ინტერპერსონალური კომუნიკაცია

მომსახურების სფერო

2010

ავტორები	ნანა სუმბაძე	(თავი 1-3)
	თამარ მახარაძე	(თავი 4-5)

პასუხისმგებელი რედაქტორი: ანასტასია ქიტიაშვილი

სამეცნიერო რედაქტორი: თამარ აბაშიძე

ილუსტრაცია: მაია სუმბაძე

რედაქტორი-სტილისტი: მანანა მიქელაძე

დამკაბადონებელი: ქეთევან გოგავა

ეროვნული სასწავლო გეგმებისა და შეფასების ცენტრი
NATIONAL CURRICULUM AND ASSESSMENT CENTRE

საქართველოს განათლების და მეცნიერების სამინისტრო

ISBN 978-9941-0-2765-9

ეროვნული სასწავლო გეგმებისა და შეფასების ცენტრი

© მოცემული პუბლიკაციის ტექსტის გამოყენება დაშვებულია მხოლოდ არაკომერციული მიზნებისთვის, წყაროს მითითებით.

სარჩევი

თავი 1

ინტერპერსონალური კომუნიკაცია და მისი მნიშვნელობა მომსახურების სფეროს პროფესიებისთვის 6
1.1. ინტერპერსონალური კომუნიკაციის არსი და მნიშვნელობა ... 6
1.2. კომუნიკაციის პროცესი 8
1.3. კულტურა და კომუნიკაცია 11
1.4. გენდერი და კომუნიკაცია 15
1.5. ასაკი და კომუნიკაცია 16
1.6. კომუნიკაცია შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებთან 17
1.7. კომუნიკაციის სახეები 18

თავი 2

ვერბალური კომუნიკაცია 23
2.1. ინფორმაციის გადაცემა 24
2.2. მოსმენა 35
2.3. საუბრის პროცესი 40

თავი 3

არავერბალური კომუნიკაცია 42
3.1. გარეგნობა 44
3.2. ხმის ტონი და მეტყველების ტემპი 45
3.3. სხეულის ენა 45
3.4. გამომეტყველება და თვალის კონტაქტი 46
3.5. თავი 49
3.6. ხელები 52
3.7. მკლავები 56
3.8. ფეხები 57

თავი 4

კონფლიქტის მართვა 68

4.1. რა უნდა ვიცოდეთ კონფლიქტის შესახებ – პიროვნებათშორისი კონფლიქტის თავისებურებები 68
4.2. გავრცელებული შეხედულებები კონფლიქტის შესახებ 69
4.3. პიროვნებათშორისი კონფლიქტის ძირითადი პრინციპები 70
4.4. კულტურა და კონფლიქტი 73
4.5. კონფლიქტის მოგვარების ეტაპები 74
4.6. კონფლიქტის მოგვარების სტრატეგიები 77
4.7. ასერტიულობა – დესტრუქციული დაპირისპირების თავიდან აცილების საუკეთესო საშუალება 82
4.8. როგორ ვაწარმოოთ მოლაპარაკება 92

თავი 5
საქმიანი კომუნიკაციის ეტიკეტი 97
5.1. მისალმება, სხვებისა და საკუთარი თავის წარდგენა 97
5.2. კლიენტის მოსმენის ხელოვნება 102
5.3. რა და როგორ ვუთხრათ კლიენტს – კლიენტთან სწორი ვერბალური კომუნიკაციის ტექნიკა 105
5.4. სავიზიტო ბარათების გამოყენების თავისებურებები 106
5.5. ზოგადი, მოკლე საუბრის წარმართვის უნარი 108
5.6. პროფესიული გარეგნობა – ჩაცმულობისა და ვარცხნილობის მნიშვნელობა 111
5.7. „პრობლემურ“ ადამიანებთან კომუნიკაცია 115

ტერმინთა განმარტება 119

გამოყენებული ლიტერატურა 121

შესავალი

ინტერპერსონალურ კომუნიკაციას მნიშვნელოვანი ადგილი უკავია ჩვენს ცხოვრებაში. კომუნიკაციის გარეშე წარმოუდგენელია ადამიანის ფუნქციონირება, მისი პროფესიული თუ ყოველდღიური საქმიანობა. კომუნიკაცია იმდენადაა ჩვენი არსებობის ნაწილი, რომ ძნელია მის შესახებ რაიმე ახალი დაწერო. მკითხველს ყოველთვის უჩნდება განცდა, რომ მისთვის ძალიან ნაცნობ და მარტივ საკითხებზე ესაუბრებიან. თუმცა, ისიც ფაქტია, რომ ეფექტური კომუნიკაცია ყოველთვის იოლი არ არის და ხშირად კონფლიქტს, გაუგებრობასა თუ აგრესიას სწორედ არასწორი კომუნიკაცია იწვევს.

ეს სახელმძღვანელო ძირითადად მომსახურების სფეროს მუშაკებისთვის არის განკუთვნილი; კონკრეტულად კი, ისეთი პროფესიების წარმომადგენლებისთვის, როგორიცაა გამყიდველ-კონსულტანტი, მოლარე-ოპერატორი, მიმტანი, ბარმენი, სტილისტი და ა.შ. თუმცა, სახელმძღვანელოს გამოყენება ნებისმიერ დაინტერესებულ პირს შეუძლია.

მომსახურების სფეროში მომუშავე ადამიანებს ყოველდღიურად უწევთ განსხვავებული ინტერესების, კულტურის, ასაკისა თუ ეროვნების ადამიანებთან ურთიერთობა. ეს დიდ ძალისხმევასა და მოქნილობას მოითხოვს და ცხადია, კომუნიკაციის უნარების ფლობას მათთვის არსებითი მნიშვნელობა აქვს.

წიგნის მიზანია მომსახურების სფეროში მომუშავე ადამიანებს დამატებითი ინფორმაცია მიაწოდოს კომუნიკაციის შესახებ, დაეხმაროს გააცნობიერონ კომუნიკაცის საკუთარი სტილის ძლიერი და სუსტი მხარეები და რაც მთავარია, გააუმჯობესონ კომუნიკაციის უნარები.

სახელმძღვანელო 5 თავისგან შედგება: კომუნიკაცია და მისი მნიშვნელობა მომსახურების სფეროს პროფესიებისთვის, ვერბალური კომუნიკაცია, არავერბალური კომუნიკაცია, კონფლიქტების მართვა და საქმიანი ურთიერთობების წარმართვა.

თითოეულ თავში მოცემულია საკითხის მოკლე თეორიული მიმოხილვა, ტერმინთა განმარტება, სხვადასხვა სფეროდან ამოკრეფილი მაგალითები და კომუნიკაციის უნარების გაუმჯობესებისთვის საჭირო კონკრეტული რჩევები თუ რეკომენდაციები.

სახელმძღვანელოს თან ერთვის გამოყენებული ლიტერატურის სია და ტერმინთა ლექსიკონი, სადაც თავმოყრილია სახელმძღვანელოში გამოყენებულ ტერმინთა მოკლე განმარტებები.

ვიმედოვნებთ, რომ დაინტერესებული პირები წარმატებით გამოიყენებენ სახელმძღვანელოში მოცემულ ინფორმაციას და რჩევებს, როგორც პროფესიულ საქმიანობაში, ასევე პირად ურთიერთობებში.

თავი 1

ინტერპერსონალური კომუნიკაცია და მისი მნიშვნელობა მომსახურების სფეროს პროფესიებისთვის

შესავალი

ამ თავში განვიხილავთ ინტერპერსონალური კომუნიკაციის არსსა და მნიშვნელობას; გავეცნობით კომუნიკაციის პროცესის შემადგენელ ელემენტებს და ეფექტური კომუნიკაციის ძირითად მახასიათებლებს.

ასევე განვიხილავთ ინტერპერსონალურ კომუნიკაციაზე ისეთი ფაქტორების ზეგავლენას, როგორიცაა კულტურა, სოციალური ნორმები, გენდერი, ასაკი და ფიზიკური თუ გონებრივი შესაძლებლობები.

კომუნიკაციის უნარი თანდაყოლილი არ არის; მისი შეძენა და განვითარება მთელი სიცოცხლის მანძილზე შეიძლება, ამიტომ, ამ თავში მოყვანილი რჩევები, სხვადასხვა ტიპის ადამიანებთან ურთიერთობებისა და კომუნიკაციის უნარების გავარჯიშებაში დაგეხმარებათ.

ტექნოლოგიურმა პროგრესმა იმდენად გაამარტივა დროსა და სივრცეში დაშორებულ ადამიანებს შორის ურთიერთობა, რომ სრულიად წარმოუდგენელი რამდენიმე ათეული წლის წინ, დღეს, კომპიუტერულ ეპოქაში, უკვე შესაძლებელია. ამიტომ, ამ თავში, კომუნიკაციის ტრადიციული ფორმების გარდა /კომუნიკაცია პირისპირ, ტელეფონით ან წერილობით/, ისეთ თანამედროვე ფორმებსაც განვიხილავთ, როგორიცაა კომუნიკაცია სკაიპით, ელ-ფოსტით, ტექსტური შეტყობინებით, ფეისბუკითა და სხვა სოციალური ქსელების საშუალებით.

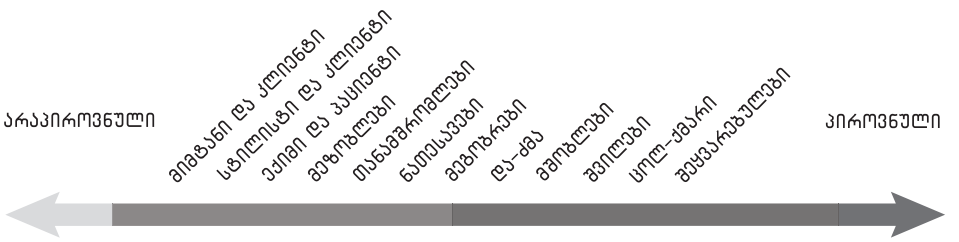
1.1. ინტერპერსონალური კომუნიკაციის არსი და მნიშვნელობა

დღეს ცოტა თუ მოიძებნება ისეთი სფერო, სადაც **კომუნიკაციის** უნარი მნიშვნელოვანი არ იყოს. პირად ცხოვრებას რომ თავი დავანებოთ, ცოტაა ისეთი სამუშაო, სადაც ადამიანს სხვების გვერდით არ უწევდეს მუშაობა. განცხადებებში, რომელიც ვაკანსიებს ეხება, ყველაზე ხშირი მოთხოვნაა „ჰქონდეს კომუნიკაციის კარგი უნარი“. კარგი ურთიერთობა ჯგუფის წევრებს შორის მნიშვნელოვნად განაპირობებს ჯგუფური მუშაობის წარმატებას. კომუნიკაციის უნარი განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია მომსახურების სფეროში მომუშავე ადამიანებისთვის. აქ მომსახურების ხარისხი და შესაბამისად წარმატება, პირდაპირ უკავშირდება კლიენტებთან

ჯანსაღი ურთიერთობის დამყარებას, კონფლიქტის თავიდან აცილებისა თუ კლიენტის სურვილების წვდომის უნარებს.

ინტერპერსონალური კომუნიკაცია გულისხმობს კომუნიკაციას ერთმანეთზე დამოკიდებულ ადამიანებს შორის, ანუ კომუნიკაციას იმ ადამიანთა შორის, რომლებსაც ერთმანეთთან რაიმე აკავშირებთ. ხშირად ურთიერთობისას ერთი ადამიანი მეტადაა დამოკიდებული სხვებზე, ზოგ შემთხვევაში კი, ურთიერთობა უფრო თანასწორია.

ადამიანები ერთმანეთთან **სხვადასხვა სახის** ურთიერთობას ამყარებენ; ეს შეიძლება იყოს დედა-შვილს, თანამშრომლებს, კლიენტსა და მომსახურების გამწევ პირს შორის ან სხვა ურთიერთობა. ასეთი დამოკიდებულების გარდა ურთიერთობები ერთმანეთისაგან **სიღრმის ხარისხითაც** განსხვავდებიან. სიღრმის, ანუ პიროვნული ხასიათის მიხედვით, ისინი შეიძლება განვალაგოთ წრფეზე, რომლის ერთ ბოლოზე იქნება არა პიროვნული, ზედაპირული /მაგალითად, კლიენტსა და მომსახურების გამწევ პირს შორის/ ურთიერთობები, ხოლო მეორე ბოლოზე ღრმა და პიროვნული (მაგალითად, ცოლ-ქმრული) ურთიერთობები.



ნახ.1.1. ურთიერთობის პიროვნულობის ხარისხი.

ვერბალური კომუნიკაცია – სიტყვების, მეტყველების საშუალებით მიმდინარე კომუნიკაცია.

არავერბალური კომუნიკაცია – კომუნიკაცია სიტყვების გარეშე, ხმის ტონის, მანერების, გამომეტყველების, გარეგნობის, პოზის, ჩაცმისა და ურთიერთობისას დაკავებული მანძილის მეშვეობით.

კომუნიკაციაზე მნიშვნელოვან ზეგავლენას ახდენს ურთიერთობის პიროვნულობის ხარისხი. ის, რაც მისაღებია ღრმა, პიროვნულ ურთიერთობებში, ზედაპირული ურთიერთობების მიუღებელი ხდება.

ურთიერთობისას ინფორმაციის მიწოდება ხდება როგორც **ვერბალურად** – მეტყველების გზით – ასევე **არავერბალურად** – ხმის ტონის, გარეგნობის, მზერის, გამომეტყველების, პოზის მეშვეობით. დადგენილია, რომ ვერბალური სახით ინფორმაციის მხოლოდ 1/3-დი, დანარჩენი კი არავერბალურად გადაიცემა. ამასთან ადამიანები არავერბალურ მანიშნებლებს უფრო მეტად ენდობიან, ვიდრე ვერბალურს.

კომუნიკაციის უნარი თანდაყოლილი თვისება არ არის ანუ ადამიანები ამით არ იბადებიან. ის ნასწავლია, ამიტომ დახვეწა და საკუთარი კეთილდღეობისათვის მისი გამოყენება ყველას შეუძლია.

კომუნიკაციის უნარი ნიშნავს ინდივიდის მიერ კომუნიკაციის მიზნის მიღწევის შესაძლებლობას. ყოველდღიურ კომუნიკაციას ჩვენ გარკვეული მიზნის მისაღწევად ვანხორციელებთ. ეს მიზნები შეიძლება სრულიად განსხვავებული იყოს, ვთქვათ, სიყვარულის მოპოვება, გამოცდაზე მაღალი ქულის მიღება, საქონლის ან მომსახურების გაყიდვა და ა.შ. კომუნიკაციის უნარების რაც უფრო დიდი არსენალი გაგაჩნიათ, მით უფრო მეტია არჩევანი თუ როგორ მიაღწიოთ სასურველ მიზანს ამა თუ იმ სიტუაციაში.

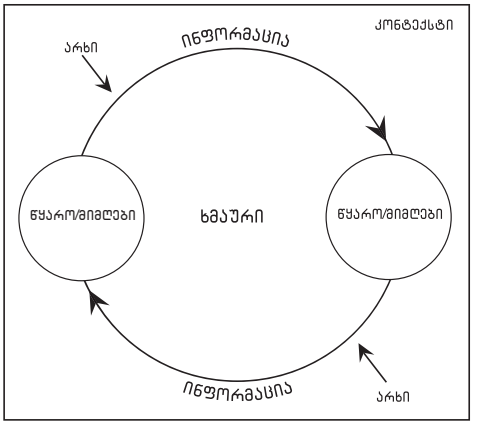
კომუნიკაციის არსის ცოდნა მნიშვნელოვნად გაზრდის კომუნიკაციის უნარს; ცოდნის შეძენა კი გულისხმობს როგორც საკუთარი გრძნობებისა და ზრახვების გაზიარების, ასევე სხვისი გრძნობებისა და ზრახვების სწორად აღქმის უნარის გაზრდას.

სწორედ კომუნიკაციის შესახებ ინფორმაციის გაცნობის, საკუთარ თავზე თუ სხვებზე დაკვირვებისა და შესაბამისი დასკვნების გამოტანის გზით ვიგებთ თუ რა არის ეფექტური და მისაღები და რა არა.

1.2. კომუნიკაციის პროცესი

კომუნიკაციის პროცესი გულისხმობს მინიმუმ ორ ადამიანს შორის ინფორმაციის გაცვლას. როგორც უკვე აღვნიშნეთ, კომუნიკაციას ყოველთვის აქვს მიზანი. ნებისმიერი ურთიერთობის მსგავსად, იგი წრიული ხასიათისაა. ერთი ადამიანი გადასცემს გარკვეულ ინფორმაციას მეორეს, ეს უკანასკნელი იძლევა პასუხს, ხოლო ინფორმაციის გადამცემი, პასუხის მიხედვით, აგებს თავის მომდევნო კომუნიკაციას. ამდენად, კომუნიკაცია მარტო იმაზე კი არ არის დამოკიდებული, რა ინფორმაცია გადასცა ერთმა მხარემ, არამედ იმაზეც, თუ როგორ გაიგო და შეაფასა ეს გზავნილი მეორე მხარემ.

კომუნიკაციის მოდელი მოიცავს შემდეგ ელემენტებს: ინფორმაციის გადამცემი, მიმღები, არხი, რომლის მეშვეობითაც ხდება ინფორმაციის გადაცემა და მიღება (მაგ. მეტყველება, სატელევიზიო გადაცემა, შეხება), კომუნიკაციის კონტექსტი ანუ ის გარემო, რომელშიც მიმდინარეობს კომუნიკაცია (მაგ. სასწავლებელი, სამსახური, სახლი) და ურთიერთობის ხასიათი (მაგ. დედა-შვილი ან მომსახურების გამწევი პირი და კლიენტი).



ნახ.1.2. კომუნიკაციის მოდელი.

არხის საშუალებით ხდება ინფორმაციის გადაცემა-მიღება. კომუნიკაციის პროცესში ჩვეულებრივ ერთზე მეტი არხის გამოყენება ხდება. მაგ. ახლო მანძილზე წარმოებული პირისპირ ურთიერთობის დროს, ჩვენ არა მხოლოდ გვესმის რას ამბობს ადამიანი და ვხედავთ მას, არამედ მის სუნსა და სხეულის ტემპერატურასაც შევიგრძნობთ.

კომუნიკაციის მოდელში მნიშვნელოვანი ადგილი **ხმაურს** უკავია. ხმაურში მოიაზრება ყველაფერი, რაც ამახინჯებს ინფორმაციას ან ხელს უშლის მიმღებს მიიღოს ინფორმაცია. მაგ. ქუჩიდან შემოსულმა მანქანის ხმაურმა შეიძლება ხელი შეგიშალოთ და ვერ გაიგოთ მასწავლებელი რას გეუბნებათ. ხმაური შეიძლება იყოს *ფიზიკური*, როდესაც რაღაც გამოსცემს ხმას და ხელს გიშლით ინფორმაციის გაგებაში; *ფიზიოლოგიური*, როდესაც თავად ინფორმაციის გადამცემს ან მიმღებს აქვს ბარიერი, მაგ. დაქვეითებული სმენა; *ფსიქოლოგიური*, როდესაც გადამცემს ან მიმღებს საკითხის თაობაზე აქვს წინასწარ ჩამოყალიბებული აზრი, მიკერძოებები ან სტერეოტიპები და ამდენად, იგი არ არის ღია ახალი ინფორმაციის მისაღებად; *სემანტიკური* ანუ *შინაარსობრივი* ხმაური, როდესაც გადამცემი

და მიმღები ერთი და იგივე სიტყვაში სხვადასხვა რამეს გულისხმობენ. მაგ. დროის აღმნიშვნელ ისეთ სიტყვებში, როგორიცაა მალე, ერთ წუთში ან გვიან, ინფორმაციის გადამცემი და მიმღები, მით უმეტეს თუ ისინი სხვადასხვა კულტურის წარმომადგენლები არიან, შეიძლება დროის სრულიად განსხვავებულ მონაკვეთს გულისხმობდნენ.

კომუნიკაციის კონტექსტი გულისხმობს ფიზიკურ გარემოსა და ურთიერთობის სახეს. ორივე მათგანი მნიშვნელოვნად განსაზღვრავს კომუნიკაციის პროცესს. ყველა ადამიანი სხვადასხვანაირად იქცევა ისეთ ადგილებში, როგორიცაა მაგ. ეკლესია, რესტორანი, სახლი თუ ქუჩა. რას ვამბობთ და რა სიტყვებით გამოვხატავთ ჩვენს აზრს, ბევრადაა დამოკიდებული იმაზე, თუ ვის ველაპარაკებით – ჩვენს მასწავლებელს, მშობელს, მეგობარს თუ გამყიდველს.

კომუნიკაციის კონტექსტში შედის **კულტურაც**. კულტურა მნიშვნელოვან გავლენას ახდენს კომუნიკაციაზე, ინფორმაციის გადამცემზე, მიმღებზე და იმ **სოციალურ ნორმებზე**, რომელიც გარკვეულ ურთიერთობებთან არის დაკავშირებული. მომდევნო თავებში კულტურის გავლენას კომუნიკაციაზე ჩვენ კიდევ შევეხებით.

როგორც ვხედავთ, კომუნიკაცია საკმაოდ რთული პროცესია და ინფორმაციის დამახინჯებისა თუ მის არასწორად გაგების მრავალ ხიფათს შეიცავს.

კომუნიკაციის **ეფექტიანობა**, ანუ საშუალება, რომ ინფორმაციის მიმღებმა ზუსტად გაიგოს რა იგულისხმა გზავნილში ინფორმაციის გადამცემმა, ზემოთ აღწერილი მოდელის ყველა ნაწილზე – ინფორმაციის გადამცემი და მიმღები, არხი, კონტექსტი და ხმაური – არის დამოკიდებული. ინფორმაციის გადამცემისა და მიმღების ისეთი მახასიათებლები, როგორიცაა კულტურა, სქესი და ასაკი, მნიშვნელოვან გავლენას ახდენს ინფორმაციის გადამცემისა და მიმღების აღქმასა და ქცევაზე. ამ სამიდან კულტურის ზეგავლენა უფრო დიდია, რადგან ის სქესთან და ასაკთან დაკავშირებულ ნორმებსაც განაპირობებს.

კულტურა - ადამიანთა ჯგუფის ცხოვრების სტილი, რომელიც ერთი თაობიდან მეორეში კომუნიკაციის მეშვეობით გადადის.

სოციალური ნორმა - მოლოდინები, რომელიც ჯგუფს საკუთარი ჯგუფის წევრების ქცევებისა და განწყობების მიმართ გააჩნია.

1.3. კულტურა და კომუნიკაცია

ადამიანები არ ირჩევენ კულტურას, ისინი გარკვეულ კულტურულ სივრცეში იბადებიან. **კულტურა** მოიცავს ჯგუფის მრწამსებს, ღირებულებებს, ენას და ხელოვნების ნიმუშებს. ჩვენ ყველანი ცხოვრების მანძილზე ვსწავლობთ იმ კულტურის ნორმებს, ქცევებს და დამოკიდებულებებს, რომელ კულტურულ სივრცეშიც ვიბადებით. კულტურასთან დაკავშირებული ნორმების სწავლა აღზრდის პროცესში ხდება, ზღაპრების, ლიტერატურის, წეს-ჩვეულებების შესრულების და სხვების ქცევაზე დაკვირვების მეშვეობით. კულტურით განპირობებული მრწამსი და შეხედულებები ჩვენში ისე არის გასისხლხორცებული, რომ მათ ვეღარც ვამჩნევთ და ისე ვიქცევით, თითქოს ეს მსოფლიოს ნებისმიერი მაცხოვრებლისათვის საერთო და გასაგები იყოს. რასაკვირველია, არსებობს მთელი კაცობრიობისთვის და შესაბამისად, ყველა კულტურისთვის ბევრი საერთო ღირებულება, მრწამსი და ქცევა, მაგრამ, ასევე ბევრია კულტურის კერძო და სპეციფიკური ასპექტები, ის, რაც ერთ კულტურას მეორესგან განასხვავებს.

თქვენი პროფესიიდან გამომდინარე, სხვადასხვა ქვეყნის მოქალაქეებთან და შესაბამისად, სხვადასხვა კულტურის წარმომადგენლებთან მოგიწევთ მუშაობა. ეფექტური კომუნიკაციის დასამყარებლად აუცილებელია გაითვალისწინოთ როგორც თქვენი, ასევე თქვენი კლიენტის კულტურული თავისებურებები. შეუძლებელია და არც არის საჭირო, ზედმიწევნით იცნობდეთ ყველა კლიენტის კულტურას. მთავარია, მგრძნობიარე იყოთ, კულტურულ განსხვავებას ყურადღება მიაქციოთ და ურთიერთობისას ეს განსხვავება გაითვალისწინოთ. მსოფლიოში მრავალი პრობლემა სხვადასხვა კულტურის მატარებელ ადამიანებს შორის კომუნიკაციის სირთულით არის გამოწვეული. ყველა კულტურაში არის კომუნიკაციასთან დაკავშირებული წესები, რომელთაც ყოველდღიურ ურთიერთობებში შეიძლება ვერც კი ვაცნობიერებდეთ, მაგრამ, როგორც წესი, მათი დარღვევის შემთხვევაში, ისინი შესამჩნევი ხდება. სხვა კულტურის წარმომადგენელთან ურთიერთობისას ასეთი შემთხვევები ძალიან ხშირია.

ამდენად, სასარგებლოა ურთიერთობის ნორმების ანუ იმ წესების ცოდნა, თუ რა არის ან არ არის მიღებული მოცემულ კულტურაში.

კულტურა მხოლოდ იმას არ გვასწავლის განსხვავებულ სიტუაციაში როგორ მოვიქცეთ. იგი სხვისი ქცევის შეფასებაზეც ახდენს გავლენას. მრავალ კულტურაში არსებობს გამოთქმები, რომელიც ურთიერთობების პროცესში კულტურის მნიშვნელობაზე მიუთითებს. ძველი ლათინური გამოთქმა გვეუბნება „რომში ისე მოიქეცი, როგორც რომაელები იქცევიან“.

ქართულში მსგავსი აზრის გამომხატველია გამოთქმა „სადაც წახვალ იქაური ქუდი დაიხურე“. ალბათ არ უნდა გქონდეთ მოლოდინი, რომ 2-3 დღით ჩამოსულ ტურისტს საქართველოში არსებული ქცევის ნორმები და წესები ეცოდინება; როგორც მომსახურების სფეროს წარმომადგენელმა, თქვენ უნდა გააკეთოთ ყველაფერი, რათა კლიენტს საუკეთესოდ მოემსახუროთ. ეს არის თქვენი მიზანიც და სამსახურეობრივი წარმატების საწინდარიც. ამისათვის კი არსებითი მნიშვნელობა აქვს ეფექტური კომუნიკაციის უნარებსა და კლიენტის კულტურის გათვალისწინებას.

ხშირად საუბრობენ აღმოსავლურ და დასავლურ კულტურებს შორის განსხვავებაზე. დასავლეთისთვის, რომელშიც მოიაზრება ევროპა, ამერიკა და კანადა, დამახასიათებელია მეტყველების პირდაპირი სტილი, ე.ი. საკუთარი მოთხოვნების, აზრებისა თუ გრძნობების პირდაპირ გამოხატვა, მაშინ, როდესაც აღმოსავლური კულტურისთვის, მაგ. თურქეთი, იაპონია, არაბული ქვეყნები, უფრო დამახასიათებელია სურვილისა და შეხედულებების არაპირდაპირი გზით, ხშირად მინიშნებებით გამოხატვა, რაც გულისხმობს, რომ მნიშვნელობის წვდომა, თავად ინფორმაციის მიმღებმა უნდა მოახერხოს. მაგ. აივნის კარის დახურვის მოთხოვნას დასავლეთის კულტურის წარმომადგენელი პირდაპირი სახით გამოხატავს, სიტყვებით „თუ შეიძლება, დახურეთ კარი“, მაშინ, როდესაც, აღმოსავლური კულტურის მატარებელი სავარაუდოდ იტყვის „თითქოს აცივდა“ და მსმენელს მიანდობს დასკვნის გაკეთებას, რომ კარი უნდა დაკეტოს. აღმოსავლურ და დასავლურ კულტურებს შორის განსხვავება განსაკუთრებით **დროსთან** მიმართებაში იჩენს თავს. დასავლეთი დროს განიხილავს, როგორც ძვირფას რესურსს, რომელსაც გაფრთხილება სჭირდება. იგი უფრო დანაწევრებულია და პატარა მონაკვეთებს მოიცავს (მაგ. თქვენ ევროპაში ექიმმა შეიძლება დაგიბაროთ პირველის თორმეტ წუთზე), შედეგად, საქმის ზუსტად დათქმულ დროში შესრულება და შეხვედრაზე დროულად მისვლა ის ნორმაა, რომლის დარღვევაც დამრღვევის უარყოფით შეფასებას იწვევს. დასავლეთის კულტურაში ყოველი წუთი ფასობს, დროის ერთ მონაკვეთში მხოლოდ ერთი საქმის შესრულებაა მიღებული და სხვა საქმეზე გადართვა მხოლოდ დაწყებული საქმის დასრულების შემდეგ ხდება. ამ მიდგომის გაგება და გათვალისწინება მომსახურების გამწევი პირებისთვის ძალზე მნიშვნელოვანია. დასავლეთის კულტურის წარმომადგენელი ვერ იტანს მაგ. როდესაც მის მომსახურების დროს სერვისის მიმწოდებელი, იქნება ეს ბარმენი, გამყიდველი თუ სტილისტი, იმავდროულად სხვას ელაპარაკება, ტელეფონზე საუბრობს ან ტელევიზორს უყურებს და მთელ თავის ყურადღებას კლიენტს არ უთმობს. აღმოსავლურ კულტურაში დრო უფრო

დიდ მონაკვეთებად არის დაყოფილი (ექიმი აქ მიღებას უფრო პირველის ნახევარზე დაგინიშნავთ). აღმოსავლეთ კულტურაში ერთდროულად სხვადასხვა საქმის კეთებაც უფრო დასაშვებია.

დასავლური და აღმოსავლური კულტურის წარმომადგენლები ურთიერთობისას განსხვავებულ **მანძილს** ირჩევენ. ინგლისელები და ამერიკელები თავს კარგად უფრო დიდ მანძილზე ურთიერთობისას გრძნობენ, ხოლო არაბები – მცირე მანძილზე. ამიტომ, დასავლეთის და აღმოსავლეთის კულტურის წარმომადგენლების ურთიერთობისას ხშირად შეიძლება დაინახოთ თუ როგორ იხევს უკან დასავლეთელი, რათა გაზარდოს ურთიერთობის მანძილი, აღმოსავლელი კი ამის საშუალებას არ აძლევს და წინ მიიწევს, რათა მისთვის მოსახერხებელი მანძილი შეარჩიოს.

კულტურული განსხვავება კიდევ უფრო დიდია **შეხებასთან** დაკავშირებით. აღმოსავლურ კულტურაში შეხება მიღებულია ნაკლებად ნაცნობ ადამიანებს შორისაც კი, ხოლო დასავლურ კულტურაში, არა სიღრმისეულ ურთიერთობებში, ეს სრულიად მიუღებელია.

როგორ გავაუმჯობესოთ კომუნიკაცია სხვა კულტურის წარმომადგენლებთან?

ეს საკმაოდ მნიშვნელოვანი საკითხია. ზემოთ უკვე აღვნიშნეთ, რომ შეუძლებელია სხვადასხვა კულტურას ზედმიწევნით იცნობდეთ ან ამ ცოდნას ურთიერთობისას სრულად იყენებდეთ. თუმცა, ქვემოთ მოცემულია რჩევები, რომელიც სხვა კულტურის წარმომადგენელთან ურთიერთობისას დაგეხმარებათ.

- **წინასწარ მოიპოვეთ ინფორმაცია**
  კლიენტთან შეხვედრამდე მოიძიეთ ინფორმაცია მისი კულტურის შესახებ. ამგვარი ინფორმაცია შეგიძლიათ მოიპოვოთ ინტერნეტში, დოკუმენტურ ფილმებში ან სატელევიზიო გადაცემებში. ასევე შეგიძლიათ წაიკითხოთ მეგზურები, თუ ხელი მიგიწვდებათ, მიიღოთ ინფორმაცია მოცემული კულტურის წარმომადგენლისაგან ან დაელაპარაკოთ იმ ადამიანებს, რომლებიც მოცემულ კულტურას იცნობენ.

- **გამოიყენეთ მოსმენის სხვადასხვა ტექნიკა**
  კომუნიკაციას ხშირად ახლავს ორაზროვნება და გაურკვევლობა, რაც მნიშვნელოვნად იზრდება სხვადასხვა კულტურის წარმომადგენლებს შორის ურთიერთობისას; რაც უფრო დიდია კულტურებს შორის გან-

სხვავება, მით უფრო იზრდება ორაზროვნება. მოსმენის ტექნიკის რიგი ხერხები – მაგ. გაგონილის კითხვების მეშვეობით გადამოწმება და დაზუსტება, დაგეხმარებათ ორაზროვნების შემცირებაში.

- **აღიარეთ განსხვავება**

  კულტურათშორის კომუნიკაციის ძირითად ხელისშემშლელ პირობად საკუთარ და უცხო კულტურას შორის მსგავსების დაშვება და განსხვავების უგულელყოფა წარმოადგენს. სხვა სიტყვებით რომ ვთქვათ, რწმენა იმისა, რომ ყველა ისე ფიქრობს ან იქცევა, როგორც ეს მოცემულ სიტუაციაში, საკუთარ კულტურულ სივრცეშია მიღებული. ამის საწინააღმდეგოდ, კულტურული განსხვავების გათვალისწინება, დაგეხმარებათ კლიენტთან ურთიერთობაში.

- **გაითვალისწინეთ განსხვავება სიტყვების მნიშვნელობაში და არავერბალურ მანიშნებლებში**

  ერთი და იგივე სიტყვა სხვადასხვა კულტურაში შეიძლება განსხვავებული მნიშვნელობის მატარებელი იყოს. რასაც თქვენ კონკრეტულ სიტყვაში გულისხმობთ, სხვა კულტურის წარმომადგენელმა შეიძლება სხვანაირად გაიგოს. მაგალითად, როგორც აღვნიშნეთ, სიტყვები ახლავე, მალე, ერთ წუთში განსხვავებული მნიშვნელობის მატარებელია სხვადასხვა კულტურის წარმომადგენლისთვის. ასევე განსხვავებული მნიშვნელობა ენიჭება სხვადასხვა ჟესტსა და მზერას.

- **გააცნობიერეთ საკუთარი სტერეოტიპები**

სტერეოტიპი გარკვეული ჯგუფების შესახებ არსებული ფიქსირებული წარმოდგენებია. არსებობს სტერეოტიპები სხვადასხვა ეროვნებისა და პროფესიის წარმომადგენლების, რელიგიური ჯგუფებისა და სხვათა მიმართ. სტერეოტიპები შეიძლება იყოს როგორც უარყოფითი (მაგ. ჯგუფის წარმომადგენლები არიან მოჩხუბრები, არ არიან პატიოსნები), ასევე დადებითი (მაგ. ჯგუფის წარმომადგენლები არიან შრომისმოყვარეები, ლამაზები), თუმცა, უფრო ხშირად ისინი უარყოფითია. თუ თქვენ გაქვთ სტერეოტიპი იმ ჯგუფის მიმართ, რომლის წარმომადგენელთანაც გაკავ-

სტერეოტიპები – მახასიათებლები, რომლებიც გარკვეული ჯგუფის წევრებს მიეწერება.

შირებთ ურთიერთობა, მან შეიძლება ხელი შეგიშალოთ ეფექტური კომუნიკაციის წარმართვაში: შეიძლება ამ პიროვნებას მიაწეროთ ის თვისებები, რაც ამ სტერეოტიპშია გაერთიანებული და ვერც დაინახოთ მისი რეალური თვისებები.

1.4. გენდერი და კომუნიკაცია

გენდერი, ანუ პიროვნების სქესთან დაკავშირებით, კულტურის მიერ ჩამოყალიბებული წარმოდგენები და მოლოდინები, ყველა საზოგადოებაში ადამიანების დაჯგუფების, მათი კატეგორიზაციის საფუძველს წარმოადგენს. პირველი ინფორმაცია, რასაც ახალდაბადებულ ბავშვზე ამბობენ სქესს შეეხება- გოგო არის თუ ბიჭი. ორი წლის ბავშვები უკვე ასხვავებენ ბიჭებს გოგოებისგან. **სქესი** უნივერსალური, ბიოლოგიური კატეგორიაა, რომელიც ცვლილებას არ ექვემდებარება. გენდერი კი ბევრ შემთხვევაში კულტურების მიხედვით განსხვავებულია. მაგალითად, ქალის ქცევის ნორმები მუსულმანურ სამყაროში მოითხოვს, რომ მას თავი თავსაფრით ქონდეს დაფარული, ქრისტიანული სამყაროში კი ასეთი ნორმა არ არსებობს. ქალები და კაცები ბევრ რამეს სხვადასხვანაირად აღიქვამენ მრავალ საკითხთან მიმართებაში, მათ განსხვავებული მოთხოვნილებები და ღირებულებები გააჩნიათ. განსხვავებულია მათი კომუნიკაციის სტილიც. ქალები კაცებზე უფრო ემოციურები არიან და უფრო თავისუფლად გამოხატავენ გრძნობებს. მამაკაცებისა და ქალების მეტყველება და არავერბალური ქცევაც განსხვავებულია. მამაკაცების მეტყველება უფრო პირდაპირი და არაორაზროვანია. მამაკაცები ხშირად ხმარობენ ნაცვალსახელს „მე“ და ნაკლებად საუბრობენ პირად საკითხებზე. ქალებს ახასიათებთ უფრო მეტად „ჩვენ“ ნაცვალსახელის გამოყენება, უფრო ორაზროვანი, ნაკლებად ცხადი და ნაკლებად პირდაპირი მეტყველება. ქალები კაცებზე უფრო მეტად აღწერენ საკუთარ გრძნობებს, უფრო ახლო მანძილზე აქვთ ურთიერთობა სხვებთან, მეტად იყენებენ შეხებას, მეტად უყურებენ მოსაუბრეს თვალებში, მეტს იღიმიან.

გენდერი – სქესთან დაკავშირებული წარმოდგენების, მოლოდინებისა და განწყობების ერთობლიობა.

ამბობენ, რომ მამაკაცები იმიტომ იკრიბებიან, რომ ილაპარაკონ პოლიტიკასა და სპორტზე, ქალები კი იმისათვის, რომ ილაპარაკონ საკუთარ ცხოვრებაზე.

კომუნიკაციის ნორმები იცვლება ურთიერთობის მიხედვითაც, ანუ იმის მიხედვით თუ ვის და ვისთან აქვს ურთიერთობა – ქალს ქალთან, ქალს კაცთან, თუ კაცს კაცთან.

1.5. ასაკი და კომუნიკაცია

კომუნიკაციას მნიშვნელოვნად განსაზღვრავს, როგორც ინფორმაციის გამცემის, ასევე მისი მიმღების ასაკი. ჩვენ განსხვავებულად ვაყალიბებთ ერთი და იმავე ინფორმაციას იმის მიხედვით, თუ რა ასაკის ადამიანთან გვაქვს საქმე – არის ის 5 წლის, 25-ის, თუ 85-ის. უნდა გვახსოვდეს, რომ 65 წლის ასაკიდან შეინიშნება მხედველობის, სმენის, ასევე გემოსა და სუნის შეგრძნების და მეხსიერების დაქვეითება, რაც ბუნებრივია, კომუნიკაციაზეც აისახება, როგორც ინფორმაციის გადაცემისას, ასევე მისი გაგებისას. კომუნიკაციის პროცესში ასაკობრივი თავისებურებების გათვალისწინება ძალიან მნიშვნელოვანია მომსახურების მიმწოდებლებისთვის, განსაკუთრებით კი ტურიზმის სფეროში დაკავებული ადამიანებისთვის, რადგან პენსიონერები ტურისტების მნიშვნელოვან ნაწილს შეადგენენ.

ასაკოვან ადამიანებთან საუბრისას შეეცადეთ ილაპარაკოთ ნელა და ხმამაღლა, მაგრამ არა ყვირილით. სათქმელიც გარკვევით და არაორაზროვნად გამოხატეთ.

ბავშვებთან ურთიერთობისას განსაკუთრებული ყურადღება უნდა მივაქციოთ ვერბალურ კომუნიკაციას; უნდა გამოვიყენოთ ის სიტყვები, რომელთა მნიშვნელობაც მათთვის გასაგებია; ბავშვებიც, ზრდასრულების მსგავსად, დიდ ყურადღებას აქცევენ არავერბალურ კომუნიკაციას. ამიტომ ბავშვებთან ურთიერთობისას ყურადღება მიაქციეთ თქვენი საუბრის ტონს და სახის გამომეტყველებას; ხშირად გაიღიმეთ და ამით გამოხატეთ დადებითი დამოკიდებულება.

1.6. კომუნიკაცია შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებთან

შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირებთან (შშმპ) ურთიერთობისას მთავარია ისეთი არაფერი თქვათ ან გააკეთოთ, რაც შეიძლება შეურაცხყოფად ან შეცოდებად აღიქვან. მოიქეცით ჩვეულებრივად, ოღონდ გააცნობიერეთ, რომ მხედველობა ან სმენა დაქვეითებულ ადამიანებთან კომუნიკაციის მხედველობითი ან სმენითი არხი გამორთულია, შესაბამისად მხედველობა დაქვეითებულს, მაგალითად, თანხმობის ნიშნად მხოლოდ თავის დაკვრით, პასუხს ვერ გააგებინებთ, ისევე როგორც სმენა დაქვეითებულს „დიახ“-ის თქმით.

გაითვალისწინეთ, მხედველობა დაქვეითებული ადამიანი ვერ აღიქვამს თქვენს ჟესტებს, პოზას, მზერას, გამომეტყველებას – ყველა იმ არავერბალურ მანიშნებლებს, რომელსაც ჩვენ ურთიერთობისას ფართოდ ვიყენებთ. ეცადეთ მეტყველების მეშვეობით გამოხატოთ ყველაფერი ის, რასაც ჩვეულებრივ არავერბალური მანიშნებლებით გამოხატავთ.

ჩვეულებრივ, საუბრისას, ჩვენ კომენტარის დასრულებას მოსაუბრეს თავის აწევით და თვალებში შეხედვით მივანიშნებთ. თქვენ ყველას გინახავთ სატელევიზიო გადაცემების დროს ჟურნალისტი, რომელიც სტუდიაში არ იმყოფება, როგორ მიანიშნებს წამყვანს, რომ თავისი სათქმელი დაასრულა. ის ჩვეულებრივ ამბობს წამყვანის სახელს, რადგან მაგალითად, თვალებით კონტაქტს ვერ იყენებს. მხედველობა დაქვეითებულ ადამიანს თქვენ შეიძლება მიანიშნოთ, რომ უკვე თქვით თქვენი სათქმელი, მაგ. კითხვის დასმით „თქვენ როგორ ფიქრობთ?“ ან „თუ მეთანხმებით“ და ა.შ.

ქვემოთ წარმოდგენილია წესები, რომელთა გამოყენებაც დაგეხმარებათ სხვადასხვა შეზღუდვების მქონე ადამიანებთან კომუნიკაციისას.

შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებთან მოქცევის რამდენიმე მნიშვნელოვანი წესი:

- მოექეცით შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე ადამიანებს პატივისცემით და ყურადღებით ისე, როგორც ნებისმიერ სხვას.
- თუ შეზღუდული შესაძლებლობის პირისთვის რაიმეს თქმა გსურთ, უთხარით ეს პირადად მას და არა მის მომვლელს.

შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირი (შშმპ) – პირი, რომელსაც აღენიშნება განვითარების დარღვევის ერთი ან რამდენიმე სახე.

- სანამ გადაწყვეტთ დახმარების გაწევას, შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირს დაეკითხეთ სჭირდება თუ არა მას თქვენი დახმარება.
- ნუ აჩქარდებით კომუნიკაციისას. ზოგიერთი სახის შეზღუდულობის მქონე პირს ცოტა მეტი დრო სჭირდება ნათქვამის გასააზრებლად და სიტუაციაში გასარკვევად.
- მხედველობა დაქვეითებულ ადამიანებთან ურთიერთობისას:
  - შეხვედრისას წარუდგინეთ მათ თქვენი თავი, მაშინაც კი, თუ ისინი კარგად გიცნობენ. მათ შეიძლება თქვენ ხმით ვერ გიცნონ.
  - არ ილაპარაკოთ მათთან ხმამაღლა, ასეთ ადამიანებს ჩვეულებრივ ნორმალური სმენა აქვთ.
  - შეეცადეთ სათქმელი სრულად გამოხატოთ სიტყვებით, რადგან ისინი ვერ აღიქვამენ თქვენს გამომეტყველებას და ჟესტებს.
- სმენადაქვეითებულ ადამიანებთან ურთიერთობისას:
  - გამორთეთ ყველა მოწყობილობა, მაგ: ტელევიზორი, ტელეფონი, რომელიც ხმას გამოსცემს.
  - შეეცადეთ მათთან ურთიერთობისას ახლო მანძილზე იდგეთ, ისე რომ შესაძლებელი იყოს თქვენი კარგად დანახვა.
  - ილაპარაკეთ ხმამაღლა, მაგრამ არა ყვირილით.
  - ფართოდ გამოიყენეთ არავერბალური მანიშნებლები.

1.7. კომუნიკაციის სახეები

ახლა განვიხილოთ კომუნიკაციის სახეები მათი ეფექტურობის თვალსაზრისით. ზოგადად კომუნიკაციის ეფექტურობას სხვადასხვა საკომუნიკაციო არხების ერთდროულად გამოყენება ზრდის. კომუნიკაციაში რაც უფრო მეტი არხია ჩართული, მით მეტია ალბათობა, რომ კომუნიკაციის შინაარსი დაუმახინჯებლად მიაღწევს ინფორმაციის მიმღებს.

ინტერპერსონალური კომუნიკაცია ძირითადად პირისპირ ხდება. ამ შემთხვევაში ინფორმაცია იცვლება, როგორც ვერბალური, ასევე არავერბალური საშუალებებით. დღეს, განსაკუთრებით ბიზნესის სფეროში, სულ უფრო დიდ ადგილს იკავებს კომპიუტერის მეშვეობით განხორციელებული კომუნიკაცია. ელექტრო-ფოსტისა და მოკლე ტექსტური შეტყობინებების

შემთხვევაში ინფორმაცია მხოლოდ ვერბალური საშუალებით იცვლება, მაშინ, როდესაც სატელეფონო კომუნიკაციის შემთხვევაში, რომელიც პირისპირ და ელ. ფოსტის კომუნიკაციას შორისაა, არავერბალური საშუალების, ხმის ტონის ინტერპრეტაციაც შესაძლებელია.

პირისპირ კომუნიკაცია

ჩვენი ყოველდღიური კომუნიკაციის დიდი ნაწილი პირისპირ კომუნიკაციის სახით მიმდინარეობს. დღის განმავლობაში – სახლში, სასწავლებელში, სამსახურში, ქუჩაში იქნება ეს თუ გართობისა თუ დასვენების ადგილზე, მრავალ ადამიანს ვხვდებით და ურთიერთობა გვაქვს. პირისპირ კომუნიკაციას, ყველა სხვა სახის ურთიერთობასთან შედარებით, ბევრი უპირატესობა აქვს. პირისპირ ურთიერთობისას შესაძლებელია ინფორმაციის გადაცემის მრავალი არხის გამოყენება: სმენის – ინფორმაციის გადაცემა სიტყვების მეშვეობით; მხედველობის – ჩაცმულობით, პოზით, ურთიერთობისას დაკავებული მანძილით, სახის გამომეტყველებით, მზერით; სუნის – მაგალითად, სუნამოს მეშვეობით, რომლის გამოყენება შთაბეჭდილების შექმნაზეა გათვლილი; აღნიშნული არხების საშუალებით ინფორმაციის მიღება, ურთიერთობისას დაკავებულ მანძილზეა დამოკიდებული.

პირისპირ ურთიერთობის კიდევ ერთი უპირატესობა ის არის, რომ ის მყისიერია და კომუნიკაციის პროცესშივე შეგიძლიათ შეიტყოთ რა შთაბეჭდილება დატოვეთ მოსაუბრეზე.

პირისპირ ურთიერთობა მომგებიანი იმ შემთხვევაშია, როდესაც დრო შეზღუდულია და პასუხი სწრაფად გჭირდებათ; ასევე, როდესაც არ გჭირდებათ თქვენი საუბრის ან ერთობლივად მიღებული გადაწყვეტილების რაიმე მატერიალური საბუთი. თუმცა, პირისპირ ურთიერთობისას, შესაძლებელია საუბრის ჩაწერა. ასეთ შემთხვევაში გახსოვდეთ, რომ ჩაწერის წინ მოსაუბრისგან აუცილებლად უნდა აიღოთ ჩაწერის ნებართვა.

კომუნიკაცია სკაიპით

კომპიუტერული ტექნიკის განვითარებამ კომუნიკაციის ახალი სახეების გამოყენება გახადა შესაძლებელი. ერთ-ერთ ასეთ შესაძლებლობას სკაიპი წარმოადგენს. კომპიუტერზე ვიდეოკამერის, მიკროფონისა და დინამიკების დაყენების შემთხვევაში, იგი სმენით არხთან ერთად, ვიზუალური არხის გამოყენების საშუალებასაც იძლევა. ასევე შესაძლებელია სკაიპით განხორციელებული კომუნიკაციის კომპიუტერში შენახვა.

სატელეფონო კომუნიკაცია

ტელეფონით კომუნიკაცია, პირისპირ კომუნიკაციის მსგავსად, ძალზე ეფექტურია მაშინ, როდესაც პასუხი მყისიერად გჭირდებათ ან საკითხი, რომელზეც უნდა ისაუბროთ, ჩაღრმავებას და გარკვევას საჭიროებს.

ტელეფონით კომუნიკაციისას ხდება მხოლოდ ერთი არხის, სმენის გამოყენება. ეს ნიშნავს, რომ კომუნიკაცია მთლიანად უნდა ეყრდნობოდეს სიტყვებს და ხმის ინტონაციას; თავის დაკვრა, მზერა და გამომეტყველება ინფორმაციის მიმღებისთვის ამ შემთხვევაში ხელმიუწვდომელია.

პირისპირ კომუნიკაციის მსგავსად, ამ შემთხვევაშიც არ რჩება მატერიალური საბუთი თუ საუბარი მაგნიტოფირზე არ ჩაიწერა.

კომუნიკაცია ელ-ფოსტის მეშვეობით

ელ-ფოსტა კომპიუტერის მეშვეობით ინფორმაციის გადაცემის სწრაფი, სანდო და მოსახერხებელი საშუალებაა. მისი გამოყენებისას ხდება მხოლოდ ვერბალური ანუ სიტყვიერი ინფორმაციის გადაცემა. სახის გამომეტყველებით, მზერითა თუ ხმის ინტონაციით შინაარსის გადაცემა ამ შემთხვევაში შეუძლებელია. ელ-ფოსტის გამოყენების მთავარ უპირატესობას სისწრაფე, სიიაფე და კომუნიკაციის რეგისტრაცია ანუ მატერიალური სახით შენახვის შესაძლებლობა წარმოადგენს. ინფორმაციის შენახვის ამ შესაძლებლობით აიხსნება ის, რომ ხშირად, ოთახში ერთმანეთის გვერდიგვერდ მჯდომი თანამშრომლები, საქმეზე ელ-ფოსტის მეშვეობით საუბრობენ.

ელ-ფოსტით სასურველია მოკლე გზავნილების გაგზავნა, რომელშიც ძირითადი საკითხი ნათლად, პირდაპირ და არაორაზროვნად იქნება ჩამოყალიბებული. როგორც წესი, ასეთ შემთხვევაში, არსებობს გზავნილზე პასუხის სწრაფად გაცემის მოლოდინი. დროისა და რესურსების ეკონომიის თვალსაზრისით, ყველაზე ეფექტურია გზავნილის წაკითხვისთანავე პასუხის გაცემა. ცხადია, იმ შემთხვევაში, თუ პასუხი არ მოითხოვს რაიმე დამატებითი ინფორმაციის მოპოვებას. იმ შემთხვევაშიც კი, როდესაც საბოლოო პასუხის გაცემა შეუძლებელია, მიღებულია დადასტურება იმისა, რომ მიიღეთ გზავნილი და შეტყობინება, თუ როდის შესძლებთ საბოლოო პასუხის გაგზავნას.

კომუნიკაცია მოკლე ტექსტური შეტყობინებების მეშვეობით

ბოლო წლებში შეინიშნება მობილური ტელეფონების ბაზრის ძალზე სწრაფი გაფართოება. დღეს მობილური ტელეფონი საქართველოს

მოსახლეობის უდიდეს ნაწილს აქვს. მობილური კავშირი ფაქტიურად ქვეყნის მთელ ტერიტორიას ფარავს. მოკლე ტექსტური შეტყობინება მობილურით სატელეფონო საუბართან შედარებით ბევრად უფრო იაფია. მისი სპეციფიკა ის არის, რომ იგი მართლაც ძალიან მოკლე უნდა იყოს და მხოლოდ კომუნიკაციის ძირითად მიზანს უნდა ეხებოდეს.

- **წერილი – წერილობითი კომუნიკაცია**

კომუნიკაცია წერილების მეშვეობით, რაც გასულ საუკუნეებში სხვადასხვა ადგილას მცხოვრები ადამიანების კომუნიკაციის ძირითად ფორმას წარმოადგენდა, დღესდღეობით საკმაოდ იშვიათად გამოიყენება. თუმცა წერილობითი ფორმით ქაღალდსა თუ კომპიუტერში დაფიქსირებულ კონტრაქტებს, ბრძანებებს, ოქმებს თუ წერილებს მნიშვნელობა არ დაუკარგავს. ამ შემთხვევაში ინფორმაცია მხოლოდ ერთადერთი, ვერბალური გზით გადაიცემა.

- **ფეისბუკი და სხვა სოციალური ქსელები**

ფეისბუკი, რომელიც კომპიუტერის მომხმარებელთა სოციალურ ქსელს წარმოადგენს, ფართოდ გამოიყენება ინფორმაციის გასავრცელებლად. ინფორმაციის გამცემი ათავსებს ინფორმაციას – როგორც ვერბალურს, ასევე ვიზუალურს (ფოტოები, ვიდეო) ან აუდიოს (მუსიკალური ჩანაწერები) – ფეისბუკზე, ადამიანთა გარკვეული წრისათვის მას ხელმისაწვდომს ხდის და განთავსებულ ინფორმაციაზე ვერბალურ უკუკავშირს, ანუ რეაქციას იღებს. ამ ინფორმაციის გაცნობა ქსელის ნებისმიერ წევრს და ამ წევრთა ქსელების ყველა მონაწილეს შეუძლია. სოციალური ქსელების გამოყენება ნაცნობთა თუ პროფესიულ ან მომხმარებელთა წრეებში ინფორმაციის გავრცელების ეფექტურ საშუალებას წარმოადგენს.

- **ვიზუალური ინფორმაცია**

ინფორმაციის მიწოდებას ვიზუალური არხის ანუ მხედველობის მეშვეობით ძალზე დიდი უპირატესობა აქვს, რადგან მას უფრო ხანგრძლივი და ღრმა ზეგავლენა აქვს ადამიანზე, ვიდრე ნებისმიერი სხვა არხით – სმენით, ყნოსვით თუ შეხებით მიღებულ ინფორმაციას. იგი უფრო უნივერსალურია, რადგან ენით არ არის შეზღუდული და ამდენად, სხვადასხვა ენაზე მოლაპარაკე ადამიანები ერთნაირად აღიქვამენ; ის ხელმისაწვდომია მათთვისაც ვინც კითხვა არ იცის ან ვისაც სმენა აქვს დაქვეითებული. თუმცა, ცხადია, ვიზუალური ინფორმაციის გამოყენების უპირატესობა მხოლოდ ამ შემთხვევებით

არ ამოიწურება. ვიზუალური ინფორმაციის უნივერსალური ხასიათი განაპირობებს ვიზუალური მანიშნებლების სიმრავლეს ყველგან, სადაც სხვადასხვა ქვეყნისა თუ განათლების მქონე ადამიანი ტრიალებენ – ტურისტულ ადგილებში, აეროპორტებში, ოლიმპიურ თამაშებზე თუ მსოფლიო ჩემპიონატებზე.

განსახილველი საკითხები

1. რაში ხედავთ, თქვენი პროფესიისთვის, კომუნიკაციის განსაკუთრებულ მნიშვნელობას?
2. შეგიძლიათ გაიხსენოთ შემთხვევები, როდესაც არა ეფექტურმა კომუნიკაციამ საქმე გაგიფუჭათ?
3. როგორ ფიქრობთ, კლიენტებთან ურთიერთობისას რა როლს ასრულებს კომუნიკაცია?

თავი 2

ვერბალური კომუნიკაცია

შესავალი

ამ თავში განვიხილავთ ვერბალურ კომუნიკაციას, მის ძირითად მახასიათებლებს და კომუნიკაციის პროცესს – ინფორმაციის გადაცემას სხვადასხვა საშუალებების გამოყენებით, მოსმენას და უშუალოდ საუბრის არსს.

ვერბალური კომუნიკაცია ენის საშუალებით ხდება, ამიტომ ამ თავში მნიშვნელოვანი ადგილი ეთმობა ენის ფუნქციების განხილვას და ვერბალური კომუნიკაციის ისეთ ხელის შემშლელ პირობებს, როგორიცაა განსხვავებული ემოციური დატვირთვის მქონე სიტყვების გამოყენება, მათი კონკრეტულობის სხვადასხვა ხარისხი და ინფორმაციის არაპირდაპირი ხასიათი.

სიტყვიერ კომუნიკაციაზე მნიშვნელოვან ზეგავლენას ახდენს ის შინაარსი, რომელსაც სიტყვებში ვდებთ. ვერბალური კომუნიკაცია მხოლოდ დადებით შინაარსს არ გულისხმობს. ხშირად იგი მოიცავს კრიტიკასაც, რომლის მართებულად გამოთქმას გამოცდილება სჭირდება; ამ თავში სწორედ ვერბალური გამოხატვის ეფექტურობის გაზრდაზეა აქცენტი გაკეთებული.

აქვე არის განხილული წერილობითი კომუნიკაცია და მისი გაუმჯობესების ხერხები; მოსმენა, მისი ხელის შემშლელი ფაქტორები და გაუმჯობესების გზები. ბოლო თემა კი საუბრის პროცესის განხილვას ეთმობა.

* * *

კომუნიკაციის პროცესი მოიცავს **ინფორმაციის გადაცემის**, მისი **მიღებისა** და მიღებულ **ინფორმაციაზე რეაგირების** ეტაპებს.

როგორც წინა თავშიც მივუთითეთ, ინფორმაციის გადაცემა ხდება როგორც სიტყვების საშუალებით, ასევე სიტყვების გარეშე; ინფორმაციის მიღება საკმაოდ რთული პროცესია და მიმღებისგან მოითხოვს ყურადღების მიქცევას, მოსმენასა და ინფორმაციის გაგებას – შინაარსის წვდომას. კომუნიკაციის პროცესი მხოლოდ ინფორმაციის მიღებით არ სრულდება. იგი ინფორმაციაზე მიმღების რეაგირებასაც მოიცავს.

ახლა განვიხილავთ ვერბალურ კომუნიკაციას, ინფორმაციის გადაცემასა და მიღებას.

2.1. ინფორმაციის გადაცემა

2.1.1. ენის ფუნქციები

ენას მრავალი ფუნქცია აქვს. ნებისმიერი ვერბალური კომუნიკაციის დროს, ენა თავის ფუნქციებიდან, სულ მცირე, ერთ ფუნქციას მაინც ასრულებს. ენის ფუნქციებია:

- ურთიერთობის წარმართვა;
- გრძნობების გამოხატვა;
- ინფორმაციის შინაარსის გადაცემა.

ურთიერთობის წარმართვა ძირითადად ადამიანებს შორის ურთიერთობის დამყარებას ემსახურება. ხშირად იგი ფაქტიურად შინაარსს მოკლებულ საუბარს ასახავს. მაგალითად, გამარჯობა, როგორ ხარ? ეს ფრაზა უფრო კონტაქტის დაწყების მანიშნებელია, ვიდრე სურვილისა, ზუსტად იცოდე მოსაუბრის ჯანმრთელობის მდგომარეობა. ამ შემთხვევაში კონკრეტულ პასუხს არავინ ელოდება. პასუხი შეიძლება იყოს, ვთქვათ, „კარგად“ , ან სხვა ზოგადი ფრაზა, მაგალითად, „რა კარგი ამინდია“. ასეთი უშინაარსო საუბრის დროს, პასუხის და მითუმეტეს კონკრეტული, დეტალური პასუხის გაცემა აუცილებელი სულ არ არის. სამაგიეროდ, აუცილებელია საპასუხოდ რაიმე ზოგადი ფრაზის წარმოთქმა.

გრძნობების გამოხატვის ფუნქცია პიროვნების გრძნობების, საკითხისადმი მისი ემოციური დამოკიდებულების გამოხატვას ემსახურება, მაგალითად, „ჯანდაბა, ასეც ვიცოდი, რომ გამოცდაზე ეს საკითხები შემხვდებოდა“. ენის მეშვეობით გრძნობების გამოხატვა აუცილებელია, მაგრამ არც ზომიერება უნდა დაგვავიწყდეს. კონტროლი ჩვენს გრძნობებზე არასოდეს უნდა დავკარგოთ და თავი ისტერიულ მდგომარეობამდე არ უნდა მივიყვანოთ. როდესაც ადამიანი გრძნობებზე კონტროლს კარგავს, მასთან ურთიერთობა შეუძლებელი ხდება.

კომუნიკაცია ყოველთვის რაღაც მიზანს ემსახურება. უნდა შეძლოთ და დაინახოთ სხვა ადამიანებზე თქვენი გრძნობების გამოხატვა როგორ მოქმედებს. თუ თქვენი გრძნობები მოსაუბრეს უხერხულ მდგომარეობაში აგდებს ან თქვენი მოსმენა მოსაწყენი ხდება, ქცევა უნდა შეცვალოთ. ალბათ ყველა იცნობთ ისეთ ადამიანებს, რომლებიც ზედმეტად ბევრს წუწუნებენ, ტირიან ან იცინიან. მათთან ურთიერთობისას ძალაუნებურად ხდება ასეთი გრძნობების გარკვეულწილად უგულებელყოფა.

ინფორმაციის **შინაარსის გადაცემის** ფუნქცია არსებულ *ფაქტებზე* მითითებას, მათ *შეფასებას* ან ფაქტებზე დაყრდნობით *დასკვნის* გამოტანას ემსახურება. იგი კომუნიკაციის შინაარსობრივ მხარეზე ფოკუსირ-

დება. ენის ეს ფუნქცია ყველაზე მეტად საქმიან ურთიერთობებში არის გამოყენებული. მაგალითად, ფრაზა „ხვალ ყველანი 9 საათზე ვიკრიბებით“ კონკრეტულ ფაქტს აღნიშნავს. ინფორმაციის გაცვლა გულისხმობს ფაქტების აღნიშვნას, მაგ. „ნატომ დღეს საშინაო დავალება შეასრულა“, შეფასებას, მაგალითად, „საშინაო დავალება ძალიან კარგად იყო შესრულებული“ და განსჯის საფუძველზე დასკვნების გამოტანას. მაგალითად, „ნატო გუშინ ჩვენთან ერთად კინოში არ წამოვიდა, ეტყობა მთელი საღამო მეცადინეობდა“. შესაძლოა – და ასე ხშირადაც ხდება – ჩვენს მიერ გამოტანილი დასკვნები სწორი არ აღმოჩნდეს, თუმცა დასკვნების გამოტანა მაინც აუცილებელია. დასკვნები მომავლის განჭვრეტაში გვეხმარება. ჩვენ ალბათ წავალთ ფილმის სანახავად თუ მისი რეჟისორის წინა ფილმები ნანახი გვაქვს და მოგვწონს, თუმცა, ეს სულაც არ ნიშნავს იმას, რომ ეს ფილმიც უნდა მოგვეწონოს.

შინაარსის გადაცემის ფუნქცია *თხოვნას* ანუ თქვენი სურვილის ფორმულირებასაც ემსახურება. თუ გსურთ, მოსაუბრემ თქვენთვის რაღაც გააკეთოს, ამის შესახებ პირდაპირ უთხარით და ნუ დაელოდებით თავად როდის მიხვდება. მიხვედრა ყოველთვის იოლი არ არის. მაგალითად, თუ სასწრაფოდ გჭირდებათ კომპიუტერი დავალების შესასრულებლად, ამ დროს კი ხედავთ, რომ თქვენი ჯგუფელი კომპიუტერთან ზის და თამაშობს, ჯობს პირდაპირ თხოვოთ ადგილი დაგითმოთ, ვიდრე დაუსვათ კითხვა „კიდევ ბევრი დრო ჭირდება ამ თამაშის დამთავრებას?“ და იფიქროთ თავად უნდა მიხვდეს, რომ კომპიუტერი მჭირდებაო. აუცილებელია *თხოვნის* გამიჯვნა *მოთხოვნისგან*. თხოვნა მეორე მხარისგან ნებაყოფლობით დახმარებას გულისხმობს, მაშინ როდესაც მოთხოვნა მას ავალდებულებს ის გააკეთოს, რაც მოსაუბრეს სურს. იგი ბევრად უფრო კატეგორიულია და მეორე მხარეს ნაკლებ არჩევანს უტოვებს. მნიშვნელოვანია, რომ თხოვნა ზომიერი იყოს და მეორე მხარისგან ძალზე დიდ ძალისხმევას არ მოითხოვდეს.

2.1.2. ეფექტური ვერბალური კომუნიკაციის ხელისშემშლელი პირობები

კომუნიკაციის პროცესში გაუგებრობას ხშირად ის იწვევს, რომ ურთიერთობის მონაწილენი ერთსა და იმავე სიტყვას სხვადასხვა მნიშვნელობით აღიქვამენ ან უფრო იშვიათად, ერთი და იმავე მნიშვნელობის გამოსახატავად სხვადასხვა სიტყვებს იყენებენ.

ნათქვამში განსხვავებული შინაარსის ჩადება და შესაბამისად გაუგებრობა მრავალმა მიზეზმა შეიძლება გამოიწვიოს. ეს შეიძლება იყოს:

- სიტყვების განსხვავებული ემოციური დატვირთვა;
- სიტყვების კონკრეტულობის განსხვავებული ხარისხი;
- ინფორმაციის არაპირდაპირი ხასიათი.

განსხვავებული ემოციური დატვირთვის მქონე სიტყვები – მრავალ სიტყვას შინაარსის გარდა, რომელიც ობიექტური ხასიათისაა, ემოციური დატვირთვაც ახლავს. ემოციური შეფერილობა ხშირად სუბიექტურია და პიროვნებასთან თუ მის გამოცდილებასთან არის დაკავშირებული. მაგალითად, საქართველოში იძულებით გადაადგილებული პირები, ისინი, ვინც იძულებული გახდნენ სახლი დაეტოვებინათ აფხაზეთსა და ცხინვალის რეგიონში მომხდარი კონფლიქტების დროს, ღიზიანდებიან, როდესაც მათ ლტოლვილებს უწოდებენ და მოითხოვენ რომ დევნილებად მოიხსენიონ. შინაარსობრივად ამ ორ სიტყვას შორის არსებითი განსხვავება არ არის, მაგრამ მათთვის, როგორც ჩანს, სიტყვა დევნილი ხაზს უსვამს სხვის მიერ მათი დევნის ფაქტს და სახლ-კარის დატოვების იძულებით ფორმას. ასევე, სხვა ქვეყანაში მოქმედ საკუთარი ქვეყნის აგენტს, როგორც წესი, მზვერავს უწოდებენ, ხოლო იგივე საქმით დაკავებულ სხვა ქვეყნის აგენტს – ჯაშუშს.

სიტყვების კონკრეტულობის ხარისხი.

სიტყვები ერთმანეთისაგან განზოგადების ხარისხის მიხედვით განსხვავდებიან. მაგალითად, განვიხილოთ სიტყვები:

სულიერი არსება;

ცხოველი;

ძუძუმწოვარი;

ძაღლი;

კავკასიური ნაგაზი.

ჩამონათვალში წარმოდგენილი ყველა სიტყვა შეიძლება გამოვიყენოთ კავკასიური ნაგაზის აღნიშვნისთვის, რადგან ყოველი მათგანი კავკასიურ ნაგაზსაც გულისხმობს. ადვილი შესამჩნევია, რომ სიტყვათა რიგის თავში ყველაზე აბსტრაქტული – „სულიერი არსება,“ ბოლოში კი ყველაზე კონკრეტული – „კავკასიური ნაგაზია“ მოთავსებული და ყოველი ზედა კატეგორია მის ქვემოთ წარმოდგენილ სიტყვებს მოიცავს. სულიერი არსება, ცხოველის გარდა, ადამიანსაც მოიცავს. შესაბამისად, ცხოველი ძუძუმწოვრების გარდა ქვეწარმავლებსაც მოიცავს, ხოლო ძაღლი – ყველა ჯიშის ძაღლს.

ეფექტური ვერბალური ინფორმაცია განზოგადების სხვადასხვა ხარისხის მქონე სიტყვებს – აბსტრაქტულს და კონკრეტულს – აერთიანებს. სიტყვის შერჩევა იმის მიხედვით ხდება, თუ რა აზრის გამოთქმა სურს ინფორმაციის გადამცემს. თუმცა, აღსანიშნავია, რომ ხშირად კონკრეტული სიტყვები უფრო ზუსტად გადმოსცემენ მნიშვნელობას და მსმენელის მიერ

სიტყვისთვის განსხვავებული შინაარსის მინიჭების ალბათობას უფრო ამცირებენ, ვიდრე ზოგადი სიტყვები.

ინფორმაციის არაპირდაპირი ხასიათი.

რაც უფრო პირდაპირ გამოხატავს მოსაუბრე საკუთარ აზრს, მით მეტია ალბათობა, რომ მსმენელი ამ აზრს სწორად გაიგებს. მაგალითად, თუ თქვენ მეგობრის სახლში ხართ და ცივი მინერალური წყლის დალევა გსურთ, ნაცვლად იმისა, რომ კითხოთ „სასმელებს მაცივარში ინახავთ?“, ჯობს პირდაპირ კითხოთ „მაცივარში მინერლურ წყალი ხომ არ გაქვთ?“ აზრის ან სურვილის პირდაპირი გზით გამოხატვა არასწორად გაგების შესაძლებლობას ამცირებს, თუმცა, მისი გამოყენება ყოველთვის მიზანშეწონილი არ არის. გასათვალისწინებელია ის, თუ ვისთან გაქვთ ურთიერთობა. სხვადასხვა ურთიერთობისთვის პირდაპირობის სხვადასხვა ხარისხია მისაღები. ეს დაუწერელი ნორმაა, რომელიც ბევრ შემთხვევაში კულტურით არის განპირობებული და ამდენად, სხვადასხვა კულტურაში განსხვავებულია. ბევრი რამ, რაც მისაღებია მეგობრებს შორის საუბრისას საქართველოში, შეიძლება მიუღებელი იყოს იგივე ასაკის მეგობრებს შორის, ვთქვათ, იაპონიაში. დედას შეიძლება პირდაპირ უთხრა „ვერ შევჭამ ამ ლობიოს, არ მომწონს“. მაგრამ თუ ლობიო მეზობელმა შემოგთავაზათ, რომლის მომზადებული საჭმელიც თქვენ არ მოგწონთ, ზრდილობა მოითხოვს სხვა მიზეზით ახსნათ უარი, მაგალითად, „გმადლობთ, არ მინდა, ეს-ეს არის სახლში ვისადილე“.

არაპირდაპირ მინიშნებებს ქალები კაცებზე უფრო ხშირად იყენებენ.

2.1.3 ვერბალური გამოხატვის ეფექტურობის გაზრდის საშუალებები

აზრის ვერბალურად, სიტყვების მეშვეობით, გამოხატვის ეფექტურობის გაზრდას ხელს უწყობს შემდეგი ხერხების გამოყენება:

- **პირდაპირ თქვით სათქმელი**. ნუ დაელოდებით, რომ მოსაუბრე თვითონ მიხვდება რის თქმა გსურთ. სწორი არ იქნება თუ ვთქვათ, არ შევაქებთ ბავშვს, რომელმაც სკოლაში ნიშანი გამოასწორა და გადავწყვეტთ ისედაც ხომ ცხადია, რომ კმაყოფილი ვარო. ასევე არ იქნება სწორი თუ საყვარელ ადამიანს არ ვეტყვით რომ გვიყვარს და ჩავთვლით, რომ ჩვენი ქცევიდან ეს ისედაც ნათელად მოჩანს.
- **თავი აარიდეთ მინიშნებების გამოყენებას**. დიდია ალბათობა, რომ თქვენს მინიშნებას სწორად ვერ გაიგებენ. კიდევ უფრო მეტად ერიდეთ სხვისი პირით ინფორმაციის გადაცემას. ამ შემთხვევაში დიდია

ინფორმაციის დამახინჯების საშიშროება. ამასთან, უარყოფითი ხასიათის ინფორმაციის გადაცემის შემთხვევაში ცოტას სიამოვნებს ის, რომ თქვენს შორის წარმოქმნილი უსიამოვნება სხვამაც გაიგოს.

- **ნუ გადადებთ სათქმელის თქმას**. თუ თქვენ გაგაბრაზეს ანდა გსურთ, რომ მოსაუბრემ დახმარება გაგიწიოთ, ეს მაშინვე უთხარით. სხვისი ქცევით გამოწვეული სიბრაზე, თუ არ განიმუხტა, შეიძლება ტვირთად დაგაწვეთ და ურთიერთობა გაგიფუჭოთ.

- **ისაუბრეთ კონკრეტულად საკითხზე და თავი აარიდეთ ზოგად განცხადებებს.** კონკრეტულ სიტყვებს ჩვენს გრძნობებზე ზემოქმედების უფრო მეტი ძალა აქვს, ვიდრე აბსტრაქტულ ცნებებს. მაგალითად, კაცობრიობა ძალზე აბსტრაქტული ცნებაა, ხოლო ჩემი მეზობელი შალვა, ძალზე კონკრეტული.

- **საუბრის დაწყებისას მალევე გადადით საუბრის ძირითად საკითხზე.** ილაპარაკეთ პირდაპირ და არა გადაკრულად.

- **არ გადაუხვიოთ საუბრის ძირითად თემას.** ერთი თემიდან მეორეზე გადახტომა აბნევს მსმენელს.

- **ცხადად გამოხატეთ აზრი.** ცხადი ის ინფორმაციაა, რომელიც სრულად და ზუსტად ასახავს თქვენს აზრებს; საუბრისას ერიდეთ ორაზროვანი სიტყვების გამოყენებას; თუ თქვენ წინასწარ იცით, რომ საუბარი შედგება, მოემზადეთ. წინასწარ ჩამოაყალიბეთ სათქმელი და განსაზღვრეთ, ამას როგორ იტყვით. საუბრის წინასწარ, გონებაში მომზადება აუცილებელია მნიშვნელოვანი შეხვედრების წინ.

  საუბრის პროცესში შეეცადეთ გაითვალისწინოთ შემდეგი რჩევები:
  - გამოხატეთ აზრი მსმენელისთვის გასაგები სიტყვებით;
  - მოკლედ ჩამოაყალიბეთ აზრი;
  - გარკვევით გამოთქვით სიტყვები;
  - იყავით შეძლებისამებრ გულწრფელი.

- **შეარჩიეთ სწორი შეკითხვები.** შეკითხვებს მაშინ ვსვამთ, როდესაც გვსურს რაიმე გავიგოთ ან დავაზუსტოთ, სწორად გავიგეთ თუ არა მოსაუბრის ნათქვამი. კითხვის ფორმა იმის მიხედვით შეარჩიეთ, თუ რა პასუხი გინდათ რომ მიიღოთ. თუ თქვენ მარტივი პასუხის მიღება გსურთ – „კი“ ან „არა“ დასვით ეგრეთწოდებული დახურული კითხვა, მაგალითად, „მიიღეთ ჩემი წერილი?“. თუ თქვენ გსურთ ინფორმაციის მოპოვება რაიმე ფაქტთან დაკავშირებით, დასვით

მაგალითად, ასეთი კითხვა: „რამდენი ადამიანი მუშაობს სასტუმროში?“ თუ რაიმე საკითხთან დაკავშირებით ადამიანის მოსაზრება გაინტერესებთ, დასვით ეგრეთ წოდებული ღია კითხვა, მაგალითად, „რას ფიქრობთ, როგორ შეიძლება მოვიზიდოთ კლიენტები?“.

- **დაიცავით ზრდილობის ნორმები**. ყოველ ჩვენგანს ამოძრავებს ორი ძირითადი მოთხოვნილება – სხვებზე კარგი შთაბეჭდილების მოხდენის და თავისუფლების ანუ დამოუკიდებლად მოქმედების შესაძლებლობა. ეს ორი მოთხოვნილება ზოგჯერ ერთმანეთთან წინააღმდეგობაშია. არ იქნება სწორი მხოლოდ ის ვაკეთოთ, რაც სხვებს მოსწონთ, იმ საკუთარ სურვილებსა და მისწრაფებებზე კი უარი ვთქვათ, რაც შესაძლოა ვინმეს არ მოსწონდეს. ამ წინააღმდეგობის დაძლევის ერთ-ერთი საშუალება კომუნიკაციის პროცესში ზრდილობის ნორმების დაცვა იქნება.

მოსაუბრის, მისი აზრებისა და სურვილების პატივისცემა ეფექტური კომუნიკაციის აუცილებელი პირობაა. კომუნიკაციისას თავი უნდა ავარიდოთ ისეთი სიტყვების ან ფრაზების ხმარებას, რომელიც შეიძლება შეურაცხმყოფელი ან დამამცირებელი იყოს მოსაუბრისთვის. ამის ერთ-ერთ საშუალებას, განსაკუთრებით თხოვნის ჩამოყალიბებისას, არაპირდაპირი კომუნიკაციის გამოყენება წარმოადგენს. ზემოთ უკვე აღვნიშნეთ, რომ პირდაპირი კომუნიკაცია ამცირებს გაუგებრობას და უპირატესობა ზოგადად მას უნდა მივანიჭოთ; მიუხედავად ამისა, არის შემთხვევები, როდესაც სწორედ არაპირდაპირი კომუნიკაციის გამოყენებაა მართებული.

არაპირდაპირი კომუნიკაცია მოსაუბრეს აძლევს თქვენი სურვილის დაკმაყოფილების ან არ დაკმაყოფილებას შორის არჩევანის გაკეთების შესაძლებლობას, აძლევს მას მეტ თავისუფლებას. მაგალითად, „მასესხე 100 ლარი“ -ს ნაცვლად „ხომ არ გაქვს ფულის სესხების საშუალება?“. არაპირდაპირი კომუნიკაცია ინფორმაციის გამცემს საშუალებას აძლევს მეორე მხარის შეურაცხყოფის გარეშე, თავის სურვილისამებრ მოიქცეს. მაგალითად, მოსაწყენი თავყრილობიდან დროზე ადრე წამოსვლისას, ნაცვლად იმის რომ განაცხადოთ: „მომბეზრდა აქ ყოფნა“, ჯობს თქვათ: „კიდევ ბევრი საქმე მაქვს დღეს გასაკეთებელი, ვწუხვარ მაგრამ უნდა წავიდე“.

ძალზე მნიშვნელოვანია ზრდილობის ნორმების დაცვა სამსახურში. სხვადასხვა ქვეყანაში ჩატარებული კვლევები მიუთითებს, რომ უხეშობა სამსახურში ამცირებს სამუშაოთი კმაყოფილებას, უარყოფითად მოქმედებს შესრულებული სამუშაოს ხარისხზე და ამცირებს თანამშრომელთა საქმისადმი შემოქმედებით მიდგომას.

ადამიანების ჩართვა კომუნიკაციის პროცესში ასევე ზრდილობის ფორმაა. შეურაცხმყოფელია კომუნიკაციის პროცესიდან ვინმეს გარიყვა, რაც ამ პიროვნების არ შემჩნევით, მასზე ყურადღების არ მიქცევით, ხოლო ვერბალურ დონეზე, საუბრისას ჟარგონის ან მესამე პირისთვის უცნობი სიტყვების გამოყენებით ვლინდება. ამის მაგალითია, რამდენიმე ექიმი პაციენტის თანდასწრებით მის ჯანმრთელობაზე რომ მსჯელობს სამედიცინო ტერმინების გამოყენებით, რომელთა მნიშვნელობა პაციენტს არ ესმის ან ერთი ეროვნების ადამიანები ჯგუფში სხვა ეროვნების ადამიანების გვერდით საკუთარ ენაზე რომ იწყებენ საუბარს.

ზრდილობის დაცვა ცოტა უფრო რთულია კრიტიკის დროს. კომუნიკაციის პროცესი გულისხმობს არა მარტო ფაქტების შესახებ ინფორმაციის გადაცემას, არამედ საკუთარი დამოკიდებულებების, შეფასებების და მოსაზრებების გაზიარებას. ზოგადად შეიძლება დაბეჯითებით ითქვას, რომ არავის უყვარს კრიტიკის მოსმენა. შექების მოსმენა ბევრად სასიამოვნოა. მაგრამ კრიტიკა ზოგიერთი პროფესიის, მაგალითად, მასწავლებელი, კონსულტანტი, ერთ-ერთ ძირითად ფუნქციას წარმოადგენს. ზოგჯერ იმდენად დიდია ადამიანის სურვილი იყოს მოწონებული, რომ იგი თავს იკავებს კრიტიკისგან და ზედმეტად ასხამს ხოტბას მოსაუბრეს. მაგალითად, ნამცხვრის გასინჯვის შემდეგ, რომელიც არცთუ ისე მოგეწონათ, ნათქვამი ფრაზა „ასეთი გემრიელი ნამცხვარი ჯერ არ მიჭამია“. კრიტიკის გამოთქმის შემთხვევაში ყველაზე დიდ საფრთხეს პიროვნებისთვის შეურაცხყოფის მიყენება, მისი დამცირება წარმადგენს. სწორედ ამის თავიდან აცილებაში გვეხმარება ზრდილობის ნორმების დაცვა.

კრიტიკული შენიშვნების გამოთქმისას ეცადეთ გაითვალისწინოთ შემდეგი:

- ყურადღება გაამახვილეთ ფაქტებზე ან პიროვნების კონკრეტულ ქცევაზე და არა თავად პიროვნებაზე. მაგალითად, დავალების ცუდად შესრულების შემთხვევაში აღნიშნეთ „ამ დავალებაში ორი შეცდომა გაქვს გასასწორებელი“ და არა „საშინლად ასრულებ დავალებებს, თავიდან გააკეთე“.
- კრიტიკული შენიშვნა ჩამოაყალიბეთ დადებითი სიტყვებით. მაგალითად, იმის ნაცვლად, რომ თქვათ „შავი ფერის ტანსაცმელი საშინლად არ გიხდება“ თქვით „ღია ფერის ტანსაცმელში ძალიან კარგად გამოიყურები“.

- მიანიშნეთ, სადაც ეს შესაძლებელია, რომ თქვენს მიერ გამოთქმული კრიტიკული შენიშვნა პიროვნებაზე ზრუნვით არის გაპირობებული. მაგ. ნაცვლად იმისა რომ თქვათ „ეს თმის ვარცხნილობა საშინლად არ გიხდება“ თქვით „მინდა, რომ საუკეთესო შთაბეჭდილება მოახდინო და ვფიქრობ, კარგი იქნება, თუ ამისთვის ვარცხნილობას შეიცვლი“.
- გამოთქვით კრიტიკული შენიშვნა პირველ პირში. მაგალითად, ნაცვლად იმისა რომ თქვათ „ეს რა საშინელი კერძი მოიტანე“ თქვით „სიმართლე გითხრა, ეს კერძი არ მომეწონა“.
- ცხადად გამოხატეთ კრიტიკა. ერიდეთ ორაზროვანი სიტყვების გამოყენებას. ბევრი ფიქრობს რომ კრიტიკული შენიშვნის ბუნდოვან ფრაზებში მოქცევა, ამცირებს კრიტიკით მიყენებულ უსიამოვნებას. კვლევები მიუთითებენ, რომ ეს ასე არ არის და ყოველთვის ჯობს შენიშვნა ცხადად იქნეს გამოხატული.
- თავი აარიდეთ კრიტიკის ბრძანების ფორმით გამოხატვას, ანდა პიროვნებისგან მისი ქცევის შეცვლის მოთხოვნას. მაგალითად, ნაცვლად იმისა რომ თქვათ „ასე ჩაცმული როგორ გადიხარ სახლიდან?“ თქვით „არ აჯობებდა სხვა რამე ჩაგეცვა?”
- გამოთქვით კრიტიკული შენიშვნები პირისპირ ურთიერთობისას, სხვების დასწრების გარეშე. კრიტიკის მოსმენა განსაკუთრებით მტკივნეულია სხვების თანდასწრებით. მისი ზემოქმედება ნაკლებ მძიმედ აღიქმება, როდესაც ადამიანს აქვს შეკამათების შესაძლებლობა. ამის საშუალებას კი პირისპირ ურთიერთობა იძლევა.

2.1.4. წერილობითი კომუნიკაცია

ყველაფერი ზემოთქმული ეხება როგორც ზეპირ-პირისპირ თუ სატელეფონო კომუნიკაციას, ასევე წერილობით კომუნიკაციას. განსხვავება მხოლოდ იმაშია, რომ **წერილობითი კომუნიკაციის** დროს სიტყვებით გამოხატული ინფორმაციის არავერბალური საშუალებებით, მაგალითად, ღიმილით ან ინტონაციით შერბილების ან გაძლიერების შესაძლებლობა არ არის. ამდენად სიტყვებს წერითი კომუნიკაციის დროს კიდევ უფრო დიდი მნიშვნელობა ენიჭებათ, რადგან ისინი ინფორმაციის გადაცემის ერთადერთ საშუალებას წარმოადგენენ. წერილობითი კომუნიკაციის დროს ასევე იზრდება ზრდილობის ნორმების დაცვის მნიშვნელობა. წერილობითი კომუნი-

კაცია ზეპირისგან კიდევ იმით განსხვავდება, რომ დროში უფრო გაწელილია. წერილობით შეტყობინებაზე პასუხი უშუალოდ იმ წუთში შეიძლება არ მიიღოთ. ასევე ძნელია ან დროში გაწელილია ინფორმაციის მიმღებისთვის იმის დაზუსტება, თუ რას გულისხმობს ინფორმაციის გადამცემი. ამიტომ წერისას განსაკუთრებული ყურადღება უნდა მიექცეს გამოხატვის სიცხადეს, არ უნდა იქნეს გამოყენებული ბუნდოვანი გამოთქმები და ორაზროვანი სიტყვები.

საფოსტო გზავნილებს სულ უფრო მეტად ენაცვლება **ელექტრონული ფოსტა** ანუ კომპიუტერული გზავნილები ინტერნეტის გამოყენებით.

ელ-ფოსტა ძალზე აადვილებს საქმიანი შეთანხმებების მიღწევას, რასაც მისი მრავალი თვისება განაპირობებს:

სისწრაფე. ერთი წუთიც არ არის საჭირო იმისათვის, რომ გაგზავნილმა ინფორმაციამ მსოფლიოს ნებისმიერ წერტილში მყოფ ადამიანამდე მიაღწიოს.

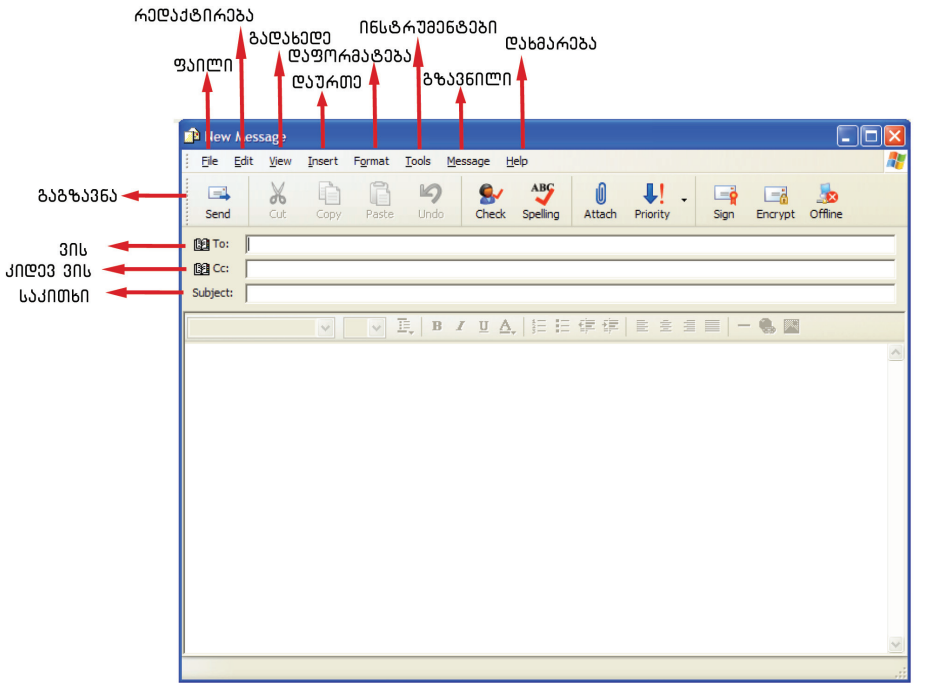
სიიაფე. იგი ფაქტიურად არაფერი ჯდება, თუ ადამიანს ინტერნეტში ჩართული კომპიუტერი აქვს.

ეკონომიურობა. ელ-ფოსტით გაგზავნილი შეტყობინებები, როგორც წესი, მოკლეა და მხოლოდ ძირითად საკითხებს ეხება.

ერთდროულად მრავალი ადამიანისთვის შეტყობინების გაგზავნის შესაძლებლობა. ერთი გზავნილი შეიძლება ნებისმიერი რაოდენობის ადამიანს გაეგზავნოს.

ელ. ფოსტის მოხმარებისას მნიშვნელოვანია რამდენიმე მომენტის გათვალისწინება:

- ელ-ფოსტის მოხმარებისას აუცილებელია იმ საკითხის მითითება, რაზეც არის გზავნილში საუბარი.
- შეეცადეთ ელ-ფოსტით გზავნილს წაკითხვისთანავე უპასუხოთ. ბევრად უფრო მომგებიანია დროის თვალსაზრისით პასუხის დაუყოვნებლივ გაცემა, რადგან აღარ დაგჭირდებათ შემდეგ გზავნილის ძებნა. თუ გზავნილზე პასუხის გაცემა ინფორმაციის მოძიებას მოითხოვს, მაინც უპასუხეთ გამომგზავნს, აუხსენით, რომ პასუხისთვის დრო გჭირდებათ და მიუთითეთ, თუ როდის შეიძლება ელოდოს თქვენგან პასუხს. იმ შემთხვევაში, როდესაც ინფორმაციას სხვისგან იღებთ, აუცილებლად დაუდასტურეთ ინფორმაციის მიღება.



ნახ.2.1. ელექტრონული ფოსტის გვერდი.

ზემოთ აღვნიშნეთ, რომ ელ-ფოსტამ მნიშვნელოვნად შეამცირა წერილების საჭიროება. მიუხედავად ამისა, არის შემთხვევები, როდესაც სწორედ წერილის, განცხადების ან ანგარიშის დაწერაა აუცილებელი.

წერილობითი კომუნიკაციისას გაითვალისწინეთ შემდეგი წესები:

- გონებაში, წინასწარ ჩამოაყალიბეთ რისი დაწერა გსურთ. წარმოიდგინეთ ადამიანი, ვისაც წერილს ან ანგარიშს უგზავნით. საუბრისას, ერთი და იმავე აზრის გადმოსაცემად, ჩვენ სხვადასხვა სიტყვებს ვხმარობთ იმის მიხედვით ენის ცუდად მცოდნე უცხოელს ვწერთ წერილს თუ, ვთქვათ, ენის კარგად მცოდნე ადამიანს. წერილისა და ანგარიშის მიმღები შეიძლება რამდენიმე იყოს, ამ შემთხვევაში თქვენი აზრი გამოხატეთ სიტყვებით, რომელიც ენის ყველაზე ცუდად მცოდნესთვისაც იქნება გასაგები. კომუნიკაციის მთავარი მიზანი ხომ ისაა, აზრი გააგებინოთ.

- თავიდანვე დააკონკრეტეთ კომუნიკაციის მიზანი. საქმიანი მიმოწერა ყოველთვის შეიცავს მიზანს და ეს მიზანი ცხადად უნდა გამოიკვეთოს.
- წარმოადგინეთ მთელი საჭირო ინფორმაცია. მიმოიხილეთ ყველაფერი, რაც აუცილებლად მიგაჩნიათ, მაგრამ ეცადეთ ეს მოკლედ გააკეთოთ.
- თავი აარიდეთ ზედმეტი ინფორმაციის გამოყენებას. ინფორმაციის მიწოდებამდე დაფიქრდით არის თუ არა ის აუცილებელი მიზნის მისაღწევად.
- ეცადეთ წერილი არ იყოს ერთ გვერდზე მეტი. ძალზე დაკავებული ადამიანები ერიდებიან გრძელი წერილების კითხვას. ამიტომ, თუ გსურთ, რომ თქვენი წერილი წაიკითხონ, მოკლედ ჩამოაყალიბეთ აზრი.
- გამოიყენეთ მარტივი, ყველასთვის გასაგები სიტყვები და მოკლე წინადადებები.
- ეცადეთ წერილი ერთ ჯერზე, მაგიდიდან აუდგომლად დაწეროთ. ეს კარგია, როგორც დროის ეკონომიის, ასევე აზრის გადმოცემის თვალსაზრისით.
- წერილი, დასრულების შემდეგ, ყურადღებით გადაიკითხეთ და შეასწორეთ. ყურადღება მიაქციეთ, რომ არ გაგეპაროთ მექანიკური შეცდომები და რომ სიტყვების მართლწერა იყოს სწორი. შეცდომების შემცველი წერილები ტოვებენ საქმისადმი უყურადღებო დამოკიდებულების შთაბეჭდილებას და წერილის მიმღებისადმი უპატივისცემლობაზე მიუთითებენ.

26 ივნისი, 2010
სასტუმრო „საქართველოს“ დირექტორს
ქალბატონ მერი გიორგაძეს

ქალბატონო მერი,

ჩვენი სატელეფონო საუბრის ჰასუხად გაცნობებთ, რომ სამრეცხაო „ვერის უბანი“ დაინტერესებულია თქვენთან თანამშრომლობით და მზად არის თქვენს მიერ შემოტანილი თეთრეული გარეცხოს და ჩაგაბაროთ 2 სამუშაო დღის განმავლობაში.

ველით თქვენს საბოლოო გადაწყვეტილებას და ვიმედოვნებთ, რომ ჩვენი თანამშრომლობა ორივე მხარესთვის შედეგიანი და სასიამოვნო იქნება.

ჰატივისცემით,
თემურ იოსელიანი (ხელმოწერა)
სამრეცხაოს დირექტორი

2.2. მოსმენა

ყოველდღიურად ჩვენ უამრავ ინფორმაციას ვისმენთ; მოსმენა ჩვენ ბუნებრივ უნარად მიგვაჩნია, თუმცა, ალბათ, არაერთხელ აღმოვჩენილვართ უხერხულ სიტუაციაში იმის გამო, რომ კარგად ვერ მოვისმინეთ, სწორად ვერ გავიგეთ სხვისი ნათქვამი. კარგი მოსმენა უნარია, რომელიც გავარჯიშებას საჭიროებს. არის პროფესიები, სადაც მოსმენას გადამწყვეტი მნიშვნელობა აქვს, მაგალითად, ექიმის. მოსმენა ძალზე მნიშვნელოვანია მომსახურების სფეროში მომუშავე ადამიანებისთვის. მათი სამსახურეობრივი წარმატება, არც თუ იშვიათად, სწორედ ამ უნარზეა დამოკიდებული. მაგალითად, წარმატებული მენეჯერები სწორედ ის ადამიანები არიან, რომელთაც სხვა ადამიანების ყურადღებით მოსმენა შეუძლიათ.

მოსმენა მრავალ მიზანს ემსახურება:

ინფორმაციის მიღებას. ჩვენ ვუსმენთ სხვას, იმისათვის რომ მივიღოთ ჩვენთვის საჭირო ინფორმაცია.

ურთიერთობის დამყარებას და შენარჩუნებას. ჩვენ ვუსმენთ მეგობრებს, თანამშრომლებს, ოჯახის წევრებს, ყველას, ვინც ჩვენთან კონტაქტში შემოდის, რათა გავიგოთ მათი გრძნობები და შეფასებები, რა სურთ ან რა აწუხებთ. ჩვენ ვუსმენთ სხვებს, რომ მათ მოვეწონოთ, რადგან ყურადღებით მოსმენა სხვას მიანიშნებს ჩვენს ინტერესზე, იმაზე, რომ არ ვართ გულგრილი და ვზრუნავთ მათ კეთილდღეობაზე.

ზეგავლენის მოხდენას. ჩვენ ვუსმენთ იმისთვის, რომ გავიგოთ მოსაუბრის პოზიცია და შემდგომ ზეგავლენა მოვახდინოთ მის შეხედულებებზე, ქცევაზე, ღირებულებებსა თუ გადაწყვეტილებებზე.

გართობას. ჩვენ გართობის მიზნით ვუსმენთ მუსიკას, სხვადასხვა ამბებს, ანეკდოტებს.

დახმარებას. ჩვენ ვუსმენთ იმისათვის, რომ დავეხმაროთ სხვას პრობლემები გადაჭრას და საკუთარ თავში გაერკვეს. ყურადღებიან მსმენელთან პრობლემის მოყოლა ადამიანს ეხმარება საკუთარ აზრებსა თუ გრძნობებში გაერკვეს.

ამდენად მოსმენა ძალიან მნიშვნელოვანი უნარია. კომუნიკაციის დიდი ნაწილი სწორედ მოსმენას ეთმობა.

მოსმენის ხელისშემშლელი პირობები

მოსმენის ხელისშემშლელი პირობები შეიძლება იყოს **ფიზიკური** ან **გონებრივი** ხასიათის.

ფიზიკურ ხელისშემშლელ პირობებს წარმოადგენს დაქვეითებული სმენა, ხმაურიანი გარემო, ხმამაღალი მუსიკა, მოსმენასთან ერთად რამის კეთება, მაგალითად, ტელევიზორის ყურება ან საჭმლის მომზადება. მოსმენისას ეცადეთ ეს ხელისშემშლელი პირობები მინიმუმამდე დაიყვანოთ.

გონებრივ ხელისშემშლელ პირობებს წარმოადგენს ყურადღების გაფანტვა, სხვა რამეზე ფიქრი, მიკერძოება, წინასწარი განსჯა და ა.შ.

ხშირად, სხვის მოსმენისას, ჩვენი აზრები საკუთარ პრობლემებისკენ ან გეგმებისკენ გარბიან. ამ შემთხვევაში ვეღარ ვახერხებთ გაგონილის სრულყოფილად აღქმას. ასევე, ხშირად, ჩვენს ყურადღებას მონათხრობიდან რაღაც დეტალი იპყრობს, რომელიც რაღაცას გვახსენებს და ამ დროსაც ყურადღების მიღმა რჩება ინფორმაციის უფრო მნიშვნელოვანი ნაწილი.

მოსმენას, ნათქვამის სწორად გაგებას, ასევე ხელს უშლის გარკვეული ადამიანის ან ჯგუფის მიმართ ჩვენი უარყოფითი **დამოკიდებულება** ან **ცრურწმენები**. მაგალითად, თუ ჩვენ მიგვაჩნია, რომ ქალები ცუდი მძღოლები არიან, ქალი მძღოლის მონაყოლში უმნიშვნელო ავტო ავარიის შესახებ, რომელიც მას შეემთხვევა, ჩვენ ალბათ უყურადღებოდ დავტოვებთ მონაყოლის იმ ნაწილს, რომელიც მეორე მანქანის მძღოლის არასწორ მოქმედებას ეხება.

მოსმენილის სწორედ გაგებას ასევე ხელს უშლის წინასწარი დასკვნის გაკეთება.

მოსმენის ეფექტურობის გაზრდის საშუალებები

როგორც ზემოთაც მივუთითეთ, მოსმენა თითქოს მარტივი, სინამდვილეში კი საკმაოდ რთული პროცესია. იგი შედგება ხუთი სტადიისგან: ინფორმაციის მიღება – ყურადღება და სიტყვების ფიზიკური გაგება; ინფორმაციის გაგება – გადმოცემულის შინაარსის წვდომა; დამახსოვრება – გაგონილის მეხსიერებაში შენახვა; შეფასება – გაგონილის კრიტიკული შეფასება; და პასუხი – მოსაუბრისთვის პასუხის გაცემა ან მის ნათქვამზე რეაგირება. მოსმენის ეს ხუთი სტადია დროში ერთმანეთს ემთხვევა და თითქმის ერთდროულად მიმდინარეობს.

დამოკიდებულება – მოვლენების, ობიექტების თუ იდეების დადებითი ან უარყოფითი შეფასება.

ცრურწმენა – საფუძველს მოკლებული, მიკერძოებული უარყოფითი შეხედულებები და შეფასებები გარკვეული ჯგუფის წინააღმდეგ.

მოსმენა არასდროს არის სრულყოფილი. ჩვენდა უნებურად ყურადღებამ სხვა საკითხზე შეიძლება გადაინაცვლოს, შეიძლება სწორად ვერ გავიგოთ ან სწორად ვერ შევაფასოთ ინფორმაცია. მოსმენის უნარის დახვეწა სწორედ ამ შესაძლო შეცდომების შემცირებას გულისხმობს.

განვიხილოთ მოსმენის პროცესის შემადგენელი სტადიები ცალ-ცალკე.

ინფორმაციის მიღება. მოსმენა იწყება ინფორმაციის ფიზიკური გაგებით. ეს ფიზიოლოგიური პროცესია, შექმნილი მოსაუბრის მიერ წარმოთქმული სიტყვებით გამოწვეული ვიბრაციით, რომელიც ყურის დაფის აფსკზე მოქმედებს. გაგონება პასიური პროცესია, რომელშიც შეიძლება ყურადღება არ იყოს ჩართული.

ამ ეტაპზე ინფორმაციის მიღების გაუმჯობესების მიზნით:

- მიმართეთ ყურადღება მთქმელისკენ. არ იფიქროთ იმაზე, თუ რას უპასუხებთ, რადგან ამ შემთხვევაში ყურადღების მიღმა მისი ნათქვამი დაგრჩებათ.
- შექმენით სასურველი გარემო კარგი მოსმენისთვის. ეცადეთ, რომ ოთახში არ იყოს ხმაური, საუბრისას ჩაუწიეთ ტელევიზორის ხმას, დახურეთ ფანჯარა, გამორთეთ მობილური ტელეფონი.
- ისმინეთ ყურადღებით. ეცადეთ მოსაუბრეს სიტყვა არ შეაწყვეტინოთ.

გაგება. ამ ეტაპზე ხდება ნათქვამის შინაარსის გაგება და იმის მიხვედრა, თუ რის გამოხატვას ცდილობს ადამიანი.

გაგების გაუმჯობესების მიზნით:

- მიიღეთ გაგონილი ისე, როგორც ის არის ნათქვამი. ნუ შეეცდებით მოსაუბრის ზრახვებზე დასკვნები გამოიტანოთ.
- ნუ ეცდებით თავიდანვე, სანამ მოსაუბრე დაამთავრებდეს ლაპარაკს, დასკვნა გამოიტანოთ რისი თქმა სურს. ასეთი წინასწარი დაშვება ხელს შეგიშლით მოსაუბრის აზრი სწორად გაიგოთ. ასევე, ნუ შეეცდებით ნათქვამი ლაპარაკის დასრულებამდე შეაფასოთ.
- ნუ მოერიდებით გაგონილის შინაარსის დასაზუსტებლად კითხვების დასმას. კითხვები არა მარტო აზრის გაგებაში დაგეხმარებათ, არამედ მოსაუბრესაც მიანიშნებს მის მიმართ ინტერესზე.
- აზრის გარკვევის ან დაზუსტებისთვის, თქვენი სიტყვებით გაუმეორეთ მოსაუბრეს მის მიერ გამოთქმული აზრი და კითხეთ სწორედ გაიგეთ თუ არა მისი ნათქვამი.
- ეცადეთ გაიგოთ ყველაფერი და არა მარტო ის, რისი გაგონებაც თქვენ გსურთ ან გაინტერესებთ.
- თავი აარიდეთ მოსმენის პროცესში შეკამათებას. ფიქრი იმაზე, თუ როგორ უნდა გამოხატოთ არ გეთანხმებიო, ხელს შეგიშლით მოსაუბრის აზრის გაგებაში. ალბათ იცნობთ ისეთ ადამიანებს, რომლებიც მუდამ მზად არიან და მხოლოდ იმაზე ფიქრობენ, რომ იმ წუთშივე გამოთქვან საწინააღმდეგო აზრი.
- ნუ შეეცდებით მოსმენისას საუბრის სხვა თემაზე გადატანას, მაშინაც კი, თუ საუბარი თქვენთვის უსიამოვნოა. ასევე გაგონილზე მუდამ ხუმრობაც აფერხებს მოსაუბრის მიერ აზრის ბოლომდე გამოხატვას.

დამახსოვრება. კარგი მოსმენა დამახსოვრებასაც გულისხმობს. თუ თქვენმა მეგობარმა შეხვედრისას გითხრათ, რომ ექიმთან აპირებს წასვლას, შემდეგ შეხვედრაზე კარგი იქნება თუ კითხავთ რა ურჩია მას ექიმმა.

დამახსოვრების მიზნით საქმიანი შეხვედრების დროს მიღებულია მნიშვნელოვანი საკითხების ბლოკნოტში ჩანიშვნა.

შეფასება. მოსმენისას ხდება გაგებული ინფორმაციის შეფასება. შეფასება შეიძლება სხვადასხვა ხასიათის იყოს. ზოგჯერ ჩვენ ვაფასებთ თუ რამდენად სწორია ინფორმაცია, ზოგჯერ იმას, რა პასუხს ელის ჩვენგან მოსაუბრე ან რა უნდა, რომ ჩვენ პასუხად გავაკეთოთ.

ამ ეტაპზე სასურველია:

- თავი შევიკავოთ შეფასებისაგან იქამდე, სანამ მოსაუბრე სათქმელს დაამთავრებს. ამის გაკეთება არ არის ყოველთვის ადვილი, მაგრამ ცდად ნამდვილად ღირს. წინასწარი შეფასება ხელს შეგიშლით ინფორმაციის სრულად და ზუსტად გაგებაში, რადგან ამ შემთხვევაში თქვენ ინფორმაციას უკვე თქვენი შეფასების თვალთახედვიდან აღიქვამთ.

პასუხის გაცემა. ინფორმაციაზე პასუხის გაცემა ხდება როგორც ინფორმაციის მიღების პროცესში, ასევე ინფორმაციის მიღების შემდეგ. რეაქციას, ანუ პასუხს ნათქვამზე **უკუკავშირსაც** უწოდებენ. ინფორმაციის მიღების პროცესში მოსაუბრის მხარდამჭერ უკუკავშირად მიჩნეულია თავის დაკვრა, სიტყვების წარმოთქმა „გასაგებია“ „უჰუ“, „დიახ“.

ინფორმაციის მიღების შემდეგ ჩვენი პასუხით შეიძლება ხაზი გაუსვათ, რომ გვესმის მოსაუბრის მდგომარეობა, ვთქვათ, ასეთი პასუხის გაცემა: „წარმომიდგენია, რას უნდა გრძნობდე“. ჩვენი პასუხი შეიძლება მიზნად ისახავდეს მოსმენილის შინაარსში უკეთ გარკვევას და ამდენად შეკითხვა დამატებით ინფორმაციის მოთხოვნას წარმოადგენდეს „ესე იგი, შენ ფიქრობ რომ თემურმა განზრახ დამალა წასვლის ამბავი?“ პასუხი შეიძლება წარმოადგენდეს რჩევას. მაგალითად, „ვფიქრობ, ჯობს ნათიას ყველაფერზე ღიად დაელაპარაკო“.

უკუკავშირი - ინფორმაციის გამცემისთვის იმის შეტყობინება თუ როგორ გავიგეთ ან როგორ შევაფასეთ ნათქვამი ანდა რა ემოციები და აზრები აღძრა ნათქვამმა ჩვენში.

2.3. საუბრის პროცესი

ჩვენ აქ მოკლედ შევეხებით საუბრის პროცესს, უფრო დაწვრილებით კი მას მე-5 თავში განვიხილავთ.

კომუნიკაცია, როგორც აღვნიშნეთ ორმხრივი, წრიული ხასიათის პროცესია. ნებისმიერი საუბარი შედგება **დასაწყისის**, **შესავლის**, **ძირითადი შინაარსობრივი ნაწილის**, **უკუკავშირისა** და **დასასრულისგან**.

დასაწყისი მისალმებასა და შინაარსობრივად ნაკლებ დატვირთულ სიტყვიერ გაცვლას შეიცავს. მაგალითად, „როგორ ხარ, რას შვები?“

შესავალში ის თემა დასახელდება, რაზეც ვაპირებთ საუბარს. ამ სახით ხდება მსმენელის მომზადება, რაც განაპირობებს მისი ყურადღების სწორად მიმართვას ან უსიამოვნო ინფორმაციის მიღებისთვის მომზადებას. მაგალითად, „მინდა გამოცდებზე დაგელაპარაკო“. შესავალს განსაკუთრებული ყურადღება უნდა მივაქციოთ იმ შემთხვევაში, როდესაც ადამიანს უსიამოვნო ამბავი უნდა შევატყობინოთ. მაგალითად, „გაიგე გამოცდების შედეგები? ცუდი ნიშნები დაწერილა“ და მხოლოდ ამ ფრაზის შემდეგ შევატყობინოთ, რომ ის გამოცდაზე ჩაიჭრა. ასევე სასურველია საქმიანი, გრძელი გამოსვლის წინ წინასწარ მოვხაზოთ ის საკითხები, რომელზეც ვაპირებთ საუბარს. მაგალითად,“ დღეს მე შევაფასებ სასტუმროს მუშაობას ბოლო სამი თვის განმავლობაში, მოგახსენებთ დაგეგმილ ცვლილებებსა და პერსონალთან მუშაობის ახალ პრინციპებზე“.

ძირითადი ნაწილი შედგება თავად კომუნიკაციის შინაარსისგან. საუბრის, განსაკუთრებით კი საქმიანი საუბრის დიდი ნაწილი გარკვეული მიზნით ხორციელდება. ეს მიზანი შეიძლება იყოს სხვადასხვა ზეგავლენის მოხდენა, სწავლა, ურთიერთობის ჩამოყალიბება, გაღრმავება ან დასრულება, თამაში, დახმარების გაწევა. საუბრის შინაარსი სწორედ ამ მიზნების მიღწევას ემსახურება.

უკუკავშირის დროს ხდება საუბრის მონაწილეს მიერ მიღებულ ინფორმაციაზე საკუთარი დამოკიდებულების გამოხატვა. უკუკავშირი შეიძლება იყოს დადებითი – შექება, აზრის მოწონება ან უარყოფითი – კრიტიკა. იგი შეიძლება ეხებოდეს ინფორმაციის გადამცემს, მაგალითად, „კარგი ადამიანი ხარ“ ანდა ინფორმაციის შინაარსს, მაგალითად, „ეს კარგი აზრია“. იგი შეიძლება მხარს უჭერდეს ინფორმაციის გადამცემს, მაგალითად, „სწორი ხარ, სხვანაირად მოქცევის საშუალება შენ არ დაგიტოვეს“ ან აკრიტიკებდეს მას, მაგალითად, „ასე არ უნდა მოქცეულიყავი“.

დასასრული გულისხმობს დამშვიდობებას და შეიძლება შეიცავდეს ინფორმაციას შემდგომი შეხვედრის ან მოქმედებების შესახებ. მაგალითად,

„შევხვდეთ ორ დღეში, როდესაც მეტი ინფორმაცია გვექნება და მაშინ მივიღოთ საბოლოო გადაწყვეტილება“. საუბარი ისე უნდა დასრულდეს, რომ ღია დარჩეს შემდეგი საუბრის შესაძლებლობა. უსიამოვნო საუბრის შემდეგაც არ ღირს „კარის გაჯახუნება“.

განსახილველი საკითხები

1. როდის არის მისაღები აზრის პირდაპირ გამოხატვა და როდის არა; განიხილეთ კონკრეტული მაგალითები.
2. რა განსხვავებაა ერთი და იმავე ინფორმაციის წერილობით და პირისპირ შეტყობინების სახით გადაცემას შორის?
3. როდესაც ვინმეს ამბავს უყვებით, რამდენად განსხვავებულია თქვენი რეაქცია, როცა ყურადღებით ან უყურადღებოდ გისმენენ?

თავი 3

არავერბალური კომუნიკაცია

შესავალი

ამ თავში განხილულია არავერბალური ანუ სიტყვების გარეშე კომუნიკაციის სახეები და მათი მნიშვნელობა. არავერბალურ კომუნიკაციას ადამიანი ვერბალურზე გაცილებით ადრე იყენებდა. მისი საშუალებით ძირითადად გრძნობებისა და დამოკიდებულებების გადაცემა ხდება.

ამ თავში განვიხილავთ არავერბალური კომუნიკაციის სხვადასხვა ფორმებს, როგორიცაა გარეგნობა, ხმის ტონი და ტემბრი, სხეულის ენა, გამომეტყველება და თვალით კონტაქტი, ჟესტები, შეხება და პიროვნული სივრცე; არავერბალური მანიშნებლები მრავალფეროვნებითა და სიმრავლით გამოირჩევა და ცხადია, ყველა მათგანზე ამომწურავი ინფორმაციის მოწოდება შეუძლებელია; აქ მხოლოდ ისეთ მანიშნებლებზე შევჩერდებით, რომელიც განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია როგორც თქვენი პროფესიული საქმიანობის, ასევე პირადი ურთიერთობებისთვის.

* * *

არავერბალური კომუნიკაცია ნიშნავს კომუნიკაციას სიტყვების გარეშე. იგი გულისხმობს კომუნიკაციას ხმის ტონის, მეტყველების ტემპის, ჟესტების, სხეულის, გამომეტყველების, თვალით კონტაქტის, შეხების, გარეგნობისა და ურთიერთობისას დაკავებული მანძილის მეშვეობით.

კაცობრიობის ისტორიაში არავერბალური კომუნიკაცია დროში ბევრად წინ უსწრებდა ვერბალურს. ენის წარმოშობამდე ბევრად უფრო ადრე ადამიანები ჟესტების, გამომეტყველების, ტირილის, სიცილის, ყვირილის და შეხების მეშვეობით ერთმანეთს ატყობინებდნენ თუ სად იყო ცხოველი, რომლის მონადირებაც შეიძლებოდა, რას გრძნობდნენ ერთმანეთის მიმართ ან რას განიცდიდნენ თავად – შიოდათ თუ წყუროდათ.

იგივე კანონზომიერება აღინიშნება ადამიანის განვითარების პროცესშიც. ლაპარაკზე ბევრად უფრო ადრე ბავშვი თავის სურვილებსა და წუხილს ტირილის, სიცილის თუ შეხების მეშვეობით გადმოგვცემს. მცირეწლოვანი ბავშვები მშობლის ხმის ტონს პასუხობენ და არა მის მიერ წარმოთქმულ სიტყვების შინაარსს. სიყვარულით ნათქვამი „რა ცუდი ბავშვი ხარ“ ბავშვში ღიმილს იწვევს, ხოლო მკაცრად ნათქვამი „რა საყვარელი ბავშვი ხარ“ – ტირილს.

მოზრდილი ადამიანი არავერბალურ კომუნიკაციას ფართოდ იყენებს. დადგენილია, რომ კომუნიკაციის 60 პროცენტზე მეტს სწორედ არავერბალური კომუნიკაცია შეადგენს. ამასთან, როდესაც არავერბალური კომუნიკაცია არ შეესატყვისება ვერბალურს, ე.ი. როდესაც ადამიანი ერთს ამბობს, ხოლო მისი სხეული ან ხმის ტონი საწინააღმდეგოს მეტყველებს, ინფორმაციის მიმღები უპირატესობას არავერბალურ მანიშნებლებს ანიჭებს და ნაკლებად უჯერებს ნათქვამს.

საჯარო გამოსვლისას არავერბალური კომუნიკაციის მნიშვნელობაზე ჯერ კიდევ ძველი ბერძენი ფილოსოფოსები მიუთითებდნენ. ის განხილულია არისტოტელეს და პლატონის ნაშრომებში.

არავერბალური კომუნიკაციის ძირითად ფუნქციას ინფორმაციის, უფრო ხშირად გრძნობების და დამოკიდებულებების შესახებ ინფორმაციის გადაცემა წარმოადგენს. ეს შეიძლება იყოს როგორც საკუთარი გრძნობების გამიზნული გადაცემა და გამჟღავნება, ასევე იმ გრძნობებისა და დამოკიდებულებების უნებლიე გაჟონვაც, რომლის ჩვენება ადამიანს არ სურს. არავერბალური კომუნიკაცია შეიძლება ემსახურებოდეს არა მარტო გრძნობების გამჟღავნებას, არამედ მათ დაფარვასაც. შეხვედრაზე თქვენ შეიძლება გაიცინოთ ხუმრობაზე, რომელიც სულაც არ მიგაჩნიათ სასაცილოდ ანდა შეჯიბრებაში, წაგების შემდეგ, ღიმილით მოულოცოთ გამარჯვება მოწინააღმდეგეს.

არავერბალური კომუნიკაცია უნარია, რომელიც სწავლას და გავარჯიშებას ექვემდებარება. თუმცა არსებობს გარკვეული თანდაყოლილი მიდრეკილებები. მაგალითად, ქალები კაცებზე უკეთ ახერხებენ არავერბალური კომუნიკაციის გაგებას და ასევე მის გამოყენებას. კომუნიკაციის არავერბალური ხერხების ფლობა ძალზე მომგებიანია. მასში გაწაფული ადამიანები უფრო წარმატებულნი არიან, ნაკლებად განიცდიან მარტოობას და უფრო დიდი პოპულარობით სარგებლობენ.

ქვემოთ განხილულია სხვადასხვა არავერბალური არხებით – ხმით, გამომეტყველებით, სხეულის პოზით, მანძილით და სხვა – ინფორმაციის გადაცემისა და ამოცნობის კანონზომიერებანი. აღსანიშნავია, რომ არავერბალური ინფორმაციის სწორად გაგებას და მის ეფექტურად გამოყენებას აუცილებლად ჭირდება კონტექსტის, არსებულ სიტუაციისა თუ ურთიერთობის გათვალისწინება. ასევე, მნიშვნელოვანია არავერბალური მაჩვენებლების არა ცალ-ცალკე, არამედ ერთ მთლიანობაში განხილვა. სხეულის კანკალი როგორც შიშზე ან ნერვიულობაზე, ასევე სიცივეზე შეიძლება მიუთითებდეს; ტირილი კი წუხილს, ტკივილს ან დიდ სიხარულს შეიძლება გამოხატავდეს.

გრძნობებისა და დამოკიდებულების გამოხატვა მნიშვნელოვნად არის განპირობებული კულტურით და დაკავშირებულია გენდერთან.

3.1. გარეგნობა

კვლევები მიუთითებენ ურთიერთობების განვითარებისას პირველი შთაბეჭდილების ჩამოყალიბების მნიშვნელობაზე. შთაბეჭდილების ჩამოყალიბება ურთიერთობის პირველივე წამებში ხდება. ადამიანების 90 პროცენტი სხვების შესახებ აზრის ჩამოყალიბებას ურთიერთობის პირველ 4 წუთში ახდენს. პირველი შთაბეჭდილება მხოლოდ ერთხელ ყალიბდება და ის ძირითადად არავერბალურ მანიშნებლებს, განსაკუთრებით კი გარეგნობას ეყრდნობა. ამიტომაც, ყურადღებით უნდა მოექცეთ თქვენს გარეგნობას და მიმართოთ ხერხებს, რომელიც უფრო მომგებიანად წარმოგაჩენთ.

სიმაღლე გარეგნობის მნიშვნელოვანი ნაწილია. კვლევები მიუთითებს, რომ მაღალი ადამიანები, საკმაოდ ხშირად, დაბლებზე უფრო წარმატებულნი არიან. სხვების დარწმუნება მათთვის უფრო იოლია და სხვებიც საუბარს მათ უფრო იშვიათად აწყვეტინებენ. მაღალ ადამიანებს დაბლებზე უფრო კარგი წარმოდგენა აქვთ საკუთარ თავზე. სიმაღლის შეცვლა შესაძლებელი არ არის, მაგრამ შესაძლებელია სხვადასხვა ხერხებით სიდაბლის ეფექტის დაძლევა. ქალებისათვის ეს უფრო ადვილია. მაღალქუსლიანი ფეხსაცმელი მათ სიმაღლეს მატებს. თქვენზე მაღალ ადამიანებთან საქმიანი საუბრისას ეცადეთ მნიშვნელოვანი სათქმელი ფეხზე მდგომმა თქვათ.

გარეგნობასთან ერთად, ჩაცმაც ძალზე მნიშვნელოვანია პირველი შთაბეჭდილების ჩამოყალიბებისთვის. ტანსაცმელს ბევრად უფრო მეტი დატვირთვა აქვს, ვიდრე უბრალოდ სხეულის სიცივისგან ან სიცხისგან დაცვა. იგი ინფორმაციას შეიცავს პიროვნების შესახებაც და იმ ჯგუფთან კუთვნილებაზეც, რომლის წევრიც არის ან სურს, რომ იყოს. მრავალი ორგანიზაცია, მაგალითად, ბანკები და სამინისტროები, თანამშრომლებისაგან მოითხოვენ მათ მიერ დადგენილი ნორმების მიხედვით ჩაიცვან. ამგვარ დაწესებულებებში თანამშრომლებს, ცხელ ზაფხულის დღეებშიც კი, ორგანიზაციის მიერ დაწესებული წესების მიხედვით აცვიათ. ამის საპირისპიროდ, შემოქმედებითი ტიპის დაწესებულებებში ჩაცმის შეზღუდვები ფაქტიურად არ არსებობს და ყველა ისე იცვამს, როგორც ეხერხება და მოსწონს.

შთაბეჭდილების ჩამოყალიბებაზე სუნიც ახდენს ზემოქმედებას. სუნის ზეგავლენა ძლიერია, მაგრამ აღმქმელისთვის ხშირად ნაკლებ შესამჩნევი. სუნის ზემოქმედება არა მხოლოდ სხვებზე ვლინდება. საკუთარი სხეულის კარგი სუნი ადამიანს თვითრწმენას მატებს.

3.2. ხმის ტონი და მეტყველების ტემპი

ინტონაცია და ხმის ტონი მნიშვნელოვნად განსაზღვრავს ნათქვამის მნიშვნელობას. სხვადასხვა ტონით ნათქვამი ერთი და იგივე სიტყვები შეიძლება სრულიად განსხვავებულ შინაარსს გამოხატავდნენ. მაგალითისთვის: „ეს არის შენი გაკეთებული საქმე“ შეიძლება გამოხატავდეს როგორც შექებას ასევე საყვედურს, გააჩნია როგორ იქნება წარმოთქმული.

ინტონაციის გარდა ასევე მნიშვნელოვანია საუბრის სისწრაფე. სწრაფი მეტყველების დროს იზრდება ნათქვამის შინაარსის ზეგავლენა ადამიანზე და ამ შემთხვევაში ნათქვამი უფრო სარწმუნო ხდება. ამით არის განპირობებული ტელევიზიის ახალი ამბების დიქტორების სწრაფი მეტყველება. თუმცა, ასევე აღსანიშნავია, რომ ძალზე სწრაფი ლაპარაკი აფერხებს შინაარსის გაგებას.

3.3. სხეულის ენა

მუნჯი კინოს დროს მსახიობი მხოლოდ სხეულის ენის ფლობით ფასობდა. კინოს ვარსკვლავის, ჩარლი ჩაპლინის პოპულარობას განაპირობებდა მისი უნარი სხეულისა და გამომეტყველების მეშვეობით, გამოეხატა ფიქრები, გრძნობები და დამოკიდებულებები. რადიოსა და ტელევიზიის გავრცელებამდე პოლიტიკოსების წარმატებას წერითი სიტყვა განსაზღვრავდა. რადიოს გავრცელებისას მნიშვნელოვანი კარგი მეტყველების, საჯარო გამოსვლების უნარი გახდა. ტელევიზიამ კი, სიტუაცია სრულიად შეცვალა და მნიშვნელოვანი ამჯერად პოლიტიკოსის გარეგნობა და მის მიერ სხეულის ენის ფლობის უნარი აღმოჩნდა.

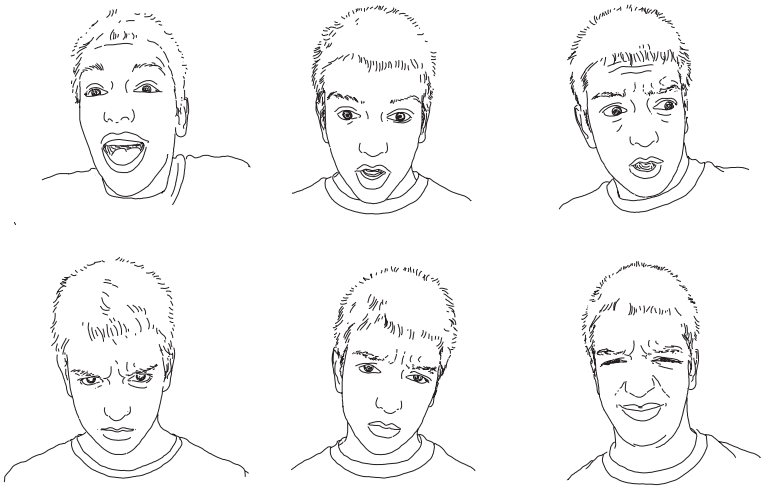
სხეულის ენამ ხუთი ტიპის ფუნქცია შეიძლება შეასრულოს. ეს ტიპებია: ემბლემები, ილუსტრატორები, გრძნობის მაჩვენებლები, რეგულატორები და ადაპტორები.

- *ემბლემები* სიტყვების ნაცვლად იხმარება. მაგალითად, თავის დაქნევა „კი“-ს წარმოთქმის ნაცვლად.
- *ილუსტრატორები* ახდენს წარმოთქმული სიტყვების ილუსტრაციას. მათი მეშვეობით კომუნიკაცია უფრო ცოცხლად მიმდინარეობს, ვერბალური შინაარსი უფრო ნათელი ხდება. მაგალითად, მარჯვენა ხელის მოძრაობა გარედან სხეულისკენ სიტყვის „წავედით“ კვალდაკვალ.
- *გრძნობების მაჩვენებლებად* გამომეტყველების გამოყენება ითვლება. სახის მეშვეობით ხდება სიხარულისა და მწუხარების, გაოცებისა და ინტერესის გამოხატვა.

- *რეგულატორები* მოსაუბრის მეტყველებას აკონტროლებს. მოსმენისას ჩვენ თავს ვაქნევთ, დროდადრო მოსაუბრეს მზერას ვაპყრობთ, სხვადასხვა ხმებს გამოვცემთ. რეგულატორები მოსაუბრეს მიანიშნებენ გვსურს თუ არა კიდევ რაიმეს გაგება თუ მიგვაჩნია, რომ თემა უკვე ამოწურულია.
- *ადაპტორები* ჩვეულებრივ ადამიანის რაიმე მოთხოვნილების დაკმაყოფილებას ემსახურება. ეს, როგორც წესი, მიზანმიმართული ქმედებები არ არის. ისინი უფრო ავტომატურად, ხშირად გაუცნობიერებლად მიმდინარეობენ. მაგალითად, ნაკბენის მოფხანა, უსიამოვნო პირის მოახლოებისას მკლავების მკერდზე გადაჯვარედინება ან სასიამოვნო ადამიანის გამოჩენისას მასთან მიახლოება, მოსმენისას ფანქრის ღეჭვა.

3.4. გამომეტყველება და თვალის კონტაქტი

ემოციის გამოხატვა ძირითადად გამომეტყველების მეშვეობით ხდება. კულტურებს შორის განსხვავება დიდია, როგორც გრძნობების გამოხატვის, ასევე მათი ამოცნობისას; თუმცა ძირითადი ემოციების – ბედნიერების, გაკვირვების, შიშის, სიბრაზის, სევდისა და ზიზღის – გამოხატვა და ამოცნობა საყოველთაოა. ნებისმიერ ქვეყანაში მცხოვრები ადამიანების მიერ ისინი ერთნაირად აღიქმება. სხვა დანარჩენი ემოციების ამოცნობა კი, საკუთარ ქვეყანაში უფრო იოლია, ვიდრე უცხო ქვეყნებში.



ნახ. 3.1. ბედნიერების, გაკვირვების, შიშის, სიბრაზის, სევდისა და ზიზღის გამოხატვა.

ღიმილი და სიცილი ბედნიერებაზე მიანიშნებს. ჩვილი ტირის დაბადებისას, 5 კვირის ასაკიდან ღიმილს, ხოლო 4-5 თვის ასაკში სიცილს იწყებს. ღიმილი გადამდებია, როცა გვიღიმიან, ჩვენც საპასუხოდ ვიღიმით. გაღიმება სასარგებლოა მაშინაც კი, როდესაც მაინცდამაინც ღიმილის გუნებაზე არა ხართ, რადგან თქვენი გაღიმებული სახე სხვებში თქვენს მიმართ დადებით დამოკიდებულებას იწვევს.

სიცილი ასევე ემსახურება დადებითი შთაბეჭდილების ჩამოყალიბებას. გარდა ამისა, ის დადებით ზეგავლენას ახდენს ადამიანის ჯანმრთელობაზე და ახანგრძლივებს სიცოცხლეს. სიცილში მთელი ორგანიზმია ჩართული. სიცილის დროს ხდება დიაფრაგმის, კისრის, სახისა და მხრების გავარჯიშება. სიცილის შედეგად მატულობს სისხლში ჟანგბადის შემცველობა. იგი მნიშვნელოვნად ამცირებს სტრესს და დაძაბულობის შეგრძნებას.

ამგვარად, ღიმილი იწვევს დადებით ემოციებს თქვენშიც და მოსაუბრეშიც. ღიმილი და სიცილი აძლიერებს ადამიანის იმუნურ სისტემას და შესაბამისად, იცავს სხვადასხვა დაავადებებისგან. ღიმილი და სიცილი ასევე, სხვებზე ზემოქმედებასაც აადვილებს, ურთიერთობებს აუმჯობესებს და სიცოცხლეს ახანგრძლივებს.

მზერით მნიშვნელოვანი ინფორმაციის გადაცემაა შესაძლებელი. მზერის ხანგრძლივობა, მიმართულება და ხარისხი მის შინაარსს განსაზღვრავს. ყველა კულტურაში არსებობს დაუწერელი ნორმები მზერის ხანგრძლივობის თაობაზე. მიღებულია, რომ მზერა 3 წამი, ურთიერთ თვალებში ყურება კი 1.20 წამი უნდა გრძელდებოდეს. ამ ნორმებზე უფრო ხანმოკლე მზერა ინტერესის არ ქონად, ხოლო უფრო ხანგრძლივი ზედმეტი ინტერესის გამოხატულებად აღიქმება.

მნიშვნელოვანია მზერის მიმართულება. ურთიერთობისას ადამიანები ჩვეულებრივ მზერას მიაპყრობენ მოსაუბრის სახეს, შემდეგ მზერა გადააქვთ რაიმე საგანზე, შემდეგ ისევ სახეზე და ასე შემდეგ. ასეთი თანმიმდევრობის დარღვევის შემთხვევაში, სხვადასხვა დასკვნები შეიძლება გაკეთდეს – მაგალითად, ზომაზე დიდი ან ნაკლები ინტერესი თქვენს მიმართ, მოსაუბრის ნერვიულობა ან სიმორცხვე. მზერის ხარისხი – ის, თუ რამდენად ფართოვდება ან მცირდება თვალის გუგა, ასევე მეტყველებს ინტერესზე, გაოცებაზე, შიშსა ან ზიზღზე. გაფართოებული გუგები მიუთითებენ დიდ ინტერესზე, შიშსა და გაოცებაზე, ხოლო შემცირებული-ზიზღზე.

თვალით კონტაქტი მრავალ ფუნქციას შეიძლება ასრულებდეს. იგი შეიძლება ემსახურებოდეს:

- *მოსაუბრის ყურადღების მიქცევის მცდელობას.* ურთიერთობისას ჩვენ თვალებში ვუყურებთ მოსაუბრეს, რათა მივიპყროთ მისი ყურადღება.
- *საუბრის რეგულაციას.* ჩვენ მზერით ვანიშნებთ მოსაუბრეს, რომ დავასრულეთ სათქმელი და ახლა მისი პასუხის დროა.
- *ურთიერთობის რაგვარობის ხაზგასმას.* მზერით ხდება მოსაუბრისადმი დამოკიდებულების, დადებითის ან უარყოფითის მინიშნება, ასევე რომანტიკული დამოკიდებულების გამჟღავნება.
- *აგრესიული დამოკიდებულების გამჟღავნებას.* ზედმეტად ხანგრძლივი მზერა ხშირად აგრესიის მანიშნებლად აღიქმება.

თვალის არიდება ასევე მნიშვნელოვანი ინფორმაციის მატარებელია. იგი ხშირად იმაზე მიუთითებს, რომ ადამიანს სხვის საქმეში ჩარევა არ სურს. ჩვენ თვალს ვარიდებთ წყვილს, რომელიც ხმამაღლა კამათობს და ამით მივანიშნებთ, რომ ეს მხოლოდ და მხოლოდ მათი საქმეა. ჩვენ ასევე ხშირად ვარიდებთ მზერას იმას, რისი დანახვაც არ გვსურს ან არ გვსიამოვნებს. ზოგჯერ ჩვენ თვალებს ვხუჭავთ იმიტომ, რომ ვიზუალურმა, ე.ი. მხედველობითმა ინფორმაციამ ხელი არ შეუშალოს გრძნობის სხვა ორგანოებს აღქმაში – მაგალითად, თვალებს ვხუჭავთ მუსიკის მოსმენისას, იმისათვის რომ უკეთ აღვიქვათ.

გამომეტყველება და მზერა უფრო ადვილად ექვემდებარება კონტროლს, ვიდრე სხეულის სხვა ნაწილები. ამდენად, ადამიანები გამომეტყველებითა და მზერით არა მარტო არსებულ ემოციებს გამოხატავენ. მას ასევე მიმართავენ საზოგადოდ მიღებული ან მათთვის კონკრეტულ სიტუაციაში საჭირო ემოციის გამოსახატავად, თუნდაც მას სინამდვილეში არ გრძნობდნენ. ეს ბუნებრივია, რადგან საზოგადოებაში ფუნქციონირება მოითხოვს არსებული ნორმების პატივისცემას და დაცვას. ჩვენ ხშირად ვიღიმებით და გამოვხატავთ სიხარულს მაშინაც, როდესაც სულ არ გვეღიმება. ამდენად ჩვენ ყველანი ვმართავთ საკუთარი ემოციების გამოხატვას. გამომეტყველების მეშვეობით ჩვენ შეიძლება:

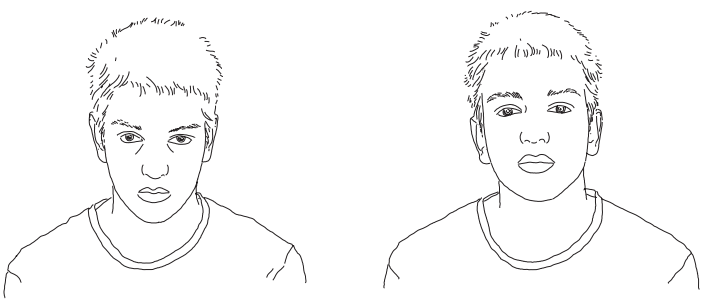
- *გამოვხატოთ უფრო ძლიერი გრძნობა, ვიდრე განვიცდით.* გამოვხატოთ დიდი სიხარული მეგობრის შეჯიბრში გამარჯვების გამო.
- *გამოვხატოთ უფრო სუსტი გრძნობა, ვიდრე განვიცდით.* არ გამოვხატოთ დიდი წუხილი გამოცდაზე ცუდი ნიშნის მიღების შემთხვევაში.
- *გამოვამჟღავნოთ ნეიტრალური გრძნობები.* დავფაროთ სევდა მხიარულ წვეულებაზე ყოფნისას.

- *შევნიღბოთ გრძნობები.* აღფრთოვანება გამოვხატოთ უმნიშვნელო და არასაჭირო საჩუქრის მიღებისას.
- *გამოვხატოთ გრძნობა, რომელსაც არ განვიცდით.* ვაჩვენოთ გრძნობა, რომელსაც კულტურული ნორმების მიხედვით უნდა განვიცდიდეთ, მაგრამ არ განვიცდით.

ამდენად, გამომეტყველების მართვა საშუალებას იძლევა გამოვხატოთ სოციალურად მიღებული ემოციები. მიუხედავად იმისა, რომ ეს გამოხატულება შეიძლება არ იყოს გულწრფელი, იგი ურთიერთობის ზრდილობის წესების შესაბამისია და ის არის, რასაც საზოგადოება ჩვენგან მოელის.

3.5. თავი

თავის ორიენტაცია, მისი გვერდზე გადახრა, აწევა ან დახრა გარკვეული ინფორმაციის მატარებელია. სწორად დაჭერილი თავი ყველაზე გავრცელებულ და ნეიტრალურ პოზიციას წარმოადგენს, მაშინ როდესაც მაღლა აწეული თავი წინ წამოწეული ნიკაპით, თვითრწმენას, სიმამაცესა და შეუპოვრობაზე მეტყველებს.



ნახ. 3.2. თავის ნეიტრალური პოზიცია და საკუთარ თავში დარწმუნების გამოხატვა.

გვერდზე გადახრილი თავი მორჩილებასა და დაქვემდებარებაზე მიუთითებს. პატარა ბავშვები თავს ერთ მხარეს გადასწევენ, როდესაც მხარზე თავს ადებენ მშობელს.

ნახ. 3.3. მორჩილების გამოხატვა.

წინ დახრილი თავი უარყოფით და აგრესიულ დამოკიდებულებაზე მიანიშნებს.

ნახ. 3.4. უარყოფითი დამოკიდებულების გამოხატვა.

თავის გაქნევა უარყოფის, ხოლო დაქნევა თანხმობის ნიშნად, ყველაზე მარტივი თავის მოძრაობებია, რომლებსაც ჩვილი ბავშვებიც იყენებენ. თავის გაქნევით ჩვილები დედას მიანიშნებენ, რომ აღარ უნდათ ჭამა. საუბრისას თანხმობის ნიშნად თავის ნელა დაქნევა, მხარდაჭერის ნიშანია. იგი სიგნალია, რომ მსმენელი დაინტერესებულია გაგონილით და ინფორმაციის გამცემმა შეიძლება გააგრძელოს საუბარი. თავის სწრაფად დაქნევა კი საპირისპიროს მაჩვენებელია. იგი იმაზე მიუთითებს, რომ მსმენელმა უკვე მიიღო მისთვის საჭირო ინფორმაცია და დროა მოსაუბრე გაჩერდეს.

სახეზე ხელების შეხება ხშირად მიუთითებს იმაზე, რომ ადამიანი ახდენს გაგონილის შეფასებას, ფიქრობს ან იღებს გადაწყვეტილებას.

ნახ. 3.5. შეფასების გამოხატვა.

გაგონილისადმი ინტერესი აისახება ხელის ლოყასთან, ხოლო საჩვენებელი თითის თვალთან განთავსებით.

ნახ.3.6. ინტერესის გამოხატვა.

გადაწყვეტილების მიღებისას ადამიანებს ხშირად ხელი ნიკაპთან მიაქვთ.

საკუთარ პოზიციაში დარწმუნებულ ადამიანებს შეერთებული ხელები სახესთან მიაქვთ.

ნახ.3.7. საკუთარ თავში დარწმუნების გამოხატვა.

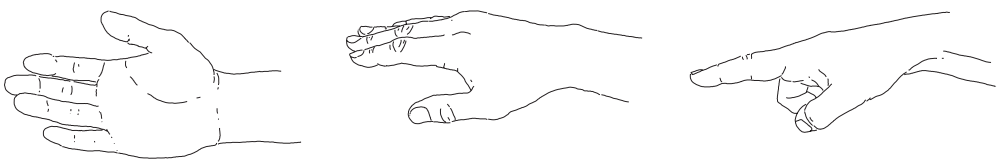
3.6. ხელები

ხელები მნიშვნელოვან სამუშაოს ასრულებენ. სხეულის სხვა ნაწილებთან შედარებით ისინი ყველაზე მეტად არიან დაკავშირებული ტვინთან. კაცობრიობის ისტორიის მანძილზე ხელისგულების ჩვენება ბოროტი ზრახვების არ ქონის, სიმართლის თქმის, პატიოსნებისა და მორჩილების ნიშანი იყო. ადამიანები შემხვედრს ხელისგულებს უჩვენებდნენ იმის დასტურად, რომ უიარაღო იყვნენ. დღესაც, ბევრ ქვეყანაში, ფიცის დადებას მკერდზე ხელისგულის დადება ახლავს. ბიბლიაზეც ფიცის დადების დროს მას მარჯვენა ხელის გულს ადებენ. როდესაც ჩვენ გვსურს, რომ ვინმემ დაგვიჯეროს, ჩვენ ხშირად ხელებს ვშლით და მას ხელისგულებს ვუჩვენებთ.

ნახ. 3.8. დაჯერების სურვილის გამოხატვა.

გაშვერილი ხელი ზემოთ მიმართული ხელისგულით მორჩილების ან თხოვნის ნიშანია. ჩვენ ყოველდღე ვხვდებით ქუჩაში ადამიანებს, რომლებსაც ხელი აქვთ გაწვდილი და ფულად დახმარებას ითხოვენ. ხელი ქვემოთ მიმართული ხელის გულით კი, ამის საწინააღმდეგოდ, ძალაუფლების ნიშანია.

ძალზე გამაღიზიანებელია საჩვენებელი თითის ვინმეზე გაშვერა. ბევრ ქვეყანაში თითით ადამიანზე ჩვენება შეურაცხმყოფელია.



ნახ. 3.9. თხოვნის, ძალაუფლებისა და მორჩილების მოთხოვნის გამოხატვა.

ხელის ჩამორთმევა მნიშვნელოვან როლს თამაშობს შთაბეჭდილების ჩამოყალიბებაში. იგი შეიძლება მიუთითებდეს ძალაუფლებაზე, მორჩილებაზე, ინტერესის არ ქონაზე, კონტროლზე ან თანასწორობაზე. ამის კომუნიკაცია წამების განმავლობაში, ერთი ხელის ჩამორთმევით ხდება. გაცნობისას მიღებულია ხელის ჩამორთმევა, უმთავრესად მამაკაცებს შორის. ხელის ჩამორთმევა ყოველთვის არ არის მიზანშეწონილი. ამასთან გარკვეული წესები არსებობს თუ ვინ უნდა გაუწოდოს პირველმა ხელი. მაღალი თანამდებობის ან უფროსი ასაკის ადამიანებთან შეხვედრისას, სჯობს დაელოდოთ ხელს როდის გამოგიწვდიან. ასევე, მამაკაცი ქალის გაცნობისას, უნდა დაელოდოს ხელის გამოწოდებას.

ხელის ჩამორთმევისას თანასწორობის კომუნიკაცია მაშინ განხორციელდება თუ ხელის ენერგიული ჩამორთმევის დროს ხელისგულები ვერტიკალურ მდგომარეობაში დარჩება.

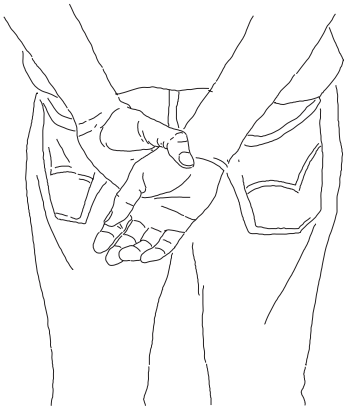
ხელის ჩამორთმევისას მეორე ხელის გამოყენებაც ხშირია პოლიტიკოსების შეხვედრისას. ასეთი ხელის ჩამორთმევა ზრდის ფიზიკურ კონტაქტს და ახდენს იმის კომუნიკაციას, რომ ადამიანი სანდო და პატიოსანია.

ნახ. 3.10. ხელის ჩამორთმევა.

ჯდომისას გადაჯვარედინებული, ზემოთ აწეული ხელები შფოთვაზე, უარყოფით დამოკიდებულებასა და დაძაბულობაზე მიუთითებენ.

ნახ.3.11. შფოთვისა და დაძაბულობის გამჟღავნება.

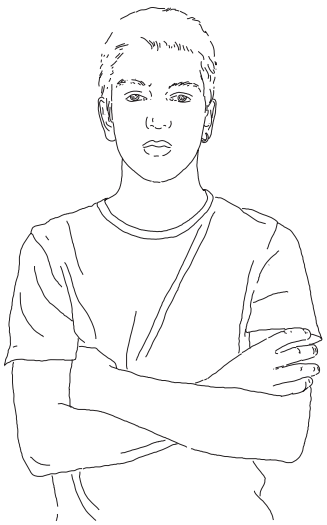
სიარულისას ხელების უკან დაწყობას ძირითადად კაცები მიმართავენ და თავის ძალაუფლებას მიანიშნებენ.



ნახ.3.12. ძალაუფლების გამოხატვა.

3.7. მკლავები

საფრთხის შემთხვევაში საგნის ან სხვა ადამიანის უკან ამოფარება წარმოადგენს პასუხს, რომელსაც ჩვენ ადრეულ ბავშვობაში ვსწავლობთ. მოზრდილი ადამიანი საფრთხის აღქმისას ჩვეულებრივ კარადის ან სხვის ზურგს უკან აღარ იმალება. ამის სანაცვლოდ იგი ხელებს გადაჯვარედინებულად მკერდზე და გულზე იფარებს.



ნახ. 3.13. რეაქცია საფრთხეზე.

თავდაცვის ოდნავ შენიღბულ ვარიანტს წარმოადგენს ქალების მიერ ერთი ხელის მოღუნვა და მეორე ქვემოთ ჩაშვებულ ხელის შუაში მოკიდება, ხოლო კაცებთან ჩაშვებული ხელების წინ აფარება.

ნახ. 3.14. რეაქცია საფრთხეზე.

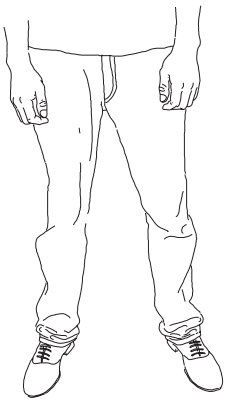
3.8. ფეხები

რაც უფრო შორ მანძილზეა სხეულის ნაწილი ტვინისგან, მით უფრო ნაკლებად აკონტროლებს მას ადამიანი. ამის გამო „ინფორმაციის გაჟონვა“ ანუ იმ ინფორმაციის გადაცემა, რომლის გამჟღავნებაც ადამიანს არ სურს, სახესა და თვალებზე მეტად სხეულის სხვა ნაწილებით ხდება. ფეხები, როგორც ტვინისგან ყველაზე დიდ მანძილზე განლაგებული სხეულის ნაწილები, ყველაზე ნაკლებად ექვემდებარება ადამიანის კონტროლს.

ფეხზე დგომის ოთხი ძირითადი პოზიცია არსებობს. ყოველი მათგანი გარკვეული აზრის მატარებელია.

ნახ.3.15. ნეიტრალური დგომა.

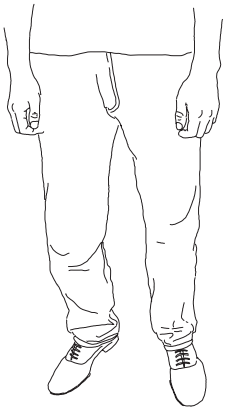
სწორედ, გვერდიგვერდ განლაგებული ფეხები მიუთითებენ იმაზე, რომ ადამიანი ყურადღებით უსმენს მოსაუბრეს. ეს ყველაზე ნეიტრალური პოზაა. ჩვეულებრივ ბავშვები ამ პოზაში დგანან, როდესაც მასწავლებელს უსმენენ; თანამშრომლები ამ პოზას იყენებენ უფროსთან საუბრისას.



ნახ. 3.16. იმის ჩვენება, რომ ადამიანი მყარად დგას ფეხზე.

მამაკაცები ხშირად დგანან გაშლილი ფეხებით. ეს პოზა მიუთითებს ძალაუფლებაზე, ანუ იმაზე, რომ ადამიანი მყარად დგას მიწაზე.

მუხლში მოხრილი და წინ გაწეული ცალი, ხოლო მეორე გაშლილი ფეხი მოქმედების მზაობაზე ანდა იმ ადამიანისადმი ინტერესზე მიუთითებს ვინც მოხრილი ფეხის მიმართულებით დგას.



ნახ. 3.17. მოქმედებისადმი მზაობის გამოხატვა.

გადაჯვარედინებული ფეხებით დგომა საკუთარ თავში დაურწმუნებლობის და დაბნეულობის ნიშანია. ამ პოზას ხშირად ირჩევენ ადამიანები უცხო ადამიანების გარემოცვაში მოხვედრისას.

ნახ. 3.18. საკუთარ თავში დაურწმუნებლობა.

დოინჯით დგომა მიუთითებს ადამიანის მზაობაზე, დაიცვას საკუთარი პოზიცია.

ნახ. 3.19. საკუთარი პოზიციის დაცვის მზაობა.

ჯდომისას ფეხების გადაჯვარედინება საკუთარ თავში ჩაკეტვაზე და ურთიერთობის სურვილის არ ქონაზე მიუთითებს. ჩაკეტილობის შთაბეჭდილებას კიდევ უფრო აძლიერებს ფეხებთან ერთად მკლავების გადაჯვარედინება.

ნახ. 3.20. ურთიერთობის სურვილის არქონის გამოხატვა.

ჯდომისას კოჭებთან გადაჯვარედინებული ფეხები იმის მანიშნებელია, რომ ადამიანი ცდილობს უარყოფითი ემოციების, თვითრწმენის ნაკლებობის, შიშის ან ზოგადად საუბრისას აღძრული გრძნობების ან დამოკიდებულებების დაფარვას.

ნახ. 3.21. გრძნობების დაფარვის სურვილზე მინიშნება.

3.8. ჟესტები, რომელსაც ადამიანები უნებლიედ ტყუილის თქმის შემთხვევაში იყენებენ.

ტყუილის ამოცნობა ბევრად უფრო ძნელია, ვიდრე გრძნობების. მოტყუებისას ადამიანი ხშირად ინსტინქტურად ხელს პირზე იფარებს, ზოგჯერ კი თითს იდებს ცხვირზე, ყურზე იკიდებს ხელს, ან კისერს იფხანს.

ნახ.3.22. ტყუილზე მინიშნება.

ბავშვები ხშირად მალავენ ხელებს ზურგს უკან, როდესაც იტყუებიან. მოზრდილები მსგავს სიტუაციაში ხელებს ჯიბეში იწყობენ.

3.9. შეხება

ინფორმაციის გადაცემა შეხების მეშვეობით კომუნიკაციის ყველაზე პრიმიტიული, მარტივი ფორმაა. შეხება ის გრძნობითი ორგანოა, რომელსაც ახალ დაბადებულიც იყენებს. დანახვაზე, გაგონებაზე უფრო ადრე ჩვილი სხვა ადამიანებსა და საგნებს ეხება. ბავშვი ადვილად სწავლობს შეხების

მეშვეობით სხვადასხვა მნიშვნელობის გადაცემას. იგი ეხება დედის მკერდს, როდესაც შია, ხელით იღებს საგნებს, რომელთა პირში ჩადებაც სურს.

შეხება მრავალი მნიშვნელობის მატარებელია. უპირველეს ყოვლისა, ის დადებით ემოციას გამოხატავს. გარდა ამისა, სიყვარულის, მხარდაჭერის, სექსუალური ინტერესის, ნდობის მანიშნებელიც შეიძლება იყოს. შეხება ასევე შეიძლება თამაშის ნაწილიც გახდეს ან სხვის ქცევის, დამოკიდებულებების თუ გრძნობების კონტროლისთვის გამოიყენონ. შეხებით ადამიანს შეიძლება მივანიშნოთ ის გააკეთოს, რაც ჩვენ გვსურს. მას შეიძლება რიტუალური ხასიათიც ქონდეს, მაგალითად, ხელის ჩამორთმევა, კოცნა, შეხვედრისას ან განშორებისას მხარზე ხელის დადება. შეხება რაიმე ამოცანის შესრულებასაც ემსახურება, მაგალითად, მანქანიდან გადმოსვლისას ვინმესთვის დახმარების გაწევა.

დადებითი შედეგების გარდა, შეხებას ცუდი შედეგიც შეიძლება მოყვეს. უცნობ ადამიანების საჭიროების გარეშე ანდა უხეშად შეხება ჩვეულებრივ უარყოფითად აღიქმება.

სიფრთხილის დაცვაა საჭირო კლიენტებთან შეხებისას. შეხებამ, რომელიც მომსახურების აუცილებლობით არ არის განპირობებული, ადვილად შეიძლება კლიენტს უხერხულობის გრძნობა გაუჩინოს და იგი საფრთხედ აღიქვას.

განსაკუთრებული სიფრთხილეა საჭირო სხვა კულტურის წარმომადგენლებთან ურთიერთობისას. დასავლეთ ევროპისა და ამერიკის შეერთებული შტატების მოქალაქეები ერიდებიან შეხებას და სიფრთხილეს იჩენენ იმ ადამიანთან ურთიერთობისას, ვინც მათ აუცილებლობის გარეშე ეხება.

3.10 ურთიერთობის მანძილი და სივრცის გამოყენება

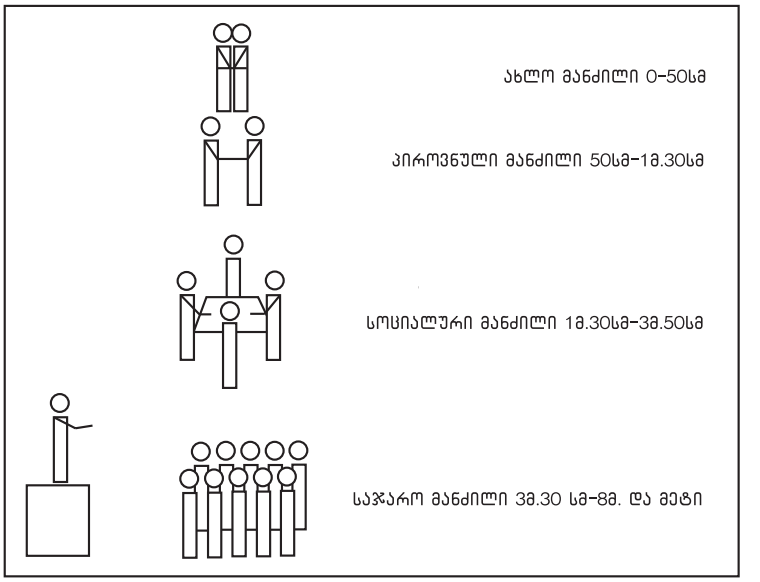
ადამიანები ურთიერთობებს განსხვავებულ მანძილზე ამყარებენ იმის მიხედვით, თუ რა ტიპის ურთიერთობა აკავშირებთ. ჩვეულებრივ, საუბარია ოთხ დისტანციაზე, ესენია: ახლო, პიროვნული, სოციალური და საჯარო.

ახლო მანძილი, 0-50 სანტიმეტრი, გამოიყენება ახლო ურთიერთობებში. ამ მანძილზე ხდება ჩვეულებრივ დედა-შვილის, შეყვარებულებისა და მეუღლეების ან მეგობრების ურთიერთობა. ამ მანძილზე დანახვისა და გაგონების გარდა, შესაძლებელია მეორე ადამიანის სუნის და სხეულის ტემპერატურის აღქმა. ასევე ადვილია შეხება. უცნობებთან ძალიან ახლო მანძილზე ყოფნა, ჩვეულებრივ უხერხულობას იწვევს; ამ დროს, მაგალითად, გადატვირთულ ლიფტში ან ტრანსპორტში, ადამიანები ცდილობენ თვალი აარიდონ ერთმანეთს და ამით დაძლიონ შექმნილი უხერხულობა.

პიროვნული მანძილი, 50 სანტიმეტრიდან 1 მეტრ და 30 სანტიმეტრამდე, გამოიყენება პიროვნული ურთიერთობების დროს ანუ იმ შემთხვევაში, როდესაც ურთიერთობა კარგ ნაცნობებთან და მეგობრებთან გვაქვს. ამ მანძილზე შესაძლებელია გაშლილი ხელით მეორეს შეხება.

სოციალური მანძილი, 1 მ და 30 სმ-იდან 3 მ და 50 სმ-მდე. ამ მანძილზე ჭირს დეტალების გარჩევა ადამიანის სახეზე. ეს არის დისტანცია საქმიანი ურთიერთობების წარმართვისთვის. ამ მანძილზე ურთიერთობისას მნიშვნელოვანია თვალის კონტაქტის დამყარება, საუბარიც უფრო ხმამაღლა მიმდინარეობს. მაღალი თანამდებობის პირთა კაბინეტებში თქვენ შეხვდებით დიდ მაგიდას, რომელიც სწორედ სოციალური მანძილის დაცვას, თანამდებობის პირთან ახლო მანძილზე ურთიერთობის საშუალებას არ იძლევა.

საჯარო მანძილი, 3 მ 30 სმ-იდან 8 მ-სა და მეტზე. ეს ის მანძილია, რომელზეც ხდება საჯარო გამოსვლები, თამაშდება სპექტაკლები. მანძილი სცენასა და აუდიტორიას შორის სწორედ ამ მანძილის შენარჩუნებას ემსახურება. სიშორე აძნელებს სახის ნაკვთების გარჩევას, ამიტომაც იყენებენ მსახიობები გრიმს, რომელიც ხაზს უსვამს თვალებს. საუბარი ხმამაღალია, რათა ნათქვამი შორ მანძილზეც იყოს აღქმული.



ნახ. 3.23. პიროვნული მანძილები.

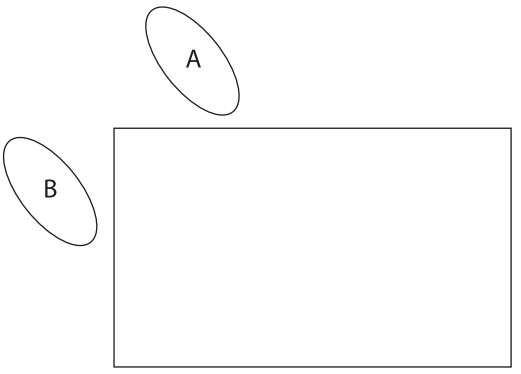
ქალები და კაცები განსხვავდებიან სივრცის გამოყენებით. კაცები ქალებზე მეტ სივრცეს იკავებენ და უფრო დიდ მანძილზე აქვთ ურთიერთობა. ინტერპერსონალურ მანძილში განსაკუთრებული განსხვავება სხვადასხვა კულტურების წარმომადგენლებს შორისაც აღინიშნება. იმდენად, რომ საუბარია კონტაქტურ და არაკონტაქტურ კულტურებზე. აღმოსავლეთის ქვეყნების მაცხოვრებლებს – აზიისა და აფრიკის ბინადრებს, ისევე როგორც საქართველოს მაცხოვრებლებს, უფრო მცირე მანძილზე აქვთ ურთიერთობა, ვიდრე ამერიკისა და დასავლეთ ევროპის მაცხოვრებლებს.

ზემოთ მოყვანილი მანძილები ნაკლებ კონტაქტურ კულტურებშია გამოთვლილი. საქართველოში ეს მანძილები ცოტა უფრო მცირეა, მაგრამ ამ ნორმების გათვალისწინება აუცილებელია სხვა, არაკონტაქტური კულტურის წარმომადგენლებთან ურთიერთობისას. ძალზე ახლო მანძილზე ურთიერთობა ადვილი შესაძლებელია მათ მიერ საფრთხედ იქნეს აღქმული.

საქმიანი ურთიერთობების წარმართვის საუკეთესო მანძილად სოციალური მანძილი ითვლება. ეს მანძილი – 1.30 – 3.50 მ – საუკეთესოა კლიენტთან ურთიერთობისას, თუმცა არის გამონაკლისებიც, მაგალითად, სტილისტის -კლიენტთან, სადაც ახლო მანძილზე ურთიერთობა გარდაუვალია.

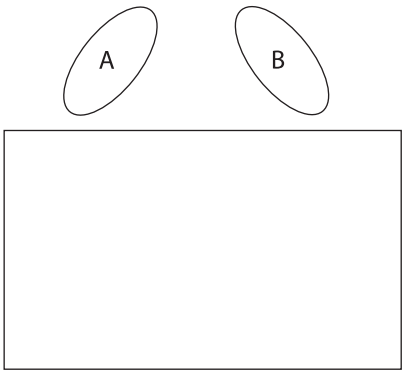
სხვებთან ურთიერთობა, განსაკუთრებით საქმიანი, უფრო ხშირად მაგიდასთან მიმდინარეობს. ადგილი მაგიდასთან ზეგავლენას ახდენს კომუნიკაციის ეფექტურობაზე.

მართკუთხა მაგიდასთან მოსაუბრეების კუთხეებში განლაგება ხელს უწყობს მეგობრული საუბრის წარმართვას. ასეთი განლაგება მონაწილეებს საშუალებას აძლევს დაამყარონ თვალის კონტაქტი, დააკვირდნენ ერთმანეთის ჟესტებს.



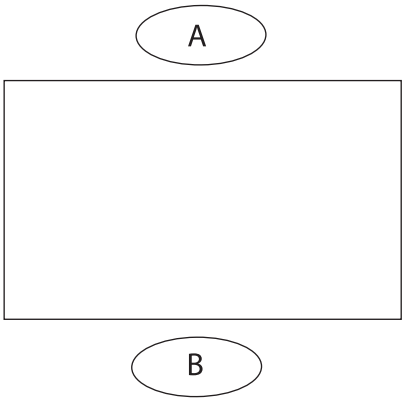
ნახ. 3.24. მაგიდასთან განლაგება მეგობრული საუბრის წარმართვისას.

მოსაუბრეების გვერდიგვერდ განლაგება თანამშრომლობას უწყობს ხელს. ეს საუკეთესო განლაგებაა ერთ დავალებაზე მომუშავე ადამიანებისთვის.



ნახ. 8.25. მაგიდასთან განლაგება თანამშრომლობის დროს.

პირისპირ ჯდომა უფრო შეჯიბრის და კონფრონტაციის ანუ წინააღმდეგობის მანიშნებელია. ამ შემთხვევაში მოსაუბრეთა შორის არსებული მაგიდის სივრცე ბარიერის როლს ასრულებს.



ნახ. 3.26. მაგიდასთან განლაგება შეჯიბრებითი ურთიერთობის დროს.

მაგიდის საწინააღმდეგო კუთხეებში ჯდომა მანიშნებელია იმისა, რომ კონტაქტი არ არის სასურველი. ასეთ განლაგებას ჩვეულებრივ ირჩევენ უცნობების გვერდით ბიბლიოთეკებში მუშაობისას. კრებებისა და თავყრილობების დროს მაგიდის თავში ჯდომა ძალაუფლების მაჩვენებელია. ორ-

განიზაციის ხელმძღვანელები და ოჯახის უფროსები სწორედ ამ ადგილს ირჩევენ. ეს აძლევს მათ საშუალებას დააკვირდნენ მაგიდის ყველა წევრს. სუფრასთან თამადაც მაგიდის თავში იკავებს ადგილს.

მოლაპარაკებისას მოსაუბრის მარცხენა მხარეს ჯდომა ზრდის მომლაპარაკებლის მიერ წარმატების მიღწევის ალბათობას.

ინგლისის მეფემ არტურმა შექმნა მრგვალი მაგიდა იმისთვის, რომ რაინდების თანასწორობისთვის გაესვა ხაზი. ის და მისი თორმეტი რაინდი მრგვალ მაგიდასთან იკრიბებოდნენ საჭირბოროტო საქმეების განსახილველად. მრგვალი მაგიდა ხელს უწყობს არაფორმალური, დაუძაბავი საუბრის და თანასწორთა შორის დისკუსიის წარმართვას. მაგრამ მეფე არტურის სურვილის მიუხედავად, ძალაუფლება მრგვალი მაგიდის გარშემო განლაგებაშიც აისახება. რაც უფრო ახლოს ზის ადამიანი მაღალი თანამდებობის პირთან, მით უფრო მეტ ძალაუფლებას ანიჭებს მას აღმქმელი. ქვეყნის მეთაურების ოფიციალურ სადილებზე, მაღალი თანამდებობის სტუმარი მასპინძელი ქვეყნის პრეზიდენტის გვერდით ზის. ამასთან ადგილი მისგან მარჯვნივ უფრო საპატიოა, ვიდრე მარცხნივ.

სივრცე, რომელშიც ხორციელდება ურთიერთობა და მისი მოწყობა, ზეგავლენას ახდენს კომუნიკაციაზე. ჩვენ სხვადასხვა გრძნობები გვეუფლება და სასწავლებელში, რესტორანში, ეკლესიაში, თეატრსა თუ საავადმყოფოში სხვადასხვაგვარი ურთიერთობები გვაქვს. საზოგადოდ მოვლილ, გემოვნებით და მდიდრულად მოწყობილ სივრცეში, კომუნიკაციას უფრო დადებითი შედეგი აქვს, ვიდრე ურთიერთობას ცუდად მოწყობილ და უსახურ გარემოში. ამდენად, კარგ გარემოში უფრო ადვილია სასურველი შედეგის მიღწევა, იქნება ეს მოლაპარაკება, მომსახურების გაყიდვა თუ ვინმესთვის თავის მოწონება.

სამუშაო თუ საცხოვრებელი სივრცის მოწყობა დიდ ინფორმაციას იძლევა მის პატრონზე. მდიდრულად მოწყობილი ოფისი მიუთითებს ბიზნესის წარმატებაზე და ასევე ორგანიზაციაში ოთახის პატრონის თანამდებობაზე. მაღალი თანამდებობის პირების ოთახები ყოველთვის უფრო უკეთ არის მოწყობილი, ვიდრე მათი ქვეშევრდომების.

განსახილველი საკითხები

1. ადამიანთან პირველად შეხვედრისას რას აქცევთ ყველაზე მეტ ყურადღებას და რატომ?
2. რას ფიქრობთ ადამიანზე და რა გრძნობა გეუფლებათ, როდესაც ის დიდხანს და დაჟინებით გიმზერთ?
3. ვისთან რა მანძილზე მოგწონთ ურთიერთობა?

თავი 4

კონფლიქტის მართვა

შესავალი

ამ თავში განვიხილავთ პიროვნებათშორისი კონფლიქტის ბუნებას, მის ძირითად პრინციპებსა და კონფლიქტის მოგვარების სტრატეგიებს.

ვეცდებით ვუპასუხოთ ისეთ კითხვებს, როგორიცაა: როგორ ავიცილოთ თავიდან დესტრუქციული დაპირისპირება? რა არის ასერტიულობა? როგორ დავსვათ კითხვები, გამოვხატოთ ემოციები თუ ვუპასუხოთ კრიტიკას ასერტიულად?

მოლაპარაკება ჩვენი ცხოვრების განუყოფელი ნაწილია, რომლის წარმატებით წარმართვას გარკვეული გამოცდილება და უნარები სჭირდება. ამ თავში განვიხილავთ მოლაპარაკების პროცესს და იმ ძირითად პრინციპებს, რომელიც ეფექტური მოლაპარაკების წარმართვაში დაგეხმარებათ.

4.1. რა უნდა ვიცოდეთ კონფლიქტის შესახებ - პიროვნებათშორისი კონფლიქტის თავისებურებები

რა არის კონფლიქტი?

ინტერპერსონალურ კომუნიკაციაში ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი ადგილი **კონფლიქტს** უკავია. სანამ გავეცნობით კონფლიქტის მოგვარების ეტაპებსა და სტრატეგიებს, აუცილებელია ვიცოდეთ რას ვგულისხმობთ კონფლიქტში, მიმოვიხილოთ ის ძირითადი შეხედულებები, რომელიც კონფლიქტის შესახებ არსებობს.

პიროვნებათშორისი კონფლიქტი შეიძლება წარმოიშვას ოჯახის წევრებს, მეგობრებს, შეყვარებულებს, თანამშრომლებს და ა.შ შორის.

პიროვნებათშორისი კონფლიქტი ჩნდება მაშინ, როდესაც:

- ადამიანები ერთმანეთთან დაკავშირებული არიან – ერთის ქცევა მეორეზე ახდენს გავლენას;

პიროვნებათშორისი კონფლიქტი - შეუთანხმებლობა ერთმანეთთან დაკავშირებულ ინდივიდებს შორის, რომლებიც საკუთარ მიზნებს ერთმანეთთან შეუთავსებლად აღიქვამენ.

- ორივემ იცის, რომ მათი მიზნები შეუთავსებელია – თუ ერთი აღწევს მიზანს, მეორეს მიზანი კი მიუღწეველი რჩება;
- ერთმანეთს აღიქვამენ, როგორც დაბრკოლებას საკუთარი მიზნების მიღწევაში.

შეიძლება ითქვას, რაც უფრო მეტად არიან ადამიანები ერთმანეთზე დამოკიდებულნი, მით უფრო მეტ საკითხთან დაკავშირებით შეიძლება წარმოიშვას მათ შორის კონფლიქტი და აგრეთვე, მით უფრო დიდია კონფლიქტის გავლენა მათ ურთიერთობაზე.

4.2. გავრცელებული შეხედულებები კონფლიქტის შესახებ

ერთ-ერთი პრობლემა, რომელიც ხელს უშლის კონფლიქტების მოგვარებას, დაკავშირებულია იმ მცდარ შეხედულებებთან, რომლებიც კონფლიქტის შესახებ არსებობს. ადამიანების უმრავლესობას მიაჩნია, რომ:

- უმჯობესია კონფლიქტს თავი ავარიდოთ – დროთა განმავლობაში ნებისმიერი პრობლემა თვითონ მოგვარდება, დროსთან ერთად სირთულეებიც მიდის;
- თუ ორ ადამიანს შორის კონფლიქტია, ეს ნიშნავს, რომ მათ ურთიერთობას საფრთხე ემუქრება – კონფლიქტი ურთიერთობების გაფუჭების ნიშანია;
- კონფლიქტი პიროვნებათშორის ურთიერთობებს აზიანებს;
- კონფლიქტი დამანგრეველია, რადგან ის ჩვენი პიროვნების უარყოფით მხარეზე მიუთითებს;
- ნებისმიერ კონფლიქტში უნდა იყოს წაგებული და მოგებული – რადგან მიზნები შეუთავსებელია, ერთმა უნდა მოიგოს და მეორემ წააგოს.

ნებისმიერი ეს დაშვება მცდარია და როგორც ქვემოთ ვნახავთ, ხელს უშლის კონფლიქტის მოგვარებას. კონფლიქტის მოგვარების პროცესში მეტად მნიშვნელოვანია, თუ როგორი დამოკიდებულება აქვთ კონფლიქტში ჩართულ ადამიანებს კონფლიქტის მიმართ. ზოგ შემთხვევაში კონფლიქტმა შეიძლება ადამიანებს შორის არსებული განსხვავებებისა და უთანხმოებების გადაწყვეტას და ფაქტიურად, მათ შორის ურთიერთობის გაუმჯობესებას შეუწყოს ხელი. სხვა შემთხვევაში კი, კონფლიქტმა შეიძლება ურთიერთობას ზიანი მიაყენოს – გააჩინოს ეჭვი, სევდა, თვითპატივისცემის დაქვეითება და ა.შ. რაც ყველაზე მთავარია, კონფლიქტი არ გუ-

ლისხმობს, რომ აუცილებლად ერთმა მხარემ უნდა მოიგოს და მეორემ წააგოს. ორივე მხარე შეიძლება იყოს გამარჯვებული. ამიტომ ჩვენი ამოცანაა, დავამყაროთ არა კონფლიქტისგან თავისუფალი ურთიერთობები, არამედ ვისწავლოთ კონფლიქტის ეფექტური მოგვარების გზები, რათა კონფლიქტის შემთხვევაში ორივე მხარემ მოგებულად იგრძნოს თავი.

4.3. პიროვნებათშორისი კონფლიქტის ძირითადი პრინციპები

კონფლიქტის გავლენა პიროვნებათშორის ურთიერთობებზე დადებითი იქნება, თუ კონფლიქტის შემდეგი ძირითადი პრინციპები გვეცოდინება:

კონფლიქტი გარდაუვალია;

კონფლიქტი პიროვნებათშორისი ურთიერთობის ნაწილს წარმოადგენს. ის, როგორც პირადი, ისე სამსახურეობრივი ურთიერთობების განუყოფელი ნაწილია. ადამიანები განსხვავებულები არიან – აქვთ განსხვავებული წარსული, საჭიროებები, მიზნები და ა.შ. როდესაც ადამიანები ურთიერთ დამოკიდებულნი არიან, ამგვარ განსხვავებებს ხშირად კონფლიქტი მოჰყვება.

კონფლიქტს შეიძლება მოჰყვეს როგორც დადებითი, ისე უარყოფითი შედეგი;

თუ რა შედეგი ექნება კონფლიქტს პიროვნებათშორის ურთიერთობებზე – დადებითი თუ უარყოფითი – მნიშვნელოვნად არის დამოკიდებული კონფლიქტის მოგვარების სტრატეგიაზე.

კონფლიქტის უარყოფითი შედეგები ყველაზე ხშირად უკავშირდება მონაწილეთა შორის უარყოფითი ემოციების გამძაფრებას.

ხშირად, კონფლიქტი გულისხმობს ბრძოლის უსამართლო მეთოდებს და ძირითადად მიმართულია მეორე მხარისთვის ზიანის მიყენებაზე. ასეთ შემთხვევაში, რასაკვირველია, ნეგატიური გრძნობები იზრდება. ასევე, კონფლიქტებმა შეიძლება უარყოფითად იმოქმედოს პიროვნების ენერგეტიკულ რესურსებზე – ნაკლები ენერგია დარჩეს სხვა საქმეების მოსაგვარებლად, განსაკუთრებით, როდესაც ის კონფლიქტის მოგვარების არა პროდუქტიულ გზებს ირჩევს. კონფლიქტებმა ასევე შეიძლება უბიძგოს ადამიანს, აღარ იყოს ღია და გულწრფელი მოცემულ პიროვნებასთან ურთიერთობაში – საკუთარი გრძნობების დამალვა და განსახილველი თემების შეზღუდვა მოცემულ პიროვნებათშორის ურთიერთობის სიღრმესა და ინტიმურობას საფრთხეს უქმნის. ხშირად ადამიანები ამ დანაკლისის კომპენსაციას სხვა ურთიერთობებში ეძებენ.

კონფლიქტის დადებით შედეგად ძირითადად ითვლება ის, რომ კონ-

ფლიქტი ადამიანს პრობლემურ სიტუაციაზე დააფიქრებს და აიძულებს მისი გადაწყვეტის გზები მოიძიოს. თუ კონფლიქტის გადაწყვეტის პროდუქტიულ გზებს გამოიყენებთ, კონფლიქტის შემდეგ ურთიერთობები უფრო გაძლიერდება და გაჯანსაღდება. როდესაც ადამიანი ცდილობს პიროვნებათშორისი კონფლიქტის გადაწყვეტას, ეს ნიშნავს, რომ მისთვის ეს ურთიერთობა ძვირფასია და ცდილობს მის შენარჩუნებას. წინააღმდეგ შემთხვევაში, ის კონფლიქტურ სიტუაციას უბრალოდ განერიდებოდა.

კონფლიქტი შეიძლება ფოკუსირებული იყოს შინაარსზე და/ან ურთიერთობაზე;

შინაარსზე ფოკუსირებული კონფლიქტები მიმართულია გარკვეულ საკითხებსა თუ მოვლენებზე, რომელიც კონფლიქტში მყოფ პიროვნებებს პირადად არ ეხება – ასეთი შეიძლება იყოს სამსახურში არსებული დაწინაურების სისტემა, სახელმწიფოებრივი მოწყობა და სხვა.

ურთიერთობაზე ფოკუსირებული კონფლიქტები ეხება კონფლიქტში ჩართულ პირებს შორის არსებულ ურთიერთობას. ურთიერთობაზე ფოკუსირებული კონფლიქტის მაგალითია ცოლ-ქმარს შორის არსებული უთანხმოება, გადაწყვეტილების მიღების პროცესში ორივე მხარის თანაბარი მონაწილეობის შესახებ, ან დედასა და ქალიშვილს შორის, ამ უკანასკნელის ცხოვრების სტილის შესახებ, სამსახურში თანამშრომლებს შორის არსებული უთანხმოება მორიგეობის განრიგის შესახებ და სხვა. ხშირად ურთიერთობაზე ფოკუსირებული კონფლიქტები შენიღბულია შინაარსზე ფოკუსირებული კონფლიქტის სახით. მაგალითად, ცოლ-ქმარს შორის უთანხმოება იმის თაობაზე თუ სად უნდა გაატარონ შვებულება, გამოწვეულია არა ობიექტური რეალობის შეფასებით – შემოთავაზებული ორი ადგილიდან ობიექტურად, რომელი უფრო მიმზიდველია დასვენებისთვის, არამედ რეალურად მიმართულია იმისკენ, თუ ვის დარჩება ბოლო სიტყვა – ვინ არის გადაწყვეტილების მიმღები პირი ამ ურთიერთობაში.

კონფლიქტის მოგვარების სტილი გავლენას ახდენს კონფლიქტის შედეგებზე;

როგორც უკვე აღინიშნა, ის თუ რა გზას ვირჩევთ კონფლიქტის გადასაწყვეტად, მის შედეგებზე მნიშვნელოვნად მოქმედებს – ურთიერთობა შეიძლება გაძლიერდეს და გაუმჯობესდეს ან დაიძაბოს და გაუარესდეს. ცნობილია კონფლიქტის მოგვარების ხუთი ძირითადი სტილი, რომელიც შეიძლება ორი განზომილების მიხედვით აღიწეროს: (1) საკუთარ თავზე ზრუნვა და (2) მეორე პიროვნებაზე ზრუნვა. აღნიშნულ ორ ღერძზე გან-

ლაგების მიხედვით შეიძლება გამოვყოთ კონფლიქტის მოგვარების შემდეგი გზები.

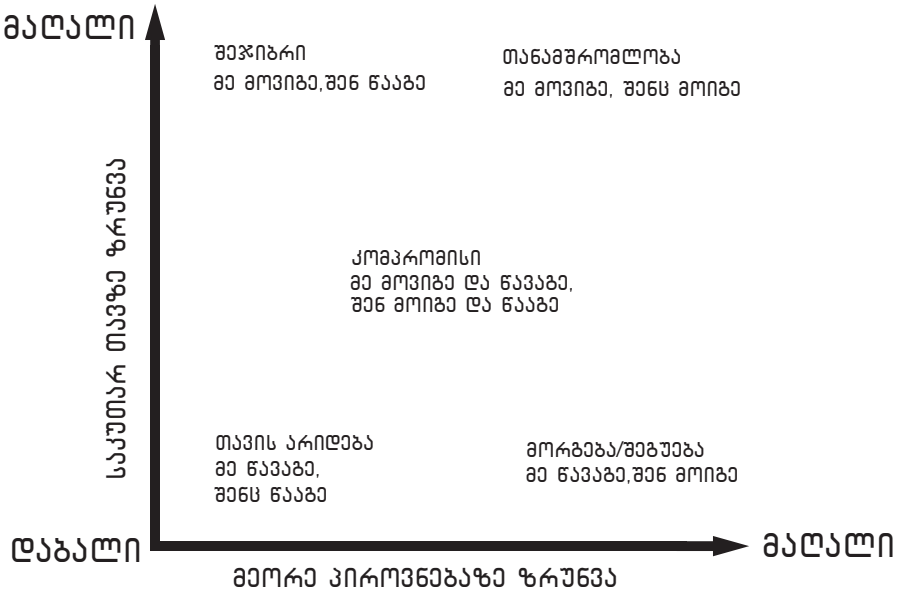
შეჯიბრი – მე მოვიგე, შენ წააგე. შეჯიბრის სტილის დროს ადამიანი ყურადღებას ამახვილებს საკუთარ საჭიროებებსა და სურვილებზე და ნაკლებად აწუხებს ის, თუ რა სურს მეორე მხარეს. როგორც კი მისი საჭიროებები და სურვილები დაკმაყოფილებულია – კონფლიქტიც მოგვარებულია (მისი პოზიციიდან). აღნიშნული სტილი ეფუძნება წაგება-მოგების ფილოსოფიას: მე ვიგებ და შენ აგებ. ამ სტილს ხშირად ვხვდებით სასამართლო დარბაზში ან მანქანის ყიდვისას – როდესაც ერთი მხარის მოგება, მეორე მხარის წაგებიდან გამომდინარეობს. თუმცა გასათვალისწინებელია, რომ პიროვნებათშორის ურთიერთობებში „მოგება–წაგების“ ფილოსოფიას აუცილებლად მოჰყვება წაგებული მხარის განაწყენება, რომელიც ადვილად შეიძლება გადაიზარდოს ახალ კონფლიქტში.

თავის არიდება – მე წავაგე, შენც წააგე. კონფლიქტის მოგვარების ეს სტილი მიუთითებს, რომ ადამიანს დიდად არც საკუთარი და არც მეორე მხარის საჭიროებები და სურვილები ედარდება. ცდილობს თავი აარიდოს ყოველგვარ კომუნიკაციას, რომელიც პრობლემას ეხება, ცვლის საუბრის თემას და ზოგადად, როგორც ფიზიკურად, ისე ფსიქოლოგიურად უჩინარდება „სცენიდან“.

მორგება/შეგუება – მე წავაგე, შენ მოიგე. ამ დროს ადამიანი მეორე მხარის სასიკეთოდ, საკუთარ საჭიროებებსა და სურვილებზე უარს ამბობს. ძირითად მიზანს მოცემულ ურთიერთობაში სიმშვიდისა და ჰარმონიის შენარჩუნება წარმოადგენს. კონფლიქტის მოგვარების მოცემული სტილი შეიძლება დაგეხმაროთ მიზნის მიღწევაში მხოლოდ გარკვეული დროით. საკუთარი სურვილების უგულებელყოფა დროთა განმავლობაში თქვენში უკმაყოფილებასა და უსამართლობის გრძნობის აღმოცენებას შეუწყობს ხელს. ეს კი, შეიძლება ახალი კონფლიქტის მიზეზი გახდეს.

თანამშრომლობა – მე მოვიგე, შენც მოიგე. როდესაც ადამიანი კონფლიქტის მოგვარების ამ სტილს ირჩევს, ის ზრუნავს როგორც საკუთარ, ასევე მეორე მხარის სურვილებსა და საჭიროებებზე. კონფლიქტზე მუშაობა გულისხმობს მეორე მხარესთან აქტიურ კომუნიკაციას, ყურადღებით მოსმენას. იდეალურ შემთხვევაში ეს სტილი ორივე მხარეს საკუთარი სურვილების დაკმაყოფილების საშუალებას აძლევს, ან სულ ცოტა, თითოეული მხარე რაღაც პატარა სარგებელს იღებს. ფაქტიურად, ეს კონფლიქტების მოგვარების ის გზაა, რომელსაც ადამიანები პიროვნებათშორისი კონფლიქტების მოგვარებისას უმრავლეს შემთხვევაში უნდა მიმართავდნენ.

კომპრომისი – მე მოვიგე და წავაგე, შენ მოიგე და წააგე. კომპრომისული სტილის დროს ადამიანი იმყოფება კონტინიუმის შუაში – ის ზრუნავს როგორც საკუთარი, ასევე სხვისი სურვილების განხორციელებაზე. კონფლიქტის მოგვარების ამ გზის არჩევისას, ადამიანი მეორე მხარეს „შუა გზაზე შეხვედრის“ სტრატეგიას სთავაზობს. სავარაუდოდ, ამ სტრატეგიის გამოყენებისას შენარჩუნებული იქნება მშვიდობა, თუმცა გარდაუვალი დათმობის გამო, გარკვეული უკმაყოფილება მაინც იჩენს თავს.



ნახ. 4.1. კონფლიქტის გადაწყვეტის ხუთი სტილი.

4.4. კულტურა და კონფლიქტი

კონფლიქტზე, ისევე როგორც კომუნიკაციის ყველა სხვა ტიპზე, გავლენას ახდენს ის კულტურა, რომელსაც მონაწილეები მიეკუთვნებიან. კულტურა მნიშვნელოვან გავლენას ახდენს იმ საკითხებზე, რომელზეც შეიძლება კონფლიქტი აღმოცენდეს. მაგალითად, 18 წლის წყვილების თანაცხოვრება ზოგიერთ ქვეყანაში გავრცელებულ პრაქტიკას წარმოადგენდეს, ზოგიერთი ქვეყნისთვის კი მიუღებელი მოვლენა და კონფლიქტის წყაროა.

აგრეთვე, ზოგიერთ ქვეყანაში ქალების მიმართ არათანასწორუფლებიანობა და დისკრიმინაცია შეიძლება კონფლიქტის მიზეზი იყოს, სხვაგან კი – არა. ქვეყნები ასევე მნიშვნელოვნად განსხვავდებიან ერთმანეთისგან იმით, თუ როგორ პასუხობენ ვერბალურ და ფიზიკურ ძალადობას. ზოგიერთ კულტურაში, ადამიანები ძალადობის შემთხვევებს არ ამჟღავნებენ, რადგან მიაჩნიათ, რომ ამით ოჯახის სახელსა და ღირსებას საფრთხეს უქმნიან. ადამიანები ***სოციალიზაციის*** პროცესში სწავლობენ კონფლიქტის მოგვარების იმ სტრატეგიებს, რომელიც მოცემულ კულტურაში გავრცელებული და მიღებულია.

4.5. კონფლიქტის მოგვარების ეტაპები

კონფლიქტის გადაწყვეტა კომუნიკაციის მეტად მნიშვნელოვან გამოცდილებას წარმოადგენს, ამიტომ მას სათანადო მომზადება სჭირდება. კონფლიქტის მოგვარების პროცესს წინ სწორედ მოსამზადებელი ეტაპი უსწრებს.

კონფლიქტის მართვის მოსამზადებელი ეტაპი. უმჯობესია, თუ დაპირისპირებას საჯარო ხასიათი არ ექნება და სხვების თანდასწრებით არ წარიმართება. მესამე მხარემ შეიძლება უარყოფითი გავლენა იქონიოს თქვენს მიერ კონფლიქტის გადაწყვეტის სტრატეგიის შერჩევაზე – მესამე მხარის თანდასწრებით შეიძლება დაგავიწყდეთ, რომ თქვენი მიზანია არა კამათის მოგება, არამედ კონფლიქტის მოგვარება. ასევე, შეიძლება სხვისი თანდასწრებით არ მოისურვოთ გულწრფელობა. მესამე მხარის არსებობამ კონფლიქტის მეორე მონაწილე შეიძლება უხერხულ მდგომარეობაში ჩააყენოს.

კონფრონტაციის დაწყებამდე დარწმუნდით, რომ ეს ორივე მხარისთვის შესაფერისი დროა. კონფრონტაციის დაწყება მეუღლესთან, რომელიც სამსახურიდან დაღლილი და დაძაბული დაბრუნდა, ან თანამშრომელთან, რომელიც ეს-ესაა გამოვიდა ხანგრძლივი და რთული შეხვედრიდან, არ შეიძლება ჩაითვალოს თქვენ შორის არსებული კონფლიქტის მოგვარების

სოციალიზაცია – ცხოვრების მანძილზე მიმდინარე რთული პროცესი, რომლის საშუალებითაც ინდივიდს უყალიბდება მისი კულტურისთვის დამახასიათებელი ქცევები, სტანდარტები, ღირებულებები.

კონფრონტაცია — იგივე რაც წინააღმდეგობა.

საუკეთესო დროდ. კონფლიქტის მოგვარებისთვის ორივე მხარე მზად უნდა იყოს.

დაპირისპირების დაწყებამდე დააზუსტეთ კონფლიქტის მიზეზი. ზოგჯერ ადამიანები იმდენად გაბრაზებულები არიან, რომ დაპირისპირებას მხოლოდ „ორთქლის გამოშვების“ მიზნით იწყებენ. კონფრონტაციის მიზეზი, რომელსაც ისინი ასახელებენ, მაგალითად, მოუწესრიგებელი სამუშაო მაგიდა, ხშირ შემთხვევაში, მხოლოდ კონფლიქტის საბაბია. ცხადია, ნებისმიერი ძალისხმევა ამ „პრობლემის“ გადასაჭრელად წარუმატებელი იქნება, რადგან ეს არ არის ის რეალური მიზეზი, რამაც გაბრაზება გამოიწვია. ნაცვლად ამისა, აუცილებელია მტრული დამოკიდებულებისა და სიბრაზის ნამდვილი მიზეზების გარკვევა და მისი გადაწყვეტა.

გაითვალისწინეთ, რომ ისეთ საკითხებზე, რომელთა გადაწყვეტა შეუძლებელია, კონფრონტაციას აზრი არა აქვს. დაპირისპირება ისეთ საკითხებზე, რომელსაც თქვენი მოწინააღმდეგე ვერ აკონტროლებს, თავიდანვე განწირულია მარცხისთვის და თქვენს შორის ურთიერთობებს კიდევ უფრო გაართულებს. მაგალითად, არაგონივრულია კონფრონტაცია დაიწყოთ მეორე მხარის მიერ წარსულში განხორციელებული ქცევის, ან მისი მეგობრისა თუ ოჯახის წევრის მიერ დაშვებული შეცდომის გამო. ამგვარი სიტუაციის მოგვარების ნებისმიერი მცდელობა წარუმატებელია, რადგან ასეთი პრობლემების მოგვარება კონფრონტაციაში ჩართულ მხარეებს არ შეუძლიათ.

მოსამზადებელ ეტაპთან დაკავშირებული საკითხების გაცნობის შემდეგ, დროა განვიხილოთ კონფლიქტის მართვის ეტაპები.

კონფლიქტის მართვის ეტაპები. კონფლიქტის მართვის პროცესი შემდეგი ეტაპებისგან შედგება: კონფლიქტის განსაზღვრა, კონფლიქტის გადაწყვეტის შესაძლო გზების შესწავლა, კონფლიქტის გადაწყვეტის შერჩეული გზის მოსინჯვა, კონფლიქტის გადაწყვეტის შერჩეული გზის შეფასება, კონფლიქტის გადაწყვეტის შერჩეული გზის მიღება ან უარყოფა.

1. კონფლიქტის განსაზღვრა

პირველი და ყველაზე მნიშვნელოვანი ეტაპია კონფლიქტის განსაზღვრა. ამ საკითხში ქვემოთ აღწერილი ტექნიკა დაგეხმარებათ.

განსაზღვრეთ როგორც შინაარსთან, ასევე ურთიერთობასთან დაკავშირებული საკითხები: განსაზღვრეთ აშკარა შინაარსობრივი საკითხები – მაგალითად, სამუშაო აღწერილობის მიხედვით ვის რისი გაკეთება მოეთხოვება; ასევე გააანალიზეთ ურთიერთობასთან დაკავშირებული

პრობლემები – მაგალითად, ვინ არიდებს თავს სამსახურეობრივი მოვალეობების შესრულებას, ვინ არ იცავს დადგენილ სამუშაო დროს და სხვა.

განსაზღვრეთ პრობლემა მაქსიმალურად კონკრეტული ტერმინებით – აბსტრაქტული შინაარსის კონფლიქტები გადასაწყვეტად რთულია. მაგალითად, ერთია, როდესაც თანამშრომელზე ამბობთ, რომ ის არის „უპასუხისმგებლო“ და მეორეა, როდესაც ამბობთ რომ „სამსახურში იგვიანებს“, „დავალებებს დროულად არ ასრულებს „ და „სამსახურიდან ადრე მიდის“. ჩამოთვლილ ქცევებში შესწორების შეტანა შესაძლებელია, მაგრამ ზოგადად „უპასუხისმგებლობის“ გამოსწორება რთულია.

ყურადღება აწმყოზე გაამახვილეთ – კონფლიქტის საგნის განსაზღვრისას ეცადეთ აწმყოზე ილაპარაკოთ და არ გაიხსენოთ მეორე მხარის მიერ წარსულში დაშვებული შეცდომები. ხშირად ორივე მხარე ერთმანეთის წარსული შეცდომების გახსენებით იმდენადაა დაკავებული, რომ მოცემული კონფლიქტის საგანი ავიწყდებათ.

გამოიყენეთ **ემპათია** – ეცადეთ პრობლემას მეორე მხარის პოზიციიდან შეხედოთ; აგრძნობინეთ, რომ გესმით მისი. ემპათიით კომუნიკაციისას, შეიძლება მეორე მხარის მიერ გამოთქმული შენიშვნები და პრეტენზიები სამართლიანად მოგეჩვენოთ. თუმცა აუცილებელი არ არის მას ყველაფერში დაეთანხმოთ. მაგალითად, თანამშრომელთან არსებული კონფლიქტისას თქვენი პასუხი შეიძლება იყოს: „მართალი ხარ, არ უნდა ვყოფილიყავი შენთან ასეთი უხეში. ამისთვის ბოდიშს გიხდი. მაგრამ ამ საქმეს მაინც არ გავაკეთებ, რადგან ვთვლი, რომ ეს ჩემი მოვალეობა არ არის.“

თავი აარიდეთ მეორე მხარის აზრების კითხვას – ნუ ეცდებით მეორე პიროვნების აზრების გამოცნობას. პირდაპირ ჰკითხეთ, რათა დარწმუნდეთ, რომ სწორად გესმით მისი პრობლემა. მაგალითად, კითხეთ თქვენს თანამშრომელს მარტივად და პირდაპირ: „შეგიძლია ამიხსნა, რატომ ითხოვ ანგარიშის დაუყონებლივ მომზადებას ახლა, როდესაც ათ წუთში მნიშვნელოვანი შეხვედრა მეწყება?“

2.კონფლიქტის გადაწყვეტის შესაძლო გზების შესწავლა

უმრავლეს შემთხვევაში მოცემული კონფლიქტის გადაწყვეტა რამდენიმე გზით არის შესაძლებელი. მარტომ ან მეორე მხარესთან ერთად მიმოიხილეთ ყველა შესაძლო ვარიანტი. ეცადეთ თავი აარიდოთ მოგება-წაგების სტრატეგიას და ყურადღება კონფლიქტის გადაწყვეტის იმ გზებზე მიმარ-

---

ემპათია — სხვა ადამიანის თვალთახედვის, მისი ემოციური მდგომარეობის გაგებისა და გაზიარების უნარი.

თოთ, რომელიც ორივე მხარისთვის სარგებლის მომტანი იქნება. შესაძლო ვარიანტების განხილვისას გააანალიზეთ ის საზღაური და ჯილდო, რომელიც ამ გზას თითოეული თქვენთაგანისთვის მოაქვს.

3. *კონფლიქტის გადაწყვეტის შერჩეული გზის შეფასება*

კონფლიქტის გადაწყვეტის შერჩეული გზა ჯერ გონებაში მოსინჯეთ. რამდენად კარგად გრძნობთ თავს? რამდენად კარგად იგრძნობთ თავს ხვალ? შემდეგ შერჩეული მეთოდი პრაქტიკაში გადაიტანეთ. რამდენად ეფექტურია? თუ აღმოაჩენთ, რომ ეს გზა არ მუშაობს, იფიქრეთ სხვა შესაძლებლობებზე. ეცადეთ კონფლიქტის გადაწყვეტის ერთ გზას არ „ჩამოეკიდოთ“, თუ ხედავთ, რომ ის არ მუშაობს.

4. კონფლიქტის გადაწყვეტის შერჩეული გზის მიღება ან უარყოფა

თუ ნახავთ, რომ კონფლიქტის გადაწყვეტის თქვენს მიერ შერჩეული გზა ეფექტურია, შეეცადეთ მუდმივად გამოიყენოთ. თუმცა შეიძლება, დროთა განმავლობაში საჭირო გახდეს გარკვეული სახის შესწორებების შეტანა.

4.6. კონფლიქტის მოგვარების სტრატეგიები

კონფლიქტის მოსაგვარებლად არაერთი სტრატეგიის გამოყენება შეიძლება. ამა თუ იმ სტრატეგიის შერჩევისას გაითვალისწინეთ, რომ მათ ეფექტურობაზე მნიშვნელოვან გავლენას ისეთი ფაქტორები ახდენს, როგორიცაა (1) დასახული მიზანი, (2) ემოციური მდგომარეობა, (3) სიტუაციის შეფასება, (4) პიროვნული თვისებები და კომუნიკაციური უნარები. იმისთვის, რომ სწორად შეარჩიოთ კონფლიქტის მოგვარების ის სტრატეგია, რომელიც მოცემულ სიტუაციაში ყველაზე ეფექტური შეიძლება იყოს, ვნახოთ რა გავლენას ახდენს ზემოთ მითითებული ფაქტორები კონფლიქტის მოგვარების სტრატეგიის სწორად შერჩევაზე.

მიზნები (მოკლევადიანი და გრძელვადიანი) – თუ მოცემული ურთიერთობა არის ხანმოკლე და თქვენ არ ფიქრობთ მას გრძელვადიანი ურთიერთობის ფორმა მისცეთ, შეიძლება ყურადღება არ მიაქციოთ არსებულ დაძაბულობას და არ ისურვოთ მისი განხილვა.

ემოციური მდგომარეობა – სავარაუდოა რომ, თქვენ არ აირჩევთ კონფლიქტის მოგვარების ერთი და იგივე სტრატეგიას, როდესაც ხარ დამწუხრებული და გაბრაზებული – მიმართავთ განსხვავებულ სტრატეგიებს, როდესაც გინდათ ბოდიშის მოხდა და სამაგიეროს გადახდა.

სიტუაციის შეფასება – თქვენს მიერ გაკეთებული შეფასება იმის შესახებ, თუ ვინ არის დამნაშავე, თუ რამდენად სამართლიანია სიტუაცია და სხვა, მნიშვნელოვნად განსაზღვრავს კონფლიქტის მოგვარების რომელ სტრატეგიას მიმართავთ.

თქვენი პიროვნული თვისებები და კომუნიკაციური უნარები – თუ თქვენ მორცხვი და გაუბედავი ხართ, სავარაუდოდ, უპირატესობას დაპირისპირებისგან თავის არიდებას მიანიჭებთ და არა მასში აქტიურად ჩართვას. თუ **ექსტრავერტი** ხართ და გიყვართ საკუთარი პოზიციის დაფიქსირება – პირიქით, თქვენგან აქტიური კონფრონტაცია უფრო მოსალოდნელია. ზოგიერთი ადამიანი მეტად მგრძნობიარეა კრიტიკის მიმართ და არ იღებს ნებისმიერ განსხვავებულ აზრს – მათ მიერ შერჩეული სტრატეგია, მათი ემოციური მდგომარეობის შესაბამისი იქნება.

ცნობილია კონლიქტის მართვის შემდეგი სტრატეგიები: (1) მოგება-წაგება – მოგება-მოგება, (2) თავის არიდება – აქტიური კონფრონტაცია, (3) იძულება – საუბარი, (4) დადებითი იმიჯის შენარჩუნება – დადებითი იმიჯის დაკარგვა და (5) ვერბალური აგრესია – არგუმენტაცია.

მოგება-წაგება და მოგება-მოგება სტრატეგია. როგორც უკვე აღვნიშნეთ, კონფლიქტის მოგება-წაგების ტერმინებში განხილვისას, კონფლიქტის გადაწყვეტის ოთხი ძირითადი ტიპი არსებობს: (1) A იგებს, B აგებს; (2) A აგებს, B იგებს; (3) A აგებს, B აგებს; (4) A იგებს, B იგებს.

ცხადია, მოგება-მოგება ტიპი ყველაზე სასურველია. ამ დროს, მოგება-წაგება სტრატეგიისგან განსხვავებით, ორივე მხარე გარკვეული სახის კმაყოფილებას იღებს და ერთმანეთით განაწყენების ალბათობა ნაკლებია. კონფლიქტის ამგვარი დარეგულირება ადამიანებს ხელს უწყობს კონფლიქტი დაინახონ როგორც „პრობლემის გადაწყვეტა“ და არა როგორც „ჩხუბი.“ ასევე, ორივე მხარეს საშუალება აქვს შეინარჩუნოს ღირსეული სახე და კმაყოფილი დარჩეს საკუთარი თავით. და ბოლოს, მოგება-მოგება სტრატეგიის შედეგად მიღებული გადაწყვეტილება ორივე მხარისთვის უფრო მისაღებია (თუნდაც მცირეოდენი სარგებლის შემთხვევაში), ვიდრე მოგება-წაგების შედეგად მიღებული შედეგი.

თავის არიდებისა და აქტიური კონფრონტაციის სტრატეგია. თავის არიდების სტრატეგიას ადგილი აქვს მაშინ, როდესაც ადამიანი ყველა შესაძლო გზას მიმართავს კონფრონტაციის თავიდან ასაცილებლად: გადის

ექსტრავერტი — ადამიანი, რომელიც უფრო გარე რეალობაზეა ორიენტირებული, ვიდრე შინაგან გრძნობებზე.

ოთახიდან, „აგვიანდება შეხვედრაზე“, რთავს მუსიკას და სხვა. არ არის გასაკვირი, რომ თავის არიდება რაც უფრო იზრდება, იმდენად იკლებს ურთიერთობით კმაყოფილება. ზოგჯერ თავის არიდებას ადამიანი იყენებს იმ მოთხოვნის საპასუხოდ, რომლის შესრულებაც მას არ უნდა. აშკარაა, რომ ურთიერთობის დარეგულირების ეს მოდელი არაპროდუქტიულია, მაგრამ ორივე მხარეს ადვილად შეუძლია მისი შეცვალა – ერთმა უნდა შეწყვიტოს მოთხოვნების წამოყენება, მეორემ – თავის არიდება და ამის ნაცვლად, აქტიურად ჩაერთონ კონფლიქტის დარეგულირებაში.

თავის არიდების სტრატეგია შეიძლება პროდუქტიული იყოს იმ შემთხვევაში, როდესაც ადამიანს დასამშვიდებლად და აზრების მოსაკრებად გარკვეული დრო სჭირდება. ეს განსაკუთრებით კარგად მუშაობს ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით წარმართული კონფლიქტების დროს – ხშირად, იმისთვის რომ წერილს კონსტრუქციული პასუხი გავცეთ და ურთიერთობაში დაძაბულობა შევასუსტოთ, გარკვეული დრო გვესაჭიროება.

თავის არიდების არაპროდუქტიულ ფორმას ასევე მეორე მხარის „გამაჩუმებელი“ ტექნიკის გამოყენება წარმოადგენს. ასეთ გამაჩუმებელ ტექნიკად ითვლება ტირილის დაწყება, გულის წასვლა, შაკიკის შეტევა, ისტერიკა და სხვა. ხშირად, ძნელი გასარჩევია, როდის არის აღნიშნული ტექნიკა ნამდვილი ფიზიკური რეაქცია, რომელიც სერიოზულ ყურადღებას საჭიროებს. თუმცა ყველა შემთხვევაში კონფლიქტი გადაუწყვეტელი რჩება.

თავის არიდების სტრატეგიის ნაცვლად რეკომენდებულია კონფლიქტის მოგვარებაში აქტიური ჩართვა. თუ გსურთ, რომ კონფლიქტი გადაწყდეს, მას აქტიურად უნდა დაუპირისპირდეთ. იყავით მისი მოგვარების აქტიური მონაწილე, როგორც მოსაუბრე და მსმენელი. გამოხატეთ საკუთარი გრძნობები და ყურდღებით მოუსმინეთ მეორე მხარეს. აქტიური კონფრონტაციის მნიშვნელოვან ნაწილს საკუთარ აზრებსა და გრძნობებზე პასუხისმგებლობის აღება წარმოადგენს. მაგალითად, თუ რაღაცაში არ ეთანხმებით თქვენს მოწინააღმდეგეს და მისი ქცევა არ მოგწონთ, ამის შესახებ თქვენი სახელით უთხარით და არ დაეყრდნოთ ზოგად ფრაზებს, როგორიცაა „ყველა ამბობს, რომ შენ...“ ან „გიორგი ფიქრობს, რომ შენ...“ გამოხატულ დამოკიდებულებაზე პასუხისმგებლობა საკუთარ თავზე აიღეთ და თქვით, რომ ეს თქვენ არ მოგწონთ და თქვენ არ ეთანხმებით.

იძულებისა და საუბრის სტრატეგია. კონფრონტაციისას, ბევრი ადამიანისთვის დამახასიათებელია არა კონფლიქტის თემის განხილვა, არამედ საკუთარი პოზიციის გამოყენება მოწინააღმდეგეზე გავლენის მოსახდენად. იძულება და გავლენის მოხდენა შეიძლება იყოს ემოციური და ფიზი-

კური. ორივე შემთხვევაში პრობლემური საკითხი გადაუწყვეტელი რჩება და „იგებს“ ის, ვინც მეტ „ძალას“ გამოიყენებს.

ბევრი თანამედროვე კვლევა მიუთითებს წყვილებს შორის არსებულ ძალადობაზე. ერთ-ერთ კვლევაში გამოკითხული წყვილების 50 % მიუთითებდა, რომ განიცდიდა ფიზიკურ ძალადობას. სიმბოლური ძალადობის ჩათვლით (მუშტის მოღერება, ნივთის სროლა) მათი რაოდენობა 60 %-ს აღწევს.

იძულების ერთადერთ რეალურ ალტერნატივას საუბარი წარმოადგენს. ისეთი თვისებები, როგორიცაა გულღიობა, პოზიტიურობა და ემპათია საუბრის ეფექტურად წარმართვის საშუალებას იძლევა. თუმცა უნდა აღინიშნოს, რომ კონფრონტაციის დროს, როდესაც ემოციური დაძაბულობა იმატებს და ადამიანები ნაკლებად თავშეკავებულნი ხდებიან, ამგვარი საუბრის წარმართვა საკმაოდ რთულია. ქვემოთ მოცემულია რჩევები, რომლებიც კონფლიქტურ სიტუაციაში ყურადღებით მოსმენასა და საუბრის ეფექტურად წარმართვაში დაგეხმარებათ.

მოიცალეთ ოპონენტის მოსასმენად. გამორთეთ ტელევიზორი, კომპიუტერი, გვერდზე გადადეთ წიგნი, შეწყვიტეთ წერა და მთელი თქვენი ყურადღება მას დაუთმეთ. დარწმუნდით, რომ სწორად გესმით მისი ნათქვამი, თუ ეჭვი გეპარებათ – პერეფრაზით გადაამოწმეთ. დასვით კითხვები და დააზუსტეთ ყველა ბუნდოვანი საკითხი.

გამოხატეთ თქვენი მხარდაჭერა და ემპათია. აგრძნობინეთ, რომ გესმით მისი გრძნობების: „მე მესმის, რომ ჩემმა საქციელმა იმედი გაგიცრუა“ ან „კარგად მესმის, ახლა როგორი გაბრაზებულიც ხარ.“

კონფლიქტური საკითხის მიმართ თქვენი აზრები და გრძნობები მაქსიმალურად ობიექტურად გამოხატეთ. თუ თქვენ არ ეთანხმებით მოწინააღმდეგის მიერ გამოთქმულ მოსაზრებებს, უთხარით რა საკითხში არ ეთანხმებით – ეცადეთ დაეყრდნოთ მხოლოდ ფაქტებს და თავი აარიდოთ განსჯასა და დადანაშაულებას: „მიმაჩნია, რომ შენს ანგარიშში უამრავი უზუსტობაა“ და არა – “ მიმაჩნია, რომ ეს ანგარიში, ისევე როგორც ყველა დანარჩენი, სავსეა შეცდომებით, რადგან შენ ყოველთვის უპასუხისმგებლოდ ეკიდები დავალებებს“.

დადებითი იმიჯის შენარჩუნებისა და დადებითი იმიჯის დაკარგვის სტრატეგია. აღნიშნული სტრატეგიები გამოიყენება მოწინააღმდეგის დადებითი იმიჯის განსამტკიცებლად ან დასანგრევად. ყოველ ჩვენთაგანს აქვს თემები, რომელთა მიმართ განსაკუთრებით მგრძნობიარენი ვართ; ამ საკითხებზე თავდასხმა იგივეა, რაც ბოქსის კრივზე წელს ქვემოთ დარტყმის გამოყენება. ურთიერთობის დროს, განსაკუთრებით ხანგრძლივი ურთიერთობისას, კარგად ვიცით მეორე ადამიანი რომელი საკითხების მიმართ არის განსაკუთრებით მგრძნობიარე. მაგალითად, ერთისთვის ეს შეიძლება იყოს ბავშვის გაჩენის უუნარობა, მეორესთვის – წარუმატებლობა მუდმივი სამუშაოს ძებნაში და ა.შ. კონფრონტაციისას, ასეთ თემებზე თავდასხმას, ურთიერთობაში ახალი დაძაბულობა შეაქვს და კონფლიქტს ართულებს.

ისეთი ტექნიკის გამოყენება, როგორიცაა დადანაშაულება, ასევე მეორე მხარის დადებითი იმიჯის დანგრევისკენ არის მიმართული. ასეთ დროს, პრობლემის გადაწყვეტაზე ფოკუსირების ნაცვლად, მოწინააღმდეგის დადანაშაულებას ვცდილობთ. მიუხედავად იმისა, სწორად ხდება თუ არა მეორე მხარის დადანაშაულება, ამ ტექნიკის გამოყენება მაინც არაპროდუქტიულია: პირველი, პრობლემიდან და მისი გადაწყვეტიდან ყურადღება სხვა მიმართულებით გადაგვაქვს და მეორე, მას მოწინააღმდეგის უკმაყოფილება და სავარაუდოდ, მისი საპასუხო რეაქციაც მოჰყვება.

ის სტრატეგიები, რომელიც კონფლიქტში მყოფ მხარეებს პოზიტიური იმიჯის შენარჩუნებაში ეხმარება, კონფლიქტის გადაწყვეტისას დადებითად მოქმედებს და ურთიერთობებსაც აუმჯობესებს. მაშინაც კი, როდესაც კამათის დროს თქვენ „მოგებული გამოდიხართ“ , გონივრული იქნება თუ „წაგებულ“ მხარეს დადებითი იმიჯის შენარჩუნების შესაძლებლობას დაუტოვებთ. ეს მომავალი კონფრონტაციის ალბათობას შეამცირებს.

ვერბალური აგრესია და არგუმენტაცია. ვერბალური აგრესიის გამოყენება კონფლიქტის გადაწყვეტის არაპროდუქტიული გზაა. ამ დროს ადამიანი მეორე მხარეზე გამარჯვებას ფსიქოლოგიური ტკივილის მიყენებით ცდილობს.

ვერბალური აგრესიისას თავს ესხმიან პიროვნების თვისებებსა და უნარებს. ასევე ხშირად, თავდასხმის ობიექტი ხდება გარეგნობა, წარმოშობა, წარმომავლობა და სხვა. ვერბალური აგრესია არათუ გვეხმარება კონფ-

---

იმიჯი — გარეგნული სახე, რომლითაც პიროვნება ან ორგანიზაცია საზოგადოების წინაშე წარსდგება.

ლიქტის გადაწყვეტაში, არამედ კონფრონტაციას უფრო აღრმავებს, რადგან ზრდის მონაწილეებს შორის უნდობლობას.

ვერბალური აგრესიის ალტერნატივას არგუმენტაცია წარმოადგენს. არგუმენტაციის ტექნიკის გამოყენების დროს ადამიანი ცდილობს საკუთარი პოზიცია დაიცვას ფაქტებსა და არგუმენტებზე დაყრდნობით. საუბარი ძირითადად პრობლემურ საკითხსა და მისი გადაწყვეტის გზების ძიებაზეა ფოკუსირებული.

4.7. ასერტიულობა — დესტრუქციული დაპირისპირების თავიდან აცილების საუკეთესო საშუალება

4.7.1. ასერტიულობა და ურთიერთობის სამი სტილი

ასერტიულობა პიროვნული თვისება არ არის, ის უნარია, რომლის სწავლა შეიძლება.

ფსიქოლოგები თვლიან, რომ ასერტიული ქცევა მნიშვნელოვნად უწყობს ხელს კონფლიქტის მოგვარებას და დესტრუქციული დაპირისპირების თავიდან აცილებას. ამ მხრივ, მას აგრესიულ და პასიურ ქცევასთან შედარებით დიდი უპირატესობა აქვს. სანამ ასერტიულობის შესახებ დეტალურად ვისაუბრებდეთ, ზოგადად გავეცნოთ რას ნიშნავს ურთიერთობის პასიური, აგრესიული და ასერტიული სტილი.

ურთიერთობის პასიური სტილი. პასიურად ურთიერთობის დროს ადამიანი პირდაპირ არ ავლენს საკუთარ საჭიროებებსა და გრძნობებს. ჩვეულებრივ, სურვილს არაპირდაპირი გზით, არავერბალური მანიშნებლების დახმარებით გამოხატავს, უმეტეს შემთხვევაში, საკუთარ სურვილს სხვებს უქვემდებარებს ან მათზე მთლიანად უარს ამბობს. თუ ისეთი თხოვნით მიმართავენ, რომლის შესრულებაც არ სურს, უარის ნაცვლად უამრავ ბოდიშს იხდის ან საბოლოოდ ამ თხოვნას მაინც ასრულებს. როდესაც დისკუსიაში მონაწილეობს, ხშირად საუბარს იწყებს ფრაზით: „ამ სფეროს ექსპერტი არ ვარ“, ან „დარწმუნებული არ ვარ“ , „ალბათ, ამას არ უნდა ვამბობდე.“ კომუნიკაციის

ასერტიულობა — უნარი, გამოხატო საკუთარი სურვილები, გრძნობები, საჭიროებები და დაიცვა საკუთარი უფლებები ისე, რომ ანგარიში გაუწიო სხვების გრძნობებს და არ დაარღვიო მათი უფლებები.

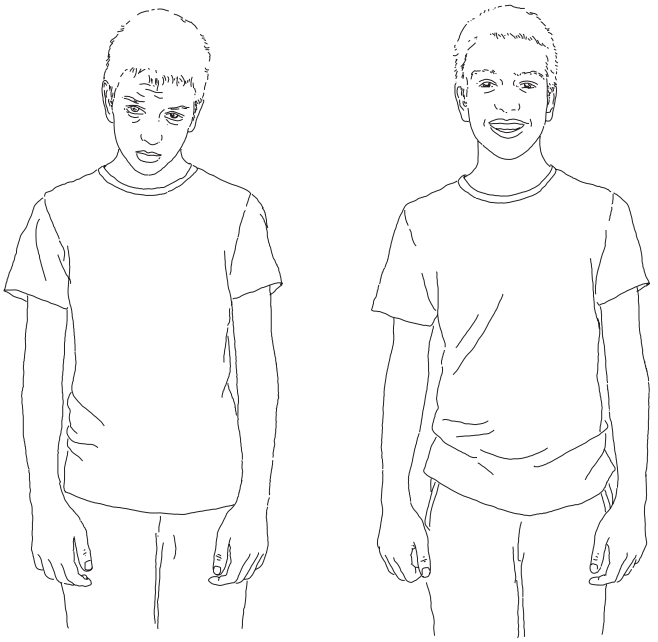
პასიური სტილის დროს, ადამიანი ლაპარაკობს ნაზი და სუსტი ხმით, საუბრობს გაუბედავად და შესვენებებით. როგორც წესი, მისი სხეული მოხრილია და დგომისას საყრდენს ეძებს. თვალებით კონტაქტი გაძნელებულია – საუბრისას ცდილობს მოსაუბრეს არ შეხედოს, იყურება ქვემოთ ან განზე, რადგან ხშირად ამბობს იმას, რასაც არ ფიქრობს.

ურთიერთობის აგრესიული სტილი. აგრესიული ურთიერთობის დროს ადამიანი საკმაოდ კარგად გამოხატავს საკუთარ საჭიროებებსა და გრძნობებს, მაგრამ, როგორც წესი, ამას სხვების უფლებებისა და გრძნობების ხარჯზე აკეთებს. მისთვის დამახასიათებელია სხვების დამცირება, დაცინვა. უყვარს შეტევაზე გადასვლა, თუ რაღაც ისე არ არის, როგორც მას სურს. მისი წინადადება იწყება მიმართვით „შენ“ , ხშირად იყენებს ისეთ კატეგორიულ ტერმინებს, როგორიცაა „ყოველთვის“, „არასოდეს“. მოვლენებს კი ისე აღწერს, რომ თვითონ ყოველთვის მართალი და სხვაზე უკეთესი გამოვიდეს.

როდესაც ადამიანი ურთიერთობის აგრესიულ სტილს მიმართავს, მისი უპირატესობა და სიძლიერე ვლინდება. მისი ქცევა შეიძლება გამოიხატოს სამარისებური დუმილით, აგდებული იუმორით ან გააფთრებული ყვირილით. ხმამაღალი ლაპარაკისას ან ყვირილისას ხშირად იქნევს ხელებს და მაგიდაზე მუშტის დაკვრაზეც არ ამბობს უარს. ის იმდენად დარწმუნებულია თავის სიმართლეში, რომ რეალურად სხვებს მაშინაც კი არც უსმენს, როცა ისინი დასმულ კითხვაზე პასუხობენ.

ურთიერთობის ასერტიული სტილი. ასერტიული ურთიერთობის დროს ადამიანი საჭიროებებსა და გრძნობებს პირდაპირ გამოხატავს, თუმცა ამავე დროს, ანგარიშს უწევს სხვების გრძნობებსა და უფლებებს. სხვებს ყურადღებით უსმენს და მათ შესატყვის უკუკავშირს აძლევს. მოლაპარაკებისა და კომპრომისისადმი ღიაა, თუმცა არა საკუთარი სურვილებისა და უფლებების დათმობის ხარჯზე. შეუძლია პირდაპირ გამოხატოს თხოვნა და სხვის თხოვნაზე უარით, ასევე პირდაპირ პასუხობს. ადვილად შეუძლია ქათინაურის თქმა და მიღება, არც საუბრის დაწყება უჭირს და არც დასრულება. კრიტიკასაც მტრული და თავდაცვითი პოზიციის გარეშე იღებს.

როდესაც ადამიანი ასერტიულად მოქმედებს, მისგან სიძლიერე და ემპათია ვლინდება. მისი ხმა მშვიდი, მტკიცე და კარგად რეგულირებულია. თვალებით კონტაქტის დამყარებისას თავს კომფორტულად გრძნობს, თუმცა დაჟინებული მზერა არ ახასიათებს. თვალებით კონტაქტი ღია და გულწრფელი აქვს, პოზა კი გამართული.



ნახ. 4.2. დაქვემდებარება და ასერტიულობა.

4.7.2. რატომ უწყობს ხელს ასერტიულობა მწვავე დაპირისპირების თავიდან აცილებას?

პირველი, ასერტიულობა თვითგახსნის ფორმას წარმოადგენს. უმეტეს შემთხვევაში, იმის თქმა თუ რას ვგრძნობთ და ვფიქრობთ, ხელს ურთიერთობის გაუმჯობესებას უწყობს. მაგალითად, თქვენ ეუბნებით თანამშრომელს, ვისთანაც ოთახში ზიხართ: „თუ შეიძლება, საბუთებს რომ აიღებ, მერე ადგილზე დააბრუნე, თორემ შენს მაგივრად ამის გაკეთება მე მიწევს“. თითქოს სერიოზული არაფერია, მაგრამ თქვენი თანამშრომელი რაც უფრო გაზრდის საბუთების მოხმარების სიხშირეს, თქვენი გაღიზიანების ხარისხიც გაიზრდება, რაც შეიძლება კონფრონტაციით დასრულდეს.

მეორე, ასერტიული ადამიანები პატივს სცემენ მეორე ადამიანის თავაზიანობას, გონიერებასა და გაწონასწორებას. მათი გზავნილი, რომელიც მეორე ადამიანისკენ მიემართება ასეთია: „ჩვენ ორივე საკმაოდ თვითდარწმუნებული, გონიერი და ოპტიმისტი ადამიანები ვართ. ერთად ჩვენს ურთიერთობაში არსებული ნებისმიერი სირთულის მოგვარებას შევძლებთ.“ შედეგად, ასერტიულობა ურთიერთობის მახასიათებელი ხდება, რაც ურთიერთნდობის ჩამოყალიბებას უწყობს ხელს.

მესამე, ასერტიულობა უბრალოდ ამარტივებს ადამიანებთან კომუნიკაციას. საკუთარი საჭიროებებისა და მოთხოვნების პირდაპირ, მშვიდად და ნათლად გამოხატვა, გამოთქმული მოსაზრების სწორად გაგებასაც უწყობს ხელს და ორივე მხარის ნერვულ სისტემას თუ დროსაც ზოგავს.

4.7.3. ასერტიულობის შედეგები

ასერტიული ადამიანები სხვების საჭიროებებსა და უფლებებს პატივს სცემენ, ამიტომ, მათ მიერ გამოთქმული მოსაზრებები თანამშრომლობაზე უფროა მიმართული, ვიდრე შეჯიბრზე.

ასერტიული ადამიანები ურთიერთობისას უფრო დასაბუთებას ეყრდნობიან, ვიდრე იძულებასა და ძალადობას, ეს კი მეორე მხარეს თვითპატივისცემას უზრდის. საპასუხოდ, ისინი მოსაუბრის მიმართ კითილგანწყობას ამჟღავნებენ. ჩვენ პატივისცემითა და ყურადღებით ვეპყრობით იმ ადამიანებს, რომლებიც საკუთარი თავის ღირებულებისა და პატივისცემის გაზრდაში გვიწყობენ ხელს. ამიტომ, მათ თხოვნას ყურადღებით ვეკიდებით.

ასერტიული ადამიანი გულღია, პირდაპირი და გულწრფელია, ამიტომ პრობლემის „ზუსტ მიზანში ამოღება“ მისთვის უფრო ადვილია. ამას ვერ ვიტყოდით აგრესიულ ადამიანებზე, რომლებსაც ხშირად ის ძირითადი საკითხიც კი ავიწყდებათ, რის გამოც დაიწყო დისკუსია.

4.7.4. როგორ დავსვათ კითხვები ასერტიულად?

ადამიანები, რომლებიც პრობლემის მოგვარებას ღიად, პირდაპირ და გულწრფელად ცდილობენ, კონკრეტულ და მარტივ კითხვებს სვამენ. ღია და ზოგადი ხასიათის კითხვები კარგია, როდესაც ადამიანებმა ცოტა ხნის წინ გაიცნეს ერთმანეთი და სალაპარაკო თემებს არჩევენ. მაგრამ, როდესაც ადამიანებს განსაზღვრული პრობლემის გადაჭრა სურთ, ღია და ზოგადი ხასიათის კითხვები კარგად არ მუშაობს. მაგალითად, თუ თქვენ გაწუხებთ, რომ გამუდმებით გიწევთ თანამშრომლის მიერ დაუმთავრებელი საქმის გაკეთება, კითხვა – „რას ფიქრობ ჩვენი სამუშაო აღწერილობის შესახებ?“ – არაფერს მოგიტანთ. მაგრამ ისეთი კითხვები, როგორიცაა: „მე მაწუხებს, რომ გამუდმებით მიწევს შენს მიერ დაწყებული საქმის დასრულება, როგორ მოვაგვაროთ ეს საკითხი?“ ან „როგორ მოვიქცეთ, რომ მე გამუდმებით არ მიწევდეს შენს მიერ დაწყებული საქმეების დასრულება?“ – მეტ სიცხადეს შეიტანს პრობლემური სიტუაციის მოგვარებაში.

ასერტიული ადამინები უხერხულ და მანიპულირებად კითხვებს არ სვამენ. ჩვეულებრივ, მანიპულირებადი კითხვები ორმაგი შინაარსის მატარებელია. ვთქვათ, ზემოთ განხილულ მაგალითში, თქვენს მიერ დასმული მანიპულირებადი კითხვა შემდეგი შინაარსის იქნებოდა: „ახლა დაღლილი

ხარ იმისთვის, რომ სამუშაოს განაწილების შესახებ ვილაპრაკოთ?“ ეს კითხვა ორი ნაწილისგან შედგება: (1) „გაქვს თუ არა სურვილი ვისაუბროთ ჩვენი პრობლემის შესახებ?“ და (2) „როგორ უნდა მოვიქცეთ პრობლემის გადასაჭრელად?“ თქვენი კოლეგა დასმულ შეკითხვას შემდეგ ინტერპრეტაციას გაუკეთებს: „ნებისმიერი მიზეზის მიუხედავად, მე ამ პრობლემაზე ახლა მინდა დაგელაპარაკო.“ ის ჩათვლის, რომ თქვენ მის მანიპულაციას ახდენთ და გაღიზიანდება. უმჯობესია, თუ თქვენი კითხვა შემდეგი ხასიათის იქნება: „ხომ არ ვილაპარაკოთ პრობლემაზე, რომელიც ჩვენი სამუშაო აღწერილობების შესრულებას ეხება. რას იტყვი? ახლა ვისაუბროთ?“ ამ შემთხვევაში კითხვა არის კონკრეტული და მარტივი.

ასერტიული ადამიანები სვამენ კითხვებს, თუ რაღაც არ ესმით. საკუთარ თავში დარწმუნებულ ადამიანებს არ ერიდებათ თქვან „არ ვიცი“ ან იკითხონ, როცა არ ესმით – „თქვენ აღნიშნეთ, რომ ურთიერთობებს „კონსისტენტურობა“ ახასიათებს. რას ნიშნავს „კონსისტენტური?“

4.7.5. როგორ გამოვხატოთ ემოციები ასერტიულად?

როდესაც ემოციებს გამოვხატავთ, უნდა გვახსოვდეს, რომ (1) არ უნდა დავკარგოთ მათზე კონტროლი და (2) ჩვენი ემოციებით გავლენას ვახდენთ სხვებზე. სხვადასხვა კულტურაში ემოციების გამოხატვისადმი განსხვავებული დამოკიდებულება არსებობს. მაგალითად, ამერიკის შეერთებულ შტატებში ადამიანები უარყოფით ემოციებს უფრო არავერბალურად ავლენენ. შესაბამისად, როდესაც ადამიანები გაბრაზებულნი და გაღიზიანებულნი არიან, სავარაუდოდ, აჯახუნებენ კარებს, იყურებიან წარბშეკრულები, შფოთავენ, დემონსტრაციულად ინარჩუნებენ დუმილს და სხვა. ასეთი არავერბალური გზავნილები მეტად ორაზროვანია, იგულისხმება, რომ „რაღაც ისე“ არ არის და თქვენ ეს „რაღაც“ უნდა გამოასწოროთ. ასეთ დროს ადამიანები ზოგჯერ სწორად ვერ იგებენ რა გახდა პრობლემა და რა არის გამოსასწორებელი. ემოციების ასერტიულად გამოხატვისას კარგი იქნება თუ შემდეგ რჩევებს გაითვალისწინებთ:

პირველი, გააანალიზეთ რატომ დაგეუფლათ გარკვეული განცდა? მაგალითად, სამსახურში მძიმე დღე გქონდათ – გაცნობეს, რომ მოსალოდნელია შემცირებები და თანამშრომლების რაოდენობა ორჯერ შემცირდება. თქვენ ძალიან შეშინდით სამსახურის მოსალოდნელი დაკარგვის გამო. სახლში დაბრუნებულმა აღმოაჩინეთ, რომ მეუღლეს დაავიწყდა თქვენთვის ეყიდა ნივთი, რომელსაც ელოდით (თუმცა არაფერი საჩქარო არ არის) – მასაც სამსახურში რთული დღე ჰქონდა და ვერ მოახერხა. თქვენ მაინც გაღიზიანდით მის საქციელზე. რატომ? რეალურად თქვენ სულ არ

გაწუხებთ იმ ნივთის უქონლობა, უბრალოდ უმნიშვნელო დისკომფორტმა აამოქმედა თქვენი ძირითადი საზრუნავი – შიში სამსახურის მოსალოდნელი დაკარგვის გამო. როდესაც ამას გააანალიზებთ, ნაკლებად სავარაუდოა, რომ მეუღლის მიმართ გაღიზიანება და უკმაყოფილება გამოხატოთ.

მეორე, აღიარეთ რომ საკუთარ ემოციებზე თავად ხართ პასუხისმგებელი. როგორც ფსიქოლოგები აღნიშნავენ, არავის შეუძლია ჩვენი გაბრაზება, გაღიზიანება, გაბედნიერება ან დამწუხრება. ჩვენ თვითონ ვართ პასუხისმგებელი საკუთარ ემოციებზე, რადგან თვითონ ვაკეთებთ არჩევანს, თუ როგორ გამოვხატოთ ეს გრძნობები. თუ ვინმეს ვეუბნებით, რომ „გაგვაბრაზა“ , „მდგომარეობიდან გამოგვიყვანა“, ამით ვაღიარებთ, რომ ჩვენს გრძნობებს ის აკონტროლებს. თუ რაღაც ისე არ არის, როგორც ველოდით, ამასთან დაკავშირებით ჩვენი ემოციების ინტერპრეტაციასაც თავადვე ვაკეთებთ: მოულოდნელ უსიამოვნებას შეიძლება გაღიზიანებით, განრისხებით ან გაგებით ვუპასუხოთ – მაგრამ ეს ჩვენი არჩევანია. ზემოთ განხილულ შემთხვევაში, თქვენი ემოციის გამოსახატავად შეგეძლოთ გეთქვათ „გავღიზიანდი, დაპირებული ნივთი რომ ვერ მივიღე“ და არა „გამაბრაზე, დაპირებული ნივთი რომ არ მომიტანე.“ ერთი სიტყვით, საკუთარი გრძნობების გამოსახატავად მიმართეთ საკუთარ თავთან – „ მეს“ -თან დაკავშირებულ, და არა მეორე პირთან – „შენ“ -თან დაკავშირებულ განცხადებებს.

მესამე, აღწერეთ ქცევა, რომელმაც თქვენს გრძნობებზე ზემოქმედება მოახდინა. რეკომენდებულია, რომ ამ დროს შემდეგი პრინციპებით იხელმძღვანელოთ:

ეცადეთ, აღწერა მაქსიმალურად კონკრეტული იყოს. მაგალითად:

სწორია: როდესაც შეხვედრაზე დააგვიანე;
მცდარია: როდესაც არაპროფესიონალივით იქცევი;

სწორია: როდესაც შენს ფაილებს არ აწესრიგებ;
მცდარია: როდესაც არ თანამშრომლობ.

ნუ ეცდებით მეორე პიროვნების მოტივების, თვისებებისა და დამოკიდებულებების ინტეპრეტაციას

სწორია: როდესაც დილით შემოდიხარ ოფისში და არ მესალმები;

მცდარია: როდესაც უზრდელივით იქცევი;

სწორია: როდესაც შესვენების დროს, საქმესთან დაკავშირებული შენთვის საინტერესო დეტალების გარკვევას ცდილობ;
მცდარია: როდესაც შენი მიზნებისთვის მიყენებ.

ეცადეთ, თავი აარიდოთ დაცინვასა და გაზვიადებას

სწორია: როდესაც დილის შეკრებებზე იგვიანებ;
მცდარია: როდესაც მუდამ იგვიანებ;
სწორია: როდესაც ამოცანის გადაჭრისას უკვე არსებულ გზებს უგულვებელყოფ;
მცდარია: როდესაც ამოცანის გადაჭრისას „ველოსიპედის გამოგონებას იწყებ“.

მეოთხე, აღწერეთ თქვენ რას გრძნობთ. რეკომენდებულია, რომ ამ დროს შემდეგი პრინციპებით იხელმძღვანელოთ:

1. ეცადეთ, აქცენტი ძირითად ემოციებზე გააკეთოთ.
2. ეცადეთ, თქვენი გრძნობების აღწერისას თავი აარიდოთ შეფასებით სიტყვებს. ჩვეულებრივ, განსჯითი სიტყვები აგრესიული ხასიათისაა და თავს ადამიანი თავდასხმის ობიექტად გრძნობს. მაგალითად, როდესაც ამბობთ შემდეგ ფრაზას: „საშინლად გავბრაზდი, როდესაც შეხვედრაზე დაიგვიანე“ თქვენ აღწერთ როგორც მეორე მხარის ქცევას, ასევე თქვენს რეაქციას. მაგრამ თუ ამბობთ: „როდესაც შეხვედრაზე დაიგვიანე, უხერხულ მდგომარეობაში აღმოვჩნდი“ – ასეთ შემთხვევაში მისი ქცევით გამოწვეულ შედეგებზე პასუხისმგებლობას მას ანიჭებთ.

ზოგადი რეკომენდაციის სახით შეიძლება ითქვას – იყავით ობიექტური სხვა ადამიანის ქცევისა და თქვენი რეაქციების აღწერისას.

4.7.6. როგორ ვუპასუხოთ სხვის თხოვნას ასერტიულად?

როდესაც თხოვნით მოგმართავენ, პირველი წესი, რომლითაც უნდა იხელმძღვანელოთ, იმის განსაზღვრაა – შეგიძლიათ თუ არა, ამ თხოვნის შესრულება. მაგალითად, თანამშრომელმა გთხოვათ მის მაგივრად დაწეროთ ანგარიში, რომელიც ორ დღეშია ჩასაბარებელი. თქვენ სიამოვნებით შეუსრულებდით ამ თხოვნას, მაგრამ საკუთარი ანგარიში გაქვთ მოსამზადებელი. გარდა ამისა, მომდევნო ორი დღის განმავლობაში ტრენინგებს

უნდა დაესწროთ. შესაბამისად, გადაწყვეტთ, რომ სამწუხაროდ, მეგობრის დასახმარებლად დრო არ გრჩებათ და ამას ეტყვით კიდეც. სავარაუდოდ, თანამშრომელი უკმაყოფილო დარჩება, მაგრამ მისი უკმაყოფილება გაცილებით დიდი იქნებოდა, რომ დაპირებოდით და თხოვნა ვერ შეგესრულებინათ – ამ შემთხვევაში ჩათვლიდა, რომ ცუდად მოექეცით.

მეორე, სხვის თხოვნას შემოქმედებითად მიუდექით – მისი შესრულება სხვადასხვაგვარად შეიძლება. მაგალითად, თქვენს მეგობარს გაუფუჭდა მანქანა და გთხოვათ ხელოსანთან თქვენი მანქანით წაიყვანოთ. თქვენ კი სახლში დროზე უნდა მიხვიდეთ, რადგან სტუმრებს ელოდებით. ასევე იცით, რომ საღამოს მანქანა არ დაგჭირდებათ. ამიტომ შეგიძლიათ მეგობარს შესთავაზოთ თქვენი მანქანით სახლამდე წამოგყვეთ და შემდეგ თქვენივე მანქანით თავად წავიდეს ხელოსანთან.

4.7.7. როგორ ვუპასუხოთ კრიტიკას ასერტიულად?

ერთ-ერთი მიზეზი, რომელიც ასერტიულ კომუნიკაციაში გვიშლის ხელს, ჩვენს მიმართ გამოთქმული კრიტიკისადმი არასწორი დამოკიდებულებაა – ხშირად კრიტიკას აღვიქვამთ, როგორც პირად შეურაცხყოფას. ამ დამოკიდებულებას ბავშვობაში მიღებული გამოცდილებაც უწყობს ხელს – დაშვებული შეცდომების გამო ბავშვობაში მშობლებისა და მასწავლებლებისგან ხშირად მოგვისმენია კრიტიკა.

როდესაც ადამიანისთვის კრიტიკა ძალიან მტკივნეულია, ის ამ ტკივილის შესამცირებლად გარკვეული სტრატეგიების განვითარებას ცდილობს – შეიძლება მეორე მხარეს თავს რისხვა დაატეხოს, ან გაუხსენოს „ძველი ცოდვები“ და ამით მისი არგუმენტების გაცამტვერებას ეცადოს, ან არ შეიმჩნიოს მის მიმართ გამოთქმული კრიტიკული შენიშვნები და ეცადოს არასასიამოვნო სიტუაციას გაექცეს.

კრიტიკისადმი როგორც პასიურმა, ისე აგრესიულმა რეაქციამ შეიძლება მნიშვნელოვნად გააუარესოს ურთიერთობები. როგორც კვლევები ადასტურებს, ყველაზე კონსტრუქციულ პასუხს კრიტიკისადმი ასერტიული პასუხი წარმოადგენს. კრიტიკისადმი ასერტიული პასუხი იმას ნიშნავს, რომ საკუთარ გრძნობებსა და ქცევაზე პასუხისმგებელი თავად ხართ და მათ შედეგებზეც მხოლოდ თქვენ იღებთ პასუხისმგებლობას. ადამიანებს განსხვავებული ღირებულებები, ცხოვრებისეული გამოცდილება და საჭიროებები აქვთ, განსხვავებული წესებითა და ტრადიციებით ცხოვრობენ, ამიტომ სრულიად გასაგებია, რომ ერთმანეთს ყველაფერში არ ეთანხმებიან. საბოლოოდ, თითოეული ჩვენთაგანი თავად წყვეტს რა არის მისთვის საუკეთესო.

კრიტიკისადმი ასერტიული პასუხის სამი ეფექტური ფორმა არსებობს: აღიარება, შეფარვა და მოსინჯვა

აღიარება. ჯანსაღი კრიტიკა პიროვნულ განვითარებაში გვეხმარება. თუ შეცდომას ვუშვებთ, ჯანსაღი კრიტიკა გვეხმარება გავაანალიზოთ, მომავალში ეს როგორ აღარ გავიმეოროთ. მაგრამ გამოთქმული კრიტიკა, მაშინაც კი, თუ ის ობიექტურია, ყოველთვის კონსტრუქციული არ არის.

როდესაც ისმენთ კრიტიკას, რომელსაც ეთანხმებით, განურჩევლად იმისა, კონსტრუქციულია ის თუ არა, აღიარეთ, რომ ოპონენტი მართალია. მაგალითად, „მართალი ხართ, ქალბატონო ეთერ, ანგარიშში ძალიან ბევრი შეცდომა დავუშვი.“ ან „დიახ, მე ერთი საათით დავაგვიანე სამსახურში მოსვლა.“ ნუ დაიწყებთ გაუთავებლად ბოდიშის მოხდას – ეს ბავშვობაში ჩამოყალიბებული ავტომატური პასუხია, რომელსაც ბავშვების უმრავლესობა მიმართავს, თუ შემთხვევით დაეღვრება რძე, გაუჭუჭყიანდება ტანსაცმელი ან დააგვიანდება სახლში მოსვლა. მაგრამ თქვენ ხომ უკვე ზრდასრული ადამიანი ხართ და ხშირ შემთხვევაში გონივრული ახსნა გიწევთ. მაგალითად, როდესაც თქვენი თანამშრომელი გაკრიტიკებთ სამსახურში დაგვიანების გამო, თქვენ შეიძლება გადაწყვიტოთ არ ახსნათ თქვენი საქციელი და მას მხოლოდ უთხრათ: „დიახ, ნიკა, მართალი ხარ, მე ერთი საათით დავაგვიანე სამსახურში.“ მაგრამ როდესაც უფროსი გაკრიტიკებთ და თქვენ უფრთხილდებით სამსახურს, აღიარებას გონივრული ახსნაც უნდა მიაყოლოთ, მაგალითად, „მანქანა არ დაიქოქა და იძულებული გავხდი, ავტობუსით წამოვსულიყავი – ამას კი გაცილებით დიდი დრო დასჭირდა.“

შეფარვა. ეს არის მეტად სასარგებლო ტექნიკა გაუმკლავდეთ არაკონსტრუქციულ და მანიპულირებად კრიტიკას, რომელსაც არ ეთანხმებით. ამ ტექნიკის გამოყენებისას, თქვენ ცდილობთ გამოთქმულ კრიტიკაში რაღაც იპოვოთ, რასაც შეიძლება დაეთანხმოთ და შინაგანად თქვენს პოზიციასაც კი დაუკავშიროთ. ამგვარი დამოკიდებულება თქვენს მოწინააღმდეგეს ამშვიდებს და წაგება/მოგების მის ორიენტაციას არბილებს. ამ შემთხვევაში სავარაუდოა, რომ თქვენ უფრო მნიშვნელოვანი საკითხის განხილვაზე გადახვალთ, ან საერთოდ შეწყვეტთ დისკუსია.

შეფარვის ტექნიკის გამოყენებისას, მეორე მხარესთან თანხმობის სამი ფორმა არსებობს: ნაწილობრივი თანხმობა, სავარაუდო თანხმობა და „პრინციპში“ თანხმობა.

ნაწილობრივი თანხმობის დროს, გამოთქმულ კრიტიკაში პოულობთ იმ ნაწილს, რომელსაც ეთანხმებით და მოწინააღმდეგის სიმართლეს აღიარებთ, დანარჩენ ნაწილს კი ყურადღების მიღმა ტოვებთ. თქვენ ცვლით

ყველა გამაძლიერებელ სიტყვას, რასაც მეორე მხარე იყენებს, როგორიცაა მაგალითად, „ყოველთვის“, „არასოდეს“ და მისი აზრის შესაბამის პერიფრაზს უკეთებთ. მაგალითად:

მოწინააღმდეგე: სულ მუშაობ, თითქოს ქვეყანა დაიქცევა, თუ ერთ კვირიან შვებულებას აიღებ;
თქვენ: კი, ბევრი მუშაობა მიწევს.

მოწინააღმდეგე: ყოველთვის იგვიანებ სამსახურში და შენი საქმის გაკეთება მე მიწევს;
თქვენ: ჰო, დღეს დამაგვიანდა.

სავარაუდო თანხმობა. ამ დროს თქვენ ეთანხმებით მოწინააღმდეგეს – არსებობს გარკვეული ალბათობა, რომ ის მართალია, თუმცა ეს ალბათობა შეიძლება ძალიან მცირე იყოს. მაგალითად, ზემოთ გამოთქმული კრიტიკისადმი პასუხი ამ შემთხვევაში იქნებოდა: „შეიძლება მე მართლა ბევრს ვმუშაობ“ და „შეიძლება მე მართლა ხშირად ვიგვიანებ“.

„პრინციპში“ თანხმობა. ასეთ შემთხვევაში თქვენ ეთანხმებით მოწინააღმდეგის ლოგიკას და არა იმას, რასაც ამბობს. მაგალითად:

მოწინააღმდეგე: თუ უფრო მეტი არ იმეცადინე, საკვალიფიკაციო გამოცდებს ვერ ჩააბარებ;
თქვენ: მართალი ხარ, თუ არ ვიმეცადინე, საკვალიფიკაციო გამოცდებს ვერ ჩავაბარებ.

მოსინჯვა. ეს ტექნიკა სასარგებლოა მაშინ, როდესაც კარგად არ გესმით, რისთვის გაკრიტიკებენ, ვერ გარკვეულხართ კონსტრუქციულია ის, თუ არა, გიჭირთ განსაზღვროთ, რეალურად რა მოტივი ამოძრავებს მეორე მხარეს. ასეთ დროს, ირჩევთ კრიტიკის იმ ნაწილს, რომელიც თქვენი ვარაუდით, მოწინააღმდეგეს ყველაზე მეტად აწუხებს და ფრთხილად იწყებთ მის მოსინჯვას. მაგალითად:

მოწინააღმდეგე: დიდ ენერგიას არ ხარჯავ მუშაობისას. შენი სამუშაო ყოველთვის სანახევროდ არის შესრულებული;
თქვენ: კონკრეტულად რა არ მოგწონს ჩემს მიერ შესრულებულ სამუშაოში?
მოწინააღმდეგე: შენს გარდა, სამუშაო საათების შემდეგ, ყველა

რჩება და თავაუღებლად შრომობს, შენ კი ყოველ საღამოს, ზუსტად 5 საათზე სიხარულით მირბიხარ;

თქვენ: ის გაწუხებს, რომ მე 5 საათზე მივდივარ, როცა დანარჩენები აგრძელებენ მუშაობას?

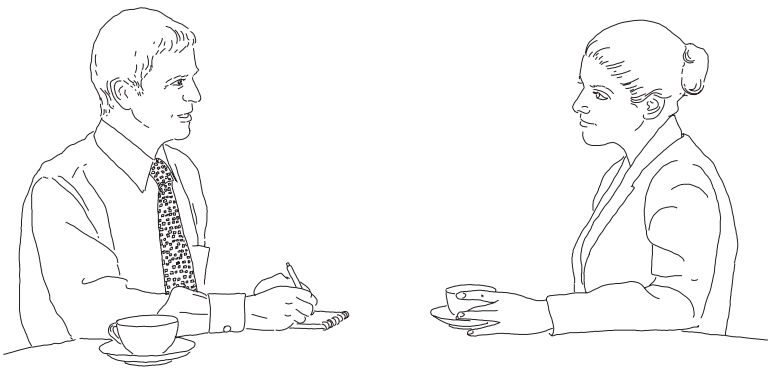
მოწინააღმდეგე: მეც ვერ ვიტან სამუშაო საათების შემდეგ დარჩენას, მაგრამ სამუშაო დროზე უნდა შესრულდეს. პასუხისმგებელი მე ვარ ამაზე და ძალიან ვღიზიანდები, როდესაც ამ დროს სულ საათს უყურებ. შენ მიდიხარ, შენი საქმის გაკეთება კი სხვას უწევს;

თქვენ: გასაგებია. დიდი მადლობა, რომ სიტუაციაში გამარკვიე.

4.8. როგორ ვაწარმოოთ მოლაპარაკება

მოლაპარაკება ჩვენი ცხოვრების განუყოფელი ნაწილია. მოლაპარაკებას მარტო სახელმწიფო მოხელეები და დიპლომატები როდი აწარმოებენ. მას მიმართავს ნებისმიერი ჩვენგანი, როდესაც, ვთქვათ, უფროსს ხელფასის მომატებას თხოვს, ყიდულობს სახლს ან მანქანას, მასწავლებელს მიღებული შეფასების შესახებ ეკამათება და სხვა. ნებისმიერ დროს, როდესაც მეორე მხარისგან რაღაცას ითხოვთ, მას კი ამ საკითხზე განსხვავებული აზრი აქვს, სავარაუდოდ მოლაპარაკების სიტუაციაში აღმოჩნდებით.

მოლაპარაკების წარმოება არის უნარი, რომელიც გეხმარებათ სხვისგან სასურველი ისე მიიღოთ რომ, მასთან ურთიერთობა არ გააფუჭოთ. მოლაპარაკების საშუალებით ადამიანები, რომლებსაც განსხვავებული, ზოგჯერ კი საწინააღმდეგო საჭიროებები და ინტერესები აქვთ, შეთანხმებამდე მისვლას ახერხებენ. მართალია, თავიდან ორივე მხარე მოგებას ცდილობს, საბოლოოდ, მაინც ორივესთვის მისაღებ გადაწყვეტილებამდე მიდიან.



ნახ. 4.3. მოლაპარაკება.

4.8.1. მოლაპარაკების ეტაპები

მოლაპარაკების პროცესი ოთხი ეტაპისგან შედგება:

მომზადება – მეორე მხარესთან შეხვედრამდე, კარგად უნდა განსაზღვროთ, როგორია თქვენთვის ყველაზე მისაღები და ნაკლებად სასურველი შეთანხმება. შეხვედრამდე რეკომენდებულია მოიძიოთ ყველანაირი ინფორმაცია დისკუსიის საგანზე, დაგეგმოთ თქვენი სტრატეგია და მოამზადოთ შეთანხმების თქვენთვის მისაღები რამდენიმე ვარიანტი.

დისკუსია – დისკუსიის პროცესში თქვენ და თქვენი მოწინააღმდეგე განიხილავთ ფაქტებს, უზიარებთ ერთმანეთს თქვენს მოსაზრებებს. ამ ეტაპზე ცდილობთ დეტალურად განიხილოთ ორივე მხარის ინტერესები და მოიძიოთ ყველა სახის ინფორმაცია, რომელიც ურთიერთმისაღები გადაწყვეტილების მიღებას შეუწყობს ხელს.

შეთავაზება/კონტრ-შეთავაზება – მოლაპარაკების პროცესში თქვენთვის მისაღებ შეთანხმებას სთავაზობთ. მეორე მხარე ასახელებს მისთვის სასურველ ვარიანტს. დისკუსიის პროცესში ხდება თქვენი და თქვენი მოწინააღმდეგის ვარიანტების მიახლოვება, სანამ არ მიხვალთ კომპრომისულ გადაწყვეტილებამდე.

შეთანხმება/შეუთანხმებლობა – შეუთანხმებლობა მოლაპარაკებას დისკუსიის ეტაპზე აბრუნებს. შეუთანხმებლობა მოლაპარაკების ბუნებრივი ეტაპია და ნიშნავს ორმხრივად მისაღები ვარიანტების ძიების განახლებას. ამ გზით საბოლოოდ შესაძლებელია ორმხრივად სასურველი შეთანხმების მიღება.

4.8.2. მოლაპარაკების წარმოების ძირითადი პრინციპები

მოლაპარაკების წარმოება რეკომენდებულია შემდეგი პრინციპების დაცვით: (1) პიროვნება და პრობლემა ერთმანეთისგან გამიჯნეთ (2) მეორე მხარის საჭიროებები გაიგეთ (3) პრობლემა თქვენი ინტერესებიდან გამომდინარე ჩამოაყალიბეთ და (4) მისაღები ვარიანტების ჩამონათვალი მოამზადეთ.

- **პიროვნება და პრობლემა ერთმანეთისგან გამიჯნეთ**

კონფლიქტი აუცილებლად არ გულისხმობს მონაწილეთა ერთმანეთის მიმართ მტრულ დამოკიდებულებას. მტრული დამოკიდებულება მაშინ წარმოიქმნება, როცა ორივე მხარეს იმდენად მტკიცე პოზიცია აქვს, რომ ნებისმიერი შეტევა მათ პოზიციაზე გაგებულია, როგორც მათ პიროვნებაზე თავდასხმა.

ამ ხაფანგიდან თავის დაღწევის ერთ-ერთი საშუალებაა პრობლემისგან პიროვნების გამოყოფა. ნუ დაიწყებთ მოლაპარაკებას ერთადერთი და უცვლელი პოზიციით. პირიქით, მოლაპარაკება დაიწყეთ დამოკიდებულებით, რომ მზად ხართ ბევრი სხვადასხვა ვარიანტი განიხილოთ. თავად მოლაპარაკება განიხილეთ, როგორც დისკუსია კეთილგონიერ და თავშეკავებულ ადამიანებს შორის, სადაც ყველას აქვს საკუთარი ინტერესების დაცვის უფლება.

- **მეორე მხარის საჭიროებები გაიგეთ**

ემპათია, აქტიური მოსმენა და გულწრფელი თვითგამოხატვა, მეტად მნიშვნელოვანია მოლაპარაკების დროს. ჩააყენეთ საკუთარი თავი თქვენი მოწინააღმდეგის მდგომარეობაში. წარმოიდგინეთ რას უნდა გრძნობდეს ის მოცემულ სიტუაციაში. ეცადეთ, არ მიაწეროთ მას საკუთარი გრძნობები და შიშები.

გამოიყენეთ აქტიური მოსმენის უნარი იმისთვის, რომ კარგად ჩასწვდეთ მეორე მხარის გრძნობებს, აზრებსა და საჭიროებებს. მიეცით თქვენს მოწინააღმდეგეს შესაბამისი უკუკავშირი, რათა დაარწმუნოთ, რომ მისი გაგება შეგიძლიათ. მაგალითად: „როგორც ვხვდები, თქვენ შიშობთ, რომ ახალგაზრდა თანამშრომელი ამ სამუშაოს თავს ვერ გაართმევს და მიგაჩნიათ, რომ ამ საქმეს გამოცდილება სჭირდება“.

გულწრფელად გაუზიარეთ მეორე მხარეს საკუთარი გრძნობები და ინტერესები. ისიც ეცადოს თქვენს გაგებას ისევე, როგორც თქვენ ცდილობთ მის გაგებას. მაგალითად: „საკმაოდ იმედგაცრუებული ვარ: სამუშა-

ოს დაწყებისას შენი გამოცდილება აინტერესებთ, მაგრამ თუ სამუშაო ვერ დაიწყე, გამოცდილება საიდან გექნება? მე მიმაჩნია, რომ ამ პოზიციისთვის სათანადო უნარი მაქვს, და მხოლოდ შანსი მჭირდება, რომ ეს მუშაობისას გამოვამჟღავნო. იქნებ კონტრაქტი ერთთვიანი, გამოსაცდელი ვადით გაგვეფორმებინა?“

- **პრობლემა თქვენი ინტერესებიდან გამომდინარე ჩამოაყალიბეთ**

კონფლიქტური პოზიციების უკან ყოველთვის შეიძლება მოიძებნოს საერთო ინტერესები. როდესაც ადამიანი აფიქსირებს საკუთარ პოზიციას ან მოთხოვნას, ეცადეთ გაიგოთ, რა დგას ამის უკან. გაითვალისწინეთ, რომ ხშირად ადამიანებისთვის ისეთი მნიშვნელოვანი მოთხოვნილებები, როგორიცაა უსაფრთხოება, ნდობა, ურთიერთობის სიღრმე და თვითპატივისცემა ბევრად უფრო მნიშვნელოვანია, ვიდრე საკითხის ფინანსური მხარე. ზოგჯერ თქვენი მოწინააღმდეგე ცდილობს არ დათმოს პოზიცია არა იმიტომ, რომ შინაარსობრივად ეს მისთვის მიუღებელია, არამედ თვლის, რომ უკან დახევა მის თავმოყვარეობას შელახავს. ამიტომ, ეცადეთ კომპრომისს დადებითი ელფერი მისცეთ და ხაზი გაუსვათ, რომ ეს ორივე მხარისთვის მისაღები გამოსავალია.

მეორე მხარის რეალური ინტერესების გაგებას დრო სჭირდება. ეცადეთ თავი აარიდოთ თქვენი ვარაუდების ნაჩქარევ გამოთქმას. მიეცით დრო, რომ თვითონ გაგიზიაროთ საკუთარი აზრები და გრძნობები.

- **მისაღები ვარიანტების ჩამონათვალი მოამზადეთ**

მოლაპარაკება დაიწყეთ იმ განწყობით, რომ პრობლემის გადაწყვეტის რამდენიმე გზა არსებობს, რომელიც შეიძლება ორივე მხარისთვის მისაღები იყოს. ნუ ეცდებით მოლაპარაკების წარმართვას ისე, რომ თქვენ „ნამცხვრის საუკეთესო ნაჭერი შეგხვდეთ“. ეცადეთ მონახოთ ის გზა, რომლითაც „ნამცხვარს არა ერთ, არამედ რამდენიმე კარგ ნაჭრად დაჭრით“.

ურთიერთმისაღები გადაწყვეტილებების ძიების საუკეთესო საშუალებას **გონებრივი იერიში** – ე.წ ბრეინსტორმინგი წარმოადგენს: შეიკრიბეთ ხუთი-რვა ადამიანი მეგობრულ ატმოსფეროში. უმჯობესია, თუ

გონებრივი იერიში - ჯგუფური მუშაობის მეთოდი, რომლის მიზანია კონკრეტული პრობლემის გადასაჭრელად მაქსიმალური რაოდენობის იდეების შეგროვება.

წრეში დასხდებით და ყველა თავისუფლად გამოთქვამს საკუთარი აზრს – ყოველგვარი კრიტიკა სასტიკად აკრძალულია. ამ გზით შესაძლებელია პრობლემის გადაწყვეტის განსხვავებული გზების გამოძებნა. თუ მარტო ხართ და არ გაქვთ გონებრივი იერიშის შესაძლებლობა, ეცადეთ პრობლემას სხვადასხვა ადამიანის თვალით შეხედოთ – როგორი იქნებოდა მათი გადაწყვეტილება? თუ გეჩვენებათ, რომ თქვენს მიერ მიღებული გადაწყვეტილება მეორე მხარისთვის მიუღებელი იქნება, იფიქრეთ მისი შერბილების გზებზე.

მას შემდეგ, რაც აქტიურად იმუშავეთ მოწინააღმდეგესთან – დაამყარეთ მასთან კარგი სამუშაო ურთიერთობა, ჩამოაყალიბეთ და განიხილეთ პრობლემა ერთმანეთის ინტერესების გათვალისწინებით, დადგა დრო თქვენთვის მისაღები შეთანხმება შესთავაზოთ – შეთავაზება უნდა გულისხმობდეს რამდენიმე ვარიანტს, თუმცა თქვენთვის სასურველ ვარიანტს ხაზი გაუსვით. ვარიანტების შეთავაზებითა და დისკუსიისადმი მზადყოფნის დემონსტრირებით, თავს აარიდებთ კონფრონტაციასა და მოწინააღმდეგის მხრიდან თავდაცვით რეაქციას. შეიძლება, მეორე მხარემ თქვენთან ერთად მიმართოს გონებრივ იერიშს პრობლემის ორივესთვის სასურველი გადაწყვეტის მონახვის სურვილით.

განსახილველი საკითხები

1. იმსჯელეთ, კონფლიქტის მოგვარების განხილული ხუთი სტილის დადებით და უარყოფით მხარეზე. თქვენს პროფესიაში, რომლის გამოყენება იქნება ყველაზე ეფექტური?
2. რატომ არ უწყობს ხელს კონფლიქტის მოგვარებას თავის არიდების სტრატეგია?
   ახსენით, ურთიერთობის ასერტიული სტილის უპირატესობა პასიურ და აგრესიულ სტილთან შედარებით.
   ისაუბრეთ კრიტიკისადმი ასერტიული პასუხის სამი ფორმის შესახებ. როგორ შეიძლება გამოიყენოთ თქვენს პროფესიაში?
3. როგორ შეიძლება გამოიყენოთ მოლაპარაკების წარმოების ძირითადი პრინციპები თქვენს პროფესიაში?

თავი 5

საქმიანი კომუნიკაციის ეტიკეტი

შესავალი

ამ თავში განვიხილავთ უნარებს, რომელსაც მომსახურების სფეროში მომუშავე პროფესიონალების წარმატებული საქმიანობისთვის გადამწყვეტი მნიშვნელობა აქვს. ამ თავში ვეცდებით ვუპასუხოთ შემდეგ კითხვებს: როგორია საკუთარი თავის წარდგენის ეფექტური გზები? როგორ წამოვიწყოთ კლიენტთან ხანმოკლე და ზოგადი საუბარი – რაზე ვისაუბროთ და რომელ თემებს ავარიდოთ თავი? როგორია სავიზიტო ბარათის გადაცემისა და მიღების სწორი ფორმა? როგორ უნდა გვეცვას? როგორ უნდა მოვიქცეთ, „რთულ კლიენტებთან“?

საქმიან ურთიერთობებში ეტიკეტის მნიშვნელობაზე მრავალრიცხოვანი კვლევები მიუთითებს. დამქირავებლები, ორგანიზაციის ლიდერები და რიგითი თანამშრომლები, ყველა ერთხმად აღიარებს, რომ საქმიანი ეტიკეტი ორგანიზაციის წარმატებაზე მნიშვნელოვან გავლენას ახდენს; ისეთი საკითხები, როგორიცაა ინდივიდის ქცევის მანერები, ჩაცმულობა, საუბრის სტილი და შინაარსი, ორაზროვანი და რთული სიტუაციების მოგვარების უნარი, მნიშვნელოვნად განსაზღვრავს საქმიანი ურთიერთობების განვითარების ეფექტურობას. ამიტომ, ეს თემა ბევრი უნივერსიტეტის ბიზნესის სპეციალობის სასწავლო პროგრამაში ცალკე საკითხად არის შეტანილი. ამ თავში ჩვენ ასევე ვეცდებით შევაჯამოთ და საქმიან ურთიერთობებს მივუსადაგოთ ის ინფორმაცია და პრაქტიკული რჩევები, რაც წინა თავებშია წარმოდგენილი.

5.1. მისალმება, სხვებისა და საკუთარი თავის წარდგენა

მისალმება და საკუთარი თავის წარდგენა საქმიანი კომუნიკაციის დასაწყისია. ხშირად, კომუნიკაციის ამ ფორმას სათანადო მნიშვნელობას არ ვანიჭებთ, თუმცა პირველი შთაბეჭდილებების ჩამოყალიბება სწორედ აქედან იწყება.

ერთი შეხედვით, ძალიან მარტივი წესი – შეხვედრისას თანამშრომლებსა და კლიენტებს უნდა მივესალმოთ – ბევრ შემთხვევაში სათანადოდ არ სრულდება. როგორც ორგანიზაციის კონსულტანტები მიუთითებენ,

პიროვნებათშორისი კონფლიქტებისას, ხშირად იჩენს თავს საყვედური, რომელიც სწორედ იმ „უზრდელი“ თანამშრომლების მიმართ გამოითქმება, რომლებმაც „წესიერად მისალმება“ არ იციან. ამიტომ, *აუცილებლად თქვით „გამარჯობა“ ან „დილა მშვიდობისა“, როდესაც სამსახურში მიხვედით ან კლიენტს შეხვდით.* არასოდეს ჩათვალოთ, რომ არსებული სოციალური კონტექსტი უკვე გულისხმობს ამას და სხვები თქვენგან მისალმებას არ ელოდებიან. ერთ-ერთი ორგანიზაციის თანამშრომლები შემდეგი წესით ხელმძღვანელობდნენ: თავის დაკვრით ესალმებოდნენ ყველას, ვისაც 10 ნაბიჯის მანძილზე ხვდებოდნენ, ხოლო მათ, ვისაც 5 ნაბიჯის მანძილზე ხედავდნენ – „გამარჯობას“ ან „დილა მშვიდობისას“ ეუბნებოდნენ. მარტივი და სასარგებლო წესია!

იგივე წესები ვრცელდება დამშვიდობებაზეც – არასოდეს დაასრულოთ კლიენტთან ურთიერთობა ნათლად გამოთქმული დამშვიდობების გარეშე – „ნახვამდის“, „მომავალ შეხვედრამდე“ ან „კარგად ბრძანდებოდეთ“.

საქმიანი კომუნიკაცია აუცილებლად გულისხმობს როგორც სხვების, ასევე საკუთარი თავის წარდგენას.

იმ შემთხვევაში, როდესაც საუბრის მონაწილე ხართ, ვინმეს არ იცნობთ, თქვენი გაცნობა კი მხედველობიდან გამორჩათ, საკუთარი თავი თავად უნდა წარადგინოთ – უბრალოდ თქვით: *„შეიძლება თავი წარმოგიდგინოთ? მე ვარ.. (სახელი, გვარი).. კომპანიის გაყიდვების აგენტი“.*

როდესაც თქვენს წინაშეა კლიენტი ან პოტენციური კლიენტი, სახელის და პოზიციის წარდგენის შემდეგ, თქვენი კომპანიის პროდუქტსა თუ სერვისში უკეთ გასარკვევად დახმარება შესთავაზეთ: „*დილა მშვიდობისა, მე ვარ..., გაყიდვების აგენტი, ხომ არ დაგეხმაროთ ჩვენს პროდუქტში /სერვისში უკეთ გაერკვეთ?“.*

არის შემთხვევები, როდესაც თქვენ მასპინძლის როლში ხართ და ადამიანების ერთმანეთისთვის წარდგენა თქვენი მოვალეობაა. ამ შემთხვევაში აუცილებელია დაიცვათ სპეციალური წესები – ვინ ვის და როგორ უნდა წარუდგინოთ.

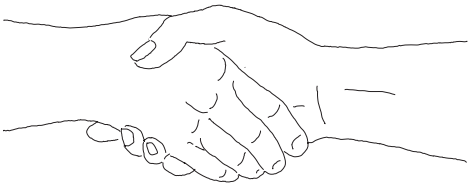
როგორ წარვუდგინოთ ადამიანები ერთმანეთს საქმიანი ეტიკეტის წესების დაცვით

დაბალი თანამდებობის პირი უფრო მაღალი თანამდებობის პირს უნდა წარუდგინოთ – ბავშვობაში ალბათ ისწავლეთ, რომ ადამიანების წარდგენისას, ზრდილობის წესები მოითხოვს – უმცროსი წარუდგინოთ უფროსს, მამაკაცი – ქალს. თუმცა ბევრ ქვეყანაში, განსაკუთრებით კი დასავლეთში, საქმიანი კომუნიკაციისას ასაკისა და სქესის ფაქტორი მხედველობაში არ მიიღება, მნიშვნელობა მხოლოდ თანამდებობას ენიჭება.

საქმიან კომუნიკაციაში მნიშვნელოვანი ყურადღება ხელის ჩამორთმევას ეთმობა. ამერიკის შეერთებულ შტატებსა და დასავლეთის სხვა ქვეყნებში ხელის ჩამორთმევა საქმიანი მისალმების მნიშვნელოვანი ნაწილია. ასევე, დიდი მნიშვნელობა ენიჭება იმას, თუ როგორ ჩამოვართმევთ ხელს. ერთერთი სადაზღვევო კომპანიის მენეჯერი აღნიშნავდა: „ჩემი ახალი კლიენტი ქალია და არასოდეს შემხვედრია ასეთი სუსტი ხელის ჩამორთმევა. ყოველთვის, როდესაც ერთმანეთს ხელს ვართმევთ, მის მიმართ თითქოს პატივისცემა მეკარგება“.

როგორ ჩამოვართვათ ხელი სწორად?

- მარჯვენა ხელი გაუწოდეთ ისე, რომ ცერი ზემოთ იყოს აწეული;
- კონტაქტის დამყარებისას ცერი დახარეთ ქვემოთ, თითები მეორე პიროვნების მტევანს შემოახვიეთ და ხელი 2-3-ჯერ ჩამოწიეთ;
- მნიშვნელოვანია, რომ ხელის ჩამორთმევა იყოს საკმაოდ ძლიერი (მაგრამ არა მტკივნეული). როგორც ორგანიზაციის ფსიქოლოგები მიუთითებენ, ხშირად სუსტ და ნაზ ხელის ჩამორთმევას არაპროფესიონალიზმს უკავშირებენ. ერთ-ერთი დამკვეთი ამბობდა: „არ მსურს საქმე იმ კონტრაქტორთან დავიჭირო, ვისაც სუსტი ხელის ჩამორთმევა აქვს“;
- ხელის ჩამორთმევისას აუცილებლად თქვით: „სასიამოვნოა თქვენი გაცნობა, ბატონო/ქალბატონი...“, ან „გამარჯობა ქალბატონო/ბატონო...“



ნახ. 5.1. ხელის ჩამორთმევა.

არსებობს თუ არა სქესთან დაკავშირებული ქცევის ეტიკეტი საქმიან კომუნიკაციაში? ერთ-ერთი მსხვილი კორპორაციის თანამშრომელი მამაკაცი თავისი გამოცდილებიდან იხსენებდა: „ერთხელ, ჩემს თანამშრომელ ქალს დავასწარი და კარი გავუღე, რითიც ის ძალიან გავანაწყენე. უმწეო არ ვარ, მეც შემიძლია ამის გაკეთებაო, მითხრა გაბრაზებით". უმრავლეს შემთხვევაში, განსაკუთრებით დასავლეთის ქვეყნებში, გავრცელებული სოციალური წესები რომ მამაკაცი ზრუნავს ქალზე, მხოლოდ იმიტომ რომ ის ქალია, საქმიან ურთიერთობებზე არ ვრცელდება. აქვე უნდა აღვნიშნოთ, რომ საქმიან ურთიერთობაში სქესთან დაკავშირებული ქცევის წესები, რომელიც დასავლეთშია გავრცელებული, საქართველოში ხშირად დამკვიდრებული არ არის.

რა უნდა ვიცოდეთ, საქმიან ურთიერთობებში სქესთან დაკავშირებული ქცევის ეტიკეტის შესახებ:

- უღებს თუ არა კარს მამაკაცი ქალს? – კარს აღებს ის, ვინც მასთან პირველი აღმოჩნდება;
- ხელის ჩამორთმევის დროს, ელოდება თუ არა მამაკაცი, სანამ ხელს ქალი გაუწვდის? – სქესის მიუხედავად, ხელს პირველი უწვდის ის, ვისაც უფრო მაღალი რანგი და სტატუსი აქვს;
- წამოდგება თუ არა ქალი მისალმებისას ან წარდგენისას? – აუცილებელია, რომ ქალები, მამაკაცების მსგავსად, მისალმებისას ან წარდგენისას ფეხზე წამოდგნენ;
- აუცილებელია თუ არა, რომ მამაკაცი წარვუდგინოთ ქალს? – დაბალი რანგისა და სტატუსის მქონე პირი, სქესის მიუხედავად, უნდა წარვუდგინოთ უფრო მაღალი თანამდებობის პირს;
- საქმიანი სადილის ფასი უნდა გადაიხადოს თუ არა აუცილებლად მამაკაცმა? – სქესის მიუხედავად, სადილის საფასურს იხდის მასპინძელი მხარე. ხშირ შემთხვევაში, მასპინძელია კომპანია, რომელსაც მოცემულ მომენტში შეიძლება ქალი წარმოადგენდეს;
- უნდა მიეხმაროს თუ არა მამაკაცი ქალს ჩანთის/მძიმე ფაილების/ნივთების წამოღებაში, მიუხედავად იმისა, სჭირდება ქალს დახმარება, თუ არა? – მამაკაცი შეიძლება ნებისმიერ ადამიანს დაეხმაროს ნივთების წამოღებაში, თუ მას დახმარება ესაჭიროება;
- უნდა მიეხმაროს თუ არა მამაკაცი ქალს პალტოს/ქურთუკის გახდაში/ჩაცმაში – მამაკაცი შეიძლება მიეხმაროს ქალს, ისევე როგორც ყველას, ვისაც ამის საჭიროება აქვს.

ეს არის სქესთან დაკავშირებული ქცევის ძირითადი წესები, რომლითაც დღეს საქმიან ურთიერთობებში სარგებლობენ. რასაკვირველია, როდესაც საქმე ეხება მომსახურების სფეროს, აუცილებლად გასათვალისწინებელია ქცევის ის პროფესიული წესები, რომელიც კლიენტთან ურთიერთობას არეგულირებს. ამ შემთხვევაში, მომსახურების სფეროს თანამშრომელი ქცევის იმ ნორმებით ხელმძღვანელობს, რომელსაც მისი პროფესიისთვის უპირველესი ღირებულება აქვს.

5.2. კლიენტის მოსმენის ხელოვნება

როგორც უკვე მივუთითეთ, მოსმენის უნარი საქმიანი კომუნიკაციის ეფექტურობაზე მნიშვნელოვან გავლენას ახდენს. ამ უნარს განსაკუთრებული ღირებულება მომსახურების სფეროს პროფესიონალებისთვის აქვს, რადგან, უმრავლეს შემთხვევაში, კლიენტის მოსმენა მათი საქმიანობის განუყოფელ ნაწილს წარმოადგენს. როგორც ფსიქოლოგები აღნიშნავენ, ადამიანებს შორის პრობლემების აღმოცენება სწორედ მაშინ იწყება, როდესაც ერთი მხარე ამბობს: „არ მისმენთ, რას ვამბობ“.

დღევანდელი ცხოვრების სწრაფმა ტემპმა განაპირობა ის, რომ უმრავლეს შემთხვევაში ადამიანებს ერთმანეთის მოსმენის დრო არ აქვთ. პრობლემებზე სასაუბროდ ადამიანები ფსიქიატრებს, ფსიქოლოგებს მიმართავენ. ხშირად მათ უბრალოდ სურთ მოუსმინონ, თუნდაც ამაში საკმაოდ დიდი თანხის გადახდა მოუწიოთ. ბევრი შემთხვევა არსებობს, როდესაც მადლიერ კლიენტს გულუხვად დაუჯილდოვებია სტილისტი, ბარმენი თუ მანიკურის სპეციალისტი, არა იმდენად პროფესიონალურად შესრულებული მომსახურებისთვის, არამედ პრობლემების გულისხმიერად მოსმენისთვის.

როგორც მეორე თავში აღვნიშნეთ, ადამიანები კარგ მსმენელებად კი არ იბადებიან, არამედ ხდებიან. სხვა უნარების მსგავსად, მოსმენის უნარის სწავლაც შესაძლებელია. „ბუნებამ მოგვცა ერთი ენა და ორი ყური იმისთვის, რომ ორჯერ უფრო მეტი მოვისმინოთ, ვიდრე ვილაპარაკოთ“ – ანტიკურ პერიოდში ნათქვამი ეს ფრაზა დღესაც საკმაოდ აქტუალურია. მომსახურების სფეროს თანამშრომლებს უნდა ახსოვდეთ, რომ ხშირად კლიენტებთან ენაწყლიანობას, მათი მოსმენა სჯობს.

რა გვიშლის ხელს სხვის მოსმენაში? პირველ რიგში, ყველაფერი ის, რაც ჩვენ გვიკავშირდება – ცოდნა, გამოცდილება, დამოკიდებულებები და შეფასებები. კლიენტის მოსმენისას ჩამოთვლილიდან ნებისმიერმა შეიძლება შეასრულოს ბარიერის როლი და მოსმენილზე უარყოფითი რეაქცია გამოიწვიოს. არის თემები, რომელზე საუბარი უხერხულობას გვიქმნის, ან ხშირად მიკერძოებული შეხედულებები ჩვენსა და კლიენტს შორის, კომუნიკაციურ ბარიერს ქმნის. კარგი მსმენელი ყურადღებით ისმენს, მიუხედავად იმისა, თუ რა თვისებებისა და გამოცდილების მატარებელია მოსაუბრე. ყურადღება გაამახვილეთ იმაზე, რის თქმასაც თქვენთვის ცდილობენ

პიროვნული მანძილი - ინტერპერსონალური დისტანცია 50 სმ-დან 1 მ და 30 სმ-მდე განკუთვნილი პიროვნული ურთიერთობების წარმატებისათვის.

და არა იმაზე, რისი გაგონებაც თავად გსურთ. ეცადეთ საკითხს მოსაუბრის პოზიციიდან შეხედოთ და ყოველთვის მიხვდებით რისი თქმაც სურს.

კლიენტის მოსმენის ეფექტურობას მნიშვნელოვნად განაპირობებს თვალებით კონტაქტის და ურთიერთობისთვის სწორად შერჩეული მანძილი. ალბათ, ბავშვობაში უფროსებს ხშირად უთქვამთ: „შემომხედე, როდესაც გელაპარაკები“ – სწორად შერჩეული თვალებით კონტაქტი ეფექტური კომუნიკაციის დამყარებას უწყობს ხელს. ძნელად წარმოსადგენია, რა შეიძლება იყოს კომუნიკაციის უფრო გამთიშველი ან მოსაუბრისთვის უფრო შეურაცხმყოფელი ვიდრე ის, რომ საუბრისას მსმენელის თვალები თქვენს მიღმა, ერთი ობიექტიდან მეორეზე გადადის. *საუბრისას ყოველთვის უყურეთ მოსაუბრეს!* მაგრამ არა დაჟინებით, დროდადრო მზერა მოაშორეთ. იმისთვის, რომ მოსაუბრემ თავი კომფორტულად იგრძნოს, აუცილებელია, მასთან შესაბამის მანძილზე კომუნიკაცია. როგორც წესი, ადამიანების უმრავლესობისთვის ვერბალური კომუნიკაციისას შესაბამისი მანძილის დაცვა ძალიან მნიშვნელოვანია. თუ მანძილი საჭიროზე დიდია, თქვენ შეიძლება ჩაგთვალონ ცივ და არაკომუნიკაბელურ ადამიანად, ხოლო თუ მანძილი საჭიროზე ნაკლებია – მიიჩნიონ რომ აბეზარი და აგრესიული პიროვნება ხართ.

მომსახურების სფეროს თანამშრომლებს ცუდი და არასასიამოვნო ინფორმაციის მოსმენა ხშირად უწევთ. ამიტომ, კლიენტებთან ეფექტური ურთიერთობისთვის მეტად მნიშვნელოვანია იმ უნარების განვითარება, რომელიც ასეთ სიტუაციებში მათ სწორად რეაგირების საშუალებას მისცემს. ხშირად, ადამიანები არასასიამოვნო ამბებს საკმაოდ ემოციურად პასუხობენ. უნდა გვახსოვდეს, რომ პიროვნების ზრდასრულობა და პიროვნული სიმწიფე სწორედ იმაში გამოიხატება თუ ასეთ სიტუაციებში რამდენად მართავს ადამიანი საკუთარ გრძნობებსა და ქცევებს. არასასიამოვნო ინფორმაციაზე რეაგირებამდე, აუცილებელია თავი გაართვათ მასთან დაკავშირებულ უარყოფით ემოციებს. თუ კლიენტი იმდენად გაბრაზებულია, რომ ემოციებს თავს ვერ ართმევს, დააცადეთ, სანამ ემოციებს მოთოკავს და მისი ქცევა ემოციური დონიდან – ინტელექტუალურ დონეზე გადაინაცვლებს – დაეხმარეთ მას, აჩვენეთ რომ გესმით მისი და თანაუგრძნობთ. მაგრამ თუ გაბრაზებული კლიენტი ყვირის ან თქვენი მისამართით სარკასტულ და შეურაცხმყოფელ კომენტარებს გამოთქვამს, საკმაოდ რთულია ემოციების შეკავება. ამ შემთხვევაშიც, როგორც პროფესიონალმა, თავაზიანობა უნდა შეინარჩუნოთ და არ უნდა მისცეთ ემოციებს კლიენტის მიერ მოწოდებული ინფორმაციის გაგების ბლოკირების საშუალება – უნდა მოუსმინოთ ფაქტებსაც და ემოციებსაც.

თუ ნახავთ, რომ კლიენტის მოსმენა თქვენთვის იმდენად დიდ სტრესთან არის დაკავშირებული, რომ ამის მოთმენა და გაგება არ შეგიძლიათ – ეცადეთ სიტუაციას ცოტა ხნით გაერიდოთ, რომ დამშვიდდეთ. მოიბოდიშეთ და მიმართეთ ნებისმიერ ახსნას თქვენი რამდენიმე წუთით არყოფნის გასამართლებლად. ასეთი შემთხვევებისთვის კარგი იქნება შემდეგი ფრაზების გამოყენება; „უკაცრავად, რამდენიმე წუთი მომეცით, რომ ეს ინფორმაცია გადავამოწმო“ ან „უკაცრავად, რამდენიმე წუთით დაგტოვებთ, რომ დამატებითი ინფორმაცია მოვიპოვო და სიტუაციაში უკეთ გავერკვე“ და სხვა. ყველა ადამიანს აქვს განსაზღვრული თემები, რომელთა წამოწევა მასში ემოციურ პასუხს იწვევს. უნდა გვახსოვდეს, რომ თუ საუბარზე ემოციურად რეაგირებას ვიწყებთ, ჩვენი კომუნიკაციური უნარები სუსტდება და საუბარი ჩვენთვის არასასურველ ფორმას იღებს.

ათი რჩევა რომელიც კლიენტის ეფქტურად მოსმენაში დაგეხმარებათ:

1. გააცნობიერეთ/აღიარეთ მოსმენის მნიშვნელობა – განსაკუთრებით მომსახურების სფეროში. ვინც კლიენტს არ უსმენს, ვერასოდეს გაიგებს მას რეალურად რა უნდოდა;
2. ყურადღება კლიენტის ძირითად გზავნილზე გაამახვილეთ — ზოგადად რა ინფორმაციის მოწოდება უნდა მოსაუბრეს;
3. მოუსმინეთ კლიენტის ნათქვამის ძირითად აზრს – ყოველ საუბარში, მრავალრიცხოვანი ზოგადი ფრაზების მიღმა, ძირითადი აზრის გამოყოფა შეიძლება;
4. კარგად მოუსმინეთ სიტყვების რეალურ მნიშვნელობას – ადამიანები იშვიათად ამბობენ ზუსტად იმას, რისი თქმაც სურთ. ეცადეთ გაიგოთ ის ემოციები და რეალური სურვილები, რაც სიტყვების მიღმა იმალება;
5. ნუ დაიკავებთ განსჯით პოზიციას – გახსოვდეთ, ყველზე ნაკლებად კლიენტი თქვენგან განსჯას ელის;
6. გააანალიზეთ კლიენტის პოზიცია – ეცადეთ გაიგოთ, რას ეყრდნობა მისი მსჯელობა;
7. ოსტატურად დასვით კითხვები – თუ რაღაც ვერ გაიგეთ, დასაწყისშივე გაარკვიეთ კითხვის დასმით – მაგ. ქ-ნ..., თუ სწორად გავიგე, თქვენ გსურთ დანიშნული შეხვედრა მომდევნო თვის პირველ კვირადღეს გადაიტანოთ, ასეა? “ ან „როგორც გავიგე, თქვენს დისშვილსაც სურს ჩვენი მომსახურებით სარგებლობა, ასეა ბ-ნ...?“

8. კლიენტის ნათქვამი სამომავლოდ გაითვალისწინეთ – გახსოვდეთ, რომ თქვენი საქმიანობის მიზანი კლიენტის სურვილების გათვალისწინება და მათი პრობლემების გადაწყვეტაა;
9. არ გაფანტოთ ყურადღება – ეცადეთ სიტუაციურმა ფაქტორებმა არ მიიზიდოს თქვენი ყურადღება;
10. მიეცით კლიენტს უკუკავშირი – აგრძნობინეთ კლიენტს, რომ მისმა ნათქვამმა თქვენამდე მოაღწია. ეცადეთ იყოთ გულწრფელი.

5.3. რა და როგორ ვუთხრათ კლიენტს – კლიენტთან სწორი ვერბალური კომუნიკაციის ტექნიკა

ნებისმიერ საქმიანობაში, განსაკუთრებით კი მომსახურების სფეროში მეტად მნიშვნელოვანია არა მარტო ის, თუ რას ამბობთ, არამედ – როგორ ამბობთ. კლიენტთან საუბრისას გასათვალისწინებელია ისეთი ფაქტორები, როგორიცაა ხმის ტემბრი, ტონი, ექსპრესიულობა. ასევე დიდი მნიშვნელობა აქვს ლექსიკონს, რომელსაც მოსაუბრე იყენებს.

როგორც კვლევები აჩვენებს, მსმენელისთვის რბილი, მშვიდი ხმა უფრო მისაღებია, ვიდრე მკვეთრი და ხმამაღალი; თუმცა აღსანიშნავია, რომ მშვიდი ტონალობა იგულისხმება და არა ხმადაბლა საუბარი, როდესაც მოსაუბრის ნათქვამის გაგება რთულია. გასათვალისწინებელია ის გარემოებაც, რომ თუ ნერვიულობთ ან სტრესში ხართ, თქვენი ხმის ტონალობა იცვლება – ასეთ ვითარებაში აუცილებელია ხმის ტემბრისა და ტონალობის გაკონტროლება, რათა კლიენტის მიერ ეს რაიმე სხვა მნიშვნელობად არ იყოს მიჩნეული. თქვენი ხმის ტონმა და ტემბრმა კლიენტზე შეიძლება ისეთივე გავლენა მოახდინოს, როგორც ნათქვამის შინაარსმა – თქვენს ხმაში აუცილებლად უნდა იგრძნობოდეს ღიმილი და კეთილგანწყობილება. საუბრისას გაიღიმეთ, გახსოვდეთ – ღიმილი გადამდებია! როდესაც თქვენ იღიმით, თქვენი ხმა სასიამოვნო, კეთილ და ბედნიერ ადამიანად წარმოგაჩენთ, ამით თქვენ როგორც საკუთარი თავის, ასევე თქვენი ორგანიზაციის დადებით იმიჯს ქმნით.

სწორად შერჩეულმა სიტყვებმა ზოგჯერ საუბარს შეიძლება სრულიად განსხვავებული სახე მისცეს. ამიტომ, მეტად მნიშვნელოვანია, რომ მოსაუბრეს საკმაოდ მდიდარი ლექსიკური მარაგი ჰქონდეს. არასოდეს გამოიყენოთ ჟარგონი და კუთხური დიალექტი. როგორც ფსიქოლოგები

აღნიშნავენ, საუბარში ემოციური სიტყვების გამოყენებას განსაკუთრებული პოზიტიური ეფექტი აქვს. ემოციური სიტყვების სამი ძირითადი კატეგორია არსებობს: ექსპრესიული, დინამიკური და პიროვნული:

ექსპრესიული სიტყვები მსმენელში კეთილგანწყობილებასა და დადებით ემოციებს იწვევს. ექსპრესიული სიტყვების მაგალითებია: არაჩვეულებრივი, განსაკუთრებული, ღირსშესანიშნავი, შთამბეჭდავი და სხვა.

დინამიკური სიტყვები მსმენელის მოტივირებას უწყობს ხელს. დინამიკური სიტყვების მაგალითებია: მძლავრი, პროვოკაციული, სწრაფი, მიმზიდველი, მოქნილი, ცოცხალი, ენერგიული და სხვა.

პიროვნული სიტყვები მსმენელთან კავშირის დამყარებას უწყობს ხელს, საუბარს თანამშრომლობის იერს აძლევს. პიროვნული სიტყვების მაგალითებია: თქვენ, მე, ჩვენ და ჩვენი. ადამიანების უმრავლესობას უყვარს საკუთარი სახელის გაგონება. სახელის გამოყენება საუბარს უფრო პიროვნულს ხდის. „მზად ვართ, გემსახუროთ, ბატონო..., ან „ვეცდებით თქვენი დრო დავზოგოთ ქალბატონო.“

თუმცა აღსანიშნავია, რომ ემოციური სიტყვების გამოყენებისას სიფრთხილე აუცილებელია. სიტყვები, რომელიც ერთ კლიენტთან დადებით ემოციებს იწვევს, მეორეს პირიქით – უარყოფითი მოგონებები შეიძლება გაუღვიძოს. კონკურენტის ზედმეტად ემოციური კრიტიკის გამო, კლიენტმა შეიძლება თქვენგან სამუდამოდ იბრუნოს პირი; ან როდესაც თქვენს კლიენტს საბოლოო გადაწყვეტილების მისაღებად დიდი დრო სჭირდება, თქვენ კი ემოციური ფრაზებით აჩქარებთ: „ეს არაჩვეულებრივი შემოთავაზებაა, დაყოვნება არ შეიძლება“ – ეფექტი ასევე შეიძლება უარყოფითი აღმოჩნდეს.

კლიენტთან საუბრისას მეტად მნიშვნელოვანია, რომ თქვენი სიტყვები არაორაზროვანი და ადვილად გასაგები იყოს. ილაპარაკეთ მარტივი და გასაგები ენით. მოერიდეთ არასაჭირო, ზედმეტი სიტყვების გამოყენებას. ცნობილია, რომ პირველი მსოფლიო ომის დროს, აბრაამ ლინკოლნის მოსახლეობისადმი მიმართვა მხოლოდ 268 სიტყვას შეიცავდა, თუმცა ის იმდენად შთამბეჭდავი იყო, რომ მას დღესაც იხსენებენ.

5.4. სავიზიტო ბარათების გამოყენების თავისებურებები

სავიზიტო ბარათების გაცვლა საქმიანი კომუნიკაციის ერთ-ერთ მნიშვნელოვანი ფორმაა. საკუთარი სავიზიტო ბარათის გადაცემასა და სხვისი

ბარათის აღებასთან დაკავშირებული საკითხები საქმიანი ეტიკეტის განუყოფელი ნაწილია.

უმრავლეს შემთხვევაში სავიზიტო ბარათების გაცვლა ძალიან ბუნებრივად ხდება. როცა ორი ადამიანი დაასრულებს საქმიან საუბარს, რომელიც ორივესთვის საინტერესო და სამომავლო ურთიერთთანამშრომლობის მომასწავებელი იყო, გადაწყვეტს შემდეგი ურთიერთობისთვის საკონტაქტო ინფორმაცია გაცვალოს. ასეთ დროს ჩვეულებრივ ერთ-ერთი ამბობს: „ხომ ვერ მომცემდით თქვენს სავიზიტო ბარათს?“ ან „ხომ ვერ გამომიგზავნით ამ ინფორმაციას ელექტრონული ფოსტით? მისამართი ჩემს სავიზიტო ბარათზეა“ და ამ ფრაზით იწყება სავიზიტო ბარათების გაცვლა.

როდესაც ურთიერთობა გაქვთ თქვენზე მაღალი თანამდებობის მქონე პირთან, საქმიანი ეტიკეტი გვირჩევს დაველოდოთ, სანამ თავად მოგვთხოვს სავიზიტო ბარათს და მხოლოდ ამის შემდეგ გადავცეთ ჩვენი. თუმცა, როდესაც ეს პიროვნება ჩვენთვის ძალიან მნიშვნელოვანია, შეიძლება ინიციატივა გამოვიჩინოთ და სავიზიტო ბარათი პირველმა შევთავაზოთ: „ნება მომეცით ჩემი სავიზიტო ბარათი გადმოგცეთ, იმ შემთხვევისთვის, თუ რომელიმე თქვენს თანამშრომელს ამ საკითხთან დაკავშირებით დამატებითი კითხვა გაუჩნდა“. ასეთ ვითარებაში, საქმიანი ეტიკეტი მეორე მხარეს თავისი სავიზიტო ბარათის გადმოცემას ავალდებულებს.

გაითვალისწინეთ, რომ სავიზიტო ბარათის გაცვლა ორ ადამიანს შორის დამყარებული ურთიერთობის ნიშანია. უმრავლეს შემთხვევაში, მიუღებელია სავიზიტო ბარათის ერთდროულად რამდენიმე ადამიანისთვის დარიგება. ეს ჟესტი უარყოფს თქვენს მიერ რეალური ურთიერთობის დამყარების მნიშვნელოვნებას.

ხშირად, შეიძლება აღმოჩნდეთ სიტუაციაში, როდესაც გთავაზობენ ისეთ სავიზიტო ბარათს, რომელიც არ გჭირდებათ და დარწმუნებული ხართ, რომ არასოდეს გამოიყენებთ. ასევე, არის შემთხვევები, როდესაც გთხოვენ თქვენს სავიზიტო ბარათს, თქვენი კი მიცემა არ გინდათ. საქმიანი ეტიკეტის მიხედვით, სავიზიტო ბარათის მიღებაზე უარის თქმა მეტად უხეში საქციელია – ბარათი თავაზიანად უნდა გამოართვათ, შეხვედრის შემდეგ კი ისე მოექეცით, როგორც საჭიროდ ჩათვლით. ასევე, არათავაზიანობის გამოხატულებაა საკუთარი სავიზიტო ბარათის გადაცემაზე უარის თქმა. ამ შემთხვევაში საუკეთესო გამოსავალია მოძებნოთ გამართლება, რატომ არ შეგიძლიათ სავიზიტო ბარათის მიცემა – ერთის მხრივ, თქვენი პასუხი თავაზიანობად ჩაითვლება, მეორეს მხრივ მიანიშნებს, რომ ურთიერთობის გაგრძელების მომხრე არ ხართ. მსგავს სიტუაციებში მიმართავენ ისეთ ფრაზებს, როგორიცაა „უკაცრავად, მაგრამ ახალი სავიზიტო ბარათები

შევუკვეთე და ჯერ არ დაუმზადებიათ“ ან „შეხვედრაზე ისე ვჩქარობდი, რომ ბარათები ოფისში დამრჩა“.

გაითვალისწინეთ, როდესაც სავიზიტო ბარათს გადმოგცემენ, ის შესაბამისი წესით უნდა მიიღოთ – პიროვნებას მადლობა გადაუხადეთ და სავიზიტო ბარათზე რამდენიმე წამით მზერა შეაჩერეთ. გუნებაში წაიკითხეთ პიროვნების სახელი, გვარი, თანამდებობა და ორგანიზაციის დასახელება. შემდეგ კვლავ შეხედეთ პიროვნებას და გაუღიმეთ. სასურველია, გარკვეული შენიშვნის გაკეთება, მაგალითად, „არ ვიცოდი, თუ თქვენს კომპანიას ქუთაისშიც ჰქონდა წარმომადგენლობა“. შემდეგ სავიზიტო ბარათი შეინახეთ ბარათებისთვის განკუთვნილ ადგილას. არასოდეს არ ჩაიდოთ ჯიბეში უდიერად.

რამდენიმე რჩევა სავიზიტო ბარათებით სარგებლობასთან დაკავშირებით

- ყოველთვის თან იქონიეთ სავიზიტო ბარათები;
- ეცადეთ სავიზიტო ბარათები იოლად მისაწვდომ ადგილას შეინახოთ — კარგ შთაბეჭდილებას ვერ დატოვებთ, თუ სავიზიტო ბარათს ჩანთაში და ჯიბეებში დაუწყებთ ძებნას;
- ეცადეთ სავიზიტო ბარათები სპეციალურ ჩასადებში შეინახოთ – ასეთ შემთხვევაში ისინი არასოდეს დაიკუჭება;
- სავიზიტო ბარათების საკმარისი რაოდენობა იქონიეთ – უხერხულია, თუ ბოლო წუთს აღმოაჩენთ, რომ სავიზიტო ბარათები გაგითავდათ;
- ეცადეთ დაუყოვნებლივ განაახლოთ თქვენი სავიზიტო ბარათი განსაზღვრული ინფორმაციის შეცვლისას – ხელით გადასწორებული სავიზიტო ბარათები არაპროფესიონალურად გამოიყურება.

5.5. ზოგადი, მოკლე საუბრის წარმართვის უნარი

ზოგადი საუბრის წარმართვის უნარი მნიშვნელოვნად შეგიწყობთ ხელს კლიენტებთან ეფექტური კომუნიკაციის დამყარებაში. არავინ იბადება ზოგადი საუბრების წარმართვის „სპეციალისტად“. ამ უნარს, ისევე როგორც ბევრ სხვას, სწავლა და გავარჯიშება სჭირდება, განსაკუთრებით მათთვის, ვისაც ზოგადად სიმორცხვე და მორიდებულობა ახასიათებს.

ზოგადი ხასიათის მოკლე საუბრების წარმართვისთვის საჭირო უნარების გავარჯიშებაში მნიშვნელოვნად შეგიწყობთ ხელს იმის გააზრება, რომ ასეთი საუბრები თქვენი პროფესიული კონტაქტების შენარჩუნებისა და ახალი ურთიერთობების დამყარების საუკეთესო საშუალებაა. გაითვალისწინეთ, რომ ზოგადი საუბრები, არავითარ შემთხვევაში არ ნიშნავს „უაზრო“ და „სულელური“ შინაარსის მქონე საუბრებს. ეცადეთ, საუბრისთვის საინტერესო თემა შეარჩიოთ, თუმცა გაითვალისწინეთ, რომ არის თემები, რომელსაც ზოგადი საუბრების დროს თავი უნდა აარიდოთ. ზოგადი, მოკლე საუბრებისთვის რეკომენდებული და არასასურველი თემები მოცემულია ცხრილში №1.

ცხრილი №1

რეკომენდებული და არარეკომენდებული თემები ზოგადი, მოკლე საუბრებისთვის.

რეკომენდებული თემები	არარეკომენდებული თემები
ამინდი	საკუთარი და სხვების ჯანმრთელობა
სპორტი	პირადი ცხოვრების დეტალები
მოგზაურობა	უხამსი ანეგდოტები
ხელოვნება	რელიგია
წიგნები, ფილმები	პოლიტიკა
საერთო გამოცდილება	ჭორები
გარემოსთან დაკავშირებული საკითხები	საკუთარი და სხვების შემოსავალი
სოციალური საკითხები, რომელზეც ზოგადი ერთსულოვნება არსებობს	სოციალური საკითხები, რომელზეც აზრთა სხვადასხვაობა არსებობს: მაგ. აბორტი

ზოგიერთისთვის მეტად რთულია საუბრის წამოწყება; ასეთ შემთხვევაში კარგია, თუ ადამიანი წინასწარ მოამზადებს განსაზღვრულ თემებს, რაც საუბრის დაწყებას გაუადვილებს. ასეთი თემა შეიძლება იყოს ამინდი ან ახალი ფილმი: *„უჩვეულოდ ცივი გაზაფხულია, არა?* ან *„უჩვეულოდ თბილი ზამთარია, არა?“* ან *„გუშინდელმა ძლიერმა ქარმა/წვიმამ ხომ არაფერი დაგიზიანათ?“* ან *„ხომ არ გინახავთ ახალი ფილმი ჯონი დეპის მონაწილეობით?“*

საუბრის წამოწყების შემდეგ, ეცადეთ კითხვების დასმით, საუბარში მეორე მხარე ჩართოთ. შეგიძლიათ გაიხსენოთ მოსაუბრესთან თქვენი ბოლო შეხვედრის დეტალები: მაგალითად, *„ჩვენი ბოლო შეხვედრის შემდეგ საკმაოდ დიდი დრო გავიდა“,* ან ყურადღება მისთვის საინტერესო საკითხებზე გაამახვილოთ: მაგალითად, თუ თქვენ სტილისტი ხართ და იცით, რომ თქვენი კლიენტი განსაზღვრული ტიპის საღებავით იღებავს თმას, შეგიძლიათ საუბრისას ახალი ინფორმაცია მიაწოდოთ ამ საღებავის მწარმოებელი კომპანიის შესახებ ან თუ თქვენ ბარმენი ხართ და იცით, რომ თქვენი კლიენტი მუდამ ერთი და იგივე სასმელს სვამს, მიაწოდეთ ინფორმაცია ამ სასმელის მწარმოებელი კომპანიის შესახებ ან იმ ახალი კოქტეილის შესახებ, რომელსაც ამ სასმელისგან ამზადებენ. მაგრამ გახსოვდეთ, ზოგადი მოკლე საუბრები არ უნდა იყოს ზედმეტად დეტალური, რომ მოსაუბრე არ გადაღალოს.

იუმორის გამოყენება საუბრის სასიამოვნოდ წარმართვის ერთ-ერთი საუკეთესო საშუალებაა. თუმცა იუმორის გამოყენებასთან დაკავშირებით სიფრთხილე გმართებთ, რომ შემთხვევით სხვას შეურაცხყოფა არ მიაყენოთ. საუბარში არასოდეს გამოიყენოთ ეთნიკურ კუთვნილებასთან, სქესთან და რელიგიასთან დაკავშირებული ხუმრობა.

გაითვალისწინეთ, რომ საუბარი სასიამოვნო მაშინ არის, როდესაც მასში ყველა მხარე თანაბრად მონაწილეობს. შესაბამისად ეცადეთ მხოლოდ თქვენ არ ილაპარაკოთ – ლაპარაკის საშუალება თქვენს მოსაუბრესაც მიეცით.

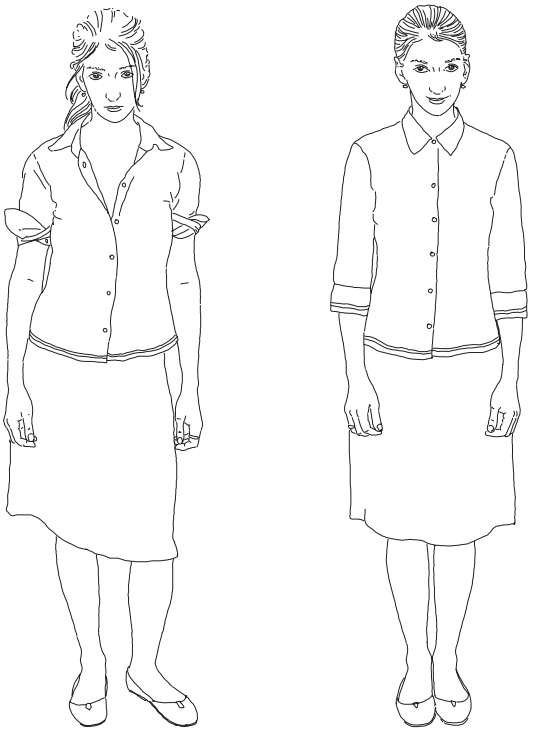
კლიენტთან მოკლე, ზოგადი საუბრის დროს რეკომენდებული არ არის პირადი ცხოვრებისა და გამოცდილების დეტალების განხილვა. რასაკვირველია, შესაძლებელია პირადი სახის ინფორმაციის გაზიარება, მაგრამ ის დეტალებისგან თავისუფალი უნდა იყოს. მაგალითად, საუბარში შეიძლება ახსენოთ, რომ დაამთავრეთ რომელიმე კოლეჯი, მაგრამ საჭირო არ არის გაიხსენოთ, როგორ აიღეთ კრედიტი სწავლის საფასურის დასაფარად, ან როგორ მოგიწიათ სამჯერ ერთი და იგივე საგნის ჩაბარება. შეეცადეთ, მოკლე დროში, ზოგადი საუბარი პირადულ თემებზე არ გადაიყვანოთ.

5.6. პროფესიული გარეგნობა – ჩაცმულობისა და ვარცხნილობის მნიშვნელობა

საქმიან ურთიერთობებში ადამიანები ერთმანეთს მხოლოდ პროფესიული უნარ-ჩვევების მიხედვით როდი აფასებენ. ხშირად შთაბეჭდილება გარეგნული მახასიათებლების მიხედვითაც უყალიბდებათ. პროფესიულ გარეგნობას განსაკუთრებით დიდი მნიშვნელობა აქვს მომსახურების სფეროში, რადგან, უმეტეს შემთხვევაში, პირველი შეხვედრისას კლიენტები კომპანიის შესახებ სწორედ მისი წარმომადგენლის მიხედვით მსჯელობენ; ამ დროს კომპანიის წარმომადგენლის გარეგნობას – მის ჩაცმულობისა და ვარცხნილობის სტილს, საკმაოდ დიდი მნიშვნელობა აქვს, რათა ორგანიზაციის შესახებ დადებითი შთაბეჭდილება ჩამოყალიბდეს.

ორგანიზაციის მენეჯერები და ადამიანური რესურსების მართვის სპეციალისტები ხშირად აღნიშნავენ, რომ არის შემთხვევები, როდესაც თანამშრომლები პროფესიულ ჩვევებს ზედმიწევნით კარგად ფლობენ, თუმცა კლიენტების ნდობისა და კეთილგანწყობილების მოპოვებას, სწორედ შეუფერებელი გარეგნობის გამო მაინც ვერ ახერხებენ. არაადეკვატური გარეგნული იერსახე ადამიანებს ხშირად პროფესიულ წინსვლასა და დაწინაურებაშიც უშლის ხელს.

ხშირად, ადამიანები დიდ მნიშვნელობას არ ანიჭებენ იმას, თუ როგორი ჩაცმულობითა და ვარცხნილობით მიდიან სამსახურში. ამიტომ პირველი, რაც დაგეხმარებათ სამსახურის შესაბამისი გარეგნობა მიიღოთ, მისი მნიშვნელობის გაცნობიერებაა – გახსოვდეთ, რომ კლიენტთან ნებისმიერი შეხვედრისას, თქვენი ორგანიზაციის სახე ხდებით და დაფიქრდით: რამდენად შესაფერისად გაცვიათ? რამდენად შეესაბამება თქვენი ჩაცმულობა თქვენს სამუშაოს, სიტუაციას ან თუნდაც რეგიონს, რომელშიც იმყოფებით? მიმოიხედეთ და დააკვირდით: როგორ აცვიათ ღირსეულ ადამიანებს თქვენს გარშემო? ბევრი კომპანია არ ითხოვს თანამშრომლებისგან ფორმალურ ჩაცმულობას, თუმცა ეს არ ნიშნავს იმას, რომ სამსახურში შეიძლება სპორტული კოსტიუმით ან ქოშებით მიხვიდეთ.



ნახ. 5.2. მოუწესრიგებელი და მოწესრიგებული ჩაცმულობა.

ტანსაცმლის შერჩევისას პირველ რიგში ყურადღება მიაქციეთ იმას, თუ ტანზე რამდენად კარგად გადგათ. ტანსაცმელი თქვენს სხეულს ხაზს არ უნდა უსვამდეს და თავისუფლად მოძრაობის საშუალებას უნდა გაძლევდეთ. მამაკაცებმა ყურადღება უნდა მიაქციონ შარვლის სიგრძეს – შარვალი ყოველთვის მიღებული სიგრძის უნდა იყოს (არ უნდა იყოს მოკლე), ქალებმა კი იმაზე უნდა იზრუნონ, რომ ტანსაცმელი მათ ხელების თავისუფლად მოძრაობის საშუალებას აძლევდეს.

ეცადეთ შეიძინოთ ხარისხიანი ტანსაცმელი —შესაძლებლობის მიხედვით, რა თქმა უნდა. გაითვალისწინეთ, რომ დროის უდიდეს ნაწილს სამსახურში ატარებთ, ასე რომ აჯობებს, თუ ტანსაცმელზე გათვალისწინებული თანხის დიდ ნაწილს, სამსახურისთვის საჭირო ტანსაცმლის შეძენაზე დახარჯავთ. ეცადეთ უპირატესობა კლასიკურ სამოსს მიანიჭოთ – მისი ტარება უფრო პრაქტიკულია, რადგან მოდიდან სწრაფად არ გადის.

ტანსაცმლის შერჩევისას ყოველთვის გაიაზრეთ, კონკრეტული ჩაცმულობით გარშემო მყოფებს რა გზავნილს აწვდით? მაგალითად, თუ მა-

მაკაცი სპორტული ტანსაცმლით გამოჩნდება შეხვედრაზე, სადაც ყველა მუქ კოსტიუმშია გამოწყობილი, რისი თქმა სურს თავისი ჩაცმულობით? ან როდესაც ქალი კომპანიის წვეულებაზე ტანზე მოტკეცილი კაბით მოდის და ყველას ყურადღებას იპყრობს – რა გზავნილს აწვდის იგი საზოგადოებას? ტანსაცმლის შერჩევისას ყოველთვის გაითვალისწინეთ, რომ ხშირად ადამიანები თქვენი ჩაცმულობის მიღმა იმ გზავნილის ამოკითხვას ცდილობენ, რის გაგზავნასაც თქვენი ჩაცმულობით ცდილობთ.

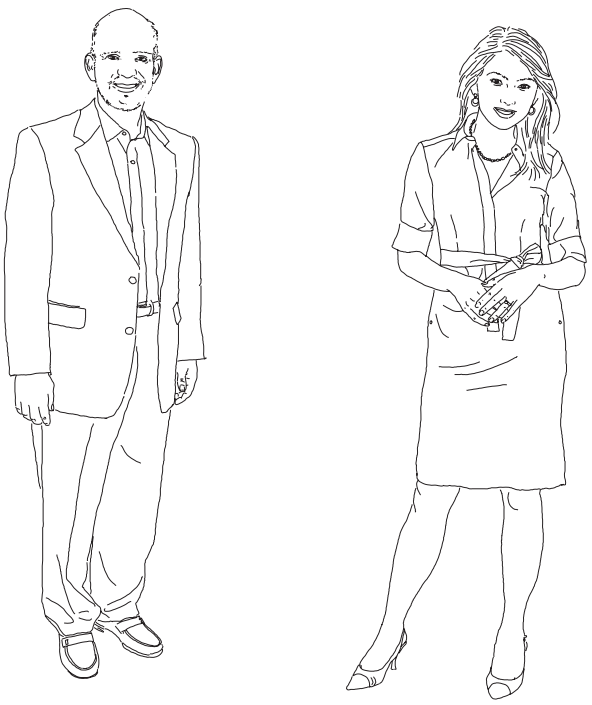
როგორც ორგანიზაციის კონსულტანტები აღნიშნავენ, კლასიკური ტანსაცმელი პროფესიული ჩაცმულობის ყველაზე შესაფერის ფორმად რჩება. მუქი ფერის ტანსაცმელი უფრო მიღებულია – როდესაც ქალს ზედმეტად „მყვირალა“ ფერის ტანსაცმელი აცვია, ის ხშირად ყურადღების ცენტრში ექცევა.

ფორმალური ჩაცმულობისთვის ძალიან დიდი მნიშვნელობა აქვს ფეხსაცმელს. ადამიანური რესურსების მართვის მენეჯერები ხშირად აღნიშნავენ, რომ ინფორმაციის პირველი წყარო, გასაუბრებაზე მოსული კანდიდატების შესახებ მათი ფეხსაცმელებია. ფეხსაცმელი უნდა იყოს აუცილებლად სუფთა და კარგ მდგომარეობაში. მამაკაცებისთვის თხელძირიანი ფეხსაცმელი უფრო მისაღებია. კოსტიუმთან თასმებიანი ფეხსაცმელია რეკომენდებული. ქალებმა თავი უნდა აარიდონ მეტისმეტად მაღალქუსლიან ფეხსაცმელს – რეკომენდებულია 4 – 5 სმ სიმაღლის ქუსლიანი ფეხსაცმელი.

სწორად შერჩეული აქსესუარები მნიშვნელოვნად განსაზღვრავს ჩაცმულობის ეფექტურობას. ეცადეთ არ გადატვირთოთ პროფესიული ჩაცმულობა აქსესუარებით. ისეთი აქსესუარები, როგორიცაა ქამარი, ჩანთა, ქოლგა – ყოველთვის ფეხსაცმელთან უნდა იყოს ფერით შეხამებული. არ არის სასურველი ქალებს ღია ფერის ფეხსაცმელთან ერთად მუქი ფერის კოლგოტკა/წინდა ეცვას. მამაკაცებისთვის რეკომენდებული არ არის ქამართან ერთად აჭიმების ხმარება. ქალები საკმაოდ თავშეკავებულნი უნდა იყვნენ ძვირფასეულობისა და ბიჟუტერიის შერჩევისას: თავი უნდა აარიდონ გრძელი და „ჩხაკუნა“ საყურეების ტარებას; ასევე რეკომენდებულია ერთ ხელზე მხოლოდ ერთი ბეჭდის ტარება. როგორც ქალებმა, ასევე მამაკაცებმა, ზომიერება უნდა დაიცვან სუნამოს ხმარებისას – რეკომენდებული არ არის თქვენი გასვლის შემდეგ, ოთახში თქვენი სუნამოს სუნი დარჩეს.

ფორმალური ჩაცმულობისას ვარცხნილობა უნდა იყოს ნაკლებად „თვალში საცემი“. თუ გრძელ თმას ატარებთ, სამსახურში თმა უნდა გქონდეთ შეკრული ან ზემოთ აწეული. ასევე, სამუშაო გარემოსთვის რეკო-

მენდებული არ არის მეტისმეტად გრძელი ფრჩხილები და მკვეთრი ფერის ლაქის ხმარება.



ნახ. 5.3. ფორმალური ჩაცმულობა

რამდენიმე რჩევა ფორმალურ ჩაცმულობასთან დაკავშირებით

1. პროფესიული ჩაცმულობის შერჩევისას გაითვალისწინეთ კომპანიის პოლიტიკა – თუ კომპანიას თანამშრომლებისთვის ჩაცმულობასთან დაკავშირებით კონკრეტული მოთხოვნები არ აქვს, ზოგადი ინფორმაცია უშუალოდ უფროსისგან ან ადამიანური რესურსების მართვის დეპარტამენტისგან მიიღეთ;

2. არაოფიციალური ჩაცმულობა არ ნიშნავს უდიერად ჩაცმას – გახსოვდეთ რომ თქვენი ტანსაცმელი მუდამ სუფთა, დაუთოებული და კარგ მდგომარეობაში უნდა იყოს;
3. არ ჩაიცვათ სექსუალურად – მეტისმეტად მოკლე კაბა და დეკოლტე არც ერთ შემთხვევაში არ არის სამუშაო გარემოს შესაფერისი ჩაცმულობა;
4. თუ ეჭვი გეპარებათ – არ ჩაიცვათ! – როდესაც ყოყმანობთ, არის თუ არა კონკრეტული ტანსაცმელი თქვენი სამუშაოს შესაბამისი, აჯობებს ის არ ჩაიცვათ;
5. დარწმუნდით, რომ შესაფერისი ფეხსაცმელი გაცვიათ – ფეხსაცმელი ყოველთვის უნდა იყოს სუფთა და კარგ მდგომარეობაში. სპორტული ფეხსაცმელი და სანდლები სამუშაო გარემოსთვის რეკომენდებული არ არის;
6. დაიცავით ზომიერება აქსესუარებისა და სუნამოს ხმარებისას – სამუშაო გარემოში რეკომენდებული არ არის ყურადღების მიბყრობა სუნამოს გადაჭარბებული სურნელით ან გადამეტებული აქსესუარებით (ძვირფასეულობა, ბიჟუტერია, თმის ფერადი სამაგრები და სხვა).

5.7. „პრობლემურ“ ადამიანებთან კომუნიკაცია

საქმიან ურთიერთობებში, განსაკუთრებით კი მომსახურების სფეროში, ხშირად გვიხდება ისეთ ადამიანებთან კომუნიკაცია, რომლებიც თავიანთი საქციელით ჩვენში გაღიზიანებასა და სიბრაზეს იწვევენ. რადგან სამუშაო გარემოში მსგავსი სიტუაციები საკმაოდ ხშირია, მეტად მნიშვნელოვანია ისეთი უნარების განვითარება, რომელიც „ პრობლემურ“ ადამიანებთან კონფრონტაციის თავიდან არიდების საშუალებას მოგვცემს და ამავე დროს, სამსახურთან დაკავშირებული სტრესის შემცირებასა და სულიერი სიმშვიდის შენარჩუნებაში დაგვეხმარება.

რატომ მიმართავენ ადამიანები პრობლემურ ქცევას? ამ კითხვაზე უამრავი პასუხი არსებობს – მიზეზი შეიძლება იყოს მოუგვარებელი პრობლემები ოჯახში, სამსახურში მიღებული უსამართლო კრიტიკა, დაბალი თვითშეფასება, წარსულში უსამართლო მობყრობის შედეგად დაგროვილი სიბრაზე და სხვა. მსგავს სიტუაციებში კონფრონტაციის თავიდან

აცილების საუკეთესო საშუალებაა თავი ავარიდოთ ადამიანების დადანაშაულებას მათი პრობლემების გამო; უმჯობესია ინიციატივა საკუთარ თავზე ავიღოთ და სიტუაციიდან ის პრაქტიკული გამოსავალი მოვნახოთ, რომელიც ორივე მხარისთვის მისაღები იქნება.

ადამიანები განსხვავებულად პასუხობენ პრობლემურ ქცევას: ერთ შემთხვევაში, მათ შეიძლება ჩათვალონ, რომ სიტუაცია მთლიანად მეორე მხარის ბრალია, „ხელები დაიბანონ“ და მისი მოგვარება არც კი სცადონ. მეორე შემთხვევაში, სიტუაცია შეიძლება დაინახონ როგორც ახალი გამოწვევა, რომლის მოგვარება ცნობიერების ამაღლებას, ახალი უნარების განვითარებასა და გამოყენებას მოითხოვს. როდესაც პრობლემური სიტუაციის საპასუხოდ მეორე გზას ვირჩევთ, ჩვენს თავს პიროვნული და პროფესიული ზრდისა და განვითარების შესაძლებლობას ვაძლევთ.

არსებობს ორი ძირითადი გზა, რომელიც შესაძლებლობას იძლევა სხვის პრობლემურ ქცევას ეფექტურად უპასუხოთ. პირველი: გადახედეთ საკუთარ ქცევებსა და დამოკიდებულებებს, რომელსაც სხვები შეიძლება პრობლემურად აფასებდნენ და შეეცადეთ შეცვალოთ. მეორე: შეგიძლიათ პატიოსნად უთხრათ მეორე მხარეს, რომ მისი ქცევა თქვენთვის პრობლემურია და სიტუაციის მოგვარება გიძნელდებათ. ორივე ნაბიჯი დაგეხმარებათ, როგორც თქვენ, ასევე მეორე მხარეს, იფიქროთ კომუნიკაციის გაუმჯობესებაზე. როდესაც საკუთარი უნარების გავარჯიშებას ან ქცევის შეცვლას ცდილობთ, ამით თქვენ მეორე მხარეში სასურველი ცვლილებების გამოწვევას უწყობთ ხელს. თუ თქვენი მცდელობა სასურველ ცვლილებას ვერ გამოიწვევს და სიტუაციის მოგვარება თქვენი შესაძლებლობების მიღმა რჩება, იმის მიღწევას მაინც შესძლებთ, რომ მოცემული პრობლემის მიმართ ნაკლებად მგრძნობიარე გახდებით და მასთან ერთად ცხოვრებას ისწავლით. განცდა, რომ სიტუაციის გამოსასწორებლად გააკეთეთ ყველაფერი, რაც შეგეძლოთ, შინაგან სიმშვიდეს დაგიბრუნებთ და მოცემულ სიტუაციასთან დაკავშირებულ სტრესს შეგიმცირებთ.

კონფლიქტური სიტუაციების თავიდან აცილებისა და „პრობლემურ“ ადამიანებთან ქცევის მართვის უნარის სწავლა ერთხელ და სამუდამოდ შეუძლებელია. ამ უნარის განვითარება და დახვეწა ცხოვრების თანმდევი პროცესია.

ნახ. 5.4. კომუნიკაცია პრობლემურ სიტუაციაში.

როგორ მოვიქცეთ „პრობლემურ“ ადმიანებთან?

- მეორე მხარე და მისი განსხვავებული შეხედულებები ყოველგვარი ცრურწმენებისა და სტერეოტიპების გარეშე მიიღეთ – ყურადღება გაამახვილეთ არა მის პიროვნებაზე, არამედ მის ქცევაზე; ეცადეთ ჩასწვდეთ თქვენთვის „პრობლემური“ ქცევის რეალურ მიზეზებს;
- ნუ ეცდებით ცალმხრივად განსაზღვროთ კონფლიქტის შინაარსი – კომუნიკაცია მეორე მხარესთან დიალოგით დაიწყეთ და არა იმის მითითებით, თუ როგორ უნდა გადაწყდეს არსებული კონფლიქტური სიტუაცია, ან როგორ უნდა შეცვალოს ქცევა მეორე მხარემ;

- ითანამშრომლეთ მეორე მხარესთან – ერთად განსაზღვრეთ რა არის არასწორი თქვენს კომუნიკაციასა და ურთიერთობაში. კომუნიკაციის გამოსასწორებლად თქვენი წილი პასუხისმგებლობა აიღეთ. დაფიქრდით, თუ რისი გაკეთება შეგიძლიათ სიტუაციის გამოსასწორებლად;
- ეცადეთ მეორე მხარეს ემპათიითა და გაგებით მოეკიდოთ – ყურადღება მის იმ ქცევებზე გაამახვილეთ, რომელიც თქვენთვის რთული გასაგებია. შეეკითხეთ საკუთარ თავს – როგორ მოიქცეოდით თქვენ მის ადგილას?
- დაუსვით კითხვები, რომ შესძლოთ მეორე მხარის ინტერესების, მოლოდინებისა და სურვილების გაგება. ნუ ჩათვლით, რომ პასუხი უკვე ყველა კითხვაზე გაქვთ;
- პატივი ეცით პიროვნულ განსხვავებებს და საზღვრებს – თუ ატყობთ, რომ სიტუაციას ვერ მართავთ, დროებით დისტანცირება აჯობებს;
- ეცადეთ მიიღოთ მეორე მხარის მიერ გამოვლენილი წინააღმდეგობრივი ქცევები;
- შეინარჩუნეთ თავაზიანობა და პატივისცემითი დამოკიდებულება მეორე მხარის მიერ გამოვლენილი ქცევისა და სიტყვიერი გამონათქვამების მიუხედავად;
- ეცადეთ იუმორი ეფექტურად გამოიყენოთ – ხშირად კონფლიქტური სიტუაციები არც ისე სერიოზულია, როგორც ჩანს.

განსახილველი საკითხები

1. როგორ შეიძლება საქმიანი ეტიკეტით გათვალისწინებული მისალმებისა და სქესთან დაკავშირებული ქცევის წესების გამოყენება თქვენს პროფესიაში?
2. იმსჯელეთ იმ ტექნიკაზე/გზებზე, რომელიც კლიენტის უკეთ მოსმენაში დაგეხმარებათ. რა უნდა გვახსოვდეს „პრობლემურ“ ადამიანებთან კომუნიკაციის დროს?
3. რა როლს ასრულებს პროფესიული გარეგნობა თქვენს პროფესიაში?

ტერმინთა განმარტება

აგრესია – სხვა ადამიანის ფიზიკურ დაზიანებაზე ან ფსიქოლოგიური ზიანის მიყენებაზე მიმართული ქცევა.

არავერბალური კომუნიკაცია – კომუნიკაცია სიტყვების გარეშე. გულისხმობს კომუნიკაციას ხმის ტონისა და მეტყველების ტემპის, ჟესტების, სხეულის, გამომეტყველების, თვალით კონტაქტის, შეხების, გარეგნობისა და ურთიერთობის მანძილის მეშვეობით.

ასერტიულობა – უნარი, გამოხატო და დაიცვა გრძნობები და უფლებები ისე, რომ არ დაარღვიო სხვების უფლებები.

გენდერი – სქესთან დაკავშირებული, კულტურით ჩამოყალიბებული წარმოდგენები და მოლოდინები.

დამოკიდებულება – მოვლენების, ობიექტების თუ იდეების დადებითი ან უარყოფითი შეფასება.

ემოცია – ადამიანის რეაქცია სიტუაციაზე, რომელიც პიროვნული თვალსაზრისით მნიშვნელოვნად არის აღქმული. მოიცავს ფიზიოლოგიურ აგზნებას, გრძნობებს, კოგნიტურ პროცესებსა და ქცევას.

ემპათია – სხვა ადამიანის თვალთახედვის, მისი ემოციური მდგომარეობის გაგებისა და გაზიარების უნარი.

ექსტრავერტი – ადამიანი, რომელიც უფრო გარე რეალობაზეა ორიენტირებული, ვიდრე საკუთარ გრძნობებზე.

ვერბალური კომუნიკაცია – კომუნიკაცია ენის მეშვეობით.

თვითშეფასება – ადამიანის მიერ საკუთარი უნარების, ღირებულებებისა და მნიშვნელობის შეფასება.

იმიჯი – გარეგნული სახე, რომლითაც პიროვნება ან ორგანიზაცია საზოგადოების წინაშე წარსდგება.

ინტერპერსონალური კომუნიკაცია ანუ პიროვნებათშორისი კომუნიკაცია – სიტყვიერი და უსიტყვიერი ურთიერთობა ერთმანეთზე დამოკიდებულ ორ ადამიანს ან ადამიანთა მცირე ჯგუფის წევრებს შორის.

პიროვნებათშორისი კონფლიქტი – შეუთანხმებლობა ერთმანეთთან დაკავშირებულ პიროვნებებს შორის.

კომუნიკაციის ეფექტურობა – მიმღების მიერ ინფორმაციის ისე გაგება, როგორც ეს გამგზავნის მიერ იყო ნაგულისხმევი.

კონფრონტაცია – წინააღმდეგობა.

კულტურა – ადამიანთა ჯგუფის ცხოვრების სტილი, რომელიც ერთი თაობიდან მეორეში კომუნიკაციის მეშვეობით გადაიცემა. იგი მოიცავს ჯგუფის მრწამსს, ღირებულებებს, ენასა და ხელოვნების ნიმუშებს.

პერიფრაზი – იგივე აზრის სხვა სიტყვებით გადმოცემა.

პიროვნული მანძილი – პიროვნებათშორისი დისტანცია 50 სმ-დან 1 მ და 30 სმ-მდე, განკუთვნილი პიროვნული ურთიერთობების წარმატებისთვის.

საჯარო მანძილი – ინტერპერსონალური დისტანცია 3 მ და 30 სმ 8 მ-სა და მეტ დისტანციაზე, განკუთვნილი საჯარო გამოსვლებისთვის.

სოციალიზაცია – ცხოვრების მანძილზე მიმდინარე რთული პროცესი, რომლის საშუალებითაც ინდივიდს უყალიბდება მისი კულტურისთვის დამახასიათებელი ქცევები, სტანდარტები, ღირებულებები და განწყობები.

სოციალური ნორმა – მოლოდინები, რომელიც ჯგუფს საკუთარი წევრების ქცევის მიმართ გააჩნია.

სტერეოტიპები – ფიქსირებული შთაბეჭდილება ჯგუფის შესახებ, რომლის მეშვეობითაც ხდება მოცემული ჯგუფის კონკრეტული წევრების აღქმა. არსებობს სტერეოტიპები ეროვნების, სხვადასხვა პროფესიის წარმომადგენლების, რელიგიური ჯგუფების და სხვათა მიმართ. სტერეოტიპები შეიძლება იყოს როგორც დადებითი ასევე უარყოფითი.

სოციალური მანძილი —პიროვნებათშორისი დისტანცია 1 მ და 30 სმ-დან 3 მ და 50 სმ-მდე, განკუთვნილი საქმიანი ურთიერთობების წარმართვისთვის.

უკუკავშირი – ინფორმაციის გამცემისთვის იმის შეტყობინება, თუ როგორ იქნა გაგებული მისი გზავნილი.

შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირი (შშმპ) – პირი, რომელსაც განვითარების დარღვევის ერთი ან რამდენიმე სახე აღენიშნება. მაგალითად, მხედველობის, სმენის დაქვეითება, გონებრივი ჩამორჩენა.

ცრურწმენა – საფუძველს მოკლებული, მიკერძოებული, უარყოფითი შეხედულებები და შეფასებები, გარკვეული ჯგუფის მიმართ.

ხმაური – ინფორმაციის მიღების ნებისმიერი ხელისშემშლელი პირობა.

გამოყენებული ლიტერატურა

Bethel, W. (1995). 10 Steps to Connecting with your Customers — Communication Skills for Selling Your Products, Services, and Ideas. Dartnell Press, Chicago, Il.

Cloke, K. & Goldsmith, J. (2000). Resolving Conflicts at Work — A Complete Guide for Everyone on the Job. Jossey-Bass Publishers.

DeVito, J. A. (2009). The Interpersonal Communication Book. 12th ed. Boston: Pearson.

Franklyn, E & Amerasinghe, G. (2005). Conflict at Work. Publication of the Employers' Federation of Ceylon.

Hargie, O. (Ed.) (2006). The Handbook of Communication Skills. 3rd ed. London:Routledge.

Harris, Th. (2002). Applied Organizational Communication. Principles and Pragmatics for Future Practice. Lawrence Erlbaum Associates, Inc. Second Edition.

Heller, R. Communicate Clearly. (1998). London: Dorling Kindersley.

Hybels, S & Weaver II, R (2007). Communicating Effectively. 8th ed. Mc.Graw. Hill.

Kramer. M. (2001). Principles and Practice— Social context of business. Prentice Hall Inc. Upper Saddle River, New jersey 07458.

Locker, K. (1995). Business and Administrative Communication. IRWVIN .

Mader, Th.F, & Mader, D. C. (1990). Understanding One Another. 2 nd ed.New York:McGrow –Hill.

McKay, M., Davis, M., & Fanning, P. (2009). Messages/ The communication Skills Book. 3rd ed. New Harbinger Publications, Inc.

Pachter, B. (2001). When the Little Things Count. And they always Count. Marlowe & Company, New York.

Pease, A.,& Pease, B. (2006). The Definitive Book of body Language. Orion books.

Scott, J. (2005). The Concise Handbook of Management — A practitioner's Approach. The Haworth Reference Press.

The Psychology of Conflict and Conflict Management in Organizations (2008). Lawrence Erlbaum Associates, Taylor & Francis Group. edited by Carsten K.W De Dreu and Michele J. Gelfand.

The Result-Driven Manager Series.(2006). Connecting with Your Customers. Harvard Business School Press Corporation. Boston, Massachusetts.

Thill, J. & Bovee, C. (2002). Excellence in Business Communication. Prentice Hall. Upper Saddle River, New Jersey 07458. Fifth Edition.

Weeks, D. (1992). The Eight Essential Steps to Conflict Resolution — Preserving Relationships at Work, at Home, and in the Community. G.P Putnam's Sons. New York.