

RTU studiju kurss "Saskarsme darbā ar klientiem"**OR000 Rēzeknes akadēmija****Vispārējā informācija**

Kods	RA0551
Nosaukums	Saskarsme darbā ar klientiem
Studiju kursa statuss programmā	Obligātais/Ierobežotās izvēles
Atbildīgais mācītspēks	Irina Strazdiņa - Doktors, Docents
Mācītspēks	Rita Orska - Lektors
Apjoms daļās un kredītpunktos	1 daļa, 3.0 kredītpunkti
Studiju kursa īstenošanas valodas	LV
Anotācija	Izglītības procesā ir iespējas apgūt zināšanas un prasmes: veidot profesionālu saskarsmi ar dažādām klientu mērķgrupām, ar dažādiem saskarsmes partneru tipiem, sarežģītiem komunikācijas partneriem, argumentēt, strādāt ar iebildumiem, risināt konfliktsituācijas.
Mērķis un uzdevumi, izteikti kompetencēs un prasmēs	Mērķis: Izpratne par lietišķās komunikācijas procesa sastāvdaļām, komunikācijas stratēģijām, efektīvas saskarsmes nodrošināšanas iespējām, par klientu īpatnībām, viņu izvēles motivāciju, mērķgrupām un pilnveidotas saskarsmes prasmes profesionālai pakalpojumu sniegšanai - Izprot komunikācijas pamatnosacījumus un ietekmējošos faktorus saskarsmē profesionālam darbam ar klientiem - Izprot attieksmes nozīmīgumu saskarsmē ar klientiem; - Spēj veidot komunikāciju ar dažādu mērķgupu, dažādu psiholoģisko tipu klientiem - Prot izskaidrot klientam nepieciešamo aktivitāšu, darbību veikšanas nepieciešamību - Spēj nodrošināt efektīvu saskarsmi ar klientu un profesionāli komunicēt ar citiem profesionāļiem, veicot darbu komandā problēmu risināšanā
Patstāvīgais darbs, tā organizācija un uzdevumi	1.Patstāvīgais darbs. Sociālā rehabilitētāja klientu apkalpošanas standarta izstrāde. (grupu darbs). 2.Patstāvīgais darbs. Apraksts par vienu izvēlēto mērķgrupu (pēc studenta izvēles)un iespējamajām saskarsmes īpatnībām šajā grupā. 3.Patstāvīgais darbs Referāts par saskarsmes īpatnībām ar dažādu kultūru (visplašākajā nozīmē) klientiem. 4.Patstāvīgais darbs.Vienas konfliktsituācijas apraksts un konflikta analīze
Literatūra	Obligātā/Obligatory: 1.Barreta E. (2020) Socializēšanās rokasgrāmata latvietim. R.: Zvaigzne ABC, e-grāmata https://www.zvaigzne.lv/elina-barreta 2.Brahuna, I. (2016) Sociālpedagoģiskais darbs pusaudžu saskarsmes prasmju pilnveidošanā. Profesionālās pilnveides un supervīzijas centrs "Aisma" 3.Falks B. (2023) Atklāta saruna . Ģimenes un psiholoģijas centrs LĪNA 4.Kozlovs N. (2008) Saskarsmes māksla. Jumava 5.Leiks N., Heki K. (2005) Klientu apkalpošanas rokasgrāmata. – R. 6.Losons K. (2010) Prasme sadarboties ar sarežģīta rakstura cilvēkiem. Rīga: Zvaigzne ABC, 7.Pētersons A. (2008) Pieskārieni. Kā kļūt par savējo starp svešiniekiem un kolēģiem. SiA "Biznesa augstskola Turība 8.Vaine I. (2019) Metodiskais materiāls. Veselības aprūpes un sociālajā jomā iesaistītā personāla un pacienta komunikācijas prasmju pilnveidošana. Rīga, Eiropas Sociālā fonda projekta Nr.9.2.6.0/17/1/001 "Ārstniecības un ārstniecības atbalsta personāla kvalifikācijas uzlabošana" https://www.talakizglitiba.lv/sites/default/files/202001/65_Komunikacija_21.10.2019.pdf Papildu/Additional: 1.Berns E. (2003) Spēles, ko spēlē cilvēki. Cilvēku attiecību psiholoģija. – R.: SIA Birojs2000Plus 2.Stefano Calicchio (2023) Konflikta vadība 4 soļos. Rīga, Jāņa Rozes apgāds 3.Denijs R.(2002) Prasme sazināties un uztāties – R., J.Rozes apgāds 4.Dubkevičs L.(2006) Saskarsme audzēkņiem. – R.: Jumava 5. Egidešs A.(2006) Saskarsmes labirinti: kā iemācīties sadzīvot ar cilvēkiem. Rīga: Jumava. 6.Garleja R.(2006) Cilvēkpotenciāls sociālā vidē. – R., Raka 7.Glāsa L. (2006) Ķermeņa valoda. – R.: Valters un Rapa 8.Leiendekers A. (2016) Konflikta vadība. Profesionālās pilnveides un tālākizglītības iestāde mācību centrs MIERVIDI 9.Kļaviņš K. (2018) Savienotie trauki. R.: LU Akadēmiskais apgāds 10.Nīvens, Deivids. (2006)100 vērtīgi padomi, kā veidot lieliskas attiecības - Rīga : Zvaigzne ABC 11.Omārova S. (2003) Cilvēks runā ar cilvēku. Saskarsmes psiholoģija.-R.: Kamene 12.Pikeringa P.(2000) Strīdi, nesaskaņas, konflikti. – J.Rozes apgāds 13.Verderber R.F.(2002) Communicate! – Wadsworth, Thomson Learning 14. Renz M.A., Greg J.B. (2002) Effective small group communication in theory and practice.- Boston: Allyn& Bacon
Nepieciešamās priekšzināšanas	Izpratne par saskarsmes procesa norisi, par dažādu sociālo mērķgrupu, ar kurām strādā sociālais rehabilitētājs, īpatnībām

Saturs	Pilna un nepilna laika klātienes studijas		Nepilna laika neklātienes studijas	
	Kontakt stundas	Patstāv. darbs	Kontakt stundas	Patstāv. darbs
Saskarsmes būtība, struktūra. Verbālā un neverbālā saskarsme. Uztveres un komunikācijas barjeras	4	0	2	0
Saskarsme ar dažādām klientu mērķgrupām. Speciālista un klienta attiecību veidošanas pamatprincipi. Profesionālās saskarsmes kultūra. Klientu apkalpošanas standarts. Klientu tipoloģija ņemot vērā uzvedību saskarsmē . Saskarsme ar agresīvu klientu	6	14	3	18
Ētikas jautājumi profesionālajā saskarsmē ar klientu. Ētika un konfidencialitāte, klienta individuālās vajadzības. Privātās dzīves neaizskaramība. Starpkultūru komunikācija multikulturālā vidē. Emociju izpausme un uztvere dažādās kultūrās. Kultūras ietekme uz neverbālo uzvedību un tās praktiskās sekas saskarsmē.	6	12	3	16
Pieejas, metodes, tehnoloģijas saskarsmē ar klientu. Personorientētā un psihosociālā konsultēšana. Intervija, motivējošā intervija, atgriezeniskā saite. Konsultēšanas metodes. Problēmsituāciju analīze. Praktiskās nodarbības.	8	12	4	16
Konflikti saskarsmē ar klientu. Konflikta iemesli, norise, risinājumi. Mediācija kā konflikta risināšanas process. Praktiskās intervences metodes konfliktu risināšanā. Mobings kā neatrisināta konflikta turpinājums. Viktimoloģija. Stresa un konflikta vadība.	8	14	4	18
Kopā:	32	52	16	68

Sasniedzamie studiju rezultāti un to vērtēšana

Sasniedzamie studiju rezultāti	Rezultātu vērtēšanas metodes
Zināšanas - Izprot komunikācijas pamatnosacījumus un ietekmējošos faktorus saskarsmē profesionālam darbam ar klientiem. - Izprot attieksmes nozīmīgumu saskarsmē ar klientiem	Formatīvā vērtēšana. Aktīva dalība semināros, diskusijās, grupu patstāvīgā darba izpilde.
Prasmes - Spēj veidot komunikāciju ar dažādu mērķgupu, dažādu psiholoģisko tipu klientiem; - Prot izskaidrot klientam nepieciešamo aktivitāšu, darbību veikšanas nepieciešamību	Formatīvā vērtēšana. Dalība praktiskajās nodarbībās (situāciju modelēšana, analīze, motivējošā intervija, tās analīze)
Kompetences Spēj nodrošināt efektīvu saskarsmi ar klientu un profesionāli komunicēt ar citiem profesionāļiem , veicot darbu komandā problēmu risināšanā.	Summatīvā vērtēšana par patstāvīgo darbu izpildi un par studiju kursa noslēguma darba izpildi. Semināru, praktisko nodarbību apmeklējums un aktīvās dalības kvalitāti nodrošina: aktīva līdzdalība jautājumu formulēšanā un analīzē, novērtēta runas precizitāte, argumentācija, dialogs ar citiem grupas dalībniekiem, individuālo un grupu uzdevumu veikšana, praktisko uzdevumu prezentācija. Summatīvais vērtējums 10 ballu skalā

Studiju rezultātu vērtēšanas kritēriji

Kritērijs	% no kopējā vērtējuma
Dalība semināros un praktiskajās nodarbībās	30
Patstāvīgo darbu izpilde	30
Eksāmena darbs: saskarsmes ar klientu (dažāda tipoloģija) situācijas modelēšana, analīze	40
Kopā:	100

Studiju kursa plānojums

Daļa	KP	Stundas			Pārbaudījumi		
		Lekcijas	Prakt d.	Laborat	Ieskaite	Eksām.	Darbs
1.	3.0	16.0	16.0	0.0		*	