

ეთიკა და ლიდერობის უნარ-ჩვევები

სალექციო კურსი

კურსის მოცულობა: 5 ECTS კრედიტი

ბათუმი

2012

ეთიკა და მისი საბანი. დანიშნულება და ფუნქციები

ეთიკა ფილოსოფიური მეცნიერებაა. ტერმინი წარმოიშვა სიტყვა “ეთოს”-ისგან და ნიშნავს ჩვევას, ადგილს. ეთიკის განვითარება და ადამიანთა ზნეობრივი შეგნება მათი ცხოვრების პირობებზეა დამოკიდებული, ცხოვრების პირობებში კი იგულისხმება მატერიალური მდგომარეობა ანუ ადამიანთა სასიცოცხლო მოთხოვნილებების დაკმაყოფილების დონის, საჭირო დოვლათის მოპოვებისა და განაწილების წესი.

საზოგადოებრივი ცხოვრების გარიჟრაჟაზე ადამიანები შრომის პრიმიტიული იარაღით იყენებდნენ აღჭურვილნი, რის გამოც უმეტეს შემთხვევაში ძლივს შოულობდნენ იმდენ დოვლათს, რომ შიმშილით არ დახოცილიყვნენ. ცხოვრების ასეთი მინიმალური დონე მხოლოდ სიცოცხლის შენარჩუნებას და ბავშვების გადარჩენას უზრუნველყოფდა. მაგალითად, თუ ტომის წევრები ყოვლად აუცილებლად მიიჩნევდნენ ურთიერთდახმარებას ნადირობაში და საერთოდ, შრომაში. სამაგიეროდ, ვერ დაუთმობდნენ ერთმანეთს მათ წილ დოვლათს. რა უნდა მისცე სხვას, როცა თვითონ არა გაქვს. მათ ზნეობრივ შეგნებაში ამ საფეხურებზე უნდა დომინირებდეს ინტერესთა და უფლებათა თანასწორობის, სამართლიანობის ნორმა. მოთხოვნა: არა “მეცი”, არამედ –არ წაართვა”. პირველი ზნეობრივი ნორმა ასეთი ამკრძალავი, უარყოფითი უნდა ყოფილიყო. სამართლიანობის აუცილებლობის გაცნობიერება წარმოშობდა მისწრაფებას სამართლიანობისადმი, იქცეოდა ჩვევად, სამართლიანობის ზნეობრივ გრძნობად. იგი უნდა ყოფილიყო ადამიანთა მოდგმის პირველი ზნეობრივი გრძნობა. პირველი სათნოება, უსამართლობა კი – პირველი მანკიერება და ბოროტება. პირველყოფილი წყობილების პირობებში სამართლიანობის გამოვლენის კონკრეტული ფორმები ხელს უწყობდა ცხოვრების პირობების გაუმჯობესებისა ან შენარჩუნების საქმეს. მაგალითად, ცეცხლოვანი მიწის ერთ ველურს შალის საბანი მისცეს ... ველურს ვერ წარმოედგინა ამ საბნის მისაკუთრება ან ის, რომ ერთს მიეღო მეორეზე მეტი. *(ჩარლზ დარვინის “ნატურალისტის მოგზაურობა”, 1809-1882)*. უკიდურესი გაჭირვების პირობებში ადამიანებს არ შეეძლოთ ერჩინათ ის, ვისაც არ შეეძლო ენადირა ან ეომა. მაგ. ავადმყოფები და მოხუცები. ამიტომ “ზნეობრივი” იყო, როცა მოხუც მშობლებს საკუთარი ხელით ან უძღურ ჩვილს). *ჰერბერტ სპენსერს (ინგლისელი ფილოსოფოსი და სოციოლოგი, 1820-1903 წ. წ.) თავის წიგნში “ზნეობის მეცნიერული საფუძვლები”* მოჰყავს ასეთი ფაქტი: არიან ტომები, რომლებიც შერცხვენელად თვლიან იმათ, ვინც ცეცხლში არ დაწვავს გარდაცვლილ მოხუც წევრს. ასეთი ადათია გავრცელებული ფიჯის კუნძულების მცხოვრებლებში: ვაჟი დედის ცხედრის დაწვის წინ ამბობს, რომ ამას იგი აკეთებს თავისი დედის სიყვარულით, რადგან შვილები ვალდებული არიან შეასრულონ ეს წმინდა მოვალეობა თავად და არავის ანდონ. მაგ. ზოგ ტომში უარესიც ხდება. *ჩარლზ დარვინი* წერს, რომ ცეცხლოვანი მიწის მცხოვრებნი ზამთრის შიმშილობის დროს ჯერ ჭამენ დედაბრებს, ხოლო შემდეგ – ძაღლებს. ამას იმით ხსნიან, რომ ძაღლები მათ ეხმარებიან ნადირობაში, დედაბრები – არა. ასეთი ადათების წარმოშობა დაკავშირებულია არა რელიგიურ მრწამსთან, არამედ ცხოვრების ეკონომიკურ პირობებთან. უკიდურესი მატერიალური სივიწროვე ამ საფეხურზე გასაგებს ხდოდა კაციჭამიანობასაც კი. ცხოვრების პირობების გაუმჯობესებამ ნიადაგი გამოაცალა ამ ველურ წესს. მხოლოდ ამის შემდეგ გადაიქცა იგი ამორალურ მოქმედებად, რამდენადაც ტომის ჯანსაღი წევრების შემცირება საზიანო იყო ამ ტომისათვის ნადირობის ან მეზობელ ტომთან ბრძოლის ინტერესების გამო. ამდენად წარმოიშვა ნორმა *“არ მოკლა შენი ტომის წევრი”*, რაც უფრო მტკიცე იყო ტომი, მით უფრო მტკიცე იყო ეს მოთხოვნა და მკაცრი იყო სასჯელი მისი დარღვევისათვის. ქურდობა ამ საფეხურზე ჯერ

კიდევ არ არსებობდა, რადგან არაფერი იყო შესანახი და მოსაპარავი. ქურდობა, როგორც მანკიერება, კერძო საკუთრების ეპოქის პირმშოა. ასევე არ არსებობდა ამ საფეხურზე სიცრუე. ერთად შრომის, ბრძოლისა და ცხოვრების პირობები არსებითად გამორიცხავს სიცრუის საჭიროებას და შესაძლებლობას. სიცრუე შემდგომში თანდათან წარმოიშვა ინდივიდუალური ან ვიწრო ჯგუფური ნანადირევის დაფარვის მიზეზით შესაბამისად, ყალიბდება ახალი ზნეობრივი ნორმა: **“არ იცრუო!”** ამ პერიოდში ადამიანური სათნოებებიდან განვითარებულია საომარი და სანადირო თვისებები: სიმამაცე, გამბედაობა, შეუპოვრობა, მოთმინება, ტანჯვის ატანა. მაშასადამე, საზოგადოების განვითარების ამ საფეხურზე წარმოიშვა და გავითარდა ისეთი ზნეობრივი ნორმები, რომელთა დაცვა აუცილებელი პირობა იყო საზოგადოებრივი ცხოვრების არსებობისათვის. ესენია: **“არ წაართვა”, “არ მოკლა”, “არ იცრუო”, “არ შეუშინდე”,** ამ მანკიერებათა გაკიცხვა წარმოშობს, აძლიერებს, ავითარებს შესაბამის დადებით ზნეობრივ გრძნობებს. სამართლიანობას, თანაგრძნობას, გულწრფელობას, სიმამაცეს. მაშინ პირველი ზნეობრივი ნორმები ამკრძალავი იყო და გამოხატავდა მხოლოდ მანკიერებათა გაკიცხვას.

მონათმფლობელური წყობილების დროს საფუძველი ჩაეყარა ახალ, სრულიად თავისებურ ზნეობრივ შეგნებას. აღარ არსებობს მთელი საზოგადოებისათვის ერთიანი ზნეობრივი შეგნება, არის მონათმფლობელთა ზნეობრივი შეგნება და მონათა ზნეობრივი შეგნება, რომელთა შორის დაპირისპირებაა. ამ წყობაში შრომობენ მხოლოდ მონები, დოვლათს კი ისაკუთრებენ მონათმფლობელები. ისეთ ზნეობრივ თვისებებს, როგორცაა სიმამაცე, სამართლიანობა, სულგრძელობა, გულუხვობა და სხვა, მიაწერენ მხოლოდ გაბატონებულ კლასებს, ხოლო მონებისა და თავისუფალი მოქალაქეებისათვის იმეტებენ მორჩილებას, პატივისცემასა და კეთილგონიერებას. ამ პერიოდის წვრილი მესაკუთრეების ზნეობრივი შეგნება ასახულია **დიონისე კატონის “მორალურ ორლექსებში”**. მასში ძირითადად მოცემულია უშუალო მოგებისა და ვიწრო პრაქტიციზმის მორალი: **“იყავი მღმირი, რომ არ განიცადო გასაჭირი”, “აკეთე მხოლოდ ის, რაც მტკიცე მოგების იმედს იძლევა”, “ნუ შეუშინდები ხარჯს, თუ ამას მოითხოვს გარემოება და მოიგებ”**. შრომას კატონი არ უარყოფს, მაგრამ მას არსებობის უკანასკნელ საშუალებად მიიჩნევს გაკოტრებისა და სიღარიბის შემთხვევაში. **“ხელობა ბავშვებსაც უნდა ვასწავლოთ, თუკი მშობლებს არა აქვთ საკმაო სახსრები”, “ადამიანს უნდა ჰყავდეს მეგობრები, მაგრამ ყველაზე კარგ მეგობრად ჩათვალე საკუთარი თავი”, “თუ ატყობ, რომ მეგობარი ეშმაკობს შენთან, ეცადე აჯობო მას ეშმაკობაში, მაგრამ დაუთმე მეგობარს, თუ ეს შემდეგ მოგცემს უპირატესობას”, “ნუ იქნები მეტისმეტად გულლია მეგობრებთან, ნუ მოუყვები მათ შენს ცოდვებს”, “ერთ-ერთი პირველი სათნოებაა – იცოდე დროზე გაჩუმება”, “თუ სასარგებლოა, უნდა მოისულელო კიდევ თავი, რადგან ხშირად მოჩვენებითი სისულელე შეესატყვისება უდიდეს წინასწარმოსაზრებულობას”, “განსაკუთრებული სიფრთხილეა საჭირო უფროსებთან დამოკიდებულებაში, მათი დამარცხება შეიძლება ყველა სათნოებათა შორის უმთავრესის – მოთმინების ჩვენებით”, “მათ უნდა დაუთმო, რომ შემდეგ გაასწრო”, “უფრო მშვიდია და უშიშარი – იცხოვრო თავმდაბლურად”, “ზომიერად უნდა ისარგებლო ვაკებისა და ვენერას სიამოვნებით, რომ მათ არ აგნონ შენს არც რეპუტაციას, არც ჯანმრთელობას და არც ჯიბებს”, “ვისაც მხეცების ეშინია, მას უნდა ახსოვდეს, რომ უფრო საშიში არიან ადამიანები”. ამავე პერიოდს მიეკუთვნება კატონის ორლექსების მსგავსი **“მოკლე წესები”**: **“ილოცე ღმერთი”, “გიყვარდეს მშობლები!”, “პატივი ეცი ნათესავენს”, “შეინახე მობარებული”, “იამხანაგე კარგ ადამიანებთან”, “დაზოგე უმცროსი”, “იზრუნე გონებისათვის”, “იყავი ბეჯითი”, “დაიცავი და დაზოგე უმცროსი”, “იზრუნე გონებისათვის”, “იყავი ბეჯითი”, “დაიცავი ფიცი”, “ბევრს ნუ დაღუგებ”,****

“ნუ ივლი მეძავეებთან”, “იბრძოლე სამშობლოსათვის”, “განსაჯე სამართლიანად”, “პატივი ეცი კანონებს”. შუღლი და დაბეზლება წარმოშობდა უნდობლობას გაბატონებულ კლასებში, ღარიბ კლასს ამ მხრივ არაფერი ემუქრებოდათ, ისინი ერთიანობაში პოულობდნენ ძალას. მათ მორალს გამოხატავდა ანდაზები: *“თანხმობა ამტკიცებს პატარა ადამიანების ურთიერთდახმარებას”, “გამარჯვება ყოველთვის იქაა, სადაც თანხმობაა”, “უბედურათათვის თავშესაფარია ამხანაგების ყოლა”, “ღიადი იღუპება სიძულვილით, უმნიშვნელო მაღლდება სიყვარულით”.* გაერთიანებული ღარიბები რომ ექსპლუატატორებზე ძლიერნი არიან, კარგად იცოდნენ ექსპლუატატორებმაც. ამიტომაც უშლიდნენ ხელს მათ გაერთიანებას, მთლად ვიწრო ჯგუფური, მეგობრული გაერთიანება იყო ნებადართული. ამან ხელი შეუწყო მეგობრული გრძნობების განვითარებას. მეგობრობას დიდი ადგილი უჭირავს *პუბლიცია სირიუსის სენტენციებში: “მეგობარს მიეცი მით მეტი, რაც უფრო ცოტა გაქვს”, “ნუ აწყენინებ მეგობარს, თუნდაც ხუმრობით”, “მეგობარს რომ აძლე, ამით საკუთარ თავს აძლე”, “როცა მეგობარს ერიდები, ამით ასწავლი მას თვითონაც მოგერიდოს”, “თუ მეგობრობა დამთავრდა, მაშინ იგი არასოდეს დაწყებულა”.*

ეთიკური აზროვნების ისტორიას ანტიკური პერიოდით იწყებენ. ჯერ კიდევ მე-5 საუკუნეში ჩვენს ერამდე *სოკრატემ* მოითხოვა, რომ მეცნიერთა ყურადღება ადამიანის კვლევის მიმართულებით წარმართულიყო. ეს იყო ეპოქა, რომელშიც წარმოიშვა მოძღვრება კეთილ საქმეებზე. ანტიკურ ეპოქაში უმაღლეს სიკეთედ ითვლებოდა ადამიანის სულიერი ხასიათი, სილამაზე, ვაჟაჯობა, წესიერება, სიმართლის სიყვარული, მეგობრობა. აღსანიშნავია, რომ ამ დროს ეთიკური ნორმები მიეწერებოდა მხოლოდ გაბატონებულ კლასებს, მონა ადამიანად არ ითვლებოდა. *არისტოტელეც (ძვ. წ. აღ. 384-322)* კი მონას “მოლაპარაკე შრომის იარაღს” უწოდებს. (კლდეზე გადაგდება, ცხენზე მჯდომი და მოხუცი ფეხით).

ქრისტიანულმა ეთიკამ მორალური ნორმები ღვთის კუთვნილებად გამოაცხადა. ღმერთი ყოვლად კეთილია, სრულყოფილი, ადამიანები კი უნდა ცდილობდნენ, რომ მას დაემსგავსონ –ასეთი იყო იმ ეპოქის პრინციპი. დიდი მნიშვნელობა ჰქონდა იმ დროს ქრისტიანობის ათ მცნებას. თანამედროვე ეთიკამ კი ზნეობრივად მიიჩნია ისეთი ქცევა, როდესაც ადამიანური სუბიექტური მოთხოვნილებები ემთხვევა საზოგადოებაში გაბატონებულ ზნეობრივ ნორმებს. რა ნორმებზეა ლაპარაკი? ადამიანი ბავშვობიდანვე ითვისებს მთელ რიგ კანონებს: არ მოიპარო, არა კაც კლა; პატარები არ დაჩაგრო, სადაც არ არის ზნეობა, იქ არც საზოგადოებაა

ზნეობრივი პროგრესის როლი პროფესიული ეთიკის განვითარებაში

ზნეობრივი ნორმის შეგნება ანუ ძველი ჩვევის (ქცევის) გადაჩვევა წარმოშობდა დადებით ზნეობრივ ნორმას ანუ სათნოებას. ის, რაც აუცილებელია და გასაგები ან შეიძლება, სანაქებოც კი იყოს გუშინ, ზედმეტი ხდება დღეს. ეს კანონზომიერებანი კაცობრიობის ზნეობრივი პროგრესის საფუძველია.

ზნეობრივი პროგრესი არის ახალი პირობებისათვის ძველი ურთიერთობების შეუსაბამობის, გაცნობიერებისა და აღმოფხვრის, ხოლო მათ ადგილზე ახალ ურთიერთობათა დანერგვის პროცესი. მარტივად რომ ვთქვათ, ზნეობრივი პროგრესი არის მანკიერებათა გაცნობიერებისა და მათი დაძლევის პროცესი. მაგრამ ყველა ერთნაირად როდი ახერხებს დაძლიოს ის ჩვევა და მიდრეკილება, რომელიც საუკუნეების განმავლობაში მის წინაპართა ძვალსა და რბილში იყო გამჯდარი და რაც მასში გადმოვიდა მემკვიდრეობითი მიდრეკილების, გადმონაშთების სახით. ზნეობრივი პროგრესი გადმონაშთთა დაძლევის პროცესია, ადამიანის ზნეობრივი ბუნების გაწმენდისა და გაჯანსაღების პროცესი (ჩადრი), რადგან ადამიანები ერთმანეთისგან განსხვავდებიან როგორც სუბიექტური მონაცემებით, ისე ცხოვრების კონკრეტული პირობებით, ამიტომ ერთნაირად ვერ უწევენ წინააღმდეგობას ძველი ზნეობის გადმონაშთებს. თუმცა დგება დრო, როცა ახალი ზნეობრივი ნორმა, შეგნება იკიდებს ფეხს და მკვიდრდება.

არსებობენ სხვადასხვა ხასიათის ადამიანები. ხასიათში მთავარი და გადამწყვეტია მისი ზნეობრივი მხარე. ზნეობა ადამიანის ხასიათის განმსაზღვრელია ე. ი. ადამიანი ზნეობითაა ადამიანი. ზნეობა პიროვნების ღირსებისა და ღირებულების საზომია. დედამიწიდან ასროლილი ქვა ვარდება ძირს აუცილებლობით. ვარდნის მიზეზია დედამიწის მიზიდულობის ძალა. მშიერი ვეფხვი უსაფრდობა და თავს ესხმის მსხვერპლს, მისი მოქმედების მიზეზია შიმშილის გრძნობა. ადამიანი უშიშრად შედის ცეცხლმოკიდებულ სახლში, რომ გადაარჩინოს ბავშვი, მისი მოქმედების მიზეზია ადამიანობა. სამივე შემთხვევაში საქმე გვაქვს სხვადასხვა მიზეზთან. პირველ შემთხვევაში მიზეზი ბრმაა და მექანიკურია, მეორე შემთხვევაში – გრძნობადი, მესამე შემთხვევაში – შეგნებული. მოქმედების შეგნებული, მიზანდასახულ მიზეზს ეწოდება მოტივი, პიროვნების ხასიათი და მისი ზნეობრივი სახე იმაზეა დამოკიდებული, თუ როგორი მოტივები განსაზღვრავენ მის მოქმედებას. ქცევის მოტივების კლასიფიკაციის დადგენისათვის საჭიროა განვასხვავოთ ზნეობრივი და უზნეო მოქმედებების სფეროები. მაგალითად, როცა ადამიანი პირს იბანს ან ფეხსაცმელს იწმენდს, არ ვამბობთ, რომ იგი ზნეობრივად იქცევა, ასეთ მოქმედებას განსაზღვრავს ჰიგიენური ან ესთეტიკური ინტერესები. ზნეობრივი მაშინაა ქცევა, თუ ამ უკანასკნელში ჩანს პიროვნების დამოკიდებულება სხვა პიროვნებისა და საზოგადოების ინტერესებისადმი. *მაგალითად, ვინმე x პიროვნება იხრჩობა და y მიეშველება მას. არის თუ არა y-ის ქცევა ზნეობრივი? ჯერ შემდეგ კითხვას ვუპასუხოთ: სიკეთეა თუ არა y-ის მოქმედება? სიკეთე არის ის, რაც სასარგებლოა*

საზოგადოებისათვის, ხოლო ბოროტება – საზიანოა. ადამიანის გადარჩენა დაღუპვისაგან, რა თქმა უნდა, სიკეთეა, მაგრამ ხომ შეიძლება შემდეგი არგუმენტების წამოყენება?:

1. x სოციალურად საშიში პიროვნებაა, მისი დაღუპვა სარგებლობას მოუტანდა საზოგადოებას, თქვენ კი იგი გადაარჩინეთ. y -ს არ შეეძლო სცოდნოდა x -ის ვინაობა, იგი მაინც გადახტებოდა წყალში, ამასთანავე, დამნაშავე მაინც უნდა წარდგეს სასამართლოს წინაშე და არა ტრაგიკულად დაიღუპოს.
2. x თვითმკვლელობა სურდა. თქვენი საქციელით კი იგი სატანჯველში ჩავარდა. თვითმკვლელობას ბუდისტური ნირვანაც, ანტიკური სტოიციზმიც და ქრისტიანული ასკეტიზმიც უარყოფენ. მაშასადამე, ადამიანის გადარჩენა, ყველა შემთხვევაში სიკეთეა. დავუბრუნდეთ კითხვას: როგორი მოტივები შეიძლება ახასიათებდეს y -ს, როცა იგი x -ს ეხმარება?

1. დავუშვათ, რომ y არის პიროვნება, რომელსაც აკისრია სამსახურებრივი მოვალეობა – არის მაშველი. ამ შემთხვევაში საქმე გვაქვს იურიდიული მოვალეობის შესრულებასთან და თუ ადამიანი სიკეთეს ჩადის მხოლოდ სამსახურებრივი მოვალეობის გამო, რისთვისაც იგი გასამრჯელოს იღებს, ასეთ შემთხვევაში ჯერ კიდევ არა გვაქვს საქმე ზნეობრივ მოტივთან და ზნეობრივ ქცევასთან. (შეიძლება იყო კეთილსინდისიერი სამსახურებრივი მოვალეობის შესრულების დროს და, ამავე დროს, იყო უზნეო). მაშასადამე, იურიდიული მოვალეობა, როგორც მოტივი, არ არის ზნეობრივი, მოქმედების სფერო ზნეობრივია, ქცევის შედეგი სიკეთეა, მაგრამ მოტივი ზნეობრივი არაა ე. ი. ქცევაც არაზნეობრივია, არც უზნეოა, იგი ნეიტრალური ქცევაა.
2. შეიძლება y -მა იცის, რომ მდიდარი კაცი იხილება და ეხმარება მას მხოლოდ გამორჩენის, მატერიალური ჯილდოს იმედით, ასეთ მოტივს უწოდებენ ანგარებას. იგი სწორედაც რომ უზნეო მოტივია და ამით განსაზღვრული ქცევა უზნეოა.
3. შეიძლება y -ს ამოქმედებდეს კეთილი ადამიანის სახელის მოხვეჭის სურვილი. ეს მოტივი პატივმოყვარეობაა და უზნეობა.
4. შეიძლება y არის ხიფათის მოყვარული პიროვნება. ესეც უზნეობაა, რადგან იგი პირადი ტკბობის მოტივია. და მაინც, კონკრეტული სიკეთის ქმედებისას ადამიანები არასოდეს მიმართავენ ეჭვს და სიკეთეს აფასებენ.

ზნეობრივი მოტივის შექმნაში მონაწილეობს ადამიანის ცნობიერების სამივე მხარე: აზროვნება, გრძნობადობა, ნებელობა.

ადამიანმა უნდა იცოდეს რა არის ზნეობრივი ქცევა, ასეთი ცოდნა აზროვნების ფუნქციაა, ასევე უნდა სურდეს ამ ქცევის განხორციელება, ასეთი სურვილი ნებისა და გრძნობადობის ფუნქციაა და, ბოლოს, მას უნდა შეეძლოს ამ ქცევის განხორციელება. ასეთი შეძლება კი ნებისყოფის ფუნქციაა. მაშასადამე, ზნეობრივი ქცევის პირობებია: ცოდნა, სურვილი, ძალა.

სუბიექტმა უნდა იცოდეს, რას მოითხოვენ მისგან, რა უნდა გააკეთოს, როგორ უნდა იმოქმედოს, სიკეთე რომ ჩაიდინო, უნდა იცოდეს, რა უნდა გააკეთო ან რა არ უნდა გააკეთო, რისგან შეიკავო თავი. ზოგჯერ სიკეთე და ბოროტებაა არა რაიმეს მოქმედება, არამედ ამ მოქმედებისაგან თავის შეკავება. ყოველივე ამას ცოდნა უნდა. იგი აზროვნების ფუნქციაა და თუ პიროვნება თავის მოვალეობაში ვერ ერკვევა ან ქცევის შესაძლო ვარიანტებს ვერ ითვალისწინებს, მაშინ მას არა აქვს ზნეობრივი შეგნება. შეუგნებლობის შემთხვევაში, ასევე, არცოდნისას, არც სიკეთე იმსახურებს შექმნას და არც ბოროტება – გაკიცხვას. არცოდნა გაკიცხვის საგნად მაშინ იქცევა, როცა პიროვნება თვითონ არის

დამნაშავე არცოდნაში და იგი გამოწვეულია არა ობიექტური მიზეზებით, არამედ – გულგრილობით, უყურადღებობით. ისეც ხდება, რომ ადამიანს კეთილი განზრახვა ამოქმედებს და მისდაუნებურად ბოროტებას ჩადის. ასეთ შემთხვევაში მისი მოქმედება ფასდება როგორც სამწუხარო მოქმედება, მისი ქცევა, ქცევის მოტივი და მიზანი კი უნდა შეფასდეს, როგორც სიკეთე. მაგ. დათვური სამსახური, ასევე, დედის მიერ ბავშვის გადასახეხი მანქანიდან გადმოგდება. პირიქითაც ხდება. მაგ. მძღოლი რომ აგვიხირდეს და გადმოგვსვას, თვითონ კი გადაიჩეხოს, მაინც არ ითქმება, რომ მძღოლი კეთილია, თუმცა მისმა რეაქციამ ჩვენ სიცოცხლე შეგვინარჩუნა. იმისათვის, რომ ადამიანი ზნეობრივად მოიქცეს, ცოდნის გარდა აუცილებელია **“სურვილის მომენტი”**. ადამიანს უნდა სურდეს სიკეთის გაკეთება. სურვილი ადამიანის გრძნობადობის ფუნქციაა. იგი ზნეობით მეორე აუცილებელი პირობაა. შეიძლება გქონდეს შეგნებული ზნეობრივი ნორმა, გქონდეს სურვილიც, მაგრამ ვერ განახორციელოთ იგი იმიტომ, რომ საჭიროა განსაკუთრებული ძალა და უნარი. ასეთი ძალა და უნარია ნებისყოფა (თამბაქოს მოწვეის მაგალითი).

ეთიკის ძირითადი ცნებები

სიკეთე (ქველმოქმედება), სამართლიანობა, სინდისი, ღირსება, ერთგულება, თავისუფლება, პროგრესი, სიამოვნება, ბედნიერება, სათნოება.

ქველმოქმედების თვალსაზრისით, ადამიანები შემდეგ ჯგუფებად იყოფიან:

1. ადამიანები, რომლებიც ზრუნავენ მთელ საზოგადოებაზე.
2. ადამიანები, რომლებიც ზრუნავენ რომელიმე ჯგუფზე ან ერთ რომელიმე ადამიანზე.
3. ადამიანები, რომელთაც სხვაზე ზრუნვის უნარი არა აქვთ და იძულებული არიან იფიქრონ საკუთარ თავზე.
4. დამნაშავეთა ჯგუფი, რომელიც ზიანს აყენებს თავსაც და საზოგადოებასაც.

ქველმოქმედება ორგვარია: უანგარო და ანგარებიანი. უანგაროა სიკეთე, რომელსაც ადამიანი ეწევა ყოველგვარი მოგებისა და ინტერესის გარეშე. *“ერთი ხელით გაეცი ისე, რომ არ იცოდეს მეორემ”* (ქრისტიანული ეთიკა). თუმცა არისტოტელე ცუდს არაფერს ხელავდა იმაში, თუ კაცს უნდა, რომ თავისი სიკეთე დაანახოს სხვებს. კაცი, რომელიც გასცემს მატერიალურს, ისურვებს, რომ სანაცვლოდ მიიღოს იდეალური ანუ საზოგადოების მოწონება. უანგარო სიკეთეს ხშირად არამართო ადამიანები, არამედ მთელი თაობები ჩადიან.

ქართველი ქველმოქმედები:

- გიორგი მთაწმინდელი** – XII ს. 80 უდემამო ბავშვს მიაღებინა განათლება ათონის ივერთა მონასტერში.
- იაკობ გოგებაშვილი** – საზოგადო მოღვაწე, მწერალი, მეცენატობდა, ქონება გადასცა წერა-კითხვის გამავრცელებელ საზოგადოებას. (1840-1912)
- მიტროფანე ლაღიძე** – ხილველი წყლების უაღკოპოლო სასმელების დამაარსებელი, გამოსცა ქართველი მწერლების კრებულები. (1898)
- გიორგი ქართველიშვილი** – თევზისა და ხე-ტყის რეწვის I გილდიის ვაჭარი. (1827-1908) გამოსცა ვახუშტის “საქ. ისტორია” (1883), “ვეფხისტყაოსანი” ზიჩის ილუსტრაციებით (1888), გაზეთი “დროება”.
- ძმები ვარაზაშვილები** – ივანე (ბაკურიანის გზა), ისიდორესთან ერთად “ჭიათურის შავი ქვის მრეწველთა სააქციო საზოგადოების” დამაარსებელი 1922წ. ბერლინში “რუსთაველის საზოგადოება” და გამომცემლობა.
- ნიკო ნიკოლაძე** – ჭიათურის მანგანუმის საექსპერტო საზოგადოების წარმომადგენელი, თბილისის წყალსადენი, ფოთის ნავსადგური, (1843-1928)

გროზნო – ფოთი ნავთობსადენი.

დავით სარაჯიშვილი – ქართული კონიაკის ფუძემდებელი, სტიპენდიანტები: ვანო სარაჯიშვილი, დიმიტრი არაყიშვილი, მოსე თოიძე, იაკობ ნიკოლაძე, კალისტრატე ცინცაძე.

ეკატერინე ფორაქიშვილი – დავით სარაჯიშვილის მეუღლე.
(1862-1918)

ძმები ზუბალაშვილები – ფინანსურად ეხმარებოდნენ სკოლებს, გაზეთებს, სტეფანე, პეტრე, იაკობი – ბათუმში ააგეს კათოლიკური ეკლესია.

სამართლიანობა ეთიკის ერთ-ერთი ცნებაა და ნიშნავს:

- ა) ობიექტურობას ანუ მიუკერძოებლობას;
- ბ) თითოეულს მიუზღო დამსახურებისამებრ;
- გ) ძალადობის უარყოფას;
- დ) დაჩაგრულთა უფლებების დაცვას;
- ე) ურთიერთგაგებასა და მეგობრობას;

უსამართლობას იწვევს სუბიექტური და ობიექტური მიზეზები. სუბიექტურია პიროვნების ნებისყოფის სისუსტე, დაბალი მორალური ინტელექტუალური დონე, ობიექტური კი – ცუდად მოწყობილი პოლიტიკური სისტემა, ეკონომიკური პირობები, ცუდი აღზრდა.

სინდისი ეთიკის ერთ-ერთი ცნებაა. იგი ადამიანის სულის სიღრმეში არსებული ერთგვარი სასამართლო ანუ სამსჯავროა. სინდისი არის სუბიექტური კრიტიკა ანუ სუბიექტის მიერ თავისი თავისა და მოქმედებების კრიტიკა, სინდისი არის ადამიანის თვისებების, მისი დამოუკიდებელი ნების გამოვლენა, რადგან სინდისის წინაშე ძალას კარგავს ყოველგვარი სახელმწიფოებრივი და საზოგადოებრივი ორგანიზაცია, სასამართლო, დამსჯელი ორგანო. სინდისის მოსყიდვა შეუძლებელია. არიან ადამიანები, რომლებიც უსმენენ მხოლოდ საკუთარი შინაგანი სამსჯავროს ხმას და არ ითვალისწინებენ არც საზოგადოების მორალურ კოდექსებს, არც ავტორიტეტებს, რადგან მათთვის ორივე საკუთარი სინდისის ხმაა. ისინი მხოლოდ საკუთარი თავის წინაშე აგებენ პასუხს საკუთარ მოქმედებაზე. სინდისის მეშვეობით ადამიანი თვითონ აფასებს რა თავის მოქმედებას, ადანაშაულებს ან ამართლებს თავის თავს. პირველ შემთხვევაში ადამიანში შეიძლება გაჩნდეს სინანულის გრძობა, რაც მონანიების სურვილში გადაიზრდება. ამ დროს ადამიანში იღვიძებს უკმაყოფილების გრძობა, თავის თავში დადანაშაულებისა და გაკიცხვის გრძობა – ესაა სინდისის ქეჯნა. ასეთი რამ ხშირად იქცევა ცხოვრებაში შემობრუნების ან გარდატეხის პუნქტად. არსებობენ ადამიანები, რომლებსაც შინაგანი სამსჯავრო არა აქვთ, შეუძლიათ ნებისმიერი დანაშაულის ჩადენა. მონანიება სიძლიერის ნიშანია და არა სისუსტის, რადგან მონანიება ნიშნავს იმას, რომ კაცს ეყო ძალა კრიტიკულად შეეხედა თავისი მოქმედებისათვის, დამდგარიყო მასზე მაღლა და დაეგმო ის, ამას სჭირდება ნებისყოფა, დავით აღმაშენებელი – “გალობანი სინანულისა”.

ღირსება ისეთი გონებრივი მოქმედებაა, რომელსაც რაიმე ღირებულება და დადებითი მნიშვნელობა აქვს. ღირსეული მოქმედება ეწოდება ისეთ მოქმედებას, რომლის შესრულება დაკავშირებულია რაიმე სირთულესთან, დაბრკოლებასთან, სიძნელესთან და მოითხოვს ადამიანის ნებისყოფის, ფიზიკური და სულიერი ძალების დაძაბვას, თუ

ადამიანს ღირსეული მოქმედება ხშირად გაუმეორებია, მას ღირსეულ ადამიანს უწოდებენ. მაშასადამე, ღირსეულია პიროვნება, როცა ის მძიმე პირობებშიც არ ჩადის რაიმე უხეობას, ამიტომ ზნეობრივ ადამიანს ჯერ კიდევ არ უწოდებენ ღირსეულს (გემის დაღუპვისას მოსუცი მაშველ რგოლს გადასცემს ახალგაზრდას ან ბავშვს, ის არამარტო ღირსეულია, არამედ – ამაღლებულიც. 1962წ. **“ბალადა პროფესორ იოსებ ჟორდანიას გმირობაზე”**. შ. ნიშნიანიძე, ღირსეულია ის, ვინც ნებისმიერ ტანჯვას წუწუნის გარეშე ხვდება. ღირსეულია ადამიანი, ვინც ხედავს სიკვდილის გარდაუვალობას, მაგრამ არ ეპოტინება სიცოცხლეს, მითუმეტეს, სხვების ხარჯზე.

ერთგულება. ედინბურგში აღმართული იყო ძეგლი ძაღლის პატივსაცემად, რომელმაც არაჩვეულებრივი ერთგულება გამოიჩინა პატრონის მიმართ (8 წელი).

თავისუფლება. ადამიანი თავისუფალია, თუ მას ხელმძღვანელობს სულიერად, ინტელექტუალურად მასზე მაღლა მდგომი ადამიანი. როდესაც უღირსია პიროვნება, ის მიმართავს იძულებას, რადგან იცის, რომ ამ პოსტს არ იმსახურებს და შიშობს, რომ შესაძლებელია გამოჩნდეს ამ თანამდებობისათვის შესაფერი პიროვნება და განაცხადოს პრეტენზია დამსახურებულ უპირატესობაზე, ამიტომაც ძალით ინარჩუნებს ხალხს. თავისუფლების შეზღუდვის ერთ-ერთი ძირითადი ფორმაა აზროვნების, სიტყვის, პრესის, შემოქმედების თავისუფლების აღკვეთა. საჭიროა პოლიტიკური თავისუფლება ადამიანისათვის, ბეჭდვითი სიტყვის აუცილებლობა, მავნე ტრადიციების დაგმობა, თავისუფლება ის სფეროა, სადაც ადამიანი თავისი თავის ბატონ-პატრონია.

პროგრესი განვითარების ერთ-ერთი გზაა.

სარგებლობა არის მატერიალურიც და სულიერიც, საზოგადოც, პირადიც, სულიერი სარგებლობაა რეალური მოღვაწეობის პროდუქტი ანუ შემოქმედებითი მოღვაწეობა მეცნიერებისა და ხელოვნების სხვადასხვა დარგში.

სიამოვნება არის ყველა ის მოქმედება, რომელიც ჰარმონიაშია ადამიანის სულიერ და ფიზიკურ ძალებთან, ე. ი. რომელიც ადამიანის ბუნებას არ შეესაბამება, სასიამოვნოა მოქმედება, როცა მოსალოდნელია წარმატება.

ბედნიერება არის უნივერსალური კატეგორია, საზოგადო, საყოველთაო ხასიათის. თუმცა ბედნიერებაც კი არ არის სრულყოფილი. ბედნიერებაა, როცა არსებობს ყველა პირობა თავისუფალი და სასიამოვნო არსებობისა და მოღვაწეობისათვის (**დიოგენე და ალექსანდრე მაკედონელი**)

სათნოება ადამიანმა უნდა იზრუნოს საკუთარი პიროვნული სრულქმნისათვის და გამოიყენოს საკუთარი ღირსებები საზოგადოებისათვის. ადამიანს გააჩნია როგორც სხეულებრივი (ფიზიკური), ისე სულიერი ღირსებები.

ფიზიკური ღირსებებია: ჯანმრთელობა, სილამაზე, სიძლიერე.

სულიერი ღირსებებია: ინტელექტი (გონიერება, განათლება, იუმორი, გრძნობადობა (მუსიკალურობა, ხმა, ფანტაზია) ნებელობა (ბეჯითობა, ხელგაშლილობა, გულშემატკივრობა, თავმდაბლობა, გულწრფელობა, პრინციპულობა) სწორედ ნებელობის ჯგუფის ღირსებებია ზნეობრივი ღირსებები (სათნოებები).

გულწრფელობა –წრფელი, სუფთა გულის პატრონობა.

პრინციპულობა – ქცევის და მოქმედების ძირითადი წესი.

თავმდაბლობა – გარკვეული ტაქტით საკუთარი შესაძლებლობების შეფასება.

გულუხეობა – შესაძლებლობის ფარგლებში სხვების დახმარება.

ადამიანის ხასიათის თვისებები:

მეგობრობა (სულიერი და მატერიალური, ანგარებიანი და უანგარო).

სიყვარული
შური
მტრობა
ქება და ძაგება
სწორი შეფასება და მლიქვნელობა
ნიდაბი და პირდაპირობა
თავმდაბლობა და ტრაბახი
მღელვარება და სიმშვიდე
რისხვა და ბრაზი
გამარჯვება და დამარცხება
პატივმოყვარეობა და თავმოყვარეობა
სიტყვა და საქმე
ჩვევა და რწმენა
იმედი და უიმედობა

ზნეობრივი ქცევის “ოქროს წესი”, რომელიც წერილობითი ფორმით ძვ. წ. აღ. –ის მე-15 -14 საუკუნეების ძველ ინდურ პოემაში (“მაჰაბჰარატა”) გვხვდება, მოგვიანებით დამკვიდრდა სხვა რელიგიაშიც. “მოექცით ადამიანებს ისე, როგორც გინდათ მოგექცნენ შენ”. (მათე, 7, 12).

პროფესიული ეთიკის საკითხები

პროფესიული ეთიკის მიზანი და ამოცანები. ეთიკამ უნდა შეისწავლოს იმ გარკვეული ჯგუფის ზნეობრივი მდგომარეობა, რომელსაც აერთიანებს საზოგადოებრივი თუ სამეურნეო საქმიანობა. პროფესიულ საქმიანობას სჭირდება სპეციფიკური წესების დაცვა. გარდა ამისა, პროფესიული საქმიანობა დაკავშირებულია ადამიანის აღზრდა-განვითარებასა და მორალურ ნორმებთან, ტრადიციებთან, რითაც ხელმძღვანელობენ ამა თუ იმ პროფესიის ადამიანები. გამოიყოფა ექიმთა, სამხედროთა, პედაგოგთა და ა.შ. ეთიკა, რომელიც სწავლობს პროფესიული მორალის სპეციფიკურ თავისებურებებს.

მეზღვაურთა საქმიანობა სპეციფიკურია არამარტო პროფესიული სირთულით, არამედ მუშაობის პირობებითაც. თვეობით ზღვაში ყოფნა, ურთიერთობა სხვადასხვა ეროვნების ადამიანებთან, მუდმივი მზადყოფნა, განკარგულებებისა და დავალებების გადაუდებელი შესრულება, დამოკიდებულება დაქვემდებარებულ სამსახურებთან და ა. შ. ყოველივე ეს მოითხოვს ცოდნის იმ წესებისა და ნორმების ცოდნას, რომლებიც მეზღვაურის საქმიანობასთანაა დაკავშირებული.

მეზღვაურის პროფესიული ეთიკის მიზანია მეზღვაურებისათვის (კურსანტებისათვის) იმ წესებისა და ნორმების გაცნობა, რომელიც დამახასიათებელია მეზღვაურის პროფესიისადმი. მისი შესწავლის ამოცანაა დააუფლოს მომავალი მეზღვაურები იმ ეთიკურ ნორმებს, რომლებიც განსაზღვრავს მეზღვაურის შრომის მაღალნაყოფიერებას, თეორიულად გაიაზრებს და ჩამოაყალიბებს იმ მოთხოვნებს, რომლებსაც საზოგადოება უყენებს მეზღვაურის პროფესიას, დაეხმაროს მათ სწორად წარმართონ ურთიერთობა კოლეგებთან, მგზავრებთან, სხვა ქვეყნის წარმომადგენლებთან.

საზღვაო საქმიანობის სფეროს ზრდა, მეზღვაურის პროფესიისადმი ინტერესი, ზღვაოსნობის განვითარების საქმეში საზღვაო ქალაქების მოსახლეობის დიდი ნაწილის

მონაწილეობა თავისუფალი ეკონომიკის პირობებში, მეზღვაურის ზნეობრივი სახე – მნიშვნელოვან გაგვლენას მოახდენს საზოგადოებაზე, ამიტომაც გამოიყოფა მეზღვაურის ეთიკა.

მეზღვაურის პროფესიული ეთიკა შეისწავლის მეზღვაურის ქცევის კულტურას, ზოგადი შინაარსის ეთიკური ნორმების განხორციელების გზებს, ეთიკური კატეგორიების, მეზღვაურების საქმიანობის ზნეობრივ ურთიერთობებს. პროფესიული ეთიკა (მორალი) არის ზნეობრივი ურთიერთობები, რომლებიც არეგულირებს მორალურ საკითხებს ამა თუ იმ პროფესიის ადამიანების ურთიერთობისას, პროფესიული მორალის გამოყოფა განპირობებულია კონკრეტული სახის შრომის სოციალური ფუნქციით. მეზღვაურის თვისებებია: პროფესიული თავმოყვარეობა, კოლექტივიზმი და სოლიდარობა, ჰუმანურობა, ოპტიმიზმი, სამართლიანობა, სინდისი, პატივი და ღირსება, ავტორიტეტი.

პროფესიული თავმოყვარეობა ვლინდება საქმისადმი დამოკიდებულებაში.

მეზღვაურის საქმე ძნელი, შემოქმედებითია. მოითხოვს ღრმა ცოდნას, ვერ ითმენს მცირე უზუსტობას და მცონარობას.

კოლექტიურობისა და სოლიდარობის პრინციპის არსი მდგომარეობს საზოგადოებრივი, კოლექტიური და პირადი ინტერესების შეთავსებაში. სხვისთვის უნდა ისურვო და გააკეთო ის, რაც თავისთვის გსურს. ადამიანი თავის სასარგებლო საქმიანობას უნდა უქვემდებარებდეს პროფესიულ მიზანს, კოლექტივისა და პირად ინტერესებს. კოლექტივიზმის პრინციპებიდან გამომდინარე, არსებობს სპეციფიკური ნორმები, რომლებიც მარეგულირებელ როლს ასრულებს კოლექტივის ურთიერთობაში. ესენია:

- ა) მთელი საქმიანობის კოლექტივის საქმიანობისათვის შეთანხმება;
- ბ) საქმისადმი უგულისყურო დამოკიდებულების უარყოფა;
- გ) კოლექტივში კარგი ურთიერთობის განმტკიცებისათვის ხელშეწყობა;
- დ) ისეთი ქმედების აღკვეთა, რომელიც კოლექტივში შექმნის დასმენის, კონფლიქტისა და სხვა არასასურველ ატმოსფეროს;
- ე) კოლექტივის აზრის მოსმენა და საჭიროების შემთხვევაში მისი შესრულება;
- ვ) უარყოფა ყველა იმ ქმედებისა, რომელიც ჩრდილს მიაყენებს კოლექტივის ავტორიტეტს;
- ზ) კოლექტივის თითოეულ წევრზე ზრუნვა.

ჰუმანურობა ერთ-ერთი ძირითადი თვისება უნდა იყოს მეზღვაურისათვის. ვერავითარი წესდება და ინსტრუქცია ვერ გაითვალისწინებს იმ სოციალურ თანაგრძნობას, რომლითაც მეზღვაური უნდა მოსაგდეს ირგვლივ მყოფთ. ჰუმანიზმის საფუძველში დევს შეცნობა და ღრმა პატივისცემა წესდებისა და თავისუფლებისა.

ოპტიმიზმი მეზღვაურის მორალურ-ფსიქოლოგიური მდგომარეობის განსაზღვრაა და მისი პრაქტიკული ორიენტაცია უკეთესი მომავლისაკენ, სასურველი შედეგების მიღწევისაკენ. სამართლიანობა, სინდისი, ღირსება, ავტორიტეტი – ეთიკური ცნებები.

პროფესიული ეთიკა განიხილავს მორალური ღირებულებების ძირითად კატეგორიებს, რომლებსაც განეკუთვნება პროფესიული მოვალეობა, პროფესიული სინდისი და ავტორიტეტი. მათ შესწავლას არა მხოლოდ თეორიული, არამედ პრაქტიკული მნიშვნელობა აქვს,

საზღვაო ფლოტის პროფესიული სამსახურის ორგანიზაციის საკითხებს აწესრიგებს **წესდება**, რომელიც ითვალისწინებს ეკიპაჟის შემადგენლობის, კაპიტნის, კაპიტნის თანაშემწის, ექსპლუატაციის, ტექნიკური ექსპლუატაციის, საყოფაცხოვრებო მომსახურების, სამედიცინო-სანიტარული სამსახურების, საცხოვრებელი ნაწილისა და

სხვათა ნორმალური მუშაობის ყველა მომენტს. **წესდება განსაზღვრავს** თითოეული მუშაკის, როგორც მოვალეობას, ასევე მათი მოქმედების, ქცევის ეთიკურ ნორმებს. გემზე მათი დაცვა განსაკუთრებულ მნიშვნელობას იძენს. მაგალითად, არ შეიძლება თამბაქოს მოწვევა სპეციალურად გათვალისწინებული ადგილების გარდა, აკრძალულია სხვისი ნივთების შეტანა ან გამოტანა გემიდან, უცხო პირების მიწვევა, ვახტზე მდგომთან არასამსახურებრივი საუბარი, გემბანის დანაგვიანება, აზარტული თამაშები და ა. შ.

ამრიგად, **პროფესიული ეთიკა** განიხილავს იმ ურთიერთობებს, რომლებიც ყალიბდება საზოგადოებაში და ვლინდება მეზღვაურსა და იმ სამსახურებს შორის, რომლებთანაც მეზღვაურს ურთიერთობა აქვს.

პროფესიული მოვალეობის ცნებაში თავმოყრილია შეხედულება მომთხოვნელობაზე, მორალურ გაგებაზე, პროფესიული მოვალეობის შეგნებაზე.

განიხილოთ მაგალითი. გემზე სახელმწიფო დროშისა და ვიმპლისადმი მოკრძალება და პატივისცემა განუხრელადაა დასაცავი. თითოეულმა მეზღვაურმა იცის, რომ დროშისადმი პატივისცემით საკუთარი ქვეყნის სიყვარულსა და პატივისცემას გამოხატავს, ამადლეგებელია გემზე პირველი დროშის აღმართვის დღესასწაულიც, დილაც დროშის აღმართვით იწყება. გემის პორტში დგომისას სასიგნალო ქიმზე იმ ქვეყნის დროშაც აღიმართება, რომელსაც პორტი ეკუთვნის. უცხოელი ოფიციალური დელეგაციის სტუმრობის დროსაც იმ ქვეყნის დროშა იჭერს ქიმზე ადგილს, რომელსაც დელეგაცია წარმოადგენს. სხვა ქვეყნის დროშისადმი პატივისცემა მართებს მეზღვაურს. ამით იგი ჰუმანურობასა და კაცთმოყვარეობის თვისებებს ამჟღავნებს. უცხო ქვეყნის პორტში დგომისას ქალაქში გასვლის პერიოდში მეზღვაურის პასუხისმგებლობა თავისი ქვეყნის წინაშე კიდევ უფრო იზრდება თავისი ქცევით ქუჩაში – არ უნდა ივიწყებდეს, რომ თავის ქვეყანას წარმოადგენს.

მეზღვაურის დამოკიდებულება კოლეგებთან იწყება იმ მომენტიდან, როცა მეზღვაური გემზე სამუშაოდ განაწილდება. კოლეგებთან ურთიერთობაზე გავლენას ახდენს მეზღვაურის პიროვნული თვისებები.

განსაკუთრებულია კაპიტნის როლი გემზე კოლექტივის წევრებს შორის კეთილგანწყობის ატმოსფეროს შექმნაში. კაპიტანი უნდა იყოს მაგალითი. მას აწევს აგრეთვე ვალდებულება უბედური შემთხვევის დროს მიიღოს ყველა ზომა მეზავრებისა და ეკიპაჟის გადასარჩენად, იგი იძლევა განკარგულებას გემის დატოვების შესახებ, თვითონ გემს ტოვებს უკანასკნელი. ხელმძღვანელობასა და გემის ეკიპაჟს შორის ურთიერთდაქვემდებარება წესდებით წესრიგდება და შექმნილია მთელი სისტემა. მაგალითად, კაპიტანს უშუალოდ ემორჩილება უფროსი თანამემწე, უფროს თანამემწეს მეორე და მესამე თანამემწეები, უფროს მექანიკოსს ემორჩილება მეორე მექანიკოსი, მეორე მექანიკოსს – მესამე, გემის სისტემის მექანიკოსი, ძრავის უფროსი მემანქანე და ა. შ.

გემზე სამსახურებრივი მოვალეობა მოითხოვს ბრძანებისა და დავალების განუხრელად შესრულებას. მაგალითად, კაპიტნის უფროსი თანამემწე ხელმძღვანელობს ყოფით სამსახურს, ექსპლუატაციის სამსახურს, მესამე და მეოთხე თანამემწეებს, სახანძრო და სამეურნეო სამსახურის უფროსს, იგი ყურს უგდებს დისციპლინის, განგაშის, გემის მიღებისა და გაშვების პროცესს, სანიტარული ნორმების დაცვას, დღის რეჟიმის დაცვას, ტვირთის მიღებას, თვალყურს ადენვენებს კორპუსის სწორად გამოყენებას, უზრუნველყოფს ეკიპაჟის შრომისა და დასვენების პირობების შექმნას. ასეთი დიდი დატვირთვის მქონე თანამდებობის პირი, ცხადია, მოითხოვს გაცემული დავალებების, მითითებების დროულ და გადაუდებელ შესრულებას. თითოეული დავალების შესრულება სწორ გადაწყვეტილებას მოითხოვს. მაგ. მთავარი მექანიკოსის

მიერ მიღებული დავალებები მეორე მექანიკოსის მიერ ნაწილდება მასზე დაქვემდებარებული ეკიპაჟის წევრებზე. პატაკობს შესრულების შესახებ. მესამე მექანიკოსი, რომელიც ემორჩილება მეორე მექანიკოსს, თავის მხრივ ხელმძღვანელობს სპეციალისტებს, წარმართავს მათ მუშაობას, აკონტროლებს კიდევ.

ცალკეული სამსახურების ხელმძღვანელთა მუშაობის თავისებურება მოითხოვს, რომ ისინი კარგად იცნობდნენ მასზე დაქვემდებარებული სპეციალისტების საქმიანობის შინაარსს, მაგალითად, მეორე მექანიკოსი, როცა დავალებას აძლევს უფროს მემანქანეს, იცის, რომ იგი ემსახურება მთავარ და დამხმარე მექანიზმებს, სამართავ მოწყობილობასა და გემის სისტემის მექანიზმებს. ზოგიერთ შემთხვევაში დაშვებულია ისეთი დავალებების შესრულება, რომელიც ამა თუ იმ სპეციალისტის უშუალო მოვალეობაში არ შედის, მაგრამ შექმნილი სიტუაცია მოითხოვს მის შესრულებას. მეორე კლასის მემანქანეს მეორე მექანიკოსისაგან შეიძლება მიეცეს მსგავსი დავალება, მაგრამ მხოლოდ სათანადო ინსტრუქციის ან სწავლების შემდეგ. უფროს თანაშემწეს ემორჩილება კაპიტნის თანაშემწე სახანძრო ნაწილში, იგი უზრუნველყოფს სახანძრო უსაფრთხოების წესების დაცვას, ვალდებულია დაიცვას წესრიგი, შეადგინოს განგაშის სავარაუდო გეგმა, მზადყოფნაში იყოს ტვირთის მიღების დროს, სისტემატურად შეამოწმოს მოწყობილობები, სასიგნალო სისტემები, სახანძრო ჯგუფი სრულ მზადყოფნაში ჰყავდეს და ა.შ. თავის მხრივ, სახანძრო ნაწილის უფროსს ემორჩილება სახანძრო ნაწილის მატროსი, იგი ვალდებულია იცოდეს სახანძრო მოწყობილობების ადგილსამყოფელი და იცოდეს მისი ხმარება, გააკონტროლოს კორპუსის მდგომარეობა, თვალყური ადევნოს სახანძრო უსაფრთხოების წესების დაცვას. საყურადღებოა ისიც, რომ მოვალეობის შესრულების შესახებ ქვემდგომი ზემდგომს პერიოდულად მოახსენებს, მაგ. მესამე თანაშემწე მეორე უფროს თანაშემწეს, უფროსი თანაშემწე – კაპიტანს. სამსახურეობრივი მოვალეობის შესრულებასთან ერთად ადამიანებთან ურთიერთობის კეთილგანწყობილების წესების დაცვა საჭიროა.

ფსიქოლოგიური სინამდვილე და მისი ასპექტები

პროფესიულ ეთიკაში

ფსიქოლოგია არის მეცნიერება ფსიქიკის შესახებ. ფსიქიკა მაღალ განვითარებული მატერიის – ტვინის პროდუქტია, რომელიც გააჩნია მხოლოდ ცხოველებსა და ადამიანებს, თუმცა ცხოველთა ფსიქიკა უფრო მარტივია, ვიდრე – ადამიანის. მხოლოდ ადამიანისათვისაა დამახასიათებელი ფსიქიკური *////* უმაღლესი ფორმა – ცნობიერება, რაც იმას ნიშნავს, რომ მხოლოდ ადამიანს შეუძლია მიზანმიმართული საქმიანობა ანუ გარესამყაროს გარდაქმნა, მოქმედების წინასწარი მოფიქრება და გააზრება, ქცევის დაწყებამდე მისი შედეგების ნათლად წარმოდგენა. აქედან გამომდინარე, ადამიანს გააჩნია საკუთარი დამოკიდებულება გარესამყაროს საგნებისა და მოვლენების მიმართ. ამ დროს ადამიანი ავლენს გარკვეულ გრძნობებსა და ემოციებს, ზოგიერთს მუსიკა უყვარს, ზოგიერთს – ლიტერატურა, ზოგი მშვიდია, ზოგი ფიცხი, ერთი შრომისმოყვარე, მეორე ზარმაცი, ადამიანს გააჩნია შეგრძნება, აღქმა, ყურადღება, მეხსიერება, წარმოსახვა, აზროვნება, ნებისყოფა, გრძნობები და ემოციები, ტემპერამენტი, ხასიათი – აი, ეს არის ადამიანის ფსიქიკა ანუ ობიექტური სამყაროს სუბიექტური ასახვა, ხოლო ამ ფსიქიკურ მოვლენებს,

როგორც აღვნიშნეთ, სწავლობს ფსიქოლოგია, ეტიმოლოგიურად ფსიქოლოგია – ტერმინი – წარმოიშვა ბერძნული სიტყვებისაგან “ფსიუხე” –სული და “ლოგოს” – მოძღვრება.

ფსიქიკური სინამდვილე იყოფა სამ დიდ ჯგუფად:

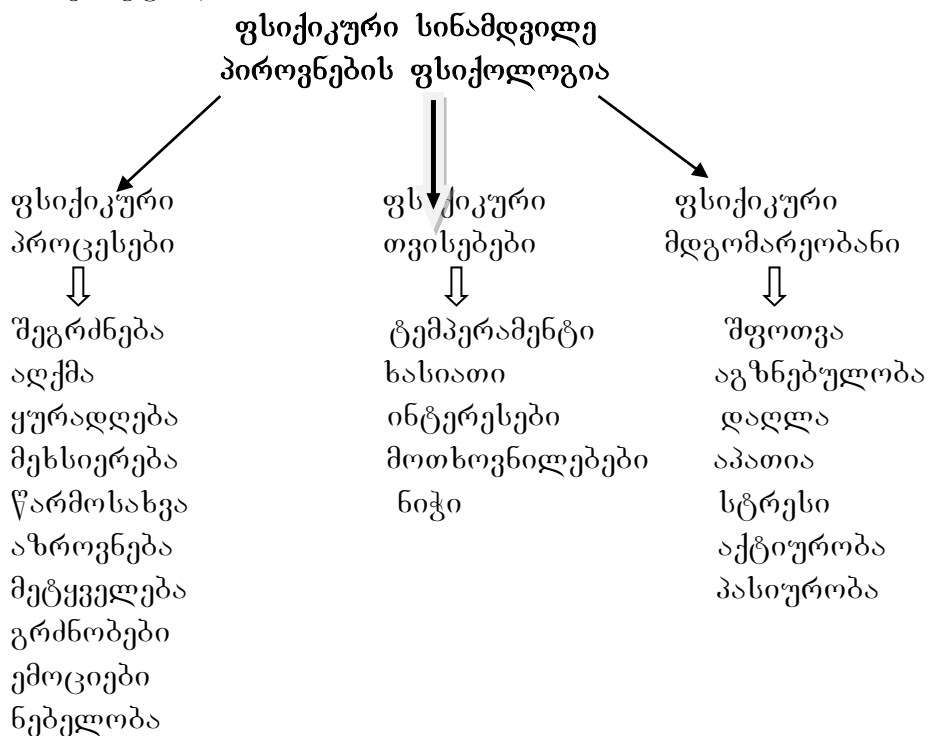
1. ფსიქიკური პროცესები ანუ სინამდვილის სუბიექტური ასახვის განსხვავებული ფორმები:
შეგრძნება, აღქმა, ყურადღება, მესხიერება, წარმოსახვა, აზროვნება, მეტყველება, გრძნობები და ემოციები, ნებელობა.
2. ფსიქიკური თვისებები ანუ პიროვნების ინდივიდუალურ-ფსიქოლოგიური თავისებურებები:
ტემპერამენტი, ხასიათი, ინტერესები, მოთხოვნილებები, ნიჭი.
3. ფსიქიკური მდგომარეობანი ანუ პიროვნების ფსიქიკური მოქმედების დროებითი დინამიკა:

შფოთვა, აგზნებულობა, ღელვა, აპათია, სტრესი, აქტიურობა, პასიურობა. . . .

ფსიქიკის განვითარების უმაღლესი ფორმა არის ცნობიერება, რომელიც მხოლოდ ადამიანებისთვისაა დამახასიათებელი. ცნობიერება ყოფიერების გაცნობიერებაა. ადამიანს ახასიათებს ინდივიდუალური ცნობიერება ანუ ცოდნა გარესამყაროს შესახებ.

თანამედროვე ფსიქოლოგიის დარგებია: ზოგადი ფსიქოლოგია, ასაკობრივი ფსიქოლოგია, პედაგოგიური ფსიქოლოგია, იურიდიული ფსიქოლოგია, სამხედრო ფსიქოლოგია. შრომის, საინჟინრო, კოსმოსური, დიფერენციალური, სპორტის, ხელოვნების, რელიგიის, შემოქმედების, სოციალური, პროპაგანდულის, მართვის, პათოლოგიური, ცხოველთა, რეკლამის, ეკონომიკური, პროფესიული ფსიქოლოგია.

ფსიქოლოგიის ძირითადი მეთოდებია: დაკვირვება და ექსპერიმენტი. ესაა ძირითადი მეთოდები. არსებობს კერძო მეთოდებიც: საუბრის, ანკეტის, გამოკითხვის, ანალიზის, ტესტების . . . **დამხმარე მეთოდებია:** თვითდაკვირვება, გამოკითხვა, (ზეპირი, წერილობითი, თავისუფალი).



არ არსებობს ორი ერთნაირი პიროვნება, მისი ქცევა სხვადასხვა გარემოში განსხვავებული, სიტუაციის მიხედვით განსაზღვრულია. ძველი წელთაღრიცხვის Vს.-ში

ბერძენმა ფილოსოფოსმა და ექიმმა ემპედოკლემ ყოველივე არსებულის საწყისად **ოთხი სტიქია – ცეცხლი, ჰაერი, მიწა, წყალი** მიიჩნია. დიდმა ჰიპოკრატემ კო განსაზღვრა, რომ ორგანიზმში ამ სტიქიათა ურთიერთშერევა განსხვავებულ სითხეს გვაძლევს. ესენია: სისხლი (Sanguis), ნაღველი (choleicus), ლორწო (phlegma) და შავი ნაღველი (melancholia) თანაფარდობაში მათი მოჭარბების მიხედვით დიდმა არისტოტელემ (ძვ. წ.ად. IV-III ს.ს.) ტემპერამენტის ტიპები ივარაუდა. ტემპერამენტის მიხედვით ადამიანის პირველი ტიპოლოგია შეიმუშავა ძვ. წ. II საუკუნის რომაელმა ექიმმა, ბუნებისმეტყველმა და ფილოსოფოსმა კლავდიუს გალენმა ნაშრომში “ადამიანის სხეულის ნაწილების შესახებ”. **ესტიპოლოგია შეიძლება სახისაა: სანგვინიკური, ქოლერიკული, ფლეგმატიკური, მელანქოლიკური.**

სანგვინიკი ისწრაფვის შთაბეჭდილებათა ხშირი ცვლისაკენ, ადვილად და სწრაფად რეაგირებს გარემო მოვლენებზე, კონტაქტურია, გატაცებულია სიამოვნების მიმნიჭებელი გარემოებებით. მისი ემოციები ძირითადად დადებითია, ისინი სწრაფად წარმოიშობა და დიდხანს არ გრძელდება. იგი წარუმატებლობას ადვილად იტანს, მიმდობია, ოპტიმისტი, მოძრავი, გულდია, გულუბრყვილო და ცვალებადი. ცხოვრებაში უმეტესად კარგს ხედავს, ხშირად უდარდელია. მისთვის დამახასიათებელია გრძნობების უშუალო გამოსახვა, ზოგჯერ იმპულსურია. ახასიათებს სწრაფი ექსტიკულაცია. არახელსაყრელ პირობებში მისი სიცოცხლისუნარიანობა შეიძლება დაქვეითდეს, საუბარი ზედაპირული მსჯელობითა და აჩქარებით შეეცვალოს.

ქოლერიკი ამუღავნებს მიდრეკილებას გუნება-განწყობილების მკვეთრი ცვლილებისაკენ, ენერგიული, სწრაფი და ფიცხია, ადვილად “ფეთქდება”. გაბედულად მოქმედებს, რთულ სიტუაციაში შეიძლება დაკარგოს თვითკონტროლი. ახასიათებს უარყოფითი ემოციები, მორალი და ხანგრძლივი აგზნებადობა. პესიმისტია.

ფლეგმატიკი. გულგრილი, დინჯი და მშვიდია. ძნელად რეაგირებს გრძნობებით, უპირატესად გამოირჩევა მუდმივობით, გადაწყვეტილებებს იღებს ნელა, ტანჯვა და წუხილი მოთმინებით გადააქვს, სხვისი განცდები ნაკლებად აღეგებს, წუწუნებს იშვიათად, საქმიანობის შეცვლა უჭირს, შეიძლება აპათია (გულგრილობა) განუვითარდეს.

მელანქოლიკი მაღალი ემოციური მგრძობელობისაა – იშვიათად იცინის, არ არის დარწმუნებული საკუთარ თავში, ხშირად იბნევა, მისი მოძრაობები შენელებულია, ლაპარაკობს ნელა. გამოსატული პესიმისტია, ცხოვრებაში მუდამ უსიამოვნო მხარეებს ხედავს. საზოგადოებრივ დაგალებებს თავს არიდებს.

აუცილებელია პიროვნების ინდივიდუალურ-ფსიქოლოგიური თვისებების გათვალისწინება. ესენია: ტემპერამენტი, ხასიათი, ფსიქოლოგიური ტიპი, ნიჭი.

1. ფლეგმატიკი (ნაკლებმდელვარე, ინტროვერტი)

ფლეგმატიკი გაწონასწორებულია, მშვიდი, მომთმენი, ფლობს თავს, ფლეგმატიკის მთავარი თვისებაა ორიენტაცია უსულო საგნებზე, საკუთარ თავზე, ამიტომ ის შეუცვლელია დოკუმენტებთან, კომპიუტერთან მუშაობისას. გააჩნია მაღალი შრომისუნარიანობა, სტაბილურია, ოღონდ ძალიან ნელია საქმეში. ფლეგმატიკი პროდუქტიულია მონოტონურ პირობებში, ზედმიწევნით საყურადღებო პერიოდში მუშაობს თანაბრად, საქმიანი ურთიერთობის დროს იგი პრაგმატულია იმ შემთხვევაში, თუ დაინტერესებულია მოსაუბრე მისით, სხვა შემთხვევაში უძნელდება პარტნიორთან ურთიერთობა. ფლეგმატიკისთვის იდეალური მეწყვილეა სანგვინიკი. იმუშავებს ამ ტანდემში ფლეგმატიკი, სანგვინიკი კი აიდებს ორგანიზატორისა და ხელმძღვანელის როლს, კოლექტივში იგი უკონფლიქტოა, ნაკლებკონტაქტური და ნაკლებემოციური. სოციალურად პასიურია და არ მიისწრაფვის

ლიდერობისაკენ. ადვილია მათი მართვა. იგი სტრესგამძლეა, მაგრამ თუ საქმე სასწრაფოა, მაშინ ფლეგმატიკი უვარგისია, მისი ძირითადი პრინციპია “ნუ მაჩქარებ”.

2. სანგვინიკი (ნაკლებმდეღვარე ექსტრავერტი)

სანგვინიკი ძალიან ენერგიული, შრომისუნარიანი, ამტანი და პროდუქტიული მოღვაწეა. გამოარჩევს ოპტიმიზმი, სირთულეებთან მძლეული წინააღმდეგობა. იგი არამხოლოდ ჩქარა და სწრაფად ერთვება ახალ საქმეში, არამედ ფლობს ახალ მეთოდებსა და ჩვევებს. სანგვინიკს კარგად გამოდის ურთიერთობა ადამიანებთან, კარგი ხელმძღვანელები არიან, შეუძლია: კონტაქტების აწყობა და კარგად გეგმავენ თავიანთ საქმიანობას. ამავე დროს აქვთ მიდრეკილება დაბნეულობისადმი, მონოტონურ საქმიანობაში ნაკლებად პროდუქტიულები არიან. მეწყვილედ ნებისმიერი ტიპის ტემპერამენტის მქონე ადამიანი შეიძლება იყოს. სიმპათიებს იწვევს და არაიშვიათად ისწრაფვის ლიდერობისაკენ. ხელმძღვანელს ემორჩილება მაშინ, როცა მის თვალში. იგი ავტორიტეტული პროფესიონალია ან ძლიერი ლიდერი, პრინციპი; “ენდე, მაგრამ შეამოწმე”.

3. ქოლერიკი (მაღალმდეღვარე, ექსტრავერტი)

იგი მოუსვენარია, აფორიაქებული, ჩქარი, ჩქარა წყვეტს და მოქმედებს. ნებისმიერ საქმეს ეკიდება მთელი გრძნობით, მაგრამ ძალა და ენერგია ბოლომდე არ მიჰყვება. უვარგისია კომპიუტერთან და დოკუმენტებთან სამუშაოდ. პროდუქტიულია ქოლერიკი იქ, სადაც ითხოვენ აქტიურობას, ყურადღების კონცენტრაციას, ლიდერობას, ოღონდ ძალიან მცირე დოზით, როცა სწრაფად ჩანს შედეგი. ქოლერიკის მეწყვილე არის სანგვინიკი. ნებისმიერ კოლექტივში ქოლერიკი ყველაზე მოუსვენარი და კონფლიქტური მუშაკია, ჯიუტია და ფიცხი, არ უსმენს სხვებს, ჩხუბის ინიციატორია. ამავე დროს არის ბოღმიანი. ქოლერიკის დამორჩილება ხელმძღვანელის პრობლემაა. სჭირდება კონტროლი, მიდრეკილება აქვს აფექტებისაკენ, ისტერიკისკენ. პრინციპი მასთან ურთიერთობისას: “არც ერთი წუთი სიმშვიდის”.

4. მელანქოლიკი (მაღალმდეღვარე, ინტროვერტი)

“ბუნების შეცდომა” ასე ეძახის ზოგი ფსიქოლოგი მელანქოლიკს. ის რთული, მაღალგრძნობიარე ტიპია, ითხოვს ტაქტიკურ მიდგომას. მისი მთავარი ნიშანია გამძაფრებული მგრძობელობა გარემოსადმი. ეს კარგია ხელოვანისათვის, მაგრამ საზღვაო ტრანსპორტზე მიუღებელი. მელანქოლიკს არ სჯერა საკუთარი ძალების და ნაკლებ შრომისუნარიანია. სამუშაოს იძულებით ასრულებს, ტემპი შენელებული აქვს, საჩქარო საქმეების მინდობა არ შეიძლება. მეწყვილედ გამოდგება სანგვინიკი ან ფლეგმატიკი. სოციალურად პასიურია, მაგრამ კარგ პირობებში შემსრულებელია. უყვარს უფროსებთან წუწუნი, სთხოვს პირობების გაუმჯობესებას. კრიტიკულ სიტუაციებში მასზე დაყრდნობა არ შეიძლება. იგი უნდა დავტოვოთ წყნარად. მასთან მიდგომის ძირითადი პრინციპი “არ დაუშავო”.

პიროვნების ფსიქოლოგიური ტიპები:

1. კონსტიტუციური – გარეგნობა განსაზღვრავს ამ ტიპს.
2. აქცენტუალური – ხასიათის ცალკეუი შტრიხებია გამოხატული.
3. სოციალური – ცხოვრებასთან დამოკიდებულება.
4. ჰიპერტიმური – კონტაქტური, ენერგიული, ფუქსავატები, უხვსიტყვიანი ქვსტები.
5. დისტიმური – ნაკლებკონტაქტურები, პესიმისტები, კეთილსინდისიერი.
6. ციკლოიდური – განწყობის მიხედვით მოქმედებენ.
7. პედანტური – აკურატულობა, კეთილსინდისიერება, საიმედოობა.
8. დემონსტრაციული – არტისტული, ლიდერი, ეგოისტი, არაკეთილსინდისიერი.
9. სადო-მაზოზისტური – აგრესიულები, თავზე იღებენ დანაშაულს, სხვებზე ბატონობენ.

10. კონფორმისტული – არა აქვთ საკუთარი აზრი, ემორჩილებიან გარემოებას.

11. მოაზროვნე – ლოგიკას ეყრდნობიან, ჭეშმარიტობისაკენ //// სამართლიანობა ////.

12. მგრძობიარე – ზემგრძობიარენი, ალტრუსტი.

ადამიანი, ერთ მხრივ, ბიოლოგიური არსებაა, რომელსაც გააჩნია ცნობიერება მეტყველება, შრომის უნარი, გარესამყაროს საგნების და მონაცემების შემეცნებისა და გარდაქმნის შესაძლებლობა. მეორე მხრივ, ადამიანი საზოგადოებრივი არსებაა, რაც მისთვის არსებითი ნიშანია საზოგადოებაში ცხოვრება იმორჩილებს მის ბიოლოგიურ და სხეულებრივ ორგანიზაციას.

პიროვნებას გააჩნია სამი უმნიშვნელოვანესი ფსიქოლოგიური მახასიათებელი:

1. პიროვნების გამძლეობა და სიმყარე;
2. პიროვნების ერთიანობა;
3. პიროვნების აქტიურობა.

ადამიანი საზოგადოების გარეშე ვერ გახდება პიროვნება. პიროვნება არის ადამიანი, რომელიც განიხილება მხოლოდ, როგორც საზოგადოებრივი, სოციალური არსება. 1920წელს ინდოეთის ჯუნგლებში მგლის ბუნაგში ნაპოვნი ორი გოგონას – ამალასა და კამალას მაგალითი ამას ადასტურებს. უმცროსი ადრევე გარდაიცვალა, ხოლო უფროსმა, კამალამ, რომელიც 6-7 წლის იყო, კიდევ 10 წელი იცოცხლა, თუმცა გამართულად ვერ დადიოდა, ვერ მეტყველებდა, ვერ ჭამდა ადამიანურ საკვებს. **ადამიანური მოთხოვნილებები იყოფა სამ ჯგუფად:**

1. ბიოგენური;
2. ფსიქოგენური;
3. სოციოგენური.

ბიოგენური მოთხოვნილებები: ძირითადად კვებისა და გამრავლების მოთხოვნილებებია, რომლებიც უზრუნველყოფს ადამიანის არსებობის შენარჩუნებას.

ფსიქოგენური და სოციოგენური მოთხოვნები: ვლინდება ადამიანის მიერ სულიერი კულტურის ათვისების პროცესში. ადამიანს აქვს სხვასთან ურთიერთობის, წიგნის კითხვის, დამოუკიდებლობის. საზოგადოებრივი პრესტიჟის, თანამშრომლობის სამართლიანობის, ქველმოქმედების მოთხოვნები, რომლებსაც **სოციოგენური მოთხოვნები ეწოდება.** თანამედროვე გამოყენებით ფსიქოლოგიაში განსაკუთრებული ადგილი უკავია ადამიანის საქმიანობაში ფსიქიკური მდგომარეობის თავისებურებებს იმ სიტუაციაში, როცა საქმიანობა ხორციელდება რთული ფსიქოლოგიური (სტრესული) ფაქტორებით. ეს ძირითადად ხდება ჩაკეტილ ტექნიკურ სისტემებში. ამის საფუძველზე შეიქმნა ვიწრო სპეციფიკური მიმართულებები ფსიქოლოგიაში, როგორცაა საავიაციო, კოსმოსური, სარკინიგზო, პოლარული და საზღვაო ფსიქოლოგიები. საზღვაო ფსიქოლოგია, როგორც დამოუკიდებელი მიმართულება. განპირობებულია იმით, რომ იგი, როგორც ჩაკეტილი ტექნიკური სისტემა, ქმნის სპეციფიკურ პირობებს მეზღვაურთა საქმიანობაში ხანგრძლივ რეისში. სწორედ, მეზღვაურთა საქმიანობის ფსიქოლოგიურ ასპექტებს რეისის პირობებში სწავლობს საზღვაო ფსიქოლოგია. საზღვაო პროფესიის სპეციფიკა აშკარაა. ტყუილად არ ამბობდნენ ძველი ბერძნები, რომ კაცობრიობა იყოფა სამ ჯგუფად: პირველი, ისინი, ვინც ცოცხლობს, მეორე, ვინც გარდაიცვალა, მესამე – მეზღვაურები.

ადამიანი მოქმედი არსებაა და მისი შესწავლა ხდება აქტივობის, მოქმედების პროცესში. ფსიქიკა მოქმედების პროცესში ყალიბდება და მოქმედების პროცესში ვლინდება. მოქმედება არის ადამიანის ბუნებასთან აქტიური ურთიერთმოქმედება, რომელიც ხორციელდება შეგნებულად დასახული მიზნის საფუძველზე. ისეთი მოქმედება,

სადაც მიზნის დასახვა არ ხდება, არაა ადამიანური ქცევა. ესაა იმპულსური მოქმედება, რომელიც იმართება მხოლოდ მოთხოვნილებებითა და ემოციებით. ადამიანის მოქმედების გარეშე შეუძლებელია ადამიანის სიცოცხლე, ამ დროს იქმნება მატერიალური და სულიერი ღირებულებები. ადამიანს გააჩნია ქცევის ანუ მოქმედების სამი ძირითადი ფორმა: თამაში, სწავლა, შრომა. მოქმედების მექანიზმი მეცნიერულად შეისწავლა აკადემიკოსმა დ. უზნაძემ (1886-1950). ეს არის განწყობის თეორია. განწყობა არის პიროვნების გაუცნობიერებელი მზაობა განსაზღვრული მოქმედების შესასრულებლად, რომლის საშუალებითაც კმაყოფილდება ესა თუ ის მოთხოვნილება. ამ თეორიის არსი ისაა, რომ იგი მოცემული ობიექტური სიტუაციის შესაბამისად წარმართავს ადამიანის ქცევას. დ. უზნაძის მიხედვით ადამიანის მოქმედება იყოფა ორ ჯგუფად:

- ა) ქცევის ექსტროგენური ფორმა (ობიექტურად არსებული საგანი განსაზღვრავს (წყურვილი) ადამიანის მოქმედებას;
- ბ) ქცევის ინტროგენური ფორმა (ინდივიდის ძალების ამოქმედება განსაზღვრავს ადამიანის მოქმედებას).

მოქმედების ფსიქოლოგია მოიცავს შემდეგ სახეებს:

ჩვევებს, ყურადღებას თავიანთი ფორმებითა და ტიპებით.

ჩვევა არის მოქმედება, რომლის შესრულების უნარს ადამიანი იძენს ამ მოქმედების ვარჯიშის შედეგად. ჩვევა მოქმედების ავტომატიზებული ფორმაა, რის გამოც ის სრულდება ცნობიერების მონაწილეობის გარეშე. ჩვევა არაა თანდაყოლილი მოქმედება, იგი შექმნილია, არსებობს ჩვევათა შემდეგი სახეები:

- მოტორული – ველოსიპედით სიარული, ღილის შეკვრა, სიარული, ცეკვა.
- გონებრივი – გამრავლების ტაბულის ზეპირად ცოდნა, კითხვა, ანგარიში.
- სენსორული – ტელეგრაფის მიღება მორზე ანბანის ხმის მიხედვით, რადისტის მუშაობა და ა.შ.

ქცევითი – უფროსების მისაღმება, პატივისცემა, ზრუნვა.

ჩვევებთან მჭიდროდაა დაკავშირებული ჩვეულებანი, იგი არის მოქმედების შესრულების მოთხოვნილება, კერძოდ, არსებობს ჰიგიენური ან ეთიკური რიგის ჩვეულებანი, აქედან ზოგი დადებითია, თამბაქოს წევა კი – უარყოფითი.

ყურადღება მოქმედების შესრულების პირობაა და ცნობიერების მიმართვა განსაზღვრულ ობიექტზე მისი ნათლად აღქმის უზრუნველსაყოფად. არის ყურადღების ორი ფორმა:

- 1. უნებლიე (ადამიანის ცნობიერი განზრახვის გარეშე აღმოცენდება).
- 2. ნებისმიერი (ადამიანის მიერ შეგნებულად მართვადი ყურადღება).

ყურადღების თვისებებია: მოცულობა (4-6 ობიექტი), გამძლეობა, რხევადობა, გადანაცვლება, განაწილება.

შეგრძნებები (ощущение)

უმარტივესი ფსიქიკური პროცესია, რომელიც თავის ტვინის ქერქში ასახავს გარე სამყაროს იმ საგნებისა და მოვლენების თვისებებს, რომლებიც მოცემულ მომენტში ზემოქმედებენ ადამიანის გრძნობათა ორგანოებზე. შეგრძნებები გარესამყაროს ცოდნის შესახებ ყოველგვარი ცოდნის საწყისი წყაროა, შეგრძნებები ცხოველებსაც ახასიათებთ: არწივი ადამიანზე უფრო მახვილი მხედველობით გამოირჩევა, ძაღლი ფაქიზი ყნოსვით, ჭიანჭველა ამჩნევს ულტრაიისფერ სხივებს, დელფინები და ღამურები უსმენენ ულტრაბგერებს, რაც ადამიანს არ შეუძლია, მაგრამ ადამიანი საგნებსა და მოვლენებში არჩევს გაცილებით მეტს, ვიდრე არწივის თვალი ან ძაღლის ყური, რადგანაც ადამიანის შეგრძნებები გამდიდრებულია მისი აზროვნებით. გარე სამყაროს თავისებურებებმა

განაპირობეს ადამიანის შეგრძნების ორგანოთა თავისებურება. რომ არ ყოფილიყო ბუნებაში სინათლე, ფერი, ხმაური, ტონი ადამიანს არ ჩამოუყალიბებოდა თვალი და ყური, მაგალითად, ოკეანის ღრმა ფენებში, სადაც სრული სიბნელეა, თევზებს საერთოდ არ აქვთ თვალები.

შეგრძნების სახეები:

მხედველობა — ინფორმაციის 80-90% ადამიანის ტვინში მხედველობის ანალიზატორის გზით შემოდის. (ჭიანჭველა ულტრაიისფერ სხივებსაც ხედავს ადამიანისაგან განსხვავებით, “ქათმის სიბრმავე” (ცუდად ან ვერ ხედავს სიბნელეში), დალტონიზმი (ვერ ასხვავებს წითელს მწვანესაგან);

სმენა — სამი სახისაა: მეტყველების, მუსიკალური, ხმაურის შეგრძნების;

გემო — ოთხი სახისაა: ტკბილის, მწარის, მუავის, მლაშის;

ყნოსვა — იყენებენ უსინათლო და ყრუ ადამიანები;

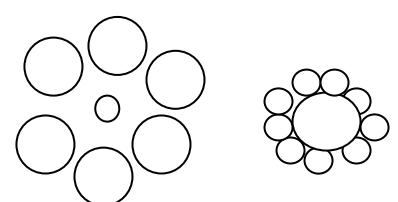
კანი — ტაქტიკური (შეხების) და ტემპერატურის (სიცვივსა და სითბოს);\

ვიბრაცია — რხევები ყველა ქსოვილით ხდება და იყენებენ უსინათლოებიც;

ორგანული — შიმშილი, წყურვილი, ტკივილი.

აღქმა (восприятие)

ფსიქიკური პროცესია, რის მეშვეობითაც ვიღებთ ცოდნას გარესამყაროს შესახებ. შეგრძნების გზით ადამიანი ღებულობს ცოდნას საგნების და მოვლენების ცალკეული თვისებების შესახებ, აღქმა კი იძლევა საგანს მთლიანად. მაგალითად, იგი კომბინირებული მოვლენაა, ამის ნიმუშია ლექციაზე სტუდენტის მიერ ტექსტის აღქმის პროცესში მხედველობითი, სმენითი და კინესტეტკური აღქმა. სამწუხაროდ, ზოგჯერ აღქმა არ არის ჭეშმარიტი.



აქ შუაში ტოლი წრეებია, მაგრამ დიდ წრეებთან ის უფრო პატარა გვეჩვენება, ვიდრე პატარა წრეებთან. დ. უზნაძის თეორია უღვეს საფუძვლად აღქმის პროცესს.

მეხსიერება (память)

მეხსიერების ძირითადი პროცესებია: დამახსოვრება, შენახვა, დავიწყება, ცნობა, აღდგენა. ადამიანის მიერ წარსულში აღქმულის ასახვას მის ფსიქიკაში, **მეხსიერება ეწოდება**. დამახსოვრება არის უნებლიე და ნებისმიერი. სასწავლო მასალას ადამიანი იმახსოვრებს სამი წესით: ა) ნაწილ-ნაწილ, ბ) მთლიანად, გ) კომბინირებულად. შენახვა დასწავლილი მასალის მეხსიერებაში შენარჩუნებაა, დავიწყება კი ბუნებრივი პროცესია. მეხსიერება შეიძლება იყოს მთლიანი ან ნაწილობრივი, ხანგრძლივი და დროებითი. აღდგენა და ცნობა არის აღქმული და განმტკიცებული მასალის აქტუალიზაციის პროცესი.

აზროვნება

ფსიქიკური პროცესია, რომლის საშუალებითაც ხდება მნიშვნელოვანის გამოკვლევა. ეს ხდება ანალიზის, სინთეზის, აბსტრაქციის, განზოგადოების, კონკრეტიზაციის, შედარების, კლასიფიკაციის, სისტემატიზაციის მეთოდებით. **აზროვნების ფორმებია: ცნება,**

მსჯელობა, დასკვნა.

მეტყველება

ფსიქიკური პროცესია, რომელიც არის კონკრეტული ადამიანის მოქმედება ენის საშუალებით. **მეტყველების ფუნქციებია: სიგნიფიკაცია (აღნიშვნა), ექსპრესია,**

განზოგადება, კომუნიკაცია. მეტყველების სახეობა: გარეგანი და შინაგანი მეტყველება, გარეგანი მოიცავს სამ სახეს (დიალოგური, მონოლოგური, წერიტი მეტყველება), შინაგანი კი არის საკუთარ თავთან ჩუმი საუბარი.

წარმოსახვა ანუ ფანტაზია

ფსიქიკური პროცესია, რომლის საშუალებითაც ხორციელდება სინამდვილის გაშუალებული ასახვა. წარმოსახვის ფორმებია: ნებისმიერი და უნებლიე წარმოსახვა. უნებლიეა სიზმარი და ოცნება. ნებისმიერი ანუ აქტიური წარმოსახვა არის კონკრეტული, პრაქტიკულ მოქმედებებთან დაკავშირებული წარმოსახვა. არსებობს შემოქმედებითი წარმოსახვა.

გრძნობები და ემოციები

ფსიქიკური პროცესია, რომელიც გამოხატავს ადამიანის დამოკიდებულებას სხვა ადამიანებთან, საკუთარ თავთან და გარესამყაროსთან. ემოცია რომელიმე მოთხოვნილების დაკმაყოფილება—დაუკმაყოფილებასთან დაკავშირებული მომენტის მარტივი, უშუალო განცდა. ემოციასთან შედარებით გრძნობა უფრო რთული ბუნების განცდაა. ემოციები არის “სთენიკური” (ძლიერი და “ასთენიკური” (სუსტი. ბერძ) გრძნობები შინაარსის მიხედვით ოთხი ტიპისაა: მორალური, ესთეტიკური, ინტელექტუალური, პრაქსიული (საქმ. დაკავშირებული) . აფექტი, სტრესი, ფრუსტრაცია.

ნებისყოფა

ფსიქიკური პროცესია, რითაც ხდება სიძნელეების გადალახვა. ძირითადი ნებელობითი თვისებებია: მიზანმიმართულობა, დამოუკიდებლობა, სიმტკიცე, შეუპოვრობა, თავშეკავება, გაბედულება, სიმამაცე, დისციპლინა.

კონფლიქტი და მისი არსი

ბრბო –განსაკუთრებული სოციალურ-ფსიქოლოგიური ფენომენია, რომელიც ორგანიზებული ფორმების ქცევისაგან პრინციპულად განსხვავდება ქცევით. არაორგანიზებულ ჯგუფად შეიძლება გადაიქცეს გემის ეკიპაჟიც პანიკის დროს. ჩვეულებრივ კი ეკიპაჟი ბრბოსაგან განსხვავდება ფორმალური და მართვის სტრუქტურით,გამოკვეთილი სუბორდინაციითა და პროფესიული მოვალეობების განსაზღვრით.პანიკა განსაკუთრებით საშიშია გემზე. ბრბოში ინდივიდი, პიროვნება ქრება, ბრბოს ფსიქოლოგია ძირფესვიანად განსხვავდება მასში შემავალი ადამიანების ფსიქოლოგიისაგან. ბრბო იმპულსურია და გადამდები, მასში მოხვედრილი ადამიანებისათვის საშიშროებას წარმოადგენს. სპეცსამსახურებს ასწავლიან უსაფრთხოების წესებს.

1. ნუ შეძვრები ბრბოში უფასოდ (ანუ როცა არ გევალება, შორს დადექი);
2. შეძვრომისას იფიქრე, როგორ გამოძვრები;
3. წარმოიდგინე, რომ სამსახურში ხარ, თუ ბრბოში შემთხვევით მოხვდები. არსებობს ბრბოს შემდეგი სახეები:
 - 1) ოკაზიონური (შემთხვევითი) ბრბო=რაიმე შემთხვევაზე თავშეყრილი ხალხი (მანქანა დაეჯახა, ფანჯრიდან გადმოხტა. . .)
 - 2) კონვენციური (პირობითი) ბრბო =ფეხბურთის მატჩი, მიტინგი. შექმნილია პირობებით, კონვენციებით წინასწარ ცნობილი.

- 3) ექსპრესიული (გამომხატველი ემოციების) ბრბო= ლოზუნგების სკანდირების, გუნდის მხარდაჭერა, კარნავალი.
- 4) მოქმედი (აქტიური) ბრბო=მიმართული მოქმედებით. სწორედ ესაა საშიში ბრბო. მას აქვს ქვესახეობები:
 - ა) პანიკური;
 - ბ) ანგარებითი (მომხვეჭელობითი) მაშველ ნავში ადგილის მოსაპოვებლად;
 - გ) აგრესიული.

პანიკა არის საშინელებათა მდგომარეობა, რომელიც ხასიათდება შესუსტებული თვითკონტროლით, ტერმინი მოდის ძველბერძნული ღვთაება **პანასაგან** ტყეების ღვთაება, მწყემსების მფარველი, რომელსაც ჰქონდა საშინელი შესახედაობა. მწყემსები ამჩნევდნენ, რომ ღამ-ღამობით, სრულიად უმიზეზოდ, ჯოგი ან ხროვა კონტროლიდან გამოდიოდა და ხტებოდა წყალში, ცეცხლში, ხრამში. ფსიქოლოგი ა. ფრანგიშვილი აღნიშნავდა, რომ პანიკა ისეთივე ძველია, როგორც ისტორია.)

გემზე ყოველდღიური მუშაობისას დიდი ყურადღება ექცევა ეკიპაჟის ორგანიზაციულ, იდეურ და ფსიქოლოგიურ მომზადებას. (როგორც რიგითების, ისე მეთაურების შემადგენლობამ) თითოეულმა მათგანმა ზუსტად იცის საკუთარი ადგილი და მოვალეობა ექსტრემალურ სიტუაციაში. ამ ვარჯიშებში მადლდება ადამიანის სტრესგამძლეობა, შეიძლება. პანიკას აცილებული ადამიანი სწავლობს საკუთარი ემოციების გაკონტროლების და სიტუაციის ადექვატურ ასახვას. ეკიპაჟი პანიკას აიცილებს თუ არ იქნება გადაღლილი, მსმელი, ექნებათ იუმორის გრძობა და ფიზიკური სიახლოვე მეგობრების იმედად.

არსებობს ისეთი გამოთქმა, როგორცაა ბრბოს გეოგრაფია. მას აქვს მკვრივი ბირთვი და პერიფერია. ეს კარგად ჩანს აეროგადაღებიდან მასობრივი უწყესრიგობის დროს. (ბირთვი აქტიურია, პერიფერია – პასიური).

ბრბოზე ზემოქმედებისას აუცილებელია მისი ვიწრო ჯგუფებად დაყოფა, ძლიერი შოკური მოქმედება (მაგ. იარაღიდან გასროლა), მოულოდნელი ბრძანება, (ჩექმების გახდა) ყურადღების სხვაზე მიპყრობა.

ხელმძღვანელის თვისებები ექსტრემალურ სიტუაციაში

თვისებებია:

1. უნდა ჰქონდეს პროფესიონალიზმი, ინტელექტუალური თვისებები;
2. უნდა ჰქონდეს ფსიქოლოგიური ცოდნა და მომზადება;
3. უნდა იყოს სტრესგამძლე, აკონტროლებდეს თავის ემოციებს;
4. უნდა იყოს ოპერატიული – მოკლე დროში გადაწყვიტოს საკითხი;
5. უნდა იყოს კომპეტენტური და დარწმუნებული;
6. უნდა იყოს ინოვაციური;
7. უნდა იყოს ამტანი.

გემზე სტრესს უნდა დაუპირისპირდეს კაპიტანი და სამეთვალყურეო შემადგენლობა. ქვემდგომების მართვისას არსებობს შემდეგი ფსიქოლოგიური მექანიზმები – დარწმუნება და შთაგონება (პირდაპირი და ირიბი).

I. კონტაქტების ხასიათის მიხედვით კოლექტივი შემდეგი სახისაა:

- ა) რეალური
- ბ) პირობითი
 - ა) რეალური ხასიათდება ერთობლივი საქმიანობით. მათ შორის გამოიკვეთება

რამდენიმე საკონტაქტო ჯგუფი (5-7 ადამიანი), რომლებსაც უყალიბდებოდათ რამდენადმე მჭიდრო ურთიერთობა.

- ბ) პირობითი ჯგუფები ხასიათდება საერთო პირობითი ნიშნით, ანუ პროფესიული ნიშნით (ინჟინრები, იურისტები), ასაკობრივი, ეროვნული, სქესობრივი და ა.შ. ნიშნით. პირობით ჯგუფს მიეკუთვნებიან მაგ. მეზღვაურები (შეიძლება ამ ჯგუფის წარმომადგენლები არასოდეს შეხვდნენ ერთმანეთს, მაგრამ ობიექტურად ხასიათდებიან საერთო ხასიათით).

II. რაოდენობრივი ნიშნის მიხედვით კოლექტივი შემდეგი სახისაა:

ა) დიდი (100-მდე და მეტი ადამიანი)

ბ) მცირე (2-3-დან 30-40-მდე)

მათთან მუშაობა ადვილია, რადგან რაოდენობა შეესაბამება ადამიანის შესაძლებლობას კონტროლსა და ოპერატიული მეხსიერებას.

III. სტატუსის ნიშნის მიხედვით კოლექტივი შემდეგი სახისაა:

ა) ფორმალური (ოფიციალური)

ბ) არაფორმალური (არაოფიციალური)

იქმნება სტიქიურად, პირადი უსაფრთხოების საფუძველზე, არა აქვს იურიდიული სტატუსი, ლიდერი ირჩევა პირადი ხასიათის საფუძველზე.

IV. განვითარების ნიშნით მიხედვით კოლექტივი შემდეგი სახისაა:

ა) საკმარისად არაგანვითარებული

ბ) განვითარებული ჯგუფები (კოლექტივები)

კოლექტივები განსხვავდება სხვა ჯგუფებისაგან იმით, რომ ურთიერთობები იქმნება საერთო მნიშვნელობის მქონე საქმიანობით.

კოლექტივის ძირითადი ნიშნებია:

- მყარი ურთიერთობები;
- შემადგენლობის ერთგვაროვნება ანუ საერთო ნიშნების ერთიანობა;
- შედარებით;
- სტრუქტურისა და ფუნქციების განაწილება, უფლება-მოვალეობები;
- ორგანიზებულობა;
- გამჭვირვალობა.

ნებისმიერი კოლექტივი სტიქიურად იყოფა რამდენიმე არაფორმალურ მიკროჯგუფებად (3-7-ად) თავიანთი ლიდერებით. მათ აერთიანებთ სიმპათიები, ნდობა.

არაფორმალური ჯგუფებისათვის დიდი მნიშვნელობა აქვს

ფსიქოლოგიური ტრიალის კანონს:

ტრიადა + ძლიერი ლიდერი. სტაბილურს კი ქმნის ტრიადა + 2 ადამიანი, რომლებიც სტაბილიზატორის როლს თამაშობს.

არაფორმალური ჯგუფები შეიძლება იყოს დადებითი ან უარყოფითი.

რეფერენტული ჯგუფის ფუნქციები:

ა) ნორმატიული (ყოფაქცევის ნორმებს აწესებს)

ბ) გამოდის ეტალონად საკუთარი ან სხვისი შეფასებისას.

ქალების კოლექტივი უფრო დინამიურია და შეგუებლური შეცვლილი პირობებისადმი, უფრო ემოციური, ხშირად აღმოცენდება კონფლიქტები, მეტოქეობა, მამაკაცთა ჯგუფები უფრო რაციონალური და ინერტულია, უფრო პრაგმატულები, აქვთ მიდრეკილება საქმიან კონფლიქტებზე, კონკურენციაზე.

კაცები მაღლა აყენებენ პროფესიას, სამუშაო ფუნქციას და გამომუშავებულ თანხას.

ქალები აფასებენ ემოციურ ატმოსფეროს, კომფორტს, სიმყუდროვეს (სამუშაოზე), ხელმძღვანელის პირად თვისებებს..

კოლექტივი იყოფა რამდენიმე ფენად:

1. ლიდერები
2. გამორჩეულები
3. მიუღებლები
4. იზოლირებულები
5. გარიყულები

ლიდერები – სოციომეტრიის “ვარსკვლავებია”, მაღალი რეიტინგით 50%-100% აქტიური, ინიციატივიანი პიროვნებებია, შეუძლიათ ხალხის მართვა და გადაწყვეტილებების მიღება, კოლექტივს უყვარს, თუმცა ისინი ხშირად ნაკლებად დადებითები არიან ჯგუფის მიმართ, ვიდრე პირიქით.

გამორჩეულები – რეიტინგით შემდეგი (10%-დან 50%-მდე) აქტიური შემსრულებლები არიან, მაგრამ გარკვეულ სიტუაციაში შეუძლიათ დაიკავინ ლიდერის ადგილი.

მიუღებლები – დაბალი რეიტინგის (მხოლოდ 10%) ვერ ახერხებენ დადებითი საქმიანი ურთიერთობების წარმოებას.

გარიყულები – (აუტრაიდერები) – ყველაზე დაბალი რეიტინგი (5%-მდე ირჩევა) ხასითში აქვთ კოლექტივთან არათანამშრომლობა, მათი მდგომარეობა კოლექტივში მძიმეა.

სახის ფორმის მიხედვით:

მოგრძო ანუ არისტოკრატიული სახე ინდივიდის ინტელექტზე, გრძობელობასა და გაწონასწორებულობაზე მეტყველებს. ასეთი სახის ადამიანი ანგარიშიანია და გონიერი, აქვს ორგანიზატორული უნარი და მიზანი.

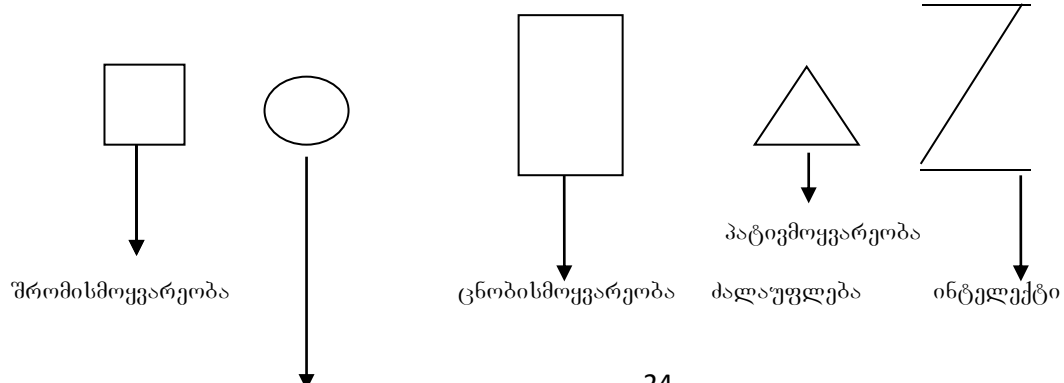
მრგვალი ფორმის ადამიანი გურმანის (პირის პიტივის მოყვარული), უყვარს კომფორტი, კარგი კამპანია, აქვს პატივმოყვარეობა.

კვადრატული ფორმა მამაც, გაბედულ, მკაცრ, უგულო ადამიანს აქვს.

სამკუთხა სახის ადამიანი მგრძობიერებითა და ნიჭიერებით გამოირჩევა, ერთგულება და სიყვარული ნაკლებად ახასიათებს.

ტრაპეციული ფორმის ადამიანს მრავალი საერთო აქვს სამკუთხა სახის ადამიანთან ინტელექტუალი და არისტოკრატია.

ფსიქოლოგიური ტესტირების დროს, ადამიანი ხშირად იმ ფორმას ირჩევს, რომელიც მისი სახის მსგავსია:



ჟინიანობა	გაბედულება	აგზნება
ინტელექტი	კეთილმოსილება	ხალხის
	მგრძობელობა	გადლოლის
	ემპათია	უნარი
	(თანაგრძობა)	

მიმიკა

მიმიკა არის ადამიანის სახის კუნთების სათანადო მოძრაობით მისი გრძობების, განცდებისა და განწყობილების გამოხატვის ხელოვნება. მიმიკით გამოისახება ექვსი ძირითადი ემოციური მდგომარეობა – მრისხანება, სიძულვილი, ტანჯვა შიში, გაკვირვება, სიხარული. უფრო ადვილად ამოიცნობა სიხარულის, გაკვირვების, სიძულვილის და მრისხანების, რთულად კი – მწუხარებისა და შიშის ემოციები.

ფსიქოლოგები მიიჩნევენ, რომ განსხვავებული ეროვნებისა და კულტურის ადამიანები ემოციის სიზუსტით გამოხატავენ, თუმცა ყოველი კულტურის ემოციათა გამოფენის საკუთარ წესებს ფლობს, რომელთა დარღვევას შეიძლება სერიოზული შედეგიც კი მოჰყვეს. მაგალითად, დასავლეთში უსიამოვნების დროს ხშირად იღიმებიან, იაპონელები კი მაშინ იღიმებიან, როცა ღრმა მწუხარებას განიცდიან. მიმიკის ნათელი ინდიკატორებია წარბები, ცხვირი, პირი, განსაკუთრებით – თვალები. ადამიანის გამოხედვა მრავალფეროვანია, მაგ. ლ. ტოლსტოის “ომი და მშვიდობა”-ში აღწერილია 85 გამოხედვა და 97-ნაირი ღიმილი, რომელიც ადამიანის ემოციურ მდგომარეობას გამოხატავს.

ხმა

ხმა ადამიანის თავის ემოციურ მდგომარეობას მდუმარე ან ხმოვანი (ვოკალური) მიმიკით გამოსახავს (ინტონაცია, რითმა, პაუზა, ხმის ამაღლება. .) ხმა არის: მაღალი, ბოხი, წრიპინა, დაბალი. საუკეთესო იდეასაც კი უსიამოვნო ხმის ტონით უშედეგო იქნება. კარგმა ხმამ შეიძლება უფრო დიდი როლი ითამაშოს, ვიდრე გარეგნობამ. ქალები ნაკლებად იმორჩილებენ ხმას, ვიდრე მამაკაცები, ცხვირისმიერი – წუწუნა, უკმაყოფილო, მომაჯადოებელი ხმაა მკერდისმიერი, დაბალ, მოწურწურულე – მერყევი, გაუბედავი, თბილი სხვადასხვა ნიუანსებით მდიდარი ხმა მაღალი, მკივანა – ისტერიული ადამიანები.

მოლაპარაკების თეორიული წინამძღვრები

ზოგადად, სტრატეგიაც და ტაქტიკაც, ერთგვაროვნად განიხილება როგორც მიდგომების, მეთოდების, ხერხებისა და საშუალებების ერთობლიობა, რომლებიც დასახული მიზნების მისაღწევად გამოიყენება. თუმცა, მათ შორის ნამდვილად არის განსხვავება.

ფართო მნიშვნელობით, მოლაპარაკების სტრატეგია არის **მოლაპარაკების მსვლელობის პერსპექტიული დაგეგმვა**, რომელიც გარკვეული მიზნის მისაღწევად სრულდება. არ არსებობს ყველა მოლაპარაკების ერთნაირი სტრატეგია. ყოველი კონკრეტული მოლაპარაკება ისეთ სტრატეგიას საჭიროებს, რომელიც გარკვეულ პირობებს პასუხობს.

მოლაპარაკების ტაქტიკა არის ერთი ან რამდენიმე ხერხი, მეთოდი ან საშუალება, ან ურთიერთდაკავშირებული მათი ერთობლიობა არჩეული სტრატეგიის განსახორციელებლად.

მოლაპარაკებათა მსვლელობის დროს პრაქტიკაში ცნობილია პარტნიორთა ქცევის სხვადასხვა სტრატეგია. კერძოდ:

1. “ვინ-ვის” ანუ “თოკის გადაძალვა” – ამ სტრატეგიის მომხრეები მაქსიმალურად ცდილობენ მათთვის სასურველი სიტუაციის გამოყენებას, პარტნიორის მხრიდან დათმობას. ეს სტრატეგია კონფრონტაციულ (დაპირისპირებულ) ხასიათს ატარებს.

2. მეგობრული პოზიციის დაკავება – შედარებით სუსტი მხარე მოლაპარაკებას უფრო პირფერულად წარმართავს და პარტნიორისაგან “მეგობრულ” ურთიერთობას ელის. ეს სტრატეგია პრაქტიკაში იშვიათად გვხვდება.

3. პარტნიორული – იგი მხარეთა მიერ ურთიერთმისაღებ გადაწყვეტილებათა ძიებაში მდგომარეობს. ამ დროს მხარეები ერთობლივად აანალიზებენ სიტუაციას და გადაწყვეტილებებსაც ერთად იღებენ. ეს არ ნიშნავს იმას, რომ პარტნიორები ალტრუიზმს ამჟღავნებენ; თანამშრომლობის ჩარჩოებში მიმდინარე მოლაპარაკების ტაქტიკა მრავალ ხერხს, მეთოდს და საშუალებას აერთიანებს. გავრცელებულია; 1) თანხმობის გამოხატვა 2) პაკეტური მიდგომა 3) თანდათანობითი გართულების მეთოდი.

აუცილებელია რაიმეს დათმობა (კომპრომისზე წასვლა), როგორ მოვიქცეთ, როცა პარტნიორი ჩვენთვის მიუღებელ ტაქტიკას მიმართავს. ეს საკითხი ძალზე რთულია, მისი გადაწყვეტის მზა რეცეპტი არ არსებობს.

- 1) ანალოგიურად არ ვუპასუხოთ;
- 2) ალტერნატიული წინადადების მოშველიება;
- 3) მეორე მხარეს შევთავაზოთ გზების ერთობლივი ძიება.

საქმიან ურთიერთობათა უმრავლესობა პროდუქციის ყიდვა-გაყიდვას ეხება. ერთი მხარე ექსპორტიორია (გამყიდველი), მეორე – იმპორტიორი (მყიდველი). უპირატესობა მყიდველს აქვს საბაზრო ურთიერთობათა პირობებში, რადგან კონკურენცია მძაფრია და პროდუქციის რეალიზაცია საკმაოდ რთულია.

პროდუქციის გაყიდვისათვის მას უნდა ჰქონდეს მაღალი სამომხმარებლო თვისებები ანუ იყოს მომსახურებისათვის სასარგებლო და კონკურენტუნარიანი. უკანასკნელი განისაზღვრება:

- 1) ხარისხით (ტექნიკური მაჩვენებლებით)
- 2) კომერციული პირობებით (ფასი, მოწოდების ვადები, გადახდის ვადები, გადახდის პირობები, საბაჟო პროცედურები, გარანტიები. .)

მიუღებელია კონკრეტული საქონლის ძაგება. მისაღებია საკუთარი საქონლის უპირატესობათა დაბეჯითებით ჩვენება. ეს არის ექსპორტიორის სტრატეგია.

1. მოლაპარაკების არსი და პოლიტიკურ-ეკონომიკური მნიშვნელობა მსოფლიო თანამეგობრობა მრავალ საერთაშორისო პრობლემას წარმოშობს. მათი მშვიდობიანი გადაწყვეტა მხოლოდ ცივილიზებული საშუალებით – დიპლომა-ტიური მოლაპარაკებით არის მიზანშეწონილი. საერთაშორისო დავების მშვიდობიანი გზით გადაჭრა საერთაშორისო სამართლის ძირითადი პრინციპია, რომლის დაცვა ყველა სახელმწიფოს ვალია, ეს იმისათვის, რომ საფრთხე არ შეექმნას საერთაშორისო მშვიდობას.

პრაქტიკა ადასტურებს, რომ სახელმწიფოთა უმრავლესობა სამშვიდობო საშუალებათა სისტემაში უპირატესობას ანიჭებს უშუალო დიპლომატიურ (საერთაშორისო) მოლაპარაკებას, სადაც სწრაფად ხდება დავის გადაწყვეტა, გარანტირებულია მხარეთა თანასწორობა. იგი ხელს უწყობს კომპრომისის (დათმობა) მიღწევას. ქართულ ენაში ცნება “მოლაპარაკებას” მხოლოდ ერთი მნიშვნელობა აქვს: რაიმე საკითხზე შეთანხმების მისაღწევად გამართულ აზრთა გაცვლა-გამოცვლა. მოლაპარაკების მიზანი ერთადერთია – აუცილებელ რაიმე საკითხზე შეთანხმების მიღწევა, საერთაშორისო სტატისტიკური მონაცემებით, მხარებს შორის ნებაყოფლობით შეთანხმება რეალურად ცხოვრებაში გაცილებით უკეთ სრულდება, ვიდრე სამოქალაქო ან

არბიტრაჟული სასამართლოების დადგენილებები. მაგ. აშშ-ში სამოქალაქო სასამართლო გადაწყვეტილებების 40%-ის აღსრულება ხდება, მაშინ, როცა მოლაპარაკებათა გზით მიღწეული შეთანხმებები 70%-ით სრულდება.

2. მოლაპარაკების კლასიფიკაცია და ფუნქციები. მოლაპარაკების კლასიფიკაცია (დაჯგუფება) მრავალი კრიტერიუმით შეიძლება .

ეს კრიტერიუმებია: მოლაპარაკების საგანი, კომუნიკაციის ხასიათი, ტერიტორიული სტატუსი, ურთიერთშემოქმედების ხარისხი, შედეგები, გადაწყვეტილების პრინციპი.

ა) მოლაპარაკების საგანი შეიძლება იყოს: საფინანსო, საქმიანი, ეკონომიკური, პოლიტიკური, კულტურული, სამხედრო, სავაჭრო, შრომითი დავების გადაწყვეტის. დიპლომატიური მოლაპარაკების მონაწილენი ყოველთვის ადამიანები არიან, ამიტომ მოლაპარაკება შეიძლება იყოს პიროვნებათაშორისი (ცალკეულ ინდივიდებს შორის), ორგანიზაციათაშორისი (ორგანიზაციებს შორის), შუამავლის (მედიატორი) მონაწილეობით ან მის გარეშე, ორმხრივი, სამხრივი, . . .

ბ) კომუნიკაციის ხასიათის მიხედვით მოლაპარაკება შეიძლება იყოს:

- საქმიანი ლაპარაკი – კონტაქტი ვერბალური (სიტყვიერი) ფორმა;
- საუბარი – მოწესრიგებული დიალოგი;
- განხილვა, გასაუბრება – საუბრის ნაირსახეობა სადისკუსიო საკითხების განხილვა;
- განცხადება – ერთ-ერთი მხრის გამონათქვამი რაიმე მტკიცებულების დასასაბუთებლად;
- შეტყობინება – განსაზღვრული თემის შესახებ განცხადებათა სისტემა;
- პოლემიკა – შეუთანხმებელი აზრების კამათი;
- დისკუსია – სადავო საკითხების შესახებ თავისუფალი, საჯარო განხილვა;
- დებატები, პაექრობები – რაიმე საკითხის შესახებ აზრთა საჯაროდ გაცვლა;

გ) ურთიერთშემოქმედების ხარისხის მიხედვით მოლაპარაკება გვხვდება კონფლიქტური ურთიერთობების ან თანამშრომლობის ჩარჩოებში.

თანამშრომლობის ჩარჩოებში მიმდინარე მოლაპარაკების დროს მისი მონაწილეები ახალ ურთიერთობებს ქმნიან. მათ აქვთ საერთო ამოცანა – ერთობლივი მიზნების მისაღწევად კონკრეტული გზების დასახვა – განხორციელება, კონფლიქტურ სიტუაციაში მხარეთა დამოკიდებულება თვისობრივად განსხვავებულია, ამიტომ, როგორც წესი, ძირითადი აქცენტი ქონების, მოგების, ტერიტორიის ან სხვათა განაწილება-გადანაწილებაზე კეთდება.

დ) შედეგების მიხედვით მოლაპარაკება არის ნაყოფიერი და უნაყოფო;

ე) გადაწყვეტილების პრინციპის მიხედვით შეიძლება იყოს: კომპრომისული (ურთიერთდამთმობი), თვისებრივი სიახლის (ახალი შეთანხმება), წინააღმდეგობათა ნაწილობრივი დაძლევის (ნაწილობრივ, შეთანხმება), წინააღმდეგობათა მოხსნის (სრული შეთანხმება), ასიმეტრიული გადაწყვეტილების (მხარეებზე სარგებლის არათანაბარი განაწილება). – არსებობს “მოლაპარაკების დონის” ცნება. ეს ნიშნავს, რომ შეიძლება იყოს უმაღლესი დონის მხარეთა მონაწილეები (სახელმწიფოთა ან მთავრობათა მეთაურობით) ორგანიზაციის ხელმძღვანელთა დონის, ექსპერტთა დონისა და ა.შ.

ყველა სიტუაციაში მოლაპარაკებათა ჩატარება აუცილებელი არ არის, მას მხოლოდ მაშინ მიმართავენ, როცა:

1. ცალმხრივი მოქმედება შეუძლებელი და არახელსაყრელია;
2. შესაბამის კანონმდებლობაში საჭირო პროცედურები გათვალისწინებული არ არის;

3. მოლაპარაკების გზით პრობლემების გადაწყვეტა შედარებით ხელსაყრელია;
4. სასამართლო პრეცედენტი ან ქცევის მკაცრად რეგლამენტირებული მოდელი არ არსებობს;

მოლაპარაკების ჩატარება არ არის აუცილებელი, როცა:

1. მხარეთა შორის ადგილი აქვს ურთიერთგამომრიცხავ ინტერესებს (მათ სრულიად სხვადასხვა რამ სურთ);
2. ისინი ერთმანეთის მიმართ შეურიგებლად არიან განწყობილი (დავა მხოლოდ სასამართლოს მეშვეობით შეიძლება გადაწყდეს);
3. მხარეთა თანამშრომლობა ინტერესთა განსაკუთრებული თანხვედრითა და ნდობის მაღალი ხარისხით გამოირჩევა.

ა) მოლაპარაკების მხარეთა ინტერესები.

მოლაპარაკების მონაწილეებს თითქმის ყოველთვის აქვთ, როგორც საერთო, ისე განსხვავებული ინტერესები, მხარეთა ინტერესი შეიძლება ნაწილობრივ დაემთხვეს ერთმანეთს. სწორედ ინტერესების თანხვედრა განაპირობებს მხარეთა მოლაპარაკებას შესაძლებელს, ხოლო განსხვავებულობა აგულიანებს მათ მოლაპარაკების ჩასატარებლად.

მოთხოვნილებათა დაკმაყოფილება ადამიანის, ქცევის ძირითადი მოტივია. ამ პროცესს კარგად ხსნის ამერიკელი ფსიქოლოგის აბრაჰამ მასლოუს მოდელი. იგი გამოჰყოფს საერთო საფეხურის მოთხოვნილებას, როგორც ფაქტორებს, რომლებიც მოლაპარაკებაზე პარტნიორის ქცევას განაპირობებს. მასლოუს მოთხოვნილებათა იერარქიული მოდელის კლასიფიკაცია ასეთია:

- ფიზიოლოგიური ანუ ჰომეოსტატიკური მოთხოვნილებები მოიცავენ მოთხოვნილებას საკვებზე, სასმელზე, ტანსაცმელზე, დასვენებაზე;
- უშიშროების მოთხოვნილებები, რომლებიც მოიცავენ მოთხოვნილებას ჯანდაცვაზე, საცხოვრებელი ბინით უზრუნველყოფაზე;
- სოციალური მოთხოვნილებები – სიყვარულის, თანადგომის;
- პატივისცემის მოთხოვნილებები – ეს არის მოთხოვნილება იმაზე, თუ როგორ უყურებენ და პატივს სცემენ მას სხვები.
- თვითაღიარების მოთხოვნილება ინდივიდში აღძრავს მისი პოტენციური შესაძლებლობების მაქსიმალურად გამოვლენა-გამოყენების სურვილს.

ბ) გადაწყვეტილებათა კლასიფიკაცია:

ობიექტის მასშტაბის მიხედვით { 1. გლობალური, რომელიც მოლაპარაკების საგნის ჩარჩოებში განსახილველი პრობლემის ყველა მხარეს მოიცავს და,
2. ლოკალური, რომელიც ამ პრობლემის გარკვეულ ნაწილს ეხება

მიზნის მიხედვით { 1. სტრატეგიული, რომელიც გადასაწყვეტი პრობლემების გლობალურ ამოცანებს ეხება
2. ტაქტიკური, რომელიც ლოკალური ამოცანების განსახორციელებლადაა მიღებული.

განხორციელების პერიოდის მიხედვით { 1. პერსპექტიული (დროის ხანგრძლივ პერიოდზე გათვლილი)
2. მიმდინარე (საშუალო ვადიანი)
3. მოკლევადიანი.

ფსიქოლოგიური კრიტიკიუმის მიხედვით ინტუიციური, მსჯელობითი, რაციონალური, გაწონასწორებული, იმპულსური (ბიძგებადი), სარისკო, ინერტიული (დუნე), ფრთხილი.

1. მეთოდები და პრინციპები

გადაწყვეტილების მიღება ნებისმიერი მოლაპარაკების მთავარი შემაღენელი ნაწილია. არსებობს გადაწყვეტილების მიღების მრავალრიცხოვანი წესები, პროცედურები და მეთოდები, რომლებიც ამ პროცესს მნიშვნელოვნად ამარტივებენ. არსებობს ნორმატიული და სუბიექტური მეთოდი.

ნორმატიული მეთოდი ორიენტაციას აკეთებს წესებსა და პროცედურებზე.

სუბიექტური მეთოდი სუბიექტურ-ფსიქოლოგიური ფაქტორების ზემოქმედებას ითვალისწინებს.

გადაწყვეტილების მიღების პრინციპებთან აღსანიშნავია **ამერიკელი როჯერს დიუსონის პრინციპები:**

1. მშვიდად აღვიქვათ გაურკვეველობა;
2. ვისწავლოთ მოსმენა;
3. ვიფიქროთ გარშემომყოფთა შეხედულებებზე;
4. გამოვიჩინოთ მოქნილობა.

ინდივიდუალური განსხვავებები და ფსიქოლოგიური ტიპები.

ყოველ ადამიანს განსხვავებული ფსიქოლოგიური რესურსი და მისი გამოყენების შესაძლებლობა შეზღუდული აქვს.

მედიაციის ინსტიტუტი მოლაპარაკებაში.

მედიაცია (შუამდგომლობა) არის მესამე, ნეიტრალური სახელმწიფოს შუამდგომლობა სხვა სახელმწიფოებს შორის პოლიტიკური, ეკონომიკური, თუ სხვა ხასიათის საერთაშორისო დავაში. იგი საქმიანობის სპეციფიკური სახეა, რომლის მიზანია ნეიტრალური მხარის მონაწილეობით მოლაპარაკების პროცესის ოპტიმიზაცია.

მედიაცია უძველესი დროიდანაა ცნობილი და მისი სამშობლოა ჩინეთი. იგი, როგორც საზოგადოებრივი მნიშვნელობის სასარგებლო საქმიანობა, XXს-ის 60-იან წლებში ჩამოყალიბდა აშშ-ში და განვითარდა. ამ ქვეყანაში მოქმედებს, როგორც სახელმწიფო, ისე კერძო საშუამდგომლო სტრუქტურები. სპეციალურ ჟურნალებში ქვეყნდება მედიაციის პრობლემებისადმი მიძღვნილი ფუნდამენტური სტატიები, მუშავდება სასწავლო პროგრამები.

მედიაციის სპეციფიკა სასამართლო, საარბიტრაჟო და სამოქალაქო დავისაგან მრავალი ნიშნით განსხვავდება, სახელდობრ:

- მედიაციის დროს მოლაპარაკებაში მონაწილეობა ნებაყოფლობითია, ხოლო სასამართლოში, სურვილის მიუხედავად სავალდებულოა.
- მედიატორის საშუამდგომლო მომსახურების პირობებში მხარეები გადაწყვეტილების შემუშავებასა და მიღებაში უშუალოდ მონაწილეობენ.
- მედიაციის დროს მოლაპარაკების საგანი და შედეგი, მხარეთა შეთანხმებით, შეიძლება კონფიდენციალური (საიდუმლო) იყოს, სასამართლოსი კი – არა(სასურველია მისი საჯაროობა).
- მოლაპარაკებაზე მედიატორი არავითარ გადაწყვეტილებას არ იღებს, ხოლო სასამართლო ვალდებულია გადაწყვეტილება მიიღოს და მის აღსრულებაზეც იზრუნოს.
- მედიაციის დროს ფინანსური და დროითი ხარჯები მინიმალურია, სასამართლოს შემთხვევაში კი – მნიშვნელოვანი.

– სამოქალაქო სასამართლოს თუ არბიტრაჟის გადაწყვეტილების შესრულება ორივე მხარისათვის ან ერთ-ერთისათვის იძულებითია. მედიატორი კი მოლაპარაკების მონაწილეთა შორის ურთიერთმისაღები შეთანხმების მისაღწევად იღწვის.

1. ინდივიდუალური განსხვავებები და ფსიქოლოგიური ტიპები.

მოლაპარაკების პერიოდში გადაწყვეტილების მიღება რთული ფსიქოლოგიური პროცესია და ინდივიდუალური ალბათობით გამოირჩევა. ყოველ ადამიანს განსხვავებული ფსიქოლოგიური რესურსი და მისი გამოყენების შესაძლებლობა შეზღუდული აქვს.

ცნობილმა **შვეიცარიელმა ფსიქოლოგმა კარლ გუსტავ იუნგიმ**, პირველმა განასხვავა ადამიანები ექსტრავერტულ (გარეთ მიმართული) ინტრავერტულ (შიგნით მიმართული) და აბრავერტულ (ზომიერად ინტრავერტულ –ექსტრავერტულ) ტიპებად..

ექსტრავერტების თვისებებია: ემოციური არამდგრადობა, დაეჭვება საკუთარ თავში, სუსტი თვითკრიტიკულობა, არათანმიმდევრული ქცევა, სამუშაოთი დაუკმაყოფილებლობა, აგრესიულობა, უპრინციპობა, ცინიზმი, სიცრუისადმი მიდრეკილება, ხელმძღვანელობის ავტოკრატიული სტილი და სხვა.

ინტრავერტებს ახასიათებთ: ემოციური სიმწიფე (თავშეკავებულობა) და სიმშვიდე, საქმიანობის რეალურად შეფასება, სიფრთხილე, წინდახედულება, თვითდარწმუნება, მაღალი შემეცნებითი აქტივობა, სიჯიუტე, რადიკალიზმი, თვითპატივისცემა, თვით კონტროლი, ხელმძღვანელობის დემოკრატიული სტილი, ოპტიმიზმი, ფიზიკური გამძლეობა. . .

მოლაპარაკების წარმართვის პრაქტიკა ამტკიცებს, რომ გადაწყვეტილების მიღების დროს ადამიანები სხვადასხვაგვარ ფსიქოლოგიურ ტიპებად გვევლინებიან.

ფსიქოლოგიური ბარიერები და ქცევითი მხარები.

გადაწყვეტილების მიღების პროცესში ფსიქოლოგიური ხასიათის გარკვეული **ბარიერები** წარმოიშობა, კერძოდ:

აჩქარებულობა – ითვლება, რომ ცუდ გადაწყვეტილებათა უმრავლესობა აჩქარებით მიიღება. იგი დროის არასაკმარისი უქონლობის (ცაიტნოტის) ნაკლებობის პირობებში საჭირო ინფორმაციას დეტალურად ვერ აფასებს.

ემოციური აღგზნებადობა – მიიღება წინდაუხედავი გადაწყვეტილება.

დაყოვნება – ძლიერ შემზღუდველია გადაწყვეტილების მიღებაში.

საკუთარი შეცდომის შეცნობის შეუძლებლობა.ზედმეტად თვითდარწმუნება.

მახეები. ქცევითი მხარე არის ისეთი სიტუაცია, როცა მოლაპარაკების მონაწილე ირჩევს ქცევის იმგვარ მოდულს, რომელიც შემდეგ ძნელად შესაცვლელი ხდება. ამგვარი მახეებია: **არცოდნის** (მონაწილე მოსალოდნელ საშიშროებას ვერ ამჩნევს), დაბანდებულია, **შენაძენის მახე** –იმ დროს წარმოიშობა, როცა ისეთი რაღაცის დაბანდებებია, რომელიც მონაწილეს აიძულებს იმ გადაწყვეტილების მიღებას, რომელსაც სხვა პირობებში არ გააკეთებდნენ, **გაუარესებადი სიტუაციის მახე** – ამა თუ იმ გადაწყვეტილების ხელსაყრელობა დროის მიხედვით იცვლება და თანდათან უფრო მიუღებელი ხდება, **გადავადების მახე** – გავრცელებულია.

გადაწყვეტილების მიღების ფსიქოტექნოლოგია.

მოლაპარაკების პროცესში მხარეებს შორის აზრთა სხვადასხვაობა წარმოიშობა. საქმე ისაა,რომ ყოველი ინდივიდი გარე სამყაროს თავისი თვალსაწიერით უყურებს. ადამიანი კი ხედავს იმას, რაც უნდა რომ დაინახოს, ნებისმიერი პრობლემის გადაწყვეტის ფსიქოტექნოლოგია მრავალ ქმედებას ითვალისწინებს, რომელთა შორის მთავარია:

სიტუაციის ანალიზი, აუცილებელი ინფორმაციის განსაზღვრა, პრობლემის გადაწყვეტის გზების დასახვა, არსებული არჩევანის შეფასება, მოსალოდნელი შედეგების წარმოდგენა.

გადაწყვეტილების მიღების დაჩქარების ფსიქოტექნიკა. კერძოდ, მოლაპარაკების პროცესში ისეთი სიტუაცია წარმოიშობა, როცა გადაწყვეტილების დაჩქარება აუცილებელია. ამ მიზნით გამოიყენება **პირდაპირი და ირიბი მეთოდები**:

პირდაპირი მეთოდი ითვალისწინებს პარტნიორისადმი წინადადებებით მიმართვას საბოლოო გადაწყვეტილების დაუყოვნებლივ მიღების შესახებ,

ირიბი მეთოდი უფრო რბილია და გადაწყვეტილების მისაღებად პარტნიორი თანდათანობით ამზადებს, რაც წარუმატებლობის რისკს ამცირებს.

ადამიანი ექსტრემალურ სიტუაციაში და საკუთარი თავის მართვა

ექსტრემალური სიტუაცია (ლათ. **extremum**-უკიდურესობა) – არის განსაკუთრებული მდგომარეობა, რომელიც გემსა და ეკიპაჟს უქმნის სასიცოცხლო საფრთხეს. ამ დროს მნიშვნელოვანია ადამიანის ფსიქიკური მდგომარეობა ანუ ემოციები. არსებობს ორი სახის ემოცია.

სთენური – იწვევს ადგზნებადობას, ყვირილის მოთხოვნისა, აქტიური ქცევა.

ასთენური – იწვევს ადამიანის მოდუნებას, პასიურობას, არა აქვს არაფრის თავი.

ავარიულ სიტუაციებში ძირითადად ასთენური ემოციები ვლინდება. ადამიანის ფსიქიკური მდგომარეობა ამ დროს გამოსატყუი აფექტებით, სტრესებით.

აფექტები (ლათ. სულიერი ღოცვა, შიში) ესაა ხანმოკლე და გრიგალივით მიმდინარე ემოციური პროცესები, გრძნობების აფეთქება, მოქმედებებზე უკონტროლობა. აფექტი შემდეგნაირად ვლინდება: უწყვეტი ცრემლები, სიცილი, ტირილი . . . აფექტი წარმოიშობა მაშინ, როცა კრიტიკულ სიტუაციებში ადამიანს არ შეუძლია გამოსავლის პოვნა. ისინი მოკლედ აღიანია, თუმცა იწვევს ძალების უზარმაზარ დანაკარგს. აფექტი კარგია ან ცუდი იმის მიხედვით, თუ რა გრძნობითაა გამოწვეული (სიხარული, შიში, წყენა), შეიძლება სიხარულმაც გამოიწვიოს ლეტალური დასასრული (სიკვდილი).

“სტრესის” თეორია პირველად მოგვაწოდა კანადელმა ფიზიოლოგმა, ნობელის პრემიის ლაურიატმა **ჰანს სელიემ** 1936წელს, ნაშრომი გამოქვეყნდა 1950წელს. ესაა ორგანიზმის საერთო დაძაბულობა რაიმე გამდიზიანებლის პირობებში. სტრესი ინგლისური –წნეხი, დაძაბულობა) განსაკუთრებული ემოციური მდგომარეობაა, გამოწვეული ემოციური განცდებით და ხასიათდება ფსიქიკის მაქსიმალური მობილიზაციითა და დაძაბულობით. სტრესი აფექტისაგან განსხვავდება ხანგრძლივობით.

არსებობს სტრესის ორი სახე სელიეს მიხედვით:

1. **ეუსტრესი** – დადებითი სტრესი, ძლიერი ემოციური განცდა რაიმე სირთულის გადალახვის შედეგად. (დისერტაციის დაცვა, წარმატება კარიერაში, სპორტული რეკორდი. . .)
2. **დისტრესი** – უარყოფითი სტრესი, შეუძლებელია გამოსწორება გადახდილის. ასეთ სტრესებს ორგანიზმი მიჰყავს ავადმყოფობამდე და სიკვდილამდეც.

ერთ-ერთი ძლიერი სტრესი კი ადამიანის ცხოვრებაში, არის სტრესების არარსებობა. “სრული თავისუფლება სტრესისაგან ნიშნავს სიკვდილს”.

ხშირი გულისცემის, დაღლილობის, უძილობის, თავის ტკივილების, უმადობის ან ბულემიის, თითების მტვრევისა და ფრჩხილების ჭამის, სუნთქვის გაძნელების, გულისრევის შეგრძნების დროს გაითვალისწინეთ შემდეგი პრაქტიკული რჩევები:

1. დაითვალეთ ათამდე;
2. ცივი წყლით დაიხილეთ შუბლი, საფეთქელი და არტერიები ხელებზე;
3. ღრმად ჩაისუნთქეთ, თვალები დახუჭეთ, მუშტები შეკარით და დაიძაბეთ; შემდეგ მკვეთრად ამოისუნთქეთ, ერთდროულად მოდუნდით და თვალები გაახილეთ;
4. რამდენიმე ხანს უყურე რომელიმე საგანს;
5. ნელ-ნელა დალიეთ წყალი.

სტრესის დროს არ შეიძლება არანაირი მნიშვნელოვანი გადაწყვეტილების მიღება, (გარდა სიცოცხლის გადარჩენის საკითხისა).

ასეთ სიტუაციაში ადამიანისაგან ითხოვენ პროფესიონალიზმს, ემოციურ ხარისხს, საფრთხისადმი მზადყოფნას. ადამიანის ქცევა სტრესულ ექსტრემალურ სიტუაციებში დამოკიდებულია შემდეგ ფაქტორებზე:

1. სიტუაციის საშიშროებასა და მნიშვნელობის ხარისხზე. უმნიშვნელო სტრესი ადამიანს ხდის მამაცს და ფხიზელს, ძლიერი სტრესი კი – უმწეოს.
2. პიროვნების ფსიქოლოგიურ თვისებებზე: ნერვული სისტემის ტიპი, გაწონასწორებულობა, სიძლიერე, ტემპერამენტი.
3. ხასიათის /// თვისებებზე: ნებისყოფა, სიმამაცე, დარწმუნებულობა საკუთარ თავში. პირობითად შეიძლება გამოიყოს სტრესის განვითარების სამი სტადია; განგაში, წინააღმდეგობა და მოდუნება.

განგაშის სტადია (შოკი და ანტიშოკი)

პირველი ფაზის (შოკის დროს ორგანიზმის წინააღმდეგობის დადაბლება ხდება, ირღვევა ვეგეტატიური და სომატური ფუნქციები.

მეორე ფაზაში (ანტიშოკი) ხდება ორგანიზმის დამცავი მექანიზმის მობილიზაცია.

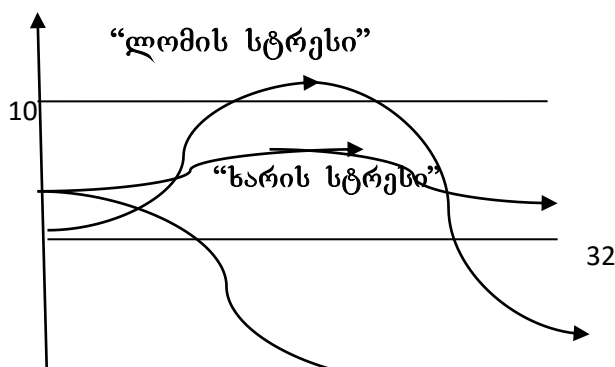
მეორე სტადიის წინააღმდეგობის დროს ადამიანი აქტიურდება.

მოდუნების სტადიაში ადამიანი ძალაგამოცლილია, ჯანგაწყვეტილი, რადგანაც მეორე სტადიამ ორგანიზმის რესურსები დახარჯო ანუ თავიდან ხდება ორგანიზმის წინააღმდეგობის დაქვეითება, შემდეგ აფეთქება და ადამიანი კარგავს წინააღმდეგობის უნარს. ეს პროცესი ინდივიდუალურია, ემოციურად გაუწონასწორებელ ადამიანებს იპყრობს განგაში, რომელიც გადადის შიშში ანუ I-დან მე-3 სტადიაში. სტრესისადმი მყარი ადამიანები აქტიურები და ხანგრძლივი არიან მე-2 სტადიაში. მათთვის მე-3 სტადია გვიან დგება.

სტრესგამძლეობა ემოციური მდგრადობაა აღმოცენებული სტრეს-ფაქტორის მიმართ, რადგანაც ემოციები შეადგენს სტრესის მთავარ არსს. სტრეს გამძლეობის ძირითადი მახასიათებლებია:

1. ემოციების მართვა და მათი გაკონტროლება;
2. საკმარისი ფსიქიკური და სოციალური შეგუება (ადაპტაცია) სტრესისადმი;
3. გონებრივი და ფიზიკური პროფესიონალური ურომისუნარიანობა.

ურომისუნარიანობა სტრესის პირობებში



მუშაობის დრო

“ბაჭის სტრესი”

10

აქტიური რეაქცია აქვს ლომს: მისი აქტიურობა უცებ იზრდება და უცებვე ეცემა, სხვების რეაქცია კი პასიურია: ბაჭიას აქტიურობა მაშინვე ეცემა, ხარს კი გაწონასწორებული რეაქცია აქვს მკვეთრი მერყეობის გარეშე.

ექსტრემალურ სიტუაციებში ადამიანები იყოფა ორ კატეგორიად:

- ა) “მოფიქრალნი” (ჯერ ფიქრობენ, შემდეგ სიტუაციის ადექვატურად მოქმედებენ)
- ბ) “რეაგირების მომხდენნი” მოქმედებენ არა რაციონალურად, არამედ იმპულსურად. ისინი პანიკაში ვარდებიან და საზიანოდ მოქმედებენ საკუთარ თავზე. ისინი 75% არიან, “მოფიქრალნი” კი –15%.

ავარიულ სიტუაციაში გამოიყოფა ორი აფექტური (პათოლოგიური) ფორმა ადამიანის ქცევისა: აუიტაციის მდგომარეობა და //////////////(აუიტაცია გამოიხატება შფოთვაში, დაბნეულობაში, იმპულსურობაში, გამოიხატება შენელებული მოქმედებით, ადგილზე გაქვავებით იმ პოზაში რომელშიც მოუსწრო სტრესმა, ეკარგება ყოველი საშუალება რაიმე მოქმედების.

კომუნიკაცია და მისი ფსიქოლოგიური მახასიათებლები

ურთიერთობათა საკომუნიკაციო მხარე არსებობს ურთიერთობათა შემდეგი საშუალებები: კომუნიკაციური, ინტერაქტიული, პერცეპტული. კომუნიციური მხარე ურთიერთობისა ანუ მარტივად ;

კომუნიკაცია გულისხმობს ინდივიდებს შორის ინფორმაციის გაცვლას.

ინტერაქტიული მხარე გულისხმობს ინდივიდებს შორის არამხოლოდ იდეების გაცვლას, არამედ მოქმედებასაც.

პერცეპტული გულისხმობს ერთმანეთის აღქმასა და შეცნობას ურთიერთგარეგების საფუძველზე.

კომუნიკაციური პროცესის მოდელი (ამერიკელი მკვლევარი ლასუელი)

1. ვინ? (გადასცემს ინფორმაციას)
2. რა? (გადაეცემა)
3. როგორ? (ხორციელდება შეტყობინება)
4. ვისკენ? (მიმართული შეტყობინება)
5. რა ეფექტით?

ნებისმიერი ინფორმაციის გადაცემა შესაძლებელია ნიშნების სისტემით. ამ ნიშნების გამოყენების მიხედვით ურთიერთობის საშუალებები იყოფა ორად: ვერბალური (სიტყვიერი) და არავერბალური. ურთიერთობის ძირითად საშუალებად ითვლება ვერბალური ურთიერთობა.

ვერბალური კომუნიკაცია (ლათ. სიტყვიერი)-ეს არის ხალხის მიერ მეტყველებითა და წერით ურთიერთობების დამყარება.

არავერბალური კომუნიკაცია – ესაა არასიტყვიერი ნიშნების სისტემა (ჟესტი, პოზა, მიმიკა, ინტონაცია . . .)

კაზუსი და აფრონტი.

კაზუსი არის შემთხვევითი, უნებლიე შეცდომა, აფრონტი კი–წინასწარგანზრახული, შეგნებული მოქმედება.

ქცევის კულტურის მაგიური ფორმულა: ქცევის კულტურა + ზნეობა X პატივისცემა + ქცევის წესების ცოდნა.

ადამიანი არის წილადი, რომლის მრიცხველი ნიშნავს თუ რამდენი ქულით აფასებს იგი თავის თავს, ხოლო მნიშვნელი – რამდენად აფასებენ მას სხვები. რაც მეტია მრიცხველი და ნაკლები მნიშვნელი, მით მალე გადაყირავდება წილადი.

ადამიანი ინფორმაციას სამი არხით იღებს და გასცემს. ეს არხებია:

ვიზუალური (მხედველობითი)

აუდიალური (სმენითი)

კინესთეტიკური (შეგრძნებითი)

ადამიანებიც იყოფიან: ვიზუალებად, აუდიალებად და კინესთეტიკებად. აუდალი ხშირად იყენებს ისეთ სიტყვებსა და ფრაზებს, როგორცაა: “მომისმინეთ”, როგორც ამბობენ “გეუბნებით”, “გეკითხებით”.

ვიზუალი: “უყურეთ”, “სეხედეთ”, როგორც ჩანს”, “ნუთუ ვერ ხედავთ, რომ”. . . კინესთეტიკს –გრძნობით, ჰარმონიულ პიროვნებას კი სამივე თანაბრად. ეს იმისთვის გეჭირდება, რომ თანამოსაუბრეს “თავისივე ენაზე” უნდა ველაპარაკოთ. I-თან გამოვიყენოთ ხმა, მუსიკა, ტონალობა, II-სთან თვალსაჩინოება (დიაგრამები, სქემები), III-სთან “მისივე სიტყვები”

არსებობს ადამიანის ინტელექტის განსაზღვრის კოეფიციენტის კლასიფიკაცია:

131% და ზევით –გენიალურობა;

121-131% – განსაკუთრებული ნიჭიერება, ტალანტურობა;

111-120% – მაღალი ნორმა;

91-110% – საშუალო ნორმა;

81-90% – დაბალი ნორმა;

71-80% – ზღვრული ნორმა;

70%-ზე ქვევით – ოლიგოფრენია, ანუ გონებრივი ჩამორჩენა.

70-50% – დებილობა

დაბლა – იდიოტობა.

ენას, როგორც კომუნიკაციის საშუალებას, ადამიანები იყენებენ, სხვადასხვანაირად, მაგალითად, ჩრდილოეთის ქვეყნების ხალხმა შესაძლოა ვერ შეიცნონ. სამხრეთელთა მეტყველების მთავარი აზრი, ვინაიდან განსხვავებული ტემპით საუბრობენ, მაგ.

ინგლისელი = 200სიტყვას ამბობს ერთ წუთში,

გერმანელი = 250სიტყვას,

იაპონელი = 310 სიტყვას,

ფრანგი = 350 სიტყვას.

საქმიანი ურთიერთობა ორმხრივი, თანაც აქტიური პროცესია და პარტნიორებისაგან კომუნიკაციურ ჩვევებსა და ერთმანეთის საუბრის მოსმენას მოითხოვს (კარგი, ყურადღებიანი, ცუდი მსმენელი)

კარგი –გერმანელები, ფინელები, ინგლისელები.

ყურადღებიანი – იაპონელები, ამერიკელები.

ცუდი – არაბები, ხმელთაშუა ზღვის ხალხი.

თანამედროვე ცხოვრება გვარწმუნებს, რომ საუბრისა და მოსმენის უნარი, როგორც დიპლომატიურ, ისე კერძო (პირად) მიღებებზე ძალიან მნიშვნელოვანია. ენა კულტურის იარაღია. არსებობდა ორატორული ხელოვნების სკოლები, ყველაზე გავრცელებულია ჩინური (350მლნ-მდე) ხედი მექსიკაში. შიკატელო –(8).

ინფორმაცია მეტყველებით ანუ ვერბალური ფორმით გადაიცემა. თუმცა, ზოგჯერ, ინფორმაციის მთავარი აზრი იკარგება ან მახინჯდება. კაპიტანი – ადიუტანტი–კაპრალი–რიგითი (83გვერდზე).

კომუნიკატორი არის ის ვინც ატყობინებს ინფორმაციას სიტყვებში გამოხატული კოდით, ხოლო ვინც ირებს და შიფრავს ამ ინფორმაციას, არის **რეციპიენტი**. კომუნიკაციურ პროცესში შეიძლება გამოვეყოთ კომუნიკატორის სამი პოზიცია.

ღია, როცა კომუნიკატორი ღიად ემხრობა მის ინფორმაციას;

განდგომილი, როცა კომუნიკატორი ხასგასმით ნეიტრალურია;

დახურული, როცა კომუნიკატორი დუმს და მაღავს თავის პოზიციას ინფორმაციისადმი, ხოლო ინფორმაცია, რომელიც გადაიცემა კომუნიკაციისას, შეიძლება იყოს სტიმულის მომცემი (რჩევა, ბრძანება, თხოვნა) და კონსტატირებული (მოხსენებს, ინსტრუქტაჟი)

კომუნიკაციური ბარიერები არსებულ ბარიერებს აქვთ სოციალური ან ფსიქოლოგიური ხასიათი, გაგებინების, სოციალურ-კულტურული განსხვავების, ურთიერთობების და პიროვნული (ფსიქოლოგიური) ბარიერები.

კაპიტანი მიმართავს ადიუტანტს: როგორც იცით, ხვალ მოხდება მზის დაბნელება, რომელიც ყოველდღე არ ხდება. 5 საათზე შეკრიბეთ პირადი შემაღენლობა გემბანზე სამგზავრო ტანსაცმელში. მათ შეეძლება დააკვირდნენ ამ მოვლენას, მე კი მივცემ აუცილებელ განმარტებას. წვიმის შემთხვევაში საჩვენებელი არაფერი იქნება, ასეთ სიტუაციაში დატოვეთ ხალხი ყაზარმაში, ადიუტანტი–სერჯანტს “კაპიტნის ბრძანებით, ხვალ დილით მოხდება მზის დაბნელება სამგზავრო ტანსაცმელში კაპიტანი გემბანზე მოგვცემს აუცილებელ განმარტებას. ეს კი ყოველდღე არ ხდება. წვიმის შემთხვევაში საჩვენებელი არაფერი იქნება, მაშინ მოვლენა ყაზარმაში შედგება.

სერჯანტი –კაპრალს: “კაპიტნის ბრძანებით, ხვალ დილის 5 საათზე, სამგზავრო ტანსაცმელში, გემბანზე მზე დაბნელდება. ამ მოვლენის შესახებ კაპიტანი ყაზარმაში მოგვცემს აუცილებელ განმარტებას, თუ წვიმა იქნება, რაც ყოველდღე არ ხდება”.

კაპრალი –ჯარისკაცებს: “ხვალ უთენია დილის 5 საათზე, მზე გემბანზე მოახდენს კაპიტნის დაბნელებას ყაზარმაში, წვიმის შემთხვევაში ეს იშვიათი მოვლენა სამგზავრო ტანსაცმელში შედგება, რაც ყოველდღე არ ხდება”.

თუ ინფორმაციის ვერბალურსა და არავერბალურ წყაროს შორის წინააღმდეგობა წარმოიშობა, მაშინვე მეტ ნდობას არავერბალური ინფორმაცია იმსახურებს. მიჩნეულია, რომ ვერბალური საშუალებებით ინფორმაციის 7% გადაიცემა, ბგერებით (ხმის ტონი, ინტონაცია)-38%, ხოლო მიმიკით, უესტებითა და პოზით (არავერბალური)-55%. საყურადღებოა ისიც, რომ სიტყვიერი არხით მხოლოდ ინფორმაცია გადაიცემა, ხოლო არავერბალური საშუალებებით პარტნიორთან დამოკიდებულება. ამიტომ, არავერბალური ინფორმაცია უფრო სარწმუნოა. არავერბალური გზით ინფორმაციატა გაცვლა საკმაოდ ინტენსიურად ხდება. ამასთან, კონფლიქტების უმრავლესობა ამგვარ საშუალებათა არასწორი გაშიფვრით წარმოიშობა.

არავერბალურ საშუალებებს მრავალი ნიშნით აჯგუფებენ. სედარებით მნიშვნელოვანია სხეულის მოძრაობითი საშუალებები (მიმიკა, პოზა, უესტი, სიარულის

მანერა). ისინი ადამიანის მხედველობით აღიქმება და უცხო ადამიანზე აზრის 90%-ს შეადგენს. არავერბალური კომუნიკაცია მოკლედ, არავერბალური =60%. ვერბალური=40%.

ინფორმაციის გადაცემაში განსაკუთრებული როლი ეკუთვნის მიმიკას, რომელსაც “სულის სარკეს” უწოდებენ. მიმიკით ანუ სახის კუნთების მოძრაობით, ადამიანის რამდენიმე ემოციური მდგომარეობა გამოისახება: მრისხანება, სიძულვილი, ტანჯვა, შიში, გაკვირვება. . . ასევე მნიშვნელოვანი ინფორმაცია გადაიცემა ქესტების ანუ ხელებისა და თავის ერთობლივი მოძრაობით. ჯერ შეიქმნა ქესტების ენა, შემდეგ –მეტყველება.

ქესტები – სიმბოლოები.

- თავის ქნევა ზემოდან ქვემოთ –რუსებთან და ბევრ ერთან ნიშნავს “თანხმობას”, ბულგარელებსა და იუგოსლავიის სამხრეთით უარს ნიშნავს.
- ზარალს ან გაუმაერთებლობას (ხელის ჩაქნევის ქესტი), ხორვატებში ნიშნავს წარმატებას და კმაყოფილებას.
- თუ ჩვენ საჩვენებელ თითს დავატრიალებთ საფეთქელთან და სისულელეს ნიშნავს, ჰოლანდიაში ეს ნიშნავს, რომ ვიღაცამ მახვილგონივრულად იხუმრა.
- როცა საკუთარ თავზე ლაპარაკობს, ევროპელი ხელს მკერდზე მიიდებს, იაპონელი კი ცხვირზე.
- მალტაში სიტყვა “არა” გამოიხატება თითების ბოლოების ნიკაპთან მიტანით, თან ხელის მტევანი წინაა მობრუნებული, საფრანგეთსა და იტალიაში ეს ქესტი ნიშნავს, რომ ადამიანს რაღაც ტკივა.
- საბერძნეთსა და თურქეთში ოფიციალტს არ უნდა ვუჩვენოთ 2 თითი. მაგ. (ორი ყავა) ეს აღიქმება, როგორც შეურაცყოფა.
- ტიტებით გაკეთებული წრე ამერიკელებისათვის ნიშნავს “ოკეის”, საფრანგეთში –ნუს ან რაფერს, იაპონიაში –ფულს, საბერძნეთსა და სარდინიაში –////, ხოლო ხმელთაშუაზღვის აუზის ქვეყნებში აღნიშნავს არატრადიციულ-სექსუალურ ორიენტაციას., ტუნისში – “მე შენ მოგკლავ”.
- ევროპის ბევრ ქვეყანაში, დიდ ბრიტანეთსა და ავსტრალიაში აღნიშნავს გამარჯვებას, მაგრამ თუ (საჩვენებელი და შუა თითები) მობრუნებულია მოსაუბრისკენ, მაშინ ქესტი ნიშნავს –”მოკეტე”.
- მალლა აღმართული – დიდი თითი, ამერიკაში, ინგლისში, ავსტრალიასა და ახალ ზელანდიაში მანქანის გასაჩერებლად გამოიყენება, ან აღნიშნავს, რომ “ყველაფერი კარგადაა”. საბერძნეთში კი ნიშნავს –შეურაცყოფას.
- გერმანელები აღტაცების ნიშნად წარბებს მალლა სწევენ, ინგლისში კი იგივე სკეპტიციზმის მაჩვენებელია.
- ფრანგი ან იტალიელი, რაიმე იდეას თუ სისულელედ თვლის , საკუთარ თავში იკაკუნებს.
- გერმანელი როცა ვიღაცას ანიშნებს “ჭკუაზე შეიშალო” , ხელისგულს შუბლში ირტყამს, ბრიტანელი და ესპანელი ამ ჯესტით კმაყოფილებას გამოხატავს.
- თუ ჰოლანდიელი შუბლში ირტყამს ხელს, ან საჩვენებელ თითს მალლა წევს, გვიჩვენებს, რომ ღირსეულად შეაფასა თქვენი ჭკუა, თითი თუ განზე გაიშვირა, ნიშნავს, რომ ყველაფერი წესრიგში არ გაქვთ.

- იტალიელი (საჩვენებელი თითის ცხვირზე დაკაკუნებით აღნიშნავს რაიმე საფრთხეს, ეს უესტი ჰოლანდიაში ნიშნავს –მე მოვრალი ვარ, ინგლისში კი – საიდუმლოს შენახვას.
- თითის აქეთ-იქეთ მოძრაობა ამერიკასა და იტალიაში ნიშნავს მუქარას ან მოწოდებას, მოუსმინოთ მოსაუბრეს, ჰოლანდიაში კი – უარს.
- ახლო აღმოსავლეთში ფულის ან საჩუქრის მარცხენა ხელით გადაცემა ითვლება შეურაცყოფად (ჭუჭყიანია და იმიტომ)
- ინგლისში იციან, რომ ამერიკელები ხმამაღლა ლაპარაკობენ.
 - საუდიის არაბეთის ქოჩორზე კოცნა ბოდიშის მოხდაა.
- იორდანიაში ცერა თითის ფრჩხილის კბილებთან მოძრაობა შეზღუდულ ფინანსურ შესაძლებლობას ნიშნავს.
- ამერიკელები თვითმკვლელობას კეფაზე საჩვენებელი თითის მიჭერით მიანიშნებენ, იაპონლები – შეკრული მუშტით ხელის მკვეთრი ჩაქნევით.

არავერბალური კომუნიკაცია გამომხატველია, ლაკონური და ემოციური, იგი ავსებს და აძლიერებს მეტყველებას, ამავე დროს, არავერბალურობა ინფორმაციის სანდო წყაროა.

არავერბალური ნიშნები არის გენეტიკური, შეძენილი, კულტურით განპირობებული. ქალები უფრო იყენებენ არავერბალურ უესტებს, ამიტომ მოლაპარაკებებზე უფრო მათ უშვებენ ასევე ქალთა ინტუიცია ბიოლოგიურად განპირობებულია და აიხსნება იმით, რომ ჩვილთან დედა არაკომუნიკაციურ კონტაქტშია.

სტერეოტიპიზაცია

ვხვდებით რა უცნობ ადამიანს, მას მაშინვე მივაკუთნებთ განსაზღვრულ კატეგორიას და აქედან გამომდინარე, ვიქცევით შესაბამისად. ამ დროს მოქმედებს სტერეოტიპიზაციის მექანიზმი, ანუ გამოიყენება განსაზღვრული სოციალური სტერეოტიპები. სტერეოტიპები არის სქემატური წარმოდგენა

ტიპოლოგია გზამკვლევის როლს ასრულებს, მისი ცოდნა სასარგებლოა ადამიანებთან ურთიერთობაში (შვეიცარელი ფსიქიატრის კ. იუნგის მიხედვით). ამ საკითხში წარმოშობილი პრობლემების აღმოსაკვეთად ამერიკელები წელიწადში 150 მლრდ დოლარამდე ხარჯავენ.

ადამიანის ტიპოლოგიას მრავალსაუკუნოვანი ისტორია აქვს. ჯერ კიდევ ძველ ინდურ მედიცინაში არსებობდა აერვერდის (სანსკრიტული მეცნიერება ხანგრძლივი სიცოცხლის შესახებ) სისტემა, რომელიც ყოველივე არსებულის საწყისად 5 პირველ ელემენტს –მიწას, წყალს, ცეცხლს, ჰაერსა და ეთერს მიიჩნევდნენ.

ადამიანთა ტიპოლოგია გვხვდება ასტროლოგიაში, რომელსაც პლანეტარული კლასიფიკაციაც ეწოდება. მის საფუძვლად ინდივიდის დაბადების მომენტში ციური სხეულების განლაგებას თვლიან. მათი აზრით ადამიანის მიდრეკილებებსა და ხასიათზე გავლენას ახდენს პლანეტები. ამის შესაბამისად გვაქვს ინდივიდთა ტიპები პლანეტარულ ტიპოლოგიაში:

მარსის ტიპი (ძლიერი, აგრესიული, კეთილსინდისიერი, ნიჭიერი, უყვარს წითელი ქოლერიკია)

სატურნის ტიპი (ჯიუტი, ამტანი პედანტური, სამართლიანი, ყავისფერი, შავი, თეთრი, მელანქოლიკი).

ვენერას ტიპი (მიმზიდველი, მაღალი შუბით, მოღუნებულია, გაწონასწორებული, ლურჯი, მწვანე,///////).

მერკურის ტიპი (უეშმაკო, უბრალო, მიდრეკილება, გამომგონებლობა, მუქი რუხი, ქოლერიკი)

მთვარის ტიპი (მგრძნობიარეა, აუღელვებელი, ფლეგმატური, თეთრი, ცისფერი, ვერცხლისფერი)

მზის ტიპი (კეთილი, საღი გონებით, ზოგჯერ დესპოტურია, ნარინჯისფერი და ყვითელი, სანგვინიკი)

იუპიტერის ტიპი (ენერგიული, ინიციატივიანი, ორგანიზებული, სამართლიანი, წითელი,ისფერი, ღურჯი,სანგვინიკი)

გავლენის ტიპოლოგია (ძვ.წ. II საუკუნის რომაელი ექიმი “ადამიანის სხეულის ნაწილების შესახებ”. მანამდე , ძვ.წ. Vს. ემპედოკლემ არსებულის საწყისად ოთხი სტიქია: ცეცხლი, ჰაერი, მიწა, წყალი მიიჩნია. პიპოკრატემ (ძვ.წ. Vს.) სისხლი, ნაღველი, ღორწო, შავი ნაღველი (მათი მოჭარბებების) მიხედვით არისტოტელემ (ძვ.წ. IVს.) ტიპები ივარაუდა.

არტენის ტიპოლოგია – გერმანელმა ფსიქოლოგმა გ. არნეტმა ფერთა უპირატესობის მიხედვით ადამიანთა ასეთი ტიპოლოგია შეიმუშავა:

მოტორული (წითელი) ტიპი არის პრაქტიკოსი, თავისთავზე დამოკიდებულ, აგრესიულ, ელასტიური (ღურჯი) ტიპი არის მშვიდობისმოყვარე, გულდია, ემოციური, უნებისყოფობას, დიფერენციული (ყვითელი) ტიპი არის დაძაბული, ჩაკეტილი, მგრძნობიარე, კრიტიკული შემფასებელი. ელასტიურ-დიფერენციული (მწვანე) – ფანატიკოსი, გაფანტული იდეები, მაგრამ არაპრაქტიკული. დიფერენციალურ-მოტორული (ნარინჯისფერი)-გონიერი, მტკიცე, ანგარიშიანი, ლოგიკური აზროვნება. მოტორულ-ელასტიური ტიპი – ნებისყოფიანი, ენერგიული, ბელადები, რეფორმატორები.

იუნგის ტიპოლოგია (შვეიცარიელი ფსიქოლოგი კარლ გუსტავ იუნგი (1875-961) “ფსიქოლოგიური ტიპები”. მოცემულია ექსტრავერტები და ინტრავერტები. ანუ გარეთ მიმართული და შიგნით მიმართული. ამგვარ ტიპოლოგიაში არსებობს ოთხი ძირითადი უპირატესობა:

- 1) საიდან ვიძენთ ენერგიას –გარე სამყაროდან თუ საკუთარი თავიდან;
- 2) როგორ ვაგროვებთ ინფორმაციის – სიტყვასიტყვით და თანამიმდევრულად. (სენსორული ტიპი), თუ ფიგურალურად (ხატოვანი, ქარაგმული) და თავისუფლად (ინტუაციური ტიპი).
- 3) როგორ ვიღებთ გადაწყვეტილებას – ობიექტურად და მიუკერძოებლად, (მოაზროვნე ტიპი), თუ სუბიექტურად და უშუალობას (გაბედული და შემთვისებელი ტიპი).
- 4) ცხოვრების როგორ წესს მივსდევთ –უპირატესობას ვაძლევთ რისკს, თუ დამთმობელობას და უშუალობას, (გაბედული და შემთვისებელი ტიპი)

ჩაკრების (დონეების) ტიპოლოგია: ტიბეტურ ატლასშია მოცემული ყველა ადამიანის თავზე მეცხრე სახასრარას??? კოსმოსთან აკავშირებს): ჟუკოვის, მაქსიმის, ჰამლეტის, ესენინის, ჰექსელის, დოსტოევსკის, შტირლიცის, გაბენის, დონკიხოტის, რომესპიერის, ჰიუგოს, დიუმას, ნაპოლეონის, დრაიზერის, ჯეის, ბალზაკის ტიპები.

ურთიერთობაში გამოვლენილი თვისებების მიხედვით ადამიანთა ფსიქოლოგიური ტიპებია:

პოზიტიური, ბუზღუნა, მოჩხუბარი, ყოვლისმცოდნე, მოყალბე, მშიშარა, გულგრილი, უინტერესო, მანჭია, შეკითხვების მოყვარული, სწრაფად გადამწყვეტი, მზვერავი, მოძღვარი, ბაქია, მთხრობელი, მანიპულატორი, მომჩივანი.

ფერის გავლენა ადამიანზე.

მ. ლუშერმა (შვეიცარიელმა ფსიქოლოგმა) ადამიანზე გარემოს ფერთა ფსიქოლოგიური და ფიზიოლოგიური ზემოქმედება დაადგინა.

წითელი ფერი – ენერგიით ამარაგებს კუნთებსა და ღვიძლს. აძლიერებს მაჯისცემას, სუნთქვის სისწორეს.

ყვითელი ფერი – ასოცირდება მზესთან, სიმხიარულებასთან, აძლიერებს ტვინის აქტივობას. მუქი ყვითელი ფერი უნდობლობას, სიძუნწეს და დალატს უკავშირდება (ეს ფერი იუდა ისკარიოტელის ფერია).

მწვანე ფერი – მიზანსწრაფული, შეუპოვარი, ამ ფერისაკენ მიდრეკილი ადამიანი ისწრაფვის პოზიციების შენარჩუნებისაკენ. აძლიერებს მხედველობას ტკივილგამაყუჩებელია.

ლურჯი ფერი – ერთგულებასთან ასოცირდება, თუმცა ხანგრძლივი ზემოქმედების დროს დაღლას იწვევს. ღრმა განცდების შემთხვევაში ძალტა აღდგენას იწვევს.

ნაცრისფერი ნეიტრალურია (ადამიანს არც აწყნარებს, არც ადგზნებს) ჩაკეტვის სურვილი აქვს.

იისფერი – (წითელს+ლურჯი) მოხიბლოს ადამიანები ისე, რომ პასუხისმგებლობა აიცილოს. იწვევს დეპრესიას, ინტელექტს აქვეითებს.

ცისფერი – ამშვიდებს, აღუნებს, ქედმაღალია და სასაცილო. ამ ფერს გააჩნია ტკივილგამაყუჩებელი თვისება.

ყავისფერი – (ყვითელს+წითელი) მათი ზემოქმედება სასარგებლოა ინტელექტუალური ადამიანებისათვის.

ნარინჯისფერი – სასიამოვნო აგზნებებს იწვევს.

თეთრი – სიწმინდეებთან ასოცირდება.

შავი – განდგომის სურვილს გამოხატავს, უბედურებასთან ასოცირდება.

ლიდერობა

ლიდერობა არის უნარი იმისა, რომ ზეგავლენა მოახდინო ცალკეულ ინდივიდსა და კოლექტივზე ზოგადად. ლიდერობა წარმოიქმნება და ფუნქციონირებს სტიქიურად, როგორც პიროვნებათაშორის ურთიერთობების არაფორმალური გამოხატულება.

არაფორმალური ლიდერი ოფიციალური ლიდერისაგან განსხვავდება იმით, რომ არა აქვს ოფიციალური სტატუსი და ოფიციალური უფლებამოსილება. კოლექტივის წევრები თავად დელეგირებენ (წარადგენენ) არაოფიციალურ პოსტზე ლიდერს, თუმცა მათვე შეუძლიათ აუკრძალონ (ჩამოართვან) უფლებამოსილება, თუ ლიდერი არ ამართლებს მათ მოლოდინს. არაფორმალური ლიდერი საკუთარი სურვილით იღებს მნიშვნელოვნად დიდ პასუხისმგებლობას, ვიდრე ამას ითხოვს მისი ოფიციალური სტატუსი.

არაფორმალური ლიდერი ყოველთვის მეტნაკლებად რეფერენტული პირია კოლექტივში, ანუ მას შეუძლია არც იყოს “სოციომეტრული ვარსკვლავი” (არ იწვევდეს კოლექტივის წევრების სიმპათიას), მაგრამ თუ ის ლიდერია, მაშინ მისი რეფერენტობა უდავოა. (სანდლობა), ლიდერი ატარებს იმ თვისებებს, რაც სხვებს სუსტად ან საერთოდ არა აქვთ განვითარებული.

არაფორმალური ლიდერის პიროვნული თვისებებიდან გამომდინარე, ფსიქოლოგები გამოჰყოფენ არაფორმალური ლიდერების სხვადასხვა ტიპს.

ლიდერობა დასახულ მიზანთა მიღწევის მიმართულებით ჯგუფში შემოქმედების პროცესია, ხოლო ის, ვინც ამას ახორციელებს, ლიდერია. თანამშრომელი შეიძლება კარგი მენეჯერი იყოს, მაგრამ ლიდერად ვერ ივარგოს. ლიდერისა და მენეჯერის როლები მსგავსია და არა იდენტური, შეიძლება კარგი მენეჯერი იყო, მაგრამ ლიდერად ვერ ივარგოს.

არაფორმალური ლიდერის ტიპები.

“პატრიარქი” – ლიდერი მკაცრი, მაგრამ მოყვარული მამის ამბლუაში, ხალხს უნერგავს მისადმი ნდობას, ის უყვართ და პატივს სცემენ.

“ბელადი” – მასში ხედავენ ძლას და პიროვნულ თვისებებს, რომლებიც შეესაბამება ჯგუფურ სტანდარტებს.

“ტირანი” – დომინირებული, ავტორიტარული, ძლიერი ნებისყოფის ადამიანი, რომელიც ირგვლივმყოფებს უნერგავს მორჩილებისა და შიშის გრძნობას, მისი ეშინიათ და ემორჩილებიან.

“ორგანიზატორი” – კოლექტივში გამოდის როგორც გამაერთიანებელი ორგანიზაციული ძალა. ის უყვართ, აღმერთებენ და აიდიანებენ.

“გმირი” – მზად არიან მამაცი და თავგანწირული საქციელისათვის. ექსტრემალურ პირობებში და ჯგუფური პროტესტის პირობებში სხვების გულისათვის თავს სწირავენ. უნარი აქვს ხალხის გაყოლის.

“ცუდი მაგალითი” – კოლექტივის დანარჩენ წევრებს ემოციურად ასწავლებს და არაყოველთვის დადებითი მიზნით. ფლობს მიმზიდველობას და იძლევა ქცევის უარყოფით მხარეებს.

“მაცდური” – ლიდერი ხდება კოლექტივის სხვა წევრების სისუსტეების ხარჯზე. თავიდან იცილებს კონფლიქტებს. ხსნის დაძაბულობას. ასეთ ლიდერს აღმერთებენ და ვერ ამჩნევენ მის ნაკლს.

ხელმძღვანელმა განსაკუთრებული ყურადღება უნდა დაუთმოს არაფორმალურ ლიდერს, რადგანაც კოლექტივის საქმიანობის ეფექტურობა დამოკიდებულია იმაზე, თუ როგორ განვითარდება ურთიერთობები ოფიციალურ ხელმძღვანელსა და არაფორმალურ ლიდერს შორის. კოლექტივში მნიშვნელოვანი ადგილი არაფორმალურ ლიდერთან ერთად უჭირავს ფორმალურ ლიდერს (ხელმძღვანელს).

არსებობს ეფექტური ლიდერის თვისებების ჩამონათვალი. (100-ზე მეტი) კოეფიციენტის დადებითი მაჩვენებელი 0,25-სა და 0,35-ს შორის მერყეობს.

1. ინტელექტი – ლიდერებს თავის მიმდევრებთან შედარებით უფრო მაღალი ზოგადი გონიერება აქვთ.
2. სიმწიფე და თვალთახედვის სიფართოვე – უფრო ემოციური ბუნების ხალხია და ფართო ინტერესები გააჩნიათ.
3. მიღწევის შინაგანი მოტივაცია – საქმის ბოლომდე მიყვანაზე არიან ორიენტირებული.
4. თანამშრომლებზე მიმართებულობა – ლიდერებს თანამშრომლებთან მუშაობა სხვადასხვა ვითარებაში უწევთ, სხვის შრომას აფასებენ და თავიანთ საქმიანობაში მათ მოთხოვნილებებს ითვალისწინებენ.

მნიშვნელოვანია ლიდერი პასუხობდეს შესაბამის სიმაღლეს, წონას, ძალას, სიღამაზე, ენერგიულობას, ჯანმრთელობას.

1. ე.წ. “ლიდერის ქცევის აღმწერი კითხვარი (LBOQ)
2. “ლიდერის თვალსაზრისის კითხვარი” (LOQ)

არსებობს ლიდერობის განსხვავებული სტილი;

1. მბრძანებლური;
2. დამრიგებლური;
3. თანამონაწილეობრივი;
4. დავალებითი (მიღწევაზე ორიენტირებული).

კარგი ხელმძღვანელი:

1. ემოციურად მდგრადია და ფრუსტრაციას (ცრუ მოლოდინი, ტყუილი) ეწინააღმდეგება;
 2. ენერგიულია და შრომისუნარიანი;
 3. კომპეტენტურია სპეციფიკურ საკითხებში;
 4. მართვისა და ორგანიზაციის პროცესებიდან იღებს სიამოვნებას;
 5. ამუღავნებს გამძლეობას, როგორც გამარჯვების, ისე დამარცხების შემთხვევაში;
 6. აქვს დაკისრებულ საქმეზე პასუხისმგებლობა;
 7. აქვს ადამიანებთან ურთიერთობის ნიჭი, შეუძლია ნათლად და მოკლედ გამოთქვას საკუთარი აზრი;
 8. ცვლილებების დროზე შემჩნევის უნარი გააჩნია;
 9. შეუძლია უარი თქვას საკუთარ მოსაზრებაზე თუ არგუმენტი ექნება;
 10. უნარი აქვს მიმზიდველად გამოიყურებოდეს;
 11. შეუძლია პროდუქტიულად ისარგებლოს საკუთარი სამუშაო დროით.
1. არა აქვს წინასწარჭვრეტის უნარი;
 2. არ ენდობა ქვემდგომებს და მიისწრაფვის აკეთოს საქმე მხოლოდ მან;
 3. ყოველთვის გადააქვს (აჭიანურებს) საქმის შესრულებაზე გადაწყვეტილების მიღება;
 4. ვერ აცალკევებს მთავარ საკითხებს მეორეხარისხოვანისაგან (ბუზისაგან სპილოს ხდის);
 5. ვერ გრძნობს ნახევარტონებს და ნიუანსებს (არჩევს შავსა და თეთრს);
 6. მზადაა ნებისმიერ, უპრინციპო კომპრომისზეც კი, დანაშაულს სხვაში ეძებს.
 7. ეძებს იაფ პოპულარობას (ფამილარობს ქვემდგომებთან, კარი ღიაა ყოველთვის).

ლიდერის ინდივიდუალურ-ფსიქოლოგიური თაზისებურობები

ავტორიტარული სტილი – ხელთ აქვს მთელი ძალაუფლება და ერთპიროვნულად იღებს გადაწყვეტილებებს. პირადად აკონტროლებს პროცესებს, მომთხოვნიან, კოლექტივთან იჭერს დისტანციას, გაურბის არაფორმალურ კონტაქტებს, იჭერს კავშირს მხოლოდ ფორმალურებთან.

დემოკრატიული სტილი – ძალაუფლების დეცენტრალიზაცია, ხელმძღვანელი ცდილობს გაყოს ძალაუფლება მასსა და ქვეშევრდომებს შორის, ითვალისწინებს კოლექტივის აზრს, კონტაქტობს ყველასთან.

ლიბერალური სტილი – მაქსიმალურად კონტაქტურია, მაქსიმალურად კონტაქტურია არაფორმალურებთან, საქმე თვითდინებაზეა მიშვებული, ხელმძღვანელი შუამავლის როლშია, ქვეშევრდომებს აქვთ ნებისმიერ ინფორმაციასთან შეხების საშუალება.

არსებობს განსხვავება **მართვაში**:

1. მენეჯერი მიზნების მისაღწევად ნაკლებად აქტიურობს, ლიდერი აქტიურია, შეუპოვარი;
2. მენეჯერი შრომის პროცესს პიროვნებათა შორის ურთიერთობის ჭრილში განიხილავს;
3. მენეჯერს ხალხთან მუშაობა ურჩევნია. ლიდერი საკუთარი თვალსაზრისის საფუძველზე აქტიურობს;
4. მენეჯერი წესრიგის დამყარებას ცდილობს, ლიდერი საკუთარ გრძნობებს არ ხედავს, თავს ორგანიზაციას არ მიაკუთვნებს.

არსებობს განსხვავება ფუნქციებში:

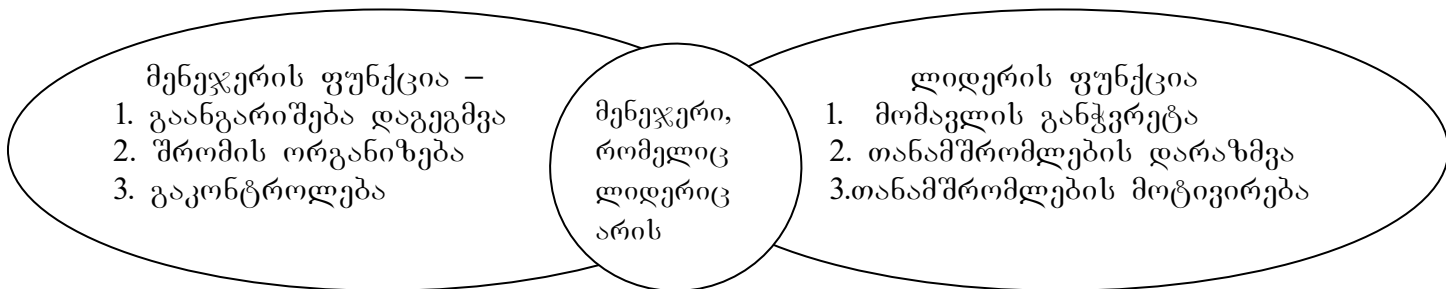
მენეჯერი

1. დაგეგმვა და ბიუჯეტის შედგენა – მიზნების დასახვა, მისი მიღწევის საშუალებების დადგენა და რესურსების გამონახვა;
2. შრომის ორგანიზება – საორგანიზაციო სტრუქტურის შექმნა, მომუშავეთა კვალიფიკაციის გათვალისწინებით შრომის დანაწილება;
3. მუშაობის კონტროლი – საქმიანობის შედეგების შემოწმება, შეფასება, დასჯისა და წახალისების მეთოდების გამოყენება;

თანამშრომელთა საქმიანობის ზოგადი მიმართულების დასახვა და შედეგების

განჭვრეტა – მომავლის გაცნობიერება, შემდეგ კი იმ განსახორციელებელი ცვლილებების სტრატეგიის შემუშავება, რომელიც კარგი შედეგების მომტანი იქნება;

1. თანამშრომელთა დარაზმვის მიზნით, მათი საქმიანობისა და ურთიერთობების მოწესრიგება – მომავალზე ორიენტირებული ეფექტური შრომითი ჯგუფების შექმნა;
2. მომუშავეთა შრომითი მოტივაციის გაზრდა და მათზე შთამაგონებელი ზეგავლენის მოხდენა (ხელქვეითების მოთხოვნილებებისა და მიზნების გათვალისწინება, დაკმაყოფილება)



ლიდერი კოლექტივის წევრებზე ზეგავლენის შემდეგ ხერხებს იყენებს:

1. იძულება – ადამიანის ქცევის შესწავლა ძალდატანებით;
2. მანიპულირება – მასში ლიდერის მიერ ხელქვეითის ცხოვრების კონტროლი იგულისხმება, რის შედეგადაც იგი რეალობას ისე აღიქვამს, როგორც ეს ლიდერს აწყობს.
3. ძალაუფლება – ორივე მხარე თავის უფლება-მოვალეობებს აცნობიერებს და გადაწყვეტილების მიღება ამის საფუძველზე ხდება;
4. დარწმუნება – ორივე მხარე პარტნიორის თავის თვალსაზრისზე გადაყვანასა და საკუთარი შეფასების თავზე მოხვევას ცდილობს.

ნებისმიერი ტემპერამენტის ადამიანის ქვეშ ერთდროულად სამი კომპონენტი ვლინდება:

- ა) მოაზროვნე-შემეცნებითი;
- ბ) ემოციურ-კომუნიკაბელური;

გ) პრაქტიკული.

პიროვნებაში ერთ-ერთი მათგანი ჭარბობს და განსაზღვრავს ქცევის იმ ტიპს, რომელიც დამახასიათებელია ამა თუ იმ ადამიანისათვის. აზროვნების დომინირება ავლენს “მოაზროვნის” ტიპს, პრაქტიკულობა – “პრაქტიკულს”

არსებობს ინვერსიული (გადაადგილება, გადაბრუნება) ქცევაც. მას მიმართავენ სხვადასხვა სფეროში: დიპლომატიაში, ბიზნესში, ფსიქოლოგიაში. . . იგი ხშირად უკეთესია, ვიდრე პირდაპირი ქცევა, უმეტესედ, ინვერსიული ქცევა სასიამოვნოა, იგი შებრუნებული აზრის ინტრიგა. მაგალითად მარკ ტვენისგან მეგობრის (გარდ ლუნკანის) მიერ 500\$-ის სესხება ერთი თვით (თუ ცოცხალი იქნებოდა)

კაზუსი და აფრონტი.

კაზუსი არის შემთხვევით, უნებლიე შეცდომა, აფრონტი – წინასწარგანზრახული, შეგნებული მოქმედება.

არსებობს ქცევის კულტურის მაგიური ფორმულა:

ქცევის კულტურა = მაღალი ზნეობა X პატივისცემა + ქცევის წესების ცოდნა.

ადამიანი არის წილადი, რომლის მრიცხველი ნიშნავს თუ რამდენი ქულით აფასებს იგი თავის თავს, ხოლო მნიშვნელი – რამდენად აფასებენ მას სხვები. რაც მეტია მრიცხველი და ნაკლები მნიშვნელი, წილადით მაღე გადაყირავდება.

იმიჯი და მისი სახეობები

იმიჯი პიროვნების იერს ანუ შესახედაობას, გარეგნობას აღნიშნავს, ასევე, ფსიქიკით, ხასიათითა და ტემპერამენტითაც აღიქმება, იმიჯი კომპლექსურია: დადებითი, უარყოფითი, პიროვნული, პროფესიული იმიჯი შეიძლება იყოს როგორც დადებითი, ისე უარყოფითი.

იმიჯის ვარიანტები:

1. სარკისებული (წარმოდგენა თავზე)
2. მიმდინარე (სხვისი აზრი ჩვენზე)
3. სასურველი (რისკებიც ვისწ.)
4. კორპორაციული-ორგ. რეპუტაცია.
5. მრავალფეროვანი- მრავალი იმიჯი
6. უარყოფითი მოწ. მიერ შექმნა.

იმიჯის სახეობა	1	2	3	4
პიროვნული	+	-	+	-
პროფესიული	+	-	-	+

იდეალურია I ვარიანტი, ცუდია II ვარიანტი,

ადამიანები უპირატესობას ანიჭებენ პიროვნულ იმიჯს, ვიდრე პროფესიულს. (ბაზა და ზედნაშენი).

იმიჯის ფორმირება ანუ პიროვნების შესახებ შეიძლება ვიმსჯელოთ მისი საცხოვრისით, ჰაბიტუსით, შექმნილი პროდუქციით, ვერბალური და არავერბალური (სიტყვიერი და კინეტიკური) იმიჯით. ///// მოძრაობა)

პროფესიული საქმიანობის საიმედოობა

Надежность профессиональной деятельности (НПД)

– ადამიანის მიერ უშეცდომოდ განხორციელება პროფესიული მოვალეობებისა (ფუნქციებისა) მოთხოვნილ დროსა და პირობებში. მეზღვაურთა საქმიანობის სპეციფიკიდან გამომდინარე, გამოყენებითი ფსიქოლოგიის მეცნიერებიდან გამოიყო საზღვაო ფსიქოლოგია. საზღვაო ტრანსპორტის მუშაკის პროფესიული საქმიანობა ყალიბდება ნელ-ნელა, ამასთანავე, მისი ფსიქიკის თავისებურებანი უნდა აკმაყოფილებდეს მოთხოვნებს. ესენია:

1. პროფესიული თვითგამორკვევა და ფსიქოლოგიური პროფესიული შერჩევა. გულისხმობს მეზღვაურის ნერვული სისტემის მდგომარეობას, ტემპერამენტს, ხასიათს. . .
2. პროფესიული მომზადება. მეზღვაური უნდა ფლობდეს პროფესიულ ჩვევებს, უნარებს.
3. ზღვაზე პროფესიულ საქმიანობასთან შეგუება. რაც შეიძლება მოკლე დროში უნდა გაიაროს მეზღვაურმა ადაპტაცია.
4. რეგულარული პროფესიული საქმიანობა. მეზღვაური რეგულარულად უნდა იზრდებოდეს პროფესიულად. გაიაროს გადამზადება, კვალიფიკაცია მიიღოს.

საიმედოობის ფსიქოლოგიური მექანიზმები

ესენია: თვითკონტროლი

კომპენსაცია.

თვითკონტროლის მეშვეობით ადამიანი თვალს ადენევენებს ემოციურ მდგომარეობას, ავლენს შესაძლებელ გადახრებს დაა თავიდან აცილებს მათ. თვითკონტროლის ეფექტურობაზე გავლენას ახდენს, როგორც შინაგანი, ისე გარეგანი ფაქტორები.

შინაგან ფაქტორებს მიეკუთვნება ადამიანის ინდივიდუალური თავისებურებები: ნერვული სისტემის ტიპი, ექსტრავერსია ან ინტრავერსია, ხასიათის შტრიხების თვით ფლობა, დისციპლინირებულობა, პასუხისმგებლობა, შფოთვა, თვითშეფასება , დარწმუნებულობა ან დაურწმუნებლობა თავში. . .

გარეგან ფაქტორებს მიეკუთვნება შესასრულებელი საქმის სირთულე, გარემო (განათება, ხმაური, ვიბრაცია) შრომისა და დასვენების რეჟიმი და ა.შ.

კომპენსაცია

განუვითარებელი ან დარღვეული ფსიქიკური ფუნქციის შემონახული ჯანსაღი ფუნქციით ჩანაცვლება.

მინიმალური რაოდენობის ინფორმაციის გამოყენება (სიტყვების რაოდენობის მიცემული ამოცანის შესასრულებლად.

თანამედროვე გამოყენებით ფსიქოლოგიაში განსაკუთრებული ადგილი უკავია ადამიანის საქმიანობაში ფსიქიკური მდგომარეობის თავისებურებებს იმ სიტუაციაში (დახურულ ტექნიკურ სისტემებში), როცა საქმიანობა რთულდება ფსიქოგენური (სტრესული) ფაქტორებით. გარკვეულმა კონკრეტულმა პირობებმა ჩაკეტილ ტექნიკურ სისტემებს შეუქმნა ვიწრო სპეციფიკური მიმართულებები, როგორცაა: საავიაციო, კოსმოსური, სარკინიგზო, პოლარული და საზღვაო ფსიქოლოგიები. საზღვაო ფსიქოლოგია, როგორც დამოუკიდებელი მიმართულება, განპირობებულია იმით, რომ გემი ჩაკეტილი ტექნიკური სისტემაა და ქმნის სპეციფიკურ პირობებს მეზღვაურთა საქმიანობაში, ხანგრძლივ რეისში, ამიტომაც, მეზღვაურთა საქმიანობის ფსიქოლოგიურ ასპექტებს რეისის პირობებში, სწავლობს საზღვაო ფსიქოლოგია. საზღვაო პროფესიის სპეციფიკა აშკარაა, ტყუილად არ ამბობდნენ ძველი ბერძნები, რომ **კაცობრიობა იყოფა 3 ჯგუფად: 1) ისინი, ვინც ცოცხლობენ , 2) ვინც გარდაიცვალნენ და 3) მეზღვაურები.**

მეზღვაურთა პროფესიული საქმიანობა გართულებულია ფსიქოლოგიური გადატვირთვით. ფსიქოლოგიური გადატვირთვები განპირობებულია მომატებული პასუხისმგებლობის პირობებით, ამაღლებული რისკით, ექსტრემალური სიტუაციების პოტენციური საფრთხით, ასევე რეისის პირობებში აღმოცენებული დეპრივაციით.

დეპრივაცია (deprivation –ინგლ.) =ჩამორთმევა, დანაკარგი, ეს არის სიტუაცია, როცა ადამიანისათვის შეუძლებელი ხდება ამა თუ იმ მოთხოვნების დაკმაყოფილება. მას (დეპრივაციას) ზოგჯერ განსაზღვრავენ, როგორც “ფსიქიკურ შიმშილს”, **არსებობს დეპრივაციის რამდენიმე სახე:**

1. **სენსორული** (სრული ან ნაწილობრივი არქონა გარე გამღიზიანებლების);
2. **სექსუალური** (სექსუალური კონტაქტების არქონა);
3. **სოციალური** (შეზღუდვა ან არქონა აქტიურობისა);
4. **საინფორმაციო** (შემოსული ინფორმაციის შეზღუდულობა);

სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანი მოთხოვნების ხანგრძლივად დაუკმაყოფილებლობას ადამიანი მიჰყავს ფრუსტაციამდე. **ფრუსტაცია (ლათ. ცრუ მოლოდინი, ფუჭი, ტყუილი)**, ესაა ფსიქიკური მდგომარეობა, რომელიც სავსეა განგაშით, შინაგანი ფსიქოლოგიური დისკომფორტითა და საერთო დაძაბულობით. **დეპრივაცია, ანუ მნიშვნელოვანი ფსიქოლოგიური მოთხოვნების დაუკმაყოფილებლობა** უარყოფითად მოქმედებს ეკიპაჟის წევრების ფსიქიკურ მდგომარეობაზე. ფსიქოლოგიური დისკომფორტი, ფსიქოლოგიური გადატვირთვა იწვევს ფსიქოლოგიურ დაღლას. გამოკვლევები გვიჩვენებს, რომ რეისში მეზღვაურებს აქვთ განსაკუთრებული კრიზისული პერიოდები, როცა ფსიქოლოგიური გადაღლილობა ვლინდება განსაკუთრებულად მწვავედ, პირველი ასეთი კრიზისი ცურვის მეორე თვის ბოლოს იჩენს თავს. 2-3 დღის შემდეგ ის გადის, მაგრამ მესამე თვის ბოლოს დგება მომდევნო კრიზისი და ა.შ. ამ კრიზისულ დღეებში ადამიანი განიცდის შფოთვის, დეღვას, დეპრესიას. ირღვევა ძილი. წარმოიშობა ურთიერთობებში პრობლემები, კერძოდ, არამოტივირებული გაღიზიანება, კონფლიქტურობა, ტოლერანტობის (მოთმინების) არქონა. ამ პერიოდში, კონფლიქტებისაგან თავის არიდების მიზნით, ადამიანი გაურბის ურთიერთობებს, იკეტება თავში, ამცირებს კონტაქტებს. ფსიქოლოგიურ გადაღლას შეუძლია ადამიანი მიიყვანოს სტრესამდე, ნევროზამდე და რეაქტიულ ფსიქოზამდე, ცურვის პირობებში მეზღვაურები მთელი რიგი ფსიქოლოგიური (სტრესული) ფაქტორების მოქმედების ქვეშ ექცევიან.

ეს ფაქტორებია:

- ხანგრძლივი დაშორება სამშობლოსაგან, ოჯახისგან, ახლობლებისაგან.
- ჯგუფური იზოლაციის პირობები, ანუ ურთიერთობათა შეზღუდულობა, რეისში გემის ეკიპაჟის ჩაკეტილობა, გემის საზომებით მეზღვაურთა სიცოცხლისუნარიანობის შეზღუდვა, შრომისა და დასვენების ზიანების თანხვედრა.
- არსებობის მონოტონურობა, შემოსული ინფორმაციის შეზღუდულობა, ჩვეული სენსორული გამღიზიანებლების არარსებობა . . .
- დესინქრონოზიმის პირობები, ანუ ორგანიზმის სასიცოცხლო ბიოლოგიური და ფიზიოლოგიური რიტმების დარღვევა (ესაა საათის სარტყლის ცვლა, ღამის ვახტა . . .).
- კლიმატური ზონების ცვლა, მიუჩვეველ, კლიმატურად არასასიამოვნო პირობებში მუშაობა;
- რყევა, ვიბრაცია, ელექტრომაგნიტური ველები, ადამიანის ნერვულ სისტემაზე მოქმედების შედეგად იწვევს სხვადასხვა ფიზიოლოგიურ და ქმედით რეაქციებს.

ასე, რომ ცურვის პირობებში ადამიანი იმყოფება მომატებული პასუხისმგებლობასა და ამადლებული რისკის (სიცოცხლისათვის საშიში) პირობებში; დეპრივაციის პირობებში (ემოციური, სენსორული, მოძრავი, სექსუალური და ა.შ.); დროის, სივრცის და საინფორმაციო სტრუქტურის შეცვლილ სიტუაციაში აფერენტაციის (არსებობის

მონოტონურობით განპირობებული) შეცვლილ სიტუაციაში. შეეხერდეთ ჩამოთვლილ პრობლემათაგან თითოეულზე ცალ-ცალკე.

ჯგუფური იზოლაცია როგორც სოციალურ-ფსიქოლოგიური პრობლემა აღმოცენდა. გემების ცურვის დროის მნიშვნელოვნად გახანგრძლივებული დროის შედეგად. ჯგუფური იზოლაციის შედეგები (ეკიპაჟის შეზღუდული ურთიერთობა, ახლობელ ადამიანებთან კავშირების გაწყვეტა, არსებობის საფარობა და განმარტოების შეუძლებლობა, ინფორმაციული აისახება მეზღვაურთა ფსიქოლოგიურ თვითგანწყობაზე.

რეისის დაწყებამდე ეკიპაჟის წევრებს ახასიათებთ ემოციური აღგზნებადობა. მიმდინარეობს ინფორმაციების გაცვლა, ერთმანეთზე წარმოდგენათა ფორმირება, ურთიერთობის ფორმათა განსაზღვრა.

პირველი თვის ბოლოსათვის შეიმჩნევა პარტნიორების ცვლა (შერჩევა) ხასიათის თავისებურებების გამო, საერთო ინტერესების გამო. . . შემდგომი ერთი თვის განმავლობაში დგება პიროვნებათა შორის ურთიერთობათა სტაბილიზაციის პერიოდი. ამ დროს ქრება დაძაბულობა, ფორმირდება ეკიპაჟის წევრებს შორის ინტელექტუალური, ემოციური და ერთიანი ნება. სამი თვის შემდეგ ფსიქოლოგიური გადატვირთვის შედეგად ურთიერთობაში შეიმჩნევა დაძაბულობის ზრდა. თუმცა მალე ისევ სტაბილირდება სიტუაცია, თავისებურებებით გამოირჩევა, ასევე, რეისის დამთავრებამდე წინა პერიოდი. ეს გამოწვეულია ჩვეულ მდგომარეობასთან დაბრუნებით, ამ დროს ემოციები შეიძლება ისეთი იყოს, რომ როგორც **ამერიკელი ფსიქოლოგი, ლევინი** ამბობს, შეიძლება ბევრი მეზღვაური ვერ უძლებს მას და შეიძლება გაიქცნენ კიდევ. რეისის დამთავრებამდე 2-3 დღით ადრე მეზღვაურები განიცდიან დაბნეულობას, დაძაბულობას, მოუთმენლობას, რაც შეიძლება მალე გადავიდნენ ნაპირზე, მათი ახლანდელი საუბარი უკავშირდება ოჯახსა და ახლობლებს. ამ დროს შეიმჩნევა პროფესიული შეცდომების საფუძველზე ხიფათის შექმნა და საავარიო სიტუაციების შექმნა. ისინი ფიქრებში ნაპირზე არიან, ათვალთვლებენ ფოტოსურათებს და ხმამაღლა ესაუბრებით ოჯახს, სურს განმარტოება, რომელსაც ვერ ახერხებს. ადამიანი გაღიზიანებულია და აგრესიული კონფლიქტების ალბათობა მაღალია.

ცნობილი **პოლარული მკვლევარი ამუნდსენი** ასეთ სიტუაციას უწოდებს “ექსპედიციურ ცოფს”, როდესაც ერთმანეთის უარყოფითს უფრო ვხედავთ, ვიდრე დადებითს. ვითარდება დეპრესია და რეაქტიული ფსიქოზი. ხშირად ეს ყველაფერი მთავრდება ტყრაველით.

ძლიერ ფსიქოგენურ ფაქტორთა შორის, რომლებიც უარყოფითად მოქმედებს ეკიპაჟის ფსიქოლოგიურ მდგომარეობაზე, არის **დესინქრონიზმი ანუ ადამიანის ბიოლოგიური რიტმის დარღვევა**. დღე-ღამეში რეგისტრირებულია 300 სხვადასხვა ბიოქიმიური და ფსიქოფიზიოლოგიური პროცესები. ესაა ე.წ. ენდოგენური (შინაგანი) რიტმი, რომელსაც ლიტერატურაში “ბიოლოგიური საათით” მოიხსენიებენ: ძილი და სიფხიზლე, სხეულის ტემპერატურა, პულსი, სუნთქვა, ნივთიერებათა ცვლის სინქარის ხარისხი, სხვა ფიზიოლოგიური პროცესები ღამით და მათი ამადლება დღისით. მსგავსმა რიტმებმა მიიღეს ასეთი სახელწოდება: **“ცირკადული”** (ლათ. ცირკო=ახლოს, **dies** –დღე).

სახლგაო პროფესიის სპეციფიკა ობიექტურად ითვალისწინებს დესინქრონიზმს (ბიოლოგიური რიტმის დარღვევას) დღეღამეური პერიოდულობის პოზიციიდან (დღისა და ღამის ცვლა) და ბიოლოგიური (ცირკადული) გამომდინარე ეს გამოწვეულია სამუშაო დღის რეჟიმიდან, როცა ხდება ვახტის გაწევა, კლიმატური და საათური სარტყლების ცვლა, ორგანოთა გადაწყობა ძალიან რთულია, განსაკუთრებით ხშირ ხანგრძლივ რეისებში.

დეზინქრონიზმი იწვევს დაღლას, მოთენთილობას, ძილიანობას, კუჭის წყლულსაც კი და ნევროზებს. ადამიანი ნელ-ნელა ეგუება და შედარებით ადვილად იტანს 1 სთ-ის ცვლილებას, ვიდრე 12 –სას. აღმოსავლეთიდან დასავლეთისკენ სარტყლის გადალახვას იოლად იტანს, ვიდრე დასავლეთიდან აღმოსავლეთისაკენ. ამიტომაც აქვთ რაღაც გარკვეული წესები, როგორცაა ის, რომ ღამით (3-დან 6 სთ-მდე) პორტში არ შეიძლება ტანკერის შესვლა (საფრთხე დიდია ნავთობის დაღვრის), ასევე ვახტზე 4სთ. დგომის შემდეგ მეზღვაურის ფსიქიკა არასაიმედო ხდება. ასევე, საშიშია მიკრო ძილი (თვალგახელილი ძილი)

ნაოსნობის უსაფრთხოების საერთაშორისო სადირექტივო დოკუმენტებში, საერთაშორისო საზღვაო კანონმდებლობასა და სხვა აქტებში, გემზე ადამიანური ფაქტორის სხვა პრობლემებს შორის მნიშვნელოვანი ყურადღება ექცევა ზღვაზე დაღლილობის პრობლემას. დაღლილობა, რომელიც უარყოფითად მოქმედებს ადამიანის საქმიანობის ნებისმიერ სფეროზე, განსაკუთრებით საშიშია ზღვაოსნობაში, რადგან ეს პროცესი გამუდმებულ სიფხიზლესა და ამაღლებულ რიტმს მოითხოვს მეზღვაურისგან.

დაღლილობა არის ადამიანის ფიზიკური და გონებრივი შესაძლებლობების გაუარესება, როგორც ზოგადი მოთენთილობა გამოხატულია ძალ-ღონის, სიჩქარის, რეაქციის, კოორდინაციის, ყურადღების გადაწყვეტილების მიღების პროცესის მოღუნებაში.

დაღლილობის ძირითადი მიზეზები იყოფა ოთხ ჯგუფად:

1. პიროვნული ფაქტორები:

ესაა ადამიანის ასაკი, მისი ფიზიკური მდგომარეობა, ფსიქოლოგიური და ემოციური ფაქტორები, ალკოჰოლის, ყავის, სხვადასხვა მედიკამენტის მოხმარება.

გათვალისწინებულია ძილი (ხარისხი, რაოდენობა, ხანგრძლივობა), სამუშაო დატვირთვა (გონებრივი თუ ფიზიკური), დასვენების საკმარისობა, კვება. . . ასევე სტრესი, რომლის გამოწვევაც ხშირად პიროვნებათაშორის ურთიერთობებთანაა დაკავშირებული. განსაკუთრებით მაშინ, თუ ეკიპაჟი მრავალეროვანია. ბარიერი ენობრივი, სოციალური, კულტურულ-რელიგიური, ადამიანს პიროვნულ იზოლაციამდე მიიყვანს.

2. მართვის ფაქტორები როგორც გემზე, ისე ნაპირზე.

მართვის ფაქტორი იყოფა:

1) **ორგანიზაციული ფაქტორი** (მართვის სტილი, ეკიპაჟის დაკომპლექტება და მომზადება)

2) **დაგეგმვის ფაქტორი** (რეისის დაგეგმვა, პორტებში შესვლა, მოძრაობა)

3. დაღლილობის ფაქტორები გემზე:

გემის თავისებურებები (ძილის და ყოფის პირობები, კომფორტი)

4. გარემოს მოქმედების ფაქტორები.

1) **შინაგანი ფაქტორები** (გემის რყევა და გემის მოძრაობის სხვა თავისებურებანი, მაგ. რყევის შედეგად წონასწორობის შენარჩუნებაზე ადამიანი ხარჯავს ფიზიკური შესაძლებლობების 15-20%-ს. ხმაური, ტემპერატურა და ნაშიანობა, განათება, ვიბრაცია.

2) **გარეგანი ფაქტორები** (ამინდისა და საზღვაო პირობები, როგორც გემზე, ისე პორტში, გემების ნაკადის სიხშირე, ყინულიანობა) დაღლილობა ვლინდება შემდეგი სიმპტომებით:

1. **ფიზიოლოგიური დაღლა:** ფიზიკური დისკომპორტი, მოთენთილობა, ფიზიკური ძალების შემცირება, სიმძიმე, გულისცემის გახშირება, სუნთქვის გახშირება, თავბრუსხვევა, კოორდინატის დარღვევა, მეტყველების გაძნელება. . .
2. **ემოციური დაღლა:** უმიზეზო შფოთვა, განწყობის მკვეთრი ცვლა, ტოლერანტობის არქონა გარშემომყოფებთან ურთიერთობაში, გაღიზიანება, დეპრესია. . .
3. **გონებრივი დაღლა:** აზროვნების გაძნელება, რთული საკითხების გადაწყვეტილების მიღებასა და ინფორმაციის გაანალიზების გაძნელება, არასწორი გადაწყვეტილების მიღება, სიტუაციის არაადეკვატურის, ინტერპრეტაცია, მაგალითად, სიტუაციის

სერიოზულობის არასაკმარისი შეფასება, საფრთხის პროგნოზში შეცდომები, ყურადღების მოღუწება, შენელებული რეაქცია, დროის კარგვა.

მეზღვაურები ვალდებული არიან არამხოლოდ იცოდნენ დადლილობის სიმპტომები და კრიტერიუმები, არამედ ამის შესახებ სასწრაფოდ უნდა ჩააყენონ ხელმძღვანელობა საქმის კურსში, როგორც საკუთარი, ისე ეკიპაჟის სხვა წევრების დადლის გამო.

დადლილობის თავიდან ასაცილებლად მრავალი მეთოდი არსებობს: ძირითადი და დამატებითი, პროფილაქტიკური, ბევრი მათგანი მეზღვაურებისაგან დამოუკიდებლად მოქმედებს, როგორცაა გემის კომფორტი და ცურვის განრიგი, მაგრამ ბევრი რამ შესაძლებელია ეკიპაჟის დონეზე გადაწყდეს.

1. სრულფასოვანი ადეკვატური ძილი და გარანტირებული ხარისხიანი დასვენება, (შრომის უნარის აღდგენა ძილის პირობებში 2-3-ჯერ ჩქარა ხდება). გამოთვლილია, რომ

1. დღე-ღამის უძილობას გამოასწორებს ზედიზედ 2 ღამის ძილი, თუ ამის საშუალება არ არის, მაშინ დროდადრო 20წთ-ის ხანგრძლივი ღამით უნდა წავთვლიდეთ. ყავა, ჩაი, შოკოლადი, კოლა ზომიერად.

2. ერთფეროვნებისა და მოწყენილობის გადალახვა.

3. გემის კომფორტულობის არსებობა.

4. მეზღვაურების მიერ ელემენტარული სამედიცინო ჩვევების გამოყენება.

5. საუნა (КТВ = контрастное температурное воздействие)

მოლაპარაკების შედეგები სხვადასხვა დოკუმენტით ფორმდება. საერთაშორისო ურთიერთობების თანამედროვე პრაქტიკაში შედარებით გავრცელებულია:

- პაქტი (ღია შეთანხმება) ორმხრივი ან მრავალმხრივი საერთაშორისო ხელშეკრულების სახელწოდება, რომელიც არეგულირებს ისეთ საკითხებს, როგორცაა კოლექტიური ან ურთიერთუსაფრთხოების უზრუნველყოფა, თავდაუსხმელობის ვალდებულება, ურთიერთდახმარების ვალდებულება.
- კონვენცია (ღათ. შეთანხმება) – მრავალმხრივი საერთაშორისო ხელშეკრულების გავრცელებული სახელწოდებაა. მათი უმეტესობა იდება ეკონომიკის, პოლიტიკისა და ჰუმანიტარული ხასიათის პრობლემათა გადასაჭრელად. ასეთი კონვენციებია: მაგ. საქონლის ყიდვა –გაყიდვის საერთაშორისო ხელშეკრულებების შესახებ, საერთაშორისო საფინანსო ლიზინგის შესახებ. . .
- დეკლარაცია (ღათ. გამოცხადება) თავისი არსით სახელმწიფოს, მთავრობის, ორგანიზაციის ან ფიზიკური პირის ოფიციალური განცხადებაა, მეორე მხრივ, იგი გარკვეული პრინციპებისა და ფაქტების აღიარებაცაა, რომელიც შეიძლება როგორც ზეპირად, ისე წერილობით გადმოიცეს, ამის შემდეგ, დეკლარაცია ხდება იურიდიული დოკუმენტი, იგი შეიძლება იყოს საბაჟო, საფოსტო, საგადასახადო....
- კომუნიკე (ფრანგ.) ოფიციალური შეტყობინებაა საერთაშორისო მოლაპარაკებათა მსვლელობის ან საერთაშორისო შეთანხმების დადების შესახებ. იგი ძირითადად ატარებს ინფორმაციულ ხასიათს. ამა თუ იმ საერთაშორისო მოვლენასთან დაკავშირებით, რომლის მხარესაც წარმოადგენს მისი გამომქვეყნებელი სახელმწიფო ან საერთაშორისო სამართლის სხვა სუბიექტი.
- მემორანდუმი (ღათ.) – რაც უნდა გვახსოვდეს – დიპლომატიური დოკუმენტია. დეტალურადაა გადმოცემული იმ საკითხების ფაქტობრივი ან იურიდიული ანალიზი, რომლებიც მხარეთა დიპლომატიური მიმოწერის საგანია.
- ოქმი – ისეთი ოფიციალური დოკუმენტია, რომელშიც ცალკეულ საკითხზე მოკლედ მოცემულია შეთანხმება ან გაფორმებულია ხელშეკრულების განმარტება.

საერთაშორისო ხელშეკრულების შემადგენელი ნაწილებია:

– პრეამბულა (ფრანგ. შესავალი) მასში ჩამოთვლილია ხელშეკრულების მხარეები, მისი დადების მოტივები, ამოცანები, პრინციპები.

– ძირითადი ნაწილი (კონკრეტული შეთანხმება რაიმე საკითხზე), დასკვნითი ნაწილი (მოქმედების ვადა, დენონსაციისა)

– (შეწყვეტა) და პროლონგაციის (გაგრძელება) წესი.

ზოგჯერ, საჭიროა ხელმოწერილი ხელშეკრულების სახელმწიფოს უმაღლესი საკანონმდებლო ან აღმასრულებელი ორგანოს მიერ დამტკიცება.

(რატიფიკაცია) იგი დასტურდება სარატიფიკაციო სიგელით. მხარეები ერთმანეთს უცვლიან ამ სიგელებს. ზოგჯერ დეპოზიტური (სადაც ხელშეკრულების ხელმოწერა ხდება) ბარდება.

ხშირად ხდება საერთაშორისო ხელშეკრულების პარაფირება (ფრანგ. შემოკლებული ხელმოწერა) ანუ წინასწარი ხელმოწერა. ნიშნავს ხელშეკრულების ტექსტზე თანხმობას. იგი ხელშეკრულების ტექსტის ავტენტურობის (ნამდვილობის, თვითმყოფადობის) დადგენის ერთ-ერთი საშუალებაა.

არსებობს ვადიანი და უვადო ხელშეკრულებები (მაგ. ბირთვული იარაღის აკრძალვა), ხანმოკლე ვადით იდება ხელშეკრულება, თუ რაიმე ხელშემშლელი პირობაა, გრძელვადიანის დასადებად, ხანმოკლეს – მოდუს ვივენდი (ცხოვრების წესი) ჰქვია. ვადა შეიძლება გაგრძელდეს ვადამდეც და შემდეგაც.

- **“გულწრფელობის პრეზუმფცია”**, რომელიც პარტნიორის მიმართ ეჭვიანობას გამორიცხავს.
- **“ჭეშმარიტების კონკრეტულობა”**. არც ერთმა მხარემ თავისი პოზიცია საბოლოო ჭეშმარიტებად მანამ არ უნდა მიიჩნიოს, სანამ იგი, ურთიერთშეთანხმებით, ექსპერტიზას არ გაივლის.
- **“ჭეშმარიტების კატეგორიული იმპერატივი”** – გულისხმობს სიმართლეს, მხოლოდ სიმართლეს და არაფერს სიმართლის გარდა.
- **“ხელშეკრულებანი უნდა სრულდებოდეს”** ხელშეკრულების ვადამდე ცალმხრივად გაუქმება ან ვალდებულებების შეუსრულებლობა სამართლებრივი აქტის დარღვევად მიიჩნევა.
- **“თუ ვითარება არ იცვლება, ხელშეკრულება ძალაში რჩება”** – იგი ნიშნავს, რომ გარკვეულ სიტუაციაში გაფორმებული ხელშეკრულება მხოლოდ იმ შემთხვევაში შეიცვლება, თუ არსებული გარემოება (ეკონომიკური, პოლიტიკური. . .) ასევე მნიშვნელოვნად შეიცვლება.
- **“ყოველგვარი დაპირება უნდა შესრულდეს”** – იგულისხმება გარკვეული დათმობები. შედეგამდე მხოლოდ ამ პირობით მივაღწევთ.
- **“მოდერაწეობის სიმეტრიულობა”** – **“როგორც გინდათ მოგექცნენ, ისე მოექცით სხვებს”**
- **“მყარი კურსით”** – თემის შეუცვლელობას გულისხმობს.
- **“საქმის პრინციპი უფრო მნიშვნელოვანია, ვიდრე პრინციპის საქმე”** – “პრინციპის საქმემ” მეორე საფეხურზე უნდა გადაინაცვლოს.

დიპლომატიურ პრაქტიკაში გამოყენებული ტერმინი **“მოდუს პროცედენდი”** (ღია ქცევის წესი), რომელიც ნიშნავს, თუ როგორ უნდა შესრულდეს საქმიანობა, რომელზედაც საუბარია ხელშეკრულებაში.

1. საქმიანი პარტნიორის შერჩევა:

სახელმწიფოთა შორის პოლიტიკური საკითხები მუდმივი დიალომატიური წარმომადგენლობების მეშვეობით რეგულირდება. აქტუალურია საქმიანი პარტნიორის ფინანსური მდგომარეობის საიმედოობის დადგენა. ამგვარი ინფორმაციის მიღების ორი გზაა ცნობილი:

- ა) საქართველოს სავაჭრო-სამრეწველო პალატის ინფორმაციის შეკრება და დამუშავება, უცხოეთის საელჩოების ეკონომიკური განყოფილებების, ქვეყნის კომერციული ბანკების, სპეციალური საცნობარო მასალებისა და ჟურნალ-გაზეთების პუბლიკაციათა გამოყენება.
- ბ) საზღვარგარეთის საინფორმაციო, სპეციალური ფირმების მომსახურეთა გამოყენება. ასეთი ფირმები ცალკეულ კომპანიათა საქმიანობის ამსახველ მრავალფეროვან მასალებს ფლობენ. საჭიროა ფირმის საკრედიტო ისტორიის შესწავლა.

2. მოლაპარაკებისათვის მომზადება (პროფესიული და ფსიქოლოგიური მომზადება) და გეგმა:

- საკუთარი ინტერესების დასაცავად არგუმენტები წინასწარ შეირჩეს და არა დიალოგის მსვლელობისას ექსპრომტად (სახელდახელოდ) გაკეთდეს;
- პარტნიორის საწინააღმდეგო სავარაუდო მოსაზრებები განიჭვრიტოს და პასუხი მშვიდ ვითარებაში მომზადდეს;
- ჩვენი პოზიციის სამართლიანობაში დავრწმუნდეთ.

მოლაპარაკების დაგეგმვა ითვალისწინებს:

- მოლაპარაკების მიზნის დასახვას;
- დასახული მიზნის მისაღწევად შესაბამისი ამოცანების განსაზღვრას;
- მოლაპარაკების ორგანიზაციულად მომზადებას;
- მოლაპარაკების ჩატარების ვადის დადგენას;
- მოლაპარაკების ადგილის შერჩევას და მის კეთილმოწყობას;
- მონაწილეთა ინფორმაციულ და მატერიალურ უზრუნველყოფას;
- მიმღები დელეგაციის დაკომპლექტებას;
- მოლაპარაკების ჩატარებისათვის საჭირო თანხების გამოყოფას;
- სტუმართა სასტუმროში განთავსებას;
- სტუმრებისათვის კულტურული პროგრამის შედგენას (საჩუქრები, სადილი);
- პარტნიორი დელეგაციის გაცილება და სხვა.

მიზნების დასახვა:

მიზანი არის ის, რისკენაც მოლაპარაკების მონაწილეები მიისწრაფიან, რაც უნდა მომავალში განახორციელონ, რასაც სურთ მიაღწიონ. მიზანი არის კონკრეტული ან აბსტრაქტული, საბოლოო ან შუალედური, კონკრეტული მიზანი უნდა იყოს რეალური ანუ მიღწევადი, ამიტომ საჭიროა, ორივე მხარე დათმობაზე წავიდეს. ზოგჯერ მხარეები თავიანთ დასახულ მიზნებს სრულად ვერ აღწევენ, ამიტომ მნიშვნელოვანია მიზნების პრიორიტეტულობის (უპირატესობები) განსაზღვრა.

ასევე, მოლაპარაკებისათვის აუცილებელია მიზნების განაწილება დროშიც – მიმდინარე (უახლესი) ხანგრძლივვადიანი და პერსპექტიული. მოლაპარაკების პროცესის მიმდინარეობაზე გავლენას ახდენს ფერთა გამაც. მაგ. ოფისის თეთრი ფერი მოლაპარაკების მონაწილეთა გაღიზიანებას იწვევს, ამიტომ საჭიროა მას ოდნავ ჩალისფერი გადაჰკრავდეს, კედლების ლურჯი ფერი მასპინძელთა უპირატესობის გარემოს ქმნის და სტუმრებს თავისუფლად ყოფნის საშუალებას არ აძლევს, ჩალისფერი და ღია ყავისფერი უფრო ნეიტრალური ფერებია, ხოლო მუქი ყავისფერი და ნაცრისფერი

დეპრესიას იწვევს. წითელ ფერს ადამიანის აგზნების ტენდენცია აქვს და მუქარის გამომხატველად აღიქმება და სხვა. ფერად გამაზე უპირატესობის მინიჭება გარკვეულწილად ადამიანთა კულტურულ ტრადიციებზეა დამოკიდებული, მაგ. იაპონელები უპირატესობას ანიჭებენ პასტელის, ხოლო ჩინელები – მკვეთრ ფერებს და ა. შ.

ფსიქოლოგიური მნიშვნელობა აქვს შეხვედრის ადგილის შერჩევას (საკუთარ ქვეყანაში თუ სტუმრად), რადგან მასპინძელი მხარე შემდეგ უპირატესობას იღებს:

– სრულად აკონტროლებს სიტუაციას და მოლაპარაკების მსვლელობაზე ზემოქმედების მრავალ საშუალებას ფლობს. მაგ. “მოლაპარაკების ოთახის შერჩევა, კულტურული პროგრამის შერჩევა”;

– თავს უფრო დამაჯერებლად და დამოუკიდებლად გრძნობს;

– მოლაპარაკებას ეროვნული პროტოკოლისა და ეტიკეტის თავისებურებათა გათვალისწინებით ატარებს. სირთულეც გააჩნია მასპინძლობას;

– მასპინძელ მხარეს, ინფორმაციის უქონლობის მოტივით, გადაწყვეტილებათა მიღების გადადება ნაკლებად შეუძლია;

– სტუმარმასპინძლობის ეთიკიდან გამომდინარე, მასპინძელი მხარე გარკვეულ დათმობაზე უნდა წავიდეს;

– შეხვედრის ორგანიზაციულმა მომენტმა ძირითად საკითხზე მიმდები მხარის ყურადღება შეიძლება მოადუნოს;

მოლაპარაკების ჩატარების დრო და ადგილი, სასაუბრო ენა, მონაწილეთა ურთიერთშეთანხმებით ირჩევა, შეხვედრის საგანზეც წინასწარ თანხმდებიან. მოლაპარაკების მაგიდაზე არ უნდა იყოს არავითარი ზედმეტი ნივთი, დოკუმენტი, აუცილებელია ბლოკნოტები, ფანქრები, მინერალური წყლები და ბოკალები. შეიძლება იყოს ყვავილები დაბალ ლარნაკებში.

მოლაპარაკება რამდენიმე სტადიას მოიცავს, რომელთა შორის უმთავრესია;

მოლაპარაკების მომზადება;

წინასწარი კონსულტაციები;

რეგლამენტის შემუშავება.

ინფორმაციული მომზადება. მოლაპარაკების მონაწილეები სათანადო ინფორმაციას უნდა ფლობდნენ. ამიტომ სამი მთავარი ამოცანა იკვეთება: ინფორმაცია მოლაპარაკების საგნის შესახებ, **პარტნიორის** პიროვნებისა და იმ **სოცკულტურული** და **სამართლებრივი** გარემოს შესახებ, სადაც მოლაპარაკება უნდა გაიმართოს.

ინფორმაციის წყარო შეიძლება იყოს: ლეგალური, ნახევრად ლეგალური, კონფიდენციალური (საიდუმლო), არალეგალური (მოპარვით ან ასლის გადაღებით მიღება).

საუბრის ეფექტურად წარმართვისათვის დეილი კარნევი გვირჩევს:

1. იყავით გულწრფელი, არ ითვალთმაქცოთ;
2. გულწრფელად დაინტერესდით სხვა ადამიანით;
3. გაიღიმეთ;
4. გახსოვდეთ, რომ ადამიანს ძალიან უყვარს თავისი სახელის გაგონება;
5. უსმინეთ და ალაპარაკეთ;
6. გულწრფელად აგრძნობინეთ თქვენს მოსაუბრეს საკუთარი თავის მნიშვნელობა და ღირსება.

თანამოსაუბრის დარწმუნების რამდენიმე წესი არსებობს პრაქტიკაში:

ჰომეროსის წესი – მოყვანილი არგუმენტების რიგითობა გავლენას ახდენს პარტნიორზე. ეფექტურია არგუმენტების ასეთი რიგი: ძლიერი – საშუალო – ერთი ყველაზე ძლიერი.

სოკრატეს წესი – მოსაუბრეს ისეთი კითხვა დაუსვი, რომელზეც დადებით პასუხს გაგვცემს. ამის შემდეგ მთავარი კითხვა დაუსვით. (“არა“-ზე ადრენალინი გამოიყოფა,”დიახ“-ზე ენდორფინები (სიამოვნების ჰორმონები)).

პასკალის წესი – ნუ მივამწყვდევთ თანამოსაუბრეს კუთხეში, მივცეთ საშუალება “შეინარჩუნოს საკუთარი სახე”.

აღამიანებთან ურთიერთობის ძირითადი რეკომენდაციები

“სტრატეგიისა” და “ტაქტიკის” ცნებები

სპეციალურ ლიტერატურაში ტერმინი “სტრატეგია” და “ტაქტიკა”. ზოგჯერ, ერთგვაროვნად განისაზღვრება. როგორც სტრატეგია, ისე ტაქტიკა განიხილება როგორც მიდგომების, მეთოდების, ხერხებისა და საშუალებების ერთობლიობა, რომლებიც დასახული მიზნების მისაღწევად გამოიყენება.

რას ნიშნავს “სტრატეგია” და “ტაქტიკა” მოლაპარაკების პროცესისათვის? ტერმინი “სტრატეგია” განიხილება, როგორც მოლაპარაკების დაგეგმვისა და წარმართვის ხელოვნება. სტრატეგიის ნაცვლად, ხშირად, გამოიყენება ტერმინი “მიდგომა”, რომელშიც, თითქმის, იგივე შინაარსი იგულისხმება. ამგვარი შეხედულების პირობებში, მოლაპარაკების პროცესში, ცნება “ტაქტიკისათვის” შინაარსობრივი სივრცე თითქოს აღარ რჩება. სინამდვილეში სტრატეგიისა და ტაქტიკას შორის განსხვავება ნამდვილად არის.

ფართო მნიშვნელობით მოლაპარაკების სტრატეგია არის მოლაპარაკების მსვლელობის პერსპექტიული დაგეგმვა, რომელიც გარკვეული მიზნის მისაღწევად სრულდება.

რომ გავიგოთ მოლაპარაკების ფსიქოლოგიური ბუნება და მასში სტრატეგიისა და ტაქტიკის ადგილი, სასარგებლოა ვიცოდეთ შემდეგი: არ არსებობს და არც შეიძლება არსებობდეს ყველა შემთხვევისათვის მოლაპარაკების ერთნაირი სტრატეგია. ყოველი კონკრეტული მოლაპარაკება ისეთ სტრატეგიას საჭიროებს, რომელიც გარკვეულ პირობებს პასუხობს. ამასთან, არსებობს მოლაპარაკების ძირითადი, საბაზო სტრატეგიები, რომლებიც სხვადასხვა სტრატეგიების ელემენტებს აერთიანებს და უფრო უნივერსალურები არიან.

მოლაპარაკების ტაქტიკა არის ერთი ან რამდენიმე ხერხი, მეთოდი ან საშუალება, ან ურთიერთდაკავშირებული მათი ერთობლიობა არჩეული სტრატეგიის განსახორციელებლად. ტაქტიკა განისაზღვრება: პირველი, არჩეული სტრატეგიით, და მეორე, მოლაპარაკების კონკრეტული პირობებით.

მოლაპარაკების პროცესის ყოველ სტრატეგიას შეიძლება პარტნიორზე ზემოქმედების მრავალი მეთოდი შეესაბამებოდეს. რაც უფრო მდიდარია ეს არჩევანი, მით უფრო სრულად ხორციელდება არჩეული სტრატეგია, მით ძლიერია პოზიცია.

თავის მხრივ, სტრატეგია არ არის მოლაპარაკების წარმართვის არც ცალკეული მეთოდი და არც მათი ერთობლიობა. სტრატეგია ტაქტიკაში რეალიზდება. “სტრატეგიისა” და “ტაქტიკის” ცნებებში ისეთივე შესაბამისობაა, როგორც “საერთო” და “კერძო” ცნებებში.

ამავე დროს არასამართლიანი იქნება კონკრეტული მოლაპარაკების კონტექსტის გარეშე “სტრატეგიისა” და “ტაქტიკის” ცნებების ურთიერთდაპირისპირება.

მოლაპარაკების სტრატეგია პასუხს გვაძლევს კითხვაზე იმის შესახებ, მოლაპარაკების მთელ პერიოდში თუ როგორ იცავს სუბიექტი თავის მოსაზრებას. რაოდენ კარგი წინადადებებიც არ უნდა გვქონდეს, პარტნიორს ყოველთვის აქვს თავისი, თუნდაც აბსურდული აზრი, მოლაპარაკების ერთი მხარის ინიციატივები შესაძლოა მეორეს არ აინტერესებდეს, როგორ აღვუძრათ მათ პრობლემის განხილვის სურვილი საერთოდ, და ხელშეკრულების მოცემული პროექტისადმი კონკრეტულად – აი, ეს არის მოლაპარაკების სტრატეგია.

სტრატეგიაში. საერთაშორისო პრაქტიკამ, თანამშრომლობის პირობებში მოლაპარაკების წარმართვის მთელი არსენალი შეიმუშავა. რა თქმა უნდა, მათ შორის მრავალი საერთო, თუმცა, თავისებურებებიც ბევრია. მიუხედავად ამისა, მოლაპარაკებაზე მხარეთა ქცევის სტრატეგიები შეიძლება განხილულ იქნეს სავარაუდო შედეგის (“მოგება” ან “წაგება”) ჩარჩოებში.

სტრატეგია “მოგება – მოგება” მოლაპარაკების წარმართვის კონსტრუქციულ სტრატეგიებს შორის შედარებით აღიარებული და გავრცელებულია. იგი იმ შემთხვევაში ხორციელდება, როცა პარტნიორები მოლაპარაკების დამთავრებას იმგვარად ცდილობენ, რომელიც ორივე მხარისათვის სასარგებლო იქნება ანუ მოგებას მისცემთ. ასეთ სიტუაციაში მხარეთა აზრთა სხვაობის ზონა კონკრეტული ბრძოლის არენა კი არ არის, არამედ ურთიერთხელსაყრელი გადაწყვეტილებისათვის ერთობლივი მოძიების სამუშაო სივრცეა. ამ დროს მოქმედებს პრინციპი – ერთმა მხარემ წარმატება მეორე მხარის ხარჯზე კი არ უნდა მიიღოს, არამედ სხვათა წარმატებებიც გაითვალისწინოს. თუ წარმატებული საქმიანობისათვის ყველასათვის ხელსაყრელი პირობები შეიქმნება, თითოეულის შედეგებიც უკეთესი იქნება. ამ შემთხვევაში, მიღებული გადაწყვეტილებით ორივე მხარე კმაყოფილი დარჩება და შეთანხმების შესასრულებლად ყველაფერს იღონებს.

სტრატეგია “მოგება “ ასეთი განწყობის დროს მოლაპარაკებაზე მთავარ ამოცანად საკუთარი მოგების მიღება დგება და პარტნიორის მოგება ან წაგება მხედველობაში არ მიიღება. ამ სტრატეგიის მომხრე მონაწილე მხოლოდ თავის ინტერესებზე ზრუნავს და პარტნიორსაც ამ მიზნით მოქმედებას აიძულებს.

ეს პოზიცია მაშინ ვლინდება, როცა ერთ-ერთი პარტნიორი თანამშრომლობის შესუსტებას იგრძნობს. ითვლება, რომ მხარეები მანამ თანამშრომლობენ, სანამ გარემო ამას აიძულებთ. როგორც კი თანამშრომლობას ჩამოსცილდებიან, ისინი დაუნდობელ კონკურენტებად გადაიქცევიან და ერთმანეთისგან მაქსიმალურ დათმობას მოითხოვენ.

სტრატეგია “მოგება” ამ შემთხვევაშია ეფექტური, როცა დაბალია ინფორმაციული უზრუნველყოფის ხარისხი, გაურკვეველობა სუფევს და სხვ. ითვლება, რომ ასეთი სტრატეგია არამყარია, სწრაფად იცვლება სხვა სტრატეგიებით “მოგება – მოგება” ან “წაგება-მოგება”

კომპრომისული (ურთიერთდათმობითი) სტრატეგია. მისი პრინციპი მარტივია: “ჩვენი გულისათვის თქვენ აკეთებთ ამას, სანაცვლოდ, თქვენთვის გავაკეთებთ ამას” ან “შენ-მე, მე-შენ”. ამ სტრატეგიის პირობებში მოლაპარაკების მონაწილე პარტნიორის მხრიდან თავისი მოთხოვნების დაკმაყოფილებას მინიმალური დათმობით ცდილობს. ფაქტობრივად, დათმობათა ურთიერთგაცვლა ხდება, თუმცა, ამ დათმობათა ხარისხი შესაძლოა თანაბარი ან არათანაბარი იყოს. შედეგად მოლაპარაკების მონაწილე რაღაცას გასცემს, სანაცვლოდ, მეორე რაღაცას იღებს მოცემული სტრატეგია ორიენტაციას აკეთებს არ მარტო პარტნიორთან ურთიერთობის გაუმჯობესებაზე, არამედ საკუთარი მიზნის მიღწევაზეც.

პრინციპული (პარტნიორული) სტრატეგია, რომელიც ურთიერთდაკავშირებული შემდეგი პრინციპებით ხორციელდება:

– **პრობლემებისა და პიროვნებების გამიჯვნა**, რაც მოლაპარაკების მონაწილეთა ერთად, მხარდამხარ და არა ერთმანეთისთვის მუშაობას ნიშნავს.

– **ყურადღების გამახვილება ინტერესებზე და არა პოზიციებზე**. ეს პრინციპი მიმართულია იმ ხარვეზთა დასაძლევად, რომლებიც მხარეთა პოზიციებზე, განცხადებებზე და სხვათა მიმართ ყურადღების კონცენტრაციით წარმოიშობა, მაშინ, როდესაც მოლაპარაკების მონაწილეთა მიზანია მათი ძირეული, ჭეშმარიტი ინტერესების დაკმაყოფილება.

– **ურთიერთმისაღები ვარიანტების მოძიება**. სანამ გადავწყვეტდეთ რა გავაკეთოთ, აუცილებელია მხარეთა შესაძლებლობების სფეროს გამოყოფა და იმ ვარიანტის არჩევა, რომელიც ორივე მხარისათვის მისაღები იქნება.

– **ობიექტური კრიტერიუმების გამოყენება**, რომელიც აუცილებელია მოლაპარაკების არჩეული ვარიანტის შესაფასებლად. აღნიშნული საშუალებას იძლევა გადავლახოთ პარტნიორთა სიჯიუტე და მათი ძალისხმევა სამართლიანი კრიტერიუმის მოსაძიებლად წარვმართოთ. ამგვარად, პრინციპული მოლაპარაკება სრულიად სხვაგვარ მიდგომებს ეფუძნება. კერძოდ: მოლაპარაკების მონაწილეები ერთმანეთის მტრები კი არა, პარტნიორები არიან, რომლებიც ერთობლივად წყვეტენ პრობლემებს; მოლაპარაკების მიზანია არა მოგება ან კარგი ურთიერთობა, არამედ ეფექტურად და მეგობრულად მიღწეული შედეგი.

პრინციპული სტრატეგიის განხორციელების საშუალებებია: ადამიანებთან ურთიერთობაში რბილი, ხოლო პრობლემების გადასაწყვეტად მტკიცე კურსის არჩევა; ნდობის პრობლემა; ნდობის ხარისხის მიუხედავად, მოლაპარაკების გაგრძელება; პოზიციებთან დამოკიდებულება; ინტერესებზე და არა პოზიციებზე კონცენტრირება; პრობლემა; წინადადების მიცემა თუ თავსმოხვევა – წინადადების ანალიზი; ცალმხრივი მოგება ან წაგება – ურთიერთხელსაყრელი ვარიანტების მოფიქრება.

მაშასადამე, ამ სტრატეგიის პირობებში არა შუალედური (კომპრომისული), არა ასიმეტრული (ურთიერთსაწინააღმდეგო), არამედ პრინციპულად ახალი გადაწყვეტილების მიღება.

თანამშრომლობის სტრატეგია. ამ სტილში მოლაპარაკების წარმართვის დროს, მხარეები, როგორც საკუთარი, ისე პარტნიორის ინტერესების დაკმაყოფილებას მაქსიმალურად ცდილობენ. მოცემული სტრატეგიის მიზანია “მოგება – მოგება”

პრინციპული და თანამშრომლობის სტრატეგიები მრავალ საკითხში ერთმანეთის მსგავსია. შესაძლოა ერთადერთი, რაც მათ განასხვავებს ისაა, რომ თანამშრომლობის დროს პარტნიორებს შორის ურთიერთობის ხარისხი უფრო მაღალია. როგორც პრაქტიკა ადასტურებს, თანამშრომლობის სტრატეგია, ერთობლივი საქმიანობის თვალსაზრისით, უფრო გრძელვადიანია და პერსპექტიულია.

მოგვარებითი (პატერნალისტური) სტრატეგია თავისი არსით ძალიან ახლოსაა მოლაპარაკების პროცესში მედიატორის მონაწილეობასთან, რომელიც მოცემულ კურსში ცალკეა განხილული.

მოლაპარაკება საქმიანი კონტაქტის განუყოფელი ნაწილია. ამერიკელი სპეციალისტები მოლაპარაკებას “მწვავე ეკონომიკურ ურთიერთობას” უწოდებენ. განსახილველი საგნის ცოდნასთან ერთად, მოლაპარაკების სტრატეგიის დაუფლებას არანაკლები მნიშვნელობა აქვს.

ამ თვალსაზრისით, ჩვენი და საზღვარგარეთული სიტუაცია მკვეთრად განსხვავდება განვითარებულ ქვეყნებში მოლაპარაკების ჩატარების შემსწავლელი კურსების ფართო ქსელია შექმნილი. ამ მიზნით აშშ-ის მრავალ ქალაქში საკვლევი, სასწავლო და საკონსულტაციო ცენტრები ფუნქციონირებს, დიდი ტირაჟითა და მრავალფეროვნებით იბეჭდება სპეციალური ლიტერატურა და სხვ. გარდა ამისა, ახალგაზრდებს თითქმის ბავშვობიდანვე ასწავლიან მოლაპარაკების პროცესის მართვას, ჩვენთვის კი, ყოველივე ეს, ჯერ კიდევ უცნობი სფეროა. ამიტომ, ჩვენთან მოლაპარაკების მომზადება-ჩატარებისადმი ყურადღებაც ნაკლებია და შესაბამისად, საერთო შედეგიც არასახარბიელო. ერთ შემთხვევაში ქართული მხარე დაბნეულობას იჩენს, ხოლო მეორე შემთხვევაში, იმ მიდგომებს იყენებს, რომლებიც კომანდურ-ადმინისტრაციული სისტემისათვის იყო დამახასიათებელი. შედეგად მოლაპარაკებანი ჩვენთვის სასურველი მიმართულებით არ ტარდება. ხშირად კი ხელსაყრელი კავშირების დამყარების შესაძლებლობას ვკარგავთ. გამოსავალი მხოლოდ ერთია – ვისწავლოთ მოლაპარაკების ჩატარების ხელოვნება.

მოლაპარაკებათა მსვლელობის დროს პრაქტიკაში ცნობილია პარტნიორთა ქცევის სხვადასხვა სტრატეგია. სახელდობრ:

“ვინ-ვის” ანუ “თოკის გადაძაღვა”. ამ სტრატეგიის მომხრეები მაქსიმალურად ცდილობენ მათთვის სასურველი სიტუაციის გამოყენებას, პარტნიორის მხრიდან დათმობას და სხვ. ამ დროს მოლაპარაკების მონაწილეებმა თავი შეიძლება უხერხულად იგრძნონ, რადგან მოლაპარაკების ერთ საკითხზე “გამარჯვება”, პარტნიორის მხრიდან, მეტწილად, მეორე საკითხზე “რევანშის” აღების სურვილს იწვევს. ეს სტრატეგია კონფრონტაციულ (დაპირისპირებული) ხასიათს ატარებს;

მეგობრული პოზიციის დაკავება. შედარებით სუსტი მხარე მოლაპარაკებას უფრო პირფერულად წარმართავს და პარტნიორისაგან “მეგობრულ” ურთიერთობას ელის. ეს სტრატეგია პრაქტიკაში იშვიათად გვხვდება.

პარტნიორული. იგი მხარეთა მიერ ურთიერთმისაღებ გადაწყვეტილებათა ძიებაში მდგომარეობს. პრაქტიკაში ეს სტრატეგია “პარტნიორული მოლაპარაკების” სახელითაა ცნობილი. ამ დროს მხარეები ერთობლივად აანალიზებენ სიტუაციას და გადაწყვეტილებასაც ერთად იღებენ. ამგვარი მიდგომა პროდუქტიულია (ნაყოფიერია), მაგრამ პარტნიორთა მხრიდან დიდ ნდობას მოითხოვს. აღნიშნული არ ნიშნავს, რომ პარტნიორები ალტრუიზმის (უანგარო ზრუნვასხვისი კეთილდღეობისათვის) მიდრეკილებას ამჟღავნებენ. საქმისადმი მათი ამგვარი მიდგომა. უფრო მეტად, საერთო ინტერესებს ითვალისწინებს.

ამ სტრატეგიის საფუძვლად “გონივრული ეგოიზმის” თეორია მიიჩნევა, რომელიც ფრანგმა განმანათლებელმა ჯერ კიდევ მე-17-18 საუკუნეებში წამოაყენეს. მისი არსი კი იმაშია, რომ საზოგადოებრივ წარმატებათა შედეგად, პარტნიორთა პირადი ინტერესები სრულად უნდა იქნეს რეალიზებული.

რეალურად იშვიათია ზემოხსენებული სტრატეგიით ცალსახად გამოყენებაც. უფრო გვხვდება მოლაპარაკების ორიენტაცია ერთ-ერთი სტრატეგიისადმი და მაინც, პოლიტიკური და საქმიანი სამყარო უფრო მეტ ინტერესს პარტნიორულ ურთიერთობაზე იჩენს.

ტაქტიკა. თანამშრომლობის ჩარჩოებში მიმდინარე მოლაპარაკების ტაქტიკა მრავალ ხერხს, მეთოდსა და საშუალებას აერთიანებს. მათ შორის შედარებით გავრცელებულია:

თანხმობის გამოხატვა. იგი საერთო შეხედულებების არსებობაზე აკეთებს ორიენტაციას.

პაკეტური მიდგომა. მოლაპარაკების პროცესში, ხშირად, პრობლემები განიხილება არა თანამიმდევრულად, არამედ ურთიერთდაკავშირებულად, ე.წ. პაკეტური ფორმით;

თანდათანობითი გართულების მეთოდი. იგი გულისხმობს შედარებით მარტივი საკითხების განხილვით მოლაპარაკების დაწყებას, რომელთა გადაწყვეტა მხარეებზე დადებით ფსიქოლოგიურ ზემოქმედებას ახდენს, შეთანხმების მიღწევის შესაძლებლობას აჩვენებს;

მოცემული პრობლემის შემადგენელ ნაწილებად დაყოფა. იგი ნიშნავს რთული, მრავალასპექტიანი პრობლემის არა მთლიანად, არამედ ცალკეული კომპონენტების მიხედვით განხილვას;

ბლოკური ტაქტიკა, რომელიც საკუთარი მოქმედების პარტნიორებთან შეთანხმებას გულისხმობს;

პარტნიორების პოზიციების დაზუსტება. ამ მეთოდით საკუთარი პოზიციაც ზუსტდება, რადგან მისი მეშვეობით ოპონენტის ინტერესების სფეროც განისაზღვრება; მოლაპარაკების რთულ სიტუაციაში აუცილებელია რაიმეს დათმობა. მოლაპარაკების მონაწილეთა მზადყოფნა კომპრომისული გადაწყვეტილებების უზრუნველსაყოფად ამ პროცესში ეფექტურობის პოტენციალს მნიშვნელოვნად ამადლებს და სხვ.

ზემოდასახელებული მეთოდები გამოიყენება არა მარტო პარტნიორული, არამედ კონფრონტაციული მოლაპარაკების დროსაც, საქმე მხოლოდ იმაშია, რომ მათ გარეშე თანამშრომლობა ვერ შედგება.

უმრავლეს შემთხვევაში ხელსაყრელია ურთიერთობა საერთო ინტერესებისა და სფეროების ანალიზით დავიწყოთ და მათი მეშვეობით შეთანხმების ზონები განვსაზღვროთ.

ზოგჯერ მოლაპარაკება შედეგიანად მთავრდება, თუ იგი მარტივი საკითხების განხილვით იწყება. ამგვარი ტაქტიკა მოლაპარაკების მონაწილეებზე დადებით ფსიქოლოგიურ ზემოქმედებას ახდენს და მხარეთა მიერ საერთო შეთანხმების შესაძლებლობას ავლენს.

ხშირია შემთხვევა, როცა მხარეები, თავდაპირველად, პრინციპული საკითხების “გადაწყვეტის საერთო ფორმულაზე” თანხმდებიან და შემდეგ, ცალკეულ დეტალებს ერთობლივად აზუსტებენ. მოლაპარაკების წარმართვის ამგვარი ფორმა მნიშვნელოვან ეკონომიას განაპირობებს.

მოლაპარაკების დროს, ზოგჯერ, სასარგებლოა “პრობლემის ცალკეულ შემადგენელ ნაწილებად დაყოფა” და მისი ეტაპობრივად გადაწყვეტა. ასეთ სიტუაციაში მხარეები ცალკეულ საკითხებზე შეთანხმების შესაძლებლობას უფრო ნათლად ხედავენ.

ზოგჯერ მხარეები ერთმანეთს ურთიერთდაკავშირებული რამდენიმე წინადადების განხილვას სთავაზობენ, რომელიც საერთაშორისო პრაქტიკაში “პაკეტური მეთოდის” (ამერიკელთა ტაქტიკა) სახელითაა ცნობილი. მოლაპარაკების პროცესში ორი სახის “პაკეტი” გამოიყენება.. პირველი ვაჭრობის კონცეფციას (მიდგომა), ხოლო მეორე – პარტნიორთან ერთად პრობლემის ანალიზს გულისხმობს.

არსებობს მოლაპარაკების “ბლოკური ტაქტიკაც”, რომელიც ამ პროცესზე მრავალი მხარის მოაწილეობის დროს გამოიყენება.

როგორ მოვიქცეთ, როცა პარტნიორი ჩვენთვის მიუღებელ ტაქტიკას მიმართავს? ეს საკითხი ძალიან რთულია, მისი გადაწყვეტის მზა რეცეპტი არ არსებობს. ერთ-ერთი წესი, რომელსაც ამგვარ სიტუაციაში უნდა მივმართოთ, ისაა, რომ ანალოგიური მეთოდით არ ვუპასუხოთ. მეორე, უნდა გავანალიზოთ ის მიზეზები, რომლებმაც პარტნიორის ასეთი ქცევა გამოიწვია და მისგან გამომდინარე, შემდგომში ჩვენი ქცევაც განვსაზღვროთ.

შესაძლებელია სხვა ვარიანტიც, სახელდობრ, ალტერნატიული წინადადების მოშველიება და პრობლემის ცალმხრივად გადაწყვეტა ან პარტნიორთან ერთად საკითხის განხილვა. ამგვარ სიტუაციაში “კარების მოჯახუნების” პოლიტიკა საუკეთესო გამოსავალი არ არის, რადგან დიალოგის შემდგომ გაგრძელებას ძალიან ართულებს.

კონფონტაციული (დაპირისპირებული) მიდგომის პირობებში მიზანშეწონილია “თამაშის წესები” შევცვალოთ და მეორე მხარეს პრობლემის გადასაწყვეტად გზების ერთობლივი ძიება შევთავაზოთ. ამასთან, ყოველივე ეს, ზედმეტი დემონსტრაციის გარეშე, რაციონალურად და არგუმენტირებულად უნდა გავაკეთოთ.

მოლაპარაკების პროცესში აუცილებელია პარტნიორს ყურადღებით მოვუსმინოთ, თუ რაიმე გაუგებარი დარჩა, სჯობს პირდაპირ შევეკითხოთ: “რა გაქვთ მხედველობაში?”, ან პარტნიორის მიერ თქმული სხვა ფორმულირებით წარმოვთქვათ და დავაზუსტოთ: “მე თქვენი აზრი სწორად გავიგე?” მხედველობის გარეშე არ უნდა დაგტოვოთ დეტალებიც. თუ ისინი სპეციალურად არ განხილულა, ეს არ ნიშნავს, რომ ჩვენი შეხედულებისამებრ უნდა გავიგოთ. სასურველია სხვადასხვაგვარი გაგების თავიდან აცილება და არა უკვე აღებული ვალდებულებების შემდეგ მათზე დაბრუნება. თუმცა, აქაც ზომიერებაა საჭირო. პოზიციების დაზუსტება თვითმიზნად არ უნდა გადავაქციოთ. წინააღმდეგ შემთხვევაში მოლაპარაკების მსვლელობა ტემპს დაკარგავს და პარტნიორებს შორის უნდობლობის ატმოსფეროს გააძლიერებს.

მოლაპარაკების ჩატარება მხარეების აქტიურობას მოითხოვს. პასიურობა საკუთარი პოზიციის უქონლობას, სისუსტეს, მოუშზადებლობას ან მოლაპარაკებაში იძულებით მონაწილეობას ნიშნავს. არც ძალზე აქტიურობაა მიზანშეწონილი, სახელდობრ, პარტნიორი ვაიძულოთ მხოლოდ ჩვენი იდეები და პოზიციები განიხილოს. საჭიროა გვახსოვდეს, რომ მოლაპარაკება, უპირველეს ყოვლისა, თანაბარუფლებიანი მონაწილეების დიალოგია.

მოლაპარაკება მხარეთა საქმიან ურთიერთობათა დასაწყისია. პიროვნებათაშორისი სიმპათიები და ანტიპათიები მის მსვლელობაზე გარკვეულ გავლენას ახდენს.

თუ მოლაპარაკება დიდხანს გრძელდება და ურთიერთხელსაყრელი გადაწყვეტილების მიღება ვერ ხერხდება, შეიძლება შესვენების გამოცხადება სასარგებლო აღმოჩნდეს. იგი საშუალებას იძლევა დელეგაციის წევრებმა კონსულტაციები გამართონ. მეორე გამოსავალია მოცემული საკითხის განხილვის მოგვიანებით გადატანა, როცა სხვა პრობლემები იქნება გადაწყვეტილი.

მოლაპარაკების მსვლელობისას პარტნიორის მხრიდან გარკვეული დათმობა არ შეიძლება მის სისუსტედ მივიჩნიოთ. პირიქით, სასურველია ვაჩვენოთ, რომ პარტნიორის ასეთი ქცევა მომავალში შესაძლო გართულებებს გამორიცხავს და პრობლემების გადაწყვეტას მნიშვნელოვნად შეუწყობს ხელს.

განსაკუთრებით საყურადღებოა შედარებით ძლიერ პარტნიორთან მოლაპარაკების ჩატარება. ხშირად ამგვარ პარტნიორთან მოსალოდნელი შეხვედრა განგაშსა და დაურწმუნებლობას იწვევს. ასეთ სიტუაციაში მრავალი კითხვა იბადება: ღირს კი საერთოდ მოლაპარაკებაში მონაწილეობა? და თუ ღირს, რომელი პრინციპები და მეთოდები უნდა ავირჩიოთ და ა. შ.

უნდა აღინიშნოს, რომ არც სახელმწიფოს ძლიერება და არც ფირმის ფინანსური მდგომარეობა არ შეიძლება ამ სიტუაციაში გადაწყვეტი ადმოჩნდეს. მოლაპარაკების პროცესში თვით ძლიერი პარტნიორის მნაწილეობის ფაქტიც კი იმაზე მიუთითებს, რომ იგი ამ ურთიერთობაში რაღაცით დაინტერესებულია. მაშასადამე, პარტნიორები მოლაპარაკების მაგიდასთან ყოველთვის თანაბარი არიან და ასეთ დროს კითხვა

ამგვარად უნდა დავსვათ: როგორ მოვიქცეთ, თუ პარტნიორი თავისი ძალის დემონსტრაციას მოახდენს და ამით, მისთვის უკეთესი გადაწყვეტილების მიღებას შეეცდება?

ასეთ სიტუაციაში სპეციალისტებს სასარგებლოდ მიაჩნიათ:

პირველი – ძლიერი მხარისათვის საერთაშორისო სამართლის ნორმების, სამართლიანობის პრინციპების, ასევე ანალოგიური სიტუაციის გადაწყვეტის ისტორიული ფაქტების მინიშნება-შეხსენება;

მეორე – ამ მხარესთან ხანგრძლივი ისტორიული ურთიერთობის გახსენება და მისი სამომავლოდ გათვალისწინება. მაგ. განვითარებული ქვეყნები თავის ყოფილ მეტროპოლიებთან მოლაპარაკების დროს, ხშირად, ხაზს უსვამდნენ საერთო ენას, კულტურას, რელიგიას, ძველ ტრადიციულ კავშირებსა და ა.შ.;

მესამე – ძლიერ პოზიციასთან სუსტი პოზიციის მიბმა. ხშირად, ერთ საკითხში მოლაპარაკების სუსტი მხარე, მეორე საკითხში ძლიერ პოზიციას ფლობს. ამიტომ იგი საერთო პრობლემის გადაწყვეტას ითხოვს და ამით, მხარეთა ძალების “დაბალანსებას” ცდილობს;

მეოთხე – თავიანთი პოზიციების გასაძლიერებლად მოლაპარაკების სუსტი მხარეების (რა თქმა უნდა, თუ ისინი მრავალია) გაერთიანება და კოალიციის შექმნა.

იმპორტიორის სტრატეგია. საქმიან ურთიერთობათა უმრავლესობა პროდუქციის ყიდვა-გაყიდვას ეხება. ამ შემთხვევაში, ერთი მხარე ექსპორტიორია (გამყიდველი), ხოლო მეორე – იმპორტიორი (მყიდველი).

საბაზრო ურთიერთობათა პირობებში, უპირატესობა იმპორტიორს აქვს, რადგან ბაზარი თითქმის გაჯერებულია (ყოველ შემთხვევაში განვითარებულ ქვეყნებში), კონკურენცია მძაფრია და პროდუქციის რეალიზაცია საკმაოდ რთული.

პროდუქციის გაყიდვისათვის აუცილებელია მას ჰქონდეს მაღალი სამომხმარებლო თვისებები ანუ იყოს პირადი და საზოგადოებრივი მოხმარებისათვის სასარგებლო და კონკურენტუნარიანი, ე.ი. მისი ყიდვა იმპორტიორისათვის შედარებით ხელსაყრელი და მოსახერხებელი. კონკურენტუნარიანობა განისაზღვრება ტექნიკური მაჩვენებლით (ხარისხით), კომერციული პირობებით (ფასის დონე, მიწოდების ვადები, გადახდის პირობები, საბაჟო პროცედურები, გამყიდველის პასუხისმგებლობა, გარანტიები და სხვ.), მიწოდების ორგანიზაციული პირობებით, მოხმარების ეკონომიურობით და ა.შ. იმპორტიორი ყოველთვის ისეთი საქონლის შეძენას ცდილობს, რომელიც მას მაქსიმალურ სარგებლობას მოუტანს. ყურადსაღებია ისიც, რომ საქონლის კონკურენტუნარიანობა ცვალებადია. მასზე მრავალი ფაქტორი ზემოქმედებს. მაგ. ზოგიერთი საქონელი სეზონის გასვლის შემდეგ კონკურენტუნარიანობას ნაწილობრივ კარგავს; ახალი, უფრო მოდერნიზებული საქონლის გამოჩენისას ძველ მოდელზე მოთხოვნა იკლებს და საქონელი ნაკლებკონკურენტული ხდება და სხვ.

ექსპორტიორმა მოლაპარაკების პროცესში იმპორტიორი გარიგების გაფორმების სარგებლიანობაში რომ დაარწმუნოს, ამისათვის მოცემული საქონლის ტექნიკური, სამომხმარებლო, ღირებულებითი, ორგანიზაციული და სხვა ღირსებები და უპირატესობანი წინა პლანზე უნდა წამოსწიოს.

საჭიროა წინასწარი მომზადება და კონკურენტული საქონლის შესახებ ბაზრის არსებული ინფორმაციის (ძირითადად, კონიუნქტურის – მოთხოვნა-მიწოდების თანაფარდობა) აქტიური გამოყენება. მიუღებელია კონკურენტული საქონლის ძაგება. აუცილებელია კონკრეტული ციფრებითა და მაგალითებით საკუთარი საქონლის

უპირატესობათა დაბეჭითებით ჩვენება. ფასის შესამცირებლად პროდუქციის კრიტიკას იმპორტიორი შეასრულებს.

გარიგებისათვის რეკომენდებულია რამდენიმე მეთოდი. სახელდობრ:

- **პირდაპირი და არაპირდაპირი რჩევა** – მყიდველზე შეთავაზებული გარიგების ხელსაყრელობის შესახებ მოსაზრების მიწოდება;
- **ალტერნატიული მეთოდი** – მყიდველზე რამდენიმე წინადადების შეთავაზება, რომელთა შორის უფრო ხელსაყრელის არჩევა მისი გადასაწყვეტია;
- **იმპორტიორის წინადადების მიღება** – მის ზოგიერთ შემთავაზებულ წინადადებაზე დათანხმება;
- **გამაფრთხილებელი მეთოდი** – საუბარი მიწოდების ვადებზე, გადახდისა და გარიგების სხვა პირობებზე, ჩვენ შეგნებულად არ ვიყენებთ სიტყვებს – “გაყიდვა” ან “შესყიდვა”, თითქოს ეჭვი არ გვეპარება იმპორტიორის მიერ საქონლის შექენაში;
- **საპირისპირო მეთოდი** – იმპორტიორის საწინააღმდეგო აზრის შემთხვევაში, ისეთი კითხვების მიცემა, რომელთა მეშვეობით პარტნიორმა საკუთარი მოსაზრებები უნდა უარყოს და სხვ.

თუ იმპორტიორს გარიგების პირობებზე სხვა მოსაზრება აქვს, ნერვიულობა არ შეიძლება. მასსადაამე, ის დაინტერესებულია გარიგებით და თავისის ინტერესების დაცვას ცდილობს. დამაჯერებელი მოსაზრების პოვნა ჩვენი ამოცანაა. მოლაპარაკებაში საჭიროა მოთმინება და გამძლეობა.

საქონლის ექსპორტირების დროს მთავარი მისი სარეალიზაციო ფასია. ამ მიზნით რეკომენდებულია სხვა ბაზარზე არსებული ფასის გამოყენება, კონკურენტული პროდუქციის ფასის დასახელება, ბაზრის მოთხოვნების გაძლიერებული ტენდენციების მოხსენიება, პროდუქციის ხარისხისა და უპირატესობის, ეკონომიკურობის, შეფუთვის საიმედოობის, ეკოლოგიურობისა და სხვა ტექნიკურ-ეკონომიკური პარამეტრების გამოყენება.

გარიგება მხარეებისათვის ურთიერთსასარგებლო უნდა იყოს. იმპორტიორის ფსიქოლოგია კი ისეთია, რომ ის ყოველთვის ყოყმანობს, ფიქრობს – ხელსაყრელ ფასებში იძენს თუ არა საქონელს? ძალზე მნიშვნელოვანია ამგვარი ეჭვების გაფანტვა, რომ მას არ დარჩეს ისეთი შთაბეჭდილება, თითქოს შეთავაზებული გარიგება მხოლოდ ერთი მხარისათვის არის სასარგებლო. ცალმხრივად მომგებიანი გარიგება ხშირად უკანასკნელი ხდება. არ უნდა დაგვავიწყდეს, რომ ბაზარზე მთავარი კანონმდებელი, როგორც წესი, იმპორტიორია.

იმპორტიორის სტრატეგია. უპირველესად, საჭიროა სასურველი ექსპორტიორის შერჩევა. მოლაპარაკების მსვლელობისას ყურადღება უნდა გავამახვილოთ შესაძენი საქონლის ხარისხზე (განსაკუთრებით, რთული ტექნიკის შემთხვევაში), მის ტექნიკურ სიახლეზე, ექსპლუატაციის დროს ეკოლოგიურ მოთხოვნათა უზრუნველყოფაზე, გარანტიის საკითხებზე, ტექნომსახურებაზე და ა.შ. აუცილებელია შეთანხმება პროდუქციის ხარისხობრივი შემოწმების მეთოდებზე, პრეტენზიის წარგდენის წესებსა და სხვა პირობებზეც.

მოლაპარაკების დროს მეტად მნიშვნელოვანია პროდუქციის მიწოდების ფასზე შეთანხმება. პირველი, რასაც საქმიან შეხვედრაზე უნდა მივადწიოთ, პროდუქციის სარეალიზაციო ფასის დაკლებაა. აუცილებელია გვახსოვდეს, რომ ფასდაკლების სიდიდე მრავალი ფაქტორით განისაზღვრება. სახელდობრ, ბაზრის კონიუნქტურით, მისი ტევადობით, საწარმოო სიმძლავრეების დატვირთვით, მხარეთა შორის ჩამოყალიბებული

ურთიერთობებით, ფირმის ტრადიციებით და სხვ., რომელთა ცოდნა მოლაპარაკების წარმატებით ჩატარებისათვის სასარგებლოა.

სარეალიზაციო ფასდაკლების შეთანხმების შემდეგ საჭიროა სხვა ფასდაკლებაზე მოლაპარაკების გაგრძელება, კერძოდ, შესყიდვის რაოდენობის, მიწოდების ვადების, გადახდის პირობების, სეზონურობისა და სხვათა შესახებ.

როცა ექსპორტიორისა და იმპორტიორის ფასები მაქსიმალურად უახლოვდება ერთმანეთს, კონტრაქტში საბოლოო ფასის დასადგენად, საერთაშორისო ურთიერთობათა პრაქტიკაში მიღებული სავაჭრო წინადადების ე.წ. “ფიფტი-ფიფტის” (ფასთასხვაობის თანაბრად გაყოფა) პირობა წარმოიშობა.

მოლაპარაკების მსვლელობის დროს უნდა გვახსოვდეს, რომ სასარგებლოა შესყიდვის დაკავშირება საკუთარი საქონლის გაყიდვასთან (თუ მისი რეალიზაცია რთულია), რომელსაც შემხვედრ ვაჭრობას უწოდებენ საერთაშორისო საქონელბრუნვის 40%-მდე შემხვედრი ვაჭრობით სრულდება. უმეტეს შემთხვევაში, იმპორტიორის ზეწოლით, ექსპორტიორი თავის თავზე იღებს შემხვედრ ვალდებულებას, რომლის რაოდენობა შესყიდული საქონლის ღირებულების 5-დან 100%-მდე მერყეობს.

საკუთარი პოზიციის დაცვის მეთოდები. მოლაპარაკების პროცესში საკუთარი შეხედულებებისა და მოსაზრებების დასაბუთებისათვის აუცილებელია სარწმუნო არგუმენტებისა და კონტრარგუმენტების გადმოცემა ვიცოდეთ.

განვიხილოთ მეთოდები, რომლებიც გამოიყენება საკუთარი პოზიციის დაცვისა და ოპონენტის მოსაზრებათა განეიტრალებისათვის:

- **ფუნდამენტური მეთოდი** – ფაქტებითა და ციფრებით თანამოსაუბრის გაცნობა. განსაკუთრებით დამარწმუნებელია ციფრები, როგორც ყველაზე საიმედო დამამტკიცებელი საბუთი;
- **შედარების მეთოდი** ერთ-ერთი ყველაზე ეფექტურია, განსაკუთრებით, თუ შედარება მარჯვედ არის შერჩეული;
- **დასკვნების გამოტანის მეთოდი** – არგუმენტების ისეთი ლოგიკური თანამიმდევრობით გადმოცემა, როცა ყოველი შემდეგი მოსაზრება წინათქმულიდან გამოდის. ამით ჩვენ, თანდათანობით, ნაბიჯ-ნაბიჯ, სასურველ მოსაზრებას ვუახლოვდებით;
- **შეკამათების მეთოდი** დაცვის მიზნით გამოიყენება. მიზანი – ოპონენტის არგუმენტაციაში წინააღმდეგობის გამოვლენა;
- **დანაწილების მეთოდი** კონტრარგუმენტაციის დროს გვხვდება. ამ ვითარებაში პარტნიორის საუბრის თემატიკა დანაწილდება და ცალკეული მომენტები მოკლედ დახასიათდება. მაგ. “ამაში თქვენ სრულიად მართალი ხართ. . . მაგრამ მეორე საკითხთან დაკავშირებით, ვშიშობ, ექსპერტებს ეჭვი წარმოეშვებათ” და სხვ. შემდეგ, ოპონენტის ძლიერი არგუმენტების შეუხებლად, შეიძლება სუსტი არგუმენტების საფუძვლიანი და დეტალური კრიტიკა.
- **იგნორირების მეთოდი.** თუ ოპონენტის მიერ სარწმუნო არგუმენტად წამოყენებული ფაქტის იგნორირება (უარყოფა) შეუძლებელია, მისი პროგნოზირება წარმატებით შეიძლება;
- **მოჩვენებითი მხარდაჭერის მეთოდი.** დავუშვათ, ოპონენტის არგუმენტაციაში სუსტი ადგილი შევამჩნიეთ. ჩვენ წინააღმდეგობას არ ვუწევთ, პირიქით, ყველას გასაკვირად ოპონენტის სასარგებლოდ ახალ მოსაზრებებს გამოვთქვამთ და ამით მას, ჩვენს მიმართ კეთილად განვაწყობთ. მაგ. , “თქვენ მართალი ხართ კიდევ იმიტომ, რომ... ასევე უტყუარად მიგვაჩნია...” ამის შემდეგ, ვიწყებთ ჩვენთვის ყველაზე მნიშვნელოვანი

საკითხის გადმოცემას. მაგ., “მაგრამ თქვენ, სამწუხაროდ, ყურადღებიდან გამოტოვებ...” და კონტრარგუმენტების რიგიც ღვება.

ამ მეთოდის გამოყენებით ოპონენტს ექმნება ისეთი შთაბეჭდილება, რომ ჩვენ მისი პოზიცია მასზე უფრო კარგად მოვიფიქრეთ და ღრმა ანალიზის საფუძველზე მის არახელსაყრელობაში დავრწმუნდით. ეს მეთოდი საკმაოდ ეფექტურია, თუმცა გულდასმით მომზადებას მოითხოვს.

არგუმენტირების დროს საკმაოდ ხშირად გვხვდება არაკორექტული, სპეკულანტური მეთოდებიც, სოლიდურ ბიზნესმენს, რომელიც თავის რეპუტაციას უფროთხილდება, მათი გამოყენება არ ეკადრება, მაგრამ არაკეთილსინდისიერ პარტნიორთან დისკუსიის დროს, ამგვარი ფანდებისაგან თავის დასაცავად მზად უნდა ვიყოთ. ასეთ სიტუაციაში რეკომენდებულია შემდეგი ხერხები:

- **იზოლაცია.** ამ დროს კონტექსტისაგან ცალკეული ფაქტები გამოიყოფა და როგორც მთავარი აზრი ისე მიეწოდება. ამ გზით პარტნიორის ჭეშმარიტმა მოსაზრებამ შეიძლება საწინააღმდეგო მნიშვნელობა მიიღოს;
- **ანეკდოტი.** მოხერხებულმა და დროულმა ხუმრობამ პარტნიორის უზადოდ ლოგიკური, დეტალურად არგუმენტირებული მოსაზრება შეიძლება გააქარწყლოს;
- **ავტორიტეტის გამოყენება.** ცნობილი ავტორიტეტების გამონათქვამთა ციტირება, მაშინაც კი, როცა ისინი მოცემული საკითხის დამამტკიცებელ გარემოებად ნაკლებად მიიჩნევა, მსმენელზე სარწმუნო არგუმენტის შთაბეჭდილებას ტოვებს;
- **მიმართულების შეცვლა.** იმის მაგივრად, რომ ჩვენს არგუმენტებზე უპასუხოს, პარტნიორი სხვა საკითხზე გადადის, რომელსაც განსახილველ პრობლემასთან არსებითი კავშირი არა აქვს;
- **პარტნიორის დისკრედიტაცია.** როცა ჩვენს ოპონენტს საკითხის თაობაზე არსებითად არაფრის თქმა არ შეუძლია, მან შეიძლება ჩვენი პიროვნების კრიტიკა დაიწყო. ასეთ სიტუაციაში, მასთან კამათი რეკომენდებული არ არის, დამსწრეებს მშვიდად უნდა განვუმარტოთ, თუ რამდენად უღირსია ამგვარი ქცევა, ანდა პარტნიორის გამოსტომები მხედველობაში საერთოდ არ მივიღოთ და სხვ.

მოლაპარაკებები სამართაშორისო ბიზნესში. ხშირად მოლაპარაკებები იმ პირობების ფორმულირებისათვის გამოიყენება, რომელთა მიხედვით სამართაშორისო საქმიანობის კომპანიამ თავისი ოპერაციები სხვა ქვეყანაში უნდა დაიწყო, ან შეწყვიტოს. მოლაპარაკების საგანი შესაძლოა იყოს პირდაპირი ინვესტიციები, ლიცენზიური ურთიერთობები, სესხის დაბრუნების ან დაფარვის გადავადების, საქონლის ყიდვა-გაყიდვისა და სხვა საკითხები,

ეკონომიკურ სფეროში მოლაპარაკების ჩატარება ეროვნულ თუ უცხოურ ფორმებს შორის პრინციპში ანალოგიურია, მაგრამ სამართაშორისო დონეზე ურთიერთობის შემთხვევაში ადგილი აქვს რიგ თავისებურებებს, კერძოდ:

- მეტ დროსა და ხარჯებს საჭიროებს;
- სამართლებრივი გარემო განსხვავებულია;
- რეციპიენტი (მიმღები) ქვეყნის მოთხოვნები ეტაპობრივად იცვლება;

მაგ. ინგლისური “მიდლენდ ბანკიდან” კრედიტის მიღების შემდეგ, პერუს მთავრობამ მოლაპარაკებაზე ძალზე მკაცრი პოზიცია დაიკავა. სახელდობრ, ვალის დაბრუნების პირობების გადახედვა მოითხოვა და ნაღდი ანგარიშსწორების ნაცვლად, ბანკს სესხის დაფარვა სპილენძითა და სხვა ნედლეულით შესთავაზა.

- კულტურული გარემო განსხვავებულია;
- შეუთანხმებლობის ალბათობის ხარისხი უფრო მაღალია, რადგან:
 - ✚ მოლაპარაკების ჩატარების სტილი სხვაგვარია;
 - ✚ მოლაპარაკების მონაწილეთა ფასეულობები და შეხედულებები განსხვავებულია;
 - ✚ არსებობს ენობრივი ბარიერი ანუ წარმოთქმულის ან გააზრებულიას თავისებურად გაგება და სხვ.

4. მოლაპარაკების ჩატარება ექსტრემალურ სიტუაციაში

თავისებურება. საერთაშორისო პრაქტიკა ადასტურებს, რომ არსებობს რიგი სიტუაციები, რომლებსაც ექსტრემალურობის ნიშნები აქვს და ვითარების მოსაწესრიგებლად მოლაპარაკების ჩატარებას აუცილებლად მოითხოვს. რეგიონული და ეთნიკური კონფლიქტები, ტერორიზმი, მძევალთა გათავისუფლება, სამხედრო ტყვეების გაცვლა, პატიმართა ამბოხი და მრავალი სხვა ექსტრემალური სიტუაცია, ძალადობის ან მასობრივი უწესრიგობის შესაწვევად, სამართალდამრღვევებთან მოლაპარაკების გამართვას საჭიროებს. თანამედროვე რეალობა აჩვენებს, რომ დამნაშავეებთან შედეგიანი მოლაპარაკება – საერთაშორისო მნიშვნელობის პრობლემაა.

ექსტრემალურ სიტუაციებში მხარეებს შორის დაპირისპირება არა მარტო წინასწარ გათვლილ, არამედ ყოვლად გაუგებარ, გაუთვალისწინებელ ფაქტორებს ემყარება. ზოგჯერ, ამ ვითარებაში, ადამიანთა ქცევა მცდარ გათვლებს ეფუძნება, რაც ხილული მხოლოდ მაშინ გახდება, როცა შეთანხმება ვერ მიიღწევა, მოლაპარაკება ჩიხში მოექცევა.

ექსტრემალურ სიტუაციებში მოლაპარაკების სუბიექტები შეიძლება იყოს არ მარტო დამნაშავეები, არამედ მშვიდობიანი მოსახლეობა, თვითმმართველობის ადგილობრივი ორგანოები, რელიგიურ კონფესიათა წარმომადგენლები და სხვები, რომელთა პოზიციები აშკარად გამოსატყუელი მტრული ხასიათისაა, ხოლო თავიანთი მოქმედებით ისინი ძალადობას მიმართავენ. ასეთ სუბიექტებთან მოლაპარაკება ძალზე სპეციფიკურია, რაც შემდეგში გამოიხატება:

მოლაპარაკების მიზანი უშუალო გავლენას ახდენს მის მსვლელობაზე და მოიცავს: მძევალთა გათავისუფლებას, სამხედრო ტყვეების გაცვლას, საბრძოლო მოქმედებებისა და მასობრივი უწესრიგობების შეწყვეტას, დამნაშავეთა გადაცემას და სხვ. ნათელია, რომ ამ ვითარებათა გათვალისწინებით მოლაპარაკებები პრინციპული განსხვავებით ტარდება:

დამნაშავე მხარის მოქმედებათა მოტივებიც მოლაპარაკების მსვლელობაზე უშუალო გავლენას ახდენს. მათ შორის შეიძლება გამოიყოს: პოლიტიკური, ნაციონალისტური, ანგარებიანი, პასუხისმგებლობისაგან თავის აცილების, შურისძიებისა და სხვ. მოტივაციის სპეციფიკა მოლაპარაკებაზე ზემოქმედებს იმით, რომ სამართალდამცავთა მხრიდან სათანადო პოლიტიკურ-ფსიქოლოგიურ მომზადებასა და კომპეტენტურობას მოითხოვს;

მოლაპარაკების იძულებითი ხასიათი, რომელიც სამართალდამცავი მხრის მიერ პრობლემის ძალისმიერი სტრატეგიით გადაწყვეტას კი არ ამცირებს, არამედ, პირიქით, აძლიერებს;

მოლაპარაკების საჯაროობის ხარისხი. მოლაპარაკება შეიძლება იყოს საჯარო ან დახურული, რაც ასევე ამ პროცესის მსვლელობაზე გავლენას ახდენს. დახურულ პროცედურაზე უფრო მეტია შესაძლებლობა გამოყენებულ იქნეს მოლაპარაკების ჩატარების არაცივილიზებული ხერხები და მეთოდები;

მოწინააღმდეგეთა მიერ წამოწყებული პირობებიც სპეციფიკურია, რადგან ისინი შეიძლება იყოს ერთი ან ორივე მხარისათვის ან მთლიანად მისაღები, ან ნაწილობრივ მისაღები, ან სრულიად მიუღებელი;

მრავალი უცნობი ცვლადის არსებობა. მაგ., დამნაშავეთა კონკრეტული მდებარეობის ადგილი, მათი რიცხოვნობა, საბრძოლო მზადყოფნა და მომზადება, მორალურ-ფსიქოლოგიური მდგომარეობა, მხარდაჭერის სახეობა (ფინანსური, ადამიანური რესურსები, იარაღი), უკვე ჩაღწეული დანაშაულის სიმძიმე და მასშტაბები და სხვ.

მედიაციის არსებობა. ასეთ მოლაპარაკებებში, ხშირად, მონაწილეობენ მედიატორები, რომლებიც შეიძლება იყვნენ დამნაშავეთა ახლობლები, ღვთისმსახურები, სხვადასხვა პროფესიის

მაღალი ავტორიტეტის მქონე ადამიანები, საზოგადოებრივ-პოლიტიკური მოძრაობებისა და ორგანიზაციების წარმომადგენლები და სხვ.

ექსტრემალურ სიტუაციაში მოლაპარაკების წარმართვა დამნაშავეთა მხრიდან შემდეგი თავისებურებებით ხასიათდება; მოულოდნელი მოქმედება, ოპონენტთა ნებისყოფის გატეხვის მცდელობა, “ფსიქოლოგიური შეტევა”. დიალოგის სასურველი ფორმის თავსმოხვევა და სხვ.

მოლაპარაკების მეორე მხარის ამოცანაა ექსტრემისტების დამშვიდება, ვითარების დასახუსტებლად მოლაპარაკების გაჭიანურება, ექსტრემისტების მხრიდან მუქარის ხასიათის (დემონსტრაციული თუ რეალური) დადგენა, მათთან კონტაქტის დამყარება, ნდობის ატმოსფეროს შექმნა და სხვ.

ასეთ სიტუაციაში არანაკლები მნიშვნელობა აქვს დამნაშავეთა ჯგუფში არსებულ ფსიქოლოგიურ ვითარებას, მათ ფიზიკურ და ფსიქიკურ ჯანმრთელობასაც.

წამოყენებული პირობები. ძირითადი პრობლემა, რომელიც საგანგებო მდგომარეობის დროს წარმოიშობა, ესაა ექსტრემისტების მოთხოვნების განხილვა.

ჩვეულებრივ, ექსტრემალურ სიტუაციებში მოლაპარაკების საგანია: მძევალთა მთლიანი ან ნაწილობრივი გათავისუფლება, მათი კვებისა და გამოსყიდვის (თუ ასეთი მოთხოვნა არსებობს) პირობების განხილვა, ასევე ექსტრემისტებისათვის რაიმე გარანტიების მიცემა და სხვ.

ექსტრემისტებთან მოლაპარაკების წარმატებით წარმართვისათვის თავიდანვე აუცილებელია ინიციატივის დაუფლება, მათი მოთხოვნების თანდათანობით შემცირება და თავდაცვის პოზიციაში გადაყვანა.

შეთანხმების მიღწევა. როგორც წესი, ექსტრემალური სიტუაცია ადგილობრივი ან საერთაშორისო კანონმდებლობის დარღვევით წარმოიშობა. მაშასადამე, ამ ვითარებაში საქმე გვაქვს სამართალდარღვევასთან.

ექსტრემალურ სიტუაციას, საკმაოდ ხშირად, თან ახლავს ისეთი დამამძიმებელი გარემოებები, როგორცაა დამნაშავეთა უკანონო შეიარაღება, რომლებაც თავიანთი მუქარები ნაწილობრივ შეასრულეს, მძევლების, მათ შორის მოხუცების, ქალებისა და ბავშვების აყვანა, ექსტრემისტთა და მძევალთა ფსიქოლოგიური არაადექვატურობა და სხვ. ეს კი ნიშნავს, რომ მოლაპარაკება, უმეტესად, დახმარებითი, დაქვემდებარებული ხასიათისაა. ამიტომ ამ სიტუაციაში უმთავრესი ამოცანა დამნაშავეთა განიარაღება გახლავთ.

ასეთი მოლაპარაკება, პრობლემის ძალისმიერი საშუალებებით გადასაწყვეტად, ექსტრემისტების ყურადღებას აღუნებს. თუმცა, ამ პროცესის განმავლობაში საკუთარი მოთხოვნების დაკმაყოფილების იმედი ყოველთვის აქვთ. ამასთან, მოლაპარაკება, არცთუ იშვიათად, ჩიხში ექცევა, რა თქმა უნდა, ექსტრემისტები იმასაც ითვალისწინებენ, რომ როგორც არ უნდა წარიმართოს მოლაპარაკება, მათთვის იგი იარაღის ჩაბარებით, წინააღმდეგობის შეწყვეტით და ძალოვან სტრუქტურებთან დანებებით მთავრდება. ყოველივე აღნიშნული სიტუაციის დამატებით ართულებს, ხოლო მოლაპარაკების ეფექტუად ჩატარებას წარმოუდგენლად რთულს ხდის.

შეთანხმების მიღწევის სტადიაზე განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია მოლაპარაკების ისე წარმართვა, რომ არ მოხდეს დიალოგის ტონალობის (საუბრის ესა თუ ის იერი, კილო) ცვლილება, პრობლემის სასწრაფოდ გადაწყვეტის მიზნით არ იქნეს ძალა გამოყენებული. ამ ეტაპზე, არცთუ იშვიათად, კეთდება ექსტრემისტების მოთხოვნების ფიქციური დათანხმება, მათი ყურადღების მოდუნება და მოულოდნელად ძალის გამოყენება. ითვლება, რომ სწორედ ამაშია მოლაპარაკების მთავარი ამოცანა – ამ რთული პრობლემის ძალისმიერი გადაწყვეტის დაფარვა.

შეთანხმების მიღწევის ეტაპზე აუცილებელია მოლაპარაკების შეფასებაში კომპლექსური მიდგომა. მისი საფუძველია: ექსტრემისტების გამოცდილება, მათი აგრესიულობა, ძალადობის შესრულების მოტივი, ძალის გამოყენების შესაძლებლობა, მძევალთა უსაფრთხოების გარანტიები და სხვ.

შეთანხმების მიღწევა დიდად არის დამოკიდებული იმაზეც, თუ რა მოთხოვნები აქვთ ექსტრემისტებს. პირობები შეიძლება იყოს: არასამართალდარღვევითი, მაგ. პროკურორის ან მასმედიის წარმომადგენლების გამოძახება და სხვ. მისაღებად სამართალდარღვევითი, მაგ.,

საკუთარი ფიზიკური უსაფრთხოებისათვის მძევლების აყვანა ან ვალუტითა და ტრანსპორტით უზრუნველყოფა უცხო ქვეყანაში წასასვლელად; დანაშაულებითი, მიუღებელი სამართალდარღვევითი, მაგ., იარაღითა და საბრძოლო მასალებით უზრუნველყოფა, მძევლების აყვანა სხვა ტერიტორიაზე გადაადგილებისათვის.

თუ საუბარია სამართალდარღვევით, მაგრამ პრინციპში მისაღებ დათმობებზე, შეთანხმების მიღწევა შესაძლებელია. შეთანხმების მიღწევა შესაძლებელია იმ შემთხვევაშიც, როცა ექსტრემისტები და მეორე მხარე ურთიერთსაწინააღმდეგო მიუღებელ პირობებს არ აყენებენ ან მიღწეული შეთანხმებით მოსალოდნელი ზიანი არ აჭარბებს იმ ზიანს, რომელიც დანაშაულებრივი აქციის შედეგად უკვე არსებობს, მოლაპარაკების საზღვარგარეთული პრაქტიკა ადასტურება, რომ მძევალთა 80%-ის გათავისუფლება მოლაპარაკების მეშვეობით გახდა შესაძლებელი.

ექსტრემისტებთან მოლაპარაკების ეფექტურობაზე ზემოქმედებს:

– ამ სფეროში მოლაპარაკების მონაწილეთა ცოდნა და პრაქტიკული გამოცდილება ანუ მათი პროფესიონალიზმი;

– ექსტრემისტების ფსიქოლოგიური თავისებურებები;

– მოლაპარაკების მონაწილეთა მაღალი ფსიქოლოგიური რესურსი, ვერბალიზაციის (საუბრით დარწმუნება) შესაძლებლობები, მათი საზრიანობა და გამომგონებლობა, დროის მკაცრი დეფიციტისა და ფსიქიკური დაძაბულობის პირობებში ადექვატურ (შესაბამისი) გადაწყვეტილებათა მიღების შესაძლებლობა და სხვ.

მოლაპარაკების ორბანიზაცია

მოლაპარაკების პროცესში ინიციატივა ყოველთვის იმ მხარეს ეკუთვნის, რომელიც ამისათვის ფსიქოლოგიურად უკეთ არის მომზადებული. ფსიქოლოგიურ ასპექტში მოლაპარაკების მთავარი ამოცანაა თანამოსაუბრის დარწმუნება. მოლაპარაკება უნდა ჩატარდეს თავაზიან-გამაფრთხილებელ ტონში, უტაქტო და უხეში მეთოდების გარეშე. აქვე უნდა აღვნიშნოთ, რომ მოლაპარაკების ზედმეტად სერიოზული მანერაც ნაკლებწარმატებულია. არავითარ შემთხვევაში არ შეიძლება ცალმხრივი სარგებლის მიღწევის მცდელობა, ასეთი დამოკიდებულებების გამჟღავნების შემთხვევაში რეკომენდებულია ამის შესახებ მისი წინასწარ გაფრთხილება, ასეთი მხარე მომავალი მოლაპარაკებისათვის საინტერესო პარტნიორებს კარგავს ფსიქოლოგიური ატმოსფეროს შექმნაში.

ფსიქოლოგიური რჩევები. ურთიერთობის დაწყებამდე აუცილებელია ჩვენი მზადყოფნა ღიმილით, თანამოსაუბრეებისკენ შეტრიალებული სხეულით გამოვხატოთ. საუბრის დაწყებამდე ფსიქოლოგები სასარგებლოდ მიიჩნევენ დავიცვათ შემდეგი

პრინციპები: რაციონალურობა (თავშეკავება), ურთიერთგაგება, ურთიერთობა, დამრიგებლური ტონის უარყოფა, უეჭველობა, ინტერესებისა და არა პოზიციების პრიორიტეტი.

საუბრის პროცესში ვეცადოთ, რომ არ დავუშვათ ასეთი **შეცდომები:**

- წინასწარი მსჯელობა – თავიდანვე კრიტიკული განწყობა, რომლის დროსაც ვეჭიდებით ნებისმიერი იდეის რაიმე ნაკლს;
- დარწმუნებულობა პარტნიორის მიერ კომპრომისის შეუძლებლობაში;
- აზრი იმის შესახებ, რომ თანამოსაუბრის სირთულეები მისი პრობლემაა;
- მობოდიშებით საუბრის დაწყება “მე არა ვარ ორატორი”, “სპეციალისტი”;

საუბარი ისე უნდა წარვმართოთ, რომ თანამოსაუბრემ ის აზრი გამოთქვას, რომლის მოსმენაც ჩვენ გვსურს. ამისთვის შევეცადოთ პრობლემა “მისი

თვალეებით” დავინახოთ. საუბრის მსვლელობისას სირთულეს წარმოადგენს საკუთარი მოსაზრების გატანა. ამ მიზნით დაუშვებელია ცხარე კამათი.

კამათის თავიდან ასაცილებლად ფსიქოლოგები მიიჩნევენ:

- მოსაუბრეს კატეგორიულად ნუ განვუცხადებთ, რომ ის ცდება;
- თუ ჩვენ ვცდებით, ამის შესახებ აუცილებლად ვაღიაროთ;
- საუბარი მეგობრულ ტონში წარვმართოთ;
- ისე ავაწყოთ ფრაზები, რომ დადებითი პასუხები მივიღოთ;
- ვისაც ვარწმუნებთ მოიწონოს ჩვენი იდეა, მივაწოდოთ ისეთი ფორმით, თითქოს ეს იდეა მას ეკუთვნის (დეილ კარნეგი);
- სიტუაციის გაგებას ჩვენი ოპონენტის პოზიციიდან შევეცადოთ;
- მოწინააღმდეგის თითოეულ არგუმენტს მაქსიმალური ყურადღება მივაქციოთ;

როცა კამათი გარდაუვალია, ფსიქოლოგები საჭიროდ თვლიან:

- ვისაუბროთ მხოლოდ უთანხმოების გამომწვევ ფაქტებზე და ნუ შევეხებით ოპონენტის პიროვნებას;
- ნუ გამოვიყენებთ შეურაცხყოფელ სიტყვებს;
- სხვის გაკრიტიკებამდე, ჯერ საკუთარ შეცდომებზე მივანიშნოთ;
- ვაღიაროთ ჩვენი ნაკლი, ამით განვავიარაღებთ მოწინააღმდეგეს;

საუბარი უფრო დამაჯერებელი რომ იყოს, უნდა:

- მნიშვნელოვან სიტყვებს დაუქვემდებაროთ მეორეხარისხოვანი სიტყვები;
- საჭიროებისამებრ ვცვალოთ საუბრის ტონი და მეტყველების ტემპი;
- მნიშვნელოვანი აზრების გამოთქმამდე გავაკეთოთ პაუზები;

ფსიქოლოგიური ატმოსფერო:

1. არ ვისაუბროთ ძალიან ხმამაღლა ან ხმადაბლა, სწრაფად ან ნელა;
2. შევეცადოთ ყოველ პრობლემაში “საკვანძო ფიგურა” ვიპოვოთ;
3. შევეცადოთ ყოველ პრობლემაში პარტნიორმა დაინახოს, რომ ფირმის წარმომადგენლებს შორის ურთიერთგაგება და პატივისცემა მეფობს.

საუბრის მოსმენა და კითხვების დასმა

მოლაპარაკების წარმართვის ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი პრინციპია პარტნიორის საუბრისადმი განსაკუთრებული ყურადღების გამოჩენა. პარტნიორის მოსმენა რთული საქმეა, რომელიც დაძაბულად ყოფნას მოითხოვს, თუ ძალიან ყურადღებით არ ვუსმენთ მოსაუბრეს, მრავალ მნიშვნელოვან მომენტს გამოვტოვებთ.

გამოუცდელი ადამიანის ყველაზე გავრცელებული შეცდომაა, როცა გამუდმებით ცდილობენ თანამოსაუბრე თავიანთ შეხედულებებზე დაუყოვნებლივ გადმოიბირონ. მივცეთ პარტნიორს შესაძლებლობა თავისუფლად გამოთქვას საკუთარი აზრი, რადგან იგი უკეთ იცნობს თავის პრობლემებს და საჭიროებებს. ჩვენ კი მას კითხვები დავუსვათ.

თუ არ ვეთანხმებით თანამოსაუბრეს, შესაძლოა გაგვიჩნდეს ძლიერი სურვილი შევაწყვიტოთ საუბარი. ნურც ამას გავაკეთებთ, მოთმინებით მოვუსმინოთ მას. მოსაუბრისადმი უწყვეტი ყურადღების გამოჩენა მრავალი ადამიანისათვის არც ისე ადვილია. აღნიშნულის მიზეზებია: ყურადღების გაფანტვა, აზროვნების მაღალი სიჩქარე, სხვისი აზრისადმი ანტიპათია, ყურადღების შერჩევაზე რეპლიკის მოთხოვნილება.

არგუმენტაციის მეთოდები და ტაქტიკა.

ნებისმიერი მოლაპარაკების დროს პარტნიორზე დიდ გავლენას ახდენს არგუმენტაცია (ლათ. მსჯელობა), რომელიც მნიშვნელოვანი ლოგიკური მოსაზრებების მეშვეობით რაიმეს დარწმუნების ხერხია.

დამადასტურებელი არგუმენტაცია – მისი დახმარებით ადამიანი პარტნიორთან საუბარში რაიმეს ადასტურებს ან ასაბუთებს;

კონტრარგუმენტაცია, რომლის დახმარებით ადამიანი თანამოსაუბრის მტკიცებულებებს ან თეზისებს უარყოფს.

დიპლომატიურ პრაქტიკაში ხშირად იყენებენ პოლიტიკურ ანეკდოტს (ფრანგ. პატარა, სასაცილო მოძრაობა) პოლიტიკურ სიტუაციაზე ან ლიდერის ქცევაზე და ხასიათზე. იგი შეიძლება იყოს პოლიტიკური ბრძოლის მეტად მწვავე ფორმა, როცა ხდება მოწინააღმდეგის დისკრედიტაცია ან მომხრეებში სიმპათიის მოპოვება.

რომელიმე სოციალურ ობიექტზე (ჯგუფზე, ადამიანზე, საზოგადოებაზე) მაგალითად, სოციალურად დადგენილი სტერეოტიპების ნიმუშებია: პროფესორი მიტომაა დაბნეული, ახლომხედველი და ყოველდღიურობას ვერ აბამს თავს ; სტუდენტი მუდამ მხიარულია, ჭკუამახვილი და არასოდეს არაა მზად გამოცდისათვის. ყველა ინგლისელი გამხდარია და ცივისხლიანი, ფრანგები მხოლოდ სიყვარულზე ფიქრობენ, სპორტსმენებთან დამოკიდებულება კი ასეთია “ძალა აქვს, ჭკუა არ სჭირდება”.

1. მანიპულაცია: არსი, პროცედურები

ქცევის სისტემები და მეთოდები

არსი, პროცედურები. მანიპულაციას (ლათ. manipulatio) ორგანიზაციის განმარტება აქვს: ერთი მხრივ, იგი არის რაიმე რთული მოქმედება ხელით მუშაობისას და მეორე, – ოინი, ყალბაბანდობა.

მანიპულაცია სუბიექტის მიერ ყოველთვის ნათლად გამიზნული აქციაა. მას უცილობლად წინ უძღვის გააზრებულობა, მისი შესრულების განზრახულობა.

პრაქტიკულად, ნებისმიერი მანიპულაცია მცდელობა წინასწარ იგეგმება ანუ შეგნებულად განისაზღვრება სასურველი სიტუაცია, ზემოქმედების ადრესატი და თვით სისტემის ორგანიზაცია.

მანიპულაციური ხელოვნება ორი პროცესუალური სტადიით რეალიზდება: მომზადების სტადიაში და მანიპულაციური შეტევის სტადიაში. მოსამზადებელ პერიოდში შემდეგი მანიპულაციური პროცედურები ხორციელდება.

კონტექსტუალური გაფორმება. ურთიერთობა ყოველთვის სადმე, როდისღაც, გარკვეულ გარემოებაში და როგორღაც ხდება. კონტექსტუალური გაფორმება გულისხმობს ზემოქმედების პირობების ისეთ ორგანიზაციას, რომელიც მანიპულაციის წარმატებას უზრუნველყოფს. მანიპულატორმა უნდა გააკონტროლოს გარეგანი ცვალებადი ზემოქმედებანი: ფიზიკური პირობები, კულტურული და სოციალური კონტექსტები.

– **ფიზიკური პირობები.** ესაა ვითარების განმსაზღვრელი გარემომცველი გარემო, კერძოდ, მოქმედების ადგილი. სენსორული პალიტრა (განათება, სმენადობა, სუნის, ამინდი და ა.შ.) და ინტერიერი. გამოცდილი მანიპულატორი ყოველივე ამას დეტალურად ითვალისწინებს და ამზადებს.

– **კულტურულ-სოციალური ფონი.** ესაა ურთიერთობის სიტუაციური თავისებურებები, კერძოდ, საუბრის ენა, ეროვნული და ადგილობრივი ტრადიციები, კულტურული ნორმები, მანიპულაციის ობიექტის აღქმისა და აზროვნების სტერეოტიპები, გარშემომყოფი ადამიანები და სხვ.

–**ფსიქიკური ზემოქმედების სამიზნეთა არჩევა.** ესაა ის ფსიქიკური სტრუქტურები, რომლებზედაც ზემოქმედებს მანიპულატორი და რომლებიც იცვლებიან თვით ამ ზემოქმედების მიზნის შესაბამისი მიმართულებით. ასეთი სამიზნეებია:

- აქტიურობის წამქეზებლები: მოთხოვნილებები, ინტერესები, იდეალები, გადახრები;
- აქტიურობის რეგულატორები: აზრობრივი, მიზნობრივი და ოპერაციული განწყობები, ჯგუფური ნორმები, თვითშეფასება, მსოფლმხედველობა. სარწმუნოება;
- შემეცნებითი, საინფორმაციო სტრუქტურები: ცოდნა სამყაროს, ადამიანების, მოვლენებისა და ურთიერთობების შესახებ;
- საქმიანობის ოპერაციული შემადგენლობა: აზროვნების უნარი, ქცევის სტილი, თვისებები, კვალიფიკაცია;
- ფსიქიკური მდგომარეობა: ფუნქციონალური და ემოციონალური;

კონტაქტის დამყარება. ყოველგვარი პიროვნებათაშორისი ურთიერთობა მხარეებს შორის კონტაქტის დამყარებას მოითხოვს. ამ ფსიქოლოგიურ ფენომენს მრავალასპექტიანი ფორმა აქვს:

- **სენსორული** (ლათ. **sensus** –გრძნობა, შეგრძნება; მგრძნობელობითი) კონტაქტი, რომელიც უშუალოდ გრძნობის ორგანოებით მყარდება; ესაა შეხედულებითი, მხედველობითი, სმენითი კონტაქტები, განსაკუთრებული როლი მხედველობით კონტაქტს ენიჭება;
- **ოპერაციული კონტაქტი**, რომელიც სხვა ადამიანის მიერ შესრულებული სამუშაოს ან სხვა რაიმე დანიშნულების აზრს გულისხმობს;
- **სულიერი კონტაქტი**, რომელიც პარტნიორთან მაღალი აზრისა და ფასეულობების გაერთიანებას ნიშნავს და სხვ.

მანიპულაციური შეტევის ჩარჩოებში მართვა შემდეგი ფაქტორებით ხორციელდება:

პიროვნებათაშორისი ფსიქოლოგიური სივრცე, რომლის სპეციფიკა გამოისახება ცნებებში: “ტერიტორია” და “დისტანცია”. თითოეული მათგანი ურთიერთობის სხვადასხვა ასპექტს ასახავს, რომელთა მართვა ფსიქოლოგიური ზემოქმედების არსენალის მნიშვნელოვანი ნაწილია. ტერიტორია პიროვნებათაშორისი გარკვეული სივრცეა, რომელიც ყოველ პარტნიორს თავისად მიაჩნია. იგი კონტაქტის დამყარების სხვადასხვა დონეზე ფიქსირდება, კერძოდ კინესთეტიკურ გარემოში – ფიზიკურად; ემოციონალურში – რეაქციაზე; ოპერაციულში –სამუშაოს შესრულების ინდივიდუალური ხერხით, საქმიანობის საკუთარი სტილით; საგნობრივში – საქმიანობის სახეში, აზრის გამოხატვაში; პირადულში – იმაში, რაც სუბიექტისათვის შინაგანად მნიშვნელოვანია და სხვ.

ყოველი ფსიქოლოგიური ზემოქმედება უცილობლად სხვის ფსიქოლოგიურ ტერიტორიაზე შესვლას ნიშნავს. განსხვავება იმაშია, რომ ეს “სტუმრობა” შეიძლება იყოს მიწვევა, ძალადობრივი შეჭრა ან ფარული შეღწევა. მანიპულაციური ზემოქმედებისათვის სწორედ ფარული შეღწევაა დამახასიათებელი.

დისტანცია პარტნიორების ერთმანეთთან დაცილებულობას, დაშორიშორებას ნიშნავს. წინაღობის როლში შეიძლება იყოს ისეთი გარეგნული ფიზიკური ბარიერები, რომლებიც მოცემულ შემთხვევაში ფსიქოლოგიური წინაღობის როლს ასრულებენ (მაგ., ავეჯი, დახურული, ჩაკეტილი პოხები და ჟესტები, პაუზები, საუბრის თემის ცვლილება და ა.შ.); აზრობრივი – სრულად ან ნაწილობრივ გაუგებლობა; სულიერი –ფასეულობითა და შეხედულებათა სხვადასხვა სისტემა.

სრული გაერთიანება პრაქტიკულად არასოდეს ხდება, ამიტომ დისტანცია ყოველთვის არსებობს. საკითხავია მხოლოდ ის, თუ როგორია მისი სიდიდე, მანიპულატორის ამოცანაა მაქსიმალურად შეამციროს დისტანცია.

ინიციატივა, იგი ერთ-ერთი პარტნიორის მხრიდან ზემოქმედების მართვის საწყისი მომენტი. განასხვავებენ ორი სახეობის ინიციატივას: **დაუფლლებითი** და **განკარგულებითი**.

პირველს მაშინ აქვს ადგილი, როცა პარტნიორი მართვის სადავეებს ღიად იღებს, ხოლო მეორე შემთხვევაში, იგი არის იმ უფლების გამოყენება, რომ გადაწყვიტოს თუ ვინ და როდის დაეუფლოს ინიციატივას. ორივე შემთხვევაში ასეთ ადამიანს თავისი მიზნების მისაღწევად მეტი შესაძლებლობა გააჩნია. ამიტომ, სრულიად ბუნებრივია, რომ ინიციატივის დასაუფლებლად დაუნდობელი ბრძოლა მიმდინარეობს.

ცნობილია ინიციატივის მართვის შემდეგი ფორმები:

- ადგება, თუ მისი გამოვლენა პარტნიორის მხრიდან წინააღმდეგობას არ აწყდება;
- ხელში ჩაგდება ანუ პარტნიორის წინააღმდეგობის გარშემოვლით მისი სწრაფი დაუფლება;
- გამოყენება ანუ შედარებით ხანგრძლივი დროით შენარჩუნება;
- გადაცემა ანუ ნაბაყოფლობით დათმობა, მასზე უარის თქმა;
- დაკარგვა ანუ იძულებითი აქცია;
- ხელიდან გამოგლეჯა, რაც ხელში ჩაგდების ტოლფასია იმ განსხვავებით, რომ ამ შემთხვევაში პარტნიორის წინააღმდეგობის დაძლევა ხდება;
- ბლოკირება, ანუ საკუთარი ინიციატივის გამოსაყენებლად პარტნიორის დაბრკოლების ორგანიზაცია.

ზემოქმედების დონეები. მანიპულაციური ზემოქმედების მნიშვნელოვანი მახასიათებელია აშკარა ან ფარული ზემოქმედების დონეთა არსებობა. აშკარა დონე “ლეგენდის”, “მითის” როლს ასრულებს და მანიპულატორის ჭეშმარიტ განზრახვას ნიღბავს. ფარული დონე ისაა, რომელზედაც, როგორც ზემოქმედების ფაქტი, ისე მისი მიზანი ადრესატის მიერ ფსიქოლოგიურად გულმოდგინეს იფარება და სატყუარას როლს ასრულებს, რაზედაც, როგორც მანიპულატორი ფიქრობს, ადრესატმა რეაგირება უნდა მოახდინოს.

ზემოქმედების დინამიკა. ურთიერთობის დინამიკურ მახასიათებლებს, უპირველესად, მიეკუთვნება ტემპი, პაუზა და ატმოსფერო.

გამოცდილი მანიპულატორი მოლაპარაკების დროს ადრესატზე ფარული ზემოქმედების მრავალრიცხოვან კონკრეტულ ხერხებს იყენებს. კერძოდ, პათეტიკური (ამაღლებელი, მეზნებარე) თხოვნა – “შედით მდგომარეობაში”, საკუთარი თავის “საქმიან” პარტნიორად წარმოდგენა; არსებული პრობლემის არაარსებითად, მეორეხარისხოვნად მიჩნევა; “სერიოზული” და “კეთილგონიერი” პოზის მიღება; ავტორიტეტული განცხადება “კონსტრუქციული” და “ნათელი” იდეების საფუძველზე; თვითდარწმუნების დემონსტრაცია; გამუდმებით იმის ხაზგასმა, რომ ოპონენტის ქცევაზე ან არგუმენტაციაზე რიტორიკული (მჭერმეტყველური) კითხვების დასმა; გამუდმებით ადელვებული ფორმით მეგობრობის დემონსტრაცია და სხვ.

ძვევის სისტემა. აქტიური სისტემა. მანიპულატორი ნებისმიერი ხერხით ბატონობასა და მეთაურობას ცდილობს. იყენებს უფრო მაღალ მდგომარეობას ურთიერთობაში. ორიენტაციას ოპონენტის სისუსტეზე აკეთებს და მასზე კონტროლს აღწევს.

პასიური სისტემა. მანიპულატორი არ იწვევს გაღიზიანებას. იგი დამყოლი ადამიანის შთაბეჭდილებას ახდენს. მის მაგივრად სხვებს “აიძულებს” იფიქრონ და იმუშაონ. დამარცხებას ითმენს და ამით იგებს.

შეჯიბრებითი სისტემა. მანიპულატორი ნებისმიერი ხერხით გამარჯვებას ცდილობს. იგი ფხიზელი მებრძოლია.

გულგრილი სისტემა. მანიპულატორი გარიყულობის დემონსტრაციას ახდენს. თამაშობს გულგრილობს, ინდიფერენტულობას. იგი კონტაქტიდან გასვლას, გაქცევას ცდილობს.

მეთოდები. მანიპულაციური ქმედების მეთოდები მრავალია, კერძოდ:

დაცვითი რეაქციის გამოწვევა. მისი მიზანია თანამოსაუბრის სიმტკიცის დასუსტება, მასში დამნაშავეს გრძნობის გაღვივება და პარტნიორის დაცვით პოზიციაში გადაყვანა. იგი ცდილობს დაამტკიცოს, რომ თანამოსაუბრის პოზიცია არაკონსტრუქციული ან ნაკლებგონივრულია, თუნდაც მისი ინტერესებიდან გამომდინარე.

დუბორიენტაციისა და არეგ-დარევის პროვოცირება (გამოწვევა). ამ მეთოდის მიზანია თანამოსაუბრის წონასწორობიდან გამოყვანა, მისი გეგმების დანგრევა, დაშლა და მასში ისეთი ქმედებების გამოწვევა, რომლებიც მასვე მიაყენებენ ზიანს.

განეიტრალების საშუალება: **დამშვიდება, მოდუნება, პაუზის გაკეთება, ნათქვამის აზრობრივ დატვირთვაზე კონცენტრაცია და საპასუხო ქმედებისათვის გადაწყვეტილების მიღება.**

“თანამშრომლობის” შთაბეჭდილების ფორმირება. პარტნიორი თავისი თანამოსაუბრის პრობლემათა გაგების დემონსტრაციას ახდენს. ამასთანავე, “მწუხარედ” გამოთქვამს, რომ არაფრით არ შეუძლია დაეხმაროს – გაუწიოს შეღავათი ან მომსახურება. გარეგნულად თანხმობის დემონსტრაციის პირობებში თანამოსაუბრის სასარგებლოდ დაუყონებლივ თანამშრომლობაზე და პასუხისმგებლობის აღებაზე უარის თქმა. თანამოსაუბრე არაფერს იღებს გარდა სიმპატიისა, სიტყვიერი მხარდაჭერისა, არსებითად პარტნიორი ცდილობს თავისი ფანდი თანამოსაუბრის კანფექტზე გაცვალოს.

განეიტრალების საშუალება: **როგორც ვაღდეულების, ისე დამნაშავეს ცრუ გრძობისაგან სასწრაფოდ გათავისუფლება; საკუთარი მიზნებისა და ინტერესების წარმოჩენა; თანაგრძნობის, გაგებისა და ფუჭე დაპირისპირებების სანაცვლოდ, კონკრეტული პასუხისმგებლობის მიუღებლობა; მომავალში ასეთ პარტნიორთან ურთიერთობაზე უარის თქმა.**

მოუთმენლობაზე თამაში. მიზანი – თანამოსაუბრისათვის ისეთი შთაბეჭდილების შექმნა, რომ სასურველი შეთანხმება “თითქოს მიღწეულია” და “თუ ჩვენ შევძლებთ ამ წვრილმანის გადალახვას . . . “ ეს “დაკიდებული ნაყოფია”, რომელსაც შეიძლება მივწვდეთ. მაგრამ მასთან ყოველი მიახლოებით, იგი ამავე მანძილით გვშორდება. ამ მეთოდით თანამოსაუბრეში სასურველი მოახლოებული შეთანხმების გაფორმება რეალურად მწიფდება.

განეიტრალების საშუალება: **თავის არ მოტყუება; არ მიჩნევა იმისა, რომ “საქმე გაკეთებულია”; საკუთარი ინტერესებისა და პრიორიტეტების მყარად დაცვა.**

შეგნებულად გაჭიანურება. მიზანი – თანამოსაუბრის ისეთ დარწმუნებულ მდგომარეობაში ყოფნა, თითქოს შეთანხმება მიღწეულია, მაგრამ მისი მხრიდან ყოველთვის არსებობს “პატარა” დათმობა, რომელიც ხელს უშლის გადაწყვეტილების საბოლოოდ მიღებას. ამით ოპონენტი დროის გაჭიანურების ცდილობს და “ენერგიულ” თანამშრომლობას თამაშობს. ბოლოს და ბოლოს, მას შეუძლია არსებული აზრთასხვაობის გადაჭრა, მაგრამ უეცრად განხილვა კვლავ ჭიანურდება და ეს პერიოდები პერმანენტულად (მუდმივად) მეორდება.

განეიტრალების საშუალება: **პარტნიორს ვანიშნოთ ჩვენი დროის შეზღუდულობა (ნაკლებეფექტურია); ღიად ვუთხრათ, რომ დროს შეგნებულად აჭიანურებს (ნაკლებეფექტურია); მტკიცედ შევახსენოთ, რომ თავისი განზრახულობა თანამშრომლობაზე, რეალურად, საქმით დაამტკიცოს; ავღნიშნოთ, რომ მხოლოდ მისი**

მზადყოფნა ორივე მხარის ინტერესების დასაცავად იმოქმედოს, სიტუაციას არ ცვლის (მცირედ ეფექტურია); არ მივცეთ საშუალება დაუბრუნეს გადაწყვეტილების მიღებას; მივანიშნოთ, რომ ადრე მიღებულმა დათმობებმა სასურველი შედეგი ვერ მოგვცა; შევთავაზოთ პრობლემის განხილვის გადადება მანამ, სანამ პარტნიორი ამისათვის მზად არ იქნება.

გამოუვალობის დემონსტრაცია. მიზანი – თანამოსაუბრის დარწმუნება, რომ შექმნილი რთული სიტუაციიდან, როცა სირთულეები მრავლდება და დანაკარგები იზრდება, გამოსავალი მხოლოდ “ერთადერთია”. ასეთ ვითარებაში თანამოსაუბრეს სიტუაციის უარყოფითი ასპექტები მიეწოდება და მისი მხედველობის არედან ფართო პერსპექტივები მიიჩქმალება. ამის გამო, თანამოსაუბრე საკუთარ თავს არწმუნებს მიიღოს ისეთი გადაწყვეტილება, რომელსაც პარტნიორი, როგორც “უკანასკნელ შანსს” ისე სთავაზობს. განეიტრალების საშუალება: *მაქსიმალურად შევინარჩუნოთ სიმშვიდე, ვეძებოთ გამოსავალი სიტუაციიდან. გულდასმით გაეანალიზოთ პარტნიორის არგუმენტები, დასკვნები და შეხედულებები. გამოვაგლინოთ მასში არსებული წინააღმდეგობები და სუსტი მომენტები. შევაფასოთ პარტნიორის მიერ შემოთავაზებული “ერთადერთი შანსის” მოსალოდნელი შედეგები.*

2. მანიპულაციის გამოცნობა და დაცვის სტრატეგიები.

გამოცნობა. მანიპულაციური მოქმედება შეიძლება ვიგრძნოთ (ემოციური მხარე) ან შევიცნოთ (რაციონალური მხარე). მიუხედავად იმისა, რომ ორივე შემთხვევაში მისი არსებობის ნიშნები მხოლოდ მინიშნებითია, ფარულია, მანიპულაციის გამოცნობა მაინც შესაძლებელია შემდეგი ნიშნებით:

სიტუაციაში ცვლილებების შემჩნევა, რომელიც, უმეტესად, ასეთ ფორმებში ვლინდება:

– *დისბალანსი პასუხისმგებლობის განაწილებაში.* ესაა შემთხვევა, როცა ადამიანს მიანიშნებენ ან ქვეშეცნობილად თვით შეამჩნევს, რომ მან რაღაც “უნდა გააკეთოს”, მაგრამ არ იცის, რატომ, ან პირიქით, საკუთრივ გამოიჩინა მისთვის გაუგებარი ან მოულოდნელი პასუხისმგებლობა რაიმე გადაწყვეტილების მიღებაში;

– *სარგებლის არათანაბარი განაწილება.* იგი მაშინ ვლინდება, როცა აღმოჩნდება, რომ მიღებული შედეგი გაწეულ ძალისხმევას არ შეესაბამება. ეს შეიძლება მოხდეს როგორც არასწორი დაგეგმვის, ისე ვინმეს აქტიური ჩარევის შედეგად.

– *ძალისმიერი ზეწოლა.* იგი გაცილებით აშკარა და შესამჩნევია.

– *სიტუაციის ელემენტებს შორის შესაბამისობის დარღვევა.* მაგ., ზემოქმედების სამიზნეთა (საუბრის თემა, საუბრის მონაწილე, ინფორმაციის მიწოდება და სხვ.) მოულოდნელად წარმოჩენა;

– *პარტნიორის ქცევის არაკონგრუენტულობა (არათანხვედრა).* იგი პარტნიორის მიერ ვერბალური (სიტყვიერი) და არავერბალური (არასიტყვიერი – ქესტი, პოზა, მიმიკა და ა.შ.) ინფორმაციული ნაკადების შეუსაბამობას ნიშნავს და სხვ.

მანიპულაციური ზემოქმედების მექანიზმების ანალიზი. იგი გულისხმობს, რომ მოლაპარაკების მონაწილე აუცილებლად საკუთარი ქცევისადმი იყოს განსაკუთრებით ყურადღებიანი, რომ მანიპულაციის მსხვერპლი თვითონ არ გახდეს.

სპეციალისტები ამგვარი რეაქცია-ინდიკატორების შემდეგ სახეობებს აღნიშნავენ:

– პარტნიორის ქცევაში მოულოდნელი ფსიქიკური გამოვლინებები (ტირილი, აგრესია, განმარტობა, ბუზღუნი და სხვ.);

– დროის ხელოვნური დეფიციტის შექმნა;

– უცვლელი ფორმულირებები და სასაუბრო თემის ხშირი გამეორება და სხვ.

დაცვის სტრატეგიები. მრავალი ისეთი სიტუაცია არსებობს, როცა მანიპულაციისაგან დაცვა აუცილებელია. მანიპულაციას შეუძლია ადამიანზე დამანგრეველი გავლენა მოახდინოს, თუ მის გასანეიტრალებლად შემხვედრ აქტიურობას არ გამოვიჩინო.

პრაქტიკაში ცნობილია მანიპულაციური ზემოქმედებისაგან პასიური და აქტიური დაცვის სტრატეგიები.

პასიური დაცვის სტრატეგიაში შედის:

– გარიდება ანუ დისტანციის გაზრდა, კონტაქტის გაწყვეტა, საუბრის თემის შეცვლა, მწვავე საკითხების განხილვისაგან თავის არიდება, გაუცხოება და სხვ.

– მოცილება ანუ მანიპულატორის გაგდება;

– ბლოკირება ანუ მანიპულაციურ ზემოქმედებაზე კონტროლის დაწესება, კერძოდ, აზრობრივი დაბრკოლებების ხელოვნური წამოყენება და სხვ.

– მართვა ანუ ისეთი ქმედების გატარება, რომლებიც მანიპულატორის აქტიურობას შეასუსტებს, კერძოდ, დამეგობრება ან მის სამუშაო გუნდში შედწევა;

– იგნორირება ანუ მხედველობაში საერთოდ არ მიღება და სხვ.

აქტიური დაცვის სტრატეგია ითვალისწინებს:

– მანიპულატორის ქცევის დეზავუირებას (ფრანგ. **desavouer** – უარის თქმა, უარყოფა) და ამ მიზნით კონკრეტული საკითხების დაზუსტება, დამატებითი კითხვების მიცემა და სხვ.

– საკუთარი მიზნებისათვის მანიპულატორის გამოყენებას. ამ შემთხვევაში, ჩვეულებრივ, საუბარია, კონტროლქვეშ გაგრძელებს მანიპულაცია ან საკუთარი მანიპულაციითვე ვუპასუხოთ ოპონენტს. მნიშვნელოვანია, რომ შედეგი ადრესატის ინტერესებს რეალურად შეესაბამებოდეს.

ყოველთვის არის თუ არა საჭირო მანიპულაციისაგან დაცვა? მიიჩნევა, რომ არსებობს რიგი შემთხვევები, როცა მისგან დაცვა აუცილებელი არ არის. სახელდობრ:

პირველი, როცა პარტნიორის მხრიდან ძლიერ წინააღმდეგობას ვაწყდებით. ამ შემთხვევაში დათმობა შეგნებულად გემართება.

მეორე, ჩვეულებრივ ცხოვრებისეულ სიტუაციაში ხშირია ისეთი შემთხვევა, როცა მანიპულაციას გულგრილად უნდა შევხედოთ, ხოლო მანიპულატორს – დიდსულოვნად.

მესამე, პრაქტიკაში მრავალი ისეთი თამაშია, რომლის წესებში მანიპულაცია გარკვეული დოზით დასაშვებია და სხვ.

3. სიცრუე, როგორც ფსიქოლოგიური ფენომენი

*რაცა არ გსურდეს, იგი ქმენ
ნუ სდევ წადილთა თნებასა.
შ. რუსთაველი*

სიცრუე, როგორც მოლაპარაკების ჩატარებისათვის მიუღებელია, მაგრამ რეალურად არსებული ტაქტიკა, საშუალებათა ფართო სპექტრს მოიცავს, კერძოდ, ფაქტების მცირეოდენი დამახინჯებიდან აშკარა ტყუილამდე დამთავრებული.

მოლაპარაკების დროს ეფექტურად რომ ვიმოქმედოთ, დავისახოთ მიზანი და რეალურ შედეგებსაც მივადწიოთ, აუცილებელია მოცემულ ტაქტიკას კარგად ვიცნობდეთ. ამისათვის საჭიროა საკმაოდ ზუსტი ინფორმაცია თვით საკუთარ თავზე, ასევე კონკრეტულ სიტუაციასთან დაკავშირებული ხალხის, მოვლენებისა და ვითარების შესახებ. მაგრამ, სხვადასხვა მიზეზთა გამო, მოლაპარაკების მონაწილე ყოველთვის ასეთ ინფორმაციას სრულყოფილად ვერ ფლობს. ამგვარ შემთხვევებში იგი, ჩვეულებრივ, ცრუ ინფორმაციის გავლენის ქვეშ უფრო მეტად ექცევა.

მოლაპარაკების მონაწილე შეიძლება არა მარტო პრობლემურ სიტუაციაში მოხვდეს, არამედ პრობლემამდელ ვითარებაშიც აღმოჩნდეს ანუ კარგად არ იცოდეს, თუ რა არ იცის (შეუცნობელი არაკომპეტენტურობა).

ყოველი ადამიანი შეცნობლად თუ შეუცნობლად, მზაკვრული ზრახვებითა თუ თვითკმაყოფილების მიზნით, სამწუხაროდ, დრო და დრო ცრუობს. ადამიანთა უმრავლესობა ერთმანეთისაგან ანსხვავებს “წმინდა სიცრუესა” და სერიოზულ მოტყუებას. და ამაში ისინი სრულიად მართლები არიან. ხშირად, ადამიანები სხვებს სიცრუეზე პროვოცირებას (გამოწვევა) უკეთებენ, რადგან მათთვის ასე უფრო ადვილია ყოფაცხოვრების ზოგიერთი რეალობების გაგება და სასურველად მიიჩნევა.

ადამიანები სხვადასხვა მიზნით ცრუობენ. უმრავლესობისათვის სიცრუე კრიზისულ სიტუაციაში ქცევის დადგენილი წესია.

მოლაპარაკების დროს სიცრუისათვის დასაშვები საბაბი მრავალია. კერძოდ:

სიცრუე, როგორც თვითდაცვა. მისი მიზანია უსიამოვნებისაგან (დასჯა ან სხვ.) თავის არიდება, “საკუთარი სახის” ან პოპულარობის შენარჩუნება. იგი ზეწოლის სიტუაციიდან დროებითი გამოსავალია;

სიცრუე, როგორც სამსახურებრივი მოვალეობის ნაწილი. ზოგიერთი პროფესიის ადამიანები სამსახურებრივი აუცილებლობიდან ან პროფესიული საქმიანობის მიზანშეწონილობიდან გამომდინარე ხშირად ცრუობენ. ასეთებია სპეცსამსახურებისა და სამართალდამცავი ორგანოების თანამშრომლები, ჯანდაცვის მუშაკები, ილუზიონისტები, მასხარები, გამყიდველები . . .

სიცრუე, როგორც ლოიალურობა. მისი მიზანის კორპორაციული საიმედოობის, ერთგულების დამტკიცება;

სიცრუე, როგორც დროის გაყვანის საშუალება. ადამიანები ცრუობენ, როცა გრძნობენ, რომ ავიწროებენ, მათ კი სიტუაციის გაანალიზების დრო არა აქვთ და სხვ.

მოლაპარაკების დროს განსაკუთრებით აქტუალურია “სიმართლისა” და “ნახევრადსიმართლის” ცნებათა პრობლემა.

ადამიანის სიმართლე მის დარწმუნებულობასა და ფასეულობათა სისტემაზე დამოკიდებული. არანაირი სიმართლე აბსოლიტური არ არის. პრაქტიკულად, სიმართლე არასოდეს არ არის სრულყოფილი, დასრულებული, ამომწურავი. ენამახვილი – დიპლომატები ამბობენ: “შიშველ სიმართლეს თვით საწოლშიც ვერ ნახავთ”.

სიმართლეს, რომელსაც ადამიანები ერთმანეთს ეუბნებიან, ძალიან ინდივიდუალურია და მხოლოდ მოცემულ სიტუაციაზეა გათვლილი. კონკრეტული ადამიანისათვის ის არის სიმართლე, რასაც იგი თავისი თვალსაწიერით ასეთად მიიჩნევს. სწორედ ამაშია უმთავრესი დილემა – სიმართლისა და სიცრუის განსხვავება. სიტუაცია

კიდევ უფრო მძიმდება, როცა მთლიანობაში ცრუ ინფორმაცია, იმავდროულად, სიმართლის ცალკეულ ელემენტებსაც მოიცავს.

ნახევრადსიმართლე ნაწილობრივი სიმართლეა. უმეტეს შემთხვევაში, მისი მიზანი სიცრუეა, მოლაპარაკება, ხშირად, კარტის თამაშს ჰგავს. ამიტომ მისი მონაწილის ქცევა, რომ ყველა კარტი მაგიდაზე ღიად “არ დააწყოს”, სრულიად ნორმალურად მიიჩნევა. შემთხვევითი არაა ენაკვიმატი დიპლომატების ასეთი ფრაზა: “ისაუბრეთ სიმართლე, მხოლოდ სიმართლე და არაფერი სიმართლის გარდა, მაგრამ არა ყველაფერი”.

ნახევრადსიმართლის ორი სახეობა არსებობს, როცა:

- ერთი სუბიექტი მეორეს მისთვის არსებული ინფორმაციის მხოლოდ ნაწილს აწვდის;
- ინფორმატორი ადრესატს ისეთ ინფორმაციას აძლევს, რომელშიც ჭეშმარიტი და ცრუ მომენტები ერთმანეთშია შერეული.

სიცრუე რომ განხორციელდეს, ცრუ ინფორმაცია ჭეშმარიტებად უნდა იქნეს მიღებული. ამიტომ მატყუარას ამოცანაა ადრესატის კრიტიკული შესაძლებლობების მკვეთრი შესუსტება და ჭეშმარიტების იმიტაციისათვის (მიმსგავსება) ქმედითი საშუალებების მოძებნა.

საზოგადოდ, სუბიექტი მხოლოდ მაშინ შეიძლება მოვატყუოთ, როცა იგი ამის უფლებას მოგვცემს ანუ თვითმოტყუებას მიეცემა.

მატყუარა ადამიანები შურისძიების გრძნობისაგან არიან დამძიმებული, საკუთარ ემოციებს ვერ აკონტროლებენ, ეძებენ დამნაშავეებს, სხვას ტკივილს აყენებენ, უმწეონი, პესიმისტები, ეჭვიანილები, აგრესიულები და ეჭვიანები არიან.

სიცრუის მიზანი ერთადერთია – შეგნებულად სხვა ადამიანის შეცდომაში შეყვანა.

მოტყუება ცრუ ინფორმაციის მიწოდებაა. იგი საკუთარი ინტერესების დაცვის არასამართლიან ფორმად გვევლინება. ამასთან, ისეთი შთაბეჭდილება იქმნება, თითქოს, სამართლებრივ-სოციალური ნორმები, პატიოსნობისა და ზნეობრიობის პრინციპები დაცულია.

მოტყუების სახესხვაობებია: დეზინფორმაცია, ჭორი, მითქმა-მოთქმა, ფაქტების დამახინჯება, შანტაჟი, ცილისწამება, მუქარა, მანიპულაცია და სხვ.

მატყუარა თავის მსხვერპლს ყურადღებით, ზოგჯერ სიყვარულითაც კი ეპყრობა. მას ახასიათებს ეშმაკობა, პირფერობა, თვალთმაქცობა, დიპლომატიური გარშემოვლითობა და სხვ.

ამასთან ერთად, უნდა აღინიშნოს, რომ მოტყუებას დადებითი როლის შესრულებაც შეუძლია. კერძოდ, იგი ორ ფუნქციას ასრულებს:

“**გამამხნეებელი**”, როცა შეგნებული დეზინფორმაცია სუბიექტის შინაგანი ძალების მობილიზებას, მოჭარბებას იწვევს, მას რწმენასა და სიმტკიცეს მატებს;

“**შეპირებითი**”, როცა მიზნობრივი ინფორმაცია სუბიექტს იმისათვის მიეწოდება, რომ კეთილდღეობა შეპირდეს, სასოებით აღქმის განხორციელებაში იმედის ნაპერწკალი გაუღვივოს და განსაკუთრებული მნიშვნელობის მიზნებს მიაღწიოს.

კომერციული ურთიერთობის დროს გამყიდველი, აშკარად თუ ფარულად, ხშირად იტყუება. აშკარა მოტყუების მეთოდია ზომა-წონაში მოტყუება. პროდუქციის ხარისხის შეცვლა და სხვ., რომელიც მოცემული პრობლემატიკის საზღვრებს ცილდება და მას არ განვიხილავთ.

პროფესიულ ინტერესებს იწვევს მოტყუების ფარული ფორმა, რომელიც, ჩვეულებრივ გამოისახება იმაში, რომ მყიდველმა ძვირადღირებული ან მისთვის ნაკლებად საჭირო საქონელი შეისყიდოს. ამ მიზნით განვიხილოთ სავაჭრო აგენტსა და

მომხმარებელს შორის საუბრის (გარკვეული დოზით – მოლაპარაკების) ფსიქოტექნოლოგია ქუჩის საცალო სავაჭრო ქსელში.

უპირველესად უნდა აღინიშნოს, რომ სავაჭრო აგენტები სპეციალურ ფსიქოლოგიურ მომზადებას პროფესიონალებთან გადიან, რომლებსაც ამისათვის საკმაოდ კარგად უხდიათ, რადგან სავაჭრო აგენტის მუშაობიდან მიღებული ეფექტი გაწეულ ხარჯებს მნიშვნელოვნად აჭარბებს.

სავაჭრო აგენტებად არჩევენ მიმზიდველ, სიმპატიურ ახალგაზრდებს (უმეტესად გოგონებს). ისინი მუდამ მომღიძარი და კეთილბუნოვანი, მაგრამ ამავე დროს ძალიან შეუპოვრები არიან. მომხმარებლის ნებისმიერ შეპასუებაზე პოზიტიურად რეაგირებენ. მათი უმთავრესი ამოცანაა კლიენტების მოდუნება-დაყოლიება, ურთიერთობაში ინტიმური ატმოსფეროს ხელშეწყობა, ინტერესისა და ნდობის გამოწვევა, იძულება მოახდინონ საქონლის რეალიზაცია ნებისმიერ, უკეთეს შემთხვევაში, მისაღებ ფასში.

სავაჭრო აგენტები მომხმარებელთან თავისუფალ დიალოგს ისე აგებენ, რომ აუცილებლად დაბეჯითებითი პასუხი მიიღონ. ამ მიზნით შეგნებულად ისეთ კითხვებს იძლევიან, რომლებზეც უარყოფითი პასუხის გაცემა, უბრალოდ შეუძლებელია.

გარდა ამისა, დამახასიათებელია მომხმარებლის “დამუშავების” უსწრაფესი ტემპიც, მას გონზე მოსვლის საშუალებას არანაირად არ აძლევენ. მაგ., ინფორმაციას აწვდიან რომელიმე ფირმაზე, რომელიც სარეკლამო კამპანიას ახლა წარმართავს და სწორედ თქვენ (კონკრეტული მომხმარებელი) ხართ ის “ბედნიერი” ადამიანი, რომელსაც ხვდა პატივი ამ ფირმისაგან უფასოდ მიიღოს “შესანიშნავი” პრიზები და სუვენირები, უფასოდ მიღების იდეა (უფასოდ მხოლოდ ყველია, ხაფანგში!) მყარად ჯდება ინდივიდის ცნობიერებაში. აგენტის მოქნილი ხელები შეფუთულ ყუთებს ელამუნება და, ამავდროულად, კლიენტს მიეწოდება ინფორმაცია მათ ფირმაში ამ საქონლის ძალიან მაღალი ფასის შესახებ, მაგრამ ყოველივე ეს, “ხვალ, მხოლოდ ხვალ”, “დღეს” კი, უკიდურესად მინიმალურ ფასში, რომ მხოლოდ ამ საქონლის რეკლამის ხარჯები ნაწილობრივ მაინც დაიფაროს.

როგორც კი კლიენტი მათთვის სასურველ მდგომარეობაში აღმოჩნდება ანუ საქონელზე დაინტერესდება და დადებითი ემოციების თუნდაც ნასახი გაუჩნდება, ურთიერთობაში სხვა პიროვნება ენერგიულად ერთვება, რომელიც ერთი მხრივ, სარეალიზაციო საქონლის დადებით მახასიათებლებს ხაზგასმით წარმოაჩენს და, მეორე მხრივ, ამ შენაძენით კლიენტის უდიდეს “სარგებლიანობას” განსაკუთრებით აღნიშნავს. გაოგნებული მომხმარებელი ასეთ ზეწოლას ვეღარ უძლებს, სიფხიზლეს კარგავს, დუნდება და საქონელს ყიდულობს. ამით კიდევ ერთხელ მართლდება პროფესიონალ სავაჭრო აგენტთა დევიზი: “არ არის ისეთი ადამიანი, რომლის დაყოლიება არ შეიძლება”.

მედიაციის ინსტიტუტი და მისი კლასიფიკაცია

1. მედიაციის (შუამდგომლობა) სპეციფიკა და სუბიექტები

მედიაცია (**mediatio**) არის მესამე, ნეიტრალური სახელმწიფოს შუამდგომლობა სხვა სახელმწიფოებს შორის პოლიტიკური, ეკონომიკური თუ სხვა ხასიათის საერთაშორისო დავაში. იგი საქმიანობის სპეციფიკური სახეა, რომლის მიზანია ნეიტრალური მხარის მონაწილეობით მოლაპარაკების პროცესის ოპტიმიზაცია.

მედიაცია უძველესი დროიდანაა ცნობილი. მისი სამშობლო ჩინეთია. იგი, როგორც საზოგადოებრივი მნიშვნელობის მეტად სასარგებლო საქმიანობა, XX ს-ის სამოციან

წლებში აშშ-ში ჩამოყალიბდა და ფართოდ განვითარდა. ამ ქვეყანაში მოქმედებს როგორც სახელმწიფო, ისე კერძო საშუაშემდგომლო სტრუქტურები, სპეციალურ ჟურნალებში ქვეყნდება მედიაციის პრობლემებისადმი მიძღვნილი ფუნდამენტური სტატიები, მუშავდება მრავალგვარი სასწავლო პროგრამები და სხვ.

მედიაციის სპეციპიკა სასამართლო, საარბიტრაჟო და სამოქალაქო დავისაგან მრავალი ნიშნით განსხვავდება. სახელდობრ:

- მედიაციის დროს მოლაპარაკებაში მონაწილეობა ნებაყოფლობითია, ხოლო სასამართლოში, სურვილის მიუხედავად, –სავალდებულო;
- მედიატორის საშუაშემდგომლო მომსახურების პირობებში მხარეები გადაწყვეტილებების შემუშავებასა და მიღებაში უშუალოდ მონაწილეობენ. მედიატორის ამოცანაა მხარეთა შორის შეთანხმების მიღწევა, მაშინ, როცა სასამართლო დამნაშავე მხარესა და მისი პასუხისმგებლობის ხარისხს ადგენს;
- მედიაციის დროს მოლაპარაკების საგანი და შედეგი, მხარეთა შეთანხმებით, შეიძლება კონფიდენციალური (საიდუმლო) იყოს, სასამართლოს კი არა (სასურველია მისი საჯაროობა);
- მოლაპარაკებაზე მედიატორი არავითარ გადაწყვეტილებას არ იღებს, ხოლო სასამართლო ვალდებულია გადაწყვეტილება მიიღოს და მის აღსრულებაზეც იზრუნოს;
- მედიაციის დროს ფინანსური და დროითი ხარჯები მინიმალურია, სასამართლოს შემთხვევაში კი შესამჩნევად მნიშვნელოვანი;
- სამოქალაქო სასამართლოს თუ არბიტრაჟის გადაწყვეტილების შესრულება, როგორც წესი, ერთ-ერთი ან ორივე მხრისათვის იძულებითია. მედიატორი კი მოლაპარაკების მონაწილეთა შორის ურთიერთმისაღები შეთანხმების მისაღწევად იღწვის;
- მედიაციის დროს გადაწყვეტილებას თვით მხარეები იღებენ და მის შესრულებაშიც ისინი ნებაყოფლობით მონაწილეობენ. ამიტომ მედიატორის მეშვეობით მოლაპარაკება, ხშირად, უფრო წარმატებით მთავრდება, ხოლო რთული სადავო საკითხები უმტკივნეულოდ წესრიგდება და სხვ.

მომრიგებელი მოლაპარაკების პროცესში არავითარ ადმინისტრაციულ ძალაუფლებას არ ფლობს, გარდა საკუთარი ფსიქოლოგიურ-პროფესიული რესურსებისა, პირადი ავტორიტეტისა.

როგორ აღინიშნა, მომრიგებელი ანუ მედიატორი მესამე მხარეა, რომლის მნიშვნელობის ქვეშ იგულისხმება შუამავალი, დამკვირვებელი ან ნებისმიერი სხვა პირი, რომელიც მოდავე, კონფრონტაციულ მდგომარეობაში მყოფ მხარეებს შორის ურთიერთობის მოწესრიგებაში მონაწილეობს.

მოლაპარაკების პროცესში მესამე მხარის სტატუსიდან გამომდინარე, განსხვავებულია მისი ქმედუნარიანობის ხარისხი. სახელდობრ, შუამავალი მოდავე მხარეებთან ერთად დაპირისპირებული ვითარების გასანეიტრალებლად შესაბამის წინადადებებსა და ვარიანტებს ამუშავებს, ხოლო დამკვირვებელი, ამ მხარეებს შორის ადრე მიღწეული შეთანხმების დასაცავად ან მტრული მოქმედების შესაჩერებლად და მოლაპარაკების გზით სადავო საკითხების გადასაწყვეტად, მხოლოდ სათანადო პირობებს ქმნის.

მოლაპარაკებაზე მესამე მხარის ანუ მედიატორის როლში, როგორც წესი, ერთი პიროვნება, ზოგჯერ 2-3 კაციან პროფესიონალთა ჯგუფი გამოდის. საერთაშორისო დონის მოლაპარაკებებზე მედიატორის როლს, ხშირად, სახელმწიფოები ასრულებენ (რა თქმა უნდა, მათი ნდობით აღჭურვილი ან უფლებამოსილი პირები).

საერთაშორისო კონფლიქტების მშვიდობიანი მოგვარების ერთ-ერთ საშუალებად გამოყენებულია “კეთილი სამსახურის” პრაქტიკა. იგი ითვალისწინებს რომელიმე სახელმწიფოს მიერ ხელის შეწყობას, პირდაპირი მოლაპარაკების დაწყებას, ანდა განახლებას მოდავე სახელმწიფოებს შორის კონფლიქტის მშვიდობიანი მოწესრიგებისათვის სასურველი პირობების შესაქმნელად. შუამავლობისაგან განსხვავებით, როცა მესამე სახელმწიფო თვითონ ერევა მოლაპარაკებაში მოდავე სახელმწიფოებს შორის და გარკვეულწილად წარმართავს ამ პროცესს, კეთილი სამსახურის გამწევი სახელმწიფო არ ახდენს გავლენას მოლაპარაკების მსვლელობასა და შედეგებზე. კეთილი სამსახურის ყველაზე კარგად შემუშავებული რეგლამენტაცია მოცემულია ჰააგის 1907 წლის კონვენციაში “საერთაშორისო კონფლიქტების გადაწყვეტის შესახებ”. თუმცა იგი არ ასხვავებს კეთილ სამსახურს შუამავლობისაგან. ეს კონვენცია, კერძოდ, ითვალისწინებს, რომ კეთილ სამსახურს ისევე როგორც შუამავლობას, აქვს “რჩევის განსაკუთრებული მნიშვნელობა და არ ითვლება სავალდებულოდ”. სახელშეკრულებო ურთიერთობათა პრაქტიკაში ცნობილია შემთხვევები, როცა კეთილი სამსახურის ფუნქცია ეკისრება საერთაშორისო ხელშეკრულების საფუძველზე შექმნილ ორგანოს.

მედიაციის სუბიექტებს შეიძლება ოფიციალური ან არაოფიციალური სტატუსი ჰქონდეს. ოფიციალური მედიატორის როლში შეიძლება იყოს: საერთაშორისო ორგანიზაცია, ცალკეული სახელმწიფო ან სამთავრობო სტრუქტურა, საწარმოოთა ხელმძღვანელები, საზოგადოებრივი ორგანიზაციები ან ცნობილი პროფესიონალი მედიატორები.

არაოფიციალურ მედიატორებად, ჩვეულებრივ, არიან: მოქმედი ან ყოფილი გამოჩენილი პოლიტიკოსები და სახელმწიფო მოღვაწეები, რელიგიური ორგანიზაციების წარმომადგენლები, პროფესიონალი ფსიქოლოგები, არაფორმალური ლიდერები და სხვ.

2. მედიაციის მიზანშეწონილობა და სახეობები.

მოლაპარაკების პროცესში შუამავლის მონაწილეობის ხარისხი თვით მოლაპარაკების ხასიათზეა დამოკიდებული. თუ მხარეებს შორის მოლაპარაკება პირისპირ მიმდინარეობს, მაშინ შუამავლის მონაწილეობა შეიძლება არც იყოს საჭირო, მაგრამ, თუ დაპირისპირებულ მხარეებს შორის მოლაპარაკება უშუალოდ ვერ ხერხდება, შუამავლის მონაწილეობა აუცილებელია. მოლაპარაკებაზე მესამე მხარის ჩართვა მოდავე მხარეთა მოთხოვნაზე ან თვით მესამე მხარის აქტიურობაზეა დამოკიდებული.

მოლაპარაკებაზე მესამე მხარის მონაწილეობა აუცილებელია, როცა:

- მოლაპარაკება აშკარად გამოკვეთილ კონფრონტაციულ ხასიათს ატარებს;
- მხარეებს შორის ურთიერთობა დაძაბულია და, მათი ძალისხმევის მიუხედავად, ურთიერთმისაღები გადაწყვეტილების მიღება ვერ ხერხდება;
- სადავო პრობლემა მეტად რთულია და მისი გადაწყვეტის ყველა გზა და საშუალება მხარეების მიერ თითქმის ამოწურულია;
- მოლაპარაკების საგნის საკვანძო სამართლებრივი და სხვა ნორმები მხარეთა მიერ განსხვავებულად აღიქმება;
- რაიმე შეთანხმების დაცვაზე მხარეებს შორის უნდობლობა და ეჭვიანობა სუფევს;
- მოლაპარაკება ჩიხში მოექცა, მაგრამ მხარეებს შორის მათი გამაერთიანებელი ინტერესები შენარჩუნებულია და სხვ.

მოლაპარაკებაზე შუამავლის მონაწილეობა სასურველია თანამშრომლობის პირობებშიც, გასაღების ბაზრის მოძიების, ამა თუ იმ ოპერაციის განხორციელებისა და სხვა შემთხვევებშიც.

მესამე მხარის ჩარევის ოპერატიულობა აუცილებელია ისეთ სიტუაციაში, როცა:

- მხარეებს შორის ძალის გამოყენების რეალური მუქარა და შესაძლებლობა არსებობს;
- მხარეებს შორის პირდაპირი კონტაქტი შეუძლებელია;
- ერთ-ერთმა მხარემ სამხედრო ძალა გამოიყენა;
- მესამე მხარისათვის ხელსაყრელი გახდა მოდავე სუბიექტებს შორის ურთიერთობის დროულად მოწესრიგება;
- მხარეებს შორის ურთიერთობის გაუარესებამ მესამე მხარეს ზიანი მიაყენა და სხვ. მედიაციის მრავალი სახეობა არსებობს. სახელდობრ:

პირდაპირი შუამდგომლობა, რომელიც ნიშნავს, რომ ყველა მხარე, მათ შორის შუამავალიც, მოლაპარაკებაზე ერთდროულად მონაწილეობს;

ირიბი შუამდგომლობა. ასეთ ვითარებაში, შუამდგომლობის ფუნქციების შემსრულებელი მესამე მხარე მოდავე სუბიექტებთან კონსულტაციებს ან მოლაპარაკებებს რიგრიგობით ატარებს;

ფორმალური შუამდგომლობა. ამ შემთხვევაში მოლაპარაკების მხარეები მესამე მხარეს ისეთ შუამავლად აღიარებენ, რომელსაც მოლაპარაკების სუბიექტებზე ზემოქმედების ნორმატიული სტატუსი აქვს. ამგვარ ფუნქციებს სპეციალური სტრუქტურები ახორციელებენ. ისინი შექმნილია აშშ-ში. დიდ ბრიტანეთში, ავსტრალიასა და სხვა მაღალგანვითარებულ ქვეყნებში;

არაფორმალური შუამდგომლობა. ამ სიტუაციაში მედიატორის შუამდგომლობის ფუნქციები შემცირებულია. მას მხოლოდ საკუთარი შეხედულებისა და აზრის გამოთქმა შეუძლია. შუამავალს ნორმატიული სტატუსი არა აქვს;

ოფიციალური შუამდგომლობის დროს მომრიგებლის როლში სახელისუფლო ძალაუფლებით აღჭურვილი, ვინმე ოფიციალური პირი გამოდის.

არაოფიციალური შუამდგომლობა მედიატორის ფუნქციების შემსრულებელი პირის სავალდებულო სახელისუფლო ძალაუფლებას არ ითვალისწინებს. ზოგჯერ მიაჩნიათ, რომ არაოფიციალური შუამდგომლობა უკეთესია, ვიდრე ოფიციალური. თუმცა, ეს ასე არ არის. ყველაფერი კონკრეტულ სიტუაციაზეა დამოკიდებული. შეიძლება მოცემულ შემთხვევაში უფრო ეფექტური იყოს ერთი სახეობის შუამდგომლობა, სხვა შემთხვევაში – სხვა.

3. მედიაციის პრინციპები და ფუნქციები

პრინციპები. მოლაპარაკების პროცესში მედიატორმა მრავალი პრინციპი უნდა დაიცვას. მათ შორის მთავარია:

ნებაყოფლობითობა. მედიაციის პროცესში მხარეები არა იძულებით, არამედ ნებაყოფლობით ერთვებიან, ხოლო თვით მედიატორს თავისუფლად ირჩევენ. ამასთან, ყველა გადაწყვეტილება მხარეთა ურთიერთშეთანხმებით მიიღება და ყოველ მხარეს მედიაციაზე უარის თქმა და მოლაპარაკების შეწყვეტა ნებისმიერ მომენტში შეუძლია;

მხარეთა თანასწორუფლებიანობა. არც ერთ მხარეს არავითარი განსაკუთრებული უპირატესობა არ უნდა ჰქონდეს. მედიაციის დროს მოლაპარაკების მხარეებს თავისი აზრის გამოთქმის, მოლაპარაკების დღის წესრიგის განსაზღვრის, შეთანხმების პირობებისა და სხვათა შესახებ თანაბარი უფლება უნდა მიეცეს;

ნეიტრალურობა. ყველაზე უკეთესია, როცა მომრიგებლის ფუნქციებს ნეიტრალური, მოლაპარაკების შედეგებით დაუინტერესებელი მხარე ასრულებს. ამასთან, სასურველია თუ მას მოლაპარაკების მონაწილეები დიდი ნდობითა და პატივისცემით ეპყრობიან;

კონფიდენციალურობა. მისი დაცვა სავალდებულოა, ყველაფერი, რაზედაც მედიაციის დროს საუბრობდნენ, საჯაროდ არ მუდგენდება, მაგრამ მხოლოდ კანონმდებლობის ჩარჩოებში მომხდარი ან მოსალოდნელი დანაშაულის შესახებ ინფორმაციის დაფარვა დაუშვებელია. მედიატორს უფლება არა აქვს ერთ მხარესთან ინდივიდუალური საუბრით მიღებული ინფორმაცია, მასთან შეუთანხმებლად, მეორე მხარეს აცნობოს.

ფუნქციები. მოლაპარაკების პროცესში მედიატორი შემდეგ ფუნქციებს ასრულებს:

ორგანიზატორული ფუნქცია, რომელიც იმაში ვლინდება, რომ იგი მოლაპარაკების პროცესს ორგანიზაციას უკეთებს. ამისათვის მედიატორი მხარეებთან ჯერ მოლაპარაკების ჩატარების პროცედურას ათანხმებს, ხოლო შემდეგ, იცავს მას. მედიატორს უფლება აქვს გამოაცხადოს შესვენება და მოლაპარაკების სუბიექტებთან კონფიდენციალური საუბრები რიგრიგობით ჩაატაროს;

ანალიტიკური ფუნქცია იმაში გამოიხატება, რომ მედიატორი მხარეებს მოლაპარაკების საგნის დეტალურად გაანალიზებას აიძულებს. იგი ცდილობს, რომ სუბიექტებმა განსახილველ საკითხებზე მათ ხელთარსებული ინფორმაცია სრულად გაამჟღავნონ და თავიანთი აზრი თავისუფლად გამოთქვან;

კომუნიკაციური ფუნქცია იმაში ვლინდება, რომ მედიატორი მსმენელის აქტიურ როლში გამოდის. მან მხარეების მიერ წარმოთქმული სიტყვის შინაარსისა და ემოციურობის გაგება უნდა შეძლოს, ამასთან, მისი ამოცანაა მოლაპარაკებაზე მოხმობილი ფაქტებისა და მოვლენების დაჯგუფება, მხარეების მიერ მათი შეფასება და იმ გრძნობების გამოვლენა, რომელსაც ისინი განიცდიან;

შემოქმედებითი ფუნქცია იმაში გამოიხატება, რომ მედიატორი იდეების გენერატორის როლში გამოდის. ამით იგი მოლაპარაკების მონაწილეებს ეხმარება ახალი წინადადებისა და გადაწყვეტილებების მოძებნაში;

მაკონტროლებელი ფუნქცია იმაში ვლინდება, რომ მედიატორმა მხარეების მიერ გამოთქმული წინადადებებისა და შეთანხმებით მიღებული გადაწყვეტილებების რეალურობის კონტროლი შეძლოს. ამავე დროს შეთანხმებები საიმედო და გრძელვადიანი უნდა იყოს;

სასწავლო ფუნქცია გულისხმობს იმას, რომ მედიატორი ხელს უწყობს მოლაპარაკების პროცესის მონაწილეთა სწავლებას. ამ როლში მან სუბიექტებს თანამშრომლობის პირობებში მოლაპარაკების წარმართვა, მოქმედება და ფიქრი უნდა ასწავლოს. ამასთანავე, იგი ვალდებულია მხარეებს მოლაპარაკების ჩატარების თანამედროვე ცივილიზებული მეთოდები ტაქტიანად შეახსენოს.

მოლაპარაკების პროცესში უშუალო ჩაურევლად მედიატორმა უნდა უზრუნველყოს:

- განსახილველი პრობლემის არსში ჩაწვდომა;
- ამ პრობლემათა მიზეზების სიტყვიერად ან წერილობით დაფიქსირება;
- მხარეების მიერ შემოთავაზებულ შეხედულებებში გარკვევა;
- მოლაპარაკების მონაწილეებს შორის კონტაქტის დამყარება;
- ცივილიზებული ფორმით ურთიერთობის წარმართვა და სხვ.

მედიატორი მოლაპარაკების მონაწილეებისაგან დამოუკიდებელი უნდა იყოს. დამოუკიდებლობის პოზიციიდან იგი ეჭვა არ უნდა იწვევდეს. მედიატორის ამოცანა ის კი არ არის, რომ მხარეებს მზა გადაწყვეტილება მიაწოდოს, არამედ მათ შეთანხმებაში დაეხმაროს, ხელი შეუწყოს. იგი მხოლოდ მოლაპარაკების ეფექტურ ორგანიზაციაზეა პასუხისმგებელი. გადაწყვეტილების მიღების ხასიათზე და მისი შესრულების შედეგებზეც მოლაპარაკების მხარეები აგებენ პასუხს.

მოლაპარაკებაში მედიატორის მონაწილეობა ამ პროცესს კონსტრუქციულ ხასიათს ანიჭებს და მხარეებს შორის ურთიერთმისაღები პირობების მოძიების გააქტიურებას განაპირობებს. აღნიშნულს ემსახურება მედიატორის ინიციატივები, მისი შემოქმედებითი მიდგომები (სამართლიანი და ობიექტური კრიტერიუმების მოძიება, წინადადებების გაფართოება, იდეათა გაცვლის პროცესის განვითარება, დისკუსიიდან დესტრუქციული ქცევის გამოდევნა და სხვ.).

მედიატორს უფლება აქვს გამოიჩინოს ისეთი ინიციატივები, რომლებიც გააუმჯობესებენ მოლაპარაკებას მხარეებს შორის ურთიერთობებს. კერძოდ, მან უნდა გააკონტროლოს მხარეთა ემოციური გამონათქვამები, შეზღუდოს ნეგატიური ქცევები, გააძლიეროს პოზიტიური ურთიერთობები, თუ აუცილებელია, მხოლოდ კომპრომისის მისაღწევად, მოლაპარაკების მონაწილეებზე მოახდინოს ზეწოლა.

4. მედიაციის ფსიქოლოგიური საფუძვლები.

ტაქტიკა. მოლაპარაკებას თავისი განვითარების ციკლი აქვს, რომლის განმავლობაში მედიატორის მიმართ შეიძლება ნდობის ხარისხი შეიცვალოს – გაიზარდოს ან შემცირდეს. მედიატორმა უნდა შეძლოს მოლაპარაკების კრიტიკული მომენტების დაფიქსირება, რომლის დროსაც მისი მოქმედება მაქსიმალურად წარმატებული იქნება.

ამისათვის შუამავალმა შეიძლება სხვადასხვა ტაქტიკა გამოიყენოს. სახელდობრ:

რიგრიგობით მოსმენა. იგი იმ შემთხვევაში გამოიყენება, როცა მხარეებს შორის მწვავე წინააღმდეგობა არსებობს და სიტუაციის გარკვევა ხდება საჭირო;

გარიგება. ამ დროს მედიატორი ორივე მხარის მონაწილეობით მოლაპარაკების ჩატარებას უფრო ცდილობს. ამასთან, ძირითადი ყურადღება კომპრომისული გადაწყვეტილების მიღებას ეთმობა;

მაქოური დიპლომატია. მოცემული ტაქტიკის არსი იმაშია, რომ მედიატორი მოწინააღმდეგე მხარეებს განაცალკევებს და გამუდმებით მიმოდის მათთან (მაქოს მსგავსად მოძრაობს) და ამით მოლაპარაკების სხვადასხვა ასპექტის შეთანხმებას უზრუნველყოფს;

ერთ-ერთ მონაწილეზე ზეწოლა. იმ შემთხვევაში გამოიყენება, როცა აუცილებელია მოლაპარაკების მოცემულმა მხარემ თავისი შეცდომები დაინახოს და გარკვეულ დათმობაზე წავიდეს;

სადირექტივო შემოქმედება. ყურადღებას ამახვილებს მხარეთა პოზიციებში არსებულ სუსტ მომენტებზე, ერთმანეთთან ურთიერთობით დაშვებულ შეცდომებზე. მოცემული ტაქტიკის მიზანია მხარეთა შეხედულებების დაახლოება და ურთიერთხელსაყრელი შეთანხმებების მიღწევა.

მოლაპარაკების საერთაშორისო პრაქტიკა მედიაციური საქმიანობის მრავალ კონკრეტულ ტაქტიკას იცნობს, რომელთა შორის ძირითადია:

რეფლექსური ჩარევა, რაც ნიშნავს საკუთარი აზრისა და განცდების გადმოცემას. იგი მედიაციის დასაწყისში გამოიყენება. მედიატორი მხარეებს თავის ან სხვათა ანალოგიურ სიტუაციებზე და, საზოგადოდ, მედიაციის ინსტიტუტზე ესაუბრება. ამ ტაქტიკის მიზანია მოლაპარაკების მონაწილეების დაინტერესება სადავო საკითხების მოსაწესრიგებლად;

კონტექსტური ჩარევა გამოიყენება მაშინ, როცა მხარეები ერთმანეთს არარეალურ, არაადექვატურ მოთხოვნებს უყენებენ. მედიატორი ასეთი მიდგომის შეცვლას ცდილობს და მხარეებს მათი პოზიციების არაკონსტრუქციულობას აჩვენებს. მოცემული ტაქტიკა განსაკუთრებულ მნიშვნელობას მაშინ იძენს, როცა მხარეები ერთმანეთისადმი ზიზღს ან მტრობას აშკარად, ღიად გამოხატავენ. მხარეთა უარყოფითი ემოციების გასანიჭრალეებლად, მედიატორი მოცემულ სიტუაციას ამარტივებს და მთავარ

პრიორიტეტებს გამოყოფს, შესაძლოა იუმორი, ფრთხილი ირონია ან სხვა საშუალებებიც გამოიყენოს;

დამოუკიდებელი ჩარევა. ამ შემთხვევაში მედიატორი მხარეებს თავიანთი ვარიანტების დადებით და უარყოფით მომენტებს აჩვენებს და სასურველობიდან რეალურობის სფეროში შეთანხმების გადატანას აქტიურად ცდილობს;

მართვის საშუალებები. მედიაციის დადებითი შედეგების მისაღწევად, შუამავალი მრავალ საშუალებას იყენებს. სახელდობრ:

- იგი სპინტანურ (თვითნებური) ჩარევას ან სიტყვიერ შეტევას ებრძვის და მხარეებს ერთმანეთის მიმართ კი არა, პრობლემებზე ყურადღების გადატანას ურჩევს;
- უპირატესობას საკითხის დაყენების რაციონალურ ფორმას აძლევს (მაგ., საკითხი მოკლედ და გარკვევით უნდა ითქვას და სხვ.);
- მოლაპარაკების მონაწილეებს სთავაზობს, რომ თავიანთი შეფასებები ნაკლებმოციურად გადმოსცენ და სხვ.

ამასთან ერთად, შუამავალი მოლაპარაკების წარმართვისათვის სხვა საშუალებებსაც მიმართავს, რომელთა შორის ძირითადია:

პროცესის რეგულირება. იგი გულისხმობს მოლაპარაკების ისე ჩატარებას, რომ ეს შეხვედრა მხარეთა შორის არსებული რთული პრობლემების მოწესრიგების საშუალება გახდეს. ამ მიზნით მედიატორი ყურადღებას ამახვილებს მოლაპარაკების პროცესუალურ და არა შინაარსობრივ ასპექტებზე ან ორივეზე ერთად.

მხარეთა თავისუფლების უზრუნველყოფა, რაც ნიშნავს:

- მხარეების მიერ თავიანთი შეხედულებების თავისუფლად გამოთქმას;
- გაუგებრობათა აღმოფხვრას და კომუნიკაციათა გაუმჯობესებას;
- პასუხისმგებლობის გამოვლენას და შეცნობას;
- სხვადასხვა შეხედულებებს შორის პრიორიტეტების დადგენას;
- კონსტრუქციულ კრიტიკას;
- პოზიტიური მოტივაციის შექმნას;
- დესტრუქციული ურთიერთმოქმედების კონტროლსა და სხვ.

განხილვის შინაარსობრივი გეგმის უზრუნველყოფა. იგი გულისხმობს:

- მხარეთა რეალური სურვილებისა და საჭიროებების განსაზღვრას;
- საკითხთა განხილვის თანამიმდევრობის დაცვას;
- განსახილველი პრობლემების კონკრეტულობასა და ლოკალიზაციას;
- საკუთარი იდეის შემუშავებას;
- ცალკეული შეთანხმების გაერთიანებას; მხარეთა პოზიტიური ქმედების მხარდაჭერასა და სხვ.

შეთანხმების შემუშავება და გაფორმება. ამ მიზნით სპეციალისტები შუამავლის ქცევის რამდენიმე ფუნდამენტურ სტრატეგიას გამოყოფენ. კერძოდ:

უმოქმედობა, როცა მედიატორი ინიციატივას არ იჩენს და არსებული სირთულეების გადალახვას უშუალოდ მხარეებს აკისრებს;

ინტეგრაცია, როცა შუამავალი მხარეთა დაახლოებას ცდილობს და ამ გზით პრობლემის მოწესრიგებას ახერხებს;

კომპენსაცია, როგორც წახალისების ფორმა, რომელიც ერთ-ერთ მხარეს გარკვეულ დათმობაზე წასვლას აიძულებს;

ხეწოლა, როგორც იძულების ფორმა, რომელიც მხარეთა მიმართ საჯარიმო ღონისძიებათა გამოყენებას ითვალისწინებს;

შეთანხმების საერთო ფორმულის შემუშავება;

შეთანხმების გაფორმება და მისი რეალიზაციის მექანიზმის შექმნა და სხვ.

შუამავალი მხარეთა ფსიქოლოგიურ მომზადებას ახორციელებს. ამ მიზნით მათ სთავაზობს:

- მისი მონაწილეობით ურთიერთდაპირებათა წინასწარ ზეპირად გადმოცემას;
- შეთანხმების მისაღწევად თავიანთი სურვილების შესახებ საჯარო განცხადებების გაკეთებას;
- საჩუქრების, ფინანსური ინიციატივების ან სხვათა სიმბოლურად გაცვლას, არაფორმალურ წერილობით შეთანხმებას (მაგ. ურთიერთგაგების მემორანდუმი), მეგობრული ჟესტების გამოხატვასა და სხვ.

შეთანხმების წინადადებათა განსაზღვრა, რომელიც მოიცავს:

- მხარეთა ინტერესების გადახედვას;
- იმ ინტერესების მოძიებას, რომლებიც შესაძლებელია დაკმაყოფილდეს;
- არჩეული გადაწყვეტილების უპირატესობის განსაზღვრას.

პოზიტიური შედეგებისათვის მხარეთა გამხნეება მედიატორის ისეთ ქმედებას ნიშნავს, რომ ორივე მხარე მოლაპარაკების შედეგისადმი კმაყოფილებას გამოთქვამდეს.

შეთანხმების მომენტებზე მხარეთა ფიქსაცია შუამავლისაგან თავისი ძირითადი ამოცანის (მხარეთა პოზიციების დაახლოება) შესრულებას მოითხოვს. შესაბამისად ამისა, მან უნდა ყველაფერი გააკეთოს, რომ მხარეები ნათლად ხედავდნენ, თუ რა აახლოებთ ერთმანეთთან. ამასთან ერთად, მედიატორი ხაზს არ უნდა უსვამდეს მხარეთა შორის არსებულ ჯერ კიდევ დაუძლეველ წინააღმდეგობებს.

პოზიტიური ფსიქოლოგიური კლიმატის შექმნა. იგი ნიშნავს იმას, რომ მედიატორმა მოლაპარაკების მსვლელობისას უნდა უზრუნველყოს:

- მხარეთა დამშვიდება და ემოციების განეიტრალება;
- მათი ყურადღების ნეიტრალურ თემაზე გადართვა;
- უნდობლობის გადალახვა; შიშის გრძნობის გაქარწყლება და სხვ.

მხარეთა პოზიტიურ ნაბიჯებზე უკუგააზიროების უზრუნველყოფა გულისხმობს შუამავლის ყურადღების გამახვილებას იმაზე, რომ ერთი მხარის მიერ გამოჩენილ ყოველ პოზიტიურ სიგნალზე მეორე მხარემ ანალოგიური ქცევით უპასუხოს. მოლაპარაკების მონაწილის მიერ ნებისმიერი ინიციატივა თუ დათმობა, შეთანხმების მიღწევის სურვილს გულისხმობს. ამიტომ მედიატორმა ამ ინიციატივას განსაკუთრებული ყურადღება უნდა მიაქციოს, იგი მეორე მხარეს საგანგებოდ შეახსენოს, სათანადო დადებითი მოქმედების განხორციელება შესთავაზოს და სხვ.

სპეციალურ ლიტერატურაში მოლაპარაკების პროცესში მედიატორის ჩარევის საკითხი განსხვავებულად განიხილება. ზოგიერთი ავტორი მიიჩნევს, რომ თუ შუამავლის პროფესიული გამოცდლება საშუალებას იძლევა, იგი მოლაპარაკების შინაარსობრივ ნაწილში ძალიან ფრთხილად შეიძლება ჩაერთოს. თუმცა, ისიც უნდა გაითვალისწინოს, რომ საბოლოო გადაწყვეტილება მან კი არა, თვით მხარეებმა უნდა მიიღონ. ამიტომ სიტუაციის ყველა დეტალში გარკვევა აუცილებელი არ არის.

სხვა ავტორები თვლიან, რომ შუამავალი ამ საქმეში საკმარისად კომპეტენტური უნდა იყოს და მან ძირითადი ყურადღება მხოლოდ მხარეთა მიერ იღვათა გენერაციაზე გაამახვილოს, განსაკუთრებით მაშინ, როცა მოდავეები რთულ, გამოუვალ მდგომარეობაში იმყოფებიან.

პრინციპში, შუამავლისათვის ნაკლებმნიშვნელოვანი უნდა იყოს შინაარსობრივად თუ რაზე შეთანხმდებიან მხარეები. მთავარია მათ შორის შეთანხმება მოხდეს და იგი აუცილებლად შესრულდეს.

5. მედიატორის ქცევის მოდელები

მოლაპარაკების სხვადასხვა ფაზაზე მედიატორის ქცევის მოდელი განსხვავებული. ნებისმიერი მოლაპარაკებისათვის ძირითადია პირისპირ შეხვედრის, საწყისი, გაგრძელებისა და დამთავრების ფაზები.

პირისპირ შეხვედრის ფაზა. შუამავლის მიზანი – მასსა და მოლაპარაკების მხარეთა შორის ნდობის დამყარება.

შუამავლის ამოცანა – კონსტრუქციული ურთიერთობის პირობებში მხარეთა ძალისხმევის გაერთიანება.

შუამავლის შესავალი სიტყვა, ჩვეულებრივ, შემდეგ მომენტებს ეხება:

- კმაყოფილებით აღნიშნავს, რომ მხარეებმა გამოიჩინეს მზადყოფნა არსებული პრობლემების მოსაწესრიგებლად;
- განმარტავს მედიაციის არსს, როლსა და პრინციპებს;
- ახასიათებს შუამავლისა და მხარეთა ქცევის წესებსა და თავისებურებებს;
- გადმოსცემს ცალკეული შეხვედრის თემატურ გეგმას;
- განსაზღვრავს კონფიდენციალურობის ჩარჩოებს;
- პასუხობს მხარეთა შეკითხვებსა და იწვევს მათ სამუშაოდ.

საშუამავლო მისიის შესრულება. იგი გულისხმობს:

- მოლაპარაკების წარმართვის ხერხებსა და საშუალებების გაცნობას;
- პრობლემების გადასაწყვეტად მხარეთა მიდგომის კოორდინაციას;
- მოლაპარაკების რეგლამენტის დადგენას;
- მხარეებისაგან იმ საკითხთა ჩამონათვალის მიღებას, რომლებიც ერთობლივად უნდა განიხილონ;
- ამ საკითხების თანამიმდევრობის განსაზღვრას;
- თითოეულ პრობლემაზე მხარეთა პოზიციების ჩამოყალიბებაში დახმარებას და სხვ.

საწყისი ფაზა. შუამავლის მიზანი – მონაწილეებისათვის მედიაციის პროცესი გახადოს ნათელი და გათვალისწინებადი.

შუამავლის ამოცანა – მედიაციის პროცესის კონსტრუქციულ ჩარჩოებში წარმართვა. იმ პრობლემების გამოყოფა, რომლებიც მოლაპარაკების პროცესში განხილვასა და გადაწყვეტილების მიღებას საჭიროებენ, ასევე მოსალოდნელი შედეგების განსაზღვრა.

საშუამავლო მისიის განხორციელება – მოლაპარაკების დაწყება და სადავო საკითხებზე დისკუსიის საზღვრების დადგენა.

ბაზრძელების ფაზა. შუამავლის მიზანი – პრობლემის განხილვა-გადაწყვეტისათვის მონაწილეებს შორის დიალოგის ორგანიზაცია.

შუამავლის ამოცანა – მხარეთა იმ პოზიციების დაახლოება, რომლებიც შეიძლება შეთანხმების საფუძველი გახდეს, ასევე, ნორმალური ფსიქოლოგიური ატმოსფეროს შექმნა.

საშუამავლო მისიის შესრულება:

- მხარეებს შორის ჩამოყალიბებული სირთულეების დაძლევა;
- მონაწილეთა ინტერესების განმარტება და კონსტანტაცია (დადასტურება);
- მხარეთა პოზიციებს შორის დაახლოების ან გადაკვეთის წერტილების გამოვლენა;
- პრობლემის გადაწყვეტის რეალური ვარიანტების შემუშავების უზრუნველყოფა;
- შედარებით მნიშვნელოვანი და იოლად გადასაწყვეტი საკითხებით დიალოგის დაწყება;

– თუ საჭიროა, თითოეულ მხარესთან ცალ-ცალკე და რიგრიგობით შეხვედრა და, შედეგად, საერთო ან მსგავსი შეხვედრების დადგენა და სხვ.

დამთავრების შაზა. შუამავლის მიზანი – მოლაპარაკების დასრულება და მედიაციიდან გასვლა.

შუამავლის ამოცანა – შეთანხმების მიღწევა.

საშუამავლო მისიის განხორციელება. იგი გულისხმობს:

– იმ მიზანსწრაფვის გამოვლენას, რომელიც მხარეთა შორის შეთანხმების მიღწევას უზრუნველყოფს;

– რეალურად მიღწეული შეთანხმების მკაფიოდ წერილობით ფორმულირებას;

– იმ ღონისძიებათა განხილვას, რომლებიც შეთანხმების დარღვევის შემთხვევაში შესაძლოა საჭირო გახდეს და სხვ.

6. მედიაციის ეფექტურობა.

მედიატორის თვალთახედვიდან გამომდინარე, მოლაპარაკების შედეგები ესაა:

– შუამდგომლობიდან და მიღწეული შეთანხმებიდან მიღებული მოგება;

– შუამდგომლობის ხარჯები და სხვ.

გარდა ამისა, არსებობს რიგი ფაქტორები, რომლებიც მოლაპარაკების პროცესზე მედიატორის ეფექტურობაზე ზემოქმედებენ. მათ შორის მთავარია:

მხარეთა მოტივაცია. იგი ნიშნავს, რომ მხარეთა მიერ ერთობლივი სამუშაოს შესასრულებლად მედიატორის გამოვლენას, მათ მზადყოფნას შუამდგომლის აზრის გასათვალისწინებლად.

მედიატორის საქმიანობის ხასიათი და თავისებურებები, რომელთა შორის მნიშვნელოვანია:

– სადავო საკითხების მოსაგვარებლად შუამდგომლის დაინტერესება;

– მოლაპარაკების გაძლოლის ცოდნასა და პროფესიული თვისებების არსებობა და სხვ.

სხვა ფაქტორები:

– შუამდგომლის დაუინებულობა;

– მხარეებს შორის დაძაბულობის ხარისხი და კონფლიქტური სიტუაციის ხანგრძლივობა;

– გადასაწყვეტი პრობლემის სირთულე;

– მედიატორის ნდობის ხარისხი;

– შეთანხმების მიღწევის ჩაშლის შესაძლებლობა და სხვ.

ს ა ძ ი ე ბ ე ლ ი

1. ეთიკა და მისის საგანი. დანიშნულება და ფუნქციები; -----	1
2. ზნეობრივი პროგრესის როლი პროფესიული ეთიკის განვითარებაში;-----	4
3. ეთიკის ძირითადი ცნებები;-----	7
4. პროფესიული ეთიკის საკითხები;-----	10
5. ფსიქოლოგიური სინამდვილე და მისი ასპექტები პროფესიულ ეთიკაში;-----	13
6. კონფლიქტი და მისი არსი;-----	20
7. მოლაპარაკების თეორიული წინამძღვრები;-----	24
8. ადამიანის ექსტრემალურ სიტუაციაში და საკუთარი თავის მართვა;-----	30
9. კომუნიკაცია და მისი ფსიქოლოგიური თავისებურებები;-----	32
10. ლიდერობა;-----	38
11. ლიდერის ინდივიდუალურ-ფსიქოლოგიური თავისებურებები;-----	40
12. პროფესიული საქმიანობის საიმედოობა;-----	43
13. ადამიანებთან ურთიერთობის ძირითადი რესურსები;-----	51
14. მოლაპარაკების ორგანიზაცია;-----	65
15. მედიაციის ინსტიტუტი და მისი კლასიფიკაცია-----	74

