



**Mācību priekšmets:
Lietišķās saskarsmes pamatprincipi.
Specialitāte : Konditora palīgs.**

STARPKULTŪRU KOMUNIKĀCIJA

Izstrādes autors: Sarmīte Kampāne
2022

dbt.lv



MĒRĶI

Izprast-

- veiksmīgas komunikācijas principus;
- nozīmi ilgtermiņa attiecību uzturēšanā ar uzņēmuma viesiem;
- viesu kultūru un paradumu respektēšanas nozīmību;
- individualizētas komunikācijas būtību.



Komunikācija ir cilvēka dzīves neatņemama sastāvdaļa. Mūsdienu apstākļos indivīda panākumi gandrīz visās dzīves jomās ir atkarīgi no spējas ātri nodibināt kontaktus ar citiem.

Ikviens tiecas pēc patīkamas un efektīvas komunikācijas, taču dažkārt rodas situācijas, kad tiek traucēta informācijas apmaiņa un partneriem ir grūti vienam otru saprast.

dbt.lv





Komunikācijas veidi

Verbālā komunikācija-
ziņa tiek nodota,
izmantojot vārdus.

Neverbālā komunikācija- kurā
vēstījums tiek nodots,
nelietojot vārdus, bet
izmantojot ķermeņa valodu,
sejas izteiksmes, žestus un
acu kontaktu.



Psiholoģiskie šķēršļi komunikācijā

- **Estētiskā** barjera - rodas situācijā, kad cilvēkam nepatīk sarunu biedra izskats.
- **Intelektuālā** barjera - sastāv no domāšanas veidu atšķirībām, garīgo operāciju plūsmas ātruma un intelektuālās attīstības līmeņa atšķirībām.
- **Motivējošā** barjera - parādās, kad cilvēkiem ir dažādi mērķi.
- **Morāla vai ētiska** barjera - komunikācijas efektivitāti apgrūtina morālo pozīciju, principu, uzskatu nesaderība.
- **Uztādīšanas barjera**- ja cilvēkam ir negatīva attieksme pret partneri, tad viņa vārdi netiek uztverti objektīvi, bieži vien ar iekšēju protestu. Tas var rasties iepriekšējās komunikācijas pieredzes rezultātā vai citu cilvēku atgriezeniskās saites dēļ.
- **Negatīvo emociju barjera** vai slikts fiziskais stāvoklis - atsaucieties uz situācijas šķēršļiem. Dažkārt komunikācijas problēmas rodas, kad cilvēkam ir slikts garastāvoklis vai pašsajūta un viņš nav noskaņots sazināties ar citiem.



1. Izvairīšanās barjera:

- aiziešana
- neuzmanība

Neuzmanības barjeras pārvarēšana -

D. Kārnegi pārliedzinoša izklāsta noteikumus:

- izceliet ar balss spēku svarīgākos vārdus vai frāzes;
- nerunājiet monotoni;
- svarīgāko izsakiet lēnāk, atkārtojiet svarīgāko;
- pauze pirms un pēc galvenās domas.



2. Autoritātes barjera ir – kas, kāds nav

Autoritātes barjeras pārvarēšana (poļu psihologs Meribruda) - labvēlīgas attieksmes izrādīšana; - atklāta savu nodomu demonstrācija; - prasme pārliecināt partneri; - savaldīties un nezaudēt pašcieņu nekādos apstākļos (paškontrole).

dbt.lv





3. Nesapratnes barjera

- fonētiskā – svešvaloda, ātra, neskaidra runa;
- semantiskā – dažāda vārdu nozīme, tezauru sakritība;
- stilistiskā – neievēro gramatiku, runā augstā stilā vai noniecinoši;
- loģiskā.



Vispārīgi ieteikumi

- **Kā izmantot komunikācijas prasmes, lai iegūtu, ko vēlies?**
- **Kā iepatikties cilvēkiem? Kā kļūt par labu sarunu biedru? Kā ieinteresēt cilvēkus? Kā ievirzīt klausītājus Tavā domu gultnē? Ar komunikācijas maģiju! Ir trīs maģiski zelta likumi:**
 - **esi labs klausītājs** – nepārtrauc, klausies, lai izprastu nevis lai atbildētu, uzdod precizējošus jautājumus, izrādi interesi;
 - **kļūsti par spoguļi** – cilvēkiem jau dabiski ir spoguļneironi, kas liek spoguļot sarunu biedra žestus, pozu, balss tembru un runas stilu – nebloķē to, šī spoguļošana Tevi padara simpātiskāku sarunas partnerim;
 - **pārfrāzē** – apstiprinot sarunas biedra teikto, to pārfrāzējot un atkārtojot, it kā izrādot savu piekrišanu, Tu iegūsi lielāku uzticību un simpātijas.
 - **cieni** sarunas biedru, neizmanto telefonu, ja tas nav vajadzīgs sarunas nolūkos, izmanto atvērtu ķermeņa valodu un Tu kļūsi par komunikācijas meistaru!



Starpkultūru komunikācija

Mūsdienās tā ir kļuvusi par ikdienas parādību, jo cilvēki nepārtraukti pārvietojas un maina savas dzīvesvietas dažādu apstākļu dēļ.

Starpkultūru komunikācijas kvalitāte ir radikāli uzlabojusies, jo dažādu tautību un kultūru cilvēku tikšanās biežums arī ļoti pieaudzis.

Jautājums par starpkultūru komunikāciju kļūst aktuālāks, jo tā ietekmē arī cilvēku profesionālo darbību.

Starpkultūru komunikācija ir starpdisciplināra joma, kurā saplūst zināšanas un pieredze no antropoloģijas, socioloģijas, lingvistikas, sociālā darba, pedagogijas un psiholoģijas nozarēm.



Iegaumē!

Jebkuru darbu darot tik daudzveidīgā vidē, kādā strādājat jūs, kultūru daudzveidības apguve un izpratne par to, kā attiecības īstenojas sociālajā vidē, ir noderīgs darba rīks! To raksturo:

1. cilvēka cieņas un cilvēka vērtības atzīšana (cilvēktiesību ideāli);
2. cilvēku attiecību nozīmīguma izpratne;
3. sociālā un ekonomiskā taisnīguma un palīdzēšanas vērtības.



Mēs visi esam dažādi, bet paliekam cilvēki

Lielā mērā tas, kā uztveram atšķirīgo un pārsteidzošo, ļauj labāk novērtēt sevi: vai esmu drošs, vai esmu patiess un tiešs, vai mani viegli samulsināt, cik spilgta un nozīmīga ir mana piederība noteiktai sociālai vai kultūras grupai?



Starpkultūru saskarsmes prasmes

Vai tu pašlaik esi iesaistīts aktivitātēs vai attiecībās, kas prasa ilgstošu kontaktu ar cilvēkiem no citām kultūru grupām?

Cik ērti tu jūties, kontaktējoties ar citu kultūru pārstāvjiem?

Vai tu spēj runāt ar cilvēkiem, kas pieder atšķirīgai kultūrai, par jūsu atšķirībām?

Kādus vārdus, izteicienus vai neverbālo uzvedību ar atšķirīgu nozīmi dažādās kultūrās tu zini?

Kādās svešvalodās tu vari runāt?



Īpatnības, kas ir atšķirīgas un bieži specifiskas dažu kultūru piederīgajiem

- Daži katoļi joprojām izvairās no gaļas piektdienās, piekopjot it kā iknedēļas gavēšanu, un šajā dienā bieži ēd zivis.
- Japāņiem garšo svaigas, termiski neapstrādātas zivis.
- Ķīnā ēd suņus un pērtiķus.
- Musulmaņi un ebreji neēd cūkgaļu.
- Hinduisti neēd liellopu gaļu.
- Franči ēd vārdes, gliemežus, zirgus un jēlu gaļu.
- Arābi ēd kamieļu gaļu un dzer kamieļu pienu.
- Grieķi dzer aitas pienu.
- Dažas Āfrikas ciltis dzer asinis.
- Arābi gavē Ramadāna (gavēņa) dienas laikā (pēc saulrieta var ēst).
- Ebreji parasti apmeklē sinagogu sestdienā.
- Musulmaņiem ir speciāli piektdienu dievkalpojumi, un viņi lūdzas piecas reizes dienā.
- Musulmaņiem var būt arī četras sievas.



Tolerance- atslēga veiksmīgai starpkultūru komunikācijai

Tolerance ir sociāls, kultūras, reliģisks termins, kas apzīmē individuālu un kolektīvu praksi – nenosodīt tos, kuru pārlicība, uzvedība vai rīcība atšķiras no tava priekšstata par vēlamu.



Pārbaudi sevi! Vai tev piemīt?

- Spēja cienīt un novērtēt visu dzīvē un darbā sastapto cilvēku vērtības, uzskatus un paradumus, ieskaitot tos, kas ir atšķirīgi no personīgajiem. Šos cilvēkus es uztveru no viņu kultūras perspektīvas, nevis no sava skatu punkta.
- Spēja justies ērti, kad nākas saskarties ar kultūratšķirībām, izvairīties no norūpējušās uzvedības vai paš aizsardzības kā atbildes reakcijas uz atšķirību,
- Spēja mainīt nepamatotus uzskatus, pieņēmumus un stereotipus.
- Spēja domāt elastīgi un atzīt, ka mans profesionālais domāšanas un uzvedības veids nav vienīgais veids, kā domāt un uzvesties.
- Gatavība iegūt pamatzināšanas par kultūras grupu, kurai pieder tuvinieki, draugi, kolēģi.



Paldies par uzmanību!

