

კომუნიკაცია

კომუნიკაცია, ფართო გაგებით, არის ინფორმაციის გაცვლა ინდივიდებს შორის სიმბოლოთა საერთო სისტემის საშუალებით. კომუნიკაცია შეიძლება განხორციელდეს ვერბალური ან არავერბალური მეთოდებით. კომუნიკაციის განსახორციელებლად ყოველთვის არის გარკვეული წინაპირობა ანუ ფონური მონაცემები: კერძოდ, კომუნიკაციის პროცესი გულისხმობს საერთო საკომუნიკაციო რეალურ ან ვირტუალურ სივრცეს და საერთო საკომუნიკაციო სიმბოლოებს. წარმატებული კომუნიკაციური პროცესი მხოლოდ ერთგვაროვან ლინგვოკულტურულ სივრცეშია მოსალოდნელი. კომუნიკაცია რომ ჩაითვალოს წარმატებულად, ამის მთავარი წინაპირობაა, რომ საერთო ლინგვოკულტურული მახასიათებლები ანუ ლინგვოკულტუროლოგიურ ღირებულებათა ძირითადი პარადიგმა იყოს საზიარო, ან (როგორც მინიმუმი) პროცესში მონაწილე ყველა მხარისთვის იყოს კარგად ნაცნობი. სხვა სიტყვებით რომ ვთქვათ, ეს არის მონაცემი, რომელიც გულისხმობს, რომ მოსაბურეებს ანუ კომუნიკანტებს კარგად ესმით, რაზეც საუბრობენ და იციან ენა, რომელზეც მეტყველებენ.

განასხვავებენ კომუნიკაციის განხორციელების მექანიკურ და შემოქმედებით მიდგომებს. კომუნიკაცია, მექანიკური მიდგომით, არის ინფორმაციის კოდირებისა და გადაცემის ცალმხრივ მიმართული პროცესი ინფორმაციის წყაროდან ინფორმაციის მიმღებამდე. კომუნიკაცია, შემოქმედებითი მიდგომით, არის კომუნიკაციის მონაწილეთა ერთობლივი მოღვაწეობა, რომლის დროსაც საგნებზე და მოქმედებებზე გამომუშავდება საერთო შეხედულებები, გარკვეული თვალსაზრისით.

ეფექტური კომუნიკაციისათვის მნიშვნელოვანია კომუნიკაციის კონტექსტი, რაც გულისხმობს კომუნიკაციის გარემოს და კომუნიკაციის ფორმებს. ამავე კონტექსტში შედის კულტურა და სოციალური ნორმები. როგორც ზემოთ აღვნიშნეთ, გარკვეული დონის საერთო ლინგვოკულტუროლოგიური სივრცე აუცილებელი პირობაა კომუნიკაციისათვის.

გამოყოფა პირდაპირი ანუ უშუალო კონტაქტის და ვირტუალური ფორმის დისტანციური კომუნიკაცია. გარდა ამისა, არსებობს ცალმხრივი და ორმხრივი კომუნიკაცია:

ა. ცალმხრივი კომუნიკაციის დროს მხოლოდ ერთი ადამიანი საუბრობს. ამ შემთხვევაში ადგილი არ აქვს ინტერაქტიული მეთოდების გამოყენებას: შეკითხვების დასმას, საკუთარი მოსაზრების გამოთქმას, დისკუსიას.

ბ. ორმხრივი კომუნიკაცია გულისხმობს ინტერაქტიული კომუნიკაციის პროცესს. ამ შემთხვევაში კომუნიკაციის პროცესში ჩართულია როგორც ერთი, ისე მეორე მხარე, რაც აადვილებს და უფრო ხელმისაწვდომს ხდის მოწოდებული ინფორმაციის სწორად აღქმისა და გააზრების პროცესს.

ეფექტური კომუნიკაციის დროს ჩვენ უნდა გავიგოთ არა მხოლოდ ტექსტის პირდაპირი შინაარსი, არამედ ქვეტექსტიც, ანუ ისიც, თუ რას გულისხმობს მოსაუბრე.

კომუნიკაციური უნარ-ჩვევებია: მოსმენა, ლაპარაკი, კითხვა, წერა, არავერბალური კომუნიკაცია, ინფორმაციის გარდაქმნა-ტრანსფორმაცია (სმენითი, წერილობითი და გრაფიკული ინფორმაციის ერთი ფორმიდან მეორეში გადატანა), სპეციალური ენის ფლობა (სხვადასხვა მეცნიერების ენობრივი აპარატის ფლობა და სიმბოლოებით ოპერირება). (განმარტებითი ლექსიკონი /ეროვნული სასწავლო გეგმებისა და შეფასების ცენტრი. - [თბ., 2008]. - 20სმ. [MFN: 76027] ნაწ. 1: განათლების სპეციალისტებისათვის / [წიგნზე მუშაობდნენ: სიმონ ჯანაშია და სხვ.]. - [2008]. - 56გვ.. - ბიბლიოგრ.: გვ. 54-56. - ISBN: 978-9941-0-0541-1 (ყველა ნაწ.), ISBN: 978-9941-0-0542-8 (ნაწ. 1) : [ფ.ა.][MFN: 95118])

ფორმების მიხედვით კომუნიკაცია შეიძლება იყოს (მონაწილეთა რაოდენობის მიხედვით ანუ მეტყველების ვექტორის მიხედვით):

1. ერთი ერთთან - ეს შეიძლება იყოს ზეპირი ან წერილობითი საუბარი ან დიალოგი.

2. ერთი მრავალთან - ეს შეიძლება იყოს ზეპირი ან წერილობითი ლექცია, მოხსენება, სიტყვით გამოსვლა, სხვადასხვა ტიპის ჟურნალისტური ტექსტის მედიაფორმები;
3. მრავალი ერთთან - ეს შეიძლება იყოს ზეპირი ან წერილობითი საუბარი: კონფერენცია, ფორუმი, დებატები.

კომუნიკაციის ფორმათა კლასიფიკაცია შესაძლებელია მონაწილეების როლებრივ-ტექნიკური თვალსაზრისითაც:

- ინტერპერსონალური კომუნიკაცია
 - სიტყვიერი კომუნიკაცია (საუბარი /დიალოგი, აგიტაცია, პროპაგანდა)
 - ტექნიკური კომუნიკაცია (ტელეკომუნიკაცია)
- ინტროპერსონალური კომუნიკაცია (შინაგანი მეტყველება)
- ჯგუფური კომუნიკაცია (ინტერნეტ-კომუნიკაციის ზოგი ფორმა, კულტურათაშორისი კომუნიკაცია)

ურთიერთობის **მხარეთა და ფუნქციათა** კლასიფიკაცია შემდეგნაირად გამოიყურება:

1. კომუნიკაციური ანუ საინფორმაციო-კომუნიკაციური-იდივიდთა შორის ინფორმაციის გაცვლა;
2. ინტერაქტიული - მოქმედებათა გაცვლა, ანუ ინდივიდთა შორის ზემოქმედების ორგანიზაცია;
3. პერცეფციული - ერთმანეთის საურთიერთო პარტნიორობად აღქმისა და შემეცნების პროცესი და ამ საფუძველზე ურთიერთგაგების დამყარება.

ურთიერთობის **ფორმა-სახეობათა** კლასიფიკაცია კი ასე გამოიყურება:

1. ფორმალურ-როლებრივი, რომელიც გულისხმობს კომუნიკანტთა დიალოგური ან მონოლოგური როლების განაწილებას;

2. საქმიანი;

3. მანიპულირებადი, რაც მოიაზრებს ზეგავლენის მოხდენას და აგიტაციური ან გარკვეული სარგებლის მიღების განზრახვის კონტენტით ხასიათდება. აქ იგულისხმება ინტერესის თავზე მოხვევა;

4. სულიერი, რაც გულისხმობს საეკლესიო-რელიგიური კონტენტის ან ვერბალურ-კრეატიული სახის მქონე შემოქმედებითი ხასიათის კომუნიკაციას.

კომუნიკაციის ფუნქციები და მიზნები შეიძლება იყოს შემდეგი:

1. კონტაქტური (კონტაქტის დამყარება, ინფორმაციის მიღებისა და გადაცემის მზაობა);
2. ინფორმაციული (ინფორმაციის გაცვლა, კითხვა-პასუხი);
3. მიზნობრივი (ან მიზნობრივად მასტიმულირებელი);
4. მაკოორდინირებელი (ურთიერთკოორდინაცია და ერთობლივ მოქმედებებში შეთანხმება);
5. გაგების ფუნქცია (აზრის ადეკვატური გაგებისა და ზოგადად გაგების ფუნქცია);
6. ემოციური ფუნქცია (ემოციების გაცვლა);
7. ურთიერთობების დამყარების ფუნქცია (საკუთარი ადგილის ფიქსაცია სოციუმში);
8. გავლენის მოხდენის ფუნქცია (პარტნიორის მდგომარეობის შეცვლა, საქციელის, პიროვნული და აზრობრივი დამოკიდებულებების ცვლილებანი)

კომუნიკაციის ძირითადი მოდელი, ანუ კომუნიკაციური ციკლი ასე გამოიყურება:

სისტემაში მონაწილეობას იღებს შემდეგი ხუთი წევრი:

1. წყარო - ახდენს ინფორმაციის კოდირებას და წარმოქმნის მესიჯს;
2. არხი - სამეტყველო სიგნალების ადაპტირებას ახდენს;

3. შეტყობინება - წარმოადგენს დეკოდირებულ ინფორმაციას;
4. მიმღები - ახდენს ინფორმაციის დეკოდირებას (რეკონსტრუირებას);
5. უკუგება - არის დესტინაცია, სადაც უკუ-მესიჯი მიდის.

ეს ხუთივე შემადგენელი ელემენტი ერთ მთლიან კომუნიკაციურ აქტად მოაიზრება.

კომუნიკაციის პროცედურას აქვს შემდეგი ეტაპები:

1. ურთიერთობის მოთხოვნილება (აუცილებელია შეტყობინება ან ინფორმაციის მიღება) - ეს მოთხოვნილება აიძულებს ადამიანს კონტაქტში შევიდეს სხვა ადამიანთან;
2. კომუნიკაციის მიზნებსა და სიტუაციაში ორიენტირება;
3. მოსაუბრის პიროვნებაში ორიენტაცია;
4. საკუთარი ურთიერთობის დაგეგმარება - ადამიანი იმას წარმოადგენს, რასაც ლაპარაკობს (ხშირად სრულიად გაუცნობიერებლად);
5. გაუცნობიერებლად (ზოგჯერ კი გააზრებულადაც) ადამიანი ირჩევს კონკრეტულ საშუალებებს, ფრაზებს, რომელთაც გამოიყენებს საუბრისას, იგი წყვეტს, რა და როგორ თქვას და როგორ მოიქცეს;
6. კონტაქტის დამყარება;
7. აზრების, იდეების, ფაქტების გაცვლა;
8. მოსაუბრის საპასუხო რეაქციის მიღება, ურთიერთობის ეფექტურობის კონტროლი უკუკავშირის საფუძველზე;
9. მიმართულებების, სტილისა და მეთოდების კორექტირება და მათი ურთიერთზემოქმედების ანალიზი.

ზოგადად, კომუნიკაციის **ეფექტურობისათვის** მნიშვნელოვანია შემდეგი:

1. კომუნიკაციის წევრის ან წევრების შესახებ წინასწარი ინფორმაციის ფლობა;

2. მოსმენის სხვადასხვა ტექნიკის გამოყენება ორაზროვნებისა და გაუგებრობების თავიდან ასაცილებლად;
3. კულტურათაშორისი განსხვავებების აღიარება; ასევე, მოსაუბრის ასაკის, სქესის და სოციალური მდგომარეობის გათვალისწინება;
4. საკუთარი და სხვისი სტერეოტიპების გაცნობიერება.
5. ეთიკური ნორმების დაცვა და სამეტყველო ეტიკეტის გარკვეულ დონეზე ფლობა.

ეთიკური ნორმების დაცვის თვალსაზრისით და წარმატებული კომუნიკაციის პრინციპების გასააზრებლად, გავაანალიზოთ შემდეგი მაგალითი:

„კურსის მონაწილეებო!

მე როგორც უკვე გითხარით, თქვენი ვადა იწურება და თქვენ ვალდებულები ხართ, ყველა დავალება გადმოაგზავნოთ. მე შევამოწმებ დავალებებს, დავალებების შეფასებისა და ტესტირების შემდეგ მივიღებ გადაწყვეტილებას, ვინ არის ღირსი შემდეგ ეტაპზე გადასვლისა და ვინ - არა. ტესტირება ჩატარდება კვირას, 2-დან 5 საათამდე. არავითარი საბუთი ტესტის ჩაუბარებლობის არ მიიღება.“

როგორც ხედავთ, ამ ტექსტში შესაცვლელია თითოეული ფრაზა და წინადადება დაწყებული პირველი სასვენი ნიშნიდან (მახილის ნიშანი). გარდა თავაზიანობის ველისა, აქ დარღვეულია საინფორმაციო ხაზიც - ტესტირების დრო და ადგილი არაა სათანადოდ მითითებული. ზემოთ მოყვანილი ტექსტი შევადაროთ იგივე შინაარსის სხვა ტექსტს:

„პატივცემულო მონაწილეებო,

როგორც ადრე მოგახსენეთ, დავალების ჩაბარების ვადები იწურება და უმორჩილესად გთხოვთ, დროულად მოგვაწოდოთ თქვენი ნაშრომები. სწავლების შემდგომ საფეხურზე გადასვლისათვის საჭიროა მონაწილეთა ტესტირება, რომელიც ჩატარდება 2 ნოემბერს, კვირას 14 საათზე თსუ პირველი კორპუსის 109-ე

*აუდიტორიაში. ტესტირების შედეგები განთავსდება ჩვენს საიტზე (www.....) 8
ნოემბერს 12.00-ზე. გისურვებთ წარმატებას!“*

ვერბალური კომუნიკაცია არის ენობრივი მეტყველება. არავერბალური კომუნიკაცია კი ჟესტური ანუ კინეტიკური მეტყველებაა და სხეულის ენა. ასევე, არავერბალურ კომუნიკაციად მიიჩნევა გარკვეული გრაფიკულ-მხატვრული სიმბოლოებით საუბარი, ამის მაგალითია ინტერნეტლიმების (ე. წ. „სმაილების“) გაცვლა.

საუბრისას, სასურველია, თავი ავარიდოთ ისეთ **სტილისტიკურ ნაკლოვანებებს**, როგორიცაა:

1. მრავალსიტყვაობა და პლეონაზმი, რომ არ მეტყველება გადაიტვირთოს სიჭარბის ელემენტებით;
2. ანაქრონიზმი, რაც გულისხმობს ლექსიკური ერთეულების არასწორ გამოყენებას;
3. ტავტოლოგია, რაც მოიაზრებს სიტყვათა უფუნქციო გამეორებებს;
4. სამეტყველო უკმარისობა, საჭირო სიტყვის გამოტოვება და სათქმელის კონცეპტუალური რღვევა;
5. სიტყვის არასწორი გამოყენებით გამოწვეული ლოგიკური შეცდომები;
6. პოლისემიური სიტყვების გამოყენებისას დაშვებული უზუსტობა;
7. მორფო-სინქტაქსური ან კონტენტური ალოგიზმი, რაც გულისხმობს შეუთავსებელი ფორმების ან შინაარსობრივად წინააღმდეგობრივი ლოგიკური წყობის გამოყენებას;
8. არასწორად გამოყენებული პარონიმები, ანუ ერთმანეთთან ახლომდგომი სიტყვები (მაგალითად, კამპანია - კომპანია, პლაგიატი - პლაგიატორი, ვეტერანი - ვეტერინარი და სხვ.);
9. ნეოლოგიზმთა და არქაიზმთა სიუხვე;
10. დიალექტიზმები - ეს ფორმები მხოლოდ ფამილარულ ზეპირ საუბარშია მისაღები;
11. ჟარგონი, როგორც კულტურულ-სოციალური ენობრივი გამოვლინება მხოლოდ კერძო ზეპირმეტყველებით ფამილარულ სიტუაციაშია მისაღები;

12. ინვექტივები და ობსენიტური ლექსიკა, რაც გულისხმობს სიტყვიერ აგრესიას და სრულიად მიუღებელია წარმატებული კომუნიკაციისათვის.

ვერბალური კომუნიკაცია ინფორმაციის სიტყვიერი გადაცემის გზაა. იმისათვის, რომ მივიპყროთ მოსაუბრის თუ ფართო აუდიენციის ყურადღება, საჭიროა ვერბალური კომუნიკაციის შემდეგი საშუალებების გათვალისწინება:

- * საუბრის ეფექტურად დაწყება;
- * საუბრის მანერა – ხმის ტემბრი და სიმაღლე, ხმის ინტონაცია (თბილი, ცივი), ტემპი (მონოტონური, დინამიური) და ა.შ.
- * ცხოვრებისეული ან ფაქტებზე დაყრდნობილი მაგალითების მიწოდება;
- * სიტყვებისა და ფრაზების მრავალჯერ გამეორების თავიდან აცილება;
- * ერთი თემიდან მეორეზე ლოგიკური გადასვლა;
- * შესატყვისი ლექსიკონის გამოყენება.

არავერბალურ კომუნიკაციაში, უპირველეს ყოვლისა, პარალინგვისტური ელემენტები მოიაზრება. ეს არის მეტყველების შემადგენელი დამატებითი ერთეულები, რომელთაც დიდი გავლენა აქვთ კომუნიკაციის აქტზე, რამდენადაც ეს ელემენტები არის მეტყველების გარეგნული მახასიათებლები. ასეთი **ელემენტებია**:

- * პოზა – რა მანერით ზის, დადის ან დგას ადამიანი;
- * პარალინგვისტური ხმები: ტირილი, სიცილი, ჩურჩული, ხველა და ა.შ.;
- * საუბრის მანერა – ხმის ინტონაცია (თბილი, ცივი), ტემპი (მონოტონური, დინამიური) და წარმოთქმული სიტყვების ფსიქო-კოგნიტური მოდელირება (ნერვიულად, მძიმედ, ადვილად, დაგვიანებით და ა.შ.);
- * გარეგნული მახასიათებლები – სახე, თმა, სხეული, ჩაცმულობა, სქესი და ა.შ.

ერთ-ერთი ასეთი პარავერბალური ფორმაა მოსაუბრის შეხება კონკრეტულ კონტექსტში შესაბამისი ფორმით და საინფორმაციო დატვირთვით. ეს შეიძლება იყოს

პოზიტიური (ახლობლობის ან თანაგრძნობის გამომხატველი) ან ნეგატიური (მუქარის და აგრესიის შემცველი).

მეტყველების პროცესში ვერბალური კომუნიკაციით ინფორმაციის მხოლოდ მცირე ნაწილი გადაიცემა, ხოლო არავერბალური კომუნიკაციით კი (ჟესტებით, მიმიკით და პოზით) უფრო მეტი ინფორმაცია მიდის საკომუნიკაციო არხით. ასევე ინფორმაციულია ხმის ინტონაცია და საუბრის ტემპი. ვერბალურ კომუნიკაციას ანუ მეტყველებას ძირითადად თავისუფლად ვაკონტროლებთ. საქმე სხვანაირადაა არავერბალური კომუნიკაციისას. ხშირად ის არ ექვემდებარება ცნობიერს და ქვეცნობიერად ხდება მათი ცვლილება. მნიშვნელოვანია, რომ კომუნიკაციის ეს ორი გზა ემთხვეოდეს ერთმანეთს. როცა ასეთი დამთხვევა არ არის, ეს ნიშნავს, რომ გვეუბნებიან ერთს და ფიქრობენ მეორეს. მოსაუბრის ქვეცნობიერი არავერბალური ფორმით ამხელს მას ამ ტიპის თანხვედრის არქონის შემთხვევაში, რადგანაც ხალისი, ინტერესი, მოლოდინი ან მოწყენლობა, ტყუილი თუ უინტერესობა - ეს ყველაფერი პარავერბალური ფაქტორებით ნათლადაა ასახული ვერბალურ მეტყველებაში.

არსებობს **ფსიქო-ლინგვისტური ზოგადი ნიშნები**, რითაც შეგვიძლია კომუნიკაციის პროცესში მონაწილეთა დამოკიდებულების ან განწყობილების განსაზღვრა. ერთ-ერთი ყველაზე გავრცელებული ჟესტია ხელების გადაჯვარედინება მკერდთან. ეს ჟესტი შეიძლება მეტყველებდეს ადამიანის შებოჭილობაზე, დამაბულობაზე. თუ მოსაუბრეს ხელები გადაჯვარედინებული აქვს და თან ოდნავ უკან არის გადახრილი, ამ შემთხვევაში ის შეიძლება ქმნიდეს ქვეცნობიერ ბარიერს თქვენ შორის. ამიტომ უნდა დააკვირდეთ სახის გამომეტყველებასაც. შესაძლებელია, მას საუბრის თემა აღიზიანებდეს და ამ ჟესტით იცავდეს ქვეცნობიერად თავს.

ცხვირთან ან ტუჩთან თითის მიტანა, როცა ადამიანი გაუცნობიერებლად ეხება ცხვირს, ან აწვალავს ყურის ბიბილოს, ეს შეიძლება ტყუილის მიმანიშნებელი იყოს. თუ თქვენ საუბრობთ და ის გისმენთ, მაშინ მას ეჭვი შეაქვს თქვენს ნაამბობში.

ტყუილისას დიდი მნიშვნელობა აქვს მოსაუბრის თვალებს. მოტყუებისას მას უჭირს თვალის გასწორება და შესანიშნავად გადააქვს მზერა ან იფშვნეტს თვალებს.

როდესაც ადამიანი ქვედა ტუჩს ან ნიკაპს ეხება, ეს ნიშნავს, რომ ის გადაწყვეტილების მიღების პროცესშია.

საკმაოდ მარტივად შეიძლება გამოვიცნოთ მოწყენილია თუ არა ჩვენი თანამოსაუბრე, რადგან ძნელია მოწყენილობის დამალვა და ქვეცნობიერი მარტივად ამხელს ამ მდგომარეობას. ამ დროს ადამიანი იფხანს თავს, ამოქნარებს, მზერა გადააქვს, ისწორებს ტანსაცმელს, ან იცილებს არარსებულ მტვერს. თუ მაგიდაზე თითების კაკუნიც დაიწყო, ეს მოუთმენლობის ნიშანია, ესე იგი, მას ერთი სული აქვს, როდის მორჩება საუბარს კომუნიკანტი.