Profesionālās izglītības kompetences centrs

Kuldīgas Tehnoloģiju un tūrisma tehnikums

Profesionālās vidējās izglītības programma-“Ēdināšanas pakalpojumu speciālists”.

Mācību priekšmets: Profesionālā saskarsme

Skolotāja: Inga Berņa-Staša

Tēma: Saskarsme un savstarpējā saprašanās

**Saskarsme un savstarpējā saprašanās.**

***Saziņas loma organizācijā.***

Saziņa ir svarīga gandrīz visā un visiem, bet jo īpaši līderim.  
Līderis sazinās ar citiem, lai sasniegtu kopīgo mērķi, izveidotu komandu un apmierinātu cilvēka vajadzības. Visiem, kas tiek iesaistīt kopējā lietā, jāsazinās vienam ar otru. Efektīva vadības māksla nozīmē, ka īstas lietas tiek paveiktas īstajā laikā. Vadīt nozīmē sazināties, izcili vadīt nozīmē, ka līderis sazinās efektīvi.

Vadības mākslas kontekstā sazināties nozīmē dalīties vai dot citiem savas domas un informāciju, lai sasniegtu vēlamo rezultātu.

**Kādi ir cilvēki, kas zina, ko nozīmē efektīvi sazināties:**1. viņi zina, kāds ir mērķis un kādus mērķus viņi sasniegs;  
2. viņi saprot, kādas jūtas un kāda informācija jau nodarbina viņu klausītāju un lasītāju prātu;  
3.viņi skaidri, vienkārši un dzīvi izklāsta to, kas sakāms, izmantojot telefonu, prezentāciju, ziņojumu vai vēstuli.

Vēl viena būtiska efektīva saziņas sastāvdaļa ir ne tikai kodolīgi pavēstī informāciju, bet gan uzklausīt ko stāsta citi.

Lai iedvesmotu pārējos, līderim pašam jābūt iedvesmotam. Parasti līderi iedvesmo kāds augstāks mērķis. Efektīvs līderis dalās savās emocijās.

Abpusēja sazināšanās ir neatņemama vadības mākslas sastāvdaļa. Tā ietver runāšanas, klausīšanās, lasīšanas un rakstīšanas prasmi.Lai spētu sazināties ar citiem cilvēkiem jābūt labi sagatavotam, pārliecinātam, vienkāršam un kodolīgam.

*Saziņas metodes uzņēmuma iekšienē vai ārpus tā ir vairāki formāli un neformāli darbinieku sazināšanās veidi:*

* Kolēģu ikdienas sarunas(rada neformālu “sakaru līniju”visā uzņēmumā);
* Tradicionālās sazināšanās metodes( zīmītes, vēstules, ziņojuma dēļi, faksi, telefonu sarunas);
* Elektroniskie līdzekļi(e-pasti, internets);
* Videokonferenču iekārtas un videotelefoni( lai uzturētu tiešus sakarus ar starptautisko biznesa pasauli).

*Daži ieteikumi saskarsmē ar tiem, kas rada problēmas:*

* Sakiet taisnību par to, ka jūs saprotat pašreizējo situāciju;
* Pamēģiniet apskatīt problēmu no darbinieku kolektīva viedokļa;
* Izmantojiet problēmu kā sviru pārmaiņām;
* Risinot problēmas esiet laipns;
* Labāk ķerties pie problēmu risināšanas nekā kavējiet darbību.
* Nestrīdieties ar stūrgalvīgiem cilvēkiem;
* Nezaudējiet savaldīšanos pret kādu darbinieku;
* Neaizmirstiet organizācijas mērķi;
* Nevilcinieties lūgt palīdzību no ārpuses, kad jūtat nepieciešamību;
* Neradiet vairāk problēmu, ignorējiet spriedzi kolektīvā.

**Saskarsme organizācijā, tās funkcijas un mērķi.**

1. Kontaktu uzstādīšanas un attīstīšanas process starp cilvēkiem( iekļauj sevī informācijas apmaiņu, savstarpējās darbības vienotas stratēģijas izveidi, uztveri un otra cilvēka sapratni).
2. Subjektu sadarbības saziņas zīmju kopums, kuru izsauc vajadzība pēc savstarpējās sadarbības, tā vērsta uz partnera uzvedības un domāšanas izmaiņu.

Izšķir sešas funkcijas- komunikatīvo, informatīvo, kognetīvo, emotīvo, konatīvo un kreatīvo.

**Komunikatīvā funkcija-** cilvēka savstarpējās saiknes īstenošana individuālajā, grupas un sabiedrības savstarpējās iedarbības līmenī.

**Kognetīvās funkcijas** būtība ir nozīmīguma apzināšanās, kas balstās uz priekšstatiem, iedomām un fantāzijām.

**Emotīvā saskarsmes funkcija** izpaužas individa emocionālajā saiknē ar realitāti.

**Konatīvās funkcijas** būtība ir komunikatoru savstarpējo pozīciju vadīšana un korekcija.

**Kreatīvās funkcijas** būtība ir cilvēku attīstības u jaunu attiecību veidošanā strap viņiem.

**Informatīvā funkcija-** notiek tad, kad starp komunikātoriem notiek informācijas apmaiņa.

Saskarsme cieš ,ja ir traucēta kaut viena no augstāk minētajām funkcijām. Analizējot saskarsmes reālos procesus, svarīgi ir veikt diagnostiku, vai ir visas šīs funkcijas, lai pēc tam var veikt pasākumus to korekcijai.

Cilvēka savstarpējā saprašanās( gan kolektīvā, gan dzīvē) saistās ar komunikācijas uzsākšanu un saglabāšanu.

**Izmantojamie avoti:**

Kupše S., Sietniece I., Brālītis V., Dubkēvičš L. ***Saskarsme audzēkņiem***, - JUMAVA, 1999.  
Toisene Ģ., ***Kā jauzvedas darba vietā****.* - SIA “Iljus”, 1996.  
<http://www.saulesjosta.lv/index.php/psihologija/1317-saskarsme-un-psihologija-organizacija-1-dala.html>