

ES programma izglītībai, apmācībām, jauniešiem and sportam, 2014-2020

KA2 – Sadarbība inovācijas jomā un labas prakses apmaiņa

Stratēģiskā partnerība profesionālajai izglītībai un apmācībai

R4F – Gatavi nākotnei: Pasniedzēju iepazīstināšana ar prasmēm, kas varētu būt noderīgas nākotnē

O3 – GATAVI NĀKOTNEI Apmācības materiāls



3. MODULIS

STARPKULTŪRU KOMPETENCE LAUKU TŪRISMĀ

Intercultural competences

Intercultural awareness

Intercultural communication

Intercultural negotiation

Knowledge of organisational culture

Intercultural conflict resolution

Intercultural teamwork

Šī moduļa mērķis ir nodrošināt starpkultūru izpratnes principu, kas dalībniekiem palīdzētu saprast un pielāgot saziņu starpkultūru jautājumos.

Mērķi

- Saprast, kas ir starpkultūras principi, kā arī komunikācijas principus.
- Spēt noteikt starpkultūru konflikta pazīmes un piemērot komunikācijas metodes konfliktu risināšanai lauku tūrisma nozarē.
- Analizēt kultūras līdzības un atšķirības, un attīstīt personu izpratni par iespējamām kultūras atšķirībām.

Darba organizācija

- Pamata teorija ir ietverta sešās nodaļās.
- Katras nodaļas beigās ir uzdevums, kas palīdz uzlabot kompetenci šajā jomā.



1. INFORMĒTĪBA PAR STARPKULTŪRĀM

Ievads: Izpratne par kultūras faktoriem un ietekmi

Kultūru veido valoda, normas, vērtības un uzskati, kas pieder kādai konkrētai cilvēku grupai. Ir divi savstarpēji saistīti kultūras aspekti:

- **Materiālā kultūra:** attiecas uz fizikālām lietām un resursiem, ko cilvēki lieto, lai definētu savu kultūru (pilsētas, skolas, tempļi, tehnoloģijas,..)
- **Ne materiālā kultūra:** iekļauj idejas par minētajām lietām, objektiem, resursiem (tradīcijas, simboli, valoda, likumi, vērtības).

Kultūras identitāte tiek iegūta mūžizglītības procesā, kurā cilvēki uzzina par to, kā sazināties ar citiem cilvēkiem. Ietekmes faktori ir, piemēram, vecāki, kolēģi, reliģija, darbs, plašsaziņas līdzekļi u.c. Socializējoties veidojas personiska un sociāla identitāte, kas nozīmē, ka pastāv dažādas identitātes. Strādājot jomā, kur ir daudzu kultūru cilvēki, ir svarīgi apzināties šo daudzveidību.

Identitātes tiek iegūtas arī sevi salīdzinot ar citām personām, grupām vai kultūrām. Stereotipi rodas no šīs sociālās uztveres un socializācijas procesiem. Uz tiem balstās aizspriedumi un diskriminācija. Stereotipi rada identiskus raksturlielumus jebkurai grupas personai neatkarīgi no faktiskajām izmaiņām, kas pastāv starp šīs grupas dalībniekiem.

Kaitējums ir nelabvēlīga un naidīga attieksme pret personu, kas identificēta kā piederīga kādai grupai, tikai izveidojušos stereotipu dēļ. Šis kaitējums rada negatīvas emocijas un liedz objektīvi skatīt cilvēkus vai cilvēku grupas.

Diskriminācija ir negatīva attieksme pret cilvēkiem, to motivē viņu piederība pie sociālās grupas vai kādas citas kategorijas. Visizplatītākās diskriminācijas formas ir rases, reliģijas, tautības, ideoloģijas, politiskās, dzimuma, ekonomiskā stāvokļa, sociālā stāvokļa vai fizisko īpašību dēļ.

Lai apkalpotu starptautiskos klientus, ir jāciena un jānovērtē viņu individualitāti. Tālāk ir sniegti daži padomi par to, kā cīnīties pret diskrimināciju:

- Interesu pārzināšana: mēģiniet ievērot Jūsu valodu un ieradumus, kad apkalpojat klientu no citas kultūras.
- Aktīva aizspriedumu apkarošana: atcerieties, kāds ir Jūsu pirmais iespaids par personu, kas ir no citādas kultūras.
- Empātijas attīstība: mēģiniet lietot jēdzienu “kā es justos” domājot, dažādās situācijās tūrisma nozarē.
- Sevis pieņemšana, lai atbalstītu citu personu pieņemšanu: apzināties savas pārlicēbas un vajadzības, lai spētu veidot kontaktus ar klientiem.
- Dzīves atšķirības: pieņemt, ka ne viss tiks saprasts, jo katrai grupai ir savas paražas.

- Drosme darīt, kad kāds tiek aizskarts: pat pārsteidzīgi joki darba vietā var būt aizvainojoši daži cilvēkiem.
- Novērtēt dažādību visos aspektos: būt atvērtiem dažādiem uzskatiem.

Pielāgošanās jaunai kultūrai

Jaunu kultūru pielāgošanas procesu var papildināt dažādas reakcijas un jūtas. Pēc ierašanās jaunā valstī viss šķiet fascinējošs, un cilvēki izrāda interesi atklāt jauno vidi. Cilvēki galvenokārt ir vērsti uz viņu kultūras un jaunās kultūras līdzību, un atšķirību starp viņu kultūru un jauno kultūru.

Šajā posmā konflikti var notikt ar citiem cilvēkiem vai iekšēji, salīdzinot vienas vērtības un uzvedību ar jaunās kultūras vērtībām. Var rasties apjukums, trauksme, neapmierinātība vai pat dusmas.

Kad cilvēki kļūst komfortabli ar jauno kultūru, viņi sāk saprast līdzības un atšķirības starp abām kultūrām. Tie sāk novērtēt abu kultūru aspektus un iegūt pārlicību un iecietību.

Lai atbalstītu šos jaunās kultūras jomas procesus, tūrisma darbiniekiem būtu jāapzinās, kā kultūra ietekmē cilvēku attieksmi, uztveri un uzvedību. Ja šī izpratne ir, viņi zina, kā reaģēt pārpratumu vai konfliktu gadījumā. Svarīga ir kultūru izpratne un pieklājīga uzvedība, un efektīvs komandas darbs kā faktori, lai nodrošinātu labu komunikāciju.



1. ILLUSTRATĪVAIS PIEMĒRS:

*Video “Cultural awareness at the workplace”. Pieejams:
<https://www.youtube.com/watch?v=4Gwgl50J30>*



Aktivitāte 1

Mērķis: Veicināt starpkultūru izpratni pakalpojumu nozarē: ņemot vērā ieradumus, žestu nozīmi atkarībā no kultūras, uztura u.c.

Darba laiks: 60 minūtes

Vajadzīgie materiāli: dators, pieeja internetam, zīmuļi un papīrs, tāfele, YouTube video links: <https://www.youtube.com/watch?v=4Gwgls50J30>.

Apraksts:

Šajā aktivitātē dalībnieki skatās videoklipu "Ciltural awareness at the workplace", kas ir pieejams iepriekš minētajā saitē. Viņi apkopo galvenos secinājumus par kultūras atšķirībām ieradumos un darba vietā. Pēc tam viņiem lūdz dalīties četrās grupās. Katra grupa izvēlas vienu kultūru/sociālo grupu/subkultūru, kas ir salīdzināma ar viņu klientu mērķauditoriju. Tālāk viņi veic pētījumus tiešsaistē par kultūru, piemēram, svarīgiem vēstures notikumiem, tradīcijām un praksi, kas ietekmē cilvēku attieksmi, uzskatus, vērtības un ieradumus. Viņi apkopo svarīgāko informāciju un uzraksta to uz tāfeles. Analizējot atrasto, mazās grupas diskutē par to, kā viņi varētu saskarties ar šīm atšķirībām ikdienas darba praksē. Visbeidzot, katra grupa atrasto prezentē pārējiem.

Paveiktā darba novērtējums: pēc dalībnieku uzstāšanās, visu grupas dalībnieki ir apkopojuši atziņas, kurus apkopojis koordinators.

Koordinatora piezīmes: dalībnieku uzstāšanās laikā un pēc tam, koordinatori komentē no auditorijas kultūru atšķirības un līdzības, kas palīdz dalībniekiem veidot nākamās diskusijas.



1. STARPKULTŪRU KOMUNIKĀCIJA TŪRISMA JOMĀ

Ievads: Komunikāciju veidi

Termins "komunikācija" ietver verbālu, neverbālu un para-verbālu saziņu sociālo attiecību aspektos. Vārdu sakot, verbā komunikācija nozīmē mutisku paziņojumu, kas kultūrās atšķiras un arī cilvēki var to uztvert dažādi. Katrai personai ir vēlamais saziņas līdzeklis, kura pamatā ir kultūras vērtības, uzskati, reliģija, etniskā piederība u.t.t.

Para-verbālā komunikācijā parasti izmantoti balss līdzekļi, kas izmantoti runā un veicina saziņu, bet parasti netiek uzskatīti par valodu sistēmas daļu, kā, piemēram, runas ritms, balss spalgs un intonācija.

Neverbāls paziņojums ietver ķermeņa valodu, piemēram, ķermeņa novietojumu vai žestus, un sejas izteiksmes. Ķermeņa valoda ļoti atšķiras atkarībā no cilvēkiem un kultūras. Cilvēki mēdz sajaukt tos un iztulkot tos, izmantojot paši savus standartus.

Attiecībā uz starpkultūru izpratni ir svarīgi zināt un ņemt vērā to, ka neverbāls paziņojums parasti nav tīšs un atšķiras atkarībā no kultūras un cilvēka. Starpkultūru saziņa verbālā līmenī ir informācijas apmaiņa starp cilvēkiem ar atšķirīgu kultūras kontekstu, kas notiek ar mērķi atrast kopīgu nozīmi.

Starpkultūru saziņas līdzekļu mācīšanās un praktizēšanās nozīmē izpratni par to, kā cilvēki no dažādām valstīm un kultūrām darbojas, sazinās un uztver pasauli.

Starpkultūru saziņas aspekti

Turklāt ir arī citas kategorijas, kuras cilvēki no dažādām kultūrām uztver atšķirīgi, piemēram, laiks, vērtības, sociālās attiecības, tradīcijas u.t.t. Runājot par tūrismu, šie faktori var būt noderīgi, lai ievērotu klienta vajadzības. Lai izprastu šīs atšķirības, ir svarīgi zināt par aspektiem, kas ietekmē dažādu līmeņu starpkultūru saziņu. Darbojoties ar klientu no citas kultūras, ir nepieciešamas ne tikai pietiekamas zināšanas par šo kultūru, bet arī spēja novērot individuālus saziņas žestus un citus pierādījumus, kas liecina par viņu vēlmēm.

Šie aspekti ietekmē starpkultūru komunikāciju:



1. att.: Starpkultūru komunikācijas aspekti. Iekšējie avoti.

Komunikācijas stili

Komunikācijas veidi ir saistīti ar kultūru un tās vērtībām, normām un uzskatiem. Tiem ir kopīgi kultūras dalībnieki, bet saziņas stils ir atkarīgs no indivīda un mainās individuāli. Lai sazinātos ar citu kultūru klientiem, efektīva starpkultūru saziņa ir atkarīga no paša cilvēka saziņas stila, kas balstīts uz kontekstu un otras personas stila palīdzību. Dažādu saziņas stilu piemēri:

1. Tabula: Runātāja saziņas stili. Iekšējie avoti.

LINEĀRS	APALŠ
Ļoti precīzi un saprotami apgalvojumi.	Ietver visus konteksta elementus, kas nepieciešami klausītājam, lai varētu veidot saites starp elementiem.
TIEŠS	NETIEŠS
Vārdi, kas izmantoti, lai izteiktu vēstījumu — runātājs saka, tieši to, ko vēlas pateikt. Jūtas komfortabli sākot citiem, ko darīt.	Prioritāte kontekstam, ziņojumam vajadzētu būt saprotamam, lietojot īpašības vārdus, metaforas, klusumu. Piedāvā ieteikumus.
EMOCIJU IZPAUŠANA	EMOCIJU NEIZPAUŠANA
Emociju un jūtu izrādīšana ir vienāda ar cieņu, attiecību veidošanu.	Cienīt citas personas telpu un aizsargāt attiecības neizrādot jūtas.
KONKRĒTS	ABSTRAKTS
Izvēlēties lietot piemērus un stāstus, reālus notikumus.	Izvēlēties lietot teorijas, konceptus.

Efektīva starpkultūru komunikācija

Efektīva starpkultūru komunikācija notiek tikai tad, kad abām pusēm ir savstarpēja sapratne par vienu un to pašu vēstījumu, bet ņemot vērā un pieņemot atšķirības. Kaut kas, kas traucē paredzētās informācijas nonākšanai no teicēja uz klausītāju, ir uzskatāms par šķērslī efektīvai starpkultūru saziņai.

Efektīvas starpkultūru saziņas nosacījumi ir:

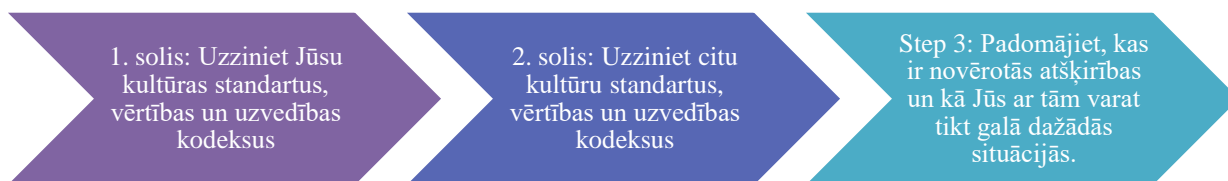
- cieņa pret citām kultūrām,

- zināšanas par citām kultūrām un paša,
- zināšanas par dažādiem kultūras kodiem,
- labas sociālās prasmes,
- nevērtēt cilvēkus pēc stereotipiem.

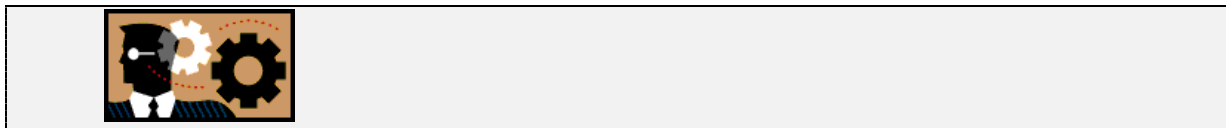
Starpkultūru komunikācijasšķēršļi ir:

- neatbilstoši vārdi vai tulkojumi,
- nevēlēšanās saprast citu cilvēku skatījumu,
- kultūras priekšvēsture, ētika, sociālais statuss u.t.t.,
- ārējie faktori, piemēram, troksnis, slikts telefona pieslēgums u. c.

Komunikācijas priekšnosacījums ir pašu un klientu informētība. Empātijai un līdzjūtībai jāparādās uzvedībā un jātiek izteiktai saziņas procesā. Lai nodrošinātu efektīvu starpkultūru saziņu, Deivids Pinto (2002) izstrādāja trīspakāpju metodi, kas prasa ievērot pašu standartus un ņemt vērā dažādas perspektīvas, lai noteiktu individuālus noteikumus attiecībā uz citu valstu kultūru pielāgošanu. Tas vēl vairāk atbalsta indivīdus saprast, kādu saturu viņi vēlas pielāgot un mainīt attiecībā uz citu kultūru cilvēku uzvedību. Pinto efektīvās starpkultūru komunikācijas trīspakāpju metode ietver:



2. att.: Efektīvas starpkultūru komunikācijas soļi. Iekšējie avoti.



2. Uzdevums

Mērķis: Atpazīt dažādas starpkultūru saziņas formas un kā pielāgot savu saziņas stilu, pamatojoties uz kontekstu par saziņu, izmantojot otras personas stilu.

Darba laiks: 30 minūtes

Vajadzīgie materiāli: Papīrs, pildspalvas

Apraksts: Novērtējiet savu saziņas stilu, atzīmējot x uz tālāk norādīto kritēriju mēroga.

Lineārs

Apaļš

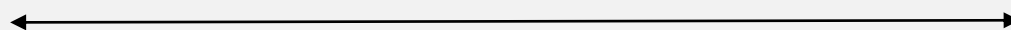
Tiešs

Netiešs



Emocionāls

Racionāls



Konkrēts

Abstrakts



Fokuss uz uzdevumiem, formalitātēm

Fokuss uz attiecībām



Neformāls

Formāls



Fokuss uz draudzīgumu

Fokuss uz pieklājīgumu



Nākamajā posmā dalībniekiem tiek lūgts domāt par to, ko viņi varētu darīt, lai skaidrāk sazinātos ar kādu personu, kura sazinās citādāk nekā pierasts.

Piemēram, “Ja es runāju ar kādu, kurš ir nav tik tiešs kā es, man ir jāpārtrauc un jāatceras, ka šī persona varētu..”:

1. Sniegt man mājienus, nevis skaidri paskaidrot, ko viņš/viņa vēlas
2. Var nenovērtēt tiešo atbildi, jo to var interpretēt kā nepieklājīgu

Ko varu darīt, lai nebūtu šāds rezultāts:

- Izvēlēties rūpīgāk, kā nofrāzēju manis teikto
- Mēģināt nebūt tik tiešam runājot
- Apsvērt iespēju runāt ar šo personu privāti, lai neapkaunotu
- Vērot neverbālo valodu, lai saprastu vēlmes

<http://de.slideshare.net/NeilPayne1/cross-cultural-skills-a-training-handbook-for-the-tourism-hotel-industry>

Turpinājums/pārdomas/novērtēšana: dalībniekiem lūgt uzrakstīt vismaz trīs piemērus par to, kā viņi varētu uzlabot starpkultūru komunikācijas prasmes. Vienu to tiem vajadzētu prezentēt pārējiem. .

Koordinatora piezīmes: Attiecībā uz paveikto, dalībniekiem var lūgt sniegt konkrētu ikdienas darba piemēru.



2. STARPKULTŪRU PĀRRUNAS

Ievads: Pārrunu aspekti

Starpkultūru pārrunas raksturo dažādu kultūru izcelsmes indivīdu vai grupu mijiedarbības procesu, kas darbojas konfliktu risināšanā vai savstarpējās vienošanās panākšanā.

Ir daži aspekti, kas ietekmē pārrunas, piemēram:

- **Personīgais** raksturs, piemēram, humors, valdzinājums
- **Vērtības:** morāle, attiecības u.t.t.
- **Rituāli:** sasveicināšanās, reliģiskā piederība
- **Simboli:** ģērbšanās stils
- **Struktūra/Konteksts/Stratēģija**

Tāpēc, risinot sarunas, var būt lietderīgi ņemt vērā šādus jautājumus:

- *Kas piedalās pārrunās?*
- *Kur notiek pārrunas?*
- *Kur tas notiek?*
- *Kāds ir pārrunu mērķis?*

Pārrunu procesa soļi

Ja darba vietas situācijā rodas pārrunu process, var būt noderīgi, lai tas atspoguļotu tā mērķi (skat. iepriekš), kā arī tā attīstību no paša sākuma, lai tas būtu sagatavots un darbotos profesionāli un neitrāli.

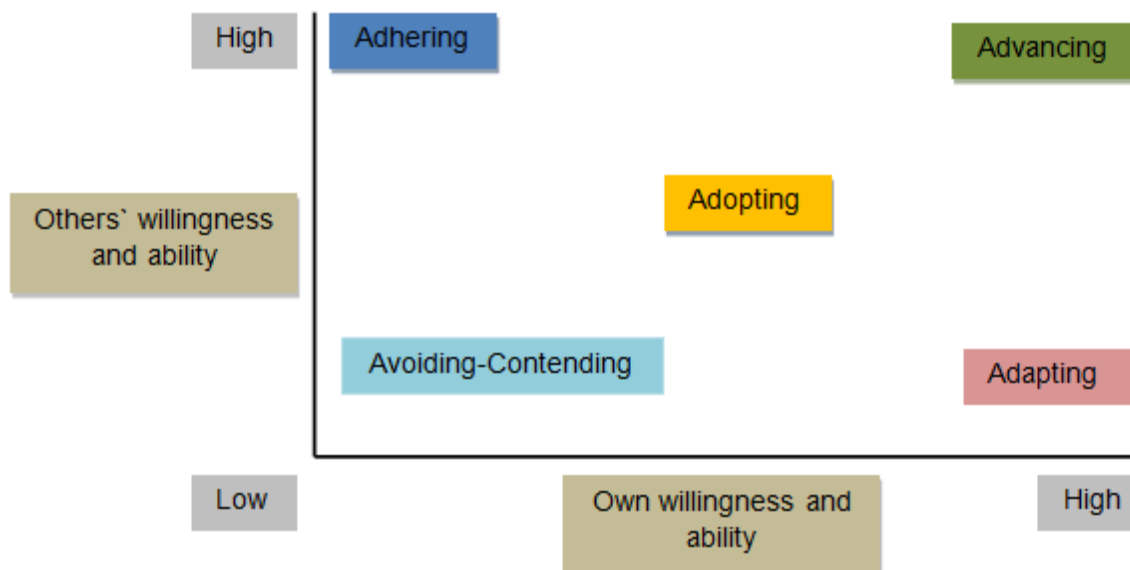
Attēlā ir aprakstīti sarunu posmi un vērā ņemamie faktori.



3.att.: Pārrunu procesa soļi. Iekšējie avoti.

Stratēģijas starpkultūru pārrunām

Šajā modelī ir aprakstītas piecas pamatstratēģijas, kas attiecas uz sarunām kultūras jomā. Mainīgie lielumi, kas tiek ņemti vērā šajā modelī, ir: gatavība un spēja. Atkarībā no pašu pozīcijas un otras puses pozīcijas atkarībā no šiem faktoriem var noteikt šādas stratēģijas: pielīšana, izvairīšanās, adaptācija, pieņemšana un virzīšanās uz priekšu. Tālāk tiek parādītas dažādas stratēģijas:



4.att.: Stratēģijas starpkultūru pārrunām. Iekšējie avoti.

Turpiniek lasīt par stratēģijām šeit; krāsu kods var Jums palīdzēt:

Adaptēšanās stratēģija: Abas puses labi pazīst vispārējās kultūras normas un izrāda vēlmi pielāgoties viena otrai. Šajā režīmā puses izveido trešo ceļu, kas nav pilnībā pamatots ne vienā, ne arī otrā kultūrā.

Piemērs: Jūs cieši sadarbojaties ar kolēģi no citas kultūras. Dzīvojat un cienat katra dažādos ieradumus un rutīnas, labi sadzīvojat, jo abu kopīgajās interesēs ir, lai spētu intergrēties abas puses.

Pielāgošanās stratēģija: Pārrunu mērķa maiņa, kad pašu gatavība un spēja ir lielāka vai mazāka nekā sarunu partneriem.

Piemērs: Jums ir nepieciešamas preces un esat ļoti ieinteresēts iegādāties no cita piegādātāja. Jūs mēģināt panākt labāku cenu. Jūsu partneris vairs nevar pazemināt cenu, taču vēlas atrast risinājumu ar jums un var piedāvāt papildu priekšrocības.

Sekmēšanas stratēģija: gan pušu spējas, gan vēlmes ir augstas, sarunas būs viegli virzīt. Uzmanības centrā ir vienošanās par noteikumiem un par to, kā virzīties uz priekšu.

Piemērs: Svarīgs klients vēlas organizēt banketu apmēram 20 cilvēkiem. Jūs vēlaties nodrošināt noteiktu skaitu viesu. Jūsu partneris vēlas garantētu cenu. Abas puses atbilst otras puses prasībām. Galvenais uzsvars ir likts uz to, kā īstenot šo vienošanos.

Pieņemšanas stratēģija: Ceļš starp vajadzībām un to var atrast, ja abi vienojas tikties vidū. Abām pusēm ir vēlme un vajadzības, ko vajadzētu iegūt pēc pārrunām.

Piemērs: Jūs plānojat strādāt ārzemēs un pārrunājat Jūsu jaunā līguma aspektus ar ārvalstu uzraudzības iestādi. Kompromiss būtu tāds, ka Jūsu partneris sniedz jums papildu priekšrocības, ja Jūs palielinātu savu atbildības daudzumu.

Izvairīšanās stratēģija: Nav īpaši daudzsoļi panākt vienošanos, ja abiem sarunu partneriem ir maza vēlšanās vai spēja panākt vienošanos. Sarunas, iespējams, cietīs neveiksmi.

Piemērs: Ņemot vērā pārmaiņas tirgū, Jūs/Jūsu priekšnieks nevēlas vairāk pirkt pārtikas produktus no konkrēta piegādātāja. Tomēr ir spēkā esošs līgums, kas ir jālikvidē. To ir grūti atkārtoti apspriest, jo iesaistīto pušu ieguvums ir ļoti ierobežots.



3. Uzdevums

Mērķis: Būt spējīgam vadīt starpkultūru dialogu, apspriest un konstruktīvi izskatīt sūdzības ar mērķi - konflikta atrisināšana

Darba laiks: 40 minūtes

Vajadzīgie materiāli: Papīrs, pildspalvas, vieta telpā

Apraksts:

Deviņiem dalībniekiem tiek lūgts ierosināt lomas trīs situācijām. Katrā situācijā tūrisma profesionālim (3 brīvprātīgajiem) ir jāvienojas ar klientiem, klientiem, piegādātājiem u.t.t. Izņemot šos norādījumus, “viesi” (seši brīvprātīgie) var izvēlēties, kas ir to loma (futbola komanda no Spānijas, Ķīnas uzņēmēji, ekstrēma sporta cilvēki no Kanādas u.c.). Spēlētāju rīcībā ir 10 minūtes, lai sagatavotu konfliktējošu situāciju, nezinot “tūrisma personālu”. Katra grupa attēlo savu situāciju. Pēc tam, kad lomu spēlē, visiem dalībniekiem tiek lūgts aprakstīt un analizēt situāciju viesnīcā/reģistrācijā/restorānā ar viesiem.

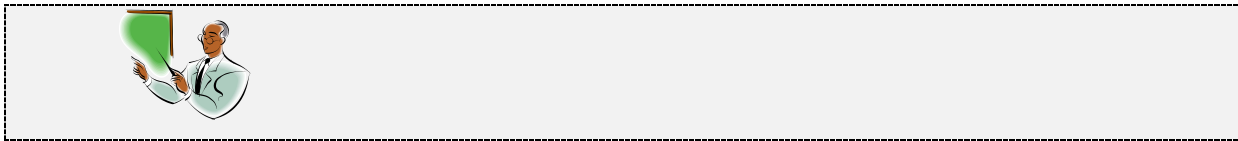
Paveiktā darba novērtēšana: Lai veiktu novērtēšanu, dalībniekiem lūdz uzrakstīt piezīmi, kas vērsta uz šādiem pamatjautājumiem:

- Aprakstiet, kāda bija problēma katrā situācijā
- Aprakstiet, kā dalībnieki seko desmit padomiem starpkultūru pārrunām
- Aprakstiet, kāda veida stratēģiju viņi izvēlējās
- Novērtējiet katra risinājuma atbilstību

Koordinatoru piezīmes: Iesaistīšanās lomu spēlē nav rekomendēta.

Laika paplašinājuma vai argumenta gadījumā lomu spēli var regulēt vai apturēt.

Lomu lugu brīvprātīgo skaits var atšķirties atkarībā no grupas lieluma un sagatavotajām situācijām.



3. STARPKULTŪRU KONFLIKTU ATRISINĀŠANA DARBA VIETĀ

Ievads: Konfliktu aspekti

Lai gan katrs konflikts savā intensitātē un tēmā ir unikāls, bieži tiem bieži ir kopīgas iezīmes, piemēram, emocionālās dusmas un neapmierinātība, bailes, komunikācijas trūkums, pārrunu stratēģiskā izvēle .ut.t. Izpratne par konfliktiem ir to atrisināšanas priekšnoteikums. Tās process ietver metožu un paņēmieni tehnikas un pieprasa saskanīgas vērtības, un spēju pārdomāt. Konfliktu atrisināšana ir dinamisks process, kam nav vispārēja risinājuma. Sociālajiem konfliktiem atrisinājumam nepieciešama profesionāla, bet kooperatīva attieksme. Konfliktiem ir trīs aspekti:

Kognitīvais aspekts: Uztvere uztverē

Rodas konflikts, kad vismaz vienai no konfliktējošām pusēm ir subjektīvs priekšstats par atšķirīgām interesēm. Strādājot ar klientu, ir ieteicams pievērst lielāku uzmanību viņa interesēm, bet arī pārstāvēt organizāciju. Konfliktu simptomus var uzskatīt: uzvedības maiņu, piemēram, bloķēšanu, izvairīšanos u.t.t. un var būt izteikti kā signāli, piemēram, agresija vai sarkasms. Šāda konfliktu uztvere rada ierobežotu situācijas uztveri.

→ Iespējamie darbības veidi ir koncentrēties uz konkrētām problēmām/situācijām, vienlaikus ņemot vērā tās personas personību, ar kuru nodarbojaties.

Emocionālais aspekts: Jūtu izteikšana

Domstarpības situācijās var izraisīt emocionālas reakcijas (dusmas, skumjas u.c.).

Lai gan tik emocionālu un iracionālu uzvedību, ko sauc par karstajiem konfliktiem, raksturo noteikumu ignorēšana, aukstie konflikti tiek izteikti ar rezervētu attieksmi, vairāk kā izvairīšanās no atbildības un dziļa nepatīkšana vienam pret otru.

Nekontrolētas emocionālas reakcijas veicina konfliktu eskalāciju, bet arī emocijas var arī kavēt argumenta atrisināšanos. Tāpēc zināmā mērā konfliktu eskalācija var veicināt tās atrisinājumu, taču konfliktu situācijās ir nepieciešama kontrole.

→ Situācijas saasināšanās gadījumā darba vietā trešā neitrālā, bet empātiskā puse var dot pozitīvu ieguldījumu konfliktu risināšanā.

Uzvedības aspekts: viedokļa izteikšana darbībās

Konfliktu veido darbības, ko izdara, lai izteiktu uztveri un apmierinātu vajadzības, kas, iespējams, ir pretrunā citām vajadzībām. Konflikta tips attiecas arī uz darbībām, t.i., lomu konfliktiem, vērtībām attiecībā uz vērtībām vai uztveres konfliktiem.

Konflikta situācijās un attiecībā uz atrisinājumu komunikācija ir svarīgs faktors, jo dažādi saziņas veidi un stili rada nepietiekamu saziņu un pārpratumus, kā jau minēts iepriekšējā sadaļā.

Nepietiekama komunikācija un pārpratumi var sarežģīt konfliktus un to atrisināšanos. Kultūras un valodas atšķirības var padarīt šīs situācijas vēl sarežģītākas.

Saziņa ir nozīmīga konfliktos un konfliktu risinājumā, jo tā ietver gan faktus, gan katras puses personīgo viedokli. Precīzāk, mijiedarbībai raksturīgs diskusijas/konflikta temats un konfliktējošo pušu attiecības, attiecības ietekmē konfliktu visspēcīgāk.

→ Parādiet cieņu attiecībām starp jums un jūsu klientu/kolēģi u.c., saziņai vienmēr jābūt pieklājīgai un draudzīgai.

Bez pārpratumiem, kas saistīti ar nepietiekamu saziņu, dažādas kultūras vērtības var veicināt konfliktus. Vērtības atspoguļo principus un pārlicību, un, ja konflikti tiek uztverti kā vērtības jautājumi, puses ir īpaši jutīgas. Tāpat kā komunikācijā, vērtības ir (bieži) konfliktu cēlonis, bet arī var tos atrisināt. Lai rastu risinājumu, ir jāatzīst konfliktējošas vērtības (sk. 1. nodaļu). Zināšanas par dažādām vērtībām, kā arī vēlme abām pusēm rast risinājumu, ir svarīgās daļas, lai rastu atrisinājumu konfliktam.

Neņemot vērā iepriekš minētos ietekmes faktoros, situācijas ārējā struktūra (t.i., atmosfēra) var ietekmēt mijiedarbību un konflikta potenciālu.

→ Tas, ka tiek radīta patīkama atmosfēra, ir arī daļa no tūrisma personāla pienākumiem.

Konflikta risinājuma stratēģijas

Konfliktu risināšanai var izstrādāt problēmu risināšanas stratēģiju. Lai analizētu nesaskaņu izcelsmi un saprastu, kā to pārrunāt, tāpat iespēju paziņošana atrisinājumam, ir iespējami veidi, kā atrisināt konfliktu. Ja darba vietā rodas sarežģīta situācija, var arī būt lietderīgi saprast kā ir nonākts līdz konfliktam, lai iegūtu objektīvāku skatījumu. Skatupunktam jābūt vērstam uz kopēju vienošanos un jākoncentrējas ir uz to. Dialogs ir balstīts uz faktiem, lai radītu produktīvu komunikācijas kultūru.



4. Uzdevums

Mērķis: Lai atspoguļotu konfliktu situācijas, kas balstītas uz starpkultūru atšķirībām, ņemot vērā komunikācijas aspektus.

Darba laiks: 60-90 minūtes

Vajadzīgie materiāli: Zīmuli un papīrs, tāfele

Apraksts:

Dalībnieki iedalās 3 – 4 grupās. Viņiem tiek lūgts dalīties pieredzē ar savu profesionālo pieredzi, kad viņi piedalījās diskusijā, kuras centrā bija starpkultūru atšķirības un izraisīja konfliktu, kas nekad netika atrisināts. Katra mazā grupa piekrīt vienam stāstam. Visiem jāveic pieraksti, atbildot uz šādiem jautājumiem:

- Kas notika jūsu situācijā?
- Kā abas puses centās risināt šo problēmu?
- Kas likās neatrisināms šajā situācijā?
- Kā viss beidzās?
- Kā šī diskusija varētu būt bijusi auglīgāka?

Pēc tam, kad viņi ir atraduši atbildes uz jautājumiem, viņiem uzdod veikt šo situāciju. Vissvarīgākajā vietā viņi uz mirkli apstājas, lai pārējie saprastu, kā reālā situācija beidzās. Pēc apturēšanas grupa attēlo ar alternatīvas beigas, kas tika izstrādātas, pamatojoties uz jautājumu izklāstu. Pēc pirmās grupas darba pārējie dalībnieki apspriež situāciju. Pēc grupas diskusijām par pirmo sniegumu, nākamā grupa veic darbu un tā tālāk.

Paveiktā darba novērtēšana: Grupas diskusijas funkcijas, kas balstās uz kulturāliem pārpratumiem. Koordinators pieraksta svarīgākos galvenos secinājumus un apkopo grupu izdarīto.

Lai veiktu novērtējumu, dalībniekiem tiek lūgts sniegt kopsavilkumu un piezīmes par priekšnesumiem, grupas diskusijām un koordinatora teikto.

Koordinatora piezīmes: ir ieteicams neiejaukties grupu darbībā, izņemot gadījumus, kad uzdevuma izpilde neatbilst vajadzīgajam.



4. ORGANIZATORISKĀ KULTŪRA TŪRISMĀ

Ievads: Organizatoriskā kultūra

Starpkultūru kompetence, piemēram, komunikācijas vai sarunu prasmes, ir vērtīgi resursi darbam starpkultūras darbavietās un komandā. Tomēr sadarbībā ar citiem ir nepieciešamas zināšanas par organizācijas kultūru un dažādiem komandas darba priekšstatiem.

Tūrisma uzņēmumiem un organizācijām ir arī sava “kultūra”, kas ietekmē viņu biedru attieksmi un uzvedību. No otras puses, darbinieku un vadītāju kompetence un vērtības nosaka organizācijas efektivitāti un panākumus.

Kaut arī pastāv dažādas definīcijas, var apkopot dažas organizatoriskās kultūras iezīmes:

- Kopēja valoda un rituāli
- Normas: Uzvedības standarti, kas attīstās darba grupās, kas uzskatāmas par pieņemamām vai tipiskām cilvēku grupai.
- Organizācijas dominējošās vērtības
- Darba ētika
- Noteikumi un uzvedības standarti
- Klimats: Vispārējā atmosfēra komunicējot



5. att.: Organizatoriskās kultūras faktori, personīgie avoti

Neviena no šīm iezīmēm pati par sevi nevar kalpot par organizācijas kultūras būtību. Tomēr raksturlielumi, kas ņemti vērā, atbilst organizatoriskajai kultūras koncepcijai.¹

¹ Culture and Diversity Handbook 2013



5. STARPKULTŪRU KOMANDAS DARBS

Ievads:

Līdzīgi kā organizāciju kultūru daudzveidība un to definīcija, komandas darbs ir saistīts ar dažādiem noteikumiem un uzdevumiem. Organizācijām, kas izmanto komandu darbu, ir plašas iespējas, piemēram, kvalitātes pulciņi, daudzfunkcionālas komandas, pašpārvaldošas komandas vai virtuālās komandas. Vēl viena iespēja ir tā, ka darba devēji nodrošina komandas ar dažādām autonomijas pakāpēm.

Veiksmīgam un efektīvam darbam komandā ir nepieciešams uzskatīt, ka katram komandas loceklim (grupai un kultūrai) ir individuāls saziņas stils. Citi aspekti, kas parāda atšķirības dažādās kultūrās, ir, piemēram, priekšstats par laiku, atsauksmju sniegšanu un publisku nepieņemšanu.

Veiksmīgas komandas, jo īpaši starpkultūru, gūst labumu no skaidrām struktūrām, kas izveidotas jau sākumā. Ikviens zina savus pienākumus un atbildību, kā arī pieeju informācijai un resursiem, kas viņiem vajadzīgi darba veikšanai.

Papildus skaidriem uzdevumiem un pienākumiem, uzticībai komandas locekļiem jābūt informētiem par kultūras atšķirībām un kā tie un arī valodas un personības atšķirības varētu novest pie pārpratumiem un dažādām komunikācijām.

Normu noteikšana attiecas uz komandas kopējo labumu. Tomēr var būt lietderīgi izmantot arī citu kultūru praksi. Grupas pat darbojas labāk, ja labas attiecības ir viņu pašu vidū. Kopīgas intereses vai viedoklis var novērst kultūras konfliktus.

Efektīva komandas darba faktori:

- **Kopēji mērķi**, vienoti skatījumu, kā sasniegt šos mērķus
- **Kopēji noteikumi**
- **Atvērta komunikācija**
- **Respekts un cieņa**
- **Visu dalībnieku iesaiste**



5. Uzdevums

Mērķis: Iegūt zināšanas par organizatorisko kultūru un novērtēt heterogēniskas darba vietas/starpkultūras peronāla iespējas un riskus.

Darba laiks: 60-90 minūtes

Vajadzīgie materiāli: dators, pieeja internetam

Apraksts:

Dalībniekiem tiek lūgts dalīties pa pāriem un tiešsaistē meklēt dokumentus, videoklipus u. c. par paraugpraksēm, kā piemērus par komandas darbu tūrisma organizācijās. Kopā viņiem jāsāk diskusija, kas vērsta uz šādiem orientācijas punktiem:

- Kāda ir organizācijas pieeja?
- Kā var definēt tās “kultūru”?
- Kāpēc tā ir labākā prakse?
- Kādas ir problēmas darba vietās, kur ir dažādu kultūru cilvēki?
- Vai šo praksi ir viegli izmantot?

Diskusiju laikā viens no katra pāra pieraksta galvenās atziņas un secinājumus, un iepazīstina ar tiem citus.

Paveiktā darba novērtējums: darbības novērtēšanai, audzēkņiem tiek lūgts domāt par uzdevumu, kas saistīts ar starpkultūru komandas darbu, pamatojoties uz pieredzi, ko uzzināja, veicot šo uzdevumu. Lai veiktu novērtējumu, viņiem būtu jāizstrādā vismaz viens uzdevums.

Koordinatora piezīmes: atkarībā no dalībnieku skaita grupas lielumu var variēt, bet tas nedrīkst pārsniegt 4 cilvēkus katrā grupā.

ABSTRAKTS



Šajā modulī ir izklāstīti aspekti un darbības, kas saistīti ar starpkultūru kompetences apmācību. Šeit jāmin galvenokārt informētību par kultūrām, kas attiecas arī uz tūrisma jomu, piemēram, dažādu kultūru ieradumu apsvēršana, vēlmes atkarībā no kultūras, uztura u.c. Starpkultūru komunikācija (verbāli, neverbāli) ir būtisks aspekts, lai izprastu kultūras atšķirības darba vietā. Teorētiskie modeļi padziļina audzēkņu izpratni par to, kā risināt konfliktus un pārrunas ar klientiem delikātā, pieklājīgā un profesionālā veidā. Ikdienas darbs un strādāšana starptautiskā darba vietā ietver starpkultūru izpratni.



GALVENĀS

ATZIŅAS

- Kultūru mijiedarbības izpratne
- Aizspriedumu izcelsme un to izzudināšana
- Starpkultūru saziņas aspekti
- Sarunu stratēģiju veidi
- Konfliktu pārvaldīšana



VĒLAMIE REZULTĀTI

Izpētot šo moduli, Jums vajadzētu saprast, kā kultūra ietekmē cilvēku attieksmi un uzvedību. Tas izpaužas dažādos saziņas veidos.

Kultūru atšķirības ietekmē darbu tūrisma jomā. Jums būtu jāapzinās šīs atšķirības un jārīkojas jutīgā, pieklājīgā un profesionālā veidā, izmantojot Jūsu jaunās kultūras ziņāšanas praksē.

TESTS SEVIS PĀRBAUDĪŠANAI

Atzīmējiet pareizās atbildes uz jautājumiem.

Uzmanību! Var būt viena, neviena vai vairākas pareizās atbildes uz vienu jautājumu.

Darba laiks: 10 minūtes

1) Starpkultūru komunikācija iekļauj:

- | | |
|---------------------|---------|
| a) neverbālu saziņu | Jā / Nē |
| b) verbālu saziņu | Jā/ Nē |
| c) kognitīvo saziņu | Jā/ Nē |

2) Pārrunās un sarunās svarīgs ir:

- | | |
|---|---------|
| a) Personīgais raksturs, piemēram, humors, valdzinājums | Jā / Nē |
| b) Vērtības: morāle, attiecības u.t.t. | Jā / Nē |
| c) Rituāli: sasveicināšanās, reliģiskā piederība | Jā / Nē |
| d) Simboli: gērbšanās stils | Jā / Nē |
| e) Struktūra/Konteksts/Stratēģija | Jā / Nē |

3) Trīs kultūras faktori, kas ietekmē konfliktus:

- 1)
- 2)
- 3)

4) Kreisajā ailē norādiet vismaz piecas stratēģijas starpkultūru kompetences uzlabošanai, kas minēti šajā dokumentā (t. i., aktīva klausīšanās, pielāgošanās stratēģija u.t.t.). Ņemiet vērā prasmes saistībā ar šiem norādītajiem rādītājiem un pierakstiet labajā slejā, kā vēlaties tās uzlabot.

Starpkultūru kompetences rādītāji

Ko gribu uzlabot..