposefully solve its social problems, using the available resources and alongside activities, which are acceptable and understandable for a client.

Social service, social worker, client, communication process, communication barriers.

SATURS

Ievads.....	1
1.Komunikācijas jēdziena raksturojums sociālā darba kontekstā.....	5
1.1.Komunikācijas definīcijas.....	7
1.2.Komunikācijas veidi un mērķi.....	10
2.Komunikācijas procesa posmi.....	18
2.1.Informācijas atlase un kodēšana.....	18
2.2.Informācijas pārsūtīšana.....	20
2.3.Informācijas dekodēšana un uztveršana.....	21
3.Prasme klausīties kā komunikācijas procesa sastāvdaļa.....	23
4.Komunikācijas barjeras un to pārvarēšanas paņēmieni.....	28
5.Biežāk sastopamo komunikācijas barjeru analīze sociālā darba procesā darbā ar indivīdu	
Rīgas sociālā dienesta Latgales rajona nodaļā X	35
5.1.Pētījuma metodoloģiskais pamatojums.....	35
5.2.Novērošanā iegūto datu analīze.....	41
5.3.Sociālo darbinieku viedoklis par komunikācijas barjerām.....	51
5.4.Intervijās ar sociālā dienesta klientiem iegūto datu analīze.....	54
Rezultāti un diskusija.....	57
Secinājumi.....	61
Izmantotā literatūra.....	64
Pielikumi.....	66
1.Interviju jautājumi.....	67
2.Intervijas ar sociālajiem darbiniekiem.....	70
3.Intervijas ar sociālā dienesta klientiem.....	81
4.Novērošanā iegūto rezultātu apkopojums.....	93
5.Dokumentārā lapa.....	97

IEVADS

„Ja gribi būt gudrs, iemācies saprātīgi jautāt, uzmanīgi klausīties, mierīgi atbildēt un apklust, kad tev vairāk nav ko teikt.”(J.Lafatērs)

Katram cilvēkam ir izvēle. Izvēle pateikt „jā” jaunām iespējām, kurām nav robežu, ja vien spējam atrast kopēju valodu ar cilvēkiem, kuri ir līdzās. Un pats patīkamākais – gūt baudu komunicējot, iegūt jaunus un interesantus draugus, apmainīties ar lieliskām idejām un nodoties aktīvai dzīvei.

„Saskarsme ir galvenā cilvēka esamības forma, neatņemams cilvēka raksturojums. Saskarsmes kultūra ir uzskatāma par visas cilvēces un katras tautas garīgās kultūras sastāvdaļu.”¹ Saskarsmes prasmēm un iemaņu pilnveidošanai nekādā ziņā nevar noteikt robežas – ik dienu katrs ir iesaistīts savstarpējo cilvēcisko attiecību sistēmā, kurā sniedz viens otram prieku vai nodara sāpes, vai neizrāda interesi vispār.

Katra sociālā situācija ir saistīta ar komunikāciju, tādēļ sociālajiem darbiniekiem ir nepieciešamas labas komunikācijas prasmes. Pat tad, kad cilvēks cenšas izvairīties no kāda, tas vienalga izmanto saziņu. No intīmām attiecībām starp māti un jaundzimušo līdz daudz vājākām saitēm starp nepazīstamiem cilvēkiem sabiedriskās vietās, cilvēki izmanto saskarsmes prasmes. Lielākā daļa sociālā darba norisinās kaut kur starp šīm divām galējībām.²

Mūsdienās arvien vairāk un vairāk cilvēkiem kļūst saprotams, cik ļoti ir nepieciešams profesionāla sociālā darbinieka ieguldījums sabiedrības dzīves kvalitātes uzlabošanā. Ņemot vērā to, ka pasaulē un Latvijā šobrīd notiekošais ietekmē ik vienu Latvijas iedzīvotāju, ir svarīgi apzināties, ka tieši sociālais darbinieks ir tas, kurš ir tiešā saskarsmē ar krīzē nonākušo individu vai ģimeni. Visas sociālā darbinieka funkcijas – informācijas iegūšana un nodošana, plānošana, organizēšana, risinājuma meklēšana, gadījuma vadīšana u.c., ir cieši saistītas ar komunikācijas procesu, tāpēc katram sociālajam darbiniekam ir jābūt ļoti prasmīgam komunikatoram.

Vārdu „komunikācija” mūsdienās ir pierasts lietot pārāk bieži, pat neapdomājot tā jēgu. Tomēr daļa cilvēku apzinās, ka komunikācija ir daudz kas vairāk nekā vienkārša aprunāšanās. Neskatoties uz to, ka šis process (komunikācija) daudzās grāmatās, rokasgrāmatās, medijos un televīzijā tiek bieži un dažādos veidos pārrunāts un „apspēlēts”, tajā vēl jo projām ir daudz neskaidru lietu.

¹ Omārova, S. *Cilvēks runā ar cilvēku. Saskarsmes psiholoģija*. Rīga: Kamene, 1996, 9.lpp.

² Koprovska, J. *Communication and Interpersonal Skills in Social Work*. British Library Cataloguing in Publication Data, 2006, pp 6.-7.

Komunikācijas process nodrošina cilvēka vajadzības un tiešu pieeju tām. Sākot no primitīvākajām vajadzībām, kuras nepieciešamas vienkāršai eksistencei, beidzot ar augstākajām, kas izpaužas cilvēka būtībā. Komunikācijas pamatā ir saskarsme, kura ļauj sniegt vai saņemt informāciju, kas savukārt ir pamatnosacījums tam, lai cilvēks izdzīvotu, iekļautos sabiedrībā. Tātad var teikt, ka komunikācija nodrošina socializācijas procesu.

Sociālā darbinieka profesionalitāte lielā mērā ir atkarīga no viņa spējām profesionāli komunicēt ar visiem saviem klientiem – uz klausīt, atlasīt un sniegt nepieciešamo informāciju viņiem saprotamā valodā. Ikkatram sociālajam darbiniekam būtu labi jāpārzina veiksmīgas komunikācijas pamatprincipi, kādas ir galvenās barjeras sociālā darbinieka komunikācijā ar sociālā dienesta klientiem, kolēģiem, un kā var sekmēt pozitīvu un produktīvu savstarpējo sapratni un sadarbību.

Sociālais darbinieks ir tas, kurš veiksmīgi komunicējot ar indivīdu vai ģimeni kopumā, meklē un atrod optimālāko problēmsituācijas risinājumu, ar kuru klients ir vērsies sociālajā dienestā. Te ir jāatzīmē, ka sociālajam darbiniekam ir jābūt ne tikai profesionālam komunikatoram, bet vienlaicīgi arī jābūt ziņošam un informētam par valstī pastāvošo likumdošanu, it īpaši sociālo tiesību jautājumos, jo ļoti bieži sociālā darbinieka klienti nav vai ir slikti informēti par savām tiesībām uz nodarbinātību, sociālās apdrošināšanas un sociālās palīdzības pabalstiem kā arī cita veida palīdzību, ko garantē valsts un pašvaldības tiesību akti. Tāpēc sociālajam darbiniekam komunikācijas prasmes nepieciešams pilnveidot visas profesionālās darbības laikā, jo bez mērķtiecīgas to apgūšanas un pilnveidošanas nav iespējams pilnīgi realizēt saskarsmes potenciālu.

Savstarpējā komunikācija parasti notiek ar kādu nolūku un zināmu nozīmi, kuras rezultātā izpaužas personas būtība un prasme kontaktēties ar citu cilvēku tā, lai viņš tiktu saprasts. Svarīgi ir pēc iespējas plašāk attīstīt komunikācijas prasmes, lai spētu nodrošināt efektīvu komunikāciju, jo tikai efektīvas komunikācijas procesā var sasniegt vēlamo rezultātu un izvairīties no konfliktu situācijām (te autore vērs uz uzmanību uz sociālā darbinieka un klienta savstarpējām attiecībām, uz sociālā darbinieka attieksmi pret klientu dažādās sarežģītās situācijās, kas rodas komunikācijas barjeru rezultātā).

Komunikācijas barjeras pirmām kārtām rodas no tā, ka cilvēki viens otru nesaprot, līdz galam neizprot saņemto informāciju. Komunikācijas neveiksmes maksā dārgi – ne tikai velti iztērēts laiks un resursi informācijas nodošanai, bet arī nepatīkamas sekas priekš tā, kas ir saņēmis sagrozītu informāciju vai palicis vispār bez informācijas. Slikta komunikācijas rezultātā

var rasties konflikti, kas atkal atņem laiku, lai tos risinātu. Kaut gan bez konfliktiem arī nevar iztikt – tie iemāca saskatīt noteiktas vērtības, par kurām cīnīties.

Savā darbā autore vēlas pētīt un aprakstīt biežāk sastopamās komunikācijas barjeras un konfliktus sociālā darbā ar indivīdu, kā arī vērst uzmanību uz to kā tie ietekmē saskarsmi. Strādājot sociālajā darbā autore ir novērojusi, ka to ir ne mazums. Tādēļ veicot pētījumu, autore mēģinās izprast un aprakstīt, kas veicina komunikācijas barjeras sociālā darbinieka un klienta sadarbības procesā.

Pētījuma mērķis – Pētīt biežāk sastopamās komunikācijas barjeras sociālā darba procesā darbā ar indivīdu.

Pētījuma uzdevumi

1. Teorētiski raksturot komunikācijas jēdzienu, procesu, barjeras sociālā darba procesā.
2. Analizēt efektīvas komunikācijas procesu sociālajā darbā ar indivīdu.
3. Novērot un analizēt biežāk sastopamās komunikācijas barjeras starp sociālo darbinieku un klientu sociālā darba praksē.
4. Pētīt komunikācijas barjeru ietekmi saskarsmē.

Pētījuma bāze - Rīgas sociālā dienesta Latgales rajona nodaļa X.

Pētījuma metodes – Teorētiskās literatūras analīze, novērošana un daļēji strukturētās intervijas.

Intervijas tiks veiktas ar Rīgas sociālā dienesta sociālajiem darbiniekiem un klientiem Latgales rajona nodaļā X.

Terminu skaidrojums:

Saskarsme – savstarpējo attiecību ārējā izpausme. Ar šo jēdzienu vienlaicīgi apzīmē gan komunikāciju, gan mijiedarbību, gan sociālo percepciju.

Sociālā kompetence – „Sociālā kompetence ir spēja izvēlēties darbības metodes, darbības tehnoloģiju, attīstības stratēģiju. Tā ir komunikācijas un kooperācijas spēja, izglītības līmenis, sociālā apziņa, mobilitāte, elastība, tā ir vērtību un pienākumu attiecība, attieksmju un motīvu līmenis.”³

Klients – persona, kam sociālais darbinieks sniedz palīdzību. Klienti var būt identificējami kā „brīvprātīgie” klienti vai „obligātie” klienti.⁴

Komunikācija – „saskarsme, saziņa; domu, priekšstatu, jūtu u.c. apmaiņa starp cilvēkiem viņu darbības procesā.”⁵

Komunikators – „tas, kas sniedz informāciju; informācijas izplatītājs.”⁶

³ Garleja R., Vidnere M. *Psiholoģijas un sociālās uzvedības aspekti ekonomikā*. Rīga: Raka, 2000, 116.lpp

⁴ SDSPA „Attīstība” *Sociālā darba terminoloģijas vārdnīca* Rīga: SDSPA „Attīstība”, 2000. 220. lpp

⁵ *Svešvārdu vārdnīca*. Rīga: Jumava, 1999, 377.lpp

⁶ Turpat

1. KOMUNIKĀCIJAS JĒDZIENA RAKSTUROJUMS SOCIĀLĀ DARBA KONTEKSTĀ

Sabiedrības straujā noslāņošanās, ekonomisko attiecību izmaiņas, politiskā, ekonomiskā un sociālā nestabilitāte valstī radījušas visdažādākās problēmas katrā ģimenē un katrā darba kolektīvā. Cilvēki spiesti paaugstināt savu tempu un darba produktivitāti, lai spētu turēties līdzī laikiem, gūtu panākumus, spētu uzturēt sevi un savu ģimeni.

Laiku, kurā dzīvojam, ļoti labi raksturo vārds – pārmaiņas. Apkārt viss pastāvīgi mainās, tiek pārvērtētas vērtības, tiek mainīti dzīves stili un nereti mainās cilvēka loma sabiedrībā. To būtiski ietekmē tehnoloģiju attīstība, krīzes politiskajos un sociālajos jautājumos. Visu šo faktoru ietekmē cilvēki meklē jaunas sadarbības formas, jaunas attiecības.

Sociālie darbinieki, kas savas zināšanas un prasmes lieto, lai atrisinātu klientu sociālās problēmas un veicinātu viņu dzīves kvalitātes uzlabošanu, ir nepārtrauktā kontaktā ar cilvēkiem. Tātad saskarsme ir neizbēgama un, kā jau zināms, pirmkārt saskarsmes būtība ir attiecības, tā ir cilvēka pamatvajadzība, saskarsme nevar nebūt – „pat nelabvēlīga saskarsme ir vēlamāka par pilnīgu izolētību” (*E. Berns*).

Sociālais darbinieks saprot, ka sociālā dienesta klienti atspoguļo sociālās problēmas sabiedrībā, tādējādi sociālais darbinieks kļūst par sabiedrības un sociālā dienesta klienta starpnieku. Sociālā darbinieka un sociālā dienesta klienta sadarbība ir saskarsmes process, kurā sociālais darbinieks profesionāli atlasa un veiksmīgi pielieto efektīvākās komunikēšanās metodes un prasmes, lai palīdzētu un motivētu sociālā dienesta klientu mērķtiecīgi risināt savas sociālās problēmas, izmantojot pieejamos resursus un līdzdalības pasākumus, kuri klientam ir pieņemami un saprotami.

Teorētiski komunikācija tiek aplūkota kā būtiska saskarsmes vienība. Saskarsme sastāv no trim vienotām sistēmām, kuras katra atsevišķi nespēj funkcionēt, tikai savstarpējā mijiedarbībā tās spēj veidot pilnvērtīgu saskarsmi: *sociālā percepcija* – „cilvēku savstarpējā uztvere un sapratne, kura realizējas visā kontakta laikā; tai pašā laikā uztveres rezultāti var mainīties, ja mainās partneru uzvedība vai saskarsmes situācija, *interakcija* – cilvēku mijiedarbība saskarsmē;”⁷ tie iespaido cits citu – nodod savas idejas, tās apstrādā un veido priekšstatu par sevi; analizējot interakciju, uzmanība tiek pievērsta tam, kā notiek mijiedarbība starp diviem vai

⁷ **Omārova, S.** *Cilvēks runā ar cilvēku. Saskarsmes psiholoģija*. Rīga: Kamene, 1996, 13; 17.lpp.

vairākiem cilvēkiem vai arī kā savstarpēji mijiedarbojas vairākas grupas, *komunikācija* – „saskarsme, saziņa; domu, priekšstatu, jūtu apmaiņa starp cilvēkiem viņu darbības procesā.”⁸

Sociālā dienesta uzdevums ir nodrošināt tādu komunikācijas sistēmas izveidošanu, kas nodrošinātu operatīvu informācijas apriti starp sociālajiem darbiniekiem un sociālā dienesta klientiem. Veiksmīgu komunikācijas procesa rezultātu nosaka ne tikai komunikācijas sistēmas attīstības līmenis, bet arī sociālā darbinieka komunikatīvā kompetence – prasme atlasīt un kodēt nosūtāmo informāciju, izvēlēties adekvātus informācijas pārsūtīšanas līdzekļus, apzināties un novērst traucējumus komunikācijas procesā.

„Tas viss attiecas uz sociālo kompetenci. Sociālā kompetence ir spēja izvēlēties darbības metodes, darbības tehnoloģiju, attīstības stratēģiju. Tā ir komunikācijas un kooperācijas spēja, izglītības līmenis, sociālā apziņa, mobilitāte, elastība, tā ir vērtību un pienākumu attiecība, attieksmju un motīvu līmenis.”⁹

Te ir jārunā par cilvēku, kurš sniedz informāciju (dialogā), par informācijas izplatītāju – **komunikatoru**. „Cilvēks, kurš nodod informāciju, var būt arī šīs informācijas avots.”¹⁰

„Tā informācija, kuru raida komunikators, var būt divējāda:

- *rosinošā* informācija parasti tiek izteikta kā lūgums, pavēle, padoms. Tā ir teikta, lai veicinātu kādas personas darbību. Bet arī šī informācija ne vienmēr virzīs uz kādu darbību – tā var arī aizliegt kādu darbību;
- *konstatējoša* informācija ir kā ziņojums, kas nemaina cilvēka uzvedību, bet netiešā veidā var to ietekmēt. Šo informāciju var pasniegt dažādi, tas ir atkarīgs no komunikatora.

Komunikācija vienmēr prasa atgriezenisko saiti un sapratni, bet atbildība par precīzu informācijas uztveršanu vienmēr gulstas uz informācijas sūtītāju.”¹¹

Starp citu, filoloģijas zinātņu doktors, profesors G.Počepcovs (Georgijs Počepcovs) min interesantu faktu: „Komunikators – tā ir nākotnes profesija, kuras statuss nemitīgi pieaugs informācijas civilizācijai izvirzoties priekšplānā.”¹²

Komunikators sociālajā dienestā, galvenokārt, ir sociālais darbinieks, sociālās palīdzības organizators un informators. Šiem darbiniekiem ir nepieciešamās zināšanas, informācija un

⁸ *Svešvārdu vārdnīca*. Rīga: Jumava, 1999, 377.lpp

⁹ **Garleja R., Vidnere M.** *Psiholoģijas un sociālās uzvedības aspekti ekonomikā. Komunikatīvā saskarsme*. Rīga: Raka, 2000, 116.lpp

¹⁰ **Reņģe, V.** *Organizāciju psiholoģija. Komunikācija un lēmumu pieņemšana organizācijās*. Rīga: Kamene, 1999, 65.lpp

¹¹ **Garleja R., Vidnere M.** *Psiholoģijas un sociālās uzvedības aspekti ekonomikā. Komunikatīvā saskarsme*. Rīga: Raka, 2000, 113.lpp

¹² **Почепцов, Г.Г.** *Коммуникативные технологии двадцатого века*. Москва: „Ваклер”, 1999, с 10.

mērķis nodot šo informāciju sociālā dienesta klientiem. Sociālā darbinieka komunikācijas īstenošanas metožu apgūšana un prasmīga to pielietošana ir svarīgākais faktors sociālā darba mērķu sasniegšanai. Lai šos mērķus sasniegtu, gribētos pievērst uzmanību tam, kāda tad ir sociālā darbinieka attieksme pret klientu – mūsu dienās vārdi „rūpes par klientu” sāk pārvērsties klišejā. Visi it kā uz to tiecās, bet ne visi tiešām to dara, un vēl mazāks skaits cilvēku dara to labi – vienmēr un no visas sirds. Tādēļ var teikt, ka rūpes par klientu ir sākums labai komunikācijai.

Komunikatora darbā pielietojamie galvenie elementi komunikācijas procesā ir:

- mērķauditorija;
- informācijas kanāls;
- konteksts;
- komunikatīvās zināšanas.

Komunikatora veiksmē ir atkarīga no mākslas profesionāli orientēties šajos komunikācijas līmeņos.

Lai labāk izprastu, kas ir komunikācija, autore piedāvā aplūkot definīcijas dažu autoru skatījumā, kā arī dažus no komunikācijas veidiem un tās mērķus.

1.1. Komunikācijas definīcijas

Dzīvojot cilvēku sabiedrībā gandrīz ik dienas nākas saskarties ar cilvēkiem. Jebkurš izjūt nepieciešamību pēc sarunām ar citiem cilvēkiem, pēc mīļuma, ko spēj dot tikai kāds īpašs cilvēks, pēc iespējas apzināties un pierādīt sevi.

Cilvēki visos laikos ir sazinājušies savā starpā. Saziņa notiek ar valodu, attēliem, žestiem, tekstiem, kodiem, sajūtu signāliem. Komunikācijas procesā cilvēks piedalās ar visu, kas viņam ir, ar savu personību, izsakot domas, vēlmes, izrādot jūtas. Tikai ar komunikācijas palīdzību cilvēks var iepazīt citus un iemācīties izprast sevi un visu sabiedrību kopumā. Tādēļ autore piedāvā pārskatīt, ko par komunikāciju saka daži autori.

P. Ustinovs saka: „**Komunikācija** – tā ir māksla būt saprastam.”¹³ Arī autore piekrīt šim it kā tik vienkāršajam un saprotamajam izskaidrojumam. Kaut gan tajā pašā laikā zem šiem vārdiem slēpjas sarežģīts process. Tas skar katru, bez izņēmuma, cilvēka darbības sfēru un ieņem izšķirošu lomu tajā.

Pēdējā laikā komunikācijas procesam ļoti aktīvi tiek pievērstā uzmanība dažādās zinātnes nozarēs: socioloģijā, politoloģijā, filozofijā, jurisprudencē u.c. Viens no galvenajiem

¹³ Адипар, Д. *Эффективная коммуникация*. Москва: Эксмо, 2003, с 32.

jautājumiem, kas tiek izvirzīts starp komunikācijas partneriem, vai tie būtu sociālais darbinieks un viņa klients, vai ārsts un pacients, vai pārdevējs un pircējs, vai priekšnieks un padotais, ir šāds: „kā panākt vienošanos, kas nodrošinātu optimālas turpmākās sadarbības iespējas. Komunikācijas procesā partneri cenšas realizēt savas vajadzības, mērķus, intereses, ietekmējot viens otru, tādēļ rezultāts lielā mērā būs atkarīgs no katra spējām orientēties konkrētā situācijā. Tātad komunikācijas mākslu nevar iegūt atrauti no zināšanām sociālo kontaktu veidošanā, psiholoģijā, informātikā, valodā utt.”¹⁴

Līderības autoritāte Dž.Edeirs (*John Adair*) **komunikāciju** traktē kā procesu, ar kuru cilvēki cits citam nodod sarunas jēgu, izmantojot vispārpieņemtos simbolus, tādējādi uzsverot simbolu nozīmi. Kā arī komunikācijas procesu viņš nosauc par sarunas jēgas un sapratnes apmaiņu, kurš pēc Dž.Edeira (*John Adair*) domām sastāv no četriem elementiem, kas ir kas vairāk kā atsevišķu elementu summa un katram no tiem ir sava loma:

- *sociālais kontakts* – cilvēkiem, kas piedalās komunikācijas procesā, jābūt kontaktā vienam ar otru;
- *kopējais līdzeklis* – abām pusēm procesa laikā jālieto kopēja valoda;
- *informācijas nodošana* – tai jābūt nevainojami saprotamai;
- *saprašana* – informācijai jābūt saņemtai, pareizi saprastai un interpretētai.¹⁵

P.Trevithick (Pamela Trevithick) komunikāciju definē kā „verbālās un neverbālās informācijas apmaiņu, kā spēju sazināties vienam ar otru, atklājot zināšanas, prasmes un izpratni par to, ko katrs vēlas un dara, uzsverot, ka komunikācijas prasmēm ir izšķiroša loma sociālajā darbā.”¹⁶

J.Beļčikovs (*Jakovs Beļčikovs*) savukārt uzskata, ka „**komunikācija** ir informācijas divpusēja apmaiņa, kura nodrošina savstarpēju saprašanos, bet ja cilvēks nav panācis savstarpēju saprašanos ar to, kuram viņš cenšas nodot informāciju vai nodibināt kontaktu, tad uzskatāms, ka komunikācija nav notikusi, jo komunikācija notiek tikai tad, kad ideja, kas radusies cilvēka apziņā, nonāk cita cilvēka apziņā tādā veidā, ka tiek nodrošināta tās saprašana un izmantošana.”¹⁷ Tāpat J.Beļčikovs vērš uzmanību arī uz to, ka „komunikācijas pastāvēšanai nepieciešami trīs nosacījumi:

- jābūt vismaz diviem cilvēkiem;

¹⁴ Ezera, I., Graudiņa, I., Dreiberģa, S. *Lietišķā komunikācija*. Rīga: Kamene, 2000, 6.lpp

¹⁵ Адип, Д. *Эффективная коммуникация*. Москва: Эксмо, 2003.

¹⁶ Trevithick, P. *Social work skills*. Finland by WS Bookwell Ltd, 2005, pp 116.

¹⁷ Praude, V., Beļčikovs, J. *Menedžments. Komunikācijas nozīme menedžera darbā*. Rīga: „Vaidelote”, 1996, 99.lpp

- jābūt informācijai;
- jābūt informācijas nodošanas līdzekļiem.”¹⁸

Arī Dž.L.Bovdičs (*James L. Bowditch*) un E.F.Buono (*Anthony F. Buono*) aplūko **komunikāciju** kā informācijas apmaiņu starp sūtītāju un saņēmēju, kuras pamatā ir četri elementi:

- informācijas pirmsākums;
- ziņojums;
- uztvērējs;
- ziņojuma skaidrojums,

pieminot, ka komunikācijas būtība ir personu mijiedarbības process ar iepriekšēju apspriešanos, kurā katra no pusēm „izloba” savu komunicēšanās rezultāta jēgu, pielietojot apmaiņas simbolus, kas ietekmē mūsu emocijas, uzvedību un jūtas.¹⁹

No visa iepriekš minētā var secināt, ka komunikācija ir saskarsmes neatņemama sastāvdaļa, kuras laikā cilvēki apmainās ar informāciju, pauž savas emocijas, iesaka jaunas idejas viens otram, lai veidotos labāka – efektīva komunikācija. Tā ir kompleksa, jo ietver sevī gan runāšanu, gan klausīšanos, gan sadarbošanos, gan sazināšanos.

Bez efektīvas komunikācijas priekšzināšanām cilvēkam ir grūti, citreiz pat neiespējami, sasniegt izvirzītos mērķus. Visvairāk tas būtu attiecināms uz profesiju pārstāvjiem, kas cieši saistīti ar apkalpojošo sfēru. Šajā gadījumā autore uzsvaru liek uz sociālā darbinieka profesiju, kurā visam iepriekšminētajam cauri vijas sociālā darbinieka attieksme pret klientu – kur sākas un kur beidzas tā robeža, kad sociālie darbinieki spēj iejusties „klienta ādā” un nenodarīt viņam pāri, līdz galam neizprotot labas komunikācijas nozīmi sadarbības procesā.

Vārds „komunikācija” ar vien biežāk izskan ikdienas sarunvalodā, bet ne visi šo procesu izprot līdz galam, varbūt tādēļ, ka nemaz nav vienotas un konkrētas komunikācijas definīcijas.

Analizējot literatūru par cilvēku savstarpējām attiecībām, kas ir saistītas tieši ar savstarpējo saprašanos un komunikāciju, autore secina, ka katram individuāli priekš sevis būtu nepieciešams izveidot tādu, praksē pielietojamu, komunicēšanās sistēmu, uz kuru varētu balstīties un kura neļautu nevienam „izsist” komunikatoru no sliedēm vai novirzīt no nospraustā mērķa (autore atkal uzsvaru liek uz sociālā darbinieka profesiju). Autore vērš uzmanību uz galveno sociālā

¹⁸ **Praude, V., Beļčikovs, J.** *Menedžments. Komunikācijas nozīme menedžera darbā*. Rīga: „Vaidelote”, 1996, 100.lpp

¹⁹ **Bowditch, J.L., Buono, A.F.** *A primer on organizational behavior. Second edition. Communication*. Library of Congress Cataloging in Publication Data, 1989, pp 107.

darba mērķi, ko nosauc Starptautiskā Sociālo darbinieku federācija: „Sociālā darba profesija veicina sociālās pārmaiņas, problēmu risināšanu cilvēku attiecībās un iespējās, lai uzlabotu labklājību. Izmantojot teorijas par cilvēka uzvedību un sociālajām sistēmām, sociālais darbs iejaucas tai vietā, kur cilvēki mijiedarbojas ar vidi, uzsverot, ka sociālā darba pamatā ir cilvēktiesību un sociālā taisnīguma principi.”²⁰ Jo pēc autores domām, konkrēta un labi pārdomāta sistēma padara zināšanas, kas nepieciešamas efektīvai komunikācijai, vieglāk izmantojamas.

1.2. Komunikācijas veidi un mērķi

Ikdienā sociālajam darbiniekam nākas daudz runāt un mijiedarboties ar dažādiem cilvēkiem (klienti, kolēģi), kā rezultātā tiem nepārtraukti nākas saņemt un nodod dažāda veida informāciju. Bet ne vienmēr informācijas sniedzējs atceras, ka teiktajam būs dažādas nozīmes, atkarībā no tā, kas ir informācijas saņēmējs. Šis process kļūst vēl sarežģītāks, kad tiek saprasts, ka cilvēki sazinās, izmantojot dažādus komunikācijas veidus. Sociālie darbinieki var pielietot jebkuru no starppersonu komunikācijas veidiem.

„**Starppersonu komunikācija** ir tieša sazināšanās starp atsevišķiem indivīdiem vai grupām.”²¹ Starppersonu komunikācijā izšķir četras funkcijas:

- *kontrolē* – noskaidrot pienākumus, noteikt standartus;
- *informēšana* – nodrošināt pamatu, lai pieņemtu lēmumus un veiktu pasūtījumus un instrukcijas;
- *motivēšana* – ietekmēt citus un noskaidrot sadarbību un iesaistīšanos dažādos mērķos un uzdevumos;
- *emocionalitāte* – izteikt jūtas un emocijas.²²

Šajā komunikācijas procesā ir iekļautas **verbālā** un **neverbālā** komunikācija. Tās tad arī autore piedāvā aplūkot tuvāk.

Ņemot vērā mūsdienu sociālekonomisko situāciju Latvijā, pieaug sociālā dienesta klientu skaits, līdz ar to pieaug nepieciešamība pēc efektīvas rakstiskās un mutiskās komunikācijas sistēmas pielāgošanas klientu vajadzībām un tās pilnveidošanu.

²⁰ **Koprowska, J.** *Communication and Interpersonal Skills in Social Work*. British Library Cataloguing in Publication Data, 2006, pp 15.

²¹ **Reņģe, V.** *Organizāciju psiholoģija. Komunikācija un lēmumu pieņemšana organizācijās*. Rīga: Kamene, 1999, 67.lpp

²² **Bowditch, J.L., Buono, A.F.** *A primer on organizational behavior. Second edition. Communication*. Library of Congress Cataloging in Publication Data, 1989, pp 108.-109.

Verbālajā komunikācijā informācijas pārsūtīšana notiek ar vārdu palīdzību. „Verbālā komunikācija ir komunikācijas veids, kas paredz mutiski izteiktas informācijas apmaiņu.” Tā nodrošina tūlītēju atgriezenisko saiti starp informācijas nosūtītāju un saņēmēju, nav nepieciešama ilgstoša iepriekšēja gatavošanās. Verbālā komunikācija prasa tūlītēju uztveri.²³

Šis komunikācijas veids tiek uzskatīts par ātrāko, kā arī par vienu no efektīvākajiem komunikācijas veidiem, jo komunikācijas dalībniekiem ir tiešs kontakts, kas ļauj savstarpējā komunikācijā nekavējoties saņemt atbildes reakciju, kas savukārt dod iespēju sniegt papildus skaidrojumus. Mūsdienu straujajā dzīvē pie verbālās komunikācijas būtu pieskaitāma arī komunikācija pa telefonu, īpaši mobilo. Tā gan nav tik efektīva kā tiešs verbāls kontakts, jo tiek samazināta neverbālās komunikācijas līdzdalība šajā procesā. Un nereti „mobilā komunikācija” rada papildus stresa situācijas, piemēram, adresāts, kuru gribam sazvanīt neatbild uz zvanu vai operators klausulē paziņo, ka telefona aparāts ir izslēgts vai atrodas ārpus uztveršanas zonas.

Verbālā komunikācija ietver sevī **rakstisko** un **mutisko** komunikāciju, kurām ir dažādas formas – monologs, dialogs, strīds, u.c. Abiem šiem komunikācijas veidiem ir savas priekšrocības un trūkumi. Atsevišķos gadījumos ir vērts tos apvienot.

Rakstiskās komunikācijas priekšrocības ir tās, ka informācijas zudumi ir mazāki, informācija ir rūpīgi atlasīta, pārdomāta un saglabāta nemainīga. Par priekšrocību var uzskatīt nosūtītāja iespēju pirms informācijas nosūtīšanas pārbaudīt sīkās nianšes, kas ir ļoti svarīgi un būtiski lēmumu pieņemšanā. Uz papīra nodrukātai informācijai bieži vien ir likuma spēks. Galvenie trūkumi rakstiskajā komunikācijā – informācijas sagatavošanas process ir darbietilpīgs un tas nesekmē ātru informācijas apmaiņu. Savukārt „**mutiskā komunikācija**, pretēji rakstiskajai, sekmē informācijas atdevi. Šī komunikācijas procesa laikā ir iespējams precizēt komunikācijas partnera domu gaitu, viņa attieksmi pret risināmo jautājumu, kā arī iespējams izvairīties no pārpratumiem informācijas pārsūtīšanas laikā.”²⁴

Mutiskā komunikācija ietver sevī informēšanu, aptaujāšanu, norādījumu došanu, bet rakstiskā komunikācija attiecas uz vēstulēm, piezīmēm, rakstiskās procedūras noteikumiem.²⁵

Lai kāds būtu komunikācijas veids, komunikācijai jābūt pārliecinošai. K.Hovlends (*Carl Iver Hovland*) piedāvā „pārliecinošas komunikācijas matricu”, kura ietver sevī sava veida mutiskās komunikācijas procesa modeli ar tās atsevišķiem posmiem:

²³ Praude, V., Beļčikovs, J. *Menedžments. Starppersonu komunikāciju formas*. Rīga: „Vaidelote”, 1996, 104.lpp

²⁴ Ezera, I., Graudiņa, I., Dreiberģa, S. *Lietišķā komunikācija*. Rīga: Kamene, 2000, 16.lpp

²⁵ Bowditch, J.L., Buono, A.F. *A primer on organizational behavior. Second edition. Communication*. Library of Congress Cataloging in Publication Data, 1989, pp 109.

- Kas? (nodod ziņojumu) – Komunikators
- Ko? (nodod) – Ziņojums
- Kā? (notiek ziņojuma nodošana) – Veids
- Kam? (tiek adresēts ziņojums) – Ziņojuma saņēmējs
- Ar kādu efektu? – Efektivitāte.²⁶

Runājot par rakstisko komunikāciju sociālā darba procesā, visvairāk tas ir saistīts ar atbilžu vēstuļu klientiem rakstīšanu. Ja pieņemam, ka rakstiskā komunikācija ir vienkāršs process, tad to var attiecināt tikai uz profesionāļiem, jo standarta vēstuļu saturs klientam ne vienmēr ir saprotams. Un tādēļ bieži vien nākas tērēt laiku, lai vēstules saturu iztulkotu klientam saprotamā valodā. Pēc autores domām tas ir rakstiskās komunikācijas lielākais trūkums.

I.Ezera piedāvā aplūkot plusus un mīnus rakstiskās un mutiskās komunikācijas salīdzinājumā.

1.1.tabula

„Verbālo komunikācijas kanālu salīdzinājums.”²⁷

Rakstiskā	Mutiskā
Darbietilpīgs process	Vienkārši izmantojama
Informācija rūpīgi atlasīta	Informācija ne vienmēr ļoti rūpīgi atlasīta un precīza
Mazāki informācijas zudumi	Iespējami lielāki informācijas zudumi
Informācija tiek saglabāta, to var izmantot atkārtoti – arī kā pierādījumu	Informāciju sarežģīti izmantot kā pierādījumu
Nesekmē domu apmaiņu	Sekmē informācijas apmaiņas atdevi

Viens no galvenajiem verbālās komunikācijas līdzekļiem ir **valoda**. Zināt kādu valodu nozīmē būt komunikatīvi kompetentam (spēja nodibināt un uzturēt nepieciešamos kontaktus ar citiem cilvēkiem), būt spējīgam un gatavam komunicēt. Valoda ir informācijas uzkrāšanas līdzeklis, kas veido noteiktu struktūru informācijas glabāšanai. Tieši tādēļ valoda veido uztveres likumus, tā ir kultūras kods, jo katra valoda ir kādas kultūras pamatelements. Valoda nav atdalāma no personības. Jau no dzimšanas cilvēks manto valodas dotības. Kaut arī valodas, kurās

²⁶ Берн. Э. *Игры в которые играют люди. Люди, которые играют в игры.* СПб, 1992, с 7.

²⁷ Ezera, I. *Lietišķā komunikācija.* Rīga: Multineo, 2007, 21.lpp

cilvēki runā ir dažādas, tās rada priekšstatu par tā laika kultūru, kurā cilvēks piedzima un izauga. Lai saprastu valodu, nepieciešams saprast kultūru, un otrādi.²⁸

Valoda ir vienota ar domāšanu – domas tiek formulētas tādā veidā, lai tās būtu vieglāk izteikt ar valodas palīdzību, bet valoda ir veidota tā, lai pēc iespējas precīzāk atspoguļotu domas. Bez valodas nav iespējams fiksēt cilvēka dzīves pieredzi un veidot ar viņu savstarpēju komunikāciju. Pie verbālās komunikācijas ir pieskaitāmi arī **žargoni** un **simboli**.

Ir daudz darba vietu, nodarbošanos un organizāciju, kur tiek izstrādāta specializēta valoda, kas bieži vien veicina saziņu starp piederošajiem šīm darba vietām, bet lielā mērā izslēdzot citus no saprašanas. Pamatā ir pieņēmums, ka citi arī varētu saprast šos žargonus, piemēram, skaitliskos apzīmējumus, tomēr vairumā gadījumu, nepiederošām personām un jauniem šo darba vietu locekļiem var būt neskaidra un pat biedējoša žargonu izmantošana. Pat, ja žargonus neizmanto, valodu antropologi pierādījuši, ka tie bieži tiek interpretēti un aizstāti ar citiem vārdiem, jo tie pastāv cilvēku apziņā. Bet ne vienmēr var pieņemt, ka tas, ko viens saka, otrs saņems un interpretēs tieši tā, kā domāja pirmais.²⁹

Cilvēki nodrošinās ar dažādiem **simboliem**, lai labāk sazinātos viens ar otru. Tie ietver sevī vairāk informācijas, kā parasti vārdi. Simboliem jau no senatnes ir lielāka ietekme uz informāciju, kā šodienas tehnoloģiju un zināšanu ieguvumiem. Tie ļauj mazināt dzīves tempu. Ja netiktu izmantoti simboli, pasaules uztvere sagrozītos līdz nepazīšanai. Pasaule zaudē savu dinamiku, saskaroties ar simboliem. Šajā gadījumā, simbols bremsē pārāk straujo laika tempu.³⁰

Konkrētas lietas, piemēram, apģērbs, mašīna, ar kuru braucam u.c., daudz par mums pastāsta citiem cilvēkiem. Tāpat arī daudz par cilvēku pasaka viņa darba vieta – kā tā ir iekārtota, kādas mēbeles tajā atrodas. Tātad vietas izmantošana arī var būt būtisks simbols. Simboli var radīt arī draudus – to vispārināta nozīme izsauc cilvēkos stereotipisko domāšanu. Daudzos gadījumos vārdi un simboli ir pretrunīgi vēstījuma rezultātam. Šī tendence mēdz maldināt nevis sniegt sapratni. Šajā gadījumā visefektīvākais komunikācijas veids ir tad, kad simboli ir saskaņoti ar vārdiem un uzvedību. Tādēļ, sazinoties ir jāizmanto tikai pārbaudīti simboli, jo tie var noderēt vai traucēt komunikācijai, kas paredzēta.³¹

²⁸ **Адиар, Д.** *Эффективная коммуникация*. Москва: Эксмо, 2003.

²⁹ **Bowditch, J.L., Buono, A.F.** *A primer on organizational behavior. Second edition. Communication. Library of Congress Cataloging in Publication Data, 1989, pp 109-110.*

³⁰ **Почепцов, Г.Г.** *Коммуникативные технологии двадцатого века*. Москва: „Ваклер”, 1999, с 11.-13.

³¹ **Bowditch, J.L., Buono, A.F.** *A primer on organizational behavior. Second edition. Communication. Library of Congress Cataloging in Publication Data, 1989, pp 110-111.*

Neskatoties uz to, ka valoda ir un paliek galvenais komunikācijas līdzeklis, tiek saglabāti arī **neverbālie saziņas līdzekļi**.

Ziņojums pats par sevi var būt nosūtīts ar verbālās komunikācijas palīdzību, bet turpināties ar uzvedības mainīšanos – žestikulāciju, acu kontaktu, ķermeņa valodu un citām neverbālajām darbībām.³²

Neverbālā komunikācija, kura attiecas uz ziņojuma pārsūtīšanu, kas nav runas vai rakstiskā, ir viens no interesantākajiem saziņas līdzekļiem. Neverbālā komunikācija ir zīmju valodas komunikācija, tomēr, lai sniegtu noteiktus paziņojumus, tā sniedzas daudz tālāk ārpus balss un zīmju valodas. Neverbālā komunikācija notiek katru dienu cilvēku starpā, bet to bieži vien pat nepamana. Lai arī neverbālie ziņojumi var būt diezgan nozīmīgi, tie ir neskaidri un izsmalcināti. Tādēļ indivīdi tos bieži nepareizi interpretē vai noliedz. Šie ziņojumi var nebūt precīzi, tomēr tie bieži ir drošāki un precīzāki no nosūtītāja puses, īpaši sarežģītās situācijās.³³

Neverbālajā komunikācijā izmanto jebkurus izteiksmes līdzekļus, izņemot vārdus. „Pastāv uzskats, ka verbālā komunikācija pārsvarā tiek lietota informācijas nodošanai, bet neverbālā – savstarpējo attiecību veidošanai un attieksmes izteikšanai.”³⁴ Sociālajā darbā tas ir īpaši svarīgs informācijas saņemšanas veids, jo tādā veidā sociālais darbinieks spēj iegūt papildus informāciju par savu klientu, par viņa šī brīža situāciju, tā sociālais darbinieks redz to, kas netiek pateikts, piemēram, sociālie darbinieki, kas strādā atbalsta nodaļā ģimenēm ar bērniem, spēj noteikt vardarbības pazīmes ģimenē.

„Literatūrā uzmanība tiek pievērsta četrām neverbālo zīmju sistēmām:

- optiski kinētiskā zīmju sistēma (žesti, mīmika, ķermeņa valoda, kas atspoguļo emocijas);
- paralingvistiskā zīmju sistēma (balss vokalizācijas sistēma – tonalitāte, diapazons) un ekstralingvistiskā zīmju sistēma (pauzes, klepus, smiekli, asaras, runas temps);
- proksēmiskā zīmju sistēma (saskarsmes parametri telpā);
- vizuālais kontakts (acu skatiena valoda).³⁵

Pastāv sakarība starp personas sabiedrisko stāvokli un šīs personas vārdu krājumu. Persona, kura atrodas sociālo vai karjeras kāpņu augšgalā, tiešajā komunikācijā parasti lieto sev pieejamo vārdu krājumu, lai pārraidītu savu domu, turpretī persona ar zemāku izglītības vai profesionālo

³² **Bowditch, J.L., Buono, A.F.** *A primer on organizational behavior. Second edition. Communication.* Library of Congress Cataloging in Publication Data, 1989, pp 107.

³³ Turpat pp 111.

³⁴ **Pīzs, A.** *Ķermeņa valoda.* Rīga: Jumava, 1995.

³⁵ **Ezera, I., Graudiņa, I., Dreiberģa, S.** *Lietišķā komunikācija.* Rīga: Kamene, 2000, 17.lpp

līmeni vairāk paļaujas uz žestiem nekā uz vārdiem. Jo augstāks ir personas stāvoklis sociāli ekonomiskajā skalā, jo mazāk žestu un ķermeņa kustību tā lieto.³⁶

Nedaudz tuvāk autore aplūkos katru no neverbālo zīmju sistēmām, jo tās, kā jau iepriekš minēts, ir ļoti svarīgas komunikācijas procesā.

Viens no veidiem, kā cilvēki pauž savu attieksmi, ir dažādi vizuālie palīg līdzekļi un **ķermeņa valoda**. Jāpiemin daži biežāk sastopamie elementi, kas iespaido ķermeņa valodu:

- kā cilvēki pasniedz savu ķermeni;
- kādas ir ķermeņa pozas;
- cik daudz un kur cilvēki pieskaras viens otram;
- cik lielā mērā cilvēki uztur acu kontaktu.³⁷

Kā piemēru var minēt, ka sakrustotas rokas ir zīme noslēgtai domāšanai, bet atvērtas rokas - atklātuma zīme. Tomēr šāda vienkāršota skaidrojuma pamatā ir nepareizs neverbālās komunikācijas traktējums, jo nevienam **žestam** nav tikai viena, nemainīga nozīme. Ikviens žesta skaidrojums atkarīgs no kultūras tradīcijām, personiskajiem ieradumiem, apkārtējās vides, no tā, kas norisinājies agrāk un ko abi sarunas dalībnieki sagaida nākotnē.³⁸ Var notikt pat tā, ka cilvēks runā vienu, bet žesti rāda, ka domā viņš pavisam savādāk. Lielākā daļa pamatžestu ir vienāda visā pasaulē, kad cilvēks ir priecīgs – smejas, kad nelaimīgs, neapmierināts, skumjšs – saviebjas. Visi cilvēki neapzināti lieto žestus, lai apstiprinātu, ko viņi saka, bet ne vienmēr tie pastiprina cilvēka teikto, biežāk tie atklāj cilvēka nostāju. Pat tad, ja ķermeņa valodas izpratne var būt visai noderīga, lai izprastu patieso ziņojuma nozīmi, jābūt ļoti piesardzīgiem interpretējot ķermeņa valodu.

Pievēršot uzmanību **paravalodai**, jāņem vērā gan balss tonis, gan runas temps un tādas skaņas kā nopūtas vai ņurdēšana. Bieži vien cilvēka balss intonācija labāk tiek uztverta, ja pašu runātāju neredz.³⁹ „Balss var pateikt daudz par runātāja emocionālo stāvokli runāšanas brīdī. Pat tad, ja runātāja vārdi ir apslēpti, klausītājs, sekojot skaņas augstumam, runas ātrumam un skaļumam, var uztvert runātāja emocionālo stāvokli.”⁴⁰ „Cilvēka balss var liecināt arī par viņa sociālo izcelsmi, izglītību, izcelsmes vietu, kā arī veselību un labklājību. Balsi ir iespējams

³⁶ Pīzs, A. *Ķermeņa valoda*. Rīga: Jumava, 1995.

³⁷ Bowditch, J.L., Buono, A.F. *A primer on organizational behavior. Second edition. Communication*. Library of Congress Cataloging in Publication Data, 1989, pp 111.

³⁸ Makaskijs, M. *Efektīva komunikācija. Vadītāju slēptie mājiņi*. Rīga: SIA „Lietišķās informācijas dienests”, 2006, 112.-113.lpp

³⁹ Turpat 114.lpp

⁴⁰ Praude, V., Beļčikovs, J. *Menedžments. Cilvēku izturēšanās komunikācijas procesā*. Rīga: „Vaidelote”, 1996, 122.lpp

izmantot, lai saziņai piešķirtu enerģiju un interesantumu.” Ir iespējams variēt ar balss skaļumu: runājot klusi, cilvēks pauž maigumu, bet skaļi – izsaka steidzamību. Būtiskākais ir tas, lai cilvēki sadzird viens otru.⁴¹

Komunikācijas procesā uzmanība jāpievērš arī **pauzēm, klusuma brīžiem un runas tempam**. Tā, piemēram, klusēšanai var būt dažādi iemesli. „Reizēm klusums tiek izmantots kā ierocis vai taktisks gājiens, citā reizē klusēšana var izrādīties lieliska sarunu biedra dāvana, kas ļauj rūpīgāk iedziļināties savās domās un jūtās.”⁴²

Jebkura saskarsme sākas ar paskatīšanos vienam uz otru (**acu kontakts**). Augstāka statusa cilvēki, dominantas personības, agresīvi noskaņoti indivīdi skatās uz partneri ilgāk un ciešāk nekā visi pārējie. „Katrs cilvēks zina, cik grūti un nepatīkami ir runāt ar cilvēku, kurš nekad neskatās sarunu biedram acīs. Un no otras puses – nepatīkami ir tad, ja sarunas partneris visu laiku cieši skatās sejā. Tomēr acīs skatīties ir svarīgi, jo sejas augšdaļa pauž vairāk informācijas nekā lejasdaļa.”⁴³

Ne mazāk svarīga nozīme komunikācijas procesā ir **saskarsmes parametriem telpā**. Ievērojot attālumu, kādā cilvēki atrodas viens no otra, tiem saziņa ir ierobežota. Katrs ieņem savu, tā saucamo personīgo telpu, kura paplašinās vai sašaurinās atkarībā no dažādām situācijām. Tā piemēram, cilvēks izjūt diskomfortu, kad kāds, kuru pazīst ne tik labi viņa personiskajā telpā tuvojas pārāk tuvu, vai otrādi – kuru pazīst labi un kurš viņam patīk, ietur pārāk lielu distanci.⁴⁴ „Par personīgo telpu sauc telpu, kas apņem cilvēka ķermeni apmēram izstieptas rokas attālumā. Cilvēkam pārvietojoties, viņam „līdzi dodas” arī viņa personīgā telpa. Jāņem vērā, ka cilvēki nemīl svešinieku ielaušanos savā personīgajā telpā. Nepareizi izvēlēts saskarsmes attālums var novest pie neveiksmēm komunikācijā.”⁴⁵

No iepriekš minētā var secināt, ka „ķermeņa valoda, paralingvistika un tēlu veidošana ir neatņemama komunikācijas sastāvdaļa. Cilvēku pārraidītie signāli ir paredzēti uztveršanai un iztulkošanai. Tādējādi neviena no trim minētajām valodām katra pati par sevi nespēj sniegt pilnīgu ainu un informāciju par cilvēku, kurš tās lieto. Kopā tās veido iespaidus un rada nojautas

⁴¹ **Grīns, E.** *Efektīva personiskā saziņa sabiedriskajās attiecībās. Jūs un jūsu inter-personiskās iemaņas*. Rīga: SIA „Lietišķās informācijas dienests”, 2008, 72.-73.lpp

⁴² **Makaskijs, M.** *Efektīva komunikācija. Vadītāju slēptie mājiņi*. Rīga: SIA „Lietišķās informācijas dienests”, 2006, 115.lpp

⁴³ **Omārova, S.** *Cilvēks runā ar cilvēku. Saskarsmes psiholoģija. Neverbālā komunikācija*. Rīga: Kamene, 1996, 64.lpp.

⁴⁴ **Bowditch, J.L., Bueno, A.F.** *A primer on organizational behavior. Second edition. Communication*. Library of Congress Cataloging in Publication Data, 1989, pp 111.

⁴⁵ **Omārova, S.** *Cilvēks runā ar cilvēku. Saskarsmes psiholoģija. Neverbālā komunikācija*. Rīga: Kamene, 1996, 66.-67.lpp

par sarunas biedru. Neatkarīgi no tā, vai cilvēks to apzinās vai nē, saskarsme ar apkārtējiem mainās atkarībā no tā, ko viņiem par katru atklāj tā tēlojums, telpu iekārtojums un ķermeņa valoda.”⁴⁶

„Saskarsmes mērķis ir uzturēt starppersonu attiecības, veidot attieksmes, paust cieņu, uzmanību, atrisināt konfliktu, veidot aktīvu pozīciju.”⁴⁷ Savukārt runājot par **komunikācijas mērķiem**, var izšķirt trīs galvenos: „*informēt, izglītēt un pārliecināt*. Veids, kā tos īstenot visiem ir līdzīgs, tomēr noslēdzošie soļi mērķu sasniegšanā ir atšķirīgi: izglītošanā papildus uzmanība jāpievērš uzvedības motivēšanai, savukārt pārliecināšanā gan uzvedības motivēšanai, gan informācijas saņēmēja pozīcijas nostiprināšanai. *Informējot* – tiek pievērsta informācijas saņēmēja uzmanība. Informācija pasniegta tā, lai būtu saprotama, nepieciešama un, iespējams, pielietojama. *Izglītojot* – tiek pievērsta uzmanība attieksmei un vēlamai rīcībai vai uzvedībai. Svarīgi panākt praktisku rezultātu. *Pārliecinot* – tiek panākta ne tikai reāla vienreizēja rīcība, tā tiek nostiprināta un informācijas saņēmējs pats atbalsta ziņas sūtītāja viedokli.”⁴⁸

Tātad vispārējs **komunikācijas mērķis** ir sekmēt savstarpēju saprašanos, lai radītu optimālus apstākļus sadarbībai.

Kopsavilkums

- Sociālā darbinieka un sociālā dienesta klienta sadarbība ir process, kura laikā sociālais darbinieks profesionāli atlasa un veiksmīgi pielieto efektīvas komunikēšanās metodes un prasmes, lai palīdzētu klientam, motivētu to mērķtiecīgi risināt savas sociālās problēmas, izmantojot pieejamos resursus un līdzdarbības pasākumus, kuri klientam ir pieņemami un saprotami.
- Sociālā dienesta uzdevums ir nodrošināt tādu komunikācijas sistēmas izveidošanu, kura nodrošinātu operatīvu informācijas apriti starp sociāliem darbiniekiem un sociālā dienesta klientiem.
- Komunikācijas procesa galvenā funkcija sociālajā dienestā ir, sekmējot sadarbību ar sociālā dienesta klientiem, viņus uz klausīt, sadzirdēt, izprast un saprast, just līdzti, informēt un motivēt līdzdarboties savas sociālās situācijas uzlabošanā.

⁴⁶ **Makaskijs, M.** *Efektīva komunikācija. Vadītāju slēptie mājienu.* Rīga: SIA „Lietišķās informācijas dienests”, 2006, 117.lpp

⁴⁷ **Garleja R., Vidnere M.** *Psiholoģijas un sociālās uzvedības aspekti ekonomikā. Saskarsmes jēdziena skaidrojums un saskarsmes veidi.* Rīga: Raka, 2000, 105.lpp

⁴⁸ **Kovale, K., Konstante, L., Lindemanis, A.** *Kā veidot komunikācijas kampaņu?* ANO Attīstības programma Latvijā, 2004, 13.lpp.

2. KOMUNIKĀCIJAS PROCESA POSMI

Divi vai vairāki cilvēki apmainās ar jebkādu informāciju, viedokļiem vai idejām. Starp tiem ir nepieciešama kaut kāda veida saziņa, lai veicinātu izpratni par to, ko katrs vēlas un sagaida no konkrētas situācijas. Gan ziņas sūtītāji, gan tās saņēmēji kopā veido komunikācijas sistēmu. Šajā procesā iesaistītie izmanto balsi, žestus, mīmiku utt., lai maksimāli saprotamāk skaidrotu to, ko viņi grib nodot sarunu biedram. Un katrs cenšas, lai viņu saprastu.

Lai gan vienota modeļa cilvēku saziņai nav, kas ņemtu vērā visdažādākos elementus, kuri var būt iesaistīti konkrētā situācijā, tomēr tiek uzskatīts, ka visi modeļi ietver šādus pamatelementus: informācijas avotu, ziņojumu, uztvērēju un ziņojuma interpretējumu. Lai izprastu komunikācijas procesu, Dž.L.Bovdičs (*James L. Bowditch*) piedāvā aplūkot vairākus faktorus, kas to ietekmē:

- attiecīgo cilvēku, kas piedalās komunikācijas procesā, lomas;
- valoda vai simboli, ko izmanto, lai sazinātos un spēja nodot informāciju, lai tā būtu saprotama abām pusēm;
- caur kādiem sakaru kanāliem informācija tiek nodota (rakstiskie, mutiskie);
- ziņojuma saturs (labas vai sliktas ziņas, noderīga vai būtiska informācija);
- savstarpējās attiecības starp ziņojuma sūtītāju un saņēmēju (uzticēšanās, ietekme);
- konteksts, kurā saziņa notiek saistībā ar tādām lietām, kā organizatoriskā struktūra (starp struktūrvienībām vai starp līmeņiem), fiziskā telpa (attālums starp ziņojuma sūtītāju un saņēmēju), sociālā vide.

Galvenā uzmanība tiek pievērsta tehniskām problēmām informācijas nodošanā no viena punkta uz otru. Ziņojums tādā veidā apskatāms kā mehānisks process, kurš iziet noteiktu posmu no nosūtītāja līdz konkrētam galamērķim, ar minimālu izkropļojumu un kļūdu daudzumu. Lai gan tas ir ievērojami pārspīlēti, galvenais informācijas nosūtīšanas mērķis ir panākt, lai precizitāte attiektos uz apjomu, nosūtot un saņemot informāciju netraucētā formā.⁴⁹

Lai izprastu, kāpēc saziņā rodas visdažādākie pārpratumi, lietderīgi aplūkot katru komunikācijas procesa posmu atsevišķi.

2.1. Informācijas atlase un kodēšana

Komunikācijas procesa sākumā informācijas nosūtītājs nolemj, kura informācija kļūs par komunikācijas priekšmetu. **Informācijas atlasī** dažreiz varētu salīdzināt ar pārsteiguma

⁴⁹ **Bowditch, J.L., Buono, A.F.** *A primer on organizational behavior. Second edition. Communication.* Library of Congress Cataloging in Publication Data, 1989, pp 106.-108.

momentu, ko vēlamies pasniegt citam cilvēkam – lai panāktu vēlamo efektu, jācenšas atrast tieši tas, kas ir nepieciešams konkrētajam saņēmējam konkrētajā situācijā. Informācijas atlasēs posmā tiek veidots informācijas saturs. Atlasēs kvalitāti ietekmē vairāki faktori – būtiskākie no tiem ir sekojoši:

- orientācija uz informācijas saņēmēju – kam?
- komunikācijas mērķis – kāpēc?
- informācijas pārsūtīšanas veids – kā?⁵⁰

Piemēram, sociālais darbinieks izdara izvēli, kāda informācija ir nepieciešama klientam, kurš vērsies sociālajā dienestā pēc palīdzības. Informācijas atlasēs precizitāte ir atkarīga no skaidras komunikācijas nolūka definēšanas (kāds ir mērķis šim dialogam ar klientu), informācijas saņēmēja novērtējuma (viņa vērtības, informētības līmenis, pieredze, zināšanas) un situācijas izvērtējums (cik ilgs laiks ir paredzēts šai konsultācijai, informācijas sniegšanas veids un citi faktori).

Sociālā darbinieka kā informācijas atlasītāja un nosūtītāja izpratne par šiem faktoriem ir atkarīga no darbinieka zināšanām, pieredzes un saistīta ar situācijas novērtējumu. No atlasītās informācijas atkarīgs pieņemtais lēmums par turpmāko darbību. Informācijai jābūt saprotamai un nepārprotamai, pietiekamai, ticamai, savlaicīgai, pieejamai un noderīgai.⁵¹ Informācijas atlasē var rasties kļūdas. Tās parādās, ja atbildes uz iepriekšminētajiem jautājumiem tiek sniegtas „automātiski”.

Informācijas kodēšana – „tā ir informācijas transformēšana adresātam saprotamā formā ar nolūku radīt noteiktu pozitīvu efektu. Informācijas kodēšanai tiek izvēlēti simboli, kas informācijas saņēmējam ir saprotami un ļauj nepārprotami uztvert izteikto domu.”⁵²

Komunikācijas procesā cilvēki cenšas apzināti vai neapzināti ietekmēt viens otru, izmantojot simbolus. Tātad procesu, kurā domas var izteikt ar simboliem, sauc par kodēšanu.

Ikdienā komunikācijas procesā tiek lietoti parastie simboli – vārdi, rakstu zīmes, skaitļi u.c. Mutiskajā saziņā papildus izmanto žestus, mīmiku, balsis intonāciju- neverbālos simbolus. Pie iepriekš minētajiem simboliem var pieskaitīt gaismas vai skaņas signālus, jebkuru materiālu, kuri arī piedalās informācijas kodēšanā.

⁵⁰ Ezera, I. *Lietišķā komunikācija*. Rīga: Multineo, 2007, 17.-18.lpp

⁵¹ Ezera, I., Graudiņa, I., Dreiberģa, S. *Lietišķā komunikācija*. Rīga: Kamene, 2000, 8.lpp

⁵² Ezera, I. *Lietišķā komunikācija*. Rīga: Multineo, 2007, 17.lpp

Balstoties uz vienu informācijas pārsūtīšanas veidu, iespējamas dažādu simbolu kombinācijas, piemēram, vēstulē tie var būt gan vārdi, gan attēli, gan tabulas utt. Tā, piemēram, sociālajā darbā rakstot vēstules, jābūt piesardzīgiem ar izvēlētajiem akronīmiem ("no vairāku vārdu sākuma burtiem veidots nosaukums")⁵³ – GMI, VKM, SD – ne visiem tas ir saprotams. Pat tad, ja informācijas nosūtītājam kāds izteiciens liekas pilnīgi skaidrs un nepārprotams, informācijas saņēmējs to var interpretēt dažādi. Komunikācijā nozīmīgu vietu ieņem konkrētība un precizitāte – akronīmi jāpaskaidro, vispārināti vārdi jāaizstāj ar konkrētiem, izmantojot svešvārdus, jābūt pārlicībai, ka informācijas saņēmējs tos sapratīs un nepārpratīs. Galvenais noteikums ir tas, lai simboli un to nozīme būtu labi saprotama visiem komunikācijas dalībniekiem.

2.2. Informācijas pārsūtīšana

Šajā posmā pa izvēlēto saziņas kanālu, izmantojot attiecīgos informācijas nesējus, ziņa tiek nodota adresātam. Komunikācijas efektivitāti nosaka ne tikai precīza informācijas atlase un kodēšana, bet arī veids kā informācija tiek nosūtīta – pa kādiem kanāliem informācija nonāk līdz saņēmējam. Šos kanālus iedala: pēc komunikācijas **veida, kontakta** ar komunikācijas partneri un pēc **ārējās formas**. Komunikācijas **veidi** - mutiskie, rakstiskie un neverbālie – jau tika aplūkoti (skatīt 1.2. apakšnodaļu). Pēc **kontakta** ar komunikācijas partneri izšķir **tiešos** un **netiešos** komunikācijas kanālus. **Tiešās** komunikācijas pamatā, kā jau var noprast pēc nosaukuma, ir tieša saskarsme ar informācijas saņēmēju. Šis kanāls paredz audiālu un/vai vizuālu kontaktu ar informācijas saņēmēju, piemēram, tiešas tikšanās (konsultācijas), sarunas pa telefonu. Tiklīdz komunikācijas pārsūtīšanā informācijas saņēmējs nepiedalās klātienē, runa ir par **netiešo** komunikāciju (vēstules, saziņa ar interneta palīdzību, rakstiski ziņojumi). Pēc **ārējās formas** izšķir **formālos** un **neformālos** komunikācijas kanālus. Šis iedalījums attiecas uz sabiedrībā iedibināto reglamentēto kārtību, tādēļ tas attiecas uz jomām, kur šī kārtība pastāv. Formālie informācijas kanāli ir saistīti ar lēmumu pieņemšanas kārtību, kas paredz formālas procedūras, vai pieņemtiem noteikumiem, kas reglamentē informācijas pārsūtīšanas kārtību. Neformālie komunikācijas kanāli paredzēti brīvai informācijas plūsmas virzīšanai. Neformālā komunikācija var izpausties dažādi: darbinieku pārrunas pusdienu pārtraukumos, neformālās starppersonu komunikācijas ārpus darba, kā arī vadītāja tikšanās ar padotajiem viņu darba vietās. Neformālā

⁵³ *Svešvārdu vārdnīca*. Rīga: „Norden AB”, 1999, 28.lpp

komunikācija mēdz izpausties arī baumu līmenī, tādā ziņā tiek uzskatīts, ka neformālajā komunikācijā saņemtā informācija ir patiesāka, jo atspoguļo indivīdu domas kopumā.⁵⁴

2.3. Informācijas dekodēšana un uztveršana.

Tā ir saņemtās informācijas interpretēšana. „Lai informācijas saņēmējs sāktu praktiskas darbības, nosūtītā ziņa ir jāatkodē. Šo komunikācijas procesa stadiju var pielīdzināt tulkotāja darbam, kurš kodētu ziņojumu iztulko visiem zināmu terminu valodā (atkal noteicošā loma ir valodai). Informācijas dekodētājam nepieciešams pilnībā izprast ziņojuma jēgu. Ja ziņojums ir mazesaprotams vai dekodētājs nav pārliecināts par uzdevumu, kuru jāpilda, tad ir maz iespēju, ka darbības, kuras jāpilda ziņojuma saņēmējam, būs tieši tādas, kādas gaidījis nosūtītājs. Tas, kā saņēmējs iztulkos ziņojumu, lielā mērā atkarīgs no cilvēka personīgās uztveres. Uztvere nav pasīva realitātes atspoguļošana, bet gan radošs process. Vienmēr der atcerēties, ka katram cilvēkam ir savi aizspriedumi, kuri atkarīgi no stereotipiem, simboliem, no vides, kā arī no masu informācijas līdzekļiem.”⁵⁵

„Cilvēka uztveri, galvenokārt, ietekmē individuālais izglītības līmenis un pieredze. Jo līdzīgāka ir komunikācijas procesā iesaistīti dalībnieku uztvere, jo lielākas iespējas, ka informācija tās pārsūtīšanas laikā netiks sagrozīta vai vispār pazaudēta. Komunikācijas procesa būtiska sastāvdaļa ir atbildes saņemšana. Informācijas nosūtītājam ir svarīgi saņemt apstiprinājumu tam, ka nosūtītā ziņa vispār ir saņemta, tādēļ nepieciešama informācijas saņēmēja reakcija (arī bezdarbību var uzskatīt par atbildes reakciju). Savā būtībā komunikācijas process ir complicēts – komunikācijas laikā informācija tiek ne tikai nodota, bet arī radīta, precizēta un attīstīta.”⁵⁶

Kopsavilkums

- Komunikācijas process sastāv no informācijas avota, ziņojuma, uztvērēja un ziņojuma interpretējuma.
- Komunikācijas procesā vispirms tiek veidots informācijas saturs – *informācijas atlase*, kuras kvalitāti ietekmē orientācija uz informācijas saņēmēju, mērķis un pārsūtīšanas veids. Tālāk tiek nosūtīta informācija adresātam saprotamā formā ar nolūku radīt noteiktu pozitīvu efektu – *informācijas kodēšana*. Pa izvēlēto saziņas kanālu, izmantojot attiecīgas

⁵⁴ Ezera, I., Graudiņa, I., Dreiberģa, S. *Lietišķā komunikācija*. Rīga: Kamene, 2000, 11.-15.lpp

⁵⁵ Процесс коммуникации и его элементы. (skatīts 25.11.2009.) <http://deal-smart.ru/2009/09/process-kommunikacii-i-ego-elementy/>

⁵⁶ Ezera, I., Graudiņa, I., Dreiberģa, S. *Lietišķā komunikācija*. Rīga: Kamene, 2000, 15.-16.lpp

informācijas nesējus, ziņa tiek nodota adresātam – *informācijas pārsūtīšana*. Informāciju saņemot, adresāts to vai nu saprot pareizi, vai interpretē pa savam, kas atkarīgs no saņēmēja personīgās uztveres. Notiek *informācijas dekodēšana un uztveršana*.

3. PRASME KLAUSĪTIES KĀ KOMUNIKĀCIJAS PROCESA SASTĀVDAĻA

Komunikācijas procesā pati svarīgākā prasme ir klausīties. Klausīties nozīmē ne tikai sadzirdēt, bet arī saprast, ko otrs saka. Tikai tāds cilvēks, kuram piemīt māksla klausīties, pilnīgāk izprot sava partnera intereses un būtību. Klausoties cilvēks ne tikai rada labu iespaidu par sevi, bet izrāda cieņu pret runātāju. Diemžēl emocionāli ir novērots, ka lielākā daļa cilvēku neprot klausīties. Kādam var likties, ka klausīšanās nav nekas īpašs – „mute ciet, ausis vaļā un klausies”, bet tā ir vesela māksla, kas būtu jāapgūst ikvienam, lai labāk spētu veidot savstarpējās attiecības un gūtu panākumus darbā.

Daudzi uzskata klausīšanos par iedzimtu prasmi, kas iegūstama dabiskā ceļā, un tādēļ nav nepieciešama nekāda apmācība. Tomēr tas tā nav. Labas klausīšanās būtība ir mācīties kā sasniegt emocijas un domas par citiem. Šīs nav prasmes, ko var viegli iemācīties. Cilvēks var dzirdēt to, kas tiek runāts, bet tā var būt pasīva darbība, kamēr klausīšanās prasa aktīvāku iesaistīšanos šajā procesā.⁵⁷ Tam būtu jāpievērš lielāka uzmanība, jo saskarsmē lielāko daļu laika aizņem klausīšanās.

Klausīties nozīmē mācīties. Cilvēks, kurš māc klausīties, spēj iegūt daudz informācijas no citiem. Viņš ir spējīgs pastāvīgi uzzināt kaut ko jaunu. Piemēram, izmisis cilvēks cenšas izdarīt pašnāvību, taču, ja kāds uzklausītu viņa sāpi, viņš varētu atteikties no nāves un izvēlēties jaunu dzīvi.⁵⁸

P.Trevithick (Pamela Trevithick) nosauc dažus iemeslus, kāpēc cilvēki ieklausās viens otrā: „tas dod iespēju iegūt informāciju, just līdzī, novērtēt, cienīt, iegūt citu priekšrocības.”⁵⁹

Citreiz klausīšanos mēdz jaukt ar klusēšanu, bet tās ir divas dažādas lietas. Klausīšanās ir daudz sarežģītāks un aktīvāks process, kura laikā kaut kādā veidā nostiprinās neredzamas saiknes starp cilvēkiem, rodas tāda savstarpēja sapratne, kura rada efektīvu jebkuru saskarsmi.

„Klusēt var aiz muļķības, bailēm, slimības dēļ, bet klausīties sarunas biedrā jāprot tikpat labi kā pašam runāt.”⁶⁰

⁵⁷ **Trevithick, P.** *Social work skills*. Finland by WS Bookwell ltd, 2005, pp 124.

⁵⁸ **Faluņ Dafa.** *Mācīties klausīties*. <http://ru.clearharmony.net/articles/200806/6045.html> (skatīts 05.12.2009.)

⁵⁹ **Trevithick, P.** *Social work skills*. Finland by WS Bookwell ltd, 2005, pp 123.

⁶⁰ **Zāle, V.** *Psihotriki. Blefošana. Manipulācijas. Rokasgrāmata praktiskajā psiholoģijā*. Rīga: „Kopsolī”, 1997, 51.lpp

Amerikāņu sociologs „lietišķo attiecību sfērā” V.Jomanss uzskata, ka lielākai daļai cilvēku klausīšanās mākslu tā arī neizdodas apgūt. Viņš min dažus iemeslus, kādēļ cilvēki neprot klausīties:

- „cilvēks domā daudz ātrāk, nekā runā - jau iepriekš viņš prognozē, kas tūlīt tiks pateikts, līdz ar to kļūst garlaicīgi un sarunai vairs neseko;
- sarunas laikā cilvēks automātiski apsver iespējamo atbildi, nevis turpina klausīties;
- ja tiek stāstīts par idejām, kas jau sākumā klausītāju neapmierina, nenoklausoties līdz galam, viņš sāk pārdomāt, kā tās noraidīt;
- jau sākotnēji runātājs nav patīkams;
- cilvēks nesaprot par ko tiek runāts, un vienkārši māj ar galvu it kā piekristu, lai gan tai laikā risina pavisam citas domas.”⁶¹

Taču ir zināmi vairāki nesavtīgas klausīšanās piemēri, kad tiek sniegta palīdzība cilvēkiem. Tie ir sava veida profesionāļi – padomdevēji, ārsti, psihiatri, sociālie darbinieki un konsultanti, kuri labi zina par cilvēku vajadzību tikt uzklausītiem, sevišķi tad, kad tie nonākuši stresa stāvoklī, kad tos moka nemiers, pārejas perioda grūtības vai apmulsuma brīži. Šādos gadījumos cilvēkam nepieciešama informācija vai padoms, bet daudz svarīgāk, lai viņš tiktu uzklausīts. Mūsdienās vērojama tendence vērsties pie profesionāļiem, bet atsevišķos gadījumos, kad problēma nav tik nopietna, palīdzību var sniegt arī draugs, kolēģis vai kaimiņš. Savukārt sociologs E.Meijo (*Elton Meijo*) apgalvo: „Patiesi saprotošs draugs vai arī kāds cits cilvēks, kas papūlas ieklausīties mūsu problēmās, var pilnīgi pārveidot mūsu skatu uz dzīvi.”⁶²

Aplūkojot klausīšanās plusus un mīnus, klausīšanos varētu iedalīt divās lielās grupās: *efektīvā* un *neefektīvā* klausīšanās. Pie neefektīvās var pieskaitīt šādus vairāk izplatītus klausīšanās veidus:

- *izlikšanās* – klausoties runātājā, var uz viņu uzmanīgi skatīties, smaidīt, māt ar galvu, pat sekot ar skatienu viņa kustībām un domāt par kaut ko savu;
- *egoisms* – tādi klausītāji parasti domā par savu nākamo piebildi, neklausoties runātājā, tie ir klausītāji, kuri pārtrauc runātāju, neatļaujot izteikties tam līdz galam;
- *neitrāls* – klausītājs parasti visam teiktajam piekrīt, nemēģinot iedziļināties;

⁶¹ **Omārova, S.** *Cilvēks runā ar cilvēku. Saskarsmes psiholoģija. Prasme klausīties.* Rīga: Kamene, 1996, 43.-44.lpp.

⁶² **Адиар, Д.** *Эффективная коммуникация.* Москва: Эксмо, 2003.

- *naidīgums* – klausītājam ir noteikts mērķis – nepiekrīt teiktajam; tam nav jābūt ļaunam cilvēkam, vienkārši viņš meklē pie kā varētu „piekasīties”, viņš klausās tikai tāpēc, lai pēc tam varētu pakritizēt;⁶³

Savukārt efektīvā klausīšanās sevī ietver:

- *empātisko* klausīšanos – tā ļauj pārdzīvot tās pašas jūtas, ko pārdzīvo runātājs, ļauj attēlot šīs jūtas, saprast sarunu biedra emocionālo stāvokli; empātiskās klausīšanās procesā nedod padomus, nenovērtē runātāju, nekritizē, nemoralizē, nemāca, tas nozīmē nevis līdzjūtību, bet empātiju, kas tiek pārdzīvota kopā ar runātāju; empātiskās klausīšanās metodi var pielietot tikai tad, kad cilvēks pats grib padalīties savos pārdzīvojumos; tādos gadījumos, kad cilvēks grib tikai uzdot vienkāršu jautājumu („vai jūs nezināt, ko nozīmē...?”) vai arī, ja kādus jautājumus apspriest grib klausītājs, nevis runātājs, empātiskā klausīšanās nav iespējama;
- *pasīvo* klausīšanos – gadās, ka jāuzklausā cilvēks, kurš atrodas emocionālā afekta stāvoklī vai ir emocionāli uzbudināts, tādā gadījumā šis cilvēks nav tiešs sarunu biedrs – viņš ir vienkārši cilvēks, kurš nekontrolē savas emocijas, nespēj uztvert sarunas būtību – viņam ir jānomierinās un tikai tad var sākt sarunu; šādā gadījumā svarīgi ir uzklausīt cilvēku, ļaut viņam saprast, ka viņš nav viens, ka viņu uzklausā, saprot un atbalsta;
- *aktīvo* klausīšanos – aktīvās klausīšanās paņēmieni ir saistīti ar pastāvīgu noskaidrošanu vai informācija, kuru grib nodot sarunas dalībnieks, ir pareizi saprasta, uzdodot, piemēram, jautājumus: „Vai es pareizi sapratu, ka...?”, „Citiem vārdiem sakot, jūs domājat...?”; aktīvās klausīšanās paņēmieni nostrādā tikai tad, kad situācija ir pārdomāta – ir zināms sarunas saturs un sarunas biedra emocionālais stāvoklis; aktīvā klausīšanās ir efektīva tikai tad, ja sarunas procesā klausītājs, kā minimums, ir līdzvērtīgs stāstītājam.⁶⁴

Lai labāk izprastu aktīvās klausīšanās būtību, E.Grīns izvirza šādus uzdevumus:

- „koncentrēties uz katru pateikto domu atsevišķi;
- iegūt pilnvērtīgu, precīzu ieskatu otra cilvēka teiktajā;
- kritiski izvērtēt to, ko saka citi cilvēki;
- novērot neverbālās pazīmes;
- izrādīt interesi, rūpes un uzmanību pret runātāju;

⁶³ Grīns, E. *Efektīva personiskā saziņa sabiedriskajās attiecībās. Jūs un jūsu inter-personiskās iemaņas*. Rīga: SIA „Lietišķās informācijas dienests”, 2008, 77-81.lpp

⁶⁴ Адлар, Д. *Эффективная коммуникация*. Москва: Эксмо, 2003.

- iedrošināt pilnīgu, atklātu un godīgu informācijas izklāstu;
- attīstīt uz citiem cilvēkiem vērstu attieksmi sarunas laikā;
- panākt vienotu izpratni un vienošanos par abu pušu mērķiem un prioritātēm.”⁶⁵

E.Grīns apgalvo, ka „labas klausīšanās iemaņas balstās uz atziņu, ka uztveres maiņa nav vājība, bet gan veids, kādā iegūt jaunu informāciju un izdarīt jaunus spriedumus.”⁶⁶

Aktīvās klausīšanās procesā ļoti liela nozīme ir atgriezeniskai saitei. Kā jau iepriekš tika minēts, ka atrodoties klausītāja pozīcijā, pastāvīgi tiek kontrolēta informācijas nodošanas un saņemšanas precizitāte, nodrošinot sarunas dalībnieku ar atgriezenisko saiti par to, cik labi viņš ir saprasts. Aktīvi klausoties, prasmīgi un precīzi uzdodot jautājumus, runātājs kļūst ne tikai par informācijas avotu, bet arī par līdzdomātāju.

S.Omārova (*Silva Omārova*) aktīvās klausīšanās procesā piedāvā izmantot šādus atgriezeniskās saites signālus:

- „*partneri atbalstošie* signāli – visi tie uzvedības komponenti, kuri pauž ieinteresētību un vēlēšanos klausīties;
- *precizējošie* signāli – lai iegūtu papildus informāciju, lai informētu sarunu biedru par to, ka viņš izsakās ne visai saprotami;
- *pārstāstošie* signāli – lai informētu sarunu biedru par to, cik pareizi vai nepareizi viņš ir saprasts;
- *apkopojošie* signāli – palīdz apkopot atsevišķas runas daļas un nodot sarunas partnerim, ka viņa teiktais ir saprasts kopumā;
- *jūtu atspoguļojošie* signāli – kādas emocijas izraisa runājošā tonis, tiek atspoguļotas viņa jūtas (kādas pārdzīvojumus izraisa apspriežamais temats);
- *zemtekstu atspoguļojošie* signāli – balstās uz empātiju. Zemteksts ir cilvēka neizteikto domu realitāte (runātājs pieturas pie sabiedrībā pieņemtajām normām vai pasaka tikai to, ko grib dzirdēt klausītājs);

⁶⁵ Grīns, E. *Efektīva personiskā saziņa sabiedriskajās attiecībās. Jūs un jūsu inter-personiskās iemaņas*. Rīga: SIA „Lietišķās informācijas dienests”, 2008, 79.lpp

⁶⁶ Turpat 78.lpp

- *sarunas gaitu atspoguļojošie* signāli – kalpo informācijas apmaiņai par kontaktu norisi; ar šo signālu palīdzību sarunas dalībnieki nodod savu apmierinātību vai neapmierinātību par to, kā noris saruna, nosaka savu kontaktēšanās stilu un apspriežamo jautājumu kārtību.”⁶⁷

Kopsavilkums

- Pati svarīgākā un grūtāk apgūstamā prasme komunikācijas procesā ir prasme klausīties. Diemžēl lielākai daļai cilvēku nepiemīt prasme klausīties.
- Sociāliem darbiniekiem šī prasme būtu jāattīsta un jāpilnveido jau pašos prakses pirmsākumos.
- Klausīšanos var iedalīt divās lielās grupās – *efektīvā* un *neefektīvā* klausīšanās.
- Šajā nodaļā vairāk uzmanība tiek vērsta uz aktīvo klausīšanos, jo tās procesā liela nozīme ir atgriezeniskai saitei, kuru ietekmē sarunas saturs un sarunas partneru emocionālais stāvoklis, un kuras laikā abas komunikācijas procesā iesaistītās puses ir līdzvērtīgas.
- Var teikt, ka aktīvi klausoties, prasmīgi un precīzi uzdodot jautājumus, runātājs kļūst ne tikai par informācijas avotu, bet arī par līdzīgi domājošu.

⁶⁷Omārova, S. *Cilvēks runā ar cilvēku. Saskarsmes psiholoģija. Prasme klausīties*. Rīga: Kamene, 1996, 50.-52.lpp.

4. KOMUNIKĀCIJAS BARJERAS UN TO PĀRVARĒŠANAS PAŅĒMIENI

Komunikācijas barjeras pārsvarā rodas no cilvēku savstarpējās nesaprašanās, neprecīzi nosūtītas vai saņemtas informācijas. Jebkura veida informācijai gandrīz vienmēr ir bijis ietekmējošs raksturs, kurš ietekmē cilvēka domu brīvību un jūtas (draudi, pavēles, pienākumu uzspiešana, pazemošana, informācijas sagrozīšana). Tādēļ cilvēki izmanto pretējas psiholoģiskas darbības, mēģinot it kā aizsargāties no nevēlamas vai līdz galam neizprastas informācijas, izmantojot aizsargmehānismus – izvairās no saskarsmes, nepievērš uzmanību informācijas sniedzējam, izliekas, ka nedzird teikto utt.

Par cik saskarsme ir divvirziena informācijas apmaiņas un novērtēšanas process, ļoti bieži var rasties uzmanības trūkums no vienas puses, partneru pilnīga izvairīšanās vienam no otra, var zust kontakta intensitāte, kā rezultātā abas vai vismaz viena no procesā iesaistītajām pusēm cieš no neveiksmīgas komunikācijas. Neveiksmīgas komunikācijas „izmaksas” ir ne tikai laiks un resursi, bet arī nevēlamas sekas sagrozītas informācijas saņēmējam.⁶⁸

Ņemot vērā to, ka informācijas nosūtīšanā izmanto gan verbālos, gan neverbālos, gan simboliskos līdzekļus, tomēr sapratne ne vienmēr tiek sasniegta. Tādēļ nepieciešams saprast, kas ir par iemeslu neveiksmīgai komunikācijai.

„Komunikācijā jebkurus informācijas sagrozīšanas vai tās zudumu traucējumus, jeb cēloņus sauc par komunikācijas barjerām.”⁶⁹ Tās rodas tad, kad nosūtītā informācija atšķiras no informācijas, kas nonāk saņēmēja apziņā.

Gandrīz katram komunikatoram ir raksturīga optimistiska attieksme pret savu ziņojumu, jo tiek pieņemts, ka informācija nav mainījusi savu formu un būtību, veicot garo ceļu no sūtītāja prāta līdz saņēmēja smadzenēm. Tomēr katru informāciju ietekmē „trokšņi”. Lai gan „trokšņi” asociējas ar tehnoloģiskām problēmām, piemēram, slikti telefona sakari, tomēr lielākā daļa komunikācijas barjeru rodas tieši no paša cilvēka ierobežotības. Eksistē vesela virkne fizisku, psiholoģisku, personisku barjeru, kuras sastopamas efektīvas komunikācijas ceļā.⁷⁰ Piemēram, daudzos gadījumos fiziskas grūtības ir par šķērsli informācijas nosūtīšanai vai saņemšanai, jo priekš cilvēka gandrīz neiespējami ir izsekot visai informācijai, kura viņu noslogo, un piedevām pienācīgi viņu kodēt, lai nosūtītu tālāk.

⁶⁸ Бландел, Р. *Эффективные бизнес-коммуникации*. С-П, Москва, X-М, 200, с 35

⁶⁹ Ezera, I. *Lietišķā komunikācija*. Rīga: Multineo, 2007, 34.lpp

⁷⁰ Бландел, Р. *Эффективные бизнес-коммуникации*. С-П, Москва, X-М, 200, с 35

Pārslodze attiecas uz situāciju, kad saņemtās informācijas ir vairāk, kā to ir iespējams apstrādāt un izmantot. Ja rodas informācijas pārslodze, vajadzētu izvēlēties, ja ir iespējams, informācijas daļas apstrādi deleģēt kādam citam, atlikt informāciju vai izvairīties no tās pavisam. Lai gan dažas no šīm taktikām var būt pat ļoti noderīgas, tomēr citas, piemēram, aizmirst informāciju, samazina spēju rīkoties.⁷¹

Cilvēkam kā informācijas nosūtītājam ir jāprot atlasīt un kodēt tā informācija, ar ko viņam jāstrādā konkrētajā gadījumā. Tas ir, informācija jāmaks „salikt pa plauktiņiem”, atkarībā no tā, ar ko viņš kontaktējas, vai tā ir ģimene, darba kolektīvs, draugi, kaimiņi vai klienti (ja cilvēks strādā apkalpojošā sfērā). Ir jāprot nošķirt, piemēram, darbu no mājām, lai gan bieži tas sagādā grūtības. Arī tas var būt efektīvas komunikācijas ietekmējošs faktors. Vēl var minēt tādus efektīvas komunikācijas traucēkļus kā, piemēram, telefona zvans, negaidīti apmeklētāji, kolēģu lūgumi vai nekavējoši pieprasījumi, laika ierobežojums (nepareizi sastādīts dienas grafiks). Vairumā gadījumu šāda veida traucējumi minimāli ietekmē pienācīgu uzmanību un plānošanu, jo cilvēks šajā nežēlīgi straujajā informācijas apmaiņas laikmetā jau ir pieradis veikt vairākus darbus uzreiz. Bet ne vienmēr tas izdodas kā plānots, tādēļ šīs it kā „vienkāršās” barjeras var būt diezgan ievērojami traucēkļi komunikācijas procesā. Vispirms tas ir atkarīgs no katra cilvēka attieksmes pret sevi, un tikai pēc tam no viņa vajadzībām, psiholoģiskām iezīmēm, attieksmes pret citu cilvēku. Tādēļ ņemot vērā cilvēka vājās un stiprās puses, komunikācijas barjeras var pārvarēt.

Komunikācijas barjeras var iedalīt divās grupās – mikro un makro barjerās. „**Mikrobarjeras** saistītas ar indivīdu komunikāciju prasmēm – prasmi atlasīt vajadzīgo informāciju, kodēt to, izvēlēties situācijai atbilstošu informācijas pārsūtīšanas veidu, uztvert informāciju, ievērojot tās kontekstu.”⁷² Tātad mikrobarjeras ir saistītas ar vidi, kurā tiek pildīts komunikācijas process, nonākot līdz informācijas pārslodzei, kas traucē izprast informācijas saturu. Savukārt „**makrobarjeru** pamatā ir komunikācijas procesu ietekmējošie situatīvie faktori, izveidojušās komunikācijas situācijas raksturojums.”⁷³ Makrobarjeras ir komunikatīvās barjeras, kuras saistītas ar dažādām zināšanām par komunikācijas procesu, komunikācijas procesā iesaistīto pušu intelekta atšķirībām, partneru psiholoģiskām iezīmēm, piemēram, pārmērīga inteliģence vai atklātums, intuīcija vai pašpārliecība, kā arī ar sociālām, reliģiskām, profesionālām u.c. atšķirībām. Barjeras, kuras saistītas ar komunikācijas dalībnieku mijiedarbību,

⁷¹ **Bowditch, J.L., Buono, A.F.** *A primer on organizational behavior. Second edition. Communication.* Library of Congress Cataloging in Publication Data, 1989, pp 112.

⁷² **Ezera, I.** *Lietišķā komunikācija.* Rīga: Multineo, 2007, 35.lpp

⁷³ Turpat 37.lpp

var veidoties no sociāli – psiholoģiskām attiecībām, kas radušās to starpā, piemēram, neuzticība/uzticība vai antipātija.

Lai pārskatāmāk būtu aplūkot izplatītākās komunikācijas barjeras, autore ir izveidojusi tabulu, kurā aplūkoti katras barjeras rašanās iemesli ar konkrētiem piemēriem (piemēri tiks minēti no autores prakses, veicot sociālo darbu).

4.1.tabula

Komunikācijas barjeru rašanās iemesli

Barjeras veids	Iemesls	Piemērs
<u>Komunikācijas mērķa neizpratne</u>	Informācijas saņēmējam nav saprotams, kāpēc viņam tiek sniegta vai prasīta tā vai cita informācija. Neizprot informācijas jēgu, mēģina izprast to pa savam. ⁷⁴	<i>Sociālajā dienestā atbalsta nodaļā ģimenēm ar bērniem sociālā darbinieka mērķis ir izskaidrot klientam, kādi noteikumi pēc vienošanās ir jāizpilda, lai neizņemtu bērnu no ģimenes. Sociālais darbinieks ir nepieredzējis, un baidoties no uzdevumu izpildes atteikuma no klienta puses, runā aplinkus tā, ka klients šo sarunu uztver kā vienkāršu aprunāšanos, nevis kā konkrētu uzdevumu mērķa sasniegšanai. Rezultātā rodas apjukums, jo izrādās, ka informācija bija jāklausās nevis vienkārši uz klausot, bet vērtējot savas vēlmes un iespējas, jāsniedz piekrišana vai atteikums.</i>
<u>Neefektīva atgriezeniskā saite</u>	Nododot informāciju, netiek saņemta gaidītā atbilde. Var nonākt līdz vienvirziena komunikācijai-atgriezeniskās saites vispār nav.	<i>Vēršoties sociālajā dienestā klients ir neuzmanīgi klausījies informācijā, ko viņam sniedz sociālais darbinieks, tādēļ nav izpratis, kādi dokumenti ir nepieciešami, lai saņemtu palīdzību. Atnākot atkārtoti pie sava sociālā darbinieka, klients ir nesaprašanā, ko no viņa prasa. Tai pat laikā sociālajam darbiniekam, nesaņemot atgriezenisko saiti no iepriekšējās sarunas, nepieciešams vēlreiz atkārtot to pašu.</i>

⁷⁴ Ezera, I. *Lietišķā komunikācija*. Rīga: Multineo, 2007, 35.lpp

		<i>Rezultātā neapmierināts klients, laika patēriņš un vienvirziena komunikācija.</i>
<u>Cilvēka fiziskie traucējumi</u>	Runas, dzirdes, redzes, atmiņas traucējumi.	<i>Grūtības sagādā komunikācija ar kurlmēmu cilvēku. Ir jāizmanto gan žesti, gan rakstīšana, gan vārdu izrunāšana ar mīmikas palīdzību. To spēj izdarīt tikai komunikators ar labām komunikācijas prasmēm.</i>
<u>Valodas barjera</u>	Svešvalodas, zīmju valodas, terminoloģijas nepārziņāšana.	<i>Ļoti bieži ikdienā var vērot, ka daži no apkalpojošā sfērā strādājošiem (arī sociālie darbinieki), sniedz informāciju cilvēkam nesaprotamā vai daļēji saprotamā valodā (latviešu-krievu-latviešu).</i>
<u>Semantiskā barjera</u>	Nav vienotas izpratnes par vārdu saīsinājumiem, vārdu savienojumiem un citiem simboliem. ⁷⁵	<i>Sociālā dienesta klientam tiek aprēķināta iztikas līdzekļu deklarācija, sakarā ar dzīvokļa pabalstu. Sociālais darbinieks paskaidro, ka deklarācija ir pa nullēm. Klients jautā: „Kad tiks pārskaitīta nauda?” (te bija domāts, ka pabalsts nesanāk, jo aprēķinātā deklarācija ir pa nullēm, bet klients saprata, ka nebūs jāmaksā).</i>
<u>Neverbālā barjera</u>	Neverbālā informācija nesakrīt ar verbālo, turklāt neverbālā iedarbojas spēcīgāk, tādējādi verbālo atvirzot otrā plānā. ⁷⁶	<i>Klients vērsies sociālajā dienestā un izklāsta sociālajam darbiniekam savu problēmsituāciju. Sociālais darbinieks, klausoties klientā ir ar ļoti nopietnu sejas izteiksmi, rokas sakrustojis uz krūtīm un viņa skats ir vērst uz datoru, kurā viņš lasa informāciju par klientu. Klientam rodas sajūta, ka sociālais darbinieks nav atklāts un viņā neklausās, kaut gan atbild uz klienta uzdotajiem jautājumiem. Pirmām</i>

⁷⁵ Ezera, I. *Lietišķā komunikācija*. Rīga: Multineo, 2007, 36.lpp

⁷⁶ Turpat

		<i>kārtām nav izveidojies acu kontakts, kas darbā ar klientu ir ļoti svarīgi, sociālā darbinieka sejas izteiksme klientam liekas biedējoša. Kaut gan sociālais darbinieks ir uzklusījis klientu, neverbālā komunikācija ir iedarbojusies spēcīgāk.</i>
<u>Tehniskā barjera</u>	Dažādi tehniski šķēršļi-no tehnikas bojājumiem, līdz cilvēka radītam troksnim.	<i>Salūzis faksa aparāts, čerkstoši trokšņi telefona klausulē, nepareiza e-pasta adrese. Divi darbinieki vienlaicīgi pieņem klientus vienā kabinetā-viena informācijas apmaiņa norit paaugstinātos toņos, tai pat laikā otra nav iespējama, jo ir izveidojusies barjera.</i>
<u>Individuālā barjera</u>	Pamatā viss, kas saistīts ar cilvēka kā personības, raksturojošām iezīmēm-viņa domāšanu un uzvedību.	<i>Temperamenta atšķirības-viens cilvēks ir ļoti ātrs, otrs-pārmērīgi lēnīgs. Raksturu nesaderība-no vienas puses zems empātijas līmenis, no otras-nevēlēšanās paskatīties uz sevi citu acīm. Negatīvas emocijas-ciešanas, naidis, nepatika, bailes, slikts garastāvoklis.⁷⁷</i>
<u>Laika barjera</u>	Ierobežots plānotais laiks informācijas apmaiņai, cilvēku dažādā laika izjūta-zūd koncentrēšanās, palielinās neuzmanība.	<i>Sociālajā dienestā klientu pieņemšana notiek pēc iepriekšēja pieraksta, bet gadās, ka pa starpām, lai nebūtu jāatsaka klientam, sociālais darbinieks pieņem arī klientus bez pieraksta. Tādā veidā tiek ierobežots laiks nākamajam klientam. Sociālais darbinieks sāk uztraukties – var zust koncentrēšanās un palielināties neuzmanība.</i>
<u>Izvairīšanās barjera</u>	Cilvēks izvairās no sarunu partnera kā no ietekmes avota, ja partneri uzskata kā nelabvēli, ienaidnieku	<i>Šajā piemērā varētu minēt agresīvos klientus vai klientus, kuri nepilda līdzdarbības pienākumus. Sociālā dienesta pabalstu nodaļā klientam, kurš ir darbaspējīga persona un ir</i>

⁷⁷ Воробьев, А. Психология. Rīga: Zvaigzne ABC, 1991, 143-144.lpp

	<p>utt. Ja fiziska izvairīšanās nav iespējama, tad cilvēks dara visu iespējamo, lai izvairītos vismaz no informācijas ietekmesdzird, bet neklausās. Tiek sme ātri pārtraukt kontaktu.⁷⁸</p>	<p><i>reģistrējies Nodarbinātības Valsts Aģentūrā kā bezdarbnieks, tiek aprēķināta iztikas līdzekļu deklarācija un piešķirti pabalsti – mājoklim un iztikai. Sociālais darbinieks ar klientu vienojas par līdzdarbības pienākumiem. Nākamajā tikšanās reizē klients izliekas, ka neko nezina par vienošanos un izvairās no sociālā darbinieka uzdotajiem jautājumiem. Rezultātā sāk briest konflikts, klients nolamājas un vēloties pēc iespējas ātrāk pārtraukt kontaktu, aiziet. Var domāt, ka klients sociālo darbinieku uzskata par nelabvēli, liekot viņam atskaitīties par paveiktajiem līdzdarbības pienākumiem, pirms aprēķināt nākamo iztikas līdzekļu deklarāciju.</i></p>
<p><u>Autoritātes barjera</u></p>	<p>Iedalot cilvēkus autoritātēs un tādos, kuri tādi nav, cilvēks uzticas tikai pirmajiem, atsakoties uzticēties otrajiem.</p>	<p><i>Sociālajā dienestā ir tādi klienti, kuri vērsas pie nodaļas vadītāja, nevis pie sava (pēc adreses) sociālā darbinieka, jo, domājams, uzskata, ka vadītājs sniegs patiesāku informāciju vai piešķirs pabalstu, kurš likuma noteiktajā kārtībā viņam nepienākas. Tādā veidā uzticēšanās vai neuzticēšanās it kā personificējas un ir atkarīga nevis no saņemtas informācijas īpatnībām, bet gan no tā, kurš sniedz informāciju.</i></p>
<p><u>Stereotipi kā barjera</u></p>	<p>Nepareizas (vispārpieņemtas) informācijas un neizpratnes rezultātā izveidojies vienkāršots un noturīgs</p>	<p><i>Vecuma stereotips – klients vairāk uzticas gados vecākam sociālajam darbiniekam, jo baidās, ka gados jaunākais var viņu nesaprast un neiedziļināties viņa problēmās. Etniskais stereotips – par čigānu tautības cilvēkiem jau</i></p>

⁷⁸ Omārova, S. *Cilvēks runā ar cilvēku. Saskarsmes psiholoģija. Komunikācija*. Rīga: Kamene, 1996, 32.lpp.

	<p>priekšstats par cilvēku vai grupu, kas iekļauj sevī etniskos, vecuma, dzimuma stereotipus.</p>	<p><i>sen ir izveidojies vispārpieņemts priekšstats, kura dēļ cilvēkiem ir grūti pieņemt čigānus kā sev līdzīgus, bet veicot sociālo darbu ar čigānu tautības cilvēkiem, autore var apstrīdēt šos nepareizos-vispārpieņemtos priekšstatus. Sadarbības procesā autorei ir izveidojies cits-pozitīvs priekšstats par šīs tautības cilvēkiem.</i></p>
<p><u>Informācijas pārslodzes barjera</u></p>	<p>Saņemtās informācijas ir vairāk, kā to ir iespējams apstrādāt un izmantot.</p>	<p><i>Sociālajā dienestā klients saņēmis daudz un dažādu informāciju, kuru klausoties, liekas, ir sapratis un visu uztvēris pareizi, bet rezultātā informācijas vienai reizei ir bijis par daudz, tādēļ rodas konflikti starp sociālo darbinieku un klientu, jo uzskatot, ka sociālais darbinieks nav visu izstāstījis, klients vērsas pie augstāk stāvošām amatpersonām ar sūdzību, ka netika sniegta pietiekoša informācija.</i></p>

Kopsavilkums

- Efektīva komunikācija veidojas tikai tad, ja tās procesā nav pieļautas komunikācijas barjeras, bet ja tās tomēr rodas, jādomā par to pārvarēšanas metodēm.
- Lai pārvarētu radušās komunikācijas barjeras, ir jāievēro sekojoši nosacījumi: vienmēr jārēķinās ar informācijas saņēmēju, jādomā skaidri un ziņojums jānodod prasmīgi.
- Par komunikācijas barjeru pārvarēšanu vai nepieļaušanu sarunas gaitā jādomā abiem sarunas partneriem, jo tikai kopīgiem spēkiem, radot psiholoģisku komfortu un iepriekš sagatavojoties komunikācijas procesam, var izvairīties no tām.

5. BIEŽĀK SASTOPAMO KOMUNIKĀCIJAS BARJERU ANALĪZE

SOCIĀLĀ DARBA PROCESĀ DARBĀ AR INDIVĪDU

Ar vien biežāk presē, televīzijā, forumos un sabiedrībā kopumā izskan negatīvi vārdi adresēti sociālajiem darbiniekiem. Tiek runāts par sociālo darbinieku attieksmi pret klientiem: iejūtības trūkums, nepietiekoši izskaidrotas klientu tiesības, neprecīzi sniegtas ziņas par likumdošanu, nepamatoti pieprasīti dokumenti utt. Tādēļ sociālā darba praksē daudz tiek diskutēts par sociālo pakalpojumu kvalitāti, par klientu apmierinātību ar sociālo darbinieku sniegto palīdzību un pakalpojumiem, jo viens no būtiskākajiem sociālo pakalpojumu kvalitātes jautājumiem ir sociālā darbinieka saskarsme ar klientu.

Neskatoties ne uz ko, sociālie darbinieki veic konkrētus uzdevumus darba procesā ar klientiem – palīdz sakārtot un harmonizēt cilvēku un sociālās vides attiecības. Kā padomdevēji un konsultanti, iedrošinātāji un atbalsta sniedzēji, aizstāvji un sociālo pārmaiņu ierosinātāji, sociālie darbinieki palīdz klientiem rast problēmu risinājumus, atgūt kontroli pār savu dzīvi un sasniegt augstāku dzīves kvalitāti.

Sociālie darbinieki ir nemitīgā kontaktā ar klientiem, tiem ir nepieciešamas augstas komunikatīvās prasmes, kas ir būtisks speciālista sociālās kompetences rādītājs. Tās nodrošina informācijas nodošanu un uztveršanu, komunikācijas dalībniekiem mijiedarbojoties. Bet ne vienmēr komunikācija, kas veidojas starp sociālo darbinieku un klientu, ir pozitīva un bez šķēršļiem. Tādēļ autore veiks pētījumu par biežāk sastopamajām komunikācijas barjerām starp sociālo darbinieku un klientu, noskaidrojot, kas ir par iemeslu savstarpējām nesaprašanās.

Šajā nodaļā tiks aprakstīts pētījuma metodoloģiskais pamatojums, kā arī veikta intervijās ar sociālajiem darbiniekiem un sociālā dienesta klientiem un novērošanā iegūto datu analīze.

5.1. Pētījuma metodoloģiskais pamatojums

„Ne ar visu, ko var sarēķināt, ir vērts rēķināties, un ne visu, ar ko būtu jārēķinās, var izrēķināt.”

(Alberts Einšteins)

Šajā apakšnodaļā tiks apskatīta pētījuma metode, pētījuma bāze, ticamība un validitāte, pētījuma norise, ētiskie aspekti un respondentu atlase.

Lai sasniegtu darba mērķi - pētīt biežāk sastopamās komunikācijas barjeras sociālā darba procesā darbā ar indivīdu, tika veikta gan teorētiskās literatūras analīze, gan arī empīrisks pētījums, kurā kā metodi autore izvēlējās novērošanu un daļēji strukturētās intervijas.

Komunikācijas barjeru rašanās iemeslus var pētīt izmantojot gan kvantitatīvās, gan kvalitatīvās pētījuma metodes, bet autore izvēlējās izmantot kvalitatīvo pieeju, lai būtu iespēja

iegūt padziļinātu informāciju, uzdot papildus jautājumus, lūgt respondentu vairāk paskaidrot savu viedokli.

Kvalitatīvā pētniecība ir izziņas process, kas balstīts uz izpratni. Atšķirībā no kvantitatīvā pētījuma, kvalitatīvā pieeja fokusējas uz iezīmju raksturošanu, ko veido indivīds, balstoties uz savu līdzšinējo dzīves pieredzi. Kvalitatīvās pētniecības analīzes mērķis ir noteikt stāstījuma nozīmi un respondenta pielietoto izvēli, sniedzot atbildes, tas ir, saskatīt un atklāt stāstījuma jēgu.⁷⁹ Veicot pētījumu, kurā tiek izmantotas kvalitatīvās pētniecības metodes, pārsvarā tiek izvēlēti cilvēki, kuri pēc pētnieka domām ir piemēroti, lai sniegtu informāciju par viņu interesējošiem jautājumiem. Veikt kvalitatīvo pētījumu autore izvēlējas, jo ir svarīgi gūt plašāku informāciju par pētāmo jautājumu, ko autore ir iecerējusi realizēt, novērojot un intervējot gan sociālos darbiniekus, gan klientus, lai noskaidrotu kādas komunikācijas barjeras rodas un traucē sadarbības procesā.

Pētījuma metode

Darba empīriskajā daļā tika izmantotas dažēji strukturētās intervijas un novērošana. Intervijas tika izvēlētas, jo darba autore uzskata, ka tas ir viens no vislabākajiem veidiem kā uzzināt informāciju, kuru vēlas pētīt, kā arī intervijās iegūtā informācija papildinās novērošanas procesā gūtos rezultātus.

Intervija ir mērķtiecīga saruna ar konkrētu iepriekš izvirzītu mērķi, nodomu, kas tiek akceptēts no visiem intervijas dalībniekiem. Parasti intervija notiek aci pret aci, mijiedarbojoties tās dalībniekiem.⁸⁰

Ir svarīgi intervijas laikā respondentu ne tikai nopietni pieņemt, bet arī uztvert kā partneri. Tas nozīmē, ka intervijas laikā intervētājam no savas puses kaut kas jāatklāj par paša uzskatiem par izvirzīto tēmu. Intervētājs var likt saprast, ka viņš apzinās respondenta uzskatus un viedokļus, jūtas un intereses, ļaujot respondentam tās identificēt intervijas gaitā.⁸¹

Apkopojot apmierinošas intervijas vadīšanas pamatlikumus, autore atzīmē un ņem vērā svarīgākos, kas jāievēro:

- atcerēties intervijas mērķi;
- nekad neiesākt interviju vēsi;
- demonstrēt uzmanīgu klausīšanos;

⁷⁹ Kroplis, A., Rašcevska, M. *Kvalitatīvās pētniecības metodes Sociālajās zinātnēs*. Rīga: RaKa, 2004, 110-111. lpp.

⁸⁰ Kadushin, A., Kadushin, G. *The Social Work interview: a guide for human service professionals*. 1997, pp 3.

⁸¹ Kroplis, A., Rašcevska, M. *Kvalitatīvās pētniecības metodes Sociālajās zinātnēs*. Rīga: RaKa, 2004, 99. lpp.

- izvēlēties intervijai piemērotu vietu;
- nesamierināties ar vienzilbīgām atbildēm;
- būt sirsnīgam un pateicīgam.

„Novērošana ir viena no datu ieguves metodēm, ko izmanto gan novērtēšanas, gan darbības, gan citos pētījumos.”⁸²

Novērošana cilvēku starpā notiek katru dienu – tiek novērota cilvēku reakcija uz saņemto informāciju, tiek izdarīti secinājumi par cilvēku sajūtām, motivāciju, darbībām, mērķiem. Tomēr šāda vienkārša novērošana nav attiecināma uz pētniecisko darbu. Pētniekam jāveic konkrēti un objektīvi novērojumi, no kuriem var iegūt precīzus, ticamus secinājumus. Izšķir divu veidu novērošanu: tiešo un netiešo. Tiešajā novērošanā tiek novērots, ko cilvēki dara un saka. Autore izmantoja tieši šo novērošanas metodi, jo netiešā novērošana vairāk attiecas uz intervijām. Tādā veidā tiešo novērošanu papildināja netiešā novērošana (intervijas).

Teorētiski tiek minēts, ka novērošanā lielākā problēma ir novērotājs, jo viņš ir daļa no pētījuma instrumenta, un ka novērotājs ar savu klātbūtni var ietekmēt novērojamos objektus.⁸³

Veicot novērojumus, autore izvēlējās izmantot vienu no trijām tiešās novērošanas novērotāja pozīcijām – pētnieks kā procesa līdzdalībnieks. Novērošana notiek no „iekšpuses”, kad pētnieks piedalās kolektīva darbībā uz līdztiesīgiem pamatiem – izpilda sociālā darbinieka palīga lomu, ir viens no procesa dalībniekiem, iekļaujoties darba procesā.

Novērošanā var rasties problēma – novērotājs ar savu klātbūtni var ietekmēt novērojamos objektus, tomēr autore uzskata, ka šāda pieeja neradīs aizdomas un neērtības ne klientiem, ne sociālajiem darbiniekiem, jo par novērošanu zina tikai sociālie darbinieki (kuri labprātīgi piekrita piedalīties pētījumā), bet kas attiecas uz klientiem, tika pielietota neliela viltība (diemžēl, tas ir šādu pētījumu nepieciešams nosacījums) – autore tika stādīta priekšā klientiem kā jaunais darbinieks, kurš, novērojot darba procesu, piedalās tajā.

Pētījuma bāze

Rīgas sociālā dienesta Latgales rajona nodaļa X (ētisku apsvērumu dēļ, konkrētā nodaļa netiks minēta).

⁸² Geske, A., Grīnfelds, A. *Izglītības pētniecība*. Latvijas Universitāte. Rīga: LU Akadēmiskais apgāds, 2006, 111. lpp.

⁸³ Turpat 111. lpp.

Validitāte un ticamība

„Kvalitatīvā pētījuma ticamība tiek salīdzināta ar stabilitāti. Tas nozīmē, ka datus vajadzētu vākt sistematizētā un organizētā veidā. Kvalitatīvā analīze ir valīda, ja tā demonstrē precizitāti.”⁸⁴ Ticamība un validitāte ir nepārtraukti lielumi. Pētījums nevar būt vai nu ticams, vai neticams – ticamība un validitāte ir tik augsta, cik tas ir iespējams. Pētījuma ticamība nekad netiek precīzi izskaitļota, tās līmenis ir tikai teorētiska īpašība.⁸⁵

Darba mērķis ir pētīt biežāk sastopamās komunikācijas barjeras sociālā darba procesā darbā ar indivīdu. Noskaidrojot dažādus jautājumus, kuri ir iekļauti darba empīriskajā daļā, tiks sasniegts darbā izvirzītais mērķis. Mutiski tika slēgta vienošanās, ka sociālie darbinieki un klienti paudīs patieso viedokli, tādā veidā pētījums būs ticams, jo pētījuma rezultāti būs atkārtojami citam pētniekam. Ticamība un validitāte ne vienmēr darbojas saskaņoti – pastāv iespēja, ka par kādu pētījumu var teikt, ka tam ir augsta ticamība, bet zema validitāte un otrādi. Šis pētījums vairāk tika balstīts uz ticamību, jo precizitāti, kā uzskata autore, novērošanā ir grūti noteikt.

Ētiskie aspekti

Ņemot vērā ētiskos aspektus, pētījums nekādā ziņā nedrīkst nodarīt nekādu kaitējumu pētījuma dalībniekiem – ne fizisku, ne psiholoģisku, ne sociālu, ne juridisku. Uzsākot pētījumu ir nepieciešama vienošanās starp pētnieku un pētījuma dalībniekiem, kura nodrošina datu aizsardzību, ietverot sevī tiesības piedalīties brīvprātīgi, saprotami izskaidrot pētījuma mērķi un pētījuma procedūru, tiesības saņemt pētījuma rezultātu kopiju, tiesības saglabāt konfidencialitāti.

Pirms tika intervēti respondenti, viņi tika informēti par to, kā un kur tiks izmantota viņu sniegtā informācija. Respondenti tika informēti par konfidencialitātes principu pirms intervijas uzsākšanas. Visi respondenti brīvprātīgi piekrita sniegt intervijas. Darbā respondentu vārdi netiek minēti – sociālie darbinieki intervijās tika apzīmēti ar **A**, **B** un **C**.

Tā kā interviju ierakstīšanai tika nolemts izmantot diktofonu, pirms intervijām autore lūdza respondentu atļauju intervijas ierakstīt un to saturu izmantot savā darbā.

Pirms novērošanas tika noslēgta mutiska vienošanās ar sociālajiem darbiniekiem par to, ka novērojamo dati un vārdi pētījuma aprakstā netiks izpausti.

⁸⁴ **Kropļijs, A., Raščevska, M.** *Kvalitatīvās pētniecības metodes Sociālajās zinātnēs*. Rīga: RaKa, 2004, 111. lpp

⁸⁵ Turpat 28-29.lpp

Respondentu atlase

Respondentu (sociālo darbinieku) atlases kritēriji bija darba stāžs (minimums 1 gads sociālā darba jomā) un nodaļa, kurā strādā darbinieks – pētījuma gaitā tika novēroti un intervēti divi sociālie darbinieki, kuri strādā pabalstu nodaļā (viena darba stāžs – 2 gadi, otra – 8 gadi), kā arī divi sociālie darbinieki no atbalsta nodaļas ģimenēm ar bērniem (viena darba stāžs ir 3 gadi, otra - 5 gadi).

Veicot novērošanu pabalstu nodaļā, tika izvirzīti kritēriji – kā noris komunikācija ar klientu, kurš vērsies sociālajā dienestā pirmo reizi, kurš atkārtoti; komunikācija ar pensionāru, bezdarbnieku, kā arī ar klientiem, kuru ģimenēs ir kāds bezdarbnieks un, kuru ģimenēs darbspējīgas personas ir strādājošie.

Savukārt, veicot novērošanu, atbalsta nodaļā ģimenēm ar bērniem kritēriji – komunikācija ar pirmreizējo klientu, klients vērsies dienestā atkārtoti, ģimenē ir kāds bezdarbnieks, vecāki ir strādājoši.

Respondentu (klientu) atlases kritēriji intervijām bija – atrast 2 respondentus, kas ir pirmreizējie klienti, un 2 respondentus, kuri ir sociālā dienesta klienti vismaz 1 gadu.

No klientiem, kuri sociālajā dienestā bija vērsušies pirmo reizi, intervijai piekrita tikai viens, bet, kuri ir dienesta klienti vismaz 1 gadu, tika intervēti trīs respondenti.

Savukārt no sociālajiem darbiniekiem izdevās nointervēt divus respondentus no pabalstu nodaļas un vienu no atbalsta nodaļas ģimenēm ar bērniem (intervijām paredzētajā laikā otrs sociālais darbinieks no atbalsta nodaļas ģimenēm ar bērniem, veselības problēmu dēļ, nokļuva slīmnīcā).

Pētījuma norise un laiks

Intervijas tika fiksētas ar diktofona palīdzību. Tas palīdzēja veikt kvalitatīvas intervijas, jo šādā veidā tika fiksēta katra respondenta izteiktā doma un frāze.

Pirms katras intervijas autore iepazīstināja respondentus ar sava diplomdarba mērķi, paskaidrojot, kāpēc viņu viedoklis ir nepieciešams un nozīmīgs šī darba mērķa sasniegšanai. Jautājumi respondentiem tika uzdoti, vadoties pēc iepriekš sagatavota jautājumu plāna (skatīt 1.pielikumu).

Intervētājam ir tiesības nedaudz mainīt jautājumu kārtību, bet tikai tā, lai svarīgākie – iepriekš saplānotie jautājumi visiem intervējamajiem tiktu uzdoti vienādā formā, bet papildjautājumus var uzdot, vadoties no situācijas.⁸⁶

Intervēti tika gan sociālie darbinieki, gan sociālā dienesta klienti. Temata jautājumi tika veidoti saskaņā ar teorētiskās literatūras izpēti. Intervijās iekļauti jautājumi par biežāk sastopamajām komunikācijas barjerām un savstarpējo attieksmi vienam pret otru sadarbības procesā.

Katras intervijas ilgums bija, apmēram 30 – 40 min. Respondenti tika nointervēti 4 dienās. Intervijas, kas tika veiktas ar sociālajiem darbiniekiem (skatīt 2.pielikumu) bija brīvas un nepiespiestas. Sociālie darbinieki bija atsaucīgi un saprotoši. Neskatoties uz to, ka visiem šajā pārmaiņu laikā ir ļoti liels laika trūkums, sociālie darbinieki piekrita intervijām un smaidot atcerējās, ka pašiem arī bija nepieciešama kolēģu palīdzība veicot pētījumus, kad paši studēja.

Intervijas ar sociālā dienesta klientiem (skatīt 3.pielikumu) tika veiktas sociālajā dienestā iepriekš norunātajā laikā. Bija klienti, kuri atteicās no intervijas, jo baidījās, ka tas var ietekmēt viņu sociālās palīdzības saņemšanas kārtību, kaut gan autore paskaidroja, ka interviju saturs tiks izmantots tikai diplomdarba pētījuma rezultātu analīzei un apkopošanai, ka neviena respondenta vārds nekur nefigurēs un tiks ievērota konfidencialitāte. Tomēr ir daudz cilvēku, kuriem ir aizspriedumi pret atklātas informācijas sniegšanu. Un diemžēl, ar klientiem no atbalsta nodaļas ģimenēm ar bērniem, interviju izdevās sarunāt tikai ar vienu klientu. Varēja manīt, ka klienti ir nobijušies.

Ar tiem respondentiem, ar kuriem izdevās sarunāt intervijas, viss noritēja kā plānots – cilvēki bija atsaucīgi un saprotoši un izrādīja savu vēlmi palīdzēt, kā arī bija priecīgi par to, ka kādam ir svarīgs viņu viedoklis.

Vienīgās grūtības radīja tas, ka respondenti – klienti – mēdza aizrunāties par citām tēmām. Varēja just, ka cilvēki grib parunāties arī par lietām, kas nav saistītas ar interviju. Interviju laikā viss izdevās kā plānots, nebija nekādi pārpratumi vai pārsteigumi no respondentu puses. Tika atbildēts uz visiem jautājumiem un arī papildjautājumiem, kas tika uzdoti, lai precizētu respondentu teikto vai mudinātu viņus domāt plašāk par uzdoto jautājumu.

Novērošana noritēja bez starpgadījumiem. Novērošana tika veikta piecu nedēļu garumā, četras dienas nedēļā pa divām stundām dienā – sociālo darbinieku, kas veic darbu atbalsta nodaļā

⁸⁶ Kroplis, A., Rašcevska, M. *Kvalitatīvās pētniecības metodes Sociālajās zinātnēs*. Rīga: RaKa, 2004, 94. lpp.

ģimenēm ar bērniem, komunikācija ar klientiem tika novērota divas reizes nedēļā, jo šāds ir viņu klientu pieņemšanas laiks, sociālo darbinieku no pabalstu nodaļas arī divas reizes nedēļā.

Novērošanas laikā autore veica pierakstus un izveidoja tabulu (skatīt 4.pielikumu), kurā iegūtie dati tika apkopoti, ņemot vērā gradāciju no 0-2, kur 0 nozīmē, ka konkrētā komunikācijas barjera netika novērota, 1 – barjera tika novērota reti (1-2 reizes), bet 2 – ar konkrēto barjeru nācās sastapties bieži (3-5 reizes).

5.2. Novērošanā iegūto datu analīze

Dzīvojot mūsdienu situācijā, kad visapkārt ir bezdarbs, kas īpaši ietekmē ģimenes ar bērniem, sociālā darbinieka loma ir ļoti būtiska, lai spētu palīdzēt tiem, kas vērsas pēc palīdzības sociālajā dienestā.

Lai izklāstītu pētījumā gūtos rezultātus, kur tika izmantota novērošanas metode, autore vispirms analizēs sociālo darbinieku, kas strādā atbalsta nodaļā ģimenēm ar bērniem un viņu klientu, komunikācijas procesā radušās barjeras un pārpratumus.

Pētījuma ietvaros tika novērots divu darbinieku no atbalsta nodaļas ģimenēm ar bērniem sadarbības process ar klientiem. Viens sociālais darbinieks sociālā darba jomā strādā 3 gadus, otrs 5 gadus.

Ģimenēm, kuras ir sociālā dienesta uzraudzībā, neskatoties uz to vai ģimenes sadarbība ar sociālo darbinieku ir brīvprātīga vai klienti ir obligātie, ir diezgan liela tendence noslēgties no apkārtējās pasaules, būt pacietīgam jebkurā dzīves situācijā un izlikties, ka paši spēj ar visu tikt galā.

Šo ģimenes tendenci – noslēgties – jāņem vērā sociālajiem darbiniekiem ikdienas darbā un jāspēj nodrošināt šādu klientu sapratni par sociālo darbu, par pieejamo sociālo palīdzību, kas radītu lielākas iespējas būt klientam pieņemtam sabiedrībā.

Lai mērķtiecīgi realizētu pozitīvu sadarbību ikdienas profesionālajā praksē, ļoti svarīgi ir izprast, ko ģimenes zina par sociālo darbu un sociālo darbinieku, kāpēc nepieņem palīdzību vai pieņem to ar šaubām, kā arī ne mazāk svarīgi ir veidot efektīvu komunikāciju sarunā ar klientu.

Daudzos gadījumos ģimenes, kuras bija nonākušas sociālo darbinieku redzes lokā, nevēlējās sadarboties, jo nebija motivētas kaut ko mainīt savā dzīves situācijā. Tādēļ kā pirmo komunikācijas barjeru, kura tika novērota, autore vēlas izcelt **izvairīšanās barjeru**. Šī komunikācijas barjera vairāk tika novērota sarunās ar klientiem ģimenēs, kurās aug pusaudži, kur bērnus audzina māte viena, kuru jau ilgāku laiku skāris bezdarbs.

Diezgan bieži šie klienti bija obligātie. Informācija par ģimenēs notiekošo – pusaudžu klaiņošanu vai nesekmību – sociālajā dienestā bija nonākusi no skolu sociālajiem darbiniekiem. Tad uz sociālo dienestu uz pārrunām tika aicināti gan vecāki, gan paši pusaudži. Tas gan sociālajiem darbiniekiem neizdevās ar pirmo reizi – klienti vairākas reizes, t.i., atkārtoti tika aicināti uz pārrunām. Tas notika gan telefoniski, gan sociālajam darbiniekam ierodoties pie klienta mājās.

Dīvaini, bet no otras puses arī pozitīvi liekās tas, ka sociālā darbinieka sarunas ar klientu mērķis vairāk bija saprotams pašam pusaudzim (gadījumos, kad sarunas notika kopā ar bērniem), nevis, piemēram, viņa mātei. Pats pusaudzis saprata lietas nopietnību, saprata, ka problēmas, ko pats radījis, iespaidos viņa turpmāko dzīvi un nesaskaņas ģimenē. Tādēļ bija gatavs sadarbībai. Tajā pašā laikā māte neredzēja jēgu šādām pārrunām, nemaz neiedziļinoties sociālā darbinieka teiktajā, kur nu vēl saprotot sarunas mērķi, jo viņas prātu nodarbināja tikai tas kā atrast darbu, lai varētu nodrošināt ģimeni. Tika novērots, ka sievietēm šādos gadījumos „nolaidušās rokas” – nevēlās neko mainīt savā dzīvē, kā arī problēmas, kas skārušas bērna dzīvi, uztvēra kā pašsaprotamas. Bieži izskanēja tādas frāzes: „Ja pats negrib mācīties, lai klaiņo un meklē sev iztiku pats!”

Brīžiem likās, ka pieauguši cilvēki paši uzvedas kā bērni – ieņemot „bērna pozīciju” šos klientus raksturoja ļoti emocionāla izteikšanās maniere – bieži izskanēja frāzes: „Man nekādu palīdzību nevajag!”, „Jūs negribat mani saprast!”, „Es nevēlos sadarboties!”

Šādos gadījumos sociālajiem darbiniekiem diezgan daudz laika aizņēma skaidrošana, ka izvairīšanās no sadarbības neatrisinās ģimenē samilzušās problēmas, ka tikai kopīgiem spēkiem varēs rast risinājumu.

Lielākie pārpratumi, kas radās **izvairīšanās barjeru** rezultātā, bija tādi, ka klients sociālā darbinieka vēlmi un patieso pretimnākšanu (no sirds gribējās tam ticēt) uzskatīja par uzbāzīgu un nepamatotu iejaukšanos viņa personīgajā dzīvē. Bieži bija vērojama, klientu smīkņāšana, neuzticība viņu acīs, kā arī regulāra izvairīšanās no sociālā darbinieka uzdotajiem jautājumiem. Likās, ka klientam piespiedu kārtā bija nācies ierasties dienestā un viņš gaidīja, kad ātrāk no šejienes varēs tikt prom...

Pilnīgi pretēja sadarbība un sarunas tika novērotas ģimenēs, kur bija līdzīga problēma ar pusaudžiem, kur ģimenes ir pilnas un vecāki strādā. Sociālo darbinieku komunikācijā ar šādas ģimenes locekļiem **izvairīšanās barjeras** netika novērotas. Vecāki bija ieinteresēti sadarboties un pieņemt sociālo darbinieku palīdzību savu problēmu risināšanā, un bija pateicīgi par sociālo

darbinieku ieguldīto darbu, aicinājumiem uz sadarbību un uzmanību, jo kā paši klienti atzina, nebūtu iedomājušies, ka kopējiem spēkiem spēs rast risinājumu savām problēmām. Ar tādiem klientiem, kā novēroja autore, bija diezgan nepiespiesta un veiksmīga komunikācija, kur sociālais darbinieks kā komunikators spēja nodrošināt klientus ar viņiem nepieciešamo informāciju un nodrošināt pozitīvu, nepiespiestu gaisotni sarunu laikā.

Kā nākamo, komunikācijas procesā ar ģimenēm ar bērniem, novēroto barjeru jāmin **komunikācijas mērķa neizpratni**. Biežāk tas bija vērojams sarunās ar vecākiem, kuriem ir problēmas ar alkoholu, kas ir par iemeslu nepietiekošai bērnu aprūpei un vardarbībai ģimenē.

Kā vienu no spilgtākajiem piemēriem autore vēlas pieminēt sarunu ar māti, kurai jau labu laiku iepriekš ir bijušas atkarības problēmas. Divi bērni jau no ģimenes ir izņemti, trešajam bērniņam, kurš ir ģimenē, ir divi gadi. Sieviete dzīvo ar civilvīru, kuram ir tādas pašas problēmas – alkohols, un piedevām vīrietis izturas vardarbīgi pret sievieti un bērnu.

Ar šo ģimeni sociālie darbinieki iepriekš jau bija strādājuši vairāk kā gadu. Protams, ka bija manāmi uzlabojumi – veicot sociālo darbu ar klienti, tika panākts, ka sieviete vairs alkoholu nelieto, bet vēl joprojām ir ļoti viegli iespaidojama no vīra puses.

Kas attiecas uz **sarunas mērķa neizpratni**, klausoties sarunā un vērojot klientes attieksmi, likās, ka kliente līdz galam neizprata lietas nopietnību – sociālie darbinieki regulāri skaidroja, kas sievietei jādara, kā jālabojas, lai nenonāktu līdz tam, ka arī trešo bērnu izņem no ģimenes. Klientes uzvedībā tika novērota diezgan liela pārliecība par to, ka sociālais darbinieks izdarīs visu, lai nepieļautu bērna izņemšanu no ģimenes un, ka palīdzēs atgriezt no ģimenes jau izņemtos bērnus. Vērojot šo klienti no malas, autore saskatīja viņas runas veidā un uzvedībā diezgan izteiktu sarkasmu, kas lika saprast to, ka kliente domā: „Ja jau jūs esat sociālie darbinieki, tad jums ir pienākums mani atbalstīt un palīdzēt, neskatoties uz to, vai es līdzdarbojos vai nē, jo problēma, kas tiek risināta, ir taču saistīta ar bērniem...”

Ar šo klienti tika slēgtas gan mutiskas, gan rakstiskas vienošanās par paveicamajiem pienākumiem, bet katru reizi (pētījuma laikā autore šo situāciju piefiksēja 3 reizes) tika izdomātas dažādas atrunas, kādēļ viņa nebija pildījusi solījumus un vienošanos – visbiežāk izskanēja: „Bet Jūs man tā neteicāt, es laikam Jūs pārpratu...”, kaut gan, tad, kad sociālais darbinieks iepriekšējās sarunas laikā kārtējo reizi bija uzticējies klientei un pārprasījis, vai viss ir saprotams, kliente nekad nebija minējusi, ka kaut ko nesaprot. Sievietes attieksmē pret notiekošo bija vērojama diezgan liela vienaldzība, likās, ka viņai īsti nav skaidrs, kādēļ viņu tik bieži pārbauda un liek

pildīt izvirzītos uzdevumus, kaut gan lielāko daļu no veicamajiem uzdevumiem, kliente pati sev uzstādīja.

Šinī gadījumā autore novēroja diezgan augstu empātijas līmeni no sociālā darbinieka puses, varēja redzēt, ka viņam nav vienalga, kas notiek ar klientu un viņa ģimeni. Saskarsmē ar šo klientu bija vērojami sociālā darbinieka pārdzīvojumi, varbūt, ka tiešām nav sniegta pietiekoši skaidra informācija, lai sarunas mērķis būtu saprasts, kā arī pārdzīvojumi par to, kas notiks, ja ar Bāriņtiesas lēmumu nāksies šķirt bērnu no vecākiem.

Mazāka pārliecība par pietiekošu sarunas mērķa izskaidrošanu klientam, biežāk bija vērojama sociālā darbinieka komunikācijā, kuram ir mazāka darba pieredze (3 gadi) sociālajā darbā.

To noteikti varētu saistīt ar **informācijas pārslodzi**, kura arī biežāk bija vērojama sociālā darbinieka ar mazāku darba stāžu, sadarbībā ar klientu. Ja sociālā darbinieka, kurš sociālajā sfērā strādā jau piecus gadus, šī barjera veidojās reti (2 reizes) – tikai ar klientiem, kuri vērsās dienestā pirmo reizi, un kuru ģimenēs ir bezdarbnieki, tad savukārt sociālā darbinieka, kura darba stāžs ir trīs gadi, profesionālajā darbībā **informācijas pārslodze** bija vērojama 4 reizes.

Nereti tas bija saistīts ar to, ka pats sociālais darbinieks nespēja pietiekoši kvalitatīvi uztvert, piemēram, visu jaunāko informāciju, kas saistīta ar izmaiņām likumdošanā, kā arī ar to, ka viena sociālā darbinieka redzeslokā ļoti daudz klientu.

Līdz ar izmaiņām likumdošanā, sociālajiem darbiniekiem nācās nodrošināt arī klientus ar jaunāko informāciju, bet ne vienmēr klienti spēja visu uzreiz uztvert – grūtības sagādāja jau tas mazumiņš informācijas, ko klientam nācās paturēt prātā saistībā ar savām problēmām, kur nu vēl uzreiz izprast izmaiņas likumā. Autores novērojumi liecina par to, ka **informācijas pārslodzes barjera** ļoti traucēja gan klientiem, gan sociālajiem darbiniekiem veidot produktīvu sarunu.

Kā atzina paši pētījumā iesaistīties respondenti (sociālie darbinieki), mazāk šo barjeru izjūt klienti, kuri regulāri apmeklē dienestu un ir nepārtrauktā sadarbībā ar sociālo darbinieku, tādēļ, ka visa informācija, kas tiek saņemta dienestā, tiek iegūta pakāpeniski un vairāk vai mazāk tā tiek arī saņemta gan no preses, gan no TV. Grūtāk, uzreiz vienā reizē, visu sociālajā dienestā pieejamo informāciju ir uztvert klientam, kurš vērsies dienestā pirmo reizi.

Un atkal, atgriežoties pie jau iepriekš minētā, šī problēma, kas saistīta ar informācijas pārslodzi, tika novērota sociālā darbinieka darbā ar mazāku stāžu – bieži viņš uztraucās, lai tik neaizmirstu klientam visu pateikt, „apbēra” klientu ar pārāk lielu informācijas daudzumu, bet nepadomāja un nenoskaidroja, vai klients spēja kvalitatīvi uztvert šo viņa sniegto informācijas

daudzumu. Sarunas beigās bija vērojams sociālā darbinieka izbrīns par to, ka klients vēlreiz pārjautāja to pašu, ko tikko bija dzirdējis.

Kā novēroja autore, visām četrām pētījumā novērotajām ģimenēm ar bērniem bija svarīga tiešā kontaktēšanās un informācijas uzņemšana saprotamā vieglā sarunvalodā, par ko liecināja tādi klientu minētie informācijas avoti, kā laikraksti, TV, radio, draugi, paziņas...Tie sniedzot viņiem informāciju nesarežģītā formā, dodot ikdienišķās dzīves situācijās un problēmās noderīgu informāciju.

Pēc diplomdarba autores pieredzes praksē, bukletos, internetā, valsts iestāžu mājas lapās atrodamā daudzpusīgā informācija ne vienmēr ir saprotama cilvēkiem, kas nav specializējušies attiecīgajās jomās un ikdienā nesaskaras ar tām. Tādēļ ir nepieciešams šo informāciju pārveidot vieglāk saprotamā un nesarežģītā terminoloģiskā valodā, izskaidrojot klientiem šīs lietas, kas ir ietvertas informatīvajos bukletos par sociālo palīdzību, internetā un valsts iestāžu mājas lapās. Tādēļ no sociālā darbinieka puses ir nepieciešams precīzs skaidrojums par pieejamo sociālo palīdzību vieglā saprotamā valodā, lai veicinātu abu pušu sadarbību un veiksmīgu komunikāciju.

Veicot novērošanu komunikācijas procesā atbalsta nodaļā ģimenēm ar bērniem, autore saskatīja vēl vienu, ne mazāk svarīgu, komunikācijas barjeru – **valodas barjeru**.

Pirmkārt, tika novērots, ka vienam no sociālajiem darbiniekiem diezgan bieži nācās klientiem sniegt atkārtoti informāciju, jo sarunas laikā sociālais darbinieks bieži izmantoja klientam nesaprotamu terminoloģiju. Šīs barjeras rezultātā izveidojās diezgan nepatīkami pārpratumi sarunu laikā – bija klienti, kuri jau ierodoties dienestā nebija visai labā noskaņojumā un, kad tika sniegta informācija viņam nesaprotamā valodā, tas tikai sarunu saasināja vēl vairāk. Diemžēl, sociālo darbinieku komunikācijā ar klientiem diezgan bieži bija vērojamas valodas barjeras – tās bija saistītas gan ar klientam nepieņemamu un nesaprotamu specifisku terminoloģiju, gan ar dažādiem saīsinājumiem, gan arī ar krievu vai latviešu valodas nepietiekošu pārzināšanu. Piemēram, sociālais darbinieks sarunā ar klientu izmantoja tādus saīsinājumus, kā GMI (garantētais iztikas minimums), VKM (valsts kompensējamie medikamenti). Tāpat arī krievvalodīgajiem klientiem grūtības uztvert visu informāciju sagādāja tas, ka sociālā darbiniece ne vienmēr līdz galam spēja pasniegt informāciju klientam saprotamā (krievu) valodā. Sociālajā dienestā ir diezgan daudz tādu klientu, kuriem ir grūtības uztvert informāciju latviešu valodā.

Veicot novērošanu, autore saskatīja diezgan dīvainu, kā arī sociālās darbinieces atzina, nejaušu sakritību. Viena no sociālajām darbiniecēm ir latviete, bet otra krievu tautības pārstāve, bet klienti uz pieņemšanām bija sagādājušies pavisam pretēji – līdz ar to veidojās **valodas**

barjeras. Latviešu darbiniecei grūtības sagādāja informācijas sniegšana krievu valodā, bet krievvalodīgai – bija vērojamas grūtības sarunas laikā, sniedzot klientiem informāciju latviešu valodā. Paši klienti gan tam lielu nozīmi nepievērsa un, ja vajadzēja, uzdeva papildus jautājumus sociālajiem darbiniekiem, lai saprastu nepieciešamo informāciju. Komunikācijas procesa gaitā paši sarunas dalībnieki varbūt to nemaz neievēroja, ka tas traucē komunikācijai, jo gan klientiem, gan sociālajiem darbiniekiem bija svarīgāks sarunas saturs, tomēr no malas raugoties, tā izklausījās diezgan liela problēma, kaut vai tādēļ, ka informācijas papildus skaidrošana aizņēma diezgan ilgu laiku.

Autore uzskata, ka komunikācijas procesā viena no svarīgākajām lietām tomēr ir informācijas sniegšana klientam saprotamā valodā. It sevišķi, ja klients ir nomākts, nevēlas sadarboties, ģimenē ir radušās problēmas....Un ja jau klients ir saņēmis un nolēmis vērsties pēc palīdzības, tad protams, ka viņš cer uz sapratni, pretimnākšanu, atbalstu un noteikti vēlas, lai savstarpējā komunikācija noritētu abām pusēm saprotamā valodā.

Protams, katrs gadījums, katrs klients ir īpašs, un tādēļ piemeklēt katram pieņemamu un saprotamu valodas stilu (autore šoreiz nerunā par latviešu vai krievu valodas zināšanām), ir grūts un atbildīgs darbs no sociālā darbinieka puses, it sevišķi darbā ar ģimenēm ar bērniem, jo, piemēram, komunicējot ar pusaudzi, jāizvēlas viņam saprotama valoda, kura būs pavisam citāda, nekā valoda komunikācijā ar viņa vecākiem.

Kas saistīts ar **laika trūkuma barjeru** atbalsta nodaļā ģimenēm ar bērniem, pavisam minimāli, bet tomēr tā bija vērojama. Un atkal tas bija manāms sociālā darbinieka darbā ar mazāku pieredzi. Lai gan pieņemšanu laiki ir diezgan pārdomāti un katram klientam velītāis laiks ir ielānots pat ar rezervi, tomēr sociālajam darbiniekam bija nepieciešams vairāk laika. Pēc autore vērojumiem, laika trūkuma iemesls ir tāds, ka sociālā darbinieka komunikācijā bija manāmas jau iepriekš minētās **valodas un informācijas pārslodzes barjeras**.

Par cik gan uztvert, gan nodot informāciju sociālajam darbiniekam bija vieglāk krievu valodā (pēc novērotā secina autore), tas arī bija par iemeslu tam, ka komunikācijā ar klientu izveidojās visas trīs barjeras vienlaicīgi. Klienti bija nedaudz neapmierināti, ka viņu saplānotais laiks tiek ierobežots – diezgan nervozi laiku pa laikam ieskatījās pulkstenī, uz sarunas beigām mazinājās uzmanība, kas izpaudās vienam ar otru sačukstoties (uz pārrunām bija ieradusies bērna māte un vecmāte), īpaši vairs neklausoties sociālā darbinieka teiktajā. Līdz ar to arī sociālais darbinieks bija uztraucies – balss intonācija vairs nebija tik pārlicinoša, kā sākumā, arī acu

skatiens vairs nebija vērsts uz klientiem, bet domas jau noteikti bija par nākamajiem klientiem, kuri bieži virināja durvis, jo viņu pārrunām norunātais laiks jau bija pienācis.

Otra sociālā darbinieka, kas strādā ar ģimenēm ar bērniem komunikācijā ar klientiem **laika trūkuma barjera** netika novērota.

Kopumā būtiski pārpratumi sociālo darbinieku un klientu komunikācijas procesā atbalsta nodaļā ģimenēm ar bērniem netika novēroti, ko nevar teikt par savstarpējo komunikāciju, ko autore novēroja pabalstu nodaļā.

Šajā nodaļā negatīva gaisotne bija vērojama jau klientu uzgaidāmajā telpā, kura pārpildīta ar neapmierinātiem, dusmīgiem un ne visai pozitīvi noskaņotiem klientiem. Arī klientu savstarpējā komunikācijā, kas bija dzirdama pie kabinetu durvīm, kura bija ievērojami skaļa, izskanēja neapmierinātība par sociālo darbinieku attieksmi pret klientiem, neizpratne par likumdošanu un skarbi, nosodoši vārdi par valdību. Līdz ar to arī sociālo darbinieku uzvedībā bija vērojama paaugstināta nervozitāte.

Viens no mīnusiem šajā nodaļā tika novērots tas, ka lielā klientu daudzuma un nepietiekoša attiecīgo darbinieku trūkuma dēļ, sociālajiem darbiniekiem nākas pildīt sociālās palīdzības organizatora pienākumus, lai mazinātu klientu rindas sociālajā dienestā. Atliek piebilst, ka šīs nodaļas lielākā daļa klientu ir tie, kas vēršas dienestā pēc materiālās palīdzības, kas arī ir nozīmīgs rādītājs, kādēļ pabalstu nodaļas sociālo darbinieku un viņu klientu komunikācijas procesā bija vērojamas komunikācijas barjeras.

Komunicēšanās prasmei ir liela un izšķirīga nozīme – sociālajam darbiniekam vienmēr jājūt kā uzdot, jeb formulēt jautājumu un sniegt saprotamu atbildi, kas adresēta klientam. To var darīt dažādi – vienu un to pašu var pateikt gan pazemojot sarunas biedru, gan izrādot viņam cieņu. Galvenais ir noskaidrot, nevis apmierināt vēlmi justies pārākam.

Autore, vērojot daudzas sarunas, konstatēja, ka sociālajam darbiniekam ir jāizpelnās klienta cieņa, lai būtu iespējama tālāka sadarbība. Protams, ka ir jāsastopas ar visdažādākajiem cilvēkiem un viņu problēmām – pabalstu nodaļas klienti ir gan pensionāri un invalīdi, gan bezdarbnieki un strādājošas personas, gan ģimenes, kurās visas darbaspējīgās personas ir zaudējušas darbu – tādēļ katrs gadījums un klients ir unikāls un, lai komunikācija būtu izdevusies un bez starpgadījumiem, komunicējot ar klientu, jāņem vērā klienta statuss, jo, piemēram, komunikācijā ar pensionāru izmantotās metodes, ne vienmēr noderēs komunikācijai ar bezdarbnieku.

Visbiežāk izveidojušās komunikācijas barjeras, kas tika novērotas pabalstu nodaļā, kuru rezultātā radās pārpratumi, kas nereti noveda līdz konfliktiem, bija **laika trūkuma un informācijas pārslodzes/neprecizitātes barjera**.

Par iemeslu laika trūķumam bija tas, ka klientu apmeklējums pēdējā laikā ir ļoti audzis un mainījies klientu kontingents – ja vēl pavisam nesēn pabalstu nodaļas lielākā daļa klientu bija pensionāri/invalidi, tad uz doto brīdi, manāmi ir audzis bezdarbnieku skaits. Līdz ar to, sociālajiem darbiniekiem ir nepieciešams daudz vairāk laika klienta (bezdarbnieka) pieņemšanai, nekā tas ir atvēlēts (20 min. uz vienu pieņemšanu).

Vairāk tas tika novērots pieņemšanās, uz kurām atnākuši, piemēram, četri ģimenes locekļi, kuri visi ir bezdarbnieki – ar katru atsevišķi jānoslēdz vienošanās par līdzdarbību, katram atsevišķi bija kāds sasāpējis jautājums, un katram nepieciešama atšķirīga informācija.

Šādos gadījumos bija vērojams sociālā darbinieka stress par to, ka iekavējas nākamā klienta pieņemšanas laiks. Tas radīja grūtības veidot efektīvu komunikāciju un pietiekoši labi izskaidrot informāciju, ko vēlējās saņemt klients.

Biežāk tas izpaudās ar sociālā darbinieka uzmanības mazināšanos – komunikācijas procesā varēja vērot, ka sociālā darbinieka sejas izteiksme paliek ar vien nopietnāka, balss intonācija kļūst skaļāka, klientam pārjautājot kādu nesaprotamu jautājumu, atbilde vairs nav tik precīza. Savukārt, klientos tas radīja neizpratni par tādām sociālā darbinieka emocionālajām izmaiņām uzvedībā – sāka veidoties asāka vārdu apmaiņa, kas citreiz noveda pat līdz konfliktam komunikācijā. Lielākā daļā šādu situāciju sociālajam darbiniekam izdevās noregulēt un nepieļaut konflikta rašanos komunikācijas procesā, bet bija vērojami arī pretēji gadījumi. Sāpīgi bija vērot, ka šādos pārpratumos klientam veidojās negatīvs priekšstats par sociālo darbinieku, kaut gan tas bija vairāk saistīts ar pieņemšanas laiku nesakārtotību.

Liela neapmierinātība no klientu puses izskanēja par to, ka vismaz divas nedēļas jāgaida rindā, lai tiktu pie sociālā darbinieka. Arī šis bija viens no iemesliem, kādēļ radās **laika trūkuma barjera** tieši komunikācijas procesā, jo ierodoties uz pieņemšanu savā laikā, bija tādi klienti, kas lielāko tās daļu veltīja sarunai par to, cik ilgi viņam nācies gaidīt, līdz ar to, laiks, kas nepieciešams sarunai par problēmu, kas nomāc klientu un informācijas iegūšanai, mazinājās.

Arī situācijā, kad klients bija nokavējis savu laiku, piemēram, minūtes 15, klients centās izskaidrot, kāpēc tā ir sanācis. Diemžēl klienta izskaidrojums neapstādināja laiku, nākošais klients bija ieradies savā laikā un nevēlējās gaidīt. Nevēlējās gaidīt arī tas klients, kurš, viņaprāt, mazliet nokavējis, jo viņam taču bija nopietns iemesls kavēšanai.

Kā darbiniekam darīt klientam zināmu, ka ir jāciena arī otra laiks, klientu neaizvainojot? Darbiniekam nekas cits neatliek kā strādāt ārpus pieņemšanas laika, tādējādi atliekot citus savus darbus, kas jāpaveic.

Laika trūkuma barjera, komunikācijas procesā ar klientiem, vērojama gan sociālā darbinieka ar divu gadu darba stāžu, gan arī ar astoņu gadu stāžu. Tā kā atšķirīgu darba pieredzi, kā barjeras rašanās iemeslu, nevarēja konstatēt. **Laika trūkuma barjera** bija vērojama sociālā darbinieka sadarbībā ar jebkuru klientu grupu. Tie bija gan pirmreizējie, gan dienestā atkārtoti vērsušies klienti, kas ir gan pensionāri, gan bezdarbnieki, gan strādājošie.

Lai mazinātu **laika trūkuma barjeras** rašanos, sociālie darbinieki ir spiesti strādāt papildus paredzētajam pieņemšanas laikam, kā arī pieņemt klientus pēc darba laika. Autore uzskata, ja netiks mazināta problēma, ko izraisa laika trūkums, komunikācijā vienmēr radīsies kādi pārpratumi.

No iepriekš minētā, var secināt, ka nākamā **informācijas pārslodzes/neizpratnes barjera**, kas tika novērota, diezgan lielā mērā ir saistīta ar **laika trūkuma barjeru** – nepietiekošs laiks, lai informāciju sniegtu kvalitatīvi, kas izraisa nesapratni un neapmierinātību savstarpējā sadarbībā starp klientu un sociālo darbinieku.

Cilvēki ļoti aktīvi ieklausās masu medijos, no kurienes tad arī uzzina par iespēju vērsties sociālajā dienestā pēc materiālas palīdzības. Prese pastāvīgi informē sabiedrību par sociālās palīdzības saņemšanas iespējām, bet diemžēl, tieši presē ir visneprecīzākā informācija un nepareizi apgalvojumi par sociālo pabalstu sniegšanu (pēc autores domām).

Kā pētījuma laikā varēja vērot, ļoti bieži pie sociālā darbinieka ieradās klients ar līdzi paņemtu avīzes gabalu, kurā bija informācija, kas ir pretrunā ar darbinieka stāstīto, un klients bija pamatoti neapmierināts, jo avīzē taču ir rakstīts savādāk. Vai arī, ļoti bieži cilvēki nepareizi saprot avīzē rakstīto. Dažkārt sociālajiem darbiniekiem nācās klientam parādīt likumu, lai pierādītu, ka darbinieks stāsta patiesību.

Autore novēroja, ka vispareizāk par pabalstu saņemšanas iespējām ir informēti tie klienti, kas informāciju ieguvuši no interneta. Internetā ir atrodami gan likumi un pašvaldības saistošie noteikumi, pēc kuriem vadoties, tiek sniegta sociālā palīdzība, gan arī informācija ir pieejama saīsināta, kodolīga. Taču ne visiem internets ir pieejams un ne visi, īpaši gados vecāki cilvēki, prot ar to apieties.

Autorei savā darba praksē ir nācies saskarties ar to, ka nereti lieka ažiotaža tiek sacelta, ja tiek pasniegta informācija par iespējamu pabalstu, kas vēl nav pieejams (likums vēl nav stājies spēkā). Ne visi klienti saprot to, ka darbinieks uz doto brīdi nevar pateikt neko konkrētu.

Palīdzības nodaļā vēršas cilvēki, kuriem nepieciešams materiāls atbalsts. Bieži klients atnāk uz dienestu, jo vairs nezina uz kurieni iet, un uz dienestu nāk kā uz pēdējo cerību. Līdz ar to ar 20minūšu garu sarunu ir krietni par maz, lai cilvēku iedvesmotu nepadoties, bet gan turpināt dzīvot un cīnīties par savas sociālās situācijas uzlabošanu. Atvēlētajā laikā darbinieks cenšas izvērtēt un izskaidrot, kādu materiālu palīdzību klients var saņemt, kādi dokumenti vai kāda rīcība no klienta puses tam nepieciešama, cenšas nepalaist garām nevienu informāciju, kas būtu svarīga un noderīga klientam. No klienta skatupunkta, iespējams, mērķis ir sasniegts, bet no darbinieka puses klienta situācija ir atrisināta varbūt īslaicīgi, lai arī komunikācija ir bijusi veiksmīga.

Autoritātes barjera – lai darbinieka un klienta saruna būtu auglīga, ir svarīga savstarpēja cieņa. Tikai tādā gadījumā, ja klients ticēs darbiniekam, noticēs darbinieka stāstītam, ja klients uzticēs darbiniekam savu sāpi neko neslēpjot, tad savstarpējā komunikācija būs veiksmīga.

Interesanti bija vērot klientu attieksmi pret darbinieka izskatu, vecumu. Autore novēroja, ka nereti klients negrib īsti noticēt darbinieka zināšanām un prasmēm tikai tāpēc, ka darbinieks ir gados jauns, varbūt pat jaunāks par klientu. Citreiz klients pat atteicās vērsties pie gados jauna darbinieka. Dažreiz varēja novērot, ka gados jaunāki klienti – vīrieši, centās iegūt gados jaunas darbinieces labvēlību, piemēram, atnest trūkstošos dokumentus ārpus darbinieka darba laika vai arī vairākas reizes kaut ko pārjautāja cerībā, varbūt nepieciešamo dokumentu tomēr nevajadzēs. Klients pirmo reizi vērsties dienestā ne vienmēr ir informēts par visiem nepieciešamajiem dokumentiem. Taču, lai piešķirtu materiālo palīdzību, darbiniekam ir jāizvērtē ne tikai klienta sociālā situācija, bet arī materiālā un tieši materiālās situācijas novērtēšanai ir nepieciešami daudzi dokumenti, kas apstiprina klienta stāstu par savu izveidojušos situāciju.

Autore novēroja, ja klients uztver darbinieku kā autoritāti, tad komunikācija norit daudz veiksmīgāk, tiek sasniegts vēlamais rezultāts – klients daudz veiksmīgāk uztver informāciju.

Darbiniekam, kas ir gados jaunāka, bija viena nepatīkama saruna ar gados vecāku klientu, kurš negribēja darbiniekam izstāstīt savu nepieciešamību pēc aprūpes pabalsta. Klients uzskatīja, ka darbinieks ir pārāk jauns, bez dzīves pieredzes, lai izprastu viņa situāciju un viņa vajadzības. Klients pateica darbiniekam: „Tev jāslauka iela ar slotu, nevis jāstrādā dienestā. Ko tāds skuķis var saprast, ko man vajag...!”

Valodas barjera – autores novērotajā divu darbinieku komunikācijas prasmē bija novērojams fakts, ka lielāka valodas barjera ir darbiniecei, kas strādā divus gadus. Iespējams, tas saistīts ar to, ka darbiniece ir gados jauna. Svešvaloda, kas sociālajam darbiniekam noteikti ir labi jāpārvalda – ir krievu valoda. Bez krievu valodas zināšanām darbs dienestā nav iespējams. Autores novērojumi liecina, ka darbinieku krievu valodas zināšanas gandrīz katrā komunikācijas procesā bija labas. Izņemot gados jaunākā sociālā darbinieka komunikācijā ar klientu, kur četros gadījumos tika novērots, ka krievu valoda netika pielietota principiāli, jo klienti bija beiguši darba biržā piedāvātos latviešu valodas kursus. Lai kā tur arī nebūtu, autore uzskata – sociālais darbinieks strādā klienta interesēs, un tādēļ tam ir jārunā ar klientu klientam labāk saprotamā valodā.

Ļoti daudz klientu ir krievvalodīgie. Autore novēroja, ka krievu valodā runājošie klienti bieži neizprot atsevišķu terminu nozīmi. Klientam jau būtībā ir vienalga, kā nedefinēt savu stāvokli un savu prasīto palīdzību, galvenais mērķis, lai tiktu piešķirta materiālā palīdzība.

Sociālajam darbiniekam ir jānāk noformulēt klienta problēmu, jānāk izskaidrot palīdzības sniegšanas likumdošanu ar likumdošanā piederošajiem terminiem, kuru nozīmi, kā jau autore minēja, dažkārt neizprot krieviski runājošie klienti. (Kā atzīst paši klienti, kuri ir bezdarbnieki, ka valsts valodas nezināšana ir arī par iemeslu tam, ka viņiem ir grūtības integrēties darba tirgū).

Attiecībā par **valodas barjeru**, „strīda ābols” ir iesniegumu rakstīšana – krieviski runājošs klients gandrīz vienmēr ir gatavs rakstīt iesniegumu tikai krieviski, bet neprot to noformulēt. Cik ilgi vēl darbinieks drīkstēs pieņemt iesniegumu krievu valodā, nav zināms. Rakstīt klienta vietā darbinieks nedrīkst, ja nu vienīgi datorā, bet tad tas aizņem daudz, jau tā dārgā un pietrūkstošā, laika. Tāpēc darbinieks pieņem iesniegumu rakstītu krievu valodā, kurš ir arī jāprot izburtot. Citreiz darbinieks izmanto sagatavotus standarta paraugus, bet ne vienmēr tie noder.

Autores novērošanas laikā bija divi gadījumi, kad klienti uzskatīja, ka nevar saņemt materiālu palīdzību tikai tāpēc, ka viņi nerunā valsts valodā, lai gan darbinieks ar klientu abos gadījumos runāja klientam saprotamā valodā. Jāpiebilst, ka abos gadījumos darbiniekam neizdevās klientu pārliecināt, ka viņam nav taisnība.

5.3. Sociālo darbinieku viedoklis par komunikācijas barjerām

Uzsākot intervijas ar sociālajiem darbiniekiem, autore lūdza aizpildīt tabulas, kurās sociālie darbinieki norādīja, ar kurām komunikācijas barjerām darba procesā ar klientiem, viņiem nākas biežāk saskarties.

Sociālie darbinieki kā biežāk sastopamās komunikācijas barjeras viņu sadarbības procesā ar klientiem min **laika trūkuma** un **informācijas pārslodzes barjeras**. Retāk, bet tomēr veidojas un rada pārpratumus komunikācijas procesā – **cilvēka fiziskie traucējumi** (saistīti ar klientiem, kuriem ir dzirdes un runas traucējumi), **tehniskās barjeras** (telefona zvani, vairāku klientu pieņemšana vienā kabinetā vienlaicīgi), **autoritātes barjeras** (klienti vairāk uzticas gados vecākiem darbiniekiem, kā arī augstākstāvošām amatpersonām), **izvairīšanās barjeras** (klienti izvairās no sadarbības un līdzdarbības pienākumiem). Par **valodas barjerām**, katram no trijiem respondentiem, viedoklis ir atšķirīgs, bet ar **semantisko barjeru** nevienam nav nācies sastapties.

Uz intervijas jautājumu: „*Kādi ir iemesli tam, ka komunikācijas procesa gaitā sadarbībā ar klientu rodas pārpratumi?*” respondents **B** (vienīgais) atzīst, ka biežāk pārpratumi rodas **valodas barjeru** rezultātā un kā spilgtāko piemēru no savas prakses min, ka šī barjera radīja problēmas komunicēt ar klientu, kurš bija ārvalstu pilsonis (Pakistāna). Ar klientu bija grūti kontaktēties, jo arī krievu valodā viņš runāja un saprata ļoti slikti.

Arī **izvairīšanās barjera**, kas vairāk saistīta ar klientu nevēlēšanos sadarboties (nav motivācijas kaut ko mainīt savā dzīvē), respondentam **B** sagādā grūtības veidot efektīvu komunikāciju ar klientu un rada neskaitāmus pārpratumus sadarbībā.

Respondenta **A** piemēri liecina, ka pārpratumi biežāk veidojas **laika trūkuma** un **komunikācijas mērķa** neizpratnes iespaidā. Viņš atzīmē to, ka klientu nepietiekošā informētība par visiem vienlaicīgi iesniedzamajiem dokumentiem veido papildus rindas sociālajā dienestā, kas veicina gan klientu, gan sociālo darbinieku neapmierinātību un stresu.

Saskaroties ar **komunikācijas mērķa neizpratni**, spilgtākie piemēri ir saistīti ar agresīvajiem klientiem. piemērs: „*Ar šiem klientiem vispār nav iespējams sarunāties, jo atnākot viņi izsaka visas savas negācijas par pastāvošo valdību un valsts iekārtu, nemaz neizsakot savu ierašanās mērķi un nedzirdot, ko saka vai jautā sociālais darbinieks – viņš tik nobļauj savu, nosplaujas, nomet papīrus (dokumentus) uz galda un aizcērt durvis no otras puses. Līdz ar to komunikācija vispār nenotiek, pareizāk sakot, it kā viņa notika, bet izveidojās kā vienvirziena komunikācija. Īsti nav saprotams klienta ierašanās, kur nu vēl komunikācijas mērķis.*”

Šāds piemērs rosina uzdot papildjautājumu intervijas laikā: „*Kādas ir Jūsu tālākās darbības šādā situācijā?*” Uz ko respondents **A** sniedz sekojošu atbildi: „*Tālāk jau viss nokārtojas. Sazvanu šo klientu un ar lūgšanos lūdzu, lai ierodas dienestā, jo šeit tak palikuši dokumenti un jānokārto visas lietas, kas saistītas ar pabalstiem. Tad jau laiciņš ir pagājis, klients ir nomierinājies un piekrīt atnākt viņam vēlamā laikā.*”

Minētais piemērs kārtējo reizi liek aizdomāties par to, ka sociālajiem darbiniekiem ir jābūt ļoti uzmanīgiem un iejūtīgiem, jāspēj novērtēt klienta emocionālais stāvoklis jau no pirmā acu skatieta.

Respondents **C** uz jautājumu par pārpratumu iemesliem komunikācijas procesā runā par **autoritātes barjerām**. Iemesls tam ir neuzticēšanās – klients nav apmierināts vai ir nepareizi sapratis sociālā darbinieka skaidrojumu par sociālās palīdzības piešķiršanas kārtību.

Neuzticoties sociālajam darbiniekam vai kautrējoties pārjautāt nesaprasto, klients vērsas pie augstākstāvošām amatpersonām ar sūdzībām par to, ka sociālais darbinieks nepiešķir pabalstus. Tajā pašā laikā, informatīvu vēstuli ar skaidrojumiem par pabalstu piešķiršanas kārtību raksta sociālais darbinieks, nevis augstākstāvoša amatpersona. Vēstuļu saturs ir veidots oficiālā formā un ne visiem klientiem tas ir saprotams, tādēļ sociālajam darbiniekam nākas skaidrot klientam vēstulē rakstīto (kaut gan iepriekš tas jau tika izskaidrots daudz saprotamākā valodā, nekā rakstīts vēstulē), kā arī atbildēt uz klienta jautājumu, kāpēc vēstulē ir sociālā darbinieka paraksts, ja iesniegumu viņš esot iesniedzis citā iestādē.

Uz nākamo jautājumu: „Kā veidojas turpmākā sadarbība ar klientu, ar kuru radies pārpratoms? Vai klients vēlās turpināt sadarbību ar sociālo darbinieku pēc pārpratuma? Vai klientam ir iespēja vērsties pie cita sociālā darbinieka?” respondenti atbild, ka sadarbība turpinās, bet savstarpējā komunikācijā tas ievieš negatīvu attieksmi vienam pret otru. Ir arī gadījumi, kad konflikts tiek pārrunāts, risināts un, ja gadās, ka viens otrā ieklausās un sadzird (komunikācijas procesā viens no svarīgākajiem priekšnoteikumiem), tad turpmākai komunikācijai iepriekšējais pārpratoms draudus nerada.

Protams, ka klientam ir tiesības un iespējas vērsties pie cita sociālā darbinieka, kā arī pie nodaļas vadītāja.

Nākamais jautājums: „Ko Jūs darāt, lai mazinātu pārpratumu rašanos?”

Respondenti min, ka labākais veids, kā izvairīties no pārpratumiem, ir vairākas reizes pārprasīt un atkārtot teikto, informāciju pierakstīt gan sev, gan klientam. No pieļautajām kļūdām mācās, cenšas nepieļaut līdzīgas situācijas, kā arī radušās barjeras uztver mierīgi, lai neradītu lieku stresu. Cenšas izprast klienta vēlmes un ierašanās dienestā mērķi, kā arī izzināt sevi, lai neatkārtotos līdzīgas situācijas. Atzīst, ka vairāk jāvērs uz uzmanību uz klienta problēmām, noskaņojumu, un piebilst, ka jāsamierinās ar pārpratumiem, jo paši ir izvēlējušies tādu darbu, kur komunikācijas barjeras ir sastopamas katru dienu.

Kā nākamo, autore vēlējās noskaidrot „Kas būtu jādara, lai nepieļautu komunikācijas barjeras? Kam būtu jāpievērš lielāka uzmanība komunikācijas procesā ar klientu?”

Kā svarīgāko sociālie darbinieki min nepieciešamību palielināt klientam atvēlēto laiku un sociālo darbinieku apmācību tieši komunikācijas prasmēs. Viņi saprot, ka pilnībā izvairīties no komunikācijas barjerām, kas rodas sarunā ar klientu, nav iespējams. Katrs gadījums ir īpašs, problēmas ir dažādas un barjeras katrā sarunas procesā ir savādākas, tādēļ lielāka uzmanība, kā atzīst sociālie darbinieki, jāpievērš komunikācijas barjeru rašanās iemesliem, jo tik un tā būs jāstrādā, lai tās novērstu.

„Kā sociālajam darbiniekam jārīkojas, kas jāņem vērā, lai komunikācija ar klientu būtu efektīva?”

Respondents **A** uzskata, ka sociālajiem darbiniekiem regulāri būtu jāapmeklē kursi, semināri, lekcijas, lai sevi pilnveidotu. Jābūt apmierinātam ar sevi, tad arī klienti būs apmierināti.

Respondenta **B** viedoklis vairāk saistīts ar klienta uzticēšanos un sociālā darbinieka respektēšanu. Sociālajam darbiniekam jābūt atklātam pret klientu, uzmanīgam un iejūtīgam. Klients jāpārliecina par to, ka sociālais darbinieks viņu atbalstīs un palīdzēs.

Savukārt respondenta **C** viedoklis – „sociālajam darbiniekam jānāk atpazīt klientu tiklīdz viņu ierauga, un jānāk komunicēt tā, lai klients saprot visu, ko viņam saka.”

5.4. Intervijās ar sociālā dienesta klientiem iegūto datu analīze

Uz jautājumu „*Vai sociālā darbinieka uzdotie jautājumi Jums vienmēr ir saprotami?*”, visi respondenti atbildēja, ka lielā mērā visi jautājumi viņiem ir saprotami, arī respondenta, kurš ir krievvalodīgais, atbilde bija pozitīva, jo sarunā ar klientu sociālais darbinieks runā klientam saprotamā valodā.

Arī sociālo darbinieku sniegtās atbildes komunikācijas procesā, lielākai daļai respondentu ir saprotamas. Ja rodas kādas neskaidrības, saruna norit tik ilgi, kamēr klientam viss kļūst skaidrs. Izņēmums bija viena respondenta atbilde par to, ka viņam nebija saprotami sociālā darbinieka likumdošanas izskaidrojumi – klienta neapmierinātība saistīta ar to, ka sociālais darbinieks nevar paskaidrot, kā lai klients izdzīvo ar Ls 40.00, kas ir noteikts likuma kārtībā. Šis respondents uzsver to, ka labāk vēlētos saņemt no sociālā darbinieka īsas, bet konkrētas atbildes uz uzdotajiem jautājumiem, jo garu stāstīšanu par to, kādu palīdzību likums paredz vai neparedz, uzskata par tukšu runāšanu.

Kā jau iepriekš darbā autore minēja, ka par šo jautājumu klientu viedokļi dalās – vienam ir nepieciešama īsa un skaidra atbilde par to vai palīdzība pienākas, citam – neskatoties uz to, ka

izvērtējot ienākumus, materiālā palīdzība nepienākas – nepieciešama sociālā darbinieka uzmanība, jo nereti ir tā, ka sociālais darbinieks, piemēram, pensionāram ir vienīgais sarunas biedrs, kuram uzticēt savu sāpi. Tādēļ arī viedoklis par to, vai konsultācijai atvēlētais laiks ir pietiekošs, dalās – diviem respondentiem nebija nācies saskarties ar laika trūkuma barjeru, bet divi vēlētos, lai sarunai ar viņiem būtu atvēlēts daudz vairāk laika, kaut gan atbildēs izskan sapratne par sociālo darbinieku noslogojumu.

Pēc respondentu domām, biežāk sastopamie iemesli, kādēļ grūti saprast sociālā darbinieka teikto ir sociālā darbinieka nepietiekoši skaidri sniegtā informācija par likumiem, informācijas nesakritība masu medijos ar sociālajā dienestā sniegto informāciju, kā arī viens no respondentiem, kā iemeslu min valodas barjeru. Atbildot uz jautājumu, vai viens no iemesliem nav tas, ka sarunā ar sociālo darbinieku izskan pārāk daudz informācijas, kuru vienā apmeklējuma reizē ir grūti uztvert, respondenti teica, ka informācijas protams ir par daudz, bet sociālie darbinieki cenšas skaidrot un pat pierakstīt priekš klienta, lai nekas neaizmirstas. Vairāk klientus uztrauc tas, ka informācija dažādos dienestos ir atšķirīga, viņiem grūti ir saprast to, ka katrā pašvaldībā ir savi noteikumi.

Kā atzīst respondenti, komunikācijas procesā no sociālo darbinieku puses ne draudi, ne arī negatīva kritika, ko varētu izmantot kā ietekmēšanas līdzekli, nekad nav izskanējuši. Arī uz jautājumu, vai sociālais darbinieks vienmēr atbild uz klienta interesējošiem jautājumiem, izskanēja tikai pozitīvas atbildes, izņemot viena respondenta nesapratni, kad sociālais darbinieks netika atbildējis uz klienta jautājumiem par kaimiņos dzīvojošu ģimeni (sociālais darbinieks korekti un stingri ir pieturējies pie konfidencialitātes principiem – informācijas neizpaušanas citai personai).

Tehniskā barjera kā šķērslis produktīvai komunikācijai bija skāris vienu no respondentiem - traucējis, ka sarunas laikā sociālajam darbiniekam nācās veltīt uzmanību ne tikai klientam, bet arī kolēģei, kas nepārtraukti iejaucās sarunā, pat neatvainojoties. Uz jautājumu, vai komunikācijai netraucē, ja kabinetā vienlaicīgi tiek pieņemti vairāki klienti, respondenti atbildēja, ka vai nu nav nācies ar tādu problēmu saskarties, vai tas viņus neietekmē, jo ierašanās mērķis sociālajā dienestā ir konkrētas palīdzības saņemšana un tas, ka kāds dzird viņu sarunu, viņus nemaz neuztrauc.

Ar stereotipiem (vecuma), kā vienu no komunikācijas barjerām, nevienam no intervētajiem respondentiem nav nācies saskarties – visi atzīst, ka sociālā darbinieka vecumam, lai komunikācija būtu efektīva, nav nozīmes, galvenais, lai attieksme un pieņemtais lēmums par palīdzības piešķiršanu būtu pozitīvs.

Pēdējais jautājums, kas tika uzdots respondentiem bija: „*Kas būtu jāmaina sociālā darbinieka attieksmē pret klientu sadarbības procesā?*”. Īpaši ieteikumi netika sniegti, jo intervējamajiem ar sociālajiem darbiniekiem ir izveidojies diezgan laba sadarbība. Vienā atbildē izskanēja viedoklis par biežāku pensionāru apsekošanu dzīves vietā un pieejamāku pakalpojumu sistēmu, kas saistīta ar aprūpi. Cits no respondentiem minēja, ka būtu jāmaina nevis sociālo darbinieku attieksme, bet likumdošana, lai materiālo palīdzību varētu saņemt visi, kam tā tiešām nepieciešama, un tad arī būs mazāk pārpratumu starp klientiem un sociālajiem darbiniekiem.

REZULTĀTI UN DISKUSIJA

Analizējot teorijā aprakstīto komunikācijas procesu, komunikācijas barjeras un to pārvarēšanas paņēmienus, un pētot biežāk sastopamās komunikācijas barjeras sociālā darba procesā darbā ar indivīdu, ir vērojamas vairākas pretrunas.

Zinot to, ka sociālajam darbiniekam, veiksmīgi komunicējot ar klientu, ir jāmeklē un jāatrod optimālāko klienta problēmsituācijas risinājumu, jāatzīmē, ka ar profesionālām komunikatora zināšanām ir par maz. Sociālajam darbiniekam vienlaicīgi jābūt zinošam un informētam par valstī pastāvošo likumdošanu, it īpaši sociālo tiesību jautājumos. Kā rāda pētījums, tad ne vienmēr šīs zināšanas sociālajiem darbiniekiem abās jomās ir. Piemēram, sociālais darbinieks labi pārziņa likumdošanu un informē par to klientu, tomēr ne vienmēr viņš ir labs komunikators, un otrādi.

Autore uzskata, ka dažos gadījumos, kur pētījuma laikā tika vērota klientu izvairīšanās no sadarbības vai pat no komunikācijas vispār, iemesls varētu būt tieši nepietiekošas sociālā darbinieka iemaņas komunikācijā. Sarunā ar klientu sociālais darbinieks visu izskaidroja – gan likumdošanu, gan arī citu klientam nepieciešamo informāciju, bet komunikācija neveidojās pozitīva. Sociālajiem darbiniekiem trūka tās „dzirkstelītes”, kas varētu izpausties balss intonācijā, sejas izteiksmē, acu skatienā, lai spētu klientu iesaistīt komunikācijas procesā, lai iedrošinātu viņu uzticēties sociālajam darbiniekam un dot iespēju sajūst atbalstu.

Ja ņem vērā to, ka vispārējs komunikācijas mērķis ir sekmēt savstarpēju saprašanos, lai radītu optimālus apstākļus sadarbībai, der pievērst uzmanību tam, ko šis vispārējais mērķis sevī iekļauj, t.i., informēt, izglītēt un pārliecināt. Informējot, kā minēts teorijā, tiek pievērsta informācijas saņēmēja uzmanība un informācija tiek pasniegta tā, lai būtu saprotama, nepieciešama un, iespējams, pielietojama. Izglītojot – tiek pievērsta uzmanība attieksmei un vēlāmai rīcībai vai uzvedībai, kurā svarīgi panākt praktisku rezultātu. Pārliecinot – jāpanāk ne tikai reāla vienreizēja rīcība, tā ir jānostiprina tā, lai informācijas saņēmējs pats atbalstītu ziņas sūtītāja viedokli. Pētījumā iegūtie rezultāti liecina par pretējo – sociālā darbinieka sniegtā informācija ne vienmēr klientam bija saprotama. Vairākos gadījumos klientiem nācās pārjautāt neskaidro informāciju, kā arī klientu uzmanība ne vienmēr tika vērsta uz sniegto informāciju. Saskaroties ar informācijas pārslodzes barjeru, klientos bija vērojams apjukums no informācijas daudzuma. Tas, iespējams, traucēja klientam saņemto informāciju pielietot pēc vajadzības. Pievēršot uzmanību izglītošanai, kā vienam no komunikācijas mērķiem, kā tika novērots pētījuma laikā, šo mērķi vairāk realizēja sociālie darbinieki, kas strādā ar ģimenēm ar bērniem. Tika

veiktas izglītojošas pārrunas ar vecākiem un arī ar pusaudžiem, kurās sociālie darbinieki lielāku uzmanību pievērta klientu attieksmei, uzvedībai, kā arī skaidroja klientiem, kāda būtu vēlama viņu rīcība. Kas attiecas uz pārliecināšanu, pētījums rāda, ka tikai dažos gadījumos sociālajiem darbiniekiem izdevās pārliecināt klientus, bet arī tikai reālai vienreizējai rīcībai. Tika novērots, ka pārliecināšanu sociālajiem darbiniekiem ne vienmēr izdevās nostiprināt tā, lai klients pats atbalstītu sociālā darbinieka, kā informācijas sniedzēja, viedokli.

Komunikācijas procesa galvenā funkcija sociālajā dienestā ir sekmēt sadarbību ar klientiem, viņus uzklausat, sadzirdot, saprotot un jūtot līdzī. Te gribētos atzīmēt sociālo darbinieku attieksmi un iejūtību, empātijas līmeni un prasmi klausīties. Tas, vai šīs īpašības un prasmes piemīt sociālajiem darbiniekiem, vai tās tiek veiksmīgi pielietotas, lielā mērā nosaka to, cik efektīva komunikācija ar klientu veidosies un nostiprināsies.

Veicot pētījumu, autore secināja, ka sociālo darbinieku attieksme pret klientiem nebija īpaši pozitīva. Raugoties no malas, īpaši to varēja saskatīt neverbālā komunikācijā. Pastāv uzskats, ka neverbālā komunikācija pārsvarā tiek lietota savstarpējo attiecību veidošanai un attieksmes izteikšanai. Pats svarīgākais neverbālajā komunikācijā ir vizuālais kontakts – acu skatiena valoda, jo jebkura saskarsme sākas ar paskatīšanos vienam uz otru.

Novērojumi liecina par to, ka tikai dažos gadījumos komunikācijas procesa laikā sociālajiem darbiniekiem izdevās (varētu pat teikt, ka tas īpaši netika meklēts) nostiprināt acu kontaktu ar klientiem. Kad tas tika veidots un panākts, tas bija ar klientiem, kuri ir pensionāri. Pēc autores domām, tas varētu būt saistīts ar to, ka pensionāri ir tādi klienti, kuri ir prasīgāki tieši pēc lielākas uzmanības, pēc uzklauses un viennozīmīgi pēc acu kontakta. Jo kā tika novērots, pensionāri bieži vien pierakstās un nāk pie sociālā darbinieka tikai izrunāties, zinot to, ka materiālā palīdzība, ņemot vērā viņu ienākumus, viņiem nepienākas. Savukārt acu kontakts sociālajiem darbiniekiem praktiski neveidojās ar negatīvi noskaņotiem klientiem, kuri vairāk bija bezdarbnieki. Sociālajam darbiniekam uzklausat negācijas, kas tika izteiktas par valdību un pieņemto likumdošanu, bet tomēr adresētas darbiniekam, to visu klausoties lika viņam monotoni aizpildīt nepieciešamos dokumentus, pat nepadot acis uz klienta pusi. Tāpat arī balss intonācijā un sejas izteiksmē, kas atspoguļoja sociālā darbinieka emocijas, šādos gadījumos bija vērojams negatīvisms, kas lielā mērā ietekmēja arī savstarpējo verbālo komunikāciju.

Kas attiecas uz prasmi klausīties, kas nozīmē ne tikai sadzirdēt, bet arī saprast, ko otrs saka, tā arī piemīt tikai retajam (arī ne līdz pilnībai). Autore uzskata, ka tikai tāds sociālais

darbinieks, kuram piemīt māksla klausīties, spēj pilnīgāk izprast klienta intereses un būtību, izrādot cieņu pret viņu.

Vērojot sociālos darbiniekus komunikācijas procesa laikā, pirmais iespaids par klausīšanos bija maldinošs. Klientam runājot, sociālais darbinieks klusēja, kas sākumā radīja iespaidu par to, ka viņš tiešām klausās, bet klienta monologa beigās izrādījās, ka sociālajam darbiniekam bija daudz kas jāpārjautā no tā, ko klients jau bija teicis. Tas nozīmē, ka klusēšanu nevar jaukt ar klausīšanos. Protams to nevar teikt par visiem sociālajiem darbiniekiem, kas piedalījās pētījumā, bet diemžēl arī šādas nepilnības komunikācijas procesā tika novērotas. Gadījumos, kad klienta galvenā vajadzība ir tikt uzklausītam, sevišķi tad, kad tas nonācis stresa stāvoklī, kad to moka nemiers vai apmulsuma brīži, kā rāda prakse, klientam nepieciešama informācija vai padoms, bet daudz svarīgāk, lai viņš tiktu uzklausīts.

Tāpat arī empātijas pakāpe nesniedzas līdz pašai augstākai robežai, kas ir aprakstīta teorijā. Pētījuma laikā autore to saskatīja tikai sociālā darbinieka, kas strādā ar ģimenēm ar bērniem, komunikācijā. Kā jau iepriekš tika minēts, tas spilgti izpaudās gadījumā, kur runa gāja par bērna izņemšanu vai atstāšanu ģimenē. Varēja redzēt, ka sociālā darbinieka attieksme bija pozitīva, pretimnākoša, kā arī iejušanās klienta situācijā bija patiesa. Ko nevar teikt par sociālajiem darbiniekiem, kas strādā pabalstu nodaļā – empātiju no šo darbinieku puses autore nesaskatīja. Autore uzskata, ka tas tiešām vairāk saistīts ar to, ka šajā nodaļā klienti vēršas pēc materiālās palīdzības, tādēļ lieka runāšana un uzdotie jautājumi no sociālo darbinieku puses viņiem liekas kā veltīgi iztērēts laiks.

Lai komunikācija veidotos efektīva, tā vienmēr prasa atgriezenisko saiti un sapratni. Pētījums rāda, ka ne vienmēr sociālā darbinieka un klienta savstarpējā komunikācijā viens vai otrs saņēma gaidīto atgriezenisko saiti. Par iemeslu tam, kā jau pētījumā tika minēts, bija gan komunikācijas mērķa neizpratne, gan informācijas pārslodze, dažreiz arī neprecīzas informācijas sniegšana (lai informācija tiktu uztverta precīzi, atbildība par to vienmēr gulstas uz informācijas sūtītāju), kā arī komunikācija klientam nesaprotamā valodā.

Bet efektīva komunikācija veidojas tikai tad, ja tās procesā nav pieļautas komunikācijas barjeras. Lai pārvarētu radušās komunikācijas barjeras, ir jāievēro sekojoši nosacījumi: vienmēr jārēķinās ar informācijas saņēmēju, jādomā skaidri un ziņojums jānodod prasmīgi. Kaut gan par komunikācijas barjeru pārvarēšanu vai nepieļaušanu sarunas gaitā jādomā abiem sarunas partneriem, jo tikai kopīgiem spēkiem, radot psiholoģisku komfortu un iepriekš sagatavojoties komunikācijas procesam, var izvairīties no tām.

Teorētiskajā daļā ar konkrētiem piemēriem tuvāk tika aplūkotas šādas komunikācijas barjeras: neefektīva atgriezeniskā saite, cilvēka fiziskie traucējumi, neverbālā barjera, stereotipi kā barjera, individuālā barjera, kā arī tās, kuras tika analizētas diplomdarba empīriskajā daļā: komunikācijas mērķa neizpratne, valodas barjera, laika trūkuma barjera, izvairīšanās barjera un informācijas pārslodzes barjera.

Kopumā var secināt, ka teorijā aprakstīto un praksē sastopamo komunikācijas barjeru rašanās iemesli ir līdzīgi. *Komunikācijas mērķa neizpratne* – informācijas saņēmējam nav saprotams, kāpēc viņam tiek sniegta vai prasīta tā vai cita informācija. Neizprotot informācijas jēgu, mēģina izprast to pa savam. *Valodas barjera* – svešvalodas, zīmju valodas, terminoloģijas nepārzināšana. *Laika trūkuma barjera* – ierobežots plānotais laiks informācijas apmaiņai, cilvēku dažādā laika izjūta – zūd koncentrēšanās, palielinās neuzmanība. *Izvairīšanās barjera* – cilvēks izvairās no sarunas partnera kā no ietekmes avota. Ja fiziska izvairīšanās nav iespējama, tad cilvēks dara visu iespējamo, lai izvairītos vismaz no informācijas ietekmes – dzird, bet neklausās. *Informācijas pārslodzes barjera* – saņemtās informācijas ir vairāk, kā to ir iespējams apstrādāt un izmantot.

SECINĀJUMI

Rakstot šo darbu par sociālā darbinieka un klienta sadarbības procesā sastopamajām komunikācijas barjerām, tika sasniegts darba mērķis – pētītas un analizētas biežāk sastopamās komunikācijas barjeras darba procesā darbā ar indivīdu. Mērķis tika sasniegts ar novērošanu un daļēji strukturētām intervijām, kas papildināja novērošanā iegūtos rezultātus, atklājot sociālo darbinieku un klientu viedokli par to, kuras komunikācijas barjeras vairāk traucē sadarbības procesā.

Ir izpildīti arī diplomdarba uzdevumi, kas bija – teorētiski raksturot komunikācijas jēdzienu, procesu, barjeras sociālā darba procesā, novērot un analizēt biežāk sastopamās komunikācijas barjeras, kas izveidojušās starp sociālo darbinieku un klientu, pētīt komunikācijas barjeru ietekmi saskarsmē.

1. Sociālā darbinieka un sociālā dienesta klienta sadarbība ir process, kura laikā sociālais darbinieks profesionāli atlasa un veiksmīgi pielieto efektīvas komunikēšanās metodes un prasmes, lai palīdzētu klientam, motivētu to mērķtiecīgi risināt savas sociālās problēmas, izmantojot pieejamos resursus un līdzdarbības pasākumus, kuri klientam ir pieņemami un saprotami.
2. Komunikācijas procesa rezultātu nosaka ne tikai komunikācijas sistēmas attīstības līmenis, bet arī sociālā darbinieka komunikatīvā kompetence – prasme atlasīt un kodēt nosūtāmo informāciju, apzināties un novērst traucējumus komunikācijas procesā.
3. Komunikācijas procesa galvenā funkcija sociālajā dienestā ir, sekmējot sadarbību ar sociālā dienesta klientiem, viņus uz klausīt, sadzirdēt, izprast un saprast, just līdzti, informēt un motivēt līdzdarboties savas sociālās situācijas uzlabošanā.
4. Informācijas plūsmas būtība, ko izmanto sociāla dienesta vadība, nododot informāciju sociālā darba veicējiem, kas atrodas zemākos sociālā dienesta hierarhijas līmeņos ir tāda, ka lielākoties netiek piedāvāta informācijas apspriešana un līdz ar to informācijas nosūtītājam nav zināms, kāda būs sociālo darbinieku reakcija un attieksme pret šo informāciju. Šis fakts diezgan lielā mērā iespaido sociālā darbinieka komunikāciju ar klientu.
5. Pētījumā iegūtie rezultāti liecina, ka biežāk sastopamās komunikācijas barjeras sociālā darbinieka un klienta sadarbības procesā ir *komunikācijas mērķa neizpratne, izvairīšanās barjera, informācijas pārslodzes barjera, valodas barjera un laika trūkuma barjera*, kas daudzos gadījumos ir par iemeslu iepriekš minētajām komunikācijas barjerām.

6. Lai **laika trūkuma barjera** nebūtu par šķērslī sociālo darbinieku un klientu savstarpējā komunikācijā, diezgan nopietni būtu jāpārskata pieņemšanas laiki. Pēdējā gada laikā izteikti ir mainījusies sociālā dienesta klientu kontingents. Ja vēl nesen lielākā daļa klientu bija pensionāri, tad tagad tās ir ģimenes, kurās pārsvarā darbaspējīgās personas ir bezdarbnieki. Un tādēļ sen pieņemtais vienai konsultācijai atvēlētais laiks, kuru tā īsti neviens nav pārskatījis vismaz pēdējo 15 gadu laikā, ir gaužam par maz, lai klientam pietiekoši kvalitatīvi sniegtu visu nepieciešamo informāciju.
7. **Izvairīšanās barjeru** pārvarēšanai sociālajam darbiniekam vairāk jāvelta laiks klienta uzmanības piesaistīšanai un uzturēšanai, jāizvairās no ārējiem sarunas traucēkļiem, jāizceļ informācijas aktualitāte. Svarīgs moments darbā ar izvairīgiem klientiem ir panākt to, lai klients uzsākot sadarbību, sarunā piedalītos brīvprātīgi, jo brīvprātīga gatavība komunicēt ir svarīgākais priekšnoteikums konstruktīvai sarunai. Tas jāsaprot tā, ka klients jāiedrošina sadarbībai, bet ne tā, lai kaut ko darītu viņa vietā, bet gan viņu virzīt kaut ko darīt kopā ar viņu. Tomēr praksē vērojama nedaudz pretēja sociālo darbinieku darbība – viņi bieži ir gatavi daudzas lietas, kas būtu jāveic pašam klientam, darīt viņu vietā. Varbūt arī tādēļ klienti ir tik pasīvi un izvairīgi, jo pieņem sociālā darbinieka pārāk lielo uzņēmību kārtot lietas viņu vietā, ka tas jau klientiem ir kā pašsaprotams likums.
8. Līdz ar izmaiņām likumdošanā, sociālajiem darbiniekiem nākas nodrošināt arī klientus ar jaunāko informāciju, bet ne vienmēr klienti spēj visu uzreiz uztvert. Autores novērojumi liecina par to, ka **informācijas pārslodzes barjera** ļoti traucē gan klientiem, gan sociālajiem darbiniekiem veidot produktīvu sarunu. Nereti tas ir saistīts ar to, ka pats sociālais darbinieks nespēj pietiekoši kvalitatīvi uztvert, piemēram, visu jaunāko informāciju, kas saistīta ar izmaiņām likumdošanā, kā arī ar to, ka viena sociālā darbinieka redzeslokā ir ļoti daudz klientu.
9. Svešvaloda, kas sociālajam darbiniekam noteikti ir labi jāpārvalda – ir krievu valoda. Bez krievu valodas zināšanām sociālajam darbiniekam komunikācija ar krievvalodīgajiem klientiem nav iespējama. Autores novērojumi liecina, ka darbinieku krievu valodas zināšanas gandrīz katrā komunikācijas procesā bija labas. Izņemot gados jaunākā sociālā darbinieka komunikācijā, kur četros gadījumos tika novērots, ka krievu valoda netika pielietota principiāli, jo klienti bija izgājuši apmācību darba biržā piedāvātos latviešu valodas kursus. Lai kā tur arī nebūtu, autore uzskata – sociālais darbinieks strādā klienta interesēs, un tādēļ tam ir jārunā ar klientu klientam labāk saprotamā valodā.

10. Efektīva komunikācija veidojas tikai tad, ja tās procesā nav pieļautas komunikācijas barjeras. Lai pārvarētu radušās komunikācijas barjeras, ir jāievēro sekojoši nosacījumi: vienmēr jārēķinās ar informācijas saņēmēju, jādomā skaidri un ziņojums jānodod prasmīgi. Par komunikācijas barjeru pārvarēšanu vai nepieļaušanu sarunas gaitā jādomā abiem sarunas partneriem, jo tikai kopīgiem spēkiem, radot psiholoģisku komfortu un iepriekš sagatavojoties komunikācijas procesam, var izvairīties no tām.

IZMANTOTĀ LITERATŪRA

1. **Bowditch, J.L., Buono, A.F.** *A primer on organizational behavior. Second edition. Communication.* Library of Congress Cataloging in Publication Data, 1989, pp 106-112.
2. **Dubkēvičs, L.** *Saskarsme audzēkņiem.* Rīga: Jumava, 2006.
3. **Eberharts, G., Fēlavs.** *Konflikti darbā. Atpazīt, risināt, novērst.* Rīga: BALTA eko, 2003.
4. **Egidess, A.** *Saskarsmes labirinti.* Rīga: Jumava, 2006.
5. **Ezera, I.** *Lietišķā komunikācija.* Rīga: Multineo, 2007, 17-18., 21., 34., 35., 36. lpp.
6. **Ezera, I., Graudiņa, I., Dreiberģa, S.** *Lietišķā komunikācija.* Rīga: Kamene, 2000, 6., 8., 11-16., 17. lpp.
7. **Garleja, R., Vidnere, M.** *Psiholoģijas un sociālās uzvedības aspekti ekonomikā.* Rīga: RaKa, 2000, 105., 113., 116. lpp.
8. **Geske, A., Grīnfelds, A.** *Izglītības pētniecība.* Latvijas Universitāte. Rīga: LU Akadēmiskais apgāds, 2006, 111. lpp.
9. **Gregorija, A.** *Sabiedrisko attiecību kampaņu plānošana un vadīšana.* Rīga: SIA „Lietišķo informāciju dienests”, 2007.
10. **Grīns, E.** *Efektīva personiskā saziņa sabiedriskajās attiecībās.* Rīga: SIA „Lietišķās informācijas dienests”, 2008, 72-73., 77-81. lpp.
11. **Kārnegī, D.** *Kā priecāties par dzīvi un darbu.* Rīga: Zvaigzne, 1991.
12. **Koprowska, J.** *Communication and Interpersonal Skills in Social Work.* British Library Cataloguing in Publication Data, 2006, 6-7., 15. lpp.
13. **Kropļijs, A., Raševska, M.** *Kvalitatīvās pētniecības metodes sociālajās zinātnēs.* Rīga: RaKa, 2004, 28-29., 94., 99., 110-111. lpp.
14. **Makaskijs, M.** *Efektīva komunikācija. Vadītāju slēptie mājieni.* Rīga: SIA „Lietišķās informācijas dienests”, 2006, 112-113., 114., 115., 117. lpp.
15. **Kadushin, A.** *The Social Work interview.* Columbia University Press. pp 3.
16. **Kovale, K., Konstante, L., Lindemanis, A.** *Kā veidot komunikācijas kampaņu? ANO Attīstības programma Latvijā,* 2004, 13 lpp.
17. **Omārova, S.** *Cilvēks runā ar cilvēku.* Rīga: Kamene, 1996, 9., 13., 17., 32., 43-44., 50-52., 64., 66-67. lpp.
18. **Pīzs, A.** *Ķermeņa valoda.* Rīga: Jumava, 1995.
19. **Praude, V., Beļčikovs, J.** *Menedžments.* Rīga: „Vaidelote”, 1996, 99., 100., 122. lpp.

20. **Prokofjeva, N.** *Lietišķo sarunu māksla*. Rīga: Jumava, 2006.
21. **Reņģe, V.** *Organizāciju psiholoģija*. Rīga: Kamene, 1999, 65., 67. lpp.
22. **SDSPA „Attīstība”** *Sociālā darba terminoloģijas vārdnīca* Rīga: SDSPA „Attīstība”, 2000, 220. lpp
23. **Siliņš, A.** *Efektīva komunikācija, „Harvard Business Review on” grāmatu sērija*. Rīga: SIA „Lietišķās informācijas dienests”, 2006.
24. *Svešvārdu vārdnīca*. Rīga: Jumava, 1999, 377.lpp
25. *Svešvārdu vārdnīca*. Rīga: „Norden AB”, 1999, 28.lpp
26. **Trevithick, P.** *Social work skills*. Finland by WS Bookwell ltd, 2005, pp 116., 123., 124.
27. **Vorobjovs, A.** *Sociālā psiholoģija*. Rīga: SIA „Izglītības solī”, 2002.
28. **Zāle, V.** *Psihotriki. Blefošana. Manipulācijas. Rokasgrāmata praktiskajā psiholoģijā*. Rīga: „Kopsolī”, 1997, 51.lpp.
29. **Kovale, K., Konstante, L., Lindemanis, A.** *Kā veidot komunikācijas kampaņu?* ANO Attīstības programma Latvijā, 2004, 13.lpp.
30. **Адиар, Д.** *Эффективная коммуникация*. Москва: Эксмо, 2003.
31. **Бландел, Р.** *Эффективные бизнес - коммуникации*. Санкт – Петербург, Москва, Харьков – Минск, 2000, с 35.
32. **Берн. Э.** *Игры в которые играют люди. Люди, которые играют в игры*. СПб, 1992, с 7.
33. **Бондар, Г.** *Основные законы общения, которые делают вас свободным. Компас коммуникации*. 2008.
34. **Воробьев, А.** *Психология*. Rīga: Zvaigzne ABC, 1991, с 143., 144.
35. **Кабушкин, Н. И.** *Основы менеджмента*. Минск: „Новое Знание”, 2002.
36. **Почепцов, Г.** *Коммуникативные технологии двадцатого века*. Москва: „Ваклер”, 1999, с 10., 11-13.

Interneta resursi:

1. **Faluņ Dafa.** *Mācīties klausīties*. [tiešsaiste]. [atsauce 05.12.2009.] Pieejams internetā: <http://ru.clearharmony.net/articles/200806/6045.html>
2. *Процесс коммуникации и его элементы*. [tiešsaiste]. [atsauce 25.11.2009.] Pieejams internetā: <http://deal-smart.ru/2009/09/process-kommunikacii-i-ego-elementy/>

PIELIKUMI

Intervija ar sociālo darbinieku

Komunikācijā jebkurus informācijas sagrozīšanas vai tās zudumu traucējumus, jeb cēloņus sauc par komunikācijas barjerām. Komunikācijas barjeras pārsvarā rodas no cilvēku savstarpējās nesaprašanās, neprecīzi sniegtas vai saprastas informācijas.

Teorijā pieminētās, biežāk sastopamās komunikācijas barjeras ir:

1. neizpratne par to, kāds ir sarunas mērķis, ko otrs grib panākt
2. cilvēka fiziskie traucējumi (runas, dzirdes, atmiņas...), kas negatīvi ietekmē spēju skaidri nodot vai uztvert informāciju
3. valodas barjera (svešvaloda, zīmju valoda, terminoloģijas nepārzināšana)
4. semantiskā barjera (nav vienotas izpratnes par vārdu saīsinājumiem, savienojumiem un citiem simboliem)
5. tehniskā barjera (no tehniskiem bojājumiem līdz cilvēka radītam troksnim)
6. laika trūkuma barjera
7. stereotipi kā barjera (piem., vecuma, etniskais...)
8. informācijas pārslodzes barjera
9. izvairīšanās barjera

Intervijas sākumā, lūdzu, aizpildiet tabulu, lai noskaidrotu, cik bieži sociālajam darbiniekam nākas sastapties ar minētajām komunikācijas barjerām:

Komunikācijas barjera	Nekad	Reti	Bieži
Komunikācijas mērķa neizpratne			
Cilvēka fiziskie traucējumi			
Valodas barjera			
Semantiskā barjera			
Tehniskā barjera			
Laika trūkuma barjera			
Informācijas pārslodzes barjera			
Stereotipi			
Izvairīšanās barjera			

- 1. Miniet, lūdzu, piemērus, kad bija radies pārpratums komunikācijas procesa gaitā sadarbībā ar klientu. Kāds tam bija iemesls?*
- 2. Kā veidojas turpmākā sadarbība ar klientu, ar kuru radies pārpratums? Vai klients vēlās turpināt sadarbību ar sociālo darbinieku pēc pārpratuma? Ja nē, kas notiek tālāk, vai klientam ir iespēja vērsties pie cita sociālā darbinieka?*
- 3. Ko Jūs darāt, lai mazinātu līdzīgu situāciju atkārtošanos?*
- 4. Kā Jums izdodas pārvarēt radušās barjeras komunikācijas procesā?*
- 5. Kas, Jūsaprāt, būtu jādara, lai nepieļautu komunikācijas barjeras? Kam būtu jāpievērš lielāka uzmanība komunikācijas procesā ar klientu?*
- 6. Kā sociālajam darbiniekam jārīkojas, kas jāņem vērā, lai komunikācija ar klientu būtu efektīva?*

Intervija ar sociālā dienesta klientu

Komunikācijā jebkurus informācijas sagrozīšanas vai tās zudumu traucējumus, jeb cēloņus sauc par komunikācijas barjerām. Komunikācijas barjeras pārsvarā rodas no cilvēku savstarpējās nesaprašanās, neprecīzi sniegtas vai saprastas informācijas.

1. *Vai sociālā darbinieka uzdotie jautājumi Jums vienmēr ir saprotami?*
2. *Kad sociālais darbinieks atbild uz Jūsu jautājumiem, vai gadās, ka nesaprotat viņa atbildes?*
3. *Kā Jūs domājat, kas ir par iemeslu tam, ka Jums grūti saprast sociālā darbinieka teikto (viņš lieto nepazīstamus vārdus, vārdu saīsinājumus)?*
4. *Varbūt tas ir saistīts ar informācijas daudzumu (Jums nav iespējams pietiekoši kvalitatīvi uztvert visu informācijas daudzumu, ko sniedz sociālais darbinieks)?*
5. *Vai sarunā ar sociālo darbinieku izskan draudi vai negatīva kritika, kas vērsta pret Jums? Kas tam ir par iemeslu?*
6. *Vai esat piedzīvojis, ka sociālais darbinieks atsakās apspriest kādu Jums svarīgu jautājumu? Varbūt Jums pašai ir nācies atteikties no kāda jautājuma apspriešanas, ko ir izraisījusi nevēlēšanās runāt par konkrēto jautājumu?*
7. *Vai sadarbībā ar sociālo darbinieku Jūs esat izjutis valodas barjeras (vai sociālais darbinieks runā Jums saprotamā valodā)?*
8. *Kā Jūsu sarunu ar sociālo darbinieku ietekmē tehniskie traucēkļi, piemēram, ja Jūsu sarunas laikā sociālajam darbiniekam jāatbild uz telefona zvanu?*
9. *Vai tas, ka kabinetā tiek vienlaicīgi pieņemti divi klienti, Jums nerada grūtības sarunāties ar sociālo darbinieku? Vai tas nerada aizdomas par Jūsu datu neaizsargātību?*
10. *Kā Jums šķiet, vai konsultācijai (pieņemšanai) atvēlētais laiks ir pietiekošs? Varbūt ir nepieciešams, lai sociālais darbinieks veltītu vairāk laika sarunā ar Jums?*
11. *Ja Jums būtu iespēja izvēlēties, Jūs izvēlētos vērsties pie gados vecāka sociālā darbinieka vai vecumam, Jūsaprāt, nav nozīmes?*
12. *Kas Jūsaprāt būtu jāmaina sociālā darbinieka attieksmē pret klientu sadarbības procesā?*

Intervija ar sociālo darbinieku, kurš strādā ANĢB (3 gadi)

Komunikācijā jebkurus informācijas sagrozīšanas vai tās zudumu traucējumus, jeb cēloņus sauc par komunikācijas barjerām. Komunikācijas barjeras pārsvarā rodas no cilvēku savstarpējās nesaprašanās, neprecīzi sniegtas vai saprastas informācijas.

Teorijā pieminētās, biežāk sastopamās komunikācijas barjeras ir:

1. neizpratne par to, kāds ir sarunas mērķis, ko otrs grib panākt
2. cilvēka fiziskie traucējumi (runas, dzirdes, atmiņas...), kas negatīvi ietekmē spēju skaidri nodot vai uztvert informāciju
3. valodas barjera (svešvaloda, zīmju valoda, terminoloģijas nepārzināšana)
4. semantiskā barjera (nav vienotas izpratnes par vārdu saīsinājumiem, savienojumiem un citiem simboliem)
5. tehniskā barjera (no tehniskiem bojājumiem līdz cilvēka radītam troksnim)
6. laika trūkuma barjera
7. stereotipi kā barjera (piem., vecuma, etniskais...)
8. informācijas pārslodzes barjera
9. izvairīšanās barjera

Intervijas sākumā, lūdzu, aizpildiet tabulu, lai noskaidrotu, cik bieži sociālajam darbiniekam nākas sastapties ar minētajām komunikācijas barjerām:

Komunikācijas barjera	Nekad	Reti	Bieži
Komunikācijas mērķa neizpratne		X	
Cilvēka fiziskie traucējumi		X	
Valodas barjera			X
Semantiskā barjera	X		
Tehniskā barjera		X	
Laika trūkuma barjera		X	
Informācijas pārslodzes barjera			X
Stereotipi		X	
Izvairīšanās barjera			X

Interv.: Miniet, lūdzu, piemērus, kad bija radies pārpratums komunikācijas procesa gaitā sadarbībā ar klientu. Kāds tam bija iemesls?

Soc. darbinieks:

Viens gadījums bija saistīts ar **klienta valodas zināšanām** – klients bija iebraucējs no Pakistānas. Viņš slikti runāja latviski, krieviski runāja vidēji, bet ar akcentu. Tāpēc man arī krieviski bija grūti saprast, ko viņš runā. Tā mēs vienreiz vienojamies par tikšanās laiku, bet katrs saprata savādāk.

Interv.: Kas bija šis klients no Pakistānas?

Soc. darbinieks:

Viņš ir bērna tēvs, kura mātei ir atņemtas vecāku tiesības – bērniņš ir aizbildniecībā vecmammai (bērniņa mātes mamma). Viņš pats dzīvo Pakistānā, bet bija ieradies apciemot bērnu – zināmu apsvērumu dēļ nevar paņemt bērnu pie sevis. Dienestā bija ieradies, lai uzzinātu sociālo darbinieku viedokli par notiekošo. Sociālajiem darbiniekiem sadarbība notika ar bērna aizbildni. Tēvs bija ieradies dienestā, jo gribēja uzzināt vai bērna vecmāmiņa stāsta viņam patiesību, bet valodas barjeras rezultātā, komunikācija neizdevās tāda, kādu vēlējās klients – valodas barjera paņēma daudz laika, lai mēs viens otru saprastu.

Otrs gadījums ir saistīts ar **izvairīšanās barjeru**. Viena kliente nebija motivēta sadarboties ar dienesta sociālajiem darbiniekiem un katru reizi, kad mēs sarunājām tikšanos, kaut kur pazuda, un pēc tām stāstīja, ka sociālie darbinieki ir kaut ko pārpratuši.

Interv.: Kā veidojas turpmākā sadarbība ar klientu, ar kuru radies pārpratums? Vai klients vēlās turpināt sadarbību ar sociālo darbinieku pēc pārpratuma? Ja nē, kas notiek tālāk, vai klientam ir iespēja vērsties pie cita sociālā darbinieka?

Soc. darbinieks:

Katram klientam ir iespēja vērsties pie cita sociālā darbinieka jebkurā gadījumā, bet šādi gadījumi ir ļoti reti, kad klients maina sociālo darbinieku. Pārsvārā klienti turpina sadarbību. Ja pat ir radušies pārpratumi, tas nav nekas ļoti nopietns. Mēs cenšamies darīt visu iespējamo, lai pārpratumi nerastos, tāpēc pārpratumi ir diezgan reti. Manā praksē turpmākajā sadarbībā ar klientu nekas nemainījās pēc pārpratuma, jo atkal, tas nebija nekas nopietns.

Interv.: Ko Jūs darāt, lai mazinātu pārpratumu rašanos?

Soc. darbinieks:

Labākais veids, kā izvairīties no pārpratumiem, ir vairākas reizes pārprasīt un atkārtot sarunāto, un protams gan klientam gan sev pierakstīt svarīgāko informāciju.

Interv.: Kā Jums izdodas pārvarēt radušās barjeras komunikācijas procesā?

Soc. darbinieks:

Tas ir atkarīgs no barjeras. Piemērām, ar klientu no Pakistānas, ilgstoši strādājot, es sāku viņu saprast labāk, vienkārši pieradu viņa runas stilam.

Ja ir, piemērām, kurlmēms klients, ir ļoti grūti pierast kontaktēties viņam saprotamā veidā, tāpēc jāmeklē citu iespēju... piemērām, sarakstīties. Kaut gan es uzskatu, ka šī barjera ir ļoti grūti pārvarama.

Ja gadās komunikācijas mērķa neizpratne, vienkārši ir jāseko līdzi klienta teiktajam un ik pa laikam jāatgriež viņu pie sarunas mērķa.

Interv.: Kas, Jūsaprāt, būtu jādara, lai nepieļautu komunikācijas barjeras? Kam būtu jāpievērš lielāka uzmanība komunikācijas procesā ar klientu?

Soc. darbinieks:

Pilnībā izvairīties no komunikācijas barjerām nav iespējams. Manuprāt jāreaģē pēc situācijas, jo katrs klients ir īpašs, problēmas ir dažādas un barjeras ir savādākas. Domāju, ka jebkurā gadījumā, jāpievērš lielāka uzmanība komunikācijas barjeru rašanās iemesliem – tik un tā būs jāstrādā, lai to novērstu.

Interv.: Kā sociālajam darbiniekam jārīkojas, kas jāņem vērā, lai komunikācija ar klientu būtu efektīva?

Soc. darbinieks:

Ļoti būtiski, lai klients uzticētos sociālajam darbiniekam un respektētu viņu, tāpēc sociālajam darbiniekam jābūt atklātam ar klientu, uzmanīgam un iejūtīgam. Klientu visu laiku jāpārlicina par to, ka nepieciešamības gadījumā viņu atbalstīs un palīdzēs viņam.

Intervija ar sociālo darbinieku, kurš strādā pabalstu nodaļā (2 gadi)

Komunikācijā jebkurus informācijas sagrozīšanas vai tās zudumu traucējumus, jeb cēloņus sauc par komunikācijas barjerām. Komunikācijas barjeras pārsvarā rodas no cilvēku savstarpējās nesaprašanās, neprecīzi sniegtas vai saprastas informācijas.

Teorijā pieminētās, biežāk sastopamās komunikācijas barjeras ir:

1. neizpratne par to, kāds ir sarunas mērķis, ko otrs grib panākt
2. cilvēka fiziskie traucējumi (runas, dzirdes, atmiņas...), kas negatīvi ietekmē spēju skaidri nodot vai uztvert informāciju
3. valodas barjera (svešvaloda, zīmju valoda, terminoloģijas nepārzināšana)
4. semantiskā barjera (nav vienotas izpratnes par vārdu saīsinājumiem, savienojumiem un citiem simboliem)
5. tehniskā barjera (no tehniskiem bojājumiem līdz cilvēka radītam troksnim)
6. laika trūkuma barjera
7. stereotipi kā barjera (piem., vecuma, etniskais...)
8. informācijas pārslodzes barjera
9. izvairīšanās barjera

Intervijas sākumā, lūdzu, aizpildiet tabulu, lai noskaidrotu, cik bieži sociālajam darbiniekam nākas sastapties ar minētajām komunikācijas barjerām:

Komunikācijas barjera	Nekad	Reti	Bieži
Komunikācijas mērķa neizpratne			X
Cilvēka fiziskie traucējumi		X	
Valodas barjera		X	
Semantiskā barjera		X	
Tehniskā barjera		X	
Laika trūkuma barjera			X
Informācijas pārslodzes barjera			X
Stereotipi		X	
Izvairīšanās barjera		X	

Interv.: Miniet, lūdzu, piemērus, kad bija radies pārpratums komunikācijas procesa gaitā sadarbībā ar klientu. Kāds tam bija iemesls?

Soc. darbinieks:

Klients ieradās, ar nokavēšanos, lai nokārtotu dzīvokļa pabalstu. Dzīvoklī ir deklarēti klienta bērni un mazbērni, pēc likumdošanas, pēc kuras tiek piešķirti sociālie pabalsti, ir nepieciešami ienākumi par pēdējiem trim mēnešiem no visiem cilvēkiem, kas šajā dzīvoklī ir deklarēti. Ienākumus par visiem tur dzīvojošajiem klients nespēja uzrādīt, līdz ar to dzīvokļa pabalsts tiek atteikts.

Interv.: Vai tiešām atteikts?

Soc. darbinieks:

Atvainojos, ne tā izteicos – nevis atteikts vispār, bet līdz laikam, kamēr nebūs iesniegti visi nepieciešamie dokumenti. Klientam jau pierakstoties tiek sniegta informācija par iesniedzamajiem dokumentiem. Man nav saprotams, kāpēc cilvēki tā dara? Tā taču viņš patērē gan manu, gan savu laiku. Un tādēļ arī ievelkas laiks, lai klients varētu saņemt atbildi par viņam pienākošos sociālo palīdzību.

Tā kā klients ieradās ar nokavēšanos, laiks, kas viņam bija atvēlēts, samazinājās, lai nekavētu rindu nākamajam klientam. Līdz ar to šajā situācijā es piemirsu pastāstīt par pabalstiem, uz kuriem klients vēl var pretendēt, izņemot dzīvokļa pabalstu.

Nākamajā dienā šo klientu sazvanīju un laboju situāciju, izstāstot, ka kliente var pretendēt uz GMI pabalstu. Šajā gadījumā situācija nokārtojās un viss tika izdarīts, lai palīdzētu klientam.

Visai situācijai par pamatu bija **laika trūkuma barjera**, jo viss sākās ar to, ka man atkārtoti bija jāstāsta par iesniedzamajiem dokumentiem.

Tad vēl viens piemērs:

Diemžēl, uz pieņemšanas nāk arī agresīvi klienti. Ar šiem klientiem vispār nav iespējams sarunāties, jo atnākot viņi izsaka visas savas negācijas par pastāvošo valdību un valsts iekārtu, nemaz neizsakot savu ierašanās mērķi un nedzirdot, ko saka vai jautā sociālais darbinieks – viņš tik nobļauj savu, nospļaujas, nomet papīrus (dokumentus) uz galda un aizcērt durvis no otras puses. Līdz ar to komunikācija vispār nenotiek, pareizāk sakot, it kā viņa notika, bet tā bija vienvirziena komunikācija. Īsti nav saprotams klienta ierašanās, kur nu vēl **komunikācijas mērķis**.

Interv.: Kādas ir Jūsu tālākās darbības šādā situācijā?

Soc. darbinieks:

Tālāk jau viss nokārtojas. Sazvanu šo klientu un ar lūgšanos lūdzos, lai ierodas dienestā, jo šeit tak palikuši dokumenti un jānokārto visas lietas, kas saistītas ar pabalstiem. Tad jau laiciņš ir pagājis, klients ir nomierinājies un piekrīt atnākt viņam vēlāmā laikā.

Interv.: Kā veidojas turpmākā sadarbība ar klientu, ar kuru radies pārpratums? Vai klients vēlas turpināt sadarbību ar sociālo darbinieku pēc pārpratuma? Ja nē, kas notiek tālāk, vai klientam ir iespēja vērsties pie cita sociālā darbinieka?

Soc. darbinieks:

Ar klientu, ar kuru radies pārpratums turpmāk strādāt ir grūti, jo ir abpusēja neuzticēšanās. Pārsvārā klients vienalga nāk pie tā paša darbinieka, bet viņam ir visas tiesības un iespējas vērsties pie jebkura cita sociālā darbinieka.

Interv.: Ko Jūs darāt, lai mazinātu līdzīgu situāciju atkārtošanos?

Soc. darbinieks:

Cenšos saprast, ko klients vēlas, kāds ir viņa mērķis nākot uz pieņemšanu. Cenšos izzināt sevi, lai vairs neatkārtotos līdzīgas situācijas.

Interv.: Kā Jums izdodas pārvarēt radušās barjeras komunikācijas procesā?

Soc. darbinieks:

No kļūdām mācos, cenšos vairs nepieļaut līdzīgas situācijas, bet bieži gadās, ka tiek pieļautas tās pašas kļūdas. Ar ko tas izskaidrojams...nemāku teikt. Iespējams ar to, ka dienas beigās, kad **informācijas daudzums** no klientu puses ir milzīgs un to nevar paspēt pārstrādāt, tad mazinās koncentrēšanās un uzmanība.

Interv.: Kas, Jūsuprāt, būtu jādara, lai nepieļautu komunikācijas barjeras? Kam būtu jāpievērš lielāka uzmanība komunikācijas procesā ar klientu?

Soc. darbinieks:

Pirmkārt, pieņemšanas laikam uz vienu cilvēku būtu jābūt vismaz 40 min, lai varētu izrunāties par klienta problēmām. Pašlaik pieņemšanas laiks uz vienu cilvēku ir 20 min, ja iepriekšējais klients ir nokavējis vai arī viņam ir veltīts vairāk laika nekā to atļauj pieraksts, nākamajiem klientiem pieņemšanas laiks samazinās.

Interv.: Tad sanāk, ka Jūs izjūtat laika trūkumu savā darba procesā ar klientu?

Soc. darbinieks:

Jā, laika trūkums ir ievērojams. Tas ļoti traucē darbā, jo nepārtraukti izjūti saspridzinājumu par to, ka rinda aiz durvīm traucē darbam ar klientu, kas ir kabinetā. 20 min ir par maz, it sevišķi, ja jāpieņem ģimene, kurā ir četras darbaspējīgas personas – ar katru jānoslēdz vienošanās, nerunājot par visu pārējo.

Bieži arī gadās, ka pensionāri ierodas jau stundu pirms sava pieraksta. Tad tur tāda „kompānija” taiza troksni aiz durvīm, apspriežot visus jaunumus.

Interv.: Kā sociālajam darbiniekam jārīkojas, kas jāņem vērā, lai komunikācija ar klientu būtu efektīva?

Soc. darbinieks:

Man liekas, ka vislielākās problēmas manā darbā sagādā laika trūkums, pārējais ir paveicams – gan kopēju valodu ar klientu var atrast, pat ar tiem, ar kuriem radušies pārpratumi – pārrunājam notikušo, atrodam iemeslu, kāpēc bija radies pārpratums, visu noskaidrojam un sadarbojamies tālāk.

Protams, ka sociālajiem darbiniekiem regulāri būtu jāapmeklē kursi, semināri, lekcijas, kur mācītu visas šīs lietas, jo bez sevis pilnveidošanas nekas nevar notikt. Visu laiku jāstrādā arī ar sevi. Jābūt apmierinātam ar sevi, tad arī klienti būs apmierināti.

Intervija ar sociālo darbinieku, kurš strādā pabalstu nodaļā (8 gadi)

Komunikācijā jebkurus informācijas sagrozīšanas vai tās zudumu traucējumus, jeb cēloņus sauc par komunikācijas barjerām. Komunikācijas barjeras pārsvarā rodas no cilvēku savstarpējās nesaprašanās, neprecīzi sniegtas vai saprastas informācijas.

Teorijā pieminētās, biežāk sastopamās komunikācijas barjeras ir:

1. neizpratne par to, kāds ir sarunas mērķis, ko otrs grib panākt
2. cilvēka fiziskie traucējumi (runas, dzirdes, atmiņas...), kas negatīvi ietekmē spēju skaidri nodot vai uztvert informāciju
3. valodas barjera (svešvaloda, zīmju valoda, terminoloģijas nepārzināšana)
4. semantiskā barjera (nav vienotas izpratnes par vārdu saīsinājumiem, savienojumiem un citiem simboliem)
5. tehniskā barjera (no tehniskiem bojājumiem līdz cilvēka radītam troksnim)
6. laika trūkuma barjera
7. stereotipi kā barjera (piem., vecuma, etniskais...)
8. informācijas pārslodzes barjera
9. izvairīšanās barjera

Intervijas sākumā, lūdzu, aizpildiet tabulu, lai noskaidrotu, cik bieži sociālajam darbiniekam nākas sastapties ar minētajām komunikācijas barjerām:

Komunikācijas barjera	Nekad	Reti	Bieži
Komunikācijas mērķa neizpratne			X
Cilvēka fiziskie traucējumi		X	
Valodas barjera		X	
Semantiskā barjera		X	
Tehniskā barjera		X	
Laika trūkuma barjera			X
Informācijas pārslodzes barjera			X
Stereotipi		X	
Izvairīšanās barjera		X	

Interv.: Miniet, lūdzu, piemērus, kad bija radies pārpratums komunikācijas procesa gaitā sadarbībā ar klientu. Kāds tam bija iemesls?

Soc. darbinieks:

Klienti bieži nepasaka, ka kaut ko no sociālā darbinieka sacītā nav sapratuši, līdz ar to rodas dažādi pārpratumi, kuri aiziet pat līdz labklājības departamentam. Līdz ar to darbiniekam nākas rakstīt vēstules klientiem ar formulām, kā tiek aprēķināti pabalsti.

Nevaru saprast, kādēļ klienti uzreiz nepasaka, ka viņiem nav skaidrs kādēļ pabalsts sanāk tieši tik cik sanāk. Iespējams, viņi kautrējās no tā, ka nesadzirdēja darbinieka teikto vai vienkārši nevēlas uzturēties darbinieka klātbūtnē. Varbūt, ka nevēlas aizkavēt rindu, un gribēdami labāk aiziet pie augstākās vadības, prasa izskaidrojumu tur. Savukārt augstākā vadība paskaidrojumu nesniedz, bet liek klientam rakstīt iesniegumu, lai darbinieks rakstiski paskaidro aprēķina kārtību. Tad nu sanāk tāds „riņķa dancis”. Tāpat uz visiem klientam nesaprotamajiem jautājumiem, kas saistīti ar sociālo palīdzību, atbildes sniedz (raksta) sociālie darbinieki, bet klienti to nesaprot – domā, ja vērsīsies pie augstāk stāvošām amatpersonām, tad atbildes būs pozitīvākas, nekā no sociālā darbinieka puses. Šādos gadījumos var runāt par **autoritātes barjerām**, kas veidojas starp klientu un sociālo darbinieku.

Interv.: Kā veidojas turpmākā sadarbība ar klientu, ar kuru radies pārpratums? Vai klients vēlās turpināt sadarbību ar sociālo darbinieku pēc pārpratuma? Ja nē, kas notiek tālāk, vai klientam ir iespēja vērsties pie cita sociālā darbinieka?

Soc. darbinieks:

Vairumam klientu nav izvēles, kā nākt atkārtoti pie darbinieka, lai vēlreiz pārrunāt radušos pārpratumu un meklētu pozitīvu risinājumu. Protams, ir iespēja vērsties pie cita darbinieka vai pie nodaļas vadītāja.

Interv.: Vai klienti bieži izmanto iespēju vērsties pie nodaļas vadītāja?

Soc. darbinieks:

Jā, klienti diezgan bieži izmanto iespēju vērsties pie nodaļas vadītāja. Es domāju, ka tas arī ir saistīts ar **autoritāti** (kā jau iepriekš minēju). Šiem klientiem liekas, ka vadītāja sniegtās atbildes un pieņemtais lēmums būs savādāks – viņiem pieņemamāks, nekā no sociālā darbinieka puses.

Savukārt pie cita darbinieka vērsas ļoti reti, tikai tad, kad tiešām ir bijis nopietns konflikts un turpmāko sadarbību nevēlas ne klients, ne sociālais darbinieks. Šādos gadījumos klienti uzvedas ļoti solīdi – lūdz vadītājam atļauju vērsties pie cita darbinieka.

Interv.: Ko Jūs darāt, lai mazinātu līdzīgu situāciju atkārtošanos?

Soc. darbinieks:

Cenšos atpazīt klientu tiklīdz viņu ieraugu. Dažkārt tas izdodas, dažkārt klients ir pavisam savādāks nekā biju iedomājies. Vēlreiz apstiprinās, ka katrs cilvēks ir individuāls un katram nepieciešama savādāka pieeja.

Interv.: Kā Jums izdodas pārvarēt radušās barjeras komunikācijas procesā?

Soc. darbinieks:

Barjeras cenšos uztvert mierīgi un neradīt lieku stresu. Ja ir izveidojusies **laika trūkuma barjera**, tad ar klientu cenšos sarunāt citu dienu un laiku, kad viņš varēs ierasties un pastāstīt par savām problēmām un vēlamu sociālo palīdzību. Sakarā ar laika trūkumu var rasties **informācijas pārslodzes barjera**, jo nekad nevar paredzēt kādi klienti (ar kādām problēmām, garastāvokli) šodien ieradīsies uz pieņemšanu. Paši esam izvēlējušies strādāt šādu darbu, kur komunikācijas barjeras ir sastopamas katru dienu.

Interv.: Kas, Jūsaprāt, būtu jādara, lai nepieļautu komunikācijas barjeras? Kam būtu jāpievērš lielāka uzmanība komunikācijas procesā ar klientu?

Soc. darbinieks:

Būtu nepieciešama sociālajiem darbiniekiem apmācība tieši komunikācijā, lai spētu efektīvi komunicēt ar klientu. Nepieciešams **ilgāks laiks** klienta pieņemšanai, jo 20 min, kuras ir atvēlētas vienam klientam, ir gaužam par maz, it sevišķi, ja uz pieņemšanu ierodas visa ģimene, kuras sastāvā ir četras darbaspējīgas personas, kas ir bezdarbnieki. Vienkārši fiziski nevar pagūt visu nepieciešamo, ko vajadzīgs paveikt ar katru ģimenes locekli, lai varētu iegūt visu informāciju par to, kā jūtas klients, kādas ir viņa problēmas un kāda ir vēlamā palīdzība no sociālā dienesta.

Interv.: Cik saprotu, laika trūkuma barjera Jūsu darbā ar klientu ir viena no svarīgākajām?

Soc. darbinieks:

Tieši tā, pareizi Jūs sapratāt. Protams, ka ir daudz kas tāds, ko vajadzētu mainīt, bet laika trūkumu darbā ar klientiem es izjūtu kā lielāko mīnusu.

Ir klienti, kuri ir priecīgi atnākt un vienkārši parunāt par savām problēmām...viņi aiziet priecīgi arī tad, ja nekāda palīdzība nesanāk...Pasaka mīļus, gaišus vārdus, pasakās par to, ka ir uzklausi...Tādi pārsvarā ir pensionāri. Un kā, lai es mierīgi ar viņiem papļāpāju, ja zinu, ka laiks ir ierobežots...?

Interv.: Kā sociālajam darbiniekam jārīkojas, kas jāņem vērā, lai komunikācija ar klientu būtu efektīva?

Soc. darbinieks:

Kā jau iepriekš teicu, ir jānācās atpazīt klientu, tiklīdz viņu ieraugam, un jānāk komunicēt tā, lai klients saprastu visu, ko cenšos viņam pateikt.

Intervija ar sociālā dienesta klientu, kurš SD vērsies pirmo reizi (darbspējīgs – strādā)

Komunikācijā jebkurus informācijas sagrozīšanas vai tās zudumu traucējumus, jeb cēloņus sauc par komunikācijas barjerām. Komunikācijas barjeras pārsvarā rodas no cilvēku savstarpējās nesaprašanās, neprecīzi sniegtas vai saprastas informācijas.

Interv.: Vai sociālā darbinieka uzdotie jautājumi Jums vienmēr ir saprotami?

Klients:

Kādā ziņā, saprotami? Protams, ka es saprotu, ko man prasa, tikai nav saprotama tā iztaujāšana par īpašumiem, kredītiem, par bērnu īpašumiem...Kāds tam būtu sakars ar to, ka man nepieciešama palīdzība, man nepietiek naudas, ko nomaksāt par dzīvokli. Godīgi strādāju, maksāju nodokļus, un nu ir pienācis laiks, kad jāiet kā ubagam kaut ko lūgt.

Interv.: Kad sociālais darbinieks atbild uz Jūsu jautājumiem, vai gadās, ka nesaprotat viņa atbildes?

Klients:

Nesaprotu gan. Piemēram to, ka atbild, ka man ēšanai jāpaliek 40 latiem. Kā var iztikt ar tādu naudu? Tas tak nav normāli – tik jau nemaz pārtikai nepietiek, kur nu vēl viss pārējais – zāles, saimniecības preces...Lai tad man pasaka kā var izdzīvot ar tādu naudu!!!

Interv.: Kā Jūs domājat, kas ir par iemeslu tam, ka Jums grūti saprast sociālā darbinieka teikto (viņš lieto nepazīstamus vārdus, vārdu saīsinājumus)?

Klients:

Nē, tas nav saistīts ar valodu vai kādiem tur vēl vārdu saīsinājumiem. Man grūti saprast, ka man saka, ka ar maniem ienākumiem nekāda palīdzība par dzīvokli man nepienākas. Varbūt, ka tā ir kā saka darbinieks – viņi jau tos likumus neizdomā un nepieņem, viņi ir tikai tie, kas strādā pēc pieņemtās likumdošanas. Bet ja jau reiz man sanāk nākt uz šejieni, tad, lai arī man paskaidro, vai es varu izdzīvot ar tādiem ienākumiem. Ja reiz viņi strādā šajā jomā, tad, lai dara kaut ko ar tiem bezjēdzīgajiem likumiem!

Interv.: Varbūt tas ir saistīts ar informācijas daudzumu (Jums nav iespējams pietiekoši kvalitatīvi uztvert visu informācijas daudzumu, ko sniedz sociālais darbinieks)?

Klients:

Jā, kas ir, tas ir – informāciju darbinieks sniedz pietiekoši, likās, ka tās ir par daudz vienai reizei – es pat palūdzu, lai man saraksta uz papīra tos ciparus cik ir jāpaliek un kā tad tiek rēķināti tie pabalsti. Nē, šajā ziņā es neko sliktu nevaru teikt, jo darbinieks bez jebkādam atrunām visu

pierakstīja un vēlreiz paskaidroja. Es tikai nesaprotu, kāpēc ne visa informācija, kas izskan TV un presē, nesakrīt ar to, ko man sniedza dienestā. Kaut kas te nav sakārtots.

Interv.: *Vai sarunā ar sociālo darbinieku izskan draudi vai negatīva kritika, kas vērsta pret Jums? Kas tam ir par iemeslu?*

Klients:

Nē, nē nekas tāds nebija. Biju šeit pirmo reizi un nekādi draudi vai kritika nebija. Darbinieka sarunā nekas tāds nebija jūtams. Varēja manīti, ka viņa pati, protams saprot, ka cilvēkiem ir grūti iztikt ar tādu naudu mūsu apstākļos, bet laikam jau tas nav no viņas atkarīgs.

Interv.: *Vai sociālais darbinieks atteicās apspriest kādu Jums svarīgu jautājumu? Varbūt Jums pašai nācās atteikties no kāda jautājuma apspriešanas, ko izraisīja nevēlēšanās runāt par konkrēto jautājumu?*

Klients:

Mans svarīgākais jautājums bija, kā lai es tālāk dzīvoju? Man nepieciešama materiālā palīdzība! Nu un ko te apspriest! Protams, ka sociālā darbiniece paskaidroja kā tiek rēķināti tie pabalsti, bet uz manu konkrēto jautājumu, kā man dzīvot tālāk, es atbildi nesaņēmu.

Interv.: *Vai sadarbībā ar sociālo darbinieku Jūs esat izjutis valodas barjeras (vai sociālais darbinieks runā Jums saprotamā valodā)?*

Klients:

Šajā ziņā problēmu nebija – viss bija kārtībā.

Interv.: *Kā Jūsu sarunu ar sociālo darbinieku ietekmē tehniskie traucēkļi, piemēram, ja Jūsu sarunas laikā sociālajam darbiniekam jāatbild uz telefona zvani?*

Klients:

Nemāku teikt. Kā jau teicu, esmu te pirmo reizi. Telefons gan laikam pāris reizes iezvanījās, bet darbiniece sarunu ar mani nepārtrauca, necēla telefonu.

Interv.: *Vai tas, ka kabinetā tiek vienlaicīgi pieņemti divi klienti, Jums nerada grūtības sarunāties ar sociālo darbinieku? Vai tas nerada aizdomas par Jūsu datu neaizsargātību?*

Klients:

Jā, kabinetā vienlaicīgi pieņem divi darbinieki, bet es tam nepievērsu uzmanību. Mani interesēja konkrēts jautājums, es pat par to, ka kāds dzird manu sarunu, nemaz neaizdomājos. Vispār cilvēku ir ļoti daudz dienestā. Bet man liekas, ka tas, vai cits dzirdēs manu sarunu, tas diez vai kādu uztrauc, jo cilvēki nāk ar citu mērķi – pēc konkrētas palīdzības.

Interv.: Kā Jums šķiet, vai konsultācijai (pieņemšanai) atvēlētais laiks ir pietiekošs? Varbūt ir nepieciešams, lai sociālais darbinieks veltītu vairāk laika sarunā ar Jums?

Klients:

Manā gadījumā nebija nepieciešams vairāk laika. Man tika diezgan ātri paskaidrots, ka palīdzība nepienākas. Ko tad tur vēl gari runāt.

Interv.: Ja Jums būtu iespēja izvēlēties, Jūs izvēlētos vērsties pie gados vecāka sociālā darbinieka vai vecumam, Jūsaprāt, nav nozīmes?

Klients:

Es domāju, ka tam nav nozīmes. Galvenais, lai māc izskaidrot visu un ir saprotoši. Esmu dzirdējusi, ka citi saka: „Tās jaunās meitenes neko nesaprot. Kā gados jauns cilvēks bez dzīves pieredzes var mūs saprast?!” Bet es tam nepiekrītu. Ja jau tas cilvēks ir pieņemts darbā, tad jau zina ko dara.

Interv.: Kas Jūsaprāt būtu jāmaina sociālā darbinieka attieksmē pret klientu sadarbības procesā?

Klients:

Man tā grūti spriest pēc pirmās reizes, bet domāju, ka jāmaina nevis darbinieka attieksme, bet likumdošana. Ir beidzot jābeidz ņirgāties par cilvēkiem!!! Nezinu, nezinu, ar ko tas viss beigsies...vai tiešām neviens neko nedarīs?!

Interv.: Paldies, ka piekritāt atbildēt uz jautājumiem.

Klients:

Lūdzu, nav par ko, labi, ka kāds grib uzklaut arī mūsu domas.

Intervija ar sociālā dienesta klientu, kurš vērsies SD atkārtoti (vientuļa māmiņa)

Komunikācijā jebkurus informācijas sagrozīšanas vai tās zudumu traucējumus, jeb cēloņus sauc par komunikācijas barjerām. Komunikācijas barjeras pārsvarā rodas no cilvēku savstarpējās nesaprašanās, neprecīzi sniegtas vai saprastas informācijas.

Interv.: Vai sociālā darbinieka uzdotie jautājumi Jums vienmēr ir saprotami?

Klients:

Jā, vienmēr ir saprotams, ko sociālais darbinieks grib pateikt. Nekad nav nācies kaut ko pārjautāt, mums ir ļoti laba sadarbība.

Interv.: Kad sociālais darbinieks atbild uz Jūsu jautājumiem, vai gadās, ka nesaprotat viņa atbildes?

Klients:

Praktiski nē. Es jau teicu, ka vienmēr visu saprotu. Nekad nav bijuši pārpratumi ar sociālā darbinieka sniegtajām atbildēm. Vienīgais dažreiz nebija saprotami jautājumi manam bērnam, kad bijām ieradušies uz kopējām pārrunām. Bet varbūt viņš nevēlējās saprast....Arī šādos gadījumos mūsu sociālais darbinieks ir saprotošs un pretim nākošs – ar lielu iejūtību izskaidro, kas nav saprotams.

Interv.: Varbūt kādreiz sociālais darbinieks lieto nepazīstamus vārdus, vārdu saīsinājumus?

Klients:

Nē, mans sociālais darbinieks izsakās ļoti saprotami.

Interv.: Vai informācijas daudzums, ko saņemat dienestā, Jums netraucē kvalitatīvi uztvert visu to, kas Jums nepieciešams?

Klients:

Nē, gluži otrādi, šeit es esmu ieguvusi daudz vairāk informācijas, nekā biju domājusi. Darbinieks iesaka, ko darīt, ja pati nevaru izdomāt kā atrisināt savas problēmas. Vienmēr paskaidro, kas ir jādara, kur var iet tālāk, ja nepieciešams nokārtot kādas formalitātes. Pat paskaidroja, kur un kādā veidā es varu pieprasīt no bērna tēva alimentus, jo es biju domājusi, ja neesmu šķīrusies, tad alimentus nevaru prasīt.

Interv.: Vai sarunā ar sociālo darbinieku izskan draudi vai negatīva kritika, kas vērsta pret Jums?

Klients:

Nekad tā nav gadījies, parasti visi ir ļoti atsaucīgi. Es pat nevarētu iedomāties, ka tik jaukas meitenes, kas te strādā, varētu man draudēt vai kritizēt mani. Kaut gan pati saprotu, ka savā dzīvē un bērna audzināšanā esmu pieļāvusi daudz kļūdas.

Interv.: Vai esat piedzīvojusi, ka sociālais darbinieks atsakās apspriest kādu Jums svarīgu jautājumu? Varbūt Jums pašai ir nācies atteikties no kāda jautājuma apspriešanas, ko ir izraisījusi nevēlēšanās runāt par konkrēto jautājumu?

Klients:

Nē, mana sociālā darbiniece ir ļoti atsaucīga un daudz man palīdzējusi. Pateicoties viņai, mans bērns ir pārtraucis klaiņot un atsācis apmeklēt skolu.

Interv.: Vai sadarbībā ar sociālo darbinieku Jūs esat izjutis valodas barjeras (vai sociālais darbinieks runā Jums saprotamā valodā)?

Klients:

Nē, šāda problēma nav bijusi. Kad nākam ar bērnu uz pārrunām, sociālā darbiniece runā ar viņu krieviski (viņam ir problēmas ar latviešu valodu). Laikam jau viņai ir grūti, jo ar manīm saruna notiek latviešu valodā un tad uzreiz jāpārslēdzas un jāpaskaidro viss krieviski. Bet nav nācies dzirdēt pārmetumus no darbinieka, ka tas viņam sagādā grūtības.

Interv.: Kā Jūsu sarunu ar sociālo darbinieku ietekmē tehniskie traucēkļi, piemēram, ja Jūsu sarunas laikā sociālajam darbiniekam jāatbild uz telefona zvanu?

Klients:

Kad apmeklēju SD, pārrunas parasti notiek atsevišķā telpā. Mājas vizītes laikā sociālais darbinieks nekad nepārtrauc mūsu sarunu, lai atbildētu uz mobilā telefona zvanu.

Interv.: Vai tas, ka kabinetā tiek vienlaicīgi pieņemti divi klienti, Jums nerada grūtības sarunāties ar sociālo darbinieku? Vai tas nerada aizdomas par Jūsu datu neaizsargātību?

Klients:

Iespējams, ka radītu, taču kā jau minēju, dienestā, kuru apmeklēju es, ir atsevišķa pārrunu telpa vai arī kabinetā otram sociālajam darbiniekam ir savādāki pieņemšanas laiki un citu klientu tur nav.

Interv.: Kā Jums šķiet, vai konsultācijai (pieņemšanai) atvēlētais laiks ir pietiekošs? Varbūt ir nepieciešams, lai sociālais darbinieks veltītu vairāk laika sarunā ar Jums?

Klients:

Uzskatu, ka man veltītais laiks ir pietiekošs.

Interv.: Ja Jums būtu iespēja izvēlēties, Jūs izvēlētos vērsties pie gados vecāka sociālā darbinieka vai vecumam, Jūsaprāt, nav nozīmes?

Klients:

Visticamāk izvēlētos sava gadagājuma speciālistu.

Interv.: Kas Jūsaprāt būtu jāmaina sociālā darbinieka attieksmē pret klientu sadarbības procesā?

Klients:

Mani viss apmierina. Nekas nav jāmaina. Mums ir lieliska sadarbība. Vairāk tādu darbinieku!

Intervija ar sociālā dienesta klientu, kurš vērsies SD atkārtoti (bezdarbnieks)

Komunikācijā jebkurus informācijas sagrozīšanas vai tās zudumu traucējumus, jeb cēloņus sauc par komunikācijas barjerām. Komunikācijas barjeras pārsvarā rodas no cilvēku savstarpējās nesaprašanās, neprecīzi sniegtas vai saprastas informācijas.

Interv.: Vai sociālā darbinieka uzdotie jautājumi Jums vienmēr ir saprotami?

Klients:

Es esmu krievs, tāpēc reizēm ir grūti uztvert informāciju. Mūsu sociālā darbiniece pārvalda krievu valodu un tad parasti cenšas visu izskaidrot krieviski.

Interv.: Kad sociālais darbinieks atbild uz Jūsu jautājumiem, vai gadās, ka nesaprotat viņa atbildes?

Klients:

Gadās gan, bet parasti cenšamies runāt tik ilgi, kamēr viens otru saprotam.

Interv.: Kā Jūs domājat, kas ir par iemeslu tam, ka Jums grūti saprast sociālā darbinieka teikto (viņš lieto nepazīstamus vārdus, vārdu saīsinājumus)?

Klients:

Nu tas, ka es esmu krievs – nepārzinu latviešu valodu, tas ir liels traucēklis, jo informācija ir vairāk latviski izreklamēta. Aizejot uz sociālo dienestu man vienā reizē ir tik daudz jāatceras, ka viss sajūk. Pārprasīt vēlreiz ir neērti. Sociālais darbinieks jau cenšas uzrakstīt uz lapiņas, kas man būtu jāatceras vai jāizdara. Nav manā valodā informācijas, man tad arī ir grūti. Esmu bezdarbnieks, un jūtu, ka valodas zināšanu trūkuma dēļ, man grūti ir atrast darbu.

Interv.: Varbūt tas ir saistīts ar informācijas daudzumu (Jums nav iespējams pietiekoši kvalitatīvi uztvert visu informācijas daudzumu, ko sniedz sociālais darbinieks)?

Klients:

Inspektors jau dusmojas un tāpat skaidro, bet informācija ir tiešām daudz un vēl prātu jauc, ka katrā pašvaldībā ir savi noteikumi, pēc kuriem piešķir pabalstus, tas arī mulsina. Izdzirdot pa TV ziņām, ka uz ziemassvētkiem dod pabalstus trūcīgajiem, nopriecājos un devos uz sociālo dienestu, bet izrādās, ka tas attiecas tikai pensionāriem, invalīdiem un bērniem. Iztērēju naudu un savu laiku par velti. Muļķo cilvēkus!

Interv.: Vai sarunā ar sociālo darbinieku izskan draudi vai negatīva kritika, kas vērsta pret Jums? Kas tam ir par iemeslu?

Klients:

Mans inspektors ir ļoti saprotošs, viņa ļoti cenšas, bet cilvēki arī ir dažādi. Man nav bijušas problēmas. Ja ir vajadzība, tad arī visu paskaidro un vienojamies. Nav nekad draudējušas.

Interv.: Vai esat piedzīvojis, ka sociālais darbinieks atsakās apspriest kādu Jums svarīgu jautājumu? Varbūt Jums pašai ir nācies atteikties no kāda jautājuma apspriešanas, ko ir izraisījusi nevēlēšanās runāt par konkrēto jautājumu?

Klients:

Kaimiņos pārvācās ģimene, kura ļoti skaļi uzvedas, mājā ir mazi bērni. Kaimiņi runā, ka bērnu tēvs esot bijušais cietumnieks. Mājas pagalmā pie kaimiņiem bieži sabrauc aizdomīgas mašīnas. Pats dzīvoju viens. Reizēm tā neomulīgi. Zinu, ka šī ģimene ir griezusies sociālajā dienestā pēc palīdzības, jo daudz bērnu mājā. Aizejot uz sociālo dienestu, domāju noskaidrošu, kas tā par ģimeni, bet man attiecās sniegt tādu informāciju. Sociālie darbinieki nedrīkstot stāstīt neko par citiem klientiem. Tad es padomāju, ka tas jau ir labi, ka nevienam neko nestāsta par citiem, tad jau varu uzticēties savam inspektoram.

Interv.: Vai sadarbībā ar sociālo darbinieku Jūs esat izjutis valodas barjeras (vai sociālais darbinieks runā Jums saprotamā valodā)?

Klients:

Inspektore ļoti normāli visu paskaidro, man nav nekādu problēmu, tikai reizēm tā mana valoda mulsina, jo runāju krieviski. Kauns runāt latviski, jo slikti to daru.

Interv.: Kā Jūsu sarunu ar sociālo darbinieku ietekmē tehniskie traucēkļi, piemēram, ja Jūsu sarunas laikā sociālajam darbiniekam jāatbild uz telefona zvani?

Klients:

Man nav gadījies, ka mūsu sarunu traucētu telefona zvans.

Interv.: Vai tas, ka kabinetā tiek vienlaicīgi pieņemti divi klienti, Jums nerada grūtības sarunāties ar sociālo darbinieku? Vai tas nerada aizdomas par Jūsu datu neaizsargātību?

Klients:

Man ļoti nepatīk, ja kāds manu sarunu traucē. Man bija pilna sirds un es sarunājos ar inspektori. Reiz es atļāvos inspektora vietā aizrādīt kādai darbiniecei, lai mūs netraucē sarunā, kura ik pa brītiņam ienāca kabinetā un izvaicāja manu inspektori sev vajadzīgos jautājumos. Iedrāžas kabinetā, it kā es tur nebūtu, pat neatvainojās! Mani tas aizvainoja un arī nebija vēlmes

vairs runāt tālāk. Varēja redzēt, ka mans inspektors pati ir neapmierināta par tādu kolēģu skraidīšanu un traucēšanu.

Interv.: *Kā Jums šķiet, vai konsultācijai (pieņemšanai) atvēlētais laiks ir pietiekošs? Varbūt ir nepieciešams, lai sociālais darbinieks veltītu vairāk laika sarunā ar Jums?*

Klients:

To cilvēku nāk pārāk daudz, tad arī viss notiek steigā. Kad cilvēku mazāk, tad arī ir iespēja izrunāties un sakārtot tās lietas kārtīgāk. Varbūt citreiz gribētos parunāt ilgāk, bet es jau saprotu, ka neesmu viens atnācis.

Interv.: *Ja Jums būtu iespēja izvēlēties, Jūs izvēlētos vērsties pie gados vecāka sociālā darbinieka vai vecumam, Jūsaprāt, nav nozīmes?*

Klients:

Man jau patīk skaistas sievietes un ja vēl gudras, tad jau pavisam patīkami aiziet uz šādu iestādi. Gadiem nav starpība, galvenais, lai spēj man palīdzēt.

Interv.: *Kas Jūsaprāt būtu jāmaina sociālā darbinieka attieksmē pret klientu sadarbības procesā?*

Klients:

Jānodrošina gaišas telpas, lai ir patīkami aiziet uz šo vietu. Un lai tā vieta ir vienkārši pieejama. Neko sliktu par savu inspektoru nevaru teikt, tādēļ grūti ieteikt, kas būtu jāmaina – mani viss apmierina.

Intervija ar sociālā dienesta klientu, kurš vērsies SD atkārtoti (pensionārs)

Komunikācijā jebkurus informācijas sagrozīšanas vai tās zudumu traucējumus, jeb cēloņus sauc par komunikācijas barjerām. Komunikācijas barjeras pārsvarā rodas no cilvēku savstarpējās nesaprašanās, neprecīzi sniegtas vai saprastas informācijas.

Interv.: Vai sociālā darbinieka uzdotie jautājumi Jums vienmēr ir saprotami?

Klients:

Lielāko daļu jā, jo sociālais darbinieks laikam jūt kad es kaut ko nesaprotu, tad pārprasa tieši, vai es kaut ko nesapratu. Tikšanās reizēs es ļoti uztraucos, tad man ir grūti uztvert, ko man saka, bet pēc ilgākas sarunas ar sociālo darbinieku visu noskaidroju.

Interv.: Jūs sakāt, ka uztraucaties, kad tiekaties ar sociālo darbinieku. Kas tam ir par iemeslu?

Klients:

Man nepatīk apmeklēt šādas iestādes, jūtos kā lūdzējs...bet tas nav saistīts ar konkrēto darbinieku.

Interv.: Kad sociālais darbinieks atbild uz Jūsu jautājumiem, vai gadās, ka nesaprotat viņa atbildes?

Klients:

Jā, jo man patīk, ka runā īsi un saprotami, nevis gari, un beigās tik sajauc man galvu. Grūtāk ir tajos gadījumos, ja pretī tev ir nelaipns un sabozies darbinieks. Tā jau ir grūti pazemoties un lūgt palīdzību, bet ja jūti, ka esi ar savu atnākšanu kā slogs, tad pat nesaprotot jautājumu atbildes, negribas vairs jautāt.

Interv.: Kā Jūs domājat, kas ir par iemeslu tam, ka Jums grūti saprast sociālā darbinieka teikto (viņš lieto nepazīstamus vārdus, vārdu saīsinājumus)?

Klients:

Grūti ir tad, ja sociālais darbinieks, sakot neko nepasaka, jo var saprast, ka viņš pats nezina uz šo jautājumu atbildi. Tā ir pēdējā laikā, kad tik bieži kas mainās visā pakalpojumu sistēmā. Sarunās pats sociālais darbinieks apgalvo, ka ļoti traucē strādāt nenoteiktība, jo katru dienu kaut kas mainās, un reizēm ir tā, ka informāciju, ko saņēmu pie sociālā darbinieka izrādās jau kādu laiku nav spēkā.

Interv.: Varbūt tas ir saistīts ar informācijas daudzumu (Jums nav iespējams pietiekoši kvalitatīvi uztvert visu informācijas daudzumu, ko sniedz sociālais darbinieks)?

Klients:

Sociālais darbinieks parasti cenšas skaidrot, lai es saprastu. Viennozīmīgi mani neapmierina tas lēmums dokumentu, kas ir jāsavāc, lai pierādītu, ka man nepieciešama šī palīdzība, reizēm pat raudāt gribas, jo tā jau slikti jūtos, ka pienākuši tādi laiki, ka jālūdz palīdzība un pati netieku galā, bet te vēl staigā no kabineta uz kabinetu.

Interv.: Vai sarunā ar sociālo darbinieku izskan draudi vai negatīva kritika, kas vērsta pret Jums? Kas tam ir par iemeslu?

Klients:

Nu man piemēram nepatīk, ka saka, ka man ir pietiekoši liela pensija, ka citiem ir vēl grūtāk šajos laikos. Man neinteresē tie citi, jo neesmu vainīga, ka viņiem ir tik mazas pensijas, noteikti jau slinkoja savos spēka gados, vai nemaksāja nodokļus un saņēma naudu konvertē. Man nomaksājot maksājumus par dzīvokli, labi ja paliek zālēm, kuras ir nenormāli dārgas. Kā lai es dzīvoju ar tiem 30 latiem, kas man paliek uz rokas! Sociālie darbinieki bez maz vai vēlas, lai es nodzīvojos līdz „bomžu” līmenim, tad viņi man palīdzēs. Tas mani ļoti aizskar!

Interv.: Vai esat piedzīvojis, ka sociālais darbinieks atsakās apspriest kādu Jums svarīgu jautājumu? Varbūt Jums pašai ir nācies atteikties no kāda jautājuma apspriešanas, ko ir izraisījusi nevēlēšanās runāt par konkrēto jautājumu?

Klients:

Liekas, ka izrunājam vairāk vai mazāk dažādus jautājumus un, lai reizēm ar pārpratumiem, bet pie kopīga rezultāta jau nonākam. Nav bijis, ka attiektos atbildēt uz maniem jautājumiem. Man nepatīk kad izprašņā par bērniem. Bērniem sava dzīve un viņi paši tiek ar sevi galā un man jātiek ar sevi galā, nevis uzspiest, ka bērniem jā rūpējas par vecu slimu ērmu. Parasti dēļ šī jautājuma es nesaprotos ar sociālo darbinieku un vienkārši nerunāju par to, jo negribu, ka mani iztaujā.

Interv.: Vai sadarbībā ar sociālo darbinieku Jūs esat izjutis valodas barjeras (vai sociālais darbinieks runā Jums saprotamā valodā)?

Klients:

Mana inspektorīte runā arī krieviski, ja ir nepieciešamība un tīri labi to dara. Man nav bijusi problēma šinī jautājumā.

Interv.: Kā Jūsu sarunu ar sociālo darbinieku ietekmē tehniskie traucējumi, piemēram, ja Jūsu sarunas laikā sociālajam darbiniekam jāatbild uz telefona zvani?

Klients:

O, tas ir diezgan kaitinoši, jo vienreiz pat bija tā, kad mēs nevarējām pabeigt sarunu, jo visu laiku kāds jaucās pa vidu. Trakākais, kad zvana ne tikai kabineta telefons, bet arī mobilais. Mums bija nopietna saruna, bet pēc vairākām telefona iezvanīšanās reizēm inspektorīte atslēdza abus telefonus, jo laikam saprata, ka es jau sāku nervozēt. Man tas tiešām ļoti traucēja.

Interv.: Vai tas, ka kabinetā tiek vienlaicīgi pieņemti divi klienti, Jums nerada grūtības sarunāties ar sociālo darbinieku? Vai tas nerada aizdomas par Jūsu datu neaizsargātību?

Klients:

Tā nekad nav bijis, kamēr es esmu gājusi pie sava sociālā darbinieka. Es vienkārši neietu uz turieni vairāk. Nē nu, protams, gadās, kad kāds piekļauvē pie durvīm un iejaucas, bet tas ir mirklis. Bet tā datu aizsardzība nu gan ir apšaubāma, jo pati daudzas sarunas esmu dzirdējusi sēžot aiz durvīm vārds vārdā. Atkarīgs, cik nu kurš skaļi runā. Vienīgais, ka tu to cilvēku nezini, tad liekas mazsvarīgi, bet ja pazīstams, tad jau ir vēlme ieklausīties, kas tam kaimiņam noticies.

Interv.: Kā Jums šķiet, vai konsultācijai (pieņemšanai) atvēlētais laiks ir pietiekošs? Varbūt ir nepieciešams, lai sociālais darbinieks veltītu vairāk laika sarunā ar Jums?

Klients:

Ļoti gribētos, ka aprunātos ilgāk, bet pašai neērti, jo redzot, ka aiz durvīm ir gara rinda, kuri vēlas palīdzību, liek aizdomāties par sarunas saturu.

Interv.: Ja Jums būtu iespēja izvēlēties, Jūs izvēlētos vērsties pie gados vecāka sociālā darbinieka vai vecumam, Jūsaprāt, nav nozīmes?

Klients:

Mana sociālā darbiniece ir jauna meitene. Mani apmierina, ka jauns skaists cilvēks sagaida. Mums jau tiem veciem jāsaprot, ka mūsu laiks pagājis. Lai tie jaunie strādā. Galvenais, lai ir saprotošs un laipns.

Interv.: Kas Jūsaprāt būtu jāmaina sociālā darbinieka attieksmē pret klientu sadarbības procesā?

Klients:

J a būtu tāda iespēja, ka tos vecos cilvēkus apciemotu biežāk mājās, un tos pakalpojumus sakārtotu pieejamus vienā vietā, lai nav jāklejo pa tiem trakajiem kabinetiem, kas tik ļoti nogurdina.

**Sociālā darbinieka, kas strādā ANGB (darba stāžs
3gadi), komunikācija ar klientu**

Komunikācijas barjera	Klients vērsies SD pirmo reizi	Klients vērsies SD atkārtoti	Ģimene, kurā ir bezdarbnieki	Ģimene, kurā ir strādājoši
Sarunas mērķa neizpratne	1 (1X)	1 (2X)	2 (3X)	0
Valodas barjera	2 (4X)	2 (3X)	2 (3X)	2 (3X)
Laika trūkuma barjera	1 (2X)	0	1 (2X)	0
Izvairīšanās barjera	0	2 (3X)	2 (3X)	0
Informācijas pārslodzes/neizpratnes barjera	2 (3X)	1 (2X)	1 (2X)	2 (3X)

Gradācija no 0 līdz 2

0 – barjera nav novērota

1 – novērota reti, bet tomēr ir (no 1 līdz 2 reizēm)

2 – barjera novērota bieži (no 3 līdz 5 reizēm)

**Sociālā darbinieka, kas strādā pabalstu nodaļā (darba stāžs 2gadi),
komunikācija ar klientu**

Komunikācijas barjera	Klients vērsies SD pirmo reizi	Klients vērsies SD atkārtoti	Pensio nārs	Bezdarbnieks	Ģimene, kurā ir bezdarbnieki	Ģimene, kurā ir strādājoši
Valodas barjera	1 (2X)	1 (2X)	1 (1X)	2 (4X)	2 (3X)	1 (1X)
Laika trūkuma barjera	2 (3X)	2 (3X)	1 (2X)	2 (3X)	2 (5X)	2 (3X)
Informācijas pārslodzes/ neizpratnes barjera	2 (3X)	2 (3X)	1 (1X)	2 (4X)	2 (5X)	1 (1X)
Autoritātes barjera	2 (3X)	1 (1X)	0	1 (1X)	1 (2X)	2 (4X)

Gradācija no 0 līdz 2

0 – barjera nav novērota

1 – novērota reti, bet tomēr ir (no 1 līdz 2 reizēm)

2 – barjera novērota bieži (no 3 līdz 5 reizēm)

**Sociālā darbinieka, kas strādā pabalstu nodaļā (darba stāžs 8gadi),
komunikācija ar klientu**

Komunikācijas barjera	Klients vērsies SD pirmo reizi	Klients vērsies SD atkārtoti	Pensio nārs	Bezdarbnieks	Ģimene, kurā ir bezdarbnieki	Ģimene, kurā ir strādājoši
Valodas barjera	0	0	0	1 (2X)	1 (2X)	0
Laika trūkuma barjera	2 (3X)	2 (3X)	2 (4X)	2 (4X)	2 (5X)	2 (4X)
Informācijas pārslodzes/ neizpratnes barjera	1 (2X)	1 (X)	0	1 (2X)	1 (2X)	1 (1X)
Autoritātes barjera	1 (2X)	0	0	0	0	0

Gradācija no 0 līdz 2

0 – barjera nav novērota

1 – novērota reti, bet tomēr ir (no 1 līdz 2 reizēm)

2 – barjera novērota bieži (no 3 līdz 5 reizēm)

**Sociālā darbinieka, kas strādā ANĢB (darba stāžs
5gadi), komunikācija ar klientu**

Komunikācijas barjera	Klients vērsies SD pirmo reizi	Klients vērsies SD atkārtoti	Ģimene, kurā ir bezdarbnieki	Ģimene, kurā ir strādājoši
Sarunas mērķa neizpratne	1 (1X)	1 (1X)	1 (1X)	0
Valodas barjera	1 (1X)	1 (1X)	1 (1X)	1 (1X)
Laika trūkuma barjera	0	0	0	0
Izvairīšanās barjera	1 (2X)	0	1 (2X)	0
Informācijas pārslodzes/neizpratnes barjera	1 (2X)	0	1 (2X)	0

Gradācija no 0 līdz 2

0 – barjera nav novērota

1 – novērota reti, bet tomēr ir (no 1 līdz 2 reizēm)

2 – barjera novērota bieži (no 3 līdz 5 reizēm)

Diplomdarbs “Biežāk sastopamās komunikācijas barjeras sociālā darba procesā darbā ar indivīdu” izstrādāts LU Sociālo zinātņu fakultātē.

Ar savu parakstu apliecinu, ka pētījums veikts patstāvīgi, izmantoti tikai norādītie informācijas avoti un iesniegtā darba elektroniskā kopija atbilst izdrukai.

Autors: Tatjana Ponomarjova _____ .____.____.2010.

/paraksts/

Rekomendēju darbu aizstāvēšanai

Vadītāja: lektore M.soc.d. Evija Apine _____

/paraksts/

Recenzents: lektore Līga Rasnača _____

/paraksts/

Darbs iesniegts Socioloģijas nodaļā 29.04.2010.

Metodiķe: Arita Skarnele _____

/paraksts/

Darbs aizstāvēts diplomdarba gala pārbaudījuma komisijas sēdē

____.____.2010. prot. Nr. _____, vērtējums _____

Komisijas sekretāre: lektore M.soc.d. Evija Apine _____

/paraksts/