**8. joma “Komunikācijas prasmes”**

**1. Efektīva saziņa**

* 1. Kas ir komunikācija
	2. Efektīvas saziņas pamatprincipi
	3. Saziņas plānošana un mērķtiecīga vadība audita procesā
	4. Aktīvā un pasīvā klausīšanās
	5. Komunikācijas barjeras

 **2. Intervēšana**

* 1. Intervijas jēdziens
	2. Intervijas posmi
* Intervijas sagatavošana (jautājumu veidi, interviju jautājumu uzdošanas algoritms, interviju tipi, laika plānošana)
* Intervijas uzsākšana
* Intervijas vadīšana
* Intervijas noslēgums
* Intervijas pierakstu un transkriptu veidošana
	1. Intervijas specifika dažādos audita posmos
* Intervija audita sākumā
* Faktu noskaidrošanas intervija
* Noslēguma intervija

**3. Sanāksmju vadīšana**

* 1. Sanāksmes plānošana
* Sanāksmes mērķis
* Dalībnieku izvēle
* Sanāksmes plānošana un darba kārtība
* Sagatavošanās sanāksmei
* Uzaicinājums
* Sanāksmes tehniskā organizācija
	1. Sanāksmes norise
* Sanāksmes uzsākšana un noteikumu izklāsts
* Sanāksmes darba kārtības un laika kontrole
* Sadarbība ar dalībniekiem sanāksmes laikā
* Sarežģītu situāciju vadība sanāksmes laikā
* Lēmumu pieņemšana sanāksmes ietvaros
* Sanāksmes pieraksti
* Sanāksmē pieņemto lēmumu izsekojamība

**4. Rakstiska komunikācija**

* 1. Rakstveida vēstījuma plānošana
* Adresāta vajadzību izpratne
* Vēstījuma mērķis
* Vēstījuma strukturēšana
	1. Valoda kā galvenais instruments rakstveida saziņā
* Lietišķais stils un skaidra valoda
* Efektīva vārdu un frāžu izvēle
* Galvenie gramatikas likumi
* Teikumu veidošanas principi
* Vēstījuma formatēšana
	1. Biežāk pieļautās kļūdas rakstveida vēstījuma struktūrā, stilā un gramatikā
	2. E-pasta sarakste:
* E-pasta ziņas mērķi
* E-pasta ziņas struktūra
* Valodas lietojums e-pasta saziņā
* Ieteikumi efektīvai e-pasta saziņai
	1. Vēstules
* Vēstules mērķi
* Vēstules vēstījuma struktūra
* Vēstules formatēšana labākai uztverei
* Valodas lietojums vēstulēs un ieteikumi efektīvai saziņai

**5. Audita ziņojums**

* 1. Ziņojuma mērķis
	2. Ziņojuma struktūra
	3. Ziņojuma formatēšana labākai uztverei
	4. Specifiskā profesionālā valoda audita ziņojumos
	5. Ziņojuma pašpārbaude un ieteikumi efektīvu un iedarbīgu ziņojumu izstrādei
	6. Dažādu tehnisko un vizuālo instrumentu izmantošana audita ziņojumu gatavošanā

**6. Prezentēšanas prasmes**

* 1. Prezentācijas audita darba rezultātu atspoguļošanai
	2. Prezentācijas sagatavošana
* Apkārtnes un telpas sagatavošana
* Auditorijas apzināšana
* Prezentācijas tehniskā nodrošinājuma sagatavošana
* Uzskates materiāli un to sagatavošana
* Prezentācijas mērķis, struktūra un plāns
* Prezentācijas scenārija un runas sagatavošana
	1. Pārliecinoša uzstāšanās
* Motivācija un pārliecība
* Lampu drudža un citu grūtību pārvarēšana
* Ārējais izskats, ķermeņa valoda, žesti, balss, vārdi
* Kontakts ar auditoriju
	1. Prezentācijas saturs
* Prezentācijas ievads, mērķi un vienošanās par noteikumiem
* Prezentācija
* Uzmanības noturēšana
* Darbs ar jautājumiem, problēmām, iebildumiem, ar “grūtiem” dalībniekiem
* Prezentācijas noslēgums un kopsavilkums
	1. Tipiskākās kļūdas prezentējot un kā tās izlabot
	2. Prezentāciju specifika attālinātajā formātā

**7. Konfliktu vadība starppersonu attiecībās**

* 1. Konflikta būtība
	2. Konfliktu veidi un izpausmes
	3. Konfliktu cēloņi komandās un starp personām
	4. Iesaistīto pušu interešu un vajadzību atpazīšana
	5. Konfliktu risināšanas stratēģijas
	6. Ieteikumi konfliktu mazināšanai