

მანანა მაჩაბელი

კომუნიკაციის თეორია

სახელმძღვანელო



გამომცემლობა „კენტავრი“

თბილისი

2018

კომუნიკაციის თეორია
(ურთიერთობის ფსიქოლოგია – დიალოგის ხელოვნება)

რედაქტორი – **ლია გოგიჩაიშვილი**

კორექტორი – მანანა სანაღირაძე

დამკაბადონებელი – ეკატერინე ოქროპირიძე

© მანანა მაჩაბელი

© Manana Machabeli

© საქართველოს შოთა რუსთაველის თეატრისა და კინოს
სახელმწიფო უნივერსიტეტი, გამომცემლობა „კენტავრი“, 2018

© Shota Rustaveli Theatre and Film Georgian State
University Publishing House ”Kentavri”, 2018

ISBN 978-9941-9572-1-5

შინაარსი

წინათქმა	5
I თავი კომუნიკაციის საფუძვლები	7
II თავი კომუნიკაციის ფუნქციები და მისი სტრუქტურა	14
III თავი ურთიერთობის ფსიქოლოგიის საფუძვლები	24
IV თავი კომუნიკაციის პირობები	27
V თავი საკუთარი „მე“-ს და სხვათა აღქმა	33
VI თავი საკუთარი თავის აღქმა: „მე“	
VII თავი კონცეფცია და თვითშეფასება	37
VIII თავი სხვათა აღქმა	43
IX თავი ვერბალური კომუნიკაცია	51
X თავი არავერბალური კომუნიკაცია	65
XI თავი პიროვნებათშორისი კომუნიკაცია	78
XII თავი კომუნიკაცია და ურთიერთობა	95
XIII თავი ჯგუფური კომუნიკაცია	108
XIV თავი საჯარო გამოსვლა	122
XV თავი ინფორმაციული გამოსვლა	136
გამოყენებული ლიტერატურა	144
ბიბლიოგრაფია	145

წინათქმა

მანანა მაჩაბლის ნაშრომს სამი სათაური აქვს: „კომუნიკაციის თეორია, ურთიერთობის ფსიქოლოგია – დიალოგის ხელოვნება“. ეს ერთი მთლიანის შემადგენელი ნაწილებია. კომუნიკაცია ხომ ადამიანთა ურთიერთობის სპეციფიკური ფორმაა, ურთიერთობა კი მხოლოდ დიალოგის საშუალებითაა შესაძლებელი. ამიტომ, ცხადია, კომუნიკაციის თეორია მოიცავს ურთიერთობის ფსიქოლოგიასაც და დიალოგის ხელოვნებასაც.

ავტორი დეტალურად განიხილავს სამივე პრობლემას. განმარტავს კომუნიკაციის ფორმებს, ანალიზებს მის ფუნქციებს ადამიანის ცხოვრებაში და რადგან თანამედროვე სამყაროში ეფექტური კომუნიკაცია წარმატების უმთავრესი ფაქტორია, მისი სტრუქტურის ანალიზის საშუალებით ხსნის კომუნიკაციის მექანიზმს, აღწერს კომუნიკაციის ძირითად ეტაპებს და აქვე მკითხველს აწვდის მისი რეგულაციისათვის აუცილებელ აპრობირებულ მეთოდებს, დიდ ყურადღებას უთმობს ვერბალურ და არავერბალურ კომუნიკაციას, კულტურულ და გენდერულ განსხვავებებს და ა.შ.

ნაშრომში გაანალიზებულია აღნიშნული საკითხების ირგვლივ არსებული თეორიული მასალა, ცნობილი ფსიქოლოგებისა და სოციოლოგების თვალსაზრისები.

ურთიერთობის ფსიქოლოგიის განხილვისას განსაკუთრებული ყურადღება ეთმობა პრაქტიკულ რჩევებს, რომლებიც ხელს უწყობენ ურთიერთგაგებასა და კომუნიკაციას.

დიალოგის ხელოვნების ანალიზისას ავტორი მიმოიხილავს დიალოგის წარმართვის ძირითად პრინციპებს ანტიკური ხანიდან დღემდე. დეტალურად საუბრობს მის სახეებსა და სტრუქტურაზე, ზნეობრივ წესებზე, ემპათიურ რეგულირებასა და მოსმენის უნარზე, აღწერს დიალოგის დროს წარმოქმნილ კონფლიქტურ სიტუაციებს და მათი თავიდან აცილების მეთოდებს. მკითხველს სთავაზობს პრაქტიკულ რჩევებსა და ტრენინგებს. ცალკე გამოყოფს ჯგუფურ კომუნიკაციას. განიხილავს ჯგუფების ოპტიმალურ შემადგენლობასა და მათი განვითარების სტადიებს, ჯგუფში არსებულ როლებს და ფუნქციებს. ასევე სთავაზობს რჩევებს საჯარო გამოსვლების შესახებ.

XXI საუკუნე კომუნიკაციის ეპოქად ითვლება. უახლესმა ტექნოლოგიურმა მიღწევებმა კომუნიკაციის უსაზღვრო შესაძლებლობები შექმნა, პირადი ურთიერთობები ვირტუალურმა შეცვალა. თანდათან უფრო რთული ხდება ადამიანური ურთიერთობების დამყარება, სხვათა აზრის მოსმენა და გაზიარება. ამიტომ ურთიერთობის ფსიქოლოგიისა და დიალოგის ხელოვნების ანალიზი და, რაც მთავარია, პრაქტიკული რჩევები დღესდღეობით ყველას ძალიან გვჭირდება.

ავტორი ყოველი პრობლემის განხილვის შემდეგ სტუდენტებს აწვდის კითხვებს და სთავაზობს ტრენინგებს, რათა მათ, საკუთარი ფანტაზიიდან და გამოცდილებიდან გამომდინარე, უკეთ გააცნობიერონ ყველა საკითხი.

ნაშრომის მთავარ ღირებულებად სწორედ ის პრაქტიკული რჩევები და ტრენინგები მიმაჩნია, რომლებიც ადამიანებთან ურთიერთობისას დაგვეხმარება. ეს არა მხოლოდ სტუდენტებს, არამედ თითოეულ ჩვენგანს სჭირდება (განსაკუთრებით სტუდენტებს და პოლიტიკოსებს).

მანანა მაჩაბლის ნაშრომი განკუთვნილია სტუდენტებისათვის დამხმარე სახელმძღვანელოდ. მიმაჩნია – ის მართლაც ძალიან საჭიროა იმ თაობისათვის, რომელსაც სწორედ ახლა უყალიბდება მსოფლმხედველობა და ადამიანებთან ურთიერთობების უნარი.

გულიკო ჯავაშვილი,
ხელოვნებათმცოდნეობის დოქტორი, სოციოლოგი

„ცხოვრებასთან უშუალოდ დაკავშირებულ მეცნიერებაში თეორია და პრაქტიკა თითქმის განუყოფელია. მეცნიერება ცხოვრების შესახებ იქცევა ცხოვრების წესის შესახებ მეცნიერებად სწორედ იმიტომ, რომ ის ყალიბდება უშუალოდ ცხოვრების მიმდინარეობის პროცესში“.

ალფრედ ადლერი

I თავი

კომუნიკაციის საფუძვლები

კომუნიკაციის პროცესი

საგანი სამი განსხვავებული სათაურითაა წარმოდგენილი. არის თუ არა მათ შორის რაღაც საერთო? განვიხილოთ თითოეული ცალ-ცალკე.

კომუნიკაცია – ლათინური სახელწოდებიდან მომდინარეობს (communicatio, communicato), რაც ნიშნავს „ვაკავშირებ“, „მაქვს ურთიერთობა“, ასევე „საუბარს“, „შეტყობინებას“, „გადაცემასაც“ ნიშნავს.

სოციალური მეცნიერებების დამოუკიდებელ ობიექტად კომუნიკაციის გამოყოფა ტექნიკურ საშუალებათა განვითარებამ განაპირობა, კერძოდ, XX საუკუნის 20-იან წლებში რადიოს საშუალებით ინფორმაციის გადაცემებმა, მოგვიანებით კი, საერთოდ ტექნიკის განვითარებამ – ტელევიზია, კომპიუტერი, მობილური და სხვ. ამას გარდა, გლობალიზაციის პროცესში კომუნიკაცია დიდი ბიზნესის განვითარების კვალდაკვალ ვითარდება. ამასთან, კომუნიკაციის თეორიის განვითარებას კიბერნეტიკის, ინფორმატიკის, სემიოტიკის, საინჟინრო მეცნიერებათა, მათემატიკის განვითარებამაც შეუწყო ხელი. კომუნიკაციის პირველი კათედრა გასული საუკუნის 50-იან წლებში, აშშ-ში დაარსდა.

კომუნიკაცია სამეცნიერო დისციპლინაა, რომელიც ცნობილია კომუნიკაციის თეორიის სახელით.

კომუნიკაცია ადამიანთა შორის ინფორმაციის გაცვლის პროცესია. თითოეული ჩვენგანი ამ პროცესის მუდმივი მონაწილეა და იგი ადამიანის რეალობასთან ურთიერთობის პროცესში მის გადარჩენას უზრუნველყოფს. ერთი შეხედვით კომუნიკაცია ჩვენთვის იმდენად ჩვეულებრივი პროცესია, რომ თითქოს არავითარ პრობლემებს არ უნდა ბადებდეს, მაგრამ სინამდვილეში უძრავლესი ჩვენგანი ხშირად ვერ უგებს მოსაუბრეს, ან არ ძალუძს იგი საკუთარი პოზიციის სისწორეში დაარწმუნოს. რატომ ხდება ასე? როგორ გავხადოთ კომუნიკაცია ეფექტური? პასუხი თავისით იბადება – უნდა შევისწავლოთ, გავერკვეთ მის სტრუქტურაში, მის დანიშნულებაში, მის ყველა ნიუანსსა და თავისებურებაში.

დავიწყოთ კომუნიკაციის განსხვავებულ მნიშვნელობათა განხილვით.

1 დაკავშირება. დაკავშირების საშუალება. მაგ., მიწისქვეშა გაყვანილობის კომუნიკაციები ან ერთი ადგილის მეორესთან კავშირი. მაგ., სატელეფონო კავშირი.

2 მეორე მნიშვნელობა გულისხმობს ურთიერთობას, ერთი ადამიანისგან მეორისთვის ინფორმაციის გადაცემას; ადამიანთა ურთიერთობის სპეციფიკურ ფორმას. ცნობილია, რომ ცხოველებიც ერთმანეთთან კომუნიკაციურ პროცესში არიან ჩართულნი. ცხოველთა ურთიერთობა სხვადასხვა სასიგნალო საშუალებით ხორციელდება.

ყველასათვის ცნობილია კომუნიკაციის ისეთი ფორმა, როგორიცაა მასობრივი კომუნიკაცია, რაც ურთიერთობისას ინფორმაციის გადაცემის ტექნიკურ საშუალებებს გულისხმობს, ისეთს, როგორებიცაა: ტელევიზია, რადიო, ინტერნეტი.

ახლა განვიხილოთ შესასწავლი საგნის მეორე სათაური – ურთიერთობის ფსიქოლოგია.

კომუნიკაციის მნიშვნელობის განხილვისას, ჩვენ ცალკე გამოვყავით კომუნიკაციის ის მნიშვნელობა, რომელიც ადამიანთა შორის ურთიერთობას გულისხმობს. კომუნიკაცია მხოლოდ და მხოლოდ ადამიანთა ურთიერთობისას ხორციელდება.

ცნობილი ფრანგი მწერალი, პოეტი, ესეისტი და პროფესიონალი მფრინავი, „პატარა უფლისწულის“ ავტორი ანტუან დე სენტ-ევზიუპერი „ადამიანების პლანეტაში“ წერს, რომ მისთვის ერთადერთი ფუფუნება, რომელსაც იცნობს, **ადამიანებთან ურთიერთობის ფუფუნებაა.**

კიდევ ერთი, ალორძინების ეპოქის ცნობილი ფრანგი მწერალი და ფილოსოფოსი, „ცდების“ ავტორი მიშელ დე მონტენი სხვებთან ურთიერთობას ასევე უდიდეს მნიშვნელობას ანიჭებს და აცხადებს, რომ **მხოლოდ სხვებთან ურთიერთობისას, ადამიანის გონება საოცარ გაბრწყინებას აღწევს.**

ადამიანი სოციალური არსებაა. იგი არსებობს და ვითარდება საზოგადოებაში, იმ ადამიანებს შორის, რომლებიც მას გარს ახვევია. სწორედ სოციუმის ზეგავლენით, მის მოთხოვნილებათა შესატყვისად ადამიანი იცვლება. იცვლება მისი აზრები და ქცევები. სხვებთან ურთიერთობისას უჩნდება განსხვავებული გრძნობები. ფართო გაგებით, ურთიერთობა ადამიანთა შორის განსხვავებულ კავშირთა ერთობლიობაა და ამიტომაც ურთიერთობის ფსიქოლოგია იკვლევს ისეთ პროცესებს, როგორებიცაა – სხვათა თუ საკუთარი თავის აღქმა, ადამიანთა შორის ურთიერთგაგების მექანიზმები, ინფორმაციის გადაცემისა და მიღების თავისებურებანი, ერთმანეთზე ზეგავლენის, ერთმანეთთან კავშირის და ერთმანეთთან კონფლიქტურ ურთიერთობაში შესვლის მიზეზები – და მრავალ სხვას.

და ამ განსხვავებული ფსიქოლოგიური ფენომენების წარმოქმნის სფეროა ადამიანთა შორის ურთიერთობანი.

საგნის მესამე სათაურის ახსნის რიგმაც მოაღწია – დიალოგის ხელოვნება.

დიალოგი ბერძნული სიტყვაა და „საუბარს“ ნიშნავს. დიალოგი არის ზეპირი თუ წერიტი მეტყველების ფორმა, რომლითაც ორი ან მეტი ადამიანი მონაცვლეობით საუბრობს. თითოეულის გამონათქვამი მოსაუბრისკენაა მიმართული. დიალოგიური საუბრისათვის დამახასიათებელია რეპლიკების მჭიდრო შინაარსობრივი კავშირი, რაც ყველაზე ხშირად კითხვა-პასუხის ფორმით გადმოიცემა.

დიალოგი, როგორც ჟანრი, შუშერთა დისპუტებში აისახებოდა, რომელთა ასლები ჩვენს წელთაღრიცხვამდე II საუკუნიდანაა შემორჩენილი. დიალოგზე საუბრისას გვერდს ვერ აუვლით ძველ ინდურ ეპოს „მაჰაბჰარატას“, რომელიც სწორედ დიალოგის ფორმითაა დაწერილი.

თითქმის 2000 წლის წინ ძველმა ბერძენმა ფილოსოფოსებმა შექმნეს ადამიანთა ურთიერთობის მნიშვნელოვანი ფორმა – დიალოგი, იმ მიზნით, რომ ურთიერთსაწინააღმდეგო მოსაზრებების არსებობის შემთხვევაში, იოლად მოეძებნათ ჭეშმარიტების მიღწევის საუკეთესო გზები.

დიალოგის, როგორც დამოუკიდებელი ლიტერატურული ფორმის, სისტემატიური გამოყენება პლატონმა შემოიღო. პლატონთან დიალოგი იხვეწება და წმინდა წყლის არგუმენტირებულ საუბარზე დაიყვანება. განსაკუთრებულ დახვეწილ ფორმას პლატონის დიალოგები სოკრატესთან მიმართებაში ღებულობენ, რომელიც, მართალია, ამ დროისათვის უკვე ცოცხალი აღარ არის, მაგრამ სწორედ სოკრატე ითვლება ამ ჟანრის ფუძემდებლად.

დიალოგი ათენის საზოგადოებისათვის ურთიერთობის საუკეთესო ფორმად იქცა, რომელმაც, თავის მხრივ, პირველი დემოკრატიული საზოგადოების შექმნას ჩაუყარა საფუძველი. კერძოდ, მთავრობა პოლიტიკური თუ საზოგადოებრივი საკითხების გადასაჭრელად დიალოგის გზით მიღებული შედეგებით ხელმძღვანელობდა. დიალოგის საშუალებით გადაწყვეტილებების მიღება ბევრი კულტურისთვისაა დამახასიათებელი. საქართველოში ამის მაგალითს ე.წ. „ხევისბერის ინსტიტუტი“ წარმოადგენდა.

ისტორიკოსი როინ მეტრეველი სამეცნიერო ნაშრომში „დიალოგი ძველ საქართველოში“ (XII საუკუნის პირველი მეოთხედი, ეს სწორედ დავით აღმაშენებლის მეფობის ხანაა) იხილავს დიალოგური ურთიერთობის მჭიდრო კავშირს სახელმწიფოს საგარეო-პოლიტიკურ ფუნქციასთან და ხაზს უსვამს, რომ ძველი საქართველოს დიპლომატიური ურთიერთობის არსენალში მნიშვნელოვანი ადგილი სწორედ დიალოგს ეჭირა, რომლის დახმარებითაც მიიღწეოდა სხვადასხვა შეთანხმება, დამხმარე პროცედურების ჩამოყალიბება, გარკვეულ წესთა თუ რიტუალთა განვითარება და სხვ.

რუსი ფილოსოფოსი, კულტუროლოგი, ევროპული კულტურისა და ხელოვნების თეორეტიკოსი, ენის მკვლევარი, ევროპული რომანის სრულიად ახალი თეორიის ფუძემდებელი, მათ შორის ლიტერატურული ნაწარმოების პოლიფონიზმის (მრავალხმიანობის) კონცეფციის შემქმნელი, მიხეილ ბახტინი, ავითარებს უნივერსალური ხალხური სიცილის კულტურის თეორიას, რომელმაც დიდი როლი ითამაშა რეჟისორ რობერტ სტურუას შემოქმედებაზე, რასაც შემოქმედი არაერთგზის ხაზს უსვამს.

მ. ბახტინი ნაშრომში „სიტყვიერი შემოქმედების ესთეტიკა“ სოციუმში დიალოგურ ურთიერთობაზე ამბობს, რომ ადამიანის არსებობა განპირობებულია დიალოგური ურთიერთობებით და როცა დიალოგი მთავრდება, ყველაფერი მთავრდებაო – ამასთან, მისთვის ერთი ხმა არაფერს ამთავრებს და არაფერსაც წყვეტს. მხოლოდ

ორი ხმა არის სიცოცხლის მინიმუმი, ყოფიერების მინიმუმი.

ყველაზე მკაფიოდ დიალოგის ბუნება დოსტოევსკის შემოქმედებისა და პოეტიკის შესახებ მსჯელობისას იშლება. მეცნიერისათვის მხოლოდ ურთიერთობისას, მხოლოდ ადამიანის ადამიანთან ურთიერთმოქმედებისას იხსნება თვით „ადამიანი ადამიანში“, როგორც „სხვისთვის“, ასევე საკუთარი თავისთვისაც.

პიროვნების წვდომა, როგორც ამას მ. ბახტინი გვიჩვენებს, მხოლოდ დიალოგის საშუალებითაა შესაძლებელი. ადამიანს არ შეუძლია საკუთარი პიროვნების არც გაგება და არც პიროვნებად ჩამოყალიბება. პიროვნების სულს არ ძალუძს საკუთარი საზღვრების ხილვა. მას არც საკუთარი ხატი გააჩნია. ადამიანი, როგორც ობიექტებს, მხოლოდ სხვებს ხედავს. სხვა ობიექტებში მათ ზღვრულობას და მათ იერსახესაც აღიქვამს და მასში მთლიან პიროვნებას მხოლოდ სხვა ადამიანები ხედავენ. ბახტინის მსჯელობა შემდეგნაირად წარიმართება: საიდან უნდა იცოდეს ადამიანმა სინამდვილეში თუ როგორია იგი – კარგი, ცუდი, კეთილი, ბოროტი, ჭკვიანი, სულელი, ლამაზი თუ უშნო? და, საერთოდ, ადამიანს რაში სჭირდება ამის ცოდნა? ცხოვრობს და მორჩა. დედამიწაზე ის მხოლოდ ერთადერთი რომ ყოფილიყო, ყველა ეს შეფასება ადამიანისათვის არანაირი იქნებოდა. არანაირი კი ნიშნავს გაურკვეველს, განურჩეველს. როგორც რაღაც არსებულს და თითქოს არარსებულსაც... მაშასადამე, ადამიანი უბრალოდ არც კი არსებობს.

ადამიანის არსებობას, მის პიროვნებას განსაზღვრავს სხვათა ყოფიერება. ეს, მხოლოდ მათი თვალთახედვით ჩემი „მე“ ან კეთილად ან ბოროტად გამოიყურება. სწორედ მათი წარმოდგენით მე ვარ ჭკვიანი ან სულელი, ლამაზი თუ უშნო. სწორედ სხვათა წყალობით, სხვათა ჩემდამი დამოკიდებულების გამო მე გარკვეულ განსაზღვრულობას ვიძენ და რაღაცად ვყალიბდები.

სხვათა შეფასებანი პიროვნებისათვის აუცილებელია. ამ შეფასებებიდან პიროვნება ზოგს ეთანხმება და ზოგს – უარყოფს. მაგრამ ამ შეფასებებზე იგება პიროვნების ცხოვრება. ადამიანთა შეფასებანი პიროვნების მიმართ მათ დამოკიდებულებებს ასახავენ, მის არსებობას, მის მიზნების მიღწევას ხელს უწყობენ ან ხელს უშლიან. სხვათა შეფასება თითქოს პიროვნების შესაძლებლობების საზღვრებს ადგენს, ჩარჩოში ათავსებს, მაგრამ, რადგან „მე“-ს განვითარება არასოდეს მთავრდება და პიროვნება განაგრძობს

ცხოვრების გზაზე სიარულს, იგი მუდმივად ცდილობს ამ ჩარჩოს გარღვევას.

დიალოგი მონოლოგთან და პოლილოგთან (პოლილოგი ბერძნული სიტყვაა და ნიშნავს „ბევრის საუბარს“, „საუბარს მრავალ მონაწილეს შორის“. ამასთან, მოსაუბრის როლი ერთი პიროვნებიდან მეორეზე გადადის. თუ ასე არ ხდება, მაშინ საუბარი მონოლოგად იქცევა. პოლილოგი დიალოგის სინონიმია) ერთად ურთიერთობის კონკრეტულ ფორმას წარმოადგენენ, რომლებიც მთელი რიგი ნიშან-თვისებებით განსხვავდებიან. მონოლოგი არის ერთი სუბიექტის მეტყველება, რომელიც მიმართულია ობიექტზე. მას მკაფიოდ გამოკვეთილი დასაწყისი და კონკრეტული მიზანი აქვს. როგორც წესი, მონოლოგი უკურეაქციას არ ითვალისწინებს. დიალოგი კი, სულ ცოტა, ორი სუბიექტის არსებობას ითხოვს.

ადამიანისათვის სამყარო ორჭოფული, ორმაგი ბუნებისაა, რაც ადამიანის მიერ წარმოთქმული სიტყვების ორჭოფულ, ორმაგ ბუნებას შეესატყვისება – ამბობს მ. ბახტინი და აგრძელებს, რომ ძირითადი სიტყვები მხოლოდ და მხოლოდ ერთეული სიტყვა როდია, არამედ სიტყვების წყვილია. ერთი ძირითადი სიტყვა-წყვილია – მე-შენ. მეორე ძირითადი სიტყვა-წყვილი კი – მე-იგი.

დიალოგი სუბიექტთა კავშირის ის ფორმაა, რომელიც „მე“-ს და „სხვა მე“-ს ერთდროულად არსებობის აუცილებლობაზეა კონცენტრირებული. „მე“-ს საკუთარ თავზე, თუკი არ შეადარა საკუთარი „მე“ სხვას, არაფრის თქმა არ ძალუძს. „სხვა“ ეხმარება ადამიანს საკუთარი პიროვნების შეცნობაში. ბახტინის მოსაზრებით, ადამიანს შინაგანი სუვერენული ტერიტორია არ გააჩნია. ის ყველგან და ყოველთვის ზღვრულ საზღვარზე იმყოფება.

კომუნიკაციის თეორია, ურთიერთობის ფსიქოლოგია და დიალოგის ხელოვნება – სამივე ერთ მიზანს ემსახურება – ადამიანთა შორის ურთიერთობის დამყარებას.

კითხვები გამეორებისათვის

1. რას ნიშნავს კომუნიკაცია?
2. როდის ჩამოყალიბდა კომუნიკაციის თეორია, როგორც მეცნიერების დამოუკიდებელი დარგი?
3. რამ შეუწყო ხელი კომუნიკაციის ჩამოყალიბებას?
4. რა აქვს საერთო კომუნიკაციას, ურთიერთობის ფსიქოლოგიას და დიალოგის ხელოვნებას?
5. რა მნიშვნელობას ანიჭებენ ადამიანებთან ურთიერთობას ანტუან დე სენტ-ეკზიუპერი და მიშელ დე მონტენი?
6. რას ნიშნავს დიალოგი?
7. ვინ დახვეწა და ჩამოაყალიბა დამოუკიდებელ ლიტერატურულ ფორმად დიალოგი?
8. რა ფუნქციას თამაშობდა დიალოგი საქართველოს ცხოვრებაში?
9. რა მნიშვნელობას ანიჭებს მ. ბახტინი დიალოგს?
10. რატომაა პიროვნებისთვის მნიშვნელოვანი სხვათა შეფასებანი?

II ტავი

კომუნიკაციის ფუნქციები და მისი სტრუქტურა

კომუნიკაცია ადამიანისათვის რამდენიმე მნიშვნელოვან ფუნქციას ასრულებს:

რა ფუნქციებია ეს?

1. ჩვენ ვურთიერთობთ იმისათვის, რომ სხვებთან ურთიერთობის მოთხოვნილება დავიკმაყოფილოთ. ადამიანი ხომ სოციალური არსებაა, ამიტომაც მას სჭირდება სხვა ადამიანებთან ერთად ყოფნა ისევე, როგორაც მას ჰაერი და საკვები ესაჭიროება. ორ ადამიანს შეუძლია საათობით ისაუბროს სულ უმნიშვნელო თემებზე ისე, რომ მომავალში ვერც კი გაიხსენოს, თუ რა თემებზე საუბრობდნენ. ამ ორი ადამიანის მიზანი მხოლოდ ერთი იყო – უბრალო ადამიანური ურთიერთობის სურვილის დაკმაყოფილება.
2. ჩვენ ვურთიერთობთ იმისათვის, რომ საკუთარ თავზე წარმოდგენა დავხვეწოთ. სწორედ კომუნიკაციისას ჩვენ ვწვდებით იმას, თუ სინამდვილეში რას წარმოვადგენთ, რა კარგი და რა ცუდი თვისება გაგვაჩნია. კომუნიკაციის დროს ჩვენს ქცევაზე სხვათა რეაქციებს ვხედავთ და შეფასებას ვაძლევთ მათ და სხვ.
3. ჩვენ ვურთიერთობთ იმისათვის, რათა სოციალური ვალდებულებანი აღვასრულოთ. როდესაც ჩვენ ვხვდებით დიდი ხნის უნახავ პიროვნებას, ვეკითხებით – „როგორ ხარ?“, „შენს ცხოვრებაში რა არის ახალი?“, „შენები როგორ არიან?“, ან უბრალოდ ვეუბნებით – „გამარჯობა“. ასე ჩვენ ჩვენს სოციალურ ვალდებულებას ვასრულებთ. ამ მოკლე ფრაზებით ჩვენ მას ვაჩვენებთ, რომ ვიცანით, რომ იგი ჩვენთვის სულერთი არ არის, რომ ჩვენ მას პატივს ვცემთ. წინააღმდეგ შემთხვევაში, უთუოდ ქედმაღალი და უტაქტო ადამიანის რეპუტაციას დავიმსახურებთ.
4. ჩვენ ვურთიერთობთ იმისათვის, რომ ახალი ურთიერთობები დავამყაროთ, რომლებიც მომავალში ან განვითარდება და გაღრმავება, ან მიმქრალდება და საერთოდ შეწყდება, ხოლო ძველი ურთიერთობანი ახალ ფაზაში შევა და ახალ ელფერს შეიძენს.

5. ჩვენ ვურთიერთობთ იმისთვისაც, რომ ინფორმაცია გავცვალოთ. მართალია, ინფორმაციის მიღების უამრავი საშუალებაა – წიგნი, დაკვირვება, რადიო, ტელევიზია, კომპიუტერი, პრესა, მაგრამ უმთავრესია წმინდა, უშუალო კონტაქტები. ვთქვათ, თეატრში მივიღივართ და ვერ გადაგვიწყვეტია, თუ რომელი სამოსი ჩავიცვამთ. ასეთ შემთხვევაში უთუოდ სხვას მივმართავთ რჩევისათვის, იქნება ეს ოჯახის წევრი, მეგობარი თუ მეზობელი. ან თუნდაც არჩევნების დროს გვანტერესებს, სხვებმა რომელ კანდიდატზე შეაჩერეს საკუთარი არჩევანი და ემთხვევა თუ არა ჩვენი მოსაზრებანი ერთმანეთს.
6. ჩვენ ვურთიერთობთ აგრეთვე იმისათვისაც, რომ სხვებზე ზეგავლენა მოვახდინოთ – ვთქვათ, მეგობარს როგორმე სივარების მოწვევაზე უარი ვათქმევინოთ, ოჯახი დასასვენებლად სწორედ ჩვენ მიერ არჩეულ კურორტზე წასასვლელად დავითანხმოთ და უამრავი სხვა მაგალითის მოყვანა შესაძლებელი.

კომუნიკაციის სტრუქტურა

გადამეტების გარეშე შეიძლება ითქვას, რომ თანამედროვე ცხოვრების ნებისმიერ სფეროში ადამიანებთან ეფექტიანი ურთიერთობის უნარი წარმატების მიღწევის ერთ-ერთი უმთავრესი ფაქტორია. წარმატებული კარიერა, სანდო და ერთგული მეგობრები, აწყობილი პირადი ცხოვრება, აღიარება, ყველაფერი ეს ადამიანის ეფექტიანი კომუნიკაციური ურთიერთობის უნარზეა დამოკიდებული.

რას წარმოადგენს ეფექტიანი ურთიერთობა? შესაძლებელია თუ არა მისი შესწავლა? რა წესებს უნდა მივდიოთ?

ეს წიგნი სწორედ ამ ცოდნის მისაღებადაა მოწოდებული.

კომუნიკაცია რთული, მრავალწახნაგა და მრავალი ელემენტისაგან შემდგარი მოვლენაა. სწორედ მისი სტრუქტურა გვაძლევს საშუალებას – გავიგოთ კომუნიკაციის მექანიზმი.

ნებისმიერ კომუნიკაციურ სიტუაციაში ყოველთვის, სულ მცირე, ორი სუბიექტი იღებს მონაწილეობას, რომელთაგანაც ერთი გამზავნია, მეორე კი – მიმღები. პირველი აგზავნის რაღაც შეტყობინებას, მეორე კი – შეტყობინებას იღებს. აღრესატი შესაძლოა რამდენიმე იყოს, თუ მაგალითად პრეზენტაციას მივიღებთ (და მსგავს საჯარო გამოსვლებს), როდესაც ორატორი (გამომსვლელი) მთელ აუდიტორიას მიმართავს.

შეტყობინებაში იგულისხმება ინფორმაციის მთელი კრებადობა, რომელიც ინფორმაციის გამგზავნისაგან ინფორმაციის მიმღებს გადაეცემა. შეტყობინება მარტოდენ სიტყვები და ბგერები როდია, არამედ ვიზუალური წყებაც, ემოციური ფონი, ინტონაციები, შესტები, მიმიკა, პაუზა და ა.შ. ნებისმიერი შეტყობინება ამა თუ იმ არხით გადაიცემა. კომუნიკაციის არხი ინფორმაციის გადაცემის თავისებურ საშუალებას წარმოადგენს. სიტყვებსა და წინადადებებში ჩაქსოვილი აზრი ვერბალური არხით გადაიცემა, ბგერები, ინტონაცია, ტონი და ტემბრი — ვოკალური გზით (არხით), გარეგნული იერსახე, შესტიკულაცია, პანტომიმიკა და მიკრომიმიკა კი — არავერბალური გზით და ა.შ.

შედევად, შეტყობინება მიმღებზე გარკვეულწილად ზემოქმედებს და საპასუხო რეაქციას იწვევს: იგი ანალიზებს მიღებულ ინფორმაციას, ეთანხმება მას ან არ ეთანხმება, ინფორმაცია მასში ან აგრესიას, ან სიხარულს იწვევს, ან სულაც შეტყობინებიდან ვერაფერს იგებს და ეს რეაქცია კი უკუკავშირში ვლინდება. ამჯერად სუბიექტები როლებს იცვლიან — შეტყობინების მიმღები შეტყობინების გამგზავნად იქცევა და პირიქით. ამრიგად, ურთიერთობისას თითოეული მხარე ხან ერთია და ხანაც მეორე.

კომუნიკაციის სტრუქტურის საკვანძო ელემენტია კომუნიკაციის ბარიერები, ანუ ის ხარვეზები, რომლებიც შეტყობინების აზრს ცვლიან და ეფექტურ ურთიერთობას ხელს უშლიან. ბარიერები შესაძლოა ობიექტური ხასიათისა იყოს, მაგ., ოთახში რაღაც საკითხის შესახებ მოლაპარაკება უნდა შედგეს, ამ დროს კი მეზობელ ოთახში ხმაურით სარემონტო სამუშაოები სრულდება. ბუნებრივია, რომ ასეთ ვითარებაში მოლაპარაკება გართულდება და შესაძლოა სულაც ვერ შედგეს. კომუნიკაციური პროცესის ხელშემშლელად შეიძლება სუბიექტური ფაქტორი აღმოჩნდეს. მაგ., მოსაუბრე ისეთ ტერმინოლოგიას იყენებს, რომელიც საუბრის მონაწილე მეორე წევრისთვის უცნობია, ან დებარესიაში ბრძანდებით, ფიზიკურად თავს კარგად ვერ გრძნობთ და მრავალი სხვა სუბიექტური ფაქტორი.

კომუნიკაციის სტრუქტურაში დიდი მნიშვნელობა კონტექსტს ენიჭება. კონტექსტი (ლათ. Contextus) „შეერთებას“, „კავშირს“ ნიშნავს.

ამრიგად, კომუნიკაციის სტრუქტურაში ჩვენ გამოვყავით შემდეგი ძირითადი ელემენტები:

- გამგზავნი.
- მიმღები. (ეს ორნი, კომუნიკაციურ პროცესში ჩართული მონაწილენი არიან)
- შეტყობინება.
- კომუნიკაციის არხი.
- კომუნიკაციის ბარიერები.
- კონტექსტი.

მაშასადამე, კომუნიკაცია ის პროცესია, რომელიც არაფორმალური საუბრის, ჯგუფური ურთიერთობისა თუ საჯარო გამოსვლის დროს მნიშვნელოვან შეტყობინებათა გადაცემას ემსახურება. კომუნიკაციური პროცესი გულისხმობს თვით ამ პროცესში ჩართულ მონაწილეებს, კონტექსტს, შეტყობინებას, არხებს, ხმაურის არსებობას ან არარსებობას და უკუკავშირს.

კომუნიკაციური პროცესის მონაწილენი არიან ის ადამიანები, რომელნიც ამ პროცესში ჩაბმულნი არიან როგორც შეტყობინებათა გამგზავნი ან როგორც ამ შეტყობინებათა მიმღებნი. როგორც შეტყობინებათა გამგზავნი ჩაბმული მონაწილენი ცდილობენ ვერბალური სიგნალებით თუ არავერბალური ქცევით მოახერხონ ზუსტი შეტყობინების გაგზავნა, ანუ ცდილობენ საკუთარი აზრი რაც შეიძლება სწორად მიაწოდონ მსმენელს, ასევე, შეტყობინებათა მიმღებნი, გადაამუშავენ რა, როგორც მიღებულ ინფორმაციას, ასევე ქცევით სიგნალებს, შესატყვისად რეაგირებენ მათზე.

რაც შეეხება კონტექსტს – კონტექსტში იგულისხმება ის ფიზიკური, სოციალური, ისტორიული, ფსიქოლოგიური და კულტურული გარემოცვა, რომელშიც კომუნიკაციური პროცესი წარმოებს.

გავეცნოთ თითოეულ მათგანს:

ფიზიკური კონტექსტი არის ის ადგილმდებარეობა, გარემო პირობები (ტემპერატურა, განათება, ხმაურის დონე), მონაწილეთა შორის არსებული ფიზიკური ინტერვალი და დღის ის მონაკვეთი, რომლის პირობებშიც კომუნიკაცია ხორციელდება.

სოციალური კონტექსტი გულისხმობს მოვლენის მნიშვნელობას და კომუნიკაციურ პროცესში ჩაბმულ ადამიანთა შორის მანამდე ჩამოყალიბებულ დამოკიდებულებებს.

ისტორიული კონტექსტი არის ის კავშირები, რომელთა ფორმირება მოხდა კომუნიკაციური პროცესის მონაწილეთა შორის

მანამდე წარმოებულ კომუნიკაციურ ეპიზოდებში და რომლებიც მიმდინარე სიტუაციის აღქმასა და წვდომაზე გავლენას ახდენენ.

ფსიქოლოგიური კონტექსტი აერთიანებს იმ განწყობებსა და გრძნობებს, რომლებიც თითოეულ თანამოსაუბრეს ურთიერთობაში შემოაქვს.

კულტურული კონტექსტი მოიცავს: რწმენებს, ფასეულობებს, დამოკიდებულებებს, სოციალურ იერარქიას, რელიგიას, ჯგუფურ როლებს და დროის აღქმის უნარს.

უფრო დეტალურად შევეხოთ ამ კონტექსტთა რაობას:

ფიზიკური კონტექსტი: განვიხილოთ კომუნიკაციური პროცესის მიმდინარეობის ორი შემთხვევა:

1. მოქმედება იშლება ხელმძღვანელის კაბინეტში – ერთ შემთხვევაში და მე-2 შემთხვევაში კომუნიკაციური პროცესი ვითარდება საკონფერენციო დარბაზში, მრგვალ მაგიდასთან.

ზემოთ მოყვანილ მაგალითებს სხვადასხვა კონტექსტი აქვთ. რატომ? იმიტომ, რომ პირველ შემთხვევაში, მონაწილეთა შორის დამოკიდებულება თანასწორად განაწილებული არ არის, მაშინ როდესაც მრგვალ მაგიდასთან კომუნიკაცია მონაწილეთა თანაბარი უფლებების არსებობას გულისხმობს. გავიხსენოთ მეფე არტურის მრგვალი მაგიდის რაინდები.

2. **სოციალური კონტექსტი** მოიცავს კომუნიკაციის მიზანს და მონაწილეთა შორის უკვე არსებულ ურთიერთობას. შეტყობინებათა შინაარსზე გავლენას ახდენს ის, თუ რა სიტუაციაში მიმდინარეობს საკომუნიკაციო მოვლენა – სადილობისას, ოფიციალურ ცერემონიალზე, საქმიან შეხვედრაზე, ერთი ოჯახის წევრებს, მეგობრებს, ნაცნობებს, თანამშრომლებს თუ უცნობ ადამიანებს შორის. ამ დროს გავლენას განიცდის როგორც შეტყობინებათა ფორმირება თუ მათი გადაცემის თავისებურება, ასევე შეტყობინების წვდომაც. გავიხსენოთ ჩვენი საუბარი ბავშვთან, მოზარდთან და თანატოლთან, საუბარი თქვენს უფროსთან და საუბარი კოლეგასთან. ალბათ, დამეთანხმებით, რომ ყველა ეს საუბარი განსხვავებული იქნება.

3. **ისტორიულ კონტექსტში** თავს იყრიან საკომუნიკაციო სიტუაციებში ჩამოყალიბებული ის კავშირები, რომლებიც გავლენას ახდენენ მიმდინარე სიტუაციაში კომუნიკაციის წვდომის ხარისხზე. განვიხილოთ ასეთი სიტუაცია: დავეუშვათ, გიორგიმ თამაზისთვის

გადასაცემად ეკას წიგნი დაუტოვა. მეორე დღეს, გიორგი და თამაზი ერთმანეთს ინსტიტუტის ღერეფანში სვდებიან და გიორგი თამაზს ეკითხება: „გადმოგცეს?“, რაზედაც თამაზი პასუხობს: „ვერ მოვიცალე“. თამაზი და გიორგი ერთმანეთს გაუგებენ, რადგანაც ამ თემაზე ადრე ჰქონდათ საუბარი. სხვა ადამიანს, ამ საუბრის შემსწრეს, წარმოდგენა არ ექნება, თუ რაზეა საუბარი.

4. ფსიქოლოგიური კონტექსტი მოიცავს იმ განწყობებსა და გრძნობებს, რომლებიც ურთიერთობის პროცესში თითოეულ თანამოსაუბრეს შემოაქვს. განვიხილოთ ასეთი მაგალითი: მთელი სემესტრის განმავლობაში სწავლისთვის საკმარისი დრო არ დავითმით. ხვალ გამოცდა გვლით, თქვენი მეგობარი კი ხუმრობის გუნებაზეა და მეცადინეობაში ხელი გეშლებათ. თქვენი რეაქცია მძაფრი და უხეში იქნება, თუმცა ბუნებით უხეში არა ხართ, მეგობარიც გიყვართ და პატივსაც სცემთ. თქვენი სტრესული მდგომარეობა იმ ფსიქოლოგიურ კონტექსტს ქმნის, რომ თქვენ, მართალია, მეგობრის შეტყობინებებს კი სწვდებით, მაგრამ სხვანაირად აღიქვამთ მათ.

5. კულტურულ კონტექსტში იგულისხმება რწმენები, ფასეულობანი, დამოკიდებულებანი, სოციალური იერარქია, რელიგია, ჯგუფური როლები და დროის შეგრძნების უნარი.

ყოველი მათგანი ცვლის კონტექსტს. ერთნაირი ღირებულებებისა თუ რწმენის მქონე ადამიანთა შორის ურთიერთობა სხვა კონტექსტით მიმდინარეობს, ხოლო განსხვავებული ღირებულებების, რელიგიის, მრწამსის მქონე ადამიანთა ურთიერთობა – სხვა კონტექსტით. არსებობს უამრავი კულტურული კონტექსტი და ყველა კომუნიკაციის განსხვავებულ თავისებურებას აყალიბებს.

შეტყობინებანი

მნიშვნელობათა, სიმბოლოთა კოდირება-დეკოდირების, ფორმათა თუ საშუალებათა ფორმირების შეთანხმებას შეტყობინება ეწოდება.

მნიშვნელობა გულისხმობს თქვენ მიერ აზრთა და გრძნობათა გაცნობიერებას. შესაძლოა, თქვენს ცნობიერებაში ერთმანეთის გვერდით არსებობდნენ პოლიტიკური, ეკონომიკური თუ სხვა შინაარსის მოსაზრებანი. შესაძლებელია, თქვენ განიცდით სიყვარულს, სიძულვილს, ეჭვიანობას და სხვა გრძნობებს, მაგრამ თქვენს ცნობიერებაში არსებული მნიშვნელობანი თქვენს მოსაუბრეს არ გადაეცემა.

სიმბოლოები ის სიტყვები, ბგერები და მოქმედებანია, რომლებიც მნიშვნელობათა კონკრეტულ შინაარსს გამოხატავენ.

მნიშვნელობათა გადასაცემად თქვენ აყალიბებთ შეტყობინებებს, რომლებიც ვერბალური და არავერბალური სიმბოლოებისაგან შედგება. საუბრისას ადამიანი აზრის გადასაცემად ოპტიმალურ სიტყვებს არჩევს. საუბრისას ვერბალურ შეტყობინებას ყოველთვის თან სდევს სხეულებრივი მოძრაობა და სახის გამომეტყველება – მხედველობითი კონტაქტი, ჟესტები და ხმის ტონალობა. ეს არავერბალური გასაღებები ზემოქმედებას ახდენენ შეტყობინებათა მნიშვნელობების წვდომაზე.

მსმენელი ამ სიმბოლოებს იყენებს შეტყობინების მნიშვნელობის წვდომისას. ასე რომ, მნიშვნელობების წვდომისას, ვერბალურ შეტყობინებასთან ერთად, არავერბალურ სიმბოლოებსაც დიდი ხვედრითი წონა აქვთ.

კოდირება და დეკოდირება

კოდირება გულისხმობს იმას, რომ მნიშვნელობები, რომლებიც შედგება კონკრეტული შინაარსის იდეებისა და გრძნობებისგან, გარდაიქმნება სიტყვებად, ბგერებად და მოქმედებად.

დეკოდირება კოდირების საწინააღმდეგო პროცესია, რომლის დროსაც ხდება შეტყობინების ტრანსფორმაცია იდეებად და გრძნობებად.

მაშასადამე, კოდირება კოგნიტური, აზრობრივი პროცესია, რომლის დროსაც იდეები და გრძნობები ტრანსფორმირდება სიმბოლოებად და ყალიბდება შეტყობინების ფორმით. მაგ., საჯარო გამოსვლისას, მსმენელში შეამჩნიეთ ორაზროვანი ღიმილი. თქვენ შეეცდებით გამოიყენოთ კოდირების სხვა პროცესი და შეარჩევთ სხვა სიტყვებს და სხვა გამონათქვამებს, რათა მსმენელისთვის თქვენი ინფორმაცია გასაგები გახდეს.

კოდირების პროცესი რთულდება, თუკი ვერბალური და არავერბალური გასაღებები ერთმანეთს ეწინააღმდეგებიან. დავუშვათ, კოლეგა ამბობს – „საინტერესოა, როგორ მიხვედით ამ გადაწყვეტილებამდე“, თან თქვენ კენ იხრება და ინტერესით გიყურებთ, ეს კი ნიშნავს, რომ თქვენ კოლეგა დააინტერესეთ. მაგრამ, თუ ის ამ სიტყვების წარმოთქმისას ამოქნარებს და გვერდზე იყურება,

მაშინ დეკოდირებული მნიშვნელობა, ბუნებრივია, სულ სხვა შინაარსს შეიძენს და თქვენ ხვდებით, რომ კოლეგას თქვენ მიერ მიწოდებული ინფორმაცია და მოსაზრება სრულიადაც არ აინტერესებს.

ფორმა და ორგანიზაცია

თუ მნიშვნელობა რთულია, მაშინ საჭირო ხდება მისი ორგანიზაცია, ანუ მნიშვნელობის გარკვეულ ნაწილებად დაყოფა და მათი გარკვეული რიგით განლაგება. შეტყობინებათა ფორმას განსაკუთრებით დიდი მნიშვნელობა ხანგრძლივი დროის განმავლობაში საუბრისას ენიჭება – საჯარო გამოსვლისას ან როდესაც ვიღაცას რაღაც მოვლენის შესახებ უყვებით.

არხები

შეტყობინებათა მარშრუტს და მისი გადაცემის საშუალებას **არხი** ეწოდება.

შეტყობინებები სენსორული არხების საშუალებით გადაიცემა. ადამიანთა შორის უშუალო კონტაქტისას ორი არხი გამოიყენება: ბგერა (ვერბალური სიმბოლოები) და ხილვადი არხები (არავერბალური გასაღებები). მაგრამ გასათვალისწინებელია, რომ ადამიანები ხუთი ძირითადი არხის გამოყენებით ურთიერთობენ. მაგ. სუნამოს არომატი და ხელის მაგრად ჩამორთმევა, რა თქმა უნდა, გადმოცემულ მნიშვნელობაზე ზემოქმედებს. ეს ორი კომპონენტი ბევრ ახალ შეტყობინებას მოგაწვდით. რაც მეტი არხია გამოყენებული ინფორმაციის გადასაცემად, მით უფრო მოსალოდნელია, რომ კომუნიკაცია წარმატებული იქნება.

ხმაური

ინფორმაციის გაცვლის პროცესში შემოჭრილი ნებისმიერი გარეშე, შინაგანი ან სემანტიკური სტიმული **ხმაურს** წარმოადგენს, რაც კომუნიკაციურ პროცესს ხელს უშლის.

გარე ხმაურად ითვლება ყოველი ბგერა თუ გარემომცველი საგანი, რომელიც იპყრობს და ასუსტებს ადამიანის ყურადღებას იმის მიმართ, თუ რა ითქმება და რა კეთდება. მაგ., ავტობუსი ურთულეს ნახაზს და ამ დროს ტელევიზიით თქვენი უსაყვარლესი მომღერლის კონცერტის ტრასლააცია იწყება. ესაა სწორედ გარეშე ხმაურის ერთ-ერთი მაგალითი.

შინაგან ხმაურად ითვლება ის აზრები და გრძნობები, რომლებიც კომუნიკაციურ პროცესთან ინტერფერირებაში შედიან. თუ თქვენ სხვასთან ურთიერთობისას საკუთარ გრძნობებსა და ოცნებებში

ხართ ჩაძირული, ნორმალური კომუნიკაციური პროცესი ირღვევა სწორედ თქვენი შინაგანი ხმაურის გამო.

სემანტიკური ხმაური არის ყოველგვარი განზრახვის გარეშე არსებული ის მნიშვნელობები, რომელთა გადაცემა ხდება ზოგიერთი სიმბოლოს საშუალებით და რომელნიც დეკოდირების სიზუსტეს ხელს უშლიან. მაგ. თანამოსაუბრის უპატივცემულო დამოკიდებულება ეთნიკური უმცირესობებისადმი, ვულგარული მეტყველება და ა. შ. ყოველივე ეს, რა თქმა უნდა, ხელს უშლის მნიშვნელობების წვდომის, ანუ დეკოდირების სიზუსტეს.

უკუკავშირი

უკუკავშირი შეტყობინებაზე რეაქციაა, რომლის რაგვარობა გადამცემს მიანიშნებს, მიიღეს თუ არა გაგზავნილი შეტყობინება და რამდენად სწორად დაინახეს და გაიგეს იგი. თუ მსმენელის ვერბალურ და არავერბალურ გასაღებებში იკითხება, რომ გადაცემული მნიშვნელობა სხვადასხვა მიზეზთა გამო ვერ მიიღეს, ინფორმაციის გამცემი შეეცდება სხვა ხერხით დააკოდიროს შეტყობინება და შეტყობინების მნიშვნელობის მისეული გაგება სხვა ფორმით მიაწოდოს.

ნებისმიერი საკომუნიკაციო პროცესის დროს, იქნება ეს პიროვნებათშორისი, მცირე ჯგუფში თუ საჯარო გამოსვლისას, ადამიანი მოცემულ სიტუაციაში მაქსიმალურად შესაძლებელი უკუკავშირის გამოწვევას ცდილობს.

პრაქტიკული სამუშაო

იმისათვის, რომ მოწოდებული თეორიული ინფორმაცია პრაქტიკაში შევამოწმოთ, გავითავისოთ იგი, გავიხსენოთ ის საუბრები, რომლებშიც ცოტა ხნის წინ თავად იღებდით მონაწილეობას. სასურველია, რომ თქვენ მიერ შერჩეული საუბრები, თავისი შედეგის მიხედვით, ერთ შემთხვევაში წარმატებული, ხოლო მეორე შემთხვევაში წარუმატებელი იყოს. აღწერეთ სამუშაო რვეულში ამ საუბართა კონტექსტი, მონაწილენი, ის წესები, რომლებიც შეტყობინებათა მნიშვნელობების გადასაცემად გამოიყენეთ და რომლებმაც განსაზღვრეს, როგორც თქვენი, ასევე სხვათა ქცევები. აღწერეთ არხები, ინტერფერირებული ხმაური, უკუკავშირი და ბოლოს საუბარს რა შედეგი მოჰყვა.

კითხვები გამეორებისათვის

1. რა მნიშვნელოვან ფუნქციებს ასრულებს კომუნიკაცია?
2. როგორია კომუნიკაციის სტრუქტურა?
3. რა არის შეტყობინება და რა გზებით გადაიცემა იგი?
4. რას ნიშნავს კომუნიკაციის ბარიერები?
5. რას წარმოადგენს კონტექსტი და კომუნიკაციის პროცესში რა როლს თამაშობს?
6. რა არის კოდირება და დეკოდირება?

III თავი

ურთიერთობის ფსიქოლოგიის საფუძვლები

ეფექტიანი ქცევით ურთიერთობის განხორციელება მოითხოვს მოლაპარაკების, საუბრის დროს ზუსტი მომენტების გამოყოფის და პრაქტიკულად მათი გამოყენების უნარს. საუბრის წარმართვის პრობლემები ერთმნიშვნელოვანი როლია. ამ პრობლემებს ამუშავებენ: ფილოსოფოსები, სოციოლოგიის წარმომადგენლები, ეკონომისტები, იურისტები, პედაგოგები, ფსიქოლოგები, ხელოვნების მკვლევრები.

ყოველდღიურ ცხოვრებაში ადამიანთა შორის სხვადასხვა ურთიერთობა ყალიბდება: სიყვარული, მეგობრობა, პარტნიორული ურთიერთობა, მტრობა, ეჭვიანობა და სხვ. ამ მრავალფეროვან ადამიანურ ურთიერთობებს საფუძვლად ურთიერთობის ფსიქოლოგია უდევს. ურთიერთობის პროცესი საჭიროა იმისათვის, რომ ადამიანმა მოძებნოს, მოიპოვოს, გამოკვეთოს საკუთარი ინდივიდუალობა. სწორედ ამ ურთიერთობებში მიიღწევა საზოგადოებრივი აღიარება და საკუთარი პიროვნების მნიშვნელობის, ღირებულების დადასტურება. დიდი როლი ენიჭება ურთიერთობებში შემოქმედებითი იმპულსის შეტანის უნარს. სხვა ადამიანებთან ურთიერთობა პიროვნებას სიხარულს, ტკბობას, ახალ იმპულსს აძლევს და ადამიანი ნახულობს ძალას, სძლიოს უფერულ ყოველდღიურობას, მოწყენილობას, წვრილმან პრობლემებს და ამაღლდეს, პიროვნულად, პროფესიულად გაიზარდოს, დაიხვეწოს. ურთიერთობა ურთულესი, მრავალდონიანი პროცესია, რომლის დროსაც მყარდება ახალი ურთიერთობანი, ვითარდება და ღრმავდება წარსული დამოკიდებულებანი. ურთიერთობისას, ინფორმაციის გაცვლის, აღქმის, წვდომის პროცესში, ღრმავდება თვით ცოდნაც ადამიანის შესახებ, აქ კი ფსიქოლოგია, როგორც მეცნიერება, შეუცვლელია.

ურთიერთობის ფსიქოლოგიაზე საუბრისას არ შეიძლება გვერდი ავუაროთ კარლ როჯერსს, ამერიკელ ფსიქოლოგს, ჰუმანიტარული ფსიქოლოგიის ერთ-ერთ დამაარსებელს და ლიდერს. ეს მეცნიერი პიროვნების სტრუქტურის ფუნდამენტურ კომპონენტად „მე კონცეფციას“ მიიჩნევდა, რომელიც სუბიექტის სოციალურ გარემოსთან ურთიერთობის პროცესში ყალიბდება და პიროვნების ქცევას განსაზღვრავს. ურთიერთობებზე საუბრისას იგი ხაზს უსვამს

იმ გარემოებას, რაც სხვებთან ურთიერთობისას მას აღმოუჩენია, რომ, თუკი იგი თავს წარმოაჩენდა სხვა პიროვნებად, არა ისეთად, როგორიც სინამდვილეში იყო, ასეთი ურთიერთობიდან არაფერი გამოდიოდა. ურთიერთობის დასამყარებლად არ გშველის არანაირი ნიღბის მორგება, იქნება ეს სიმშვიდის ნიღაბი, კმაყოფილების, თვითდაჯერებულობის თუ სხვა რამ ნიღაბი, თუკი ნიღბის მიღმა სიბოროტე, სიბრაზე, მუქარა იმალება, თუკი შენ შინაგანად მტრულად ხარ განწყობილი, თვითდაჯერებულობის დემონსტრირება, რომლის მიღმა შიში და დაურწმუნებლობა გამოკრთის, ასეთ შემთხვევაში სხვასთან ურთიერთობა არ დამყარდება.

როჯერსი მიიჩნევს, რომ სხვა ადამიანებთან წარმატებული ურთიერთობისათვის საჭიროა, ადამიანი იყოს ისეთი, როგორიც ის სინამდვილეშია. მიიღოს საკუთარი თავი ისეთად, როგორიც მისი „მე“-ა. ამისათვის კი ადამიანმა აუცილებლად უნდა ისწავლოს საკუთარი პიროვნების ადეკვატური შეფასება. უნდა შეეძლოს იმის გარკვევა, თუ საუბრის მოცემულ მომენტში რას გრძნობს: სიბრაზეს, რისხვას, სიყვარულს, შეცოდებას და ა.შ. მოსაუბრე მოსაწყენად ეჩვენება, საუბარი მოებზრდა თუ მოსაუბრე მისთვის საინტერესოა, სურს ამ ადამიანის გაგება, მასში წვდომა, თუ პირიქით, ეს ურთიერთობა მასში შფოთვას და შიშს იწვევს. ამ გზით ადამიანი საკუთარ თავს როგორც არასრულქმნილს იღებს, რომელიც ხშირ შემთხვევაში მოქმედებს ისე, როგორადაც მოქცევა მას სრულიადაც არ სურდა. ამასთან, როჯერსის აზრით, საინტერესო პარადოქსი იჩენს თავს, როდესაც ადამიანი ახერხებს მიიღოს საკუთარი თავი ისეთად, როგორიც ის სინამდვილეშია, იგი პიროვნული ცვლილებების გზას ადგება, და ეს ცვლილებები შეუმჩნევლად მიმდინარეობს.

როგორც ჩანს, საკუთარი თავის მიღებიდან გამომდინარეობს სხვა შედეგი – სხვებთან ურთიერთობანი ნამდვილ ხასიათს იღებენ.

ჭეშმარიტი ურთიერთობანი ცხოვრებისეულია, სავსეა აზრით. ჭეშმარიტი, ნამდვილი ურთიერთობანი ყოველთვის ცვალებადია, ისინი ცხოვრობენ და სტატიკურ მდგომარეობაში არასოდეს რჩებიან.

უმთავრესი, რასაც როჯერსი ხაზს უსვამს, ის განლავთ, რომ საკუთარ თავს უფლება მისცეთ, გაუგოთ სხვა ადამიანს, სწვდეთ მის აზრებსა და გრძნობებს და შეეცადოთ მის ემოციათა ბუნების ამოკითხვას. მართალია, სხვა ადამიანთა მტკიცებულებებზე ჩვენი რეაქციაა ამ მტკიცებულებათა შეფასება და არა მათი წვდომა.

როდესაც ვიღაც რაღაც გრძნობას, დამოკიდებულებას ან საკუთარ რწმენას გამოხატავს, ჩვენ მაშინვე ფიქრს ვიწყებთ, ეს სწორია, ეს სისულელეა, უაზრობაა, წარმოუდგენელია, კარგია და ძალზე იშვიათად ჩვენ ვცდილობთ იმის გაგებას, თავად მოსაუბრემ ამ მტკიცებულებაში რა აზრი ჩააქსოვა.

მაგრამ, სხვის აზრთა წვდომა გარკვეულ რისკთანაა დაკავშირებული, რადგან, შესაძლოა, სხვის აზრთა წვდომამ ჩვენი პიროვნება შეცვალოს. ამიტომაც, როჯერსის აზრით, გვიძნელდება სხვა ადამიანის ბოლომდე გაგება, რთულდება მის გრძნობათა და თვალთახედვათა წვდომა. სწორედ ამის გამოა, რომ ასეთი რამ იშვიათად ხდება. ცხოვრება მიმდინარე და ცვალებადი პროცესია, რომელშიც უცვლელი არაფერია.

პრაქტიკული სამუშაო

სამუშაო რვეულში აღვწერთ ის კომუნიკაციური ეპიზოდები, რომლებშიც ბოლოს იღვბდით მონაწილეობას. შემდეგ, თითოეული ეპიზოდი, მისი ფუნქციიდან გამომდინარე, ექვსიდან ერთ-ერთ კატეგორიას მიაკუთვნეთ. გახსოვდეთ, რომ ყოველ კომუნიკაციურ ეპიზოდს რამდენიმე ფუნქციის შესრულება შეუძლია.

კითხვები გამეორებისათვის

1. ეფექტიანი ქცევითი ურთიერთობის განსახორციელებლად რა პრინციპების დაცვაა აუცილებელი?
2. რა ღირებულებებს მატებს პიროვნებას ურთიერთობის პროცესი?
3. რას მოითხოვს კ. როჯერსი სხვებთან ურთიერთობის პროცესში?
4. რა საფრთხეს უქმნის პიროვნებას სხვა ადამიანთა აზრთა და გრძნობათა ღრმად წვდომა?

IV ტაზი

კომუნიკაციის პირობები

გავეცნოთ და ავითვისოთ ის უნარ-ჩვევები, რომლებიც სხვადასხვა სიტუაციაში კომუნიკაციურ კომპეტენტურობას აგვიმაღლებენ, იქნება ეს პიროვნებათშორისი ურთიერთობა, ჯგუფში გადაწყვეტილების მიღება, საჯარო გამოსვლა თუ სხვა ურთიერთობა.

პიროვნებათშორისი ურთიერთობის სიტუაციები

როგორია პიროვნებათშორისი ურთიერთობის სიტუაციები?
ორ ან მეტ ადამიანს შორის ინფორმაციული საუბარი.

ჯგუფური გადაწყვეტილების მიღების სიტუაცია.

გარკვეული პრობლემის ერთობლივი გადაწყვეტა.

საჯარო გამოსვლის სიტუაცია.

საზოგადოებრივ ადგილზე ორატორის გამოსვლის სიტუაცია.

ელექტრონული საშუალებებით ურთიერთობის სიტუაცია.

ელექტრონული ფოსტა.

ქსელური კონფერენცია – საერთო ინტერესების მქონე ადამიანთა შეხვედრის ელექტრონული ადგილი.

ინტერნეტ-ჩატი – ორ ან მეტ მონაწილეს შორის შეტყობინებათა ინტერაქტიული გაცვლა.

კომუნიკაციის პრინციპები

როდესაც ადამიანები ურთიერთობაში შედიან, მათ გარკვეული მიზნის მიღწევა სურთ, ან, სხვანაირად რომ ვთქვათ, ნებისმიერი კომუნიკაცია მიზანმიმართულია, მიუხედავად იმისა, მიზანი გაცნობიერებულია თუ გაუცნობიერებელი. კონკრეტული ტრანზაქციის მიზანი, შესაძლოა, სერიოზულიც და ტრივიალურიც იყოს და იმის დასადგენად, თუ რამდენად წარმატებულად ჩაიარა ურთიერთობამ, უნდა გავიგოთ, ურთიერთობის მიზანი მიღწეულია თუ არა.

კომუნიკაციას აქვს მიზანი, კულტურული საზღვრები და ეთიკური ასპექტი. იგი უწყვეტი და შეფარდებითია, ამას გარდა, კოდირების მნიშვნელობის გაგების შესატყვისად ცვალებადობს. და ბოლოს,

სავსებით შესაძლებელია კომუნიკაციური პროცესის შესწავლა და დაუფლება.

კომუნიკაციის მიზანი

ურთიერთობა გულისხმობს იმას, რომ ადამიანს გარკვეულ მიზნები აქვს. მაშასადამე, ნებისმიერი კომუნიკაცია მიზანმიმართულია, დამოუკიდებლად იმისა, მიზანი გაცნობიერებულია თუ გაუცნობიერებელი. კონკრეტული ტრანზაქციის მიზანი, შეიძლება, სერიოზულიც იყოს და ტრივიალურიც. (ტრანზაქცია – *trancactio* – ლათ. „გარიგება“. ფაილისა და მონაცემების ბაზის შეცვლის პროცესი).

რა თქმა უნდა, ადამიანი, საბოლოოდ, წარმატებული ურთიერთობის განხორციელებით არის დაინტერესებული. თუ ურთიერთობის მიზანი მიღწეულია, მაშასადამე, ურთიერთობაც წარმატებული იყო. მაგ. თამაზი ურეკავს გიოს და სთავაზობს, რომ შეუერთდეს ბოლნისში დაგეგმილ ექსკურსიას და, სასიამოვნო გასეირნებასთან ერთად, შესაძლებლობა მიეცემათ, საერთო პროექტში მონაწილეობის გზებიც დასახონ. ამ შემთხვევაში, თამაზის მიზანია, გიოსთან უფრო ახლო ურთიერთობის დამყარება და იმის დაზუსტებაც, სურს თუ არა გიოს მასთან საერთო პროექტზე მუშაობა.

განვიხილოთ მეორე მაგალითი:

ირინე რუსუდანს ხვდება და ეკითხება: „როგორ ხარ?“. ამ დროს შეიძლება სრულიადაც არ აინტერესებს, თუ რა მდგომარეობაშია რუსუდანი. მისი მიზანია აგრძნობინოს, რომ შეამჩნია, მისთვის დრო დაკარგა და მოიკითხა. მან კარგად შეასრულა ამხანაგის სოციალური როლი.

ახლა განვიხილოთ რუსუდანის მდგომარეობა – რუსუდანმა ცოტა ხნის წინ დაკარგა დედა, თვითონაც ხანგრძლივად ივადმყოფა. გაუჩერდება რუსუდანი ირინეს? მოუყვება თავის გასაჭირს?

ზემოთ აღწერილ მაგალითში, ქმედითი ურთიერთობა ვერ შედგა. მაგრამ, თუ რუსუდანი არაა დამძიმებული პირადი განცდებით და რუსუდანმაც ასევე მხიარულად უპასუხა: „კარგად ვარ. შენ თვითონ როგორ ხარ?“ ამ შემთხვევაში წარმატებული სოციალური, კომუნიკაციური ურთიერთობა შედგა.

კომუნიკაციის კულტურული საზღვრები

კომუნიკაციურ პროცესში შეტყობინებათა ფორმირება და მათი ინტერპრეტაცია დამოკიდებულია იმაზე, თუ რომელ კულტურას მიეკუთვნებიან ამ პროცესში ჩაბმული ადამიანები.

ადამიანთა შორის სხვაობანი, კულტურული მრავალფეროვნება კომუნიკაციის ნებისმიერ ასპექტს ეხება. ერთსა და იმავე ენაზე მოსაუბრეთათვისაც კი, მნიშვნელობათა გადაცემას და მათ წვდომასაც კულტურული სხვაობები აპირობებს. ამათში იგულისხმება: ეთნიკური, რელიგიური, ასაკობრივი, სქესობრივი, სოციალური თუ განათლების ბარიერები.

განსხვავებული ეთნიკური ჯგუფები შეტყობინებათა კონსტრუირებას და ინტერპრეტაციას განსხვავებული წესებით ახორციელებენ. ეს განსხვავებანი მოქმედებს სხვადასხვა სქესის, ასაკის, აღმსარებლობის და სხვათა შეტყობინებების კონსტრუირებასა და ინტერპრეტაციებზეც. მაგ., ჩვენი უფროსი თაობა სხვებისადმი მიმართვისას „თქვენობით“ ფორმას იყენებს მაშინ, როდესაც ახალგაზრდობა „შენობით“ მიმართვის ფორმაზეა გადასული.

კომუნიკაციის ეთიკური ასპექტი

ეთიკა იმ მორალური პრინციპების ერთობლიობას წარმოადგენს, რომელსაც საზოგადოება, ჯგუფი თუ ინდივიდი აღიარებს და მხარს უჭერს. ეს პრინციპებია:

- * ალაღმართლობა და პატიოსნება;
- * მორალური დილემა, არჩევანი;
- * საკუთარი მრწამსისა და ქცევის ერთიანობა;
- * სამართლიანობა;
- * პატივისცემა;
- * პასუხისმგებლობა.

ეს ის ნორმებია, რომლებიც ადამიანს უპატიოსნო საქციელის ჩაღენისაგან იცავენ. ამ ნორმების კარნახით ადამიანი არ ცრუობს, არ იპარავს, არ მრუშობს, არ კლავს... და ასე, მთელი წყება ქცევებისა, რომელთა ჩაღენისაგან ადამიანს ეთიკის ნორმები იცავენ.

ადამიანი, დროდადრო, მორალური დილემის წინაშე აღმოჩნდება ხოლმე. ეს ნიშნავს, რომ ადამიანმა იმ ორ ვარიანტს შორის,

რომელთაგან არც ერთი მისი მორალისათვის მისაღები არ არის, იძულებით, ერთი უნდა აირჩიოს.

პრაქტიკული სამუშაო

მიზანთა ფორმულირება, გამოკვეთა

ჩამოაყალიბეთ პრობლემა: მაგ.:

1. ჩემი პრობლემა – „პედაგოგი საინტერესო თემის დაწერას სხვა სტუდენტს ავალებს. ამის შესახებ არასდროს არ მითქვამს, რადგან არ შემიძლია საკუთარ გრძნობათა გამოხატვა“.
2. ჩამოაყალიბეთ კონკრეტული მიზანი:
მიზანი – პედაგოგს გავანდო ჩემი გრძნობები, რომლებიც დამეუფლა ჩემდამი მისი უნდობლობის გამო.
3. განვსაზღვროთ მიზნის მისაღწევად კონკრეტული გზა:
მიზანი ჩამოაყალიბებული უნდა იყოს კონკრეტული ქცევის იმ ტერმინებით, რომლებთანაც ადაპტაცია ან რომელთა შეცვლაც შეეძლიათ. მაგ.:

პროცედურა:

1. განვსაზღვრავე იმ კონკრეტულ გრძნობებს, რომელთაც განვიცდი.
2. ზუსტად აღვწერ ჩემს ემოციებს.
3. ვითვალისწინებ იმ გარემოებებს, რომლებმაც ეს გრძნობები აღძრა.
4. ამ გრძნობებს ჩემად ვაღიარებ.
5. ლექტორთან საუბრისას მოვახდენ პროცედურის გააქტიურებას.

კომუნიკაციის შესწავლა შესაძლებელია

ურთიერთობა – ესაა ბუნებრივი, თანდაყოლილი, სტაბილური ქცევა და ამიტომაც ჩვენ იშვიათად ვცდილობთ კომუნიკაციის უნარ-ჩვევათა დახვეწას, იმ შემთხვევაშიც კი, როდესაც არაადეკვატურები ვართ. მაგრამ, კომუნიკაციის შესწავლა ნამდვილად შესაძლებელია.

კომუნიკაციური კომპეტენციის განვითარება

კომუნიკაციური კომპეტენცია – ესაა მოცემულ სიტუაციასთან კომუნიკაციური ქცევის შესატყვისობა და მისი ეფექტურობა.

უნარ-ჩვევები – მიზანმიმართული ქმედებაა, ანუ სიტუაციასთან მისადაგებულ ქცევათა თანმიმდევრობა, რომელთა შესრულებაც და გამეორებაც ჩვენ შეგვიძლია.

კომუნიკაცია მხოლოდ მაშინ შეიძლება ეფექტურად ჩაითვალოს, თუკი მან დასახულ მიზანს მიაღწია. კომუნიკაცია სიტუაციას იმ შემთხვევაში ესადაგება, თუ იგი ამ მოცემულ სიტუაციაში მოსალოდნელი.

კომუნიკაციურ უნარ-ჩვევათა დახვეწა მხოლოდ იმ შემთხვევაშია შესაძლებელი, თუკი ჩვენ ძლიერი მოტივაცია გვქმნება, ანუ ჩვენ გულით გვსურს ამის მიღწევა, თუ დავიჯერებთ, რომ კომუნიკაციურ უნარ-ჩვევათა დახვეწა ჩვენი მომავალი წარმატების საწინდარია.

წარმატებული კომუნიკაცია ადამიანის ცოდნის დონეზე და უნარზედაც არის დამოკიდებული. ადამიანებმა რაც მეტი იციან მოცემულ სიტუაციაში თუ როგორ მოიქცნენ, მით უფრო გააღვივდება კომუნიკაციურ უნარ-ჩვევათა დახვეწა. რაც მეტი ჩვევა გაგვაჩნია, მეტია ალბათობაც, რომ თქვენ შეძლებთ თქვენი შეტყობინების, ანუ თქვენი აზრის და ემოციის ეფექტურად და ადეკვატურად ჩამოყალიბებასა და გადაცემას.

მოტივაციის, ცოდნის და უნარ-ჩვევათა კომბინაცია გვეხმარება, სხვა ადამიანებთან შეხვედრის დროს თავი კომფორტულად ვიგრძნოთ.

ჩამოვყალიბოთ და ჩავეწეროთ საშინაო რვეულში (რომელიც ხშირად დაგვჭირდება) – რა მიზანს ისახავთ იმისათვის, რომ დახვეწოთ თქვენი პიროვნებათშორისი, ჯგუფური, თუ საჯარო გამოსვლისათვის აუცილებელი უნარ-ჩვევები. ანუ, ხედავთ თუ არა თქვენს პიროვნებაში იმ ხარვეზებს, რომლებიც სხვა ადამიანებთან ურთიერთობაში გიშლიან ხელს. უნდა გვახსოვდეს, რომ ქცევის შეცვლა ხანგრძლივ დროსა და ძალისხმევას მოითხოვს.

მაშ ასე: ვთქვათ –

1. მეტყველება არ გივარგათ – ბლუყუნებთ, ძალზე სწრაფად ლაპარაკობთ, ბგერებს ყლაპავთ, ძალზე ემოციურად და ხმამაღლა საუბრობთ, არ იცით მოსმენა, ჩლიფინებთ და მრავალი სხვა. ან:

2. ხშირად გაურბიხართ საუბარს იმიტომ, რომ არ შეგიძლიათ საკუთარ გრძნობათა გამოხატვა, რის გამოც მოსაუბრე სრულად ვერ იგებს თქვენს შეტყობინებას.

როდესაც ჩამოვყალიბებთ, თუ რა ხარვეზები გაგვაჩნია,

რომელთა აღმოფხვრაც დიდად დაგვეხმარება ადამიანებთან კარგ და წარმატებულ ურთიერთობებში, ჩვენ განვსაზღვრავთ და დავსახავთ კიდევ, თუ რა გზებით მოვახერხოთ მათი დაძლევა.

მაგალითად:

ა. ვიწყებ მუშაობას მეტყველების დახვეწაზე.

ბ. ვივარჯიშებ საკუთარი გრძნობების გამოხატვის უნარის დახვეწაზე.

ამისათვის:

გ. ზუსტად განვსაზღვრავ, რას განვიცდი.

დ. ზუსტად აღვწერ იმას, თუ რამ გამოიწვია ეს გრძნობა.

ე. გრძნობას ჩემად ვაღიარებ.

შევეცდები, ნებისმიერ კომუნიკაციურ პროცესში გავააქტიურო ეს გრძნობები და ახლობლებსაც ვთხოვ, რომ დამეხმარონ ამ ხარვეზთა აღმოფხვრაში.

კითხვები გამეორებისათვის

1. პიროვნებათშორისი ურთიერთობის რა სიტუაციებს იცნობთ?
2. კომუნიკაცია რა პრინციპებით ხელმძღვანელობს?
3. გააჩნია თუ არა კომუნიკაციას მიზანი?
4. რას ნიშნავს კომუნიკაციის კულტურული საზღვრები?
5. გააჩნია თუ არა კომუნიკაციას ეთიკური ასპექტი?
6. შესაძლებელია თუ არა კომუნიკაციურ უნარ-ჩვევათა დახვეწა და რა ხერხებით?

V თავი

საკუთარი „მე“-ს და სხვათა აღქმა

აღქმის პროცესი

აღქმა – პერცეფცია (ლათ. perceptio) – განიცდება, როგორც ობიექტური სინამდვილის სუბიექტზე მოქმედების შედეგად აღმოცენებული აქტივობა. თუმცა, საკმარისი არ არის, რომ გარემო სინამდვილე მხოლოდ ობიექტურად არსებობდეს, აუცილებელია, ამ ობიექტურ რეალობას სუბიექტი განიცდიდეს და სწორედ ასეთ განცდას უწოდებენ აღქმას. მე აღვიქვამ ამ მთას, აი ამ ყვავილს, რაც იმას ნიშნავს, რომ ეს ობიექტები ახლა ჩემთვისაც არსებობენ, რომ მათ ახლა მეც ვამჩნევ, განვიცდი. აღქმა იმაზეა დამოკიდებული, თუ მოცემულ მომენტში ჩემი ყურადღება რაზეა ფოკუსირებული. ყურადღება სტატიკურ მდგომარეობაში როდია. იგი განუწყვეტლივ ინაცვლებს ერთი საგნიდან მეორეზე. ყურადღების მოცულობაც ასევე ცვალებადია. და რამდენადაც აღქმა ჩემი ყურადღების ფოკუსირებაზეა დამოკიდებული და რადგან ვიცით, რომ ყურადღება სტატიკურ მდგომარეობაში ხანგრძლივად არ რჩება, მაშასადამე, აღქმა პროცესია.

აღქმისას, ადამიანი მიწოდებულ შეტყობინებას მნიშვნელობებს არჩევითად მიაწერს.

რას ნიშნავს ეს?

ადამიანის ტვინი არჩევს იმ ინფორმაციას, რომელსაც გრძნობათა ორგანოებიდან იღებს, აწესრიგებს მას, ინტერპრეტაციას აძლევს და აფასებს.

ყურადღება და არჩევა – ადამიანზე სენსორულ სტიმულთა განუსაზღვრელი რაოდენობა ზემოქმედებს, მაგრამ, ჩვეულებრივ, ადამიანი სენსორული სტიმულების მცირე რაოდენობას აქცევს ყურადღებას.

რომელს? სტიმულთა არჩევა, ნაწილობრივ, ადამიანის მოთხოვნებზე, ინტერესებსა და მოლოდინებსა დამოკიდებული.

მოთხოვნილებანი

ადამიანი მეტი ალბათობით იმ ინფორმაციას აქცევს ყურადღებას, რომელიც მის ბიოლოგიურ და ფსიქოლოგიურ მოთხოვნილებებს შეესატყვისება. ლექციაზე განსახილველი საკითხის მიმართ თქვენი ინტერესი უშუალოდ იმაზე იქნება დამოკიდებული, განსახილველი საკითხი თქვენთვის თუ რა მნიშვნელობის აღმოჩნდება, ანუ დააკმაყოფილებს თუ არ იგი თქვენს მოთხოვნილებებს.

ინტერესები

ადამიანი მეტ ყურადღებას აქცევს იმ ინფორმაციას, რომელიც მის ინტერესთა თანხვედრია. მაგ., თუ ადამიანი ჩვენთვის საინტერესოა, პატივსაცემია, რა თქმა უნდა, მის საუბარს მეტი ყურადღებით მოვუსმენთ.

მოლოდინები

გაცილებით მეტია ალბათობა აღვიქვათ ის მოვლენა, რომლის მოლოდინიც გვაქვს და უყურადღებოდ დავტოვოთ ის ინფორმაცია, რომელიც ჩვენს მოლოდინებს არ შეესატყვისება. მაგ.: თეატრში პრემიერაზე წახვედით. იცით, რომ თქვენი მეგობარიც უთუოდ სპექტაკლს დაესწრება. იმ ზღვა ადამიანებში, რომლებიც თეატრის ფოიეში ირევიან, თქვენ მეგობარს უთუოდ დაინახავთ. რომ არ გქონოდათ მისი ნახვის მოლოდინი, დიდი ალბათობით თქვენ მას ამდენ ხალხში ვერც შეამჩნევდით.

სტიმულთა ორგანიზაცია

იმ შემთხვევაშიც კი, როდესაც იმ სტიმულების რაოდენობას, რომელთა გადამუშავება ტვინს ევალება, თქვენი ყურადღება და ინფორმაციის არჩევითი პროცესები ზღუდავენ, ცალკეულ მომენტებში, ჩვენი ყურადღების მოცულობაში, მაინც, სტიმულთა საკმაოდ დიდი რაოდენობა შემოდის. ტვინი, მათთვის აზრის მისანიჭებლად, ამ სტიმულთა ორგანიზების განსაზღვრულ პრინციპებს იყენებს. ტვინი ყველაზე ხშირად ორ პრინციპს იყენებს. ეს არის გამარტივება და პატერნთა გამოყოფა.

გამარტივება

თუ ჩვენი ყურადღების სფეროში შემოსული სტიმულები ძალზე რთულია, მაშინ ტვინი მათ ჩვეულებრივ ამოსაცნობ ფორმამდე

ამარტივებს. მაგ. ქალბატონის ჩაცმულობის, თავის დაჭერის და სახის გამოძეგვების მიხედვით, ჩვენ შეგვიძლია იგი აღვიქვათ, როგორც „წარმატებული, საქმიანი ქალბატონი“. ამავე ხერხის გამოყენებით, ხდება ვერბალური შეტყობინებების გამარტივებაც. მაგ. პეტრემ პროფესორის კაბინეტში მთელი საათი დაჰყო. პროფესორმა საუბრისას აღნიშნა, რომ პეტრეს პიროვნულად ოთხი ძლიერი მხარე ახასიათებს, სამაგიეროდ, სამი ისეთი მახასიათებელი აქვს, რომ თუ არ იმუშავა მათ გამოსასწორებლად, საქმე ცუდად წაუვა. კაბინეტიდან გამოსულ პეტრეს დერეფანში მეგობარი ხვდება, რომელსაც პეტრე ატყობინებს, რომ, როგორც ჩანს, პროფესორი მისი სადიპლომო ნამუშევრის ხელმძღვანელობაზე უარს იტყვის.

პატერნები

იმ მახასიათებელთა კრებადობას, რომლებიც ერთ საგანს მეორისაგან განასხვავებენ, **პატერნები** ეწოდება. პატერნები გვეხმარებიან ისეთ საგანთა ერთ ჯგუფად გაერთიანებაში, რომელთაც ერთნაირი მახასიათებლები აქვთ. პატერნი ინტერპრეტაციის მიმართულების აღძვრას ამარტივებს. მაგ., თქვენ ხედავთ ადამიანთა დიდ ჯგუფს, თქვენი ყურადღება შესაძლებელია გამახვილდეს ჯგუფის წევრთა სქესობრივ განსხვავებებზე, და დაინახოთ, „ქალნი“ და „მამაკაცი“. ან შეგიძლიათ ყურადღება ასაკობრივ სხვაობებზე გადაიტანოთ. მაშინ თქვენ „ბავშვებს“, „მოზარდებს“, „ხანდაზმულებს“ დაინახავთ.

ნებისმიერ პიროვნებათშორის ურთიერთობაში, ადამიანი პატერნების აღმოჩენას ცდილობს, რათა შემდეგ, გაიმარტივოს სხვისი ქცევის ახსნაც და ამ ქცევაზე რეაგირებაც.

ინტერპრეტაცია

ინტერპრეტაცია არჩეული და სისტემაში მოყვანილი ინფორმაციისათვის მნიშვნელობის მინიჭებაა.

ადამიანის ტვინი გრძნობათა ორგანოებით მიწოდებულ ინფორმაციას არჩევს და გარკვეულ სისტემაში მოჰყავს. ამას გარდა, მიღებულ ინფორმაციას გარკვეულ მნიშვნელობას სწორედ ტვინი ანიჭებს. მაგ: შევხედოთ ქვემოთ მოყვანილ ციფრთა 2 რიგს:

ა. 222571

ბ. 899376155

თითოეულ ამ ციფრთა კრებადობაში უთუოდ იმ გასაღებს

აღმოაჩენთ, რომელიც ამ ციფრთა კრებადობას აზრს მიანიჭებს. რადგანაც თქვენ ყოველდღიურად ანალოგიურ პატერნებს იყენებთ, ადვილად აღმოაჩენთ ციფრთა მნიშვნელობებს. პირველი მწკრივი მიანიშნებს ქალაქის ტელეფონის ნომერს, მეორე კი, მობილური ტელეფონის ნომერია, დაასკვნით თქვენ.

კითხვები გამეორებისათვის

1. როგორ აღიქვამს ადამიანი მიწოდებულ ინფორმაციას?
2. რას ნიშნავს ყურადღება და არჩევა?
3. რა სახის ინფორმაციას აქცევს მეტ ყურადღებას ადამიანი?
4. ადამიანის მოთხოვნილებანი მოქმედებენ თუ არა ინფორმაციის აღქმაზე?
5. რა პრინციპებს მიმართავს ადამიანი სტიმულთა ორგანიზებისათვის?

VI ტავი

საკუთარი თავის აღქმა: „მე“ კონცეფცია და თვითშეფასება

ფსიქოლოგიაში „მე“ – პრობლემების შესწავლას უდიდესი ყურადღება ექცევა, რადგანაც სწორედ „მე“ ჩვენს აზროვნებას აწესრიგებს და ჩვენს სოციალურ ქცევებს მართავს.

ეფექტიან ურთიერთობებზე დიდ გავლენას ახდენს ჩვენი თვითშეფასება და „მე“ კონცეფცია. „მე“ კონცეფცია ჩვენი იდენტობის გრძნობაა, ადამიანის მიერ საკუთარი ინდივიდუალობის, საკუთარი უნარების, ცოდნის და კომპეტენტურობის შესახებ აზრობრივი იერსახე. ესაა ერთგვარი თეორია საკუთარი „მე“-ს შესახებ, რომელიც, სამწუხაროდ, იშვიათად ემთხვევა სინამდვილეს.

„მე“ კონცეფცია „მე“-ს ცალკეულ ინტერპრეტაციებს ეფუძნება. ეს კონცეფციები კი, ერთი მხრივ, თვით ადამიანის გამოცდილებაზე და, ამავე დროს, სხვათა შეფასებების საფუძველზე ყალიბდება. „მე“ კონცეფცია მოიცავს წარმოდგენებს საკუთარ სხეულზე, კანის ფერზე, სქესზე, ეთნიკურ მიკუთვნებულობასა და კიდევ მრავალზე.

როგორც უკვე აღვნიშნეთ, **„მე კონცეფცია“** – საკუთარი იდენტიფიცირების გრძნობაა.

ინდივიდი იდენტიფიცირებს იმასთან, რაც მას ყოფიერების, სიცოცხლის შეგრძნებას აძლევს. რაც ინდივიდისთვის ყველაზე მეტად ფასეულია და რასაც იგი უმთავრეს მნიშვნელობას ანიჭებს.

თვითიდენტიფიკაცია შეიძლება იყოს ცნობიერების ფოკუსი და ამავე დროს თვითიდენტიფიკაცია შესაძლოა კავშირში იყოს იმ მთავარ სოციალურ როლთან, რომელსაც ინდივიდი ცხოვრებაში თამაშობს. მაგ., ქალიშვილი, რომელიც სილამაზის კონკურსში იღებს მონაწილეობას, იდენტიფიცირებულია საკუთარ სხეულთან და სილამაზესთან და ძალისხმევას არ იშურებს, რათა საკუთარი სხეული დახვეწოს და „ფორმა“ რაც შეიძლება დიდხანს „შეინარჩუნოს“.

ზოგი აიგივებს საკუთარ თავს ემოციურ, ე. წ. პირად ცხოვრებასთან. ინტელექტუალები – შედარებით მცირე ჯგუფი, იდენტიფიცირდებიან საკუთარ გონებასთან და საკუთარ თავს მოაზროვნებად და გენიოსებად მიიჩნევენ. არიან ინდივიდები, რომლებიც იდენტიფიკაციას სოციალურ როლთან ახდენენ. უამრავი

ქალი საკუთარი სიცოცხლის საზრისს ცოლის და დედის ფუნქციაში ხედავს.

ჩვენი „მე“ კონცეფციები შეიცავენ არა მარტო იმ „მე“ სქემებს, რომლებიც მოცემულ მომენტში გვანასიათებენ, არამედ ჩვენს შესაძლებელ „მე“-საც. როგორც სოციალური ფსიქოლოგიის წარმომადგენელი, ამერიკელი მეცნიერი და პედაგოგი დევიდ მაიერსი აღნიშნავს, ჩვენი „მე“ სქემები იმასაც შეიცავს, თუ როგორი შეიძლება გავხდეთ ჩვენ. ჩვენი შესაძლებელი „მე“ მოიცავს იმ წარმოდგენებს, რომლებზედაც ვოცნებობდით: ვიყოთ მდიდარი, გვიყვარდეს და ვუყვარდეთ თავდავიწყებით... ჩვენს შესაძლებელ „მე“ კონცეფციაში შედის ის „მე“-ც, რომლის წარმოდგენაც კი გვზარავს – უმუშევარი, მარტოსული, უსიყვარულო და ა.შ. ასეთი შესაძლებელი „მე“ კი, გვიბიძგებს გარკვეულ მიზანთა მიღწევის გზისკენ.

„მე“ კონცეფცია და თვითშეფასება ადამიანის მიერ საკუთარი „მე“-ს აღქმისადმი ორი განსხვავებული მიდგომაა; ორივე ძლიერ გავლენას ახდენს ადამიანის ურთიერთობათა თავისებურებებზე.

თვითშეფასება კი – საკუთარი კომპეტენტურობის და ღირებულების ზოგადი შეფასებაა.

საკუთარი თავის აღქმა

ადამიანის წარმოდგენა საკუთარ პიროვნებაზე, საკუთარ აღქმებს ემყარება. ეფუძნება რა საკუთარ გამოცდილებას, ადამიანი ავითარებს თავისი ჩვევების, ნიჭის, ცოდნის, კომპეტენტურობის და ინდივიდუალობის მისეულ აღქმებს. მაგ., თუ ადამიანი ძალდაუტანებლად, თავისუფლად ებმება უცხო ადამიანთან საუბარში, მას შეუძლია დაასკვნას, რომ იგი კეთილმოსურნე და მეგობრული პიროვნებაა.

საკუთარი პიროვნების აღქმაში დიდ როლს ასრულებს პირველად მიღებული გამოცდილება. თუ ადამიანი, პირველივე ცდაზე – დაუნიშნოს ქალიშვილს შეხვედრა – უარს იღებს, შესაძლოა მას ჩამოუყალიბდეს შეხედულება, რომ ქალების მოხიბვლას ვერასოდეს შეძლებს. თუ მის ცხოვრებაში მსგავსი სიტუაციები განმეორდა, პირველი შთაბეჭდილება მყარდება და ახლა უკვე საჭიროა დადებით შედეგთა მთელი წყება, პირველი, წარუმატებელი შთაბეჭდილების შესაცვლელად. როდესაც ადამიანი დადებით გამოცდილებას იძენს, მისი ასოციაციები დადებით გამოცდილებას უკავშირდება და

ადამიანის დადებით ზოგად წარმოდგენათა ნაწილად იქცევა. ვთქვათ, პლაგოვის მიერ დასმულ კითხვებზე ნინო ჯგუფის წევრებს შორის სწორ პასუხებს ყველაზე სწრაფად იძლევა. დიდი ალბათობაა, რომ ნინო საკუთარ თავს კომპეტენტურ და მცოდნე ადამიანად ჩათვლის. და ეს დადებითი დახასიათება მისი „მე“ კონცეფციის გამყარებას ხელს უწყობს.

ზოგიერთ ადამიანს დეტალური „მე“ კონცეფცია აქვს. მათ შეუძლიათ საკუთარი უნარების, ნიჭის, სხვადასხვა სფეროში თავიანთი ცოდნის თუ საკუთარი პიროვნული თვისებების აღწერა. რაც უფრო მდიდარია „მე“ კონცეფცია, მით უფრო ღრმად ვწვდებით იმას, თუ სინამდვილეში რას წარმოვადგენთ და ამიტომაც შედარებით იოლად ვძლევათ იმ სიძნელეებს, რომლებიც სხვა ადამიანებთან ურთიერთობისას წარმოიშვებიან.

ჩვენი „მე“ კონცეფცია აღრეული ასაკიდან იწყებს ჩამოყალიბებას და მშობლების შენიშვნები თუ მათი შექება ცვლის ჩვენს „მე“ კონცეფციას. მაგ., დედამ აღნიშნა, რომ კახას ყოველთვის წესრიგში აქვს თავისი ოთახი და რომ იგი ორგანიზებული ყმაწვილია. ეს ინფორმაცია დაეხმარება კახას, საკუთარი ინდივიდუალობის მნიშვნელოვანი თვისება გაიცნობიეროს.

სამწუხაროდ, ხშირად, ოჯახის წევრები შვილების „მე“ კონცეფციის ჩამოყალიბებას ზიანს აყენებენ. მაგნეა ბავშვისთვის, როდესაც მას შეურაცხყოფელ ზედმეტსახელს არქმევენ, განუწყვეტლად ნაკლოვანებებზე მიუთითებენ, უყვირიან, რომ საოცრად მოუქნელი, შტერი, არაფრის მაქნისია. ბავშვისადმი ასეთი დამოკიდებულებით მისი „მე“ კონცეფცია ირღვევა და თავის თავზე წარმოდგენა დაბლა იწევს, რაც მის მომავალ ცხოვრებას დაღს დაასვამს.

უძრავლესი სპეციალისტის მოსაზრებით, ინდივიდუუმის პიროვნება ყალიბდება შვიდი წლის ასაკისათვის. ბავშვობაში უკვე გამოვლინებული საკუთარი თავის შეცნობა იმისათვის, რომ შევძლოთ გარკვევა იმ სამყაროში, რომელიც გარს გვარტყია. ჩვენ საკუთარ თავს ამგვარ კითხვებს ვუსვამდით ხოლმე: „რა მომწონს მე?“, „რა მოსწონთ სხვებს?“, „რას უნდა მოველოდე მე მათგან?“, „ჩემგან რას ელიან?“. ამ დროს კი, თქვენს სამყაროში, თქვენზე დიდები მეტად კომპეტენტურები და მეტად ჭკვიანნი იყვნენ. ალბათ მათთან შედარებისას, ცდილობდით საკუთარი უნარების შეფასებას და ამ შედარებით აღმოაჩენდით, რომ თქვენი უნარები მწირია.

გაიხსენეთ, ან თვალყური ადევნეთ ბავშვებს, როდესაც ისინი თამაშობენ ან რაიმე საქმეს აკეთებენ. ამ დროს რა ხშირად სთხოვენ ისინი დედას, მამას, ბაბუას, ბებიას, რომ შეხედონ მათ, დაინახონ, თუ რა კარგად გამოხდით ესა თუ ის მოძრაობა, რა კარგად დახატეს, გამოჭრეს და დიდების შეფასების ფონზე, თუ დიდებმა ბავშვი შეაქეს, ფორმირებას იწყებს ბავშვის მიერ საკუთარი უნარების დადებითად შეფასება. და პირიქით, თუ დიდებმა უგულვებლყვეს ბავშვის თხოვნა, ან უარყოფითი შეფასება მისცეს მის ნამოქმედარს, ბავშვს უყალიბდება საკუთარ პიროვნებასა და უნარებზე უარყოფითი შეფასება.

ბავშვის ბუნება საიდუმლოთა საიდუმლოა. ბავშვი იგივე ადამიანია და მით უფრო ძნელი საცნობელი, რომ ძნელი ქარავით დაწერილია. ამიტომაც არ უნდა გვიკვირდეს, რომ, რასაც დიდ მდინარეში ვპოულობთ, იმას მის სათავეშიც ვხედავთ. ბავშვი ხომ სათავეაო, დასაწყისი დიდი ადამიანისაო – ამბობდა დიდი ილია.

თვითშეფასება – ესაა ჩვენი კომპეტენციისა და პიროვნული ღირებულებების, ჩვენი დადებითი თუ უარყოფითი „მე“ კონცეფციის შეფასება. მაგრამ, გააჩნდეს მაღალი შეფასება იგივე არაა, რომ თავი ქუდში ივრძნო. საჭიროა, რომ ამისთვის საფუძველი გააჩნდეს. პირადი ღირებულებების შეფასება ეფუძნება ჩვენს ღირებულებებს და ამასთან გამოცდილება განუხრელად ხვეწს მათ. თვითშეფასება ის კი არ არის, თქვენ საქმეს კარგად თუ ცუდად აკეთებთ, არამედ ის, თავად ამ მოქმედებას, ზოგიერთი მკვლევარის აზრით, თავად თქვენი პიროვნება რა მნიშვნელობას ანიჭებს. მაგ., დავითი ფიზიკურად ძლიერია და ეს მისი „მე“ კონცეფციის ნაწილია, მაგრამ მისთვის ფიზიკური სიძლიერე ყურადღების ღირსი არ არის, ანუ, მისთვის ამ ფიზიკურ ძალას არავითარი მნიშვნელობა არ გააჩნია. ამ შემთხვევაში დავითს მაღალი თვითშეფასება არ ექნება. მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუკი ადამიანი მიიჩნევს, რომ მისი ესა თუ ის თვისება ღირებულია, მას თვითშეფასებაც მაღალი ექნება.

სხვა ადამიანთა რეაქციები

ადამიანის „მე“ კონცეფციის ფორმირებაზე, საკუთარი „მე“-ს აღქმის და მხარდაჭერის გარდა, სხვა ადამიანთა რეაგირებაც შემოქმედებას ახდენს. მაგ., რალაც საკითხის ირგვლივ მსჯელობისას, კოლეგამ აღნიშნა, რომ თქვენ შემოქმედებითად აზროვნებთ. ადვილი შესაძლებელია, ამ შეფასებამ გაფიქრებინოთ, რომ იგი ზუსტად თქვენს იმიჯს მიესადაგება.

პრაქტიკული სამუშაო

როგორი ვარ მე

წერილობით ჩამოვთვალეთ: საკუთარი ჩვევები, ნიჭი, ცოდნა, კომპეტენტურობა და ის თქვენი პიროვნული თვისებები, რომლებიც აღწერენ საკუთარი პიროვნების თქვენეულ აღქმას. მაგ.: „მე მაქვს თვისებები...“ „მე ვიცი...“ და ა. შ. თითოეულ კატეგორიაში რაც შეიძლება მეტი მახასიათებელი შეიტანეთ. საკუთარი პიროვნების შესამეცნებლად აუცილებელია საკუთარი „მე“ კონცეფციის აღწერის უნარის სრულყოფა. ვსწავლობთ „მე“ კონცეფციის აღწერას, ვსწავლობთ საკუთარი პიროვნების სრულყოფას.

ყოველ პუნქტში შეტანილი მახასიათებლები გააანალიზეთ და შეეცადეთ, გაიხსენოთ, როდის და რა გზით მოხდა საკუთარ პიროვნებაში ამა თუ იმ მახასიათებლის აღქმა და განმტკიცება.

როგორს მხედავენ სხვები

ეს სავარჯიშო წინა სავარჯიშოს მსგავსია, ოღონდ, ამჯერად სხვათა მიერ თქვენი პიროვნების აღქმის მახასიათებლებია ჩამოსათვლელი და გასაანალიზებელი. თითოეული პუნქტის აღწერას იწყებთ: „ადამიანები თვლიან, რომ მე ვფლობ შემდეგ თვისებას...“, „ადამიანები თვლიან, რომ მე ვიცი...“ და ა. შ.

კითხვები გამეორებისათვის

1. რას წარმოადგენს „მე“ კონცეფცია?
2. რასთან ახდენს პიროვნება იდენტიფიცირებას?
3. რას ეფუძნება ადამიანის წარმოდგენა საკუთარ თავზე?
4. საკუთარი აღქმების გარდა კიდევ რა ზემოქმედებს „მე“ კონცეფციის ჩამოყალიბებაზე?

VII თავი

სხვათა აღქმა

ყოველდღე ჩვენ უამრავ ადამიანს ვხვდებით, თვალს ვადევნებთ მათ ქცევას, ვუსმენთ, მათზე ვფიქრობთ, ვცდილობთ მათ გაგებას. ჩვენ გვგონია, რომ სხვებს არა მარტო გარეგნულად ვხედავთ (რა ფერის თვალები, თმები აქვს ამა თუ იმ ადამიანს, დაბალია იგი თუ მაღალი, მსუქანი თუ გამხდარი), არამედ იმასაც ვამჩნევთ, კარგ გუნებაზეა იგი თუ რაღაც აწუხებს, მოწყენილია თუ გახარებული და სხვ.

ძალიან ხშირად გვეჩვენება, რომ სხვა ადამიანის ფსიქიკური თავისებურებანი, მისი ცხოვრებისეული პოზიცია, მისი მისწრაფებები, გრძნობები ჩვენთვის ისევე ნათელია, როგორც მისი ფიზიკური მონაცემები. ადამიანთა უმრავლესობა მიიჩნევს, რომ სხვათა აღქმა და მათში წვდომა ავტომატურ ხასიათს ატარებს და ამის გამო ცალსახად შეუძლიათ პასუხის გაცემა კითხვაზე, თუ რას წარმოადგენს ესა თუ ის პიროვნება.

სხვათა აღქმა და მათში წვდომა, იქნება ეს პირველი შთაბეჭდილება, თუ უფრო ღრმა ანალიზი, პრინციპულად განსხვავდება ყველა სხვა საგნის თუ მოვლენის აღქმისაგან. პიროვნების აღქმა უნდა ხდებოდეს მხოლოდ და მხოლოდ იმ პიროვნებათშორისი ურთიერთობის კონტექსტში, რომლის ფარგლებშიც ხორციელდება ეს პროცესი, ეს ურთიერთობა.

ჩვენი აღქმა გავლენას ახდენს არა მარტო იმაზე, თუ მოვლენებს რა თვალთ ვუყურებთ, არამედ იმაზეც, თუ ნანახის ირგვლივ რას ვლაპარაკობთ. უნდა გვახსოვდეს, რომ აღქმა, როგორც საკუთარი თავის, ასევე სხვებისაც, ჩვენი ურთიერთობების საფუძველია და სწორედ აღქმაზე დაყრდნობით, ჩვენ სხვათა ურთიერთობებს ვაფასებთ.

ადამიანთა შორის ინფორმაციული ურთიერთობანი გაცნობიერებულ, შემეცნებით ხასიათს ატარებს. ამასთან, ადამიანის მიერ ინფორმაციის აღქმა სუბიექტურია და დამოკიდებულია ისეთ ფაქტორებზე, როგორებიცაა: სოციალური მდგომარეობა, პროფესია, განათლების და კულტურის დონე, ასაკი, ხასიათი, ტემპერამენტი, მისი გარემოცვა, ჩვევები, ცხოვრებისეული გამოცდილება, მორალური

და სოციალური განწყობა, გულახდილობა, ემოციური მდგომარეობა, გენეტიკური და ფიზიოლოგიური წყობა, ტექნიკური აღჭურვილობა და სხვა ფაქტორები.

ახლა განვიხილოთ ის ფაქტორები, რომლებიც სხვა პიროვნების ჩვენეულ აღქმაზე ზემოქმედებენ:

დაურწმუნებლობის რედუქციის თეორია

როდესაც ორი ადამიანი ერთმანეთს ხვდება, მათ ერთმანეთზე, მათი ქცევის მიხედვით, პირველადი შთაბეჭდილებები უყალიბდებათ. მეცნიერებმა ყურადღება მიაქციეს იმ ფაქტს, რომ ადამიანები კომუნიკაციაში არსებული გაურკვევლობის შემცირებისაკენ მიისწრაფვიან. დაურწმუნებლობის რედუქციის თეორია აღწერს ადამიანის მიერ სოციალურ გარემოზე დაკვირვების პროცესს, რაც ადამიანს, როგორც საკუთარ პიროვნებაზე, ისე სხვებზე ცოდნას უფართოვებს.

ადამიანთა ურთიერთმოქმედების პროცესში პირველადი შთაბეჭდილებანი ან დასტურდება, ძლიერდება, ან სახეს იცვლის.

ურთიერთობის პროცესში ინდივიდებს სურთ წინასწარ იცოდნენ, სხვისგან რას უნდა მოელოდნენ – ჯილდოს თუ დასჯას, მოსალოდნელია ნორმალური თუ ნორმისაგან გადახრილი ქცევა. ასევე კომუნიკატორს უნდა შეეძლოს კომუნიკაციის დაწყებისა და დასრულების მომენტების წინასწარი განსაზღვრა. დაურწმუნებლობის რედუქცია (შემცირება) ასეთ შემთხვევაში იმაში მდგომარეობს, რომ კომუნიკატორმა წინასწარ განსაზღვროს და აავგოს (კომუნიკაციის დაწყებამდე) სამოქმედო გეგმა და კომუნიკაციის დასრულებისთანავე კომუნიკაციის ქცევათა ინტერპრეტაცია შეძლოს.

დაურწმუნებლობის რედუქციის პროცესი ერთდროულად ორ დონეზე – კოგნიტურ და ემოციურ დონეებზე მიმდინარეობს. გაურკვევლობის რედუქცია (შემცირება) კოგნიტური (შემეცნებითი) პროცესია, შფოთვასა და დაურწმუნებლობაზე კონტროლი კი – ემოციური.

საკუთარი პიროვნების თუ სხვათა აღქმა ხშირად არაზუსტი და მცდარია. სხვათა აღქმაზე ისეთი ფაქტორები მოქმედებენ, როგორებიცაა: ფიზიკური მახასიათებლები, სოციალური ქცევა და ემოციური მდგომარეობა.

გავეცნოთ თითოეული მათგანის რაობას:

ფიზიკური მახასიათებლები და სოციალური ქცევა

სხვა ადამიანებზე მათი ფიზიკური მახასიათებლებით მიღებული ჩვენი პირველი შთაბეჭდილებანი შემდეგი თანამიმდევრობით ყალიბდება: რასა, სქესი, ასაკი, გარეგნობა, სახის გამომეტყველება, მხედველობითი კონტაქტი, მოძრაობანი, პირადი სივრცე და შეხება. სწორედ ამ მახასიათებლებით ვაფასებთ ადამიანებს როგორც მეგობრულ, ინტელიგენტ, ინტელექტუალურ, თავშეკავებულ და მსგავს თვისებათა მატარებელ პიროვნებებს, ან პირიქით.

პირველ შთაბეჭდილებებს ადამიანთა სოციალური ქცევაც აყალიბებს. მაგ., თუ საუბრისას ვიღაც მოსაუბრეს ხშირად აწყვეტინებენ სიტყვას, ასეთი ადამიანი, შესაძლებელია, უზრდელ ადამიანად აღიქვას.

ქალები და მამაკაცები განსხვავებულ თავისებურებებს აქცევენ ყურადღებას. მამაკაცები და ყმაწვილები სხვებს ხედავენ და აღწერენ ნიჭის ამსახველი ტერმინებით: ის კარგად წერს, მაშინ, როდესაც ქალები და გოგონები სხვა პიროვნებას ხედავენ და აღწერენ „მე“ კონცეფციის ტერმინებით, მაგ., ის ფიქრობს, რომ კარგი მწერალია.

ზოგიერთი ადამიანის მსჯელობა ეფუძნება ე. წ. ფარულ პირად თეორიებს, რომელთა მიხედვითაც, არსებობს კავშირები ფიზიკურ მახასიათებლებსა და პიროვნულ ნიშნებს შორის. ამ თეორიის საფუძველზე, ადამიანის ერთი თვისების მიხედვით, შესაძლებელია მთლიანად მისი პიროვნების დახასიათება. ეს მოვლენა „მარავანდელის ეფექტის“ სახელითაა ცნობილი. მაგ., ლია ამჩნევს, რომ მედეა კონფერენციაზე შემოსულ ყოველ ახალ სტუმარს გულთბილად ესალმება. ლიას პირადი ფარული თეორია კარნახობს, რომ მედეას ასეთი ქცევა სულიერი სითბოს მაჩვენებელია. შემდეგ, ლიაში სულიერი სითბო იწვევს სიკეთის ასოციაციას, სიკეთისა – პატიოსნებისას. შედეგად, ლია მედეას პიროვნებას როგორც კეთილ და პატიოსან და არა მხოლოდ გულთბილ ადამიანად აღიქვამს.

მარავანდელის ეფექტი ნიშნავს იმას, რომ ადამიანს მიაწერენ ერთმანეთთან დაკავშირებულ მთელ რიგ თვისებებს მაშინ, როდესაც ამ მომენტი სათვის მხოლოდ ერთი პიროვნული თვისებაა თვალსაჩინო.

პრაქტიკული სამუშაო

სამუშაო რეჟულში ჩამოაყალიბეთ, რომელ თვისებებსა და პერსონალურ მახასიათებლებს უკავშირებთ ერთმანეთს? მაგ., თქვენ ხვდებით ღრმად მორწმუნე ადამიანს. რა ურთიერთობებს და რა ქცევით მახასიათებლებს მიაწერთ მას?

ადამიანი ფარულ პიროვნულ თეორიას იყენებს არა მარტო დადებითი შარავანდელის ეფექტის დროს, არამედ მაშინაც, როდესაც სხვას უარყოფით თვისებებს მიაწერს. მეცნიერებმა ყურადღება მიაქციეს იმ ფაქტს, რომ ადამიანებზე ნეგატიური ინფორმაცია პოზიტიურ ინფორმაციაზე უფრო ძლიერ ზემოქმედებას ახდენს.

შარავანდელის ეფექტი შემდეგ პირობებში მოქმედებს:

1) როდესაც აღმქმელი ისეთ პიროვნულ თვისებებზე მსჯელობს, რომლებშიც ვერ ერკვევა.

2) როდესაც პიროვნული თვისებები ზნეობრიობასთან არის დაკავშირებული.

3) როდესაც აღმქმელისათვის პიროვნება კარგადაა ცნობილი.

შეზღუდული ინფორმაციის არსებობის პირობებში დეტალებს ადამიანი თავად ამატებს. ტენდენციას, შევაგსოთ ნაკლები დეტალები, **მეორე ფაქტორის** გაჩენამდე – სტერეოტიპებამდე მივყავართ.

სტერეოტიპები

გარკვეული ჯგუფის მახასიათებელთა და მოსალოდნელ ქცევათა გამარტივებული და სტანდარტიზებული კონცეფციები სტერეოტიპებს წარმოადგენენ.

იმ ფაქტორებს შორის, რომლებიც ჩვენ მიერ სხვათა აღქმაზე ზემოქმედებენ, ყველაზე მეტად ცნობილია სტერეოტიპები. როდესაც ვქმნით სტერეოტიპებს, ჩვენ ადამიანებს მივიჩნევთ გარკვეულ მახასიათებელთა მატარებელ პიროვნებებად, რადგანაც განსაზღვრულ სოციალურ ჯგუფთან მათ იდენტიფიცირებას ვახდენთ.

ადამიანი ყოველთვის ესწრაფვის იმ ჯგუფის განზოგადებული სახის შექმნას, რომელთანაც უწევს ურთიერთობა. შედეგად, ნებისმიერ აღქმულ სიგნალებს: კანის ფერს, ჩაცმულობის სტილს, რელიგიურ სიმბოლოებს, თმის ფერს, სქესს და ა. შ. მივყავართ კონკრეტულ ადამიანზე განზოგადებული ხატის პროეცირებამდე.

სტერეოტიპების შექმნით არასწორ დასკვნებს ვაკეთებთ, რადგანაც უგულებელვყოფთ პიროვნების ინდივიდუალურ მახასიათებლებს. თუ სტერეოტიპები ხელს უშლიან სწორ აღქმას და ურთიერთობას არღვევენ, რატომ ინარჩუნებენ ისინი სიცოცხლის უნარიანობას? სტერეოტიპთა შექმნით ჩვენ ვიმარტივებთ რთულ სოციალურ გარემოში გარკვეული წესრიგის შენარჩუნებას. თუმცა ადამიანებს შეუძლიათ საკუთარი თვალთახედვის შემუშავებისას თავი აარიდონ სტერეოტიპებს.

სტერეოტიპებს ადვილად მივყავართ ცრუ, დამახინჯებულ აზრთა ჩამოყალიბებამდე და დისკრიმინაციამდე.

წინასწარ შემუშავებული ცრუ აზრი ნიშნავს – პიროვნებაზე საფუძველს მოკლებული, წინასწარ შემუშავებული მცდარი აზრის არსებობას.

დისკრიმინაცია ნიშნავს – სხვა, განსხვავებულ ჯგუფს მიკუთვნებული ადამიანის დამცირებას და მისთვის ფიზიკური ზიანის მიყენებას.

ამგვარად, წინასწარ შემუშავებული მცდარი აზრი შეფასებით ხასიათს ატარებს, ხოლო დისკრიმინაცია – ქცევით ხასიათს.

რასიზმი, ეთნოცენტრიზმი, სექსიზმი, ეიდიზმი

რასიზმს, ეთნოცენტრიზმს, სექსიზმსა და ეიდიზმს საფუძველად უდევს რწმენა, რომ ერთი ჯგუფის ქცევა და მახასიათებლები თავისი არსით, სხვა ჯგუფთა ქცევასა და მახასიათებლებზე უკეთესია, რაც „გაბატონებულ“ ჯგუფს უფლებას აძლევს „დაბალ საფეხურზე“ მდგომ ჯგუფზე ღომინირებდეს, ან მის დისკრიმინაციას ეწეოდეს.

ნებისმიერი „იზმები“ აღმოცენდებიან მაშინ, როდესაც გავლენიანი ჯგუფი მიიჩნევს, რომ მხოლოდ მის სოციალურ ჯგუფს მიკუთვნებული ადამიანები დანარჩენ ადამიანებზე უკეთესები არიან და ამ უპირატესობის წყალობით, ჯგუფს, რომელსაც ძალა და უფლება აქვს, შეუძლია სხვათა დამცირება და მათდამი ძალადობის გამოყენება.

რამდენადაც ამ „იზმებს“ ღრმად აქვთ ფესვი გადგმული და მათი შემჩნევა რთულია, ადვილი შესაძლებელია, რომ ადამიანმა საკუთარ ქცევაში ვერც კი შენიშნოს რასისტული ან სექსისტული გამოვლინებანი. ასეთი დამოკიდებულება, სრულიად გაუცნობიერებლად, შეიძლება გამოვლინდეს თუნდაც ასეთ ქცევაში: ავტობუსში, თქვენ

შესაძლებელია არ მოინდომოთ უსინათლო ადამიანთან ახლოს დგომა და გაუცნობიერებლად მისგან, ცოტათი მაინც, გვერდზე გაიწიოთ. როდესაც ქალებზე დამამცირებელ ანეკლოტებს ყვებიან, მერე კი თქვენ ითხოვთ ზუმრობის გამეორებას, თქვენი ქცევა სექსისტიის ქცევას ემსგავსება.

ემოციური მდგომარეობა

გარშემომყოფთა სწორ აღქმაზე მოქმედი კიდევ ერთი ფაქტორი ჩვენი ემოციური მდგომარეობაა. ჩატარებული კვლევების შედეგების საფუძველზე, მეცნიერები ასკვნიან, რომ ადამიანებში გავრცელებულია ტენდენცია, საკუთარ გრძნობათა ფონზე აღიქვან და ახსნან სხვათა საქციელი. მაგ., თუ მაგისტრატურაში ჩაირიცხეთ, გახარებული და აღფრთოვანებული ხართ, სავარაუდოა, რომ ყველა სხვა მოვლენასა და ადამიანს უფრო პოზიტიურად აღიქვამთ, ვიდრე სხვა სიტუაციაში ყოფნისას.

ჩვენი ემოციები, ჩვენს ინფორმაციას თუ არ შეესატყვისება, შეიძლება აღქმების არჩევითი ხასიათის მიზეზიც კი გახდნენ. დაუშვავთ, ნინო აკაკის აღიქვამს როგორც მამაკაცს, რომელთანაც ინტიმური ურთიერთობის გაგრძელება სურს, მისი ყურადღება აკაკის პიროვნების მხოლოდ დადებით თვისებებზე იქნება კონცენტრირებული და იგი არ მიაქცევს ყურადღებას მის უარყოფით თვისებებს, რომლებსაც სხვები მშვენივრად ხედავენ.

ატრიბუციები

ემოციები ზემოქმედებენ ატრიბუციებზეც.

ატრიბუციები ის მიზეზებია, რომლებითაც სხვათა ქცევების ახსნას ვცდილობთ.

ადამიანს არა მარტო ვაფასებთ, არა მარტო მისი პიროვნების წვდომას ვცდილობთ, არამედ, ჩვენ მისი ქცევის მიზეზთა ახსნაც გვსურს.

ატრიბუციის თეორიის შესაბამისად, სხვა ადამიანთა ქცევის მიზეზთა შესახებ ჩვენი, როგორც მართებული, ისე მცდარი ვარაუდები უშუალო ზემოქმედებას ახდენენ ჩვენ მიერ ადამიანთა აღქმაზე. მაგ., დაუშვავთ, წინა დღით, რესტორანში, დღის 2 საათზე სადილად მიიწვიეთ ნაცნობი. თქვენი ნაცნობი 2 საათზე არ გამოცხადდა.

თუ მოწვეული პიროვნება თქვენ მოგწონთ და პატივს სცემთ, მისი დაგვიანების გასამართლებლად უამრავ ახსნას გამოძებნით: ცუდად იგრძნო თავი, სასწრაფოდ საჭირო საქმეზე გამოიძახეს, უფროსმა შეაყოვნა და მრავალი სხვა მიზეზი მოიძებნება. მაგრამ, თუ სადილად მოწვეული პიროვნება არ მოგწონთ, მის გამოუცხადებლობას მისავე უარყოფით თვისებებს მიაწერთ.

როგორც წინასწარ შემუშავებული მცდარი შეხედულებანი, ასევე შემთხვევითი ატრიბუციები, შესაძლებელია იმდენად მძლავრი იყოს, რომ გაუძღონ რეალურ ფაქტებს, რომლებიც მათ საწინააღმდეგოდ მეტყველებენ.

პრაქტიკული საშუალო

აღქმის შემოწმება. ეფექტიან ჩვევათა განვითარება

ჩვევა	გამოყენება	პროცედურა	მაგალითი
ვერბალური მტკიცებულების შექმნა, რომელიც სხვა ადამიანების არავერბალური სიგნალების თქვენეულ ინტერპრეტაციას ასახავს.	არავერბალური ქცევის მნიშვნელობის გარკვევა.	თვალი ადევნეთ სხვა ადამიანის ქცევას. აღწერეთ ეს ქცევა სიტყვებით. დაუსვით კითხვა საკუთარ თავს: „ნეტა, რას უნდა ნიშნავდეს ასეთი ქცევა?“ არავერბალური ქცევის თქვენეული ახსნა გამოხატეთ სიტყვებით, რაც დაგეხმარებათ თქვნი აღქმის შემოწმებაში.	აუდიტორიაში გაყინული სახით შემოდის თქვენი მეგობარი და კედელთან ქვავდება. თქვენ ეუბნებით: „თეა, მეჩვენება, რომ შენს თავს რაღაც საშინელება ტრიალებს? ხომ ასეა? ხომ არაფერი მეჩვენება?“

კითხვები გამეორებისათვის

1. რა ფაქტორები მოქმედებენ პიროვნების მიერ სხვა ადამიანთა აღქმაზე?
2. რას ნიშნავს სტერეოტიპი?
3. რა ედება საფუძვლად რასიზმს, ეთნოცენტრიზმს, სექსიზმს და ეიდიზმს?
4. მოქმედებს თუ არა ემოციური მდგომარეობა აღქმაზე და თუ მოქმედებს, როგორ?
5. რა არის ატრიბუცია?

VIII თავი

ვერბალური კომუნიკაცია

სოკრატე ამბობს – იმისათვის, რომ სხვა პიროვნება შეიცნო, აუცილებელია – იგი დაგელაპარაკოს.

საუბარი, ლაპარაკი ყველას შეუძლია, მაგრამ თემის სწორად შერჩევა, საკუთარი აზრის სწორად ჩამოყალიბება და შემდეგ მისი ნათლად გამოხატვა, მოსაუბრის საკუთარ სიმართლეში დარწმუნება – ეს მთელი ხელოვნებაა.

სანამ ადამიანი ბავშვობის ასაკშია, უფროსები ასწავლიან კითხვას, წერას, მიმატება-გამოკლებას, და კიდევ უამრავ რამეს. თუ ბავშვი ცდება, მას უსწორებენ და ასე უფართოვდება ბავშვს ცოდნა. მაგრამ ის, რომ ბავშვმა სწორად ილაპარაკოს, ნურას უკაცრავად. მართალია, მას ასწავლიან სიტყვის სწორად გამოთქმას (იმ შემთხვევაში, თუკი უფროსმა ეს იცის), მაგრამ არავენ ასწავლის მას, თავის თანატოლებთან წარმატებულად როგორ იურთიერთოს. შედეგად, უამრავი ადამიანი, ვისაც ცხოვრების გზაზე ვხვდებით, სათანადოდ ვერ შეგაფასებთ, ძალიან ხშირად ზურგსაც შეგაქცევთ და თავის ყურადღებას სხვა მოსაუბრეზე შეაჩერებს. ვთქვათ, საქმე ბიზნესს ეხება. შესაძლოა ისეთი სიტუაცია შეიქმნეს, როდესაც თქვენი პარტნიორი, სწორედ საუბრის წარმართვის თქვენეული ხარვეზების გამო, პარტნიორად სხვას აირჩევს, იმას, ვისთანაც თავს უფრო კომფორტულად გრძნობს.

მსგავსი სიტუაციები იშვიათობას არ წარმოადგენს. როგორადაც ამას ურთიერთობის ფსიქოლოგიის კვლევები გვიჩვენებენ, ადამიანები, რა შეცდომებსაც ბავშვობაში უშვებდნენ, იმავე შეცდომებს მთელი ცხოვრების განმავლობაში იმეორებენ.

ვერბალური კომუნიკაცია ყველაზე უნივერსალურ საშუალებას – მეტყველებას იყენებს.

ენა ნიშნთა სისტემაა. შეიცავს ელემენტარული თუ რთული ნიშნების გარკვეულ რაოდენობასა და მათი ურთიერთდაკავშირების წესებს. ანუ, ელემენტარული ნიშნები ქმნიან ამა თუ იმ კომბინაციას რაიმე აზრის, მნიშვნელობის გამოსახატავად კომუნიკაციის მიზნით. ამგვარი გაგებით, ენა შეიძლება ეწოდოს სიმბოლოების მეტად ფართო სპექტრს – მათემატიკურ ნიშნებს, მუსიკალურ ნოტაციას, ქიმიურ ფორმულებსა და ყველაფერს, რაც კი გამოიყენება აზროვნების

იარაღად. ხელოვნებაც კომუნიკაციის ერთ-ერთი საშუალებაა, რადგანაც იგი ახორციელებს კავშირს გამგზავნისა და მიმღებს შორის.

ესტონელი ლიტერატურათმცოდნე, კულტუროლოგი და სემიოტიკოსი იური ლოტმანი კულტურასა და ხელოვნებას ადამიანთა შორის კომუნიკაციის საშუალებად მიიჩნევს.

ქართველი თეატრმცოდნე მაკა ვასაძე წიგნში „რობერტ სტურუას სათეატრო ენის სემიოტიკა“, ახასიათებს რა ნებისმიერი ხელოვნების ნიმუშის მიმღებზე ზემოქმედების მექანიზმს, ამბობს, რომ ის ენა, რომლითაც შემოქმედი რეციპიენტს (მაყურებელს, მკითხველს) გადასცემს, კომუნიკაციას ემსახურებაო.

მეორე ქართველი თეატრმცოდნე ნათელა არველაძე წიგნში „თეატრმცოდნეობის საფუძველი“ ავითარებს მოსაზრებას, რომ ნებისმიერ სანახაობას, როგორც ვიზუალურ-ვერბალურ აქტს, გააჩნია საკუთარი სპეციფიკური საკომუნიკაციო ენა.

მაგრამ, მაინც, გაგებინების საყოველთაო საშუალებაა დანაწევრებული ბგერითი ენა, რაც მხოლოდ ადამიანისათვის არის დამახასიათებელი. ამასთანავე, ენა საერთოა ერთსა და იმავე ენაზე მეტყველი საზოგადოებისთვის.

მიუხედავად იმისა, რომ ენობრივად განსხვავებული საზოგადოებანი განსხვავდებიან მათ მიერ გამოყენებული სიტყვებით და მათი გრამატიკული თუ სინტაქსური სისტემებით, მაინც, ყველა ენა ერთსა და იმავე მიზანს ემსახურება:

1. ადამიანი იყენებს ენას, რათა განსაზღვროს რაიმე, აღნიშნოს, დაახასიათოს და შეზღუდოს იგი. მაგ., თუ შენობას ვაკუთვნებთ ბაროკოს სტილს, ამით ჩვენ ვასხვავებთ მას სხვა ტიპის შენობებისგან.

2. ადამიანი ენას შეფასებისთვის იყენებს. ენის გამოყენებით ადამიანი თავის პოზიტიურ ან ნეგატიურ დამოკიდებულებებს გამოხატავს. მაგ., თუ გიას გადაწყვეტილების მისაღებად მეტი დრო ესაჭიროება, ვიდრე სხვას, თქვენ შეგიძლიათ გია პოზიტიურად დაახასიათოთ, როგორც „პასუხისმგებელი და დაფიქრებული“ პიროვნება, ან უარყოფითად – როგორც „არასანდო“ და „ზარმაცი“.

3. ადამიანი იყენებს ენას იმ საგანთა და მოვლენათა განსაჯელად და განსაზღვრელად, რომელნიც მისი უშუალო გამოცდილების მიღმა არსებობენ. ენა გვაძლევს წარსული და მომავალი მოვლენების

თაობაზე, იმ ადამიანებისა და საგნების შესახებ ჰიპოთეზური მსჯელობის, საუბრის საშუალებას, რომლებიც იმ წუთას ჩვენ გვერდით არ იმყოფებიან.

4. **ადამიანი ენას იყენებს ენის არსზე მსჯელობისას.** ჩვენ შეგვიძლია ენის გამოყენება იმისათვის, რომ ვიმსჯელოთ, თუ როგორ არის წინადადება აგებული, ან, ხომ არ არის უკეთესი აზრის სხვანაირად ჩამოყალიბება, რათა მსმენელისთვის უფრო გასაგები გახდეს და ა.შ.

ტრენინგი

1. **სამუშაო რვეულში ჩამოწერეთ ათი სლენგური სიტყვა და გამოთქმა. განსაზღვრეთ, რა მნიშვნელობას ანიჭებთ ამ სიტყვებსა და გამოთქმებს? რა მნიშვნელობას ანიჭებენ მათ თქვენი მშობლები, თქვენი ბებიები და ბაბუები?**

2. **ქვემოთ მოყვანილ სიტყვებს საკუთარი მნიშვნელობანი მიაწერეთ. შემდეგ, თქვენ მიერ მინიჭებული მნიშვნელობები შეუდარეთ ლექსიკონის განმარტებებს.**

შენობა	სამართლიანობა
სიყვარული	ბეჭედი
წარმატება	ლენტი
შუშა	ბარი
თავისუფლება	ღირსება

ენა და მნიშვნელობა

ერთი შეხედვით, დამოკიდებულება ენასა და მის მნიშვნელობას შორის სავსებით ცხადია. ჩვენ ვირჩევთ საჭირო სიტყვას, ადამიანები კი სწორად ხვდებიან მის მნიშვნელობას. სინამდვილეში, დამოკიდებულება ენასა და მნიშვნელობას შორის მარტივი არ არის ორი მიზეზის გამო: ენა უნდა უნდა შეისწავლო, ხოლო ენის გამოყენება – შემოქმედებითი აქტია.

ადამიანი ენის მცოდნედ არ იბადება. ყოველი თაობა ენას თავიდან სწავლობს. ადრეული ასაკიდან ენის შესახებ ბევრ რამეს ვიგებთ ოჯახში, სკოლაში საგანგებოდ ვსწავლობთ, მაგრამ, სამწუხაროდ,

ყოველთვის როდი ვიცით ერთი და იმავე მიზნებისათვის ერთი და იმავე სატყვეების გამოყენება.

ენასა და მნიშვნელობას შორის განსხვავების მეორე მიზეზი გახლავთ ის ფაქტი, რომ მიუხედავად გრამატიკის და სინტაქსის წესების არსებობისა, ენის გამოყენება შემოქმედებითი აქტია. საუბრისას ენას ვიყენებთ ახალი აზრის მატარებელ წინადადებათა ასაგებად. მართალია, ჩვენ ხშირად საკუთარ აზრთა და გრძობათა გამოსახატავად სხვა ადამიანთა მიერ არაერთგზის გამოყენებულ წინადადებათა კონსტრუქციებს ვიმეორებთ, მაგრამ ზოგიერთი საკუთარი გამონათქვამი უნიკალურია.

მოსაუბრეთა შორის ურთიერთგაგების პროცესზე მნიშვნელოვან გავლენას ახდენს მეტყველებაში ენის გამოყენების გარკვეული თავისებურებანი. მათ შორის უნდა გამოვყოთ ისეთები, როგორებიცაა – დეტონაცია და კონტაქცია ეს ტერმინები შეგვახსენებენ, რომ ენა ნიშანთა სისტემაა. სიტყვა ხომ ნიშანია, რომელიც რაღაც საგანს, მოვლენას, ცნებას აღნიშნავს.

საუბრისას ასევე დიდი მნიშვნელობა გააჩნია კონტექსტს.

კონტექსტი – წინადადებაში სიტყვის მდებარეობა და მის გარშემო განლაგებულ სიტყვათა ერთობლიობაა.

სიტყვასა და მის მნიშვნელობას შორის რთულ ურთიერთობას კიდევ უფრო ართულებს ადამიანთა მიერ სიტყვის განსხვავებული აღქმა და გაგება. როგორც უკვე აღვნიშნეთ, სიტყვებს ორი სახის მნიშვნელობა აქვთ: დეტონაციური და კონტაქციური.

დეტონაცია

სიტყვის დეტონაცია სიტყვის ის მნიშვნელობაა, როგორსაც ლექსიკონი იძლევა. ზოგ შემთხვევაში სიტყვის დეტონაციური მნიშვნელობა მართებული არ არის. რატომ? ჯერ ერთი, ლექსიკონი ასახავს სიტყვის პრაქტიკული გამოყენების მიმდინარე ან წარსულ მნიშვნელობებს და მეორე, ლექსიკონი იყენებს სიტყვებს სხვა სიტყვათა განმარტებისათვის. შედეგად, განსხვავებულ ლექსიკონებში სიტყვების განსხვავებული განმარტებებია მოცემული და ამასთან, ლექსიკონში სიტყვას რამდენიმე მნიშვნელობა აქვს, რომლებიც დროდადრო ცვალებადობას განიცდიან.

სიტყვის მნიშვნელობას კონტექსტი ცვლის, რომელსაც სიტყვის მნიშვნელობის ინტერპრეტაციისას დიდი მნიშვნელობა ენიჭება.

კონკრეტული სიტყვის მნიშვნელობის გასაგებად, მთავარია ის სიტუაცია, რომელშიც ეს სიტყვა წარმოითქვა.

კონოტაცია – სიტყვასთან ასოცირებული გრძნობები და შეფასებანია.

გრძნობები და შეფასებანი სიტყვასთან ასოცირდებიან და წარმოადგენენ კონოტაციას, რომელიც სიტყვის არსის წვდომისთვის, თვით სიტყვაზე უფრო მნიშვნელოვანია.

მეცნიერებმა ყურადღება მიაქციეს იმ ფაქტს, რომ ადამიანთა შორის გაუგებრობის წყარო ხშირად სიტყვებზე მათი სუბიექტური რეაქციებია. ამ რეაქციებს კი ცხოვრებისეული გამოცდილება აყალიბებს.

სიტყვის დეტონაციური და კონოტაციური მნიშვნელობები მხედველობაშია მისაღები იმ მიზეზით, რომ მიუხედავად იმისა, თუ რისი გადაცემა გსურდათ, უმთავრესია მხოლოდ ის, თუ თქვენი შეტყობინება როგორ გაიგეს.

რამდენადაც სიტყვებს ძლიერი ემოციური რეაქციის გამოწვევა შეუძლიათ, ხშირად ამბობენ, რომ სიტყვებს ნეგატიური და პოზიტიური კონოტაცია გააჩნიათ. თანამედროვე ფსიქოლოგიაში მუშავდება მეთოდები სიტყვის ინდივიდუალური აღქმის შესასწავლად. ერთ-ერთი ყველაზე ცნობილი მეთოდია ამერიკელი ფსიქოლოგების მიერ, ჩარლზ ოსგუდის ხელმძღვანელობით, შემუშავებული სემანტიკური დიფერენციალის მეთოდი.

სემანტიკური დიფერენციალის მეთოდიკა ცალკეულ სიტყვათა კონოტაციურ მნიშვნელობათა შესაფასებლადაა შექმნილი. სუბიექტი აფასებს ცალკეულ სიტყვას ბიპოლარულ სკალაზე, რომლის პოლუსები ანტონიმებით არის აღნიშნული. მაგ., ცხელი-ცივი, სუსტი-ძლიერი და ა.შ. ცდის შედეგების ანალიზი კონოტაციურ მნიშვნელობათა საფუძვლად არსებულ სამ (3) ძირითად ფაქტორს ავლენს. ესენია – აქტიურობა, სიმძლავრე და შეფასება.

გასაგებად ილაპარაკეთ

ნებისმიერ სიტუაციაში საუბრისას, მეგობართან იქნება ეს, ჯგუფში თუ საჯარო გამოსვლისას, უნდა გავუბრბოდეთ ორაზროვან და ბუნდოვან სიტყვებს.

ენის გამოყენებისას სპეციფიკური, კონკრეტული და ზუსტი სიტყვების გამოყენების მოთხოვნა

სპეციფიკური სიტყვებია ის სიტყვები, რომლებიც აზრს ნათელს ჰყენენ სიტყვის მნიშვნელობის შევიწროების, საერთო კატეგორიიდან მის კერძო კატეგორიაში ან ამ კატეგორიის შიგნით არსებულ ჯგუფში გადაყვანის გზით. მაგ., როცა ამბობენ, რომ „ის ჯიპის მფლობელია“, უფრო კონკრეტულად გამოხატავს აზრს, ვიდრე სიტყვები – „იგი მანქანის მფლობელია“. კონკრეტული სიტყვები შეგრძნებებთან არის დაკავშირებული. ფაქტობრივად, შეგვიძლია დავინახოთ, გავიგონოთ, შევიგრძნოთ, ვუყნოსოთ, გემო გავუსინჯოთ, შევხვოთ კიდეც იმას, რასაც კონკრეტული სატყვები აღნიშნავენ.

აბსტრაქტულ სიტყვებს, როგორებიც არის: სამართლიანობა, თანასწორობა, პატიოსნება და სხვ. შედარებების და მეტაფორების გამოყენებით ვაკონკრეტებთ.

ძალიან ხშირად, როდესაც აზრის გამოთქმას ვცდილობთ, პირველ ყოვლისა, მეხსიერებაში ფართოდ გავრცელებული, აბსტრაქტული და სიზუსტეს მოკლებული სიტყვები ამოტივტივდება ხოლმე. ასეთ გამონათქვამთა ორგანიზება მსმენელს აიძულებს, ცნობიერებაში არა მხოლოდ ერთი ხატი დაინახოს, არამედ მრავალი ხატიდან გააკეთოს თავისუფალი არჩევანი და თქვენ მიერ გადაცემულ შეტყობინებას სულ სხვა მნიშვნელობა შესძინოს. მაგ., თუ თქვენ იტყვით, რომ „ის საჯარო მოხელეა“, მსმენელის წინაშე საჯარო მოხელის საქმიანობის უამრავი ხატი წარმოიშვება. მაგრამ თუ შეეცდებით დააკონკრეტოთ თქვენი ნათქვამი და იტყვით, რომ „ის საზოგადოებასთან ურთიერთობის მენეჯერია“, მსმენელისათვის ნათელი გახდება, თუ რა საქმიანობას ეწევა იგი.

როდესაც ადამიანი ზოგადი სიტყვების ნაცვლად, აზრის უკეთ გამოსახატავად, კერძო სიტყვებს ირჩევს, ამ გზით იგი აბსტრაქტულიდან კონკრეტულზე გადადის. მაგალითისთვის განვიხილოთ სიტყვა „ლაპარაკი“. ეს სიტყვა ზოგადი, აბსტრაქტული მნიშვნელობის მატარებელია. თუ გვსურს ამ სიტყვის დაკონკრეტება, ანუ იმის გამოხატვა, თუ კონკრეტულ სიტუაციაში, კონკრეტული პიროვნება როგორ ლაპარაკობდა ან, საერთოდ, პიროვნებისათვის როგორი ლაპარაკია დამახასიათებელი, ჩვენ გამოვიყენებთ ისეთ სიტყვებს, როგორებიცაა: ბუტბუტი, ჩურჩული, ბურტყუნი, ტყიპინი, ენის ქავილი, კბენა და სხვ.

სცადეთ ხმამაღლა წარმოთქვათ ჩამოთვლილი სიტყვები და დააკვირდით თქვენს ხმას, შეამჩნევთ თუ არა განსხვავებას მათი ხმამაღლა წარმოთქმისას?

ტრენინგი – თამაში სინონიმებით

მოიფიქრეთ სიტყვა, შემდეგ ხმამაღლა წარმოთქვით მისი მსგავსი სიტყვა. მაგ. სიტყვა „ბენდიერი“-ს სინონიმებად შესაძლებელია ვინმართ სიტყვები: „მხიარული“, „კმაყოფილი“, „ალტაცებული“ და ა. შ. მას შემდეგ, რაც დამოუკიდებლად ჩამოთვლით „ბენდიერის“ სინონიმებს, შესაბამის ლექსიკონში ჩაიხედეთ და შეავსეთ თქვენ მიერ ჩამოთვლილ სინონიმთა ნუსხა.

შეიტანეთ თქვენს საბუშარ რვეულში თითოეული სიტყვის მნიშვნელობა. ყურადღება გაამახვილეთ თითოეული სიტყვის განსხვავებული აზრისა და ელფერის თავისებურებებზე. ამ დავალების მიზანია ისეთი სიტყვის არჩევის უნარის განვითარება, რომელიც თქვენი აზრის ზუსტად და კონკრეტულად გამოხატვაში დაგეხმარებათ.

მართალია, კონკრეტული და ზუსტი სიტყვები ორაზროვნების თავიდან აცილებაში გვეხმარებიან და ცალკეულ სიტყვებზე აზრობრივ დატვირთვას აძლიერებენ, მაგრამ ხშირად, ნათქვამის ნათელსაყოფად, საჭიროა მაგალითების მოყვანა და წვრილმანი დეტალების მოყოლა. მაგ., გამოთქმა – „ის ლოიალური პიროვნებაა“ – აბსტრაქტულია, მაგრამ თუ ამ გამონათქვამს დავუმატებთ – „ზურგს უკან იგი მეგობარს არასდროს აკრიტიკებს“, ადვილდება ამ პიროვნების პერსონალური თვისების დანახვა.

თუ რამდენად ახერხებს ადამიანი საკუთარ აზრთა ჩამოყალიბებას, დამოკიდებულია არა მარტო იმაზე, თუ როგორ გაიგებენ მის ნათქვამს სხვები, არამედ იმაზეც, რა გავლენას იქონიებს მისი ნათქვამი მსმენელზე.

ტრენინგი

გამოიყენეთ ახალი ტექნოლოგიები. თითქმის ყველა ტექსტურ რედაქტორებში მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომია ტეზაურუსი (სიტყვათა და მათ სინონიმთა ჩამონათვალი). მაგ., Microsoft Word-

ის პაკეტში მომხმარებელს შეუძლია სიტყვის გამოყოფა, ჯერ დააჭერს „სერვისის“ ლილაკს, შემდეგ ლილაკს – „ენა“, ბოლოს – „ტეზაურუსს“ და მიიღებთ თქვენი არჩეული სიტყვის სინონიმთა ჩამონათვალს.

ტრენინგი

აირჩიეთ ლექსიკონიდან 5 სიტყვა და თითოეული ამ სიტყვის სინონიმები ამოიწერეთ. შემდეგ, კლასიკური ქართული პროზიდან თუ პოეზიიდან ყველა სიტყვაზე მოძებნეთ წინადადებები. თქვენ დარწმუნდებით იმაში, რომ მართალია, ლექსიკონის მიერ მოწოდებული სინონიმები თითქოს ესადაგება თქვენ მიერ არჩეულ სიტყვას, მაგრამ, ხშირ შემთხვევაში, აზრის გამოსახატავად ერთი სინონიმის ჩანაცვლება მეორე სინონიმით შეუძლებელია.

ამ საშინაო დავალების შესრულება საკმაო დროს მოითხოვს.

გასაგებად საუბრის უნარის განვითარება

გასაგებად საუბარი მოითხოვს საკუთარი, საბუთო ლექსიკონის შექმნას და საუბრისას ჩვენი აქტიური ლექსიკონიდან სიტყვის შერჩევას.

რაც უფრო მდიდარია ადამიანის სიტყვათა მარაგი, მით მეტი არჩევანია საჭირო სიტყვის შესარჩევად. სიტყვათა მარაგი ეხმარება ადამიანს სხვისი ნათქვამის გაგებაშიც.

იმ შემთხვევაშიც, როდესაც ადამიანს სიტყვათა დიდი მარაგი აქვს, ის გასაგებად ლაპარაკს ვერ შეძლებს, თუ არ ექნება შემუშავებული სიტყვათა მარაგის გამოყენების მეთოდიკა. თქვენი მეხსიერების სკივრში შენახულ სიტყვათა გამოყენების უნარის განსავითარებლად ერთ-ერთი მეთოდი არის „**გონითი შტურმი**“, რომლის გამოყენებისას, ყოველგვარი თვითკრიტიკისა და თვითშეფასების გარეშე სწავლობთ ალტერნატივათა გამოძევაებას. რაც იმას ნიშნავს, რომ, თუ არ გაკმაყოფილებთ გამოთქმულ აზრში თქვენ მიერ გამოყენებული სიტყვა ან წინადადება, რადგანაც მიიჩნევთ, რომ ისინი ზუსტად არ გამოხატავენ იმ აზრს, რომლის გადაცემაც გსურდათ, მოურიდებლად ცვლით მათ სხვა სიტყვებით და წინადადებებით. მაშასადამე, აზრის გამოსახატავად თქვენ იყენებთ ალტერნატიულ გზას.

რადგანაც, დროთა ვითარებაში, ამქვეყნად ყველაფერი ცვალებადობს, ამიტომაც დიდად მნიშვნელოვანია ინფორმაციის იმ დროის მონაკვეთის ცოდნა, როდესაც ეს ინფორმაცია საქმის ვითარების ჭეშმარიტ მდგომარეობას გვაძინობს, ე.ი. აუცილებელია ინფორმაციის დათარიღება.

ინფორმაციის დათარიღება ნიშნავს, იმ დროის მონაკვეთის დაზუსტებას, როდესაც ინფორმაცია ჭეშმარიტებას წარმოადგენდა.

დავუშვათ, თქვენს მეგობარს საუბრისას ატყობინებთ, რომ სამოგზაუროდ პარიზში, საფრანგეთში მიემგზავრებით და, ბოლოს და ბოლოს, აგიხდებათ ოცნება. მეგობარი კი გირჩევთ, ამ მოგზაურობისაგან თავი შეიკავოთ, რადგანაც პარიზში არეულობაა. ადვილი შესაძლებელია, რომ თქვენ მოგზაურობაზე უარი თქვათ, როდესაც ამჟამად პარიზში სრული სიმშვიდეა.

ამიტომ, როგორც ხედავთ, აუცილებელია ინფორმაციის დროის დაზუსტება და გარკვევა.

განზოგადებათა ინდექსაცია

განზოგადება – ცალკეული ფაქტების საფუძველზე დასკვნის გამოტანაა.

ინდექსაცია – არის იმ ფაქტის ინტელექტუალური და ვერბალური აღიარება, რომ ცალკეული შემთხვევები, შესაძლებელია, განირჩეოდნენ, განსხვავდებოდნენ საერთო ტენდენციებისაგან. თუმცა, განზოგადება შესაძლებელია ამ ტენდენციების გათვალისწინებით.

განზოგადება ეხმარება ადამიანს, საკუთარი გამოცდილებით მიღებული ცოდნა სხვა შემთხვევებშიც გამოიყენოს. მაგ., თუ ეკამ ისწავლა ნიგვზიანი კომბოსტოს გაკეთება, იგი ამ ცოდნას სხვა ნიგვზიანი კერძების მომზადებისას გამოიყენებს.

ინდექსირებული მტკიცებულება – ძირითადად, მამაკაცი ქალზე ძლიერია – გიო, შესაძლოა, ეკაზე ძლიერია.

ინდექსაციისას: 1. მიუთითებენ, რომ საუბარი ეხება გარკვეულ ობიექტს, პიროვნებას ან ადგილს, ან განზოგადება ეხება იმ კლასს,

რომელსაც მიეკუთვნება ეს ობიექტი, პიროვნება ან ადგილი. 2. თუ გსურთ, კლასის მიხედვით განზოგადება, მოახერხეთ ისეთი სახის კვალიფიცირება, რომ თქვენი მტკიცებულება ფაქტებს კი არ ეწინააღმდეგებოდეს, არამედ, პირიქით, მხარს უჭერდეს, განამტკიცებდეს მას.

დროდადრო ადამიანები რაღაცას მაინც განაზოგადებენ ხოლმე, მაგრამ მტკიცებულების ინდექსაციისას ჩვენ თავიდან ავიცილებთ იმ პრობლემებს, რომლებიც ხანდახან ნაჩქარევი განზოგადებისას წარმოიშვებიან.

ვერბალურ კომუნიკაციაში კულტურული განსხვავებანი

სხვადასხვა კულტურა ერთმანეთისაგან იმით განსხვავდება, თუ რამდენად ბევრი მნიშვნელობა შეაქვს ენაში და რამდენადაა იგი დამოკიდებული კომუნიკაციის კონტექსტზე.

დაბალი კონტექსტის მქონე კულტურებში, როგორც არის აშშ და ჩრდილოეთი ევროპა, მნიშვნელობებს თავად გადაცემული შეტყობინებები შეიცავენ. ამ კულტურებში ადამიანები რასაც ფიქრობენ, იმას ამბობენ, სათქმელის პირდაპირ არსს გამოხატავენ. ამ კულტურაში „ღიას“ აღნიშნავს, რომ „გეთანხმები“, „თანახმა ვარ“.

მაღალი კონტექსტის კულტურებში, მაგ. აზიისა და ახლო აღმოსავლეთის ქვეყნებში, შეტყობინების მნიშვნელობა ფიზიკურ და სოციალურ კონტექსტს ეფუძნება. ადამიანები, რომლებიც მაღალი კონტექსტის მქონე კულტურას განეკუთვნებიან, სხვა ადამიანებისაგან სიტყვათა მნიშვნელობების არაპირდაპირ ინტერპრეტაციას ელიან. შედეგად, ისინი მნიშვნელობებს გაშუალებულად გადასცემენ. მაგ., ასეთ კულტურაში „ღიას“, შესაძლებელია ნიშნავდეს შემდეგს – „ამ სიტუაციაში ჩემთვის უხერხულია თქვენთვის „არას“ თქმა, ამიტომაც მე ვამბობ – „ღიას“. მაგრამ, თქვენ არ უნდა იფიქროთ, რომ მომავალში მე ისე მოვიქცევი, თითქოს „ღიას“ მეთქვას“. მაღალი კონტექსტის კულტურაში ადამიანი ელის, რომ სხვები ჟესტებით გამოხატულ მის ფარულ გრძნობებსა და მინიშნებებს ჩასწვდებიან, მიუხვდებიან, მაშინ, როდესაც დაბალი კონტექსტის კულტურის ადამიანისათვის ყოველივე ეს სრულიად შეუძნეველი რჩება. საქმის ასეთი ვითარება, ხშირად, გაუგებრობას იწვევს.

ვერბალურ კომუნიკაციაში გენდერული სხვაობანი

უკანასკნელი ორი ათეული წელია, რაც სამყარო ააღელვა წიგნებმა, რომელთა სათაურებია: „მარსიანული წარმოშობის მამაკაცები“ (Men Are from Mars) და „ქალები ვენერადან“ (Women Are from Venus). ამ წიგნების წაკითხვის შემდეგ, ადამიანებმა ირწმუნეს, რომ ქალთა და მამაკაცთა ვერბალურ შეტყობინებათა შორის განსხვავებანი გენეტიკურადაა განპირობებული. კვლევები ნათელს ჰყენენ იმ ფაქტს, რომ გენდერულ ქცევათა განსხვავებანი ბიოლოგიურ განსხვავებებზე უკეთაა შესწავლილი და რომ ეს განსხვავებანი ბევრად მცირეა, ვიდრე აქამდე მიაჩნდათ.

აღმოჩნდა, რომ ქალთა და მამაკაცთა მეტყველებით პატერნებში მრავალი განსხვავება არსებობს და ამ საკითხით არა ერთი მკვლევარი დაინტერესდა. ინდოელმა მეცნიერმა ზაიდ მულაკმა ყურადღება მიაქცია ქალთა და მამაკაცთა მიერ ენის გამოყენებაში ორი განმასხვავებელი ნიშნის არსებობას: **ქალები, მამაკაცებთან შედარებით, აზრის გამაძლიერებლებს და ზოგად ცნებებს ორჯერ უფრო ხშირად იყენებენ.**

გამაძლიერებლები – ის სიტყვებია, რომლებიც სხვა სიტყვათა მოდიფიცირებას ახდენენ და ემსახურებიან პირველი სიტყვით გამოხატული აზრის გამოკვეთას. მაგ., ქალები საუბრისას ხშირად იყენებენ ისეთ სიტყვებს, როგორებიცაა: „სრულიად“, „საშინლად“. მაგ. – „ეს სრულიად წარმოუდგენელია“, „საშინლად მჭირდება“. ზოგადი ცნებები სიტყვათა მოდიფიცირებას ახდენენ, რითაც პირველი სიტყვით გადაცემულ აზრს ასუსტებენ და არბილებენ. კვლევათა მონაცემები ცხადყოფს, ქალები უპირატესობას ანიჭებენ ისეთ სიტყვებს და გამოთქმებს, როგორებიც არის: „იქნებ ასეა“, „შესაძლებელია“, „გარკვეულწილად“. მაგ., „გარკვეულწილად, საინტერესო იყო“, „სრულიად შესაძლებელია“...

ქალები კითხვებს გაცილებით ხშირად სვამენ – ქალებს ახასიათებთ ვრცელი, დაწვრილებითი ინფორმაციის მისაღებად დამატებითი კითხვების დასმა. მაგ., „თქვენ ასე მიგაჩნიათ?“, „თქვენ ამაში დარწმუნებული ბრძანდებით?“. ამავე დროს, ამ კითხვებზე მიღებული პასუხების მიხედვით, ქალებისთვის ნათელი ხდება, თუ სხვები როგორ აღიქვამენ მიწოდებულ ინფორმაციას.

მართალია, ქალთა და მამაკაცთა საუბრის თავისებურებანი

ერთმანეთისაგან მცირედად განსხვავდებიან, მაგრამ ეს განსხვავებანი მაინც გავლენას ახდენენ ჩვენს მსჯელობებზე.

ქალთა მიერ ენის გამოყენებას ახასიათებს მაღალი ხარისხის სოციალურ-ინტელექტუალური და ესთეტიკური თვისებები. ადამიანებს მიაჩნიათ, რომ ქალებს მაღალი სოციალური სტატუსი აქვთ, ნაკითხი არიან, იციან საზოგადოებაში თავის დაჭერა. მამაკაცები ფასდებიან ძლიერი დინამიზმით. ეს ნიშნავს, რომ ადამიანები მამაკაცებს ძლიერ და აგრესიულ პიროვნებებად აღიქვამენ. ამ აღქმებს იწვევს ქალთა და მამაკაცთა ენობრივი სპეციფიკურობა.

მეცნიერები მიიჩნევენ, რომ ამ განსხვავებებს საფუძვლად უდევს ადრეული ასაკიდან ბაზისურ, ფსიქოლოგიურ განწყობათა ჩამოყალიბება. ქალებს სქესობრივი იდენტიფიკაცია უყალიბდებოდა დედასთან „მსგავსების“ ფონზე, როდესაც გოგონები საკუთარ თავს დედის „მსგავსად“, ან მასთან მჭიდრო კავშირში მყოფად აღიქვამენ. მათთვის კომუნიკაცია წარმოადგენს საწინააღმდეგო სქესთან ურთიერთობის დამყარების და მხარდაჭერის მძლავრ იარაღს. მამაკაცთა იდენტიფიკაცია განსხვავებულად ყალიბდება. მათ იციან, რომ დედას არ ჰგვანან და მას „მოწყვეტილი“ არიან. მამაკაცები ენას კონტროლის, დამოუკიდებლობის შესანარჩუნებლად და სტატუსის ასამაღლებლად იყენებენ.

ისაუბრეთ შესაფერისად

ამ საკითხის ირგვლივ ამერიკაში, რამდენიმე წლის განმავლობაში ცხარე დებატები იმართებოდა. დღის წესრიგში „პოლიტიკური კორექტულობა“ იდგა. მსჯელობდნენ იმაზე, თუ როგორი ენობრივი ქცევის განხორციელებაა მიზანშეწონილი, დასაშვები და როგორი – არა.

შესაფერისად საუბარი – ნიშნავს ისეთი ენობრივი სიმბოლოების არჩევას, რომლებიც ესადაგებიან მსმენელთა დამოკიდებულებებს, საჭიროებებს, ინტერესებს და ცოდნას.

ენა უნდა მივუსადაგოთ მსმენელის მოთხოვნილებას, რითაც პატივისცემას გამოვხატავთ ჩვენგან განსხვავებული ადამიანების მიმართ.

ოფიციალური ენა

გარკვეულ სიტუაციებში მიღებულია ოფიციალური ენით საუბარი. საუბრისას გამოყენებული ენა განსხვავდება სიტუაციების მიხედვით: მეგობარს სხვა ენით ვესაუბრებით, მენეჯერს – სხვა ენით. ოფიციალური დამოკიდებულებებისას მიღებულია, რომ ადამიანს წოდებით მიმართონ. მაგ., „თქვენო უწმინდესობავ“, „ლოქტორო“, „ქალბატონო“, „ბატონო“ და ა.შ.

ჟარგონი და სლენგი

ჟარგონი – არის ტექნიკური ტერმინოლოგია და ის თავისებური იდიომები, რომლებიც სპეციალურ საქმიანობაში, ან მცირე ჯგუფებში ურთიერთობისას გამოიყენება.

სლენგი – წარმოადგენს საუბრისას არაოფიციალური, არასტანდარტული ლექსიკის გამოყენებას.

სლენგი და ჟარგონი იმგვარად უნდა შეირჩეს, რომ აზრის წვდომა არ დამახინჯდეს. ჩვენ ვაყალიბებთ ენობრივ საზოგადოებებს იმის მიხედვით, თუ რა სამუშაოს ვასრულებთ, რა ინტერესები გვამოძრავებს, რომელ სუბკულტურას განვკუთვნიებით და რომელ მათგანთან ვახდენთ იდენტიფიცირებას. მაგრამ, მხედველობაში უნდა გვქონდეს – ადამიანები, რომლებიც ზემოთ მოყვანილი კავშირებით ჩვენთან გაერთიანებულნი არ არიან, ჩვენს საუბარს ვერ გაიგებენ. მაგ., კომპიუტერულ ენაში გათვითცნობიერებული ადამიანი თუ კომპიუტერული ენით გაესაუბრება ასეთი სპეციფიკური ენის არმცოდნე ადამიანს, იგი უთუოდ დაიბნევა, რადგანაც არ ეცოდინება, რაზეა საუბარი.

კითხვები გამეორებისათვის

1. რას წარმოადგენს ენა?
2. რა დამოკიდებულებაა ენასა და მის მნიშვნელობას შორის?
3. რას წარმოადგენს კონტექსტი?
4. რა არის დეტონაცია?
5. რა არის კონოტაცია?
6. რით განსხვავდებიან ერთმანეთისაგან სპეციფიკური, კონკრეტული და ზუსტი სიტყვები?
7. როგორ უნდა განვივითაროთ გასაგები საუბრის უნარი?
8. რისთვისაა აუცილებელი ინფორმაციის დათარიღება?
9. განმარტეთ, რას ნიშნავს განზოგადება, ინდექსაცია და ინდექსირებული მტკიცებულება.
10. არის თუ არა ვერბალურ კომუნიკაციაში კულტურული სხვაობანი?
11. რა სახის გენდერულ სხვაობებს იცნობთ ვერბალურ კომუნიკაციაში?
12. რას ნიშნავს ოფიციალური ენა?
13. განმარტეთ ჟარგონისა და სლენგის არსი.

IX თავი

არავერბალური კომუნიკაცია

თითოეული ჩვენგანი ბავშვობიდან ენებს ვსწავლობდით: მშობლიური ენა, უცხო ენა, მათემატიკური, მუსიკალური, პროგრამირების თუ კიდევ სხვა ენებს. მაგრამ არსებობს კიდევ ერთი, საერთაშორისო ენა, რომელსაც სეროიზული მეცნიერული ყურადღება მხოლოდ გასულ საუკუნეში მიაქციეს. ესაა სხეულის, შესტების, მიმიკის ენა, რომელიც ცნობილია სხეულის ენის (Body Language) სახელწოდებით.

კვლევის შედეგებმა აჩვენა, რომ ადამიანთა შორის კომუნიკაციის 60%-80% არავერბალური გზით ხორციელდება, ხოლო ინფორმაციის 20% კი ვერბალური გზით გადაიცემა.

სხეულის ენის თავისებურება იმაშია, რომ ამ მოძრაობათა იმპულსი ადამიანის არაცნობიერიდან მოდის და ამ იმპულსთა ჩანაცვლება, საგანგებო წვრთნის გარეშე, წარმოუდგენელია. სწორედ ამიტომ სხეულის ენა ურთიერთობის ვერბალურ არხზე უფრო სანდოა.

ადამიანის ევოლუციის მილიონ წელზე მეტმა დრომ განვლო მანამ, სანამ კომუნიკაციის არავერბალურ ასპექტს მიექცა ყურადღება. ეს ბიჰევიორისტებმა გააკეთეს. 1970 წელს გამოვიდა იულიუს ფასტის წიგნი, რომელშიც სწორედ ბიჰევიორისტების კვლევათა შედეგები აისახა და ფართო საზოგადოებამაც სწორედ ამ წიგნიდან შეიტყო სხეულის ენის არსებობის შესახებ.

მუნჯი კინოს მსახიობები, ისეთები, როგორებიც იყვნენ: ჩარლი ჩაპლინი, რუდოლფ ვალენტინო, ბასტერ კიტონი, ოლა ჩეხოვა (მიხეილ ჩეხოვის მეუღლე), ნატო ვანნაძე, კოტე მიქაბერიძე და კიდევ მრავალი სხვა, არავერბალური კომუნიკაციის სათავეებთან იდგნენ, რადგან სწორედ არავერბალიკა იყო მათი გმირების ეკრანზე ურთიერთობის ერთადერთი საშუალება. მსახიობები ფასდებოდნენ როგორც კარგი ან ცუდი, იმის მიხედვით, თუ როგორ ახერხებდნენ ისინი საკუთარ ემოციათა და შინაგან მდგომარეობათა პალიტრის სხეულის მოძრაობით, მიმიკით თუ შესტებით გამოხატვას.

განსაკუთრებით ძლიერი ბიძგი სხეულის ენის პრობლემებისადმი ყურადღების კონცენტრირებას მისცა ჩარლზ დარვინის წიგნმა – „ემოციების გამოხატვა ადამიანებსა და ცხოველებში“. წიგნი 1872

წელს გამოქვეყნდა და სრულიად შეცვალა ადამიანის ბიოლოგიურ და ფსიქიკურ მექანიზმებზე წარმოდგენა. დარვინი ამ წიგნში ამტკიცებდა, რომ ევოლუციური პრინციპი ესადაგება არა მარტო ბიოფიზიკურ, არამედ ცხოველთა ფსიქო-ქცევით განვითარებასაც. ცხოველთა თუ ადამიანთა ქცევებში გადაულახავი ნაპრალი არ არსებობს. დარვინი ექსპერიმენტულად ამტკიცებდა, რომ სხვადასხვა ემოციათა ექსპრესიულ-სხეულებრივ მოძრაობებში ბევრი რამ ანთროპოიდებსა და ბრმად დაბადებულ ბავშვებში საერთოა. ეს აღმოჩენა საფუძვლად დაედო ემოციათა თეორიას, რომელსაც ევოლუციური თეორია ეწოდა. ამ თეორიის მიხედვით, ცოცხალ არსებათა ემოციები, როგორც სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანი მექანიზმები, ისე გაჩნდა. ისინი სასიცოცხლო პირობებსა თუ სიტუაციებთან ადაპტაციას ხელს უწყობდნენ.

ადამიანისა და ცხოველის გამომსახველი მოძრაობების რაობის საქმეს ქართველმა ფსიქოლოგებმაც მიაქციეს ყურადღება. ამ მხრივ გამორჩეულ ნაშრომად მიმაჩნია ქართველი ფსიქოლოგის, პროფესორ დარეჯან რამიშვილის წიგნი „გამომსახველი მოძრაობების ფუნქციისა და ბუნების საკითხისათვის“, რომელიც გამოიცა 1974 წელს. მეცნიერი თავის ნაშრომში ამტკიცებს, რომ გამოხატულებითი მოძრაობების პრობლემას მჭიდრო და აუცილებელი კავშირი აქვს ემოციის ბუნების საკითხთან.

არავერბალური კომუნიკაციის არსი

არავერბალური კომუნიკაცია — აერთიანებს ვერბალურ შეტყობინებათა თანმხლებ მოძრაობებს და ადამიანურ თავისებურებებს, რომლებსაც აქვთ აზრი და მოცემულ კულტურასა და ენობრივ გაერთიანებებში ერთნაირად ინტერპრეტირდებიან.

როდესაც ვამბობთ, რომ არავერბალური შეტყობინება აზრს შეიცავს, მხედველობაში გვაქვს ის ფაქტი, რომ ადამიანის ქცევაში, თითქოს, გარკვეული მიზანი იკვეთება, თუმცა ქცევაში გამოვლენილ არავერბალურ სიგნალებს უნებლიე და არაცნობიერი ხასიათი აქვთ. მაგ., თუ ვანო ხმამაღლა წარმოთქვამს: „საკმარისია!“ და მაგიდას გამეტებით ხელს ურტყამს, გარშემომყოფნი ინტერპრეტირებენ ვანოს ხმის სიძლიერეს და ხელის მაგიდაზე დარტყმას, როგორც ნათქვამის ხაზგასმას.

მიუხედავად იმისა, რომ ადამიანები ყველგან ერთსა და იმავე არავერბალურ სიგნალებს იყენებენ, მათი აღქმა ხშირად განსხვავებულია. მაგ., ღიმილი შეიძლება დადებითი განცდის მანიშნებელი იყოს, ან იმის გამომხატველი, რომ ადამიანი ცდილობს უსიამოვნო სიტუაციაში „სახე შეინარჩუნოს“.

ვერბალურ შეტყობინებათა თანმხლები ხმის ტონალობისა და მოძრაობების გარდა, არავერბალური კომუნიკაცია მოიცავს იმ შეტყობინებებსაც, რომელთაც ადამიანი მის გარშემო არსებული ფიზიკური გარემოს ორგანიზაციით გადასცემს, რისი მეოხებითაც ვიგებთ, რას ანიჭებს იგი უპირატესობას ჩაცმულობაში, ავეჯის, ინტერიერის გაფორმების სტილში, ფერთა გამაში, განათებაში და ა. შ., რაც უდავოდ გვეხმარება ადამიანის შეცნობაში.

არავერბალური კომუნიკაცია გულისხმობს იმ მოძრაობებსა და ხმის თავისებურებებს, რომელნიც თან ახლავს ვერბალურ შეტყობინებებს.

მოძრაობანი

არავერბალურ ქცევათა სახეობებიდან ყველაზე ცნობილია კინესიკა.

კინესიკა, ანუ მოძრაობა, რომელსაც მიეკუთვნება: მხედველობითი კონტაქტი, სახის გამომეტყველება, ჟესტები და სხეულის მდგომარეობის ცვლილებანი.

კინესიკა არის მეცნიერება, რომელიც კომუნიკაციაში გამოყენებულ მოძრაობას და ჟესტების თავისებურებებს შეისწავლის.

მხედველობითი კონტაქტი

მხედველობითი, ანუ ვიზუალური კონტაქტი ადამიანთა შორის ურთიერთობის განსაკუთრებულად მნიშვნელოვანი ელემენტია, რომელიც ხასიათდება იმით, ურთიერთობის პროცესში თუ როგორ და რამდენ ხანს ვუმზერთ სხვას. კომუნიკაციის დროს მხედველობითი კონტაქტი მრავალ ფუნქციას ასრულებს. სახელდობრ, მზერაში გამოსჭვივის, თუ რამდენად ყურადღებით ვუსმენთ მოსაუბრეს, რა ემოციებს აღგვიძრავს იგი – სიყვარულს, მრისხანებას, შიშს თუ სხვ. ამათ გარდა, მხედველობითი კონტაქტის ინტენსივობა დომინირებას

გამონათავს. ასე მაგალითად, ჩვენ ვსაუბრობთ „დაჟინებულ მზერაზე“, „მზერაზე, რომელმაც ადგილს მიგვაჯაჭვა“ და სხვ.

როდესაც მეორე ადამიანს ვუმზერთ, ვამოწმებთ, ჩვენმა სიტყვებმა მასზე რა შთაბეჭდილება მოახდინა. სწორედ მხედველობითი კონტაქტით ხდება შესაძლებელი იმის განსაზღვრა, აინტერესებთ თუ არა ჩვენი ნათქვამი, გვაქცევენ თუ არა ყურადღებას, ვიწვევთ თუ არა რაიმე გრძნობას ჩვენი ნათქვამით.

მხედველობითი კონტაქტის ხარისხი დამოკიდებულია სიტუაციასა და ადამიანის ინდივიდუალურ თავისებურებებზე. კვლევები ცხადყოფს, რომ მოსაუბრე მხედველობით კონტაქტს დროის 40%-ის განმავლობაში ინარჩუნებს, მაშინ, როდესაც მსმენელი ამ კონტაქტს დროის 70%-ს უთმობს.

უფრო ხშირად, ჩვენთვის სასიამოვნო თემების ირგვლივ საუბრისას, დროს მხედველობით კონტაქტს ვუთმობთ ხოლმე; ხოლო თუ სასაუბრო თემა ჩვენში დისკომფორტს იწვევს, ან თემა არ გვაინტერესებს, ან სირცხვილის გრძნობას აღვიძრავს და ჩვენში უხერხულობას იწვევს, – ჩვენ გავუბრუნებთ მოსაუბრისთვის თვალის გასწორებას.

მხედველობითი კონტაქტი არის მოსაუბრისთვის პირდაპირ თვალებში ყურება.

სახის გამომეტყველება

სახის გამომეტყველებაში იგულისხმება სახის კუნთების ორგანიზაცია, რომელიც შეტყობინებაზე ადამიანის ემოციურ მდგომარეობას, ან მის რეაქციას გამოხატავს. ადამიანურ ურთიერთობაში სახის გამომეტყველებას დიდი მნიშვნელობა ენიჭება, რადგანაც იგი გამოხატავს ნებისმიერ კულტურაში ადვილად ამოსაცნობ ექვს ძირითად ემოციას, როგორებიც არის: სიხარული, ნალველი, გაკვირება, შიში, რისხვა და ზიზღი.

ჟესტები

ჟესტები – ხელისა და თითების მოძრაობებია, რომელთაც ადამიანი ამბის მოყოლისას, ან მოსაუბრის ყურადღების მისაპყრობად იყენებს. მაგ., როდესაც ადამიანი ამბობს: „აი, ამ სიმაღლის“, „აი,

ასეთი მრგვალი“, ყოველთვისაა მოსალოდნელი, რომ ადამიანი ხელით აჩვენებს იმას, რაზეც ლაპარაკობს, ან როდესაც ადამიანი ამბობს: „თავი დაანებე“, „ის მომიტანე“... ადამიანი თითოთ უჩვენებს, მაგიდაზე ხელს ურტყამს, ან რაღაც სხვა შესტიკულაციით თავის ნათქვამს ადასტურებს. ადამიანები ერთმანეთისგან განსხვავდებიან საუბრის თანმხლები შესტიკულაციის ინტენსივობით. ზოგიერთი ადამიანი სხვებზე უფრო ხშირად „ხელებით ლაპარაკობს“.

პოზა ანუ სხეულის მდგომარეობა

სხეულის მდგომარეობის ცვლილება ბევრ რამეზე მეტყველებს. მაგ., თუ ადამიანი მოულოდნელად სწორდება სკამზე და მთელი ტანით წინ იხრება, ეს ნიშნავს, რომ საუბარმა იგი დააინტერესა. თუ ზურგს აქცევს მოსაუბრეს, მაშასადამე, მისი ნათქვამი არ აინტერესებს ან, შესაძლოა, ვიღაცამ მისი ყურადღება მიიპყრო და ა. შ.

მოძრაობის გამოყენება

მოძრაობა და შესტები გვეხმარება აზრის გადაცემაში.

1. მოძრაობებსა და შესტებს სიტყვათა და წინადადებათა ჩანაცვლება შეუძლიათ. არსებობს მთელი წყება არაკერბალური სიმბოლოებისა, რომელნიც სიტყვის ან წინადადების ნაცვლად იხმარება. მაგ. როდესაც ხელის დიდი თითი ზევითაა აღმართული, ეს აღნიშნავს, რომ „ყველაფერი რიგზეა, კარგადაა“. როდესაც ადამიანი გვერდზე თავს აქნევს – „არას“ ნიშნავს. როდესაც მხრებს იწურავს, ადამიანი თითქოს ამბობს: „მე არ ვიცი“, ან „შეიძლება“, ან „ჩემთვის სულერთია“.

მრავალ კონტექსტში გამოიყენება მხოლოდ სიმბოლური შესტები. **შესტების ენა არის** მოძრაობათა სიმრავლე, რომელიც მოწოდებულია შეტყობინებათა გადასაცემად. მოძრაობათა ეს კრებადობა მოიცავს ყრუ-შუნჯთა შესტებსაც.

შესტები და მოძრაობანი ახდენენ ადამიანის ნათქვამის ილუსტრირებას. შესტები, სულ ცოტა, ხუთ ფუნქციას ასრულებენ.

- ნათქვამისადმი ყურადღების მიპყრობა: როდესაც ადამიანი ამბობს: „ნუ ჩამაცვიდი!“ – მას შეუძლია მაგიდას ხელი დაარტყას.
- აზრთა საილუსტრაციოდ: ჰედაგოგი აუდიტორიაში ამბობს:

„თქვენს ნამუშევრებში გვხვდება კარგიც და ცუდიც“ და ამ დროს მიუთითებს კონტინიუმის საზღვრებზე, თითქოს აჩვენებს შესრულებულ ნამუშევართა დონეს.

- გარკვეულ ადგილზე მითითება: ოფიციალტს შეუძლია რომელიღაც მიმართულებით მიუთითოს და თქვას: „აი, ის მაგიდაა თავისუფალი“.

- აღწერა: ადამიანები იყენებენ ხელის მტევნებს, რათა საგნის ზომაზე მიუთითონ, მაგ.: „ბუშტს, დაახლოებით, 8 სანტიმეტრის დიამეტრი აქვს“.

- მიბაძვა: ადამიანი თავს აქნევს და ამბობს: „შეაჩნეთ, როგორ დააქნია თავი?“

3. **მოძრაობები გრძნობებს უსიტყვოდ გამოხატავენ.** ემოციების გამოხატვა ავტომატურად ხდება და ამ ემოციათა ამოცნობა იოლია. დავუშვათ, დილით, საწოლიდან ადგომისას, ფეხი სკამს წამოკარით და იტკინეთ, სახეზე ტკივილი გამოგესახებათ.

4. **ჟესტებისა და მოძრაობების გამოყენებით** შეგვიძლია წარვმართოთ საუბარი და სხვა სახის ურთიერთობაც. ოდნავ ვცვლით მზერას, თავს ვამოძრავებთ, წარბებს ზევით ვწევთ, თავს ვაქნევთ და ასე ვატყობინებთ მოსაუბრეს, როდის გააგრძელოს ლაპარაკი, გაიმეოროს ნათქვამი თუ დააჩქაროს საუბრის დასრულება. ადამიანები, რომლებსაც ეხერხებათ ეფექტური ურთიერთობა, აერთიანებენ ნათქვამის აზრს და იმ ჟესტებსა და მოძრაობებს, რომელნიც აზრის გადმოცემაში ეხმარებიან.

5. **მოძრაობანი და ჟესტები გამოიყენება დაძაბულობის მოსახსნელად.** ადამიანებზე დაკვირვებისას შესამჩნევია, რომ საუბრისას ზოგი თავზე ხელს გადაისვამს ზოლმე, ზოგი – ფეხით აკაკუნებს, ზოგიც ხელის მტევნებს ერთმანეთს უჭერს და ა. შ.

ტრენინგი

სამუშაო რეულში აღწერეთ, ადამიანებთან საუბრისას თქვენ მიერ ყველაზე ხშირად გამოყენებული ჟესტები. გააანალიზეთ, რას წარმოადგენენ ისინი – პირობით ნიშნებს, გრძნობათა გამოხატვის ხერხს, გრძნობათა რეგულაციას თუ დაძაბულობის მოხსნას? გენმარებიან თუ არა ისინი შეტყობინებათა ეფექტიანად

გადაცემაში? ან ხომ არ გიშლიან ხელს ეს ჩვევები შეტყობინების აზრის გადაცემაში?

კულტურული სხვაობანი

მოდრაობათა გამოყენების ზოგიერთი კულტურული სხვაობა კარგადაა ცნობილი და აღწერილი.

მხედველობითი კონტაქტი

დასავლეთის კულტურათა წარმომადგენელნი საუბრისას ერთმანეთს თვალებში უყურებენ, ხოლო მრავალ სხვა კულტურაში, პირიქით, როდესაც ადამიანი ცდილობს, თვალებში არ უყუროს მოსაუბრეს, ამით ის მისადმი პატივისცემას გამოხატავს. მაგ., იაპონიაში საუბრისას ადამიანები მზერას ადამის ვაშლის დონეზე აჩერებენ და ცდილობენ, მოსაუბრეს თვალებში არ შეხედონ. ჩინელები, ინდონეზიელები და მექსიკელები სოფლად, პატივისცემის ნიშნად, თვალებს დაბლა ხრიან: მათთვის თვალებში პირდაპირ ცქერა ცუდი მანერის ნიშანია. არაბები, პირიქით, მოსაუბრეს თვალებში დაჟინებით უმზერენ, რითაც მოსაუბრის სიტყვების მიმართ დიდ ინტერესს გამოხატავენ.

ჟესტები, მოძრაობა და სახის გამომეტყველება

სხვადასხვა კულტურაში, ადამიანები განსხვავებულად იყენებენ ჟესტებს, მოძრაობებს და სახის გამომეტყველებას. კერძოდ, როდესაც ადამიანი დიდი და საჩვენებელი თითების შეერთებით წრეს აჩვენებს – ამერიკაში OK -ის ნიშნავს, საფრანგეთში – ნულს, გერმანიაში, ბრაზილიასა და ავსტრალიაში იგივე ჟესტი ვულგარულობისა და უწმაწურობის გამომხატველია. ემოციათა გამოხატვის ფორმებიც განსხვავებულია. მაგალითად, ზოგიერთ აღმოსავლურ კულტურაში, სოციალიზაციის პროცესში, ადამიანები ემოციათა შეკავებას სწავლობენ, სხვა კულტურათა წარმომადგენელნი კი, ცდილობენ მეტად ექსპრესიულები იყვნენ. ემოციათა გამოვლინებასთან დაკავშირებული კულტურული განსხვავებანი, ხშირად, სახის გამომეტყველების ინტერპრეტაციებშიც ვლინდება.

გენდერული სხვაობანი

ქალთა და მამაკაცთა არავერბალური ქცევები გარკვეულწილად განსხვავდება ერთმანეთისგან.

მხედველობითი კონტაქტი

დასავლეთის კულტურაში ქალები, მამაკაცებთან შედარებით, მოსაუბრეს თვალებში უფრო ხშირად უმზერენ. ამასთან, მნიშვნელობა არა აქვს, თუ რომელი სქესის წარმომადგენელთან უწევთ საუბარი.

სახის გამომეტყველება და შესტები

ქალები, როგორც წესი, მამაკაცებზე ხშირად იღიმებიან. სამაგიეროდ, რთულია მათი ღიმილის ინტერპრეტაცია. მამაკაცთა ღიმილი პოზიტიურ გრძნობებს გამოხატავს, ხოლო ქალთა ღიმილი ხშირად არის რეაქცია სხვის მიერ გამოხატულ გრძნობებზე. შესტიკულაციაში იმდენად ნათლადაა გამოხატული გენდერული სხვაობანი, რომ მარტო შესტიკულაციითაც შეიძლება ამოვიცნოთ, მასკულინურ ტიპს განეკუთვნება ადამიანი თუ ფემინურს. ქალი თმას უფრო ხშირად ეხება, ხშირად ისწორებს ტანსაცმელს...

ქალები და მამაკაცები არა მარტო განსხვავებულად ახორციელებენ არავერბალურ ქცევებს, არამედ სხვათა არავერბალურ ქცევებსაც განსხვავებულ ინტერპრეტაციას აძლევენ. ძალიან ხშირად ქალთა და მამაკაცთა ურთიერთობაში სირთულეებს ქმნის არავერბალურ შეტყობინებათა არასწორი კოდირება და დეკოდირება. მთელმა რიგმა კვლევებმა დაადასტურა, რომ ქალები მამაკაცებზე უკეთ ახერხებენ სახის გამომეტყველების და ადამიანის ხმის ტონის მიხედვით არავერბალურ შეტყობინებათა დეკოდირებას.

ტრენინგი – მოძრაობებში გენდერულ სხვაობაზე დაკვირვება

შედით რომელიმე კაფეში ან საზოგადოებრივი თავშეყრის სხვა ადგილზე, სადაც შესაძლებელი იქნება ადამიანებზე დაკვირვება. დააკვირდით, როგორ საუბრობს ორი მამაკაცი, შემდეგ ორი ქალის ურთიერთობას დააკვირდით და ბოლოს ყურადღება ქალისა და მამაკაცის ურთიერთობაზე შეაჩერეთ. ისარგებლეთ დაკვირვებათა

იმ ბლანკით, რომელიც ქვემოთაა მოწოდებული. დააფიქსირეთ თითოეული მონაწილის ქცევა. მიღებულ მონაცემთა ბაზაზე გაანალიზეთ, რა შესტიკულაციას მიმართავენ ქალები და მამაკაცები. თქვენმა დაკვირვებებმა დაადასტურა თუ არა ეს ტენდენციები? თუ არ დადასტურდა, შეეცადეთ ახსნათ, რატომ?

ხმის მახასიათებელთა მნიშვნელობა

როდესაც ადამიანი ცვლის ხმის ოთხ ძირითად მახასიათებელს, როგორებიცაა: ხმის სიმაღლე, სიძლიერე, ტემბრი და ტემპი, ამით ადამიანი შეტყობინებას რაღაცას ამატებს, ეფექტურად ამთავრებს საჯარო გამოსვლას ან ხაზს უსვამს თავისი ნათქვამის ორაზროვნებას.

ხმის სიმაღლე წარმოადგენს ხმის ტონს. ხმის სიმაღლე, როგორც წესი, ხმის სიძლიერესთან ერთად იცვლება. როდესაც ადამიანი ნერვიულობს, იგი ხმას უწევს, ხოლო თუ უნდა, რომ თავისი გაიტანოს, პირიქით – ხმას დაბლა სწევს.

ხმის სიძლიერე – ზოგი ადამიანი ხმამაღლა ლაპარაკობს, ზოგი კი ჩუმად. ხმის სიძლიერე იცვლება სიტუაციისა და სასაუბრო თემის შესაბამისად.

ტემპი ლაპარაკის სიჩქარეა. ადამიანები უფრო სწრაფად ლაპარაკობენ, როდესაც განიცდიან სიხარულს, შიშს, ნერვიულობენ, აღზნებულნი არიან და ლაპარაკის სისწრაფე კლებულობს, როდესაც რაიმე პრობლემა გადასაწყვეტი ან გარკვეული თემისადმი ყურადღების მიპყრობაა საჭირო.

ხმის ტემბრი ხმის ჟღერადობაა. ყოველი ადამიანის ხმას თავისი ტემბრი აქვს. ასე მაგ., ადამიანის ხმა შეიძლება იყოს მჟღერი, ჩახლენილი, მოკაკანე... ხმის ტემბრი ადამიანის გუნება-განწყობაზედაცაა დამოკიდებული. მთხოვნელის ხმა არის მოწუწუნე, არის მოსახიბლი ხმა, დარბილებულ-მინაზებული, განრისხებული, მკვანხე.

ზოგჯერ, ვოკალურ ჩვევებს შეუძლია ნათქვამის სისწორის დამახინჯება.

ვოკალური ხარვეზები

ადამიანების უმრავლესობის მეტყველებაში ვოკალურ ხარვეზებს ვაწყდებით (ზედმეტი ბგერები ან ზედმეტი სიტყვა, მეტყველების ტემპის დარღვევა), რაც საუბრისას უდავოდ პრობლემებს უქმნის ადამიანს, ყურადღებას იპყრობს და ნათქვამის გაგებას უშლის ხელს. ყველაზე ხშირად გვხვდება ასეთი სახის ხარვეზები: „მ-მ-მ“, „ე-ე-ე“. ეს ხარვეზები თავს იჩენენ იმ შემთხვევაში, როდესაც საჭირო სიტყვას ან იდეას ვეძებთ. ხარვეზთა ხშირი გამეორება მსმენელში ბადებს აზრს, რომ მოსაუბრემ ან არ იცის რა თქვას, ან ბოლომდე დარწმუნებული არ არის ნათქვამის სისწორეში.

კიდევ უფრო უარყოფით შთაბეჭდილებას ახდენს მსმენელზე ხშირად გამეორებული გამონათქვამები: „გაიგეთ“, „ამის მსგავსი“, „ესე იგი“ და კიდევ მრავალი.

თვითპრეზენტაცია

თუ რა წარმოდგენა შეექმნებათ ჩვენზე ადამიანებს, როგორ პიროვნებად აღგვიქვამენ ისინი, დამოკიდებულია ისეთ ფაქტორებზე, როგორებიც არის: ჩაცმულობა, გარეგნული იერსახე, დროისადმი დამოკიდებულება (ეჩქარობთ თუ დროს ვწელავთ) და სხვ.

ტრენინგი – ვოკალურ ხარვეზთა შემოწმება (აუდიტორიაში, რაიმე თემაზე საჯარო გამოსვლა)

დავალება

გადათვალიერეთ თქვენი გარდერობი და ტანისამოსი დაახარისხეთ სამ ჯგუფად: გამოსასვლელი, ყოველდღიური და სახლში ჩასაცმელი. თითოეულ კატეგორიაში დაითვალეთ შარვლების, პერანგების, ქვედა ბოლოების, კაბების, ქაბრების და ა. შ. რაოდენობა. დაფიქრდით, თქვენზე რა შთაბეჭდილება შეექმნებოდა ადამიანს, თქვენს გარდერობში რომ შეეხედა? როგორ გგონიათ, რამდენად ზუსტად შეგაფასებდათ იგი? პასუხები საშუაო რვეულში შეიტანეთ.

სამოსი და გარეგნული იერი

გარეგნობა და ჩაცმულობა ადამიანის შესახებ გარკვეულ შეტყობინებას იძლევა. დაფიქრდით, თქვენი გარეგნობით რის თქმას აპირებთ, და მხოლოდ შემდეგ შეიმოსეთ შესაბამისად, შეიქმენით საკუთარი იმიჯი. იურისტებმა და მენეჯერებმა კარგად იციან, თუ რა მნიშვნელობა ენიჭება მათ საქმიანობაში ჩაცმულობას და გარეგნულ იერსახეს. მაგ., თუ ნარკოტიკების გასაღებაში მხილებული ადამიანი სასამართლო დარბაზში კისერზე მსხვილი ოქროს ძეწკვით და უკუღმა დახურული ბეისბოლის ქუდით გამოწყობილი გამოცხადდება, არაგონივრულად მოიქცევა.

არაერთი ახალგაზრდა საგანგებოდ ირჩევს ჩაცმულობაში დასავლეთურ ნორმებს, რომლებიც ვარიერებენ „რეტროდან“ – „ჰიპ-ჰოპამდე“, ცისფერი შეფერილობის თმებიდან დაწყებული, ფერადი ფრჩხილებით, წვრილი ნაწნავებით, ტატუირებითა და პირსინგით დამთავრებული. თანდათანობით სულ მეტი ადამიანი ირჩევს ისეთ ტანსაცმელს და თმის ვარცხნილობას, რომლებიც განასხვავებს მას გარკვეული ჯგუფებისგან, სამაგიეროდ, ხაზს უსვამს მის ჯგუფთან საერთობას.

საკუთარი თავის ფლობა

საკუთარი თავის ფლობა ნიშნავს თავდაჯერებულობას.

ამერიკის შეერთებულ შტატებში მოსახლეობის 20% ნერვიულობას იწყებს უცხო ადამიანებთან, ჯგუფთან საუბრისას, თუ საჯარო გამოსვლის დროს.

თვითპრეზენტაციის კულტურული სხვაობანი

სხვადასხვა კულტურისთვის დამახასიათებელ იმ სხვაობებთან ერთად, რომლებზეც უკვე გვქონდა საუბარი, სხვადასხვა კულტურას მიკუთვნებული ადამიანები განსხვავებული ქცევის თავისებურებებითაც ხასიათდებიან.

ზოგიერთ კულტურაში გავრცელებულია ადამიანებთან ახლო ფიზიკური კონტაქტი და ხელით შეხების ჩვევა, სხვა კულტურაში კი, ადამიანები იცავენ პირად სივრცეს და არ მოსწონთ, როდესაც მათ ხელით ხშირად ეხებიან.

კულტურული სხვაობანი, განსაკუთრებით, დროის აღქმის თავისებურებაში ვლინდება. ზოგიერთ კულტურაში, კერძოდ, ამერიკულში, ე.წ. დომინირებულ კულტურაში, დრო ხასიათდება მონოქრონიზმით. ანუ, დრო ნაწილებად იყოფა, იგი უკუშეუქცევადია და ერთი მიმართულებით მიმდინარეობს. დრო ძალიან მწირი რესურსია და „ინარჯება“, „ნარჩუნდება“ და „მხედველობაში მიიღება“. ამიტომ, ამერიკაში რამდენიმე წუთით დაგვიანებისათვის ბოდიშის მოხდაა აუცილებელი; ნახევარი საათით დაგვიანება კი, შეურაცხმყოფელია. დაგვიანებულს უწევს დაგვიანების გარემოების დაწვრილებით მოყოლა, რათა შეუნდონ.

სხვა კულტურაში აღზრდილი ადამიანები, სახელდობრ, ლათინურ ამერიკაში, აზიასა და შუა აღმოსავლეთში, დროს პოლიქრონიულად აღიქვამენ. მათთვის ცნება „დაგვიანება“ ყოველგვარ აზრსაა მოკლებული. ადამიანი დანიშნულების ადგილზე მხოლოდ მას შემდეგ ცხადდება, როგორც კი საკუთარ საქმეებს მოაწესრიგებს.

მაგრამ... იმისათვის, რომ ბოლომდე ჩავწვდეთ გამოშსახველ მოძრაობათა არსს, მათ უნდა მივუდგეთ თანამედროვე ადამიანის იმ ქცევის პოზიციებიდან, რომლითაც ისინი სხვებზე ზეგავლენას ახდენენ, რადგანაც ამ გამოშსახველ მოძრაობებს ინტერპრეტირებენ და გარკვეულ მნიშვნელობებს სწორედ სხვები აწერენ. საწყის ეტაპზე გამოშსახველი მოძრაობები რეფლექსური რეაქციებად ჩამოყალიბდნენ და სემანტიკურ აქტად მხოლოდ შემდეგ იქცნენ. გამოშსახველობა და სხვებზე ზეგავლენა ურთიერთკავშირშია და ამავე დროს ისინი ერთმანეთს განსაზღვრავენ კიდევ. ძალიან ხშირად ეს გამოშსახველი მოძრაობანი სიტყვის ადგილსაც კი იკავებენ. უნებლიე რეფლექსური ხასიათის გამოშსახველი რეაქციები დიფერენცირდება, სახეს იცვლის, ვითარდება იმ უფაქიზეს ნიუანსებში, რომლებიც გამოსჭვავიან ადამიანის ღიმილში, სახის გამომეტყველებაში, ჟესტებში, პოზებში, მოძრაობებში, რომელთა დახმარებითაც ჩვენ მაშინაც კი, როდესაც ვლუმპართ, ურთიერთობას განვაგრძობთ და მაინც, იმდენს ვეუბნებით ერთმანეთს! სარგებლობს რა ამ „ენის“ ცოდნით, დიდ მსახიობს შეუძლია გამოხატოს ბევრად მეტი, ვიდრე ამას სიტყვა დაიტევდა.

ჩვენი გამოშსახველი მოძრაობანი თითქოს მეტაფორებია – როდესაც ადამიანი ამაყად წელში იმართება, რათა სხვებზე ამაღლდეს, ან პირიქით, ვიღაცის წინაშე მონურად, დამამცირებლად იკაკვება. ამ მოძრაობით იგი გარკვეულ ინფორმაციას უგზავნის სხვას.

ურთიერთობის პროცესში გამომსახველი მოძრაობა უკვე აღარაა მხოლოდ ორგანული რეაქცია. იგი თავად მოქმედებად, ადამიანებზე ზემოქმედების მნიშვნელოვან აქტად იქცევა.

კითხვები გამეორებისათვის

1. რას შეისწავლის სხეულის მეტყველება?
2. რას ამტკიცებს ჩ. დარვინი წიგნში „ემოციების გამოხატვა ადამიანებსა და ცხოველებში“?
3. რაშია არავერბალური კომუნიკაციის არსი?
4. რა არის კინესიკა?
5. რა როლს თამაშობს ადამიანთა ურთიერთობაში მხედველობითი კონტაქტი?
6. რა ინფორმაციას გვაწვდის ურთიერთობის პროცესში სახის გამომეტყველება, ყესტები და სხეულის მდგომარეობა?
7. არის თუ არა არავერბალურ კომუნიკაციაში კულტურული სხვაობანი?
8. რა ვოკალურ ხარვეზებს იცნობთ?
9. რა შეტყობინებას გვაწვდის ადამიანის სამოსი და გარეგნული იერი?

X თავი

პიროვნებათშორისი კომუნიკაცია

საუბრის წარმართვა

საუბრის მახასიათებლები

საუბარი ეწოდება არაფორმალურ, წინასწარ მოუმზადებელ, მონაწილეთა მიერ წარმართულ ადამიანთა ურთიერთმოქმედებას, რომელიც ემსახურება ორ ან მეტ ადამიანს შორის აზრთა და გრძნობათა გაცვლას.

საუბრის ასეთი განსაზღვრება გამოყოფს რამდენიმე მახასიათებელს, რომელნიც საუბარს ურთიერთობის სხვა ფორმებისგან გამოარჩევენ, კერძოდ, დებატებისგან და საჯარო გამოსვლისგან.

ჯერ ერთი, საუბარს თვით მონაწილენი წარმართავენ. ეს ნიშნავს, რომ ის ადამიანები, რომლებიც საუბარში იღებენ მონაწილეობას, განსაზღვრავენ საუბრის თემას, საუბრის მიმდინარეობის წესს, გამოსვლათა ხანგრძლივობას და იმას, თუ ვინ ილაპარაკებს.

მეორე — საუბარი აუცილებლად ურთიერთმოქმედებას გულისხმობს. ეს ნიშნავს, რომ სულ ცოტა, ორი ადამიანი ლაპარაკობს და უსმენს.

მესამე — საუბარი, ყოველთვის ექსპრომტის ხასიათს ატარებს, ანუ, საუბრის მონაწილენი წინასწარ არ მომზადებულან, არ დაუზეპირებიათ ის, რაზეც ისაუბრებენ.

მეოთხე — საუბრები დროით არის განსაზღვრული. აქვს დასაწყისი, შუა ნაწილი და დასასრული. თითოეულ ნაწილში საუბრის საგანი, ძირითადად, ადრე ნათქვამთან არის დაკავშირებული. ასეთი ვითარება გრძელდება მანამ, სანამ რომელიმე მოსაუბრის გამონათქვამი საუბრის წინა თემას არ შეცვლის.

საუბრის სახეები და სტრუქტურები

განვიხილოთ საუბრის ორი სახეობა: ძალდაუტანებელი საუბარი და პრობლემათა საქმიანი განხილვა.

ძალდაუტანებელი საუბრისას სასაუბრო თემა სპონტანურად წარმოიშვება. ასეთი თემის ირგვლივ საუბრისას, მონაწილეებს

საშუალება ეძლევათ, ინფორმაცია, აზრები, შეხედულებები სხვას გაუზიარონ და ასევე, სხვათა აზრები, შეხედულებანი, ინფორმაცია მოისმინონ. ძალდაუტანებელი საუბარი გვეხმარება ჩვენი პიროვნებათშორისი ურთიერთობის დამყარების სურვილის დაკმაყოფილებაში.

პრობლემათა საქმიანი განხილვა გულისხმობს მონაწილეთა შორის დისკუსიას, კონკრეტულ პრობლემათა გადაჭრას ან მომავალ, შესაძლებელი მოქმედების მიმართულებათა დაგეგმვას.

პრობლემათა საქმიანი განხილვის სტრუქტურა

პრობლემათა საქმიანი განხილვის თემა მოითხოვს მონაწილეთაგან ამ თემის წინასწარ დამუშავებას და გარკვეული დასკვნის გამოტანას. ასეთი განხილვა ძალდაუტანებელ საუბრებზე მეტად არის მოწესრიგებული და, პირობითად, იგი შეიძლება ხუთ ნაწილად დავეყოთ.

1. მისალმება და მცირე შესავალი. პრობლემათა განხილვა, ჩვეულებრივ, მცირე მისალმებით იწყება, რაც ხელს უწყობს ურთიერთობის დამყარებას. შემდეგ საერთო თემებს მოკლედ მიმოიხილავენ.

2. თემის წარდგენა და მისი განხილვის აუცილებლობის დასაბუთება. მეორე საფეხურზე ერთ-ერთი მონაწილე საზოგადოების წინაშე განსახილველ თემას წარადგენს. განხილვის წარმატებული მიმდინარეობა თემის სწორად წარდგენაზე დამოკიდებულია.

3. ინფორმაციის გაცვლისა და მისი დამუშავების ეტაპი.

ამ ეტაპზე განსახილველი თემის სხვადასხვა კუთხით დანახვის შესაძლებლობებს იხილავენ, საკუთარ მოსაზრებებს გამოთქვამენ და გადაწყვეტილებების მიღების ალტერნატიულ ვარიანტებს სთავაზობენ. იმავდროულად, ამ ვარიანტების დადებით თუ უარყოფით მხარეებზე მსჯელობენ.

4. შედეგების შეჯამება და მომავალი მოქმედების განსაზღვრა.

5. განხილვის ოფიციალური დასრულება.

საუბრის წესები

თუმცა, ჩვენი საუბარი თითქოს შემთხვევითი ხასიათისაა და ყოველგვარ სტრუქტურას მოკლებული, სინამდვილეში, მას წესები, „დაუწერელი კანონები“ განსაზღვრავს.

ეს წესები გარკვეულ ჩარჩოში ათავსებს საუბრის კონტექსტში ქცევის დასაშვებ, ან სრულიად დაუშვებელ ნორმებს. ამასთან, ეს წესები განსაზღვრავენ, მოცემულ ვითარებასა და სოციალურ გარემოში რა ხასიათის შეტყობინების გაგზავნაა მისაღები, იქნება ეს კონკრეტული პიროვნება, თუ ადამიანთა ჯგუფი.

ეს წესები გვეხმარება სხვათა ქცევების ახსნაშიც.

წესების მახასიათებლები

1. წესები არჩევანის ვაკეთების საშუალებას უნდა იძლეოდეს. მაგ., მოვუსმინოთ მოსაუბრეს თუ არა, არჩევანს თავად ვაკეთებთ.

2. წესები გვიდგენენ წარმატებისა და ეფექტურობის მისაღწევად რა უნდა ვაკეთოთ და როგორ. წესების დარღვევას, პასუხად, კრიტიკა და მკაცრი განსჯა ელის.

3. წესები კონტექსტთანაა დაკავშირებული. ზოგიერთ სიტუაციაში მიზანშეწონილი წესი, სხვა პირობებში შეიძლება მიზანშეწონავი აღმოჩნდეს. მაგ., წესისამებრ, მოსაუბრეს სიტყვას არ ვაწყვეტინებთ, მაგრამ, ხანძრის გაჩენისას, იძულებული ვხდებით, მოსაუბრეს საუბარი შევაწყვეტინოთ. არ უნდა გვავიწყდებოდეს, რომ ჩვენგან განსხვავებული რელიგიის, რასის, პოლიტიკური შეხედულებების, კლასის, სოციალური მდგომარეობისა თუ სხვა ჯგუფის ადამიანებთან ურთიერთობა ბევრად უფრო რთულია, ვიდრე ჩვენი კულტურის მატარებელ ადამიანებთან.

ეფექტური საუბრები ექვემდებარება თანამშრომლობის პრინციპს.

თანამშრომლობის პრინციპის მიხედვით, საუბარი მხოლოდ იმ შემთხვევაში ჩაითვლება წარმატებულად, თუკი საუბარში მონაწილეთა წვლილი საუბრის მიზნის შესატყვისად წარმართება.

საუბრის წესები საუბრის წარმართვის აუცილებელი პირობაა.

საუბარი არა მარტო მონაწილეთა მიერ დადგენილი წესების მიხედვით იგება, არამედ მნიშვნელობა ენიჭება იმასაც, თუ საუბარში ჩართული პარტნიორები რამდენად კარგად ახერხებენ ერთმანეთთან თანამშრომლობას. ამერიკელმა მეცნიერმა, ლოგიკოსმა პოლ გრაისმა (Grice, 1975), რომელიც საუბრის წარმართვის თავისებურებებს იკვლევდა, შემდეგი წესები აღწერა:

ხარისხის წესი – გულისხმობს, საუბრის საჭირო დონეზე გასაგრძელებლად, მომხმარებლისთვის საკმარისი ინფორმაციის მიწოდებას.

რაოდენობის წესი – მოითხოვს იმ რაოდენობის ინფორმაციის შეტყობინებას, რომელიც მომხმარებელს მიღებული ინფორმაციით დააკმაყოფილებს და საუბრის გაგრძელების საშუალებას მისცემს.

შესაბამისობის წესი – მოითხოვს განსახილველ თემასთან დაკავშირებული ინფორმაციის შეტყობინებას. ზერელე კომენტარები, ან განსახილველი თემის აშკარა შეცვლა მაშინ, როდესაც პარტნიორები განსახილველი თემის მიმართ დიდ ინტერესს იჩენენ, არღვევენ მოსაუბრეთა შორის დამყარებულ ურთიერთობას.

კარგი მანერების წესი – საკუთარ აზრთა გამოთქმისას, კარგი მანერების წესი მოითხოვს სიზუსტეს და ორგანიზებულობას. ჩვენ ადამიანებთან ვურთიერთობთ, წესრიგში მოგვყავს ჩვენი აზრები და ვიყენებთ სპეციფიკურ ენას, რომელიც ნათქვამს ნათელს ჰყენს. როდესაც ისეთ ინფორმაციას გავცემთ, რომელიც მსმენელისათვის გაუგებარი, ბუნდოვანი და არეულობის შემომტანია, ბუნებრივია, მსმენელის გონებას ჩვენი ნათქვამის მნიშვნელობა ვერ სწვდება.

ზნეობრიობის წესი – გვავალებს, საუბრისას დავიცვათ ეთიკური ნორმები. მაგ., შეერთებულ შტატებში მორალური პრინციპების დარღვევად ითვლება კონფიდენციალური ინფორმაციის გავრცელება ან მოსაუბრის ინტერესების საწინააღმდეგოდ მოქმედება.

ზრდილობის წესი – მოითხოვს საუბრის მონაწილეთა მიმართ ზრდილობიან მოქცევას. ადამიანები საუბრისას ცდილობენ გაბატონებული კულტურისათვის მიღებული ზრდილობის სოციალური ნორმების დაცვას.

პირისპირ ეფექტური საუბრის ჩვევები

მიუხედავად იმისა, საუბარში თავდაჯერებული ვართ თუ არა, თითოეულ ჩვენგანს შეუძლია ეფექტური საუბრის წარმართვის სწავლა.

აი, რამდენიმე რჩევა მაღალხარისხიანი ინფორმაციული ბაზის შესაქმნელად:

- * ყოველდღე იკითხეთ გაზეთები (არა მხოლოდ სპორტული სიახლენი);
- * როგორც მინიმუმი, იკითხეთ ახალ ამბავთა ყოველკვირეული ან სპეციალური ჟურნალი;
- * უყურეთ სატელევიზიო დოკუმენტურ ფილმებს და საგანგებო ახალ ამბებს ისეთივე ყურადღებით, როგორც გასართობ და სპორტულ პროგრამებს. თუმცა, სპორტი და გაართობა საუბრის პრიორიტეტულ თემებს წარმოადგენენ, მაგრამ განსოვდეთ, სპორტი და გაართობა ყველას ერთნაირად არ აინტერესებს;
- * იარეთ თეატრებსა და კონცერტებზე, კინოთეატრებში;
- * მონაზულეთ მუზეუმები და ისტორიული ადგილები.

თუ გაითვალისწინებთ ამ რეკომენდაციებს, თქვენ უზრუნველყოფთ ხარისხიანი ინფორმაციის უშრეტ წყაროს, რომელსაც ძალდაუტანებელი საუბრისას გაუზიარებთ მსმენელს და საზოგადოებაში ძალიან საინტერესო მოსაუბრის სახელს დაიმკვიდრებთ.

საუბარში ინიციატივის გამოსაჩენად მნიშვნელობის მატარებელი კითხვები დასვით.

საუბრის წარმატებულად გაგრძელება დამოკიდებულია საუბრის დაწყების პირველ ხუთ წუთზე. მართალია, განხილვის მიმდინარეობისას, კითხვები თავისთავად იბადება, მაგრამ ადამიანები ხშირად იბნევიან და არ იციან, როგორ მოაბან საუბარს თავი. სწორედ, პირველად დასმული კითხვებია ის გასაღები, რომელიც საუბრის დაწყების კარს აღებს. ამავე დროს გასათვალისწინებელია, რომ კითხვებზე პასუხი „დიახ“ ან „არა“ არაფრის მომცემია. ის, ვინც კითხვას სვამს, ელოდება, რომ მას მოსაუბრე კონკრეტულ ინფორმაციას მიაწვდის.

პასუხის გაცემისას მოსაუბრე უზრუნველყავით ღია ინფორმაციით.

ღია ინფორმაცია ის დამატებითი ინფორმაციაა, რომელსაც მოსაუბრე საუბრის გასაგრძელებლად იყენებს.

მოსაუბრეს მიუთითეთ იმ წყაროებზე, რომლებიც თქვენ გამოიყენეთ აზრის ჩამოსაყალიბებლად და გასამტკიცებლად.

საკურსო ნამუშევარზე მუშაობისას სტუდენტები იყენებს იმ ავტორის მოსაზრებას, რომლის ციტირებას ან პერიფრაზირებას ახდენს და იმოწმებს მას. მსგავსად ამისა, როდესაც თქვენს გამოსვლაში სხვა

ადამიანის სიტყვებს ან აზრებს იყენებთ, შეგიძლიათ წყაროების მითითება.

წყაროთა მითითებით, სხვა მონაწილეებს საშუალება ეძლევათ, შეაფასონ და შეამოწმონ თქვენ მიერ მიწოდებული ინფორმაციის ხარისხი.

მოსმენის უნარი

მოსმენა მხედველობითი და სმენითი სტიმულების აღსაქმელად მიმართული და მათთვის მნიშვნელობათა მიწერის პროცესია.

სამწუხაროდ, მიუხედავად იმისა, რომ მოსმენა ფუნდამენტურ ჩვევას წარმოადგენს, რომელიც ღიდ გავლენას ახდენს ყოველდღიურ ურთიერთობასა თუ ბიზნესის წარმართვაზე, ბევრ ადამიანს მოსმენის უნარი არ გააჩნია.

იმისათვის, რომ კარგ მსმენელად ვიქცეთ, პირველ ყოვლისა, უნდა გამოვიმუშაოთ ყურადღების მოკრების უნარი.

ყურადღების მოკრება ჩვენს გრძნობათა ორგანოებზე მოქმედ უამრავ სტიმულთა შორის, კონკრეტული სტიმულების არჩევის და მათზე კონცენტრაციის პერცეპტული პროცესია.

განვიხილოთ ყურადღების კონცენტრაციის სამი მეთოდი:

1. მოსმენისათვის ფიზიკურად და ფსიქოლოგიურად მომზადება;

2. მოსაუბრის როლიდან, მთლიანად მსმენელის როლზე გადართვა. ადამიანთა ურთიერთობა მონოლოგებზე არ იგება. ადამიანი ხან საუბრობს, ხან მოსაუბრეს უსმენს. მოსმენის მაგივრად, თუ ადამიანი პასუხისათვის ემზადება და იმ მომენტის მოლოდინშია, როდის მიეცემა პასუხის გაცემის საშუალება, მოსმენის ეფექტურობა კლებულობს;

3. რეაგირებას წინ უსწრებს მოსმენა. სამწუხაროდ, ძალიან ხშირად, ადამიანს ჯერ კიდევ დამთავრებული არა აქვს საუბარი, როდესაც ჩვენ მოსმენას ვწყვეტთ, რადგანაც „ვიციტო“, თუ რის თქმას აპირებს იგი, თუმცა ჩვენი „ცოდნა“ მხოლოდ ჩვენი ვარაუდია. ამიტომ, აუცილებლად უნდა გამოვიმუშაოთ ბოლომდე მოსმენის ჩვევა.

მოსმენის დროზე ადრე შეწყვეტასთან ერთად, ადამიანს ყურადღება ხშირად მოსაუბრის ცალკეულ სიტყვებსა და მანერებზე გადააქვს. მსმენელი ღიზიანდება საუბრის თავისებურებებით:

მონოტონურობით, გაუმართავი ბურტყუნით. ანალოგიურად, ჩვენი ყურადღება, შესაძლებელია, მიიპყროს მოსაუბრის მიერ გამოთქმულმა ზოგიერთმა აზრმა, ან მის მიერ საუბრისას გამოყენებულმა ენამ, რომელიც სემანტიკურ „ხმაურს“ აღძრავს და შეუძლია ძლიერი ემოციური რეაქციის გამოწვევა. ამიტომ უმჯობესია ამ სემანტიკური „ხმაურის“ გაცნობიერება და ძალისხმევის მოსმენაზე მიმართვა.

ნათქვამის წვდომის, გაგების ჩვევა

ნათქვამის გაგება ნიშნავს შეტყობინების ზუსტ გაშიფვრას, ანუ მისთვის სწორი მნიშვნელობის მიკუთვნებას. ზოგჯერ, იმის გამო, რომ მოსაუბრე იყენებს ჩვენთვის გაუგებარ სიტყვებს, ან ზუსტად ვერ აყალიბებს აზრს, გვიჭირს მისი ნათქვამის აზრის გაგება. იმისათვის, რომ მოსაუბრეს გავუგოთ, საჭიროა აქტიური მოსმენა, რომლის დროსაც უნდა გამოვიყენოთ გაგებისათვის აუცილებელი ტექნოლოგიები, როგორებიცაა: ემპათია, კითხვების დასმა და პერიფრაზი.

იმყოფებოდე ემპათიურ ურთიერთობაში სხვასთან, ნიშნავს მის გრძნობათა, აზრთა და განწყობილებათა გაზიარებას, მისი პოზიციის მიღებას. როდესაც ადამიანი სხვის მიმართ ემპათიას ავლენს, ეს ნიშნავს, რომ იგი ცდილობს, განიცადოს იგივე, რასაც სხვა განიცდის, გაითავისოს სხვისი აზრები. ამის მისაღწევად, ადამიანი ცდილობს გაათავისუფლდეს საკუთარი გრძნობებისგან, აზრებისგან, განწყობებისგან და გაითავისოს სხვისი გრძნობები, აზრები და განწყობები. არსებობს ემპათიის გამოვლენის სამი ვარიანტი – ემპათიური რეაგირება, პერსპექტივის მიღება და სიმპათიური რეაგირება.

სიმპათიური რეაგირება თავს იჩენს იმ შემთხვევაში, თუ თქვენი ემოციური რეაქციები ჰგავს სხვა ადამიანის მიერ რეალურად ან მომავალში სავარაუდოდ გამოვლენილ ემოციებს.

პერსპექტივის მიღება ნიშნავს საკუთარი თავის სხვის ადგილას წარმოდგენას. ემპათიურ ურთიერთობათა შორის, ყველაზე ხშირად, სწორედ პერსპექტივის მიღება გვხვდება.

ემპათიური რეაგირება – სხვა ადამიანის ირგვლივ შექმნილი სიტუაციებისადმი გამოვლენილი თანაგრძნობა, სიბრაალული და ა. შ. გრძნობებია.

ადამიანები დიდად განსხვავდებიან ერთმანეთისაგან ემპათიის უნარით. იმ პიროვნებას, რომელიც საკუთარ თავზეა ორიენტირებული, რა თქმა უნდა, გაუჭირდება სამყაროს სხვისი თვალთ დანახვა. ძალიან ხშირად, ადამიანებს არ აქვთ განვითარებული ემპათიის უნარი. თუ გვსურს პიროვნებათშორისი ურთიერთობის ეფექტურობის გაძლიერება, აუცილებელია ემპათიურ ჩვევათა განვითარება და დახვეწა.

ამ მიმართულებით გადადგმული პირველი ნაბიჯი, რაოდენ ბანალურადაც უნდა მოგვეჩვენოს, მოსაუბრისადმი გამოვლენილი პატივისცემაა. ეს სრულიადაც არ ნიშნავს, რომ ემპათიის აღსაძვრელად ადამიანებთან ღრმა, პირადული ურთიერთობა უნდა გაკავშირებდეთ. ადამიანის პატივისცემა ნიშნავს, რომ ჩვენ ძალიან სერიოზულად და ყურადღებით ვეკიდებით სხვის ნათქვამს და იმ გრძნობებს, რომლებიც სიტყვების მიღმა იმალება. ადამიანის პატივისცემა ნიშნავს, ვადაროთ, რომ თითოეული ადამიანი, თავისი ფასეულობებით, პიროვნებაა და არა – ობიექტი.

ემპათიის სიძლიერე დამოკიდებულია ადამიანის სხვათა დაკვირვების უნარზე, „ამოიკითხოს“ სხვის მიერ გაგზავნილი არაკერბალური სიგნალები.

ემპათიის ეფექტური გამოვლენისათვის საჭიროა:

1. მოსაუბრის პატივისცემა;
2. სხვის მიერ გაგზავნილი კერბალური და არაკერბალური სიგნალების წვდომა;
3. სხვათა სიტუაციის, როგორც საკუთარის, ისე განცდა ან იმის წარმოდგენა, მსგავს სიტუაციაში თქვენ თავად რა განცდა დაგეუფლებოდათ;
4. რეაგირება საკუთარ განცდათა შესატყვისად.

ტრენინგი

ემპათიის ეფექტურ ჩვევათა განვითარება

ეფექტური ემპათიის მაგალითი

სამუშაო რვეულში აღწერეთ მაგალითი, როდესაც სხვა ადამიანის მიმართ განიცდიდით ემპათიას. რა ემოციურ მდგომარეობაში იმყოფებოდა ის ადამიანი? მიხვდით? რა სახის არავერბალურ სიგნალებს მიაქციეთ ყურადღება? როგორი იყო მისი ვერბალური შეტყობინებანი? რა ურთიერთობაში იმყოფებოდით ამ ადამიანთან? თქვენ შორის არსებობს თუ არა პიროვნული მსგავსება? როდესმე თუ განვიცდიათ მსგავსი ემოციები?

შეკითხვების დასმა

აქტიური მსმენელი კითხვებს სვამს მოსაუბრის ნათქვამის უკეთ გასაგებად და მიღებული ინფორმაციის გასაფართოებლად. ხშირად დასმულ კითხვებს ან არ მოჰყვება სასურველი ინფორმაცია, ან დასმული კითხვა მოსაუბრის გაღიზიანებას და მის დამცველ რეაქციას იწვევს. კითხვათა ეფექტურობის გასაძლიერებლად გასათვალისწინებელია ქვემოთ ჩამოთვლილი რეკომენდაციები:

1. განსაზღვრეთ, მოსაუბრის უკეთ გაგებისათვის რა სახის დამატებითი ინფორმაციის მიღება გჭირდებათ.
2. კითხვა დასრულებული წინადადების სახით ჩამოაყალიბეთ.
3. მიაქციეთ ყურადღება, თქვენი არავერბალური ქცევები თქვენს ინტერესს გამომსვლელისადმი თუ გამოხატავენ.
4. იკისრეთ „უეიცის“ ტვირთი, რათა მოსაუბრის დაცვითი რეაქციები მინიმუმამდე შეამციროთ.

პარაფრაზი

პარაფრაზი გულისხმობს შეტყობინების არსის გადმოცემას.

პარაფრაზი შეიძლება მიმართული იყოს შეტყობინების შინაარსზე, ან იმ გრძნობებზე, რომელნიც შინაარსის მიღმა იმალებიან, ან ორივეზე ერთად.

ეფექტური პარაფრაზი საჭიროებს:

1. მოსაუბრის გულდასმით მოსმენას;
2. ყურადღების გამახვილებას იმაზე, თუ რა სახის ხატები და გრძნობები წარმოშვა თქვენში მოსაუბრის რეპლიკებმა;
3. უნდა შეძლოთ იმის განსაზღვრა, რამდენად მნიშვნელოვანია თქვენთვის მიღებული ინფორმაცია;
4. უნდა შეგეძლოთ თქვენი ხატებისა და განცდების გამომხატველი წინადადებების აგება.

დამახსოვრება: ინფორმაციის შენახვა

დამახსოვრების უნარი ადამიანს საშუალებას აძლევს, დაიმახსოვროს ინფორმაცია და, თუ საჭიროა, მესხიერებაში ალაღვინოს. სამწუხაროდ, ძალიან ხშირად ვერ ვიხსენებთ იმ ადამიანის სახელს, რომელიც რამდენიმე წუთის წინ გაგვაცნეს. ქვემოთ მოგვყავს სამი ტექნიკის მაგალითი, რომლებიც ინფორმაციის დამახსოვრების უნარს გააუმჯობესებს: განმეორება, მნემური ხერხები და ჩანაწერთა გამოყენება.

განმეორება – ორჯერ, სამჯერ და ოთხჯერაც კი, მსმენელში ამყარებს მიღებულ ინფორმაციას, და ხელს უწყობს დიდი ხნით მის შენახვას. თუ ინფორმაცია არ არის გამყარებული, მას მესხიერება მხოლოდ ოცი წუთის განმავლობაში ინარჩუნებს.

მნემური ხერხების გამოყენებით მსმენელი რთულად გასაგებ ინფორმაციას მარტივ, მისთვის გასაგებ ინფორმაციად გარდაქმნის. ამრიგად, მნემური ხერხი წარმოადგენს ხელოვნურ მეთოდიკას, რომელიც დამახსოვრების გაიოლებისთვის გამოიყენება. გაიხსენეთ, ქართული ანბანის რიგითობის დამახსოვრების პროცესი: „აბგად, ევზათ...“

ჩანაწერთა, ჩანიშნათა გამოყენება. მართალია, ყოველდღიურ ურთიერთობაში, ჩვეულებრივ, ადამიანი ჩანაწერებს, ჩანიშნებს არ აკეთებს, სამაგიეროდ, ჩანაწერები წარმოადგენს მძლავრ იარაღს, რომელიც ადამიანს ეხმარება დაიმახსოვროს ინფორმაცია ისეთ შემთხვევებში, როგორებიცაა: ტელეფონით საუბარი, ბრიფინგებში მონაწილეობა, ინტერვიუება, საქმიანი შეხვედრა ან მომხსენებლის მოსმენა.

ხარისხიან ჩანაწერთა შინაარსი დამოკიდებულია სიტუაციებზე. სასარგებლო შენიშვნები, შესაძლოა, შემოიფარგლოს საკანძო საკითხთა და იდეათა მოკლე ჩამონათვალთ, მთელი კონცეფციის მოკლე რეზიუმეთი. კარგი ჩანაწერები არ ფასდება სიგრძის მიხედვით. სინამდვილეში, სასწავლო ლექციები შეიძლება მოკლე სქემების სახით ჩავინიშნოთ.

კრიტიკული ანალიზი

მიღებული ინფორმაცია მოითხოვს კრიტიკულ ანალიზს. ამრიგად, კრიტიკული ანალიზი წარმოადგენს პროცესს, რომლის დროსაც განსაზღვრავთ, რამდენად ჭეშმარიტი, მართალი თუ სააღბათო ხასიათისაა თქვენ მიერ მიღებული ინფორმაცია. მაგ., თუ თქვენ გირჩევენ, რომელიღაც კანდიდატს მისცეთ ხმა, მრჩეველს კრიტიკულად უნდა მოუსმინოთ და თქვენთვის განსაზღვროთ, რამდენად ეთანხმებით მოსაუბრეს და რას უპასუხებთ მას. თუ ადამიანი ვერ ახერხებს ნათქვამის კრიტიკულად მოსმენას, მას შეუძლია დაუფიქრებლად დაეთანხმოს იმ გამოთქმულ იდეებსა და სამომავლო გეგმებს, რომლებიც მისი პიროვნული ღირებულებებისთვის უცხოა და მომავალში, შეიძლება, მისი საკუთარი გეგმების განხორციელებაში ხელშემშლელიც გამოდგეს.

თვითგაცნობა და უკუკავშირი

პიროვნებათმორისი ეფექტური ურთიერთობა თითქმის ყოველთვის გარკვეული ხარისხით თვითგაცნობას მოითხოვს. ერთმანეთის გაცნობის მომენტშიც კი გულისხმობს ერთმანეთის შესწავლის პროცესს.

თვითგაცნობა, ფართო მნიშვნელობით, ნიშნავს ინფორმაციის მიწოდებას: იქნება ეს საკუთარი ბიოგრაფია თუ გრძნობათა და აზრთა გაცვლა.

თვითგაცნობის მთავარი პრინციპები

მიუხედავად იმისა, რომ ცნობილია, თუ რა დიდი მნიშვნელობა აქვს ინტერპერსონალურ ურთიერთობაში თვითგაცნობას, ადამიანები მას

ხშირად გაურბიან, რათა საკუთარი პიროვნება შემთხვევითობებისაგან დაიცვან. თვითგახსნა გარკვეულ რისკთანაა დაკავშირებული. ეს რისკი შეიძლება მინიმუმამდე შევამციროთ, თუ გავითვალისწინებთ თვითგახსნის მთავარ პრინციპებს, რომელნიც პიროვნებათშორის ურთიერთობაში თვითგახსნის დასაშვები ხარისხის განსაზღვრაში დაგვეხმარებიან.

გულახდილად გაეცით ის ინფორმაცია, რომლის მსგავსი ინფორმაციის მიღებას სხვებისგან ისურვებდით. ურთიერთობის სხვადასხვა ეტაპზე სხვადასხვა ინფორმაცია გაიცემა. როგორებიცაა: ადამიანური ინტერესები, სპორტი, ასევე მიმდინარე მოვლენებზე მოსაზრებები. იმისათვის, რომ განისაზღვროს, მოცემულ მომენტში როგორი ინფორმაციის გაზიარებაა საჭირო, საკუთარ თავს კითხვა დაუსვით: ინფორმაციის მსგავს გამზიარებელთან კომფორტულად იგრძნობთ თავს? თანდათანობით გახდით გულახდილნი. ადამიანთა უმრავლესობა უხერხულად გრძნობს თავს, როდესაც თვითგახსნის დონე მათ მოლოდინს აღემატება, რადგანაც თვითგახსნამ, შესაძლოა უსიამოვნება მოგიტანოთ როგორც თქვენ, ისე – მოსაუბრეს.

თვითგახსნა ღრმავლება, თუ იგი საპასუხო რეაგირებას იწვევს. კვლევები ცხადყოფს, რომ ადამიანებს თვითგახსნაში ერთგვარი თანასწორობის მოლოდინი აქვთ. მაგრამ, როდესაც ხედავთ, რომ თქვენი თვითგახსნა უპასუხოდ რჩება, დაფიქრდით – იქნებ საჭირო არ იყო საკუთარი თავის შესახებ ამდენი ინფორმაცია გაგეცათ. ინტიმური ინფორმაციის განდობა შეიძლება იმ შემთხვევაში, როდესაც ის ითვალისწინებს დასაშვებ რისკს. ალბათ შეგიძინევიათ, რომ ინტიმურ ინფორმაციებს ადამიანი ხშირად ანდობს უცნობ ადამიანებს, შემთხვევით თანამგზავრებს, ან ბარძენებს. რატომ? იმიტომ, რომ ინტიმური ინფორმაციის გავრცელების რისკი მეტად მცირეა, რადგან ისინი არ იცნობენ ინტიმური ინფორმაციის მთავარ გმირებს და მათი შეხვედრის ალბათობა თითქმის ნულის ტოლია.

თვითგახსნის კულტურული და გენდერული სხვაობანი

თვითგახსნის დასაშვები გულახდილობის ხარისხი დამოკიდებულია კულტურათა თავისებურებებზე.

შევადაროთ ერთმანეთს ამერიკის და გერმანიის მოქალაქეთა ურთიერთობათა თავისებურებანი. ამერიკელები ურთიერთობაში უფრო უშუალონი არიან და თვითგახსნისადმი მეტი მიდრეკილება აქვთ,

ვიდრე სხვა კულტურათა წარმომადგენლებს. უშუალოდ დონის განსასაზღვრად მნიშვნელობა აქვს, რამდენად მკაცრად აცვიათ, რამდენად ოფიციალურად მიმართავენ ერთმანეთს და რამდენად გულახდილნი არიან. გერმანიაში, ამერიკასთან შედარებით, ადამიანები მიღებულ წესებს ზედმიწევნით იცავენ. ერთმანეთს ოფიციალურად მიმართავენ და ძალიან ცოტა მეგობარი ჰყავთ. გერმანელები თავის თავში ჩაკეტილნი და ამერიკელებთან შედარებით ნაკლებად გულახდილნი არიან.

თვითგახსნაში კულტურული სხვაობები, განსაკუთრებით გაცნობის საფეხურზე, შეიძლება გაუგებრობისა და დისკომფორტის მიზეზიც კი გახდეს. მაგ., თვითგახსნის მაღალი ხარისხის კულტურის წარმომადგენელმა, შეიძლება, სხვა, უფრო მკაცრი ურთიერთობების მიმდევარი კულტურის წარმომადგენელი ზედმეტად თავშეკავებულ, უინტერესო პიროვნებად მიიჩნიოს და პირიქით, იმ სხვამ ამერიკელი აღიქვას უზრდელ და ზედმეტად ექსპრესიულ პიროვნებად.

გამოკვლევებმა ცხადყო, რომ ყველა კულტურაში თვითგახსნა მატულობს ინტიმური ურთიერთობის გაღრმავებასთან ერთად.

ქალები, მამაკაცებთან შედარებით, გულახდილად საუბრობენ და უკეთ წვდებიან იმ სიგნალებს, რომელნიც თვითგახსნას წინ უსწრებენ.

არსებობს მოსაზრება, რომ იმ განსხვავების დანახვა შესაძლებელია, რომელიც ქალებისა და მამაკაცების საუბარში შეიმჩნევა – „საუბარი-შეტყობინება“ და „საუბარი-მოსხენება“. ჩვენს კულტურას მიკუთვნებული მამაკაცები ამჯობინებენ საუბარ-შეტყობინების ფორმას, ანუ – ინფორმაციის გაზიარებას, ცოდნის დემონსტრირებას, მოლაპარაკების წარმართვას და დამოუკიდებლობის შენარჩუნებას.

ქალები, პირიქით, ხშირად იყენებენ საუბარ-მოსხენებას, ანუ ისეთ საუბარს, როდესაც ადამიანი თანამოსაუბრეს თავის განცდებს უზიარებს და მასთან ფსიქოლოგიურ ურთიერთობას ამყარებს.

გრძნობათა გახსნა

ინტიმური თვითგახსნა საკუთარ განცდათა შესახებ საუბარში ვლინდება, მაგრამ განცდათა სხვისთვის გაზიარება საკმაოდ სარიცხო საქმეა. რატომ? როდესაც ადამიანი ძალიან მნიშვნელოვან, პირადულ

განცდებს სხვას უზიარებს, ამით იგი იმ სხვას იმ ინფორმაციას აწვდის, რომელიც შეიძლება მისსავე წინააღმდეგ გამოიყენონ. არსებობს მოსაზრება, რომ უმჯობესია გრძნობათა დაფარვა, მათი შეკავება და შენიღბვა, თუმცა, ჩვენს კულტურაში, გრძნობათა დაფარვა თუ შენიღბვა არ არის სწორი. ფსიქოლოგები მიიჩნევენ, რომ გრძნობათა დამალვა, თავშეკავება ადამიანს ჯანმრთელობას ურყევს. კუჭის წყლული, გულის სხავადასხვა დაავადება, სტრესი და დეპრესია – აი, რა მოყვება ხოლმე ინტიმურ თვითგანსწავსე უარის თქმას. ამას გარდა, ადამიანებს, რომელნიც მალავენ საკუთარ გრძნობებს, ცივ, თავშეკავებულ და რთულ ადამიანებად მიიჩნევენ, რომლებთანაც ურთიერთობა წარმოუდგენელია.

გრძნობათა გამოხატვა ნიშნავს საკუთარ გრძნობათა მიმიკით, ჟესტებით და ემოციური ვერბალური რეაქციებით გამოხატვას. თუმცა გრძნობები არავერბალური ქცევებით ვლინდება, მათ გამოხატვას თან სდევს ხოლმე ვერბალური შეტყობინებაც.

ტრენინგი

სამუშაო რვეულში ჩაწერეთ: გასული დღის განმავლობაში გრძნობდით თუ არა, რომ გარკვეული დროის მანძილზე ძალიან ბედნიერი, გაბრაზებული, განზიზღული, აღვზნებული ან მოწყენილი იყავით? ამის შესახებ სხვებს როგორ ატყობინებდით? რა გარემოებებში აღწერდით საკუთარ გრძნობებს? ჩვეულებრივ, გრძნობებს როგორ გამოხატავთ? მოიფიქრეთ, გრძნობათა გაზიარების როგორი ფორმა იქნებოდა თქვენთვის სასარგებლო.

აზრთა და გრძნობათა პერსონალიზაცია

აზრთა და გრძნობათა პერსონალიზაცია, ან, უბრალოდ, პერსონალიზაცია გულისხმობს იმას, რომ აზრი პირველ პირში უნდა გამოითქვას. კონკრეტული აზრი თუ გრძნობა „მე“-ს აზრი და გრძნობაა.

ნებისმიერი წინადადება, რომელიც იწყება ნაცვალსახელით – მე, ჩემი, ჩემთვის – აადვილებს შეტყობინების გაგებას... მაგ.: „პირველი კურსი ძლიერი სტუდენტებითაა დაკომპლექტებული“-ს

ნაცვლად, „მე ვთვლი, რომ უნივერსიტეტის პირველი კურსი ძლიერი სტუდენტებითაა დაკომპლექტებული“. განსხვავება ამ ორ გამონათქვამს შორის ნათელია.

რა მიზეზებით არის განპირობებული ის ფაქტი, რომ ადამიანები აზრთა და გრძნობათა პერსონალიზაციას გაურბიან? ამას ორი მიზეზი მაინც აქვს – პერსონალიზაცია ნათქვამს აძლიერებს. ადამიანებს მიაჩნიათ, რომ მათ აზრებსა და გრძნობებს მნიშვნელობა არ გააჩნიათ, ამიტომაც ურჩევნიათ მოუხმონ მსგავს გრძნობათა და აზრთა გამომხატველ, საყოველთაოდ ცნობილ, ან უნივერსალურ წყაროებს.

და მეორე – პერსონალიზაციისთვის თავის არიდებით, ადამიანები პასუხისმგებლობასაც გაურბიან. ისინი საუბრისას იყენებენ კოლექტიურ გამონათქვამებს. მაგ., „ყველა დაგვეთანხმება“, „ყოველი ადამიანი, რომელიც საღად აზროვნებს“ და ა. შ. ეს იმიტომ ხდება, რომ ადამიანს უჭირს იმის თქმა, რომ თავად „საღად აზროვნებს“, ან რომ იგი თავად ეთანხმება.

ტრენინგი

ეფექტურ ჩვევათა განვითარება – გრძნობათა აღწერა

ასერტულობა

ასერტულობა ნიშნავს ინტერპერსონალურ ურთიერთობაში სხვათა ღირსებისა და უფლებების ხელყოფის გარეშე საკუთარ უფლებათა დაცვას.

ხშირ შემთხვევებში, ადვილი შესაძლებელია, რომ ასერტული ქცევის განუხორციელებლად ადამიანმა დასახულ მიზანს ვერ მიაღწიოს და ამან კი გამოიწვიოს მისი თვითშეფასების დაწევა. ასერტული ურთიერთობის თავისებურების უკეთ გასაცნობად, შევუდაროთ იგი სხვა სახის ურთიერთობას. როდესაც ჩვენ ვთვლით, რომ ჩვენი უფლებანი, გრძნობები ან მოთხოვნები იგნორირებულია, ან სხვების მიერ დარღვეულია, ჩვენ შეგვიძლია ქცევის სამი სახეობიდან ერთ-ერთი ავირჩიოთ: პასიური, აგრესიული ან ასერტული.

პასიური ქცევა

როდესაც ადამიანი არ გამოთქვამს საკუთარ მოსაზრებებს, ფარავს გრძნობას და საკუთარ ქცევებზე პასუხისმგებლობას გაურბის, სწორედ ეს გახლავთ პასიური ქცევა. მას დასჯის ემინია და დაურწმუნებლობის გრძნობა ტანჯავს. განურჩევლად მისი მოტივაციისა, იმის მაგივრად, რომ სხვათა ქცევაზე გავლენა იქონიოს, იგი უსიტყვოდ ემორჩილება სხვებს, მაშინაც კი, თუ ასეთი დამორჩილება მისი ინტერესების და უფლებების საწინააღმდეგოდ მოქმედებს.

აგრესიული ქცევა

ადამიანი აგრესიულ ქცევას ახორციელებს მაშინ, როდესაც მიზნის მისაღწევად სხვას ესხმის თავს, ისე, რომ არ ითვალისწინებს არც სიტუაციას, და არც სხვათა გრძნობებს, სხვათა მოთხოვნილებებს და უფლებებს ანგარიშს არ უწევს.

ასერტული და აგრესიული ქცევები ერთმანეთისგან განსხვავდება. აგრესიული ქცევა – არაეთიკურია. ადამიანი, რომლის საწინააღმდეგოდაც აგრესიული ქცევაა მიმართული, შეურაცხყოფილი, ნაწყენი რჩება, რადგანაც თვლის, რომ მის გრძნობებს ანგარიშს არ უწევენ.

ასერტული ქცევა

როგორც აღვნიშნეთ, ასერტული ქცევა ნიშნავს პიროვნებათშორის ურთიერთობაში საკუთარი ინტერესების ეფექტურად დაცვას. ასერტულ, პასიურ და აგრესიულ ქცევებს შორის განსხვავებას ქმნის მოვლენებზე რეაგირების თავისებურებანი და არა ის გრძნობები, რომლებიც თქვენს რეაქციას ედება საფუძვლად.

ტრენინგი

რამდენიმე დღის განმავლობაში თვალი ადევნეთ ადამიანთა ქცევებს. სამუშაო რვეულში აღნიშნეთ სიტუაციები, როდესაც ადამიანები, თქვენი თვალთახედვით, პასიურად, აგრესიულად ან ასერტულად იქცეოდნენ.

პასუხი გაეცით შემდეგ კითხვებს:

1. თქვენი აზრით, კომუნიკაციის როგორი ურთიერთობა ეხმარება ადამიანს დასახული მიზნის მიღწევაში?

2. კომუნიკაციის რა საშუალებანი დაუჭერს მხარს და გააძლიერებს პიროვნებათშორის ურთიერთობებს?

კითხვები გამეორებისათვის

1. საუბრის წარმართვის რა სახეებს იცნობთ და როგორია მათი სტრუქტურა?
2. რა წესებს უნდა იცავდეთ საუბრისას?
3. პირდაპირი საუბრისას რა ხერხებით უნდა გამოვიმუშაოთ ეფექტური ჩვენები?
4. რა მნიშვნელობა აქვს საუბრისას მოსმენის უნარს?
5. რისთვის გვჭირდება მოსაუბრესთან ემპათიკურ ურთიერთობაში ყოფნა?
6. რა არის პარაფრაზი.
7. როგორ უნდა შევინახოთ ინფორმაცია?
8. საჭიროებს თუ არა მიღებული ინფორმაცია კრიტიკულ ანალიზს?
9. თვითგანხილვის რა პრინციპებს იცნობთ?
10. რა არის ასერტულობა?
11. რითი განსხვავდებიან ერთმანეთისაგან პასიური და აგრესიული ქცევები?

XI ტაში

კომუნიკაცია და ურთიერთობა

ურთიერთობის სახეები

ადამიანები სხვადასხვანაირად იქცევიან. რატომ? ქცევის რაგვარობას განაპირობებს პიროვნებებს შორის ის განსხვავებული ურთიერთობანი, რომელთაც ისინი სხვებთან ამყარებენ. სახელდობრ, უბრალოდ ნაცნობობა იქნება ეს თუ ახლო ურთიერთობა, უფროს-უმცროსობა და კიდევ უამრავი. თუ განვიხილავთ ყველა შესაძლებელი, ადამიანური ურთიერთობის სახეს, შევძლებთ სამი სახეობის გამოყოფას – ნაცნობები, მეგობრები და ახლო მეგობრები.

ურთიერთობის თეორია

რა ფაქტორები განაპირობს სხვა ადამიანთან ურთიერთობის დამყარებას, ან პირიქით? კითხვაზე პასუხს ვპოულობთ ამერიკელი პროფესორების: რუდოლფ ვერდერბერის (რომლის სამეცნიერო ინტერესების სფეროა რიტორიკა, საჯარო გამოსვლა, ინტერპერსონალური კომუნიკაცია) და კეტლინ ვერდერბერის (კონსულტანტი კომუნიკაციის საკითხებში) ერთობლივ წიგნში – „ურთიერთობა“. სადაც კითხვაზე – თუ რა ფაქტორები განაპირობებენ ადამიანებთან ურთიერთობის დამყარებას – მკვლევრები მიუთითებენ ორ თეორიაზე: პიროვნებათშორისი მოთხოვნილებების თეორია და გაცვლის თეორია.

პიროვნებათშორისი მოთხოვნილებების თეორია (შუტცის თეორია)

პიროვნებათშორისი მოთხოვნილებების თეორიის მიხედვით, ურთიერთობის დამყარება, განვითარება და მხარდაჭერა დამოკიდებულია ამ ურთიერთობის მონაწილე მხარეთა ისეთ მოთხოვნილებებზე, როგორიც არის სიყვარული, გაერთიანების სურვილი და სიტუაციის კონტროლი.

სიყვარულის მოთხოვნილება – სიყვარულის გამჟღავნების და მიღების სურვილს ასახავს.

ადამიანები სხვადასხვა ხარისხით გამოხატავენ სიყვარულს. ზოგი ადამიანი ძლიერ გრძნობას იშვიათად ამჟღავნებს, ახლო ურთიერთობას გაურბის. დისტანციას იცავს ისეთი ადამიანებისაგან, ვინც ძლიერ ვნებას ამჟღავნებს. სხვანი კი თანახმანი არიან ყველასთან ახლო ურთიერთობა დაამყარონ. ასეთი ტიპის ადამიანებს მიაჩნიათ, რომ გარშემომყოფნი, უკლებლივ ყველა, მათი მეგობარია. ამ ორ უკიდურესობას შორის მოიძებნებიან ისეთები, რომელთაც სიყვარულის გამჟღავნების უნარი შესწევთ და სხვებთან განსხვავებული ურთიერთობა სიამოვნებას და სიხარულს ანიჭებთ.

გაერთიანების მოთხოვნილება

სხვასთან გაერთიანების მოთხოვნილება ასახავს ადამიანის სხვა ადამიანთა საზოგადოებაში ყოფნის სურვილს. ამა თუ იმ ხარისხით, ყოველ ადამიანს აქვს საზოგადოების სოციალურ ცხოვრებაში მონაწილეობის სურვილი. მაგრამ ამ შემთხვევაშიც გვხვდება უკიდურესობანი. ერთ შემთხვევაში ადამიანები მარტოობას ირჩევენ. დროდადრო მათ, მართალია, მოსწონთ ადამიანების გარემოცვაში ყოფნა, მაგრამ ისინი არ საჭიროებენ ადამიანებთან ხშირ ურთიერთობას. მეორე მხრივ – არსებობენ ისეთებიც, რომელნიც ადამიანებთან მუდმივ ურთიერთობას საჭიროებენ. მარტო დარჩენა მათთვის ძნელი გადასატანია. რა თქმა უნდა, ასეთი უკიდურესობანი იშვიათობას წარმოადგენს. როგორც წესი, ადამიანები ხან მარტოობას ამჯობინებენ, ხან – ადამიანებთან ერთად ყოფნას.

სიტუაციის კონტროლის მოთხოვნილება

სიტუაციის კონტროლის მოთხოვნილება გამოხატავს ადამიანის სიტუაციასა და მის გარშემო მყოფ ადამიანებზე ზეგავლენის მოხდენის მოთხოვნილებას. ამ მოთხოვნილებიდან ადამიანთა დამოკიდებულებაც განსხვავებულია. ზოგი გაურბის ყოველგვარ პასუხისმგებლობას, ზოგიც ესწრაფვის დომინირებას. და თუ ამას ვერ ახერხებენ, შფოთვას იწყებენ. უფრო ხშირად, ადამიანები ამ ორ უკიდურესობას შორის შუალედურ პოზიციას ირჩევენ –

ხან ლიდერის პოზიციაზე დგანან, ხან მათზე უფრო გავლენიან პიროვნებას ემორჩილებიან.

ადამიანთა შორის ურთიერთობა ან იბადება, ან წყდება სწორედ პიროვნებათშორისი მოთხოვნილების შეთავსებულობის ან შეუთავსებლობის ნიადაგზე.

პიროვნებათშორისი მოთხოვნილებების თეორია, მართალია, ადამიანთა ურთიერთობის დამყარების მრავალ თავისებურებას ცხადყოფს, მაგრამ იგი ვერ ხსნის, ურთიერთობის პროცესში თუ როგორ ხდება ადამიანების ერთმანეთთან შეგუება.

გაცვლის თეორია

ადამიანთა ურთიერთობის გასაგებად არსებობს კიდევ ერთი თეორია – **გაცვლის თეორია (რომლის ავტორები არიან ამერიკელი, სოციალური ფსიქოლოგიის წარმომადგენლები: ჯონ ტიბო და ჰაროლდ კელი)**. ამ მეცნიერებს მიაჩნდათ, რომ ადამიანთა შორის დამყარებული ურთიერთობის გაგება ჯილდოს მიღებისა და დანახარჯების გაცვლის თვალთახედვითაა შესაძლებელი. **ჯილდოს მიღება, წახალისება** გულისხმობს ურთიერთობის შედეგს, რომელსაც მონაწილენი პოზიტიურად აფასებენ. ესენია: დადებითი გრძნობები, პრესტიჟი, სასარგებლო ინფორმაცია და ემოციურ მოთხოვნილებათა დაკმაყოფილება, რომელთაც ესოდენ დიდი მნიშვნელობა აქვთ ადამიანისათვის. **დანახარჯებში** იგულისხმება ურთიერთობათა არასასურველი შედეგები, მაგ.: დახარჯული დრო, ენერგია, ღელვა და ემოციური ტკივილი.

როგორც ტიბო და კელი მიუთითებენ, ადამიანები ისეთ ურთიერთობას ელტვიან, სადაც ჯილდოსა და დანახარჯის თანაფარდობა მომგებიანია.

თუ ადამიანს ისეთი სახის ურთიერთობა აკავშირებს, რომელშიც ჯილდოს მიღებასა და დანახარჯებს შორის წინასწორობა შენარჩუნებულია, მაშინ ასეთი ადამიანი სხვებს საკმაოდ მაღალი ღონის მოთხოვნებს უყენებს და მას ალბათ არ მოუნდება ნაკლებად დამაკმაყოფილებელი დამოკიდებულების დამყარება. და პირიქით, ადამიანებს, რომელთაც სხვებთან ნაკლებად პოზიტიური დამოკიდებულება აქვთ, დააკმაყოფილებთ იმ ადამიანებთან ურთიერთობა, რომლებიც მაღალი მოთხოვნილების ღონის პიროვნებებისთვის მიუღებელია.

ტიბოსა და კელის გაცვლის თეორია ეფუძნება იმ ვარაუდს, რომ ადამიანები ცნობიერად და წინასწარი განზრახვით წონიან მოგებისა და დანახარჯების შანსს და ადარებენ მათ ალტერნატიულ შესაძლებლობებს. ამ თეორიის მიხედვით, ადამიანები ესწრაფვიან მათთვის სასარგებლო, მომგებიანი ურთიერთობის დამყარებას და გაურბიან იმ ურთიერთობებს, რომელნიც მათთვის წამგებიანი იქნება და დანახარჯების გაღებას მოსთხოვენ.

კონფლიქტი

პიროვნებათშორისი კონფლიქტი ისეთი სიტუაციის შედეგად წარმოიქმნება, როდესაც ერთი ადამიანის წარმოდგენები და მოთხოვნილებანი არ შეესატყვისება მეორე ადამიანის წარმოდგენებსა და მოთხოვნილებებს. კონფლიქტური სიტუაციის მონაწილენი თავად ირჩევენ ქცევის მოდელს და ერთმანეთისადმი დამოკიდებულებებს.

ყველას კარგად მოეხსენება, რომ ჩხუბი ცუდია, რადგანაც კონფლიქტური სიტუაციები ადამიანში შფოთვისა და მოუსვენრობას, აშლილობას იწვევს. მაგრამ კონფლიქტი, ხშირ შემთხვევაში, სასარგებლოც შეიძლება გახდეს, რადგანაც ის არკვევს ადამიანთა ურთიერთდაპირისპირების მიზეზებს და ადგენს განსხვავებულ თვალთახედვებს.

როგორ მოვეუაროთ კონფლიქტურ სიტუაციებს

ადამიანები კონფლიქტური სიტუაციიდან გამოსასვლელად ან ეგუებიან სიტუაციას, ან ცდილობენ პარტნიორს გარკვეული გადაწყვეტილება მიაღებინონ, კომპრომისზე ან თანამშრომლობაზე შეთანხმდნენ.

განვიხილოთ კონფლიქტიდან გასვლის სხვადასხვა ხერხი:

კონფლიქტიდან გასვლა, თავის არიდება

როდესაც ადამიანები კონფლიქტს თავს არიდებენ, ისინი ფიზიკურად და ფსიქოლოგიურად თვით სიტუაციისაგან განზედგებიან. ადამიანს შეუძლია ჩხუბის ადგილის მიტოვება.

ინდივიდუალური კმაყოფილების თვალთახედვით, კონფლიქტიდან

განზე გადგომა ქმნის სიტუაციას „წაგება – წაგება“, რადგანაც კონფლიქტის მონაწილე ვერც ერთი მხარე სასურველს ვერ აღწევს.

როდესაც ადამიანები მუდმივად გაურბიან კონფლიქტს, ადამიანთა შორის ურთიერთობანი უარესდება. რატომ? იმიტომ, რომ არც ერთი მხარე არ ცდილობს სიტუაციის გამოსწორებას და ამით კონფლიქტური სიტუაცია კი არ ქრება, არამედ ნარჩუნდება. უფრო მეტიც, კონფლიქტიდან გაქცევას ურთიერთობის დაძაბვამდე მივყავართ. კონფლიქტის დაძაბვა გულისხმობს ჭეშმარიტ თუ მოჩვენებით პრობლემათა ირგვლივ მძიმე ფიქრების აშლას. ასეთ შემთხვევებში ადამიანი არსებულ პრობლემებს გაცილებით მეტ სერიოზულობას და სირთულეს მიაწერს, ვიდრე ეს სინამდვილეშია, და შედეგად სხვა ადამიანის დადანაშაულებას იწყებს.

კონფლიქტისაგან განრიდება შესაძლებელია ეფექტურიც გამოდგეს, რადგან ადამიანს სიტუაციის შესაფასებლად დრო ეძლევა.

ზოგიერთ სიტუაციაში, კონფლიქტისაგან განრიდება, სინამდვილეში, პრობლემის გადაწყვეტის გზაცაა.

შემგუებლობა

შემგუებლობა ეწოდება საკუთარ მოთხოვნილებათა იგნორირების ხარჯზე სხვისი მოთხოვნილებებისადმი დაქვემდებარებას.

ინდივიდის გადასახედიდან, შემგუებლობა მოგების და წაგების სიტუაციაა. შემგუებლური ტიპის ადამიანი თავად აგებს, სამაგიეროდ, პარტნიორს მოგების საშუალებას აძლევს.

კონფლიქტურ სიტუაციაში, ყოველთვის შემგუებლის პოზიციაზე დგომა, პიროვნული დაკმაყოფილების თვალსაზრისით, ორ პრობლემას წარმოშობს: პირველი – როდესაც კონფლიქტის მოწესრიგება ხდება ერთი პარტნიორის მოთხოვნილებების დაკმაყოფილების და მეორე პარტნიორის შემგუებლური პოზიციის ხარჯზე, შეიძლება შეიქმნას არასწორი გადაწყვეტილებების მიღების სიტუაცია, რადგან პარტნიორები ვერ ახერხებენ მნიშვნელოვანი ფაქტების გამომხეურებას და განხილვას, არგუმენტთა და განსხვავებული თვალთახედვების წარდგენას. მეორე – გაცვლითი თეორიის მიხედვით, ჩვევად ქცეული შემგუებლური პოზიცია განაპირობებს იმას, რომ შემგუებლურ

პოზიციაზე მდგომი, ყოველთვის გაცილებით ნაკლებს იღებს და, ბოლოს და ბოლოს, დგება მომენტი, როდესაც შემგუებელი სხვა ადამიანთან, სხვა პარტნიორთან გაწონასწორებული ურთიერთობის დამყარების გზების ძიებას იწყებს.

იძულება

იძულება თავს იჩენს მაშინ, როდესაც ერთი ადამიანი მეორისაგან საკუთარი მოთხოვნილებების დაკმაყოფილებას, ყველა მისი იღვის მოწონებას და მიღებას მოითხოვს, ამასთან ერთად სიტყვიერ შეურაცხყოფასაც აყენებს, ემუქრება, მისით მანიპულირებს.

იძულება, როგორც წესი, აფუჭებს ადამიანურ ურთიერთობას. სხვის მიმართ იძულებითი ქცევა მხოლოდ მაშინაა დასაშვები, როდესაც საკითხი ძალზე მნიშვნელოვანია, აგრეთვე, განსაკუთრებულ სიტუაციებში, როცა საჭიროა სწრაფი და გადაწყვეტი მოქმედება, რათა უზრუნველყოფილ იქნას უსაფრთხოება და ზარალი მინიმუმამდე შემცირდეს. ადამიანური ურთიერთობანი კი ვერ იტანენ იძულებას.

კომპრომისი

კომპრომისზე მაშინ მიდიან ადამიანები, როდესაც სურთ კონფლიქტური სიტუაციის განმუხტვა. ამისათვის კი, ორივე მხარე მზადაა თავის მხრივ რაღაც დათმოს იმისათვის, რომ შესაძლებელი გახდეს, ერთნაირად მისაღები ისეთი საერთო პოზიცია გამოინახოს, რომელიც ორივე მხარეს დააკმაყოფილებს.

თანამშრომლობა

თანამშრომლობა კონფლიქტის მოგვარების ის ხერხია, როდესაც გათვალისწინებულია თითოეული მხარის მოსაზრებანი და მოთხოვნილებანი და პარტნიორები ორივე მხარისათვის დამაკმაყოფილებელ, მისაღებ გადაწყვეტილებას იღებენ, თანამშრომლობის პროცესში მონაწილენი საჭირობოროტო თემების ირგვლივ მსჯელობენ, ამ თემებისადმი თავის დამოკიდებულებებს გამოხატავენ, უმნიშვნელოვანეს საკითხებს გამოყოფენ და ისეთ გადაწყვეტილებას იღებენ, რომელიც ორივე მხარისათვისაა მისაღები.

თანამშრომლობითი ურთიერთობის დამყარებით, კონფლიქტის მოგვარება კონფლიქტის მონაწილე მხარეებს ერთნაირად აკმაყოფილებს და ორივე მხარეს მოგებას აძლევს.

თანამშრომლობითი ურთიერთობა პოზიტიურ ხასიათს ატარებს, რადგანაც ორივე მხარე გრძნობს, რომ მათ შეხედულებებს ანგარიშს უწევენ. რის შედეგადაც პარტნიორები იღებენ და მოსაზრებების გაცვლას იწყებენ, ერთმანეთისაგან მიღებულ ინფორმაციას წონიან, იხილავენ. იმისდა მიუხედავად, თუ რა გადაწყვეტილებას მიიღებენ მხარეები, ისინი ძალ-ღონეს და დროს არ დაიშურებენ.

სადავო საკითხების განხილვა მოითხოვს გარკვეულ უნარ-ჩვევებს. კონფლიქტური სიტუაციებისადმი თანამშრომლობითი მიდგომა ხუთ შემადგენელ ნაწილს მოიცავს: 1) პრობლემის განსაზღვრა; 2) პრობლემის ანალიზი (რა მიზეზები და როგორია პრობლემის გარეგანი მახასიათებლები); 3) გადაწყვეტილებათა მისაღებად ურთიერთმისაღები კრიტერიუმების განსაზღვრა; 4) შესაძლო გადაწყვეტილებათა შეთავაზება; 5) საუკეთესო გადაწყვეტილების მიღება.

ზოგჯერ, კონფლიქტის დაძლევის დასახელებული ეტაპებიდან, შესაძლოა ზოგიერთის გამოტოვება.

როგორ უნდა დაიწყოს კონფლიქტი

ზოგიერთ სიტუაციაში, როგორც უკვე აღვნიშნეთ, კონფლიქტი დადებით როლს ასრულებს, რადგანაც ურთიერთდაპირისპირების მიზეზებს არკვევს და კონფლიქტურ მხარეთა თვალთახედვებს ადგენს. ამიტომ, ზოგჯერ სასარგებლოცაა კონფლიქტის ხელოვნურად გამოწვევა.

უძრავლესობა გაურბის კონფლიქტურ სიტუაციებს, რადგანაც არ იცის, როგორ მოახერხოს კონფლიქტური საუბრის ინიცირება. გთავაზობთ სხვადასხვა სფეროში ჩატარებული კვლევების შედეგად დადგინდეს რამდენიმე რეკომენდაციას, რომლებიც გამოვადგებათ კონფლიქტის დაწყებასა და მასზე რეაგირებისთვის.

1. აღიარეთ, რომ პრობლემები შეგექმნათ;
2. ქცევის განხორციელების ტერმინებში აღწერეთ პოტენციური კონფლიქტი, რომლის მომსწრეც ხართ, ამ კონფლიქტის სავარაუდო შედეგები და თქვენი შეგრძობები;
3. არ მისცეთ საშუალება სხვას – შეცვალოს საუბრის თემა;

4. საერთო ფასეულობათა ფონზე, გონივრული გადაწყვეტილება შესთავაზეთ;

5. კარგად მოიფიქრეთ, რა უნდა თქვათ, რომ თქვენი თხოვნა მოკლე და კონკრეტული იყოს.

კონფლიქტზე ეფექტური რეაგირება

ბევრად ძნელია პოტენციურ კონფლიქტურ სიტუაციაზე ეფექტური რეაგირება, ვიდრე თავად კონფლიქტის ინსცენირება, რადგან, თუ ადამიანი არაეფექტურად იწყებს კონფლიქტს, მისი პარტნიორი ადვილად შეძლებს თავის დაცვას.

სამწუხაროდ, კონფლიქტის ყველა ინიციატორი როდი აცნობიერებს პრობლემას, ქცევას, შედეგებს და ინიციაციის თანმხლებ გრძნობებს. შესაძლებელია ისეთ სიტუაციაში აღმოჩნდეს, რომ შექმნილი მდგომარეობიდან გამოსასვლელად, ინტერპერსონალური ურთიერთობის ჩვევების მთელი არსენალი დასჭირდეს.

გაწვდით კონფლიქტზე რეაგირების რამდენიმე რეკომენდაციას:

1. სიტუაციას გამოეთიშეთ. აღმართეთ თქვენი ემოციური „ფარი“. ადამიანს არაერთხელ უხდება წარმოსახვითი ფარის აღმართვა, როდესაც ის აშკარა აგრესიას და კონფლიქტების მოყვარულს აწყდება;

2. მიაქციეთ ყურადღება არავერბალურ სიგნალებს და ვერბალურ შეტყობინებებს. როგორც ნებისმიერ პიროვნებათშორის ურთიერთობაში, ისე კონფლიქტური სიტუაციის განმუხტვაში მოსმენის უნარი უდიდეს როლს ასრულებს. არავერბალური სიგნალების მნიშვნელობაზე მიუთითებს ბერგერის შემდეგი გამონათქვამი: „თუ არ გაითვალისწინებთ არავერბალურ სიგნალებს, თქვენ განწირული ხართ მხოლოდ დიდი აისბერგის წვერის დასანახად“;

3. გამოავლინეთ ემპათია, გულწრფელი ინტერესი და მზრუნველობა;

4. ხმამაღლა გამოთქვით და ახსენით, თუ თქვენ როგორ გესმით პრობლემა და დასვით კითხვები პრობლემის არსის დასაზუსტებლად;

5. თქვენსა და სხვათა პოზიციებში საერთო, გადაკვეთის წერტილები ეძებთ. გამოყავით ის მომენტები, რაზეც შესაძლებელია დათანხმება;

6. შესთავაზეთ ალტერნატიული გადაწყვეტილებანი.

ინტერვიუება

ახალბედებისათვის, სამუშაოზე მიღების წინ გასაუბრება, ხშირად, ავადმყოფურ პროცედურად იქცევა ხოლმე, მაგრამ მისი გავლა აუცილებელია და თანაც ხშირად, სამუშაოზე მიღების პრეტენდენტი გასაუბრებას რამდენჯერმე გადის, განურჩევლად იმისა, თუ რა სამუშაოს მიღებას გეგმავს და რა პროფესიისაა იგი. ცუდ ვარიანტში – გასაუბრება დროის უქმად ხარჯვად იქცევა, უკეთეს შემთხვევაში – გასაუბრება პრეტენდენტის შესახებ მეტად ფასეულ ინფორმაციას იძლევა, იგი ახერხებს კომპანიის წარმომადგენლების დარწმუნებას, რომ სწორედ ივია ვაკანტური ადგილის დაკავების ღირსი.

საქმის ცოდნით ჩატარებული გასაუბრება ადამიანის უნარების, პატივმოყვარეობის, ურთიერთობათა დამყარების თავისებურებებზე, მის ცოდნასა და ინტელექტზე და აგრეთვე მის ზნეობრივ მახასიათებლებზე საკმაოდ სრულ სურათს იძლევა.

სამუშაოზე მიღების წინ ჩატარებული გასაუბრება პიროვნებათშორისი ურთიერთობების განსაკუთრებული სიტუაციაა, რომელსაც სპეციფიკური მოთხოვნები აქვს. განვიხილოთ ზოგიერთი მეთოდი, რომელსაც კანდიდატი სამსახურში მიღებისას გამოიყენებს, ხოლო ინტერვიუერი – საუბრის ჩატარებისას.

სამუშაოზე მიღების პრეტენდენტის მოვალეობანი

სამუშაოს მისაღებად გასავლელ გასაუბრებაში წარმატების მისაღწევად, მას სერიოზულად და პასუხისმგებლობით უნდა მოეკიდოს.

გასაუბრებაზე მიწვევისას, გახსოვდეთ, რომ თქვენ კარგად უნდა გაყიდოთ თქვენი თავი და თქვენი კვალიფიკაცია. ნუ ივიწყებთ თქვენს არაკერბალურ სიგნალებს. გახსოვდეთ, რომ ისინი მოსაუბრეზე შთაბეჭდილებას ახდენენ. თუ გსურთ კარგი შთაბეჭდილების მოხდენა, იზრუნეთ თქვენს გარეგნულ იმიჯზე. ჩაცმულობა გარემოებასა და კომპანიის ხასიათს უნდა შეესაბამებოდეს.

გასაუბრებისთვის მზადება

გასაუბრებისთვის მზადება იწყება თანმხლები წერილის და რეზიუმეს დაწერით, რომლებიც დაგეხმარებიან მიწვევის მიღებასა და საკუთარი თავის გაყიდვაში

თანმხლები წერილი უნდა იყოს მოკლე, სწორად შედგენილი, რომელიც თქვენს ინტერესს იმ თანამდებობის მიმართ ასახავს, რომლის დაკავებაც გსურთ.

თანმხლები წერილის წერა

თანმხლები წერილი უნდა იყოს მოკლე და მასში მკაფიოდ უნდა გამოიხატოს ის ინტერესი, რომელიც დასაკავებელი თანამდებობის მიმართ გაქვთ. წერილი პირადად იმ პიროვნებას გაუგზავნეთ, რომელსაც თქვენი სამუშაოზე მიღება ევალება და არა პერსონალთან მუშაობის განყოფილებას. თუ თქვენთვის ადრესატის სახელი ცნობილი არ არის, შეეცადეთ გაიგოთ. ამისათვის შეგიძლიათ კომპანიაში დარეკოთ. რამდენადაც თქვენს ინტერესებშია საკუთარი პერსონისადმი ინტერესის გაღვიძება, ეცადეთ, რომ თქვენი თანმხლები წერილი ოფიციალურ დოკუმენტს არ დაემსგავსოს. წერილში აუცილებელია მიუთითოთ შემდეგი მონაცემები: სად და როგორ შეიტყვეთ ვაკანტური ადგილის არსებობის შესახებ, რითი არის საინტერესო თქვენთვის ეს ვაკანტური ადგილი, თქვენი ძირითადი უნარები და ჩვევები (რამდენიმე, მთავარი), რამდენად შეესატყვისებით ამ თანამდებობისათვის წაყენებულ მოთხოვნებს, აღნიშნეთ თქვენი ინტერესები, რომელნიც მოცემულ სამუშაოსთან შესაძლებელია პოტენციურად იყოს დაკავშირებული და დაურთეთ თხოვნა, რომ გასაუბრებაზე მიგიწვიონ. მოცულობით, წერილი არა უმეტეს ერთი გვერდის ან უფრო ნაკლები უნდა იყოს. თანმხლები წერილი რეზიუმესთან ერთად უნდა გაიგზავნოს.

რეზიუმეს შედგენა

რეზიუმე წარმოადგენს თქვენი უნარების და ჩვევების მოკლე ჩამონათვალს, ასე ვთქვათ, „თქვენს უტყვ სავაჭრო წარმომადგენელს“. რეზიუმეს სტანდარტული ფორმა არ არსებობს, მაგრამ შეგიძლია

იმის ჩამოთვლა, რისი ჩართვაა მისაღები რეზიუმეში. რეზიუმეს შედგენისას, ინფორმაცია ისეთნაირად მიაწოდეთ, რომ გასაუბრებაზე თქვენი მიწვევის ალბათობა გაიზარდოს.

რეზიუმეს შედგენისას მოგეთხოვებათ:

1. კონტაქტური ინფორმაცია. თქვენი სახელი, მისამართი და ტელეფონების ნომრები, რომ საჭიროების შემთხვევაში თქვენი მონახვა გაადვილდეს;

2. თქვენი პროფესიული მიზანი. ძალიან მოკლედ, ერთ წინადადებაში ჩამოყალიბებული მიზანი, რომელიც უნარებთან და პროფესიულ საქმიანობასთანაა დაკავშირებული;

3. მუშაობის გამოცდილება, ანაზღაურებადი და არაანაზღაურებადი სამუშაო, დაწყებული უკანასკნელი სამუშაო ადგილიდან. აუცილებლად მიუთითეთ სამუშაოზე მიღების დრო, დაკავებული თანამდებობა და მოვალეობანი (შესრულებული მუშაობის ხასიათი);

4. განათლება. საშუალო, უმაღლესი (დასრულებული თუ დაუმთავრებელი), სასწავლო კურსები (მიეთითება მხოლოდ ის კურსები, რომლებიც მოცემულ სამუშაოს უშუალოდ უკავშირდება).

5. სამხედრო სამსახურის გავლა. საჯარისო ფორმირებების ხასიათი, წოდება, თანამდებობა, ჯილდოები. დემობილიზაციის შემდეგ სამხედრო ვალდებულებანი;

6. პროფესიული სერტიფიკატები და კავშირები. პროფესიული ორგანიზაციების წევრობა, დაკისრებული მოვალეობანი;

7. საზოგადოებრივი საქმიანობა, საზოგადოებრივ ორგანიზაციათა წევრობა, სხვადასხვა საზოგადოებებსა და კლუბებში გაერთიანება;

8. საგანგებო (სპეციალური) ჩვევები, უცხო ენათა ფლობის დონე, კომპიუტერის ცოდნა;

9. გატაცებანი და ინტერესები (მიეთითება მხოლოდ პროფესიასთან დაკავშირებულნი);

10. რეკომენდაციები. ადამიანები, რომლებიც კარგად იცნობენ თქვენს პროფესიულ თვისებებს და იკისრებენ პასუხისმგებლობას. მიუთითეთ მხოლოდ ის ადამიანები, რომელთაგანაც, საჭიროების შემთხვევაში, შესაძლებელია რეკომენდაციების მიღება.

გასაუბრების ჩატარებისას პიროვნებათშორისი ურთიერთობების უნარ-ჩვევები

თანამდებობრივი მოვალეობების შესრულების დროს, თითოეული ადამიანი, შესაძლოა, აღმოჩნდეს მაგიდის ორივე მხარეს – სამსახურში მისაღების ან სამუშაოთი დამსაქმებლის ადგილზე. ამიტომ საჭიროა, როგორც გასაუბრების მონაწილის, ასევე გასაუბრების ჩატარების გამოცდილების შექმნა. სამსახურში, შეიძლება, გთხოვონ კლიენტთან გასაუბრება, რომელიც ფირმის მუშაობით უკმაყოფილოა, შეიძლება, თანამშრომლებთან მოგიხდეთ გასაუბრება თქვენი საქმიანობის შესახებ, იმ პრეტენდენტებთან მოგიწიოთ გასაუბრება, რომლებიც ვაკანტური ადგილის დაკავებას ლამობენ და ა. შ. ამიტომ გასაუბრების დაგეგმვა და ჩატარება გარკვეულ ცოდნას მოითხოვს.

როგორც ფირმის წარმომადგენელი, თქვენ, პრეტენდენტსა და თქვენს კომპანიას შორის დამაკავშირებელ რგოლს წარმოადგენთ. გასაუბრების მსვლელობისას, პრეტენდენტს გარკვეული შთაბეჭდილება ექმნება და ამ შთაბეჭდილების საფუძველზე კი, მთლიანად კომპანიაზე წარმოდგენა ყალიბდება. აუცილებელია იმ კითხვებზე პასუხების მომზადება, რომლებიც, შესაძლოა კლიენტს კომპანიის მიმართ გაუჩნდეს. როგორც წესი, კლიენტი ინტერესდება, უპირველეს ყოვლისა, ხელფასის ოდენობით, პროფესიული წინსვლის პერსპექტივით, იმით, თუ რა გავლენა შეიძლება მოახდინოს მისმა დამოუკიდებელმა გადაწყვეტილებებმა კომპანიის პოლიტიკაზე, დაინტერესდება თუ არა კომპანია მისი პირადი ცხოვრებით, მომსახურე პერსონალის ცხოვრების სტილით, მუშაობის პირობებით და სხვ. და ამასთან ერთად არ უნდა გავიწყდებოდეთ, რომ სწორედ თქვენ წყვეტთ, ივარგებს ეს ადამიანი ამ ვაკანტურ ადგილზე თუ არა.

გასაუბრების შესავალი ნაწილი – გასაუბრების დაწყების წინ გამოკვეთეთ მისი მიზანი. წარუდგინეთ საკუთარი თავი, თუ მანამდე ამ ადამიანს არ იცნობდით.

ხანდახან, გასაუბრებას კონტაქტის სწრაფი დამყარების მიზნით, ე. წ. „გამახურებელი“, იოლი კითხვების დასმით იწყებენ. კარგი ინტერვიუერი სიტუაციას კარგად გრძნობს და შეუძლია მოსაუბრე გულახდილი საუბრისთვის განაწყოს.

კითხვები, რომლებიც გასაუბრების ძირითად ნაწილს ეხება – ის კითხვებია, რომლებზეც პასუხები თქვენ აუცილებლად უნდა მიიღოთ. ვინაიდან ინფორმაციის ხარისხი დიდად არის დამოკიდებული კითხვათა ფორმულირებაზე, განვიხილოთ თანამოსაუბრისთვის დასასმელი სამი სახის კითხვები: ღია ან დახურული, ნეიტრალური ან დამხმარე, მიმართულების მაჩვენებელი, ძირითადი ან მეორეხარისხოვანი კითხვები.

ღია კითხვები – პრეტენდენტს საშუალებას აძლევს პასუხი თავისუფალი ფორმით ჩამოაყალიბოს. ღია ხასიათის კითხვები მოსაუბრეს საუბრისათვის განაწყოებს. მაგრამ, გასათვალისწინებელია, რომ ასეთ დროს პრეტენდენტმა შეიძლება ინიციატივა ხელში ჩაიგდოს და ასეთ კითხვებზე დიდი დრო დაიხარჯოს.

დახურული კითხვები – პირიქით, ზუსტად ჩამოყალიბებულია და მოკლე პასუხებს მოითხოვს. ასეთ კითხვებზე პასუხები ან უარყოფითი, ან დადებითი ხასიათისაა: „ღია“ ან „არა“.

დახურული და ღია კითხვები, ამავე დროს, შესაძლებელია, ნეიტრალურ ან მიმართულ ხასიათს ატარებდნენ.

ძირითად კითხვებს – ღიას თუ დახურულს, ინტერვიუერი წინასწარ ამზადებს და ისინი გასაუბრების საფუძველს წარმოადგენს. მეორეხარისხოვანი ან შემდეგი კითხვები შეიძლება წინასწარ იყოს დაგეგმილი, ან სპონტანურად წარმოიშვას და აიძულოს მოსაუბრე – განავრცოს, გააგრძელოს დაწყებული აზრი.

კითხვები გამეორებისათვის

1. რა ფაქტორები განაპირობებენ ადამიანთა შორის ურთიერთობის დამყარებას?
2. რა იცით შუტცის თეორიის შესახებ?
3. რას წარმოადგენს პიროვნებათშორისი კონფლიქტი?
4. როგორ უნდა მოუწაროთ კონფლიქტურ სიტუაციებს?
5. რა სიტუაციებში თამაშობს კონფლიქტი დადებით როლს?
6. რას ისახავს მიზნად ინტერვიუება?
7. რა მოვალეობები აკისრია სამუშაოზე მიღების პრეტენდენტს?
8. როგორ იწერება თანმხლები წერილი?
9. როგორ ვადგენთ რეზიუმეს?
10. რა განსხვავებაა დახურულ და ღია კითხვებს შორის?

XII თავი

ჯგუფური კომუნიკაცია

ეფექტური სამუშაო ჯგუფის მახასიათებლები

სამუშაო ჯგუფი სამი ან მეტი ადამიანის გაერთიანებაა, რომელიც საერთო ამოცანის გადასაწყვეტადაა მოწოდებული. ჯგუფი ბევრად მეტია, ვიდრე ცალკეულ ადამიანთა უბრალო კრებადობა. ექვსი ადამიანი ლიფტის კაბინაში სამუშაო ჯგუფი არ არის, მაგრამ, თუ ლიფტი სართულებს შორის გაჩერდა და ლიფტში მყოფი ადამიანები იმის ფიქრს და მოქმედებას დაიწყებენ, როგორ ამოქმედონ ლიფტის კაბინა, ისინი სამუშაო ჯგუფად იქცევიან. ეფექტურ სამუშაო ჯგუფს მკაფიოდ განსაზღვრული მიზნები ამოძრავებს. იგი ოპტიმალური რაოდენობის ადამიანებისაგან შედგება განსხვავებული პიროვნული მახასიათებლებით, ცოდნით, პრაქტიკული უნარებით და შეხედულებებით. ჯგუფის წევრები იღვწიან ერთიანობის გამყარებისთვის, ემორჩილებიან იმ წესებსა და ნორმებს, რომელნიც ღია ინფორმაციის, იდეების, თვალსაზრისების გაცვლის პროცესს აიოლებს. ჯგუფური მუშაობა მასში გაერთიანებულ წევრებს ურთიერთქმედებისაკენ უბიძგებს.

მკაფიოდ განსაზღვრული მიზნები

ჯგუფის მიზანი საქმეთა სასურველად მოგვარებაა, რაც ძლიერ მოტივაციას ბადებს. მიზნის გაცნობიერება და მასში წვდომა ჯგუფის წევრების სწრაფვას ზრდის, მაგრამ ეს ხდება მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუკი დასახული მიზნის არსს ჯგუფის წევრები ერთობლივად იხილავენ.

მიზნები კონკრეტული უნდა იყოს ზუსტად ფორმულირებული ამოცანით. ამასთან, მიზნები თანმიმდევრული უნდა იყოს. ერთი მიზნის მისაღწევად გადადგმული ნაბიჯები არ უნდა ეწინააღმდეგებოდეს მეორე მიზნისაკენ სწრაფვას.

მიზნები საკმაოდ ფართო ხასიათისა უნდა იყოს და მათი სირთულე მთელი ჯგუფის საერთო ძალისხმევას და დაძაბულ მუშაობას მოითხოვდეს, რაც, თავის მხრივ, ჯგუფის წევრების ეფექტური მუშაობისათვის ძლიერ მოტივაციად იქცევა.

მიზნები ჯგუფის წევრებისათვის ნათელი და გასაგები უნდა იყოს და მხოლოდ ამ შემთხვევაში ეს დასახული მიზნები ჯგუფის დაინტერესებას გამოიწვევს.

ჯგუფის ოპტიმალური შემადგენლობა

ეფექტიანი ჯგუფის წევრთა რაოდენობა კონსტრუქციული ურთიერთობის უზრუნველსაყოფად საკმარისი უნდა იყოს, მაგრამ ამავე დროს, წევრთა რაოდენობა ხელს არ უნდა უშლიდეს საკითხთა ჯგუფური განხილვის პროცესს. როდესაც ჯგუფი რაოდენობრივად იზრდება, მატულობს იმ სირთულეთა რაოდენობაც, რომელთა მოგვარებაც ჯგუფს უხდება. მაგ., თუ ჯგუფი შედგება მხოლოდ თინასა და გიასაგან, მასში მხოლოდ ერთი ტიპის ურთიერთობაა დამყარებული, რომლის მართვაცაა საჭირო. მაგრამ, თუ ამ ჯგუფს შეუერთდება კიდევ ერთი ადამიანი – კოტე, მაშინ, უკვე საჭირო ხდება ოთხი სახეობის ურთიერთობის მართვა (თინა – გია, გია – კოტე, კოტე – თინა, თინა – გია – კოტე). რაც უფრო იზრდება ჯგუფის წევრთა რაოდენობა, მით უფრო რთულდება საერთო საქმეში მონაწილეობა, რის შედეგადაც, ჯგუფის წევრებს უკმაყოფილების გრძნობა ეუფლებათ.

როგორც კვლევები ცხადყოფს, მიზნის მიღწევის გზაზე, საუკეთესო ვარიანტია ნაკლები რაოდენობის წევრთა გამაერთიანებელი ჯგუფი.

ჯგუფის წევრთა რაოდენობის გაზრდის კვალობაზე, იზრდება განსახილველ საკითხებზე მსჯელობების და გადაწყვეტილებათა მისაღებად საჭირო დროც.

ჯგუფში ადამიანთა სწორი თანაფარდობით შერჩევას უფრო მეტი მნიშვნელობა აქვს, ვიდრე ჯგუფის წევრთა რაოდენობას. მიზანშეწონილია **ჰეტეროგენური**, და არა **ჰომოგენური** ჯგუფის შედგენა. **ჰომოგენური ჯგუფი** ისეთი ჯგუფია, რომლის წევრებსაც ბევრი საერთო აქვთ. საპირისპიროდ, **ჰეტეროგენური ჯგუფი** აერთიანებს სხვადასხვა სქესის, ასაკის, სხვადასხვა დონის მომზადების, განსხვავებულ განწყობათა და ინტერესთა მქონე ადამიანებს.

ეფექტური ჯგუფები, ჩვეულებრივ, განსხვავებული ცოდნისა და გამოცდილების მქონე ადამიანებისაგან შედგებიან. ჰომოგენურ

ჯგუფებში ყველა მონაწილე, როგორც წესი, ერთნაირ ცოდნას ფლობს, პრობლემას ერთნაირი თვალთახედვით უღგება და შედეგად, მათ ადვილად შეუძლიათ გამოტოვონ მნიშვნელოვანი ინფორმაცია, ან პრობლემათა გამარტივებული გზებით გადაწყვეტისაკენ გადაიხარონ.

ნორმები

ეფექტიანი ჯგუფები მიზანთა მისაღწევად და ჯგუფის ერთიანობის განსამტკიცებლად ნორმებს გამოიმუშავენ. ნორმები ჯგუფის შექმნის დღიდანვე ჩნდება. ნორმები წარმოიქმნებიან, ცვლილებებს განიცდიან და სტაბილიზდებიან. ნორმების განვითარების სტადიები დაკავშირებულია იმ ახლო კავშირების გაჩენასთან, რომლებიც ჯგუფის წევრებს შორის მყარდება.

ჯგუფის განვითარების სტადიები

ჯგუფები, ჩვეულებრივ, განვითარების რამდენიმე სტადიას გადიან. ამ სტადიათა აღწერის მრავალი მოდელი არსებობს, მაგრამ ყველაზე მეტად ტაკმანის (Tuckman 1965) მოდელმა პოვა გავრცელება. ტაკმანის მიხედვით, ეს სტადიები შემდეგია: „ფორმირება“, „შტორმი“, „ნორმათა შემუშავება“, „ამოცანის შესრულება“ და „დასრულება“. თანამედროვე კვლევები (Wheelen, Hochhberger, 1996) ადასტურებენ, რომ ჯგუფები განვითარებისას, ამ სტადიებს რეალურად გადიან.

ფორმირება

ფორმირება – ჯგუფის ფორმირებისას, როდესაც მისი შემადგენლობა უკვე გარკვეულია, დიდი მნიშვნელობა აქვს, ჯგუფში გაერთიანებულ ინდივიდებს შორის თუ რა დამოკიდებულებები დამყარდება. თუკი პიროვნება გრძნობს, რომ ჯგუფის წევრები მას პატივს სცემენ და თავისიანად მიაჩნიათ, პიროვნება ჯგუფთან ადვილად იდენტიფიცირებს. ჯგუფის არსებობის პირველ ეტაპზე, ალბათ, ჯგუფის ზოგიერთი წევრი, მისთვის სრულიად ახალ სოციალურ გარემოში, დისკომფორტსაც განიცდის. ადამიანთა ურთიერთობა ამ ეტაპზე განსაკუთრებულად ზრდილი მოქცევით

ხასიათდება, მიმდინარეობს ერთმანეთის მოსინჯვა, ერთმანეთის გაცნობა, რათა გაირკვეს, როგორ იმუშავებს ჯგუფი და, ამასთანავე, მოიძებნოს ჯგუფში თითოეულის ადგილი. ჯგუფის ფორმირების ეტაპზე ადამიანთა შორის ნებისმიერი უთანხმოება შეუმჩნეველი რჩება. თუ ჯგუფი ფორმალურ ლიდერს ნიშნავს, ჯგუფის წევრთა ქცევა, ამ ეტაპზე, ამ ლიდერზეა ორიენტირებული.

განვითარების ამ ეტაპზე უმჯობესია დადებითი დამოკიდებულებების და გრძნობების გამოვლენა. სჯობს უხეში შენიშვნებისაგან თავის შეკავება, საკუთარი პიროვნების ნაწილობრივ გახსნა და საპასუხო რეაქციის დალოდება. ჯგუფის წევრები ცდილობენ ერთმანეთისადმი მეგობრული, ყურადღებიანი და გახსნილები იყვნენ. ეს ნიშნავს, რომ ამ დროს ადამიანმა უნდა გამოიყენოს აქტიური მოსმენის, ემპათიის უნარები, რაც ხელს შეუწყობს სხვათა უკეთ გაცნობასა და მათთან დაახლოებას. აქვე შესაძლებელია გამოიყენონ მეგობრული, მხედველობითი კონტაქტი, თანხმობის ნიშნად თავის დაქნევა, ღიმილი, ერთი სიტყვით, მთელი ის არსენალი, რაც პიროვნებათშორისი კეთილი ურთიერთობის დამყარებას ღიდად შეუწყობს ხელს.

„შტორმი“

„შტორმი“ ჯგუფის განვითარების ის სტადიაა, რომლის დროსაც, ჯგუფისთვის მიზანი სავსებით ნათელი ხდება და იკვეთება, თუ რა ადგილს იკავებს თითოეული წევრი ჯგუფის ძალაუფლების სტრუქტურაში. სტრესი და დამაბულობა კონფლიქტური იდეების, მოსაზრებების და ხასიათების გამოვლენის ბუნებრივი შედეგია და ჯგუფში მაშინ წარმოიშვება, როდესაც იგი გადაწყვეტილებათა მიღების სტადიაზე გადადის. ჯგუფებში, სადაც ფორმალურად დანიშნული ლიდერი არ არსებობს, შეიძლება არაფორმალური ლიდერობისათვის მეტოქეობამ იჩინოს თავი. წინა სტადიისათვის დამახასიათებელი ზრდილობიანი ატმოსფერო იცვლება უხეში შენიშვნებით, ექიდნური კომენტარებით, აგრესიული დამოკიდებულებებით. „შტორმის“ ეტაპზე, ჯგუფის წევრები ვილაცის პოზიციაზე დგებიან, ყალიბდება ფრაქციები და კოალიციები.

კონტროლს დაქვემდებარებული ჯგუფის განვითარებაში „შტორმი“ ძალზე მნიშვნელოვანი ეტაპია. „შტორმის“ მდგომარეობაში

მყოფ ჯგუფს უხდება ალტერნატიულ იდეათა, შეხედულებათა და თვალსაზრისთა განხილვა. თუმცა „შტორმის“ სტადიას ყველა ჯგუფი გადის, მაგრამ არიან ჯგუფები, რომლებიც ამ დროს გაჩენილ პრობლემებს ადვილად უმკლავდებიან და არიან ჯგუფები, რომელთა არსებობის საკითხი სათუო ხდება. თუ ჯგუფში „შტორმი“ არ ხდება, ჯგუფმა შესაძლოა „გაჯგუფურების“ ფენომენის ზემოქმედება განიცადოს, რომლის დროსაც კლებულობს გონებრივი პროდუქტიულობა, სუსტდება რეალობით შემოწმება, ქვეითდება მორალური შეფასების უნარი. ყოველივე ამის მიზეზი ჯგუფის შიგნით არსებული წნეხია.

ნორმათა შემუშავება

ნორმათა შემუშავება ჯგუფის განვითარების ის ეტაპია, რომლის დროსაც ჯგუფი ქცევის წესებს ამყარებს, განსაკუთრებით იმ წესებს, რომლებიც კონფლიქტების გადაწყვეტას ეხება. მას შემდეგ, რაც „შტორმის“ ეტაპი დაძლეულია, იწყება ახალი ეტაპი, როდესაც ჯგუფის წევრები თანხმობის მისაღებად, ერთმანეთზე ძლიერ ზეწოლას, წნეხს ახორციელებენ. ჯგუფის წევრები, ძირითადად, ნორმებს ემორჩილებიან, თუმცა იმათ, ვისაც უფრო მაღალი სტატუსი ან მეტი უფლებები აქვთ, დროდადრო შეუძლიათ საერთო ნორმებიდან გადახრა. ჯგუფის წევრების მიმართ კი, რომლებიც დადგენილ ნორმებს არ ემორჩილებიან, სანქციები ტარდება.

მიზნის შესრულება ჯგუფის განვითარების იმ სტადიას წარმოადგენს, როდესაც ჯგუფის თითოეული წევრის უნარები, ცოდნა და ნიჭი ერთიანდება, რათა მიზნის მიღწევის გზაზე ყველა წინააღმდეგობა დაიძლიოს. მანამ, სანამდე ჯგუფის წევრები სოციალურ კავშირებს ამყარებენ, ძალაუფლებას ინაწილებენ და ნორმებს ავითარებენ, ისინი ცდილობენ „კალაპოტში ჩადგომას“, ეფექტურ ჯგუფად ქცევას, რათა მათ წინაშე მდგარი პრობლემები შემოქმედებითად გადაჭრან და საბოლოო მიზანს მიაღწიონ. მიზნის შესრულების სტადიაზე ურთიერთობა კონცენტრირებულია ძირითადად პრობლემათა გადაწყვეტაზე და დასახულ ამოცანებთან დაკავშირებულ ინფორმაციათა შეგროვებასა და მათ ანალიზზე, და არა ურთიერთობის გარკვევაზე.

დასრულება. ამ სტადიაზე ჯგუფის წევრები უკვე მიღწეულის შედეგებს განსაზღვრავენ და წყვეტენ, როგორ დაასრულონ ან როგორ შეინარჩუნონ ის პიროვნული ურთიერთობა, რომელიც ჯგუფში ჩამოყალიბდა. ზოგიერთი ჯგუფი პერიოდულად იკრიბება, ზოგი – მუშაობას განაგრძობს. მაგრამ, ადრე თუ გვიან, ყველა ჯგუფი წყვეტს არსებობას.

კვლევების მიხედვით, ამ უკანასკნელ ფაზაში ჯგუფის წინაშე ორი ამოცანაა გადასაწყვეტი. პირველი: ჯგუფმა უნდა გაიაზროს მიღებული გამოცდილება, შეაფასოს და გააანალიზოს იგი. ჯგუფის წევრები, შესაძლოა, წარმატების ან წარუმატებლობის მიზეზთა გარკვევას შეეცადონ, გაიხსენონ მნიშვნელოვანი მომენტები და ა. შ. და მეორე: დასრულების სტადია, რომელიც ძალზე მნიშვნელოვანია. ის ზემოქმედებას ახდენს მიღებული გამოცდილების ინტერპრეტირებაზე და იმ მოლოდინთა ჩამოყალიბებაზე, რომლებიც ჯგუფის წევრებს მსგავსი სიტუაციების მიმართ გაუჩნდებათ.

ჯგუფებში პრობლემათა გადაჭრის გზები

კვლევები ცხადყოფს, რომ ჯგუფები პრობლემათა გადაჭრას განსხვავებულად უღებიათ. ზოგიერთი ჯგუფი პრობლემას სწორხაზოვნად წყვეტს, ზოგი – სპირალურ სქემას ამჯობინებს, რომლის შიგნითაც ზუსტდება, მიიღება, მოდიფიცირდება, კომბინირდება განვითარებადი იდეები. მაღალკვალიფიციური გადაწყვეტილების მისაღებად, ჯგუფმა რამდენიმე ამოცანა უნდა შეასრულოს.

რა ამოცანებია ეს?

პრობლემის წამოყენება

ხშირად, დისკუსიის ადრეულ ეტაპებზე, უთანხმოებათა მიზეზი იმის შედეგია, რომ ჯგუფის წევრებს არ ესმით, თუ რა კონკრეტული მიზნებია დასახული მათ წინაშე.

ჯგუფმა, დროულად, წერილობითი ფორმით უნდა განსაზღვროს პრობლემა. თუ ჯგუფი ვერ შეთანხმდება პრობლემის ფორმალურად დაყენების საკითხში, ალბათობა იმისა, რომ შემდგომში ეს ჯგუფი პროდუქტიულად იმუშავებს, ძალზე მცირეა. პრობლემების

წამოყენება მიზანშეწონილია ისეთი კითხვის ფორმით, რომელიც პასუხს საჭიროებს.

პრობლემათა ეფექტური ფორმულირება ოთხი თვისებით ხასიათდება:

1. პრობლემები უნდა დაისვას კითხვითი ფორმით, რაც ხელს უწყობს ჯგუფში კვლევითი სულისკვეთების განვითარებას;
2. პრობლემათა ეფექტური ფორმულირება მხოლოდ ერთ ცენტრალურ იდეას აყენებს. თუ დავალება ორ საკითხს მოიცავს, მაშინ ჯგუფი ერთ კითხვას ორ დამოუკიდებელ კითხვად აყალიბებს;
3. ფორმულირება პრობლემის აღსაწერად კონკრეტულ და ზუსტ ენას იყენებს;
4. შესაძლებელია პრობლემების იდენტიფიცირება ისეთ კითხვებთან, რომლებიც ფაქტებს ეხება, ანუ ზუსტდება – ეს ფაქტი რა და როგორი ხარისხითაა ჭეშმარიტი.

კითხვები, რომლებიც შეფასებათა დასადგენად არიან მოწოდებულნი, სუბიექტურ მსჯელობებზე ივება – რა არის სწორი, მორალური, სამართლიანი და ა.შ.

გადაწყვეტილებათა მიღების ეფექტურობის ხელშეშლელი პირობები

არსებობს კოგნიტური, აფილაციური და ეგოცენტრული წინააღმდეგობანი, რომლებიც ხელს უშლიან კონსტრუქციულ გადაწყვეტილებათა მიღებას.

კოგნიტური წინააღმდეგობები თავს იჩენს მაშინ, როდესაც დასახული ამოცანის სირთულე ჯგუფზე ზეწოლას ახდენს, ასევე, თუ ინფორმაციის ნაკლებობა ან ამოცანის შესასრულებლად გამოყოფილი დრო შეზღუდულია.

აფილაციური წინააღმდეგობანი მაშინ ჩნდება, თუ ყველა ან ჯგუფის ზოგიერთი წევრი დაინტერესებულია სხვებთან ჰარმონიული ურთიერთობის დამყარებით და არა ხარისხიანი გადაწყვეტილების მიღებით.

ეგოცენტრულ წინააღმდეგობათა გაჩენის მიზეზი არის ჯგუფის წევრთა პირადულ მოთხოვნილებათა დაკმაყოფილების მოტივი ან ჯგუფის წევრებისადმი კონტროლზე მაღალი მოთხოვნილება. ასეთი ადამიანები ყველა საკითხს განიხილავენ „მოგება-წაგების“ ტერმინებით.

მათ მიანჩნათ, რომ თუ ჯგუფს აიძულებენ მათი მოსაზრება მიიღოს, ისინი „იგებენ“, მაგრამ თუ ჯგუფი ალტერნატიულ მოსაზრებას დაუჭერს მხარს, ისინი „წაგებულნი“ რჩებიან.

ჯგუფურ კომუნიკაციაში მონაწილეობს კიდევ ერთი პერსონა, ე.წ. **ემმაკის ადვოკატი** – ადამიანი, რომელსაც ევალუბა დავის იმ მხარის დაცვა, რომელიც ჯგუფის მიერ მიღებულ გადაწყვეტილებას ეწინააღმდეგება.

როლები და ლიდერობა ჯგუფებში

ფსიქოლოგები, რომლებიც ადამიანთა როლურ ქცევებს სწავლობენ, მიიჩნევენ, რომ სოციალური ცხოვრება სცენაზე მსახიობების თამაშის მსგავსია. თავად სიტყვა როლი სწორედ თეატრიდან იღებს სათავეს. როგორც მსახიობი ესწრაფვის, რაც შეიძლება ღრმად ჩასწვდეს როლს, ჩვენ, ადამიანებიც ვცდილობთ, რაც შეიძლება უკეთ მოვირგოთ ის როლი, რაც ცხოვრებამ, სოციუმმა დაგვაკისრა.

ამრიგად, **როლი** წარმოადგენს ქცევის სპეციფიკურ პატერნს, რომლის დემონსტრირებას ჯგუფის წევრები სხვათა მოლოდინების გათვალისწინებით ახდენენ.

ჯგუფური როლები

ჯგუფის წევრების მიერ შესასრულებელი როლები მათი პიროვნული თავისებურებებისა და ჯგუფის მოთხოვნილებების გათვალისწინებით ნაწილდება. არსებობს როლების ოთხი ძირითადი ტიპი: 1. დასახული მიზნის მიღწევის უზრუნველმყოფელი; 2. მხარდამჭერი; 3. პროცედურული და 4. ეგოცენტრული.

დასახული მიზნის მიღწევის უზრუნველმყოფელი როლები ქცევის სპეციფიკური პატერნებია, რომლებიც ჯგუფს დასახული მიზნის მიღწევაში ეხმარებიან.

ჯგუფის ის წევრები, რომელნიც ამ როლს ასრულებენ, ჯგუფს ინფორმაციით უზრუნველყოფენ, გამოთქვამენ საკუთარ მოსაზრებებს, ეძებენ, მოიპოვებენ და აანალიზებენ ინფორმაციას.

ახალი ინფორმაციის მიწოდებით და საკუთარი თვალსაზრისის გამოხატვით, ისინი ჯგუფს განსახილველად და მუშაობის

გასაგრძელებლად ახალ მასალას აწვდიან.

ჯგუფს ამ როლების შემსრულებელთა მიმართ მათი კომპეტენტურობის და მაღალი ინფორმირებულობის მოლოდინები გააჩნია და ელის, რომ ისინი ცოდნას ჯგუფის წევრებს გაუნაწილებენ. რაც მეტ მასალას ფლობს ასეთი ადამიანი, მით მეტია მისი წვლილი საერთო საქმეში.

„ანალიტიკოსები“ დისკუსიის მსვლელობისას ჯგუფის წევრთა მიერ გამოთქმულ არგუმენტებს ანალიზებენ. ამასთან, ჯგუფის წევრთა გამონათქვამებში გაჟღერებულ ფარულ ვარაუდთა ახსნა-განმარტებას ცდილობენ.

მხარდამჭერი როლები

მხარდამჭერი როლები ქცევის სპეციფიკურ პატერნებს ითხოვენ, რაც იმაში გამოიხატება, რომ ისინი ჯგუფის განვითარებას ხელს უწყობენ, ჯგუფის წევრებს კარგ ურთიერთობათა შენარჩუნებაში ეხმარებიან. ამას გარდა, ისინი კონფლიქტთა გადაწყვეტის ეფექტურობას უზრუნველყოფენ.

ჯგუფის წევრები, რომლებიც მხარდამჭერთა როლს ასრულებენ, ჯგუფის დანარჩენ წევრებს ამხნეებენ, დაძაბულობას ხსნიან, ურთიერთობაში ჰარმონია შეაქვთ და ჯგუფში მიმდინარე პროცესების ახსნას ცდილობენ.

მხარდამჭერ როლებში ასხვაებენ: მხარდამჭერ, მომხრე, დაძაბულობის განმმუხტველ, ჰარმონიზატორულ და მთარგმნელის როლებს.

1. მხარდამჭერის როლის შემსრულებელი ჯგუფის განვითარების პროცესს, ჯგუფის წევრებს შორის კარგ დამოკიდებულებათა შენარჩუნებას ხელს უწყობს და კონფლიქტების მოგვარების ეფექტურობას უზრუნველყოფს.

2. მომხრე – ის ადამიანია, რომელიც მუდმივად ამხნეებს ჯგუფის წევრებს.

3. დაძაბულობის განმმუხტველი განსაზღვრავს, თუ როდის არიან ჯგუფის წევრები სტრესულ მდგომარეობაში ან ძლიერ გადაღლილნი და ცდილობს დაძაბულობის მოხსნას და ჯგუფს შემდგომი მუშაობისათვის სტიმულს აძლევს.

4. ჰარმონიზატორი დისკუსიაში იმ დროს ერთვება, როდესაც

ჯგუფის ურთიერთობებში, ან ცალკეულ მის წევრთა შორის კონფლიქტური სიტუაცია მწიფდება.

5. მთარგმნელი – ის ადამიანია, რომელიც კარგად ერკვევა ჯგუფის წევრთა სოციალურ, კულტურულ და გენდერულ ორიენტაციებში და ამ ცოდნას ახმარს იმას, რომ ჯგუფის წევრებმა ერთმანეთს უკეთ გაუგონ.

პროცედურული როლები

პროცედურული როლი – ქცევის სპეციფიკური პატერნია, რომელიც ჯგუფს პრობლემის გადაწყვეტაში ეხმარება.

ჯგუფის წევრები, რომელნიც პროცედურულ როლებს თამაშობენ, თავის მხრივ იყოფიან:

დისპეტჩერებად, პროტოკოლისტებად და შემნახველებად.

„დისპეტჩერი“ – თვალყურს ადევნებს ჯგუფის მოქმედებას და დღის წესრიგის დაცვაში ეხმარება.

„პროტოკოლისტი“ – წერილობით, ზუსტად აღწერს ჯგუფის მიერ მიღებულ გადაწყვეტილებებს და იმასაც, თუ რას ეფუძნებოდა ეს გადაწყვეტილებები. პროტოკოლისტები ხშირად, მომდევნო შეკრების წინ, ჯგუფის წევრებს საკუთარი ჩანაწერების შესწორებულ ვარიანტებს ურიგებენ. ხანდახან ეს ჩანაწერები პროტოკოლების სახით ქვეყნდება და ასე იქმნება ჯგუფის არქივი.

„შემნახველი“ საუბარს წარმართავს და ჯგუფის თითოეულ წევრს საუბარში მონაწილეობის თანაბარ შესაძლებლობას აძლევს.

ტრენინგი

სამუშაო რვეულში აღნიშნეთ, რომელი როლის შესრულება გიზღვრათ ჯგუფში ყველაზე ხშირად? რომელი როლის შესრულება გიაღვრილდებათ? რომელი როლის შესრულება გიქმნით სირთულეებს? თქვენ მიერ გაცემული თითოეული პასუხი გააანალიზეთ.

ეგოცენტრული როლები

ეგოცენტრული როლები ქცევის სპეციფიკური პატერნია, რომელიც ჯგუფის ინტერესების საზიანოდ, ყურადღებას ამახვილებს პერსონალურ მოთხოვნილებებსა და ამოცანებზე. ამ შემთხვევაშიც, იმის მიხედვით, თუ ვინ რა როლს თამაშობს, შეიძლება გამოვყოთ: „აგრესორი“, „ხუმარა“, „დაუსწრებელი“ ან „მონოპოლისტი“.

„აგრესორი“ – მიიღტვის საკუთარი სტატუსის ამაღლებისაკენ. თუ საქმე რიგზე არაა, ყველას აკრიტიკებს და გმობს, ამცირებს სხვათა პიროვნულ თვისებებსა და სტატუსს.

„ხუმარა“ – სხვათა ყურადღების მიქცევას ლაზღანდარობით, სხვათა გამოჯავრებით ცდილობს და ყველაფერს ხუმრობად აქცევს.

„დაუსწრებელი“ – მხოლოდ საკუთარ პრობლემათა გადასაწყვეტად იღვწის და თავს არიდებს ყოველგვარ დისკუსიას თუ ჯგუფურ მუშაობას.

„მონოპოლისტი“ – შეუჩერებლად ლაპარაკობს, რათა გარშემო მყოფებს მცოდნის, ყველაფერში გარკვეულის და ჯგუფისთვის შეუცვლელი პიროვნების შთაბეჭდილება შეუქმნას.

ლიდერობა

თუმცა ამოცანის გადაწყვეტისათვის ყველა როლის შესრულება, აგრეთვე დასახული მიზნის მიღწევისათვის განკუთვნილი მხარდამჭერი და პროცედურული როლები აუცილებელი როლებია, მაგრამ მაინც, ჯგუფური მიზნების მიღწევას კარგი ხელმძღვანელობა ესაჭიროება. მეცნიერებმა მრავალჯერ სცადეს, განესაზღვრათ, რა არის ლიდერობა. ყველა ამ განსაზღვრების მიხედვით, ლიდერობა ჯგუფური მიზნების მისაღწევად, ნიშნავს – ჯგუფზე გავლენის პროცესს.

გავლენა, როგორც გვანსოვს, კომუნიკაციური პროცესია – სხვათა შეხედულებებსა და მოქმედებას ცვლის; მაგრამ ლიდერობა მეტია, ვიდრე უბრალოდ გავლენა.

ლიდერობა არის მიზნის მიღწევის გზაზე ჯგუფის დასახმარებლად გავლენის გამოყენება. განვიხილოთ, როგორ ემსახურება ლიდერობა ჯგუფის ინტერესებს.

ლიდერობის ფუნქციები

ლიდერობა „უმნიშვნელოვანესი სასიცოცხლო ფუნქციების“ რეალიზაციაში იღებს მონაწილეობას. ეს ფუნქციები მოიცავენ ჯგუფურ პროცედურებსა და ამოცანათა შესრულებაზე გავლენას; აგრეთვე, ჯგუფის წევრთა შორის დამაკმაყოფილებელი დამოკიდებულების მხარდაჭერას. გავრცელებული მოსაზრების თანახმად, ლიდერს ის როლი აკისრია, რომ, როდესაც ჯგუფის არც ერთი წევრი ვალდებულების და პასუხისმგებლობის აღებას თავის თავზე არ კისრულობს, ვიღაც ერთი კისრულობს ამ როლის შესრულებას.

ლიდერთა ტიპები

ხშირად ჯგუფს ერთზე მეტი ლიდერი ჰყავს. ბევრი ჯგუფი უპირატესობას ფორმალურ ლიდერს ანიჭებს, ე. ი. მათ ჰყავთ დანიშნული ლიდერი, რომელიც სხვებზე ზემოქმედების უფლებითაა აღჭურვილი. ფორმალური ლიდერი შეიძლება დანიშნული იყოს განყენებული ორგანიზაციის მიერ. მაგ., დეკანს შეუძლია სტუდენტის დანიშვნა ფაკულტეტის სტუდენტური კომიტეტის თავმჯდომარედ, სტუდენტთა მეცადინეობებზე დასწრების სამეთვალყურეოდ. ზოგ სიტუაციაში ჯგუფი თავად ირჩევს ფორმალურ ლიდერს.

მუშაობის პროცესში ჯგუფს, შესაძლებელია, ჰყავდეს მხოლოდ ერთი ფორმალური ლიდერი, მაგრამ ლიდერის ფუნქციების შესრულება რამდენიმე ადამიანს შეუძლია.

არაფორმალური ლიდერები იგივე ჯგუფის წევრები არიან და მათი ავტორიტეტი იმაზეა დამოკიდებული, შეუძლიათ თუ არა მათ ჯგუფზე ზეგავლენის მოხდენა. არაფორმალურ ლიდერებს კანონიერი ძალაუფლება არ გააჩნიათ. მათი გავლენა, მთლიანად, მათ კომპეტენტურობასა და ავტორიტეტს ემყარება.

ტრენინგი

როლების გამოაშკარავება და ლიდერობა

სამუშაო რვეულში: აირჩიეთ ბოლო ხანებში, სულ ცოტა, ხუთი ადამიანისაგან შემდგარი ჯგუფი, რომელსაც თქვენც ეკუთვნით. განსაზღვრეთ, თქვენი აზრით, რომელ როლს ითამაშებს ჯგუფის თითოეული წევრი. განსოვდეთ, რომ ყოველ მონაწილეს შეუძლია ერთზე მეტი როლის შესრულება. ამის შემდეგ პასუხი გაეცით კითხვებს: ჰყავს თუ არა ჯგუფს ფორმალური ლიდერი? ვინ არის არაფორმალური ლიდერი? როგორ გამოავლინა მან საკუთარი პიროვნება? რა მიგვანიშნებს მის მოქმედებებში, რომ იგი ლიდერის ფუნქციებს ასრულებს? ჯგუფის წევრთაგან სხვა რატომ ვერ გახდა არაფორმალური ლიდერი? დაფუძვით, მიზანი, რომელიც ჯგუფის წინაშე იდგა, შეიცვალა. როგორ იმოქმედებს ეს ფაქტი თქვენი ჯგუფის ლიდერობაზე?

ლიდერობაში გენდერული სხვაობანი

მრავალი კვლევა ჩატარდა იმის დასადგენად, ახდენს თუ არა გავლენას სქესობრივი კუთვნილება ლიდერის არჩევაზე. ზოგიერთი გამოკვლევა მიუთითებს, რომ ლიდერობაში სქესს გადამწყვეტი მნიშვნელობა ენიჭება არა იმიტომ, რომ ქალ-ლიდერებს უნარები აკლიათ. დადგენილია, რომ შეტყობინებათა აღქმა დამოკიდებულია ამ შეტყობინებათა წყაროებზე, ანუ იმაზე, თუ ვისგან მოვიდა ეს შეტყობინება – ქალისა თუ მამაკაცისაგან. ქალთა ლიდერული ქცევა შესაძლებელია განსხვავებულად, არასწორად იყოს გაგებული. ამიტომ, გენდერულ როლებზე სტერეოტიპული შეხედულებების გამო, შეიძლება ჯეროვნად ვერ შევაფასოთ ადამიანებთან თანამშრომლობისა და მათი მხარდაჭერისათვის ლიდერი-ქალის მიერ გადადგმული ნაბიჯები, რაც ასე კარგად ხელეწიფებათ ქალებს. ამ დროს კი, ადამიანებთან მოქნილი დამოკიდებულება და ორგანიზაციის ყველა დონეზე წარმოქმნილ წინააღმდეგობათა დაძლევისათვის მზადყოფნა დიდად ეხმარება ქალებს წარმატებით ხელმძღვანელობაში.

კითხვები გამეორებისათვის

1. რა ნიშნებით ხასიათდება ეფექტური სამუშაო ჯგუფი?
2. როგორია ჯგუფის ოპტიმალური შემადგენლობა?
3. ჯგუფის განვითარების რა სტადიებს იცნობთ?
4. რას ნიშნავს „მტორმი“?
5. ჯგუფში პრობლემათა გადაჭრის რა გზებს იცნობთ?
6. რას ნიშნავს როლი და ლიდერი?
7. ჯგუფის რა როლებს იცნობთ და თავად რა როლს თამაშობთ უფრო ხშირად ჯგუფში?
8. რა ფუნქციები აქვს ლიდერს და რა სახის ლიდერებს იცნობთ?

XIII თაზი

საჯარო გამოხვევა

როდესაც პიროვნებას კარგად აქვს ათვისებული ურთიერთობისა და დიალოგის უნარ-ჩვევები, მაშინ იგი აუცილებლად შეძლებს პრაქტიკულად განახორციელოს ციკერონის მტკიცებულება იმის შესახებ, რომ არაფერია ისეთი დაუჯერებელი რამ, რასაც ორატორი ვერ გახდის მისაღებს.

თემის არჩევა

აღამიანებს ხშირად საჯარო გამოსვლისთვის იწვევენ, რადგანაც ისინი გარკვეულ სფეროში ექსპერტებად ითვლებიან. მაგრამ, მოხსენებისათვის თემის არჩევა, უმეტესად, თავად მომხსენებელს უხდება. რა განსხვავებაა საგანსა და თემას შორის?

საგანი ცოდნის გარკვეული სფეროა (მაგ., პიროვნების ფსიქოლოგია, კულტუროლოგია...), თემა კი საგნის რომელიმე კონკრეტული ასპექტი.

როგორ ავირჩიოთ საჯარო გამოსვლის თემა

როდესაც სიტყვით გამოსვლას აპირებთ, იხელმძღვანელოთ იმავე კრიტერიუმებით, რომლებითაც პროფესიონალი მომხსენებლები ხელმძღვანელობენ. ჯერ გაარკვიეთ: 1) ცოდნის რომელ სფეროს აქვს თქვენთვის დიდი მნიშვნელობა; 2) რომელ სფეროს იცნობთ კარგად. შემდეგ სწორედ ამ სფეროდან აირჩიეთ თქვენთვის ძალიან კარგად ნაცნობი და შესატყვისი თემები.

ამ კრიტერიუმებს, ალბათ, დააკმაყოფილებს ისეთი თემები, როგორც არის თქვენი მოწოდება (ძირითადი სპეციალობა, მომავალი პროფესია ან ის სამუშაო, რომლითაც ახლა ხართ დაკავებული), თქვენი ჰობი ან ის საყვარელი საქმიანობა, დასვენების საათებს რომ უთმობთ, აგრეთვე განსაკუთრებული ინტერესები (სოციალური, ეკონომიკური, საგანმანათლებლო ან პოლიტიკური).

აუდიტორია მომხსენებლისაგან მოელის, რომ ის თემა, რომელსაც იგი გააშუქებს, მან კარგად იცის და ამ სფეროში კომპეტენტურია.

მაგრამ ხშირად თვით გამოცდილი მომხსენებლებიც გაწბილებულან, თუ მათთვის ნაკლებად ნაცნობი თემის ირგვლივ დაუწყიათ საუბარი.

ტრენინგი

თემის არჩევა „გონითი შტურმის“ დახმარებით

როგორც კი განსაზღვრავთ თქვენთვის საინტერესო სფეროს გონებაში, აუცილებლად გაგინდებთ რამდენიმე შესაფერისი თემა. მათ შორის საუკეთესო რომ აარჩიოთ, უნდა შეადგინოთ თქვენთვის საინტერესო თემების სია. აზროვნების გააქტიურებისათვის, შეეცადეთ, გამოიყენოთ „გონითი შტურმის“ მეთოდი. იგი თავისუფალი ასოციაციების მეთოდია, რომელიც იღვასთა გენერირებას ახდენს.

იმისათვის, რომ „გონითი შტურმის“ გამოყენებით შეარჩიოთ თემები, საწერი ქაღალდი სამ სვეტად დაყავით. თითოეულ სვეტს თქვენთვის საინტერესო თემის სათაური წაუძღვარეთ. თითოეულ სვეტთან რამდენიმე წუთს მაინც იმუშავეთ და ყოველ სფეროში რამდენიმე თემა მაინც მოიფიქრეთ. შეეცადეთ თითოეული სვეტისთვის ოც-ოცი თემა მაინც მოიფიქროთ. როდესაც თითოეულ სვეტში თემათა ჩამონათვალს დაასრულებთ, წაიკითხეთ მათი სათაურები, და გამოყავით ის თემები, რომლებიც თქვენთვის მნიშვნელოვნად მიგაჩნიათ ან ფიქრობთ, რომ თემა აუდიტორიას დააინტერესებს.

აუდიტორიის შეფასება

საჯარო გამოსვლა ყოველთვის გარკვეული აუდიტორიის წინაშე გამოსვლაა, ამიტომ აუცილებლად უნდა გქონდეთ ინფორმაცია, თუ რა შემადგენლობის იქნება თქვენი აუდიტორია. აუდიტორიის შეფასება მოითხოვს: 1) აუდიტორიის შემადგენლობის განსაზღვრისათვის მისი ძირითადი დემოგრაფიული შემადგენლობის შესახებ ინფორმაციის მოპოვებას; 2) თქვენი პიროვნებისადმი და არჩეული თემისადმი დაინტერესების და განწყობათა ხარისხის განსაზღვრას. აუდიტორიის შესახებ მოპოვებული ინფორმაცია დაგეხმარებათ შესაფერისი მაგალითების ისეთი ფორმით არჩევაში, საჯარო სიტყვის ორგანიზაციასა და წარდგენაში, რაც მსმენელისათვის მისაღები და საინტერესო გახდება.

აუდიტორიის შესახებ უნდა ვიცოდეთ: ასაკი, განათლება, სქესი, სამუშაოს სფერო, შემოსავლები, კულტურული თავისებურებანი, საცხოვრებელი ადგილი, სოციალური კუთვნილება.

ორატორისადმი, მომხსენებლისადმი ნდობის ხარისხი დამოკიდებულია იმაზე, აუდიტორიას წარდგენილი საკითხის როგორ მცოდნედ მიაჩნია იგი, ენობა თუ არა მის მიერ მიწოდებულ ინფორმაციას (ორატორი პატიოსანია, ზნეობრივია, სანდოა თუ არა, რამდენად გულისხმიერია, მეგობრული).

საჯარო გამოსვლისათვის დიდი მნიშვნელობა აქვს იმ გარემოს, სადაც ეს გამოსვლაა დაგეგმილი.

განვიხილოთ, საჯარო გამოსვლასთან დაკავშირებით, რა საკითხები გექნებათ გასათვალისწინებელი.

1. აუდიტორიის მოცულობა. რამდენად დიდია იგი?

თუ ვარაუდობთ, რომ აუდიტორია მცირე იქნება, მაშინ, თქვენ შეგიძლიათ აუდიტორიასთან საკმაოდ ახლოს იდგეთ, რაც ხელს შეუწყობს ბუნებრივი ხმით საუბარს და მოგინხნით შებოჭილობას. და პირიქით, თუ აუდიტორია, რომლის წინაშეც გიწევთ გამოსვლა, დიდია, თქვენ მიკროფონი დაგჭირდებათ და თავისუფალი გადაადგილების საშუალებაც არ გექნებათ;

2. მნიშვნელოვანია იმის დადგენა, თუ დღის რომელ მონაკვეთში გიწევთ გამოსვლა. საჯარო სიტყვა სხვადასხვა მიდგომას საჭიროებს იმის მიხედვით, მისი წარმოთქმა დილით ადრე გიხდებათ, ლანჩის შემდეგ, თუ საღამო ჟამს. დავუშვათ, თქვენი სიტყვით გამოსვლა დაგეგმილია ლანჩის ან სადილის შემდეგ. გასათვალისწინებელია, რომ საჭმლის მიღების შემდეგ, მსმენელი შესაძლებელია მოღუნდეს, აპათიური გახდეს და იქნებ, ჩათვლიდოს კიდევ. ამიტომ, მომხსენებელმა ყურადღების მისაპყრობად, მსმენელს მეტი მაგალითი, ამბავი და ილუსტრაცია უნდა მიაწოდოს, რათა მსმენელის მხრიდან ყურადღების ნაკლებობა დაძლიოს;

3. დიდი მნიშვნელობა აქვს გამოსვლის რიგითობას. თუ იმ დღეს გამომსვლელი ერთადერთია, ბუნებრივია, მსმენელის ყურადღება მთლიანად მისდამი იქნება მიმართული. მაგრამ იმ შემთხვევაში, თუ იმ დღეს მრავალი მოხსენების მოსმენაა დაგეგმილი, მომხსენებლის რიგითობა გავლენას ახდენს მოსმენის და მოსმენილის მიღების ხარისხზე;

4. მნიშვნელოვანია აგრეთვე, მოხსენებისათვის გამოყოფილი დროის ხანგრძლივობა. ყოველი კონკრეტული შემთხვევა მსმენელში გარკვეულ მოლოდინს წარმოშობს. ყოველ მოხსენებას თავისი მიზანი აქვს და სწორედ მიზანი განაპირობებს სიტყვის ხანგრძლივობასაც.

მასალის ორგანიზება

მოხსენებას ყოველთვის შესავალი ნაწილი აქვს წამმდგარებული, ამიტომაც ორატორთა უმრავლესობა თვლის, რომ მოხსენების დაგეგმვა სწორედ შესავალი ნაწილიდან უნდა იწყებოდეს. მაგრამ, შესავალ ნაწილზე ფიქრი ნაადრევია, სანამ განხილული არ იქნება მთელი მასალა. უმჯობესია მომზადდეს სიტყვის ძირითადი ნაწილი: დაიწეროს მთავარი თეზისი, შეირჩეს გეგმის მთავარი პუნქტები და განისაზღვროს მათი სიტყვაში განლაგების თანამიმდევრობა. სიტყვის ძირითადი ნაწილის დაგეგმვისას, თქვენ შეგიძლიათ შეარჩიოთ მაგალითები ან მტკიცებულებანი, რომლებიც ხსნიან, ადასტურებენ და ილუსტრირებენ თქვენს ძირითად მოსაზრებებს.

თეზისი არის გამოსვლის საერთო მიზნის ერთი წინადადებით ფორმულირება. სიტყვის მომზადების პროცესში, რაც უფრო ნათლადაა გამოკვეთილი თეზისი, მით უფრო იოლდება ძირითად იდეათა არჩევა, ფორმულირება და კომპაქტურად განხილვა.

თეზისის გამოკვეთის შემდეგ უკვე შესაძლებელია ძირითადი იდეების ჩამოყალიბებაზე გადასვლა.

ძირითადი დებულებები არის თეზისში გამოკვეთილ ძირითად იდეათა, წინადადებათა გაშლილი სახით ფორმულირება, რადგან მათი კავშირი თეზისებთან მთელი სისავსით შეიძლება მხოლოდ წინადადებებმა ასახონ.

ილუსტრირებული მასალის არჩევა და მიწოდება

ძირითადი დებულებანი საჯარო გამოსვლის სტრუქტურას აყალიბებს. ის, თუ რამდენად კარგად გაიგებს და მიიღებს აუდიტორია მომხსენებლის ნათქვამს, დამოკიდებულია მის მიერ მასალის გასაგებ ენაზე და თვალსაჩინოდ მიწოდებაზე.

თუ ძირითადი პუნქტები შედგენილია, საჭიროა შესაფერისი დამხმარე ინფორმაციის არჩევა და იმის გადაწყვეტა, თითოეული დებულება უკეთ როგორ უნდა აეხსნათ და რომელი ილუსტრირებული მასალა სად გამოვიყენოთ.

მოხსენებაში გადასვლათა დაგეგმვა

სიტყვის შემადგენელ ნაწილთა შორის გადასვლები გავრცობილ წინადადებათა სახით ყალიბდება და ადრე ნათქვამს აჯამებს და ახალი საკითხის ირგვლივ მსჯელობის დაწყებას ამზადებს. გადასვლები ორი მიზეზით არის მნიშვნელოვანი. პირველი – აუდიტორიას გამოსვლის პროცესის მთლიანობაში აღქმის საშუალებას აძლევს და მეორე – გადასვლები ინფორმაციის დამახსოვრებაში გვეხმარებიან.

მოხსენების შესავალი ნაწილის დამუშავება

შესავალი ნაწილი აუდიტორიასთან კავშირის დამყარებას ემსახურება, ამიტომ, უმჯობესია, დაიწეროს რამდენიმე შესავალი ნაწილი და შემდეგ, სწორედ ამ კონკრეტული აუდიტორიისა და მისი ინტერესებიდან გამომდინარე შეარჩიოთ ადეკვატური შესავალი.

რა მოცულობის უნდა იყოს შესავალი ნაწილი? უფრო ხშირად, შესავალი ნაწილი იკავებს მთელი მოხსენების 5%-იდან – 10%-მდე. დაუშვათ, მოხსენება ხუთწუთიანია (შედეგა დაახლოებით 750 სიტყვისაგან), მაშინ შესავალი სიტყვა არაუმეტეს 35-70 სიტყვიანი უნდა იყოს. ნახევარსაათიან სიტყვას ორ-სამწუთიანი შესავალი შეეფერება. შესავალი დროის მიხედვით ისეთი უნდა იყოს, რომ აუდიტორია მოსასმენად განაწყოს. შესავალი არც ძალიან გრძელი უნდა იყოს, რადგანაც, ძირითად დებულებათა გასაშლელად, მცირე დრო დაგრჩებათ. რაც უფრო მოკლეა სიტყვა, მით მოკლეა შესავალიც.

ნებისმიერი გამოსვლის შესავალმა აუდიტორიის ყურადღება უნდა მიიპყროს. კარგი შესავალი გამომსვლელსა და აუდიტორიას შორის ურთიერთნდობის და კეთილგანწყობის ატმოსფეროს ქმნის. საჯარო თემის მიზნიდან გამომდინარე, აუცილებელია, აუდიტორია საგანგებო ტალღაზე ააწყოს. იუმორისტული დასაწყისი მზიარულ განწყობილებას ქმნის, სერიოზული – სიტყვას მრავალმნიშვნელოვან და თავშეკავებულ ტონს შესძენს.

მოკლე სიტყვით გამოსვლა, შესაძლოა, რიტორიკული შეკითხვით დაიწყო. ასეთი სახის შეკითხვა ხმადაღალ პასუხს კი არა, არამედ აზრობრივ პასუხს გულისხმობს.

დასკვნითი ნაწილის დაგეგმვა

სიტყვის დასრულებას ორი მთავარი მიზანი აქვს. ნათქვამი უნდა განმეორდეს, რათა აუდიტორიამ დაიმახსოვროს და თან დაფიქრდეს მიღებულ ინფორმაციაზე. დასკვნითი ნაწილი სიტყვის შედარებით მცირე ნაწილია; ის იშვიათად იკავებს მთელი სიტყვის 5%-ს (35-45 სიტყვა, თუ ხუთწუთიანი გამოსვლა იყო).

საჯარო გამოსვლის დასასრულებლად შეეცადეთ მოიფიქროთ ოთხი სახეობის დასკვნითი ნაწილი: რეზიუმე, რაიმე ამბავი, მოწოდება სამოქმედოდ და ემოციური ზეგავლენა.

რეზიუმე-დასკვნა არის სიტყვის დასრულების ყველაზე იოლი გზა, ანუ ძირითად დებულებათა საფუძველზე დასკვნის გამოტანა.

რაიმე ამბის ფორმით დასკვნის გაკეთება ნიშნავს საჯაროდ გამოსვლის დროს მიწოდებული ინფორმაციის გასამყარებლად ანეკდოტის ან რაიმე საინტერესო ისტორიის ფორმით მიწოდებულ დასკვნას.

მოქმედებისაკენ მოწოდების ფორმით მიწოდებული დასკვნა სიტყვის დასრულების საკმაოდ გავრცელებული ფორმაა.

მსმენელზე ყველაზე ძლიერ შთაბეჭდილებას ემოციურად შეფერილი დასკვნა ახდენს.

გამოყენებულ წყაროთა ჩამონათვალი

საჯარო სიტყვის ხასიათისა და ხანგრძლივობისაგან დამოუკიდებლად, აუცილებელია სიტყვაში მითითებულ წყაროთა ჩამოთვლა. ანბანის თანმიმდევრობის დაცვით უნდა დასახელდეს ავტორის გვარი ან წყაროები კატეგორიების მიხედვით (წიგნები, ჟურნალები, გაზეთები, მოცემულობათა ელექტრონული ბაზები, პირადი გამოცდილება, დაკვირვებანი და ინტერვიუები). თითოეულ კატეგორიაში, ასევე ამბანის რიგითობის დაცვით, აუცილებელია წყაროთა მითითება.

1. წიგნები – როდესაც ინფორმაციის წყაროს წიგნი წარმოადგენს,

საჭიროა წიგნის ავტორის სახელის და შემდეგ გვარის მითითება, წიგნის სახელწოდება, წიგნის თავი ან სტატია ამ წიგნიდან. თუ წიგნი სხვადასხვა ავტორის სტატიათა და შემადგენელ თავთა კრებადობას წარმოადგენს, მისათითებელია პუბლიკაციის ადგილი, გამომცემლობა და გამოცემის თარიღი.

2. ჟურნალები, აკადემიური გამოცემები, გაზეთები – ასეთი პერიოდული გამოცემებისათვის საჭიროა ავტორის გვარის და სახელის მითითება, თუ სტატიას სათაური აქვს, საჭიროა სტატიის სათაურის მითითება, ჟურნალის, გაზეთის სახელწოდება. თარიღის და გვერდის ნომრის აღნიშვნა.

3. ელექტრონულ მონაცემთა ბაზები – თუ მასალა მოპოვებულია ქსელიდან ან სხვა რომელიმე ელექტრონული წყაროდან, საჭიროა, რაც შეიძლება მეტი დოკუმენტური მტკიცებულებების ჩართვა, რომ ადამიანს შეეძლოს თქვენ მიერ გამოყენებულ ციტატათა მოძიება.

4. პირადი გამოცდილება და დაკვირვებანი – თუ საჯარო სიტყვაში გიხდებათ მასალის საკუთარი გამოცდილებიდან ან დაკვირვებებიდან მოხმობა, საჭიროა მათი აღწერა.

5. ინტერვიუ – თუ რესპონდენტთან საუბარია ჩაწერილი, საჭიროა ადამიანის სახელის, გვარის, თანამდებობის და ინტერვიუს ჩატარების თარიღის მითითება.

ტრენინგი

საჯარო გამოსვლისათვის მზადება. გეგმის შედგენა. გეგმის ბოლოს მიუთითეთ გამოყენებული წყაროები.

შეამოწმეთ, შეტანილია თუ არა გეგმაში გამოსვლის მიზანი, თეზისი, შესავალი ნაწილი, ნათლად გამოკვეთილი ძირითადი დებულებები, ძირითად დებულებათა შორის გადასვლები, დასკვნა და წყაროები.

ვერბალური და ვიზუალური ადაპტაცია

აუდიტორიისადმი ადაპტაცია მასალის კონკრეტული აუდიტორიისათვის ვერბალური და ვიზუალური მორგების აქტიურ პროცესს წარმოადგენს. კონკრეტული აუდიტორიისადმი მასალის ადაპტაციას აქვს სტრატეგია: 1) ურთიერთგაგების დამყარება; 2)

აუდიტორიის ყურადღების მიპყრობა და მუდმივი მხარდაჭერა; 3) მიწოდებული ინფორმაციის გაგების მიზნით აუდიტორიისათვის ხელის შეწყობა; 4) გამომსვლელის ან საჯარო სიტყვის მიმართ აუდიტორიის ინტერესის გამყარება ან შეცვლა; 5) მასალის ვიზუალური ადაპტაცია.

ურთიერთგაგების მიღწევა ნიშნავს – როცა აუდიტორიასაც და ორატორსაც ესმით, რომ დაახლოებით ერთნაირ ინფორმაციასა და ცოდნას ფლობენ, ერთმანეთის მსგავს გრძნობებს განიცდიან და მსგავსი გამოცდილება აქვთ.

საუბრისას საკუთარ ნაცვალსახელთა გამოყენება ხელს უწყობს ურთიერთგაგებას. როდესაც ადამიანს მიმართავენ და ესაუბრებიან ნაცვალსახელთა გამოყენებით: „თქვენ“, „ჩვენ“, „ჩვენთვის“, „ჩვენი“, მსმენელი გრძნობს, რომ ვაგ ზავნილი შეტყობინება სწორედ მისადმი მიმართული, რაც საუბრის კონტექსტში ჩართული აუდიტორიის ყურადღებას ააქტიურებს.

რიტორიკული კითხვების დასმა

მეორე საშუალება, რომელიც ხელს უწყობს გამომსვლელსა და აუდიტორიას შორის ურთიერთგაგების ატმოსფეროს შექმნას, რიტორიკულ კითხვათა დასმაა, რომლებიც კითხვის ფორმით ჩამოყალიბებულ მტკიცებულებას წარმოადგენენ. რიტორიკული შეკითხვები აუდიტორიის აქტივობის მასტიმულირებელი საშუალებაა. როდესაც აუდიტორია საუბარში იღებს მონაწილეობას, საუბრის შინაარსიც მისთვის უფრო გასაგები ხდება. რიტორიკულმა შეკითხვამ მსმენელზე რომ მოახდინოს ზემოქმედება, დასმული შეკითხვა გულახდილი უნდა იყოს. ამიტომ, აუცილებელია რიტორიკული შეკითხვების დასმის უნარების გამოუმუშავება, მაშასადამე, სათანადო ტრენინგი.

საერთო განცდათა გაზიარება

გამომსვლელსა და აუდიტორიას შორის ურთიერთგაგების ატმოსფეროს შესაქმნელად არსებობს კიდევ ერთი ხერხი.

გამომსვლელმა საკუთარი გამოცდილებიდან ისეთი მაგალითები უნდა მოიყვანოს, რომლებიც ნათელს გახდის, რომ აუდიტორიასა და გამომსვლელს შორის ბევრი რამაა საერთო. ანუ, გამომსვლელსა და აუდიტორიას შორის განცდების ურთიერთგაზიარება უნდა მოხდეს.

ინფორმაციის პერსონიფიცირება

მეოთხე გზა არის აუდიტორიის სპეციფიკურ წარმოდგენათა შესაბამისად ინფორმაციის პერსონიფიცირება. თუ მსმენელი შინაგანად დასმულ შეკითხვას – „ნეტავ, ყოველივე ამას, პირადად ჩემთან, რა დამოკიდებულება აქვს?“ – გამომსვლელის მიერ წარდგენილი ინფორმაციით, პასუხს ვერ გასცემს, საჯაროდ წარმოთქმული სიტყვა ეფექტურობას დაკარგავს. თუ გამომსვლელს სურს, რომ მისმა ინფორმაციამ აუდიტორია გულგრილი არ დატოვოს, მან უნდა გამოიწვიოს აუდიტორიის გრძნობები და საუბრისას გააქტიუროს ცოდნა სხვადასხვა საინტერესო ამბის, ილუსტრაციის, ციტატის გამოყენებით.

აუდიტორიის ინტერესის გამოწვევა და მხარდაჭერა

მსმენელთა ინტერესი ბევრად არის დამოკიდებული იმაზეც, არის თუ არა პირადად მისთვის მნიშვნელოვანი და საინტერესო მიწოდებული ინფორმაცია. რადგანაც მსმენელი, როგორც აღვნიშნეთ, შინაგანად ყოველთვის საკუთარ თავს ასეთი სახის კითხვას უსვამს: „ყოველივე ამას, რა დამოკიდებულება აქვს ჩემთან?“

განვიხილოთ ის ოთხი პრინციპი, რომლებსაც გამომსვლელი უნდა იყენებდეს აუდიტორიის ინტერესის გამოსაწვევად: ეს არის თანადროულობა, სიახლოვე, სერიოზულობა და ცოცხალი ინფორმაციის მიწოდება.

ინფორმაციის თანადროულობა ნიშნავს ისეთი ინფორმაციის მიწოდებას, რომლის გამოყენებაც მაშინვე შესაძლებელი.

ინფორმაციის სიახლოვე ნიშნავს ისეთი ინფორმაციის მიწოდებას, რომელიც ადამიანის პირად გარემოს ეხება.

მსმენელს გაცილებით მეტად აინტერესებს ისეთი სახის ინფორმაცია, რომელიც მისთვის ახლობელია, ანუ, მის პირად გარემოს ეხება. ორატორი ხშირად იყენებს გამოთქმას: „ახლა, მოვიყვან თქვენთვის უფრო გასაგებ მაგალითს...“. მიმართვის ასეთი ფორმა ინფორმაციას უფრო საინტერესოს ხდის, რადგან იგი ეხება მსმენელისათვის ყველაზე მნიშვნელოვან პრობლემებს.

სერიოზული ინფორმაცია არის ისეთი სახის ინფორმაცია, რომელიც მსმენელს სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვან შეტყობინებებს აწვდის, ისეთებს, როგორებიც არის მისთვის მოსალოდნელი ფიზიკური, ეკონომიკური თუ ფსიქოლოგიური შედეგები.

კოცხალი ინფორმაცია ის ინფორმაციაა, რომელიც უშუალოდ ადამიანის გრძნობებს ეხება.

აუდიტორიისადმი ადაპტაცია ვიზუალური საშუალებების გამოყენებით

ადამიანები ინფორმაციას უკეთესად მაშინ აღიქვამენ, როდესაც მისი მიწოდება არა მარტო სიტყვიერად, არამედ ვიზუალურადაც ხდება. ამავე დროს, ვიზუალურად მიწოდებულ ინფორმაციას ადამიანები უკეთ იმახსოვრებენ.

ხშირად, მომხსენებელს შეუძლია თავად იქცეს თვალსაჩინო მასალად. მაგ., ჟესტების მოშველიებით, მას შეუძლია აუდიტორიას აჩვენოს, თუ რა სიმაღლის უნდა იყოს ჩოგბურთის სათამაშო ბადე და სხვა.

საგნები

რეალური საგნები შესანიშნავ თვალსაჩინო მასალას წარმოადგენს.

მოდელები

თუ სადემონსტრაციოდ შერჩეული საგანი დიდია ან იმდენად პატარა იმისათვის, რომ აუდიტორიას მისი დანახვა გაუჭირდება,

შეიძლება ასეთ საგანთა სამგანზომილებიანი მოდელებით შეცვლა. მაგ., თუ მომხსენებელი საუბრობს ატომის აგებულებაზე, ეგვიპტის პირამიდებზე და ა. შ., მოდელები შესანიშნავად წარმოაჩენენ იმას, რაზედაც საუბარი მიმდინარეობს.

ფილმები

ფილმები იმდენად იტაცებენ საზოგადოებას, რომ გამომსვლელი აუდიტორიაზე კონტროლს კარგავს და მის ნათქვამს აღარავინ აქცევს ყურადღებას. ხანდახან, გამომსვლელს თავის გრძელ სიტყვაში ვიდეოკლიპის ჩართვა სურს. მაგრამ, უნდა გვახსოვდეს, რომ ფილმის პროეცირებისათვის ოთახის ჩაბნელება იქნება საჭირო და ტექნიკის ჩართვაც დროს მოითხოვს და შეიძლება აუდიტორიას ინტერესიც დაუკარგოს.

ფოტოსურათები

როდესაც გსურთ, ობიექტზე ზუსტი წარმოდგენა ჰქონდეს აუდიტორიას, საამისოდ, ფოტოსურათები შესანიშნავი თვალსაჩინო დამხმარე საშუალებაა. მათი გამოყენების ეფექტურობისთვის ფოტოები საკმაოდ დიდი ზომისა უნდა იყოს, რათა ოთახის ბოლოშიც კარგად გაარჩიონ და ამავე დროს, საკმაოდ მარტივადაც აღიქვან.

თვალსაჩინო საგნები, რომელთა გაკეთებაც თითოეულს შეუძლია

ნახატები, რუკები და სქემები

უბრალო სურათების დახატვა ყველას შეუძლია. თუ თქვენ შეგიძლიათ ისარგებლოთ ფარგლით და სახაზავით, საკმაოდ კარგი მხატვარი ბრძანდებით იმისათვის, რომ თქვენი საჯარო გამოსვლის მიზნები დააკმაყოფილოთ.

რუკების დახაზვაც საკმაოდ იოლია. უბრალო რუკები საშუალებას იძლევა მოახდინოს მსმენელის ყურადღების ფოკუსირება იმ ადგილზე, რომელზედაც გამომსვლელი საუბრობს, ან კონკრეტულ ობიექტებზე: მთებზე, მდინარეებზე, ტბებზე, ქალაქებზე, გზებზე და ა.შ.

სქემა გრაფიკული გამოსახულებაა, რომელიც ინფორმაციას გასაგებად, იოლი ფორმით წარმოადგენს.

ტექსტური სქემა წარმოადგენს განზოგადებას, მოკლე შინაარსს ან ძირითად იდეებს.

სქემები

სქემა წარმოადგენს გრაფიკულ გამოსახულებას, რომელიც დიდი მოცულობის ინფორმაციიდან ძირითად მომენტებს გამოყოფს და აუდიტორიას ადვილად გასაგები ფორმით წარუდგენს. ყველაზე მეტად გავრცელებულია ტექსტური და ორგანიზაციული სქემები.

ტექსტური სქემები გამოიყენება იმ მასალის წინასწარი გადათვალისწინების მიზნით, რომლის წარდგენასაც აპირებთ საჯარო გამოსვლისას, აგრეთვე, მასალის განზოგადების ან აუდიტორიისათვის სიტყვის შეხსენების მიზნით. როგორც წესი, სიტყვის ძირითადი დებულებანი შეიძლება ტექსტური სქემის სახით იყოს წარმოდგენილი.

ორგანიზაციული სქემები სიმბოლოებისა და დამაკავშირებელი ხაზების საშუალებით ქმნიან სისტემაში რთულ პროცედურათა შესასრულებელ სამუშაოთა გრაფიკულ წარმოდგენებს.

დიაგრამები შედარებითი ინფორმაციის გრაფიკული გამოსახულებებია. ძირითადად, გამოიყენება სვეტური, ხაზობრივი და წრიული დიაგრამები.

სვეტებად გამოსახული დიაგრამები, შედარების მიზნით, სვეტებად ან ზოლებად განლაგებულ ინფორმაციას წარადგენენ, გარდა ამისა, ორ ან მეტ ცვლადს შორის დამოკიდებულებებს ასახავენ ერთ და იმავე, ან დროის განსხვავებულ მომენტებში ერთი ან რამდენიმე მახასიათებლის მიხედვით. მაგ., სვეტური დიაგრამა კარგად აჩვენებს მერყეობას ეკონომიკაში.

ხაზობრივი დიაგრამები ასახავენ ერთი ან რამდენიმე ცვლადის ცვლილებებს დროის ჭრილში. ასე მაგალითად, ხაზობრივი დიაგრამა შეიძლება გამოეყენონ საქართველოს მოსახლეობის ზრდის მაჩვენებლად 1923-2000 წლების განმავლობაში.

წრიული დიაგრამები ერთი მთელის შემადგენელ ნაწილებს შორის ურთიერთმიმართებას ასახავენ. მაგ., გადასახადების შემცირების თაობაზე საზოგადოებრივი აზრი შეიძლება წრიული დიაგრამის სახით იყოს გამოსახული.

მასალის თვალსაჩინო დემონსტრირებისათვის გამოსაყენებელი საშუალებანი

მომხსენებელს მასალის თვალსაჩინოდ წარსადგენად რამდენიმე ტექნიკური საშუალება აქვს.

ჩამოსარიგებელი მასალა არის ფურცლებზე დაბეჭდილი ან დახატული, აუდიტორიისათვის დასარიგებელი თვალსაჩინო მასალა. ამ მასალის დამზადება იოლია და საჯარო გამოსვლის მოსასმენად მოსულ თითოეულ ადამიანს ხელთ ექნება პროფესიულ დონეზე შესრულებული მასალა, რომელსაც საჭიროების შემთხვევაში მიმართავს და, ბოლოს და ბოლოს, შინ წაღებაც შეუძლია. თუმცა, ამ ხერხს თავისი უარყოფითი მხარეც აქვს: მსმენელის ყურადღების გადატანა ხდება თვით მასალის დარიგების პროცესში. ამიტომ, უმჯობესია, ამ სახის მასალა დარიგდეს საჯარო გამოსვლის დასასრულს.

ჩვეულებრივი დაფა და ცარცი ყველაზე იოლი საშუალებაა მასალის თვალსაჩინო მიწოდებისთვის. თუ ინფორმაცია მარტივია, მისი დაწერა დაფაზე რამდენიმე წამს მოითხოვს და, ამავე დროს, გამომსვლელი აუდიტორიასთან კონტაქტს არ წყვეტს.

ძალზე გავრცელებულია თვალსაჩინოების დემონსტრაციისათვის ეკრანზე **დიაპოზიტიური პროექტორის** გამოყენება.

დიაპოზიტივების გამოყენება, პროეცილების სხვა საშუალებებთან შედარებით, მარტივია და არ მოითხოვს ოთახის ჩაბნელებას.

კომპიუტერის გამოყენებით დემონსტრირებული თვალსაჩინო მასალა

პროფესიულ პრეზენტაციებზე, დღესდღეობით, გრაფიკული გამოსახულებანი აუდიტორიას კომპიუტერის გამოყენებით მიეწოდება. მათთვის, ვინც „დროს ფეხი აუწყო“, არსებობს საგანგებოდ შექმნილი უამრავი პროგრამა. „საპრეზენტაციო გრაფიკა“ ხელს უწყობს ისეთ ორაპორთა რიცხვის ზრდას, რომლებიც სწორედ ასეთი თვალსაჩინო მასალის მომზადებაში არიან დახელოვებულნი.

დღეს, ბევრი კოლეჯის და უნივერსიტეტის აუდიტორიები აღჭურვილია თანამედროვე ელექტრონული მოწყობილობებით.

ტრენინგი

საგანგებოდ მოამზადეთ თემა საჯარო გამოსვლისათვის. თემის არჩევა თქვენი სურვილსა და გარკვეულ სფეროში თქვენს ცოდნას უნდა ეფუძნებოდეს. საფუძვლიანად შეისწავლეთ ის ვერბალური ინფორმაცია, რომლის გამოყენებასაც საჯარო გამოსვლისას გეგმავთ. სამუშაო რვეულში აღნიშნეთ, თქვენი აზრით, სიტყვის რომელ მონაკვეთებში რა თვალსაჩინო საშუალებანი უნდა გამოიყენოთ საიმისოდ, რომ გააძლიეროთ აუდიტორიის ყურადღება, დაეხმაროთ მნიშვნელობათა უკეთ გაგებასა და ინფორმაციის უკეთ დამახსოვრებაში.

კითხვები გამორებისათვის

1. როგორ ხდება თემის არჩევა საჯარო გამოსვლისათვის?
2. რას ნიშნავს „გონითი შტორმი“?
3. რა საჭიროა იმ აუდიტორიის შემადგენლობის ცოდნა, რომლის წინაშეც გამოსვლა ვიხდებით?
4. როგორ ხდება გამოსვლისათვის შერჩეული მასალის ორგანიზება?
5. რა არის თეზისი?
6. რა როლს თამაშობს საჯარო გამოსვლისას ილუსტრირებული მასალის გამოყენება?
7. რამდენად მნიშვნელოვანია სიტყვის შესავალი ნაწილი?
8. რა მიზანი აქვს სიტყვის დასკვნით ნაწილს?
10. რა პრინციპებს მიმართავთ აუდიტორიის ინტერესის გამოსაწვევად?
11. რა ვიზუალურ მასალას იყენებთ საჯარო გამოსვლისას?

XIV თავი

ინფორმაციული გამოსვლა

ინფორმირების პრინციპები

საჯარო გამოსვლის ინფორმაციული ხასიათი გაძლიერდება, თუ გამომსვლელი აითვისებს ინტელექტუალური სტიმულაციის, კრეატიულობის, ნდობის ფაქტორის, აქტუალობისა და ინფორმაციის სიზუსტის პრინციპთა გამოყენებას.

პირველი პრინციპი – ნდობა. აუდიტორია გულისყურით უსმენს იმ გამომსვლელს, რომელიც მასში ნდობასა და სიმპათიას იწვევს. რაც მეტია გამომსვლელის მიმართ მსმენელთა ნდობა, მით მეტად იზრდება მათი მზადყოფნა, მისგან მიიღონ ახალი ცოდნა.

ქვემოთ მოყვანილი სამი პუნქტი შეგახსენებთ, რისი გაკეთებაა საჭირო აუდიტორიის ნდობის მოსაპოვებლად.

1. მომზადების დონის დემონსტრაცია – ინფორმაციული სიტყვით გამოსვლისას, თემის ირგვლივ არსებულ ინფორმაციას კარგად უნდა ფლობდეთ და მისი გადმოცემა გასაგებად, უზუსტობათა და ხარვეზების გარეშე უნდა ხდებოდეს.

2. დამსწრე საზოგადოებამ უნდა იგრძნოს, რომ გამომსვლელი დაინტერესებულია მისი კეთილდღეობით. მსმენელი უნდა გრძნობდეს, რომ თქვენ გამოძრავებთ მხოლოდ მისთვის ზრუნვის მოტივი.

3. ენთუზიაზმით ისაუბრეთ. გამომსვლელის სიტყვა უნდა ასახავდეს მის საკუთარ ინტერესს იმ საგნის, საკითხის მიმართ, რომელზეც საუბრობს.

ინტელექტუალური სტიმულაცია

მეორე პრინციპი – ინტელექტუალურად სტიმულირებული ინფორმაცია ის ინფორმაციაა, რომელიც მსმენელს ახალ, მისთვის უცნობ შეტყობინებას აწვდის. ადამიანში ხომ ღრმად ზის ცოდნის მიღების მოთხოვნილება.

როდესაც საუბარია ინფორმაციის სიახლეზე, იგულისხმება, რომ უმრავლესობისათვის იგი მართლაც უცნობია, ან აიძულებს მას, სრულიად ახლებურად შეხედოს მისთვის უკვე ნაცნობ საგანს, მოვლენას და ა. შ.

ინფორმაციის სიახლეს, მართალია, დიდი მნიშვნელობა აქვს, მაგრამ მართო სიახლე წარმატების საწინდარი როდია. გამომსვლელის მიერ გადაცემული ინფორმაცია უნდა შეესაბამებოდეს ადამიანის ბუნებაში ღრმად ჩადებულ მისწრაფებებს ცოდნისაკენ და სამყაროს შემეცნებისაკენ.

გთავაზობთ აუდიტორიისათვის საინტერესო რამდენიმე თემის ჩამონათვალს:

- სტიქიური უბედურებანი;
- ვეგეტარიანელობა;
- ბავშვებისადმი სასტიკი მოპყრობა;
- იმიგრაცია;
- საფონდო ბაზარი;
- სექსუალური დევნა;
- სმი-ში ძალადობის ამსახველი სცენები;
- გლობალური დათობა;
- სოციალური დაზღვევა;
- ჰომოფობია;
- გარემოს დაცვა;
- ცენზურა;
- შიღსი;
- კლონირება;
- სილატაკე;
- დისკრიმინაცია.

ამ თემათა ჩამონათვალი მხოლოდ „სათაურებია“. თუ რომელიმე თემა, სხვა თემებთან შედარებით, უფრო ახლობლად მოგეჩვენებათ, მანამდე იმუშავეთ არჩეულ თემაზე, სანამ არ გამოიმუშავეთ იმ საკუთარ თვალთახედვას, რომელიც მოგცემთ საშუალებას, რომ არჩეული თემა ინტელექტუალურად სტიმულირებულ თემად წარუდგინოთ აუდიტორიას.

მესამე პრინციპი – კრეატიულობა, ანუ შემოქმედებითობა

კრეატიულობა ადამიანის ის ნიჭია, ის უნარი, რომლითაც იგი ახალი ან ორიგინალური იდეების და თვალთახედვების გენერირებას ახდენს.

აუდიტორია უკეთ აღიქვამს, იგებს და იმახსოვრებს იმ ინფორმაციას, რომელსაც შემოქმედებითად აწოდებენ.

თუმცა, არა ერთი ადამიანი თვლის, რომ შემოქმედებითობა მის უნარებში არ „წერია“, მაგრამ არსებობს გზები, რომლებიც ნებისმიერი ადამიანის გამოსვლას შემოქმედებითად აქცევს.

1. შეაგროვეთ საკმაო რაოდენობის ხარისხიანი ინფორმაცია, რომელიც უზრუნველყოფს იმ მასალას, რომლის საფუძველზეც საჯარო სიტყვას ააგებთ. რაც მეტ ინფორმაციას ფლობთ, მით მეტ არჩევანს და მოქნილობას გამოავლენთ სიტყვის წარმოთქმისას.

2. შემოქმედებით იდეათა ჩამოყალიბებასა და განვითარებას საკმარისი დრო დაუთმეთ.

ადამიანის გონება ინფორმაციისა და საჯარო სიტყვის სტრუქტურის გადასამუშავებლად დროს მოითხოვს, ამიტომ, რეკომენდებულია, საჯარო სიტყვის შედგენა, მინიმუმ, ორი დღით ადრე დასრულდეს. როდესაც დაიტოვებთ დროის მარაგს, უსათუოდ გაგიჩნდებათ რამდენიმე, სრულიად ახალი იდეა, რომელნიც შემდგომ დამუშავებას მოითხოვენ. ძილის დროს, თქვენი ტვინი განაგრძობდა მუშაობას და თქვენს არაცნობიერში გაჩენილმა იდეამ მიაღწია გაცნობიერების დონეს. კრეატიულობის ამაღლება მხოლოდ იმ შემთხვევაშია შესაძლებელი, თუ თქვენს გონებას შეგროვილი ინფორმაციის გადაამუშავებისათვის დაუთმობთ დროს.

3. იყავით მზად, როგორც კი შემოქმედებითი იდეა გაჩნდება, განაგრძოთ და დაამუშაოთ იგი. იდეები, ხშირად უადგილო ადგილას ეწვევიან ადამიანს. ამავე დროს, ამ იდეებს, თუ სადმე ჩანიშნულნი არ არიან, „გაქრობის“ მიდრეკილება აქვთ. ორატორები, მწერლები, კომპოზიტორები ყოველთვის თან დაატარებენ უბის წიგნაკს და როგორც კი რაიმე იდეა უჩნდებათ, მაშინვე უბის წიგნაკში შეაქვთ. მართალია, ყველა იდეა ყოველთვის შემოქმედებითი „გენიალობის“ გამოვლინება როდია, მაგრამ ფანტაზიის ზოგიერთი ნაყოფი იმდენად ღირებული აღმოჩნდება ხოლმე, რომ მათზე მუშაობის გაგრძელება ნამდვილად ღირს. თუ ჩვევად არ გადააქცევთ იდეათა ფიქსირებას, ვერც ვერასდროს შეძლებთ მათ შეფასებას.

4. რეპეტიციის დროს, აიძულეთ საკუთარი თავი, ცვალოთ თქვენი სიტყვის ზოგიერთი ნაწილი – ძალიან ხშირად, ადამიანები, როგორც კი მომავალი საჯარო სიტყვის ტექსტს შეადგენენ, იგი მათთვის, თითქოს ქვაზე გამოტვიფრულ, შეუცვლელ სინამდვილედ იქცევა. შემდგომი მათი ძალისხმევა ამ ტექსტის „დაზუთხვას“ ხმარდება, მაშინ, როდესაც აუცილებელია ამ ტექსტის სხვადასხვა ვარიანტის

შემუშავება და ტექსტის შემადგენელი ნაწილების სხვადასხვა განლაგებით განხილვა, ალტერნატიულ ვარიანტთა ძიება.

მეთხე პრინციპი – აქტუალობა. ადამიანები ვერ აღიქვამენ ყველაფერს, რაც ესმით და რასაც ხედავენ. მაშასადამე, უძრავლესი ინფორმაცია ადამიანის ყურადღების მიღმა რჩება. ადამიანები ფილტრავენ ინფორმაციას და თავის თავში ატარებენ იმ ინფორმაციას, რომელსაც აქტუალურად მიიჩნევენ. აქტუალობა კი სუბიექტური ფასეულობაა, რომელსაც ადამიანები ინფორმაციას მიაწერენ, თუ იგი მათ მოთხოვნილებებსა და ინტერესებს პასუხობს.

ყველაზე აქტუალური ადამიანის ბედთან და სოციალურ მდგომარეობასთან დაკავშირებული ინფორმაციაა.

რა თქმა უნდა, სასურველია, რომ ინფორმაცია აქტუალურად აღიქმებოდეს მთელი სიტყვის წარმოთქმის განმავლობაში, მაგრამ განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია ინფორმაციის აქტუალობის საზგასმა სიტყვის შესავალ ნაწილში.

მეზუთე პრინციპი – აქცენტების განაწილება. აუდიტორია იმახსოვრებს და ითვისებს იმ ინფორმაციას, რომელსაც მომხსენებელი საგანგებოდ გამოყოფს.

მონაცვლიდან ადამიანები მხოლოდ უმნიშვნელო ნაწილს იმახსოვრებენ; დროთა ვითარებაში ადამიანი ბევრ რამეს ივიწყებს. გამომსვლელისთვის ნათელი უნდა იყოს, თუ რა სურს, რომ მისმა მსმენელმა დაიმახსოვროს და აუცილებლად, გამოსვლისას ამ ადგილებს ხაზი გაუსვას. ამისათვის კი ინფორმაციის პრიორიტეტები უნდა განისაზღვროს.

ძირითად პრიორიტეტებში, როგორც წესი, იგულისხმება: შეტყობინების კონკრეტული მიზნის გამოკვეთა, მთავარი თეზისები, და ამ თეზისთა დამადასტურებელი საკვანძო ფაქტები.

ინფორმირების მეთოდები

იმისათვის, რომ ინფორმაციული გამოსვლა წარმატებული იყოს, აუცილებელია გარკვეულ ჩვევათა გამოშუშავება. ასეთ ჩვევებს განეკუთვნებიან: თხრობის, აღწერის, განსაზღვრებათა გამოყენების, პროცესთა ახსნის და დემონსტრაციის, ექსპოზიციის წარდგენის ჩვევები. ხანდახან ერთ საჯარო გამოსვლაში შესაძლებელია გამოიყენებოდეს რამდენიმე, ან ყველა ზემოთ დასახელებული ჩვევა.

ამბის თხრობა (მოყოლა)

ამბის თხრობის (მოყოლის) მთავარი მიზანი მასში ჩადებული იდეის იმდენად საინტერესოდ მიწოდებაა, რომ მსმენელმა იგი დაიმანსოვროს სწორედ ინფორმაციის მიწოდების გამორჩეული ფორმით.

1. თხრობა შეიცავს დამაზუსტებელ დეტალებს. იგი შესაძლოა იყოს როგორც გრძელი, ასევე – მოკლეც, რაც დამოკიდებულია იმ დაწვრილებითი ხასიათის ამბებთან, რომლებითაც თქვენ ისტორიას ამდიდრებთ მსმენელზე შთაბეჭდილების გასაძლიერებლად.

2. თხრობისას მსმენელის მოლოდინები არ უნდა ნელდებოდეს – თხრობის ეფექტი ძლიერდება, თუ კულმინაცია ემთხვევა სიტყვის ბოლო წინადადებას. აუდიტორიის ყურადღების მისაპყრობად აუცილებელია დამაინტრიგებელ, ვერბალურ და არავერბალურ შეტყობინებათა გაგზავნა. მსმენელი მთელი გულისყურით გამომსვლელზე იქნება მიჯაჭვული, რადგანაც მას აინტერესებს, რამდენად სწორად შეძლებს მოვლენათა შემდგომი განვითარების წინასწარმეტყველებას. ზეპირად საუბრისას, მცირე პაუზა მოლოდინის ეფექტს აძლიერებს.

3. თხრობაში, მიზანშეწონილია დიალოგთა ჩართვა. ისტორია ბევრად საინტერესოდ გამოიყურება, როდესაც მოქმედების გადმოცემა დიალოგის ფორმით მიმდინარეობს. თხრობაში მოქმედ პირთა შეყვანით, თვით მოკლე ისტორიაც კი სახეცვლილებას განიცდის.

აღწერა

ინფორმაციული სიტყვის გაცოცხლების კიდევ ერთი საშუალებაა აღწერა, ანუ თხრობა იმის შესახებ, თუ სინამდვილეში რას წარმოადგენს მოცემული ობიექტი. აღწერის ჩვევა ადამიანისგან მოითხოვს საგნის დამახასიათებელ თავისებურებათა შემჩნევის უნარს და შეძლევს, თავის დაკვირვებათა ხატოვნად გადაცემას ობიექტის ფორმის, წონის, ფერის, კომპოზიციის, წლოვანების, მდგომარეობის და ობიექტის ცალკეულ ნაწილთა შორის ურთიერთდამოკიდებულების შესახებ.

განსაზღვრებანი

განსაზღვრებანი, ანუ სიტყვათა მნიშვნელობების ახსნა უდიდეს როლს ასრულებს პრობლემათა გადაწყვეტის, სწავლების და ადამიანთა შორის ურთიერთგაგების საქმეში. ზუსტი განსაზღვრების მიწოდება ეფექტური კომუნიკაციური პროცესის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი უნარია, რომელიც აუდიტორიას ეხმარება საჯარო სიტყვის საკვანძო მომენტებს შორის ურთიერთმიმართების წვდომაში. ინფორმაციულ სიტყვაში იყენებენ როგორც მოკლე, ასევე გავრცობილ განსაზღვრებებს.

მოკლე განსაზღვრებანი ემსახურებიან მინიმალურ სიტყვათა გამოყენებით ცნებათა განსაზღვრას. საინფორმაციო სიტყვაში განსაზღვრებანი გამოიყენება სინონიმთა და ანტონიმთა, კლასიფიკაციასა და განსხვავებათა, ფუნქციათა ან გამოყენების საშუალებათა და აგრეთვე, ეტიმოლოგიურ დამოწმებათა დასასაბუთებლად.

ინფორმაციული სიტყვის შეფასების კრიტერიუმები

ინფორმაციული სიტყვის შეფასების კრიტერიუმები რამდენადმე განსხვავდებიან საჯარო სიტყვის შეფასებათა კრიტერიუმებისაგან.

ქვემოთ მოგვყავს ინფორმაციული გამოსვლის შესაფასებლად შედგენილი საკონტროლო კითხვები. პირველადი კითხვებით ფასდება, თუ რა ხარისხით გამოიყენეს ინფორმაციული გამოსვლის მახასიათებელი ელემენტები. ზოგადი კრიტერიუმებით კი ფასდება ნებისმიერი ეფექტური გამოსვლისათვის აუცილებელი ძირითადი ელემენტები.

პირველადი კრიტერიუმები

1. შეესატყვისებოდა თუ არა საინფორმაციო სიტყვაში გამოკვეთილი სიტყვის მიზანი აუდიტორიისათვის ინფორმაციის მიწოდების მოთხოვნებს?
2. ავლენდა თუ არა გამომსვლელი, საკუთარ იდეათა განვითარებისას, კრეატიულობას?
3. მოახერხა თუ არა გამომსვლელმა, როგორც საკითხის ღრმა

- მცოდნემ, აუდიტორიის ნდობის მოპოვება?
4. ახლდა თუ არა ინფორმაციის გადმოცემას ინტელექტუალური სტიმულირება?
 5. მოახერხა თუ არა გამომსვლელმა ინფორმაციის აქტუალობის დემონსტრირება?
 6. იყო თუ არა დასმული აქცენტები გამოსვლაში? ეხებოდა თუ არა ეს აქცენტები მის მიზნებსა და შინაარსს?

ზოგადი კრიტერიუმები

1. იყო თუ არა ნათლად ჩამოყალიბებული კონკრეტული მიზანი?
2. იყო თუ არა ეფექტური გამოსვლა?
3. იყო თუ არა ნათლად წარმოდგენილი ძირითადი დებულებანი?
4. იყო თუ არა დასკვნა ეფექტური?
5. ხომ არ აკლდა გამომსვლელის სიტყვას სინათლე, სახიერება და სტრუქტურირება?
6. აკლდა თუ არა გამომსვლელის საუბარს ენთუზიაზმი?
7. იყო თუ არა სიტყვა გამომსახველი, სპონტანური, სხარტი?
8. მოახერხა თუ არა გამომსვლელმა აუდიტორიასთან მხედველობითი კონტაქტის დამყარება?

თითოეული პუნქტი შემდეგნაირად ფასდება:

- 5 – წარჩინებული;
- 4 – კარგი;
- 3 – საშუალო;
- 2 – დამაკმაყოფილებელი.

კითხვები გამეორებისათვის

1. რა პრინციპების დაცვით ხდება აუდიტორიის ნდობის მოპოვება?
2. რომელი ჩვევები გეხმარებათ იმისათვის, რომ თქვენი ინფორმაციული გამოსვლა წარმატებული იყოს?
3. როგორ უნდა შეფასდეს ინფორმაციული სიტყვა, რა კრიტერიუმებით?
4. რა განსხვავებაა საჯარო და ინფორმაციული სიტყვების შეფასებაში?

გამოყენებული ლიტერატურა

- ადლერი ა., ცხოვრება მეცნიერებაა, თბილისი, „პეგა“, 2013
- არველაძე ნ., თეატრმცოდნეობის საფუძვლები, თბილისი, „მერიდიანი“, 2013
- ვასაძე მ., რობერტ სტურუას სათეატრო ენის სემიოტიკა, თბილისი, „კენტავრი“, 2016
- გელეტაშვილი მ., „დარწმუნების წესები და საშუალებები, intermedia.ge /სტატია/47085.
- გელეტაშვილი მ., „ორატორის ხელოვნება“, intermedia.ge /სტატია/1410
- მაჩაბელი მ., კონფლიქტებისა და სტრესების მართვა, თბილისი, „კენტავრი“, 2013
- რამიშვილი დ., გამომსახველი მოძრაობების ფუნქციისა და ბუნების საკითხისათვის, თბილისი, „მეცნიერება“, 1974
- Асаджиоли Р., Психосинтез, М. „Психотерапия“, 2008
- Бахтин М., Эстетика Словестного Творчества, М. „Искусство“, 1988
- Бахтин М., Поэтика Достоевского, М. „Советская Россия“, 1977
- Большой Толковый Психологический Словарь, М., „ВЕЧЕ-АСТ“, 2003
- Дарвин Ч., Выражение Эмоций у Человека и Животных, Санкт-Петербург, СПб „Питер“, 2001
- Вердербер Р., Вердербер К., Общение, М. «ОЛМА-ПРЕСС“, 2005
- Кет и Билл Кволс-Ридлер, „Пойми Себя и Других“, Lib.ru/LPEOPLE/kvolste {t-big pictures htm} Санкт-Петербург, 1993
- Лотман Ю., „Об Искусстве“, М., „Искусство“, 2005
- Майерс Д., Социальная Психология, М., „ПИТЕР“, 2005

შენიშვნებისთვის

შენიშვნებისთვის

შენიშვნებისთვის

შენიშვნებისთვის

შენიშვნებისთვის

შენიშვნებისთვის

შენიშვნებისთვის

დაიბეჭდა სტამბაში „კენტაფრი“

საქართველოს შოთა რუსთაველის თეატრისა და კინოს
სახელმწიფო უნივერსიტეტი
0102, თბილისი, დავით აღმაშენებლის გამზ. № 40