

Attālinātās komunikācijas un netiķetes prasmes - virzītājspēks darbinieku un uzņēmuma izaugsmei



Lektore - trenere
Kristīna Sprūdža

Etīķete, mērķtiecība un
prasme būt mācāmam
atver daudzas durvis, kuras, ar labu
izglītību vai ietekmīgu amatu vien,
paliek slēgtas.



Papildināts *Clarence
Thomas* citāts

Netiķetes būtība – mazināt sadursmi un veicināt efektīvu, ilgtspējīgu saskarsmi virtuālā vidē



Kas jāzina, lai būtu soli priekšā pārējiem?

Jauna profesionālās dzīves realitāte

- Fundamentālas biznesa un dzīves pārmaiņas. Jaunai realitātei ir jāpielāgojas gan uzņēmumiem/ iestādēm, gan cilvēkiem.
- Darbs attālināti vairs nav privilēģija. Kopš 2020.gada marta vidus attālināta strādāšana ir norma.
- Strauja pāreja uz virtuālu darba un apmācību vidi bez iepriekšēja brīdinājuma vai pārejas perioda.



Investējam, lai tiktu uz priekšu

- sevī - personīgajā izaugsmē, darba un privātās dzīves balansā atrašanās
- kolēģos - kolēģu prasmēs, produktivitātē
- uzņēmuma procesos un uzņēmuma kultūras izveidē
- programmās, kuras ietaupa laiku un enerģiju
- uzņēmuma vērtību iedzīvināšanā strādājot attālināti
-



Pirmais iespaids par personu un uzņēmumu virtuālajā vidē veidojas 0,05 sekundēs jeb 50 milisekundēs



Kur ir āķis?

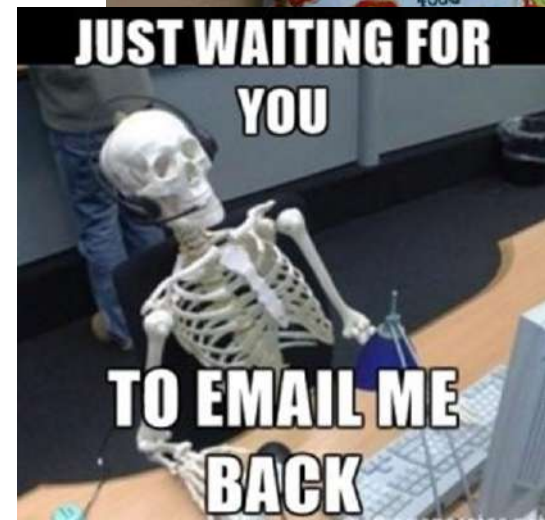
- **7%** informācijas uztveram ar vārdiem
- **38%** ar balss intonāciju
- **55%** ar sejas izteiksmes un žestu palīdzību



- Labā seja
- Acu kontakts
- Sauc mani vārdā
- Nav iespējama neitrāla saskarsme

E –pasts ir cīņa par citu cilvēku laiku

- Darba e-pasts darbam un privātais – privātai dzīvei
- Rakstītajam jābūt bez drukas un stila kļūdām – gramatika nav atcelta
- Uz e-pastu pieklājīgi ir atbildēt ne vēlāk kā nākamās darba dienas laikā
- Atbildam uz visiem epastiem, arī to, kas nebija domāts Jums
- Ja atbildes sagatavošana prasīs laiku, to arī uzrakstam
- Jo ātrāk atbildam, jo īsāka drīkst būt atbilde



E-pasta tango

- Temata definēšanas māksla
- To, cc, bcc
- Atceramies par uzrunu un nobeigumu
- To, ko vēlamies no adresāta, rakstam pirmajā un atgādinam pēdējā teikumā
- Neaizmirstam pievienot pielikumu un parakstu
- Saņemot dusmīgu e-pastu ieturam 24h pauzi
- Padomājam 2 x, pirms izvēlamies «reply to all»
- Pārsūtot citas personas rakstīto, to skaidri norādam
- Automātiskā atbilde «Atrodos ārpus biroja»



Bumerangi, kas sāpīgi atgriežas

- Visi LIELIE burti
- Familiaritāte un joki
- Garš, samudžināts teksts, dažādi fonti
- Emoji, žargons
- Saīsinājumi (LOL, AC)
- Svarīguma vai steidzamības atzīmes epastiem, kas tādi nav
- Mehāniska valoda, ironija, strupa saziņa
- E-pastu sūtīšana vēlās vakara stundās



Karjerai bīstamas komunikācijas kļūdas e-pastā

- Privāta satura e-pastu sūtīšana no darba e-pasta
- Tenku, baumu izplatīšana
- Emociju izvirdumi, problēmu un konfliktu risināšana
- Pārspīlēti, nereāli, neadekvāti solījumi
- Jūtīgas/ ierobežotas informācijas nosūtīšana nepareizam adresātam
- Paziņojums par darba attiecību izbeigšanu



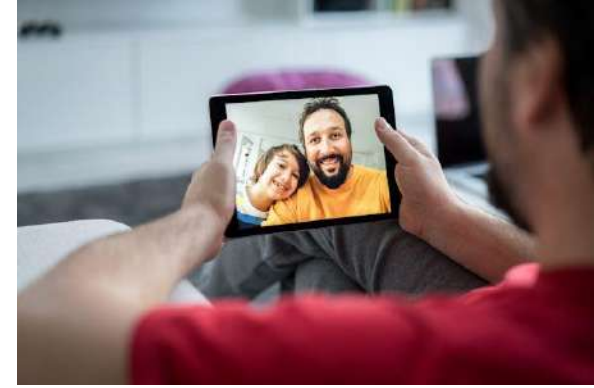
Kā iekļaut smaids savā balsī



- Smails apliecina, ka mums ir patīkami sarunāties un konkrētajā brīdī nav nekā svarīgāka par šo sarunu
- Uzmanīga klausīšanās apliecina, ka vēlamies saprast kā varam palīdzēt
- Augšupejoša intonācija apstiprina, ka mums ir daudz enerģijas, prasmju un mēs zinām, ko daram
- Grūtas, sarežģītas sarunas vēlams veikt tad, kad mums ir labs noskaņojums, daudz enerģijas

Smaida muskulatūra ir jātrenē

Kādēļ video saziņa mūs nogurdina vairāk?



- Samazinātas iespējas «nolasīt» ķermeņa valodas un sejas mīmikas signālus
- Jākoncentrējas uz saziņu nelielā ekrānā un ar mazu sejiņu
- Video formāts ir formālāks, teatrālāks kā klātienēs saruna
- Vairāk jāpiedomā pie katra pateiktā vārda un grūtāk iesaistīties sarunā, piebilst, iebilst
- Mūsu socializēšanās šobrīd pamatā notiek caur internetu
- Daudzi no mums piedzīvo neverbālo pārslodzi un izjūt virtuālo nogurumu

Video saziņas pieklājības pamati

- Pieslēdzamies laicīgi un brīdinām, ja kavēsim
- Profilam ir korekta fotogrāfija
- Notīrīta video kamera acu augstumā, kadrā redzams dalībnieks
- Pārdomāts izskats un fons
- Esam klātesoši, paralēli nedaram neko citu
- Telefona skaņa izslēgta
- Starp sanāksmēm plānojam 15 min «logus»
- Ēšanai paredzētas pauzes



Video saziņas «špikeris»

- Esam sagatavoti – prezentācija un tehniskā gatavība 15 min iepriekš
- Nodrošinam nepieciešamo tehnisko atbalstu dalībniekiem
- Nodrošinam sanāksmes sākšanu un beigšanu laikā
- Telpa – klusums, apgaismojums, fons
- Acu kontakts caur kameru, žesti minimāli, strādā mīmika
- Vadām sanākumi aktīvā tempā, mierīgā gaisotnē, neaizmirstam par atgriezenisko saiti
- Uzmanīgi ar slengu, saīsinājumiem, jokiem
- Neļaujam tehniskām ķibelēm izjaukt iecerēto, jābūt plānam B

Vadītājam



Video saziņas «špikeris»

- Esam sagatavoti – pārbaudam tehnisko gatavību iepriekš
- Pieslēdzamies vismaz 5 min iepriekš, sasveicinamies
- Noslēdzam mikroфона skaņu, kad nerunājam
- Lietojam austiņas vai izvēlamies telpu, kurā nav daudz trokšņu
- Esam klausītāju lomā, nepārtraucam runātāju,
- Klausamies arī citu jautājumus, lai neuzdodu tos 2x
- Pēc atvadīšanās neaizmirstam atslēgties no sanāksmes vietnes

Dalībniekam



Cilvēki aizmirsīs ko tieši teicām,
cilvēki aizmirsīs, ko tieši darījām,
bet cilvēki mūžam atcerēsies,
kā mēs likām viņiem justies.



Autore Maya Angelou

Kā atpazīt olas un cilvēkus?



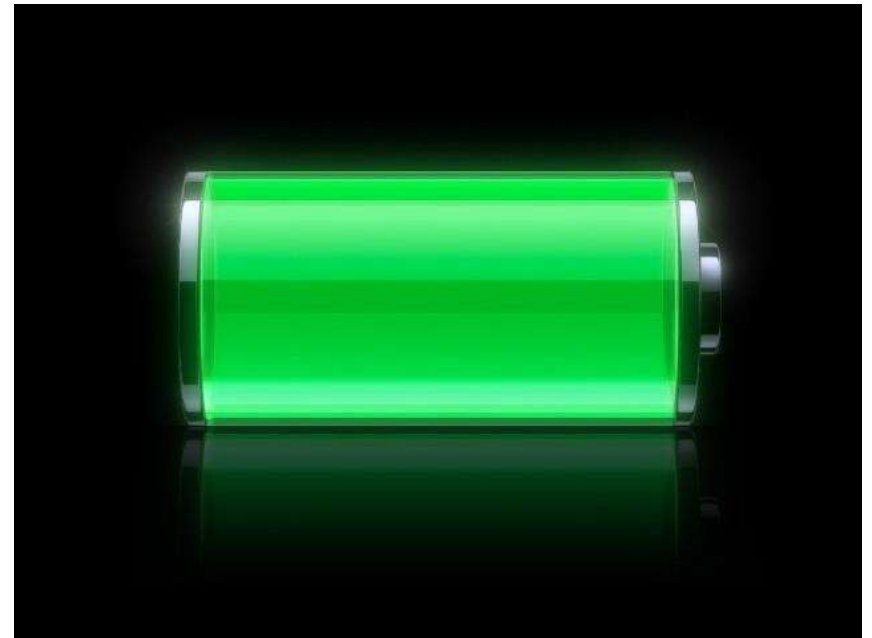
Darbs no mājām ≠ darbs ārkārtas situācijas laikā



- Šobrīd mēs nestrādājam no mājām, mēs esam mājās ārkārtas situācijas laikā. Cenšoties strādāt, cik labi tas ir iespējams.
- Mūsu personiskā fiziskā, garīgā un emocionālā veselība un stabilitāte ir prioritāte Nr.1.
- Mums nevajadzētu kompensēt zaudēto produktivitāti strādājot vairāk un ilgāk.
- Esam jauki pret sevi un nespriežam par to, kā mēs tiekam galā pēc tā, kā tiek galā citi.
- Esam jauki pret citiem un nespriežam par to, kā viņi tiek galā pēc tā, kā tiek galā mēs paši.

Mēs esam tas, kam veltam savu laiku

- Mūsu vienīgais instruments ir mūsu ķermenis, prāts, dvēsele.
- Svarīgi prast strādāt un arī prast atpūsties, uzlādēt savas baterijas.
- Dienā 24h – 8 guļam, 8 strādājam, kur paliek atlikušās 8h?



Ceļš ir tas pats



Whether you drive a Volkswagen or you drive a Bentley,

Gaur Gopal das

Iespējamie sadarbības formāti:

- Tiešraides un klātienes apmācības etiķetes, netiķetes un efektīvas saskarsmes prasmju «uzasināšanā».
- Tiešsaistes apmācības LU Open Minded platformā.



Kontakti: Kristīna Sprūdža
kristina.sprudza@gmail.com;

mob. 28308377

LinkedIn & Facebook