

ტაიო ტაიოს,
შალოშის...

**კოფეციასის მართვის საფუძვლები
მონაწილეობისათვის**

მეორე გამოცემა

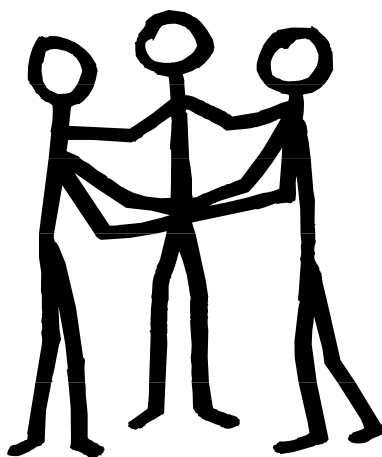


პარტნიორები-საქართველო
PARTNERS-GEORGIA

ნაკი ნაკისა, ჯანრიგაბისა...

კონფლიქტების მართვის საფუძვლები
მოზახეებისათვის

მუმიუ გამოცემა



თბილისი
2007

This second edition of the "Conflict Management Basics for Youth" is published in frames of the one year Program -Conflict Prevention through Environmental Awareness for Youth (COPE), implemented by CARE-Georgia and Center for Change and Conflict Management PARTNERS-GEORGIA in three districts of Samtskhe sub-region and Tsalka Town (Kvemo-Kartli region) since May'2006. The project funded by Austrian Development Agency (ADA), CARE/Austria and BP and its partners in implementation of BTC and SCP projects aimed to empower youth to contribute to the social and environmental development of their communities by increasing peace building capacities and environmental awareness of young leaders.



ნაჰი ნაჰისა, შარიბეზისა...

კონფლიქტების მართვის საფუძვლები მოზარდებისათვის

მეორე გამოცემა



© პარტნიორები — საქართველო
თბილისი, 2007

პუბლიკაცია მოამზადეს:

სოფიკო შუბლაძემ, ლელა გიორგობიანმა,
მილენა მითაგვარიამ, ვაჟა კვერნაძემ
თინა ასათიანმა

კომპიუტერული დიზაინი და გარეკანი:

გიორგი ცარციძე

შიდა გვერდების მხატვრული გაფორმება:

ლაზარე გვიმრაძე



დაიბეჭდა "ქალთა პოლიგრაფიულ სერვისში"
ტელ.: (995 32) 942 699, wps@ginsc.net, www.ginsc.net

ნიგნის გარეკანის დიზაინში გამოყენებულია არქიტექტურისა და სამშენებლო მენეჯმენტის კომპანია „არსის“
კედლის მოხატულობის ფრაგმენტი.

სარჩავი

შესავალი.....	5
1. ჯონფლიქტის ახსი.....	7
რა არის კონფლიქტი?	9
რა ინვეს კონფლიქტის გამძაფრებას?	13
რა არის კონფლიქტების მოგვარება?	18
როგორ უნდა მოვიქცეთ, რომ ჩვენი კონფლიქტი კონსტრუქციულად გადაწყდეს?	26
კონფლიქტების ალტერნატიული გადაწყვეტის ძირითადი პრინციპები	28
სუბიექტური რეალობები	30
კონფლიქტის წყაროები და ტიპები	33
კონფლიქტების მართვის სტრატეგიები	36
პრობლემების ერთობლივი გადაწყვეტის პრინციპები	41
კონფლიქტების მოგვარება და კულტურა	43
ერთი ფორთოხლის ამბავი	47
2. ჯომენიკაცია ჯონფლიქტუხ სიტუაციებში	49
ეფექტური კომუნიკაციის მოდელი	51
როგორ დავეხმაროთ ადამიანს მისი პრობლემების მოგვარებაში	54
ბარიერები კომუნიკაციაში	62
„თქვენ“ და „მე“ - შეტყობინებები	66
როგორ გამოვხატოთ გრძნობები ისე, რომ ადამიანებს არ ვანყენინოთ	71
ასერტიულობა	74
კონსტრუქციული უკუკავშირის უნარ-ჩვევები	78
არავერბალური კომუნიკაცია	83
ეფექტური მოსმენა	88
ხარტ თუ არა აქტიური მსმენელი?	93
მოსმენის უნარის გაუმჯობესება	96
3. ყველა მხახე იმახჯებს!.....	105
მოლაპარაკებები და კონფლიქტების მოგვარება	106
მოლაპარაკებების მიმდინარეობა: რამდენიმე მარტივი წესი	108
გუნდური მოლაპარაკებები: სტრატეგია და ტექტიკა	112
როგორ გავზარდოთ ჩვენი შანსები მოლაპარაკებების დროს	119
მედიაცია: მოლაპარაკებები მესამე მხარის დახმარებით	123
4. თანატოლთა მედიაცია	129
კონფლიქტების მოგვარების სწავლება სკოლებში	130
მედიაციის პროგრამები სკოლებში	133
თანატოლთა მედიაცია: იდეიდან საქმემდე!	138
ეპილოგის მაგიჟიხად	152
წითელქუდა - 2	153



ტანკების ავტონი - მანქანაჲ ჩაწოთნო
 ანაწიხილ №3 სეპრო სეწა

ძვირფასო მეითხველებო!

21-ე საუკუნის დასაწყისის ახალგაზრდა თაობას საკმაოდ სწრაფი ცვლილებების გარემოცვაში უწევს ცხოვრება. ჩვენი სამყარო მუდმივად ვითარდება: ინერგება ახალი ტექნოლოგიები, მცირდება დისტანციები და კაცობრიობა სულ უფრო სწრაფი ნაბიჯებით მიიწევს წინ. ცხოვრების ასეთი რიტმით გამონეული სტრესი ართულებს ადამიანებს შორის კეთილგანწყობილ ურთიერთობებს და საზოგადოებაში პრობლემების მატებასაც უწყობს ხელს.

ასეთ გარემოში, მოთმინებასა და ტოლერანტობასთან ერთად, მეტი ცოდნა და უნარ-ჩვევებია საჭირო, რათა ეფექტურად გავუმკლავდეთ ჩვენს ირგვლივ არსებულ პრობლემებსა და კონფლიქტურ სიტუაციებს. სხვა სიტყვებით რომ ვთქვათ, ტექნიკური პროგრესი ადამიანური ურთიერთობების ტექნოლოგიების განვითარებასაც მოითხოვს. მიგვაჩნია, რომ პირველ რიგში, სწორედ მოზარდებმა უნდა შეძლონ ერთმანეთთან ისეთი ეფექტური და ნაყოფიერი ურთიერთობის დამყარება, რომელიც ღიად, გულწრფელად და კონსტრუქციულად წარიმართება. სამწუხაროდ, თანამედროვე საზოგადოებამ უკვე ისწავლა ადამიანებს შორის ბარიერების აგება და დამანგრეველი იარაღის წარმოება. ახლა დროა ვისწავლოთ ამ ბარიერების გადალახვა პარტნიორული ურთიერთობების განვითარებითა და შემოქმედებითი მიდგომით.

წარმოდგენილი კრებულის მომზადებისას ჩვენ, “პარტნიორები — საქართველოს” თანამშრომლები, მიზნად ვისახავდით ახალგაზრდა თაობის წარმომადგენელთათვის კონფლიქტების მოგვარებასთან დაკავშირებული საინტერესო საკითხავი მასალის მიწოდებას. კონფლიქტების მართვის ხელოვნებაზე ნათელი წარმოდგენის შექმნის მიზნით კრებულში წარმოდგენილი თემატიკაც, შესაბამისად, მრავალფეროვანია და ზოგჯერ განსხვავებულ თვალსაზრისსაც ასახავს.

გვინდა ასევე აღვნიშნოთ, რომ ეს არის კრებულის მეორე, სპეციალური გამოცემა, რომელიც იბეჭდება პროექტის “კონფლიქტის პრევენცია ახალგაზრდებში გარემოსდაცვითი ცნობიერების ამაღლების საშუალებით” ფარგლებში და დაფინანსებულია ავსტრიის განვითარების სააგენტოს (ADA), ქვა ავსტრიისა და კომპანია “ბი პი”-სა და “ბაქო-თბილისი-ჯეიჰანის ნავთობსადენისა” და “სამხრეთ კავკასიური გაზსადენის” პროექტებში მისი პარტნიორი კომპანიების მიერ. გამოცემაში შესულია ბორჯომის, ახალციხის, ადიგენისა და წალკის საჯარო სკოლების მოსწავლეთა მიერ კონფლიქტის თემაზე მომზადებული ნახატები და მოკლე მოთხრობები.

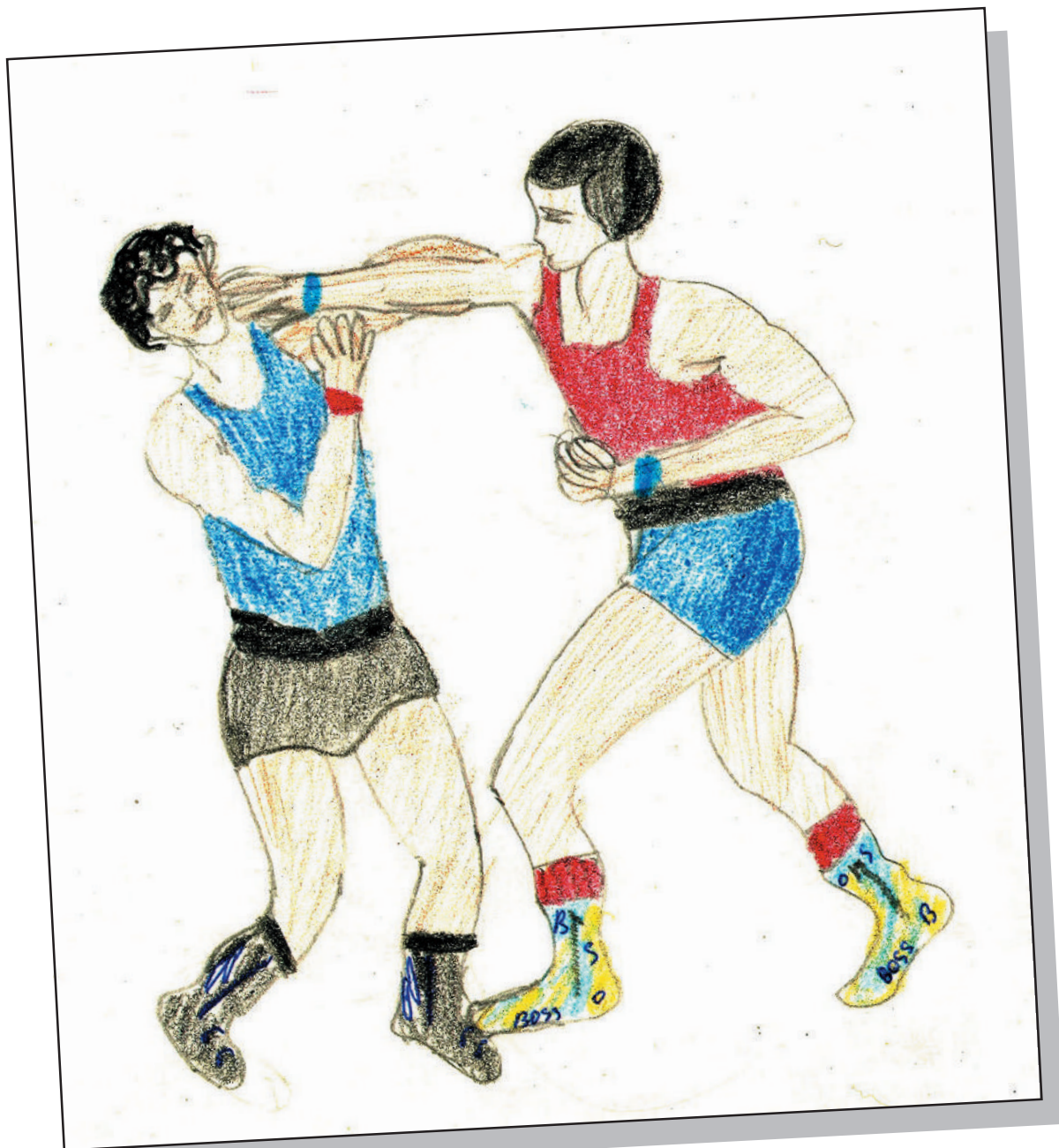
ვიმედოვნებთ, რომ კრებული “ნეკი ნეკისა, შერიგებისა...” გამოადგება არა მხოლოდ მოზარდებს, არამედ ყველას, ვინც კონფლიქტების მოგვარების საკითხითაა დაინტერესებული.



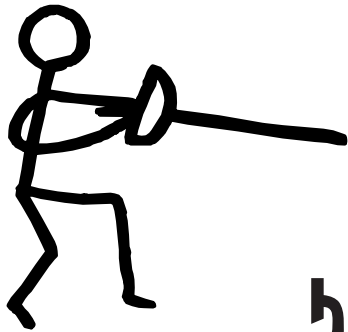
1

კონფლიქტის წესი

- ☐ ის ან ის კონფლიქტი?
- ☐ ის იწვევს კონფლიქტის გამძაფრებას?
- ☐ ის ან ის კონფლიქტების მოგვარება?
- ☐ როგორ უნდა მოვიქცეთ, რომ ჩვენი კონფლიქტი კონსტრუქციულად გადაწყდეს?
- ☐ კონფლიქტის აღტეხნატული გადაწყვეტის ძირითადი პრინციპები
- ☐ სუბიექტური ფაქტორები
- ☐ კონფლიქტის წყაროები და ტიპები
- ☐ კონფლიქტების მართვის სტრატეგიები
- ☐ პირობების უსაფრთხო გადაწყვეტის პრინციპები
- ☐ კონფლიქტების მოგვარება და ანგარიში
- ☐ უსაფრთხოების აზროვნება



ნახევრის აკრობი - ანა საროიანი
ახადციხის №3 საჯარო სკოლა



ჩა აჩის კონფლიქტი?

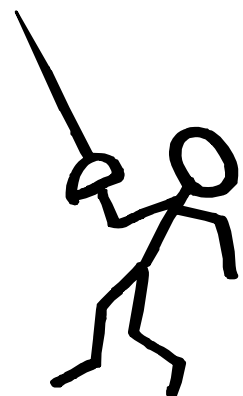
განმარტებითი ლექსიკონის თანახმად, სიტყვა “კონფლიქტი” — ბრძოლას, ჭიდილს, ურთიერთ დაპირისპირებას ნიშნავს. ჩვენს გარშემო უამრავი კონფლიქტია. ზოგი კონფლიქტების შექმნას ცდილობს, სხვები ყველაფერს აკეთებენ, რათა კონფლიქტები აიცილონ თავიდან.

რა მოხდება, თუ ყველა კონფლიქტი ცხოვრებიდან ერთიანად, უკვალოდ გაქრება? ეს ალბათ წარმოსადგენადაც ძნელია, რადგან დაპირისპირება, კამათი, უთანხმოება ნებისმიერი ჯანსაღი საზოგადოების განუყოფელი ნაწილია. ადამიანებს განსხვავებული აზრები, მიზნები და ინტერესები ამოძრავებთ და ეს ბუნებრივიცაა; ამავდროულად, ადამიანებს შორის არსებული ამგვარი განსხვავებები კონფლიქტის წარმოშობის პოტენციურ შესაძლებლობას ქმნის. ზოგ სიტუაციაში, კონფლიქტის გაღვივებისთვის მცირე ნაპერწკალიც კი საკმარისია.

კონფლიქტში, როგორც წესი, სულ ცოტა ორი მხარე მონაწილეობს. მათ თავისი მოსაზრებები აქვთ. ისინი საკუთარი მიზნის მიღწევას ცდილობენ და ამ გზაზე დაბრკოლებას ერთმანეთში ხედავენ. ისინი ერთმანეთს აღიქვამენ, როგორც მოწინააღმდეგეებს და ზოგჯერ, როგორც მტრებსაც კი.

კონფლიქტი სხვადასხვა დონეზე შეიძლება მოხდეს და სხვადასხვა საკითხთან დაკავშირებული დაპირისპირებით იყოს გამოწვეული. იგი

კონფლიქტი
ჩნდება მაშინ,
ხოდესაც
სხვადასხვა
ინტერესები
უპირობოდ
ეხმანეთს



**კონფლიქტი
ნაჩმოაჩენს
პირობებს,
ხომლებიც
მოითხოვს
გადწყვეტას**

ხდება ინდივიდებსა და ჯგუფებს, ორგანიზაციებსა და ქვეყნებს შორის და შეიძლება ნებისმიერ საკითხს ეხებოდეს, დანყებული მხარეებს შორის არსებული პირადი ურთიერთობებით და დამთავრებული პოლიტიკითა თუ რელიგიით.

კონფლიქტი ჩნდება იქ და მაშინ, სადაც და როდესაც ჩნდება დაპირისპირებული მხარეების ჭიდილი. მარტივ ანალოგიას მივმართოთ: წარმოვიდგინოთ მანქანა გზაჯვარედინზე. მანქანის ერთი მგზავრი მარცხნივ მოითხოვს წასვლას, ხოლო მეორეს — მარჯვნივ ურჩევნია. ჩნდება კონფლიქტი. თუ ადამიანს კონფლიქტი “არ უყვარს”, მან შესაძლოა, უკან დაიხიოს და დათმობაზე წავიდეს. ხოლო, თუ ადამიანი კონფლიქტურ სიტუაციებს არ ერიდება, იგი უფრო აგრესიული ხდება და თავისი “სიმართლის” მტკიცებას იწყებს. გარეგნულად ეს შეიძლება სხვადასხვანაირად გამოიყურებოდეს, მაგრამ ამგვარი კონფლიქტური სცენები ჩვენს საზოგადოებაში განუწყვეტლივ მიმდინარეობს.

რა ხდება ასეთ დროს და რა შეიძლება გავაკეთოთ იმისათვის, რომ არ დაეკარგოთ კონტროლი სიტუაციაზე და საკუთარ თავზე? რა შეიძლება მოგვითხროს იმ დიდმა ენერგიამ, რომელიც დაპირისპირების ფონზე, უმეტეს შემთხვევაში, უარყოფითი ემოციის სახით გვევლინება?

ამ და სხვა მრავალ საკითხზე დაფიქრებამ, შესაძლოა, ახლებურად დაგვანახოს სამყარო, რომელიც წინააღმდეგობებითა და დაპირისპირებებითაა სავსე. და თანაც, იქნებ, კონფლიქტს სხვა კუთხითაც შევხედოთ - კონფლიქტი მასში ჩართული ადამიანების გარეშე არ არსებობს; ადამიანებისა, რომლებიც, მიუხედავად კონფლიქტის თანმდევი გარკვეული დისკომფორტისა, გამოცდილებას იღებენ და საკუთარ წარსულსა და აწმყოზე დაყრდნობით, სამომავლო დასკვნებსაც აკეთებენ.

მოდით, დავუბრუნდეთ გზაჯვარედინის მაგალითს. შესაძლოა, რომ პიროვნება, რომელსაც მარცხნივ სურდა წასვლა, უბრალოდ მშვიდობა; მას სურს მარცხნივ გახვევა, რადგან იქ, ოდნავ მოშორებით, მას კარგი რესტორანი ეგულება. ანალოგიურად, შესაძლებელია, რომ მეორე პიროვნებასაც მარჯვნივ წასვლის საკუთარი ინტერესი ჰქონდეს, მაგალითად, მიაჩნდეს, რომ მარჯვნივ გახვევის შემთხვევაში ისინი ტრანსპორტისგან თავისუფალ ქუჩაზე გავლენ და უფრო სწრაფად და კომფორტულად იმოძრაებენ.

კონფლიქტის გაჩენის ერთ-ერთი ძირითადი მიზეზი ისაა, რომ ადამიანებს სხვადასხვა სიტუაციებში განსხვავებული მოთხოვნილებები და ინტერესები აქვთ. კონფლიქტი გვაძლევს



საშუალებას დავინახოთ მეორე ადამიანის თვალსაზრისი, მოვისმინოთ მისი მოსაზრება და გავაცნობიეროთ, თუ რატომ გააჩნია მას ჩვენგან განსხვავებული სურვილები თუ მოთხოვნილებები.

მოდით, განვიხილოთ კიდევ ერთი მაგალითი — პატარა თემოს ამბავი:

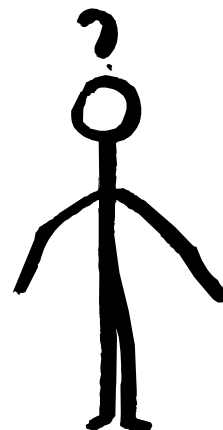
თემოს ცეკვაზე სიარული სურს, მამამისი კი დარწმუნებულია, რომ ბავშვისთვის სპორტი, კერძოდ კი ფეხბურთი — საუკეთესო არჩევანია.

თემო წინასწარ აღფრთოვანებულია იმის გაფიქრებაზეც კი, როგორ იფრენს ჰაერში ქართული ცეკვის ელემენტების შესრულებისას; მას მუსიკის თანხლებით ტრიალი და ბზრიალი იზიდავს. თემო დარწმუნებულია, რომ ცეკვა მისთვის სახალისო და საინტერესო საქმიანობაა. მას არ აინტერესებს ფეხბურთი; მისი აზრით, ფეხბურთი დამღლეი და მოსაბეზრებელი თამაშია. საფეხბურთო მოედანზე ხშირია ძალადობა და ტრავმები, თემო კი სილალეს, ხელოვნებასა და მუსიკას აფასებს.

თემოს მამა სიამაყით იხსენებს ფეხბურთის იმ შესანიშნავ ხანას, როდესაც თბილისის დინამო მატჩს მატჩზე იგებდა, იბრძოდა და იმარჯვებდა, თასების თასის მფლობელიც კი გახდა! მას ახსოვს, როგორ თამაშობდა ფეხბურთს ეზოში, შემდეგ როგორ შევიდა ერთ-ერთ საფეხბურთო კლუბში და ნამდვილი ფეხბურთის თამაში დაიწყო. გუნდურმა სპორტმა იგი ბრძოლას და გამარჯვებას მიაჩვია, იქ მიღებული გაკვეთილები კი მთელი ცხოვრების განმავლობაში გამოადგა. მამა დარწმუნებულია, რომ მისმა შვილმა მსგავსი გამოცდილების მიღების შესაძლებლობა ხელიდან არ უნდა გაუშვას.

როგორც ხედავთ, მამასა და შვილს შორის კონფლიქტია. როგორ მოვიქცეთ?

კონფლიქტის მოგვარების საუკეთესო შესაძლებლობას ადამიანებს შორის ღია ურთიერთობა, აზრების ურთიერთგაცვლა იძლევა. ადამიანებმა უნდა ისაუბრონ იმაზე, თუ რა სურთ და რატომ სურთ. როდესაც ერთი მხარე გაიგებს, თუ სად იღებს სათავეს და რითია განპირობებული მეორე ადამიანის პოზიცია (მისი სურვილი ან მოთხოვნა), დაძაბულობის დიდი ნაწილი გაქრება. თემოს ჰგონია, რომ მამამისი მკაცრად და ულმობლად ექცევა, რადგან ფეხბურთზე სიარულს აძლებს. მამას კი, ძალიან უყვარს თემო და მისთვის იგივე სიკეთე სურს, რაც თავად მიიღო ფეხბურთისგან. მას მიაჩნია, რომ ცეკვაზე სიარული კაცის საქმე არ არის.



კონფლიქტი
ხშირად
საუეთაჩი
ინტეხეხების
გახეხეხვაში
გვეხმახება

კონფლიქტი ხშირად საკუთარი ინტერესების განსაზღვრასა და ჩამოყალიბებაში გვეხმარება. ის, ვინც კონფლიქტს გაურბის, ფაქტიურად, ხელიდან უშვებს ამ შანსს. მაშასადამე, მიუხედავად იმისა, რომ კონფლიქტურ სიტუაციაში მონაწილეობა საკმაოდ მძიმედ და მტკივნეულად აღიქმება, არსებობს კონფლიქტებთან დაკავშირებული დადებითი მომენტებიც. კერძოდ:

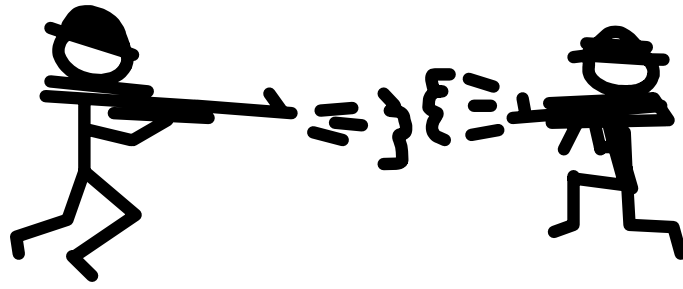
- კონფლიქტი წარმოაჩენს პრობლემებს, რომლებიც გადანყვეტას მოითხოვს;
- კონფლიქტი იძლევა ცვლილებებისა და განვითარების საშუალებას;
- კონფლიქტი გვეხმარება იმის გარკვევაში, თუ ვინ ვართ ჩვენ;
- კონფლიქტი წარმოადგენს განმუხტვის საშუალებას;
- კონფლიქტი შეიძლება იყოს სტიმულის მომცემი და აზარტული;

თქვენ ხომ არ დაუმატებდით რაიმეს ამ ჩამონათვალს?

გახსოვდეთ, რომ:

- კონფლიქტი არსებობს ყველგან და ყველანაირ გარემოში, ის ცხოვრების განუყოფელი ნაწილია;
- კონფლიქტი წააგავს დრამატულ პიესას ან მოთხრობას, თავისი სიუჟეტური ხაზით, თანმხლები მოვლენებით, გმირებითა და ზოგჯერ ინტრიგებითაც;
- კონფლიქტს მნიშვნელობას ჩვენ ვანიჭებთ. კონფლიქტს შეუძლია საბოლოოდ გადაამტეროს, ან კიდევ უფრო დაამეგობროს ადამიანები. ის შეიძლება იყოს დამანგრეველიც (თუკი არ ვიცით როგორ მოვაგვაროთ იგი) და კონსტრუქციულიც (თუკი კარგად ვფლობთ კონფლიქტების მართვის ხელოვნებას).
- კონფლიქტს გააჩნია თავისი განვითარების ეტაპები, რაც მნიშვნელოვნად განსაზღვრავს მისი მოგვარებისათვის საჭირო ჩარევის ტიპსა და დროს;

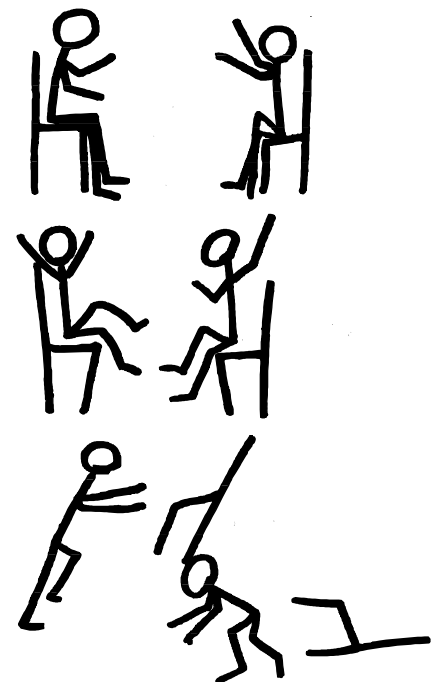
კონფლიქტები სავსეა საფრთხითა და შესაძლებლობებით. შემთხვევითი არ არის, რომ სიტყვა “კონფლიქტის” აღმნიშვნელი ჩინური იეროგლიფი ორი ნაწილისგან შედგება, ესენია “საფრთხე” და “შესაძლებლობა”.



მიუხედავად თითოეული კონფლიქტის უნიკალურობისა, ყველა მათგანს აქვს რაღაც საერთო. მაგალითად, საერთოა განვითარების ის გზა, რომელსაც გადის კონფლიქტი აღმოცენებიდან უკიდურეს გამძაფრებამდე.

კონფლიქტის ესკალაციის, ანუ გამძაფრების დროც ადგილი აქვს ქცევების გარკვეულ თანმიმდევრობას:

- **საწყისი ქმედება** — გარკვეულ ფონზე, კონფლიქტის გაღვივებისათვის ნაპერწკლად უბრალო სიტყვა, ან ჟესტი შეიძლება იქცეს. მაგალითად, ადამიანი გვიყვება აღშფოთებული: “ხელი ამიქნია”, ან “ბავშვიო, ასე თქვა”. თავისთავად, არც ხელის მოძრაობაშია რაიმე პრობლემა და არც სიტყვაში, მაგრამ იმ კონკრეტულ შემთხვევაში ისინი კონფლიქტის საწყის ქმედებად იქცნენ.
- **პრობლემების გამრავლება** — სიტუაციის დამატებითი პრობლემებით დახუნძვლა კონფლიქტის ესკალაციის შემდეგი საფეხურია. ამით ადამიანი, თითქოს იმის დემონსტრირებას ახდენს, რომ იგი მოჩხუბარი სულაც არ არის და უბრალო მიზეზით არ ჩაებმებოდა დაპირისპირებაში. მაგალითად, არჩილმა ჩაის ჭიქა გატეხა. დადლილი (ეს, შესაძლოა ფონი იყოს) დედა გაბრაზებული ეუბნება: “...მარტო ეს ჭიქა ხომ არ არის, სულ დამიმტვრიეთ



ჭურჭელი, მათემატიკაც არ გისწავლია, გუშინ ქართულშიც ცუდი ნიშანი მიიღე და საერთოდ შენი უპასუხისმგებლობა უკვე აუტანელია, საკუთარი თავის მეტი არაფერი გაინტერესებს . . .” ამ მაგალითში ნათლად ჩანს, თუ რამდენი პრობლემა “დახვავდა” (ზოგჯერ, სანყისი პრობლემა აღარც გვახსოვს) და იგრძნობა, თუ როგორ აგორდა დაპირისპირება, გამწვავების შემდეგ დონეზე.

- **მტრული ალიანსების შექმნა** — ბუნებრივია, რომ თუ კონფლიქტი მწვავდება, მხოლოდ პრობლემების გამრავლებით არ შემოვიფარგლებით და იმის ჩვენებაც გვინდა, რომ მართო არ ვართ და ჩვენს თვალსაზრისს სხვა უამრავი ადამიანიც (საზოგადოების საუკეთესო ნაწილი) იზიარებს. თუ “ჭიქის გატეხვის” მაგალითს მივყევით, “. . . და ამას მართო მე არ ვამბობ, შენმა მასწავლებელმაც მითხრა, მამაშენიც ამ აზრზეა და შოთა რუსთაველსაც ხომ უნერია ...”.
- **კომუნიკაციის დამახინჯება ან შეწყვეტა** — სანყისი პრობლემა დავინწყებულა. ურთიერთობაზე არავინ ზრუნავს. ადამიანები ხმას მალლა უწევენ და საკუთარი სიმართლის მტკიცებაზე არიან გადასული. ისინი აღარ უსმენენ ერთმანეთს, ან უსმენენ (უკეთეს შემთხვევაში) იმისათვის, რომ უფრო ძლიერი კონტრარგუმენტი ჩამოაყალიბონ, უფრო “მაგრად დაარტყან მონინალმდეგეს”. განსხვავებული აზრი არავის აინტერესებს — კონფლიქტში ჩართულ მხარეებს იგი მხოლოდ ალიზიანებთ.
- **მკაცრი, უკიდურესი პოზიციების დაკავება** — თუ აღარავინ უსმენს ერთმანეთს, მაშინ რაღა აზრი აქვს ბევრ ლაპარაკს. ერთადერთი რასაც ვახერხებთ, საკუთარი პოზიციის მოკლე ფორმულირებაა და ამ პოზიციაზე გამაგრება, რათა “ვერ მოგერიონ”.
- **დაპირისპირებული მხარისათვის ზიანის, ტკივილის მიყენების მცდელობა** — თქვენს წინაშე “მტერია”, რომელიც თქვენგან მხოლოდ რისხვასა და “ზიანის მიყენებას” იმსახურებს. ესკალაციის ამ ეტაპზე, ძნელია იფიქრო რაიმე სასიკეთო შესაძლებლობის არსებობაზე - აღარც პრობლემა გვახსოვს, აღარც ურთიერთობა — მზად ვართ “გავანადგუროთ” მონინალმდეგე.

კონფლიქტის ესკალაციის სხვა, არანაკლებ საინტერესო სქემებიც არსებობს. ასეთია, მაგალითად, ე.წ. “ესკალაციის კიბე”, რომლის ყოველი მომდევნო საფეხური კონფლიქტის შემდგომ, უფრო მაღალ დონეს ასახავს. რაც უფრო მაღლა ავდივართ ამ საფეხურებზე, კონფლიქტში მონაწილე მეორე მხარისადმი მიყენებული დარტყმა უფრო და უფრო გამანადგურებელი ხდება. თითოეული საფეხური გარკვეული ნიშნებით ხასიათდება, რომელთა საშუალებითაც შეიძლება გაირკვეს კონკრეტული კონფლიქტის ესკალაციის დონე.

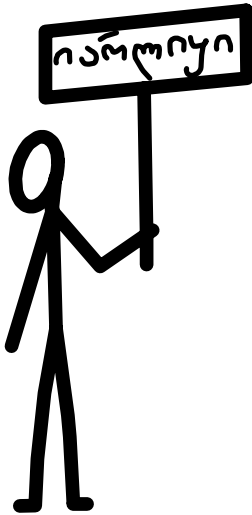
კონფლიქტის ესკალაცია იწვევს გარკვეულ ცვლილებებს ადამიანის ქცევასა და განცდაში. კერძოდ, ამ დროს:

- კონფლიქტში ჩართული მეორე მხარე ოპონენტად, ან მტრად აღიქმება;
- წინა პლანზე წამოიწევა ოპონენტის მხოლოდ უსიამოვნო და გამაღიზიანებელი თვისებები;
- ადამიანი არ იღებს პასუხისმგებლობას საკუთარ თავზე და ცდილობს ბრალი სხვას დასდოს;
- პიროვნება ჩაკეტილი ხდება და ცდილობს, რომ არ გასცეს ინფორმაცია, რათა მონინალმდეგემ ეს ინფორმაცია თავის სასარგებლოდ არ გამოიყენოს;
- ადამიანი უფრო და უფრო დარწმუნებული ხდება საკუთარი აზრის სისწორეში და უჭირს მისი შეცვლა;
- მხარეები იკავებენ “მე მართალი ვარ, ის - არა!” პოზიციას და მათ შორის კომუნიკაცია ირღვევა;
- დაპირისპირებული მხარის ნებისმიერი ქმედება აღიქმება, როგორც მტრული - მახინჯდება ალქმა.

დონე	კირითადი მიზანი	წინასწარი განწყობა	ემოციური კლიმატი	კომუნიკაციის სტილი
პრობლემაზე მუშაობა	პრობლემის გადანეყვება	ჩვენ შეგვიძლია მისი დაძლევა	იმედი	ღია, პირდაპირი, ნათელი
უთანხმოება	თავდაცვა	აუცილებელია კომპრომისი	გაურკვევლობა	ინფორმაციის ფრთხილად გაცვლა
მეტოქეობა	გამარჯვება	არასაკმარისია რესურსები	იმედგაცრუება, აღმფოთება	დამახინჯებული
ბრძოლა	მეტოქის დაზიანება	პარტნიორს არ სურს ან არ შეუძლია შეცვლა, ჩემი შეცვლა კი საჭირო არ არის	ანტაგონიზმი	ვერბალური და არავერბალური შეუთავსებლობა
ომი	მეტოქის განადგურება	კონფლიქტიდან გამოსვლა უფრო ძვირი დაჯდება, ვიდრე მისი გაგრძელება	უიმედობა, შურისძიების სურვილი	კომუნიკაცია მთლიანად დარღვეულია

როგორ შევწყვიტოთ კონფლიქტის ესკალაციის პროცესი?

კონფლიქტის დეესკალაციის ძირითადი პრინციპები შემდეგში მდგომარეობს:



- აიღეთ პასუხისმგებლობა საკუთარ თავზე, გრძნობებსა და აზრებზე;
- შეეცადეთ, რომ სხვა ადამიანის ქცევამ არ გიკარნახოთ საკუთარი ქცევის ფორმები, რადგან ყველა ადამიანს აქვს არჩევანის უფლება და ის უნდა მოიქცეს საკუთარი ეთიკური ნორმებისა და შეხედულებების თანახმად, მიუხედავად იმისა, თუ როგორ მოიქცევიან სხვები;
- შეეცადეთ, რომ გაითვალისწინოთ სხვა ადამიანის ინტერესები - ნუ მიეჯახებით ერთი ფრაზით გამოთქმულ პოზიციას, მის უკან ამ ადამიანის მოთხოვნილებები და ინტერესები ძევს.

არსებობს კიდევ 7 პრინციპი, რომელთა გათვალისწინება ხელს შეუწყობს კონფლიქტის დეესკალაციას:

- **გამოხატეთ თქვენი გრძნობები საყვედურის გარეშე** - კონფლიქტის დროს აღძრული ემოციები, როგორც წესი, უარყოფითი შეფერილობისაა (განრისხება, სიძულვილი, ნყენა, გულდანყვეტა და სხვ.). ისინი ბრალდებულისა და საყვედურებისაკენ გვიბიძგებს, რაც დაპირისპირებას მნიშვნელოვან სიმძაფრეს ჰმატებს. *უმჯობესია, შეატყობინოთ ადამიანს თქვენი გრძნობა, და ის კონკრეტული ფაქტი, რომლის გამოც ეს გრძნობა გავიჩნდათ.*
- **ნუ განავრცობთ საკამათო საკითხს, ისაუბრეთ კონკრეტულ პრობლემაზე** — კონფლიქტური სიტუაციისათვის დამახასიათებელია, რომ მხარეები საუბარს რამოდენიმე თემაზე ერთდროულად იწყებენ. შედეგად ვიღებთ დაპირისპირების გამძაფრებას და არა კონკრეტული პრობლემის მოგვარებას. *შეეცადეთ, გამიჯნოთ ერთმანეთისაგან კონკრეტული პრობლემები და სათითაოდ იმუშაოთ მათ გადაწყვეტაზე.*
- **ნუ მოიშველიებთ სხვა ადამიანებს, ან ავტორიტეტებს** — მომხრეების ძიება და მოხმობა კონფლიქტის გამწვავების შემდეგ საფეხურზე გადაგიყვანს, კიდევ უფრო გაართულებს სიტუაციას, გააფართოებს დაპირისპირების არეალს. *უმჯობესია, რომ სადაო საკითხზე იმ ადამიანებმა იმუშაონ, ვინც არის კონფლიქტში უშუალოდ ჩართული.*
- **არ გამოიყენოთ სიტყვები “ყოველთვის” და “არასდროს”** - ამგვარი განზოგადება, ადამიანის გაღიზიანების გარდა არაფერს მოგვითმანს. იგი თავის მართლებას დაიწყებს, ან კონტრშეტევაზე

გადავა, რაც რეალური პრობლემის გადაწყვეტიდან კიდევ უფრო დაგვაშორებს. ისაუბრეთ კონკრეტულ ფაქტზე, ან შემთხვევაზე.

- ნუ მიაწვდით სხვა ადამიანს “იარლიყებს” - ისინი (მაგ., “უპასუხისმგებლო”, “უსინდისო”, “არხეინი”) უფრო უარყოფითი, შეფასებითი დამოკიდებულებისათვის არის დამახასიათებელი. ადამიანს კი, არ უყვარს, როდესაც მას აფასებენ და თანაც უარყოფითად. უმჯობესია, სათქმელი ნათლად, კონკრეტულად და მეორე ადამიანისათვის გასაგებად გამოთქვათ.
- ნუ ჩაუდგებით კონფლიქტში ჩართულ სხვა მხარეს ჯიბრში — ასეთი დამოკიდებულება მნიშვნელოვნად შეზღუდავს თქვენს შესაძლებლობებს. გამოიყენეთ კონფლიქტის გადაწყვეტის სხვადასხვა გზები, ისაუბრეთ სხვადასხვა შესაძლო ვარიანტებზე.
- ნუ მიიღებთ გადაწყვეტილებას გაბრაზებულ გულზე — ასეთ დროს, თქვენ უარყოფითი ემოციებით ხართ დატვირთული, რაც გონებას გიბინდავთ და თვალსაწიერს გივიწროებთ. უმჯობესია, რომ დამშვიდდეთ და პრობლემაზე მუშაობა დაიწყოთ.

ქვიანი დეტალები

ნინო და დიკა დეტალები არიან. დიკას სხვა დეტატიც ჰყავს – ქეთი. ნინოს ეს არ მოსწონდა, მაგრამ უკმაყოფილებას ხმამაღლა არ გამოთქვამდა, თუმცა სხვაგვარი ყვედანაირად გამოხატავდა. ქეთის და ნინოს შორის ურთიერთობის დარღვევებიდან შესაძლებელი იყო, მაგრამ ნინოს უნდოდა, რომ დიკა მხოლოდ მისი მეგობარი ყოფილიყო.

ნინო ქეთის ყოველთვის ჯიბრში ედგა. ერთ-ერთი ასეთი შემთხვევის დროს, ქეთიმ ვეღარ მოითმინა და იჩიუბეს. საბოლოოდ ისინი შერიგდნენ. ნინო შეეგუა იმ აზრს, რომ დიკა ქეთის დეტატიც შეიძლება იყოს. თუმცა მე არ მესმის, რატომ არ შეიძლება, რომ სამივე იმეგობროს.

სოფო ჩუფიჩაშვიდი
ქ. ბორჯომის №4 საჯარო სკოლა

ჩა აჩის კონფლიქტების მოგვახება?

შემდეგი რამოდენიმე გვერდის ყურადღებით წაკითხვის შედეგად, თქვენ:

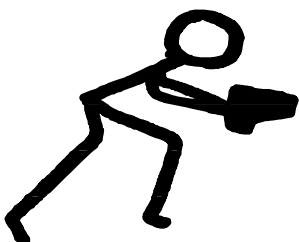
- გაეცნობით ძირითად ცნებებსა და მეთოდებს, რომლებსაც კონფლიქტზე, მის არიდებასა და მოგვარებაზე საუბრისას ვიყენებთ;
- განიხილავთ კონფლიქტების მოგვარების სხვადასხვა ხერხებსა და არსებულ მიდგომებს;
- უკეთ ჩანვდებით იმ კონფლიქტებს, რომლებიც თავად გქონიათ ცხოვრებაში.

კონფლიქტი
თავისთავად
აააა ჰობლემა.
ჰობლემაა
მოგვახებელი
კონფლიქტი

კონფლიქტის განსაზღვრა

სიტყვა “კონფლიქტს”, ყოველდღიურ ცხოვრებაში საკმაოდ ხშირად ვიყენებთ და შესაბამისად, მასზე ჩვენი საკუთარი წარმოდგენაც გვაქვს.

მოდით, სანამ კითხვას განაგრძობდეთ, რამოდენიმე წუთით შეჩერდით და დაფიქრდით. შეადგინეთ და ჩაწერეთ კონფლიქტის თქვენეული განმარტება:



თუკი კონფლიქტის არსებულ თეორიებს გადავხედავთ, აღმოჩნდება, რომ სიტყვა “კონფლიქტის” ბევრნაირი განმარტება არსებობს, თუმცა არც ერთი მათგანი არაა უნივერსალური:

- კონფლიქტი — შეუთანხმებლობა...
- კონფლიქტი არის იმ განსხვავებების გამოვლენა, რომლებიც ერთმანეთის საწინააღმდეგოდ მოქმედებენ...
- კონფლიქტი - რეალურად არსებული განსხვავებიდან გამომდინარეობს, რომელიც მართვას საჭიროებს; ამასთანავე, კონფლიქტი გარდუვალია, ეხება საკითხს და არა პიროვნებას, და ბოლოს — იგი ენერგიის წყაროა.
- კონფლიქტი დაპირისპირების შედეგია, და არა მიზეზი.
- კონფლიქტი თავისთავად, პრობლემა არაა. პრობლემა - მოუგვარებელი კონფლიქტია. კონფლიქტი ცოცხალი არსებებისა და ჯგუფების ზრდისა და განვითარების განუყოფელი ნაწილია. იგი წარმოიქმნება, როდესაც ერთმანეთს ორი, ან მეტი ადამიანის აზრი, ინტერესი, ან ქცევა ეჯახება.
- კონფლიქტს უწოდებენ ადამიანების, ან ადამიანთა ჯგუფების სწრაფვას შეუთავსებადი მიზნებისკენ.
- კონფლიქტი ისეთი სიტუაციაა, როდესაც მხარეების იდეები, შეხედულებები, ინტერესები, მიზნები შეუთავსებადია, ან მხარეები ამას ასე აღიქვამენ.

ყველა შემთხვევაში, კონფლიქტი სულ ცოტა ორ პიროვნებას ან ჯგუფს (ანუ, მხარეს) შორის განვითარებულ დაპირისპირებულ ურთიერთობას გულისხმობს.

შეადარეთ თქვენი განმარტება, ამ განმარტებებს. რაშია მათი მსგავსება? რით განსხვავდებიან ისინი ერთმანეთისაგან?

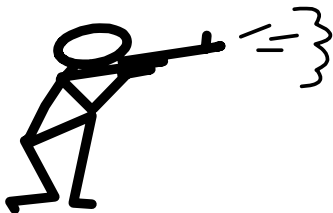
კონფლიქტი ძალადობა არაა

ჩვენ უკვე განვმარტეთ კონფლიქტი, მაგრამ ალბათ, არც ძალადობის განმარტება იქნება ზედმეტი, რადგან ხშირად ამ ორ ცნებას (მოვლენას) ერთმანეთთან აიგივებენ.

კონფლიქტი
საზოგადოებრივი
ცხოვრების
განუყოფელი
ნაწილია და
ხშირად
სასიყურო
ცვლილებების
დამაჩქარებლის
ხოდში გამოდის



ვაქციოთ
კონფლიქტები
უკეთესი
უხიოუხიობის
საფუძვლად



ძალადობა - იმ ქმედებების, სიტყვების, დამოკიდებულების, სტრუქტურების, ან სისტემების ერთობლიობაა, რომელიც ფიზიკურ, ფსიქოლოგიურ, სოციალურ, ან ეკოლოგიურ ზიანს აყენებს ადამიანებს.

კონფლიქტი - ცხოვრების განუყოფელი და ხშირად ძალზე საინტერესო, შემოქმედებითი ნაწილია. აზრთა სხვადასხვაობის, დაპირისპირების მოგვარებისათვის ძალადობის გამოყენება სულაც არ არის აუცილებელი. უფრო მეტიც, თუ კონფლიქტზე მუშაობა და მისი მოგვარება ძალადობის გარეშე ხდება, მას არა მხოლოდ წინსვლა, არამედ ურთიერთობის მნიშვნელოვანი გაუმჯობესება მოჰყვება.

კონფლიქტი ცვლილებისა და განვითარების საფუძველია, მისი საწინდარია. ცნობილია, რომ რომის იმპერიის დანგრევის ძირითადი მიზეზი ის იყო, რომ მან შეცვლილ პირობებთან (ცვლილებებთან) შეგუება ვერ მოახერხა.

არსებობს უამრავი ლიტერატურა, განსაკუთრებით ბიზნესის სფეროდან, სადაც კონფლიქტის სწორედ პოზიტიურ მხარეებზეა ყურადღება გამახვილებული; კერძოდ იმაზე, რომ კონფლიქტის შედეგად:

- ადამიანები აცნობიერებენ პრობლემას
- ადამიანებს შეაქვთ სიტუაციაში სათანადო ცვლილებები
- ხდება მიღებული გადაწყვეტილებების ხარისხის გაუმჯობესება
- ხდება პიროვნული ზრდა და ა.შ.

მიგაჩნიათ თუ არა, რომ აუცილებელი ცვლილებები, სწორედ კონფლიქტის გზით მიიღწევა? იქნებ გაიხსენოთ კონკრეტული მაგალითი?

საკუთარი გამოცდილებიდან გამომდინარე, შესაძლოა, გაგიჭირდეთ დათანხმება კონფლიქტის დადებით მხარეებთან დაკავშირებით, თუმცა ამაზე დაფიქრება მაინც ღირს. შეეცადეთ გაიხსენოთ ისეთი სიტუაცია, სადაც კონფლიქტმა დადებითი როლი შეასრულა. რაში მდგომარეობდა იგი?

საინტერესოა, რომ ზოგჯერ, კონფლიქტებზე მომუშავე ადამიანს მისი არა მოგვარება, არამედ სწორედ წარმოჩენა უხდება.

მაგალითად, ადამიანის უფლებათა დამცველებს ბევრ ისეთ კონფლიქტზე უწევთ საუბარი, რომელიც მათი ძალისხმევის გარეშე უწყურადღებოდ, ან “მიჩუმდებულნი” დარჩებოდა.

თუკი გავაცნობიერებთ, რომ კონფლიქტი ჩვენი ცხოვრების თანმდევი და ადამიანების ურთიერთობის ყველა დონეზე არსებობს, იმასაც მივხვდებით, რომ ჩვენ იგი გვჭირდება, რადგან ხშირად, იგი სასიკეთო ცვლილებების დამაჩქარებლის როლში გამოდის.

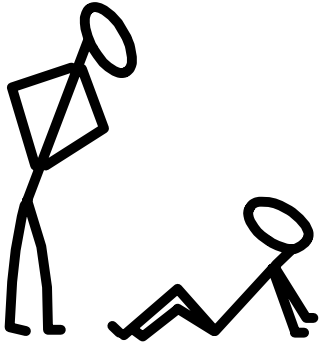
მაშასადამე, ჩვენი მიზანი კონფლიქტური სიტუაციების აღმოფხვრა კი არაა (რაც შეუძლებელია და საზიანოც), არამედ იმის ცოდნა, თუ როგორ ვმართოთ ისინი. სხვა სიტყვებით რომ ვთქვათ, მოდით ერთად შევეცადოთ და გავიგოთ, თუ როგორ შეიძლება კონფლიქტის მართვა, რათა იგი უკეთესი ურთიერთობის, განვითარებისა და წინსვლის საფუძვლად ვაქციოთ.

კონფლიქტის მართვის რამოდენიმე განსხვავებული მიდგომა

კონფლიქტების მოგვარების სფეროში, საკმაოდ ბევრი ტერმინი გამოიყენება იმ საქმიანობებისა და პროცესების აღსანიშნავად, რომლებსაც საბოლოოდ კონფლიქტის დასრულებამდე მივყავართ. კონფლიქტების არიდება, მოგვარება, დარეგულირება, გადაწყვეტა, ტრანსფორმაცია. როგორ გავიკვლიოთ გზა ტერმინების ამ ლაბირინთში? იქნებ, განვიხილოთ ისინი, როგორც ერთი პროცესის

ინტეხების
შეხიგება
ხშირად უფრო
ადვილია,
ვიდრე
პოზიციების





თუ კონფლიქტი
მხოლოდ ერთი
მხარის
სასახეებლოდაა
მოგვარებული,
ის აუცილებლად
იჩენს თავს
მომავალში

ერთმანეთზე გადაჯაჭვული რგოლები? ან, როგორც მოვლენების გაშუქება სხვადასხვა კუთხით?

ეს ტერმინები შემდეგნაირად შეიძლება განიმარტოს:

კონფლიქტის თავიდან არიდება - მიზნად ძალადობის თავიდან არიდებას ისახავს.

კონფლიქტის მოგვარება - ძალადობრივი ქმედებების შეწყვეტასა და მშვიდობიანი შეთანხმების მიღწევას გულისხმობს.

კონფლიქტის დარეგულირება - გულისხმობს ძალადობის შეზღუდვას და მომავალში მის თავიდან არიდებას, მხარეების მხრიდან ქცევის პოზიტიური შეცვლის გზით.

კონფლიქტის გადაწყვეტა - კონფლიქტის მიზეზებს ეხება და ახალი, მტკიცე ურთიერთობების აგებას ისახავს მიზნად მხარეებს შორის.

კონფლიქტის ტრანსფორმაცია — მისი მიზანია კონფლიქტის ნეგატიური ენერგიის პოზიტიური სოციალური და პოლიტიკური ცვლილებებით შეცვლა.

თითოეული მათგანის გამოყენება ძალზე მნიშვნელოვანია კონფლიქტური სიტუაციის მართვისათვის და თითოეული მათგანი, საბოლოო ჯამში, მშვიდობიანი მომავლის შენებაში გვეხმარება.

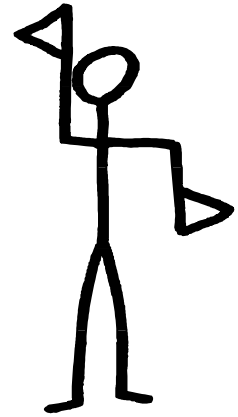
კოსოვოს კონფლიქტის მაგალითი:

1999 წელს კოსოვოში კონფლიქტი მძვინვარებდა, რომელმაც უამრავი მსხვერპლი და ადამიანების მასობრივი გადაადგილება მოიტანა შედეგად. საჭირო შეიქნა მუშაობა, როგორც მოგვარებაზე, ასევე გადაწყვეტაზე. ამავდროს, არსებობდა ადამიანების ჯგუფები, ვინც უფრო შორს იხედებოდა და სამომავლოდ ამზადებდა ნიადაგს. ეს ადამიანები კონფლიქტის ტრანსფორმაციაზე მუშაობდნენ. სწორედ მათ შექმნეს იმის საფუძველი და შესაძლებლობა, რომ ომის დასრულებისთანავე, საზოგადოებაში ურთიერთობებისა და სოციალური ინსტიტუტების შენება დაწყებულიყო.

პოზიციები და ინტერესები

კონფლიქტების მოგვარების ერთ-ერთი კლასიკური იდეაა მხარეთა პოზიციების (ანუ კონკრეტული მოთხოვნების) და მათი რეალური ინტერესების ერთმანეთისგან გამიჯვნა და განსხვავება. ინტერესების შერიგება, ხშირად უფრო მარტივია, ვიდრე პოზიციებისა, რადგან, როგორც წესი, თითქმის ყოველთვის არსებობს ამ ინტერესების დამაკმაყოფილებელი რამოდენიმე პოზიცია (და არა მხოლოდ ის ერთი, რომელსაც მხარეები კონკრეტულ სიტუაციაში წარმოადგენენ).

მაგალითად, ორი მეზობელი კაკლის ხის გამო დაობს. თითოეული მათგანი ამ ხეს იჩემებს (იკავენს პოზიციას), ამბობს, რომ იგი მის ტერიტორიაზეა. კომპრომისის ვარიანტი არ ჩანს, ხეს ორად ვერ გაჭრი. სამაგიეროდ, თუკი ამ პოზიციების უკან მდგომ ინტერესებს ჩავუღრმავდებით, შესაძლოა აღმოჩნდეს, რომ ერთ მეზობელს ამ ხის ნაყოფი (კაკალი) სჭირდება, ხოლო მეორეს - მისი ტოტებით შექმნილი ჩრდილი. ამდენად, მათი პოზიციები ერთმანეთს ეწინააღმდეგება, ხოლო ინტერესები ნამდვილად თავსებადია.



მაგალითი უახლესი ისტორიიდან:

კემპ დევიდში (აშშ) გამართული მოლაპარაკებები მენახემ ბეგინსა (ისრაელი) და ანვარ სადათს (ეგვიპტე) შორის სინაის ნახევარკუნძულის სტატუსს ეხებოდა. მოლაპარაკებების დროს თითოეულმა მათგანმა დაიკავა პოზიცია, რომლის მიხედვითაც მის ქვეყანას სურდა ნახევარკუნძულის სრული კონტროლი. უფრო ღრმა ძიების შედეგად გაირკვა, რომ ისრაელის უპირველესი ინტერესი იყო უსაფრთხოება (მას შემდეგ რაც მეზობლებთან რამოდენიმე ომი გადაიტანა). ეგვიპტელთა ინტერესი იყო სუვერენიტეტი, რადგან ეგვიპტის მიერ ახალი მიღწეული იყო დამოუკიდებლობა. ამან მისცა შესაძლებლობა მხარეებს გამოენახათ გადანაცვება, რომელიც აკმაყოფილებდა თითოეულის ინტერესებსა და მოთხოვნილებებს სხვათა ინტერესების ხელყოფის გარეშე. სინაი გადაეცა ეგვიპტელებს (მათ მიაღწიეს თავიანთი მიზანს - სუვერენიტეტს), მაგრამ განიარაღდა (ისრაელმა მიაღწია თავის მიზანს - უსაფრთხოებას). როგორც ხედავთ, კონფლიქტის გადანაცვება შესაძლებელი გახდა მხარეთა რეალური ინტერესების შესწავლის შედეგად.

მოგება - მოგება

კონფლიქტი
აჩაა შეჯიბრი,
ხომეღშიც
უნდა
გაიმახვო, ის
პიობღემაა,
ხომეღიც უნდა
გადანყვიტო

ისრაელისა და ეგვიპტის მაგალითში კარგად ჩანს, რომ კონფლიქტში მყოფი მხარეები საკუთარ ინტერესებს ისე აღიქვამენ, როგორც აბსოლუტურად ურთიერთ სანიშნავადმდეგოს. ქვეყნები და ერები თავიანთი ლიდერებისგან ეროვნული ინტერესების დაცვას და სხვათა დამარცხებას ელიან (თუ, რა თქმა უნდა, კონფლიქტი განვითარდა). აქედან შესაძლო გამოსავალია ან მოგება, ან წაგება (ანუ ერთი იგებს, მეორე აგებს). არსებობს კომპრომისის (ნაწილობრივი დათმობის) ვარიანტიც. ხშირად, ძალადობრივი კონფლიქტები ორივე მხარის წაგებით მთავრდება. თუ მხარეებს არც დათმობაზე წასვლა სურთ (კომპრომისი) და ვერც ერთი მეორეს მორევას ახერხებენ (მოგება - წაგება), შესაძლოა, ისინი გაცილებით უფრო უარეს მდგომარეობაში აღმოჩნდნენ, ვიდრე ეს სხვა სტრატეგიის არჩევის შემთხვევაში იქნებოდა. სამწუხაროდ, მხარეები ამას გვიან ხვდებიან, მაგრამ როგორც კი ხვდებიან, მაშინათვე აქტიურად იწყებენ მუშაობას სხვა — ურთიერთმომგებიანი შედეგის მისაღწევად.

კონფლიქტების მოგვარებისას მნიშვნელოვანია, რომ ძალისხმევა სწორედ ურთიერთმომგებიანი შედეგის მისაღწევად დაიხარჯოს. ხშირად, კონფლიქტის მოგება-წაგება პრინციპით გადაწყვეტა, ფაქტიურად კონფლიქტის მოუგვარებლობას ნიშნავს. არსებობს მოსაზრება, რომ თუ კონფლიქტი მხოლოდ ერთი მხარის სასარგებლოდაა მოგვარებული, ის მომავალში აუცილებლად იჩენს თავს. კონფლიქტების მოგვარების სპეციალისტები ნათლად მიუთითებენ, რომ კონფლიქტის გადაწყვეტის სიცოცხლისუნარიანობისათვის ისეთი გადაწყვეტის პოვნაა აუცილებელი, რომელიც ორივე მხარის ინტერესებს დააკმაყოფილებდა.

მოგვარების სხვადასხვა ხერხი

პრაქტიკაში, კონფლიქტის მოსაგვარებლად ყველაზე შესატყვისი მეთოდის არჩევა რიგ ფაქტორებზეა დამოკიდებული: კონფლიქტის გამწვავების დონეზე, მასში ჩართულ ადამიანებზე, ძალაუფლებასა და რესურსებზე, სამომავლო გეგმებზე, გრძნობების სიძლიერესა და პრობლემის სირთულეზე. ამ თავში შევეხებით კონფლიქტის მოგვარების ყველაზე პოპულარულ ხერხებს.

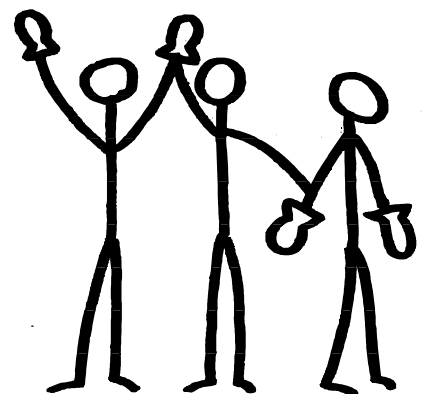
მოლაპარაკებები - ეს ის პროცესია, რომლის დროსაც კონფლიქტში ჩართული მხარეები, კონფლიქტის დარეგულირებას/მოგვარებას საკუთარი ძალებით ცდილობენ. ეს არის მხარეებს შორის პირდაპირი კომუნიკაციის პროცესის დამყარება, ურთიერთმისაღები

შეთანხმების მიღწევისათვის. ეს პროცესი მესამე მხარის (ფასილიტატორის, მედიატორის) ჩარევის გარეშე მიმდინარეობს. ზოგჯერ, მოლაპარაკება ძალზე ფორმალური პროცესია, მაგალითად, მოლაპარაკება პროფკავშირებსა და მენეჯმენტის წარმომადგენლებს, ან ორი ქვეყნის სამთავრობო დელეგაციებს შორის. უფრო ხშირად კი, არაფორმალურ, ყოველდღიურ პროცესთან გვაქვს საქმე, როდესაც მაგალითად, ოჯახის წევრები ტელევიზორის გადართვაზე, ან პურის ამოტანაზე კამათობენ.

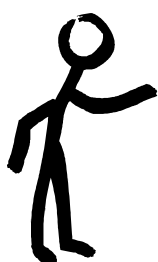
მედიაცია — კონფლიქტების მოგვარების ერთ-ერთი პროცესია, რომლის დროსაც დაპირისპირებული მხარეები ცდილობენ უთანხმოების მოგვარებას მესამე ნეიტრალური მხარის, მედიატორის დახმარებით. მედიატორი არის მიუკერძოებელი პროფესიონალი, რომელსაც გააჩნია მედიაციის პროცესის გაძღოლის შესაბამისი კვალიფიკაცია. ის არასოდეს იღებს გადაწყვეტილებებს მხარეების ნაცვლად, ის მხოლოდ ეხმარება მხარეებს საკუთარი ინტერესების წარდგენაში, გაუგებრობების გარკვევაში, პრობლემური საკითხების განსაზღვრასა და საბოლოო შეთანხმების მიღწევაში. მედიაცია არ განიხილავს კონფლიქტში ჩართულ მხარეებს, როგორც “მართალს” და “მტყუანს”, ის ორიენტირებულია მხარეებს შორის ურთიერთობების შენარჩუნებასა და გაუმჯობესებაზეც კი.

არსებობს კიდევ ერთი პროცესი, რომელიც მიმდინარეობს მესამე ნეიტრალური მხარის ჩარევით, ესაა **პრობლემების ერთობლივი მოგვარება**. ამ პროცედურას მხარეებს სთავაზობენ მაშინ, როდესაც მათ აქვთ სურვილი ყველა სადაო საკითხი თუ პრობლემა ერთმანეთთან თანამშრომლობით მოაგვარონ. ამ შემთხვევაში საქმეში **ფასილიტატორი**¹ ერთვის. ფასილიტატორი არის მიუკერძოებელი მესამე მხარე, რომელიც შესაბამისი მეთოდების და ილეთების გამოყენებით უძღვება ერთობლივი მუშაობის პროცესს და ეხმარება მხარეებს გაანალიზონ გარკვეული პრობლემები, ან სადაო საკითხები, განიხილონ ისინი სხვადასხვა პერსპექტივიდან და ერთად გამოიყვანონ ურთიერთმომგებიანი გამოსავალი. ფასილიტატორი არ ერევა შინაარსობრივ საკითხებში; სამაგიეროდ იგი არეგულირებს თვით პროცესის მიმდინარეობას, აკონტროლებს დროს, ზრუნავს დღის წესრიგის დაცვაზე და იმაზე, რომ ყველა მხარეს პროცესში მონაწილეობის (საკუთარი მოსაზრების გამოთქმის) თანაბარი შესაძლებლობა მიეცეს; ყველაფერი ეს კი საბოლოო ჯამში ხელს უწყობს უფრო სწრაფი და ეფექტური გადაწყვეტილების პოვნას.

¹ ფასილიტატორი (facilitator) — წარმოიქმნა ინგლისური სიტყვიდან “facilitate”, რაც ნიშნავს გაიოლებას, გაადვილებას, დახმარებას, ხელის შეწყობას



ხოგოხ ენდა მოვიქცეთ, რომ ჩვენი ეონფლიქტი ეონსტრუქციულად გადანყდეს?



გამიჯნეთ
ეხთმანეთისგან
პიხოვნება და
პიხოზლება

1. ჰკითხეთ საკუთარ თავს - იქნებ არსებობს რაღაც, რის შესახებაც ჯერ არაფერი იცით? ყოველთვის გაითვალისწინეთ, რომ ბოლომდე ვერასდროს გეცოდინებათ, თუ რა ხდება სხვა ადამიანის თავში. თითოეულ ადამიანს თავისი შეხედულება აქვს იმაზე, თუ რა არის მნიშვნელოვანი და რატომ. ამ განსხვავებულ შეხედულებებში წვდომის უნარი დიდად განსაზღვრავს კონფლიქტების მოგვარების უნარს. შეეცადეთ გაარკვიოთ, თუ რა ხდება. დასვით ღია შეკითხვები, რომლებიც კონფლიქტის წინაპირობების უკეთ გაგებაში დაგეხმარებათ. ის, თუ რას ანიჭებენ მნიშვნელობას ადამიანები ყოველ კონკრეტულ სიტუაციაში, მნიშვნელოვნად განაპირობებს მათ მოქმედებას. თუ ადამიანს შეეცვალა ეს წარმოდგენები, მისი განწყობა და მოქმედებაც შეიცვლება.

2. გამიჯნეთ ერთმანეთისგან პიროვნება და პრობლემა. ჩამოაყალიბეთ კონფლიქტური საკითხები, როგორც ერთობლივი პრობლემა, რომელიც თანამშრომლობის გზით უნდა მოგვარდეს. მოერიდეთ ბრალდებებს და ნუ გამოთქვამთ უარყოფით შეფასებებს სხვების მიმართ. ნათლად ჩამოაყალიბეთ თქვენი სურვილები და ერთად ეძიეთ გადაწყვეტილება. აზრები და ემოციები ისე უნდა გამოხატოთ, რომ სასურველი შედეგების მიღწევის პროცესი გაგიაღვილდეთ. გახსოვდეთ, რომ ადამიანების ქმედებების უკან, შესაძლოა, დადებითი ზრახვები იმალებოდეს. ხშირად ისინი ვერ ახერხებდნენ მათ გამოხატვას.

3. ისაუბრეთ ნათლად, კონკრეტულად და გულახდილად. გარკვევით ჩამოაყალიბეთ, თუ რა ნახეთ, მოისმინეთ და განიცადეთ ისეთი, რამაც გავლენა მოახდინა თქვენს შეხედულებებზე მოცემულ

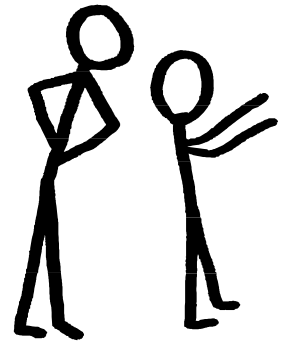
საკითხთან დაკავშირებით. უამბეთ მეორე ადამიანს, თუ რა არის თქვენთვის მნიშვნელოვანი, რატომ არის ეს მნიშვნელოვანი, რას გრძნობთ და რისი იმედი გაქვთ. გამოხატეთ თქვენი ემოციები და სურვილები კონკრეტული და გარკვეული წინადადებებით. სთხოვეთ მეორე მხარეს, გაამბოთ თავისი შიშებისა და სურვილების შესახებ, აგრძნობინეთ, რომ მათ ანგარიშს უწევთ.

4. შეინარჩუნეთ კონტაქტი თქვენს ოპონენტთან. კონფლიქტის დროს ოპონენტთან კონტაქტის განწყვეტას კონფლიქტის სწრაფი ესკალაციის გამოწვევა შეუძლია. მაქსიმალურად ეცადეთ შეინარჩუნოთ ადამიანთან კონტაქტი და იმუშავეთ თქვენი ურთიერთობების გამოსასწორებლად მაშინაც კი, თუ კონფლიქტური საკითხები მოუგვარებლად გეჩვენებათ. შეუსრულეთ ოპონენტს რომელიმე მისი სურვილებიდან, სულ უმცირესი მაინც, და სთხოვეთ მან სანაცვლოდ თქვენი, ასეთივე პატარა სურვილი შეასრულოს. მიუხედავად შეზღუდულობისა, ასეთ ქმედებებს ურთიერთობის დადებითი მიმართულებით შეცვლის იმედის განმტკიცება შეუძლია.

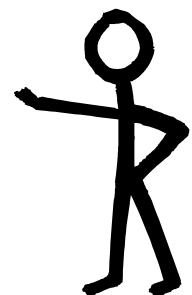
5. ეცადეთ იპოვოთ ის მოთხოვნები და ინტერესები, რაც კონკრეტული პოზიციების მიღმაა დამალული. პოზიციებიდან გამომდინარე ვაჭრობა ხშირად ჩიხში გვაქცევს. გამოიძიეთ, თუ რა საჭიროებები და ინტერესები იმალება კონკრეტული მოთხოვნების მიღმა და შემდეგ გაარკვიეთ, არსებობს თუ არა რაიმე სხვა, ალტერნატიული და ორივესთვის მისაღები გზა, რათა ეს საჭიროებები და ინტერესები დაკმაყოფილდეს. დაბრალება, დადანაშაულება და ნეგატიური შეფასება - ემოციების გამოხატვის უუნარობად ჩათვალით. აჩვენეთ მეორე მხარეს, რომ გესმით მისი და არ წამოეგოთ მის პროვოკაციას, როდესაც იგი შეტევაზე გადმოვა. კარგად გაიაზრეთ, თუ რა არის თქვენთვის მნიშვნელოვანი და მუდმივად გაითვალისწინეთ ეს კონფლიქტური სიტუაციის განმავლობაში.

6. გაუადვილეთ თქვენს ოპონენტს კონსტრუქციული ქცევის განხორციელება. შეეცადეთ არ გამოიწვიოთ თქვენს ოპონენტში თავდაცვითი რეაქციები მისი დადანაშაულებით, გაკრიტიკებითა თუ შეფასებით. თუ შეგიძლიათ, გამოხატეთ მის მიმართ გულწრფელი პატივისცემა. აჩვენეთ მას, რომ ზრუნავთ მისთვის მნიშვნელოვან საკითხებსა და საჭიროებებზე. მომხდარის გამო პასუხისმგებლობის წილი საკუთარ თავზეც აიღეთ.

7. შეეცადეთ, კონფლიქტს გარედან შეხედოთ. გადახედეთ კონფლიქტს და მის ისტორიას მთლიანობაში. მოინიშნეთ, თუ რა ტიპის ქმედებები უბიძგებდნენ კონფლიქტს ესკალაციისაკენ, ან პირიქით, ანელებდნენ მას. შეაფასეთ, თუ როგორ შეძლებთ კონფლიქტის შემდგომ წარმართვას პოზიტიური მიმართულებით. ეცადეთ დროულად მიხედოთ პრობლემებს, თორემ შესაძლოა, ისინი მსხვილ კონფლიქტებში გადაიზარდონ.



ეცადეთ
იპოვოთ ის
ინტერესები,
ჩაე დამალულია
კონკრეტული
პოზიციების
მიღმა

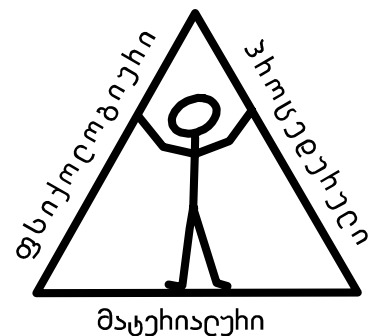


კონფლიქტების აღსუიწატიუი გადაწყვეტის ძიიითადი ჰიიწციჰები

ურთიერთმისაღები გადაწყვეტიღების მიღება შესაძღებღია - ყოვეღთღის არსებობს კომპრომისზე უკეტესი აღტერწატიღა. კერძოდ, თუკი კომპრომისის შემთხვევაში მხარეები ერთი მიმართუღებით რაღაცას იგებენ, მათ ამავე დროს, გარკვეულ დათმობებზე წასვღაც უხდებათ (ისინი სხვა მიმართუღებით რაღაცას აგებენ). განცდა იმისა, რომ ადამიანმა წააგო (თუნდაც რაღაცაში), გადაწყვეტიღების არასტაბიღურობის საფუძვეღი ხდება. კონფლიქტების აღტერწატიუღი გადაწყვეტის მეთოდებით, შესაძღებღია მოღაპარაკების წარმოება და კონფლიქტის გადაწყვეტა ისე, რომ ყვეღა მხარე მოგებუღი დარჩეს. ამგვარი მიდგომა მხარეების წინაშე ახალ, ხშირად სრულიად მოუღოდნელ შესაძღებღობებს ხსნის. ამიტომაღც უწოდებენ ამ მოდელს “მოგება-მოგება” მოდელს.

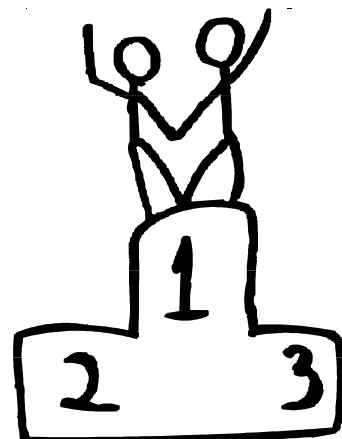
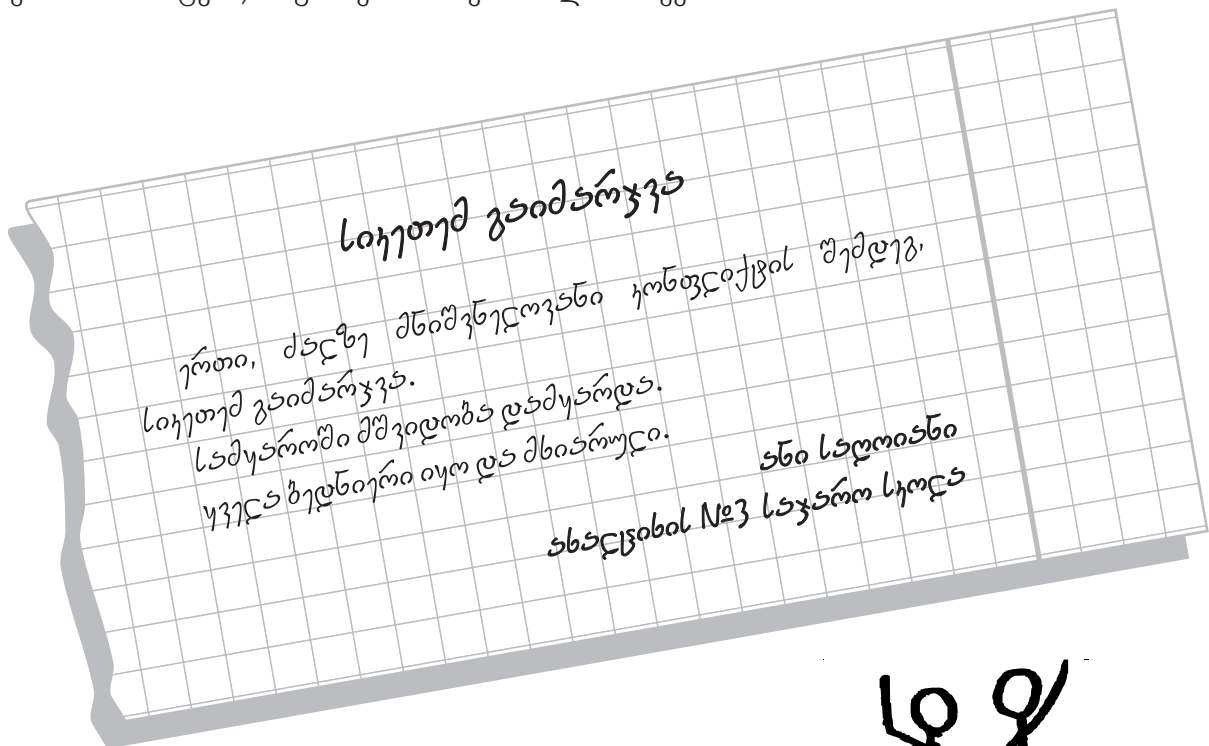
უიითიერთმისაღები
გადაწყვეტიღების
ჰოვწა
შესაძღებღია

“დაკმაყოფიღება” არ გუღის-ხმობს მხოლოდ მატერიალურ მოგებას. ხშირად, კონფლიქტზე საუბრისას, აწ მიღებუღი გადაწყვეტიღების შეფასებისას ლაპარაკია ეკონომიკურ (მატერიალურ) მოგებაზე. ეს შეიძღება იყოს მიწა, ფუღი, ძალაუფღება, გავღენის სფეროები.



გამოცდილება გვიჩვენებს, რომ დავის მოგვარების შედეგად ადამიანმა უნდა მიიღოს არა მხოლოდ მატერიალური, არამედ ფსიქოლოგიური და პროცედურული დაკმაყოფილებაც, რაც ხშირად მისთვის გაცილებით უფრო მნიშვნელოვანია. პიროვნებისათვის გადამწყვეტი შეიძლება იყოს სწორედ ის, რომ მან პატივისცემა, აღიარება იგრძნოს. ან დაინახოს, რომ პროცესი სამართლიანად და რაციონალურად, “სწორად” წარიმართა.

მნიშვნელოვანია, თუ როგორ ვმართავთ კონფლიქტს. ალბათ, შეგიძლიათ გაიხსენოთ ისეთი კონფლიქტები, რომლებიც კონსტრუქციულად წარიმართა და საბოლოოდ მხარეების დაახლოვებითაც კი დამთავრდა. რამ განაპირობა ამგვარი პოზიტიურობა მაშინ, როცა სხვა უამრავი კონფლიქტი ნერვიულობისა და იმედგაცრუების მიზეზად იქცევა ხოლმე? კონფლიქტების ალტერნატიული მოგვარების მეთოდების ერთ-ერთი ამოსავალი პრინციპი იმაში მდგომარეობს, რომ მნიშვნელოვანია არა მხოლოდ კამათის შინაარსი, არამედ ისიც, თუ როგორ წარიმართება კამათის პროცესი, როგორ ვაწარმოებთ მოლაპარაკებას.



სუბიექტუი ჩეაღობები

საიდან იცით ასე ზუსტად, თუ რა არის “რეალური”? ამ შეკითხვას არსებობის ყველანაირი უფლება გააჩნია, რადგან ხშირად ადამიანი თავადვე ქმნის საკუთარ რეალობას. ანუ, ჩვენ გაცილებით მეტი გავლენა გვაქვს ეგრეთ წოდებულ “ობიექტურ რეალობაზე”, ვიდრე ეს ერთის შეხედვით ჩანს. მანამ სანამ ადამიანი არ გააცნობიერებს, თუ რამდენად ძლიერია ეს გავლენა, ბუნებრივია, მას ბევრი ვერაფრის შეცვლა შეეძლება.

უმეტესად ჩვენ ვეყრდნობით იმ ამოსავალ დებულებებს, რომ:

1. არსებობს მხოლოდ ერთადერთი რეალობა
2. ჩვენ მას ვიცნობთ და
3. სხვა, ვინც რაღაცას ჩვენგან განსხვავებულად “ხედავს” - ცდება.

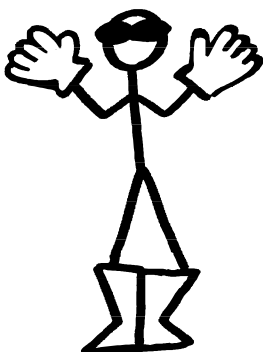
სწორედ ამის გამო, ხდება ხოლმე, რომ ჩვენ მომენტალურად უარვყოფთ იმ მოსაზრებებს, რომლებიც ჩვენს რეალობასთან თანხმობაში არ მოდის.

ამავე დროს, ჩვენს ინტერესებშია, რომ ნათელი წარმოდგენა გვქონდეს იმის თაობაზე, თუ რა არის ჩვენს ირგვლივ “რეალური”. ვინაიდან სამყაროს ჩვენეული გაგება თუ აღქმა, ფაქტიურად ჩვენი წარმატების (წარუმატებლობის) საფუძველს წარმოადგენს.

ახლა, სხვაგვარად დავსვათ შეკითხვა:

შესაძლებელია, რომ რეალობა აღმქმელისაგან დამოუკიდებლად არსებობდეს?

ყველა ადამიანს
თავისი
სუბიექტუი,
უნიკალური
ემოციური
სამყარო აქვს



სიტყვა “რეალობის” ნებისმიერ განმარტებაში მონაწილეობს მოსაზრება, რომ მას კავშირი აქვს ჩვენს აღქმასთან. ამიტომაც აზრი აქვს ამ ორი საკითხის - რეალობა და აღქმა, ერთმანეთთან კავშირში განხილვას. აღქმა, თავის მხრივ, შეგრძნების ორგანოებს უკავშირდება.

მაგალითად, ორი ადამიანიდან, რომლებიც ერთმანეთის გვერდით სხედან, ერთს შეიძლება სცხელოდეს და ინიავებდეს, ხოლო მეორე ამავე დროს სიცხეს საერთოდ ვერ გრძნობდეს.

ჩვენი სამყარო ჩვენი საკუთარი აღქმით იქმნება. რეალობა ჩვენი წარმოდგენების ნაყოფი არის. აღქმის ჩვენეული მანერა განსაზღვრავს ჩვენს რეალობას. არ არსებობს სამყაროს შეცნობის საშუალება, ან მეცნიერული მეთოდი, რომლითაც ადამიანი “ობიექტური”, “ჭეშმარიტი”, “სუფთა” რეალობის აღმოჩენას შეძლებდა, რეალობისა, რომელიც ყველა ადამიანმა უნდა გაიზიაროს.

საგნები და ადამიანები შეიძლება სულ სხვადასხვაგვარად წარმოგვიდგეს, თუ მზერის მიმართულებას შევიცვლით. ერთი და იგივე საგანიც კი სხვადასხვანაირად მოჩანს იმის მიხედვით, თუ რომელი პერსპექტივიდან აღვიქვამთ მას.

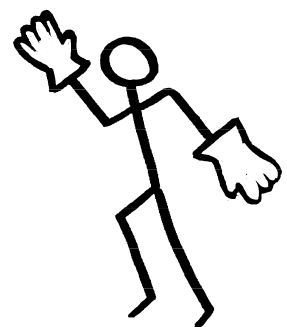
ყველა ადამიანს თავისი სუბიექტური, უნიკალური ემოციური სამყარო აქვს. ერთი და იგივე ობიექტურად არსებულ მოვლენას სხვადასხვა ადამიანი თავისი სუბიექტური რეალობიდან გამომდინარე სხვადასხვანაირად აღიქვამს. ხშირად ჩვენ გვგონია, რომ კონკრეტულმა მოვლენამ სხვაშიც ისეთივე გრძნობები უნდა გამოიწვიოს, რაც ჩვენში. მაგრამ, ფაქტიურად, ემოციებს ინვესს არა ესა თუ ის მოვლენა თავისთავად, არამედ ის აზრი, რასაც ჩვენ მასში ვდებთ.

ყველა ადამიანს საკუთარი შინაგანი სამყარო აქვს თავისი წესებით, რომელსაც ამ კონკრეტული ადამიანის უნიკალური გამოცდილება განაპირობებს. როდესაც ჩვენ ვთხოვთ სხვას, შეიცვალოს თავისი სუბიექტური რეალობა, ფაქტიურად ეს ნიშნავს იმას, რომ ვცდილობთ უარი ვათქმევინოთ მას საკუთარ გამოცდილებაზე. ნუ მოვითხოვთ სხვებისაგან მათი გრძნობების ჩვენსაზე მისადაგებას. პრობლემას ვერასოდეს გადავწყვეტთ სხვისი სუბიექტური რეალობის შეცვლის გზით. პრობლემის მოგვარება მაშინ იწყება, როდესაც ჩვენ მზად ვართ გავუგოთ სხვას და ვაღიაროთ მისი სუბიექტური სამყარო.

ამიტომაც, აზრი არა აქვს პრობლემების მოგვარების იმგვარ მცდელობას, როდესაც ჩვენ ვცდილობთ გავარკვიოთ - თუ ვისი რეალობაა უფრო რეალური. უმჯობესია შევეცადოთ გავიგოთ, თუ



**ყიით და იგივე
ობიექტუხად
ახებუდ
საგანსა თუ
მოვლენას
სხვადასხვა
ადამიანი
თავისი
სუბიექტუხი
ხუადობიდან
გამომდინახე
სხვადასხვანაიხად
აღიქვამს**



როგორ შეიქმნა ჩვენი განსხვავებული რეალობები და როგორ გვსურს მათთან გამკლავება.

**პირობების
მოგვაჩება
ინყება მაშინ,
ხოდესაც ჩვენ
მზად ვართ
გაუბოთ სხვას
და ვაღიხოთ
მისი სუბიექტური
სამყარო**

ზოგიერთი პრობლემის მოგვარებისათვის, შესაძლოა, რეალობის პირველი და მეორე რიგის რეალობად დაყოფა დაგვეხმაროს. პირველი რიგის რეალობას წარმოადგენს გაზომვადი რეალობა, ხოლო როდესაც საუბარია მეორე რიგის რეალობაზე აქ საქმე ეხება სუბიექტურ რეაქციებს პირველი რიგის რეალობაზე.

მაგალითად, ტემპერატურა გაზომვადია და იგი პირველი რიგის რეალობას განეკუთვნება. ხოლო, ეს გაზომვადი ტემპერატურა “თბილი”, “ცივი”, თუ “ცხელია” - მეორე რიგის რეალობაა და ამაზე დიდხანს შეიძლება კამათი.

ძალზე ხშირად ხდება ამ ორი რეალობის ერთმანეთში არევა. ბევრი (განსაკუთრებით პოლიტიკოსები) ერთმანეთში ურევს საკუთარ თვალსაზრისს, საკუთარ სუბიექტურ შეხედულებას და ფაქტებს, რაც კონფლიქტური სიტუაციების მიზეზი ხდება. ამიტომაც ძალზე მნიშვნელოვანია, დავინახოთ განსხვავება პირველი და მეორე რიგის რეალობას შორის.

კონტექსტი მუშაობაში

ცხოვრობდა ორი მუშაობი. ერთ მუშაობს დღეს ერთმა ღობის შეკეთება გადაწყვიტა. მივიდა მეორესთან და დახმარება სთხოვა. მეორემ უპასუხა, “არ მცადა, სამსახურში მავიანდებო”.

“რადგან შენ არ გცადა, მარჯო გააკეთებო”, უთხრა პირველმა და შეთანხმდნენ ამას.

როდესაც მეორე მუშაობი სამსახურიდან დაბრუნდა, დაინახა, რომ ღობე ნახევარი მეორით იყო გადაწყვეტილი.

“რატომ გადაწყვიტე”, ჰკითხა. “არ გადაწყვიტეო”, უპასუხა მეორემ. მუშაობებს შორის კონტექსტი წარმოიშვა. მათ სხვა ადამიანები მოიყვანეს მოწმეებად, მოწმეებმა სიყუარდია ჰიდო უფრო გაამწვავეს და შედეგად მუშაობებმა მეტი შურაღვთიანობა მიიყვანეს ერთმანეთს.

მოწმეები რომ არ მოეცადათ, მუშაობების დავა, შესაძლოა ჩხუბის გარეშე დაძაბვრიყო.

შოთა ნიკურიანი
ქ. წაღის ქართული საჯარო სკოლა

კონფლიქტის წყაჩოები და ტიპები

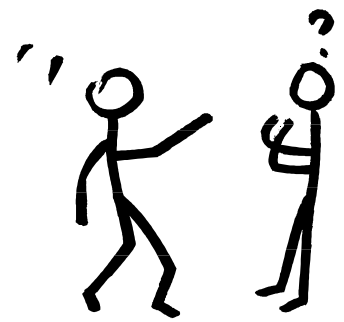
იმის მიხედვით, თუ რა წარმოადგენს კონფლიქტის წყაროს, არსებობს განსხვავებული ტიპის კონფლიქტები. კონკრეტული კონფლიქტის გადაჭრის გზები და საშუალებები სწორედ მისი წყაროებისა და ტიპის მიხედვით განისაზღვრება.

ინფორმაციასთან დაკავშირებული კონფლიქტები - ხშირად, კონფლიქტის მიზეზად იქცევა ხოლმე არასწორი, დამახინჯებული, განსხვავებული ან არასაკმარისი ინფორმაცია.

ასეთი კონფლიქტები ძალიან ხშირია; დარწმუნებულები ვართ, რომ თქვენ გაგახსენდებათ შესაბამისი მაგალითი:

ასეთ დროს პრობლემის მოგვარება შესაძლებელია ინფორმაციის მოპოვებასთან დაკავშირებულ საკითხებზე მოლაპარაკების გზით. მხარეები უნდა შეთანხმდნენ იმაზე, თუ რა ინფორმაცია სჭირდებათ, როგორ მოიპოვონ სანდო ინფორმაცია და როდის შეიძლება ჩაითვალოს, რომ მოპოვებული ინფორმაცია საკმარისია.

ურთიერთდამოკიდებულებასთან დაკავშირებული კონფლიქტები - ამ ტიპის კონფლიქტები წარმოიქმნება, როდესაც



ხშირად
კონფლიქტის
მიზეზია
ახასნოხი,
დამახინჯებული,
განსხვავებული,
ან ახასაყმახისი
ინფორმაცია

მხარეებს უჩნდებათ გრძნობა იმისა, რომ მათ არ აფასებენ, არ უწევენ ანგარიშს, არ აქცევენ ყურადღებას. ასეთ კონფლიქტებს შესაძლოა ახასიათებდეს ძლიერი ემოციური ფონი, რაც გათვალისწინებული უნდა იქნას მათი მოგვარებისას.

თქვენ თუ გქონიათ ამგვარი გამოცდილება?

ფასეულობებთან დაკავშირებული კონფლიქტები - ფასეულობები ჩვენთვის იმის საზომია, თუ რა არის კარგი-ცუდი, სამართლიანი-უსამართლო, მორალური-ამორალური. ამაზე დავა რთულია და ასეთ დროს, საუბარი თითქოს ჩიხში ექცევა ხოლმე.

შეგიძლიათ გაიხსენოთ მსგავსი სიტუაცია?

თუ ფასეულობებთან დაკავშირებით განვითარებული კონფლიქტის პირობებში მხარეები კატეგორიულ, აბსოლუტურ ფორმაში გამოთქვამენ თავიანთ მოსაზრებებს, მათ შორის მოლაპარაკება შეუძლებელი ხდება. ამგვარი კონფლიქტების მოგვარების ერთ-ერთი გზაა, თითოეული მხარის მიერ სხვისი აზრის, მისი მნიშვნელოვნების, აღიარება. სასურველია, მხარეებმა გააცნობიერონ, რომ ფასეულობათა ეს კონკრეტული სფერო, მათი ურთიერთობის მხოლოდ ნაწილია და არსებობს სხვა (არაერთი) მათთვის საერთო და სავსებით მისაღები ფასეულობაც.

გარე სტრუქტურებთან დაკავშირებული კონფლიქტები — ზოგჯერ, კონფლიქტს მასში ჩართული მხარეებისაგან დამოუკიდებელი გარე ძალა, სტრუქტურა იწვევს (მაგალითად, კანონები, ადამიანის სოციალური როლები, დროითი შეზღუდვები, გეოგრაფიული და ფიზიკური ფაქტორები).

გაიხსენეთ მაგალითები, როდესაც ადამიანები პრობლემურ სიტუაციაში მათი სოციალური როლიდან (მასწავლებელი-მოსწავლე,

მშობელი-შვილი, დირექტორი-ქვეშევრდომი, პოლიციელი-მძღოლი),
ან რაიმე სხვა გარე ფაქტორიდან გამომდინარე მოქმედებენ:

ასეთ შემთხვევებში, ხშირად, კონფლიქტის რომელიმე მხარე არსებულ
პრობლემას მეორე მხარეს მიაწერს ხოლმე. ამიტომ, სასურველია
შედგეს საკითხის ღია, გულწრფელი განხილვა, რის შედეგადაც,
მხარეებმა, შესაძლოა, გამონახონ შერიგების გზები (თუნდაც
სიტუაციის სტრუქტურას ვერაფერი მოუხერხონ).

ინტერესებთან დაკავშირებული კონფლიქტები - ამგვარი
კონფლიქტების წყაროა მოთხოვნილებების რეალური, ან
მოჩვენებითი შეუთავსებლობა. სხვა სიტყვებით რომ ვთქვათ,
ინტერესთა კონფლიქტი აღმოცენდება, როდესაც ორივე მხარეს
ერთი და იგივე, ერთი შეხედვით შეუთავსებელი ინტერესი გააჩნია,
ან მათი ინტერესები ერთმანეთთან სრულ დაპირისპირებაში
იმყოფება.

შეეცადეთ გაიხსენოთ და მოიყვანოთ ინტერესებთან დაკავშირებული
კონფლიქტის მაგალითი:

შემდეგ თავში მოტანილია რამდენიმე, კონფლიქტების თეორიასა და
პრაქტიკაში კარგად ცნობილი მაგალითი, რომელიც ნათლად
დაგვანახებს, რომ ინტერესებთან დაკავშირებულ კონფლიქტებთან
მუშაობა შესაძლებელია და აუცილებელიც.





კონფლიქტების მახთვის სტრატეგიები

პრობლემური
სიტუაციის
მოგვარებისას
უდიდესი
მნიშვნელობა
აქვს იმას, თუ
რა სტრატეგიას
აიხივევენ
კონფლიქტში
ჩაბთული
მხატვები

კონფლიქტურ სიტუაციაში, სამოქმედო გზის, ანუ ქცევის სტრატეგიის არჩევა კონფლიქტის მართვის უმნიშვნელოვანესი კომპონენტია. იმისათვის, რომ იგი ეფექტურად განხორციელდეს, მრავალი ფაქტორის გათვალისწინებაა საჭირო. გასათვალისწინებელია სიტუაციის თავისებურებები, ჩართული მხარეები, მიზანი, კონტექსტი და ა.შ. ეს ყოველივე კი, საჭირო უნარებსა და ცოდნას მოითხოვს.

ის, თუ როგორ უმკლავდებიან ადამიანები კონფლიქტს, გარკვეულწილად ასახავს მათ პიროვნულ მიდგომას ცხოვრებისადმი, ქცევის ნორმებს, წარსულ გამოცდილებას, გარემოს ზეგავლენას და ჯანმრთელობის მდგომარეობასაც კი.

ყოველი ჩვენგანი, კონფლიქტურ სიტუაციაში ქცევის სხვადასხვა სტილს იყენებს. საგულისხმოა არა მხოლოდ ის, თუ ვინაა კონფლიქტში ჩართული და რა მნიშვნელობას ანიჭებს იგი ამ პრობლემას, არამედ ადამიანის ემოციური მდგომარეობაც და ის, თუ რას მოვიაზრებთ სასურველ შედეგად. კონფლიქტის მოგვარება დამოკიდებულია, ერთის მხრივ, პიროვნების სურვილზე და მზაობაზე ითანამშრომლოს (ანუ დაეხმაროს სხვებს მიიღონ ის, რაც მათ სურთ) და მეორეს მხრივ, მის ასერტიულობაზე (მის სწრაფვაზე მოიპოვოს ის, რაც მას თავად სურს, ოღონდ სხვისი სურვილების გათვალისწინებით).

აქედან გამომდინარე, ყველა ადამიანი კონფლიქტის მოგვარების, სულ ცოტა, 5 სტილს იყენებს. განვიხილოთ თითოეული მათგანი:

1. **განრიდება.** ეს ის ქცევაა, როდესაც ადამიანები კონფლიქტში ჩართვას თავს არიდებენ. ისინი, ჩვეულებრივ, მთლიანად განერიდებიან კონფლიქტის არსებით პრობლემას და ფაქტიურად, “გადიან” თამაშიდან. მათ არც საკუთარი სურვილების დაცვა და გატანა სურთ და არც სხვისი დახმარება. ისინი, ინტერესს არ გამოხატავენ და “ეს ჩემი საქმე არაა” პოზიციას იკავებენ.

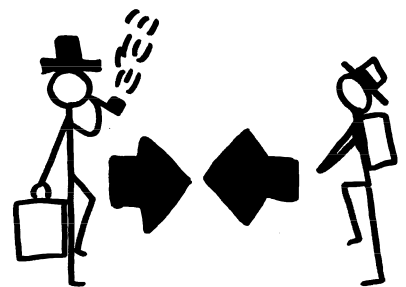
2. **შეგუება.** ამ სტრატეგიის განხორციელებისას ადამიანები სხვებს ეთანხმებიან, რათა კონფლიქტი აირიღონ თავიდან. ისინი ყველაფერს აკეთებენ იმისათვის, რომ სხვა პიროვნებას მისთვის სასურველი რამ მიაღებინონ, ხშირად საკუთარი თავის საზარალოდაც კი. უთანხმოების თავიდან არიდების მიზნით, ისინი ყველანაირ მოთხოვნას ასრულებენ. მაგალითად, მათ ურჩევნიათ სამუშაო სხვის მაგივრად შეასრულონ, იმის ნაცვლად, რომ ამ სამუშაოს შესრულება შესაბამისი მოვალეობის მქონე პირისაგან მოითხოვონ.

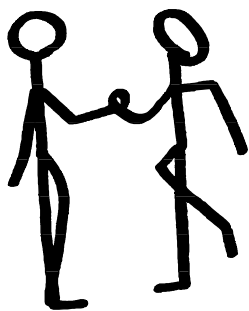
3. **კონკურენცია.** ეს შეჯიბრის სტრატეგიაა. ადამიანები უპირისპირდებიან ერთმანეთს და დაობენ იმაზე, თუ “ვინ არის მართალი”. ამ ადამიანებს, პირველ რიგში აინტერესებთ, რომ კონფლიქტი მათ სასარგებლოდ გადაწყდეს. სხვისი ინტერესების დაკმაყოფილება მათთვის “დღის ნესრიგში არ დგას”. ისინი საკუთარ პოზიციებს ძალიან მტკიცედ იცავენ და უჭირთ სიტუაციის სხვა თვალთ დანახვა. მაგალითად, ისინი შეიძლება დაჟინებით მოითხოვდნენ, რომ ჯგუფის ყველა დანარჩენმა წევრმა თავისი მოვალეობის შესრულება მიატოვოს და მიეხმაროს მათი საქმის დროულად დასრულებაში. ის, ვინც ამგვარ (შეჯიბრის) სტრატეგიას ახორციელებს, ხშირად, სჯაბნის (მანიპულირებას უკეთებს) შეგუების სტრატეგიის მიმდევარს.

4. **კომპრომისი.** როდესაც ადამიანი კონფლიქტის მოსაგვარებლად კომპრომისზე მიდის, მას ერთის მხრივ, რალაცის “გალების” მზაობა აქვს, და მეორეს მხრივ — “მიღებისა”. ეს ორმხრივი დათმობაა და გულისხმობს მიზნის ნაწილობრივ მიღწევას და ასევე, ურთიერთობების სანახევროდ განვითარებას. თუმცა, არ არის გამორიცხული, რომ ეს გზა ყველაზე კარგი იყოს მხარეებისათვის, კონკრეტულ სიტუაციაში. მაგალითად, ორგანიზაციის რომელიმე პროექტის ემბლემის შექმნისას თანამშრომლები თანხმდებიან მის შინაარსზე, მაგრამ ვერ თანხმდებიან ემბლემის ფერზე. ასეთ შემთხვევაში მათ შეუძლიათ დათმონ ფერის თავიანთი პირველი არჩევანი და არიჩიონ ისეთი, რომელსაც ყველა ასე თუ ისე დაეთანხმება (არც წითელი და არც მწვანე - მოდი იყოს ლურჯი!). ამის შემდეგ, შესაძლებელი ხდება მუშაობის მშვიდად გაგრძელება.



თითოეული
სტრატეგია
შეიძლება იყოს
ეფექტური და
ახაფიქრებელი
იმის მიხედვით,
თუ ხოგოხ
სიტუაციაში
მივმართავთ
მას





5. თანამშრომლობა. არსებობს სიტუაციები, როდესაც საერთო და ურთიერთმომგებიან შეთანხმებამდე მისვლა აუცილებელია. ადამიანებმა უნდა ითანამშრომლონ. მათ უნდა დაინახონ, რომ ყველას ინტერესი სრულადაა დაკმაყოფილებული. მაგალითად, ასეთია სიტუაცია, როდესაც ჯგუფის წევრები საკუთარ თავს განიხილავენ, როგორც გუნდს. ისინი შემოქმედებითად მუშაობენ და პრობლემის მოგვარებაზე არიან მიმართული. თანამშრომლობის სტრატეგიისათვის დამახასიათებელია, რომ მიღწეული შედეგები, ზოგჯერ, საგრძნობლად აღემატება მოსალოდნელს.

აქ მოყვანილი ხუთი სტრატეგიიდან თითოეული შეიძლება იყოს ეფექტურიც და არაეფექტურიც იმის მიხედვით, თუ როგორ სიტუაციაში მივმართავთ მას. როდის მივმართავთ ქცევის ამა თუ იმ სტილს, სტრატეგიას? რა განაპირობებს ამა თუ იმ სტრატეგიის არჩევას? მოდით, ერთად ვუპასუხოთ ამ კითხვას. ჩვენ შეგიჯამებთ სტრატეგიების არსს, ხოლო თქვენ ეცადეთ თითოეულ სტრატეგიას მოუფიქროთ ისეთი სიტუაციის მაგალითი, რომელშიც ეს სტრატეგია ყველაზე უფრო ეფექტური იქნებოდა.

კონფლიქტს თავს ვარიდებთ, როდესაც მიგვაჩნია, რომ ის ჩვენ არ გვებება, მასში ჩაბმა წვალებად არ ღირს, ან უბრალოდ არ გვინდა მასში "ცხვირის ჩაყოფა". მაგალითად:

კონკურენცია-კონფრონტაციაზე მივდივართ, ვეჯიბრებით, როდესაც დარწმუნებული ვართ საკუთარ იდეებში, მათ სისწორეში. მაგალითად:

ვეგუებით, როდესაც სხვისთვის თავის მოწონება გვინდა, ან არ გვინდა სიმშვიდის დარღვევა, ან უბრალოდ მივიჩნევთ, რომ საკმარისი უფლებები არ გვაქვს. მაგალითად:

ქცევის
თანამშრომლო-
ბითი სტილი
მიმაჩთვია
კონფლიქტში
ჩახტული
მხაჩეების
ინტეხების
დაკმაყოფილებაზე

კომპრომისზე მივდივართ, როდესაც გვეჩქარება, ან/და ადვილად გვინდა შეთანხმების მიღწევა. მაგალითად:

თანამშრომლობას ვიყენებთ, როდესაც მეტოქეს პატივს ვცემთ, სერიოზულ საკითხზე ვმუშაობთ და მტკიცე გადაწყვეტილება გვჭირდება; მიღწეული შედეგის მიმართ, ყველას გვინდა გვექონდეს “საკუთრების განცდა”. მაგალითად:



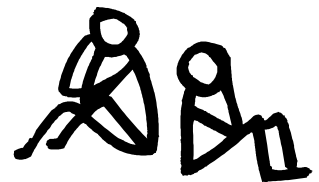
კონკურენცია და თანამშრომლობა

პრობლემური სიტუაციების მოგვარებისას უდიდესი მნიშვნელობა აქვს იმას, თუ რა სტრატეგიას, ქცევის რა სტილს აირჩევენ კონფლიქტში ჩართული მხარეები.

ქცევის კონკურენტული სტილი, კერძო მიზნების მიღწევაზეა მიმართული. მეტოქეები საკუთარი უპირატესობისაკენ მიისწრაფიან. ადამიანებს ერთმანეთის მიმართ სტერეოტიპები უყალიბდებათ, რაც ურთიერთობებს ართულებს და კონფლიქტის ერთ-ერთ წყაროდაც შეიძლება იქცეს. კონკურენციის შემთხვევაში “მოგება - წაგება” პრინციპი მოქმედებს და შედეგად ერთი მხარე, მეორის დამარცხების ხარჯზე იმარჯვებს.

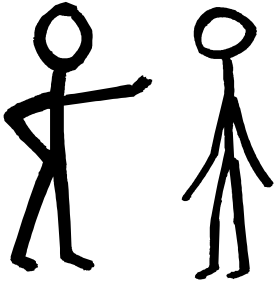
კონკურენციის დროს აქტუალურია:

- დავამტკიცო, რომ მე მართალი ვარ, სხვა კი - მტყუანი;
- გამოვიყენო მომენტი ზემოქმედების მოსახდენად;
- ვაჯობო მაღალი ხმით საუბარში;
- მოვახდინო ფიზიკური ზემოქმედება;
- მოვთხოვო, დამმორჩილდეს;
- მოვატყუო;
- მოვიხმო მომხრეები და შევქმნა ალიანსები;
- მოვთხოვო ოპონენტს დათანხმება.



ქცევის თანამშრომლობითი სტილი მიმართულია კონფლიქტში ჩართული მხარეების ინტერესების დაკმაყოფილებაზე. ამ დროს,

ყალიბდება დადებითი ურთიერთდამოკიდებულება. მოქმედებს “მოგება-მოგება” პრინციპი, რაც ყველა მხარისათვის ხელსაყრელი გადანყვეტილების მიღწევას ნიშნავს. იმ შემთხვევაში, როდესაც მხარეებს მოგების შანსი აქვთ, ისინი ურთიერთშეთანხმებით მეტად არიან დაინტერესებულნი.



თანამშრომლობისას აქტუალურია:

- განისაზღვროს კონფლიქტში ჩართული მხარეების მოთხოვნილებები და ინტერესები;
- ვიზრუნოთ იმაზე, რომ ეს მოთხოვნილებები დაკმაყოფილდეს;
- ადექვატურად შევაფასოთ სხვისი ღირებულებები და შეხედულებები;
- შემოქმედებითად მივუდგეთ გადანყვეტილების მიღების პროცესს;
- გავმიჯნოთ ერთმანეთისაგან ადამიანი და პრობლემა (პრობლემა არ დავინდოთ, დავინდოთ ადამიანი).

	კონსურენცია	თანამშრომლობა
ნარსული	გულისტკენა, წყენა, დაუკმაყოფილებლობა	ნდობა, დაკმაყოფილება
ანგეჟო	ურთიერთობის დამყარება არ ხდება	მყარდება ურთიერთობები
მომავლის მიზნები	ურთიერთობები არ იგეგმება	ურთიერთობის გაგრძელება
ურთიერთ-დამოკიდებულებები	განსხვავებული ინტერესები	ახლობლური ურთიერთდამოკიდებულება
ძალაუფლება	ძალების შეუსატყვისობა	სწრაფვა თანასწორობისაკენ
ძალაუფლების გამოყენება	შეურაცხყოფა, ძალაუფლების ბოროტად გამოყენება	შემოქმედების სფეროს შემცირება

პრობლემების ერთობლივი გადანყვეტის პრინციპები

პრობლემაზე ერთობლივი მუშაობის პროცესი თანმიმდევრული ქმედებების განხორციელებას გულისხმობს. ამ ქმედებების ეტაპობრივი შესრულება წარმატების საწინდარია. არსებობს პრობლემაზე ერთობლივი მუშაობის ორი მნიშვნელოვანი ფაზა - მოსამზადებელი და საკუთრივ პრობლემის გადანყვეტისა.

მოსამზადებელი ფაზა:

უნდა დარწმუნდეთ, რომ შეტაკება დასრულებულია. მხარეები იმაზე უნდა შეთანხმდნენ, რომ ყველას აქვს საკუთარი აზრის გამოხატვის უფლება. თუკი ჯერ კიდევ უნდობლობა იგრძნობა და ბრალდებები არ ამოწურულა, უმჯობესია მხარეებმა გულახდილად გამოხატონ გრძნობები.

შეთანხმდით იმაზე, რომ პრობლემა ურთიერთმისაღები გზით უნდა გადაწყდეს. პროცესი არ დაიწყება მანამ, სანამ მხარეები არ დარწმუნდებიან, რომ მათი ინტერესები გათვალისწინებული იქნება.

შეთანხმდით პრობლემის გადანყვეტის პროცესზე, ანუ შემდგომი მოქმედების გეგმაზე, ეტაპებზე, რათა მომავალში არ აღმოჩნდეს, რომ თქვენ სულ სხვა რამეს ელოდით.

პრობლემაზე მუშაობის ფაზა:

პრობლემაზე ერთობლივი მუშაობის პროცესის უმნიშვნელოვანესი ეტაპია პრობლემის ფორმულირება, ამიტომ ნუ დაგენანებათ დრო

შეთანხმდით
იმაზე, რომ
პრობლემა
ურთიერთმისაღები
გზით გადაწყდეს

ქიზანეთის
ინტეხეხებში
ნათლად
ბახვევა
პიობდემის
ქიზობლივი
ბადანყვეთის
პიოცესის
აუცილებელი
ეტაპია

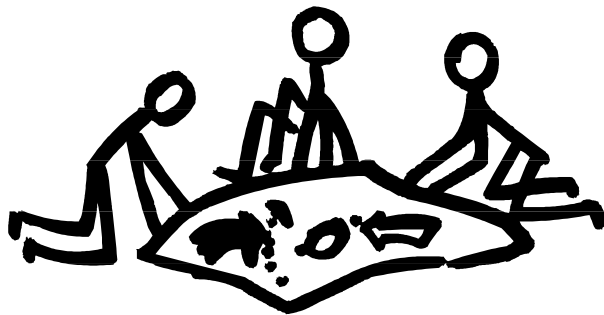
იმისათვის, რომ ეს ეტაპი გულდასმით გაიაროთ. ამ დროს ნათელი ხდება პრობლემის შინაარსი და ის ფაქტი, რომ ეს პრობლემა ყველა მხარისათვის საერთოა! ამით მხარეებს თანამშრომლობის საშუალება ეძლევათ და ისინი უკვე “საერთო საქმეზე” ზრუნავენ.

შემდეგ შექმენით გადანყვეტილებების, ალტერნატივების ნუსხა; შეეცადეთ, რომ უკრიტიკოდ ჩამოყაროთ ვარიანტები. რაც მეტია იდეა, მით უკეთესი.

შეარჩიეთ ყველა მხარისათვის დამაკმაყოფილებელი ალტერნატივები. ნუ შეეცდებით ალტერნატივათა დანვრილებით დამუშავებას. აირჩიეთ პერსპექტიული იდეები და გამოყავით ურთიერთმისაღები კრიტერიუმები. თუ ამ დროს ვითარება დაიძაბა და კვლავ გრძელდება საუბარი იმაზე, რაშიც ვერ რიგდებით, შეჩერდით და შეაჯამეთ ერთობლივი მუშაობის დადებითი შედეგები (ანუ, ჩამოთვალეთ ის საკითხები, რომლებიც გადაწყდა). ეს ინვეს იმის განცდას, რომ მიზანი არც ისე შორსაა და მოლაპარაკებების გაგრძელების სტიმულს იძლევა.

შეთანხმდით გადანყვეტილების შესრულების მექანიზმებზე; ამის გარეშე ხელშეკრულებამ, შესაძლებელია, ვერ იმუშაოს. დარწმუნდით, რომ ყველა მხარემ კარგად გაიგო, თუ რა მოლოდინები არსებობს მის მიმართ და მზადაა ამ მოლოდინების გამართლებისთვის იმუშაოს.

სრულდება თუ არა თქვენს მიერ ერთობლივად მიღებული გადანყვეტილება? შეთანხმდით, თუ როგორ შეაფასებთ ამას; პრობლემაზე ერთობლივი მუშაობით მიღებული გადანყვეტილების შესრულების პროცესს უყურადღებოდ ნუ დატოვებთ. შეთანხმდით შემონემების კონკრეტულ ვადებზე და, საჭიროების შემთხვევაში, დაგეგმეთ ახალი შეხვედრები, რათა უკვე მიღებული გადანყვეტილების შესრულების სრულყოფაზე იმუშაოთ.



კონფლიქტების მოგვახება და ხელახა

*თუ ჩვენს შორის არსებულ
განსხვავებებთან შეგუებას ვერ ვახერხებთ,
ის მაინც მოვახერხოთ,
რომ ამ მრავალფეროვნებას
უსაფრთხო საარსებო გარემო შევუქმნათ.
ჯ.ფ. კენედი*

მიუხედავად იმისა, რომ კონფლიქტი უნივერსალურია, მისი გამოხატვისა და მართვის მეთოდები ყოველ ცალკეულ კულტურულ გარემოცვაში განსხვავებულია. თითოეულ კულტურას, კონფლიქტის საკუთარი კონცეფცია და მისი მართვის საკუთარი ხერხები და პროცესები გააჩნია.

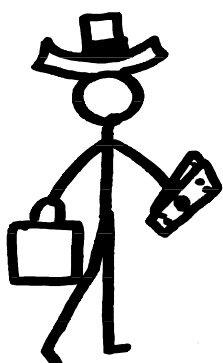
კულტურაზე საუბრისას, ჩვენ უფრო ხშირად ისეთი გამოკვეთილი ფენომენები გვახსენდება, როგორიცაა: ხელოვნება, ენა, საკვები, ან ტანსაცმელი. მაგრამ კულტურის ცნება ბევრად უფრო რთულია, მაგალითად, რწმენა და ფასეულობები ასევე კულტურის განუყოფელი ნაწილია. კულტურული ფასეულობანი განსაზღვრავენ იმას, თუ როგორ აღიქვამენ ადამიანები სამყაროს; ამაში კონფლიქტების და მათი მართვის აღქმაც შედის.

ამდენად, კულტურა შეიძლება განვსაზღვროთ, როგორც განწყობის, ფასეულობების, რწმენისა და ქცევის ერთობლიობა, რომელიც თვით პიროვნების მიერაა შექმნილი, ან გადმოეცემა მას, როგორც მისი ჯგუფის სოციალური გამოცდილება.

კულტურა არ არის უცვლელი, ან ერთგვაროვანი რამ და არც უბრალოდ ჩვევებისა და ჩვეულებების კრებული; იგი რთული, სიტუაციური პროცესია. როგორც წესი, ადამიანებს მრავალი კულტურა აქვთ ხოლმე შეთვისებული.



**ჯეიჯი -
 განწყობის,
 ფასეულობის,
 ხმენებისა და
 ქცევის
 ეთოზობიობა,
 ხომელი ან თვით
 ჰიხოვნების მიხაა
 შექმნილი, ან
 გადმოეცა მას
 სოციალური
 გამოსიცილების
 გზით**



ჩვენ არ ვარსებობთ იზოლირებულად. ყოველი ჩვენგანი გარკვეული ჯგუფის, გარკვეული კულტურის წარმომადგენელია. აქედან გამომდინარე, ჩვენი აზროვნება, თუ ქმედებები იმ სხვადასხვა არაცნობიერი იდეებით, ვარაუდებითა და წესებითაა ნაკარნახები, რომლებიც ამ ჯგუფის მემკვიდრეობას წარმოადგენს. მიუხედავად ამისა, ხშირად არც კი ვაცნობიერებთ, თუ როგორ იმოქმედა ჩვენმა კულტურულმა გამოცდილებამ ჩვენს აზრებსა და მოქმედებაზე, და ეს განსაკუთრებით კონფლიქტების გამოცდილებას ეხება. თუ გვინდა, რომ კონფლიქტების (როგორც ჩვენი საკუთარი, ასევე სხვისი) ეფექტური მართვა ვისწავლოთ, აუცილებელია გავარკვიოთ, თუ როგორ განიხილავს კონფლიქტებს და მათ მოგვარებას, ჩვენი კულტურა.

ჩვენი რწმენა და ფასეულობები ზემოქმედებენ, როგორც კონფლიქტში მყოფი მხარეების ურთიერთ-დამოკიდებულებაზე, ასევე მათ დამოკიდებულებაზე მესამე მხარესთან, რაც კონფლიქტურ სიტუაციაში ძალზე მნიშვნელოვანია.

გაიხსენეთ რაიმე მაგალითი, როდესაც კულტურით განპირობებული კონკრეტული შეხედულებები, ან ქცევა კონფლიქტში ჩართული მხარეების ურთიერთობაზე ახდენდნენ გავლენას:

კულტურის კონფლიქტზე ზეგავლენის შეცნობის დროს სასარგებლოა გარკვეული განზოგადებების გაკეთება, რათა საშუალება მოგვეცეს, რომ ერთი სიტუაციიდან მიღებული ცოდნა სხვა მსგავსი სიტუაციის მიმართაც გამოვიყენოთ. თუმცა, უნდა გვახსოვდეს, რომ (1) ადამიანებში ყოველთვის იარსებებს ინდივიდუალური სხვაობები, თუნდაც ერთი ჯგუფის შიგნით და (2) მხოლოდ ის ფაქტი, რომ ადამიანი ამჟღავნებს რომელიმე ჯგუფისთვის დამახასიათებელ ნიშნებს, არ ნიშნავს, რომ იგი ამ ჯგუფის წევრია (და პირიქით).

კულტურა კონფლიქტების მოგვარების თეორიასა და პრაქტიკაში

კონფლიქტების მოგვარების თეორია და პრაქტიკა, ძირითადად დასავლური (ევრო-ამერიკული) ტრადიციების კონტექსტში განვითარდა და იმ მოლოდინების, ფასეულობებისა და ლოგიკის მატარებელია, რომელიც დასავლური კულტურისთვისაა დამახასიათებელი. თუმცა, ამ სფეროში მოღვაწეობენ ადამიანები

(მაგალითად, ნორვეგიელი მეცნიერი იოჰან გალტუნგი), რომელთა ნააზრევსა და ნამოქმედარში მნიშვნელოვნადაა შეჯერებული განსხვავებულ კულტურათა წიაღში დაგროვილი სიბრძნე.

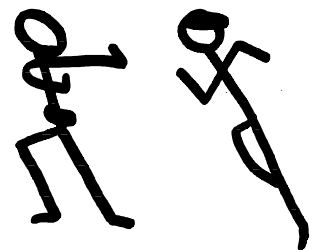
ამასთანავე, კონფლიქტების მოგვარების ტრადიციული თეორიების მიმართ გამოთქმული პრეტენზიები სრულიადაც არ არის საფუძველს მოკლებული. ეს თეორიები უნივერსალური მოდელებისა და ხერხების აგებას, კონკრეტული კონფლიქტის სოციალური და კულტურული ასპექტების გათვალისწინების გარეშე ცდილობდნენ. მაგალითად, ჯონ ბარტონმა, რომელმაც დიდი წვლილი შეიტანა კონფლიქტების მოგვარების ე.წ. გენერიკული თეორიის განვითარებაში, სერიოზული კრიტიკა დაიმსახურა იმის გამო, რომ იგი, კრიტიკოსების აზრით, კულტურულ სხვაობებს ვერ ითვალისწინებდა.

არსებობს მოსაზრება, რომ კონფლიქტების მოგვარების დასავლურმა ხედვამ, ვერც სხვა საკითხებში (სათემო მედიაში, დიპლომატიურ მოლაპარაკებებში, ჰუმანიტარულ დახმარებასა, თუ სამშვიდობო ინტერვენციებში) გაითვალისწინა არადასავლური თავისებურებანი. ხშირად, კონფლიქტის მოგვარებაში დახმარება კულტურული კონტექსტის, არსებული ადგილობრივი ტრადიციების, ინსტიტუტებისა და რესურსების გათვალისწინების გარეშე იგეგმება.

1980-იანი წლების დასაწყისში პრაქტიკოსებმა და თეორეტიკოსებმაც გამოთქვეს ეჭვი კონფლიქტების მოგვარების დასავლური თეორიებისა და მოდელების სანდოობისა და გამოყენებადობის შესახებ.

როგორაა შესაძლებელია კონფლიქტების მოგვარების პრაქტიკაში კულტურული ასპექტის გათვალისწინება? დამოკიდებულია კულტურასა და კონფლიქტს შორის მეცნიერული შესწავლის საგანია. სამეცნიერო ლიტერატურაში უზვად გვხვდება კონფლიქტების და დავების მოგვარების ეთნოგრაფიული მაგალითები (ჩინეთის, კორეის და იაპონიის მედიაციის საუკუნოვანი ტრადიციების ჩათვლით). ეს მაგალითები გვთავაზობენ მსოფლიოში არსებული კონფლიქტების მართვისა და მოგვარების უნიკალური მეთოდების სპექტრს.

როგორც უკვე ვახსენეთ, მეცნიერები ვარაუდობენ, რომ კულტურა, როგორც ცნება, მძლავრი ანალიტიკური ინსტრუმენტია; ამ მოსაზრებიდან გამომდინარე ისინი აკრიტიკებენ კონფლიქტების მოგვარებისადმი კულტურულად ბრმა მიდგომებს და ემხრობიან კონფლიქტების მართვისა თუ მოგვარების თეორიულ და პრაქტიკულ საფუძვლებში კულტურული ასპექტის ჩართვას. მათი აზრით, ნებისმიერი კულტურათაშორისი კონფლიქტების მოგვარების წინ



ჯეცუხათაშოხისი
კონფლიქტების
მოგვარებისას
მნიშვნელოვანია
ჯეცუხელი
კონტექსტის, ანუ
ახსებული
ადგილობრივი
ტრადიციების,
ინსტიტუტებისა
და ხესუხების
გათვალისწინება

უნდა ჩატარდეს წინასწარი კულტუროლოგიური ანალიზი. ყველაზე მცირე, ასეთმა გამოკვლევამ უნდა გამოავლინოს ის ფარული ვარაუდები და კონფლიქტის ინტერპრეტაციები, რაც გააჩნიათ კონფლიქტის მხარეებსა და მედიატორს (შუამავალს).

კულტუროლოგიური ანალიზის ჩატარებისას გათვალისწინებულ უნდა იქნას შემდეგი მომენტები:

- **მხარეები:** ვინ არიან კონფლიქტში ჩართული მხარეები? ვის შეუძლია შეიტანოს წვლილი მოგვარებაში, ან ვის შეეხება მხარეთა მიერ პრობლემის ირგვლივ მიღებული გადაწყვეტილება? მხარეთა აზრით, რომელი პიროვნებების, ან ჯგუფების ინტერესები უნდა იყოს გათვალისწინებული? როგორ განიხილავს მხარეთა კულტურა კონფლიქტს, მის ბუნებას და როგორი ქცევა ითვლება მიღებულად კონფლიქტის დროს?
- **მესამე მხარე/კონფლიქტის მომგვარებელი:** რა ფასეულობები, ან რა განწყობებია, რომლებმაც შესაძლოა, მესამე მხარის კონფლიქტში მონაწილეობის პროცესზე იქონიოს გავლენა? ხომ არ არსებობს რომელიმე სხვა კანდიდატურა, რომლის ჩარევასაც მხარეები ნდობის უფრო მაღალი ხარისხით შეხვდებიან?
- **პრობლემები:** როგორია არსებული პრობლემები და რა ანუხებთ მხარეებს? ხომ არ არსებობდა მხარეებს შორის რაიმე პრობლემა წარსულში? როგორ უყურებენ მხარეები ასეთი ტიპის პრობლემებს თავიანთი კულტურიდან გამომდინარე? როგორ უნდა გადაწყდეს მსგავსი პრობლემები მათი კულტურის ჩარჩოებში? რა ფასეულობები, რწმენა იქონიებს გავლენას სიტუაციაზე?
- **პროცესი:** კონფლიქტის მოგვარების რა ტიპის პროცესი შეესაბამება ყველაზე მეტად მხარეთა კულტურას? რა სურთ მხარეებს პროცესისაგან, რას მოელიან ისინი? საკუთარი განცდების მოყოლას? თავიანთი სიმართლის დამტკიცებას? გადაწყვეტილების მიღებას? შეთანხმების მიღწევას? ან იქნებ სულაც ბოდიშის მოხდას (ან მოსმენას)? როგორი ტიპის მოგვარება იქნება მისაღები მხარეებისთვის (ფორმალური/არაფორმალური, საჯარო/კერძო)? როგორი განრიგი ურჩევნიათ - ხანგრძლივი დისკუსიები, თუ სტრუქტურირებული შეხვედრები?



კონფლიქტური სიტუაციის დროს კულტურული საკითხების გათვალისწინება კონფლიქტში მესამე მხარის ჩარევის პროცესის შესატყვისობას გაზრდის. შესაბამისად, მისი ეფექტურობაც გაიზრდება.

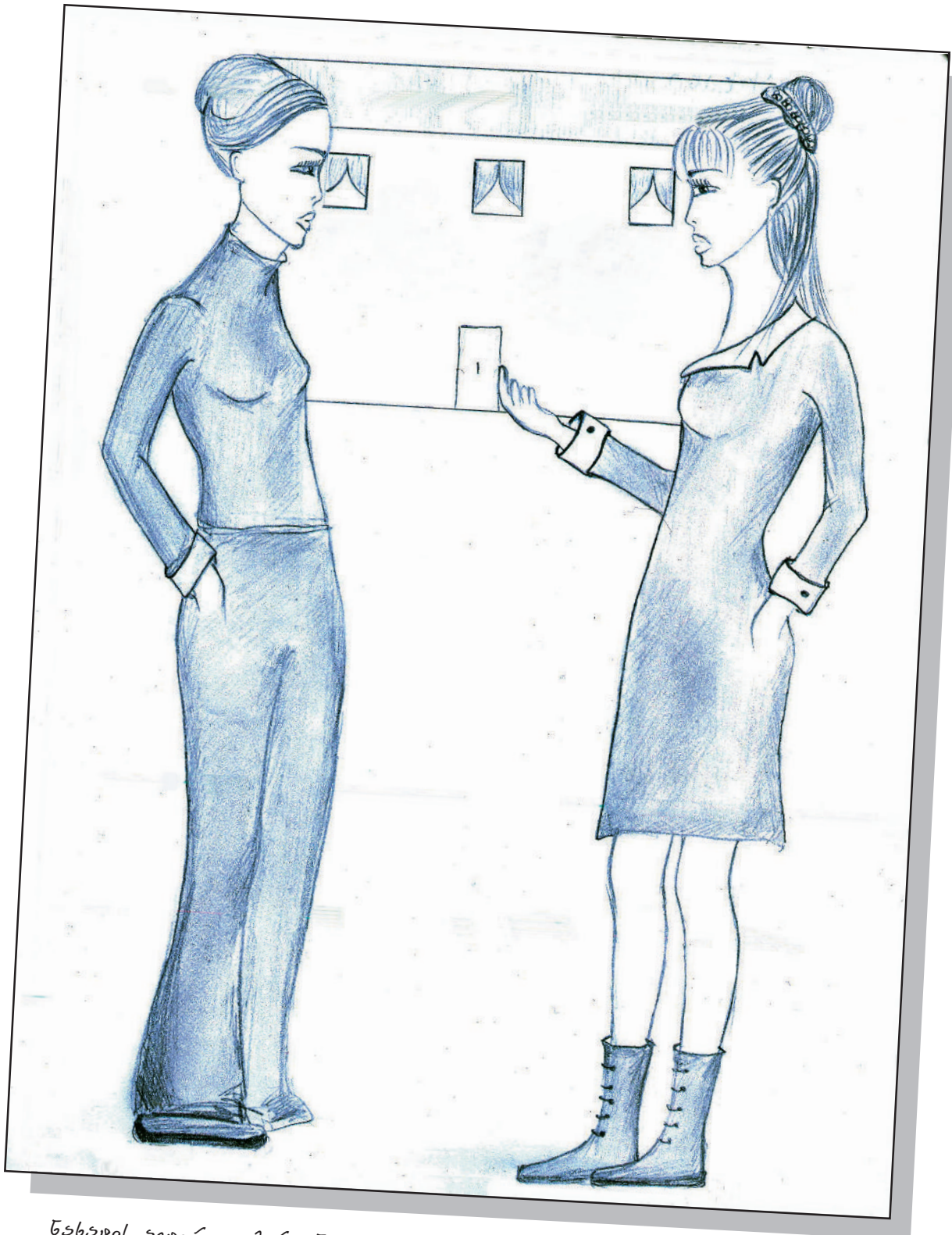
ეხთი ფორტოხლის ამბავი

გვინდა შემოგთავაზოთ ერთი პატარა იგავი, რომელსაც ბოლოში მორალი აკლია. მორალის ავტორი თავად თქვენ იქნებით. შეაჯამეთ ის ცოდნა, რაც უკვე გაგაჩნიათ კონფლიქტების მოგვარებასთან მიმართებაში და მოიფიქრეთ ამ ისტორიის თავისებური დასკვნა, მორალი, ანუ, სხვა სიტყვებით რომ ვთქვათ, ის გაკვეთილი, რომელიც გამოტანეთ მისი წაკითხვის შედეგად. ჩაწერეთ თქვენი მოსაზრებები მოთხრობის ბოლოს გამოყოფილ სპეციალურ ადგილას.

სალამოა. მამა ფეხბურთის მატჩს უყურებს ტელევიზორით, მაგრამ კომენტატორის ნათქვამიდან წესიერად ერთ სიტყვასაც ვერ იგებს, რადგან მისი ორი გოგონა ხმამაღლა კამათობს სამზარეულოში. მამა საბოლოოდ კარგავს მოთმინებას და შედის სამზარეულოში, სადაც ირკვევა, რომ გოგონები მაცივარში დარჩენილი ბოლო ფორტოხლის გამო ჩხუბობენ. მამა ხმის ამოღების გარეშე იღებს ფორტოხალს, ათავსებს ხის დაფაზე და დანის ერთი დასმით ორ თანაბარ ნაწილად ჭრის. შემდეგ, თითოეულ გოგონას თავის კუთვნილ წილს აწვდის, თვითონ კი ჭიქა წყალს ისხავს და ამასობაში ხედავს, რომ ერთ-ერთმა გოგონამ ფორტოხლის გული შეჭამა, ქერქი კი ნაგვის ყუთში მოისროლა; მეორემ კი, ასევე გაფცქვნა ფორტოხალი, გული ნაგავში გადაადგო, ქერქი კი წვრილად დაჭრა და ნამცხვრის გამოსაცხობად გამზადებულ ცომში შეურია.

მორალი:





ნახევრის ავეჯი - მარიანა გუგუჩია
ვარსკვლავის სარკის სკოლა

2

კომუნიკაცია კომპლექსური სიტუაციებში

- ☐ ეფექტური კომუნიკაციის მოდელი
- ☐ ჰოგოხ დავებმახოთ ადამიანს მისი ჰომბღემბის მოგვახებაში
- ☐ ბახიეხები კომუნიკაციაში
- ☐ "თქვენ" და "მე" - შეტყობინებები
- ☐ ჰოგოხ გამოვხატოთ გიძნობები ისე, ჰომ ადამიანებს ახ ვანყენინოთ
- ☐ ასეგიულობა
- ☐ კონსტიტუციული ეკუადვილის ენახ-ჩვევები
- ☐ ახავეხბაღეხი კომუნიკაცია
- ☐ ეფექტური მოსმენა
- ☐ ხახო თუ ახა აქტიუხი მსმენელი?
- ☐ მოსმენის ენახის გაუმჯობესება



ნახევრის ავტორი - თამარ ყუდჯანბაშვილი
აბსტრაქტული სკანდინავიური



ეფექტური კომუნიკაციის მოდელი

ეფექტური კომუნიკაცია მყარდება იმ შემთხვევაში, თუკი ადამიანები ერთ მარტივ პრინციპს იცავენ — ფოკუსირებას მათთან ურთიერთობაში მყოფ ადამიანზე, პარტნიორზე აკეთებენ. თანაც, ყურადღებას არა მარტო ნათქვამის შინაარსზე ამახვილებენ, არამედ მოსაუბრის გრძნობებზეც.

გაიხსენეთ ადამიანი, რომელთანაც გსიამოვნებთ ურთიერთობა. რაშია მისი ხიბლი? როგორია იგი ურთიერთობისას?

კარგი კომუნიკატორი ინტერესს ავლენს მისი პარტნიორის მიმართ. იგი, მეორე ადამიანის ნათქვამის მხოლოდ შინაარსობრივ მახეში არ ებმება, არამედ იმ გრძნობებსაც წვდება, რომელიც ამ ნათქვამის მიღმა იმალება.

რა არის შინაარსი

შინაარსი შეტყობინების ის ნაწილია, რომელიც პასუხობს კითხვაზე - “რა”, ანუ შეტყობინების საკითხი, საგანი. გარკვეულწილად, მისი რაოდენობრივი შეფასება შესაძლებელია, იგი გაზომვადია. მას შეუძლია გამოიწვიოს სუსტი, ან საკმაოდ ძლიერი ემოციური რეაქცია. ყველა უთანხმოება და კამათი, უფრო ხშირად,



ჯახი
კომუნიკაციის ახა
მხოლოდ
ყუჩადლებით
ესმენს ნათქვამის
შინაარსს, ახამედ
ცდილობს ჩანვდეს
იმ გრძნობებსაც,
ხომლებიც ამ
ნათქვამის მიღმა
იმალება

შეტყობინების შინაარსის ირგვლივ ხდება ხოლმე. “მართალი ხარ!” ან “შენ ცდები!” - შინაარსით გამონვეული გამოთქმებია. მოგება, ან წაგება სწორედ იმ კომუნიკაციის შედეგია, რომელიც შინაარსზეა ფოკუსირებული.



ახი ახსებობს
სწოხი ან
ახასწოხი
გჩძნობა;
ადამიანს ვეხ
ეტყვი, ხომ მისი
გჩძნობა
ჭეშმახიტი ან
ყადბი

შინაარსი ადამიანისათვის მნიშვნელოვანია, რადგან ის - სამსახურს, ფინანსებს, ბავშვებს, სახლს, მანქანებს, რელიგიას, დროს, პოლიტიკას, სკოლას, მოდას და ა.შ. ეხება. მაგრამ, შინაარსზე მეტისმეტად კონცენტრირებას შეუძლია არეულობა გამოიწვიოს. ერთმანეთის სიტყვებზე გამოკიდებამ, შესაძლოა, ადამიანებს მიზანი დაავიწყოთ. ასეთ სიტუაციაში, ისინი პრობლემის მოგვარების ნაცვლად, ერთმანეთის სიტყვიერი დაჯახების უაზრო შეჯიბრში ებმებიან. შინაარსზე ზედმეტი ფოკუსირების სავალალო შედეგების მონმენი ვხდებით, მაგალითად, ზოგიერთი პოლიტიკოსის სატელევიზიო დებატების დროს.

რა არის გრძნობა?

გრძნობა შეტყობინების ის ნაწილია, რომელიც ადამიანის დამოკიდებულებას ასახავს და პასუხობს კითხვაზე “როგორ?” ანუ, ეს არის შეტყობინების მიღმა არსებული ემოციური ფონი. გრძნობაზე უფრო თვისობრივ ტერმინებში ვსაუბრობთ, ვიდრე რაოდენობრივში. არ არსებობს სწორი, ან არასწორი გრძნობა. ადამიანს იშვიათად ვეუბნებით, რომ მისი გრძნობა ჭეშმარიტია, ან ყალბი. ალბათ, სწორედ იმიტომ, რომ ეს მისი გრძნობაა და მან თავად იცის, რასაც გრძნობს. გრძნობაზე ფოკუსირებისას აღარ არსებობს “მოგება” და “წაგება”. თუ ადამიანი გაიგებს მეორე ადამიანის გრძნობებს, და პატივსცემას გამოავლენს მათ მიმართ, ეს მხოლოდ ნდობის ატმოსფეროს გააძლიერებს ურთიერთობაში. ამგვარი “გაგების” სიტუაციაში კეთილად განვეწყობით ხოლმე და იმის სურვილიც გვიჩნდება, რომ სხვას ასევე გაგებით მოვეკიდოთ.

ეფექტური კომუნიკაციის სარგებელი

1. ეფექტური მოსმენა

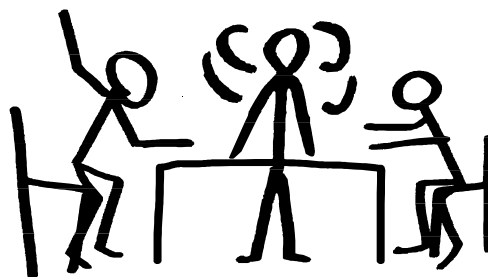
ადამიანები, რომლებიც მთელი “გულისყურით” უსმენენ, მოსაუბრის გრძნობებზე არიან ფოკუსირებული, თანაც განსჯისა და შეფასების გარეშე — ეფექტურ მსმენელებად ითვლებიან ხოლმე. ამგვარი ქცევით, ისინი ინტერესს, ზრუნვასა და გაგებას ამჟღავნებენ მოსაუბრის მიმართ, რაც მათი წარმატებული ურთიერთობის საწინდარია.

2. ეფექტური პასუხის გაცემა

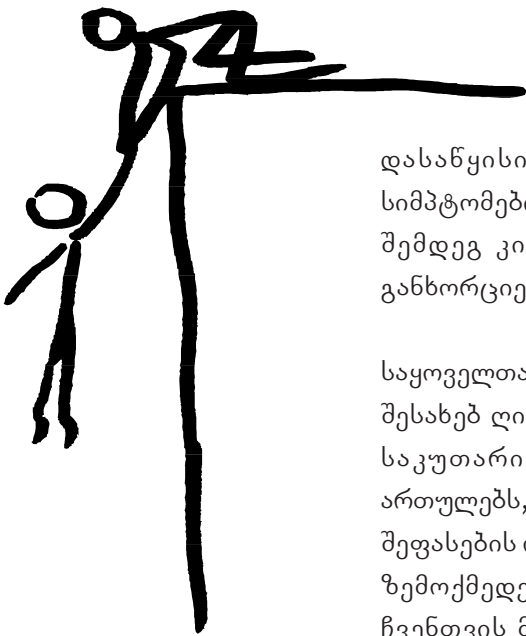
მეორე დადებითი მომენტი - პასუხი, რომლითაც მსმენელი მოსაუბრეს გულახდილი და თავისუფალი საუბრის გაგრძელებას უადვილებს. პასუხები, სადაც სწორად არის ასახული მოსაუბრის გრძნობები და შეტყობინების შინაარსი, თავისებური სარკის როლს ასრულებენ. მათი დახმარებით მოსაუბრე უკეთ ერკვევა საკუთარ გრძნობებში და ხვდება, თუ რეალურად რა დამოკიდებულება აქვს იმ საკითხისადმი, რომელზეც საუბრობს. გრძნობებში გარკვევა ურთიერთგაგებისა და ურთიერთპატივისცემის ატმოსფეროს ჩამოყალიბებას უწყობს ხელს, რაც თავისთავად, გაუმჯობესებულ კომუნიკაციას ნიშნავს.

3. ეფექტური კომუნიკაციის მეშვეობით პრობლემების ნაყოფიერი მოგვარება

ეფექტური მოსმენა და საუბრის წამახალისებელი პასუხები პრობლემის ნაყოფიერი მოგვარების საწინდარია. საყურადღებოა, რომ ხშირად, კონფლიქტის მოუგვარებლობა შინაარსობრივი საკითხების ირგვლივ არსებული შეუთანხმებლობის ბრალი სულაც არ არის, არამედ (და ეს გაცილებით უფრო მნიშვნელოვანია) იმის, რომ ადამიანების გრძნობებია უგულებელყოფილი, ან გაუფასურებული. მათი გრძნობების აღიარების შემთხვევაში, ადამიანები უფრო ხალისიანად და შემოქმედებითად უდგებიან პრობლემის მოგვარებას და უფრო ადვილად მიდიან ურთიერთმისაღებ და ურთიერთმომგებიან შეთანხმებამდე.



ხოგოხ დავეხმახოთ ადამიანს მისი პრობლემების მოგვახებაში



დასაწყისისათვის, რაც შეიძლება ადრე უნდა დავინახოთ სიმპტომები, რომლებიც ადამიანის პრობლემაზე მიანიშნებენ. ამის შემდეგ კი, მის დასახმარებლად გარკვეული ღონისძიებების განხორციელებაც შეიძლება.

საყოველთაოდ ცნობილია, რომ ადამიანები საკუთარი პრობლემების შესახებ ღიად და თავისუფლად არ საუბრობენ. ხანდახან გვიჭირს საკუთარი გრძნობების სიტყვებით გამოხატვა. საქმეს ისიც ართულებს, რომ საზოგადოდეშიშობთ და არ გვსიამოვნებს, როდესაც შეფასების ობიექტი ვხდებით, თანაც თუ ეს შეფასება უარყოფითია. ზემოქმედება კიდევ უფრო ძლიერია, როდესაც “შემფასებელი”, ჩვენთვის მნიშვნელოვანი პიროვნებაა (მაგალითად, საუკეთესო მეგობარი, ან უფროსი ადამიანი).

მაშინაც კი, როდესაც ადამიანი თავისი პრობლემის შესახებ საუბარს ბედავს, იგი როგორც წესი, ამას ნათელი და ერთმნიშვნელოვანი შეტყობინებით არ, ან ვერ აკეთებს.

არსებობს გარკვეული სიგნალები, რომლებიც მიგვანიშნებენ, რომ ადამიანს პრობლემა გაუჩნდა. იგი:

- სიტყვაძუნწი ხდება
- ცუდ ხასიათზეა
- თვალს გარიდებთ
- ადვილად ღიზიანდება
- შედარებით ნაკლებად იღიმება

- უხალისოა და დათრგუნული
- უფრო ნელა, ან უფრო სწრაფად დადის
- დაბნეულია

სიგნალები პრობლემის არსებობაზე მიგვანიშნებს, მაგრამ არაფერს გვეუბნება თავად პრობლემის ხასიათის შესახებ. ასე რომ, ყველაზე რთული საქმე ჯერ კიდევ გასაკეთებელია — ადამიანს მისი პრობლემის შეცნობაში უნდა დავეხმაროთ. იმასაც კი, ვინც ღიად და თავისუფლად საუბრობს პრობლემის შესახებ, ხშირად ბოლომდე კარგად არა აქვს გაცნობიერებული რეალური პრობლემა. ადამიანი პრობლემის არსში მხოლოდ მაშინ იწყებს წვდომას, როდესაც მას ეძლევა საშუალება გამოხატოს სიტყვებით საკუთარი გრძნობები, ან თუნდაც შესავალი ფრაზა წარმოთქვას:

**შეუძლებელია
ვინმემ ზუსტად
იცოდეს, თუ რა
ხდება მეოხე
ადამიანში**

“მართლაც რომ გაბრაზებული ვარ”

“დღეს მარცხენა ფეხზე ავდექი”

“დაივიწყე”

“ეს ასე უნდა მომხდარიყო”

“თავი დამანებეთ”

“ყოველთვის რაღაც ხდება ხოლმე”

“ხანდახან სურვილი მაქვს ყველაფერს თავი დავანებო”

“გამაგიჟებს ეს ყველაფერი...”

“რა დავაშავე ამისთანა!”

...და ასე შემდეგ.

შეუძლებელია, ვინმემ ზუსტად იცოდეს, თუ რა ხდება მეორე ადამიანის გუნებაში. ამიტომ, ასეთ დროს, ვარაუდების აგებას ვიწყებთ. ეს ვარაუდები, როგორც წესი, ამ ადამიანისაგან მომავალი სიტყვიერი და უსიტყვო სიგნალების გაშიფვრის (დეკოდირების) საფუძველზე გვიჩნდება.

ყველაფერი იმით იწყება, რომ გადამცემს უჩნდება გარკვეული გრძნობა — ვთქვათ, ერთგვარი დაუკმაყოფილებლობა შინაგანი დაძაბულობის გამო



გადამცემი

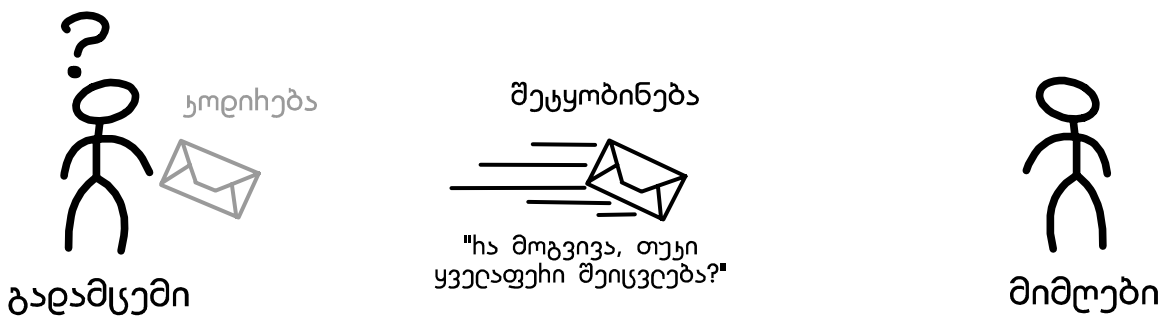


მიმღები

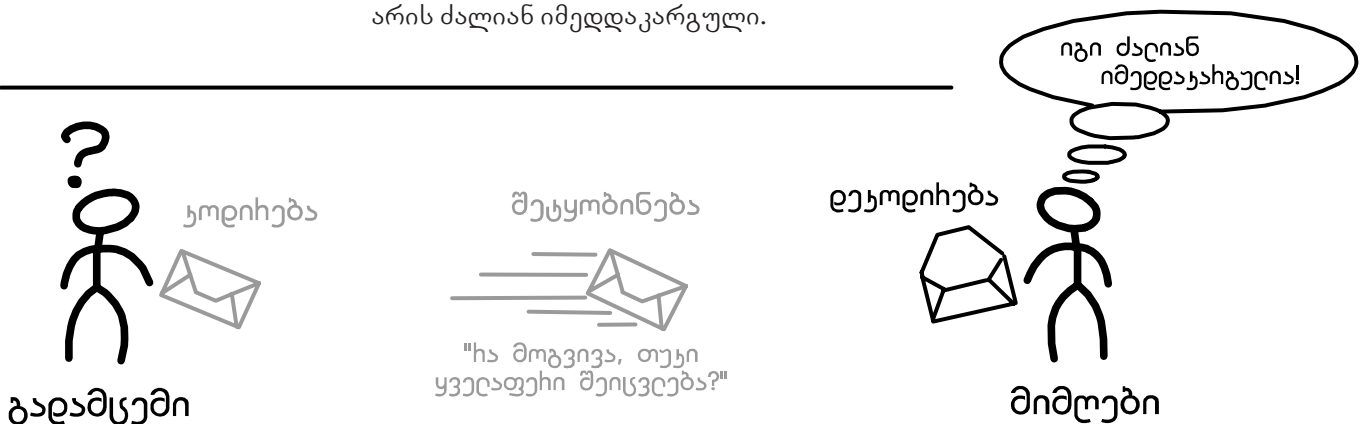
მიმღებს არ შეუძლია იცოდეს, თუ რა ხდება გადამცემის პირად სამყაროში. თუ ამ უკანასკნელს სურს ვინმეს რაიმე აცნობოს, მან ჯერ შესაბამისი კოდი უნდა ამოირჩიოს, რომლითაც საკუთარ გრძნობებს გამოხატავს.



შემდეგ გადამცემი აგზავნის კოდირებულ გზავნილს; ვთქვათ, სიტყვიერ ცნობას.



ხარტ რა მიმღების როლში, თქვენ ისმენთ ამ კოდს და იწყებთ დეკოდირების პროცესს. დეკოდირების შედეგად მიღებული ინფორმაციიდან თქვენ ვარაუდობთ, ან აკეთებთ დასკვნას, თუ რას განიცდის გადამცემი. დავუშვათ, თქვენ დაასკვნით, რომ გადამცემი არის ძალიან იმედდაკარგული.



ეს ნახატი არის პიროვნებათშორისი კომუნიკაციის პროცესის ვიზუალური სქემა. როდესაც ადამიანი უბრალოდ რაღაცას გამოთქვავს, ეს არ არის კომუნიკაცია. *კომუნიკაციის პროცესს*

განეკუთვნება როგორც გადამცემის გამონათქვამი, ასევე მიმღების შთაბეჭდილება. ეფექტურ, ანუ სრულყოფილ კომუნიკაციას აქვს ადგილი მხოლოდ მაშინ, როდესაც

შთაბეჭდილება = გამონათქვამს

ანუ, თუ მიმღების შთაბეჭდილება ზუსტად დაემთხვა იმას, რისი გადაცემა (გამოთქმა) სურდა გადამცემს, მაშინ შეგვიძლია ვთქვათ, რომ ეფექტური კომუნიკაცია შედგა და მიმღებმა გაუგო გადამცემს. სამწუხაროდ, ეფექტური კომუნიკაცია, რომლის დროსაც ადგილი აქვს ჭეშმარიტ და სრულ გაგებას, იმაზე იშვიათი მოვლენაა, ვიდრე ჩვენ გვგონია, რადგან:

- ადამიანები ყოველთვის არ ამბობენ იმას, რასაც სინამდვილეში ფიქრობენ;
- ადამიანებმა ყოველთვის არ იციან თავისი ჭეშმარიტი გრძნობების შესახებ;
- არც ისე ადვილია გრძნობების სიტყვებით გადმოცემა (ანუ, არც ისე ადვილია სწორი კოდის მოძებნა);
- ერთი და იგივე სიტყვები განსხვავებულად ესმით სხვადასხვა ადამიანებს;
- ხანდახან მხოლოდ ის გვესმის, რის გაგებასაც ვისურვებდით;
- მიმღები ხშირად დაკავებულია არა დეკოდირების პროცესით, არამედ საკუთარი პასუხის მოფიქრებით;
- გადამცემმა არ იცის, სწორად მოახდინა თუ არა მისი გზავნილის დეკოდირება მიმღებმა;
- ამის მსგავსად, არც მიმღებმა იცის, სწორად მოახდინა თუ არა მან გადამცემის გზავნილის დეკოდირება.

ერთი და იგივე
სიტყვები
სხვადასხვა
ადამიანებს
განსხვავებულად
ესმის

პასუხები, რომლებიც აადვილებენ პრობლემის მოგვარებას

“მოპატიჟება”

პიროვნება აგზავნის მოკლე შესავალ შეტყობინებას საკუთარი გრძნობების შესახებ, რომელიც მსმენელს რაღაც პრობლემის არსებობაზე მიუთითებს. პრობლემის მოგვარების პროცესი მხოლოდ მაშინ დაიწყება, როდესაც მსმენელი თავის მხრივ გაუგზავნის მას ერთგვარ მოპატიჟებას, ანუ, სხვა სიტყვებით რომ ვთქვათ, კარს გაუღებს მას, ვისაც დახმარება სჭირდება:

“ისურვებდით ამის შესახებ საუბარს?”

“შემიძლია ამ პრობლემის მოგვარებაში დაგეხმაროთ?”

“სიამოვნებით მოვისმენდი თქვენს მოსაზრებას”

“დაგეხმარებოდით ამაზე საუბარი?”

“ხანდახან პრობლემას შველის გულახდილი საუბარი”

“სიამოვნებით დაგეხმარებოდით თუ შემოიძლია”

“მომიყვით ამის შესახებ”

“თუ თქვენ დრო გაქვთ, მეც გამოვნახავდი. ისურვებდით ამის შესახებ საუბარს?”

როგორც წესი, ადამიანებს ერიდებათ თავიანთი პრობლემებით სხვა ადამიანების “დატვირთვა” და მათი დროის დაკავება. ამიტომ მსმენელმა რაიმე ფორმით უნდა აჩვენოს თავისი მზაობა მოსმენისათვის, რათა გაუადვილოს ადამიანს პრობლემაზე საუბრის დაწყება. ზემოთ მოყვანილი “მოპატიჟების” მაგალითები აჩვენებს ადამიანს, რომ მსმენელი არა მხოლოდ უსმენს მას, არამედ თანაუგრძნობს და დაინტერესებულია მისი პრობლემით.

პასიური მოსმენა

თუ პრობლემით შეწუხებული ადამიანი იპოვის მსმენელს, რომელიც ჩუმად არის და უსმენს, ამით იგი თავის პრობლემაზე საუბრის გამბედაობას იძენს. ჩვეულებრივ, მსმენელის მშვიდი ქცევა აღიქმება როგორც ინტერესი. ჩუმად ყოფნა (ანუ პასიური მოსმენა) ძალიან ქმედითი ინსტრუმენტია. იგი ადამიანებს უბიძგებს ისაუბრონ იმაზე, რაც მათ აწუხებთ.

ყურადღების რეაქციები

ადამიანებს, რომელთაც პრობლემა აქვთ, მსმენელისაგან გაცილებით მეტი სჭირდებათ, ვიდრე მხოლოდ ჩუმად ყოფნა. მათ სჭირდებათ იმის დასაბუთება, რომ მსმენელი თავისი ფიქრებით არ არის დაკავებული. მსმენელმა დროდარო უნდა აჩვენოს, რომ იგი ყურადღებით უსმენს; ამისათვის კარგი საშუალებაა მხედველობითი კონტაქტის შენარჩუნება, ან თავის დაქნევა. გარდა ამისა, მსმენელს შეუძლია გამოიყენოს ე.წ. ყურადღების რეაქციები:

- “მესმის”
- “ოჰ...”
- “ჰმ...”
- “მივხვდი”
- “საინტერესოა”
- “მართლა?”
- “ხუმრომის გარეშე!”
- “დიახ”
- “გისმენ”

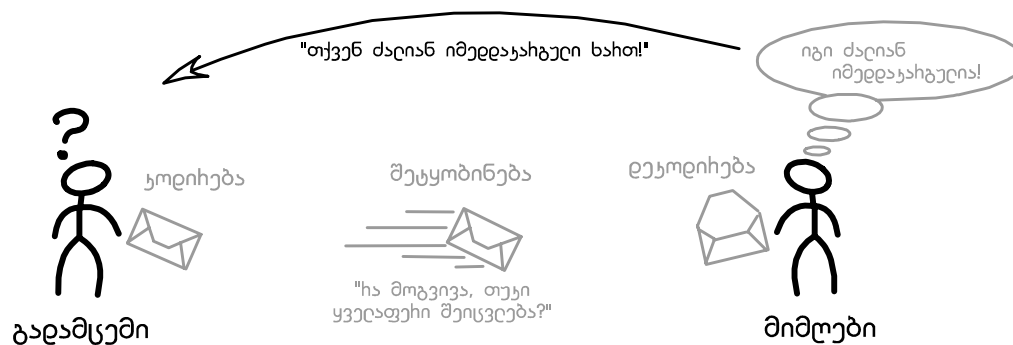
ადამიანებს,
რომელთაც
პრობლემა აქვთ,
მსმენელისაგან
გაცილებით მეტი
სჭირდებათ, ვიდრე
მხოლოდ ჩუმად
ყოფნა

აქტიური მოსმენა

მოპატიჟება, პასიური მოსმენა და ყურადღების რეაქციები უადვილებენ ადამიანს საუბრის დაწყებას, მაგრამ ეს ჯერ კიდევ არაა საკმარისი ზემოთ ნახსენები ტოლობისათვის:

შთაბეჭდილება = გამონათქვამს

იმისათვის, რომ მოსაუბრე დარწმუნდეს, რომ მსმენელის შთაბეჭდილება მის გამონათქვამს შეესაბამება, მსმენელმა მოსმენის აქტიურ ფორმას უნდა მიმართოს. კიდევ ერთხელ დავუბრუნდეთ ბოლო ნახატს. მიმღებმა მოახდინა გადამცემის შეტყობინების დეკოდირება გარკვეული სახით. წარმოვიდგინოთ, რომ მიმღებმა უკუკავშირის სახით დაუბრუნა გადამცემს თავისი დეკოდირების შედეგი.



ამგვარი უკუკავშირის შემდეგ გადამცემმა უკვე იცის, თუ რამდენად სწორად მოახდინა მიმღებმა მისი შეტყობინების დეკოდირება. უკუკავშირის მიღების შემდეგ გადამცემს შეუძლია ან დაადასტუროს იგი ("მართალი ხართ"), ან მისი კორექცია მოახდინოს ("მე უფრო გაბრაზებული ვარ, ვიდრე იმედგაჟივლი"). გადამცემის დასტური მიმღებს აჩვენებს, რომ მისი შთაბეჭდილება სწორი იყო, კორექტირება კი აჩვენებს, რომ - არასწორი.

აქტიური მოსმენის მთელი ხელოვნება იმაში მდგომარეობს, რომ მიმღები ხშირად და თანმიმდევრულად აწვდის გადამცემს თავისი დეკოდირების შედეგებს. არასოდეს შეგვიძლია ბოლომდე დარწმუნებული ვიყოთ იმაში, რომ სრულად და ზუსტად გავიგეთ ადამიანის ნათქვამი. ამიტომ, თუ გვსურს, რომ პიროვნებათშორისი ურთიერთობების ჩვეული გაუგებრობები მინიმუმამდე დავიყვანოთ, აუცილებლად უნდა გადავამოწმოთ, თუ რამდენად სწორად გავიგეთ მეორე ადამიანის სიტყვები.

მოპატიჟება, პასიური მოსმენა და ყურადღების რეაქციები გამოხატავენ მოსმენის მზაობას, ხოლო აქტიური მოსმენა იძლევა

დასაბუთებას, რომ მიმღებმა სწორად გაიგო მისთვის მიწოდებული ინფორმაცია. ეს კი, თავის მხრივ, უბიძგებს გადამცემს გააგრძელოს საუბარი და უფრო ღრმად განიხილოს პრობლემა.

ერთი შეხედვით, აქტიური მოსმენა მარტივია — მსმენელი თავისი სიტყვებით უჯამებს და უბრუნებს გადამცემს მოსმენილის შინაარსს; ამის მიუხედავად, აქტიური მოსმენის ჩვევის დაუფლება არც ისე იოლია; ამისათვის გარკვეული დრო და ვარჯიშია საჭირო.

ყველა შეტყობინება საჭიროებს თუ არა უკუკავშირს?

რა თქმა უნდა, არა. ჩვენ უკვე ვისაუბრეთ რეაქციის სამი სხვა ფორმის შესახებ, რომლებიც პრობლემის მოგვარების საფუძველს ქმნის: მოპატიჟება, პასიური მოსმენა, ყურადღების რაქციები. შესაძლოა ზოგიერთი შეტყობინება თქვენთვის ბოლომდე ნათელი არ იყოს იმისათვის, რომ მისი დაბრუნება შესძლოთ. ასეთ შემთხვევაში უმჯობესია რეაგირება სიჩუმით ან ყურადღების რომელიმე რეაქციით მოახდინოთ.

გულისხმობს თუ არა აქტიური მოსმენა დათანხმებას?

სხვისი გაგება აქ ნიშნავს დათანხმებას

ეს შეკითხვა საკმაოდ ხშირად ისმის. როგორც წესი, ჩვენ მიჩვეულნი ვართ, რომ მსმენელი საუბრისას ან დათანხმებას გამოხატავს, ან უარყოფას. როდესაც ადამიანები უსმენენ, მათი საპასუხო შეტყობინებების მნიშვნელობა დაიყვანება შემდეგზე: სწორია, ან არასწორია; აზრიანია, ან უაზროა; კარგია, ან ცუდია; ლოგიკურია, ან ულოგიკოა.

აქტიური მოსმენა არ გულისხმობს მოსმენილის ნეგატიურ შეფასებას და შეწინააღმდეგებას, ამიტომ ზოგიერთი ხედავს აქტიური მოსმენის საფრთხეს იმაში, რომ იგი შესაძლოა გაიგივდეს დათანხმებასთან (“მე ვიზიარებ თქვენს გრძნობებს”, “მე მჯერა, თქვენ მართალი ხართ”, “გეთანხმებით”). მაგრამ სინამდვილეში აქ საფრთხე არ არსებობს; მიღება არ ნიშნავს დათანხმებას. აქტიური მოსმენა გადასცემს შემდეგ ცნობას: “მე მესმის, თუ რას გრძნობთ”. ეს არც დათანხმებაა და არც უარყოფა. მსმენელი არ გამოთქვავს არავითარ მოსაზრებას იმის შესახებ, გრძნობები სწორია, თუ არასწორი, ეთანხმება ის ამ გრძნობებს, თუ არა. იგი უბრალოდ ადასტურებს (აღიარებს) გრძნობების არსებობის ფაქტს.

რა ვქნათ, როდესაც მოსასმენად არ გვცალია?

როდესაც რაიმე მიზეზის გამო მოსმენა არ შეგიძლიათ (მაგალითად, გეჩქარებათ, ან თავში სულ სხვა ფიქრები გიტრიალებთ), ნუ შეეცდებით მოაჩვენოთ მოსაუბრეს, რომ უსმენთ. თქვენი ჭეშმარიტი განწყობის დაფარვა გაგიჭირდებათ, და აქტიურ მოსმენას ვერ შეძლებთ. ასეთ დროს ყველაზე ჭკვიანურია მოუბოდიშოთ ადამიანს, აუხსნათ, რომ ამჟამად არ შეგიძლიათ მასთან საუბარი და შესთავაზოთ, თუ სურვილი ექნება, მოგვიანებით მოვიდეს თქვენთან.

იონტეიქსური გოგონას ამბავი

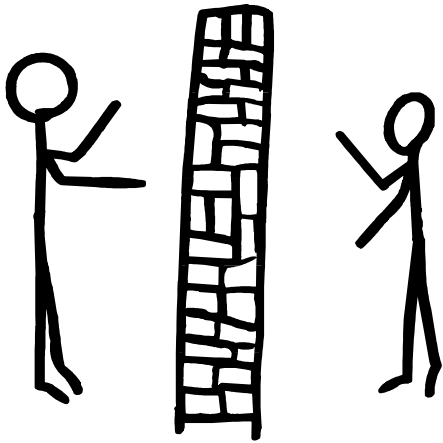
ერთ-ერთი სკოლის X კლასში ასეთი ამბავი მოხდა. იყო ერთი საჩემოდ იონტეიქსური გოგონა. მისი ამბავი ხასიათის გამო მასთან ურთიერთობა რთული იყო. იგი ვერაფრით ვერ მოეწონებოდა სკოლის და მუდმივად იცვდიდა სკოლებს, ბოლოს ჩვენს სკოლაში აღმოჩნდა. თავდაპირველად ბავშვები ჩვეულებრივად შეხვდით, მაგრამ მასთან ურთიერთობა სულ უფრო და უფრო გვიჭირდა.

ჩვენს კლასში სუბრობა მიღებული ამბავია და ანადრის გვყავს ერთმანეთისაგან. ერთხელ, ჩვენი კლასი მას სწორედ ასე გაეხუმრა. გოგონამ ცირიცი დანყო და ძოროდ დღესვე მოიყვანა დედა და ერთ-ერთი მაღალი თანამდებობის პირი. ისინი პირდაპირ დირექტორთან მივიდნენ.

დადგა “სუბრობა” ბიჭის სკოლიდან გაგდების საკითხი. დაიბარეს მისი მშობლები, რათა საბუთები გაეცანებინათ. ჩვენ გადავწყვიტეთ პრეტენზიის ნიშნად აღარ დავესწრებოდით გაკვეთილებს, მაგრამ ამან შედეგი არ გამოიღო. მაშინ გადავწყვიტეთ და მოვხერხეთ, რომ მშობლები, ბიჭი, გოგონა და დირექტორი ერთად დამსხდარიყვნენ და ესაუბრათ. ბიჭმა აუხსნა გოგონას მშობლებს ყველაფერი და ისინი მიხვდნენ, თუ რაში მდგომარეობდა სუბრობა. გოგონას მშობლებმა ბოდიშიც მოიხადა, მაგრამ თვითონ გოგონა ვერაფრის მიხვდა და სხვა სკოლაში გადავიდა.

ჩვენ მთელ სკოლას დაუდუმეს, რომ მთავარი ყველანი ერთმანეთს ამოუდგეთ მხარში.

დაიჯ. წომიძე
ქ. ბორჯომის №6 საჯარო სკოლა



ბაზიუხეხები კომუნიკაციაში

ძალიან ხშირად
ჩვენ ეხის
ვგულისხმობთ,
ადამიანებს ჯი
ჩვენი
ნათქვამიდან
სხელიად სხვა
აზრი გამოაქვთ

ალბათ გეონიათ შემთხვევა, როდესაც ცდილობდით, ადამიანი გენუგეშებინათ, ის კი გაგინანყენდათ? ან, სრულიად გულწრფელად აპირებდით მეგობრის დახმარებას, ის კი თქვენს რჩევებს არ უსმენდა და ბოლოს გალიზიანდა კიდევ?

კომუნიკაცია უცნაური და რთული რამაა. ხშირად, ჩვენ გვგონია, რომ სავსებით გასაგებად გამოვხატავთ იმას, რასაც ვფიქრობთ (ან, უფრო სწორად, ვგულისხმობთ), მაგრამ ადამიანებს ჩვენი ნათქვამიდან სულ სხვა აზრი გამოაქვთ.

შეგიძლიათ, გაიხსენოთ ასეთი მაგალითი თქვენი გამოცდილებიდან?

რატომ ხდება ასე? ამის მიზეზი კომუნიკაციაში არსებული ბარიერებია, ანუ ის ხელის შემშლელი ფაქტორები, რომლებიც სრულიად კანონზომიერია და ამავე დროს, უამრავ სირთულეს გვიქმნის ურთიერთობაში.

მოდით დავფიქრდეთ ამ საკითხზე და ვნახოთ, თუ რა ბარიერებზეა საუბარი, რათა გავითვალისწინოთ ისინი და ჩვენი ურთიერთობა ადამიანებთან უფრო ნაყოფიერი და სასიამოვნო გავხადოთ.

1. მითითება, ბრძანება, მოთხოვნა

მოთხოვნას, ბრძანებებს და მითითებების მიცემას - “შენ უნდა...”, “შენ ვალდებული ხარ ახლავე...” და ა.შ. შიშის, ან აქტიური წინააღმდეგობის გამოწვევა შეუძლია. ადამიანს, შესაძლოა ჯიბრში ჩადგომის სურვილიც კი აღედრას. ასეთი ტიპის კომუნიკაცია პროტესტის გრძნობასა და სამაგიეროს გადახდის სურვილს ბადებს.

2. გაფრთხილება, შეხსენება, მუქარა

როდესაც ადამიანს ეუბნებით, თუ რა მოელის მას გარკვეული ქცევის, ან მოქმედების შეუსრულებლობის (ან შესრულების) შემთხვევაში - “თუ არ დამეთანხმები, მაშინ...”, “გირჩევნია..., თორემ...”, - ეს მასში შიშსა და მორჩილებას ბადებს, რაც სრულიადაც არ არის ჯანსაღი და ეფექტური ურთიერთობის საწინდარი. შესაძლოა, ადამიანს “დაპირების” (მუქარის) რეალობის შემონმების სურვილი გაუჩნდეს; ან, შესაძლოა, ამან გაღიზიანება, აღშფოთება, პროტესტი გამოიწვიოს.

3. მორალის წაკითხვა, დამოძღვრა, ნამუსზე აგდება

“შენი ბრალია, რომ...”, “ეს ასე არ უნდა გექნა”, “შენ უნდა გეზრუნა იმაზე, რომ...” — შედეგად, ადამიანს უხერხულობის გარდა, დანაშაულის გრძნობაც უჩნდება და მან, შესაძლოა, თავდაცვითი პოზიცია დაიკავოს და აგრესიაც კი გამოამჟღავნოს — მას ხომ, ფაქტობრივად, უპასუხისმგებლობას აბრალებენ.

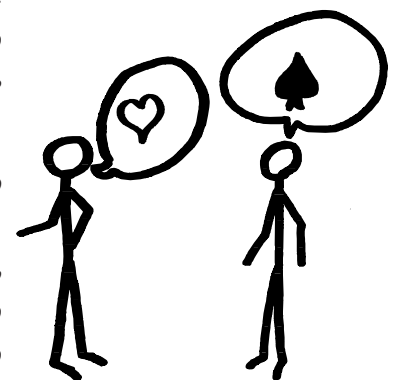
4. რჩევის მიცემა, მზა გადაწყვეტილების შეთავაზება

“შენს ადგილზე იცი რას გავაკეთებდი?”, “მოდით, სცადე....?”, “ვიცი, რაც უნდა გააკეთო!”, “მე გასწავლი, როგორ მოიქცე...” - ასეთი წინადადებების ფარული შინაარსი გულისხმობს, რომ ადამიანს არ შეუძლია საკუთარი პრობლემების განსაზღვრა, მათი მოგვარების გზების გაანალიზება და სწორი არჩევანის გაკეთება. ბუნებრივია, რომ უუნარობის დაბრალება და მისი დამოუკიდებლობის ასეთი შეზღუდვა ადამიანში პროტესტის გრძნობას გამოიწვევს.

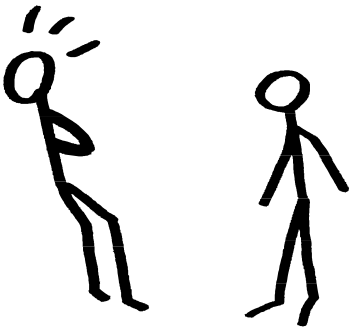
5. ჭკუის სწავლება, “ლექციის წაკითხვა”, ლოგიკური არგუმენტების მოშველიება

ეს არის ადამიანზე გავლენის მოხდენის მცდელობა ფაქტების, კონტრ-არგუმენტების, ლოგიკის, ინფორმაციის, ან საკუთარი მოსაზრების მეშვეობით. “მე გეტყვი რაში ცდები...”, “ფაქტები მეტყველებენ, რომ...”, “კი, მაგრამ, ლოგიკურად რომ ვიმსჯელოთ....” - ასეთი ტიპის გამოთქმების საპასუხოდ

ის შეტყობინება, ხომლის მიზანია ახა მიიღოს მოსაუბრე, ახამედ შეცვალოს იგი, ამეხეჯებს და თიგუნავს ჰიობღემის მოგვახიების ჰიოცესს



ადამიანმა, შესაძლოა, უბრალოდ “გამორთოს” თავისი ყურადღება და საერთოდ აღარ მოგისმინოთ. ასეთი კომუნიკაცია თრგუნავს და საკუთარი არასრულფასოვნების განცდას აჩენს.

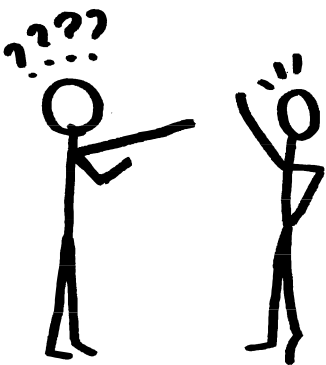


6. კრიტიკა, განსჯა, შეწინააღმდეგება

ადამიანი ვერ გრძნობს თავს კომფორტულად, როდესაც მისი შეფასება, კრიტიკა, ან მისი საქციელის განსჯა ხდება. “შენ აბსოლუტურად ვერ ხვდები...”, “გამოუსწორებელი ზარმაცი ხარ...”, - ასეთი გამოთქმები ნიშნავს, რომ ადამიანი არაკომპეტენტური, ან სულელია; ბევრს უბრალოდ ეშინია ასეთი შეფასებების და ამიტომ გაურბის ამგვარ კომუნიკაციას. ზოგიერთი მორჩილად მიიღებს კრიტიკას, დაეთანხმება ნეგატიურ შეფასებას და ამით დიდ ზიანს მიაყენებს საკუთარ თვითშეფასებას — “მე მართლაც ცუდი ვარ...”; ზოგიერთი კი პირიქით, გაბრაზდება და მოინდომებს სამაგიეროს გადახდას — “გირჩევნია, შენს თავს მიხედო!”

7. შექება, დათანხმება, პირფერობა

დადებითი შეფასება - “ძალიან მაგარი ხარ!”, “აბსოლუტურად მართალი ხარ ამ პიროვნების შეფასებაში”, “მე ვფიქრობ, რომ ამ საქმეში შეუდარებელი ხარ!” - ადამიანის მიმართ მაღალი მოლოდინების არსებობას გულისხმობს და თითქოს მის შექება/ნახალისებას ემსახურება, მაგრამ ამის ნაცვლად ადამიანს შფოთვა უჩნდება, რადგან გრძნობს, რომ არ შეესაბამება გამოთქმულ აღფრთოვანებას. გარდა ამისა, ასეთი შეფასებები ხშირად განიხილება, როგორც ერთგვარი პირფერობა, მფარველურ-ფამილიარული ტონი, ან პიროვნებით მანიპულირება მისგან სასურველი ქცევის მისაღებად.



8. შერცხვენა, მასხრად აგდება

ურთიერთობაში, დასაფიქრებელია ადამიანთან შეხუმრების, მისი მასხრად აგდების ან შერცხვენის, “იარლიყის მიკერების” მცდელობა. “შე, მტირალა...”, “გასაგებია, ბატონო ჭკუისკოლოფო!”, “კაი, მორჩი ახლა ზღუქუნს!” — ასეთი მიმართვა ატყობინებს ადამიანს, რომ ის სრულიად უსარგებლოა, იგნორირებულია, და არ იმსახურებს ელემენტარულ პატივისცემას. რა თქმა უნდა, ასეთი კომუნიკაცია დამანგრეველია ადამიანის თვით-შეფასებისათვის; ის მასში იმედგაცრუებას, და შესაბამისად საპასუხო აგრესიას, სიტყვიერ სამაგიეროს იწვევს.

9. ინტერპრეტირება, ანალიზი, დიაგნოზის დასმა

თუ ურთიერთობისას ჩვენ ვუხსნით ადამიანს მის მოტივებს, ვუანალიზებთ ქცევას ან საუბარს, ვატყობინებთ, რომ “შენი პრობლემა სრულიად ნათელია”, “შენი სუსტი მხარე იმაშია, რომ...”, “შენ უბრალოდ გადაიღალე..”, “შენ ამას სინამდვილეში

ვერასოდეს გააკეთებ...” - ასეთი კომუნიკაცია უნაყოფოა, გამანზილებელი და შესაძლოა ზოგჯერ მუქარის მატარებელიც კი იყოს. პიროვნება, ფაქტიურად, ბლოკირებულია; იგი გრძნობს, რომ მის მიმართ ინტერესი მცირეა, რადგან ის უკვე “გაშიფრულია”, მისი გრძნობები გაშიშვლებულია და ის სრულიად დაუცველია სხვების წინაშე. ადამიანს უჩნდება სურვილი რამენაირად შეწყვიტოს “რენტგენით გაშუქების” პროცესი და გაექცეს ამგვარ კომუნიკაციას.

10. დარწმუნება, სიმპათიისა და მხარდაჭერის გამოხატვა, დანუგეშება

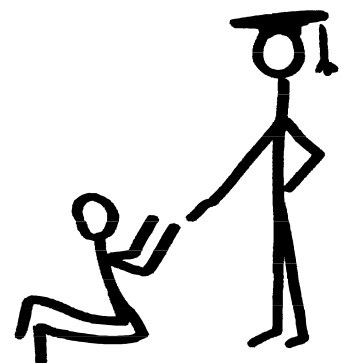
მცდელობა გამოუკეთო ადამიანს განწყობილება, ესაუბრო მისი ემოციებისაგან დაცლის მიზნით ზოგჯერ სრულდება მისი გრძნობების სიძლიერის უარყოფით. “ნუ დარდობ”, “ცოტახანში უკეთ იქნები”, “კაი, გამხიარულდი, რა!”, “საქმე არც ისე ცუდადაა...”, “ნუ აზვიადებ...” - ამით ადამიანს უჩნდება განცდა, რომ მისი სრულიად არ ესმით. შესაძლოა ასეთი ურთიერთობით მასში მტრული განწყობა გამოიწვიოს (“შენთვის ადვილია ამის თქმა!”).

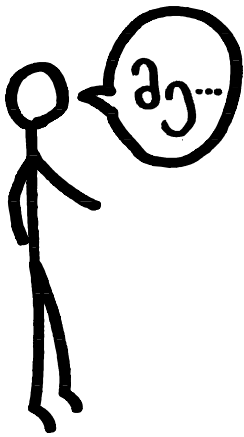
11. კითხვების დასმა, დაკითხვა

ზოგჯერ იმის ნაცვლად, რომ ყური დაგვიგდოს, მოსაუბრე ცდილობს ჩვენგან დამატებითი ინფორმაციის მოპოვებას, თითქოს და ჩვენი პრობლემის მოგვარების მიზნით. ის არკვევს მიზეზებს, მოტივებს, ეძიება სიტუაციის დეტალებში: “რატომ...”, “ვინ...”, “შენ რა გააკეთე...”, “მერე რა მოხდა... როგორ...”. როგორც წესი, ადამიანები გაურბიან ასეთ კითხვებს, ამჯობინებენ, რომ მოიტყუონ, დამალონ ფაქტები და ა.შ., რადგან ეშინიათ, რომ დამატებითი ინფორმაციის მიწოდებას დამატებითი კითხვები, კრიტიკა, ან შეფასება მოყვება. გარდა ამისა, ადამიანი ხშირად უბრალოდ იბნევა ამდენ კითხვებში, ვეღარ ხვდება, თუ საითკენ მიყავს საუბარი მოსაუბრეს და შედეგად შიში და შფოთვა ეუფლება.

12. ყურადღების გადატანა, პრობლემის შემსუბუქება

არის სიტუაციები, როდესაც ვცდილობთ, ადამიანი პრობლემას მოვაშოროთ, ყურადღება სხვა რამეზე გადავატანინოთ. “მოდი რა, უფრო სასიამოვნო რამეებზე ვისაუბროთ...”, “ქვეყანა ამით არ დაინგრევა..”, “ვის არ მოსვლია..” - მსგავსი რეპლიკებით თქვენ ალბათ ალაღად ცდილობთ შეუმსუბუქოთ ადამიანს მდგომარეობა, სთავაზობთ მას თავი აარიდოს სირთულეებს და მარტივად შეხედოს ვითარებას, მაგრამ მან შესაძლოა აღიქვას ეს ყველაფერი, როგორც მისი პრობლემის უკუგდება, უგულბელყოფა და სირთულეების დროს საკუთარ თავში ჩაიკეტოს.





“თქვენ” და “მე” - შეტყობინებები

აღბათ შენიშნეთ, რომ წინა თავში აღწერილი ყველა კომუნიკაციური ბარიერი შეიცავს ან გულისხმობს ერთ ნათლად გამოხატულ კომპონენტს: “თქვენ” (“შენ”).

თავი დაანებე (შენ) ამგვარ საქციელს!

ეს (თქვენ) არ უნდა გააკეთოთ!

ეს (თქვენ) უკეთ უნდა გცოდნოდათ!

ეს (თქვენ) ასე უნდა გააკეთოთ..

რატომ არ გინდა (შენ), რომ ერთხელ მაინც ...

(თქვენ) არათავაზიანი ხართ!

(შენ) ამას იმიტომ აკეთებ, რომ ...

რატომ აკეთებთ (თქვენ) ამას?

მე მინდა (თქვენ) გითხრათ, თუ რა უნდა გააკეთოთ (თქვენ)...

ადამიანთან ასეთ მიმართვას “თქვენ” — შეტყობინება ეწოდება. “თქვენ”-შეტყობინება ხიფათის ქვეშ აყენებს ურთიერთობას, რასაც თავისი მიზეზები აქვს:

- შეტყობინება ჟღერს, როგორც დადანაშაულება და შესაბამისად, იწვევს ადამიანში დანაშაულის განცდას;
- ის აღიქმება ადამიანის მიერ, როგორც მისი გაკიცხვა, კრიტიკა, უარყოფა;
- ადამიანს ექმნება შთაბეჭდილება, რომ მას ჭკუას ასწავლიან; სჯიან ან ცდილობენ მისი თავმოყვარეობის შელახვას;

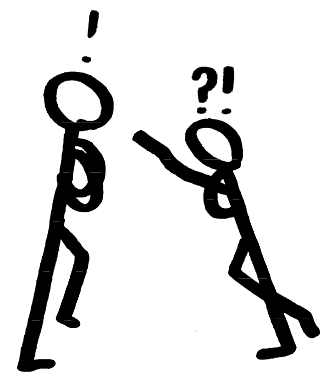
ყოველივე ამის გამო ადამიანს რეაქციული ქცევის — შურისძიების სურვილი უჩნდება; ხოლო პოზიტიური ცვლილების ნაცვლად მასში შინაგანი პროტესტის და წინააღმდეგობის გრძნობა ღვივდება.

“თქვენ” — შეტყობინებით ძალიან რთულია მიაღწიო სასურველ შედეგს და შეაცვლევიანო ადამიანს რომელიმე ქცევა. საამისოდ მინიმუმ სამი მიზეზი არსებობს:

ადამიანებმა
ხშირად ახ
იციან იმის
შესახებ, რომ
მათი ქცევა
შესაძლოა
მიუღებელი
იყოს
სხვისთვის

1. ადამიანებს არ მოსწონთ ჭკუის სწავლება და მითითება, თუ რა უნდა გააკეთონ, და რა — არა. ასეთ დროს ადამიანი ჯიუტდება და ეწინააღმდეგება ნებისმიერ, თუნდაც მისთვის სასიკეთო ცვლილებას. ადამიანის ბუნებიდან გამომდინარე, მას ყოველთვის ურჩევნია საკუთარი ნებით შეცვალოს ესა თუ ის ქცევა. “თქვენ” — შეტყობინება კი მის გადანყვეტილებასა და არჩევანს წინ უსწრებს და საკუთარი ნების განხორციელების საშუალებას უზღუდავს. მაგალითად, წარმოიდგინეთ, რომ ეუბნებით ადამიანს: “თქვენს მიერ დანერგულ წერილში ბევრი შეცდომაა. თავიდან უნდა დანეროთ”. ამ შეტყობინების პირველი ნაწილის შედეგად ადამიანი, შესაძლოა, თავადაც მიხვდა, რომ წერილი თავიდანაა დასაწერი, მაგრამ შეტყობინების მეორე ნაწილით მას, ფაქტიურად, წაერთვა ამის საკუთარი სურვილით გაკეთების და თქვენი სიმპათიის დამსახურების შანსი.

2. ამგვარ შეტყობინებაში დომინირებს ადრესატისაკენ მიმართული ბრალდება. “თქვენ” - შეტყობინება გულისხმობს: “ეს შენი ბრალია”, “შენ ხარ უვარგისი”, “შენ ეს უკეთ უნდა გცოდნოდა”, “შენ ხარ ქარაფშუტა”. ბრალდებას კი, როგორც წესი, უარყოფითი ემოციები, საპასუხო რეაქცია მოსდევს. საერთოდ, ადამიანები ნაკლებად ფიქრობენ იმაზე, თუ რამდენად მისაღებია, ან მიუღებელი მათი ქცევა სხვისთვის. უმეტეს შემთხვევაში მათ საკუთარი მოთხოვნილების დაკმაყოფილების სურვილი ამოძრავებს და არა რაიმე ბოროტი ზრახვა (მაგალითად, რომ სხვებს შეუშალონ ხელის მათი მოთხოვნილებების დაკმაყოფილებაში). ასე რომ, როდესაც ადამიანს “თქვენ” - შეტყობინებას უგზავნით, მას სინამდვილეში ესმის: “შენ ცუდი ხარ, რადგან შენი საკუთარი მოთხოვნილების დაკმაყოფილებაზე ზრუნავ”. თავისთავად ცხადია, რომ ამგვარი შენიშვნა მისთვის სრულიად გაუგებარია.



3. და ბოლოს, “თქვენ” - შეტყობინება არაა ქმედითი, რადგან ვერ გადასცემს მეორე ადამიანს შესატყვის ინფორმაციას. გავიხსენოთ წინა თავებში განხილული კომუნიკაციის პროცესის მოდელი. გადამცემმა უნდა გადასცეს მიმღებს კოდირებული ინფორმაცია, ხოლო მიმღებმა უნდა მოახდინოს ამ ინფორმაციის დეკოდირება. როდესაც მეორე ადამიანის ქცევა თქვენთვის

მიუღებელია, ეს პირველ რიგში თქვენი პრობლემაა; ეს თქვენ ხართ შეშფოთებული, გაბრაზებული, ნაწყენი, იმედგაცრუებული, შეშინებული და სხვა. შესაბამისად, შეტყობინების დაწყება სიტყვით “თქვენ” გაუგებარიცაა.



დავუშვათ, მეგობარმა დროულად არ დაგიბრუნათ თქვენგან ნათხოვარი სახელმძღვანელო. ამან წყობიდან გამოგიყვანათ, რადგანაც სასწრაფოდ დაგჭირდათ ეს წიგნი და უამრავი დრო დაკარგეთ მის მოპოვებაზე. ამ სიტუაციაში სწორი კოდი იქნებოდა:

“ძალიან ვნერვიულობ, როდესაც სახელმძღვანელოს უქონლობის გამო გაკვეთილების მომზადებაზე ამდენი დრო მეკარგება”.

აღსანიშნავია, რომ შეტყობინება “მე-ს” შეიცავს და არა “თქვენ-ს” და ამას ურთიერთობაში დიდი მნიშვნელობა აქვს. ყოველთვის, როდესაც ადამიანთან ურთიერთობაში პრობლემა შეგექმნებათ, უმჯობესია მას “მე” — შეტყობინების კოდი გაუგზავნოთ, მაგალითად: “იმედგაცრუებული ვარ, როდესაც პირობა არ სრულდება”, “ვერ ვიტან, როდესაც სიტყვას მანყვეტინებენ”, “ვღელავ, როდესაც დრო იკარგება” და სხვ.

“თქვენ” - შეტყობინება სხვებს ეხება და არაფერს ამბობს იმის გრძნობებზე, ვისაც რეალურად აქვს პრობლემა. ასეთ დროს, ფაქტიურად, პასუხისმგებლობის სხვაზე გადატანა, გადაბრალევა ხდება.

“მე”-შეტყობინება ბულისხმობს: “მე ადამიანი ვარ და ისევე, როგორც ყველა ადამიანი, მაქვს პრობლემები და გრძნობები”

“მე” - შეტყობინება გარშემო მყოფ ადამიანებთან ღია, გულწრფელი (პატიოსანი) და პირდაპირი ურთიერთობის დამყარებას ნიშნავს. სწორედ ამაშია “მე” - შეტყობინების ძალა. იგი გულისხმობს, რომ “მე ადამიანი ვარ და ისევე, როგორც ყველა ადამიანი, მაქვს პრობლემები და გრძნობები”. გარკვეულწილად, “მე” - შეტყობინება თხოვნაა დახმარების შესახებ და ამ თხოვნით სწორედ იმ პიროვნებას მიმართავთ, ვისთანაც ეს პრობლემა უშუალოდაა დაკავშირებული. ყველასათვის ცნობილია, თუ რა ძნელია არ მიიღო მხედველობაში ამგვარი მომართვა.

„მე” - შეტყობინების შემადგენელი ელემენტები

აღბათ გქონიათ შემთხვევა, როდესაც ადამიანს უთქვავს თუ რას განიცდის და მეტი არაფერი დაუმატებია. მაგალითად:

“შენზე გაბრაზებული ვარ”

“იმედგაცრუებული ვარ”

“ძალიან შენუხებული ვარ”
“ნაწყენი ვარ”

ამგვარი ცნობები გვაბნევს, გვაოცებს და პირველი რეაქცია შეკითხვის დასმაა — “კი მაგრამ, რატომ ხარ გაბრაზებული (იმედგაცრუებული, შენუხებული ან ნაწყენი)?” ან - “რა ჩავიდინე?”. საკმარისი არ არის, მხოლოდ ის ვუთხრათ ადამიანს, თუ რას ვგრძნობთ (განსაკუთრებით დაპირისპირების დროს). ეს არის “მე შეტყობინების” მხოლოდ ერთი კომპონენტი. სრულფასოვანი “მე შეტყობინება” კი სამი კომპონენტისგან შედება:

- (1) თქვენი გრძნობები
- (2) ქცევა (ფაქტი), რომელიც მიუღებელია თქვენთვის
- (3) ამ ქცევის კონკრეტული და თვალსაჩინო გავლენა თქვენზე (შედეგები).

იმისათვის, რომ ადამიანმა ზუსტად გაიგოს, რა ინვესსიას თქვენს უარყოფით გრძნობებს, მას გასაგებად უნდა შეატყობინოთ იმ ქცევის ან ფაქტის შესახებ, რომლის მიღებაც თქვენ არ შეგიძლიათ. აუცილებელია, რომ გრძნობები ნათლად და გულწრფელად გამოხატოთ, არც მოაკლოთ და არც დაამატოთ სიმძაფრე. დაბოლოს, შეგიძლიათ მესამე ელემენტიც დაამატოთ — ქცევის თუ ფაქტის კონკრეტული გავლენა თქვენზე (ან მისი შედეგები). ამით თქვენ არწმუნებთ ადამიანს, რომ თქვენი ემოციები საფუძველს მოკლებული არ არის და მისი ქცევა თქვენს ცხოვრებაზე კონკრეტულ და ხელშესახებ უარყოფით ზემოქმედებას ახდენს.

ამგვარად, “მე-შეტყობინება” შემდეგი ფორმულის სახით შეიძლება გამოვხატოთ:

“მე”-შეტყობინება = ქცევა + გრძნობა + გავლენა

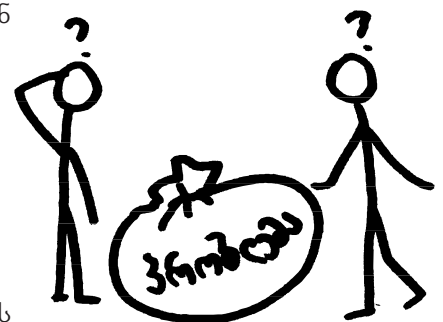
ამასთან თანმიმდევრობას მნიშვნელობა არა აქვს.

თავიდან, როდესაც ამ ფორმულის გამოყენებას ეცდებით, შესაძლოა ცოტა უხერხულად და პედანტად იგრძნოთ თავი, მაგრამ თანდათან თქვენი შეტყობინებები სულ უფრო ბუნებრივი გახდება.

რა ხდება, როდესაც “მე” - შეტყობინებას აგზავნით?

თქვენ გსურთ, რომ “მე შეტყობინების” გამოყენებით სხვა ადამიანს მისი ქცევა შეაცვლეწინოთ, მაგრამ უნდა გახსოვდეთ, რომ ამგვარი

“მე” -
შეტყობინება
აჩის თხოვნა
დახმარების
შესახებ და
სწორედ ამაშია
მისი ძალა





შეტყობინება ცვლილების პროცესის მხოლოდ პირველი (და ძალიან მნიშვნელოვანი) ნაბიჯია, რომელიც შემდგომი ურთიერთობის ხასიათსა და მის ეფექტურობას განაპირობებს.

ვის აქვს პრობლემა?

ნუ დაივიწყებთ, რომ პრობლემა გაქვთ *თქვენ* და არა იმ ადამიანს, რომლის ქცევის შეცვლაც გადწყვეტით. მას არავითარი პრობლემა არა აქვს, იგი უბრალოდ საკუთარი მოთხოვნილებების დაკმაყოფილებისათვის ზრუნავს, რასაც კონკრეტული ქცევით ახორციელებს. ამის გამო თქვენ ვერ უსაყვედურებთ ადამიანს. თუმცა, სრული უფლება გაქვთ “გაბრაზდეთ” იმის გამო, რომ პრობლემა შეგექმნათ და თქვენი ემოცია “მე შეტყობინების” საშუალებით, საყვედურის გარეშე გამოხატოთ.

ბოლო სიტყვა თქვენზე არ არის

თქვენი ნებაა და პასუხისმგებლობაც, რომ საკუთარი პრობლემისა და ემოციის შესახებ მეორე ადამიანს შეატყობინოთ, მაგრამ გადწყვეტილება მისი ქცევის შეცვლის თაობაზე ამ უკანასკნელის მისაღებია; აქ პასუხისმგებლობა უკვე მასზე გადადის. “მე”-შეტყობინება არაფერს ეუბნება ადამიანს იმის თაობაზე, თუ რა ან როგორ უნდა შეცვალოს; ის უფრო დახმარების თხოვნაა, ვიდრე რაიმეს მოთხოვნა და სწორედ ამაშია მისი ძალა. ადამიანთა უმეტესობა დადებითად რეაგირებს გულწრფელ თხოვნაზე და არა პრეტენზიებზე, მუქარაზე, მზა გადწყვეტილებაზე, ან ჭკუის დარიგებაზე.

ადამიანთა
უმეტესობა
დადებითად
ხედავს
ბუნებრივ
თხოვნაზე და
ახა
პრეტენზიებზე,
მუქარაზე, მზა
გადწყვეტილებზე,
ან ჭკუის
დარიგებებზე

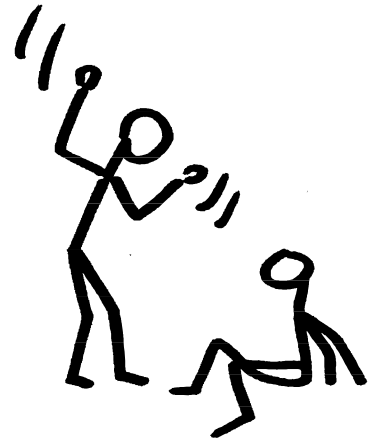
უჩიდურისი პრინციპები

ქუჩაში, ორი ბიჭი ერთმანეთს დაეჯახა. თავიდან,
სიყუარულია ცოცხალ დაიძახა, მაგრამ სულ მალე ჩხუბში
გადაიზარდა.

არც ერთი ერთმანეთს არ უთმობდა. ეს კონფლიქტი
უმნიშვნელო საწყისი ქმედებით დაიწყო და ერთმანეთის
დაზიანებით დასრულდა.

მარინა გუგუნიანი
ადიგენის რაიონი, სოფელ ვარხანის საჯარო სკოლა

ხოგოხ გამოვხატოთ გრძნობები ისე, რომ ადამიანებს ახ ვანყენინოთ



არ ისაუბროთ ზოგადად. როდესაც თქვენს განცდას აღწერთ, შეეცადეთ რაც შეიძლება კონკრეტული იყოთ. თუ ორი სიტყვით იტყვით, რომ თქვენ ცუდ ხასიათზე ხართ — ეს ძალიან ზოგადი და ბუნდოვანი იქნება. რას ნიშნავს “ცუდ ხასიათზე”? გაღიზიანებული? განრისხებული? შეშინებული? მოწყენილი? განაწყენებული? მარტოსული? აღელვებული? ამ სიტყვების გაგების უამრავი ვარიანტი არსებობს.

დააკონკრეტეთ თქვენი გრძნობების ხარისხი. ამით თქვენ გაუგებრობის ალბათობას შეამცირებთ. მაგალითად, ხშირად ვამბობთ ხოლმე - “ძალიან გავბრაზდი!” ვილაცისთვის, ეს შეიძლება უკიდურეს განრისხებას ნიშნავდეს, მაშინ როდესაც ავტორი სინამდვილეში გაღიზიანებას გულისხმობს.

თუ თქვენ “გაორებული” გრძნობა გაქვთ ადამიანის მიმართ, გამოხატეთ თითოეული მათგანი და აუხსენით ადამიანს, თუ რატომ აღმოცენდა ის თქვენში. მაგალითად: “შენს მოქმედებასთან დაკავშირებით გაორებული გრძნობა მიჩნდება. ერთის მხრივ, მიხარია და ძალიან მადლობელი ვარ შენი, რადგან დამეხმარე, მაგრამ მეორეს მხრივ, არ მომეწონა შენი კომენტარი ჩემს ნათქვამთან დაკავშირებით. ამან გამაღიზიანა.”

მე — შეტყობინებები დაგეხმარებათ:

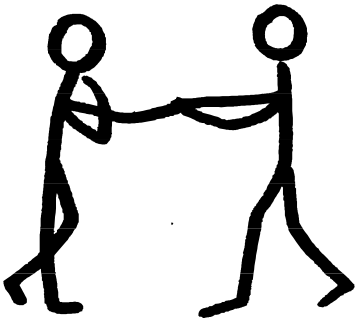
**“მე” -
შეტყობინებები
დაგეხმარებათ
გამოხატოთ
გრძნობები
პიროვნების
მიმართ, მის
თვით-შეფასებაზე
თავდასხმის
გახეშე**

- გამოხატოთ გრძნობები პიროვნების მიმართ, მის თვით-შეფასებაზე თავდასხმის გარეშე;
- როდესაც ვილაცის ქცევა არ მოგწონთ, დაუპირისპირდეთ მას შეურაცხყოფის გარეშე;
- ზუსტად განუმარტოთ თქვენი განცდა (გრძნობა) როგორც სხვას, ასევე საკუთარ თავსაც;
- არ გააზვიადოთ საკუთარი გრძნობები და ამით არ გაზარდოთ პრობლემის რეალური მასშტაბი;
- გამოხატოთ რთული გრძნობები ისე, რომ ადამიანს შეუმცირდეს თავდაცვის სურვილი და მოემატოს მოსმენის სურვილი.

“მე” — შეტყობინების ხერხის პირველად გამოყენებისას საკუთარი საუბარი ტლანქი და გაუმართავი მოგეჩვენებათ. მაგრამ გახსოვდეთ, რომ ვარჯიშის და რეგულარული გამოყენების შედეგად “მე” — შეტყობინება ჩვევაში გადავა და მისი მეშვეობით გრძნობების გამოხატვა ძალიან გაგიადვილდებათ.

“მე” — შეტყობინების რამდენიმე მაგალითი:

- ❖ როდესაც შენ სამუშაო დროს პირადი საქმეების მოსაგვარებლად იყენებ და ჩემს მიერ მოცემულ სასწრაფო სამუშაოს არ ასრულებ, ძალიან ვნერვიულობ. ჩემი სურვილია, ჯერ სამუშაო დაასრულო და შემდეგ მიხედო პირად საქმეებს.
- ❖ ველარვახერხებ კონცენტრირებას საქმეზე, როდესაც უსასრულოდ მოდიხარ და რაღაცეებს მეკითხები. ეს არ მომწონს და ძალიან გთხოვ, თუ სასწრაფო არაფერია, ნუ მანყვეტინებ აზრს მუშაობის დროს.
- ❖ ძალიან მირთულდება სისუფთავის შენარჩუნება, როდესაც ყველა შენი ნივთი მობნეულია ოთახში. მერე მთელი დღე დალაგებაში ვარ, საშინლად ვიღლები და ცუდ ხასიათზე ვდგები. კარგი იქნებოდა, თუ საკუთარ ტანსაცმელს მოუვლიდი და შენს შემდეგ დარჩენილ ნაგავს სანაგვეში გადაყრიდი.
- ❖ ძალიან მანუხებს, რომ შენი გაუთავებელი რომანები ხელს გიშლის სწავლაში. მინდა, რომ უკეთ მპასუხობდე გაკვეთილებზე, რადგან შენ ეს ნამდვილად შეგიძლია.



“გადართვის” მნიშვნელობა

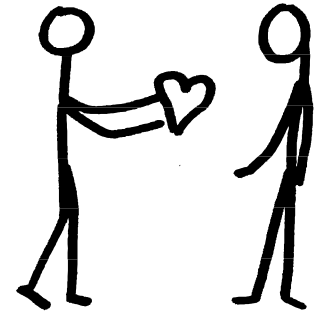
ზოგჯერ, ადამიანისთვის რაღაცის შეცვლა უსიამოვნოდ განიცდება, ამიტომაც, “მე შეტყობინებაზე” შეიძლება შიშით, ბრაზით, ბოდიშებით ან ჯიუტობით რეაგირებდეს.

განვიხილოთ ორი მაგალითი:

მაიკო და თეა ერთად ამზადებდნენ გაკვეთილებს. მათ საქმის გაადვილება უნდოდათ და მათემატიკის დავალება გადაინანილეს.

მაიკო: “ძალიან გავბრაზდი, როდესაც შენს მიერ შესრულებულ მათემატიკის დავალებაში შეცდომები აღმოვაჩინე. შენგან გადაუმონებლად მეონდა გადანერილი და უხერხულ მდგომარეობაში ჩავვარდი მასწავლებელთან”.

თეა: “შენ ისე გეჩქარებოდა დისკოთეკაზე, რომ ველარ შევძელი ჩემი გამოთვლების გადამოწმება!”.



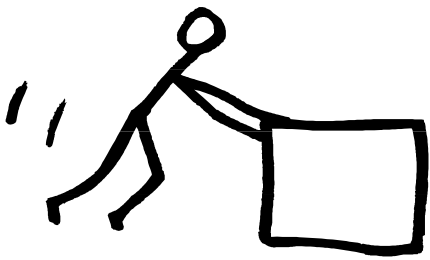
ამ სიტუაციაში, “მე” - შეტყობინების საპასუხოდ ბრალდება მოდის. ამგვარი შეწინააღმდეგების პირობებში “მე” — შეტყობინების გამოყენებას აზრი აღარ აქვს. ამიტომ, უმჯობესია რაც შეიძლება სწრაფად გადავერთოთ აქტიურ მოსმენაზე:

მაიკო: “ესე იგი, დროის სიმცირის გამო ვერ შეძელი დავალების გადამოწმება?”

მოსაუბრის როლიდან მსმენელის როლში ამგვარ გადასვლას “გადართვა” ეწოდება. გადართვა, ანუ კიდევ ერთი ხერხის გამოყენება ურთიერთობაში, პოზიტიური მუხტის შენარჩუნებასა და ამ ურთიერთობის წარმატებულ განვითარებაში დაგეხმარებათ. “გადართვის” ხერხის გამოყენების შედეგად:

1. ადამიანი რწმუნდება, რომ თქვენ გაიგეთ და აღიარეთ მისი პოზიცია, მისი გრძნობები, მოსაზრებები (გაგება და აღიარება არ ნიშნავს დათანხმებას). შედეგად, ისიც განწყობა და მზად იქნება გაიგოს და აღიაროს თქვენი პოზიცია და გრძნობების (მან მე მომისმინა, მოდი ახლა მე მოვუსმენ მას).
2. მოსაუბრის ემოციური რეაქცია ნელდება - შეშფოთება, უხერხულობა, ბრაზი ქრება. ამ ფონზე გაცილებით უფრო ადვილია, როგორც მისი ქცევის შეცვლა, ასევე არსებული პრობლემის ერთობლივი მოგვარება (მე მან მომისმინა და გამიგო, იგი ნამდვილი მეგობარია, ჩვენ ერთად გამოვასწორობთ ამ შემთხვევას).
3. ამგვარი ურთიერთობა ცვლილებებს თავად ჩვენშიც და ჩვენს დამოკიდებულებაში იწვევს. თუ ადრე სხვისი ქცევა მიუღებელი იყო, ახლა იგი შესაძლოა, სავსებით მისაღები გახდეს. (ახლა გასაგებია, თუ რატომ გაგეპარა შეცდომები - შენ უბრალოდ ვერ მოასწარი შესრულებული დავალების გადამოწმება!).

**ნუ გამოხატავთ
პიხოვნების
მიმახით
უახყოფით
გჩძნობებს და
ნუ განსჯით
მას**



ასერტიულობა

ასერტიულობა — ურთიერთობისა და კონფლიქტის მართვის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი უნარ-ჩვევაა. სამ სხვადასხვა ქვეყანაში ჩატარებულმა კვლევებმა ცხადყო, რომ ასერტიულობა ერთ-ერთი დომინანტური სტრატეგიაა, რომელსაც მენეჯერები სხვა სტრატეგიებთან ერთად (როგორებიცაა კეთილგანწყობილი და გონიერი დამოკიდებულება, კოალიციების შექმნა, ავტორიტეტის მოშველიება, სანქციები და ვაჭრობა), თავიანთი გავლენის გაზრდის მიზნით იყენებენ.

სანამ ასერტიული ქცევის დახასიათებაზე გადავალთ, მოდიოთ მოკლედ აღვწეროთ ქცევის დანარჩენი სამი ტიპი — პასიური, აგრესიული და პასიურ-აგრესიული — რომლებსაც ადამიანი კონფლიქტურ სიტუაციებში ახორციელებს.

ასერტიულობა
ერთ-ერთი
სტრატეგიაა,
ხომელსაც
მენეჯერები
თავიანთი
გავლენის
გაზრდის მიზნით
იყენებენ

1. პასიური ქცევა საკუთარი თავის (მიზნების, ინტერესების) უგულვებელყოფას, უპატივცემლობას ემყარება. პასიური ქცევის განხორციელებისას არ ვზრუნავთ საკუთარ უფლებებზე. ადამიანი არ გამოხატავს თავის სურვილებსა და გრძნობებს.

2. პასიურ-აგრესიული ქცევა — ემყარება როგორც საკუთარი, ასევე სხვათა ინტერესების მიმართ უპატივცემლობას. ასეთი ქცევის დროს ირღვევა, როგორც საკუთარი, ასევე სხვა ადამიანის უფლებები. პასიურ-აგრესიული ქცევა გამოიხატება სხვათა დადანაშაულებაში, ბოიკოტში, ზოგჯერ რეაქციის უქონლობაში, არაადექვატურ სიტყვიერ გამოსვლებში.

3. აგრესიული ქცევა — კონცენტრირებულია საკუთარი ინტერესებისა და მოთხოვნილებების დაკმაყოფილებაზე. იგი სხვა ადამიანის (მისი მიზნების, ინტერესების) უგულვებელყოფას, უპატივცემლობას ემყარება; ასეთი ქცევა არღვევს სხვა ადამიანის უფლებებს. ხშირად ეს დამსჯელი ქცევაა. მოლაპარაკებების მაგიდასთან ასეთი ქცევა სხვადასხვა ტიპის მოთხოვნებში გამოიხატება.

ქცევის ამ სამი ტიპისგან განსხვავებით, ასერტიული ქცევა როგორც სხვა ადამიანების, ასევე საკუთარი უფლებების პატივისცემას ემყარება. ასერტიულობა საკუთარი სურვილების, ნუხილისა და გრძნობების ნათელი და მკაფიო გამოთქმა და “მე”-შეტყობინებებით საუბარია.

ასერტიულობა გვჩვენებს, რომ:

- გვქონდეს კმაყოფილების განცდა, როგორც საკუთარი თავის, ასევე მეორე ადამიანის მიმართ;
- აგვიმაღლდეს პატივისცემა როგორც საკუთარი თავის, ასევე მეორე ადამიანის მიმართ;
- მივაღწიოთ ჩვენთვის სასურველ მიზნებს;
- წარმატებულად გადავლახოთ წამოჭრილი პრობლემები.

ზოგჯერ, ადამიანი თავს არიდებს ასერტიულობას, რადგან ეშინია რომ ის უხეშ და უგრძნობ პიროვნებად არ ჩათვალოს; ან, მას უბრალოდ არ სურს სხვებში უკმაყოფილების გრძნობის გამოწვევა. სინამდვილეში კი პირიქითაა, ასერტიულობა გამოიწვევს უხეშობას, ან ვინმესადმი ზიანის მიყენებას; - იგი გულწრფელობას და ურთიერთობაზე ზრუნვას ემსახურება.

ასერტიული ქცევის რისკი

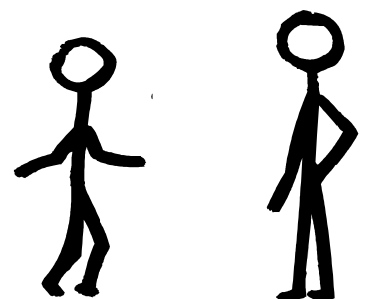
ასერტიული ქცევის სარგებელს, გარკვეული რისკიც სდევს თან:

ა) თქვენი ასერტიულობა, სხვებს შეიძლება არ მოეწონოთ, ან სწორად ვერ გაიგონ.

მაგალითად, მეგობარმა რაღაც გთხოვათ, თქვენ კი უარით გაისტუმრეთ. მისი რეაქცია სხვადასხვაგვარი შეიძლება იყოს:

- ესიაშოვნოს, რომ იმდენად სცემთ პატივს მას და საკუთარ თავსაც, რომ გულწრფელად მოექცით;

ასერტიული ქცევა
ემყარება
ხოგოხ სხვა
ადამიანების,
ასევე საკუთარი
უფლებების
პატივისცემას



- კმაყოფილი დარჩეს, რადგან სხვა სიტუაციაში მასაც თავისუფლად შეეძლება უარის თქმა;
- გაუკვირდეს, რადგან თქვენგან უარს არ ელოდა;
- იმედგაცრუება იგრძნოს, რადგან უხერხულ მდგომარეობაში აღმოჩნდა;
- გაბრაზდეს, რადგან ფიქრობს, რომ უარის თქმის უფლება არ გქონდათ;
- გული ეტკინოს, რადგან ჩათვალა, რომ აღარ აფასებთ, როგორც მეგობარს;
- უბრალოდ მიიღოს ეს უარი, ყოველგვარი შემდგომი ფიქრის გარეშე.

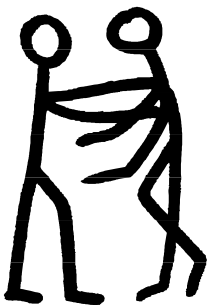
მაგრამ უნდა გახსოვდეთ, რომ ყველა ადამიანი უნიკალურია და თქვენს ნათქვამსა თუ ქცევაზე დიდწილად საკუთარი ხედვიდან ან ფსიქოლოგიური თავისებურებებიდან გამომდინარე რეაგირებს. ის ნეგატიური რეაქცია, რომელსაც თქვენი ასერტიული ქცევის საპასუხოდ მიიღებთ, სულაც არ ნიშნავს, რომ თქვენ არასწორად მოიქცით, ან ცუდი ადამიანი ხართ.

ბ) როდესაც სხვის ინტერესებსა და უფლებებს ისევე იცავთ, როგორც საკუთარს, შესაძლოა თქვენთვის სასურველ მიზანს ვერ მიაღწიოთ.

მაგალითად, როდესაც მოწვევის ნებართვას ითხოვთ და თანაც აგრძნობინებთ ადამიანს, რომ მას უარის თქმაც შეუძლია, რისკი იმისა, რომ მისგან უარს მიიღებთ — საკმაოდ დიდია.

გ) ასერტიული მიმართვის დროს, შესაძლოა აღმოაჩინოთ, რომ ცდებით, მაშინ, როცა სხვა შემთხვევაში, თქვენს სიმართლეში იქნებოდით დარწმუნებული.

მაგალითად, გადანწყვიტეთ მოიქცეთ ასერტიულად და პირდაპირ ჰკითხეთ თქვენს უფროსს, თუ რას ფიქრობს თქვენს ნამუშევარზე. უფროსმა შესაძლოა ძალზე მოულოდნელი და უსიამოვნო პასუხი გაგცეთ (მაგალითად ის, რომ თქვენ კვალიფიკაცია გაკლიათ და ამიტომ დაწინაურების იმედი არ უნდა გქონდეთ); თანაც, თქვენივე ნამუშევრის მოშველიებით დაამტკიცოს თავისი ნათქვამის სამართლიანობა.



ასერტიულის ნაცვლად აგრესიული ქცევა რომ აგერჩიათ და არ დაინტერესებულყოფით უფროსის კომენტარით, ამ მწარე სიმართლეს ვერ გაიგებდით და დარწმუნებული იქნებოდით, რომ შესანიშნავათ უმკლავდებით თქვენს მოვალეობებს.

როგორც ხედავთ, ასერტიულ ქცევას თან ახლავს რისკის გარკვეული ხარისხი, მაგრამ მისი გაზვიადებაც არ ღირს. ადამიანები აფასებენ და ზოგჯერ, გვემადლიერებიან კიდევ, როდესაც ჩვენი ქცევა გულწრფელი, პირდაპირი და ასერტიულია. გამოხატეთ პატივისცემა მათი უფლებების, გრძნობებისა და აზრების მიმართ.

ნაგავსაყრდი

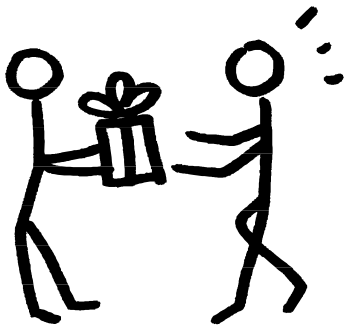
2004 წლის 30 ივნისს ქ. ბორჯომის მე-3 საშუალო სკოლა დაინგრა. საბედნიეროდ, ამ შემთხვევას მსხვერპლი არ მოჰყოლია. ამ სკოლის მოსწავდეები პროფექციუმის შენობაში განიხილეს.

აქ მათ საშინელი ანცისანიფარი დახვდათ, რადგან პროფექციუმის სართო საცხოვრებლის მაცხოვრებლები, ბუნების უქონლობის გამო ნაგავს იქვე ანდნენ ყრიდნენ. გარდა ამისა, იქვე ბაზრის ნაგავიც იყრებოდა და ეს ადგილი საბოლოოდ საქონლისათვის საიკებ ადგილად იქცა.

სკოლის ხელმძღვანელობა შეეცადა, რომ პრობლემა გადაეწყვიტა: სკოლის ეკო-ჩემბერში შეიძინა ბუნებრივი; ცარდებოდა მებათობები. სამსუხაროდ, ეს თქცვი არასწორად იქნა აღქმული მოსახლეობის მხრიდან. ისინი ბავშვებს დაუპირისპირდნენ და ნაგავს შეგნებულად არ ყრიდნენ ბუნებში. შეიქმნა დამაბუჯლობა მოსწავდეებსა და თქმს შორის.

ამის საპასუხოდ, სკოლაში გადაწყდა, რომ რამდენიმე ადამიანისაგან შემდგარ ჯგუფს ყველა ოჯახი დაეცდო, არსებული სიტუაციის შესახებ შეეცოცხებინა და დაერწმუნებინა ისინი ნაგავის გაყვანის საჭიროებაში. მეოთხედმა განამართდა, მოსახლეობა ნაგავს ბუნებში ყრის და ანცისანიფარიასაც მოუღო ზოლო. მოსწავდეები იმ ამბობენ, რომ შეძელს ამ დაპირისპირების მოგვარება გამწვანების გარეშე – მხოლოდ და მხოლოდ მოღვაწეების გზით.

ირინა ოსიპოვა,
ქ. ბორჯომის №3 საჯარო სკოლა



კონსტრუქციული უკუკავშირის უნაჩ-ჩვევები

ადამიანს ყოველთვის აინტერესებს, თუ რა შთაბეჭდილებას ტოვებს მისი ესა თუ ის საქციელი სხვა ადამიანებში. კომუნიკაციის ისეთ ფორმას, როდესაც ერთი ადამიანი სიტყვიერად გამოხატავს საკუთარ შთაბეჭდილებას მეორე ადამიანის კონკრეტული ქცევის შესახებ, უკუკავშირი ეწოდება.

სწორედ
მიწოდებული
უკუკავშირი
ადამიანებს
შემდგომი
სხეულობის
მოტივაციას
უქმნის

სხვა ადამიანების ქცევის შესახებ კონსტრუქციული და სასარგებლო უკუკავშირის მიწოდება იოლი საქმე არაა. უკუკავშირი ადამიანისათვის ძალიან მნიშვნელოვანია, რადგან ის ხელს უწყობს ადამიანის ისეთი საბაზისო მოთხოვნილების დაკმაყოფილებას, როგორიც არის საკუთარი თავის სრულყოფა და განვითარება. კორექტულად მიწოდებული უკუკავშირი თითქმის ყოველთვის მადლიერების გრძნობით მიიღება და ადამიანს შემდგომი სრულყოფის მოტივაციას უქმნის. მაგრამ აქვე უნდა აღვნიშნოთ, რომ არასწორად მიწოდებული უკუკავშირი, შესაძლოა, წყენისა და დაპირისპირების მიზეზად იქცეს. განვიხილოთ მაგალითი:

ბავშვმა თავისი ოთახი დააღაგა და დედას ეკითხება: “დედა, მოგწონს როგორ დავაღაგე?” დედა თვალს ავლებს ოთახს, მოსწონს დალაგებული, მაგრამ მისი ყურადღება სწორედ იმაზე ჩერდება, რისი დაწუნებაც შეიძლება: “ლოგინს უფრო წესიერად უნდოდა გასწორება!”

მოყვანილ მაგალითში დედა ისე იქცევა, თითქოს მას გაკეთებულ საქმეში მაინცდამაინც სუსტი წერტილის პოვნა და მისი გაკრიტიკება სთხოვდეს. მას, ალბათ, გულწრფელად სჯერა, რომ აზრის გამოთქმის

მნიშვნელობა სწორედ ამაშია, ხოლო ის, რომ ყველაფერი დანარჩენი კარგადაა გაკეთებული — ეს ხომ ასეც უნდა იყოს, ამიტომ ამაზე ლაპარაკიც აღარაა საჭირო.

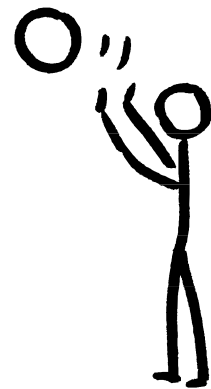
როგორ მივანოდოთ ადამიანს უკუკავშირი ისე, რომ მან ამით მაქსიმალური სარგებელი მიიღოს?

- ❑ უკუკავშირი უნდა მიენოდოს ადამიანს მაშინ, როდესაც იგი მას ითხოვს. სხვა შემთხვევაში, იგი “თავზე მოხვევად” განიცდება და უფასურდება (ეფექტი არ აქვს). კარგი ვარიანტია უკუკავშირის მიცემა მაშინ, როდესაც ადამიანმა თავად დასვა შეკითხვა და თქვენ მოგეცათ საშუალება, უპასუხოთ.
- ❑ უკუკავშირი უნდა იძლეოდეს იმდენ ინფორმაციას, რამდენის გამოყენებაც რეალურად შეუძლია მის მიმღებს, და არა იმდენს, რამდენის გაცემაც ჩვენ გვინდა. პიროვნების გადატვირთვა უკუკავშირით ამცირებს მისი ეფექტურობის შანსს. როდესაც ჩვენ უფრო მეტ უკუკავშირს ვაძლევთ, ვიდრე საჭიროა, ამით უფრო საკუთარ მოთხოვნილებას ვიკმაყოფილებთ, ვიდრე ვეხმარებით სხვას.

ეფექტური უკუკავშირი უნდა იყოს:

- ❑ ალწერითი და არა შეფასებითი. პიროვნების შეფასება და განსჯა მის გაღიზიანებას იწვევს. იგი თავდაცვით პოზიციას იკავებს. თუ ადამიანს ეტყვით: “შეხვედრის განმავლობაში ოთხჯერ შემანყვეტინე საუბარი”, და თუ ეს ფრაზა რეალობას შეესაბამება, ის გაცილებით უკეთესია უკუკავშირისთვის, ვიდრე, მაგალითად “საშინლად ხმაურიანი და მოუსვენარი ხარ”. ალწერითი მსჯელობა მხოლოდ ალწერს ქცევას (“შენ გააკეთე...”), მაშინ როდესაც შეფასებითი მსჯელობა იარაღიყებს აკრავს (“შენ ხარ...”) და განიცდება, როგორც დადანაშაულება.
- ❑ ფოკუსირებული თქვენს განცდაზე და არა პიროვნებაზე. “მე ავლელდი და ცოტა გავბრაზდი კიდეც, როდესაც შენ მეოთხედ შემანყვეტინე, რადგან ამის გამო ჩემი პრეზენტაციის შეთანხმებული განრიგი ირღვეოდა.” ეფექტური უკუკავშირის ამ მაგალითში გამოხატულია მისი ავტორის გრძნობები და ალწერილია ის ობიექტური შედეგები, რაც მოყვა ადამიანის კონკრეტულ საქციელს.
- ❑ კონკრეტული და არა ზოგადი. ეფექტური უკუკავშირის დროს საუბარია ქცევის სპეციფიურ მაგალითებზე, და არა ზოგადზე. უმჯობესია ვთქვათ “შენ შეხვედრის განმავლობაში ოთხჯერ

უკუკავშირი
ფოკუსირებულია
ქცევაზე და ახა
პიროვნებაზე



უკუკავშირის მიზანია დახმარება და ახა ტვირის მიყენება

შემანყვეტინე”, ვიდრე — “შენ ყოველთვის აწყვეტინებ ადამიანს”. რაც უფრო სპეციფიური (კონკრეტულია) უკუკავშირი, მით უფრო ადვილია ადამიანისათვის მიხედვს, თუ რას გულისხმობ, დაიჯეროს, რასაც ამბობ, და დაგეგმოს ცვლილების განახორციელება.

- ❑ კონტროლირებადი, ანუ ეხებოდეს ისეთ ქცევას, რომლის შეცვლაც ადამიანს შეუძლია. თუ ჩვენ მას იმაზე ვესაუბრებით რაც მის კონტროლს არ ექვემდებარება და რასაც იმთავითვე ნათელია, რომ ვერაფერს მოუხერხებს, პიროვნება განზილებული ან გულნატკენი რჩება.
- ❑ დროული, ანუ შესაბამისი ქცევის შემდეგ მალევე უნდა მოხდეს. ასეთ შემთხვევაში უფრო ადვილი გასახსენებელია როგორც თავად ქცევა, ასევე შთაბეჭდილება ამ ქცევის შესახებ, რომლის გაზიარებაც ხდება უკუკავშირის დროს. მშვენიერი უკუკავშირი, მაგრამ არაშესატყვის დროს მიწოდებული, უსარგებლო ხდება და ზოგჯერ ზიანის მომტანიც. თუმცა, ისიც საგულისხმოა, რომ უკუკავშირის გაბრაზებულ გულზე მიცემა სასურველი არ არის.
- ❑ დაბალანსებული, ანუ როგორც ნეგატიური, ასევე პოზიტიური კომპონენტის შემცველი. უკუკავშირის დროს არსებობს მხოლოდ ნეგატიურ ტერმინებში ფიქრის ტენდენცია. არა და, როდესაც ადამიანი ხედავს, რომ მისი ქცევის პოზიტიური მხარეები დანახულია და დაფასებული, იგი ნეგატიურ უკუკავშირსაც უფრო სერიოზულად და მეტი მონდომებით იღებს. დაბალანსებული უკუკავშირის მიწოდებისას იდეალურია გარკვეული ბალანსირებული თანმიმდევრობის მონახვა. უმჯობესია, პოზიტიური უკუკავშირით დაიწყოთ, შემდეგ გადაინაცვლოთ ნეგატიურზე და კვლავ პოზიტიურით დაასრულოთ. დაბალანსებული უკუკავშირის მიღების შედეგად ადამიანი იგებს არა მხოლოდ იმას, თუ რა უნდა შეცვალოს (რადგან ვერ აკეთებს ისე, როგორც საჭიროა), არამედ იმასაც, თუ რა უნდა დატოვოს უცვლელად (რადგან განსაკუთრებით კარგად გამოსდის).

ნათქვამია: “კარგ მთქმელს — კარგი გამგონე უნდაო”. იმისათვის, რომ უკუკავშირმა მიაღწიოს მიზანს, და ნამდვილად დადებითი ეფექტი მოახდინოს მის მიმღებზე, ამ უკანასკნელმაც უნდა გაითვალისწინოს ზოგიერთი მნიშვნელოვანი მომენტი:

- ❑ დაინტერესდეს და დაადგინოს, თუ რა შთაბეჭდილება მოახდინა მისმა ქმედებამ. ადამიანები ყოველთვის ვერ რისკავენ, რომ გითხრან, თუ რა აზრისა არიან თქვენს საქციელზე

(თუ როგორ იმოქმედა მათზე თქვენმა ქცევამ). ამიტომ, საჭიროა შეეკითხოთ მათ, რათა მიიღოთ თქვენთვის ძალზე ფასეული ინფორმაცია. ეს სულაც არ ნიშნავს, რომ თავი უნდა მოაბეზროთ ყველას გაუთავებელი შეკითხვებით. საუბარია იმაზე, რომ არ გაუშვათ ხელიდან საინტერესო და სასარგებლო ინფორმაციის მიღების შანსი. დასვით კითხვა, რომელიც ამ ინფორმაციის მოპოვებაში დაგეხმარებათ.

- ❑ მოუსმინოს და არ იყოს გაფანტული, რადგან უკუკავშირის ეფექტურობა მოსმენას და გაგებას ემყარება. უკუკავშირის მოსმენისას მოახდინეთ ნათქვამზე კონცენტრირება, ყურადღებით მოუსმინეთ და შეეცადეთ კარგად გაიგოთ გამოთქმული შენიშვნები (მიუხედავად იმისა, ეთანხმებით მათ, თუ არა).
- ❑ გადაამოწმოს მიღებული ინფორმაცია, დარწმუნდეს, რომ ყველაფერი სწორად გაიგო. ჩვენი სუბიექტური რეალობებიდან გამომდინარე, შესაძლოა განსხვავებულად გვესმოდეს ნათქვამი. ამგვარი შეცდომის თავიდან ასაცილებლად გამოიყენეთ აქტიური მოსმენა და დარწმუნდით, რომ უკუკავშირის მოსმენის შედეგად გაიგეთ ზუსტად ის, რასაც გულისხმობდა თქვენი მოსაუბრე.
- ❑ არ დაიწყოს თავის მართლება - უკუკავშირის მიღებისას ეს გავრცელებული შეცდომაა. საკუთარი ქცევის ახსნა, გამართლება ან დაცვა მხოლოდ უკუეფექტს იძლევა. ასეთ დროს ახსნა-განმარტებები სრულიად უადგილოა, რადგან უკუკავშირის მიზანი დახმარებაა და არა მიზეზების ანალიზი. უმჯობესია დასვით კითხვები, სთხოვოთ მოსაუბრეს, რომ მან კონკრეტული მაგალითები მოიტანოს. ამგვარი შეკითხვების დასმისას მნიშვნელოვანია, რომ მათში გამოწვევა ან თავდაცვა არ იგრძნობოდეს. მაგალითად, არასწორი ფრაზაა: “არა მგონია, რომ ეს ასე ყოფილიყო. კონკრეტული მაგალითი დამისახელეთ, როდის მოხდა ის, რაზეც თქვენ საუბრობთ!” გაცილებით უკეთ ჟღერს: “ძალიან დამეხმარებით, თუკი რაიმე კონკრეტულ მაგალითს დამისახელებთ, ასე უფრო გამიადვილდება გავიგო, თუ რას გულისხმობთ თქვენს ნათქვამში”.

უკუკავშირი
უნდა ეხებოდეს
ისეთ ქცევას,
ხომლის შეცვლას
დამიანს შეუძლია



მეგობრის დახმარების დღეზე ქადაგებრით გადარწმუნებით
გასვდა. ჩემი მშობლები უარზე იყვნენ, მე კი მეგობრებს
დავპირდი და უარს ვერ ვიყვანი. მშობლები მოკაწყურ და
კუთხარი, რომ დაქადაგებნი მივდიოდი. დაქადაგებნი გავერთხიდა
და დაწყნარებული გუდი წავიდა.

იარაგად ვრთობოდი, მაგრამ უწყნარად გეგულისხმებოდა
გამომავლები – დედამისი რეკავდა. მან მითხრა, “ნაღ
ნაღო?” დავიბრუნე, მერე კი ისევ გულისხმობდა. “დაქადაგებნი-მეთქი”. თურმე დედას ყველაფერი სწოდებდა და
ძაღვან გახმარებული იყო. ყურმილი დაკიდდა და მამინათვი
სახეში წავიდა, სადაც ანერვიულებული დედა და მამა
მელოდებოდნენ. თავის მართებდა დახმარებ, თუმცა საკუთარ
დასაწყისს ვერძნობდი. მშობლები თავის პირობებზე
თმობდნენ და მეც მაგრად ვიდექი ჩემსად. ბოლოს მშობლები
იძულებად გახმარებდნენ, რომ დასვას მიხედოდა გეგულისხმებნი
წამართვი.

ავრისიან მეძებოდა. ამ ყოველივეს იმეორებოდა მე
ვიყავი და იმის ნაცვად, რომ მომეგვარებინა პირობები –
წიგნებზე წავთხრა ვახვადი და ყოველივეს მწკვირვებოდა.
სინდისი ქნა მანებებდა, მაგრამ სიამაყე არ მაძლევდა
რამდენ შიშსაც საშუალებას.

დედაჩემი დაინახა ეს და თავად შეეცადა, ჩემთვის
მოეცა მაგალითი: ჩემს ოთახში ამოვიღე და წყნარად
მიმთხრა, თუ რაღამ მოვიქცეოდა. მე კუთხარი, რომ მიმინებდა,
რომ დახმარების დღეზე არ გამომეკებდნენ. დედა გულისხმობდა
ჩემიკარ და მთხოვა, რომ მეორედ ასეთი რამ არ
გამეკეთებინა; სიმართლე გეტყვას და უსიყვრელ გაგვიკებდით.
მე აღარ მომიხდა შენახადმდეგება და გავჩემდი. დედა
გამიღობდა და გეგულისხმებდა დახმარებდა. ასე მოგვარდა ჩვენი
ყოველივე.

ყოველივე წარმოადგინა პირობები, რომელსაც მოგვარება
სჭირდება და გვეხმარება იმაში, რომ გავარჯიხოთ, თუ ვინ
ვართ ჩვენ.

საზნა სკოლაში
ქ. ბორჯომი №3 საჯარო სკოლა



ახავეხბადუხი ჟომუნია

აბა, სცადეთ და რამდენიმე წუთის განმავლობაში დადუმდით. იმ შემთხვევაშიც კი, როდესაც თქვენ საერთოდ არ მოძრაობთ, გარშემო მყოფ ადამიანებს რაღაცას მაინც ატყობინებთ — ალჟოთებას, სიხარულს, სიჯიუტეს, წყენას ან სხვა თქვენს დამოკიდებულებასა, თუ ემოციას. ჩვენ ყოველთვის ვატყობინებთ ირგვლივ მყოფ ადამიანებს რაიმეს - სიტყვიერად, ან უსიტყვოდ - არავერბალურად. სხეულის ენა უძველესია, რადგან მისი საშუალებით ადამიანი ჯერ კიდევ მაშინ ურთიერთობდა, როდესაც არ არსებობდა მეტყველება. ამიტომაც, რომ ჩვენ ის გვესმის და განსაკუთრებულად ვენდობით. იქნებ, გაიხსენოთ და ჩაინიშნოთ სხეულის ენის, თქვენთვის ცნობილი, რამოდენიმე სიგნალი:

უფრო ხშირად, ადამიანები ლაპარაკობენ იმაზე, თუ რას ფიქრობენ, ვიდრე იმაზე, თუ რას გრძნობენ. სამაგიეროდ, ის რასაც არ გამოთქვამენ (გრძნობები, ემოციები) — “სახეზე ანერიათ”. თუ კარგად დავაკვირდებით და სწორად გავიგებთ სხეულის ენას, ბევრ საინტერესოს შევიტყობთ სხვათა გრძნობების შესახებ.

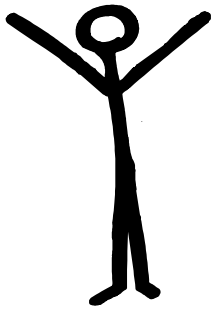
ზოგიერთი ადამიანი, არავერბალური სიგნალების დაფარვას, სხეულის ენის შენიღბვას ცდილობს. ასეთმა “ნილაბმა”, შეიძლება, ძალიან ცუდი სამსახური გაუწიოს მის პატრონს, შეაფერხოს მისთვის



სწორად გაგებული
სხეულის ენა
საქმად
ინფორმაციას
გვანდის
ადამიანის
გრძნობების
შესახებ

სასურველი ურთიერთობის განვითარება და სხვა ადამიანებთან დაახლოება. ზოგჯერ პირიქითაც ხდება — ადამიანს უჭირს გრძნობების დაფარვა, იგი ვერ აკონტროლებს პოზას, შესტს, მიმიკას, განსაკუთრებით კი იმ შემთხვევაში, როდესაც ემოცია მოედოება.

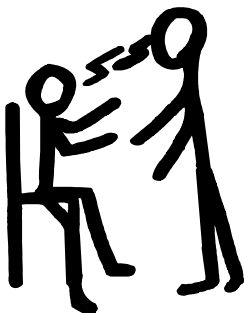
ადამიანის სხეულის ენის ინტერპრეტირება აუცილებლად უნდა ითვალისწინებდეს მისი ცხოვრების სტილს, ოჯახს, კულტურულ თავისებურებებს და სხვა ფაქტორებს, რომლებსაც შეუძლიათ სხეულის ენაზე იქონიონ გავლენა. თითოეულ ადამიანს შესტების საკუთარი შეზღუდული რეპერტუარი გააჩნია. ზოგჯერ, იგი კონკრეტული გრძნობების გამოსახატავად ერთსა და იგივე შესტებს იყენებს. შესაძლოა, შესტები გარკვეულ კომბინაციას ქმნიდეს, და შესაბამისად, ერთი ცალკე აღებული შესტი ბევრს არაფერს ნიშნავდეს. ასევე, იგივე შესტი სხვა შესტებთან კომბინაციაში, შესაძლოა, უკვე საკმაოდ ნათლად ადასტურებდეს გარკვეულ გრძნობას, ან განწყობას.



როგორ გამოიხატება სხეულის ენით ზოგიერთი გრძნობა?

გულახდილობა, ნდობა

- ⇒ ხელები გაშლილი, ხელისგულებით ზემოთკენ
- ⇒ პიჯაკის გახდა, ღილების შეხსნა (კაცებში)
- ⇒ თვალის გასწორება
- ⇒ ღიმილი, მოსაუბრისკენ გადახრა
- ⇒ ხელები სახეს არ ფარავს
- ⇒ ადამიანი გამართულია, ფეხები ოდნავ დაშორებულია, მხრები გაშლილი
- ⇒ ტაშის დაკვრა ხელისგულებით



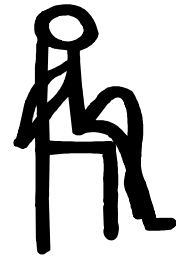
თანამშრომლობა, მზაობა

- ⇒ დგომის დროს ხელები თეძოზე, ფეხები გაშლილად, თავი ოდნავ დახრილი
- ⇒ ფეხები გადაჯვარედინებული არ არის
- ⇒ პიროვნება მეორისაკენ იწევს
- ⇒ შეხსნილი პიჯაკი (კაცებში)
- ⇒ თვალების მოჭუტვა, ან ხამხამი
- ⇒ გაშლილი ხელები და ხელისგულები ზემოთ
- ⇒ მისაღება ხელის ჩამორთმევით
- ⇒ ღიმილი
- ⇒ თვალების კონტაქტი
- ⇒ ხელების “ფშვნეტა” რაიმე სასიამოვნოს მოლოდინში

- ⇒ ხელის მიტანა გულმკერდთან კაცებში ლოიალობას აღნიშნავს (ქალებში ეს თავდაცვის ნიშანია)
- ⇒ შეხება, ხელზე შეხება დარწმუნების მიზნით

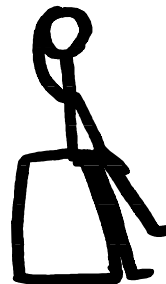
ინდიფერენტულობა, მობეზრება

- ⇒ ფეხი სკამის სახელურზეა გადაკიდებული
- ⇒ კაკუნი (რითმული)
- ⇒ გადაჯვარედინებული ფეხები
- ⇒ ერთი ფეხის რხევა (ქალებში)
- ⇒ გასასვლელისკენ გახედვა, სხეულის შებრუნება
- ⇒ გაუნძრევლად ჯდომა და თვალის გაშტერება
- ⇒ მთქნარება
- ⇒ ხელით სახის დაჭერა და ქუთუთოების დაშვება
- ⇒ სკამზე ქანაობა



ინტერესი

- ⇒ როდენის “მოაზროვნის” პოზა (ხელი ლოყასთან)
- ⇒ თვალების ხამხამი, ან მოჭუტვა
- ⇒ ნიკაპის სრესა
- ⇒ ზედა ტუჩზე ხელით შეხება
- ⇒ წინ (პოზიტიური ინტერესი), ან უკან (ნეგატიური ინტერესი) გადახრა
- ⇒ თავის დახრა და ყურის “მოშვერა”
- ⇒ ფანქრის, ან სათვალის ყურის კბილებით წვალება
- ⇒ აწეული წარბები
- ⇒ ტუჩების გაღოკვა
- ⇒ ცხვირის შეჭმუხვნა
- ⇒ თავის მოფხანა
- ⇒ თმებში ხელების ჩარგვა



მერყეობა

- ⇒ ხელი აფარებული ცხვირზე
- ⇒ დახუჭული თვალები
- ⇒ აწეული წარბები
- ⇒ შეჭმუხნილი შუბლი
- ⇒ მოღუშვა
- ⇒ თვალების სრესვა
- ⇒ ბოლთის ცემა, ხელები გადატანილი ზურგს უკან



ეჭვი და გულჩათხრობილობა

- ⇒ მოსაუბრისგან უკან განევა (მეტი დისტანციის დაკავება)
- ⇒ ხელების მკერდზე დანყოფა (ჯვარედინად)
- ⇒ ცხვირის ფხანა
- ⇒ თვალის არიდება



- ⇒ ხელების პირზე აფარება
- ⇒ მოღუშვა
- ⇒ გვერდზე ყურება, ან მალულად ყურება
- ⇒ იატაკის დათვალიერება
- ⇒ ტუჩების დასველება
- ⇒ ჩახველება
- ⇒ ნერწყვის ხშირი ყლაპვა

შფოთვა



- ⇒ ფრჩხილების “კვნეტა”
- ⇒ თითების მოძრაობა
- ⇒ ხვნეშა
- ⇒ ხელების დაგრეხვა
- ⇒ სწრაფი და ნერვული მოძრაობები
- ⇒ ჩახველება
- ⇒ მძიმე სუნთქვა
- ⇒ ხმის დაძაბვა
- ⇒ თვლების სწრაფი მოძრაობა
- ⇒ რაიმეს ღეჭვა
- ⇒ თითების გადაჯვარედინება

განზილება და რისხვა



- ⇒ მუშტების შეკვრა
- ⇒ ხელების შემოდება თეძოებზე
- ⇒ ფეხების ბაკუნი
- ⇒ სკამის კიდეზე ჯდომა (რეაგირებისთვის მზაობა)
- ⇒ წინ წანული ნიკაპი
- ⇒ ფეხსაცმლის წვერის იატაკზე მირტყმა
- ⇒ ტუჩები მოკუმული, ყბების კუნთები დაძაბული
- ⇒ კისრის უკანა ნაწილის მოსრესვა
- ⇒ ხელები ჯიბეებში
- ⇒ სიგარეტის ამოღება, განსკუთრებით მისი თითებით სრესა და ტრიალი
- ⇒ სახეზე ფერის ცვალებადობა
- ⇒ მტრული გამოხედვა

თვითკონტროლი, შინაგანი კონფლიქტი



- ⇒ ხელი ჩავლებული მეორე ხელის მაჯაზე, ან მკლავზე
- ⇒ ხელები გადატანილი ზურგს უკან და თითები გადაჯაჭვული
- ⇒ მჭიდროდ შეერთებული მუხლები
- ⇒ სკამის სახელურებზე მოჭიდება
- ⇒ პირზე აფარებული ხელი (შიშის, ან გაოცების ნიშნად)
- ⇒ თმებში თითების გატარება
- ⇒ ცრემლების დამალვა ხველებით, ან ცხვირის მოხოცვით

დომინირება

- ⇒ საკუთარი თავის “ამაღლება” (დგომა, როდესაც სხვები სხედან)
- ⇒ ჯგუფში ყოფნისას განსხვავებული პოზის მიღება (განსაკუთრებით ხელები თავს უკან)
- ⇒ ხელები, გადატანილი სკამის უკან
- ⇒ სკამზე მოხერხებულად ჯდომა
- ⇒ გაშლილი ხელებით დგომა
- ⇒ ხმამაღალი საუბარი
- ⇒ ხმადაბალი, მაგრამ უაღრესად მკაფიო საუბარი

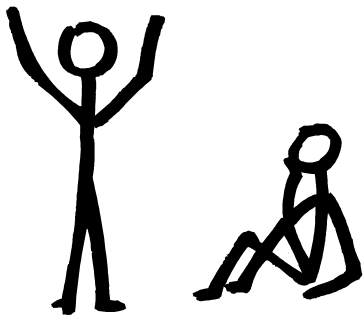


არავერბალური ილეთები კომუნიკაციის გასაუმჯობესებლად

- საუბრისას კომფორტულად მოეწყეთ. არც ძალიან ახლოს ყოფნაა საჭირო მოსაუბრესთან და არც ზედმეტად შორს. დაძაბულობა მოიხსენით და ყურადღება მოიკრიბეთ.
- იმისათვის, რომ მოსაუბრე თქვენდამი კეთილად განწყობილი იყოს, ოდნავ წინ გადაიხარეთ. ნუ მოიხრებით მხრებში და ნუ გაშეშდებით უმოძრაოდ.
- შეეცადეთ, რომ მოსაუბრესთან ვიზუალური კონტაქტი შეინარჩუნოთ, მაგრამ ნუ მიაშტერდებით მას. ასევე ნურც გვერდებზე ყურებას დაიწყებთ.
- სანამ თქვენი პარტნიორი საუბრობს, შეეცადეთ არავერბალური შეტყობინება მიიღოთ მას — საკმარისია უბრალოდ თავი დაუქნიოთ თანხმობის ნიშნად.
- ეცადეთ, რომ შესტები, საუბართან შედარებით, წინა პლანზე არ გამოდიოდეს.
- თქვენი საუბრის სიჩქარე საშუალო, ან საშუალოზე ოდნავ უფრო ნელი უნდა იყოს. თქვენს საუბარში მოუთმენლობა, ან დაურწმუნებლობა არ უნდა შეღერდეს. გააკონტროლეთ თქვენი ხმის ტონი. ნუ ისაუბრებთ ცივად და ხისტად. მეტყველება გარკვეული უნდა იყოს — არც ძალიან ხმამაღალი, არც ძალიან ხმადაბალი.
- გაიღიმეთ, როდესაც ეს საჭიროა, მოიქეცით ბუნებრივად. საუბრის დროს შეინარჩუნეთ სიფხიზლე. თვალების დახუჭვა, ან მთქნარება კომუნიკაციას აფერხებს.

შესტები ახ
უნდა
გამოდიოდეს
წინა პლანზე
საუბართან
შედახებით

ეფექტური მოსმენა



*ღმერთმა ადამიანს ორი ყური და ერთი პირი იმიტომ მისცა,
რომ მოსმენა ორჯერ უფრო რთულია, ვიდრე ლაპარაკი.
უცნობი ავტორი*

ეფექტური
კომუნიკაცია
მყარდება მაშინ,
ხოდესაც
მიმღები ზუსტად
ისე იგებს
შეტყობინებას,
ხოგოხც ეს
შეტყობინების
გამგზავნმა
განიზიხაზა

ჩვენი სურვილების, გრძნობების, აზრებისა და შეხედულებების გარკვევით და ეფექტურად გამოხატვა კომუნიკაციის პროცესის მხოლოდ ერთი ნახევარია. მეორე ნახევარი, სხვათა ნაამბობის მოსმენასა და გაგებას მოიცავს.

ჩვენ უკვე ვისაუბრეთ ამ წიგნის წინა ფურცლებზე, რომ როდესაც ადამიანი ურთიერთობის პროცესში ერთვება, იგი თავისი შეტყობინებისთვის შესაბამის (და მისი აზრით ყველაზე ეფექტურ) კოდს ირჩევს. შეტყობინების გასაგზავნი კოდი შეიძლება სიტყვიერი (ვერბალური) იყოს, ან - უსიტყვო (არავერბალური). როდესაც მეორე ადამიანი კოდირებულ შეტყობინებას მიიღებს, ის მის დეკოდირებას (ინტერპრეტირებას) იწყებს, რათა მისი მნიშვნელობა გაიგოს.

ორ ადამიანს შორის ეფექტური კომუნიკაცია მაშინ მყარდება, როდესაც მიმღები ზუსტად ისევე იგებს შეტყობინებას (ზუსტად ისევე აკეთებს შეტყობინების დეკოდირებას, ანუ ინტერპრეტაციას), როგორც ეს შეტყობინების გამგზავნმა განიზიარაზა.

როგორ შეუძლია მოსაუბრეს კომუნიკაციის პროცესის გართულება?

კომუნიკაციის პროცესი რთულდება, როდესაც მოსაუბრე:

- ძალზე დაბალი ხმით საუბრობს;
- ბევრ უმნიშვნელო დეტალზე, ან ერთბაშად რამდენიმე საკითხზე ლაპარაკობს;
- ლაპარაკისას იბნევა, აზრს კარგავს, ნათქვამს და ზოგადად საუბრის დანიშნულებას ივიწყებს;
- იყენებს საუბრის თემის არაშესატყვის არავერბალურ ელემენტებს (მაგალითად ილიმება მაშინ, როდესაც სინამდვილეში ნაწყენი, ან განრისხებულია);
- ზედმეტ ყურადღებას აქცევს იმას, თუ როგორ უსმენთ და როგორ რეაგირებთ მის ნათქვამზე;
- ინფორმაციის გადმოსაცემად ძალიან თავისებურ, არატრადიციულ მეთოდებს იყენებს

ეფექტური
მოსმენა იგივეა,
ხაც სინამდვილის
სხვა ადამიანის
თვლებით
დანახვა

როგორ შეუძლია მსმენელს კომუნიკაციის პროცესის გართულება?

კომუნიკაციის პროცესი რთულდება, როდესაც მსმენელი:

- გართულია, ან დაკავებულია თავისი საქმით და არ უსმენს მოსაუბრეს;
- იმდენადაა დაინტერესებული საუბრით, რომ საბოლოოდ მოსაუბრეს უწევს მისი მოსმენა;
- ისმენს მხოლოდ იმ მიზნით, რომ მოსაუბრის ნათქვამი როგორმე გააბათილოს;
- ახდენს მოსაუბრის შეფასებას და განსჯას
- არ ითხოვს განმარტებებს, მაშინაც კი, როდესაც გრძნობს, რომ ნათქვამს ვერ იგებს

მოსმენის სამი ძირითადი სახეობა

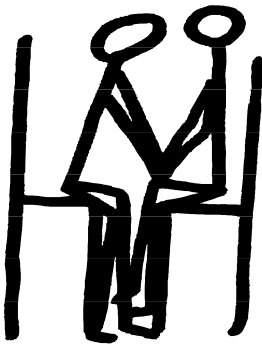
1. კონფრონტაციული მოსმენა

იწყება მაშინ, როდესაც ჩვენ საკუთარი თვალსაზრისის წარმოჩენა უფრო გვაინტერესებს, ვიდრე სხვისი შეხედულების გაგება. ასეთ შემთხვევაში, ჩვენ ან მხოლოდ იმისათვის ვუსმენთ, რომ დავიჭიროთ ხელსაყრელი მომენტი და ინიციატივა ჩვენს ხელში ჩავიგდოთ, ან

იმისთვის, რომ მოსაუბრის ნათქვამში შეცდომები, სუსტი წერტილები ვიპოვოთ და მასზე იერიში მივიტანოთ. სხვა სიტყვებით რომ ვთქვათ, კონფრონტაციული მოსმენის დროს ყურადღებიანი მსმენელის როლს ვთამაშობთ, სინამდვილეში კი შეტევისათვის მოსახერხებელ მომენტს ველოდებით და მოსაუბრის დასამარცხებელ არგუმენტებს ვიაზრებთ.

2. პასიური, ანუ ყურადღებიანი მოსმენა

ამ დროს გულწრფელად გვაინტერესებს მოსაუბრის აზრები და შეხედულებები და ვცდილობთ მოვეუსმინოთ და გავიგოთ, თუ რას ამბობს. წყნარად (პასიურად) და ყურადღებით ვისმენთ მის ნათქვამს. ამ დროს ვთვლით (ვვარაუდობთ), რომ ყველაფერი სწორად მოვისმინეთ და გავიგეთ და რაღა თქმა უნდა, აზრადაც არ მოგვდის მოსმენილი ინფორმაციის სისწორის გადამოწმება.



3. აქტიური, ან არეკვლითი მოსმენა

მოსმენის ყველაზე მნიშვნელოვანი და სასარგებლო ტიპი აქტიური მოსმენაა. აქტიური მოსმენისას ჩვენ გულწრფელად გვსურს გავიგოთ, თუ რას ფიქრობს, გრძნობს, ან რა უნდა იმ ადამიანს, რომელიც გვესაუბრება. მაგრამ მანამ, სანამ მას საპასუხო შეტყობინებით გამოვეხმაურებოდეთ, ვცდილობთ გადავამოწმოთ, სწორად გავიგეთ თუ არა მისი ნათქვამი. ამისათვის, ვახდენთ მისი ნათქვამის პერეფრაზირებას, ანუ ჩვენი სიტყვებით ვიმეორებთ მის ნათქვამს ისე, როგორც გავიგეთ. ფაქტიურად ჩვენ ვახდენთ შეტყობინების ერთგვარ “არეკვლას” და მოსაუბრისათვის “დაბრუნებას”, მისი სისწორის შემოწმების მიზნით. სწორედ ეს პროცესი, ანუ უკუკავშირი არის ის, რაც აქტიურ მოსმენას სხვა ტიპის მოსმენისაგან განასხვავებს და ეფექტურს ხდის მას.

არსებობს რეალური განსხვავება სიტყვების მოსმენასა და მათში კოდირებული შეტყობინების გაგებას შორის. როდესაც ეფექტურად ვუსმენთ, ვიგებთ იმას, თუ რას გრძნობს, ან ფიქრობს ადამიანი. ეს იგივეა, რაც სინამდვილის მისი თვალეზით დანახვა. ჩვენი საკუთარი თვალსაზრისი, შესაძლოა, განსხვავებული იყოს მისი აზრისგან და ჩვენ არ ვეთანხმებოდეთ ამ ადამიანს, მაგრამ მოსმენისას საჭიროა, რომ სწორედ მისი ხედვის გაგება შეგვეძლოს. ეფექტური მოსმენისათვის, კომუნიკაციის პროცესში აქტიური ჩაბმა აუცილებელი და არა მხოლოდ პასიური მოსმენა.

ჩვეულებრივ, ჩვენი საპასუხო რეაგირება იმაზეა დამოკიდებული, თუ როგორ გავიგეთ ესა თუ ის შეტყობინება. გაუგებრობა სწორედ მაშინ ხდება, როდესაც მისი არსებობის შესახებ არც კი ვვარაუდობთ ხოლმე. აქტიური მოსმენა, იმის საშუალებას გვაძლევს, რომ შექმნილი გაუგებრობა დაუყოვნებლივ იყოს ამოცნობილი და გარკვეული.

ნუ ჰეაგიხებთ
მხოლოდ და
მხოლოდ
სიტყვების
მნიშვნელობაზე;
ეძებთ მათ
მიღმა გიძნობები,
სუხვიდი, ან
განზიხახვა

აქტიურ მოსმენის რამდენიმე დადებითი მომენტი:

- ზოგჯერ, ადამიანს მხოლოდ ის სჭირდება, რომ ვინმემ მოუსმინოს და აღიაროს მისი აზრი და შეხედულება. მოგვიანებით, იგი შესაძლოა, ალტერნატიული მოსაზრების გაზიარებაზე, ან საკუთარი პოზიციის შერბილებაზეც დაგვთანხმდეს;
- ადამიანს უადვილდება მეორე ადამიანის მოსმენა და მისი პოზიციის გათვალისწინება, თუკი იცის, რომ მეორე ადამიანიც იგივეს აკეთებს (ანუ უსმენს და ითვალისწინებს მის პოზიციას);
- აქტიური მოსმენა, ადამიანებს იმ სფეროების პოვნაში ეხმარება, რომელშიც ისინი ადვილად თანხმდებიან. ამის შემდეგ, უთანხმოებაც უფრო მცირე ჩანს და შემდგომი მუშაობაც ადვილდება;
- დიდი მნიშვნელობა აქვს მოსაუბრის შეხედულების ზუსტ წვდომას. ეს მასაც დაანახებს საკუთარი პოზიციის სუსტ მხარეებსა და შეცდომებს;
- ანალოგიურად, თუ ჩვენ კარგად გვესმის მეორე ადამიანის თვალსაზრისი, უფრო ადვილად ვიპოვით საკუთარი პოზიციის სუსტ მხარეებსა და შეცდომებს.

ნუ განსჯით სხვა ადამიანს. პატივი ეცით მის გიძნობებსა და ხმენებს თქვენი საკუთარი გიძნობების გაუფასუხების გახეშე

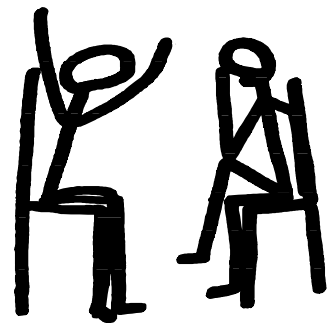
რჩევები ეფექტური მოსმენისათვის

ეფექტური მოსმენისთვის მნიშვნელოვანია, მოვახდინოთ მოსმენილი შეტყობინების პერფორმირება, ანუ საკუთარი სიტყვებით გამეორება. სიტყვა-სიტყვით (თუთიყუშივით) გამეორება გამაღიზიანებელია, მაგრამ ზოგჯერ, განსაკუთრებით კი სიტუაციაში, სადაც სიზუსტე ძალიან მნიშვნელოვანია, ესეც დაგვჭირდება.

იმის მიხედვით, თუ რა მიზანი აქვს ყოველ კონკრეტულ ურთიერთობას, და რას ჩათვლით ამა თუ იმ შემთხვევაში საჭიროდ, შეგიძლიათ მოისმინოთ და მოსაუბრეს პასუხად “დაუბრუნოთ” მის მიერ გადმოცემული:

- ფაქტების ჩამონათვალი
- აზრები და რწმენები
- გრძნობები და ემოციები
- სურვილები, მოთხოვნილებები, ან მოტივაცია
- იმედები და მოლოდინები

ნუ მოახდენთ რეაგირებას მხოლოდ და მხოლოდ სიტყვების მნიშვნელობაზე, ეძებთ მათ მიღმა გრძნობები, სურვილი ან განზრახვა.



აქტიური მოსმენა დაგეხმარებათ გაბეზებულ, ან განაწყენებულ ადამიანთან საუბრისას

თუ ხვდებით, რომ არაფერი გესმით - უთხარით მოსაუბრეს ამის შესახებ და სთხოვეთ სხვა სიტყვებით გაიმეოროს შეტყობინება, ან გადაამოწმეთ თქვენი სავარაუდო შთაბეჭდილება მოსმენილის თქვენეული ვარიანტის შეთავაზებით. გვერწმუნეთ, რომ თუ თქვენ არასწორად გაიგეთ რაიმე, მოსაუბრე ნამდვილად შეეცდება გაუგებრობის გამოსწორებას.

აქტიური მოსმენა, ძალიან ეფექტურია საპასუხო რეაგირებისას იმ შემთხვევაში, როდესაც მეორე ადამიანი გაბრაზებული ან ნაწყენია და თქვენს მიმართ საკუთარი გრძნობების გამოხატვას ცდილობს (თქვენთვის კი მასთან ურთიერთობა მნიშვნელოვანია).

მოსმენისას გამოიყენეთ ვიზუალური კონტაქტი და მოსმენის აღმნიშვნელი ჟესტები. ნუ დაიწყებთ საათზე ყურებას, ან ოთახში მყოფი სხვა ადამიანების და მათი მოქმედებების დაკვირვებას. შეხედეთ მოსაუბრეს, გადაიხარეთ მისკენ და საჭიროების შემთხვევაში თანხმობის ნიშნად თავი დაუქნიეთ. შეეცადეთ არ გამოხატოთ მის მიმართ კრიტიკულობა.

მოერიდეთ სხვა ადამიანის განსჯას. მიიღეთ ადამიანი ისეთი, როგორიც ის არის. პატივი ეცით მის გრძნობებსა და რწმენას, თქვენი საკუთარი გრძნობების გაუფასურების, ან პოზიციის დათმობის გარეშე. ამასთან გახსოვდეთ, რომ სულაც არ არის აუცილებელი, მის თვალსაზრისს ეთანხმებოდეთ.

ნაგვის პრობლემა

ჩვენი სკოლის მიმდებარე ტერიტორიაზე ნაგავი იყრებოდა. ჯონტექი სკოლის მმართველობასა და სოფლის მოსახლეობას შორის წარმოიშვა, როდესაც სკოლის დირექციამ მოსახლეობას ნაგვის გაწანა სთხოვა, რათა სკოლის ტერიტორიაზე ანტისანიტარია აღარ ყოფილიყო. სოფლის მოსახლეობაც რთულ მდგომარეობაში იყო, რადგან არ იცოდნენ, თუ სად წაეღოთ ნაგავი.

ეს პრობლემა მოგვარდა. მოსახლეობამ და სკოლის მმართველობამ მოიგზავნა ეს და შეთანხმდნენ შეეგროვებინათ ფული და შეძინათ ნაგვის ზუზუნები. ამგვარი შეთანხმებით ორივე მხარე ემართებოდა დარჩა.

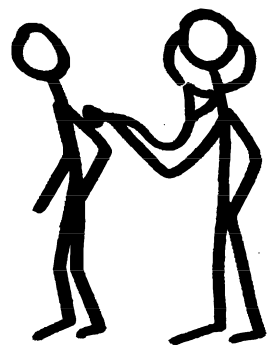
იხილეთ დანართი, სათავე გიორგაძე
ანატოლის რაიონი, სოფ. იქნეს საჯარო სკოლა

ხართ თუ ახა აქტიუხი მსმენელი?

აქტიური მოსმენა გაცილებით მეტია, ვიდრე უბრალოდ ყურის დაგდება. აქტიური მსმენელი კომუნიკაციის ყველა სიგნალს აქცევს ყურადღებას (ვერბალურსა და არავერბალურს). იგი უსმენს სიტყვებს, ხმის ჟღერადობას, აკვირდება მოსაუბრის მიმიკასა და ჟესტებს.

ხართ თუ არა აქტიური მსმენელი, როდესაც თქვენს მეგობრებს, მშობლებს, ნაცნობებს ესაუბრებით? გთავაზობთ შემოწმოს საკუთარი თავი მარტივი ტესტის მეშვეობით.

ყურადღებით წაიკითხეთ ქვემოთ მოტანილი მსჯელობები და შეაფასეთ საკუთარი თავი იმის მიხედვით, თუ რამდენად გაქვთ ესა თუ ის უნარი ან ჩვევა. თუ აღწერილ უნარს რეგულარულად იყენებთ ყოველდღიურ ცხოვრებაში, მის გასწვრივ 2 ქულა ჩაწერეთ. თუ ამ უნარს დროდადრო მიმართავთ - 1 ქულა. ხოლო თუ იშვიათად, ან საერთოდ არ მიმართავთ - 0 ქულა. თუ გსურთ, რომ შედეგი სანდო იყოს, კითხვარი გულახდილად უნდა შეავსოთ. საქმის გასაადვილებლად, წარმოიდგინეთ, რომ თავად ესაუბრებით ვინმეს. მაგალითად, თქვენთან მოვიდა მეგობარი და გთხოვთ, რომ მისი ამბავი მოისმინოთ...



ჩვენებები	ქულები
სანამ სერიოზულ საკითხზე საუბარს დავიწყებდე, “მოსამზადებელ” ჟესტს მივმართავ. მაგალითად, ვხურავ წიგნს და გვერდზე ვდებ	
თუ ვხედავ, რომ საუბარი ხანგრძლივი იქნება, ჩემს მოსაუბრეს აუცილებლად ვთავაზობ ჩაის, ან ყავას	
მოსაუბრესთან ახლოს ვჯდები და პირდაპირ ვუყურებ	
მოსაუბრის გრძნობების უკეთ გასაგებად, მისი ხმის ჟღერადობის ცვლილებას ვაკვირდები	
ყურადღებით ვუყურებ მოსაუბრეს და ვცდილობ, ჩემი მზერა ცივი (გულგრილი) არ იყოს	
ვცდილობ, არ გამოვეთქვა საკუთარი აზრი საუბრის დასრულებამდე და არ მოვახდინო მოსაუბრის მიერ მოყოლილი ფაქტების შეფასება	
თუ მოსაუბრე რაიმე მნიშვნელოვანი მომენტის ხასგასმას ცდილობს, ჟესტების გამოყენებით ვაჩვენებ მას, რომ მესმის მისი	
არ ვრეაგირებ სხვადასხვა ხელისშემშლელ ფაქტორებზე, როგორცაა სატელეფონო ზარი, ხმაური ფანჯრებს გარეთ და სხვა	
საუბრის თემის მიუხედავად ყოველთვის ვინარჩუნებ მშვიდ, დაუძაბავ პოზას	
ზოგჯერ, მოსაუბრის ყველაზე მნიშვნელოვან მოსაზრებებს საკუთარი სიტყვებით ვიმეორებ	
ვსვამ შეკითხვებს, რათა კარგად გავერკვე ფაქტებში და მოსაუბრის გრძნობებში	
ვცდილობ, არ გამოვხატო ჩემი გაღიზიანება, როდესაც მოსაუბრე გამართულად ვერ ლაპარაკობს, ან რატომღაც აფერხებს საუბარს	
მოსაუბრეს დრო და დრო სახელით მივმართავ	
რთული საუბრის დროს, მოსაუბრეს დროდადრო თემიდან გადახვევის საშუალებას ვაძლევ	
ვცდილობ, არ გამომჩეს ემოციის ნიშნები მოსაუბრის ხმაში	
ჩემი მანერები შეესატყვისება მოსაუბრის მანერებს და ავსებს მათ	

ვცდილობ, გავუძლო ცდუნებას და წინადადებები მოსაუბრის ნაცვლად არ დავასრულო, ან დროზე ადრე არ გამოვიტანო დასკვნები	
ვსაუბრობ ნელა და მშვიდი ტონით	
თავს ვარიდებ ხელისშემშლელ ფესტებს (მაგალითად, საათზე დახედვა, ან გვერდზე გადადებული წიგნისაკენ გახედვა)	
მადლიერებას გამოვხატავ, როდესაც ადამიანი თავის გრძნობებს მიზიარებს	
როდესაც მოსაუბრე რაიმე შეკითხვას მისვამს, მე მას მარტივ, პირდაპირ პასუხებს ვცემ, ყოველგვარი შეფასების გარეშე	
არ მეშინია ვთქვა “არ ვიცი”, როდესაც დანამდვილებით ვერ ვპასუხობ	
პერიოდულად, მოსაუბრესთან იმის გადამოწმებას ვახდენ, თუ რამდენად სწორად გავიგე მისი ნათქვამი	
ვეხმარები მოსაუბრეს, რათა მან საუბარი ჩვენი ერთობლივი დასკვნების, ან დაკვირვებების შეჯამებით დაასრულოს	
ჯამური ქულა:	

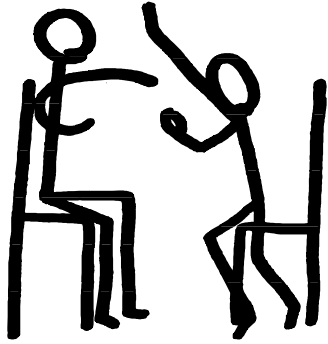
შეაჯამეთ ქულები? თუ თქვენი ჯამური ქულა 38-ს აღემატება - გილოცავთ. თქვენ კარგი მოსაუბრე ბრძანდებით და აქტიურ მოსმენას საკმაოდ ეფექტურად იყენებთ.

თუ საერთო ქულა 28-სა და 37-ს შორისაა, თქვენ ნამდვილად იცით აქტიური მოსმენის ხერხები და მათი გამოყენებაც შეგიძლიათ. თუმცა, ამ მნიშვნელოვანი კომუნიკაციური უნარების დამატებითი პრაქტიკა არ განწყენდათ.

თუ თქვენი ქულების ჯამი 28-ზე ნაკლებია, არ ალელდეთ. თქვენ ყოველთვის შეგიძლიათ ეფექტური კომუნიკაციის ჩვევების გავარჯიშება (აქტიური მოსმენის უნარის ჩათვლით).

ტესტი შედგენილია რიჩარდ ენსმანის ორიგინალურ მეთოდოლოგიაზე დაყრდნობით.





მოსმენის უნახის ბაუმჯობესება

გავაგრძელოთ საუბარი ეფექტურ მოსმენაზე. ამჯერად გვინდა შევაჩეროთ თქვენი ყურადღება იმაზე, თუ როგორ შეიძლება ამ უაღრესად მნიშვნელოვანი უნარ-ჩვევის დაუფლება და გაუმჯობესება. სანამ მოსმენის უნარ-ჩვევის გავარჯიშებას დავიწყებდეთ, საჭიროა გავერკვეთ, თუ რა ძირითადი კომპონენტები შედის ეფექტურ მოსმენაში.

ეფექტური მოსმენის კომპონენტებია:

1. პარაფრაზირება
2. ღია შეკითხვები
3. გრძნობების ასახვა

1. პარაფრაზირება

პარაფრაზირება - მსმენელის მიერ მოსაუბრის ნათქვამის საკუთარი სიტყვებით გამეორებას ნიშნავს. მაგალითად, მოსაუბრე ამბობს: “რა სისულელე გააკეთა ანამ, იმ სამსახურიდან რომ წამოვიდა!” ხოლო მსმენელი პასუხობს: “შენ ამბობ, რომ მას ის სამუშაო ადგილი არ უნდა დაეტოვებინა?” პარაფრაზირების დროს მსმენელი ცდილობს გაარკვიოს, თუ რას გულისხმობდა თავის ნათქვამში მოსაუბრე.

პარაფრაზირება არის სხვა პიროვნების ნათქვამის გამეორება საკუთარი სიტყვებით.

მაგალითი:

მოსაუბრე: “საშინლად დავიღალე ერთი და იგივე რაღაცის გამეორებით!”

მსმენელი: “შენ თვლი, რომ ამ საკითხს არ სჭირდება ამდენი განხილვა?”

2. ღია შეკითხვები

ღია შეკითხვებით, ჩვენ შეგვიძლია მოსაუბრე საპასუხოდ წავახალისოთ და თან მოკლე (“დიახ”, ან “არა”) პასუხების მიღებას ავარიდოთ თავი, რომლებიც, ჩვეულებრივ, დახურული შეკითხვის დასმის შემთხვევაში მიიღება.

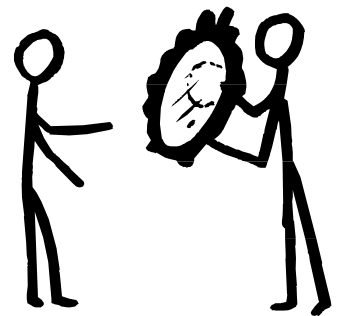
ღია შეკითხვაზე პასუხი საკითხის ღრმად გააზრებას მოითხოვს. დახურული შეკითხვის დროს ეს ასე არ ხდება. დახურულ შეკითხვას შეუძლია დააჩქაროს პასუხი მაშინაც კი, როდესაც ადამიანი მზად არ არის ამისათვის, რადგან “დიახ” ან “არა” პასუხი არ საჭიროებს დიდ განსჯასა და ფიქრს. ღია შეკითხვის დროს კი ადამიანს გააზრებისკენ, ანალიზისკენ ვუბიძგებთ. მაგალითად, მოსაუბრე ამბობს: “მე არ მომწონს ჩემი სამსახური”. მსმენელს შეუძლია დაუსვას მას ღია შეკითხვა: “რა არ მოგწონს შენს სამსახურში?”, ან “მომიყვები, რას გრძნობ და რას ფიქრობ შენს სამსახურზე?”

ღია შეკითხვა — ეს არის შეკითხვა, რომელიც ეხმარება ადამიანს გაერკვეს მოსაუბრის გრძნობებში.

მაგალითი:

მოსაუბრე: “მე არ მომეწონა ეს წარმოდგენა!”

მსმენელი: “შეგიძლია მომიყვე, რა არ მოგეწონა მასში?”



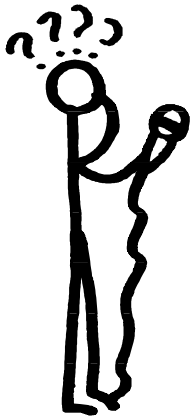
3. გრძნობების ასახვა

გრძნობების ასახვა არის მსმენელის მიერ იმ ემოციის, ან იმ გრძნობის სიტყვიერი გამოხატვა, რომელსაც, მისი აზრით, განიცდის მოსაუბრე რაიმე კონკრეტული მოვლენის მიმართ. მაგალითად, მოსაუბრე ამბობს: “ყელში მაქვს ამოსული დილიდან სალამომდე მუშაობა!”, ხოლო მსმენელი პასუხობს: “თქვენ განიცდით, რომ ხშირად გინევთ სამუშაო დღის დასრულების შემდეგ დარჩენა და მუშაობის გაგრძელება.”

გრძნობის ასახვა აქტიური მოსმენის ყველაზე რთული ილეთია, რადგან ამ დროს თქვენ ცდილობთ მოისმინოთ და გაიგოთ არა მხოლოდ ნათქვამის შინაარსი, არამედ ის გრძნობაც, რომელიც თან ახლავს ამ ნათქვამს. გრძნობის ასახვის დროს თქვენ სარკესავით უნდა აუსახოთ მოსაუბრეს ის ემოცია, რომელიც ამოიკითხეთ მის ნათქვამში. ეს რალაცით წააგავს პარაფრაზირებას, მაგრამ აქ თქვენ უნდა გაუმეოროთ ადამიანებს არა ის, რასაც ისინი ამბობენ, არამედ ის, რასაც ისინი გრძნობენ. იმისათვის, რათა გაიგოთ ადამიანის გრძნობები, ყურადღება უნდა მიაქციოთ და დააკვირდეთ სამ რამეს: მის სიტყვებს, ხმის ტონს, და სხეულის ენას.

გრძნობის ასახვის
ცდის თქვენ
სახეხსავით უნდა
აუხსახოთ
მოსაუბრეს ის
ემოცია, რომელიც
ამოიკითხეთ მის
ნათქვამში

გრძნობის ასახვა არის მოსაუბრის გრძნობების თქვენეული აღქმა, რომელიც ეფუძნება მოსაუბრის სიტყვებს, ხმის ტონსა და ჟესტებს.



მაგალითი:

მოსაუბრე: ვერ ვიტან, როდესაც მალოდინებენ!

მსმენელი: ხმაზე გატყობ, რომ ძალიან ბრაზდები, როდესაც დროს გაკარგვინებენ.

როგორ შეიძლება გავიუმჯობესოთ მოსმენის უნარი?

- ☐ მოუსმინეთ ყურადღებით და გულმოდგინედ ისე, რომ შეგეძლოთ ნათქვამში კარგად გარკვევა. გულმოდგინე მოსმენას საკმაო ძალისხმევა სჭირდება, რადგან უნდა მოახერხოთ ჩანვდეთ როგორც ვერბალურ, ასევე არავერბალურ შეტყობინებას.
- ☐ მოსმენისათვის მზად უნდა იყოთ როგორც ფსიქოლოგიურად, ასევე ფიზიკურადაც. ეცადეთ მოსმენის დროს თავიდან განდევნოთ სხვა აზრები. ყურადღებით მოსმენას ვერ შეძლებთ, თუ საკუთარი პასუხების წინასწარ მოფიქრებას შეეცდებით.
- ☐ მოსმენა ძალზე რთულია, როდესაც უმეტეს წილად თქვენ საუბრობთ! ნუ ილაპარაკებთ ძალიან ბევრს.
- ☐ მოუსმინეთ ემპათიურად (შთაგრძნობით) - შეხედეთ სიტუაციას მოსაუბრის თვალებით.
- ☐ ნუ შეანყვეტინებთ მოსაუბრეს.
- ☐ მნიშვნელოვანია, არ აყვეთ სტერეოტიპებს — ადამიანებს არაფერი “მიანეროთ” და არ ივარაუდოთ წინასწარ, თუ რა არის მოსალოდნელი მათგან. ამით მოსმენის ტენდენციურობას აირიდებთ თავიდან.
- ☐ მოუსმინეთ იმას, რაც ითქმება და შეეცადეთ მიხვდეთ იმას, რაც უთქმელი რჩება.
- ☐ მოსაუბრეს სახეში უყურეთ, ოდნავ გადაიხარეთ მისკენ, და დაამყარეთ მასთან მხედველობითი კონტაქტი.

მოუსმინეთ იმას,
რაც ითქმება და
შეეცადეთ
მიხვდეთ იმას,
რაც უთქმელი
რჩება

რა უშლის ხელს ეფექტურ მოსმენას?

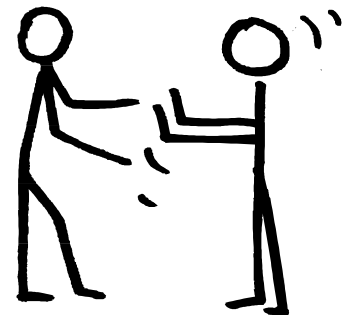
ადამიანი არ უსმენს ეფექტურად, თუ იგი მოსაუბრეს:

- განსჯის
- აწყვეტინებს შეკითხვებით
- აძლევს შეფასებას
- აძლევს გაფრთხილებას
- აანალიზებს
- ადანაშაულებს
- უკითხავს მორალს
- ემუქრება
- დასცინის
- არწმუნებს
- ავლენს სიმპათიას
- მოითხოვს
- აკეთებს ინტერპრეტაციას
- ჭკუას ასწავლის
- აძლევს მზა გადანწყვეტილებებს
- ტუქსავს
- აქებს
- აძლევს რჩევებს
- აკრიტიკებს
- “უკითხავს ლექციას”
- ანებებს “იარლიყებს”

რატომ უნდა გავიუმჯობესოთ მოსმენის უნარი?

მოსმენის უნარი უნდა გავიუმჯობესოთ, რათა:

- შევამსუბუქოთ მოსაუბრის ძლიერი განცდები
- ვისწავლოთ სხვისი და საკუთარი გრძნობების აღიარება
- ვაგრძნობინოთ ადამიანს, რომ მასზე ვზრუნავთ
- დავანახოთ, რომ ვზრუნავთ ურთიერთობაზე ჩვენს შორის
- დავეხმაროთ ადამიანს მოსმენაში
- გავზარდოთ ნდობა ჩვენდამი
- ვაგრძნობინოთ ადამიანს, რომ იგი მნიშვნელოვანია და აღიარებული
- დავრწმუნდეთ, რომ ორივენი ერთსა და იმავე “ტალღაზე ვართ აწყობილი”



პრაქტიკული სავარჯიშო

წაიკითხეთ ქვემოთ მოცემული ფრაზები. უპასუხეთ თითოეულს ან პარაფრაზირებით, ან ღია შეკითხვით, ან გრძნობების ასახვით.



1. ძალიან გადაღლილი ვარ სამუშაოთი, ამიტომ შენს პროექტს ჯერ ვერ მოვკიდებ ხელს.

2. მადლობის ერთი სიტყვაც კი არავის წამოსცდენია!

3. დაბნეული ვარ. მგონი, ამ საქმეს ვერასდროს მოვრჩები. ხომ ვერ დამეხმარებოდი?

4. სულ პატარა რომ ვიყავი, არასოდეს ვიცოდი, რისი მოლოდინი მქონოდა მამაჩემისგან. ერთ დღეს იგი ბედნიერი და უდარდელი იყო, მეორე დღეს კი - უკმაყოფილო და ბრაზიანი.

5. ყოველთვის ვირივით ვმუშაობ, რომ გუნდის მიზნებს მივაღწიო. პირდაპირ დაუჯერებელია, რომ სხვები ასე არ იქცევიან.

6. რატომ ვერავინ იგებს ჩემში რა ხდება? ყველანაირად ვცდილობ გავაგებინო ხალხს ჩემი გრძნობები, მაგრამ არაფერი გამომდის, ისინი მაინც გამუდმებით მეკამათებიან და მებრძვიან.

7. მირჩევნია მოვკვდე, ვიდრე ჩემი გრძნობები გავამხილო ვინმესთან.



8. ჩემს ცხოვრებაზე მხოლოდ მე ვაგებ პასუხს. ჩემს საქმეებში ნუ ჩაერევი და არც მე ჩავერევი შენსაში.

9. რატომ უნდა მომსვლოდა ეს მაინცდამაინც მე? რა გავაკეთე არაწორად? რატომ გამიმეტა ასე ღმერთმა?

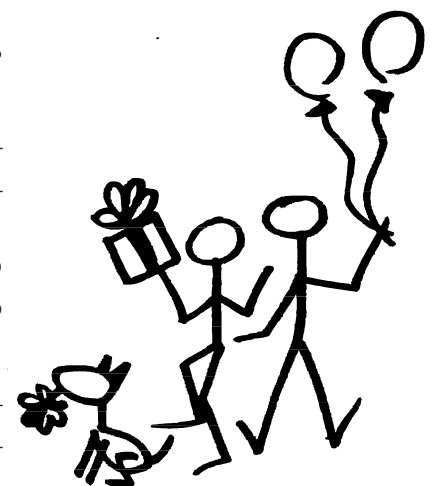
10. ამ ჯგუფში ძალიან უხერხულად ვგრძნობ თავს. ძალიან შეკრულები არიან ერთმანეთთან! მეშინია, რომ არასოდეს მიმიღებენ თავიანთ რიგებში ჩემი ვინაობის და ჩემი აზრების გამო.

11. მეშინია გრძნობების გამომჟღავნება. მგონია, რომ თუ ერთი მაინც გამოვუშვი, მერე ველარ გავჩერდები და შეიძლება ზღვრამდე მივიდე.

12. დედაჩემი და მამაჩემი ჩემს უმცროს ძმაზე ზრუნვით ისე არიან დაკავებული, რომ მათთან მისვლა მეშინია. არა და, ჩემს პრობლემებზე მინდა ვუამბო. ჩემი პრობლემები კი ჩემი ძმის პრობლემებთან შედარებით უმნიშვნელო ჩანს.

13. იმდენად უნიჭო, უვიცი და მახინჯი ვარ, რომ ვერავის შევუყვარდები.

14. არ ჯობდა, არ დავბადებულყავი? ჩემს ოჯახს ასეთი პრობლემები არ ექნებოდა, დედა და მამა ბედნიერები იქნებოდნენ და არ გაშორდებოდნენ ერთმანეთს!



15. მინდა დიდი მადლობა გადაგიხადოთ დღესასწაულისთვის, რომელიც დაბადების დღეზე მომიწევით. ყველანი ძალიან კარგები და შესანიშნავები ხართ და უზომოდ მიყვარხართ.

მოსმენის სავარჯიშო — როლური თამაში

თქვენ და თქვენს მეგობარს შეგიძლიათ ერთად ივარჯიშოთ ეფექტურ მოსმენაში. აი როგორ უნდა გააკეთოთ ეს:

ამ სავარჯიშოს დროს რიგ-რიგობით ხართ ხან მსმენელის როლში, ხან მოსაუბრის (ანუ თუ ერთ-ერთი ლაპარაკობს, მეორე — უსმენს; შემდეგ როლები იცვლება). მოსაუბრე, ქვემოთ მოცემული თემებიდან ერთ-ერთს ხუთი წუთის განმავლობაში აწვითარებს. მსმენელი კი ეფექტური მოსმენის ხერხებს იყენებს, ცდილობს მოსაუბრეს შესაბამისი “პასუხები გასცეს”.

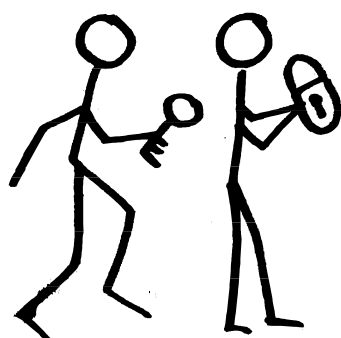
ხუთწუთიანი საუბრის დასრულების შემდეგ, მოსაუბრემ ორი წუთის განმავლობაში უნდა უთხრას მსმენელს, თუ როგორ (რამდენად ეფექტურად) იყენებდა ის ეფექტური მოსმენის ილეთებს (ანუ, ფაქტიურად, უნდა მიაწოდოს მსმენელს უკუკავშირი).

ამის შემდეგ, შეცვალეთ როლები და გააგრძელეთ ვარჯიში მანამ, სანამ ყველა მოცემულ თემას არ ამოწურავთ.

თემები აქტიური მოსმენის გასავარჯიშებლად

რას ვგრძნობ და ვფიქრობ:

- ჩემი დღევანდელი ცხოვრების შესახებ
- ჩემი ოჯახის და წარმოშობის შესახებ
- ყველა იმ დადებითი მოვლენის შესახებ, რაც კი ოდესმე გადამხდენია
- ჩემი მომავლის შესახებ
- ჩემი ამჟამინდელი პირადი პრობლემების შესახებ
- პრობლემებთან გამკლავების თაობაზე
- სხვა ადამიანების გრძნობებისა და საზრუნავის გაზიარების შესახებ
- იმაზე, თუ როგორ ვაჩვენო ახლობლებს, რომ ნამდვილად მიყვარს ისინი...და ა. შ.



წერტი აპრილი

აპრილის მზიანი ღრუ იდგა. გოგონა თავის ოთახში იჯდა მანქანასთან. იგი მუცდინებოდა. ფიქრებში წასული, მკორი ოთახიდან მქოლულმა ხმაურმა გამოათხიზნა. “ისე ჩხუბობენ,” გაჰყონ გულში უსიამოვნო წივირმა და თავი უბიწოდოთ აკლ. ღრის მოგულები წიროდის ხმა რომ გაიგონა, თავდას დაუბნელდა. ყურები დახსმო, თუმიცა ღრის ხათქამის ბოლო სიყვები მათსე გაიგო, “ბავშვს რა ჟუიო, უმამოდ ვერ ვყოვებ, თორემ ახდავე წავიდოდი მენგანო!” რა აზრი ჰქონდა ამის გაგებას. მას ხომ უკვე წააბთვეს ბავშვური, წამახი ოყნებები. ანდა, როგორ ოყნებობდა, ბედნიერ და მშვიდ ოჯახში...

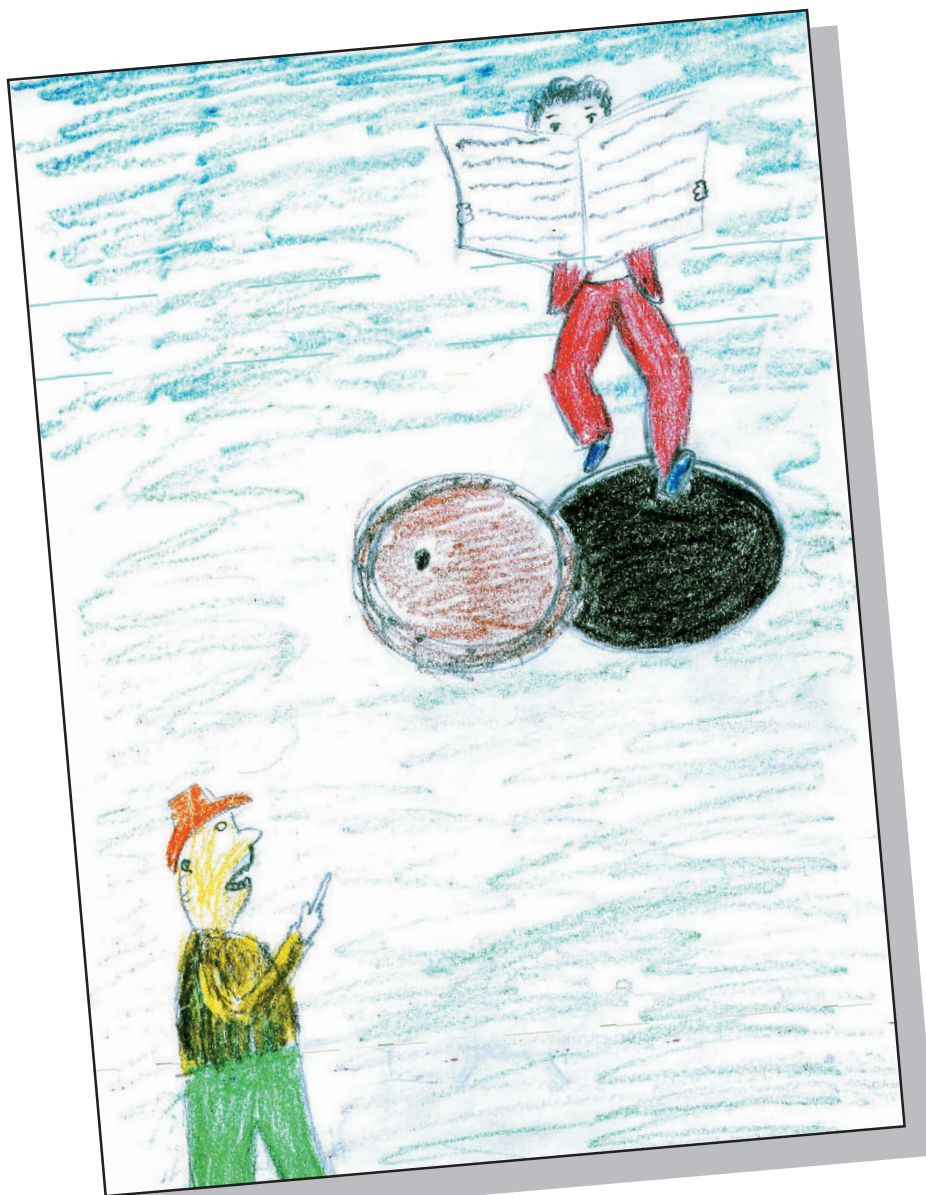
მხეჩარა ჩაჰანადი
ახანჯობის რაბონის სოფ. ანის სავარო სკოლა

მანსავლები და მოსავლა

ნოი - მკორთმევე ჩანის მოსავლა, რომელიც, სხვდასხვა სავანში ემხადება, როგორც აბიჭურიცო. ერთხელ იმ სავნის მანსავლებთან მოუვიდა კონფლიქტი, რომელიც ემხადება. მანსავლებმა გაკეთილი ჰიბნა. ნოიმ გაკეთილი ან ოცოდა და ამ მკობხვამ მასში აგრესია გამოიწვია. “რა მენი სავლა, როცა მინდა ვისავლი და მომხადებუდი მოვად და როცა ან მინდა - ან ვისავლი”, უთხრა მან მანსავლებს. მანსავლები ძაღთან გაბრახდა, რადგან დამცირებულდ იგომნო თავი მოსნავლებთან. ნოი იმ ფიქრებოდა, “მშობლებს მოვიყვან და მერე ვნახოთო”.

ორივე მხარე გაბრახებუდი იყო. მანსავლები იმ ძაღთან მენუებუდიც, რადგან მისი მოსნავლა მას ასე აგრესიულად ედაჰრახებოდა.

მთელი ჟვაროდი, ფიქრი მანსავლები
ახანჯობის რაბონის, სოფ. ანის სავარო სკოლა



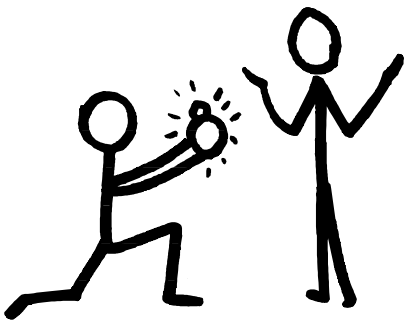
Եսեայի սրբորո - ժենյմայի դաժան
սեպեթի N3 Լաչարո Լիւճ

3

ყველა მსაჩივ რიანი პრაქტიკა!

- ☐ მოღვაწეები და უმჯობესების მოგვარება
- ☐ მოღვაწეების მიმდინარეობა: სამდენიმე მსაჩივრი წესი
- ☐ გენდერი მოღვაწეები: სტატუსი და უპასუხე
- ☐ ხომალტის გავზარდოთ ჩვენი შანსები მოღვაწეების დროს
- ☐ მედიაცია: მოღვაწეები მესამე მხარის დახმარებით

მოლაპარაკებები და კონფლიქტების მოგვარება



ყოველთვის, როდესაც ადამიანები უზიარებენ ერთმანეთს აზრებს თავიანთი ურთიერთობების შეცვლის მიზნით; ყოველთვის, როდესაც ისინი მსჯელობენ შეთანხმების მისაღწევად, საქმე გვაქვს მოლაპარაკებებთან.

ყოველთვის,
ხოდესაც
ადამიანები
უზიარებენ
ერთმანეთს
აზრებს
თავიანთი
უხილულობის
შეცვლის მიზნით,
საქმე გვაქვს
მოლაპარაკებებთან

თითქმის ყოველდღე ვხვდებით სიტუაციებში, სადაც მოლაპარაკებების წარმოება გვინევს; ეს შეიძლება იყოს სამსახურში, სახლში, დასვენებისას. თუ დაფიქრდებით, დაგვეთანხმებით, რომ თქვენი ურთიერთობების დიდი ნაწილიც სწორედ რომ მოლაპარაკებას წარმოადგენს — მაგალითად, როდესაც მშობლებს უთანხმდებით დისკოთეკაზე წასვლის თაობაზე; ან როდესაც მეგობრებთან დაობთ ფილმის ან მომღერლის შესახებ; ან როდესაც ბაზარში რაიმეს ყიდულობთ და გამყიდველს ევაჭრებით.

მარტივად რომ ვთქვათ, მოლაპარაკებების სიტუაცია აღმოცენდება, როდესაც ორი ადამიანის ინტერესები ან სურვილები ვერ თავსდება ერთმანეთთან, და როდესაც ორივე მათგანს კონფლიქტის გაღვივებას გადაწყვეტილებების ძიება ურჩევნია.

ძალიან ცოტა თუ მოინახება ისეთი ადამიანი, რომელსაც მოსწონს კონფლიქტურ სიტუაციაში ყოფნა - იქნება ეს კონფლიქტი მშობლებთან, მეგობრებთან, თანამშრომლებთან, თუ უცნობებთან. განსაკუთრებით უსიამოვნოა კონფლიქტი, როდესაც მასში ძლიერი

ემოციებია ჩართული, რადგან ასეთი კონფლიქტი ღია დაპირისპირებაში გადადის და ბევრ ფიზიკურ თუ ფსიქიკურ ენერგიას მოითხოვს. მნიშვნელოვანია იმის გაცნობიერება — და ჩვენ უკვე ვისაუბრეთ ამის შესახებ — რომ კონფლიქტი თავისთავად არც ცუდია, არც კარგი. მას შესაძლოა როგორც დადებითი, ასევე უარყოფითი შედეგები ჰქონდეს, ის შეიძლება დამანგრეველი იყოს, ან პროდუქტიული როლი ითამაშოს. ყველაფერი დამოკიდებულია იმაზე, გავამძაფრებთ კონფლიქტს, მივჩქმალავთ მას, თუ შევეცდებით, რომ ვმართოთ და ჩვენს სასიკეთოდ გამოვიყენოთ.

ასე რომ პროფესიული თუ პირადი ცხოვრების განმავლობაში, კონფლიქტების მოგვარების თუ საქმიანი მიზნით — მუდმივად მოგინევთ მოლაპარაკებების წარმოება. გამოკითხვები ადასტურებს, რომ წარმატებული კარიერის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი განმსაზღვრელია მოლაპარაკებების წარმოების უნარ-ჩვევების ფლობა.

არ არსებობს ერთი რომელიმე „საუკეთესო“ სტილი მოლაპარაკებების საწარმოებლად. ამის მიუხედავად, მოლაპარაკების პროცესში ყველას შეუძლია მიაღწიოს წარმატებას (იმგვარ შეთანხმებას, როდესაც მოლაპარაკებაში მონაწილე ყველა მხარე იგრძნობს, რომ მისი მოთხოვნილებების ნაწილი მაინც დაკმაყოფილდა). ამისათვის უბრალოდ საჭიროა ყურადღებით ყოფნა, აქტიურად მოსმენა, კომუნიკაციის კარგი უნარ-ჩვევების ფლობა, წინასწარი მომზადება და, რაც უმთავრესია, პრობლემის გადანაცვლება პასუხისმგებლობის წილის აღება.

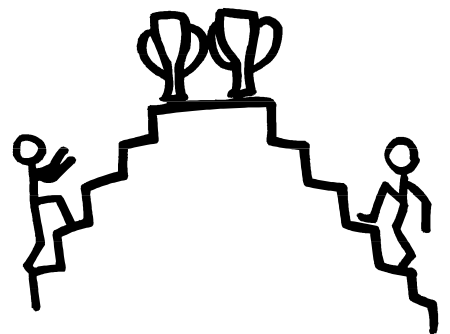
როჯერ ფიშერი, ჰარვარდის მოლაპარაკებების პროექტის დირექტორი, მის განთქმულ წიგნში „შეთანხმებამდე მისვლა“ („Getting to YES“) გვიჩვენებს:

იყავით უპირობოდ კონსტრუქციულნი. მიუდევით მოლაპარაკებებს ასეთნაირად:

„მე თქვენ როგორც თანასწორუფლებიან პარტნიორს გიყურებთ. პატივს ვცემ თქვენს უფლებას იქონიოთ განსხვავებული აზრი. მზად ვარ გავიგო იგი“.

ზოგიერთმა შესაძლოა ჩათვალოს, რომ ასეთი მიდგომა ზედმეტად რბილია. სინამდვილეში, ასეთი პრინციპებით მოლაპარაკების წარმოება - სიძლიერის ნიშანია.

**ნახმატებული
მოლაპარაკებების
ღმის ყველა
მხარე იმაჩვენებს.
მიზანი -
შეთანხმებაა, და
ახა გამაჩვენებს**



მოლაპარაკებების მიმდინაეობა: ხამდენიმე მახტივი წესი



მისაღმება

მოლაპარაკების დაწყებისას, ან მასში ახალი მონაწილეების შემოერთებისას უნდა მოხდეს ყველა მონაწილის წარდგენა. როგორც წესი, მოლაპარაკების წამყვანები ორივე მხრიდან წარადგენენ თავიანთ გუნდებს. წარდგენის დროს განმარტებული უნდა იყოს გუნდის თითოეული წევრის ფუნქცია. ჩვეულებრივ ამას ის აკეთებს, ვინც მოლაპარაკების ყველა პარტნიორს იცნობს. თუ შესავალი სიტყვა მომზადებულია დაბალი რანგის მონაწილის მიერ, მაშინ მან ჯერ თავისი უფროსი უნდა წარადგინოს და შემდეგ მოლაპარაკების გუნდის დანარჩენი წევრები. მიღებული პროცედურა სავიზიტო ბარათების გაცვლა.

მაგიდასთან ჯდომის წესი

მოლაპარაკების მონაწილეთა მაგიდასთან განლაგების თანმიმდევრობა იმის მიერ უნდა იყოს მომზადებული, ვის ტერიტორიაზეც იმართება მოლაპარაკება. თუ მოლაპარაკებები ნეიტრალურ ტერიტორიაზე მიდის, მაშინ ამ თანმიმდევრობას ის ამზადებს, ვინც ორგანიზაციულ საქმეებს აგვარებს.

მაგიდასთან განლაგების სხვადასხვა სტრატეგიები და წესები არსებობს. როგორც წესი, მოლაპარაკების მხარეები ერთმანეთის პირისპირ სხედან. მაგრამ სავსებით შესაძლებელია, რომ მხარეთა ზოგიერთი წევრები, ვთქვათ ექსპერტები, ერთმანეთის გვერდით განლაგდნენ. ზოგჯერ ძალიან მომგებიანია, როდესაც თქვენი გუნდის რომელიმე წევრი “მონინალმდეგეთა ბანაკში” ზის. ასეთი განლაგება ერთგვარ “ტერიტორიულ” უპირატესობას განიჭებთ და შესაძლოა საბოლოო წარმატებაც მოგიტანოთ.

საუბრის წარმართვა

საუბარს იმ გუნდის წევრი იწყებს, ვის ტერიტორიაზეც იმართება მოლაპარაკება. თუ მოლაპარაკება ნეიტრალურ ტერიტორიაზე მიდის, მაშინ იწყებს ის, ვინც ტერიტორიის ორგანიზება მოახდინა.

მოლაპარაკების გუნდის ხელმძღვანელი საკუთარ გუნდს “დირიჟორობს”. ცალკეული თემების განხილვის დროს, გუნდის წევრებს უფლება აქვთ ჩაერიონ საუბარში საკუთარი აზრის გამოსათქმელად, ოღონდ, წინასწარ შეთანხმებული ფორმით. მიუხედავად ამისა, ხელმძღვანელმა მოლაპარაკების პროცესის სადავეები ხელიდან არ უნდა გაუშვას. მოლაპარაკებაში გუნდის წევრთა ნებისმიერი ჩარევა პროცესზე გავლენას ახდეს, და შესაძლოა, ხელი შეუშალოს ხელმძღვანელის გეგმას იმ შემთხვევაშიც კი, როდესაც ეს კარგი განზრახვით კეთდება.

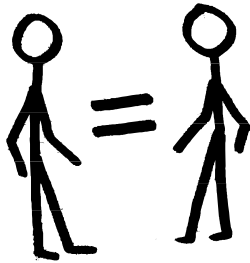
საუბრის მომზადებული პროცედურის მკაცრად დაცვა სასარგებლოა როგორც მოლაპარაკების მიმდინარეობისათვის, ასევე მისი ეფექტურობისთვისაც. კარგად მართული გუნდის შემთხვევაში, მოლაპარაკების პროცესის ბოლოს გადაწყვეტილების მისაღებად მოლაპარაკების მაგიდასთან მხოლოდ ორი ადამიანი რჩება — მხარეთა ხელმძღვანელები.

მოქმედებათა თანმიმდევრობა

წარმატებული მოლაპარაკება იწყება იმით, რომ მისი თითოეული მონაწილე მოლაპარაკებისათვის საკმარის დროს გამოყოფს. რთულია, სწორად შეაფასოთ, თუ რამდენი დრო დასჭირდება მოლაპარაკებას, განსაკუთრებით როდესაც საქმე სრულიად ახალ საკითხს, ახალ თემას ეხება, რომლის ირგვლივ მოლაპარაკების წარმოების გამოცდილება ჯერ არ გაქვთ. ასეთ სიტუაციაში უნდა იხელმძღვანელოთ იმ მოსაზრებით, რომ უმჯობესია, მოლაპარაკებაზე გაუთვალისწინებელი თავისუფალი დრო დარჩეს, ვიდრე ცაიტნოტის პირობებში იმუშაოთ.

ნებისმიერი
სუხვი, ხომელიც
ითხოვს
დაქმნაყოფილებას
და ნებისმიერი
მოთხოვნა,
ხომელიც უნდა
შესხედეს,
მოლაპარაკებების
პოტენციური
საბაზია

პირველ რიგში უნდა განისაზღვროს მოლაპარაკების თემები და მიზნები. შემდეგ უნდა შეათანხმოს მოლაპარაკების შინაარსობრივი მიმდინარეობა (დღის წესრიგი) და დროითი ჩარჩოები. მოლაპარაკების სტრუქტურირების ბოლო ნაბიჯია იმ შედეგების დაკონკრეტება, რომლებითაც მოლაპარაკების დასრულებას ისურვებდით.



როდესაც თემები, მიზნები და მიმდინარეობა განსაზღვრულია, იწყება მოლაპარაკების ცალკეულ საკითხზე მუშაობა, შემდეგი ნესების გათვალისწინებით:

“მე გიყუხებთ
თქვენ, ხოგოხც
თანასწოხუფლებიან
ჰახტნიოხს. მე
ჰატივს ვცემ
თქვენს უფლებას
იქონიოთ
განსხვავებული
აზიი. მე მზად
ვახ გავიგო
იგი.”

1. დღის წესრიგში შეტანილი თითოეული პუნქტის მიმართ უნდა განიხილოთ: სანყისი მდგომარეობა, არსებული მასალები და დოკუმენტები, საკითხები, რომელთა შესახებაც საერთო აზრი (თანხმობა) უკვე მიღწეულია და საკამათო საკითხები.
2. პარტნიორის ყველა არგუმენტი ყურადღებით უნდა მოისმინოთ, სერიოზულად აღიქვათ და განიხილოთ. დისკუსია უნდა მიმდინარეობდეს “მოზრდილის პოზიციიდან”, რაც შეფასების გარეშე, მშვიდად და ობიექტურად მოსმენას ნიშნავს.
3. ურთიერთმომგებიანი გადაწყვეტელებების მოძიება ერთობლივად უნდა მოხდეს. ამაში თქვენს მიერ წინასწარ მომზადებული არგუმენტები დაგეხმარებათ.
4. საკამათო საკითხები საქმიანად და მშვიდად უნდა იყოს წარდგენილი. ამით კონფლიქტური სფეროების კარგად დამუშავების შესაძლებლობა მოგეცემათ. შესაძლო ფორმულირებებია:
 - “მე თქვენი ნათქვამი ასე გავიგე ...”
 - “სწორად ჩავწვდი თქვენს მოსაზრებას? მაშინ ნება მომეცით მოკლედ წარმოგიდგინოთ ჩვენი მოსაზრება: ჩვენ შევთანხმდით, რომ...”
 - “იმისათვის. რომ წინ წავიწიოთ, ჩვენ ახლა ამ საკითხზე უნდა შევთანხმდეთ..”
5. ერთობლივად შემუშავებული შუალედური შედეგები უნდა საბოლოო სახით ჩამოაყალიბოთ და დოკუმენტურად გააფორმოთ, რათა ქვესაკითხების განხილვა საბოლოოდ დასრულდეს.
6. გამორიცხულია მოლაპარაკების შეფერხება სატელეფონო ზარების, ან თუნდაც სხვადასხვა სასწრაფო საქმის - მაგალითად, ხელმოსანერი დოკუმენტების გამო.

7. საუბრის კლიმატი პოზიტიურად ნეიტრალური უნდა იყოს. რაც უფრო უახლოვდებით საერთო გადანყვეტას, მით უფრო პარტნიორული უნდა გახადოთ ურთიერთობა მოლაპარაკების პროცესში.
8. თავდასხმის შემთხვევაში, შეეცადეთ აუღელვებელი რეაქცია გქონდეთ. თავდამსხმელი ზრდილობიანად უნდა “დასვათ თავის ადგილზე”. მაგალითისათვის, მომგებიანია ასეთი პასუხი: “მე მესმის, რომ ეს ასპექტი თქვენთვის უსიამოვნოა და ვწუხვარ, რომ არ შეგვიძლია მისი გამოტოვება. ამ საკითხის გადანყვეტაზე ნამდვილად მოგვიწევს ძალისხმევის დახარჯვა. ჩვენ გთავაზობთ...”.
9. ერთობლივად უნდა შედგეს დასკვნითი ოქმი, რომელიც, სულ ცოტა, შემდეგ საკითხებს უნდა შეიცავდეს:
- მოლაპარაკების ადგილი, თემა და მონაწილეები
 - თარიღი და დრო
 - მოლაპარაკების საკითხები
 - მიღწეული შეთანხმებები
 - შესასრულებელი ღონისძიებები
 - მათ შესრულებაზე პასუხისმგებელი პირები
 - შესრულების ვადები

პოლიტიკური
მოლაპარაკებების
ნახმატება ხშირად
ახაფოხმადეხ
გახემოში,
სადილობის დიხოს
მიიღწევს

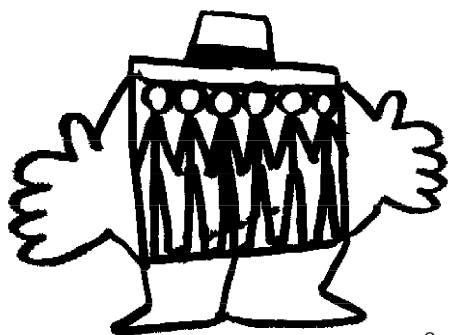
მოლაპარაკების დამთავრებისთანავე ოქმი უნდა იყოს ხელმოწერილი წამყვანების მიერ.

დაახლოება

ხშირად, წარმატებული მოლაპარაკების შემადგენელ ნაწილს საქმიანი სადილი წარმოადგენს. თუ მოლაპარაკება ხანგრძლივია, სადილის დროს კარგად წარმართულმა საუბარმა შეიძლება ბევრი დრო დაგიზოგოთ, რადგან ამ ვითარებაში, ადამიანები გაცილებით თავისუფალი, მოქნილი და კეთილგანწყობილი ხდებიან. ცნობილია მრავალი შემთხვევა იმისა, როდესაც მნიშვნელოვანი შეთანხმებები (განსაკუთრებით პოლიტიკის სფეროში) სწორედ არაფორმალურ გარემოში, სადილის ან ყავის მირთმევის დროს იყო მიღწეული.



გუნდუხი მოღაპარაქებები: სტუდენტობა და ტაქტიკა



ნახმატებული
მოღაპარაქებების
ეხთ-ეხთი
უმთავესი
განმსაზღვრელია
გუნდუხი
მუშაობა

მათ, ვისაც მიუღია მონაწილეობა გუნდურ მოლაპარაკებებში, უეჭველად იციან, თუ რამდენ სირთულესთანაა დაკავშირებული ეს პროცესი. ხშირად ხდება, რომ გუნდის ერთ-ერთ წევრს ურჩევნია სიფრთხილე, იგი ცდილობს შეათანხმოს და ბევრჯერ გადაამოწმოს თითოეული ნაბიჯი; ამ დროს მეორეს მიაჩნია, რომ სისწრაფე და დინამიურობა გადამწყვეტია წარმატებისთვის და ცდილობს დააჩქაროს გადაწყვეტილებების მიღების ტემპი. ნამდვილად რთულია აწარმოო მოლაპარაკებები მეორე მხარესთან და ამავდროულად ცდილობდე დაარეგულირო ურთიერთობები საკუთარი გუნდის წევრებთან, მაგრამ არ უნდა დავივიწყოთ, რომ გუნდურ მოლაპარაკებას ძალიან ბევრი დადებითი მომენტიც ახლავს თან. კარგად მომზადებული და ორგანიზებული გუნდი, რომელიც ნამდვილად თანამშრომლობს მიზნის მისაღწევად, ყოველთვის უფრო მეტია, ვიდრე მისი შემადგენელი ნაწილების უბრალო ჯამი.

მიუხედავად იმისა, რომ ძალიან ბევრ სიტუაციაში უმჯობესია ერთი ერთზე მოლაპარაკებების წარმოება, ურთიერთმისაღები გადაწყვეტილების პოვნის პროცესში სულ უფრო და უფრო აქტუალური ხდება გუნდური მოლაპარაკებები, რადგან თუ გუნდის წევრები „სწორადაა“ შერჩეული, დაიზოგება როგორც დრო, ასევე ადამიანური რესურსებიც. გუნდური მოლაპარაკების გამოცდილება გვიჩვენებს, რომ გუნდურ მუშაობას უფრო სწრაფ და უფრო დამაკმაყოფილებელ გადაწყვეტილებამდე მივყავართ.

ეცადეთ კარგად გაიაზროთ, თუ რა ტიპის ადამიანებს ჩართავთ გუნდში. იმისათვის, რომ გუნდი ეფექტური იყოს, მასში შემავალი პიროვნებები უნდა ავსებდნენ ერთმანეთს; თუ მოახერხებთ მათი ძლიერი მხარეებისა და კომუნიკაციის განსხვავებული სტილის გამოყენებას — მოლაპარაკების პროცესს თქვენს სასიკეთოდ წარმართავთ.

ახლა კი მოკლედ მიმოვიხილოთ, თუ რა ძირითად სტრატეგიულ ელემენტებს მოიცავს გუნდური მოლაპარაკებების პროცესი.

მიზნის დასახვა და მისი მიყოლა

მოლაპარაკების გუნდის თითოეული წევრმა ძალიან ნათლად და დეტალებში უნდა იცოდეს, თუ რა არის მოლაპარაკების პროცესის საბოლოო მიზანი.

მოლაპარაკებებზე კარგი განწყობით მისვლა

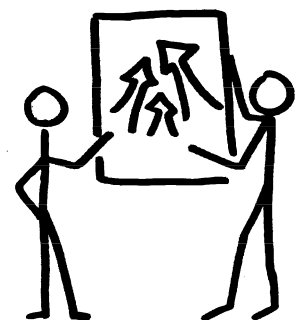
პოზიტიური განწყობა და მონდომება (მოტივაცია) წარმატების საფუძველია ნებისმიერ საქმეში. იზრუნეთ თქვენი გუნდის კარგ განწყობილებაზე. სტრატეგიის მომზადების დროს ყურადღებით მოეკიდეთ თქვენი გუნდის წევრებს, რომლებიც შემოქმედებითად და მრავალმხრივად აზროვნებენ. გამოიყენეთ შემოქმედებითი მუშაობის ყველა თქვენთვის ხელმისაწვდომი მეთოდი. მხედველობაში იქონიეთ ყველა ალტერნატივა. მოგვიანებით, შეგიძლიათ უარი თქვათ იმ ალტერნატივებზე, რომლებიც არ მიგაჩნიათ მისაღებად.

გაოცების მომენტის გამოყენება

საომარ სტრატეგიაში გაოცების მომენტის გამოყენება ნიშნავს განახორციელო შეტევა მაშინ, როდესაც შენი მოწინააღმდეგე¹ ამას არ ელოდება. მოლაპარაკების პროცესში ეს შეიძლება ნიშნავდეს თავიდან მოჩვენებით დათმობას, უკან დახევას, მოწინააღმდეგის ყურადღების მოდუნებას და შემდეგ კი ზუსტი “დარტყმის” მიყენებას. ეს ხერხი მრავალნაირად შეიძლება იყოს გამოყენებული. მაგალითად, შესაძლებელია მიზანმიმართულად არასწორი არავერბალური სიგნალების გამოყენება; მოწინააღმდეგის დაღლა; მოწინააღმდეგის იქამდე მიყვანა, რომ მან ყველა წინასწარ მომზადებული არგუმენტი და ფაქტობრივი მასალა გამოიყენოს, და შემდეგ შეტევის განხორციელება.

¹ მოლაპარაკების კონტექსტში სიტყვა “მოწინააღმდეგე” ნიშნავს მოლაპარაკების მეორე მხარეს. მიუხედავად იმისა, რომ ჩვენ (ამ კრებულის ავტორებს) გვირჩევნია გამოვიყენოთ ცნება “მოლაპარაკების პარტნიორი”, ზოგიერთ შემთხვევაში, შინაარსობრივ მხარეში მეტი გარკვეულობის შეტანის მიზნით ჩვენ განვიხილავთ მოლაპარაკებებს როგორც დაპირისპირებულ მხარეთა ურთიერთობას.

მოცაპახაეების
მნაჰმოებელი
გუნდის
თითოეულმა
წევმა
გაიხვევით და
დეტალუად
უნდა იცოდეს
მოცაპახაეების
საბოლოო
მიზანი



ძალების მოკრეფა

ძალების მოკრეფა ნიშნავს მოლაპარაკების პროცესის წინ საკუთარი რესურსების გაძლიერებას, მოკავშირეების მოძებნას, დოკუმენტალური (ფაქტობრივი) „იარაღის“ მომზადებას და შესაძლო ალტერნატივების მოძიებას.

საკუთარი უსაფრთხოების დაცვა

არ უნდა დაუშვათ, რომ თქვენს გუნდს მონინალმდეგის მხრიდან საფრთხე დაემუქროს (მაგალითად, რომელიმე წევრის იზოლაციაში მოქცევით). ნებისმიერი შეტევა ერთობლივად უნდა იყოს მოგერიებული; მაგალითად, თუ თქვენი გუნდის რომელიმე წევრს მონინალმდეგე საკუთარი არგუმენტების მახეში შეიტყუებს და შემდეგ შეუტევს, გუნდის ხელმძღვანელის მოვალეობაა დაეხმაროს კოლეგას რთული სიტუაციიდან გამოსვლაში.

ძალების ეკონომიური გამოყენება

“ნებისმიერ კარგ გენერალს გააჩნია რეზერვები”. მოლაპარაკებების დროს გამოიყენეთ მხოლოდ ის ძალები, რომლებიც უშუალოდ გჭირდებათ და მუდამ იქონიეთ რეზერვები.

კოორდინირებისკენ მისწრაფება

მოლაპარაკების პროცესის კოორდინირება ნიშნავს გუნდური მუშაობის ეფექტურ მართვას. თითოეული წევრი თავის ვინრო სფეროში უნდა იყოს ექსპერტი, ხოლო თქვენ, როგორც გუნდის ხელმძღვანელს, უნდა შეგეძლოთ მათი რესურსების კოორდინირებულად გამოყენება.

შეგუებისაკენ, ადაპტაციისაკენ მისწრაფება

გუნდის თითოეულ წევრს უნდა გააჩნდეს დანარჩენ წევრებთან და ახალ სიტუაციასთან შეგუების უნარი. ამით მიიღწევა ქცევის ის მოქნილობა, რომელიც აუცილებელია მოლაპარაკების პროცესის დროს. არ ჩართოთ მოლაპარაკების გუნდში ისეთი ადამიანი, რომელსაც უჭირს ახალი იდეებისა და მოსაზრებების მიღება და არ შეუძლია თავისი წინასწარი განწყობების შეცვლა.

უბრალოებისკენ, სიმარტივისკენ მისწრაფება

რაც უფრო რთულია სტრატეგია, მით ნაკლებ ფუნქციონირებს იგი მოლაპარაკებების დროს. საუკეთესო სტრატეგია იმდენად ჰარმონიულად ერწყმის ნორმალურ ქცევას, რომ მისი გამოყენება არც შეიმჩნევა.

რეკომენდებული სტრატეგიები

აქამდე საუბარი იყო სტრატეგიების ცალკეულ ელემენტებზე. მაგრამ, როგორ უნდა მოვიქცეთ პრაქტიკულად, რათა გავლენის მოხდენა შევძლოთ? მოწინააღმდეგის მიზნების, მისი გარემოცვისა და ქცევის გათვალისწინებით, ასევე თქვენი ჯგუფისა და მოწინააღმდეგის ძალთა თანაფარდობის შეფასებაზე დაყრდნობით, გადაამოწმეთ თქვენი ქცევის ალტერნატივები:

- ირჩევთ კონსტრუქციულ, თანამშრომლობით სტრატეგიას
- ირჩევთ თავდასხმის სტრატეგიას
- ირჩევთ თავდაცვის სტრატეგიას

როგორ გამოიყურება თავდასხმითი სტრატეგიები მოლაპარაკების დროს?

ვინცებთ *“ფრონტალური შეტევით”*:

“გადავამოწმეთ თქვენს მიერ მოწოდებული მასალები და სამწუხაროდ დავადგინეთ, რომ არ ხართ საკმარისად კარგად მომზადებული. ჩვენ ველოდით ისეთ პარტნიორს, რომლისთვისაც დავალების გადაცემა შეგვეძლო და არა ისეთს, რომელსაც აქეთ ჩვენ უნდა გავუწიოთ კონსულტაციები”.

ამის შემდეგ მოწინააღმდეგე თავდაცვის პოზიციას იკავებს, რომელიც, ალბათ, შეიმუშავა მოლაპარაკებების მომზადების დროს. თუ იგი თავდასხმას არ ელოდა, და მას მოუმზადებელი შეხვდა, მაშინ მას შეუძლია რეაგირება:

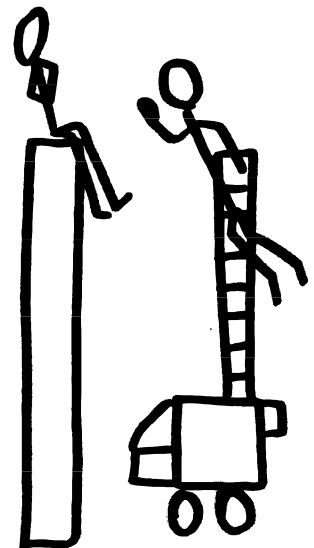
- გაქცევით (ინცებს მობოდიშებას);
- საპასუხო თავდასხმით (“ცხადია, რომ თქვენ ამგვარი საქმეების მცირე გამოცდილება გაქვთ”);
- აქტივობის შეწყვეტით (ზის, როგორც პარალიზებული და არ გვპასუხობს);

თავდასხმის ამგვარ სტრატეგიას მაშინ აქვს აზრი, როდესაც თქვენ გსურთ მოწინააღმდეგის “დაპატარავება” იმდენად, რამდენის მოთმენაც მას შეუძლია.

“ფლანგიდან დარტყმის” სტრატეგია შემდეგნაირად შეიძლება იყოს ჩართული:

“A და B საკითხებში ჩვენ სრული თანხმობა გვაქვს...” (თავდასხმამ ჩაუარა მოწინააღმდეგეს) “მაგრამ ცხადია, რომ უმნიშვნელოვანეს

ეხი-ეხი მხახის
ძაღუფლებზე
დაფუძნებული
სტრატეგიების
მიზანია ახა
შეთანხმებამდე
მისვლა, ახამედ
საქუთაში
პირობების გახნახი



საკითხებში თქვენ პრობლემები გაქვთ!” (თავდასხმა განხორციელდა გვერდიდან).

“შემოვლითი სტრატეგია” ესხმის თავს მონინააღმდეგეს იმ მხრიდან, რომელზეც იგი აქტიური არ არის. მოლაპარაკებების დროს ამან შემდეგი სახე შეიძლება მიიღოს: ერთი სფეროს თემებზე ხდება პოზიტიური რეაგირება, ან არ ხდება არავითარი რეაგირება, და შემდეგ, მოულოდნელად მეორე სფეროზე განხორციელდება თავდასხმა.

თავდაცვითი სტრატეგიები შემდეგი:

„ციხესიმაგრის” სტრატეგიის დროს ყველაფერი კეთდება იმისათვის, რათა საკუთარი პოზიცია გამაგრდეს და “არათავდასხმადი” გახდეს (მაგალითად, საყოველთაოდ მიღებულ ავტორიტეტებზე და გამოკვლევებზე აპელირება, ადრეულ შეთანხმებებზე აპელირება და სხვა).

„შემაკავებელი ბრძოლის” დროს დროებით უკან იხევენ, რათა შემდეგ უკეთესი პოზიციიდან შეუტონ. მოლაპარაკებების დროს ამან შემდეგი სახე შეიძლება მიიღოს:

“თქვენ აქ სუსტი ადგილი აღმოაჩინეთ, ეს უნდა ვაღიაროთ. მაგრამ არც ჩვენ ვართ მთლად კმაყოფილი იმით, რაც თქვენ შემოგვთავაზეთ აი ამ კონკრეტულ საკითხთან დაკავშირებით ...”.

„დათმობა, ან უკან დახევა” ნიშნავს, რომ თქვენ საკითხთა ერთ სფეროში მთლიანად თმობთ (ან აღიარებთ თქვენს დამარცხებას ამ სფეროში, ან სულ ცოტა, თავად თქვენთვის გადაწყვეტთ ამას და ითვალისწინებთ შემდგომი მოქმედებებისას).

მოლაპარაკებების აგრესიული პარტნიორის შემთხვევაში შეიძლება განვიხილოთ რამდენიმე სტრატეგია, ოღონდ მოვეპყროთ მათ ძალიან ფრთხილად, რადგან ეს სტრატეგიები არარეკომენდებულ სტრატეგიათა რიცხვს განეკუთვნება.

არარეკომენდებული სტრატეგიები

არსებობს სტრატეგიები, რომლებიც აგებულია ჩვენი ძლიერი მხარეების გამოყენებაზე და მიმართულია მონინააღმდეგის “ადგილზე დასმისაკენ”. ამგვარი სტრატეგიები შეიძლება წარმატებულიც იყოს, მაგრამ არსებობს ერთი “მაგრამ”: ისინი ქმნიან

არა პარტნიორულ სიტუაციას, არამედ იძულებით გარემოს. ერთობლივი მუშაობა შესაძლებელი ხდება მხოლოდ იმის ხარჯზე, რომ ერთ ერთ პარტნიორს სხვაგვარად არ შეუძლია, ან სიტუაციაში რაღაც სასარგებლოს ხედავს თავისთვის.

სტრატეგია “მას სხვა გზა არა აქვს”

ეს სტრატეგია მთლიანად იგება მონინალმდეგის სისუსტეებზე, როდესაც იგი გარკვეულწილად დამოკიდებულია თქვენზე. ამგვარი სტრატეგიის დროს მოლაპარაკების მიზანს წარმოადგენს არა ერთობლივ გადანყვეტილებამდე მისვლა, არამედ მონინალმდეგისათვის საკუთარი პირობების კარნახი. დათმობები მხოლოდ იმ მასშტაბით და წინასწარი გათვლით კეთდება, რომ მოლაპარაკების იმიტაცია შეიქმნას.

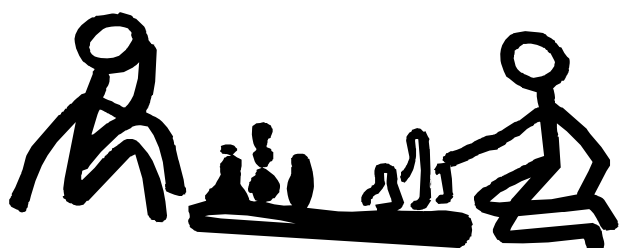
ამგვარ მოლაპარაკებებს თუმცა მივყავართ სიტუაციის გარკვევამდე, მაგრამ ისინი მტრულ ტენდენციებს უფრო ქმნიან, ვიდრე მეგობრულს. მონინალმდეგე მანამ დაიცავს მოლაპარაკების შედეგებს, სანამ მას კონტრაქტის, ეკონომიკური, ან სხვა მსგავსი პირობები აიძულებენ; როგორც კი საშუალება მიეცემა, ის შეეცდება თქვენზე საპასუხო იერიშის მოტანას.

“ხელში ჩაგდება” სტრატეგია

ეს სტრატეგია მიმართულია კონფრონტაციაზე. მეორე მხარე განიხილება მონინალმდეგედ ამ სიტყვის უარესი გაგებით, ან მტრად. ამგვარ სტრატეგიებს უმეტესად მიმართავენ მაშინ, როდესაც მონინალმდეგეებს შორის იძულებითი მოლაპარაკებებია (ანუ როდესაც მხარეებს არა აქვთ მოლაპარაკების სურვილი). ასეთია, მაგალითად, მოლაპარაკებები გაყრის დროს, მოლაპარაკებები მემკვიდრეობითი ვალების სიტუაციაში, მოლაპარაკებები კონტრაქტის დროზე ადრე განყვეტის შესახებ და სხვა.

სტრატეგია “ყველაფერი მხოლოდ ბლეფია”

ამ შემთხვევაში მოლაპარაკების მხარეები (ან ერთ ერთი მხარე) მონანილეობენ მოლაპარაკებაში მხოლოდ იმიტომ, რომ გადაატანინონ პარტნიორს ყურადღება და მოიგონ დრო თავისი სხვა რომელიმე მიზნების მიღწევისათვის.





სადკები

ეს ორი მცენარე ერთი სახეობისაა, მაგრამ სიწმინდით ერთმანეთისაგან შორს დგანან. ერთი – წამახი მწვანე და სივლცხდით სავსეა. სოფო ძორო – გაყვითლებული და წინკბ-დაცკინი.

იქნებ ამ მცენარეებს შორის კონტრაქცია გატვიკბუნი? ღმერთს მათთვის წაწარაჰის უტკება არ მოუცია. მე კი ვგონებ გამხმარი ხის გულის ცკივილს და მინდა კუთხრა, რომ ჩემთვის ორივე ერთხანად წამახია.

წამახი ხე ამაყად დგას, გახმარი კი, გუდაწყვეტდად გამოაყურება. მას რომ წაწარაჰი შიქდოს, იცყოდა, რომ სინამდვილეში ადამიანებთან აქვს კონტრაქცია. მან ადამიანებს ვერ გააგებინა, რომ წამახიან და მათ ის არ უნდა გახნადგურონ. წაწარაჰი რომ შიქდებოდა, ამ კონტრაქციაში გაიძარკებდა და იმ ხისაც ადარ შიქურდებოდა, რომედიც სიმწვანითა და სივლცხდით ხარობს.

მარიკა წერედიანი
ქ. წაწიის ქართუდი საწარო სკოდა

წახეცის ავტორი - მარიკა წერედიანი
ქ. წაწიის ქართუდი საწარო სკოდა

ხოგოხ გავზახიდოთ ჩვენი შანსები მოდაპარაკების დროს?

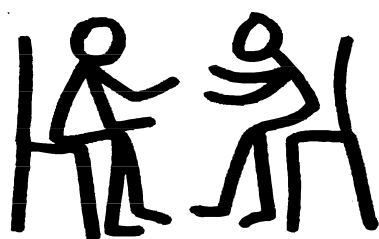


მიუხედავად იმისა, თუ რას ეხება მოლაპარაკების თემა, არსებობს რამდენიმე უნივერსალური რჩევა, რომელთა რეგულარული შესრულებით შეძლებთ გაიუმჯობესოთ მოლაპარაკების წარმოების უნარ-ჩვევები და შედეგად გაზარდოთ თქვენი წარმატების შანსები.

იყავით მზად. ეს წარმატებული მოლაპარაკების ერთადერთი ყველაზე მნიშვნელოვანი ელემენტია. მოლაპარაკების დროს ინფორმაცია — ძალაუფლებაა. რაც უფრო შესატყვისი ინფორმაცია გაგაჩნიათ, მით უფრო უკეთეს პოზიციაში იმყოფებით. არ არსებობს ცნება “ზედმეტი მომზადება”; რაც არ უნდა ბევრს ემზადებოდეთ — ყოველთვის შეიძლება მოინახოს ისეთი მნიშვნელოვანი დეტალი, რომელიც დამატებითი დროის და ყურადღების დათმობას მოგთხოვთ. ამიტომ ეცადეთ მოიტოვოთ საკმარისი დრო მოლაპარაკების პროცესის მოსამზადებლად.

გათვალეთ თქვენი პარტნიორის მოთხოვნილებები. დააყენეთ საკუთარი თავი მოლაპარაკების პარტნიორის ადგილზე. რისი მიღება სურს მას მოლაპარაკების შედეგად? ჩამოწერეთ რაც შეიძლება მეტი მიზანი. შემდეგ დაალაგეთ ეს სია პრიორიტეტების მიხედვით ისე, როგორც ამას, თქვენი აზრით, თქვენი პარტნიორი გააკეთებდა. გამოყავით თქვენთვის ის საკითხები, რომლებზეც ისერვებით და/ან არ ისურვებდით მოლაპარაკებას.

ნუხასოდეს
მომწყვდევთ
ოპონენტს
კუთხეში;
ყოველთვის
დაეხმარეთ მას
შეინახონ
საკუთარი
ლიხება და
ჩვეულება



დაალაგეთ საკუთარი მოთხოვნები. რას ელოდებით მოლაპარაკებების პროცესიდან? მატერიალურ მოგებას? მეტ თავისუფლებას მოქმედებებში? უკეთეს შესაძლებლობებს? ჩამოწერეთ იმ მიზნების სია, რომელთა მიღწევაც გსურთ მოლაპარაკებების შედეგად. მოლაპარაკებების დაწყებამდე დახვეწეთ ეს სია და გამოყავით მასში პრიორიტეტები. აქაც, ისევე როგორც წინა სიაში, განსაზღვრეთ თქვენთვის “მოლაპარაკებადი” და “არამოლაპარაკებადი” საკითხები. ეს ორი სია მოგცემთ საშუალებას განსაზღვროთ, თუ რა არის ამ მოლაპარაკებებში თქვენი პროგრამა-მინიმუმი (ანუ ის მინიმალური შედეგი, რომლის მიღებაზეც უნდა იმუშაოთ მოლაპარაკებების პროცესში).

მოლაპარაკებების უმეტესობა გულისხმობს ურთიერთობების გაგრძელებას. ზოგიერთი შემთხვევის გამოკლებით, მოლაპარაკებები თითქმის ყოველთვის გულისხმობს რომ მხარეები ხანგრძლივ ურთიერთობაში იმყოფებიან და გააგრძელებენ ამ ურთიერთობას მოლაპარაკებების დასრულების შემდგომ (იმის მიუხედავად, თუ ვინ არის ამა თუ იმ კონკრეტული მოლაპარაკების “მეორე მხარე” — თქვენი ოჯახის წევრი, მეგობარი თუ თანამშრომელი). ასე რომ ყოველთვის გულისყურით მოეკიდეთ იმ პოტენციურ ზეგავლენას, რომელიც შესაძლოა მოახდინოს მოლაპარაკებებმა თქვენს ურთიერთობებზე.

თითოეული მოლაპარაკება განსხვავებულია. გასათვალისწინებელია, რომ მოლაპარაკება თქვენს შეყვარებულთან განსხვავდება იმ მოლაპარაკებისგან, რომელსაც რაიმე ნივთის შეძენისას აწარმოებთ. განსხვავება იმ ურთიერთობაშია, რომელიც გსურთ იქონიოთ თქვენს პარტნიორთან მოლაპარაკების დასრულების შემდეგ. შეყვარებულთან მოლაპარაკების დროს ნამდვილად უფრო მეტ დათმობაზე წახვალთ, მასთან ჰარმონიული ურთიერთობის შენარჩუნების მიზნით; ხოლო რაც შეეხება რაღაც ნივთის შეძენას და ამის ირგვლივ ვაჭრობას, აქ ჰარმონია ნაკლებ მნიშვნელოვანია, მთავარია ის ფასი, რისი გადახდაც მოგიწევთ საბოლოო შეთანხმების შედეგად.

არასოდეს მოიტყუოთ. როგორც უკვე აღვნიშნეთ, მოლაპარაკებათა მხოლოდ მცირე ნაწილია ერთჯერადი მოვლენა. მოლაპარაკებაში ჩართული მხარეები უმეტეს წილად განაგრძნობენ ურთიერთობას მისი დასრულების შემდგომ. თუ თქვენ ტყუილში დაგიჭირეს (და ცხადია რომ ეს ასე იქნება) — თქვენდამი ნდობა საბოლოოდ დაიკარგება. სავსებით შესაძლებელია წინასწარ მოემზადოთ და დაგეგმოთ, თუ როგორ გაუმკლავდებით მოლაპარაკების იმ საკითხებს, სადაც თავს სუსტად (დაუცველად) გრძნობთ და გიჩნდებათ მოტყუების სურვილი.

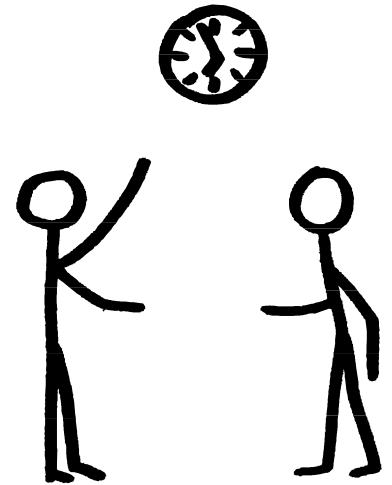
იყავით სამართლიანი. მოლაპარაკება არ ნიშნავს “მე უნდა მოვიგო, შენ კი - წააგო”. ბერვი ცნობილი ლექსიკონი განმარტავს მოლაპარაკებას როგორც პროცესს, “რომელსაც ურთიერთშეთანხმებამდე მიყვავარტ”. მოლაპარაკების ყველაზე საუკეთესო “სპეციალისტებად” ითვლებიან ისინი, ვისაც შეუძლია ყველა მოლაპარაკების “მოგება — მოგება” შედეგით დასრულება.

ნუ გადაუშლით გულს. უმეტეს მოლაპარაკებაში გაურკვევლობა უპირველესი უპირატესობაა. თუ თქვენს პარტნიორს დაანახებთ, რა გსურთ ყველაზე ძალიან - თქვენი პოზიცია შესუსტდება.

იყავით მოქნილი. გაგებით მოეკიდეთ იმ ფაქტს, რომ მოლაპარაკებები ხშირად გულისხმობს კომპრომისზე წასვლას. ეძებეთ მოლაპარაკების პრობლემის შემოქმედებითი გადაწყვეტის გზები. შესთავაზეთ ზოგიერთი დათმობა იმისათვის, რომ საპასუხოდ მიიღოთ ის, რაც ყველაზე უფრო სასურველია თქვენთვის.

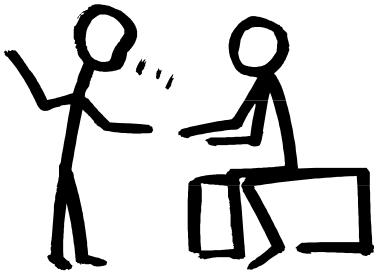
და კიდევ:

- ☐ თუ თქვენი პარტნიორი დათმობაზე წავიდა, ნუ წაუყენებთ მას მაშინვე ახალ მოთხოვნას. ეს ქმნის შთაბეჭდილებას, რომ თქვენ მუდამ უკმაყოფილო ხართ და მოლაპარაკებებს არაგულწრფელად უდგებით;
- ☐ მაღლიერებით აღნიშნეთ პარტნიორის დათმობაზე წასვლა. მაღლიერების გამოხატვა კეთილი ნების განწყობას ქმნის;
- ☐ ნუ დაიწყებთ ვაჭრობას ისეთი უკიდურესი პოზიციიდან, რომ პარტნიორის გაღიზიანება გამოწვიოთ. ეს გაამწვავებს სიტუაციას, რადგან თქვენი გადამეტებული მოთხოვნების საპასუხოდ თქვენი პარტნიორი კიდევ უფრო გაზრდის თავის მოთხოვნებს;
- ☐ თუ პარტნიორის მიერ წამოყენებული წინადადება არარეალურად გეჩვენებათ, ნუ გააკრიტიკებთ მას მაშინვე. მშვიდად ჰკითხეთ პარტნიორს, როგორ წარმოუდგენია თავისი იდეის განხორციელება. ეტაპობრივად, ნაბიჯ-ნაბიჯ მოსთხოვეთ პარტნიორს განმარტებები მისი ლოგიკური ჯაჭვის თითოეულ რგოლთან დაკავშირებით მანამ, სანამ ის თვალნათლივ არ დაინახავს თავისი იდეის ილუზორობას, ან - რაც ასევე შესაძლებელია - სანამ თქვენი ეჭვები არ გაქარწყლდება;
- ☐ თუ ატყობთ, რომ თქვენს საკმაოდ მისაღებ წინადადებაზე პარტნიორი ძლიერ წინააღმდეგობას გინევთ, ეს იმის ნიშანია,



რომ იგი შფოთავს, რალაცის ეშინია. გაარკვეით, რა აწუხებს მას. იქნებ შესაძლებელია თქვენი წინადადებების შეცვლა ისე, რომ შეუმციროთ პარტნიორს შფოთვა?

- ❑ როგორი მცირედიც არ უნდა იყოს მოლაპარაკებების დროს მიღწეული შედეგი, არ აარიდოთ თავი ხელის ჩამორთმევას თანხმობის ნიშნად. ეს ჟესტი უფრო ამტკიცებს მიღწეულ შეთანხმებას და მისი შესრულების ალბათობას ზრდის!



- ❑ ეცადეთ დააბალანსოთ მოკლევადიანი და გრძელვადიანი მიზნები. მოისაზრეთ რას მოიგებთ ახლა, ამ წუთში, მომავალი დაპირისპირების ხარჯზე. გილირთ კი პარტნიორთან მომავალი ურთიერთობის გაფუჭების ფასად მოკლევადიანი მიზნის მიღწევა?

ორი ძმის ამბავი

ორ ძმას ძემა მოუჩუდა. მან თავის ვაჟებს დიდძალი ქონება დაუჯოჯა. ძმებმა ქონებაზე ჩხუბი დაიწყეს. ერთი ცემა-ცეკვა ჭკონდათ იმაზე, თუ ვის დარჩებოდა მეტკიდრობით ქონება.

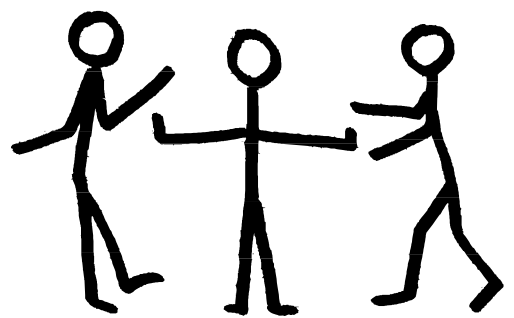
მერე, ერთ დღეს დაფიქრდნენ და მისვდნენ, რომ ერთმანეთს უნდა დაეჯანჯარათ. დაიწყეს საუბარი. ყური მოუგდეს ერთმანეთის აზრს და იმ დასკვნამდე მივიდნენ, რომ ქონების გაყოფა შეუძლიათ.

უფროს ძმას სხედი შეხვდა, რადგან ქაჯაქში ცხოვრობდა და სხედი სჭირდებოდა, ხოლო უმცროსს — ძემა დასაჯოჯარი მინა, სადაც ხვდა-თესა და მოსავლის მოყვანა შეეძლო.

ასე გაინაწილა ქონება ორმა ძმამ.

მანუშაჟ შემანიანი
ახაქციხის №3 სომხური სკოლა

მედიაცია: მოცაჰაჰაჰებები მესამე მხაჰის დახმარებით



საზოგადოებაში მიმდინარე ცვლილებებს, თუნდაც პოზიტიურს, ყოველთვის თან ახლავს კონფლიქტები, რომელთა სამართავადაც ახალ გარემოში ახალი, ალტერნატიული მეთოდებია საჭირო. ჩვენი საზოგადოებისთვის, რომელიც ტრადიციულად პიროვნულ ურთიერთობებზეა ორიენტირებული, ძალიან მნიშვნელოვანია კონფლიქტების მართვის ისეთი მეთოდის არსებობა, რომელიც გაითვალისწინებს ამ კულტურულ თავისებურებას და შეეცდება ადამიანებს შორის არსებული უთანხმოება ისე მოაგვაროს, რომ საბოლოოდ არ დააზიანოს მათი ურთიერთობა.

მედიაცია, კონფლიქტის მოგვარების ტრადიციული მეთოდების სწორედ ისეთი ალტერნატივაა, რომელიც პრობლემის მოგვარებასთან ერთად მხარეებს შორის ურთიერთობების გაუმჯობესებაზეც არის მიმართული. უკვე საკმაოდ დიდი ხანია, რაც მედიაციას წარმატებით იყენებენ მთელს მსოფლიოში და მისი პოპულარობა დღითიდღე იზრდება. ზოგჯერ მას ახსენებენ, როგორც მოლაპარაკების პროცესის უფრო დახვეწილ და ფართო ფორმას. მედიაცია ხშირად მას შემდეგ იწყება, რაც მხარეები ჩაშლიან მოლაპარაკებებს და გააცნობიერებენ, რომ შეთანხმებისთვის მესამე ნეიტრალური მხარის დახმარებას საჭიროებენ. მიუხედავად მესამე

მედიაცია
ენობება
უთანხმოების
მოგვარების
ნებისმიერი
პირობის, ხომლის
დროსაც გახეშე
პირი ეხმარება
მხარეებს
დახეგულებების
მიღწევაში

მხარის მონაწილეობისა, საბოლოო გადაწყვეტილებას კონფლიქტის მოგვარების პროცესში თავად კონფლიქტში ჩართული მხარეები იღებენ.

მედიაცია - სასამართლო პროცესის ერთ-ერთი ალტერნატივაა

მედიაციის პროცესი — კონფლიქტის მოგვარების ტრადიციული მეთოდების ალტერნატივაა. ერთ-ერთი ასეთი ტრადიციული და ყველასათვის ცნობილი მეთოდია სასამართლო. მოდით, ვნახოთ, რა განსხვავებაა სასამართლოსა და მედიაციის პროცესს შორის და რა უპირატესობებს სთავაზობს მედიაცია კონფლიქტში მონაწილე მხარეებს.



სასამართლო - კონფლიქტის მოგვარების ისეთი პროცესია, სადაც დაპირისპირებული მხარეები თავიანთი ადვოკატების მეშვეობით აყენებენ მოთხოვნებს და წარადგენენ მტკიცებულებებს; ამ მტკიცებულებების საფუძველზე მოსამართლე გადაწყვეტილებას ერთი, ან მეორე მხარის სასარგებლოდ იღებს. *მედიაცია* - არ განიხილავს კონფლიქტში ჩართულ მხარეებს, როგორც “მართალს” და “მტყუანს”, არამედ ცდილობს მათ საერთო ინტერესების პოვნაში და ურთიერთმისაღებ შეთანხმებამდე მისვლაში დაეხმაროს. მედიაციის დროს მხარეები გადაწყვეტილებას თავად იღებენ და ამის გამო, პროცესის შედეგით მხარეთა კმაყოფილება მაქსიმუმამდე იზრდება.

მედიატორი
ნეიტრალური და
მიუკერძოებელი
პირობა, რომელიც
მედიაციის
პროცესის
გაძლიერების
სპეციალური
კვალიფიკაცია
აქვს

სასამართლოში ადამიანები დიდ დროს და ენერგიას ხარჯავენ მეორე მხარის დამარცხებაზე, რაც შესაბამისად აისახება მხარეებს შორის ურთიერთობაზე. *მედიაციის* პროცესი არამართო პრობლემის მოგვარებაზეა ორიენტირებული, არამედ პრობლემაში ჩართულ მხარეებს შორის არსებული ურთიერთობის შენარჩუნებაზეც. მედიაცია განსაკუთრებით ეფექტურია ისეთი კონფლიქტების მოგვარებისას, როდესაც დაპირისპირებულ მხარეებს მომავალში აუცილებლად მოუწევთ ერთმანეთთან ურთიერთობა. მაგალითად, ბავშვიანი წყვილის გაყრისას, ან ერთ ორგანიზაციაში მომუშავე ადამიანებს შორის წარმოქმნილი დავის დროს და სხვა.

სასამართლო მიმდინარეობს მკაცრად განსაზღვრული პროცედურის მიხედვით, რომელიც უცვლელი რჩება საქმის შინაარსის მიუხედავად. *მედიაციის* დროს, მხარეებს სრული თავისუფლება ენიჭებათ, რათა კომფორტულად და ძალდაუტანებლად განიხილონ საქმის ყველა ასპექტი, ტექნიკური ნესებისა და იურიდიული პროცედურების შეზღუდვების გარეშე.

ამასთან, მედიაცია ყველა მხარისათვის მოსახერხებელ დროს ინიშნება.

სასამართლოში საქმის შეტანას, მის განხილვასა და შემდგომ გასაჩივრებას, ზოგჯერ, თვეები და წლები სჭირდება. *მედიაციის* პროცესით სადაო საკითხის მოგვარება, ხშირ შემთხვევაში, 2-4 შეხვედრით ხდება შესაძლებელი.

სასამართლო - საჯარო პროცესია (განსაკუთრებული შემთხვევების გარდა). *მედიაცია* - კერძო პროცესია, ანუ კონფიდენციალურია იმდენად, რამდენადაც ეს მხარეებს სურთ.

მედიაცია ნებაყოფლობითია: მედიაციის პროცესის დაწყება შეუძლებელია, თუ ეს მხოლოდ ერთ მხარეს სურს. აუცილებელია მეორე მხარის თანხმობაც. ნებისმიერ მხარეს ნებისმიერ მომენტში შეუძლია დატოვოს მედიაციის პროცესი.

მედიაცია თანამშრომლობითია: თავიანთი უთანხმოების მოგვარებას, მხარეები მედიატორის დახმარებითა და ერთობლივი ძალისხმევით ცდილობენ.

მედიაცია კონტროლირებადია: მედიაციის დროს გადანყვეტილებას მხარეები იღებენ და აკონტროლებენ და არა მედიატორი.

მედიაცია შემოქმედებითია: მედიაცია უთანხმოებისა თუ კონფლიქტის ორიგინალურად გადანყვეტის საშუალებას იძლევა.

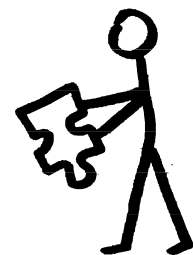
მედიაცია მოქნილია: მედიაციის პროცესში მხარეები, შესაძლოა, ისეთ შეთანხმებამდე მივიდნენ, რომელიც იურიდიული პრეცედენტის, ან საზოგადოებრივი სტანდარტების შესატყვისი არ იქნება და ამავე დროს, მისაღები იქნება ორივე მხარისათვის.

მედიაციის დროს მიღებული შეთანხმებები, როგორც წესი, სრულდება, რადგან ეს შეთანხმებები მხარეთა ერთობლივი ძალისხმევის შედეგადაა მიღწეული და არ არის სხვის მიერ მათზე თავს მოხვეული.

როგორ მიმდინარეობს მედიაციის პროცესი?

კონფლიქტში ჩართული ერთ-ერთი მხარე უკავშირდება მედიატორს, რომელიც მისგან მოისმენს პრობლემის არსს. თუკი მედიაცია ესადაგება ამ კონკრეტულ შემთხვევას, მედიატორი დაუკავშირდება მეორე მხარეს და მის პოზიციასაც მოისმენს. თუ მეორე მხარეც

მედიაციის დროს
გადანყვეტილებას
იღებენ და
აკონტროლებენ
მხარეები და ახა
მედიატორი

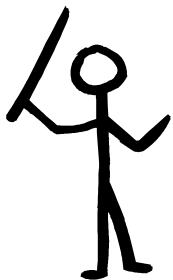


დათანახმდება მედიაციის პროცესში მონაწილეობაზე, დაინიშნება ყველასათვის მისაღები დრო და ადგილი, სადაც მხარეები მედიატორის დახმარებით შეეცდებიან ურთიერთმისაღები გადაწყვეტილების მიღებას. მხარეებს მინიმუმ ორ სესიაზე მოუწევთ დასწრება. ესენია წინასწარი გასაუბრება და უშუალოდ მედიაციის სესია.

წინასწარი გასაუბრების დროს მედიატორი ახსნის მედიაციის პროცესის ძირითად პრინციპებს და შესთავაზებს მხარეებს მედიაციის შესახებ შეთანხმებაზე ხელის მოწერას. ამით მხარეები საბოლოოდ დაადასტურებენ, რომ მზად არიან ჩაერთონ მედიაციაში და მისი კონფიდენციალობის პირობები დაიცვან.

მედიაციის სესიის დროს, თითოეულ მხარეს პრობლემის მისეული ხედვის წარდგენისა და განსაკუთრებით მნიშვნელოვანი საკითხების ხაზგასმის საშუალება ეძლევა. მხარეთა დიალოგს მედიატორი უძღვება, რათა ისინი უკეთ გაერკვენ ერთმანეთის პოზიციებში. შესაძლოა, მედიატორი ცალკე-ცალკე გაესაუბროს თითოეულ მხარეს. ეს მხარეებს დაეხმარება, რათა მედიატორს ის მოსაზრებები ან მიზნები გაუზიარონ, რომელთა გამხელაც მეორე მხარის თანდასწრებით არ სურდათ. ამის შემდეგ, მედიატორის დახმარებით, მხარეები პრობლემის მოგვარების მათეული ვარიანტების მოფიქრებასა და დამუშავებას შეეცდებიან.

დასასრულს, მედიატორი, მხარეებთან ერთად საბოლოო წერილობით შეთანხმებას შეადგენს, რომელსაც მხარეები თანხმობის ნიშნად ხელს მოაწერენ.



რამდენ ხანს გრძელდება მედიაციის პროცესი?

მედიაციის
პროცესების
დაახლოებით
93%
კონფლიქტის
მოგვარებით
მთავრდება

მედიაციის ხანგრძლივობა დამოკიდებულია კონკრეტული კონფლიქტის სირთულეზე. მედიაციის პროცესი, მედიატორთან წინასწარი შეხვედრის, ან სატელეფონო საუბრის გარდა, საშუალოდ, 2-4 შეხვედრას საჭიროებს. თითო შეხვედრა, შეთანხმებისამებრ, 2-3 საათს გრძელდება.

ვინ არის მედიატორი?

მედიატორი ნეიტრალური და მიუკერძოებელი პირია. იგი პროფესიონალია, რომელსაც მედიაციის პროცესის გაძღოლის სპეციალური კვალიფიკაცია აქვს.

მედიატორი არ იღებს გადაწყვეტილებას მხარეების მაგივრად. იგი მხარეებს მათი ინტერესების წარდგენაში, გაუგებრობის გარკვევაში, პრობლემური საკითხების განსაზღვრასა და საბოლოო შეთანხმების მიღწევაში ეხმარება. ძალიან ხშირად, მედიაციის პროცესს ორი თანამედიატორი უძღვება.

ეფექტურია თუ არა მედიაცია ყველა ტიპის კონფლიქტის მოგვარებისას?

კონფლიქტი მედიაციას ექვემდებარება, თუკი მხარეები მზად არიან მოლაპარაკებისათვის და სურთ იმუშაონ შეთანხმებაზე. მედიაცია ეფექტურია მეზობლებთან, ოჯახთან, თემთან, გარემოს დაცვასთან დაკავშირებული საკითხების მოგვარებისათვის. იგი ქმედითია სხვადასხვა სახის კომერციული, სასკოლო, ორგანიზაციული კონფლიქტების არსებობისას და სხვა.

ზოგიერთი მედიატორი თვლის, რომ მედიაციას არ ექვემდებარება ისეთი კონფლიქტები, სადაც საქმე ფიზიკურ ძალადობამდე, ან სხვა რაიმე სახის უკიდურეს გამწვავებამდე მივიდა. თუმცა, გადაწყვეტილებას იმის თაობაზე, იმუშავენ თუ არა მედიაცია, მედიატორები კონკრეტული შემთხვევის სპეციფიკის გათვალისწინებით იღებენ.

**პიობლემის
მოგვარებასთან
ერთად, მედიაცია
მხარეებს შოხის
უხთიუხთობების
გაუმჯობესებაზეა
მიმართული**

შემთხვევა აბასთუმანში

...ჩემს დეიდამდე წაღოს, თავისი ცხენი საბაჯახოდ
ჰყავდა გაშვებული. მთხოვ, მისი ცხენის მოსაძებნად
წავეყვანი. იმ ადგილას რომ მივედი, დავინახე, რომ ცხენს
სოფლის ბიჭები დასდევდნენ დასაჭერად. წავედი და წაღო
მოვიყვანე. რომ დაინახეს, შეშინდნენ. წაღო გაბრუნდა და
ცემს დაუწყის მათ ისე, რომ არათუ უკითხია. თავის მხრივ,
მათ თავის მართლებას დაიწყეს, “დავინახეთ და იმიტომ
ვიჭრდით, თქვენი ჰაფიზის ცემს გვინდოდა”. წაღო თოკით
ცხენს ადვილი ამოძღო, მოვასხით ორივე და გავიქცით.
ბიჭებიც თავისი ცხენებით გამოგვიყვანდნენ, მაგრამ
გაქცაწაწით.

მეორე დღეს, ბიჭებმა თავი დამნაშავედ იგონეს,
მოვიდნენ და მოგვიბოდიშეს.

თორნიკე ცომიძე
ახალციხის რაიონი, სოფ. წნისის საჯარო სკოლა

ჩონჯი და შინაგარე

თუ და არა თუ რა, თუ ერთი სიტყვა, სიტყვა რომელიც
ცხოვრობდა. მგონი, რომელიც ვერ უნახავს. ყოველი
დღე ჩემთვის თანადგება და ჩემთვის დამატება. მათი
ურთიერთობის გამოცხადება ბევრს სწავდა, მაგრამ ვერაფერს
გახდენს. ბოლოს, ეს მგონი, თითქმის დასრულებულია
საერთაშორისო პროექტები თავად გახდეს.

ამდენი ჩონჯების მქონე მშვენიერი ურთიერთობა
დაამყარეს და არაჩვეულებრივი მგონი, შინაგარე.

ნათია ბოჭქაძე
ქ. ნაჭის ქართული სახარის სკოლა



ნახატი ავტორი - ნათია ბოჭქაძე
ქ. ნაჭის ქართული სახარის სკოლა

4

თანატოლთა მადონაცია

- ☐ უონფლიქტების მოგვარების სწავლება სკოლებში
- ☐ მედიაციის ჰიმოგამები სკოლებში
- ☐ თანატოლთა მედიაცია: იდეიდან საქმემდე!

კონფლიქტების მოგვარების სწავლება სკოლებში



სკოლა ის
ადგილია, სადაც
მოზაიხები,
სპეციალური
საგნებთან ერთად,
პიროვნულ
უბრალობებს და
სხვებთან ერთად
თანაუბრურობასაც
სწავლობენ

აღბათ, დაგვეთანხმებით, რომ ახალგაზრდების განათლების მაღალი დონისა და მათში არსებული პოტენციალის სრული რეალიზების უზრუნველსაყოფად, აუცილებელია, რომ სკოლებში უსაფრთხო და მონესრიგებული გარემო არსებობდეს. მაგრამ რა ხდება რეალობაში? რეალობაში, გამომდინარე მათი ასაკობრივი თავისებურებებიდან, მოზარდები ყოველთვის პოულობენ კონფლიქტის საბაბს, სკოლაშიც და მის კედლებს გარეთაც. აღბათ გქონიათ გამოცდილებაში ისეთი სიტუაცია, როდესაც თქვენ ან თქვენი მეგობარი ყველანაირად ცდილობდით სახლში დარჩენას იმის გამო, რომ უბრალოდ გეშინოდათ სკოლაში წასვლის. ასეთი არანორმალური ვითარების შეცვლა ნამდვილად შესაძლებელია და ამაზე მეტყველებს ის დადებითი მაგალითები, რომლებიც ბოლო დროის გამოცდილებიდან დაგროვდა (საუბარია უცხოეთის სკოლების გამოცდილებაზე, რადგან საქართველოს ასეთი გამოცდილება ჯერ-ჯერობით არ გააჩნია).

კერძოდ, არსებობს მონაცემები იმის შესახებ, რომ კონფლიქტების მოგვარების სწავლებას შეუძლია მნიშვნელოვნად შეამციროს გაკვეთილების გაცდენების რიცხვი, დისციპლინის სხვადასხვაგვარი დარღვევის შემთხვევები, ჩხუბში გადაზრდილი თამაშებისა და მშობლებთან წარმოქმნილი კამათების რაოდენობა. უცხოელი სპეციალისტები საუბრობენ იმაზეც, რომ კონფლიქტების მოგვარების სწავლებას უკეთესი შედეგები მოაქვს, თუ იგი ძალადობისა და დანაშაულის შემცირების ერთიანი, კარგად გააზრებული სისტემის შემადგენელი ნაწილი ხდება, თუმცა ჩვენს შემთხვევაში ეს ცალკე საუბრის თემაა.

უმთავრესი დასკვნა კი ასეთია: **სავსებით რეალურია ჩავერიოთ მოზარდთა კონფლიქტებში და არ დავუშვათ მათი გადასვლა ძალადობაში.**

სკოლაში, სპეციალური საგნების შესწავლის გარდა, სწავლის სხვა, არანაკლებ მნიშვნელოვანი პროცესებიც მიმდინარეობს. ზუსტად აქ სწავლობენ ბავშვები პიროვნულ ურთიერთობებს და სხვებთან ერთად ერთ სოციალურ გარემოში თანაარსებობას, აქ ეძლევათ მათ საშუალება მოსინჯონ და მოიგონ საკუთარ თავზე სხვადასხვა სოციალური როლი – მშობლების, თანამშრომლების, ლიდერების და ა.შ. ამ გარემოების გათვალისწინებით ძალიან მნიშვნელოვანია, რომ ბავშვებმა სკოლიდანვე დაიწყონ კონფლიქტების მართვის უნარ-ჩვევების ათვისება, რადგან კონფლიქტების მართვა გაცილებით უფრო მეტია, ვიდრე პრობლემის მოგვარების პროცესების უბრალო კრებული: დიდი, გლობალური საკითხების მოგვარება დამოკიდებულია იმაზე, თუ როგორ ურთიერთობენ ადამიანები ერთმანეთში ყოველდღიურად.

სასკოლო კონფლიქტების უმეტესობა მოზარდებს შორის არსებული განსხვავებებითაა განპირობებული. კულტურული კონფლიქტები ემყარება ეროვნულ ან მოქალაქეობრივ სხვაობებს, სოციალური კონფლიქტების მიზეზია სქესის, სქესობრივი ორიენტაციის, სოციალური ჯგუფის, მრწამსის, ფიზიკური და გონებრივი შესაძლებლობების სხვაობები. პიროვნული და ინსტიტუციონალური რეაქცია ამგვარ განსხვავებებზე შესაძლოა გამოვლინდეს დისკრიმინაციაში, სტერეოტიპების შექმნაში, ტენდენციურ დამოკიდებულებაში, დევნასა და ზოგჯერ ფიზიკური ზიანის მიყენებაშიც. მგონი, ზედმეტია იმის ახსნა, თუ რაოდენ აქტუალურია ეს ყველაფერი ჩვენი ქვეყნის პირობებშიც.

უნდა ითქვას, რომ ასეთი ტიპის კონფლიქტები ძალიან რთულია თავისი ბუნებით, რადგან მათი ფესვები არა მხოლოდ კულტურული და სოციალური მრავალფეროვნებით გამოწვეულ დისკრიმინაციაშია, არამედ ამ დისკრიმინაციის საფუძველზე ჩამოყალიბებული არათანასწორუფლებიანობისა და პრივილეგიზებული სტრუქტურებშია ჩაკირული. კონფლიქტების მოგვარების სწავლება ამ პრობლემებსაც მიმართავს, რადგან ყოველთვის ცდილობს წინა პლანზე წამოწიოს განსხვავებული თვალსაზრისის დანახვის, მისი პატივისცემისა და აღიარების აუცილებლობა.

დღესდღეობით უცხოეთის საგანმანათლებლო დაწესებულებებში (სკოლებსა და კოლეჯებში) კონფლიქტების მოგვარების სწავლება ოთხი ძირითადი მიდგომით ხორციელდება. მოკლედ აღვწერთ თითოეულს:

**კონფლიქტების
მოგვარების
სწავლებას შეუძლია
შეამციხოს
დისციპლინარული
დახმევების ჩიხვი,
ჩხუბში გადახდილი
თამაშების და
მშობლებთან
ნახმოქმნილი
კამათების
ხოფენობა**



კონფლიქტების
მოგვარების
სწავლება ოთხი
ძირითადი
მიდგომით
ხორციელდება.
მათ შორისაა
მედიაციის
პროგრამებიც

⇒ **პროგრამული:** ასეთი მიდგომა გულისხმობს კონფლიქტების მოგვარების სასწავლო პროგრამის შემუშავებას და მისთვის საათების გარკვეული რაოდენობის გამოყოფას. სკოლებში, რომლებმაც ასეთი მიდგომა არჩიეს, კონფლიქტების მართვა ჩვეულებრივი სასკოლო საგნების რიცხვში შედის. საინტერესოა, რომ კონფლიქტების მართვას ასწავლიან ყველას — დაწყებით კლასებსაც და უფროსკლასელებსაც. სასწავლო პროგრამების შედგენა მოსწავლეთა ასაკობრივი ჯგუფების გათვალისწინებით ხდება; უცვლელი რჩება მხოლოდ სწავლების მეთოდები, — გაკვეთილები სახალისო ხასიათს ატარებს და უზვადაა შეზავებული სხვადასხვა თამაშებითა და პრაქტიკული სავარჯიშოებით. კონფლიქტების მოგვარების სავალდებულო სწავლება შესაძლებელია აგრეთვე კლასგარეშე გაკვეთილების, ან ინტენსიური სპეცკურსის სახით, რომელიც დროის გარკვეულ ინტერვალზე, მაგალითად ერთ სემესტრზეა გათვლილი.

⇒ **მედიაციის პროგრამები:** მედიაციის პროგრამების განხორციელება სხვადასხვაგვარად ხდება, თუმცა ზოგადად მათი არსი შემდეგში მდგომარეობს: სკოლის მოსწავლეებს, ან თავად პედაგოგებს სურვილისამებრ შეუძლიათ შეისწავლონ კონფლიქტების მოგვარების საფუძვლები და მედიაციის პროცესი. სწავლების დასრულების შემდგომ ამ ადამიანებს აქვთ საკმარისი ცოდნა და უნარ-ჩვევები, რათა შესთავაზონ კონფლიქტში მყოფ მოზარდებს მესამე ნეიტრალური მხარის პროფესიონალური დახმარება.

⇒ **მშვიდობიანი საკლასო ოთახი:** ეს არის უფრო ფართო ხასიათის მეთოდოლოგია; კონფლიქტების მოგვარება ერთგვარი იდეოლოგიის რანგშია აყვანილი და თანაბრადაა შეზავებული როგორც სასკოლო პროგრამის ყველა საგანში, ასევე კლასის მართვის სტრატეგიებში. მშვიდობიანი საკლასო ოთახებისგან შემდეგ დონეზე — მშვიდობიან სკოლებზე გადავდივართ:



⇒ **მშვიდობიანი სკოლა:** როგორც უკვე ვთქვით, ეს არის მშვიდობიან საკლასო ოთახებზე დაყრდნობით დამუშავებული მეთოდოლოგია, რომელიც მთლიანი სკოლის მასშტაბით მუშაობს. კონფლიქტების მოგვარების პრინციპები და პროცესები არა მხოლოდ საკლასო ოთახის, არამედ მთლიანი სკოლის მართვაშია გამჯდარი და მას ყველა სწავლობს და იყენებს — დაწყებული ბიბლიოთეკის პერსონალიდან, მასწავლებლებიდან თუ დირექტორიდან და დამთავრებული მოსწავლეებითა და მათი მშობლებით.

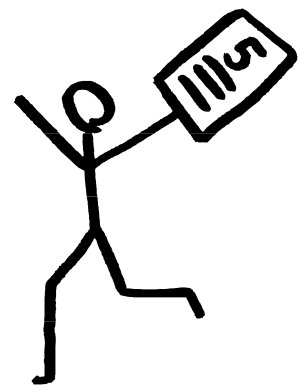
მედიაციის პირობები სკოლებში

გვინდა უფრო დაწვრილებით შევჩერდეთ მედიაციის პროგრამების აღწერაზე, და ამას, გავიმეორებთ, მხოლოდ უცხოური გამოცდილების საფუძველზე გავაკეთებთ, რადგან, სამწუხაროდ, საქართველოში ასეთი პროგრამები ჯერ-ჯერობით არ ამუშავებულია.

პირველ რიგში უნდა ითქვას, რომ სხვადასხვა სკოლებში განსხვავებული მედიაციის პროგრამები ხორციელდება, რადგან ყოველი კონკრეტული სკოლა თავისთვის ყველაზე უფრო მოხერხებულ მიდგომას იყენებს, საკუთარი რესურსებისა თუ სხვა კონკრეტული პირობებიდან და ინტერესებიდან გამომდინარე.

სასკოლო მედიაციის ძირითადი არსი კი იმაში მდგომარეობს, რომ სკოლას გააჩნია სპეციალურად მომზადებული მედიატორების ჯგუფი, რომლებიც მზად არიან ნებისმიერ დროს დაეხმარონ კონფლიქტში ჩართულ მხარეებს გაარკვიონ ურთიერთობა და მიაღწიონ შეთანხმებას.

ასეთი ჯგუფის ჩამოსაყალიბებლად საჭიროა საგულდაგულოდ შეირჩეს პოტენციური მედიატორები. სხვათა შორის, მედიატორებად შეიძლება მოამზადო როგორც მოზარდები, ასევე მათი მასწავლებლები. ზოგიერთ შემთხვევაში მედიატორის როლს სკოლის ფსიქოლოგიც ასრულებს. შერჩეული ჯგუფი გაივლის კონფლიქტების მოგვარების პრინციპებისა და საფუძვლების ტრენინგს, რომელშიც განსაკუთრებული ადგილი დაეთმობა მედიაციის პროცესის გაცნობას და მისი წარმართვის უნარ-ჩვევების დაუფლებას. ტრენინგის დასრულებისთანავე მომზადებულ მედიატორებს შეუძლიათ დაიწყონ თავიანთი მოღვაწეობა და შესთავაზონ მესამე ნეიტრალური მხარის დახმარება მათ, ვისაც კონფლიქტი, ან უთანხმოება აქვს, და ვისაც აქვს სურვილი მიიღოს ასეთი დახმარება.



კონფლიქტების
მოგვარების
ეუცხუას ისეთივე
დაუფლება
სჭიხდება, როგორც
სხვა ჩვეულებრივ
სასკოლო საგნებს

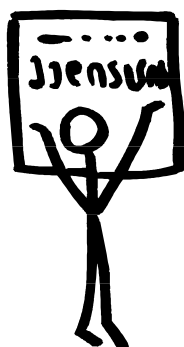
სასკოლო
მედიაციის
ჰოგჩამებიდან
ეხთ-ეხთი
ყველაზე
პოპულარულია
თანატოლი
მედიაცია

ცხადია, იმისათვის, რომ ასეთი სურვილი გაჩნდეს, სკოლაში ყველამ უნდა იცოდეს, თუ რა არის მედიაცია, როგორ პროცესს სთავაზობს იგი კონფლიქტში ჩართულ მხარეებს და რას მიაღწევს ისინი ამ პროცესში მონაწილეობის შედეგად. ამიტომაც, რომ ყველა სკოლაში, სადაც მედიაციის პროგრამას ამკვიდრებენ, პარალელურად ტარდება კონფლიქტების მოგვარების სწავლების სპეციალური კურსი, რათა სკოლის აბსოლუტურად ყველა მოსწავლემ კარგად იცოდეს, თუ რა არის ზოგადად კონფლიქტი, როგორია მისი კონსტრუქციული და არაძალადობრივი მოგვარების გზები, და რატომაც კარგი მედიაცია, როგორც ერთ-ერთი ასეთი გზა (რა თქმა უნდა, ისეთ სკოლებში, სადაც კონფლიქტების მოგვარება რაღაცა სახით — კლასგარეშე, ან სასკოლო პროგრამის ფარგლებში — უკვე ისწავლება, ასეთი სპეცკურსის შემოღება საჭირო აღარაა). გარდა ამისა, სკოლის ყველა მოსწავლემ უნდა იცოდეს, თუ კონკრეტულად რა ხდება მედიაციის პროცესის დროს. ხშირად, ამ მიზნით, ახლად მომზადებულ მედიატორთა წყვილი საგანგებოდ შედის ყველა საკლასო ოთახში და თავისი მომავალი საქმიანობის მოკლე პრეზენტაციას აკეთებს, რომლის დროსაც “საჩვენებელი” პროცესის გათამაშებაცაა გათვალისწინებული.

გარდა მოსწავლეებისა, მედიაციას უნდა გაეცნოს აგრეთვე სკოლის მთლიანი პერსონალიც, დაწყებული მასწავლებლითა და დამთავრებული დამლაგებლებით. ამით მიიღწევა ის, რომ სკოლის ყველა “მობინადრე” საერთო ენით საუბრობს და არავისთვისაა უცხო, ან საშაყირო ის ამბავი, რომ კონფლიქტების მოგვარების კულტურას ისეთივე დაუფლება სჭირდება, როგორც სხვა ჩვეულებრივ სასკოლო საგნებს.

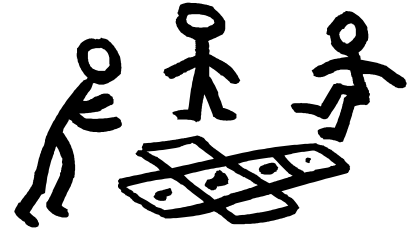
ზოგიერთ სკოლებში თვლიან, რომ საუკეთესო შედეგების მისაღწევად ამ პროცესში მშობლებიც უნდა ჩართო და მათთვის ამ თემაზე რამოდენიმე ლექცია ან სემინარი მოაწყო. სემინარების დროს მშობლებს უყვებიან მედიაციის პროგრამის განხორციელების შესახებ და სთხოვენ მაქსიმალურად შეეცადონ თავიანთ შვილებში განსხვავებული აზრის მიმართ პატივისცემის ნახალისება. შესაძლოა, ამ შეგონებამ ყოველთვის არ იმოქმედოს, მაგრამ ზოგიერთი მშობელი ნამდვილად შეეცდება ბავშვთან ურთიერთობაში აქტიური მოსმენის, “მე”- შეტყობინებებისა და კონფლიქტების მოგვარების ხელშემწყობი სხვა ხერხების გამოყენებას.

უნდა ითქვას, რომ სასკოლო მედიაცია არ გულისხმობს მხოლოდ მოსწავლეებს შორის აღმოცენებული კონფლიქტების მოგვარებას. ეს შესაძლოა იყოს კონფლიქტი მოსწავლესა და მასწავლებელს შორის, ან კონფლიქტი სკოლის თანამშრომლებს შორის, ან სულაც სკოლის მასწავლებელსა და ერთ-ერთ უკმაყოფილო მშობელს შორის.



რა არის თანატოლთა მედიაცია?

როგორც უკვე ვახსენეთ, სასკოლო მედიაციის პროგრამები სხვადასხვაგვარია, და მათ შორის ერთ-ერთი ყველაზე პოპულარული დღესდღეობით თანატოლთა მედიაციის პროგრამებია. მედიაციის სხვა პროგრამებისგან მათი ძირითადი განსხვავება იმაში მდგომარეობს, რომ მედიატორების როლში აქ მხოლოდ და მხოლოდ მოზარდები გამოდიან — არა მასწავლებლები, არა სკოლის დირექტორი და არა ფსიქოლოგი, არამედ თანაკლასელი, თანასკოლელი, რიგითი მოსწავლე, ერთი სიტყვით — თანატოლი.



აღმოჩნდა, რომ მოზარდებს შეუძლიათ საკმაოდ ეფექტური მედიატორები იყვნენ, რადგან მათ კარგად ესმით თავიანთი თანატოლების; ისინი მედიაციის პროცესის ასაკობრივ შესადაგებას ახერხებენ, იმსახურებენ თანატოლთა პატივისცემას და კონფლიქტების მოგვარებას ცხოვრების ერთ-ერთ ნორმად აღიქვამენ.

თანატოლებს შეუძლიათ ერთმანეთთან ისეთი ურთიერთობის დამყარება, რომელიც უფროსების შესაძლებლობებს სცილდება. ახალგაზრდა მედიატორებს ძალუძთ გაიზიარონ თანატოლთა ხედვა, მათი ენა, განწყობები და ა.შ. თავის მხრივ, მოზარდები, რომლებიც მიდიან მედიაციაზე, აღიქვამენ მას როგორ პრობლემაზე საუბრის ისეთ საშუალებას, რომლის დროსაც შეგიძლია არ გეშინოდეს, რომ უფროსები გაგაკიცხავენ, შეგიფასებენ ქცევას, აზრებს, ან განცდებს. თანატოლ მედიატორებს პატივს სცემენ, რადგან ისინი თავად სცემენ პატივს მოკამათე მხარეებს. თანატოლთა მედიაცია ამაღლებს მოზარდებში თვით-შეფასებასა და დისციპლინას: როდესაც ახალგაზრდები ხედავენ, რომ შეუძლიათ საკუთარი პრობლემების დამოუკიდებელი მოგვარება, ისინი მიღებულ შედეგებზე მეტ პასუხისმგებლობას გრძნობენ და მეტი მონდომებით ასრულებენ მიღწეულ შეთანხმებებსა თუ დაპირებებს.

**მოზარდები
საქმაოდ ეფექტური
მედიატორები
აჩიან, ხადგან
შეუძლიათ
თანატოლებთან
ისეთი
უხიოუხიოობის
დამყარება,
ხომელიც
უფროსების
შესაძლებლობებს
სცილდება**

თანატოლთა მედიაციის პროგრამები ყველა ახალგაზრდას კონფლიქტების კონსტრუქციული მოგვარების საშუალებას სთავაზობს. კარგად მომზადებული ახალგაზრდა მედიატორები იძენენ და ითავისებენ კონფლიქტების მოგვარების უნარ-ჩვევებს, რომლებიც მათ ცხოვრებაში მრავალგზის დაეხმარება. ზუსტად ამ მიზეზის გამო ბევრი სპეციალისტი თვლის, რომ თანატოლთა მედიაციის პროგრამები იზოლირებულად კი არ უნდა ხორციელდებოდეს, არამედ სკოლებში კონფლიქტების მოგვარების სწავლების განუყოფელ ნაწილს წარმოადგენდეს.

უცხოური წყაროები ირწმუნებიან, რომ მედიაციის პროგრამების გამოყენება სკოლებში მნიშვნელოვნად ამცირებს დისციპლინარული ზომების რაოდენობას, კონფლიქტებისა და პრობლემების მოგვარებაზე დახარჯულ დროს და, რაც მთავარია, მკვეთრად აუმჯობესებს მთლიანად სკოლის კლიმატს.

ამ კრებულის მომდევნო სტატიაში თქვენ მოგეცემათ საშუალება უფრო დანვრილებით შეიტყოთ, თუ როგორ შეიძლება დაიგეგმოს და დაინერგოს თანატოლა მედიაციის პროგრამა თვით მოზარდთა თაოსნობით და მათი აქტიური მონაწილეობით.



ნახაჭის აკადრის - ჯუმბერ ღომთათიძე
ქ.ნაჯის ქართუდი სავარო სკოდა

ჩვენი სიოცა ჟონფიქცი ნონ და შიქდუგ

ჩვენი სოფლი სიოცა ჟონ-ჟონთი ძონ-ძვენი სიოცა, ძალ
საუკუნოვანი სიოცა აქვს, ძაგნამ ზოლო ნანებში მომდინარე
მოვლენებმა ჩვენს ქვეყნს იქონია.

სიოცის უკვე ყოფილი დირექტორი "ქოცხალი ჟონფიქცი"
იყო. იგი თავის გარშემო ყველას და ყველაფერს ანერვიუებდა
და მომადურად ანადგურებდა.

მნავენი ჟონფიქცი შიქდუგ ქს ზნობდებოდა მოვლენა. ანდა
სიოცას ანადგობდა დირექტორი მართავს. ძალ ანად
მიღვამები და იღუბი აქვს. მომადურებს სიოცაში მოვლენა
უხარიათ. ყოველი დღე სიხარულით, რადგან სიხარული
ქსიოცისა და ღამიერობა და დირექტორის სიქ ძათთან არის.

როგორ ხარამიშვიდი, იქნა გარეგნული
ანადგობის რაობი, სოფ. ზიხიძის სიოცა

ჟონფიქცი სიოცას და სოფელ შოროს

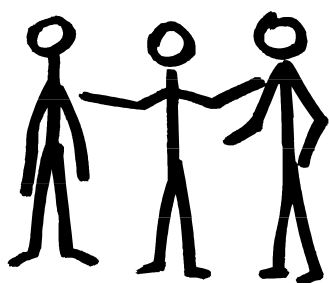
ჩემი სიოცა სიოცა სოფელ ქმსახურება. დიდიდანი ჩარე
განწყობაზე მოსულ გავშვებს ორი გარეგნული შიქდუგ ხარიათი
გვითქვამება, რადგან სიოცის სიოცა არ გვაქვს. სიოცა –
დაუძლიერე ზნობდებოდა იქნა ჩვენი სიოცისათვის. სიოცა
მომადურებს სოფლიდან ხდება, ხოლო სოფელი ჩვენამდე სიოცა
არ უშვებს.

ამ სიოცისთან დაკავშირებით ბევრი ჩვენს
ძაგნამ არატორი გვეშვეს, რადგან სოფელი სიოცა არა
მხოლოდ სიოცად იყვნენ, არამედ სიოცის სიოცა. სოფელში ამ
სიოცის მოვლენების სიოცის არსებობს, ძაგნამ ვინაფერს
თიოცის, რათა მათ ბაღ-ბოსტნებს არატორი მოაქდეს.

ამ ზნობდების მოვლენებმა ჩემი სიოცისა, რათა სიოცაში
მოსულ გავშვებს სიოცისი არ იქნება.

გოროვი სიქარიშვიდი
ანადგობის რაობი, სოფ. თქნის სიოცა

თანატოლთა მედიაცია: იდეიდან საქმემდე!



ნებისმიერ სკოლას ყოველდღიურად უწევს მოსწავლეებს შორის გაჩენილი კონფლიქტების მოგვარება. მედიაცია საშუალებას აძლევს მოსწავლეებს თავად მოაგვარონ თავიანთი კონფლიქტები, უფროსების მხრიდან მზა გადაწყვეტილებების თავზე მოხვევის გარეშე. მედიაციის პროგრამები ავითარებს მოსწავლეებში კომუნიკაციისა და პრობლემების მოგვარების უნარ-ჩვევებს და კონფლიქტში ჩართული მხარეებისაგან მოითხოვს კონფლიქტურ სიტუაციაზე პასუხისმგებლობის საკუთარ თავზე აღებას, რაც აუცილებელი პირობაა მისი მოგვარებისათვის.

თანატოლთა მედიაციის დროს, მოსწავლეები, რომლებსაც გავლილი აქვთ სპეციალური მომზადება მედიაციაში, საკუთარ თავზე იღებენ მესამე ნეიტრალური მხარის როლს და ეხმარებიან სკოლის სხვა მოსწავლეებს მათი კონფლიქტების მოგვარებაში. თანატოლთა მედიაციით, როგორც წესი, გვარდება შემდეგი ტიპის სასკოლო პრობლემები: ჭორები, ენის მიტანა, დაბეზღება, კულტურათა სხვაობის ნიადაგზე აღმოჩენილი კონფლიქტები, სიტყვიერი და ფიზიკური შეურაცხყოფა, მოტყუება, ქურდობა და სხვა.

გვინდა შემოგთავაზოთ რამდენიმე პრაქტიკული რჩევა, რომლებიც ემყარება თანატოლთა მედიაციის პროგრამის განხორციელების

ერთ-ერთ გამოცდილ სტრატეგიას. რა თქმა უნდა, ეს სტრატეგია, რომელმაც უკვე გაიარა ერთგვარი ტესტირება დასავლეთის სკოლებში, ვერ იქნება იდეალური ჩვენი პირობებისათვის, მაგრამ ის აუცილებლად გამოგადგებათ, როგორც კარგი სახელმძღვანელო, როდესაც დააპირებთ თანატოლთა მედიაციის პროგრამის თქვენს სკოლაში, ან სასწავლებელში დანერგვას.

ნაბიჯი პირველი: მიზნად დაისახეთ თანატოლთა მედიაციის პროგრამის დანერგვა; მოეკიდეთ მას, როგორც თქვენს საკუთარ საქმეს!

თუ ახალგაზრდებს მიეცათ საშუალება თავად მიხედონ პროგრამის განხორციელებას, ისინი უკეთ გაითავისებენ საქმეს და დამოუკიდებლად გადადგავენ მისი შესრულებისათვის საჭირო ნაბიჯებს. დასავლეთის ქვეყნებში განხორციელებული სხვადასხვა პროგრამების გამოცდილება გვიჩვენებს, რომ მოზარდებს სურთ მიიღონ მონაწილეობა მათთვის მნიშვნელოვანი პრობლემებისა და საკითხების გადაწყვეტაში; მათ სურთ, რომ გადაწყვეტილებების მიღებისას მათი აზრიც გაითვალისწინონ. ჭეშმარიტი მონაწილეობა კი იწყება მაშინ, როდესაც მოზარდები თავად არიან ჩართულები პროგრამაში და გარკვევით არიან ინფორმირებულები თავიანთი როლების შესახებ. ამიტომ, თუ ახალგაზრდები მზად არიან თავად მოუარონ საკუთარ პრობლემებს - შეთანხმდით და გადადგით ეს პირველი ნაბიჯი!

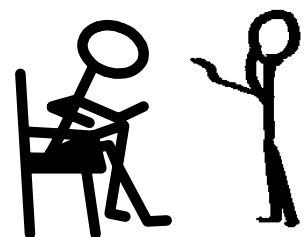
⇒ მომავლის სურათის შექმნა

ისევე, როგორც ნებისმიერი პროცესის დროს, აქაც პირველ რიგში უნდა არსებობდეს მომავლის ხედვა — ნათელი წარმოდგენა იმისა, თუ რისი მიღწევა გსურთ. ასეთი ხედვის ჩამოყალიბებას, როგორც წესი, უძღვება ლიდერი, ადამიანი, რომელსაც შეუძლია თავისი ხედვის სიტყვიერი გადმოცემა სხვებისათვის და მისი მიღწევისათვის კომპეტენტური და ენერგიული გუნდის შექმნა. თუ სკოლაში არსებობს ასეთი ლიდერი, რომელსაც შეუძლია ამ ამოცანის დაძლევა, შეიკრიბეთ ერთად და მაშინვე შეუდექით მეორე ეტაპის განხორციელებას.

⇒ ამ სურათში საკუთარი ადგილის დანახვა

როგორც კი გუნდი გაერკვევა ლიდერის მიერ ჩამოყალიბებულ ხედვაში, საჭიროა, რომ გუნდის თითოეულმა წევრმა ამჯერად უკვე თავისი თვალთ “დაინახოს” შექმნილი სურათი, იპოვოს მასში საკუთარი თავი, მოერგოს მას, მიხედეს, თუ როგორი შეიძლება იყოს მისი როლი და ფუნქცია ამ სურათის კონტექსტში. როგორც კი ამ კითხვებზე პასუხი იარსებებს, ეს ნიშნავს, რომ იწყება ხედვის

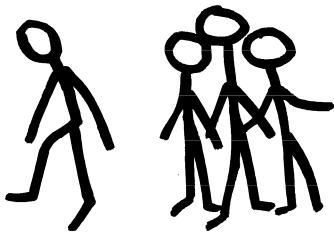
**მედიაცია
საშუალებას აძლევს
მოსწავლეებს
თავად მოაგვახონ
თავიანთი
კონფლიქტები,
უფროსების
მხრიდან მზა
გადწყვეტილებების
თავზე მოხვევის
გაჩეშე**



გათავისების პროცესი და საქმე, რომელსაც გეგმავთ, პირადად თქვენი ხდება, თქვენ ხდებით მასზე პასუხისმგებელი და თქვენზეა დამოკიდებული მისი წარმატებით დაგვირგვინება.

⇒ სურათში საკუთარი ადგილის საბოლოოდ დამკვიდრება მესამე ეტაპზე გუნდმა უნდა გარისკოს და აიღოს რეალური ვალდებულება საქმესთან მიმართებაში. ამიერიდან ეს საქმე ცხოვრების პრიორიტეტი უნდა გახდეს და შესაძლოა გუნდის წევრებს რაღაც მსხვერპლის გაღებაც კი მოუწიოთ მისთვის. დასახული სურათის მისაღწევად საკმარისად ბევრი დრო და ენერგიაა საჭირო, ეს კი იმას ნიშნავს, რომ გუნდის წევრებს ბევრი სხვა რაღაცის, მაგალითად, დისკოთეკებზე სიარულის, ან კომპიუტერზე თამაშის დათმობა მოუწევთ.

⇒ ბევრი ვერ უძლებს სიძნელეებს და “თამაშიდან გადის” როდესაც მოზარდები იგრძნობენ თავიანთი ვალდებულების საფასურს, მათ შესაძლოა ყოყმანი დაიწყონ. ამ ეტაპზე ის მოზარდები, რომლებიც ვერ გაუძლებენ სიძნელეებს, პროცესს ჩამოსცილდებიან. ამისათვის ბევრი მიზეზი დასახელდება: “მაპატიეთ, მაგრამ მშობლები არ მაძლევენ უფლებას..”, “არ შემიძლია ამ საქმეს ამდენი დრო დავუთმო სხვა რაღაცეების ხარჯზე”, “სულ ახლახანს ვიავადმყოფე და არ მინდა მდგომარეობა გავიუარესო”... და ა.შ.



⇒ ბევრი შრომა იქნება საჭირო ხედვის განხორციელებას უზღვავი ენერგია და შრომა სჭირდება. მოზარდებს მოუწევთ განსაკუთრებული სიბეჯითის გამოჩენა, რათა დააბალანსონ, ერთის მხრივ, სკოლის გაკვეთილებზე დასწრება და ზოგადად სწავლა, და, მეორეს მხრივ, თანატოლთა მედიაციის პროგრამის მონაწილის მოვალეობები (დამატებითი შეხვედრები, მედიაციის უნარ-ჩვევების გავარჯიშება, დამატებითი ლიტერატურის კითხვა კონფლიქტებსა და ძალადობაზე). თანატოლთა მედიატორები ძალიან თავდადებულები უნდა იყვნენ, რადგან მათ შესაძლოა მედიატორობა სკოლის გამოცდების დროსაც მოუწიოთ. ასე რომ, მათ ორმაგი შრომა მოუწევთ, მათ შორის გაცდენილი გაკვეთილების ანაზღაურება, ზოგჯერ კი გამოცდების და ტესტების ნაადრევი ჩაბარებაც კი!

⇒ ეს არც ისე ცუდი ყოფილა! შრომისა და მუდმივი დატვირთვის ფასად მოზარდები ნამდვილად დაესაკუთრებიან პროცესს, ხოლო მათი საკუთარი თავის მიმართ რწმენა და საქმისადმი თავდადების ხარისხი გაიზრდება. ამ ეტაპზე ისინი ნელ-ნელა შეეჩვევიან ცხოვრების ახალ რეჟიმს და დადგება დრო, როდესაც დარწმუნდებიან, რომ “ეს ყველაფერი არც ისე ცუდი და დამღლელი ყოფილა, როგორც თავიდან ჩანდა!”

⇒ გამძლეობის შემოწმება (სხვები შეეცდებიან გამარჯვების მოპარვას)

როდესაც პროგრამა პირველ წარმატებებს მიაღწევს, გუნდი მზად უნდა იყოს მოიგერიოს ისინი, ვისაც ამ ეტაპზე მოუწდება პროგრამაში უცებ შემოსვლა და მისი კუთვნილი წარმატების ნაწილობრივ მისაკუთრება. შესაძლოა ასეთი ეტაპი არც განვითარდეს, მაგრამ თუ განვითარდება, საქმეს ნამდვილად აუარევს. დაიწყება ჭორები, ძალაუფლების მოპოვების მცდელობები, ათასგვარი სხვა წვრილმანი კონფლიქტი და უსიამოვნება. ამ დროს ბევრი მოზარდი სერიოზულად ფიქრობს ხოლმე ყველაფერს თავი დაანებოს, რადგან მას მოთმინება ელევა.

⇒ პრობლემების დაძლევა და გამოცდილების შეძენა!

შუა გზაზე პროგრამაში შემოღწევის მცდელობებს ერთი დადებითი მომენტი ახლავს თან: გუნდი დამატებითი ენერგიითა და მონდომებით იბრძვის საკუთარი პოზიციებისა და გამარჯვების შესანარჩუნებლად და ამ დროს ძალიან ბევრს სწავლობს. ხოლო თუ ბევრს ისწავლი, შეძლებ სხვებსაც ასწავლო.

სკოლის
ადმინისტრაციის
მხარდაჭერა
აუცილებელია
თანატოლთა
მედიაციის
პროგრამის
განხორციელებისათვის

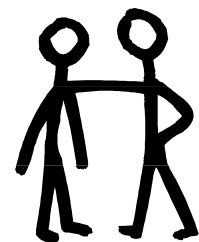
ნაბიჯი მეორე: ადმინისტრაციის მხარდაჭერის მოპოვება

სკოლის ადმინისტრაციამ უნდა იცოდეს, რომ სკოლაში ხორციელდება თანატოლთა მედიაციის პროგრამა. მართალია დაფინანსება დიდი იშვიათობაა, მაგრამ მაინც არსებობს შანსი, რომ სკოლამ დაფაროს ადგილობრივ, ან გასვლით ტრენინგებზე დასწრების ხარჯები. სკოლას შეუძლია დაგეხმაროს ტრენინგის ჩასატარებელი ადგილის მოძებნაში (თუმცა საერთოდ, უმჯობესია ტრენინგების სკოლის გარეთ ჩატარება, რათა ტრენინგისთვის დამახასიათებელმა აურზაურმა და ხმაურმა ხელი არ შეუშალოს სწავლის პროცესს).

გარდა ამისა, სკოლის ადმინისტრაცია შესაძლოა დაგეხმაროს იმის გადაწყვეტაში, თუ რა ტიპის პრობლემები თუ საკითხები უნდა გაიგზავნოს სამედიაციოდ. გახსოვდეთ, რომ იარაღის, ნარკოტიკებისა და სასტიკი ფიზიკური ძალადობის შემთხვევები აუცილებლად უნდა განიხილებოდეს უფროსების მიერ!

ნაბიჯი მესამე: უფროსი კოორდინატორის პოვნა

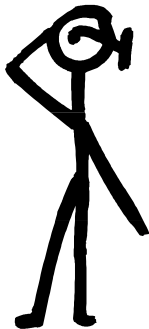
თანატოლთა მედიაციის პროგრამის კოორდინაცია საპასუხისმგებლო საქმეა. პროგრამის წარმატების საწინდარია მასთან შეხებაში მყოფ ყველა ადამიანთან ღია კომუნიკაცია. ასე რომ,



პროგრამის კოორდინატორს საკმაოდ მნიშვნელოვანი ფუნქცია აკისრია და ევალება საქმიანობის ყველა ელემენტის ზედამხედველობა განხორციელოს. კოორდინატორის როლში შეიძლება სკოლის ადმინისტრატორი, მასწავლებელი, ფსიქოლოგი, ან მოხალისე მშობელი გამოვიდეს. მის მოვალეობებში, შედის:

- სკოლის ადმინისტრაციასა და მონვეულ ტრენერებს შორის კავშირის დამყარება და განხორციელება;
- მედიაციის პროგრამის ფარგლებში უფროსთა საორგანიზაციო კომიტეტის მონვევა და ფორმირება;
- ტრენინგის მონაწილეთა შერჩევის მეთვალყურეობა;
- ტრენინგის ორგანიზება და მეთვალყურეობა;
- მედიაციის ტრენინგში მონაწილეობის მიღება და მედიატორის უნარ-ჩვევების დაუფლება;
- მედიაციის პროგრამის შიდა-სასკოლო გაშუქების ორგანიზება, სკოლის პერსონალისა და მოსწავლეების ინფორმირება;
- სამედიაციო საქმეების შერჩევის პროცედურის შემუშავება;
- პროგრამისთვის შესაბამისი წერილობითი ფორმების შემუშავება;
- მედიაციის პროცესის წვრილმანი დეტალების განმარტება, მოსწავლეთა დარწმუნება, რათა მათ კონფლიქტურ სიტუაციებში მიმართონ მედიაციას;
- სამედიაციო სესიების დანიშვნა და მათი ჩასატარებელი ადგილის უზრუნველყოფა;
- თითოეული შემთხვევისათვის შესატყვისი მედიატორების შერჩევა;
- თუ საჭიროა, მედიაციის სესიებზე დასწრება;
- მედიატორებთან მუშაობა მათი უნარ-ჩვევების გასაუმჯობესებლად;
- მედიატორებთან ერთად მედიაციის სესიების განხილვა მათი დასრულების შემდგომ;
- მედიატორთა გუნდთან რეგულარული შეხვედრების ჩატარება გუნდის განმტკიცების მიზნით;
- ჩანაწერების წარმოება და მედიაციის შემდგომი სესიების დანიშვნა კონფლიქტის მხარეთა მოთხოვნის შემთხვევაში;
- ახალი მედიატორების აყვანა;
- მედიატორთა გუნდის მოტივაცია მათი მხრიდან მუდმივი დაინტერესებისა და ენთუზიაზმის უზრუნველსაყოფად;
- მედიატორებისთვის შემდგომი, საკვალიფიკაციო ტრენინგების ორგანიზება

მედიაციის
ჰოგჩამას უნდა
ჰყავდეს
ჟოოხდინატოი,
ხომელიც
ჰოგჩამასთან
დაჯავშირებულ
ყვედანაი
საქმიანობას
ბაუნევს
ზედამხედველობას



ამ სიიდან გამომდინარე ნათელია, რომ კოორდინატორმა ამ საქმეს საკმაოდ დრო უნდა დაუთმოს. შესაბამისად, ზოგიერთ სკოლაში ურჩევნიათ ჰყავდეთ რამდენიმე კოორდინატორი, რაც კიდევ უფრო განამტკიცებს გუნდური მუშაობის პრინციპებს, და სტიმულს აძლევს გუნდის წევრებს შორის თანამშრომლობას.

ნაბიჯი მეოთხე: მშობელთა ჯგუფებისაგან მხარდაჭერის მოპოვება

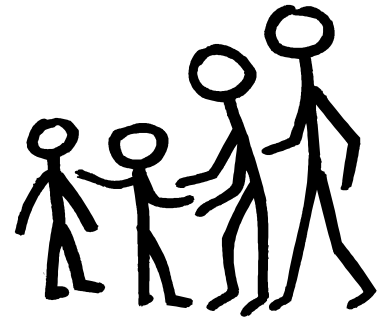
აუცილებლად ჩართეთ პროგრამაში მშობლები და სთხოვეთ მათ დახმარება პროგრამის მოკლე და გრძელვადიანი სიცოცხლისუნარიანობის უზრუნველყოფაში. მშობლები მართლაც უდიდესი რესურსია, რომელიც სკოლამ უნდა აითვისოს. სთხოვეთ მათ; ისინი აუცილებლად დაგიტომობენ დროს და იმუშავენ მოხალისეებად. ბევრი მათგანი ძალიან დაინტერესდება კიდევ პროგრამაში მონაწილეობით, ზოგიერთი კი შეძლებს, თავისი პროფესიიდან გამომდინარე, უსასყიდლოდ დაეხმაროს სკოლას.

აქვე შევეცადოთ ვუბასუხოთ კითხვას: *საიდან შეიძლება მოდიოდეს მედიაციის პროგრამის დაფინანსება?*

პროგრამას როგორც მოკლევადიანი, ასევე გრძელვადიანი მიზნები და ფინანსური საჭიროებები გააჩნია. ფული შესაძლოა საჭირო გახდეს შემდეგი ღონისძიებებისათვის:

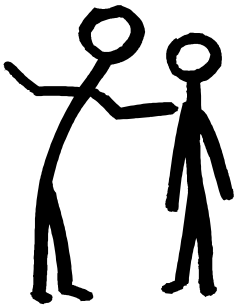
- მედიატორთა სწავლების თანხები;
- კოორდინატორის შრომის ანაზღაურება;
- სახელმძღვანელოების, ვიდეომასალის, სპეციალური ფორმების დაბეჭდვის, გაშუქების (მაგ., პლაკატების გამოცემის) ხარჯები. შესაძლებელია გაკეთდეს სპეციალური ქუდები, მაისურები და მედიატორებისთვის განკუთვნილი სპეციალური სამკერდე ნიშნები;
- ტრენინგის მასალებისა და სატრენინგო ოთახის რენტის საფასური და სხვა.

ამ ხარჯების დასაფარი თანხები სხვადასხვა წყაროებიდან შეიძლება მოდიოდეს. საზღვარგარეთ მედიაციის პროგრამები, როგორც წესი, ერთდროულად რამდენიმე წყაროდან ფინანსდება, ესენია: თვით სკოლის ბიუჯეტი, სკოლის გამგეობის მხარდაჭერა, მშობელთა და მოსწავლეთა მიერ გაღებული სახსრები, სხვადასხვა სათემო და/ან განათლების მხარდამჭერი ფონდები.



ნაბიჯი მეხუთე: მედიატორების შერჩევა

ვინ უნდა გახდეს მედიატორი? მედიატორთა შერჩევა შესაძლოა რთული პროცესი იყოს, რადგან მასში ბევრი მომენტი გასათვალისწინებელია. შეეცადეთ, ისე შეარჩიოთ პოტენციური მედიატორთა გუნდი, რომ იგი წარმომადგენლობითი იყოს კონკრეტული სკოლისათვის, რაც იმას ნიშნავს, რომ გუნდის წევრები უნდა იყვნენ შერჩეულნი სკოლაში წარმოდგენილი ყველა კულტურის, ქცევის, აკადემიური მოსწრებისა თუ სოციალური წარმოშობის გათვალისწინებით. უნდა გახსოვდეთ, რომ თუ მომავალ მედიატორებად მხოლოდ კარგ მოსწავლეებს (ხუთოსნებს) შეარჩევთ, ისინი, ვინც ამ კატეგორიას არ მიეკუთვნებიან, უბრალოდ აღარ მიიღებენ პროგრამაში მონაწილეობას.



კიდევ რამდენიმე რამ, რაც უნდა გაითვალისწინოთ:

- როგორია კანდიდატების წერიტი და ზეპირი კომუნიკაციური უნარ-ჩვევები;
- შეძლებენ თუ არა მოსწავლეები თავად გამოიჩინონ ინიციატივა და ჩაენერონ ტრენინგზე, თუ
- ტრენინგზე მოინვეთ მხოლოდ მათ, ვისაც მასწავლებლები გაუწევენ რეკომენდაციას?
- როგორ შეაფასებთ და როგორ შეარჩევთ საბოლოოდ კანდიდატებს?
- შერჩეულმა მოსწავლეებმა გარკვეული პირობა უნდა დადონ პროგრამაში მონაწილეობის მიღებასთან დაკავშირებით;
- შერჩეული მონაწილეები რეგულარულად უნდა ესწრებოდნენ შეხვედრებს და ღებულობდნენ მონაწილეობას პროგრამის გაშუქებაში;
- მათ მუდმივად უნდა იმუშაონ თავიანთი უნარ-ჩვევების დახვეწაზე და მონაწილეობა მიიღონ ახალი მედიატორების სწავლებაში;
- იმ მოსწავლეებს, რომლებსაც არ მიიწვევთ ტრენინგზე, უნდა შეატყობინოთ ამის მიზეზები და, თუ ეს შესაძლებელია, შეპირდეთ შემდგომ ტრენინგზე მონაწილეობას.

პოტენციური მედიატორების შერჩევაში თავად მოსწავლეებიც დაგეხმარებიან, თუ მათ ამ მიზნით შესაბამის კითხვარს შესთავაზებთ. კითხვარში შეტანილი კითხვები დაახლოებით ასეთი უნდა იყოს:

- დაასახელეთ, თქვენთვის ნაცნობი თანასკოლელებიდან ვის შეუძლია კარგად მოსმენა?
- ვის (ამ სკოლის რომელ მოსწავლეს) შეუძლია ყველაზე კარგად დაგეხმაროთ პრობლემის მოგვარებაში?

- ვის (ამ სკოლის რომელ მოსწავლეს) შეუძლია საუკეთესო რჩევა მოგცეთ მაშინ, როდესაც თქვენ გართულებული გაქვთ ურთიერთობა რომელიმე მეგობართან?
- იცნობთ თუ არა ამ სკოლაში მოსწავლეს, რომელიც გამოირჩევა თავისი მშვიდი მანერებითა და კეთილგანწყობით?

და ა.შ.

გახსოვდეთ: თანატოლთა მედიაციის დროს ორი მედიატორი მუშაობს. ეს კი იმას ნიშნავს, რომ ორმა ადამიანმა წყვილში უნდა იმუშაოს და ერთმანეთს მხარი უნდა დაუჭიროს. თუ ერთ-ერთს გაუჭირდება სიტუაციის მართვა, მეორემ თავის თავზე უნდა აიღოს პროცესის წაყვანა; თუ ერთ-ერთი მთლიანად გართულია პროცესში, მეორეს შეუძლია ამასობაში საჭირო ჩანაწერები გააკეთოს. გარდა ამისა, მედიატორთა წყვილი ძალზე ეფექტურია არაერთგვაროვანი კონფლიქტების მოგვარებისას; მაგალითად, თუ კონფლიქტის მხარეებს წარმოადგენენ მასწავლებელი და მოსწავლე, მედიატორთა წყვილიც, შესაბამისად, მოსწავლისა და მასწავლებლისგან დაკომპლექტდება, რაც უეჭველად გაზრდის მედიაციის პროცესის ეფექტურობას, რადგან ასეთ ვითარებაში მხარეები უფრო კომფორტულად იგრძნობენ თავს.

ხშირად ხდება, რომ “სუსტ” მოსწავლეებად შერაცხული მოზარდები ბრწყინვალე მედიატორები გამოდიან. ტრენინგი აძლევს ამ ახალგაზრდებს შესაძლებლობას სარგებელი მოუტანონ თავიანთ სკოლას, რასაც ხშირად მოსდევს ამ ბავშვების თვითშეფასებისა და საკუთარ ძალებში რწმენის გაზრდა.

ნაბიჯი მეექვსე: თანატოლ მედიატორთა ტრენინგი

როდის უნდა ჩატარდეს ტრენინგი? ეს მნიშვნელოვანი საკითხია, რადგან ტრენინგის დროს მოსწავლეებს უწევთ სკოლის გაკვეთილების გაცდენა და მასწავლებლებს ამ ფაქტის მიმართ სხვადასხვა დამოკიდებულება აქვთ. ასეთ სიტუაციაში ერთ-ერთი კარგი არგუმენტია ის, რომ ტრენინგის დროს მოსწავლეები ეუფლებიან ეფექტურ კომუნიკაციას, მოსმენის და კონფლიქტების მოგვარების უნარ-ჩვევებს, რაც პიროვნული და აკადემიური ზრდისა და განვითარების ძლიერი დამაჩქარებელია. იმისათვის, რათა ტრენინგის გამო გაცდენილი გაკვეთილების რაოდენობა მინიმუმამდე დავიყვანოთ, ტრენინგის სესიები სხვადასხვა დროს უნდა დაინიშნოს — ზოგი დღისით, ზოგი — საღამოს, ზოგიც — შაბათ-კვირას და

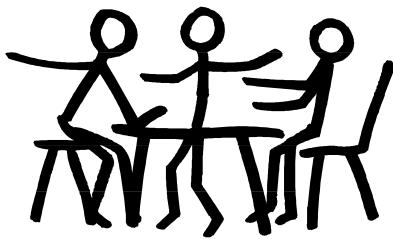


საქმაოდ ხშირია
შემთხვევები,
როდესაც
უახლოვითად
შეხაცხული
მოსწავლეები
ბრწყინვალე
მედიატორები
გამოდიან

დღესასწაულებზე და ა.შ. ტრენინგის დაწყების შესახებ ყველა მასწავლებელი წინასწარ უნდა იყოს გააფრთხილებული.

ნაბიჯი მეშვიდე: გამოცდილი ტრენერების მონვევა

აუცილებლად იზრუნეთ იმაზე, რომ მედიატორთა ტრენინგი გამოცდილმა, კვალიფიციურმა ტრენერებმა ჩაატარონ.



თანატოლთა
მედიაში
კონფიდენციალობის
საკითხს
გახეველი
გამონაჯისები
გააჩნია

ნაბიჯი მერვე: მედიაციის სესიები და შემდგომი ღონისძიებები

სად უნდა ჩატარდეს მედიაცია? საუკეთესო ვარიანტია, როდესაც სკოლას გააჩნია საამისოდ გამოყოფილი სპეციალური ოთახი, რომელსაც დროთა განმავლობაში მედიაციის ცენტრის სახელწოდება მიენიჭება. ამ ოთახის გამოყენებას არა მხოლოდ მედიაციის სესიებისათვის, არამედ ტრენინგისა და სამუშაო შეხვედრებისთვისაც შესძლებთ. სპეციალური ოთახი კარგი საფუძველია მედიაციის პროგრამის სწრაფი განვითარებისათვის. თუ ასეთი ოთახი არ არსებობს, მაშინ ადგილის შერჩევისას უნდა იფიქროთ შემდეგზე: მედიაცია ითხოვს სიმშვიდესა და განცალკევებას. მედიაციის ოთახი უნდა იყოს საკმაოდ დიდი, რათა დაიტიოს მედიაციასთან დაკავშირებული მასალები - სტენდები, პლაკატები, ლიტერატურა. კარგია, თუ მასში გამოყოფილი იქნება მხარეებთან წინასწარი გასაუბრების სივრცე და თვით სესიებისათვის განკუთვნილი კუთხე. უკეთესია, სამედიაციო ოთახი სკოლის შენობაში მდებარეობდეს, რათა მოსწავლე-მედიატორს შორის წასვლა არ უწევდეს.

როდის გაიმართება ხოლმე მედიაციის სესიები? მხოლოდ ლანჩის დროს? როგორც კი კონფლიქტი გაჩნდება? თუ მხოლოდ სკოლის გაკვეთილების დამთავრების შემდეგ? ეს საკითხიც გადასაწყვეტი და შესათანხმებელია.

რას უპირებთ კონფიდენციალობას? მხარეთა შორის არსებული კონფლიქტის მიმართ სრული კონფიდენციალობის შენარჩუნება მედიაციის პროგრამის წარმატების საწინდარია. მედიატორებს არ შეუძლიათ კონფიდენციალური ინფორმაციის გამხელა. კონფიდენციალობის უმნიშვნელო დარღვევაც კი საგრძნობლად დააზიანებს მედიაციის პროგრამას. ეს საკითხი იმდენად მნიშვნელოვანია, რომ საჭიროა ტრენინგის დროს მისთვის ცალკე სესიის დათმობა და მოსწავლე-მედიატორებთან ამ თემაზე სამუშაო შეხვედრის მოწყობა.

ამავე დროს საგულისხმოა, რომ სკოლის ადმინისტრაციამ წინასწარ უნდა განსაზღვროს ის ინფორმაცია, რომელიც, მედიატორებისთვის მისი გამხელის შემთხვევაში, დაუყონებლივ უნდა ეცნობოს პროგრამის კოორდინატორს, ან სკოლის დირექტორს. ეს შესაძლოა ეხებოდეს სექსუალურ ძალადობას, ბავშვებთან სასტიკ მოპყრობას, თვითმკვლელობას, ნარკოტიკების მოხმარებას, ან იარაღის ტარებას. კონფიდენციალობის ეს გამონაკლისები წინასწარ უნდა ეცნობოს მედიაციაზე მისულ მხარეებს. უკეთესია, რომ კონფიდენციალობასთან დაკავშირებულ ყველანაირ წვრილმანზე ინფორმირება გააკეთოს პროგრამის კოორდინატორმა, მხარეებთან წინასწარი შეხვედრის დროს. თუ ეს საკითხი მედიაციის დროს ამოტივტივდა, მაშინ უკვე მედიატორები იძლევიან განმარტებას და ეკითხებიან მხარეებს, სურთ თუ არა მათ მედიაციის გაგრძელება. მედიატორებმა უნდა აგრეთვე აცნობონ მხარეებს, თუ ვის გადაეცემა მათგან მიღებული ინფორმაცია, და შესთავაზონ მხარეებს, რომ თავად დაესწრონ ინფორმაციის სკოლის დირექტორისადმი (ან პროგრამის კოორდინატორისადმი) გადაცემის პროცესს.

რა მხარდაჭერა და დამატებითი ტრენინგი ჩაუტარდებათ მედიატორებს? მედიატორთა გუნდი რეგულარულ შეხვედრებს საჭიროებს, გარდა ამისა, მას სჭირდება არსებული უნარ-ჩვევების დახვეწა/გაუმჯობესება და მოტივირება. იფიქრეთ ამ შეხვედრების სიხშირეზე, ვინ იქნება მათი ორგანიზატორი, ვინ წაუძღვება მათ, სად და როდის ჩატარდება ისინი. მოიფიქრეთ, როგორ შეიძლება მედიატორთა შრომის აღიარება და ნახალისება.

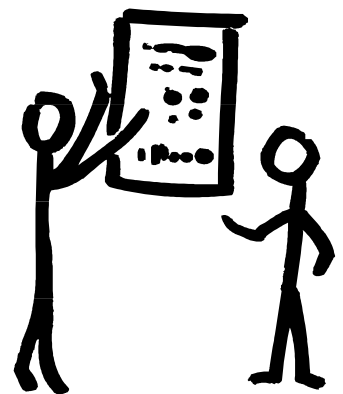
ნაბიჯი მეცხრე: თქვენი პროგრამის პოპულარიზაცია და მისი განვითარების ხელშეწყობა

როგორ გააშუქებთ პროგრამას?

რაც უფრო მეტი იქნება ინფორმაცია პროგრამაზე, მით უკეთესი. სკოლის პერსონალისათვის თავიდან ისედაც რთულია პროგრამის მიღება, მითუმეტეს თუ მასზე ძალიან მცირე ინფორმაცია ექნებათ. იგივე შეიძლება ითქვას მოსწავლეებზე, რომლებიც, ინფორმაციის უქონლობის შემთხვევაში, არ ისარგებლებენ მედიაციის პროცესით და ამით ყველაფერი დამთავრდება. ამდენად, ძალზე მნიშვნელოვანია, რომ სკოლის საზოგადოებამ იცოდეს მედიაციის შესახებ და იმის შესახებ, თუ როგორ ხდება საქმის აღება და განხილვა.

რამდენიმე რჩევა პროგრამის რეკლამირებისათვის:

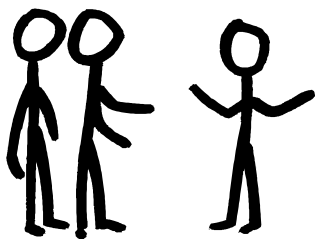
- მოახდინეთ პროგრამის პრეზენტაცია და ჩართეთ მასში მედიაციის პროცესის სადემონსტრაციო როლური თამაში;



- მედიატორებს შეუძლიათ ეწვიონ საკლასო ოთახებს და მოსწავლეებს მედიაციის პროგრამის შესახებ თავიანთი პრაქტიკული გამოცდილება გაუზიარონ;
- სკოლის კედლებზე გაკრული პლაკატები შეახსენებენ ყველას, რომ სკოლაში მოქმედებს მედიაციის პროგრამა;
- სკოლის გამოცემებში და ადგილობრივ გაზეთებში გამოქვეყნებული პუბლიკაციები იძლევიან საშუალებას თქვენი პროგრამის სხვადასხვა ასპექტი გაშუქდეს.

პროგრამის ჩატარებაზე თანხმობის მიღება. სკოლაში თანატოლთა მედიაციის პროგრამის სრული მასშტაბით ამუშავებამდე აუცილებელია სკოლის ადმინისტრაციისა და პერსონალის იმ ნაწილის მხარდაჭერის მოპოვება, რომლებიც არ არიან პირდაპირი გზით ჩართულები ამ პროგრამაში. ზუსტად ამ დროს პროგრამაში მონაწილე მოსწავლეებს ეძლევათ საშუალება გამოავლინონ თავიანთი უნარ-ჩვევები, რადგანაც მოსალოდნელია, რომ სკოლის პერსონალის უმეტესობა საკმაოდ სკეპტიკურად იქნება განწყობილი მედიაციის პროგრამის მიმართ; მათ შეიძლება გაუჭირდეთ იმის დაჯერება, რომ პროგრამას რეალური შედეგის მოტანა შეუძლია. საჭიროა სკოლის პედაგოგთა შეხვედრებზე შესაბამისი პრეზენტაციების მუდმივად კეთება და მათთვის მიღწეული შედეგების გაცნობა. არ არის გამორიცხული, რომ ასეთი შეხვედრისათვის მხოლოდ 20 წუთი დაგითმონ, ასე რომ მოგიწევთ გამოიყენოთ ეფექტური პრეზენტაციის ჩვევები და მოკლედ და ყოვლისმომცველად მოახსენოთ შეკრებილებს პროგრამის არსი. როგორც წესი, ასეთი პრეზენტაცია უნდა დაიწყოს თანატოლთა მედიაციის განმარტებით; შემდეგ, უკეთესი თვალსაჩინოებისათვის, მოკლე როლური თამაშის მეშვეობით მედიაციის პროცესის დემონსტრირების მოხდენაც შეიძლება. დაიტოვეთ რამდენიმე წუთი კითხვებზე პასუხის გასაცემად.

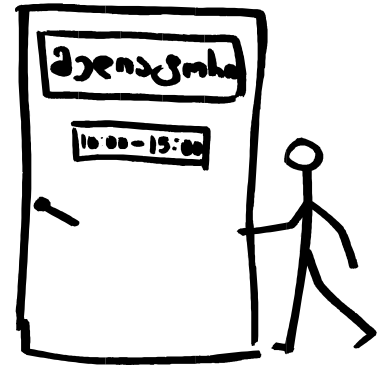
თანატოლთა
მედიაციის
პროგრამის
ამუშავებამდე
აუცილებელია
სკოლის
ადმინისტრაციის
მხარდაჭერის
მოპოვება



სკოლის მოსწავლეთა დაინტერესება. შემდგომი ეტაპია სკოლის მოსწავლეების ინფორმირება იმის შესახებ, რომ მედიატორთა გუნდი ჩამოყალიბებულია და მზად არის დაიწყოს რეალურ კონფლიქტებზე მუშაობა. ამისათვის რამდენიმე სტრატეგიაა გამოსადეგი. ერთ-ერთი სტრატეგიაა მედიატორების დაყოფა წყვილებად და მათი “მივლინება” თითოეულ საკლასო ოთახში, სადაც ისინი პროგრამის 5-წუთიან წარდგენას გააკეთებენ და მოსწავლეთა კითხვებს უპასუხებენ. მეორე სტრატეგია, რომელიც ნაკლებ დროს მოითხოვს, სკოლის მოსწავლეთა საერთო შეკრებას ითვალისწინებს. ეს შეიძლება იყოს მედიაციის პროგრამის სპეციალური ოფიციალური წარდგენა — ლანჩი, ან, თუ ასეთი სპეციალური პრეზენტაციის მოწყობა შეუძლებელია, უბრალოდ უნდა ისარგებლოთ რაიმე ღონისძიების

ფარგლებში მოწყობილი შეკრებით და იქ მოახერხოთ რამდენიმე წუთის განმავლობაში პრეზენტაციის გაკეთება.

წინასწარ გაფრთხილებით, რომ მთლიანი სკოლის წინაშე ასეთი ტიპის პრეზენტაციების ჩატარებას აუცილებლად მოყვება დარბაზიდან შეძახილები, ხითხითი და ა.შ. ეს ნორმალური მოლენაა, რადგან ზოგიერთ მოზარდს უყვარს ამგვარად ყურადღების მიქცევა. თუ ზოგადად აუდიტორიის ყურადღების შენარჩუნებას ახერხებთ, ასეთი ერთეული რეაქციების ნუ შეგეშინდებათ, რადგან, მათ მიუხედავად, მოსწავლეთა უმეტესობა საკმაოდ სერიოზულ დაინტერესებას გამოიჩენს პროგრამის მიმართ. მოსალოდნელია, რომ თვითონ შეკრების დროს დარბაზიდან არც ისე ბევრი კითხვა დაგისვან, სამაგიეროდ, შემდგომში მოიმატებს თქვენდამი კითხვებით მომართვის რიცხვი. ამჯერად კი, პრეზენტაციის დროს, შეეცადეთ მხოლოდ მოკლე ინფორმაცია მიანოდოთ და აცნობოთ, თუ სად და ვისთან შეიძლება ამ პროგრამის შესახებ უფრო დეტალურად დალაპარაკება.



კარგი იქნება, თუ ასეთ ინიციატივასთან ერთად თქვენს სკოლაში *პლაკატების კამპანია*ც მოეწყობა. ამისათვის, შეკრიბეთ ყელა მედიატორი ლანჩის დროს, ან სკოლის გაკვეთილების შემდეგ და სთხოვეთ მოიფიქრონ და დახატონ მედიაციის პროგრამასთან დაკავშირებული პლაკატები. გარდა იმისა, რომ ერთ-ორ საათში რამოდენიმე მშვენიერი პლაკატი გამზადდება, ამავე დროს მედიატორთა გუნდის უკეთ შეკავშირებაც და მათი გუნდური მუშაობის აწყობაც მოხერხდება.

ნაბიჯი მეათე: მედიაციის გუნდი როგორც ცვლილების აგენტი

პროგრამა ამოქმედდა და რამოდენიმე კონფლიქტური სიტუაცია უკვე გაირჩა? ესე იგი დროა იზეიმოთ გამარჯვება! დასაწყისი ყოველთვის რთულია და პროგრამა თავიდან მრავალ ბარიერს წააწყდება. პროგრამის ეფექტურობის შეფასება შესაძლებელია მედიაციაზე შესული საქმეებისა და რეალურად მოგვარებული კონფლიქტების რაოდენობის აღრიცხვით. მას შემდეგ, რაც პროგრამის ინიციატორები მიღწეულ შედეგებს შეაფასებენ, კარგი იქნება გუნდისათვის პატარა ზეიმის მოწყობა. გარდა ამისა, დადგა დრო, რომ სხვა პერსპექტივიდან გადახედოთ თქვენს საქმეს და ეცადოთ რაიმე გზით გააფართოვოთ მოღვაწეობა. იქნებ შესაძლებელია არა მხოლოდ სკოლის შიგნით არსებული კონფლიქტების მოგვარებაზე ზრუნვა, არამედ მოსწავლეებისთვის ისეთი უნარ-ჩვევების მიცემა, რომ მათ თავადაც შეძლონ

სკოლის
შენობაში
სპეციალური
ოთახის
გამოყოფა
მედიაციის
პროგრამის
სწავლა
განვითარებას
საფუძველი

კონსტრუქციულად მოაგვარონ თავიანთი პრობლემები სკოლის კედლებს გარეთაც? როგორ არის შესაძლებელი კონფლიქტების მოგვარებისადმი არაძალადობრივი მიდგომების პოპულარიზაცია სკოლის მასშტაბით და უფრო ფართოდ? როგორ შეიძლება მედიაციის პროგრამის განვითარება ისე, რომ ის ყოველთვის აქტუალური, სახალისო და შესატყვისი იყოს?

სამსჯელო და საფიქრალი ბევრია, წინ ბევრი შრომაც გელით, მაგრამ მთავარი ის არის, რომ თქვენს მიერ წამოწყებული კეთილი საქმე ძალიან ბევრ მოზარდს დაეხმარება რთული სიტუაციიდან გამოსავალის პოვნაში; ამის გაცნობიერება, ალბათ, საუკეთესო განცდა და უდიდესი სტიმულია შემდგომი მუშაობისთვის.



ნახაზის ავტორი - გიორგი წიქარიშვიდი
ფერის საჯარო სკოლა

პრობლემა სიღატაკის დორეკივია და მოსახლეობის შრომის

2003 წელს ახანდციხის №5 საშუალო სიღატაკის დორეკივია
გაუჩინდა.

სიღატაკის მიმდებარე მოსახლეობას საყოფაცხოვრებო ნარჩენები
სიღატაკის ქსოვიში შემოჰქონდა და ქსოვი დიდ ნაგავსაყრელს
დაქონდა. ეს პრობლემა მოსახლეობას და სიღატაკის დორეკივია
შრომის დავიროსვირების მიხედვით გახდა.

ამას ისიც დაემატა, რომ სიღატაკის ქსოვიში მიერ დარეკივი
მცენარეების განსახლება ვერანაირად ვერ ხერხდებოდა, რადგან
მიმდებარე ქსოვიში ბავშვები შემოდიოდნენ და ნარჩენებს
ანადგურებდნენ.

მოუხერხებელ დორეკივი დორეკივიაში, მოსახლეობა არ
თანამშრომლობდა მასთან და აგრძელებდა სიღატაკის ქსოვი
დაბინძურებას. საჭირო იყო ყონტროლის მოგვარება მესამე
მხარის ჩარევით.

ყონტროლის მოგვარება ქსოვიში წერებმა ჩვეს თავში
ავიღეთ და მესამეხარის რაღი ვითამაშეთ დავიროსვირებში
მხარეებს შორის. მივედით თითოეულ ოჯახში და აუხსენით, რომ
ეს ნაგავსაყრელი საფრთხის წარმოადგენდა არა მარტო სიღატაკის
მოსწავლეებისათვის, არამედ მათთვისაც. ჩვენი ინიციატივით
ჩაყარდა შვედრია, რომელშიც ყონტროლის ორთვე მხარე
მონაწილეობდა. შვედრიაზე განვიხილეთ ყონტროლის წყაროები
და ერთად შევეცადეთ მოგვეყარებინა ყონტროლის მოგვარების
გზები.

ამის შემდეგ, ყონტროლი რამოდენიმე წერის და მიმდებარე ქსოვის
მაცხოვრებლები ერთად მივედით ქანდაქის დასაუფთავების
სამსახურში და ვთხოვეთ, რომ სიღატაკისათვის, სასაგვე ყონტროლი
სიღატაკის ქსოვიში დავუდგათ, ხოლო მოსახლეობისთვის –
სიღატაკის მოშორებით. შემდეგ დასაუფთავების აქცია
ჩაყარეთ. ყონტროლი წერების და მოსწავლეების ერთობლივი
ძანისძევით სიღატაკის ქსოვი დასაუფთავდა, მოსახლეობამ ეს
მიმდებარე ქსოვიში დასაუფთავა. დღესდღეობით, დორეკივი
დაბინძურებით, სიღატაკის ქსოვი, დობითა და დავიროსვირის
მხრიდან დაბინძურება აღარ ხდება.

ახანდციხის №5 სახარო სიღატაკის მოსწავლეები

აპილოზის მაგიჟრად...

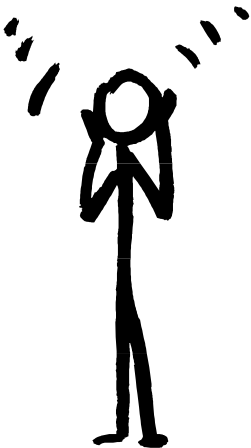
იშვიათად მოიძებნება ადამიანი, რომელსაც ზღაპრები არ უყვარს. ზღაპარი, პატარაობიდანვე, ჩვენი ცხოვრების განუყოფელი და მნიშვნელოვანი ნაწილია. ზღაპრების საშუალებით ვეზიარებით ზოგადსაკაცობრიო ღირებულებებს, ესწავლებთ კეთილისა და ბოროტის გარჩევას, ვეცნობით სხვადასხვა სიტუაციებში ქცევისა და აზროვნების მოდელებს, ვეუფლებით სხვა ადამიანებთან, საზოგადოებასთან, ბუნებასთან, ზოგადად სამყაროსთან ურთიერთობის ფორმებსა და საშუალებებს.

გავიხსენოთ “წითელქუდა”. ამ ზღაპრის ერთ-ერთი მთავარი მორალი ასეთია: უფრთხილდით უცნობებს! მასში საკმაოდ მკვეთრადაა დახატული კონფლიქტში ჩართული ორი მხარე — ერთი დადებითი გმირია, ანუ “კარგია”, ხოლო მეორე — “ცუდი”; ერთი ალალი და უდანაშაულოა, მეორე კი ცბიერი; ერთი მართალია, მეორე — მტყუანი. თქვენ, ალბათ, თითქმის სიტყვა-სიტყვით გახსოვთ საყვარელი ზღაპრის სიუჟეტი.

ამ კრებულში ჩვენ ვისაუბრეთ კონფლიქტების მოგვარების ისეთ პრინციპებზე, რომლებიც ადამიანებთან ურთიერთობის ახალ მოდელს გვთავაზობენ. ეს მოდელი არ აქცევს ყურადღებას სტერეოტიპებს, ითვალისწინებს სხვათა მოსაზრებებს და ცდილობს ისეთ შეთანხმებას მიაღწიოს, რომლის შედეგად ყველა მხარე მოგებული დარჩება.

ახლა კი მოემზადეთ, თქვენ გელით სიურპრიზი. კონფლიქტებისა და მათი მოგვარების შესახებ საუბარს „წითელქუდას“ ახალი ვარიანტით დავასრულებთ. შესაძლოა ყველასათვის კარგად ცნობილი ზღაპრის ამგვარი “რიმეიქი” მეტად უცნაურად მოგეჩვენოთ, რადგან მასში უკუგდებულია “დიდი და ცუდი” მგლის სტერეოტიპი და ნაცადია მომხდარი მოვლენების მგლის პოზიციიდან დანახვა!

მაშ ასე, კონფლიქტების მოგვარების ერთ-ერთი პროცესის საილუსტრაციოდ, გთავაზობთ წითელქუდასა და მგლის ამბავს, რომელიც ეფექტური მოლაპარაკების მეთოდის გამოყენების გამო სრულიად განსხვავებულად განვითარდა და საყოველთაო ჰეფი-ენდით დასრულდა.





წითელქუდა - 2

ანუ როგორ შეიძლება მგლისა და წითელქუდას
კონფლიქტის მოგვარება ეფექტური
მოლაპარაკების მეშვეობით

ნაბიჯი 1 - შეთანხმება მოლაპარაკების შესახებ

წითელქუდა: მე წითელქუდა მქვია. თანახმა ვარ ვისაუბრო,
როდესაც ჩემი ჯერი იქნება და ვიმუშაო პრობლემის
მოგვარებაზე.

მგელი: მე მგელი ვარ. თანახმა ვარ ვისაუბროთ და
მოვეუსმინოთ ერთმანეთს რიგრიგობით. მზად ვარ
ვითანამშრომლო შენთან, წითელქუდავ, პრობლემის
მოსაგვარებლად.

ნაბიჯი 2 - მხარეთა აზრის მოსმენა

წითელქუდა: ბებიაჩემი ტყის ბოლოს ცხოვრობს. დედაჩემის
თხოვნით, მასთან ცხელ-ცხელი ღვეზელი მიმქონდა.
ბოლო დროს ბებია თავს კარგად ვერ გრძნობდა და
ოდნავ მაინც რომ გამეხალისებინა მისთვის

მდგომარეობა, გადავწყვიტე, მისთვის გზად მოკრეფილი ყვავილების თაიგული მიმეტანა. ყვავილების კრეფით გართული ვიყავი, როდესაც შენ, მგელო, უეცრად გადმოხტი ბუჩქებიდან, სასტიკად შემაშინე და უამრავი შეკითხვა დამაყარე: რას ვაკეთებდი, სად მივდიოდი... თანაც განუწყვეტლივ და ხარბად აცმაცუნებდი პირს. საკმაოდ უხეშად და უზრდელად იქცეოდი. მერე ასევე მოულოდნელად სადღაც გავარდი, მე კი შეშინებული დავრჩი.

მგელი: ესე იგი, ბებიასთან მიგქონდა რალაც-რალაციები, როდესაც მე გადმოვხტი ბუჩქებიდან და დაგაფრთხე?

წითელქუდა: დიახ, ბატონო, ზუსტად ასე იყო.

მგელი: მომისმინე, წითელქუდავ. ტყე ჩემი სახლია. მე მასზე ვზრუნავ და ვცდილობ იგი სუფთად და ლამაზად შევინარჩუნო. ზუსტად იმ დღეს ვცდილობდი გამესუფთავებინა ნაგვისგან, რომელიც ადამიანებმა დატოვეს. უეცრად ფეხის ხმა გავიგონე. მივიმაღე ხეების უკან და დავინახე როგორ მოდიოდი სავსე კალათით ხელში. ცოტა არ იყოს დავიბენი, რადგან შენ მეტად უცნაურად იყავი ჩაცმული. რალაც საშინელი წითელი ქუდი გეხურა, თითქოს არ გინდოდა, რომ ვინმეს ეცნე. მოდიოდი, ჩემს ყვავილებს კრეფდი და ჩემს ნერგებს ფეხს აბიჯებდი. ბუნებრივია, რომ მე გაგაჩერე და გკითხე, რას აკეთებ-თქო. შენ კიდევ რალაც სულელური ცეკვა-თამაშის თანხლებით მიამბე, რომ ბებიასთან მიდიოდი და კალათით მისთვის ღვეზელი მიგქონდა. სიმართლე გითხრა, დიდად არ მომეწონა თუ როგორ მეპყრობოდი ან მე, ან ჩემს სახლს.

წითელქუდა: მგელო, მართლა შენუხდი, როდესაც დაინახე, ამ წითელ ქუდში გამონყობილი როგორ ვკრეფდი შენს ყვავილებს და ამიტომ გამაჩერე და გამომკითხე, თუ რას ვაკეთებდი?

მგელი: დიახ ბატონო !

წითელქუდა: მაგრამ პრობლემა ამით ხომ არ ამოწურულა! როდესაც ბებიასთან მივედი, იქ დამხვდი ბებიას



ლამის პერანგით შენიღბული და სცადე ჩემი შეჭმა მაგ შენი საზიზლარი დიდი კბილებით. ის მონადირე რომ არა, რომელმაც გადამარჩინა, მე დღეს ცოცხალი არ ვიქნებოდი. გარდა ამისა, შენ ბებია შემიშინე. სანყალი სანოლის ქვეშ იმალებოდა.

მგელი: შენ ფიქრობ, რომ ლამის პერანგი იმისთვის ჩავიცვი, რომ მომეტყუებინე და თავი ბებიაშენად გამესალებინა? და რომ მე ცუდად მოგექეცი?

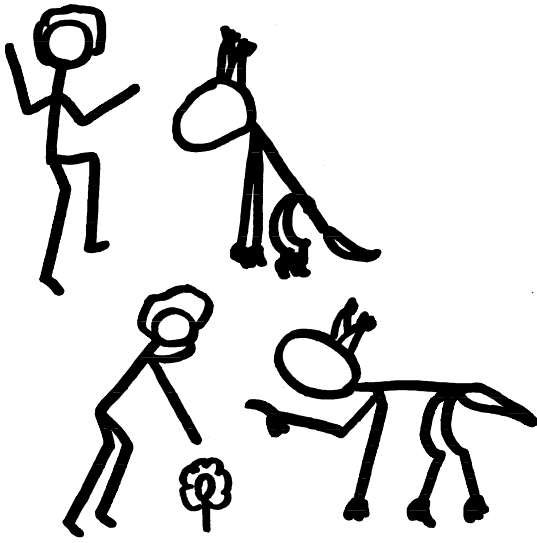
წითელქუდა: მე ვთქვი, რომ შენ შეეცადე ჩემს შეჭმას. მე ნამდვილად მეგონა, რომ შემჭამდი და ლამის ისტერია დამემართა.

მგელი: არა, არა... მოიცა, წითელქუდავ. მე ვიცნობ ბებიაშენს. ვიფიქრე, რომ კარგი იქნებოდა შენთვის ჭკუა მესწავლებინა, რომ მეტი აღარ გაგეფუჭებინა ნერგები და ყვავილები. ამიტომაც თავი დაგანებე და გავიქეცი ბებიას სახლისკენ. ბებიასთან მივირბინე და მოვუყევი რაც მოხდა. იგი დამეთანხმა, რომ შენ ნამდვილად საჭიროებდი გარკვეულ გაკვეთილს. ბებია სანოლის ქვეშ დაიმალა, მე კი მის ლამის პერანგში გამოვენწყე.

ამასობაში შეინც შემოხვედი, დამინახე სანოლში მწოლიარე და რაღაც სისულელე მკითხე ჩემი ყურების შესახებ. ჩემი ყურების სიდიდეზე სხვა დროსაც უთქვამთ რაღაც-რაღაცეები, ასე რომ არ შევიმჩნიე და რაც შეიძლება მშვიდად გიპასუხე, რომ დიდი ყურები უკეთ მოსმენას ემსახურებოდა. მაგრამ შენ ამას არ დაჯერდი და ახლა ძალიან სანყენად მკითხე გადმოკარკლული თვალების შესახებ. ამის ატანა ნამდვილად ძნელი იყო, თანაც იმდენად საზიზლრად იკითხე, რომ.... და მაინც მეორე ლოყის შეშვერა ვამჯობინე და გითხარი, რომ ასეთი თვალები შენს უკეთ დანახვაში მესმარებოდა.

მაგრამ ჩემი კბილების შესახებ შენმა ბოლო შენიშვნამ საბოლოოდ გამომიყვანა წყობიდან. ისე, რომ იცოდე, კბილების მიმართ





განსაკუთრებით მგრძნობიარე ვარ. შესაძლოა ამ შენს ხუმრობაზე თავი უნდა შემეკავებინა, მაგრამ ველარ მივითმინე, გადმოვხტი საწოლიდან და დავიღვრიალე, რომ ასეთი კბილები შენს შეჭმაში დამეხმარებოდა.

მაგრამ, შენ ხომ იცი, და ყველამ იცის, რომ მგელი ვერასოდეს შეჭამს გოგონას, ასე არაა? შენ კიდევ მორთე წივილ-კივილი და დაიწყე სირბილი მთელს სახლში. მე ვცდილობდი შენს შეჩერებას და დამშვიდებას, მაგრამ ამაოდ. უცებ კარი თითქოს შემოინგრაო და ზღურბლზე ის ვეება მეტყევე გამოჩნდა თოფით ხელში. მივხვდი, რომ საფრთხე მემუქრებოდა, ძლივს მოვახერხე ღია ფანჯარში გადახტომა და გავიქეცი.

მას შემდეგ ვიმალები. ტყეში ჩემზე საშინელი ჭორები დადის. შენ დიდი და ცუდი მგელი მიწოდე და იმ შემთხვევიდან მოყოლებული მე ბედნიერი აღარასოდეს ვყოფილვარ. მიკვირს და ვერ ვიგებ, რატომ არ მოგიყვა ბებია, თუ რა მოხდა სინამდვილეში? საშინლად განვიცდი ჭორებს და ტყეში თავი ვერ გამომიყვია... რატომ გააჭიანურეთ ასეთი ვითარება შენ და ბებიაშენმა? ეს ხომ უსამართლობაა? მე სულ მარტო დავრჩი და თავს ძალიან ცუდად ვგრძნობ.

წითელქუდა: შენ გგონია, რომ ჭორები ჩემი გავრცელებულია, შენ ცუდად ხარ, მარტოდ გრძნობ თავს და ვერ გაგიგია, თუ რატომ არ უამბო ბებია სხვებს ამ ამბის რეალური ვითარება... ალბათ იმიტომ, რომ ბებია ძალზედ ავადა და გადაიღალა. როდესაც მე ვთხოვე, რომ ეჩვენებინა, თუ როგორ შეძერა საწოლის ქვეშ, მან მიპასუხა რომ არაფერი ახსოვდა მომხდარიდან. ასე რომ თავადაა გაოგნებული და შემცბარი.

მგელი: ფიქრობ, რომ ბებიას არაფერი ახსოვს იმიტომ, რომ ავადაა? . . .

ნაბიჯი 3 - ინტერესებზე ფოკუსირება

წითელქუდა: მე მინდა, რომ შემეძლოს ბებიასთან ყვავილების მიტანა, რადგან ის სულ მარტოა და ყვავილები მას

გაახალისებს; მინდა შემეძლოს ბებიასთან ტყის გავლით ვიარო, რადგან შემოვლითი გზა საშინლად გრძელია; და კიდევ მინდა, რომ შენ შეწყვიტო ჩემი შეშინება და მუქარა, რადგან მსურს თავი უსაფრთხოდ ვიგრძნო. გარდა ამისა, მიმაჩნია, რომ ტყე საერთოა და კარგი გასართობი ადგილია!

მგელი: ესე იგი, შენ გინდა იარო ტყის გავლით ბებიასთან, რომელიც მარტო ცხოვრობს, და გსურს უსაფრთხოება, რადგან ტყე დასასვენებელი ადგილია?

წითელქუდა: დიახ, და თანაც მინდა, რომ ბებიას ყვავილები ნაწულო ხოლმე.

მგელი: მე კი მინდა, რომ სიარულისას ფეხქვეშ იყურებოდე და ამჩნევდე, თუ რას ადგავ ფეხს. მინდა შეწყდეს ყვავილების კრეფა, რადგან მსურს, რომ ჩემი მშობლიური ტყე ლამაზად გამოიყურებოდეს. მინდა, შეწყდეს ჭორები, რადგან მსურს რომ ადამიანებს მოვწონდე. გარდა ამისა, მინდა ვისიამოვნო ტყეში ცხოვრებით და არ მქონდეს იმის შიში, რომ ჩემზე ვიღაცა ნადირობს.

წითელქუდა: ესე იგი, შენი ინტერესი მდგომარეობს იმაში, რომ ტყე ლამაზად გამოიყურებოდეს, რომ ტყეში თავი უსაფრთხოდ იგრძნო და გინდა რომ ტყეში შემოსულ ადამიანებს მოსწონდე (და არა ეშინოდეთ შენი)?

მგელი: დიახ, ტყე ჩემი სახლია. მე უნდა შემეძლოს თავისუფლად ვიგრძნო თავი საკუთარ სახლში.

ნაბიჯი 4 - “მოგება - მოგება” ვარიანტების შემუშავება

წითელქუდა: ამ პრობლემის მოსაგვარებლად მე შემიძლია ვცადო ტყეში სეირნობისას ბილიქს მივყვე.

მგელი: მე კი ვეცდები, რომ ყოველთვის წინასწარ შეგეხმიანო, როდესაც დაგინახავ, იმის ნაცვლად, რომ ჩუმად გამოგეცხადო ბუჩქებიდან. გარდა ამისა, მე დავრგავ ბებიას სახლის სიახლოვეს ყვავილებს, ასე რომ შენ შეგეძლება მათი დაკრეფა.

წითელქუდა: მე შემოძლია მოვაგროვო ნაგავი, რომელსაც ტყეში დავინახავ და გადავყარო ის ბებიაჩემის სანაგვე ყუთში.

მგელი: მე კიდევ შევივლი ხოლმე ბებიასთან, როდესაც შენ არ გცალია და მოვინახულებ, ის ხომ ჩემი მეგობარია.

წითელქუდა: მე და ბებიას შეგვიძლია დაველაპარაკოთ მეტყევეს და ავუხსნათ, რომ მან შეცდომა დაუშვა შენთან მიმართებაში. ჩემს მეგობრებსაც ვეტყვი, რომ შენი აღარ მეშინია და რომ შენ შეგიძლია ძალიან კეთილიც იყო.

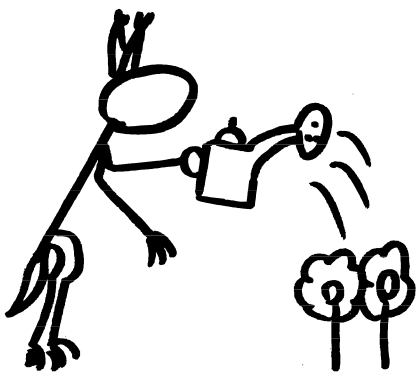
მგელი: მე შემოძლია შევხვდე შენს მეგობრებს და დავათვალიერებინო მათ ტყე!

ნაბიჯი 5 - ვარიანტების შეფასება

მგელი: როგორ ფიქრობ, შენ თუ ეტყვი მეტყევეს და შენს მეგობრებს, რომ შეცდი ჩემთან დაკავშირებით, და რომ მე მართლაც კარგი ვინმე ვარ, აღარ მომიწევს იმაზე ნერვიულობა, რომ ჩემზე ნადირობას გააგრძელებენ?

წითელქუდა: ვფიქრობ, რომ შეგიძლია მშვიდად იყო.

მგელი: იქნებ მე წამოგყოლოდი მეტყევესთან დასალაპარაკებლად.



წითელქუდა: კი, კარგი იქნებოდა. თუ გინდა მეგობრებთანაც წამყევი, როდესაც მათთან მივალ და ვეტყვი რომ შენი აღარ მეშინია... მე მინდა დაგეხმარო ბებიას სახლთან ყვავილების დარგვაში, და კიდევ, მოდი ცოტა ყვევილი ტყეშიც დავრგოთ! და კიდევ იცირა? მგონი, კარგი იქნებოდა ზოგჯერ ბებია ერთად მოგვენახულებინა.

მგელი: მშვენიერი იდეაა.

წითელქუდა: მე თანახმა ვარ!

მგელი: მე ახლა ვიფიქრე... მგონი, შენ გაგიჭირდება ყოველთვის მხოლოდ ბილიკით სიარული. მოდი, მე

გაჩვენებ, სად და როგორ გაიარო, რომ არაფერი გააფუჭო.

წითელქუდა: ვფიქრობ, ეს სამართლიანი მოთხოვნაა.

მგელი: მეც ასე ვფიქრობ.

წითელქუდა: ხომ არ შეგიძლია გადაამოწმო ხოლმე ბებიასთან, თუ როდის შემიძლია მასთან მისვლა?

მგელი: კი ბატონო, ოღონდ თუ დილით დამირეკავ.

წითელქუდა: კარგი იქნებოდა, ჩემი მეგობრებისათვის მცირე შემოწირულობა მეთხოვა ტყეში ექსკურსიის სანაცვლოდ. ეს ფული კი შეიძლება გამოვიყენოთ უფრო მეტი ხეების დასარგავად, ან ტერიტორიის დასასუფთავებლად.

მგელი: მგონი, უკვე ორივე ჩვენგანის ინტერესებზე ვიზრუნეთ.

წითელქუდა: დიახ, ასეთი სახის გამოსავალი ორივეს დაგვეხმარება.

ნაბიჯი 6 - შეთანხმების შექმნა

წითელქუდა: მე ვიზრუნებ ჩემი და ბებიას შეხვედრაზე მეტყვევებთან. შევეცდები დღეს ნაშუადღევს შევუთანხმდე და შენც შეგატყობინებ.

მგელი: მე შაბათისთვის მოვიტან ყვავილებს ბებიას სახლთან დასარგავად. გარდა ამისა, ექსკურსიის სავარაუდო მარშრუტსაც მოვხაზავ და მოგაწვდი.

წითელქუდა: როგორც კი მარშრუტს მივიღებ შენგან, ჩემს ამხანაგებს დავუძახებ, რომ გამოსცადონ იგი. თანაც შესაძლებლობა მომეცემა შენი თავი გავაცნო და ვუთხრა, რომ კარგი ვინმე ხარ.

მგელი: ყუთს შემოწირულობებისათვის ტყის პირას დავკიდებ.

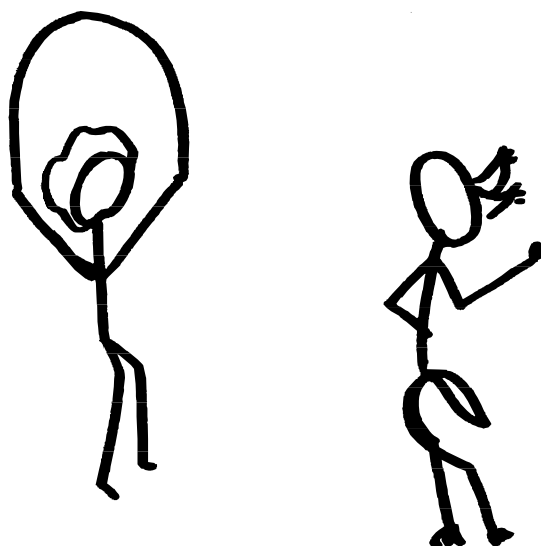


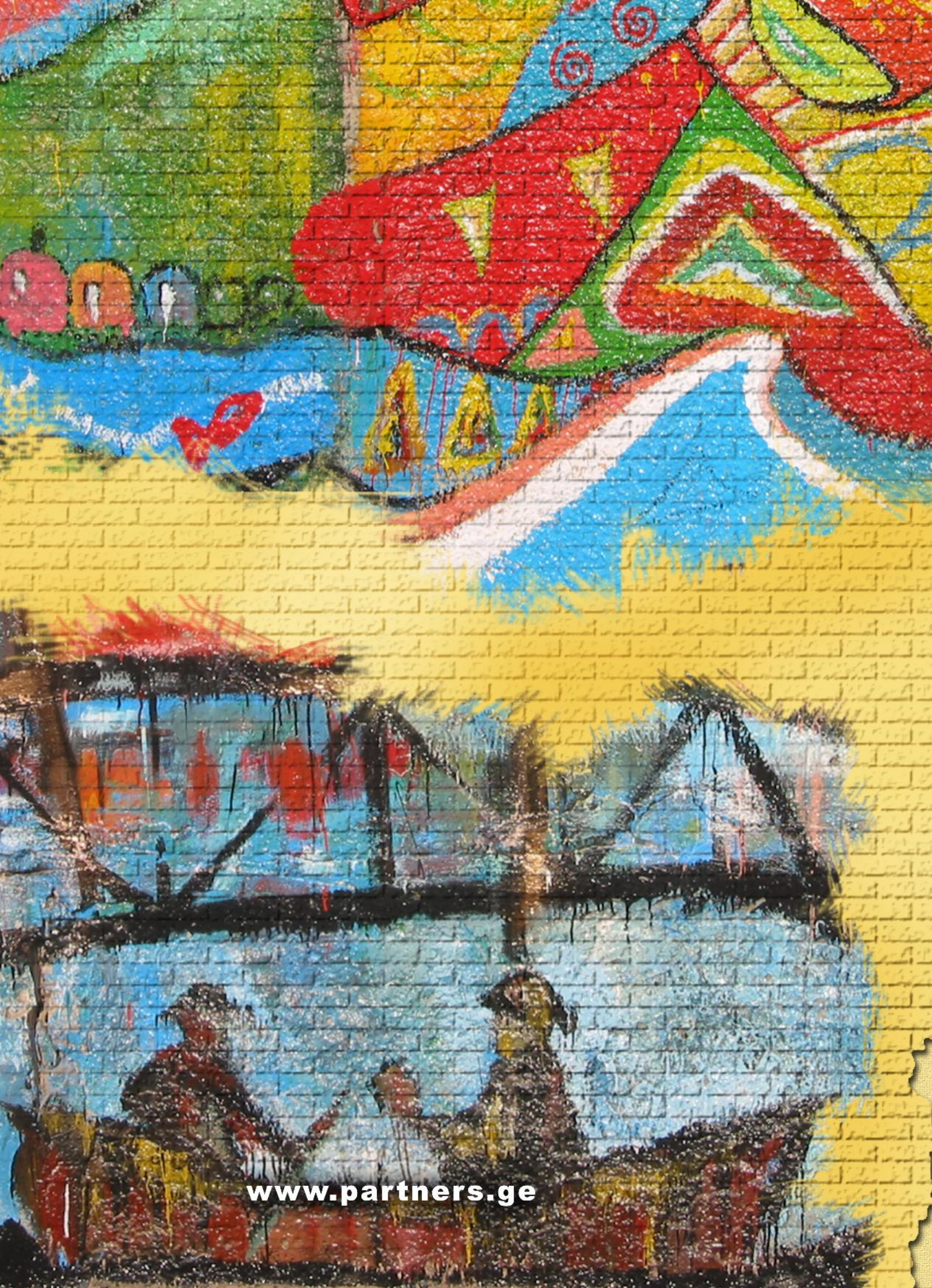
წითელქუდა: მე კი, დილით, 7 საათზე, დაგირეკავ ბებიასთან ვიზიტის შესაძლებლობის გადასამოწმებლად.

მგელი: კარგი. ესე იგი, მე შაბათისთვის უნდა მოვიტანო ყვავილები, მოვხაზო რუქა, წამოგყვე მეტყევესთან სალაპარაკოდ, შევხვდე შენს მეგობრებს და მეგზურობა გავუწიო მათ ტყეში; მივხედო შემონირულობების ყუთს და მივაკითხო ბებიას, როცა შენ არ გეცლება.

წითელქუდა: მე კი უნდა დავნიშნო შესვედრა ბებიასთან და მეტყევესთან, დავრგო შენთან ერთად ყვავილები, მოვიყვანო მეგობრები ტყის დასათვალისწინებლად და წარვუდგინო მათ შენი თავი; დაგირეკო დილის 7 საათზე, რათა გავიგო, შემიძლია თუ არა ბებიასთან სტუმრობა.

მგელმა და წითელქუდამ ერთმანეთს ხელი ჩამოართვეს. შეთანხმება შედგა.





www.partners.ge