

## VADLĪNIJAS KOMUNIKĀCIJAI

Zemāk ir aprakstīti ieteikumi, kā veidot efektīvu saziņu visā prakses laikā. Lasot šos ieteikumus, paturiet prātā, ka saziņas etiķete jeb tas, kas tiek uzskatīts par atbilstošu saziņu darba vietā, dažādās organizācijās var atšķirties.

### **Komunikācija ar prakses vadītāju**

#### ***Veiksmīgas komunikācijas sagatavošana prakses sākumā***

1. Konsultējieties ar savu prakses vadītāju par viņu gaidām attiecībā pret Jums un prioritātēm vai mērķiem saistībā ar gaidāmo praksi. Ja nesaņemat šo informāciju prakses sākumā, vara lūgt atsevišķu tikšanos, lai apspriestu šīs tēmas.
2. Izpētiet savus konkrētos pienākumus un to, kā Jūsu loma prakses laikā izskatās organizācijas kontekstā.
3. Pastāstiet prakses vadītājam par saviem prakses mērķiem. Ja Jūsu mērķi tiešā veidā nesaistās ar Jūsu plānotajiem darba pienākumiem prakses laikā, pajautājiet, vai būtu iespēja šos mērķus tomēr integrēt praksē, vienlaikus saglabājot fokusu uz organizācijas prioritārajām jomām.
4. Lūdziet noteikt regulāru tikšanās laiku ar prakses vadītāju vismaz reizi nedēļā (no 30 minūtēm līdz 1 stundai). Uz šo tikšanos ierodieties ar sagatavotiem jautājumiem jeb darba kārtības punktiem. Aktīva līdzdalība un sagatavotība atstās labu iespaidu uz jūsu vadītāju.
5. Pavaicājiet, kādā veidā un kad tiks novērtēts Jūsu sniegums.
6. Noskaidrojiet sava prakses vadītāja vēlmēm attiecībā uz komunikāciju - vai priekšroka tiek dota e-pastam, tālrunim, ziņai čatā, videozvanam/videokonferenei vai citai tiešsaistes komunikācijas platformai, vai arī saziņai klātienē.

#### ***Visā prakses laikā***

7. Kad Jums tiek uzticēts kāds uzdevums vai projekts, noskaidrojiet, cik bieži un kādā formā jums jāsniedz informācija jeb atskaite par paveikto. Ja nepieciešams, pajautājiet, vai ir paraugi vai piemēri, ko varētu izmantot savā darbā, kā arī - kādi ir darba izpildes termiņiem.
8. Informējiet savu prakses vadītāju par to, ka esat atvērts uz klausīt atgriezenisko saiti par to, vai Jūsu sniegums atbilst gaidītajam vai arī ir nepieciešams to uzlabot. Ne visi prakses vadītāji jūtas ērti, sniedzot atgriezenisko saiti. Tomēr lūdziet to ne vēlāk kā 3 vai 4 nedēļu laikā pēc prakses sākšanās, lai pārlicinātos, vai esat uz pareizā ceļa.

9. Ja saņemtā atgriezeniskā saite Jums nešķiet skaidra, lūdziet to precizēt. Efektīva atgriezeniskā saite ir konkrēta, skaidra un praktiski izmantojama tālākai darbībai. Tajā galvenā uzmanība vērsta uz darbinieka (praktikanta) uzvedību un sagaidāmo darba rezultātu.
10. Neatkarīgi no tā, kādu darba uzdevumu veicat, dariet to pēc iespējas labi, un veiciet to ar pozitīvu attieksmi. Dariet visu, kas nepieciešams, un neuzskatiet, ka Jūsu izglītības līmenis neatbilst zema līmeņa projektu izpildei. Tas, kā Jūs mijiedarbojaties ar kolēģiem, Jūsu gatavība uzņemties ikdienišķus uzdevumus, tas, cik labi paveicat darbu, - cilvēkiem Jums līdzās tas viss ir svarīgi.
11. Parādiet, ka esat gatavs darīt vairāk nekā noteikts darba aprakstā. Esiet proaktīvs, lūdzot vairāk uzdevumu un atbildības, ja jūtat, ka varat tikt ar tiem galā. Izskatiet iespējas palīdzēt kolēģiem un brīvprātīgi iesaistīties Jūs interesējošos uzdevumos.
12. Pirms vērsaties pie kolēģiem, lai pajautātu, vai varat viņiem palīdzēt, informējiet par to savu prakses vadītāju. Jūsu vadītājs to novērtēs, jo, iespējams, viņam priekš Jums ir padomā citi uzdevumi vai projekti, par kuriem Jūs nezināt.
13. Apziniet, kādas ir Jūsu prakses vadītāja stiprās puses. Prakses vadītājs var būt padomdevējs šajā jomā. Vienlaikus paturiet prātā, ka neviens cilvēks nevar būt Jūsu mentors vai padomdevējs visās jomās, kurās vēlaties attīstīties. Drīzāk meklējiet savā apkārtnē cilvēkus, kuriem ir pieredze jomās, kurās vēlaties attīstīties. Tāpat paturiet prātā, ka pārraudzība jeb mentorings nav tikai formālas attiecības ar rakstiskiem mērķiem un plānotiem tikšanās laikiem; tas var būt arī neformāls un izpausties kā patērzēšana laiku pa laikam.

### ***Prakses pabeigšana “uz pozitīvas nots”***

14. Ja strādājat pie projekta, kas sniedzas tālāk par Jūsu pēdējo prakses dienu, pielieciet papildu pūles un sagatavojiet atskaiti par projekta patreizējo stāvokli. Tādējādi Jūs palīdzēsiet prakses vadītājam būt informētam par tālāk darāmo.
15. Prakses beigās tiecieties ar savu prakses vadītāju:
  - pateicieties prakses vadītājam un kolēģiem par iespēju un pastāstiet, ko esat iemācījies no šīs prakses pieredzes;
  - ja vēlaties strādāt organizācijā, informējiet prakses vadītāju, ka, ja ar laiku atbrīvotos vai tiktu radīta kāda vakance, Jūs būtu ieinteresēts kļūt par organizācijas darbinieku;
  - pajautājiet, vai prakses vadītājs būtu ar mieru sniegt profesionālu rekomendāciju par Jums;
  - palūdziet/saņemiet no viņa apkopojosu atgriezenisko saiti par to, ko Jūs paveicāt labi un ko vēl varat pilnveidot;
  - lūdziet padomu par to, kā Jūs varētu turpināt karjeru attiecīgajā jomā, vai arī - vai viņiem ir kāds ieteikums par organizācijām un to pārstāvi, ar kuru Jūs varētu sazināties saistībā ar savām profesionālajām interesēm.

## **Komunikācija ar kolēģiem**

### ***Veiksmīgas komunikācijas sagatavošana***

1. Ja prakses vadītājs Jūs neiepazīstina ar kolēģiem citās struktūrvienībās, jūs varat apsvērt iespēju iepazīties pats.
2. Kā vienu no saviem mērķiem izvirziet uzzināt vairāk par kolēģu darba lomu un to, kā Jūs varat ar viņiem visefektīvāk sadarboties, un prioritāri vērsiet uzmanību uz tiem kolēģiem, ar kuriem prakses laikā visbiežāk sadarbosieties.

### ***Visā prakses laikā***

3. Informējiet kolēģus, ka esat pieejams, ja nepieciešams palīdzēt kāda projekta īstenošanā.
4. Lūdziet kolēģus sniegt atgriezenisko saiti par to, ko viņi novēroja Jūsu darba izpildes procesā.
5. Ja jums rodas ideja par to, kā pilnveidot kādus ar darbu saistītus procesus organizācijā, pirms izmaiņu ierosināšanas, pagaidiet, līdz esat pietiekami dziļi sadarbojies ar kolēģiem un radījis uzticēšanos. Izziniet, kāpēc organizācijā tiek izmantota tāda sistēma, kāda tā ir patreiz, jo, iespējams, Jūs nesaprotat, ka ir īpaši iemesli, kāpēc kaut kas tiek ieviests. Kolēģi novērtēs Jūsu centienus pirms izmaiņu ierosināšanas izprast līdzšinējo praksi. Kad esat ieguvis kolēģu uzticēšanos, viņi varētu būt atvērtāki Jūsu ieteikumiem.
6. Viedokli par pretrunīgām tēmām, tādām kā politika, reliģija, sociāli “nokaitēti” jautājumi, ir labi paturēt pie sevis. Šādas diskusijas var būt polarizējošas, un Jūs ar saviem uzskatiem varat aizvainot vai nokaitināt kolēģus, jo īpaši pazīšanās sākumā.

### ***Prakses pabeigšana “uz pozitīvas nots”***

7. Izsakiet atzinību saviem kolēģiem pa e-pastu vai satiekot viņus klātienē un pateicieties viņiem par sniegto informāciju, atbalstu un/vai norādījumiem.
8. Dariet kolēģiem zināmu, ka vēlaties uzturēt ar viņiem kontaktus, un pajautājiet, kāds, viņuprāt, ir labākais veids, kā to darīt.

### ***Palikt saziņā ar kolēģiem pēc prakses***

9. Komunicējiet ar kolēģiem, izmantojot LinkedIn vai citu profesionālās tīklošanās platformu.
10. Periodiski sazinieties ar kolēģiem, lai padalītos ar viņiem par to, ko profesionāli darāt patreiz vai par to, kā tas, ko prakses laikā no viņiem iemācījāties, ir palīdzējis Jums tālākajās studijās vai darbā. Jūs varat nosūtīt viņiem saites uz rakstiem, kas, Jūsaprāt, varētu viņus interesēt vai arī nosūtīt viņiem ziņu, ka esat pamanījis jaunumus vai izmaiņas organizācijā (piemēram, izmaiņas organizācijas mājas lapā vai kāda kolēģa paaugstinājumu darbā).
11. Atjaunojiet saikni ar bijušajiem kolēģiem profesionālās konferencēs vai apmācībās.

## **Padomi komunikācijai tiešsaistē**

---

### **Darba e-pastu etiķete**

Liela daļa komunikācijas darbavietā notiek pa e-pastu. Zemāk ir aprakstīti nozīmīgākie e-pasta saziņas noteikumi.

#### **1. Piedomājiet pie gramatikas un pareizrakstības.**

Ikvienam var gadīties pārrakstīties jeb rakstot nejausi kļūdīties. Tomēr atkārtota kļūdīšanās gramatikas un pareizrakstības ziņā noteikti ir nevēlama. Viss, ko Jūs darāt darba kontekstā, atspoguļo Jūsu profesionalitāti. Kad cilvēki lasa Jūsu e-pastus, viņiem neizbēgami veidojas priekšstats par Jums. Ja Jūsu rakstītais teksts ir zemas kvalitātes jeb paviršs, tas var raisīt arī šaubas par Jūsu profesionalitāti. Tādēļ pirms e-pasta nosūtīšanas vairākas reizes to pārlasiet (vēlams - pat balsī).

#### **2. Atbilstoši lietojiet “atbildēt visiem” vai “atbildēt”.**

Tas vien, ka saņemtajā e-pastā Jūs bijāt viens no daudziem adresātiem, nenozīmē, ka visiem adresātiem ir jāsaņem Jūsu atbilde. Rūpīgi apsveriet, kam Jūsu e-pasts ir jāredz. Izmantojiet iespēju "atbildēt visiem" tikai gadījumos, kad tas tiešām nepieciešams nevis piepildot kolēģu iesūtnes ar nevajadzīgiem e-pastiem.

### **3. Piedomājiet pie e-pasta temata rindas un neatstājiet to tukšu**

Formulējiet e-pasta tematu tā, lai tā precīzi atspoguļo galveno domu e-pasta saturā. Ikdienas darba saziņas vajadzībām vislabāk darbojas vienkāršs un tiešs teksts. Tā vietā, lai tēmas rindīnā rakstītu: "Vēlos uzzināt jūsu domas", rakstiet: "Nepieciešams jūsu viedoklis par X kontu". Ņemiet vērā, ka daudzi cilvēki izmanto savu e-pastu pēc datubāzes principa un izmanto temata rindīņu formulējumu, lai vēlāk atrastu nepieciešamo informāciju. Tāpēc vienmēr izveidojiet precīzus temata nosaukumus, piemēram, "PowerPoint slaidi par projektu X ". Un, ja sarakstes gaitā e-pasta temats mainās, nomainiet arī tā nosaukumu temata rindīnā.

### **4. Izvairieties no pārāk neformālas saziņas.**

Neformāls e-pasts ir tāds, kura gramatika, stils un tonis ir ļoti ikdienišķs, un drīzāk atgādina sarunu ar tuvu draugu. Ja e-pasta saziņā par profesionāliem jautājumiem būsiet pārāk neformāls, Jūsu vadītāji vai kolēģi var sajusties neērti un pat necienīti. Izvairieties no neformāliem vai ikdienišķiem sveicieniem (piemēram, Čau! Kā iet?), visu lielo burtu (CAPS) lietošanas, neformāliem saīsinājumiem, emodži, slengu un biroja joku lietošanas.

### **5. Sarežģītas informācijas sūtīšana pa e-pastu.**

Ja Jums kādam ir jāsniedz tehniska, detalizēta vai sarežģīta informācija, nepaļaujieties tikai uz e-pasta saziņu - sākotnēji sazinieties pa tālruni un pēc tam nosūtiet e-pasta ziņojumu. E-pasts ir vispiemērotākais tādiem ziņojumiem, kuros nav nepieciešama izvērsta atbilde. Ja e-pasta apjoms pārsniedz dažas rindkopas, piezvaniet un aprunājieties ar adresātu. Savukārt, ja pats esat izvērsta un detalizēta e-pasta adresāts un Jums nepieciešams laiks, lai sneigu atbildi, sākotnēji atbildiet ar īsu apstiprinājuma e-pastu, kurā teikts: "Saņēmu Jūsu e-pastu un šobrīd strādāju pie atbildēm uzdotajiem jautājumiem". Un, ja Jūs apjaušat, ka, lai atbildētu uz e-pastu, neiztikt bez sarunas, piezvaniet e-pasta sūtītājam.

### **6. Jūtīgu tematu apspriešana pa e-pastu.**

Jūtīgām un emocionāli nospriegotām sarunām e-pasta sūtījumi nav piemēroti. Ja vēlaties izteikt sarūgtinājumu vai tieši otrādi - atvainoties, vislabāk dariet to sarunā klātienē, vai arī - pa tālruni. Ja tēma ir saistīta ar emocijām, e-pasta saņēmējam, lasot e-pastu, emocijas dabiskā veidā tiks sakāpinātas. Kādēļ tā? Tāpēc, ka e-pasta ziņojumā nav iespējams atbilstošā un nepārprotamā veidā izpaust emocijas, un cilvēkiem ir nosliece saņemtajā ziņojumā uztvert sliktāko nevis labāko variantu.

### **7. Paturiet prātā, ka cilvēki no dažādām kultūrām runā un raksta atšķirīgi.**

Pārpratumi komunikācijā var rasties kultūras atšķirību dēļ. Pielāgojiet savu vēstījumu atkarībā no saņēmēja kultūras izcelsmes vai no tā, cik labi Jūs viņu pazīstat. Starpkultūru komunikācijas eksperti iesaka ņemt vērā, ka augsta konteksta kultūru pārstāvji (kultūras, kur cilvēki komunikācijā velta vairāk uzmanības neverbālajai valodai, pozai, žestiem u.t.t., piem., japāņi, arābi vai ķīnieši) vēlas Jūs iepazīt pirms sākt lietišķu sadarbību, tāpēc var gadīties, ka šo valstu pārstāvji e-pasta saziņā ir personiskāki. Savukārt cilvēki no zema konteksta kultūrām (kultūras, kurās cilvēki komunicē tiešākā veidā un vēstījuma nozīme ir neatkarīga no konteksta, piem., vācieši, amerikāņi vai skandināvi) dod priekšroku ātri pāriet pie lietas būtības. Tāpat, izvēloties veidu, kādā rakstīt e-pastu kolēģiem prakses organizācijā, ņemiet vērā konkrētās organizācijas kultūru (tradīcijas, vērtības u.tml.).

## Videozvanu/videokonferenču etiķete

---

Videozvani mūsdienās ir viena no labākajām metodēm, kā saglabāt cilvēcisko elementu attālinātajā darbā. Videozvani noteikti palīdz mazināt plaisu starp darbiniekiem, kas strādā attālināti, un pārējo komandu. Organizācijās videokonferences ir labas nelielām sanāksmēm un grupu diskusijām, padziļinātām “viens pret vienu” sanāksmēm un virtuālām komandas saliedēšanas sesijām.

- 1. Pirms videokonferences pārliecinieties, ka nepieciešamie tehnoloģiskie rīki darbojas.**
- 2. Esiet pilnībā klātesoši un ierobežojiet iespējas, ka kaut kas Jūs var iztraucēt.**
- 3. Runājiet skaidri.**
- 4. Izslēdziet mikrofonu, kad nerunājat.**
- 5. Izvēlieties atbilstošu, lietišķu apģērbu.**
- 6. Iestatiet korektu un profesionālu video fonu.**
- 7. Izmantojiet opciju “Pacelt roku”, atbilstošā veidā lietojiet Tērzēšanas iespējas.**

## Tālruņa etiķete

---

Zvani pa tālruni nodrošina ātru saziņu, kurā ir mazāk iespēju neprecīzi interpretēt sacīto nekā e-pasta ziņojumos un ziņapmaiņas lietotnēs. Zvans pa tālruni arī rada mazāk stresa nekā videozvans, jo, lai veiktu zvanu pa tālruni, tam nav jāgatavojas arī no vizuālās prezentācijas viedokļa.

1. Veltiet sarunu biedram visu savu uzmanību. Darbošanās ar vairākiem uzdevumiem vienlaikus sarunbiedram ir redzamāka nekā Jums šķiet.
2. Tā kā cilvēkam, ar kuru sarunājaties pa tālruni, nav iespējas redzēt Jūsu sejas izteiksmi vai ķermeņa valodu, izmantojiet vārdus, balsi intonāciju un valodas plūdumu, lai paustu profesionalitāti.