

## ეფექტური კომუნიკაცია

ეფექტური კომუნიკაცია გულისხმობს არა მარტო ინფორმაციის მიწოდებას, არამედ მიღებას. მისი მიზანია სასურველი საპასუხო რეაქციის გამოწვევა მეორე ადამიანში და მიმართულია არა მარტო ნათქვამის შინაარსზე არამედ პარტნიორის გრძნობებზეც.

ფსიქოლოგები გამოყოფენ კომუნიკაციის ორ მხარეს - ინფორმაციის გამგზავნი, გადამცემი და ინფორმაციის მიმღები. ინფორმაციის გამგზავნი ახდენს ინფორმაციის კოდირებას, ხოლო ინფორმაციის მიმღები იაზრებს რა სიტყვათა მნიშვნელობას, ახდენს ინფორმაციის დეკოდირებას. იხ: სქემა:

კომუნიკაცია წრიული პროცესია, რადგანაც პარტნიორები ერთმანეთში ცვლიან გამგზავნისა და მიმღების როლებს. უნდა აღინიშნოს, რომ დეკოდირების ფაზაში ხშირად ვაწყდებით კომუნიკაციის შემაფერხებელ გარემოებებს, ესენია:

- ძალიან რთული და სპეციფიური ტერმინებით, სიტყვებით დატვირთული საუბარი;
- არ მოსწონხართ, მიკერძოებული, წინასწარი განწყობა;
- მიზანი ბუნდოვანია ან დამალული, მოსაუბრე მხარეები არ ააშკარავენ კომუნიკაციის ნამდვილ მიზანს;
- ერთი მხარეს მიაჩნია, რომ მეორეს იგივე გრძნობები და მოსაზრებები აქვს მოცემულ საკითხზე, როგორც მას თავად, რაც რეალობისგან შორსაა;
- ინფორმაციის მიმღები განსხვავებულ ემოციურ დატვირთვას ანიჭებს ნათქვამს;
- ინფორმაციის მიმღებს არ აინტერესებს საუბრის თემა/საკითხი; არ აქვს სურვილი ყური დაგიგდოთ, მოგისმინოთ;
- არ აქვს დრო მოგისმინოთ, ეჩქარება.

### აქტიური მოსმენის ფორმები:

- დამაზუსტებელი კითხვების დასმა (მაგ: „რას გულისხმობთ?“, რას ნიშნავს?“) დამაზუსტებელი/ღია შეკითხვები ეხმარება მოქალაქეს სიღრმისეულად გაერკვეს მოსაუბრის ნათქვამში.

- გრძნობების არეკვლა („აღბათ, თქვენ გრძნობთ...“) გრძნობების არეკვლა ნიშნავს მონაწილე ყურადღებით აკვირდება მოსაუბრის ხმის ტონს, სახის გამომეტყველებას, სხეულის ენას, ჟესტებს და მათზე დაყრდნობით ცდილობს ჩაწვდეს მის გრძნობებს და ასახოს ეს გრძნობები სიტყვებში. სიტყვებს, ყოველთვის თან ახლავს გრძნობები. ამიტომ გრძნობების არეკვლა ნიშნავს მოქალაქე სარკესავით ასახავს მოსაუბრის იმ ემოციებს, რასაც დაინახავს, იგრძნობს და აღიქვამს მის ნათქვამში.

- პერიფრაზირება („თუ სწორად გავიგე..... თქვენ ამბობთ, მიგაჩნიათ, თვლით, რომ..“ სხვა სიტყვებით რომ ვთქვათ) პერიფრაზირება ნიშნავს შინაარსის ჩამოყალიბებას საკუთარი სიტყვებით. მოსაუბრე ნათლად ხედავს, სწორად გაიგო თუ არა მოქალაქემ მისი ნათქვამი და თავიდან აირიდოს გაუგებრობა.
- შეჯამება/რეზიუმირება იგივე დასკვნის გაკეთებაა (მაშასადამე რომ შევაჯამოთ გამოთქმული მოსაზრებები, შევთანხმდით, რომ...“)

### **კომუნიკაციის ხელისშემშლელი ფაქტორებია:**

განსჯა, ქადაგება  
 უნდობლობა  
 დადანაშაულება  
 მორალის წაკითხვა  
 დაცინვა  
 დამუქრება  
 დარწმუნება  
 მოთხოვნა  
 ჭკუის დარიგება  
 მზა რეცეპტების შეთავაზება  
 ლექციის წაკითხვა  
 „იარლიყების“ მიწებება  
 შექება

### **ხელისშემწყობი ფაქტორები:**

ზრუნვა  
 აღიარება  
 მოსმენა  
 ნდობა  
 თანაგრძნობა  
 მიმღებლობა  
 პატივისცემა

### **მკვლელი ფრაზები:**

დროს მაკარგვინებთ  
 ეს უნდა იცოდეთ  
 ჩემ კომპეტენციაში არ შედის  
 მე მინდა გააკეთოთ  
 ერთი წუთით მომისმინეთ  
 ისაუბრეთ კორექტულად  
 მე რომ გეუბნებით, უნდა დამიჯეროთ