



ევროკავშირი
საქართველოსთვის

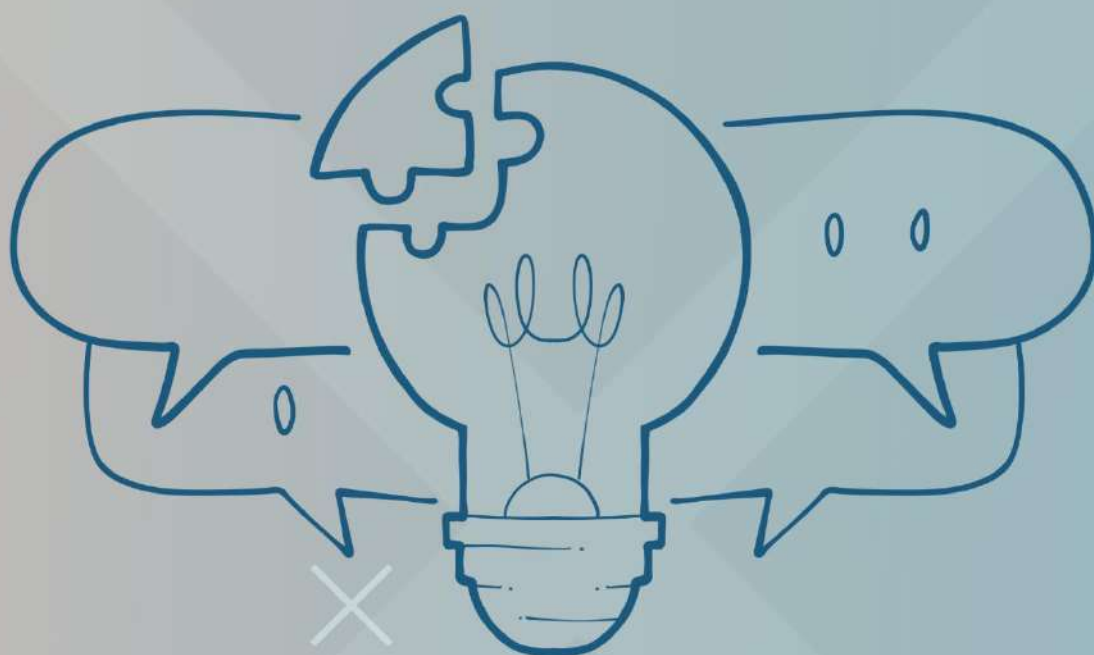
Project funded by the European Union



unag
საპარტნიორო ბაზრის ასოციაცია



პედაგოგის კომუნიკაციური კომპეტენცია



This digital publication was developed by Center for Change and Conflict Management “Partners-Georgia” within the **Local Investments in Networks for Knowledge for Knowledge and Skill-share (LINKS) Project**, implemented by United Nations Association of Georgia (UNAG) and Open Society Foundation, Georgia (OSGF) with financial support from European Union.

წინამდებარე ელექტრონული პუბლიკაცია მომზადდა ცვლილებისა და კონფლიქტის მართვის ცენტრი „პარტნიორები - საქართველოს“ მიერ, პროექტის **ცოდნის და უნარების განვითარების ქსელებისა და პლატფორმების გაძლიერება** ფარგლებში, რომელსაც ახორციელებენ საქართველოს გაეროს ასოციაცია და საქართველოს დია საზოგადოების ფონდი, ევროკავშირის ფინანსური მხარდაჭერით.



ევროკავშირი
საქართველოსთვის
Project funded by the European Union



Publication was developed by Lela Giorgobiani

Cover and page design by Lazare Gvimradze

Tbilisi, 2022

პუბლიკაცია მომზადდა ლელა გიორგობიანის მიერ

გარეკანის და შიდა დიზაინი ეკუთვნის ლაზარე გვიმრაძეს

თბილისი, 2022

This publication has been produced with the assistance of the European Union. Its contents are the sole responsibility of Partners-Georgia and do not necessarily reflect the views of the European Union.

ეს პუბლიკაცია შექმნილია ევროკავშირის მხარდაჭერით. მის შინაარსზე სრულად პასუხისმგებელია პარტნიორები - საქართველო და შესაძლოა, რომ იგი არ გამოხატავდეს ევროკავშირის შეხედულებებს.

სარჩევი

მესავალი	5
კომუნიკაციური კომპეტენციის საკვანძო საკითხები.....	6
ეფექტური კომუნიკაციის ფაქტორები.....	7
„ორეოლის ეფექტი“	8
კაუზალური ატრიბუცია	9
განწყობა.....	9
გარემომყოფთა კეთილგანწყობის მოპოვების უნარი	10
მოსმენის უნარი	11
აქტიური და პასიური მოსმენა	11
აქტიური მოსმენის სავარჯიშო.....	13
დისკუსიის მართვის უნარი	14
სავარჯიშო „საპაერო ბუმტი“	15
არავერბალური კომუნიკაცია	17
სხეულის ენის როლი ინფორმაციის გადაცემის პროცესში	17
პოზა და სხეულის მდებარეობა	18
ჟესტები.....	19
მზერა	20
მიმიკა.....	20
დისტანცია	21
ინფორმაციის აღქმის არხები	22
ვიზუალი	23
აუდიალი	24
კინესთეტიკი	24
ინფორმაციის მიღების პრიორიტეტული არხის განსაზღვრის ტესტი	25
შეცდომა, როგორც გამოცდილების და წარმატების წყარო.....	27
კოგნიტიური ურთიერთობა კოლეგებთან, სტუდენტებთან და მათ მშობლებთან	29
კოლეგებთან ურთიერთობა	30
რა დაეხმარება პედაგოგს ახალ გუნდში უკეთ ადაპტაციაში	32
სტუდენტებთან და მათ მშობლებთან ურთიერთობა	34
პედაგოგის და სტუდენტის უკონფლიქტო ურთიერთობა	34
რეკომენდაციები კონფლიქტური სიტუაციების პრევენციისათვის.....	36
პედაგოგი და მისი სტუდენტების მშობლები.....	39
„რთულ“ მშობლებთან ურთიერთობის 8 წესი.....	40
პოზიტიური ურთიერთობის ძირითადი წესები	43
პროფესიული პედაგოგიური ურთიერთობის ეტიკეტი.....	45
მშმ სტუდენტებთან მუშაობის ზოგადი რეკომენდაციები	48
უსინათლო სტუდენტებთან ურთიერთობის რეკომენდაციები	50
სმენადაქვეითებულ სტუდენტებთან ურთიერთობის რეკომენდაციები.....	51
მეტყველების დარღვევის მქონე სტუდენტებთან ურთიერთობის რეკომენდაციები	53
კონფიდენციალურობა	54
თეორიული მასალის პრაგმატაჟიკა სტუდენტებისთვის.....	55
პედაგოგი როგორც პრეზენტატორი	56
პედაგოგის ხმა და მისი მახასიათებლები	58

საუბრის ტემპი.....	58
პაუზები.....	59
ხმის სიძლიერე.....	59
ხმის სიმაღლე.....	59
ინტონაცია.....	60
აზრობრივი მახვილები.....	60
ვიზუალიზების ტექნიკური საშუალებების გამოყენება.....	61
არავერბალური ასპექტები პრეზენტაციისას.....	63
გარეგნობა.....	63
სხეულის პოზა და ჟესტები.....	63
მხედველობითი კონტაქტი.....	65
სტუდენტების ყურადღების მართვის ხერხები.....	67
სხვადასხვა შემაფერხებელ ფაქტორებზე რეაგირების გზები.....	69
პედაგოგის მუშაობა სოციალურ ქსელში.....	71
სოციალური ქსელი როგორც სტუდენტებთან ურთიერთობის ინსტრუმენტი.....	72
ციფრული ეტიკეტი - როგორ ვიურთიერთოთ სოციალურ ქსელში?.....	76
ციფრული ეტიკეტის რამდენიმე წამყვანი პრინციპი.....	76
ელექტრონული ფოსტით სარგებლობის წესები.....	79
მესენჯერით სარგებლობის წესები.....	80
სოციალურ ქსელში პოზიციონირების წესები.....	81
დანართები.....	82
თვითშეფასების კითხვარები.....	83
პედაგოგის პროფესიული კომუნიკაციის უნარის თვითშეფასების კითხვარი.....	83
ემპათიის უნარის თვითშეფასების კითხვარი.....	86
სავარჯიშოები.....	92
სავარჯიშო „კაციჭამიები“.....	92
სავარჯიშო: „ბებია იაპონიიდან“.....	93
სავარჯიშო: „რიცხვები“.....	94
სავარჯიშო: „რა ფერია?“.....	95
სავარჯიშო: „გადაეცი გრძნობა“.....	95
სავარჯიშო: „მდგომარეობის დემონსტრირება“.....	96
რას ვერ იყიდის ფული, ანუ კლიენტის ნდობის მოპოვება.....	97
თქვენი ყველაზე ძლიერი მოკავშირე.....	97
პიროვნების „მთლიანობა“ – ნდობის ღერძი.....	98
მნიშვნელოვანი წვრილმანები.....	99
ნდობა - ერთი ნახვით!.....	101
როგორ მოვემსახუროთ სხვადასხვა ტიპის კლიენტებს?.....	103
ქედმაღალი კლიენტი.....	103
ლოგიკური კლიენტი.....	104
მეგობრული კლიენტი.....	105
დემონსტრაციული კლიენტი.....	105
მშფოთვარე კლიენტი.....	106
ფასზე ორიენტირებული კლიენტი.....	107
ურთიერთობებზე ორიენტირებული კლიენტი.....	107

შესავალი

წინამდებარე სახელმძღვანელო შექმნილია ევროკავშირის მიერ დაფინანსებული პროექტის „ცოდნისა და უნარების განვითარების ქსელებისა და პლატფორმების გაძლიერება“ ფარგლებში, და მთლიანად მორგებულია პროექტის ბენეფიციარების საჭიროებებზე.

სახელმძღვანელოზე მომუშავე გუნდმა, ჯერ კიდევ მისი დაგეგმვის ეტაპზე ჩავატარეთ რამდენიმე ონლაინ შეხვედრა, რომლის მიზანი იყო პროექტის სამიზნე რეგიონების - აჭარის, გურიის, შიდა ქართლის და ქვემო ქართლის პროფესიულ სასწავლებლებში მომუშავე მასწავლებლების აქტიური ჩართვა სახელმძღვანელოს შინაარსის განსაზღვრის პროცესში. გონებრივი იერიშის და შემდგომი დისკუსიის შედეგად, პედაგოგებთან ერთობლივად შევადგინეთ იმ საკითხების და თემების ნუსხა, რომელთა ხილვაც მათ განსაკუთრებით სურდათ სახელმძღვანელოში.

კომუნიკაციის სფერო იმდენად მრავალფეროვანია, რომ ერთი სახელმძღვანელოს ფარგლებში შეუძლებელია მისი ყველა ასპექტის მოცვა და საჭირო ხდება გარკვეული არჩევანის გაკეთება. როდესაც სახელმძღვანელო პედაგოგებისთვის იქმნება, ეს კიდევ უფრო ართულებს საქმეს - უამრავი სპეციფიკური საკითხია, რომელიც შეიძლება პედაგოგისთვის საინტერესო იყოს და უფრო ნაყოფიერი და ეფექტური გახადოს მისი ურთიერთობის პროცესი სტუდენტებთან, მათ მშობლებთან თუ კოლეგებთან. სწორედ ამ რთული საქმის წარმატებით შესრულებაში დაგვეხმარნენ ზემოთ აღნიშნულ შეხვედრებში ჩართული მასწავლებლები, რისთვისაც მათ დიდ მადლობას ვუხდით.

დარწმუნებული ვართ, რომ სახელმძღვანელო საჭირო და საინტერესო იქნება არა მხოლოდ პროექტში ჩართული პედაგოგებისთვის, არამედ ზოგადად სხვადასხვა საგანმანათლებლო დაწესებულებაში მომუშავე მასწავლებლებისთვის, და ეფექტური კომუნიკაციის საკითხებით დაინტერესებული ყველა პირისთვის.



**კომუნიკაციური
კომპეტენციის
საკვანძო საპროტხები**

ეფექტური კომუნიკაციის ფაქტორები



კომუნიკაციის ცნების განმარტება, სასურველია, განვიხილოთ „ურთიერთობის“ ცნების კონტექსტში. **ურთიერთობა** - ეს არის ადამიანებს შორის კონტაქტის დამყარების და განვითარების პროცესი. ის მოიცავს სამ მხარეს: კომუნიკაცია (ინფორმაციის გაცვლა), ინტერაქცია (ურთიერთქმედება) და სოციალური პერცეფცია (პარტნიორის აღქმა და გაგება).

ერთობლივი მოქმედების დროს ადამიანები ერთმანეთში ცვლიან სხვადასხვა მოსაზრებებს, იდეებს, ინტერესებს, გრძნობებს, განწყობებს და სხვა. ეს ყველაფერი შეგვიძლია განვიხილოთ როგორც ინფორმაცია, ხოლო თავად კომუნიკაციის პროცესი არის ინფორმაციის გაცვლა. თუმცა, კომუნიკაციის პროცესში ინფორმაცია არა მხოლოდ გადაეცემა ერთი მოსაუბრიდან მეორეს, არამედ, ფორმირდება, ზუსტდება და ვითარდება. ამ დროს განსაკუთრებულ როლს თამაშობს ამ ინფორმაციის მნიშვნელობა თითოეული მოსაუბრისთვის. შესაძლოა კომუნიკაციის პარტნიორები არა მხოლოდ ცვლიდნენ ინფორმაციას, არამედ საერთო აზრამდე მისვლა სურდეთ. ამისათვის აუცილებელია, რომ ინფორმაცია არა მხოლოდ მიღებული იყოს, არამედ გაგებული და გააზრებულიც.

იმისათვის, რომ კომუნიკაცია ეფექტური იყოს, აუცილებელია კომუნიკაციის პარტნიორებს გარკვეული უნარები გააჩნდეთ, რომლებიც განსაზღვრავს მათ კომუნიკაციურ კომპეტენტურობას. პედაგოგის კომუნიკაციური კომპეტენტურობა - პროფესიულად მნიშვნელოვანი პიროვნული თვისებაა.

არსებობს სოციალური აღქმის გარკვეული ფაქტორები, რომლებიც შეიძლება პოზიტიურ, ან ნეგატიურ როლს ასრულებდეს კომუნიკაციის პროცესში. მათი გავლენით ინფორმაცია შეიძლება ეფექტურად გადაიცემოდეს ან პირიქით, დამახინჯდეს.

ამგვარი გავლენის მატარებელი შეიძლება იყოს, მაგალითად, ადამიანის შესახებ პირველი შთაბეჭდილება. როგორც ცნობილია, ადამიანის შესახებ პირველი

შთაბეჭდილება ძალიან მნიშვნელოვანია მასთან კონტაქტის დამყარებისთვის. გამოცდილებითაც ვიცით, რომ პირველი შთაბეჭდილება შეიძლება ხელს უწყობდეს, ან უშლიდეს მოსაუბრესთან კონტაქტის დამყარებას. უფრო მეტიც, ის შეიძლება განსაზღვრავდეს ამ ადამიანის მიმართ ჩვენს მომავალ დამოკიდებულებას. ადამიანის გარეგნობა მართლაც ატარებს ინფორმაციას მისი სოციალური და მატერიალური მდგომარეობის, განათლების, ჯანმრთელობის მდგომარეობის და ხანდახან მისი მავნე ჩვევების შესახებაც. ადამიანის მანერები გვეხმარება შევიქმნათ წარმოდგენა მისი სოციალური სტატუსის, აღზრდისა და კულტურის, და ხანდახან პროფესიის შესახებაც. სიარულის მანერა, ჟესტები უფრო დრამა დასკვნის გაკეთების შესაძლებლობას გვაძლევს, მისი ტემპერამენტის ტიპის, ხასიათის შესახებ.

„ორეოლის ეფექტი“

კომუნიკაციის დროს პირველი შთაბეჭდილების ფორმირებაზე გავლენას ახდენს ე. წ. „ორეოლის ეფექტი“. ეს ეფექტი ყველაზე ხშირად ვლინდება მაშინ, როდესაც ადამიანის შესახებ მინიმალური ინფორმაცია გვაქვს. თუმცა, „ორეოლის ეფექტი“ გავლენას ახდენს ჩვენთვის ნაცნობი ადამიანის აღქმაზეც, როდესაც მის მიმართ მკვეთრი ემოციური დამოკიდებულება გვაქვს. მაგალითად, როდესაც ის გვიყვარს, მისი ყველა თვისება დადებითი გვეჩვენება და პირიქით, როდესაც არ გვიყვარს, მის თვისებებს უარყოფითად აღვიქვამთ. „ორეოლის ეფექტის“ გამომწვევი შეიძლება სხვადასხვა მიზეზი / მეცდომა იყოს:

1. უპირატესობის მეცდომა:

როდესაც ვხვდებით ადამიანს, რომელიც ჩვენზე უკეთესია რაიმე ჩვენთვის მნიშვნელოვანი პარამეტრით, მას გადაჭარბებულად დადებითად ვაფასებთ. და, პირიქით, თუ ჩვენ გვაქვს უპირატესობა მასთან მიმართებაში, მაშინ ჯეროვნად არ ვაფასებთ მას. მაგალითად, თუ სუსტი, ჯანმრთელობის პრობლემის მქონე ადამიანი, რომელიც ოცნებობს, რომ იყოს ძლიერი და ჯანმრთელი, შეხვდება ჯანმრთელ ადამიანს, ის გადააფასებს მას ყველა სხვა პარამეტრითაც. მის თვალში ის ჭკვიანიც იქნება, ლამაზიც და კეთილიც.

2. მომხიბვლელობის მეცდომა:

თუ ადამიანი გარეგნობით მოგვწონს, მაშინ მიდრეკილნი ვართ, ვიფიქროთ, რომ ის უფრო კარგია, ჭკვიანია, საინტერესოა. თუ ის გარეგნულად არ მოგვწონს, მაშინ მის დანარჩენ თვისებებსაც ნეგატიურად ვაფასებთ.

3. ჩვენს მიმართ დამოკიდებულების ფაქტორი:

ყველა ადამიანი, რომელიც ჩვენს მიმართ კარგად არის განწყობილი, გვეჩვენება უფრო კარგად, ვიდრე ისინი, ვისაც ჩვენ არ მოვწონვართ.

კაუზალური ატრიბუცია

როდესაც არა გვაქვს ზუსტი ინფორმაცია, იძულებული ვართ ავაგოთ ვარაუდები სხვა ადამიანების ქცევის მიზეზების შესახებ. ჩვენ მივაწერთ მათ რაღაც გრძნობებს, განზრახვებს, მოსაზრებებს და მოტივებს. ეს არის კაუზალური (მიზეზობრივი) ატრიბუცია (მიწერა). როგორც წესი, ჩვენ მიდრეკილნი ვართ ვიფიქროთ, რომ სხვა ადამიანის ქცევა ასახავს მის არსს. ხოლო ჩვენს საკუთარ ქცევას კი ხშირად ვხსნით სხვადასხვა გარემოებებით და ადამიანებით, რომლებმაც გვაიძულეს ამგვარად მოვქცეულიყავით. სამწუხაროდ, ქცევის მცდარმა ინტერპრეტაციამ შეიძლება მიგვიყვანოს კონფლიქტებამდე და გაუგებრობამდე.

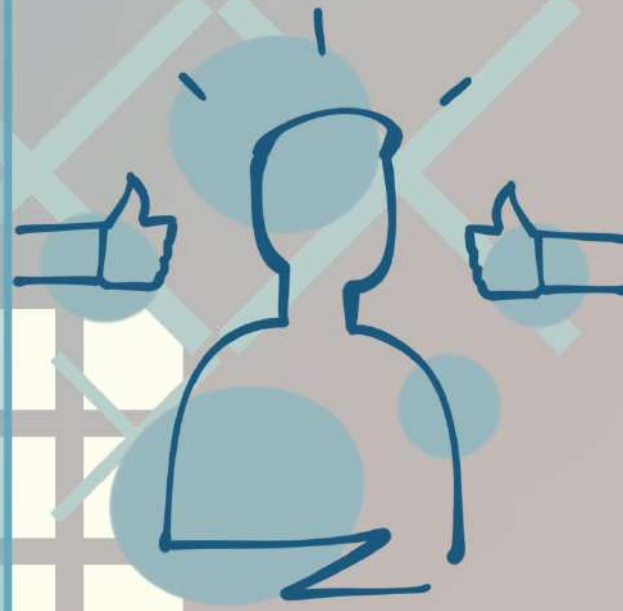
როგორ ავარიდოთ თავი ამ შეცდომებს? აუცილებელია გავარკვიოთ, თუ რატომ მოქმედებს ადამიანი ამგვარად, გავიგოთ მისი ქცევის გარეგანი და შინაგანი მიზეზები. თუ შესაძლებელია, პირდაპირ უნდა ვკითხოთ მას თავისი ქცევის მოტივების შესახებ.

განწყობა

ადამიანი არ შეიძლება იყოს კომპეტენტური ყველა სფეროში, ამიტომ ხშირად იძულებული ვართ, სხვა ადამიანის შესახებ წარმოდგენა შევიქმნათ „კომპეტენტური წყაროს“ დახმარებით. თუ ჩვენთვის უცნობი ადამიანის შესახებ მის გაცნობამდე რაიმეს მოგვიყვებიან, ჩვენ მიდრეკილი ვიქნებით ვეძებოთ ამ დახასიათების დამადასტურებელი ფაქტები, მის სრულიად ნეიტრალურ ქცევაშიც კი.

აქ დიდ როლს თამაშობს ინფორმაციის წყაროს მიმართ ნდობის ხარისხი. თუ წყაროს არ ვენდობით, ან არასერიოზულად აღვიქვამთ მას, მაშინ შესაძლოა მის მიერ მოწოდებული სწორი ინფორმაცია ეჭვის ქვეშ დავაყენოთ და უარვყოთ, როგორც მცდარი. ესეც განწყობის ერთგვარი გამოვლინებაა.

გარემომოყვითა კეთილგანწყობის მოპოვების უნარი



საკუთარი თავის პრეზენტაცია - ეს არის შესაძლებლობა შეუქმნა სხვებს პოზიტიური შთაბეჭდილება საკუთარი თავის შესახებ. პედაგოგისათვის ეს კომუნიკაციური უნარი ძალიან მნიშვნელოვანია. სასურველი მიზნის მისაღწევად პედაგოგს უწევს საკუთარი ქცევის კონტროლი და ქცევის კორექტირება იმის მიხედვით, თუ როგორ რეაგირებენ სხვები მასზე. სასურველი შთაბეჭდილების მოხდენა გარემომოყვით მარტივი არ არის. ამ მიზნის მისაღწევად საჭიროა იმის ცოდნა, თუ რა ახდენს გავლენას აღქმის პროცესზე.

პოზიტიური შთაბეჭდილების მოსახდენად საჭიროა **უპირატესობის ფაქტორის** გათვალისწინება. პედაგოგის შემთხვევაში ეს არის მისი კომპეტენტურობის ჩვენება. ქცევის მანერაში, საგნის კომპეტენციაში უპირატესობის ჩვენება მარტივი არ არის. კომპეტენტურობის მაჩვენებელია დამოუკიდებელი მსჯელობის უნარი, საკუთარი მოსაზრების კარგად არგუმენტირება, ქცევის თავისუფალი მანერა.

სასურველი შთაბეჭდილების მოხდენისთვის ერთ-ერთი ყველაზე მნიშვნელოვანი ფაქტორი **საკუთარი დამოკიდებულების დემონსტრირებაა**; ამის გაკეთება ვერბალურადაც შეიძლება და არავერბალურადაც. ძალიან მნიშვნელოვანია, ჩვენი ვერბალური და არავერბალური სიგნალები ამ დროს არ ეწინააღმდეგებოდეს ერთმანეთს, ანუ *კონგრუენტული* იყოს. ვერბალური და არავერბალური სიგნალების *კონგრუენტულობა* ზრდის დამაჯერებლობას. რთული წარმოსადგენი არ არის რა მოხდება, თუ მაღლიერებას ან შექებას მოღუშული, გულგრილი გამომეტყველებით ან დამცინავი, დამამცირებელი ღიმილით იტყვიან.

ძალიან მნიშვნელოვანია, ვიცოდეთ **კომპლიმენტის თქმა და მიღება**. კომპლიმენტი ეს არის ყურადღების ვერბალური გამოვლენის ერთ-ერთი ფორმა. კომპლიმენტი გვეხმარება კეთილად განვაწყობთ ადამიანი ჩვენს მიმართ, გამოვიწვიოთ მასში პოზიტიური ემოციები. ის შეიძლება მიმართული იყოს გარეგნობაზე, პიროვნულ თავისებურებაზე (ამგვარი კომპლიმენტი პირველზე ძლიერია), პროფესიულ მხარეზე (ზრდასრული სტუდენტებისთვის ეს ძალიან მნიშვნელოვანია) და სხვა.

მოსმენის უნარი



აქტიური და პასიური მოსმენა

პედაგოგსა და სტუდენტებს შორის კომუნიკაციის წარმატება დამოკიდებულია არა მხოლოდ პედაგოგის საუბრის უნარზე, არამედ იმაზეც, რამდენად კარგად შეუძლია მას სტუდენტების მოსმენა.

ადამიანისთვის ძალიან მნიშვნელოვანია, რომ მას უსმენდნენ, მისი ესმოდეთ და თუ ვისწავლით სწორად მოსმენას, ურთიერთობაში წარმატება გარანტირებული გვექნება. ხშირად, მოსმენა აღიქმება, როგორც პასიური ქცევა, ანუ უსიტყვო ქცევა, უბრალოდ არ ლაპარაკი. კომუნიკაციისას მანამ ერთი საუბრობს, მეორე უკეთეს შემთხვევაში, მდუმარედ ელოდება, როდის დაასრულებს ის ლაპარაკს, როგორც კი პირველი გაჩუმდება, მეორე იწყებს თავის პრობლემებზე საუბარს. უარეს შემთხვევაში, მეორე საუბარს იწყებს ისე, რომ არც ელოდება როდის გაჩუმდება პირველი, ანუ აწყვეტინებს მას. ყოველივე ეს მოსმენა არ არის.

მოსმენის მიზანია მოსაუბრის ნათქვამის შინაარსის და მისი ემოციური მდგომარეობის გაგება. როდესაც ჩვენ ვინმეს ინტერესით ვუსმენთ, უნებლიედ ვტრიალდებით მისკენ სახით, ოდნავ გადავიხრებით მის მხარეს და ვამყარებთ ვიზუალურ კონტაქტს.

როდესაც მოსმენისას მოსაუბრეს თვალეში ვუყურებთ, ამით ვაგრძნობინებთ, რომ ჩვენთვის მნიშვნელოვანი და საინტერესოა მისი ნათქვამი. თუ მოსაუბრეს „თავიდან ფეხებამდე“ ვათვალიერებთ, ის იფიქრებს, რომ მისი პიროვნება უფრო გვაინტერესებს, ვიდრე მისი საუბარი. ხოლო, როდესაც მოსმენისას გარემოს ვათვალიერებთ და მოსაუბრეს საერთოდ არ ვუყურებთ, ის გადაწყვეტს, რომ არც მისი საუბარი გვაინტერესებს და არც თავად ის.

მოსმენის დროს ძალიან მნიშვნელოვანია ნათლად ვაჩვენოთ ადამიანს, რომ ყურადღებით ვუსმენთ. ეს შეიძლება გავაკეთოთ თავის დაქნევით, ნეიტრალური შენიშვნებით - „დიახ“,

„გისმენთ“. მთლიანი სხეულით მოსმენის უნარი უჩვენებს მოსაუბრეს, რომ დაინტერესებული ვართ მისით.

მოსმენის დროს მნიშვნელოვანია მოსაუბრისთვის უკუკავშირის მიცემა. ეს უკუკავშირი შეიძლება იყოს ორი სახის - ინფორმაციის ასახვა და მოსაუბრის ემოციის ასახვა. აქედან გამომდინარე, მოსმენის ორი სახე შეიძლება გამოვკვეთოთ - აქტიური და პასიური მოსმენა.

აქტიური მოსმენა - ეს არის მოსმენის ტიპი, როდესაც პირველ პლანზე გამოდის ინფორმაციის ასახვა. ის შეიძლება იყოს არარეფლექსიური და რეფლექსიური.

არარეფლექსიურია მოსმენა, როდესაც მსმენელი არ აკეთებს მოსმენილის ანალიზსა და ინტერპრეტაციას, არამედ, უბრალოდ ასახავს მოსაუბრის მოსაზრებას. აქტიური არარეფლექსიური მოსმენის ელემენტებია - პერიფრაზი, გამეორება, დამაზუსტებელი შეკითხვები.

პერიფრაზირება - მოსაუბრის ნათქვამის საკუთარი სიტყვებით გამეორება - საშუალებას იძლევა დავრწმუნდეთ რამდენად სწორად გავუგეთ მას. გარდა ამისა, პერიფრაზირება აჩვენებს მოსაუბრეს, რომ ვუსმენთ მას და გვესმის მისი. პერიფრაზირებისას მნიშვნელოვანია, გადავცეთ მოსაუბრის ნათქვამის არსი, და არა ყველა წვრილმანი დეტალი. პერიფრაზი შეიძლება დავიწყოთ შემდეგი სიტყვებით:

- თქვენ ამბობთ, რომ ...
- სხვა სიტყვებით რომ ვთქვათ ...
- მხედველობაში გაქვთ, რომ ...
- გინდათ მითხრათ, რომ ...
- თუ სწორად გავიგე თქვენი მოსაზრება ...
- ვფიქრობ, თქვენ გსურთ თქვათ, რომ ...

თუ მოსაუბრის ნათქვამში რაიმე გაუგებარია - უნდა დავუსვათ მას შეკითხვა. მოსაუბრის ნათქვამის დაზუსტება, დამატებითი ინფორმაციის მიღების სურვილი, აქტიური მოსმენის მანიშნებელია. თუ სტუდენტს უჭირს აზრის ჩამოყალიბება პედაგოგი უნდა დაეხმაროს მას შეკითხვით.

რეფლექსიური მოსმენა გულისხმობს საუბარში უფრო აქტიურ ჩართვას. აქტიური რეფლექსიური მოსმენის კომპონენტებია - მოსაუბრის მიერ გამოთქმული აზრის სხვაგვარად ფორმულირება, მისი განვითარება, ვარაუდის გადამოწმება.

აქტიური მოსმენის ტექნიკა მუშაობს მხოლოდ მაშინ, როდესაც მსმენელი ითვალისწინებს მოსაუბრის ემოციურ მდგომარეობას.

ფრაზა - „მესმის, რა რთულია ამაზე საუბარი“ (და სხვა მსგავსი ფრაზები) - მოსაუბრეს აჩვენებს, რომ თანაუგრძნობენ და ესმით მისი მდგომარეობა. აქცენტი კეთდება მოსაუბრის გრძნობების ასახვაზე, მის ემოციურ მდგომარეობაზე. თუ პედაგოგი შეამჩნევს, რომ სტუდენტი დელავს, სასურველია შეაქოს და გაამხნეოს ის. მაგალითად, შემდეგნაირად:

- ყოჩად, ძალიან აკურატულად გიწერიათ. ასეთი ტექსტის წაკითხვა ერთი სიამოვნებაა.
- ვხედავ, რომ საფუძვლიანად ხართ მომზადებული გამოცდისთვის.
- შესანიშნავად გააკეთეთ პრეზენტაცია.
- მიხარია, რომ არ დაუპირისპირდით ერთმანეთს.

პასიური მოსმენა. ხანდახან გვიწევს ისეთი მოსაუბრის მოსმენა, რომელიც აფექტის მდგომარეობაშია, ძლიერ ემოციას განიცდის. აქ აქტიური მოსმენა არ იმუშავებს. ასეთ სიტუაციაში მოსაუბრეს მხოლოდ ერთი რამ სურს - დამშვიდდეს და მართოს საკუთარი თავი. ამ დროს ეფექტურია პასიური მოსმენა. მნიშვნელოვანია, უბრალოდ მოვუსმინოთ მოსაუბრეს და ვაგრძნობინოთ, რომ ვუსმენთ, გვესმის მისი და მზად ვართ მხარდაჭერისთვის. ამ დროს კარგად მუშაობს ე.წ. ნეიტრალური რეაქციები: „დიახ“, „გისმენ“, „გააგრძელე“ და სხვა. ეს ტექნიკა მხოლოდ ერთ რამეს მოითხოვს მსმენელისგან, საუბარი არ უნდა შეწყდეს, მანამ მოსაუბრე არ „დაიცლება“ ემოციისგან. ამის შემდეგ აქტიურ მოსმენაზე შეიძლება გადასვლა - მოსაუბრის ემოციური მდგომარეობის ასახვით: „შენ ალბათ ძალიან განიცდი ...“ „რა თქმა უნდა, ეს ძალიან უსიამოვნოა ...“, „ვხედავ აღელვებული ხარ ...“

აქტიური მოსმენის სავარჯიშო

აქტიური მოსმენის უნარის გავარჯიშებისთვის შეგიძლიათ შემდეგი სავარჯიშო გამოიყენოთ. სავარჯიშოს წამყვანი წაიკითხავს სიტუაციას. ჯგუფის დანარჩენმა წევრებმა უნდა დაწერონ დაზუსტება, შეჯამება და მოსაუბრის აზრის განვითარება.

სიტუაცია: „გუშინ კრებაზე ერთ-ერთმა მშობელმა შენიშვნა მომცა ყველა მშობლის თანდასწრებით. თითქოს პირველი წელია, რაც ვმუშაობ და გაკვეთილის ჩატარება არ ვიცი. მომბეზრდა ყველაფერი, დროა უკვე თავი დავანებო ამ ნერვების მომშლელ საქმეს“.

ამ სიტუაციას წამყვანი წაიკითხავს სამჯერ. პირველი წაკითხვის შემდეგ მონაწილეები წერენ *საპასუხო რეაქციას* დამაზუსტებელი შეკითხვის სახით. მეორე წაკითხვის შემდეგ, მონაწილეები წერენ *შეჯამებას*, ხოლო მესამე წაკითხვის შემდეგ - *მოსაუბრის აზრის განვითარებას*. ამის შემდეგ მონაწილეები ერთიანდებიან 2-3 კაციან ჯგუფებში და უზიარებენ ერთმანეთს თავის ვარიანტებს, ირჩევენ საუკეთესოს და უზიარებენ მთლიან ჯგუფს.

სავარჯიშო საშუალებას იძლევა გავაცნობიეროთ აქტიური მოსმენის კომპონენტები და გავივარჯიშოთ მათი გამოყენება.

დისკუსიის მართვის უნარი



დისკუსია უბიძგებს სტუდენტებს, უფრო მეტი შეიტყონ საკითხზე; შესაბამისად ლექცია მათზე უფრო დამარწმუნებლად მოქმედებს. დისკუსია, პოლემიკა, კამათი - ეს სიტყვები თანამედროვე ცხოვრების ნაწილი გახდა. თუმცა, თითოეულ მათგანს სპეციფიკური მნიშვნელობა აქვს, საჭიროა განვასხვავოთ ისინი ერთმანეთისგან.

კამათი არის მოსაზრებების ნებისმიერი დაპირისპირება, რაიმე საკითხთან დაკავშირებით მოსაზრებების შეუთანხმებლობა, ბრძოლა, რომელშიც თითოეული მხარე თავის სიმართლეს იცავს. **დისკუსია** - საჯარო კამათია, რომლის მიზანია სხვადასხვა მოსაზრების დაპირისპირება, ჭეშმარიტი მოსაზრების ძიება და გამოვლენა, საკამათო საკითხის სწორი გადაწყვეტის მოძიება. დისკუსია ითვლება დარწმუნების ეფექტურ საშუალებად, რადგან მისი მონაწილეები თვითონ მიდიან ამა თუ იმ დასკვნამდე. **დისპუტი** - ეს არის საჯარო კამათი სამეცნიერო ან საზოგადოებრივ საკითხებზე. **პოლემიკა** - საჯარო კამათი საკუთარი მოსაზრების დაცვის და ოპონენტის მოსაზრების უარყოფის მიზნით. **დებატები** - ეს არის რაიმე საკითხთან დაკავშირებით მოსაზრებების გაცვლა.

დისკუსიის ეფექტურობის ამაღლების მიზნით მნიშვნელოვანია გვახსოვდეს, რომ დისკუსია - მოსაზრებების საქმიანი გაცვლაა, რომლის დროსაც მისი თითოეული მონაწილე ცდილობს, რაც შეიძლება ობიექტურად იმსჯელოს. აუცილებელია, ყურადღებით ვუსმინოთ სხვების საუბარს, გავიაზროთ მათი ნათქვამი და საუბარი დავიწყოთ მხოლოდ მაშინ, როდესაც დავრწმუნდებით, რომ ჩვენი მოსაზრება მნიშვნელოვანია. საუბარი უნდა მიდიოდეს მხოლოდ განსახილველ საკითხზე. განხილვის დროს მნიშვნელოვანია არ შევუბოთ მონაწილეთა პიროვნულ მხარეს, არ მივაწებოთ მათ იარლიყები და არ ვთქვათ არაფერი დამამცირებელი. საკუთარი მოსაზრება უნდა დავიცვათ ისე, რომ არ შევლახოთ საპირისპირო მოსაზრების მქონე ადამიანის ღირსება.

დისკუსიის გაძლიერების სწავლა მხოლოდ დისკუსიაში მონაწილეობით შეიძლება. ამიტომ, მნიშვნელოვანია გამოცდილების დაგროვება. გამოცდილების მიღება შესაძლებელია სხვადასხვა სავარჯიშოებში მონაწილეობით და შემდეგ მისი შედეგების გაანალიზებით. ამ მიზნით გთავაზობთ სავარჯიშოს „საჰაერო ბუშტი“.

სავარჯიშო „საჰაერო ბუშტი“

წარმოიდგინეთ, რომ სამეცნიერო ექსპედიციის წევრი ხართ. თქვენი ჯგუფი საჰაერო ბუშტიდან ახორციელებდა დაუსახლებელი კუნძულების აერო-ფოტოგადაღებას. წარმატებით ჩატარებული სამუშაოს შემდეგ თქვენ უკან ბრუნდებით; ოკეანის თავზე მიფრინავთ და ხმელეთამდე 500 კმ-ია დარჩენილი. უკვე ახლობლებთან შეხვედრაზე ფიქრობთ, მაგრამ ხდება გაუთვალისწინებელი შემთხვევა. საჰაერო ბუშტის გარსში გაურკვეველი მიზეზით ჩნდება ნახვრეტი და საჰაერო ბუშტი სწრაფად იწყებს დაშვებას. თქვენ უკვე გადაყრეთ ბორტიდან ბალასტი. გარკვეული დროით ამან ბუშტის დაშვება შეაჩერა, მაგრამ 5 წუთის შემდეგ ბუშტმა იგივე სიჩქარით დაიწყო ვარდნა. თქვენ იწყებთ სიტუაციის გაანალიზებას. თქვენს ჯგუფს აქვს შემდეგი ნივთები:

	დასახელება	რაოდენობა	ინდივიდუალური პასუხი	ჯგუფური პასუხი
1.	ბაგირი	1.5კგ		
2.	ჩანთა მედიკამენტებით	5კგ		
3.	ჰიდრაულიკური კომპასი	6კგ		
4.	თევზის და ხორცის კონსერვები	20კგ		
5.	სექსტანტი	5კგ		
6.	შაშხანა ოპტიკური სამიზნით	25კგ		
7.	კანფეტები	20კგ		
8.	საძილე ტომრები, ეკიპაჟის ყველა წევრისთვის	1.5კგ (თითო)		
9.	სასიგნალო რაკეტების ნაკრები	8კგ		
10.	10 ადგილიანი კარავი	20კგ		

11.	ჟანგბადის ბალონი	50კგ		
12.	გეოგრაფიული რუკების ნაკრები	25კგ		
13.	დასალევი წყალი	20ლ		
14.	ტრანზისტორული რადიომიმღები	3კგ		
15.	რეზინის გასაბერი ნავი	25კგ		

თქვენი ამოცანაა გადაწყვიტოთ, **რა ნივთები და რა თანმიმდევრობით უნდა გადაყაროთ საჰაერო ბუშტიდან**. დავალება ჯერ ინდივიდუალურად შეასრულეთ. ამისათვის, თითოეულ ნივთს გრაფაში „ინდივიდუალური პასუხი“ მიუწერეთ მისი გადაგდების რიგითი ნომერი. დავალების ინდივიდუალურად შესრულების შემდეგ, შეასრულეთ იგივე დავალება ჯგუფურად. იხელმძღვანელეთ შემდეგი წესებით: საკუთარი აზრის გამოთქმა შეუძლია ჯგუფის ყველა წევრს, რამდენჯერაც მოისურვებს, იმდენჯერ; გადაწყვეტილება მიღებულია, როდესაც მას ჯგუფის უკლებლივ ყველა წევრი დაეთანხმება; თუ ერთი წევრიც კი არ ეთანხმება გადაწყვეტილებას, ის მიღებული არ არის და ახალი ვარიანტი უნდა ეძებოთ; გადაწყვეტილება მიღებული უნდა იყოს თითოეულ ნივთთან დაკავშირებით.

არ არის ცნობილი, რა დრო არის დარჩენილი საჰაერო ბუშტის ჩამოვარდნამდე. დიდწილად ეს დამოკიდებული იქნება იმაზე, თუ რამდენად სწრაფად შეძლებთ გადაწყვეტილების მიღებას. თუ ჯგუფი ერთსულოვნად მიიღებს გადაწყვეტილებას რომელიმე ნივთის გადაგდების შესახებ, ის გადაგდებულად ითვლება და ეს შეაჩერებს ბუშტის ვარდნის პროცესს. მთავარია გადარჩეთ. თუ ვერ შეთანხმდებით - ბუშტი ჩამოვარდება. გისურვებთ წარმატებას!

ინდივიდუალური სამუშაოსთვის გეძლევათ 3 წუთი, 15-20 წუთი - დისკუსიისთვის.

არავერბალური კომუნიკაცია



სხეულის ენის როლი ინფორმაციის გადაცემის პროცესში

დადგენილია, რომ ურთიერთობისას ინფორმაციის მხოლოდ 7% გადაეცემა ვერბალურად (სიტყვების მეშვეობით); ინფორმაციის 38% გადაეცემა ისეთი სიგნალებით, როგორიცაა ხმის ტემბრი, ინტონაცია, ხმის სიძლიერე, საუბრის სისწრაფე; ხოლო დარჩენილი 55% - სხეულის ენის მეშვეობით. რაც ნიშნავს, რომ ჩვენ ხმით ვლაპარაკობთ და მთელი სხეულით ვსაუბრობთ. მოსაუბრის თანაგანცდის უნარი, მისი ემოციური მდგომარეობის გაგება (რომლის დამაღვაც მას შესაძლოა სურდეს) - ეფექტური კომუნიკაციის მთავარი პირობაა. ამაში კი მისი სხეულის ენის გაშიფვრა გვხმარდება.

ვერბალური არხით ფაქტობრივი ინფორმაცია გადაეცემა, ურთიერთობის არავერბალური არხით, კი, ძირითადად, გრძნობები და ემოციები. ადამიანს შეუძლია აკონტროლოს თავისი მეტყველება, მაგრამ სხეულის ენას - ჟესტებს, მიმიკას, სხეულის პოზას - როგორც წესი ვერ / ნაკლებად აკონტროლებს. ამიტომაც, არავერბალური ურთიერთობა უფრო ინფორმაციულია, ვიდრე სიტყვები. ადამიანი შეიძლება კომპლიმენტს ამბობდეს, ხოლო მისი მზერა, სახის გამომეტყველება, პოზა, ჟესტები აჩვენებდეს, რომ მისი სიტყვები არ არის გულწრფელი; აქედან გამომდინარე, მისი კომპლიმენტიც აზრს დაკარგავს. არავერბალური ენა გამოსატავს, რას ფიქრობენ ადამიანები ჩვენზე სინამდვილეში. ეფექტური კომუნიკაციის დასამყარებლად მნიშვნელოვანია, რომ სიტყვები შესაბამისი არავერბალური სიგნალებით იყოს მხარდაჭერილი. მაგალითად, თუ პედაგოგი ამბობს: „დილა მშვიდობისა, სტუდენტებო, მიხარია თქვენთან შეხვედრა“, შესატყვისი არავერბალური სიგნალი უნდა იყოს ღიმილი, კეთილგანწყობილი მზერა, გახსნილი პოზა.

კომუნიკაციის არავერბალური საშუალებებია:

- პოზა და სხეულის მდებარეობა;
- ჟესტები;
- მზერა;
- მიმიკა;
- დისტანცია.

პოზა და სხეულის მდებარეობა

პოზა და სხეულის მდებარეობის ცვლილება ბევრ ინფორმაციას შეიცავს. პოზის ხშირი ცვლა, სკამზე „ცქმუტვა“, მოუსვენრობა, ფაციფუცი შინაგანი შფოთვის და დაძაბულობის მაჩვენებელია. სკამის კიდეზე ჯდომა აჩვენებს, რომ ადამიანს ან წასვლა სურს, ან რაიმე მოქმედებისთვის ემზადება, ან სურს ადგნების შესუსტება, ან სურს ყურადღების მიქცევა, ან საუბარში ჩართვას აპირებს. სხეულის მდგომარეობა აჩვენებს სიტუაციის მიმართ რეალურ დამოკიდებულებას. მაგალითად, სხეულის გადახრა მოსაუბრისკენ აჩვენებს მის მიმართ ყურადღებას და კეთილგანწყობას. ადამიანი, რომელსაც სიამოვნებას ურთიერთობა, თავს მშვიდად და კომფორტულად გრძნობს.

განსაკუთრებით აღსანიშნავია სტუდენტების დია და დახურული პოზები, როგორც მათი მეცადინეობაში ჩართულობის და ემოციის მაჩვენებელი.

დია პოზიცია - ხელები და ფეხები არ არის გადაჯვარედინებული, ხელის გულები ჩანს, სხეული გადახრილია მოსაუბრისკენ. ეს აჩვენებს ფსიქოლოგიურ ღიაობას, გულწრფელობას და ურთიერთობის გაგრძელების სურვილს.

დახურული პოზიცია - „ბარიერები“ გადაჯვარედინებული ხელების და ფეხების სახით, სხეულის დამორება მოსაუბრისგან, ან შებრუნება. ეს აჩვენებს ფსიქოლოგიურ ჩაკეტილობას, სიტუაციისგან იზოლირების სურვილს. მუშტად შეკრული ხელის მტევნები კიდევ უფრო აძლიერებს დახურულ პოზიციას.

სხეულის პოზა და საკუთარ თავში დარწმუნებულობის დონე:

საკუთარ თავში უადრესად დაურწმუნებლობის მაჩვენებელია შებრუნებული პოზა, აწეული მხრები, თავი გვერდზე გადახრილი, ფეხის ტერფები ერთმანეთზე მიჭერილი, სკამის კიდეზე ჯდომა.

აგრესიული, გადაჭარბებული დარწმუნება საკუთარ თავში - მკერდი წინ წამოწეული, სხეული ძალიან გადახრილი, თავი და ცხვირი ზემოთ, ფეხები განზე გაშლილი.

საკუთარ თავში დარწმუნებულობა - სწორი ზურგი, მხრები გაშლილი, თავი აწეული, ფეხები მხრების სიგანეზე, ორივე ფეხზე მშვიდად დგომა, სკამზე მყარად (ღრმად) ჯდომა.

ქესტები

სურვილის შემთხვევაში სიტყვების გარეშე შეიძლება ურთიერთობა. სხეულის ენა ყველა ადამიანის მიერ თითქმის ერთნაირად აღიქმება. თუმცა, გამონაკლისებიც არსებობს. მაგალითად, მკერდზე გადაჯვარედინებული ხელები აჩვენებს დაცვით რეაქციას, მაგრამ ამავე დროს ადამიანი ხელებსა და ფეხებს გადააჯვარედინებს ხოლმე მაშინაც, როდესაც სცივა. სხვა სიტყვებით რომ ვთქვათ, სხეულის ენა უნდა გავიგოთ კონკრეტული სიტუაციის კონტექსტის გათვალისწინებით.

ქესტების გამოყენება განსაკუთრებით მიზანშეწონილია, როდესაც ისინი მხარს უჭერენ და აძლიერებენ სიტყვებს. მაგალითად, ძალზე რთულია ასწავლო გზა ადამიანს ქესტების გამოყენების გარეშე. ხელები სხეულის ყველაზე კომუნიკაციური ნაწილია.

პედაგოგმა უნდა აკონტროლოს საკუთარი ქესტები, და რამდენადაც შესაძლებელია გამორიცხოს აგრესიული და არასაჭირო ქესტები.

არასაჭირო ქესტებია:

- **პატარა საგნების ხელში ტრიალი.** ხშირად შეგიძინევიათ ალბათ, როგორ ამოძრავებს ხელში ადამიანი კალამს, ატრიალებს ბეჭედს, ეხება დილს. ეს ქესტები შეიძლება აღქმული იყოს როგორც ნევროზულობა და დაურწმუნებლობა.
- **ერთი ხელით მეორე ხელის მოჭერა.** ამგვარი ქესტი ხშირად აღიქმება, როგორც შეწყალების / მოწყალების თხოვნა.
- **ტანსაცმლიდან ბეწვის / ძაფის მოშორება.** ეს ხშირად აჩვენებს, რომ ადამიანს არ მოსწონს, ის რაც ხდება.
- **კეკლუცობა.** ასეთმა ქესტებმა შეიძლება გაღიზიანება გამოიწვიოს.

ქესტები და საკუთარ თავში დარწმუნებულობის დონე

საკუთარ თავში უაღრესად დაურწმუნებლობა - არანაირი ქესტები, ხელები უღონოდ არის ჩამოშვებული, ან დაძაბულად შეკრული, უხერხული მოძრაობები, ხშირად ხელში რაიმე საგანი.

აგრესიული, გადაჭარბებული დარწმუნება საკუთარ თავში - მუქარის ქესტები, მიმართული წინ, ან სხვებზე, ხელების აქტიური ქნევა, დაძაბული მოძრაობა.

საკუთარ თავში დარწმუნებულობა - ხაზგამსმელი ქესტები, ხელების რბილი მოძრაობა, მშვიდი, მობილიზებული, ან ცოცხალი ქცევა.

მზერა

მხედველობითი კონტაქტი კომუნიკაციის მნიშვნელოვანი ელემენტია. თუ საუბრის დროს თქვენს თანამოსაუბრეს უყურებთ, იგი ამ ინფორმაციას აღიქვამს, როგორც მისთვის განკუთვნილს. თუ შეკითხვის დასმის დროს გვერდით იხედებით, ადამიანი არ აღიქვამს თავს შეკითხვის აღრესადად და შეიძლება არც გიპასუხოთ. თუ პედაგოგი სტუდენტებს თვალს არიდებს, ეს მათ მიერ აღიქმება, როგორც ნდობის ნაკლებობა. ამავდროულად დაჟინებული მზერა აღიქმება, როგორც გამოწვევა.

პედაგოგი მუდმივად უნდა ინარჩუნებდეს მხედველობით კონტაქტს სტუდენტებთან.

არ არის რეკომენდებული სტუდენტებისთვის ზურგის შექცევა (გარდა იმ შემთხვევებისა, როდესაც ეს აუცილებელია, მაგალითად, დაფაზე წერის დროს).

მზერა და საკუთარ თავში დარწმუნებულობის დონე

საკუთარ თავში უადრესად დაურწმუნებლობა - მზერის არიდება, მზერა ქვემოდან ზემოთ, სახის დაძაბული გამომეტყველება, უხერხული ღიმილი.

აგრესიული გადაჭარბებული დარწმუნებულობა საკუთარ თავში - დაჟინებული, აგრესიულ-ქედმაღალი მზერა ზემოდან ქვემოთ, შეჭმუხნილი წარბები, ნაოჭები შუბლზე.

საკუთარ თავში დარწმუნებულობა - ხშირი მხედველობითი კონტაქტი სტუდენტებთან, სიტუაციის შესაბამისად ცვალებადი სახის გამომეტყველება.

მიმიკა

მიმიკის ინტერპრეტაციისათვის განსაკუთრებულად მნიშვნელოვანია დავაკვირდეთ მას სწორ მომენტში და დავინახოთ, როდის არ ეთანხმება ის მოსაუბრის სიტყვებს. ძალიან მნიშვნელოვანია, პედაგოგი ღია იყოს სტუდენტებისათვის. ამის გაკეთება შესაძლებელია მარტივი და ძველი მეთოდით - ღიმილით.

მიმიკური სიგნალების მაგალითები:

- შუბლზე ნაოჭები, თვალები ფართოდ გახეილი - ფაქტების მიმართ მომლოდინე ყურადღება;
- შუბლზე ნაოჭები და ნახევრად დახუჭული თვალები - ინფორმაციის კარგად მოსმენის მცდელობა;

- ვერტიკალური ნაოჭები შუბლზე - ყურადღების გამახვილება;
- ვერტიკალური ნაოჭები შუბლზე და ბაფთასავით მოჭიმული ტუჩები - ხუმრობის / მხიარული რეაქცია;
- თვალების მოჭუტვა - გარემოსგან თავდაცვა.

დისტანცია

ეფექტური კომუნიკაციისათვის დიდი მნიშვნელობა აქვს მოსაუბრეებს შორის დისტანციას.

დისტანცია და საკუთარ თავში დარწმუნებულობის დონე

საკუთარ თავში უადრესად დაურწმუნებლობა - დისტანციის გაზრდა, უკან გადახრა, დაკმაყოფილება ძალიან პატარა სივრცით.

აგრესიული, გადაჭარბებული დარწმუნებულობა საკუთარ თავში - დისტანცია შეზღუდულია, იჭრება სხვის სივრცეში, ავიწროებს მათ.

საკუთარ თავში დარწმუნებულობა - მოქნილი, სიტუაციის შესაბამისი დისტანცია, საკუთარი სივრცის მოთხოვნა.

ინფორმაციის აღქმის არხები



პედაგოგისთვის მნიშვნელოვანია იცოდეს, რა არხებით აღიქმება ინფორმაცია კომუნიკაციის პროცესში, რათა გამოიყენოს ყველა ეს არხი სტუდენტებისთვის ინფორმაციის გადაცემისას. ასეთი არხებია: მხედველობა, სმენა და კინესთეტიკური არხი. ამ შემთხვევაში ყველა სტუდენტს ექნება შესაძლებლობა კარგად გაიგოს და აითვისოს მეცადინეობაზე გადმოცემული მასალა. აღქმის არხების ცოდნა ეხმარება პედაგოგს დაამყაროს სტუდენტებთან კონსტრუქციული ურთიერთობა და ეფექტურად მართოს სასწავლო პროცესი.

ინფორმაციის აღქმისა და გადამუშავების თავისებურების მიხედვით ადამიანები შეიძლება დაიყოს ოთხ კატეგორიად:

კატეგორია	მახასიათებლები
ვიზუალი	ადამიანი, რომელიც ინფორმაციის უდიდეს ნაწილს აღიქვამს მხედველობით.
აუდიალი	ადამიანი, რომელიც ინფორმაციის უდიდეს ნაწილს აღიქვამს სმენით.
კინესთეტიკი	ადამიანი, რომელიც ინფორმაციის უდიდეს ნაწილს აღიქვამს სხვა რეცეპტორებით (ყნოსვა, შეხება) და მოძრაობის დახმარებით.
დისკრეტი	ინფორმაციის აღქმა ხდება ძირითადად ლოგიკური გააზრებით, ფაქტების, ციფრების, ნიშნების დახმარებით, არგუმენტებით. ამ კატეგორიაში ყველაზე ნაკლები ადამიანი შედის.

რა თქმა უნდა, თითოეული ადამიანი აღქმის სხვადასხვა არხს იყენებს. ის შეიძლება ბუნებით ვიზუალი იყოს, მაგრამ ეს არ ნიშნავს, რომ სხვა არხით ინფორმაციას არ აღიქვამს. რაც მეტი არხით აღიქმება ინფორმაცია, მით უფრო ეფექტურია სწავლის პროცესი.

პედაგოგს შეუძლია ისწავლოს აღქმის წამყვანი არხების ამოცნობა სტუდენტებში, და ამით ხელი შეუწყოს სწავლის პროცესის ეფექტურობის გაზრდას.

როგორ გავარკვიოთ, რომელი არხია ადამიანისთვის წამყვანი ინფორმაციის აღქმისა და გადამუშავებისას?

ვიზუალი

ვიზუალები ზრუნავენ საკუთარ გარეგნობაზე, ყოველთვის მოწესრიგებულად და მოვლილად გამოიყურებიან; მათი ტანსაცმლის ფერები ჰარმონიულადაა შეხამებული. მათთვის ტანსაცმლის ესთეტიკური მხარე უფრო მნიშვნელოვანია, ვიდრე კომფორტი. ადამიანის აღქმის მოდალობაზე საგულისხმო ინფორმაციას მისი სამუშაო ადგილი იძლევა. ვიზუალების სამუშაო ადგილი ორგანიზებულია, ყველა ნივთს თავისი ადგილი აქვს მიჩენილი. ვიზუალს უჭირს ცუდ განათებაში მუშაობა. მას უჭირს კონცენტრაცია, მარტივად ეფანტება ყურადღება. ახსოვს ის, რასაც დაინახავს. ვიზუალები, როგორც წესი, სხედან ან დგანან გამართულად, არ იხრებიან მხრებში, სუნთქავენ ფილტვების ზედა ნაწილით. სკამზე ჯდომისას მთლიანი სხეულით ოდნავ იხრებიან წინ.

მეტყველების თავისებურება

ვიზუალები იყენებენ ძირითადად მხედველობასთან დაკავშირებულ არსებით სახელებს, ზმნებსა და ზედსართავ სახელებს (დანახვა, დაკვირვება, სურათი, ერთი შეხედვით, გამჭვირვალე, ნათელი, ნათლად, ხატოვანი, როგორც ხედავთ, დემონსტრირება, ილუსტრირება, და სხვა).

რეკომენდაციები

მასალის უკეთესად ათვისებისთვის ვიზუალებს შეგიძლიათ შესთავაზოთ ჩაიხატონ მთაბეჭდილებები, ამისთვის გაკვეთილზე მათ უნდა ჰქონდეთ ფურცლები და კალამი. ვიზუალთან საუბრისას, პედაგოგმა მეტი ყურადღება უნდა დაუთმოს გარეგანი თავისებურებების აღწერას - ფერს, ფორმას, ზომას, ადგილმდებარეობას. ვიზუალისთვის დავალების მიცემისას, სჯობს გამოყოთ სხვადასხვა ფერებით აბზაცები, გამოიყენოთ სქემები, ცხრილები, თვალსაჩინო მასალა (ნახატები, პოსტერები, რუკები და სხვა).

აუდიალი

აუდიالები ნაკლებად აქცევენ ყურადღებას გარეგნობას. როგორც წესი, ტანსაცმლის შერჩევისას სხვა ადამიანების რჩევას ითვალისწინებენ. აუდიالების სამუშაო ადგილი არაა ორგანიზებული, ნივთები მაგიდის მთლიან ზედაპირზეა მობნეული, ხოლო დალაგებული სამუშაო ადგილი მას დისკომფორტს ანიჭებს. აუდიალს მხოლოდ სრულ სიჩუმეში შეუძლია ნაყოფიერად მუშაობა, ნებისმიერი მცირე ხმაურიც კი ხელისშემშლელია მისთვის. საუბარში აუდიالები ხშირად ხრიან თავს გვერდზე, თითქოს ტელეფონის ყურმილი აქვთ მიღებული ყურზე. მათ უყვართ მოსაუბრისგან უკუკავშირის მიღება და თავადაც რეაგირებენ საუბარზე გარკვეული ბგერების / სიტყვების მეშვეობით.

მეტყველების თავისებურება

აუდიالები ყურადღებას აქცევენ არა იმას, რას ამბობენ, არამედ უფრო იმას, როგორ ამბობენ: ხმის სიმაღლეს, ტემბრს, ტემპს, ინტონაციას. მათთვის დამახასიათებელია ისეთი სიტყვების გამოყენება, რომლებიც უკავშირდება სმენით აღქმას (ხმა, მომისმინეთ, განხილვა, ჩუმი, სიჩუმე, ხმამაღალი, კეთილხმოვანი და სხვა). ამ სიტყვებით საუბარი აუდიალს უჩენს განცდას, რომ მის ენაზე ესაუბრებით. როდესაც მათ ეს სიტყვები ესმით ისინი მშვიდად გრძნობენ თავს და კონტაქტში შემოდიან.

რეკომენდაცია

აუდიალებთან მუშაობისას პედაგოგმა უნდა მაქსიმალურად გამოიყენოს ხმის ინტონაცია და მოდულაციები (ხმამაღალი - ჩუმი; მაღალი - დაბალი; პაუზები). პედაგოგმა სხეულის მოძრაობით უნდა მისცეს საუბარს რიტმი (მაგალითად, თავის მოძრაობით). შეძლებისდაგვარად შეგიძლიათ გამოიყენოთ აუდიოჩანაწერები. ილუსტრირებული მასალის გამოყენებისას დაურთეთ მას თან მუსიკა - ასე აუდიالები უფრო იოლად დაიხსომებენ მასალას.

კინესთეტიკი

კინესთეტიკები შეადგენენ ადამიანების 40%-ს. მათი მზერა მიმართულია ქვემოთ. ხმაური მათ ხელს არ უშლით. ახსოვთ ზოგადი მთაბეჭდილება, იხსომებენ მოძრაობით. დავალების შესრულებისათვის პედაგოგმა მათ მეტი დრო უნდა მისცეს და ადიჭურვოს მოთმინებით. კინესთეტიკებს რამდენიმე სამუშაო ადგილი აქვთ, წიგნები და რვეულები არა მხოლოდ მაგიდაზე, არამედ იატაკზე და სკამებზეც უწყვიათ. მუშაობის პროცესში ისინი საჭიროებენ კომფორტს - მათ არ უნდა აწუხებდეს არც სიცხე, არც სიცივე, არც მოუხერხებელი ტანსაცმელი თუ ფეხსაცმელი. კინესთეტიკებს მოსწონთ შეხება ადამიანებსა და ნივთებზე. ხშირად საუბრის დროს ხელში რაიმე ნივთს ატრიალებენ. ურთიერთობისას ცდილობენ უფრო ახლო მანძილზე იყვნენ მოსაუბრესთან, შეუძლიათ უეცრად მოეხვიონ მას, ჩამოართვან ხელი, მოუჭირონ ხელი მხარზე და ა.შ.

მეტყველების თავისებურება

კინესთეტიკები ინფორმაციას უმეტესად შეხებით, ემოციით, ინსტინქტური აზროვნებით აღიქვამენ. მეტყველებაში ჭარბობს ემოციების და გრძნობების გამომხატველი სიტყვები. „**ვგრძნობ**, რომ დიდად არ გაინტერესებს ჩემი ამბავი“, „**ჩავწვდი** შენს ნათქვამს“. ასევე მოძრაობის და შეგრძნებების აღმნიშვნელი სიტყვები: გამოჭერა, შეხება, კარგი ყნოსვა და სხვა. კინესთეტიკები საუბრისას ხანგრძლივ პაუზებს აკეთებენ, რითაც ხშირად აღიზიანებენ მოსაუბრეს. ამ პაუზების დროს ისინი საკუთარ განცდას აკვირდებიან და როდესაც გაერკვევიან მასში, აგრძელებენ საუბარს.

რეკომენდაცია

პედაგოგმა ყურადღება უნდა მიაქციოს ტემპერატურას ოთახში. თუ აუდიტორიაში ძალიან ცხელა, ან ცივა - აუდიტორიის ნაწილი უბრალოდ ვერ აღიქვამს ინფორმაციას. პედაგოგმა არ უნდა დააძალოს კინესთეტიკს დიდხანს გაუნძრევლად ჯდომა. აუცილებლად უნდა მისცეს მათ მოტორული განტვირთვის საშუალება. მასალის დახსოვება კინესთეტიკებს უმარტივდებათ მოძრაობით. საუბრისას პედაგოგმა უნდა გამოიყენოს ჟესტები, შეხება, ისაუბროს ნელა. კინესთეტიკები სწავლობენ კუნთური მეხსიერების მეშვეობით. ამიტომ, პედაგოგმა უნდა მისცეს მათ საშუალება ჩაერთონ როლურ თამაშებში.

ინფორმაციის მიღების პრიორიტეტული არხის განსაზღვრის ტესტი

ქვემოთ მოცემული ტესტი დაგეხმარებათ გაარკვიოთ, უმეტესწილად რომელი არხით აღიქვამთ ინფორმაციას.

ინსტრუქცია: ცხრილში მოცემულია დაუსრულებელი გამონათქვამები. თითოეულს აქვს დასრულების ოთხი ვარიანტი. იმ ვარიანტს, რომელიც ყველაზე მეტად შეგეფერებათ დაუწერეთ 4, იმას, რომელიც შედარებით ნაკლებად შეგეფერებათ - 3, იმ ვარიანტს, რომელიც ნაკლებად შეგეფერებათ - 2, ხოლო ვარიანტს, რომელიც ყველაზე ნაკლებად, ან საერთოდ არ შეგეფერებათ - 1.

ასე შეაფასეთ ყველა გამონათქვამი. შეაჯამეთ ქულების საერთო რაოდენობა თითოეული ჯგუფისთვის და შეადარეთ ისინი ერთმანეთს. სადაც ყველაზე მეტ ქულას დააგროვებთ - ეს იქნება თქვენი აღქმის წამყვანი სისტემა. მასზე ნაკლები ქულა აღნიშნავს აღქმის დამხმარე სისტემას, რომელიც ასევე საკმაოდ აქტიურად მონაწილეობს თქვენს მიერ ინფორმაციის აღქმაში. მესამე და მეოთხე ადგილზე აღმოჩნდება თქვენთვის ნაკლებად პრიორიტეტული სისტემები.

თუ ქულების ჯამი დაახლოებით ერთნაირი იქნება, ეს ნიშნავს, რომ თქვენ მარტივად გადაერთვებით აღქმის ერთი სისტემიდან მეორეზე, ჰარმონიულად იყენებთ მათ და შედეგად აღიქვამთ ინფორმაციის მაქსიმალურ ოდენობას. ეს კი შესაძლებლობას გაძლევთ უფრო ეფექტური იყოთ ურთიერთობებში და კარგად გესმოდეთ სხვა ადამიანების.

		აუდიალი	კინესთეტიკი	ვიზუალი	დისკრეტი
1.	მნიშვნელოვანი გადაწყვეტილების მიღებისას ეფუძნებით	იმას, რაც უკეთ ჟღერს	გრძნობებსა და ინტუიციას	იმას, რაც უკეთ გამოიყურება და ლამაზია	ყველა მდგომარეობის და პერსპექტივის ზუსტ და პედანტურ შესწავლას
2.	ადამიანთან კონფლიქტის დროს თქვენზე ყველაზე მეტ გავლენას ახდენს	ხმის ტონი და ინტონაცია	რამდენად კონტაქტში ხართ მის გრძნობებთან, გიზიარებთ თუ არა ის თავის განცდებს	შეგიძლიათ თუ არა მისი თვალსაზრისის დანახვა	მისი არგუმენტაციის ლოგიკა
3.	ყველაზე ადვილად იგებთ საკუთარ მდგომარეობას	როდესაც საკუთარი ხმის ტონს უსმენთ	იჭერთ საკუთარ განცდებს	აკვირდებით საკუთარ თავს სარკეში და იღებთ გადაწყვეტილებას, რა ჩაიცვათ	გამოხატავთ მას სიტყვებით
4.	თქვენთვის ყველაზე მარტივია	შეარჩიოთ სტერეოსისტემის ხმის იდეალური სიმაღლე და ჟღერადობა	შეარჩიოთ უაღრესად კომფორტული ავეჯი	შეარჩიოთ ფერების იდეალური შეხამება	ტექსტთან მუშაობა, თქვენი საგნისთვის საუკეთესო შინაარსების შერჩევა
5.	ყველაზე კარგად იხსოვებთ	მელოდიას და ხმებს	სურნელს და გემოს	სახეებს, ფერებს, სურათებს	ლოგიკურ ჯაჭვებს
6.	თქვენ	განეწყობით თქვენი გარემოს ხმებზე	ძალიან მგრძნობიარე ხართ იმის მიმართ, თუ როგორ მოქმედებს თქვენი ტანსაცმლის ქსოვილი თქვენს კანზე	ყოველთვის აქცევთ ყურადღებას იმ შენობის / ოთახის ფერს, რომელშიც იმყოფებით	კარგად შეგიძლიათ გაიაზროთ ახალი ფაქტები და მონაცემები
ჯამი:					

შეხდომა, როგორც გამოსდილების და წარმატების წყარო



როდესაც წარმატებაზე ვსაუბრობთ, მნიშვნელოვანია გავიაზროთ, თუ როგორი დამოკიდებულება გვაქვს შეცდომების მიმართ. როგორ ვრეაგირებთ, როდესაც შეცდომას ვუშვებთ? როგორ ვრეაგირებთ, როდესაც სხვა უშვებს შეცდომას? შეგვიძლია თუ არა ვისწავლოთ საკუთარი შეცდომებიდან?

მნიშვნელოვანია გვესმოდეს, რომ შეცდომები კი არ გვაფერხებენ, არამედ სულ პირიქით - გვამოძრავებენ წინ.

როგორი იქნებოდა ჩვენი ცხოვრება შეცდომების გარეშე? იდეალური? სრულყოფილი? ადამიანები უარყოფითად უყურებენ შეცდომებს. ისინი არ პატიობენ შეცდომებს სხვებს და თავადაც ცდილობენ არ დაუშვან ისინი; შეცდომის დამშვების შიშით მათ ზოგჯერ ურჩევნიათ საერთოდ არაფერი აკეთონ. არადა, შეცდომებში არაფერია ცუდი, ისინი საჭიროა და სასარგებლო, რადგან შეცდომების დახმარებით ვიძენთ ყველაზე ძვირფას რამეს - გამოცდილებას. შეცდომების დახმარებით ვსწავლობთ და ვვითარდებით.

დასახული მიზნის მიღწევის პროცესში, ამ მიზნის სიდიდის და მნიშვნელობის მიუხედავად, ადამიანი მუდმივად უშვებს შეცდომებს. მთავარია არა ის, თუ როგორ შეგვიძლია ავიცილოთ თავიდან ყველა შეცდომა, არამედ ის, თუ რა უნდა მოვიმოქმედოთ, როდესაც შეცდომას დავუშვებთ.

შეცდომების მიმართ სწორი დამოკიდებულების ჩამოყალიბებაში დაგვეხმარება ბავშვის ქცევაზე დაკვირვება. სიარულის სწავლის პროცესში ბავშვი შეიძლება ძალიან ბევრჯერ წაიქცეს, მაგრამ ყოველთვის ადგება და გააგრძელებს მცდელობებს მანამ, სანამ არ ისწავლის სიარულს. როდესაც თამაშის პროცესში მას რაღაც არ გამოსდის - ის არ ნებდება და იმეორებს იმავეს მანამ, სანამ არ მიაღწევს სასურველ შედეგს. შეცდომა მას არ ამუხრუჭებს, პირიქით - ასტიმულირებს, აღძრავს მასში ცნობისმოყვარეობას. შეცდომა შეიცავს გამოწვევას, რომელსაც ბავშვი

სიამოვნებით უპასუხებს; მისთვის თითოეული შეცდომა ზრდის, განვითარების და მეტი გამოცდილების მიღების შესაძლებლობაა, და არა რაიმე უარყოფითი, რასაც ნებისმიერ ფასად უნდა აარიდო თავი.

ახლა ვნახოთ, როგორ იქცევა მოზრდილი შეცდომის დაშვების დროს. ბავშვისგან განსხვავებით იგი პირველ რიგში ცდილობს დარწმუნდეს, რომ მისი შეცდომა ვერავინ შეამჩნია, ხოლო შემდეგ ცდილობს მის მიჩქმალვას. მისთვის პირველხარისხოვანია რამენაირად დამალოს, გააქროს შეცდომა და არა გამოიყენოს ის გამოცდილებისა და სწავლისთვის. რატომ ხდება ასე? იმიტომ, რომ მან უკვე კარგად აითვისა ის ფაქტი, რომ მისგან სრულყოფილებას მოელიან: სკოლაში შეცდომებს წითელი ფერით უსწორებენ, დაშვებულ შეცდომებში ქულებს აკლებენ, დაბალ შეფასებას უწერენ, შეცდომის გამო შეიძლება დასცინონ კიდევ... ამიტომაც მოზრდილს ძალიან უჭირს შეინარჩუნოს შეცდომების მიმართ დადებითი დამოკიდებულება და იყოს ტოლერანტული როგორც საკუთარი, ისე სხვისი შეცდომების მიმართ.

„წარუმატებელი“ ადამიანი (ე.წ. „ლუზერი“ - loser) განიხილავს შეცდომას, როგორც თავისი არაეფექტური ქმედების დასასრულს. იგი კარგავს თვალთახედვის არიდან საკუთარ მიზანს და იწყებს დამნაშავის ძიებას – ან „სხვები“ არიან სულელები და ბოროტები, ან გარემო არ ვარგა, ან თვითონ არის უუნარო. „წარუმატებელი“ ადამიანი (ე.წ. „winner“) რეაგირებს საპირისპიროდ: ის არ ივიწყებს მიზანს. მისი პირველი რეაქცია შეცდომაზე არის გაოცება, შემდეგ კი იწყება ახალი გამოსავლის, ახალი გადაწყვეტის ძიების პროცესი. შეცდომა მისთვის წარუმატებელი ქმედების დასასრული კი არა, მიზნისკენ მიმავალი ახალი გზის დასაწყისია.

ძალიან მნიშვნელოვანია ვისწავლოთ შეცდომებისგან სარგებლის მიღება, გამოცდილების დაგროვება. ამისთვის უნდა გავაანალიზოთ მოვლენები, რომლებმაც მიგვიყვანა შეცდომამდე და კარგად გავიგოთ, კონკრეტულად რაში მდგომარეობდა შეცდომის ჩვენი „წილი“ - რა გავაკეთეთ არასწორად? რაში მდგომარეობდა ჩვენი დაუდევრობა? რაიმე ცოდნის ან უნარ-ჩვევების ნაკლებობის გამო მოხდა ყველაფერი, თუ უბრალოდ ძალისხმევა დავაკელით? ან იქნებ სულაც ვერაფერს გავხდებოდით, რადგან ჩვენზე არაფერი იყო დამოკიდებული? ამ კითხვებზე პასუხის გაცემა დაგვეხმარება მაქსიმალური სარგებელი გამოვიტანოთ წარუმატებლობიდან და ამით გავამყაროთ მომავალი წარმატების საძირკველი.



**პოზიტიური ურთიერთობა
კოლეგებთან,
სტუდენტებთან და მათ
მშობლებთან**

კოლეგებთან ურთიერთობა



ადამიანების უმეტესობა სამსახურში კოლეგებთან ურთიერთობაზე შესაძლოა უფრო მეტ დროს ხარჯავდეს, ვიდრე ოჯახის წევრებთან ურთიერთობაზე. კოლეგების მიმართ ურთიერთდამოკიდებულება ადამიანის ცხოვრების მნიშვნელოვანი ელემენტია. ცუდი ურთიერთობა კოლეგებთან, არა მხოლოდ კარიერას და საქმეს ვნებს, არამედ ნებისმიერ ადამიანს გამოიყვანს წონასწორობიდან.

სტუდენტებზე გავლენას ახდენს არა მხოლოდ ცალკეული პედაგოგი, არამედ სასწავლებლის მთლიანი პედაგოგიური გუნდი. გუნდში ჩამოყალიბებული ურთიერთობები გავლენას ახდენს მის წევრებზე და შეიძლება აძლიერებდეს, ან ასუსტებდეს მათ შესაძლებლობებს. თუ პედაგოგთა გუნდი შეკრულია და მისი წევრები კეთილგანწყობილი არიან ერთმანეთის მიმართ, ეს ხელს უწყობს სასწავლო პროცესს. გუნდში არსებული მტრული ატმოსფერო კი, იწვევს დაძაბულობას და კონფლიქტებს და ურთულებს პედაგოგს თავისი საქმიანობის ეფექტურად განხორციელებას.

არც ისე მარტივია პედაგოგთა ერთ გუნდად გაერთიანება. იმისათვის, რომ სხვადასხვა ასაკის და გამოცდილების, გემოვნებისა და ინტერესების, სპეციალობისა და სწავლების სტილის მქონე პედაგოგი ერთ გუნდად შეიკრას, ყველას ძალისხმევაა საჭირო. დაოჯახებული და დასაოჯახებელი, მხიარული და მოწყვნილი, სხვადასხვა ტემპერამენტის და ნერვული სისტემის ტიპის მქონე ადამიანები რომ მუშაობდნენ, როგორც ერთი მთლიანი ორგანიზმი, აუცილებელია ყველას ძალისხმევის გაერთიანება და საერთო მიზნის მისაღწევად შეთანხმებული მუშაობა.

პედაგოგებს შორის ურთიერთობა უნდა ეფუძნებოდეს კოლეგიალობის და ურთიერთ პატივისცემის პრინციპს. პედაგოგი არა მხოლოდ საკუთარ, არამედ კოლეგების ავტორიტეტსაც უნდა უფრთხილდებოდეს. არ შეიძლება კოლეგაზე ნეგატიური საუბარი მესამე პირების თანდასწრებით.

პედაგოგებმა თავი უნდა აარიდონ სკანდალურ კონფლიქტებს ურთიერთობებში. გაუგებრობის აღმოცენების შემთხვევაში მათ უნდა მოძებნონ კონსტრუქციული გადაწყვეტა.

ერთ გუნდში მომუშავე პედაგოგები არ უნდა იყვნენ ერთმანეთის კონკურენტები, ეს ხელს უშლის პარტნიორულ ურთიერთობებს. ისინი უნდა ენდობოდნენ და მხარს უჭერდნენ ერთმანეთს.

კოლეგებისა და ადმინისტრაციის კრიტიკა უნდა იყოს დასაბუთებული, კონსტრუქციული, ტაქტიანი და კეთილგანწყობილი. პედაგოგები კი არ უნდა მალავდნენ ერთმანეთის შეცდომებს, არამედ კონსტრუქციულად უნდა განიხილავდნენ მათ.

კოლეგებთან ურთიერთობისას არ არის აუცილებელი გადაჭარბებული გულახდილობა. არ არის საჭირო მოუყვით მათ დეტალურად ყველაფერი, რასაც სამსახურის შემდეგ აკეთებთ. არ არის აუცილებელი ხმამაღლა თქვათ ყველაფერი, რასაც ფიქრობთ. ისაუბრეთ მხოლოდ იმის შესახებ, რასაც საჭიროდ თვლით, აკონტროლეთ ემოციები და იყავით გულწრფელი.

- იყავით კეთილი, მეგობრული და მგრძნობიარე კოლეგების მიმართ;
- იყავით ტაქტიანი კოლეგებთან ურთიერთობისას;
- ნუ შეგშურდებათ კოლეგების წარმატება;
- გაუზიარეთ კოლეგებს თქვენი გამოცდილება;
- ნუ შეგრცხვებათ, ისწავლოთ კოლეგებისგან;
- ნუ დაუწყებთ კოლეგებს „ზემოდან“ ყურებას;
- დაიცავით კოლეგების რეპუტაცია;
- ნუ ეცდებით თქვენი საგნის მნიშვნელობის ხაზგასმას სხვისი საგნის მნიშვნელობის დაკნინებით;
- არ შეეგუოთ კოლეგების არაპედაგოგიურ ქცევას;
- ნუ იჩქარებთ სასწავლო დაწესებულებაში წლობით დადგენილი ტრადიციების და მუშაობის ფორმების გაკრიტიკებას და სიახლეების შეთავაზებას;
- თუ კოლეგის მიერ შესრულებული სამუშაოს განხილვა გიწევთ, დაიწყეთ დადებითი მომენტების აღნიშვნით, ამით მას მორალურად დაუჭერთ მხარს;
- თუ არ ეთანხმებით უფროსი, პატივსაცემი კოლეგის ან ადმინისტრაციის მოსაზრებას, გამოხატეთ ეს, მაგრამ ნუ დაძაბავთ ურთიერთობებს;
- გახსოვდეთ, რომ თქვენი კეთილგანწყობა, კონტაქტურობა, საქმიანი თანამშრომლობის სურვილი, საუკეთესო გამოცდილების მიღებისათვის მზაობა, სიახლეების მხარდაჭერა - პედაგოგთა გუნდის წარმატებული საქმიანობის მთავარი საფუძველია.

რა დაეხმარება პედაგოგს ახალ გუნდში უკეთ ადაპტაციაში

ახალგაზრდა პედაგოგისთვის განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია ახალ სამსახურში ადაპტაცია. როგორ უნდა მოიქცეს ის, რომ კოლეგების ნდობა და კეთილგანწყობა დაიმსახუროს?

ახალ გუნდში წარმატებული ადაპტაციის წინაპირობაა ნაკლები საუბარი და მეტი დაკვირვება. პირველივე დღეებიდან ახალ სამსახურში არსებულ სიტუაციაზე დაკვირვებით პედაგოგი შეძლებს არა მხოლოდ კოლეგების სახელების დახსოვნას, არამედ, გაარკვევს, თუ ვისთან როგორ მოიქცეს - ვისთან იურთიერთოს ფრთხილად, ვის მიმართოს დახმარებისთვის და ვის საერთოდ არ გაეკაროს.

რა შეცდომები შეიძლება დაუშვას ახალგაზრდა პედაგოგმა ახალ გუნდში, ანუ, რისი გაკეთება არ შეიძლება:

- არავითარ შემთხვევაში არ შეიძლება დაგვიანება. პედაგოგი სასწავლებელში სამუშაოს დაწყებამდე 5-10 წუთით ადრე უნდა მივიდეს;
- უხერხული სიტუაცია შეიქმნება, თუ ახალი პედაგოგი ღირეუტორს არასწორი სახელით მიმართავს. მან უნდა დაიხსომოს, ან ჩაიწეროს კოლეგების და ხელმძღვანელების სახელები;
- არ შეიძლება კოლეგებისთვის უხეშად მიმართვა, მათი ქცევის კრიტიკა, პედაგოგი ტაქტიანი უნდა იყოს;
- არ შეიძლება ახალი სამუშაო ადგილის ძველთან შედარება (მისი არსებობის შემთხვევაში);
- არ არის სასურველი ახალი კოლეგებისთვის საკუთარი მოსაზრებების თავს მოხვევა;
- არ არის რეკომენდებული საკუთარ თავზე ზედმეტი ვალდებულებების აღება. ახალ პედაგოგს გაუჭირდება მათთან გამკლავება. თანაც, კოლეგებმა შესაძლოა იფიქრონ, რომ მისით „ბოროტად“ სარგებლობა შეიძლება;
- არ არის რეკომენდებული კოლეგებთან ფლირტი. სრულიად უწყინარი ფლირტიც კი შეიძლება პედაგოგს რეპუტაციის გაფუჭებად დაუჯდეს;
- ახალი პედაგოგი არ უნდა ქმნიდეს კონფლიქტურ სიტუაციებს, არ უნდა იწყებდეს ურთიერთობების გარკვევას და არ უნდა ჩქარობდეს ვინმესთან დამეგობრებას. დრო მოიტანს ყველაფერს;
- ორგანიზაციაში თანამშრომლები ხშირად ორ საპირისპირო ბანაკად არიან ხოლმე დაყოფილი. თითოეულმა შეიძლება მოინდომოს ახალი თანამშრომლის მიმხრობა. სასურველია ნეიტრალიტეტის შენარჩუნება და კინკლაობასა და ჭორაობაში არ ჩართვა.

განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია ამ წესების დაცვა, თუ პედაგოგი სასწავლებელში ხანგრძლივ მუშაობას გეგმავს.

რა უნდა გააკეთოს პედაგოგმა, რომ კარგად მოერგოს ახალ გუნდს

- ხშირად გაიდიმოს. ეს ხელს შეუწყობს ახალი კოლეგის მიმართ კეთილგანწყობილი ურთიერთობის ჩამოყალიბებას;
- ახალი კოლეგის მიმართ კეთილგანწყობას ხელს შეუწყობს ასევე, თუ ის პირველი დღიდანვე კოლეგებს სახელით მიმართავს;
- სასურველია ახალი პედაგოგი საკუთარი თავის განვითარებაზე იყოს ორიენტირებული. მას არ უნდა ეშინოდეს გამოცდილი, თუ ნაკლებ გამოცდილი კოლეგების კრიტიკის. ის უნდა ესწრებოდეს სემინარებს, ტრენინგებს, გამოცდილი კოლეგების მეცადინეობებს. ეს დაეხმარება მას საკუთარ შესაძლებლობებში დარწმუნებაში;
- ახალი პედაგოგი აქტიური უნდა იყოს, მას შეუძლია კოლეგებისთვის ახალი იდეების მიწოდება;
- ახალი პედაგოგი საქმეზე ორიენტირებული უნდა იყოს და ამავდროულად არ უნდა იყოს ზედმეტად სერიოზული. იუმორის გრძნობა და პირადი პრობლემების სახლში დატოვების უნარი დაეხმარება მას კოლეგების კეთილგანწყობის მოპოვებაში;
- ყველა ორგანიზაციას თავისი ტრადიციები აქვს. ახალმა პედაგოგმა უნდა გაიზიაროს ისინი, დაესწროს კორპორაციულ შეხვედრებს და სხვა ღონისძიებებს. ეს დაეხმარება მას კოლეგებთან დაახლოებაში.
- სასურველია, ახალი პედაგოგი ბუნებრივად იქცეოდეს. არ უნდა ეშინოდეს შეცდომის, საკუთარ შეცდომებში ის არავითარ შემთხვევაში არ უნდა ადანაშაულებდეს კოლეგებს, რადგან ამან შეიძლება მისი გუნდიდან გარიყვა გამოიწვიოს. შეცდომა სწავლის და განვითარების საუკეთესო საშუალებაა. შეცდომებით ვსწავლობთ სიტუაციის გაანალიზებას და მისი განვითარების პროგნოზირებას.

და ბოლოს, ძალიან მნიშვნელოვანია პოზიტიური განწყობა და საკუთარი წარმატების რწმენა. ეს ყოველივე დაეხმარება ახალ პედაგოგს ახალ გუნდში წარმატებით ადაპტაციაში.

სტუდენტებთან და მათ მშობლებთან ურთიერთობა



პედაგოგის და სტუდენტის უკონფლიქტო ურთიერთობა

კონფლიქტი - ეს არის ორ ან მეტ მხარეს შორის თანხმობის არ არსებობა. ეს არის სიტუაცია, რომელში ჩართული თითოეული მხარე ყველაფერს აკეთებს იმისთვის, რათა სწორედ მისი გადაწყვეტილება, თვალსაზრისი, ან მიზანი იქნეს მიღებული და აღიარებული, და ხელს უშლის სხვას იმავეს გაკეთებაში.

სტუდენტსა და პედაგოგს შორის წარმოშობილი კონფლიქტის თავისებურებას განსაზღვრავენ ისეთი ფაქტორები, როგორიცაა კონფლიქტში ჩართული მხარეების განსხვავებული ასაკი, სხვადასხვა სოციალური სტატუსი და ცხოვრებისეული გამოცდილება, სწავლების პროცესთან დაკავშირებული მომენტები და სხვა.

პედაგოგსა და სტუდენტს შორის კონფლიქტური სიტუაციის შექმნის **მიზეზები** შეიძლება იყოს:

- სტუდენტის მიერ სასწავლებელში არსებული წესების დარღვევა;
- მოუმზადებელი საშინაო დავალება, დისციპლინის შეგნებული დარღვევა, მეცადინეობების გაცდენა;
- პედაგოგის და სტუდენტის პიროვნული მიუღებლობა;
- პედაგოგის მიერ სტუდენტის ქცევის შეფასება, მისი პიროვნების სუბიექტური აღქმის საფუძველზე;
- იარლიყების მიწებება (მაგალითად, ზარმაცი სტუდენტი, სუსტი სტუდენტი).

პედაგოგმა თავისი ქცევით შეიძლება ხელი შეუწყოს დაძაბული და აგრესიული სიტუაციის შექმნას. ამგვარი ქცევებია:

- ხმის აწევა, მუქარის და აგრესიის შემცველი ხმის ინტონაცია;
- ძალაუფლების დემონსტრირება: „ისე იქნება, როგორც მე ვიტყვი“;

- ყვირილი, აღშფოთება;
- აგრესიული პოზები და ჟესტები;
- სარკაზმი, დაცინვა;
- სტუდენტის და მისი ახლობლების პიროვნების შეფასება;
- ფიზიკური ძალის გამოყენება;
- კონფლიქტში სხვა ადამიანების ჩართვა;
- საკუთარ სიმაართლეში დარწმუნებულობა;
- ჭკუის სწავლება, ქადაგება, მორალისტობა;
- მუქარა, დასჯა;
- თავისმართლება, თავდაცვა;
- განზოგადებები: „ყველა ერთნაირები ხართ“;
- შარის მოდება;
- სხვა სტუდენტებთან შედარება;
- ბრძანებები, მკაცრი მოთხოვნები, ზეწოლა.

იმისათვის, რომ არ შეიქმნას, ან არ გამწვავდეს დაძაბული, კონფლიქტური სიტუაცია, სასურველია, პედაგოგმა თავი აარიდოს ზემოთ მოცემულ ქცევებს. პედაგოგის ქცევა ხაზგასმით არააგრესიული უნდა იყოს. ქვემოთ ჩამოთვლილია, თუ რა ტიპის ქცევა უსვამს ხაზს პედაგოგის კონსტრუქციულობას კონფლიქტურ სიტუაციაში:

- პაუზის დაჭერა;
- სტუდენტისთვის (განმარტოებით) დამშვიდების შესაძლებლობის მიცემა;
- არავერბალური სიგნალებით სიმშვიდის დემონსტრირება;
- სიტუაციის გამორკვევა დამაზუსტებელი შეკითხვებით;
- იუმორი;
- სტუდენტის გრძნობების და ინტერესების აღიარება;
- საკუთარი ინტერესების გამოხატვა;
- არსებულ წესებზე დაყრდნობა.

კონფლიქტურ სიტუაციას ახასიათებს მხარეებს შორის ემოციებით დატვირთული ურთიერთობები. კონფლიქტის მოგვარებას ძალიან შეუწყობს ხელს, თუ პედაგოგმა იცის რა ამცაფრებს ემოციურ დაძაბულობას და რა უწყობს ხელს მის დამშვიდებას.

კონფლიქტის დროს ემოციურ დაძაბულობას აძლიერებს:

- სტუდენტისთვის საუბრის შეწყვეტინება;
- საკუთარი და სტუდენტის ემოციური მდგომარეობის იგნორირება;
- საკუთარ თავსა და სტუდენტს შორის განსხვავებაზე ხაზგასმა, სტუდენტის დაკნინება;
- სტუდენტის პრობლემის იგნორირება;
- საკუთარი შეცდომის არ აღიარება;

- „პიროვნებაზე“ გადასვლა;
- დამნაშავეების ძიება, სტუდენტის დადანაშაულება;
- საუბრის ტემპის მკვეთრად აჩქარება;
- დისტანციის გაზრდა, თვალის კონტაქტის გაწყვეტა;
- სტუდენტის პიროვნების ნეგატიური შეფასება.

შესაბამისად, პედაგოგმა არ უნდა დაუშვას მისი მხრიდან ამგვარი ქცევის განხორციელება.

კონფლიქტის დროს ემოციურ დაძაბულობას ამცირებს:

- სტუდენტისთვის აზრის გამოთქმის შესაძლებლობის მიცემა;
- საკუთარი და სტუდენტის ემოციური მდგომარეობის ვერბალიზაცია;
- საერთო მომენტებზე ხაზგასმა - ინტერესები, მოსაზრებები, მიზნები და სხვა;
- სტუდენტის პრობლემის მიმართ ინტერესის გამოხატვა;
- საკუთარი შეცდომის დაუყოვნებლივ აღიარება;
- ფაქტების მოშველიება;
- კონკრეტული გამოსავლის შეთავაზება;
- მშვიდად საუბარი;
- ოპტიმალური დისტანციის დაცვა;
- სტუდენტის პიროვნების და მისი მოსაზრების მნიშვნელობის ხაზგასმა.

შესაბამისად, პედაგოგი მაქსიმალურად უნდა ცდილობდეს ამ რეკომენდებული ქცევების განხორციელებას.

რეკომენდაციები კონფლიქტური სიტუაციების პრევენციისათვის

პედაგოგის პროფესიული მომზადების აუცილებელ ელემენტს წარმოადგენს კონფლიქტური სიტუაციების კორექტული მოგვარება. ქვემოთ მოცემული ოთხი წესის დაცვა დაეხმარება პედაგოგს პრობლემური სიტუაციების პრევენციასა და სტუდენტებზე ზეგავლენის მოხდენაში.

წესი 1. სტუდენტის უარყოფითი ქცევის მიღმა არ უნდა დაინახოთ მხოლოდ უარყოფითი მოტივები.

მნიშვნელოვანია, პედაგოგი სწორად აანალიზებდეს პრობლემურ სიტუაციას. ხშირად პედაგოგი სტუდენტის კონფლიქტურ ქცევაში მხოლოდ უარყოფით მოტივებს ხედავს და ამით კიდევ უფრო ამძიმებს სიტუაციას. კონფლიქტის ქვეყნის მიზეზი კი შეიძლება უბრალო გაუგებრობა იყოს.

წესი 2. საფუძვლიანად მოემზადეთ მეცადინეობისთვის, საკუთარი საგნის სწავლებისას არ უნდა დაუშვათ მცირე არაკომპეტენტურობაც კი.

პედაგოგის არასაკმარისი საგნობრივი კომპეტენცია ამცირებს მის გავლენას სტუდენტებზე.

წესი 3. სტუდენტზე პოზიტიური გავლენის მოხდენა შეგიძლიათ მისი კორექტული შეფასების მეშვეობით.

სტუდენტის შეფასებისას პედაგოგს უნდა ახსოვდეს, რომ:

1. პოზიტიური შეფასება ეფექტურია სტუდენტის მიმართ მაღალი მოთხოვნების არსებობის შემთხვევაში.
2. არ არის მისაღები სტუდენტის განზოგადებული დადებითი ან უარყოფითი შეფასება. პედაგოგის მიერ სტუდენტის განზოგადებული დადებითი შეფასება ამცირებს მის თვითკრიტიკულობას და საკუთარი თავის მიმართ ნაკლებად მომთხოვნს ხდის, რაც აფერხებს მის შემდგომ განვითარებას. სტუდენტს უჩნდება განცდა, რომ ის შეუცდომელია. პედაგოგის მიერ სტუდენტის განზოგადებული უარყოფითი შეფასება კი მას საკუთარ თავში რწმენას უკარგავს და აძულებს სწავლის პროცესს. ამის ნაცვლად, პედაგოგი დადებითად, ან უარყოფითად უნდა აფასებდეს სტუდენტის კონკრეტულ ქცევებს. ეს შესაძლებლობას აძლევს სტუდენტს, იამაყოს კონკრეტულ საქმეში წარმატებით და არ დაკმაყოფილდეს ამ მიღწევით. ასევე, სტუდენტს ეძლევა შანსი გააცნობიეროს საკუთარი შეცდომები, დაინახოს მათი გამოსწორების შესაძლებლობები და გაუჩნდეს საკუთარი ძალების რწმენა.

წესი 4. კარგად ორგანიზებული ერთობლივი საქმიანობა დაგაახლოვებთ სტუდენტებთან და აამაღლებს თქვენს ავტორიტეტს

ფსიქოლოგები რეკომენდაციას უწევენ პედაგოგისა და სტუდენტების ხშირ ერთობლივ საქმიანობას.

ახლა კი შემოგთავაზებთ კიდევ რამდენიმე წესს, რომელთა დაცვა დაეხმარება პედაგოგს კონფლიქტური სიტუაციის დროს სტუდენტებზე ზეგავლენის მოხდენაში.

წესი 1. „ორ გაღიზიანებულ ადამიანს არ შეუძლია შეთანხმება“

კონფლიქტური სიტუაციის დროს პედაგოგმა თავი უნდა შეიკავოს და არავითარ შემთხვევაში არ უნდა გაღიზიანდეს. ახალგაზრდები ძალიან აფასებენ დაძაბულ სიტუაციაში პედაგოგის სიმშვიდეს, სიდინჯეს და იუმორს.

წესი 2. „რეაქციის შეკავება“

არ არის რეკომენდებული ოპონენტთან მაშინვე პოლემიკაში შესვლა, განსაკუთრებით მაშინ, თუ მისი ქცევა არ არის გარშემომყოფებისთვის საფრთხის შემცველი. პედაგოგმა თავი უნდა მოაჩვენოს, თითქოს ვერ ამჩნევს წესრიგის დამრღვევ სტუდენტს. მაგრამ, ამავდროულად ნათელი უნდა იყოს, რომ მის ქცევას აკონტროლებს. ამ ხერხის არსი იმაშია, რომ ხაზი ესმება სტუდენტის გამომწვევი ქცევის მეორეხარისხოვნებას პედაგოგის ფსევდო გულგრილობის და უმოქმედობის ფონზე - თითქოს, პედაგოგს ჯერ მისთვის არ სცალია. წესრიგის დარღვევის ფაქტის „შეუმჩნევლობა“ გარკვეულ დაბნეულობას იწვევს სტუდენტში და ამცირებს მის აქტივობას. რეაქციის შეკავების ოპტიმალური დროა 10-15 წამი, თუმცა კონფლიქტურ სიტუაციაში ეს დრო სუბიექტურად უფრო დიდ ინტერვალად აღიქმება.

წესი 3. „რეაქციის გადატანა“

ეს ხერხიც ემსახურება წესრიგის დამრღვევის ქცევის მნიშვნელობის გაუფასურებას. განსაკუთრებული სიტუაციის მიუხედავად, პედაგოგი მეცადინეობაზე აგრძელებს ჩვეული ქცევების განხორციელებას. შედეგად, კონფლიქტის „გმირი“ მარტო რჩება საკუთარ თავთან და ამით „ბრძოლის“ გაგრძელება უაზრო ხდება.

წესი 4. „სიტუაციის რაციონალიზაცია“

ცნობილია, რომ ყველაფერი, რაც სასაცილო და უხერხული ხდება გარშემომყოფების თვალში, კარგავს თავისი ზემოქმედების ძალას და აღარ არის საშიში. წესრიგის დამრღვევი კარგავს ავტორიტეტს ჯგუფის თვალში, მკვეთრად მცირდება მისი ნეგატიური გავლენა ჯგუფზე, ხოლო პედაგოგის ავტორიტეტი და გავლენა პირიქით, იზრდება. პედაგოგის უნარი გამოიყენოს იუმორი კონფლიქტურ სიტუაციაში სწრაფად განმუხტავს სიტუაციას, ხოლო ჯგუფის მეგობრული სიცილი საბოლოოდ ასრულებს, აგვირგვინებს სიტუაციას: კონფლიქტი იხსნება, პედაგოგი „იმარჯვებს“.

წესი 5. „პარადოქსული რეაქცია“

ეცადეთ სტუდენტის კონფლიქტური ქცევა გამოიყენოთ მეცადინეობის სასარგებლოდ. სასურველია, მაღლობაც კი გადაუხადოთ წესრიგის დამრღვევს დახმარებისთვის. ამ ხერხის წარმატებით გამოყენება მკვეთრად ზრდის პედაგოგის ავტორიტეტს სტუდენტების თვალში.

პედაგოგი და მისი სტუდენტების მშობლები

პედაგოგისა და მისი სტუდენტების მშობლების საუკეთესო ურთიერთობის ფორმულა მდგომარეობს შემდეგში - ისინი უნდა იყვნენ ერთმანეთის მოკავშირეები და არა მტრები. ქვემოთ მოცემულია რეკომენდაციები, რომლებიც დაეხმარება პედაგოგს სტუდენტების მშობლებთან ამგვარი ურთიერთობის ჩამოყალიბებაში.

მშობელი ყოველთვის მართალია. მშობელი პრინციპში მართალია, მაშინაც, როდესაც კატეგორიულად არ არის მართალი. აქ იგულისხმება არა ის, რომ მშობელი არასდროს ცდება, არამედ ის, რომ პედაგოგი უნდა მეგობრობდეს მშობელთან. პედაგოგს არ უნდა ეშინოდეს მშობელთან ურთიერთობის. მნიშვნელოვანია, რომ ის ურთიერთობდეს მშობელთან არა ერთადერთი და უპირობო ავტორიტეტისა და ჭეშმარიტების ბოლო ინსტანციის პოზიციიდან, არამედ, როგორც თანაბარუფლებიანი პარტნიორი.

პედაგოგი არ უნდა ახვევდეს მშობელს თავს საკუთარ მოსაზრებას, ეს მხოლოდ გაღიზიანებას და აგრესიას იწვევს. პედაგოგი უნდა სთავაზობდეს, ურჩევდეს, რეკომენდაციას უწევდეს მშობელს. და, რაც მთავარია, მას არ უნდა ეშინოდეს თავისი „პედაგოგის კვარცხლბეკიდან“ ჩამოსვლა.

პედაგოგი ყოველთვის მართალია. ეს არანაირად არ ეწინააღმდეგება პირველ დებულებას და არ გამორიცხავს მას. პედაგოგი სტუდენტს აღიქვამს მრავალი კუთხით და ხშირად შეიძლება ხედავდეს იმას, რასაც მშობელი ვერ ხედავს და ვერ ამჩნევს. პედაგოგი პროფესიული თვალთაშუაშვით აღიქვამს სიტუაციას. პროფესიული ხედვა, პირველ რიგში, გულისხმობს გარკვეულ ეჭვებსაც, დროდადრო საკუთარი ქცევის გვერდიდან დანახვას და რეფლექსიას.

იმისთვის, რომ პედაგოგის სიმართლე არ ეწინააღმდეგებოდეს მშობლის სიმართლეს, აუცილებელია კომპრომისი ურთიერთობაში და იმის გაცნობიერება, რომ საკუთარი მოსაზრების გარდა არსებობს სხვა მოსაზრებებიც, რომლებიც მხედველობაში უნდა მივიდეთ.

პანიკის გარეშე! პედაგოგის და მშობლის ურთიერთობის ერთ-ერთი მთავარი სირთულეა, როდესაც მშობელი უმნიშვნელო მიზეზის გამო მყისიერად, სიტუაციაში გარკვევის გარეშე იწყებს „საქმის გარჩევას“ პედაგოგთან.

ძალიან მნიშვნელოვანია, პედაგოგმა შეძლოს ისეთი ურთიერთობის დამყარება მშობელთან, რომ ნებისმიერი კონფლიქტის შემთხვევაში, სანამ დაასკვნის, რომ მის შვილს უსამართლოდ ექცევიან, ან „ჩაგრავენ“, მშობელმა პირველ რიგში პედაგოგს დაურეკოს და გაარკვიოს ვითარება.

ჩვენ ერთად ვართ. მშობლებთან კომუნიკაციის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი წესია ის, რომ პედაგოგს არ უნდა ეშინოდეს მათგან კონსულტაციის მიღება. პედაგოგს არ უნდა მოერიდოს საჭიროების შემთხვევაში მათთვის დახმარებისა და მხარდაჭერის თხოვნა. პედაგოგმა არ უნდა გააჩადოს ბრძოლა ძალაუფლებისა და ავტორიტეტის მოპოვებისათვის.

გულწრფელად გვიყვარდეს სტუდენტები. პედაგოგს არ უნდა ეშინოდეს სტუდენტების მიმართ პოზიტიური ემოციის გულწრფელად გამოხატვისა. სტუდენტებიც და მშობლებიც კარგად გრძნობენ პედაგოგის პოზიტიურ დამოკიდებულებას მათ მიმართ და პატივისცემით, სითბოთი და სიყვარულით პასუხობენ მას.

„რთულ“ მშობლებთან ურთიერთობის 8 წესი

როგორ მივაღწიოთ ურთიერთგაგებას პრეტენზიულ მშობლებთან ურთიერთობისას? როგორ მოვიქცეთ, როდესაც მშობელი კონფლიქტურ სიტუაციას ქმნის? ასეთი მშობლები, როგორც წესი, საკუთარი შვილის წარუმატებლობაში პედაგოგს ადანაშაულებენ, აკრიტიკებენ მას და სასწავლო დაწესებულებას ცუდად მოიხსენიებენ. ქვემოთ გთავაზობთ რეკომენდაციებს, რომლებიც დაეხმარება პედაგოგს სტუდენტების მშობლებთან დიალოგის პროდუქტიულად წარმართვაში.

1. დისკუსიის საგანი უნდა იყოს სტუდენტი და მისი წარმატება

შეიძლება უცნაურად ჟღერდეს, მაგრამ კონფლიქტურ სიტუაციაში მშობელსაც და პედაგოგსაც შეიძლება დაავიწყდეთ, რომ მათ ერთი საერთო მიზანი აქვთ - სტუდენტის პროფესიული და პიროვნული განვითარება. ისინი აკრიტიკებენ ერთმანეთს, საუბრობენ ერთმანეთის პიროვნული და პროფესიული თვისებების შესახებ. ამის ნაცვლად, პედაგოგმა უნდა შეახსენოს მშობელს, რომ ისინი ერთი გუნდის წევრები არიან და არა მოწინააღმდეგეები.

კონფლიქტს გააღვივებს პედაგოგის ფრაზა: „ახლა მესმის, ვის ჰგავს თქვენი შვილი“.

პროდუქტიულ დიალოგს ხელს შეუწყობს პედაგოგის ფრაზა: „მოდით, ერთად მოვიფიქროთ, როგორ შეგვიძლია დავეხმაროთ თქვენს შვილს“.

2. საუბარი უნდა დაიწყოს პოზიტიური მომენტებით

პედაგოგმა უნდა მოუყვას მშობელს, თუ რა წარმატების მიღწევა შეძლო მის შვილთან მუშაობისას, რას აკეთებს ის უკეთ, ვიდრე ადრე. ამის შემდეგ პედაგოგმა არგუმენტირებულად უნდა აუხსნას მშობელს, თუ რა უშლის ხელს მის შვილს დასახული მიზნის მიღწევაში.

კონფლიქტს გააღვივებს პედაგოგის ფრაზა: „მაპატიეთ, მაგრამ მე სასწაულმოქმედი კი არა ვარ, რომ თქვენი შვილი „ჩემპიონი“ გახდოდეს“.

პროდუქტიულ დიალოგს ხელს შეუწყობს პედაგოგის ფრაზა: „ბოლო დავალება მან მარტივად შეასრულა. მე ვცდილობ მის მოტივირებას. დამატებითი დავალება მივეცი. გააკონტროლეთ, როგორ ასრულებს მას“.

3. ცრურწმენები დაუშვებელია

შესაძლოა პედაგოგს მოსმენილი ჰქონდეს თავისი კოლეგებისგან გარკვეული ინფორმაცია კონკრეტული მშობლის შესახებ; ეს ინფორმაცია მან მხედველობაში უნდა მიიღოს, მაგრამ არავითარ შემთხვევაში არ უნდა გამოიყენოს საუბრის დროს.

ხშირად პედაგოგი დარწმუნებულია თავის სიმართლეში. ამის მიუხედავად, უმჯობესია, პედაგოგმა მოუსმინოს მშობელს.

კონფლიქტს გააღვივებს პედაგოგის ფრაზა: „მე ამ სასწავლებელში 10 წელია ვმუშაობ, და მოდი, ახლა ნუ დამიწყებთ ჭკუის სწავლებას“.

პროდუქტიულ დიალოგს ხელს შეუწყობს პედაგოგის ფრაზა: „მზად ვარ მოვისმინო თქვენი მოსაზრება“.

4. დაუშვებელია საუბარი ჭკუის სწავლების ტონით

პროფესიული გამოცდილება თავის დაღს ასვამს ნებისმიერ საკუთარი პროფესიით გატაცებულ ადამიანს. მაგრამ, მშობელთან საუბრისას არავითარ შემთხვევაში არ შეიძლება პედაგოგის როლში ყოფნა. იმის ნაცვლად, რომ პედაგოგმა მშობელს შეცდომებზე მიუთითოს, უმჯობესია დაეხმაროს მას საკუთარი შვილის შესახებ იმ ინფორმაციის მიღებაში, რომელსაც ის შესაძლოა ვერ ამჩნევდეს.

კონფლიქტს გააღვივებს პედაგოგის ფრაზა: „მეტ დროს უნდა უთმობდეთ საკუთარ შვილს“.

პროდუქტიულ დიალოგს ხელს შეუწყობს პედაგოგის ფრაზა: „შევამჩნიე, რომ თქვენი შვილი გადიზიანებულია ბოლო დროს, მკვეთრად რეაგირებს კრიტიკაზე და შენიშვნაზე. შესაძლოა მას რაიმე აწუხებს. გაესაუბრეთ მას“.

5. მნიშვნელოვანია აქტიური მოსმენის ტექნიკის გამოყენება

პედაგოგმა უნდა აჩვენოს მშობელს, რომ ესმის მისი და აცნობიერებს მის ემოციებს და დამოკიდებულებებს. ეს არ არის რთული. პედაგოგმა უნდა შეაჯამოს მშობლის მიერ გამოთქმული პრეტენზიები და შენიშვნები, და გამოყოს კონსტრუქციული და არგუმენტირებული მოსაზრებები. მთავარია პედაგოგმა არ იჩქაროს დასკვნების და განაჩენის გამოტანა.

კონფლიქტს გააღვივებს პედაგოგის ფრაზა: „თუ არ მოგწონთ ჩვენი სასწავლებელი, მაშინ რატომ გვიტანთ! თუ გინდათ ღღესვე გაიტანეთ თქვენი საბუთები“.

პროდუქტიულ დიალოგს ხელს შეუწყობს პედაგოგის ფრაზა: „თქვენ თვლით, რომ მე უსამართლოდ მოვექეცი თქვენს შვილს, მაგრამ მე ვხელმძღვანელობ

ყველასთვის საერთო კრიტერიუმებით. მოდით, ერთად მოვიფიქროთ, როგორ შეიძლება ამ სიტუაციის შეცვლა“.

6. საჭიროა ფაქტებით შეიარაღება

როდესაც მშობელი პედაგოგთან პრეტენზიებით მიდის, პედაგოგი ფაქტებით უნდა იყოს შეიარაღებული. მხოლოდ სიტყვებით ის ვერ მოახერხებს მშობლის გადარწმუნებას. პედაგოგის მთავარი იარაღი უნდა იყოს ჩანაწერები, აღრიცხვის მონაცემები და სხვა ფაქტობრივად დადასტურებული ინფორმაცია.

კონფლიქტს გააღვივებს პედაგოგის ფრაზა: „ჩემი 10 წლიანი გამოცდილების მანძილზე არავის უთქვამს, რომ ცუდი პედაგოგი ვარ“.

პროდუქტიულ დიალოგს ხელს შეუწყობს პედაგოგის ფრაზა: „ჩახედეთ თქვენი შვილის აღრიცხვის მონაცემებს, თუ გსურთ მობრძანდით ჩემს ერთ-ერთ გაკვეთილზე. მოდით შევათანხმოთ ეს ადმინისტრაციასთან“.

7. მნიშვნელოვანია ხანგრძლივი სამუშაოსთვის განწყობა

პედაგოგმა უნდა განუმარტოს მშობელს, რომ სწავლა - ეს არ არის მოკლე დისტანციაზე სირბილი, არამედ, ხანგრძლივი, 9 თვიანი მარათონია.

კონფლიქტს გააღვივებს პედაგოგის ფრაზა: „ორშაბათს შუალედური გამოცდა გვაქვს, არა მგონია, თქვენმა შვილმა დადებითი შეფასების მიღება შეძლოს“.

პროდუქტიულ დიალოგს ხელს შეუწყობს ფრაზა: „ბოლო შემოწმებამ აჩვენა, რომ თქვენს შვილს ბევრი პრობლემა აქვს. მოდით ერთად მოვიფიქროთ, როგორ შეგვიძლია შევცვალოთ ეს მოცემულობა“.

8. მნიშვნელოვანია თანამშრომლობისთვის მზაობა

პედაგოგმა და მშობელმა უნდა იცოდნენ ერთმანეთის ტელეფონის ნომრები, რათა საჭიროების შემთხვევაში შეძლონ დაკავშირება და ინფორმაციის გაცვლა.

კონფლიქტს გააღვივებს პედაგოგის ფრაზა: „იმედია, ასეთი საუბარი კვლავ აღარ განმეორდება“.

პროდუქტიულ დიალოგს ხელს შეუწყობს პედაგოგის ფრაზა: „ჩაიწერეთ ჩემი ტელეფონი, თუ შეკითხვები გექნებათ, შეგიძლიათ დამირეკოთ სამუშაო დღეებში 15.00 საათიდან 21.00 საათამდე“.

პოზიტიური ურთიერთობის ძირითადი ნასები



პატივი ეცით ადამიანებს - ისაუბრეთ არა მხოლოდ იმის შესახებ, თუ რა გაინტერესებთ და გაღელვებთ თქვენ, არამედ იმის შესახებაც, რაც მნიშვნელოვანია თქვენი მოსაუბრისთვის. დაიხსომეთ იმ ადამიანების სახელები, ვისთანაც გიწევთ ურთიერთობა. ეცადეთ ხშირად შეაქოთ თანამოსაუბრე და დაეთანხმოთ მას.

იყავით გაბედული და მტკიცე - თქვენს კომპეტენციაში შემავალი საკითხები გადაჭრით დამოუკიდებლად. გადაუჭრელი პრობლემები ცუდად აისახება ფსიქიკაზე და ადამიანი გაუწონასწორებელი და ადვილად გაღიზიანებადი ხდება.

ხშირად გაიდიმეთ - როდესაც შეხვედრის დროს ადამიანს უდიმით, ეს ნიშნავს, რომ გაგიხარდათ მისი დანახვა, მასთან ურთიერთობა. ხშირად იხუმრეთ, ხუმრობა აახლოებს ადამიანებს და ხელს უწყობს საქმის ეფექტურად მოგვარებას.

ნუ იღელვებთ - პედაგოგი არ უნდა იყოს გაღიზიანებული. გაღიზიანებული ადამიანი ბევრ ენერგიას კარგავს.

გააკრიტიკეთ ოსტატურად - მანამ დაადანაშაულებთ კოლეგას, მშობელსა თუ სტუდენტს, ჯერ მოუსმინეთ მათ ბოლომდე. შესაძლოა, მხოლოდ ეს გახდეს საკმარისი საკითხის გადასაჭრელად. გახსოვდეთ, რომ ყველაფრის გაკეთება შეიძლება იმაზე უკეთესად, ვიდრე გაგიკეთებიათ.

იყავით პრინციპული - იყავით მკაცრი სერიოზულ საკითხებში და დამთმობი წვრილმანებში. თუ არ იქნებით პრინციპული და ამავედროულად ადამიანურიც, ვერ დაიმსახურებთ ავტორიტეტს.

ნუ იქნებით ჯიუტი - ნუ შეგეშინდებათ ბოდიში მოუხადოთ სტუდენტს, მშობელს ან კოლეგას, როდესაც არ ხართ მართალი. ის, ვინც ცდილობს საკუთარ თავში არ ეძებოს თავისი წარუმატებლობის და შეცდომების მიზეზი და ეს სხვებს გადააბრალოს, იშვიათად არის კარგი სპეციალისტი.



იყავით კეთილი საკუთარი თავის მიმართ - ნუ გაბრაზდებით უმნიშვნელო მიზეზით. გახსოვდეთ, რომ საკუთარ წარუმატებლობას ადამიანი ხშირად გადაჭარბებულად აფასებს.

მადლობა გადაიხადეთ მიღებული რჩევისთვის - როდესაც რჩევას მოგცემენ, პირველ რიგში, მადლობა გადაუხადეთ რჩევის მომცემს და მერე გადაწყვიტეთ, გაითვალისწინებთ თუ არა მას (არ არის აუცილებელი ამ გადაწყვეტილების შესახებ აცნობოთ თქვენს მრჩეველს). წინააღმდეგ შემთხვევაში, მომავალში, როდესაც თქვენ დაგჭირდებათ დახმარება, შესაძლოა უარი გითხრან რჩევის მოცემაზე.

ნუ დასცინებთ ადამიანის პიროვნებას - შესაძლოა გაიცინოთ მხოლოდ ადამიანის ხასიათის ცალკეულ დეტალზე, მაგრამ არავითარ შემთხვევაში მთლიანად მის პიროვნებაზე. დისკუსიის დროს აუცილებელია უარი თქვათ პირად სიმპათიებსა და ანტიპათიებზე.

გამოიყენეთ მართვის ეფექტური სტილი - არ არსებობს სასწავლო პროცესის მართვის უნივერსალური სტილი. ყველაზე მისაღებ სტილად ითვლება პატივისცემაზე და ნდობაზე დამყარებული მართვა.

პროფესიული პედაგოგიური ურთიერთობის ეტიკატი



ეტიკატი ეს არის ქცევის წესების ერთობლიობა, რომელიც არეგულირებს ურთიერთობებს. საქმიან ურთიერთობებში ყოველთვის არსებობს სტანდარტული სიტუაციები. სწორედ ამგვარ სიტუაციებში ქცევის ფორმებისა და წესების ერთობლიობა წარმოადგენს საქმიანი ურთიერთობის ეტიკეტს.

პედაგოგის საქმიანობის ეფექტურობაზე დიდ გავლენას ახდენს მის მიერ პროფესიული ურთიერთობის ეტიკეტის ცოდნა და მისი აქტიურად გამოყენება. მეტყველების ეტიკეტის ნაწილია საუბრის ტონი, სტუდენტებთან ურთიერთობის მანერა, საუბრის შინაარსის შესატყვისი ჟესტები და მიმიკა.

პედაგოგის მიერ მეტყველების ეტიკეტის და ურთიერთობის კულტურის ცოდნა ერთია, ხოლო მისი პრაქტიკაში გამოყენება - მეორე. არსებული ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება არც ისე მარტივი საქმეა. ყოველდღიური გაუგებრობები, კამათი, კონფლიქტები, მოულოდნელი კრიტიკული სიტუაციები პედაგოგისგან სწორ და ქმედით რეაქციას მოითხოვს. როდესაც პედაგოგები ამას ვერ ახერხებენ, თავს შემდეგი ფრაზით იმართლებენ ხოლმე - „**პედაგოგიც ადამიანია**“. სინამდვილეში, ეს ფრაზა გამართლება კი არ არის, არამედ **პედაგოგის არაპროფესიონალიზმის მაჩვენებელია**.

პედაგოგის საქმიანი ეტიკეტის ნაწილია შემდეგი რამდენიმე ზოგადი წესი:

1. **პუნქტუალობა.** პედაგოგისთვის მნიშვნელოვანია დროის სწორად მართვა. სამსახურში ის მეცადინეობის დაწყებამდე 15-20 წუთით ადრე უნდა ცხადდებოდეს.
2. ძალიან მნიშვნელოვანია პედაგოგის **სამეტყველო ენა**. ის უნდა იყოს ლიტერატურული და გრამატიკულად გამართული.
3. დიდი მნიშვნელობა აქვს პედაგოგის **გარეგნულ მხარეს**, ჩაცმულობას, რადგან ყოველდღიურად იგი უამრავი განსხვავებული ადამიანის მხედველობის ველში ექცევა.

4. პედაგოგი **ტოლერანტული** უნდა იყოს თავისი სტუდენტების რელიგიური, პოლიტიკური, ეთნიკური, თუ სხვა მახასიათებლების მიმართ.

სტუდენტებთან ურთიერთობის დროს პედაგოგს უნდა შეეძლოს მათთვის გამამხნევებელი, ხელშემწყობი გარემოს შექმნა. მნიშვნელოვანია, რომ პედაგოგი მათ მსჯელობაში შეცდომებსა და უზუსტობებზე კი არ იყოს კონცენტრირებული, არამედ გამოხატავდეს ინტერესს მათი მოსაზრებების მიმართ, ხაზს უსვამდეს სტუდენტების ღირსებებს და არა მათ სუსტ მხარეებს.

დიალოგის დროს პედაგოგის დომინირების მაჩვენებელია:

- გრძელი და პათეტიკური ფრაზებით საუბარი;
- სტუდენტისთვის საკუთარი აზრის და მზა გადაწყვეტილებების თავს მოხვევა;
- განსხვავებული აზრის უგულებელყოფა;
- სტუდენტის ბოლომდე არ მოსმენა, სტუდენტის გაგების მზაობის არ არსებობა;
- განსხვავებული აზრის მქონე სტუდენტების „ადგილზე მოსმა“;
- სტუდენტებისთვის შენიშვნების ჭარბად მიცემა და ამით მათი საუბრის სურვილის შეზღუდვა.

დიალოგის დაბალი კულტურის მაჩვენებელია:

- აზრის თავისუფლად გამოთქმის შეზღუდვა, განსაკუთრებით პედაგოგის მოსაზრებისგან განსხვავებული აზრის;
- მხოლოდ დაგეგმილ მიზნებზე ორიენტაცია;
- მუქარა;
- საყვედურები;
- დაცინვა;
- საკუთარი უპირატესობის ჩვენება;
- კამათის დროს არგუმენტის სახით საკუთარი სტატუსისა და ცხოვრებისეული გამოცდილების მოშველიება;
- ჭკუის სწავლება;
- მიზნის მიღწევისთვის პირფერობის, ან / და კნინობითი, მოფერებითი სახელის გამოყენება.

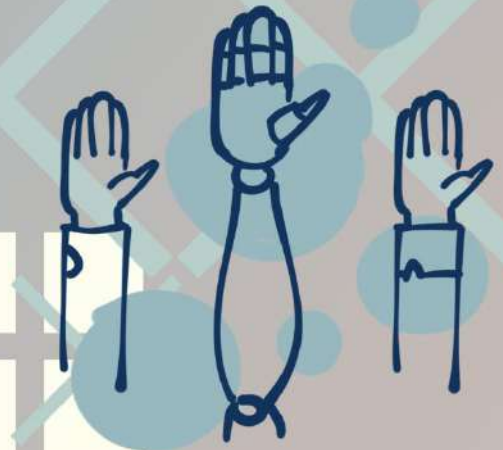
სტუდენტებთან კამათი პედაგოგის საქმიანობის ერთ-ერთი რთული ნაწილია, ამ დროს მას უწევს სტუდენტების მოსაზრებებთან დაპირისპირება, მათთვის რაიმეს დამტკიცება. მხოლოდ მაშინ იქნება კამათი კონსტრუქციული, როდესაც პედაგოგს აქვს კამათის წარმართვის მაღალი კულტურა.

კამათის დროს პედაგოგის მაღალი კულტურის მაჩვენებელია, როდესაც:

- სტუდენტების განსხვავებული აზრი პედაგოგის მიერ აღიქმება ინფორმაციის მიმართ კრიტიკული დამოკიდებულების ბუნებრივ რეაქციად;
- პედაგოგს შეუძლია საკამათო საკითხის ოპონენტის თვალთ დანახვა;

- კონფრონტაციის დროს პედაგოგი ითვალისწინებს სტუდენტების სიღრმისეულ მოტივებს, როგორიც არის თვითდამკვიდრების მოთხოვნილება, სხვების თვალში სტატუსის ამაღლება, ემოციური აგზნება და სხვა;
- ოპონენტის მიმართ პედაგოგი გამოხატავს უპირობო კეთილგანწყობას;
- პედაგოგი ხაზგასმულად კორექტულია კონფრონტაციის დროს, მაშინაც როდესაც სტუდენტები ასე არ იქცევიან;
- პედაგოგი გამოხატავს დაინტერესებას და პატივისცემას ნებისმიერი, თუნდაც აბსურდული მოსაზრების მიმართ, ზრუნავს სტუდენტის ღირსების გრძნობის და პრესტიჟის დაცვაზე. იგი კრიტიკულად აფასებს სტუდენტის კონკრეტულ მოქმედებას და არა მის პიროვნებას;
- პედაგოგი აკონტროლებს კამათის ემოციურ მხარეს, რათა ის კინკლაობაში არ გადაიზარდოს;
- საკუთარი მოსაზრების დაცვისას პედაგოგი იყენებს საზოგადოდ მიღებულ ნორმებს, მზად არის აღიაროს შეცდომა და ბოდიში მოიხადოს;
- პედაგოგი მზად არის შეასრულოს სტუდენტების სხვადასხვა თხოვნა, გაითვალისწინოს მათი ინტერესები, მიიღოს კომპრომისული გადაწყვეტილებები;
- პედაგოგი ხელს უწყობს სტუდენტების თვითშეფასების ამაღლებას.

შპმ სტუდენტებთან მუშაობის ზოგადი რეკომენდაციები



სწავლის პროცესის ხელმისაწვდომობა შპმ პირებისათვის არ ნიშნავს მხოლოდ არქიტექტურული ბარიერების გამორიცხვას. „უნივერსალური დიზაინის“ პრინციპი მთელს სასწავლო პროცესზე უნდა ვრცელდებოდეს, სწავლების ყველა ფორმასა თუ მეთოდზე, ასევე სასწავლებლის პოლიტიკაზე.

გახსოვდეთ, რომ ადაპტაციის ყველა სტრატეგიის მიზანს წარმოადგენს არა შპმ სტუდენტებისთვის მოთხოვნებისა და განათლების დონის შემცირება, არამედ მათთვის სხვებთან თანაბარი სწავლის პირობების შექმნა. ასეთი პირობები მთლიან სასწავლო პროცესზე მოახდენს პოზიტიურ გავლენას. სტუდენტების ჩართულობა შპმ სტუდენტების დახმარებისა და ურთიერთობის პროცესში ასწავლის მათ იყვნენ უფრო ყურადღებიანები და ჰუმანურიები.

პედაგოგი გახსნილი უნდა იყოს ცვლილებებისათვის და შპმ სტუდენტების მოთხოვნების განხილვისთვის. შეუძლებელია ქვემოთ მოცემული რეკომენდაციებით მოვიცვათ ყველა სიტუაცია, რომელიც შეიძლება შეიქმნას შპმ სტუდენტებთან ურთიერთობისას. თუ შეხვდებით სიტუაციას, რომელიც არ იყო რეკომენდაციებში მოცემული, დაეყრდენით თქვენს სად აზრს და ემპათიის უნარს. ნუ მოგერიდებათ თავად სტუდენტებს ჰკითხოთ მათი საჭიროებების შესახებ და ერთი ერთზე განიხილოთ თითოეულთან სწავლის პროცესის ადაპტაციის საკითხები. ისინი ამ სფეროს ექსპერტები არიან, ესაუბრეთ მათ.

სახელმძღვანელოს ამ ნაწილში მოცემული იქნება ზოგადი რეკომენდაციები, რომლებიც მნიშვნელოვანია, შპმ პირებთან როგორც ყოველდღიური ურთიერთობებისას, ასევე სასწავლო პროცესის დროს.

შპმ პირებთან ქცევის ყველაზე მნიშვნელოვანი წესია: ვიყოთ ბუნებრივი და ვიურთიერთოთ მათთან თანაბარ დონეზე. პედაგოგმა ყურადღება უნდა მიაქციოს

სტუდენტს და არა მის შეზღუდულ შესაძლებლობებს, მოექცეს მას როგორც სრულფასოვან პიროვნებას. არ მოექცეს მას მფარველურად.

პედაგოგი უნდა მოექცეს შშმ სტუდენტს ისე, როგორ ექცევა სხვა სტუდენტებს. საუბრისას ყოველთვის უნდა მიმართოს უშუალოდ შშმ სტუდენტს და არა მის თანმხლებს, ან სურდო თარჯიმანს.

შშმ სტუდენტები - ჩვეულებრივი სტუდენტები არიან, რომლებიც შეიძლება აცდენდნენ მეცადინეობებს, ეზარებოდეთ დავალების შესრულება და სხვა. ამგვარ სიტუაციებშიც პედაგოგი მათ უნდა მოექცეს ისევე, როგორც სხვა სტუდენტებს. პედაგოგის მოთხოვნები სტუდენტების მიმართ უნდა იყოს თანაბარი და ყველასთვის საერთო.

შშმ სტუდენტთან საუბრისას, პედაგოგმა სასურველია ჩვეულებრივი სიტყვები და გამოთქმები გამოიყენოს და არ იგრძნოს თავი უხერხულად, თუ უსინათლო სტუდენტს ეტყვის - „ნახვამდის“, ან სმენადაქვეითებულს - „ხომ გესმით, ...“.

როდესაც პედაგოგი ესაუბრება ეტლით, ან ყავარჯნით მოსარგებლე სტუდენტს, მან ისეთი მდებარეობა უნდა დაიკავოს, რომ მისი და სტუდენტის თვალები ერთ დონეზე მოექცეს. იმ სმენადაქვეითებულ სტუდენტებთან საუბრისას, ვისაც ტუჩების მოძრაობის კითხვა შეუძლია, პედაგოგი ისე უნდა დადგეს, რომ სტუდენტს კარგად შეეძლოს პედაგოგის ტუჩების დანახვა. პედაგოგი უნდა შეეცადოს, რომ მის სახეს არაფერი (ხელები, თმა) ფარავდეს.

პედაგოგმა არ უნდა მოახვიოს თავს შშმ სტუდენტს თავისი დახმარება. თავიდან ყოველთვის უნდა ჰკითხოს, სჭირდება თუ არა დახმარება; უნდა დაელოდოს მისგან დასტურს; შემდეგ დააზუსტოს კონკრეტულად რისი გაკეთება შეუძლია მისთვის და შემდეგ გააკეთოს ეს. თუ ამ კომუნიკაციის დროს პედაგოგმა რაიმე ვერ გაიგო, მას არ უნდა მოერიდოს შეკითხვის დასმა.

პედაგოგი ყურადღებით უნდა მოექცეს შშმ სტუდენტების პირად ნივთებს, როგორიცაა ეტლი, უსინათლოს ხელჯოხი, სმენადაქვეითებულის სმენის აპარატი და სხვა. ეს ნივთები გარკვეულწილად შშმ პირების „სხეულის გაგრძელებას“ წარმოადგენს, მათ პირად სივრცეს, ამიტომ არ შეიძლება მათი შეხება საჭიროების გარეშე.

სასურველია, პედაგოგმა იგნორირება გაუკეთოს შშმ სტუდენტის ქცევის უმნიშვნელო დარღვევებს. პედაგოგმა ორიენტირება უნდა მოახდინოს არა ამ დარღვევებზე, არამედ შშმ სტუდენტების პოზიტიურ თვისებებზე, მის მოტივაციაზე, ნებისყოფაზე, დაჟინებულობაზე, საკუთარი თავის სრულყოფისკენ სწრაფვაზე და ინტეგრაციაზე.

პედაგოგმა უნდა შეამოწმოს ფიზიკური გარემო, სადაც მეცადინეობა ტარდება და უნდა დარწმუნდეს, რომ ის არ შექმნის ბარიერებს შშმ სტუდენტებისთვის. თუ პედაგოგი ასეთ ბარიერს აღმოაჩენს, მან უნდა გაიაზროს, თუ როგორ შეიძლება მისი

მოშორება. თუ ეს შეუძლებელია, მაშინ პედაგოგმა წინასწარ უნდა აცნობოს შშმ სტუდენტებს ამის შესახებ, რათა მათ შეძლონ შესაბამისი გადაწყვეტილების მიღება.

ბევრი სიტუაციის მოგვარება პედაგოგს ინდივიდუალურად მოუწევს. მაგალითად, რომელიმე შშმ სტუდენტს შესაძლოა დასჭირდეს სასწავლო წლის განმავლობაში სამკურნალო კურსის გავლა. პედაგოგი მოქნილი უნდა იყოს დავალებების შესრულებისთვის მიცემული დროითი ვადების მიმართ, დაგვიანებებისა და გაცდენების მიმართ.

პედაგოგმა არ უნდა აუკრძალოს შშმ სტუდენტებს აუდიტორიიდან გასვლა (მათ შორის გამოცდის დროს), რადგან მათ შესაძლოა სჭირდებოდეთ მცირე, მაგრამ აუცილებელი სამედიცინო მანიპულაციის ჩატარება (მაგალითად, დიაბეტის მქონე სტუდენტს შეიძლება სჭირდებოდეს სისხლში შაქრის შემცველობის რეგულარული შემოწმება).

სასურველია, პედაგოგმა:

- შშმ სტუდენტებს ინსტრუქციები და მითითებები მისცეს როგორც ზეპირად, ასევე წერილობით.
- სთხოვოს მათ გაიმეორონ დავალების შესრულების ინსტრუქცია.
- დავალებები ახსნას ეტაპობრივად და ახლოს მივიდეს შშმ სტუდენტთან დავალების ახსნისას.
- დავალებების შესრულებისას დაეყოს სტუდენტები წყვილებად.
- მინიმუმამდე შეამციროს კრიტიკა შეუსრულებელი დავალების გამო, ორიენტირებული იყოს პოზიტივზე და არა ნეგატივზე.
- შექმნას შშმ სტუდენტისთვის ინდივიდუალური განვითარების გეგმა მათი უნარების გათვალისწინებით.

ქვემოთ მოცემული იქნება შშმ სტუდენტებთან ურთიერთობის რეკომენდაციები მათი სპეციალური საჭიროების გათვალისწინებით.

უსინათლო სტუდენტებთან ურთიერთობის რეკომენდაციები

თუ თქვენს ჯგუფში უსინათლო სტუდენტია:

- კომუნიკაციისას ყოველთვის დაასახელეთ თქვენი სახელი და წარუდგინეთ უსინათლო სტუდენტს საუბარში მონაწილე სხვა სტუდენტები. თუ ჯგუფური მსჯელობა მიმდინარეობს, არ დაგავიწყდეთ დაასახელოთ ხოლმე, ვის მიმართავთ მოცემულ მომენტში. როდესაც ადგილმდებარეობას შეიცვლით, ხმამაღლა თქვით ამის შესახებ.

- სიტყვიერად აღწერეთ მთელი ვიზუალური ინფორმაცია (წარწერები, გრაფიკები, ილუსტრაციები და სხვა), რომელსაც წარუდგენთ სტუდენტებს დაფაზე, ან ეკრანზე.
- გახსოვდეთ, არავერბალური კომუნიკაციის დიდი ნაწილი შეუმჩნეველია უსინათლოებისათვის. თქვენთვის ჩვეულ ბევრ ჟესტს (მხრების აჩეჩვა, თავის დაქნევა, ჰაერში „ბრწყალების“ ჩვენება და სხვა) უსინათლო ვერ გაიგებს. ამიტომ, ნუ შემოიფარგლებით ჟესტებით და არ დაგავიწყდეთ იმ ინფორმაციის ხმამაღლა თქმა, რომლის გადაცემაც არავერბალურად გასურთ. ასევე, ძალიან მნიშვნელოვანია, რომ შეგნებულად არ გამოთიშოთ უსინათლო სტუდენტი კომუნიკაციიდან ჟესტების ენაზე გადასვლით, რომლითაც სხვა სტუდენტებს მიმართავთ.
- მიეცით უსინათლო სტუდენტებს უფლება გამოიყენონ მეცადინეობაზე ხმის ჩამწერი მოწყობილობები.

სმენადაქვეითებულ სტუდენტებთან ურთიერთობის რეკომენდაციები

თუ თქვენს ჯგუფში სმენადაქვეითებული სტუდენტი:

- იმისათვის, რომ მიიპყროთ სმენადაქვეითებული სტუდენტის ყურადღება, დაასახელეთ მისი სახელი და ამავდროულად დადექით მის წინ. არ ისაუბროთ, როდესაც დგახართ მის ზურგს უკან, ან გვერდით. თუ სტუდენტისგან რეაქცია არ არის, შეიძლება მისი ფრთხილად შეხება, ან მისთვის ხელის დაქნევა. შეგიძლიათ ცალკე დააზუსტოთ მასთან, როგორ მიიპყროთ მისი ყურადღება.
- როდესაც სმენადაქვეითებულ სტუდენტს ელაპარაკებით, უყურეთ პირდაპირ, რათა მან შეძლოს თქვენი სახის გამომეტყველების დაკვირვება. ისაუბრეთ მკვეთრად, მაგრამ გახსოვდეთ, რომ ყველა სმენადაქვეითებულს არ შეუძლია ტუჩების მოძრაობით ნათქვამის გაგება. შეუძლია თუ არა თქვენს სტუდენტს ტუჩების მოძრაობით ნათქვამის გაგება, პირველივე შეხვედრაზე გაარკვეით მასთან.
- გამორიცხეთ საუბრიდან ისეთი გამოთქმები, რომლის გაგებაც მხოლოდ ხმის ინტონაციით შეიძლება. სმენადაქვეითებული სტუდენტი ამას ვერ გაიგებს.
- გაითვალისწინეთ, რომ სმენადაქვეითებულ ადამიანს გაუადვილდება საუბარში მონაწილეობა, თუ მისი კონტექსტი იცის. მაგალითად, თუ მან იცის, რომ „ცხოველებზე“ საუბრობთ და გაიგებს „...არბი“, ის მიხვდება, რომ თქვით „ზღარბი“ და არა „წარბი“, ან „მიტარბი“.
- თუ თქვენს სტუდენტს შეუძლია ტუჩების მოძრაობით ნათქვამის გაგება, დადექით მასთან ისე, რომ თქვენი სახე კარგად ჩანდეს და კარგად იყოს განათებული (სინათლე ეცემოდეს). თუმცა, ძალიან კაშკაშა განათებაც შეიძლება გახდეს ბარიერი. უყურეთ მოსაუბრეს სახეში, ისაუბრეთ ნელა და გარკვევით (ნუ გადააჭარბებთ). ისაუბრეთ მარტივი ფრაზებით. არ

გამოიყენოთ ხანგრძლივი პაუზები, გაუგებარი, არარსებული სიტყვები, დაუმთავრებელი ფრაზები და სლენგი. ჩართეთ მიმიკა და ჟესტები, რომ ხაზი გაუსვას სათქმელს. გახსოვდეთ, რომ დაახლოებით 10-დან 3 სიტყვის გაგება შეიძლება კარგად ტუჩების მოძრაობის „კითხვისას“.

- ზოგიერთ სმენადაქვეითებულს შეუძლია ხმის გაგება, მაგრამ ცალკეულ ბგერებს არასწორად იგებენ. ასეთ სიტუაციაში ისაუბრეთ ხმამაღლა და გარკვევით. სხვა სიტუაციაში შესაძლოა საჭირო იყოს მხოლოდ ხმის დადაბლება, რადგან მსმენელს არ ესმის მაღალი სიხშირის ბგერები. ყოველთვის ჰკითხეთ თანამოსაუბრეს, როგორ ჯობს რომ ელაპარაკოთ.
- ისაუბრეთ გარკვევით და თანაბრად. არ არის საჭირო ზედმეტად რაიმეზე ხაზგასმა. ასევე, არ არის საჭირო ყვირილი, განსაკუთრებით, ყურში.
- თუ გთხოვენ გაიმეოროთ, გაიმეორეთ ზუსტად იგივე. თუ მაინც ვერ გაიგეს, მაშინ სხვა სიტყვებით თქვით იგივე, გამოიყენეთ ჟესტები.
- დარწმუნდით, რომ გაგიგეს. არ ჰკითხოთ გაგიგოთ თუ არა მოსაუბრემ. გაიმეორეთ კიდევ ერთხელ უფრო გარკვევით, ან სხვა სიტყვებით თქვით იგივე.
- თუ ზეპირ ურთიერთობაში არსებობს პრობლემები, ჰკითხეთ სმენადაქვეითებულ სტუდენტს, ხომ არ ურჩევნია ცალკეულ შემთხვევებში წერილობითი ურთიერთობა.
- თუ სმენადაქვეითებულ სტუდენტს გადასცემთ ინფორმაციას, რომელიც შეიცავს ვალებს, ნომერს, მისამართს და ა. შ. დაუწერეთ მას ეს ინფორმაცია ფურცელზე, ან დაფაზე, გაუგზავნეთ ელფოსტით, ან მოკლე ტექსტური შეტყობინებით.
- გახსოვდეთ, რომ სმენადაქვეითებულ სტუდენტს არ შეუძლია ერთდროულად უყუროს მოსაუბრეს და დემონსტრირებულ ვიზუალურ მასალას. ამიტომ საუბრის პარალელურად ნუ აჩვენებთ ვიზუალიზებას. გამიჯნეთ ისინი დროში.
- არ ისაუბროთ დაფაზე წერის დროს, რადგან ამ დროს თქვენი სახე, შესაბამისად, ტუჩები არ ჩანს. ყოველთვის ისაუბრეთ სტუდენტებისკენ სახით შებრუნებულმა.
- გაამყარეთ ზეპირი ინფორმაცია თვალსაჩინო მასალით - სურათები, სქემები, ანიმაცია, პრეზენტაცია და სხვა. მისი ჩვენების შემდეგ კიდევ ერთხელ, მოკლედ გაიმეორეთ ზეპირი მასალა.
- დაყავით სალექციო მასალა მცირე ლოგიკურ ბლოკებად. შუალედებში ჩასვით სხვა ტიპის სამუშაო.
- თუ სტუდენტს სურდო თარჯიმანი ჰყავს, ყურადღება უნდა მიაქციოთ მისი მუშაობის ხარისხს. გადაამოწმეთ, სწორად გადასცემს თუ არა ის ინფორმაციას სტუდენტს (მაგალითად, ჩახედეთ სტუდენტის კონსპექტს, ჩანაწერებს). შესაძლოა, თარჯიმანი არ გადასცემდეს მისთვის გაუგებარ, მაგრამ მნიშვნელოვან ინფორმაციას. შესაძლოა, ის თავის პირად

კომენტარებს, ან მოსაზრებებს ურთავდეს გადასაცემ ინფორმაციას, ამბობდეს იმას, რაც თქვენ არ გითქვამთ.

- გახსოვდეთ, რომ სურდო-თარჯიმანი მცირე დროითი დაყოვნებით გადასცემს ინფორმაციას. შესაბამისად, სტუდენტისგან კომენტარის მიღებას რამდენიმე წუთის დაყოვნებით შეძლებთ. მნიშვნელოვანია, რომ სტუდენტს მისცეთ დრო დამაზუსტებელი შეკითხვისთვის, მანამ ახალ თემაზე გადახვალთ.
- გადაამოწმეთ გარემო, სადაც მეცადინეობას ატარებთ. შესაძლოა რაიმე ფონური ხმაური ხელს უშლიდეს სმენადაქვეითებულ სტუდენტს ინფორმაციის აღქმაში. ეცადეთ მაქსიმალურად შეამციროთ ხმაური.

მეტყველების დარღვევის მქონე სტუდენტებთან ურთიერთობის რეკომენდაციები

თუ თქვენს ჯგუფში მეტყველების დარღვევის მქონე სტუდენტია:

- მიეცით მას მეცადინეობაზე საუბრის საშუალება, მაგრამ ნუ აიძულებთ. მთავარია, არ მოახდინოთ ასეთი სტუდენტების იგნორირება და სასწავლო პროცესიდან გარიყვა.
- თავიდან ეცადეთ დასვათ ისეთი შეკითხვები, რომლებიც მოკლე პასუხებს, ან სულაც თავის დაქნევას მოითხოვს.
- მიეცით მეტყველების დარღვევის მქონე სტუდენტს დრო, რომელიც სჭირდება მას თავისი აზრის გამოსახატავად.
- მეტყველების დარღვევის მქონე სტუდენტთან საუბრის დროს იყავით მომთმენი, დაელოდეთ, მანამ ის თავად არ დაამთავრებს ფრაზას. ნუ მოგერილებათ დასვათ შეკითხვა, თუ ვერ გაუგეთ. თუ გამეორების მიუხედავად მაინც ვერ გაიგეთ, სთხოვეთ გაიმეოროს, ან უფრო ნელა თქვას, შესაძლოა დამარცვლითაც.
- უყურეთ მოსაუბრეს სახეში, შეინარჩუნეთ მასთან ვიზუალური კონტაქტი. მთელი თქვენი ყურადღება მიმართეთ ამ საუბარზე.
- არ შეაწყვეტინოთ და არ შეუსწოროთ სტუდენტს, რომელსაც უჭირს საუბარი. ნუ დაასრულებთ ფრაზას/სიტყვას მის ნაცვლად, ნუ დათრგუნავთ, ნუ ააჩქარებთ მას. დაიწყეთ საუბარი მხოლოდ მაშინ, როდესაც დარწმუნდებით, რომ მან უკვე დაასრულა აზრის გამოთქმა.
- შეაჯამეთ სტუდენტის ნათქვამი. გაიმეორეთ რაც გაიგეთ და სთხოვეთ მას განგიმარტოთ, რაც ვერ გაიგეთ.
- თუ გაგიჩნდებათ პრობლემა ურთიერთობაში, ჰკითხეთ სტუდენტს, ხომ არ ურჩევნია მას დაგიწეროთ თავის სათქმელი.

კონფიდენციალურობა

თქვენი სტუდენტების ჯანმრთელობის ზოგიერთი დარღვევა შესამჩნევია გარშემოცოცხებისთვის. მაგრამ მათ შეიძლება ისეთი ფორმის დარღვევაც ჰქონდეთ, რომელიც ფარულია და არ ჩანს (მაგალითად, დიაბეტი, შინაგან ორგანოთა სნეულება და სხვა).

ამგვარი დაავადების მქონე სტუდენტები არ არიან ვალდებული ამის შესახებ ღიად განაცხადონ. თუ თქვენ ინფორმირებული ხართ რომელიმე სტუდენტის დაავადების შესახებ, და რაიმე სახით ხელს უწყობთ მას სასწავლო პროცესთან ადაპტაციაში, არ მოახდინოთ ამის აფიშირება მეცადინეობაზე. არ არის საჭირო აცნობოთ ჯგუფს ამის შესახებ (თუ თავად სტუდენტი არ მოგთხოვთ ამის გაკეთებას).

რეკომენდაციების გათვალისწინებით, პედაგოგიური ტაქტიკით და გაგებით შეძლებთ ღროულად აღმოუჩინოთ ყველა შშმ სტუდენტს დახმარება, გაუმყაროთ მათ საკუთარ ძალებში და შესაძლებლობებში რწმენა, და რაც ყველაზე მნიშვნელოვანია - დაეხმაროთ მათ შექმნან ჭეშმარიტი წარმატების ისტორია.



თეორიული მასალის პრეზენტაცია სტუდენტებისთვის

პედაგოგი როგორც პრეზენტატორი



მეცადინეობის ჩატარებისას პედაგოგის საქმიანობის მნიშვნელოვან და სერიოზულ ნაწილს შეადგენს სტუდენტებისთვის თეორიული მასალის წარდგენა / პრეზენტაცია. ეფექტური პრეზენტაციის გაკეთების უნარი დიდწილად განსაზღვრავს პედაგოგის წარმატებულ საქმიანობას. ეს უნარი უზრუნველყოფს პედაგოგის მიერ სტუდენტების დაინტერესებას მისი საგნით და ზრდის მათი სწავლის მოტივაციას. გარდა ამისა, კარგი პრეზენტატორი - პედაგოგი, სტუდენტების მიერ საგნის პროფესიონალად აღიქმება.

თეორიული მასალის ნებისმიერ პრეზენტაციას უნდა ჰქონდეს თავისი მიზანი. იმისათვის, რომ პედაგოგმა სწორად მოახდინოს პრეზენტაციის მიზნის ფორმულირება, მან საკუთარ თავს უნდა დაუსვას შეკითხვები: რა უნდა გააკეთონ სტუდენტებმა პრეზენტაციის შემდეგ? რისთვის სჭირდებათ მათ ეს მასალა?

პრეზენტაციის მიზანი შეიძლება იყოს:

- ✓ სტუდენტებისთვის ინფორმაციის გადაცემა
- ✓ მათი ღარწმუნება
- ✓ მოტივირება
- ✓ პედაგოგის მიერ საკუთარი თავის წარდგენა
- ✓ სტუდენტებისთვის გრძნობებისა და დამოკიდებულებების გადაცემა
- ✓ სტუდენტების აზროვნების პროცესის წახალისება
- ✓ გარკვეული ქმედებებისაკენ წაბიძგება

პრეზენტაციის ტექსტის სტრუქტურა უნდა იყოს შემდეგი:

- **შესავალი**, პრეზენტაციის დროის დაახლოებით 20%
- **ძირითადი ნაწილი**, პრეზენტაციის დროის დაახლოებით 60%
- **დასასრული**, პრეზენტაციის დროის დაახლოებით 20%



იმისათვის, რომ სტუდენტების აუდიტორია პედაგოგს ყურადღებით და სიამოვნებით უსმენდეს, სასურველია პედაგოგი საუბრისას იყენებდეს მეტაფორებსა და შედარებებს. ამით მისი მეტყველება ექსპრესიული ხდება და მის მიერ გადაცემული ინფორმაცია - უფრო საინტერესო. მეტაფორებისა და შედარებების დახმარებით პედაგოგს შეუძლია რთული ტერმინებისა და შინაარსის მარტივად ახსნა.

პრეზენტაციისას პედაგოგის საუბრის ძირითადი მახასიათებლები უნდა იყოს:

- სიცხადე;
- სიზუსტე;
- ექსპრესიულობა;
- ემოციურობა;
- სიმარტივე.

საუბრისას ის არ უნდა იყენებდეს ლამაზ, ჭკვიანურ, მაგრამ მისი სტუდენტებისთვის გაუგებარ ტერმინებს - ეს ართულებს მის მიერ გადაცემული ინფორმაციის გაგებას.

პედაგოგის ხმა და მისი მახასიათებლები



სტუდენტების მიერ ინფორმაციის კარგად აღქმაში დიდ როლს ასრულებს პედაგოგის ხმა და მისი მახასიათებლები:

- საუბრის ტემპი;
- პაუზები;
- სიძლიერე;
- სიმაღლე;
- ინტონაცია;
- აზრობრივი მახვილები.

საუბრის ტემპი

ძალიან სწრაფი საუბარი შინაგან დაძაბულობასა და ნევროზულობაზე მიუთითებს. როდესაც ადამიანი ემოციურად დაძაბულია, ცდილობს სწრაფად დაასრულოს მოქმედება. რაც უფრო მეტად არის პედაგოგი დაძაბული, მით უფრო სწრაფია მისი საუბარი და შესაბამისად, გაუგებარი ხდება ის სტუდენტებისათვის.

ძალიან ნელმა და ღუნე საუბარმა კი, შეიძლება დააკარგვინოს პედაგოგს აუდიტორიის ყურადღება და ინტერესი.

საკუთარ თავში დარწმუნებული პედაგოგი საუბრობს საშუალო ტემპით, სიტყვებს გამოთქვამს მკვეთრად. პრეზენტაციის დროს რთული შინაარსი უფრო ნელი და თანაბარი ტემპით უნდა იყოს გადმოცემული.

პაუზები

პაუზა საუბრის ძალიან მნიშვნელოვანი ინსტრუმენტია. ის საშუალებას იძლევა ერთმანეთში არ აირიოს სხვადასხვა სიტყვების თუ წინადადებების მნიშვნელობა.

პრეზენტაციის მსვლელობისას, კულმინაციური მომენტის წინ გაკეთებული ზომიერი პაუზა - დადებით შთაბეჭდილებას ახდენს, მაშინ როდესაც საჭიროების გარეშე გაკეთებული და ზედმეტად გაწელილი პაუზა აღიქმება, როგორც გამომსვლელის მოუმზადებლობა ამ დაურწმუნებლობა.

პრეზენტაციის დროს პაუზების გამოყენება საჭიროა შემდეგნაირად:

- **გამოსვლის დასაწყისში** - პაუზა საშუალებას აძლევს მსმენელებს ინფორმაციის აღქმისთვის მოემზადონ.
- **ყურადღების სამართავად და მნიშვნელობის გასაძლიერებლად** - პაუზის საჭირო მომენტში გამოყენება ხაზს უსვამს შინაარსის მნიშვნელობას.
- **სასვენი ნიშნების ნაცვლად** - პაუზები გამოიყენება საუბრის სტრუქტურირებისთვის.
- **შინაარსის ცვლილებისას** - ამ შემთხვევაში პაუზა საშუალებას იძლევა არ მოხდეს სხვადასხვა შინაარსის აღრევა.

ხმის სიძლიერე

ყველა ადამიანს შეუძლია ისაუბროს ჩუმად, ან ხმამაღლა, სიტუაციის შესაბამისად. პედაგოგი უნდა აფასებდეს მანძილს სტუდენტებამდე, აუდიტორიაში ხმაურის დონეს და ამის შესაბამისად ირჩევდეს ხმის სიძლიერეს. მნიშვნელოვანია, პედაგოგის ხმა ფიზიკურად კარგად ესმოდეს ყველა სტუდენტს. ასევე მნიშვნელოვანია, გაკონტროლდეს, რომ პედაგოგის საუბარი არ იყოს ძალიან ხმამაღალი, რათა სტუდენტებმა ის აგრესიად არ აღიქვან.

ხმის სიმაღლე

დაბალი ხმა (განსაკუთრებით ბანი) გადასცემს მოსაუბრის საკუთარ თავში დარწმუნებულობას. ძალიან წვრილი ხმა, განსაკუთრებით თუ სწრაფადაც ლაპარაკობენ, შეიძლება აღქმული იყოს, როგორც სიტუაციაზე კონტროლის დაკარგვის ნიშანი. თუ ეს მართლაც მოხდება და პედაგოგი დაკარგავს კონტროლს სიტუაციაზე, მან უნდა ეცადოს შედარებით ბოხი ხმით და ნელა ისაუბროს, ამით ის თავს უფრო დარწმუნებულად იგრძნობს.

ინტონაცია

ერთი და იგივე სიტყვა, ნათქვამი სხვადასხვა ინტონაციით, შეიძლება გადმოსცემდეს სხვადასხვა შინაარსს, ურთიერთსაპირისპიროსაც კი. ეს ნიშნავს, რომ სათქმელის ჭეშმარიტი შინაარსი გადაიცემა ინტონაციით და არა სიტყვებით. ინტონაცია ქმნის საუბრის მელოდიას და სტუდენტების ყურადღების შენარჩუნებაში ეხმარება პედაგოგს. ინტონაციის გარეშე საუბარი მონოტონური ხდება.

ყველა ადამიანს თავისი ინდივიდუალური, უნიკალური ინტონაცია აქვს. შესაძლოა ვერ ვხედავდეთ ადამიანს, მხოლოდ მისი ხმა გვესმოდეს და მისი ინტონაციით მივიღოთ ინფორმაცია ამ ადამიანის ტემპერამენტის, გუნება-განწყობისა და ხასიათის შესახებ.

ინტონაცია და საკუთარ თავში დარწმუნებულობის დონე:

- საკუთარ თავში უკიდურესი დაურწმუნებლობა - ჩუმი, გაურკვეველი გამოთქმა. ნელი ტემპი. ბევრი გაწელილი პაუზა.
- აგრესიული გადაჭარბებული დარწმუნებულობა - ძალიან ხმამაღალი გამოთქმა; ძალიან სწრაფი ტემპი; ძალიან მოკლე პაუზები, ან საერთოდ უპაუზოდ საუბარი.
- საკუთარ თავში დარწმუნებულობა - ხმის სიტუაციის შესაბამისი სიმაღლე, მკვეთრი გამოთქმა; მრავალფეროვანი ინტონაცია; მშვიდი ტემპი; შესაბამისი პაუზები.

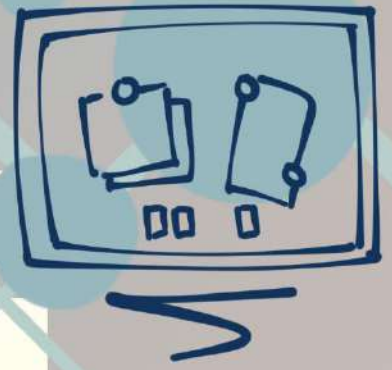
აზრობრივი მახვილები

კარგი აზრი კარგავს თავის ფასს, თუ ის ცუდად არის გამოხატული. აზრობრივი მახვილების გაკეთება პრეზენტაციის დროს შეიძლება შემდეგნაირად:

- საკვანძო სიტყვების ნელა წარმოთქმა. მათი წარმოთქმისას ხმის სიძლიერის შეცვლა;
- ინტონაციის შეცვლა საკვანძო შინაარსის წარმოთქმისას;
- საკვანძო შინაარსის პაუზით გამოკვეთა.

მნიშვნელოვანია არა ის, თუ როგორ ხდება სიტყვის/ფრაზის გამოკვეთა, არამედ ის, თუ რომელი სიტყვის/ფრაზის გამოკვეთა ხდება.

ვიზუალიზაციის ტექნიკური საშუალებების გამოყენება



თეორიული მასალის პრეზენტაციის ეფექტურობას ბევრად ამაღლებს ვიზუალიზაციის სხვადასხვა საშუალებების გამოყენება. ქვემოთ მოცემულია რეკომენდაციები Flip-Chart-ის და PowerPoint-ის დახმარებით მასალის ვიზუალიზაციისთვის.

Flip-Chart (სადგამზე / კედელზე დამაგრებული ქაღალდის დიდი ფურცლები)

- პედაგოგმა წინასწარ უნდა შეამოწმოს, სწორად არის თუ არა დამაგრებული Flip-Chart-ის სადგამები, ასევე, საკმარისია თუ არა ქაღალდების რაოდენობა და ქაღალდების კედელზე დასამაგრებელი საშუალებები.
- სტუდენტთა ყურადღების შენარჩუნების მიზნით, პედაგოგმა უნდა იზრუნოს, რომ სტუდენტების მხედველობის ველში მხოლოდ ის ვიზუალიზება იყოს, რომელზედაც მოცემულ მომენტში საუბრობს.
- ასევე, პედაგოგმა უნდა უზრუნველყოს, რომ ყველა სტუდენტი კარგად ხედავდეს ვიზუალურ მასალას.
- საუბრის დროს პედაგოგი მიმართული უნდა იყოს სტუდენტებისკენ და არა დაფისკენ.
- პედაგოგი უნდა დადგეს Flip-Chart-ის გვერდით და აჩვენოს (მიუთითოს ფლიპჩარტზე) იმ ხელით, რომელიც Flip-Chart-ის მხარესაა. არ არის სასურველი საჩვენებელი ჯოხის გამოყენება, კალმით, ან მარკერით ჩვენება.

PowerPoint

- თითოეულ სლაიდს უნდა ჰქონდეს სათაური, ხოლო სლაიდის შინაარსი ლოგიკურად უნდა შეესაბამებოდეს სათაურს.
- სლაიდზე გამოყენებული უნდა იყოს არაუმეტეს 4 ფერისა. თუ ფერს მინიჭებული აქვს შინაარსობრივი დატვირთვა, მაშინ იგივე ფერი სხვა სლაიდზე სხვა მნიშვნელობით არ უნდა იყოს გამოყენებული.

- 
- სლაიდზე დატანილი უნდა იყოს მხოლოდ აუცილებელი ინფორმაცია.
 - სლაიდების რაოდენობა განისაზღვრება პრეზენტაციის დროის შესაბამისად. მაგალითად, 15 წუთიანი პრეზენტაციისთვის 5-10 სლაიდი საკმარისია; 30 წუთიანი პრეზენტაციისთვის მაქსიმუმ 15 სლაიდი იქნება საკმარისი.
 - ერთ სლაიდზე მოცემული ჩამონათალი არ უნდა შეიცავდეს 10-ზე მეტ პუნქტს.
 - შესატყვისი ფოტოების და ნახატების გამოყენება უფრო შთამბეჭდავს, გასაგებს და დასამახსოვრებელს გახდის პრეზენტაციას.
 - გამოიყენეთ მსხვილი შრიფტები (მაგალითად, Calibri, ზომა 18).
 - ეკრანზე მხოლოდ ის სლაიდი უნდა ჩანდეს, რომელზეც პედაგოგი საუბრობს.
 - კონკრეტულ საკითხზე საუბრის დასრულების შემდეგ პედაგოგმა უნდა შეცვალოს სლაიდი.
 - სლაიდების სწრაფი ცვლა ფილმს დაემსგავსება. პედაგოგმა საკმარისი დრო უნდა მისცეს სტუდენტებს სლაიდის აღქმისთვის.

არავერბალური ასპექტები პრეზენტაციისას



პრეზენტაციის წარმატება და ეფექტურობა დამოკიდებულია არა მხოლოდ იმაზე, თუ რას ამბობს პედაგოგი, არამედ დიდწილად იმაზეც, თუ როგორია მისი სხეულის ენა. ქვემოთ მოცემულია ქცევის ის არავერბალური ასპექტები, რომელთა გათვალისწინება სასურველია აუდიტორიის წინაშე გამოსვლისას.

გარეგნობა

სასურველია, რომ პედაგოგმა ყოველთვის ყურადღებით გააკონტროლოს საკუთარი ტანსაცმელი სარკეში. ცუდად შეკრული, ან დასვრილი ჰალსტუხი, დაჭმუჭნილი შარვალი, ან მოუვლელი წვერ-უღვაში არ შექმნის მის შესახებ დადებით მთაბეჭდილებას სტუდენტებში. თუ პედაგოგის ჯიბიდან ჩანს კალამი, ეს სტუდენტების ყურადღების გადატანას გამოიწვევს.

სხეულის პოზა და ჟესტები

სხეულის გაჭიმული პოზა არაბუნებრივად აღიქმება, ხოლო ზედმეტად თავისუფალი - ამპარტავნულად. პედაგოგმა თავისი ჟესტიკულაციით უნდა შექმნას ერთგვარი ხიდი სტუდენტებთან საუბრისას. საუბრით, ხმით, ჟესტებითა და სხეულით ერთი მთლიანობა უნდა შეიქმნას.

დაუშვებელია:

- ჟესტიკულირება, რომელიც სცილდება პედაგოგის სხეულის წარმოსახვით ხაზს (რათა ის არ დაემსგავსოს საგზაო მოძრაობის მარეგულირებელ ინსპექტორს) და

- ჟესტიკულირება სახის წინ (რათა არ შემცირდეს მისი პიროვნული ზეგავლენა).

თუ პედაგოგი არ საუბრობს, ის არ უნდა ჟესტიკულირებდეს! ჟესტიკულირების ჩართვა მხოლოდ საუბრის პროცესში შეიძლება.

ორატორის ძირითადი პოზები:

- ფეხები მხრების სიგანეზე;
- მკერდი გაშლილი;
- სწორი ხერხემალი;
- ერთ-ერთ ფეხი ნახევარი ნაბიჯით წინ;
- ხელები სხეულის პარალელურად.

ხელები

რა ვუყოთ ხელებს პრეზენტაციის დროს? ხომ არ არის მიზანშეწონილი ჩავიყოთ ხელები შარვლის, ან პიჯაკის ჯიბეში?

უმჯობესია, პედაგოგი ასე არ მოიქცეს, რადგან ბევრი, ვისაც ბავშვობაში ხელების ჯიბეში ჩაყოფას უკრძალავდნენ, ამას უზრდელობად ან აუდიტორიის უპატივცემლობად ჩაუთვლის.

ხომ არ დავმალოთ ხელები ზურგს უკან?

ამგვარი პოზა უფრო ოფიციალურია, თანაც ამით პედაგოგი შეამცირებს მის გავლენას სტუდენტებზე და დაკარგავს შინაგანი დაძაბულობისგან ხელების საშუალებით განტვირთვის შესაძლებლობას. ეს კი გამოიწვევს იმას, რომ პედაგოგი დაიწყებს ფეხებით, თავით ან მთელი სხეულით უნებლიე მოძრაობას.

იქნებ უმჯობესია ხელების გადაჯვარედინება მკერდის წინ?

ამ შემთხვევაშიც პედაგოგი დატოვებს ამპარტავნის შთაბეჭდილებას, თითქოს ის ზემოდან უყურებს სტუდენტებს. არ არის რეკომენდებული ხელში კალმით ჟესტიკულირება, ეს აგრესიული ჟესტია.

ჟესტიკულირებაში განასხვავებენ სამ ზონას:

1. ჟესტიკულირება წელის ხაზს ქვემოთ ახდენს უარყოფით გავლენას მსმენელებზე.
2. ჟესტიკულირება წელის ხაზსა და მკერდს შორის ახდენს ნეიტრალურ გავლენას მსმენელებზე.
3. ჟესტიკულირება მკერდის სიმაღლეზე ახდენს დადებით გავლენას მსმენელებზე.

იგივე ეხება ხელების მდებარეობასაც.

1. ხელის გულები მიმართული ქვემოთ, ახდენს უარყოფით გავლენას.
2. ხელის გულები მიმართული ვერტიკალურად, ახდენს ნეიტრალურ გავლენას.
3. ხელის გულები მიმართული ზემოთ, ახდენს დადებით გავლენას.

პრეზენტაციის დროს ხელები წარმოადგენს:

- ხიდს პედაგოგსა და სტუდენტებს შორის.
- მეხამრიდს პედაგოგის შინაგანი დაძაბულობისათვის. უმჯობესია პედაგოგი ამოძრავებდეს ხელებს, ვიდრე თავს, მხრებს ან ფეხებს.
- პედაგოგის საუბრისათვის რიტმულობის მინიჭების, სხვადასხვა აქცენტების გაკეთების საშუალებას.
- სხვადასხვა ასპექტების უკეთ განმარტების საშუალებას.

განსაკუთრებული ყურადღება უნდა მიექცეს შემდეგ წესებს:

- არ შეიძლება დიდი ხნით ხელების ჯიბეში ჩაყოფა.
- არ შეიძლება რაიმე საგნით თამაში.
- არ არის სასურველი ხელის მოკიდება დილებზე, სახელოებზე, სამკაულებზე და სხვა.
- რაც შეიძლება იშვიათად უნდა იყოს გამოყენებული მუშტი და საჩვენებელი თითი.
- ჟესტიკულაცია წინადადების დამთავრებამდე უნდა დასრულდეს.
- არასდროს არ უნდა მოხდეს დავიწყებული სიტყვის ჟესტით ჩანაცვლება.

მხედველობითი კონტაქტი

პედაგოგის მზერა უნდა იყოს მეგობრული, მშვიდი და აუცილებლად სტუდენტებზე მიმართული.

- პრეზენტაციის დაწყებამდე პედაგოგმა მზერა უნდა მიმართოს სტუდენტებისკენ. არ უნდა დაიწყოს პრეზენტაცია აუდიტორიის კარში შესვლის მომენტიდან.
- ძალზე მნიშვნელოვანია, პედაგოგს მხედველობის ველში ჰყავდეს ყველა სტუდენტი. ამისთვის მნიშვნელოვანია სტუდენტებთან ოპტიმალური დისტანციის შერჩევა. მაგალითად, 20 სტუდენტის შემთხვევაში მინიმალური დისტანციაა 2 მეტრი. რაც უფრო მეტია სტუდენტების რაოდენობა, მით უფრო მნიშვნელოვანია სწორი მანძილის შერჩევა.
- იმისათვის, რომ სტუდენტები პედაგოგს კარგად ხედავდნენ და ესმოდეო მისი, სასურველია 90 გრადუსის წესის გამოყენება. მასალის ახსნის დროს პედაგოგი უნდა იდგეს აუდიტორიის ცენტრალურ ადგილას, ისეთ

დისტანციაზე, რომ პირველი რიგის კიდეებთან მჯდარი სტუდენტების მიმართ 90 გრადუსს ქმნიდეს.

- მხედველობითი კონტაქტი აჩვენებს, რომ პედაგოგი დარწმუნებულია საკუთარ თავში. ეს კი ხელს უწყობს სტუდენტებთან ნდობითი ატმოსფეროს შექმნას.

როდესაც პრეზენტაციისას პედაგოგი არ უყურებს სტუდენტებს, მათ შეიძლება შეექმნათ სამი სხვადასხვა წარმოდგენა:

1. "ის არ არის დარწმუნებული საკუთარ თავში!"

როდესაც ადამიანი კარგად გრძნობს თავს და დარწმუნებულია საკუთარ თავში, ის ავტომატურად ამყარებს მხედველობით კონტაქტს აუდიტორიასთან.

2. „ის ქედმაღალია, პატივისცემით არ ეკიდება მათ!“

ის, ვინც ზედმეტად არის დარწმუნებული საკუთარ თავში და არ აინტერესებს მსმენელები, იმის ნაცვლად, რომ უყუროს აუდიტორიას, ხშირად იხედება, მაგალითად, ფანჯარაში.

3. „ის ზედმეტად კონცენტრირებულია!“

თუ პრეზენტაციის დროს პედაგოგის მზერა მიმართულია ქერზე, ან იატაკისაკენ, სტუდენტებს დარჩებათ შთაბეჭდილება, რომ ის სწორედ ახლა ფიქრობს თუ რა უნდა თქვას. ეს კი ცუდი მომზადების მაჩვენებელია.

ასე რომ, მზერა არ უნდა იყოს მიმართული შემდეგი სამი მიმართულებით, იმაზე, რაც:

1. ქვემოთაა (იატაკი)
2. გარშემოა (კედლები, ფარდები, ფანჯრები, ლანდშაფტი გარეთ) და
3. ზემოთაა (აუდიტორიის ქერი, რაიმე არარსებული საგანი აუდიტორიის ბოლოში).

პედაგოგმა განსაკუთრებით უნდა მიაქციოს ყურადღება, რომ არ უყურებდეს დიდი ხნის განმავლობაში ერთ რომელიმე სტუდენტს. მისი მზერა თანაბრად უნდა განაწილდეს აუდიტორიის ყველა მონაწილეზე.

სტუდენტების ყურადღების მართვის ხერხები



პედაგოგი უნდა ფლობდეს სტუდენტების ყურადღების აქტივაციისა და მართვის ხერხებს. ამ მიზნის მიღწევა შეიძლება შემდეგნაირად:

- სახელით მიმართვა;
- მოულოდნელობის შექმნა;
- აქტუალური პრობლემის და მოვლენის მოხსენიება;
- ავტორიტეტული წყაროს დასახელება;
- იუმორი.

სახელით მიმართვა - ეს ყურადღების აქტივაციის ყველაზე მარტივი მეთოდია. ნებისმიერი ადამიანის ყურადღება აქტიურდება იმ მომენტში, როდესაც მას თავისი სახელი ესმის. მიმართეთ თქვენს სტუდენტებს სახელით. სახელით მიმართვა ნიშნავს არა მხოლოდ სახელის თქმას, არამედ ვიზუალურ კონტაქტსაც. ამ მეთოდით გააქტიურებული ყურადღება არ არის ხანგრძლივი და მას დამატებითი მხარდაჭერა სჭირდება.

მოულოდნელობის შექმნა - ამ მეთოდის არსი მდგომარეობს მოულოდნელ ცვლილებაში. პედაგოგს შეუძლია შეცვალოს თავისი ხმის პარამეტრები, მისი სიძლიერის გაზრდით, ან შემცირებით. მას შეუძლია შეცვალოს საკუთარი ქცევა, მაგალითად, დაუსვას რამდენიმე შეკითხვა კონკრეტულ სტუდენტებს. როდესაც სტუდენტებმა არ იციან, ვის დაუსვამენ შემდეგ შეკითხვას, ეს ააქტიურებს მათ ყურადღებას.

აქტუალური პრობლემის და მოვლენის მოხსენიება - სტუდენტებს შესაძლოა ჰქონდეთ საერთო პრობლემები, ან რაიმე მოვლენით იყვნენ დაინტერესებული. პედაგოგის მიერ მათი მოხსენიება ყველა სტუდენტის ყურადღებას გაააქტიურებს. ყურადღების წყაროა - ინფორმაციის მნიშვნელობა.

ავტორიტეტული წყაროს დასახელება - მეთოდი მდგომარეობს ავტორიტეტული წყაროს, ცნობილი ადამიანების ციტატების და აფორიზმების დასახელებაში. ამ მეთოდის წარმატება დამოკიდებულია იმაზე, თუ რამდენად ახალია ეს ინფორმაცია, რამდენად ღრმაა გამოთქმული აზრი და რამდენად ავტორიტეტულია წყარო.

იუმორი - იუმორის მნიშვნელობა შეუფასებელია ყურადღების გააქტიურებისთვის, რადგან:

- ამაღლებს ინტერესს.
- ეხმარება აუდიტორიასთან დაახლოებაში.
- კარგ შთაბეჭდილებას ახდენს.
- ინტელექტზე მეტყველებს.

იუმორს უნდა ჰქონდეს რაიმე კავშირი მეცადინეობის თემასთან და სტუდენტებთან.

სტუდენტების აუდიტორიასთან მუშაობის რეკომენდაციები (შეჯამება):

- უთხარით აუდიტორიას კომპლიმენტი, ეს დადებით განწყობას შექმნის.
- მეცადინეობის უჩვეულო დასაწყისი აუდიტორიის ყურადღებას გააქტიურებს.
- აუდიტორიის სარგებელსა და მოტივებზე აპელირება აამაღლებს მის დაინტერესებულობას.
- ცნობილი და ავტორიტეტული ექსპერტების მოშველიება გამოიწვევს ნდობას პედაგოგის სიტყვების მიმართ.
- სტატისტიკური მონაცემების მოყვანა გაზრდის დამაჯერებლობას.
- მოულოდნელობის ეფექტები აამაღლებს აუდიტორიის ყურადღებას მასალის მიმართ.
- აუდიტორიის მიმართ დასმული შეკითხვები ხელს შეუწყობს მის ჩართულობას მეცადინეობაში.
- თვალსაჩინოება და ვიზუალიზება აამაღლებს მასალის დამაჯერებლობას და ხელს შეუწყობს მის დახსომებას.
- ვიზუალური კონტაქტი მოიზიდავს აუდიტორიას.
- ჟესტები გააძლიერებს საუბრის შთაბეჭდილებას და მართავს აუდიტორიის ყურადღებას.
- კონკრეტული მოქმედებისკენ მოწოდება აამაღლებს ეფექტურობას.
- აუდიტორიის მიმართ მაღლიერება და პატივისცემა ხაზს გაუსვამს პედაგოგის პროფესიონალიზმს.

სხვადასხვა შემაფერხებელ ფაქტორებზე რეაგირების გზები



სტუდენტი აგვიანებს (სტუდენტები აგვიანებენ):

- პედაგოგი მოთმინებით უნდა შეხვდეს ამ მოვლენას. მოკლე მისაღმება მხედველობითი კონტაქტით, როგორც წესი, საკმარისია.

სტუდენტი სვამს (სტუდენტები სვამენ) შეკითხვებს:

- თუ კითხვები ეხება პრეზენტაციის მიმდინარეობას, თემას და შინაარსს, პედაგოგმა უყურადღებოდ არ უნდა დატოვოს ისინი.
- თუ კითხვები პედაგოგს უადგილოდ და ხელის შემშლელად ეჩვენება, მას შეუძლია ეს კითხვა მშვიდად და მეგობრულად გადადოს მოგვიანებით საპასუხოდ. ამით, სავარაუდოდ, ის შეძლებს თავიდან აიცილოს კითხვასთან დაკავშირებული აგრესია.

მეტყველების შეცდომები:

- რეკომენდებულია უბრალოდ საუბრის გაგრძელება, ან შეცდომის გამოსწორება, რათა თავიდან იყოს აცილებული გაუგებრობები, მაგრამ არ არის საჭირო ზედმეტი ბოდიშის მოხდა!

პედაგოგს არ ახსენდება რომელიმე ცნება:

- პედაგოგს შეუძლია აღწეროს რისი თქმაც სურს, ან
- მოკლედ შეაჯამოს მანამდე ნათქვამი.

სტუდენტები ერთმანეთში საუბრობენ:

- პედაგოგი უნდა შეეცადოს მხედველობითი კონტაქტით გამოიწვიოს სტუდენტების ყურადღება.

- როდესაც სტუდენტების საუბარი ხელს უშლის პრეზენტაციას, პედაგოგმა შეიძლება მიმართოს მათ შეკითხვით, მაგალითად, „ხომ არ არის თქვენი საუბრის საგანი საინტერესო ყველასთვის?“, ან „აუცილებლად ახლა უნდა ისაუბროთ ამის შესახებ?“

სტუდენტები გამოთქვამენ კომენტარებს ე.წ. „ქილერ“ ფრაზების¹ ფორმით:

- ამგვარ „ქილერ“ ფრაზებს (როგორიცაა მაგალითად, „ეს ხომ პრაქტიკაში გამოყენებადი არ არის“) პედაგოგმა პირდაპირ არ უნდა უპასუხოს, რადგან ისინი არ წარმოადგენენ შინაარსობრივ შეკითხვებს. მისი პასუხი შეიძლება იყოს, მაგალითად, ამგვარი: „ჩვენ შეგვიძლია ამაზე შესვენების, ან საბოლოო დისკუსიის დროს ვისაუბროთ“.

უცრად აღმოცენებული ტექნიკური შეფერხებები:

- თუ შესაძლებელია, პედაგოგმა უარი უნდა თქვას შესაბამის ტექნიკურ საშუალებაზე, ან გამოაცხადოს მოკლე პაუზა და მოაგვაროს პრობლემა.

პრეზენტაციის შემდგომი დისკუსიისას ხდება შინაარსთან დაუკავშირებელი მოსაზრებების გამოთქმა:

- პედაგოგმა სერიოზულად უნდა მიიღოს გამოთქმული ყველა მოსაზრება და ამით უნდა შეიტანოს წვლილი საქმიანი დისკუსიის მოწყობაში. მან უნდა დასვას კითხვები, რათა გაარკვიოს რას გულისხმობენ სტუდენტები.

რომელიმე სტუდენტი ცდილობს პირველ პლანზე გამოსვლას:

- პედაგოგის ყურადღება არ უნდა იყოს მიმართული მხოლოდ ერთი სტუდენტისკენ. კითხვების დასმის საშუალებით პედაგოგმა დისკუსიაში უნდა ჩართოს სხვა სტუდენტებიც.

¹ Killer Phrases (სიტყვა სიტყვით: მკვლელი ფრაზები) — მეტყველების ინსტრუმენტი, რომელსაც იყენებენ ისეთი მოსაზრებების / იდეების გაუფასურების მიზნით, რომლებიც არ მოსწონთ ან არ ესმით



პედაგოგის მუშაობა სოციალურ ქსელში

სოციალური ქსელი როგორც სტუდენტებთან ურთიერთობის ინსტრუმენტი



ბოლო წლებში, განსაკუთრებით კი პანდემიის და თვითიზოლაციის პირობებში სულ უფრო მეტ დროს ვატარებთ ინტერნეტში და სოციალურ ქსელებში. იმისათვის, რომ ჩვენი ვირტუალური ქცევა არ გახდეს უსიამოვნო შედეგების მომტანი, საჭიროა ვიცოდეთ, როგორ არ დავუშვათ შეცდომები და როგორ გავხადოთ ვირტუალური კომუნიკაცია სასარგებლო ჩვენთვის და ჩვენი სტუდენტებისთვის.

პედაგოგის მიერ სოციალურ ქსელში გამოქვეყნებულმა არასწორმა ტექსტმა შესაძლოა დიდი საზოგადოებრივი რეზონანსი გამოიწვიოს და ამას შედეგად მისი სამსახურიდან დათხოვნაც კი მოჰყვეს. სოციალური ქსელების არასწორმა გამოყენებამ შეიძლება პედაგოგის პროფესიული კარიერა დაანგრის. და პირიქით, თუ პედაგოგი კრეატიულად და კორექტულად სარგებლობს სოციალური ქსელების შესაძლებლობებით, ეს მის პროფესიულ განვითარებას შეუწყობს ხელს. ამიტომ ძალიან მნიშვნელოვანია, პედაგოგმა იცოდეს სწორი ქცევა ინტერნეტ სივრცეში.

ინტერნეტ სივრცეში ყოფნისას, მათ შორის სოციალური ქსელის პირად გვერდზეც, პედაგოგს უნდა ახსოვდეს, რომ ის საჯარო პირია და მას აფასებენ არა მხოლოდ კოლეგები, არამედ სტუდენტები და მათი მშობლებიც. ამიტომ, ძალიან მნიშვნელოვანია კარგად იყოს გამიჯნული პირადი და საჯარო სივრცე. თუმცა, ეს თანამედროვე დისტანციური მუშაობის პირობებში არც ისე მარტივი გასაკეთებელია. ფაქტობრივად, ღდესდღეობით პირადსა და საჯარო სივრცეს შორის საზღვრები იშლება.

სოციალურ ქსელში ქცევის წესები ეფუძნება იგივე პრინციპებს, რასაც ეფუძნება პირისპირ ურთიერთობები. პირველ რიგში უნდა გამოირიცხოს ისეთი ქცევები, რომლებიც კანონით არის დასჯადი. მათ შორის - ნარკოტიკების, ექსტრემიზმის, დანაშაულის, თაღლითობის და სხვა პროპაგანდა; ასევე, არაკანონიერი გზით მოპოვებული პერსონალური მონაცემების გამოქვეყნება. ადამიანის პირადი ცხოვრების შესახებ ინფორმაციის გამოქვეყნება და მისი თანხმობის გარეშე

ფოტოების განთავსება აკრძალულია. თუ პედაგოგს სურს თავისი სტუდენტების ფოტო და ვიდეო მასალების გამოქვეყნება, უპირველეს ყოვლისა, მათგან უნდა აიღოს თანხმობა.

სოციალურ ქსელში იმ მასალის გამოქვეყნებისას, რომელიც სტუდენტებს ეხება, პედაგოგმა უნდა იხელმძღვანელოს არა მხოლოდ იურიდიული ნორმებით, არამედ არ უნდა დაივიწყოს ელემენტარული თავაზიანობა და პატივისცემა. პედაგოგებს ხშირად უყვართ სოციალურ ქსელში თავისი სტუდენტების სახალისო შეცდომების და კურიოზების გამოქვეყნება. მაგრამ, ამის გაკეთებამდე, სასურველია პედაგოგმა ნებართვა სთხოვოს სტუდენტს პუბლიკაციისათვის და შეათანხმოს მასთან დეტალები (მაგალითად, რომ შეცდომის ავტორის ვინაობა არ იქნება გასაჯაროებული). წინააღმდეგ შემთხვევაში პედაგოგმა შეიძლება უხერხულ სიტუაციაში ჩააგდოს თავისი სტუდენტი. მორალისა და პატივისცემის პრინციპი დაცული უნდა იყოს ყველა პუბლიკაციასა და კომენტარში. სოციალურ ქსელში მუშაობისას, ისევე როგორც რეალურ ცხოვრებაში პედაგოგი უნდა ორიენტირდებოდეს ყველასთვის საერთო სამართლებრივი და ეთიკური ნორმებით.

თანამედროვე სოციალური ქსელები საშუალებას იძლევა დაფარული იყოს ყველაფერი, რისი გასაჯაროებაც არ გსურთ: პირადი ფოტოები, ინფორმაცია და სხვა. პედაგოგი ფრთხილად უნდა იყოს მეგობრების ფოტოებზე საკუთარი გვერდის მონიშვნის დროს, განსაკუთრებით თუ ეს მასალა პოტენციურ კომპრომატს შეიცავს.

პედაგოგს შეუძლია სოციალურ ქსელში ორი გვერდი შექმნას: ერთი - ოფიციალური, საჯარო გვერდი - სტუდენტებისთვის, მათი მშობლებისა და სასწავლებლის ადმინისტრაციისათვის და მეორე - პირადი, დახურული გვერდი - ახლობლებისა და მეგობრებისათვის, სადაც შეძლებს ყველაფრის გამოქვეყნებას, რისი სურვილიც ექნება.

ხშირად სოციალურ ქსელში იწყება კამათი, რომელიც კონფლიქტში გადაიზრდება ხოლმე და ვირტუალური სივრციდან რეალურ ცხოვრებაში გადადის. ყველა პედაგოგს უნდა ახსოვდეს ერთი ძალიან მნიშვნელოვანი წესი: არავითარ შემთხვევაში არ უნდა მოხდეს კონფლიქტისა და პრობლემის გადაწყვეტა სოციალური ქსელის მეშვეობით. არსებობს რისკი, რომ პედაგოგის ქცევა არასწორად იქნება გაგებული და შედეგად სიტუაცია მის საწინააღმდეგოდ შემობრუნდება. გაუგებრობის, ან სხვა მსგავსი სიტუაციის არსებობის შემთხვევაში, უფრო მართებული იქნება პედაგოგმა დაურეკოს კონკრეტულ ადამიანს, ან პირადად შეხვდეს მას და ერთად განიხილონ ყველა საჭირო საკითხი.

პრაქტიკა აჩვენებს, რომ სტუდენტებს მოსწონთ პედაგოგთან ონლაინ ურთიერთობა. მათ აინტერესებთ თავისი პედაგოგის ინტერესების გაგება, მისი უკეთ გაცნობა. ამ მხრივ პედაგოგის გვერდი სოციალურ ქსელში კარგი ინსტრუმენტი, განსაკუთრებით, პანდემიისა და იზოლაციის პირობებში.

სოციალურ ქსელში სტუდენტებთან ურთიერთობა შეგვიძლია განვიხილოთ, როგორც მათი განვითარების დამატებითი ინსტრუმენტი. პედაგოგის გვერდი

საინტერესო გახდება სტუდენტებისა და მათი მშობლებისათვის, თუ იქ მოცემული იქნება სასარგებლო ინფორმაცია. ყველა პედაგოგს შეუძლია გამოიყენოს თავისი გვერდი სხვა ჯგუფებიდან აღებული საგანმანათლებლო შინაარსის ტექსტების და სტატიების განთავსებისათვის, ან შექმნას თავისი საკუთარი მასალა, მაგალითად, განათავსოს სხვადასხვა ვიქტორინა თავისი საგნის კონტექსტში, პატარა ვიდეო-გაკვეთილები, საინტერესო ტესტები, სასარგებლო სტატიები, სახალისო დავალებები, სხვადასხვა წესები, თამაშები, გამოკითხვა, ვირტუალური „ქვესტები“ - ყველაფერი, რაც დაეხმარება სტუდენტებს და მათ მშობლებს. ვარიანტი ბევრია - მთავარია ინტერესი და ცოტა კრეატიულობა.

ისევე, როგორც რეალურ ცხოვრებაში, სოციალურ ქსელშიც არ უნდა დაგვავიწყდეს პოზიტიური განწყობა: პუბლიკაციები მკითხველს პოზიტიურ განწყობას უნდა უქმნიდეს. ეს, პირველ რიგში, პედაგოგის გამომწერების განწყობილებას აამაღლებს, და მეორეც, მას ახალ გამომწერებს მოაპოვებინებს.

ამა თუ იმ შინაარსის გამოქვეყნებამდე, საჭიროა მისი შეფასება სტუდენტებისა და მათი მშობლების პოზიციიდან. კარგად გასააზრებელია, თუ რა ფორმით უნდა იყოს წარმოდგენილი ინფორმაცია და როგორ შეიძლება აღიქვას ის მკითხველებმა. ხანდახან, მშობლებისა და სტუდენტების აღშფოთება და კონფლიქტიც კი შეიძლება გამოიწვიოს არა თავად რაიმე ფოტომ, არამედ მასზე მინაწერმა, ან კომენტარმა.

ამიტომ, მნიშვნელოვანია პედაგოგმა კარგად გაიაზროს, რას წერს. პუბლიკაციამდე კარგად უნდა გადაიკითხოს ტექსტი, ეს დაეხმარება მას შეცდომების აღმოჩენასა და გასწორებაში, ასევე, პუბლიკაციის ზოგადი განწყობილების გაცნობიერებაში. პუბლიკაცია უნდა იყოს არა მხოლოდ გრამატიკულად და შინაარსობრივად გამართული (პედაგოგმა პირადი მაგალითი უნდა მისცეს სტუდენტს), არამედ „ცოცხალიც“. პედაგოგმა უნდა წეროს გასაგები ენით, გამორიცხოს სამეცნიერო ფრაზები, ტერმინები და შაბლონები. ადამიანებს უპირველეს ყოვლისა გულწრფელობა იზიდავთ.

სოციალურ ქსელში პუბლიკაციების კიდევ ერთი განუყოფელი ნაწილი გახდა ე. წ. „ჰეშთეგები“. თითქოს ეს უმნიშვნელო რამ არის, მაგრამ „ჰეშთეგები“ არა მხოლოდ სამიზნე აუდიტორიის მოზიდვაში, პუბლიკაციაზე მკითხველის ყურადღების მიქცევაში და მისი მოძიების პროცესის გამარტივებაში გვეხმარება, არამედ გარკვეულ ტენდენციასაც აჩვენებს. ეს არის როგორც „საფირმო“ სტილი, რომელიც შეიძლება სტუდენტებმაც გაიზიარონ და გადაიღონ.

ამასთან, „ჰეშთეგისათვის“ გამოყენებულმა არასწორმა სიტყვათა შეთანხმებამ, შეიძლება საკმაოდ უსიამოვნო შედეგები მოიტანოს.

სოციალურ ქსელში პუბლიკაციისას პედაგოგს უნდა ახსოვდეს, რომ ის უპირველეს ყოვლისა საჯარო პირია, ერთმა არასწორად ნათქვამმა სიტყვამ, ან შეუსაბამო ფოტომ შეიძლება ძალიან დიდი ზიანი მოუტანოს მის რეპუტაციას და კარიერას.



რეზიუმეს სახით შეიძლება ითქვას, რომ პედაგოგებმა შეიძლება და უნდა ისარგებლონ სოციალური ქსელებით. სოციალური ქსელები კარგი დამხმარე საშუალებაა შეიძლება გახდეს სასწავლო პროცესისათვის, საგნის მიმართ სტუდენტების ინტერესის განვითარებისა და მხარდაჭერისთვის, სასწავლო სივრცის შესაძლებლობების გაფართოებისთვის. მთავარია, პედაგოგი პასუხისმგებლობით მოეკიდოს თავის პუბლიკაციებს და დაიცვას ყველა აუცილებელი წესი. სოციალური ქსელები პედაგოგის სასარგებლოდ იმუშავებს, თუ იგი გამოიჩენს კრეატიულობას და არ მიუდგება მას, როგორც სავალდებულო საქმეს. ამავდროულად, მნიშვნელოვანია, რომ იგი არ ეცადოს, ყველას ასიამოვნოს. ყოველთვის მნიშვნელოვანია ოქროს შუალედის დაცვა.

ციფრული ეთიკა - როგორ ვიურთიერთოთ სოციალურ ქსელში?



ბავშვობიდან გვასწავლიან ეტიკეტს: როგორ მოვიქცეთ სტუმრად, თეატრში, ტრანსპორტში და სხვა. როგორც უკვე აღვნიშნეთ, დღესდღეობით ამ ჩამონათვალს ინტერნეტში ქცევის წესებიც დაემატა. თუ ამ წესებს არ ვიცნობთ, ხშირად შეიძლება დავუშვათ შეცდომები და აღმოვჩნდეთ უხერხულ სიტუაციაში. ციფრული ეტიკეტი გვთავაზობს მზა გადაწყვეტილებებს ეფექტური და სასიამოვნო ურთიერთობისთვის, მისი ცოდნა თავიდან გვარიდებს სოციალურ ქსელში ურთიერთობის პრობლემებს.

ქვემოთ მოცემული იქნება რეკომენდაციები სოციალურ ქსელში, ელექტრონული ფოსტით და მესენჯერით ურთიერთობისთვის. ზოგიერთი რეკომენდაცია შეიძლება თავისთავად ცხადად მოგეჩვენოთ - ეს ნიშნავს, რომ თქვენ უკვე იცავთ სოციალურ ქსელში ქცევის ნორმებს. შეგხვდებათ ისეთი ინფორმაციაც, რომელიც ახალი და საინტერესო იქნება თქვენთვის.

ჩვენს ციფრულ ქცევას დიდი მნიშვნელობა აქვს. ის, თუ როგორ ვმოქმედებთ ვირტუალურ სივრცეში, ჩვენი იდენტობის ნაწილი ხდება.

ციფრული ეტიკეტის რამდენიმე წამყვანი პრინციპი

1. პოზიტიური დამოკიდებულების დემონსტრაცია

ეს პრინციპი ციფრულ ეტიკეტში მოხვდა პირისპირ ურთიერთობების ეტიკეტიდან. მნიშვნელოვანია, რომ ვაჩვენოთ ჩვენი პოზიტიური დამოკიდებულება ადამიანების მიმართ. ამიტომ, ვსვამთ „ლაიქს“ როდესაც ვნახავთ ჩვენი ნაცნობის სიმპათიურ ფოტოს, ვრეაგირებთ პოსტზე, რომელიც მოგვეწონა. ვიქცევით ზუსტად ისე, როგორც ვიქცევით, როდესაც ქუჩაში გვხვდება ნაცნობი - ვესალმებით მას.

2. სუბორდინაცია

ბევრი ფიქრობს, რომ ინტერნეტ-სივრცე შლის საზღვრებს და ფამილიარული ურთიერთობის საშუალებას იძლევა. მაგრამ, ციფრული გარემო ჩვეულებრივი ცხოვრების შემადგენელი ნაწილია. სუბორდინაცია ციფრულ სივრცეშიც უნდა გადმოვიდეს.

3. სიმეტრია

როდესაც ციფრულ სივრცეში იწყებთ ურთიერთობას, შეგიძლიათ იხელმძღვანელოთ თქვენი თანამოსაუბრის ქცევით. თუ ვინმე გიგზავნით ხმოვან შეტყობინებას, სტიკერს, „ემოჯის“, თქვენც შეგიძლიათ იგივე გააკეთოთ. იგივეა ზუმის შეხვედრის დროს - როგორც წესი, მონაწილეები თანხმდებიან ჩართული კამერებით იმუშაონ, თუ გამორთული. თუ რომელიმე მონაწილის კამერა არ მუშაობს, ან მას არ სურს საკუთარი თავის ამჟამად დემონსტრირება, მან უნდა გააფრთხილოს დანარჩენები ამის შესახებ.

4. პირადი საზღვრების დაცვა

ისევე როგორც პირისპირ ურთიერთობაში, ციფრულ ურთიერთობაშიც ძალიან მნიშვნელოვანია პირადი საზღვრების დაცვა. პირისპირ ურთიერთობაში - არ მივდივართ ძალიან ახლოს ადამიანთან, არ ვკიდებთ ხელს სახელოზე, არ ვეხებით ხელით მის საკვებს. ეტიკეტი საშუალებას გვაძლევს დაცულად ვგრძნობდეთ თავს. ციფრული საზღვრებიც არსებობს. ეს არის პირადი სივრცე, რომელსაც პატივი უნდა ვცეთ. არ შეიძლება, მაგალითად, ადამიანებს მივწეროთ ღამით, არ შეიძლება შევიდეთ მათ სოციალურ გვერდზე და დავუწეროთ ისეთი რამ, რისი აფიშირებაც მათ არ სურთ. მაგალითად, „რა ქენი, დამორდი უკვე შეყვარებულს?“, „წამოხვედი უკვე იმ საშინელი სამსახურიდან?“.

5. რესურსების ეკონომია და მოხერხებულობა

როდესაც ვინმესთან ურთიერთობას ვიწყებთ, უნდა დავფიქრდეთ, როგორ ჯობს მასთან კომუნიკაცია და საკუთარი და მისი დროის დაზოგვა - დავურეკოთ, მესენჯერში მივწეროთ, გავუგზავნოთ ხმოვანი შეტყობინება, თუ წერილი მივწეროთ ელექტრონული ფოსტით.

6. ტრადიცია

ქცევის ეტიკეტი იქმნებოდა საუკუნეების მანძილზე და ახლა ჩვენ აღარც ვფიქრობთ იმაზე, თუ რატომ უნდა დავიჭიროთ მარცხენა ხელში ჩანგალი და მარჯვენაში - დანა. ციფრული ეტიკეტი უკანასკნელი 26 წლის მანძილზე იქმნება და ჯერ არაფერი ჩაწერილა მასში ისეთი, რისი ახსნაც არ შეგვიძლია საღი აზრით. მაგალითად, სოციალურ ქსელში არ არის მიღებული საკუთარი პოსტის ქვეშ „ლაიქის“ დასმა. თუ დავფიქრდებით, შეიძლება ვივარაუდოთ - ამგვარი ქცევა შეიძლება ნიშნავდეს, რომ

სხვა ადამიანები არ გვაინტერესებს: „მე საკუთარ თავს „ვაღაიქებ“, იმიტომ, რომ ჩემი პოსტები მე მაინტერესებს, თქვენი საქმის კი თქვენ იცით“.

7. კონვენციონალობა

შეთანხმების პრინციპი - ეს არის ყველაზე კარგი პრინციპი, რომლითაც უნდა ვისარგებლოთ. „მოსახერხებელია შენთვის, რომ ახლა დაგირეკო, ან მოგწერო?“, „მოდით, 23.00-ის მერე აღარ დავურეკოთ ხოლმე ერთმანეთს“. პანდემიის დროს ბევრი რამ შეიცვალა. ადამიანებმა ახალი შეთანხმებები დადეს, ახალი წესები შეიმუშავეს და ახლებურად მოახდინეს ინტერნეტში ურთიერთობის სტრუქტურირება.

8. უსაფრთხოება

ეს არის პრინციპი, რომლის გამოც ვზრუნავთ ჩვენი პაროლის სანდოობაზე და იმ ინფორმაციის ხელმისაწვდომობაზე, რომელსაც სხვებს ვუზიარებთ.

9. ცვალებადობა

26 წლის ციფრული ეტიკეტი თვალსა და ხელს შუა იცვლება. თუ ადრე ტელეფონით ვაცნობებდით ხოლმე ადრესატს, რომ ელექტრონულ ფოსტაზე წერილი გაუგზავნეთ და ამით გამოვხატავდით მის მიმართ ზრუნვას, ახლა ამის გაკეთება არ არის საჭირო - ახალი წერილის მიღების შესახებ შეტყობინება, როგორც წესი, ყველას მისდის იგივე სმარტფონზე.

უკვე აღარ არის საჭირო მისალმება და დამშვიდობება ჩატში ყოველი კონტაქტისას. სულ ონლაინ ვართ, ამიტომ ურთიერთობა გამარტივდა.

დღეს სულაც არ არის აუცილებელი მივულოცოთ ახალი წელი, ან სხვა დღესასწაული ჩვენს ყველა სატელეფონო კონტაქტს. ისედაც ინფორმაციის ნაკადში ვიხრჩობით, ამიტომ, მილოცვა უნდა გაუგზავნოთ მხოლოდ მათ, ვისთანაც არ გვეზარება უნიკალური მილოცვის დაწერა. არ უნდა გაუგზავნოთ ინტერნეტიდან ჩამოტვირთული ერთი და იგივე ბარათი უკლებლივ ყველას.

ადრე სხვადასხვა სტატიებში ფსიქოლოგები და ციფრული კომუნიკაციის სპეციალისტები წერდნენ იმის შესახებ, რომ საქმიან ჩატებში არათემატური ინფორმაციის ნაკადი არ უნდა შემოსულიყო - არ უნდა გაგზავნილიყო ვიდეოები, სტიკერები და სხვა. თვითიზოლაციის პირობებში კი ეს პრინციპი აღარ მუშაობს: ახლა პირიქით, რეკომენდაციას უწევენ ხუმრობების, „ემოჯიების“ პირდაპირ ჩატში გაგზავნას. ურთიერთობების დეფიციტის დროს პოზიტივი არავის აწყენს.

იგივე ეხება მაგალითად, ზუმის პლატფორმასაც. ზუმის შეხვედრის დროს ყველანი სტრესს განვიცდით: იმიტომ, რომ საკუთარ თავს ვხედავთ ეკრანზე; იმიტომ, რომ სხვებთან ურთიერთობისას სულ ვფიქრობთ იმაზე, თუ როგორ გამოვიყურებით;

იმიტომ, რომ ვიდეოკავშირში არის ხოლმე დროითი შეფერხებები და ხანდახან გვეჩვენება, რომ არ გვისმენენ, თუ „თანაზუმელების“ რეაქცია აგვიანებს და მყისიერი არ არის. ამიტომ, ფსიქოლოგებმა დაიწყეს საუბარი იმაზე, რომ არ არის აუცილებელი ყველა შეხვედრა ჩართული კამერით მიმდინარეობდეს. ეს ნორმა პანდემიის მიმდინარეობის პროცესში შეიცვალა.

10. სხვადასხვა - სხვადასხვა ჯგუფებში

სხვადასხვა სოციალურ ჯგუფებში ეტიკეტი სხვადასხვანაირია. სტუდენტები, მაგალითად, ერთმანეთს უგზავნიან აუდიო შეტყობინებას, სტიკერებს. იაპონიის საქმიან გარემოში ადამიანები ერთმანეთს უზარმაზარ წერილებს უგზავნიან ელექტრონული ფოსტით. წერილის ნახევარი ეთმობა მცირე დროის თხოვნას, ბოდიშის მოხდას და პატიებას, იმის გამო, რომ ადრესატი შეაწუხეს. ევროპაში კი, პირიქითაა - რაც ლაკონიურია წერილი, მით მეტ პატივისცემას გამოვხატავთ ადრესატის მიმართ, წერილი მოკლე და საქმიანია.

ციფრული კომუნიკაციისას უნდა გაითვალისწინოთ, თუ ვისთან ურთიერთობთ - კოლეგებთან, თუ სტუდენტებთან, მეგობრებთან, თუ სასწავლებლის ადმინისტრაციასთან. თქვენი კომუნიკაციის მანერა განსხვავებული უნდა იყოს იმის მიხედვით, თუ ვინ არის თქვენი კომუნიკაციის პარტნიორი.

როდესაც ციფრულ კომუნიკაციაში რაიმე პრობლემა გიშლით ხელს, ეს ხმამაღლა უნდა გამოთქვით და თუ საჭიროა ბოდიში მოიხადოთ. მაგალითად, ზუმის შეხვედრის დროს თუ მაგიდის ქვეშ ძაღლი შემოძვრა და გეთამაშებათ, ან თქვენი შვილი შემოიჭრა ოთახში, ნუ მოიქცევით ისე, თითქოს არაფერი ხდება. შეხვედრის მონაწილეები მაინც შეამჩნევენ, რომ რაღაც ისე არ არის. ამიტომ, უმჯობესია, ბოდიში მოიხადოთ, რამდენიმე წამი ითხოვოთ და მოაგვაროთ სიტუაცია. პრობლემის ხმამაღლა თქმა, ხშირად ბევრი უხერხულობისგან დაგიცავთ.

ელექტრონული ფოსტით სარგებლობის წესები

- თქვენი ელექტრონული მისამართი არ უნდა შეიცავდეს ზედმეტ სახელს, სახელის კნინობით ფორმას, უცენზურო და შეურაცხმყოფელ სიტყვებს. არ არის სასურველი მისამართში დაბადების წლის დამატება.
- ეცადეთ, რომ წერილის ტექსტი ლაკონიური იყოს. იხელმძღვანელოთ მარტივი პრინციპით: წერილი უნდა შეიცავდეს საჭიროზე არც მეტ, არც ნაკლებ ინფორმაციას.
- ყველა წერილს უნდა ჰქონდეს სათაური - ე.წ. თემა / საკითხი. თუ მოისურვებთ ამ წერილის ერთი კვირის, თვის, თუ წლის შემდეგ პოვნას, თემა ძალიან დაგეხმარებათ. წერილის თემა პირველ რიგში ინფორმაციული უნდა იყოს.

- არ აგერიოთ ერთმანეთში დილაკები „reply“ და „reply all“! პირველით უპასუხებთ მხოლოდ წერილის ავტორს, ხოლო მეორეს დაჭერით - ყველა იმ პირს, რომელიც ჩასმულია წერილის პირდაპირ თუ ირიბ ადრესატებად.
- თავი აარიდეთ სასვენი ნიშნების ჭარბ გამოყენებას და ზედმეტ ფორმატირებას, რათა მკითხველის ყურადღება არ გადახაროთ მთავარი აზრიდან.
- გადაიკითხეთ წერილი გაგზავნამდე. ციფრულ ეტიკეტში ადამიანებს ყველაზე მეტად წერილებში და შეტყობინებებში დაშვებული შეცდომები აღიზიანებთ.
- წერეთ „ქვემოდან ზემოთ“. ჯერ მიამაგრეთ დანართი, შემდეგ დაწერეთ წერილის ტექსტი და ამის შემდეგ შეავსეთ მისამართის სტრიქონი.
- არ მიწეროთ წერილი ემოციურ ფონზე. დაწერილი ტექსტი არსად გაქრება. ემოციურად დატვირთული წერილის შედეგების კორექტირება უფრო რთულია, ვიდრე ზეპირად ნათქვამი სიტყვების.
- გახსოვდეთ, რომ ნებისმიერი წერილი შეიძლება გახდეს ხელმისაწვდომი ფართო საზოგადოებისათვის. შესაძლებელია წერილების ჯაჭვი თქვენი მონაწილეობით ვინმეს გადაუგზავნონ, ან მისი „სქრინი“ გააკეთონ.
- ყოველთვის მიმართეთ ადამიანს ისე, როგორც მან წარადგინა თქვენთან თავი. მაგალითად, ნუ მიმართავთ მას ალექსანდრეთი, თუ იგი გაგეცნოთ, როგორც სანდრო.

ცუდი რეპუტაციის მქონე ფორმულირებები:

- „წინასწარ მაღლობა“ - ეს ფრაზა არ უტოვებს ადრესატს არჩევანს - თქვენ მისგან მხოლოდ დადებით შედეგს ელით, არ განიხილავთ მოვლენათა განვითარების სხვა ვარიანტებს.
- „სასწრაფოდ!!!“ - ეს ფრაზა აჩვენებს, რომ თქვენ პატივს არ სცემთ ადრესატის დროს, ხომ შეიძლება, მოცემულ მომენტში ის ძალზე დაკავებული იყოს. ამის ნაცვლად ჯობს დაწეროთ კონკრეტული თარიღი და საათი, რომლისთვისაც გსურთ, რომ პასუხი გქონდეთ.

მესენჯერთი სარგებლობის წესები

- დაიცავით „წყნარი საათი“. მოელაპარაკეთ კოლეგას რომელ საათამდე შეგიძლიათ მიწეროთ მას საღამოს. თუ არ გაქვთ ამგვარი მოლაპარაკება, არ მიწეროთ დილის 9.00-მდე და საღამოს 22.00-ის შემდეგ.
- მინიმუმამდე დაიყვანეთ არაინფორმატიული შეტყობინებები. არ დაუსვათ ზედმეტი შეკითხვები, გადადით პირდაპირ საქმეზე.
- „სმაილები“, „გიფები“ და „სტიკერები“ გაუგზავნეთ მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ დარწმუნებული ხართ, რომ ერთნაირად გესმით ისინი თქვენ და თქვენს თანამოსაუბრეს.

- ხმოვანი შეტყობინება თანამოსაუბრეს გაუგზავნეთ მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ შეთანხმებული ხართ მასთან. გახსოვდეთ ზემოთ დასახელებული სიმეტრიის პრინციპი. შეგიძლიათ დააზუსტოთ თანამოსაუბრესთან, რა დამოკიდებულება აქვს ხმოვან შეტყობინებებთან.
- შეიმუშავეთ ჯგუფური ურთიერთობის წესები. მნიშვნელოვანია, რომ ადმინისტრატორი აქცევდეს ყურადღებას ჩატში წესრიგს.

სოციალურ ქსელში პოზიციონირების წესები

- გახსოვდეთ - ინფორმაციის დამალვა შეუძლებელია. არ გამოაქვეყნოთ ის მასალა (ფოტოები, სურათები, ტექსტები), რომლებსაც თქვენი კომპრომეტირება შეუძლია.
- ნებისმიერი ინფორმაცია შეიძლება გამოყენებული იყოს თქვენს წინააღმდეგ.
- გამიჯნეთ ერთმანეთისგან პრივატული და საჯარო.
- გადაიკითხეთ თქვენი პოსტი უცხო თვალთ - ეს დაგეხმარებათ ტექსტის შინაარსის გაფილტვრაში, მანამ გამოაქვეყნებთ / გაასაჯაროებთ მას.
- „ციფრული კვალი“ ისევე მნიშვნელოვანია, როგორც პირველი შთაბეჭდილება. პირისპირ ურთიერთობისას პირველი შთაბეჭდილება ყალიბდება წამ-ნახევარში, სოციალურ ქსელში კი - 7 წამში.
- კარგად გადაამოწმეთ ვის იმატებთ მეგობრებში, რომელ ფოტოებზე ხართ აღნიშნული, გააკონტროლეთ ჯგუფები, რომლებშიც ერთიანდებით, ყურადღებით დაწერეთ ინფორმაცია საკუთარ თავზე.
- შეამოწმეთ იმ ფაქტების სიზუსტე, რომლებსაც აქვეყნებთ.



დანართები

თვითშეფასების კითხვარები



პედაგოგის პროფესიული კომუნიკაციის უნარის თვითშეფასების კითხვარი

პედაგოგიური ურთიერთობა, ეს არის პედაგოგსა და სტუდენტს შორის კომუნიკაციის, ურთიერთგაგებისა და ურთიერთქმედების განვითარების პროცესი.

პედაგოგის კომუნიკაციური კულტურა ეფუძნება სხვა ადამიანების მიმართ მისი ღირებულებებისა და განწყობების სისტემას, მისი საუბრის ტექნიკას, სხეულის ენას, სხვა ადამიანებზე ზეგავლენის მოხდენის და თვითრეგულაციის უნარს.

მოსმენის უნარი, ყურადღებიანობა, მოსაუბრის მდგომარეობის გაგება, ინტერესი სხვა ადამიანის მიმართ - პედაგოგიური ურთიერთობის მნიშვნელოვანი კომუნიკაციური კომპონენტებია.

პედაგოგიური კულტურა ურთიერთობისთვის მნიშვნელოვან სხვა პიროვნულ თვისებებსაც მოითხოვს ისეთებს, როგორიცაა სამართლიანობა, დიაობა, გულწრფელობა, მოთმინების უნარი, საკუთარი თავის მართვის უნარი, ტაქტი და სხვა.

კომუნიკაბელობა - პედაგოგისთვის აუცილებელი საქმიანი თვისებაა. ქვემოთ მოცემული თვითშეფასების კითხვარი დაგეხმარებათ, შეამოწმოთ, რამდენად კომუნიკაბელური ხართ და რა შეგიძლიათ გააკეთოთ ურთიერთობის ტექნიკის სრულყოფისთვის.

თითოეული წინადადების გასწვრივ შემოხაზეთ ის ქულა, რომელიც ყველაზე მეტად შეგეფერებათ: 2 ქულა - დიახ, 1 ქულა - ხანდახან, 0 ქულა - არა.

		დიახ	ხანდახან	არა
1.	მნიშვნელოვანი საქმიანი შეხვედრა გაქვთ დაგეგმილი. მოსვენებას გიკარგავთ მისი მოლოდინი?	2	1	0
2.	ექიმთან ვიზიტს ბოლო მომენტამდე ხომ არ გადადებთ ხოლმე?	2	1	0
3.	ხომ არ ღელავთ, როდესაც მოულოდნელად გავალბენ უცხო აუდიტორიისთვის ლექციის ჩატარებას?	2	1	0
4.	თუ შემოგთავაზებენ მივლინებით თქვენთვის უცხო ქალაქში წასვლას, ყველანაირად შეეცდებით თუ არა ამისგან თავის არიდებას?	2	1	0
5.	უზიარებთ თქვენს პროფესიულ საქმიანობასთან დაკავშირებულ განცდებს ნაკლებად ნაცნობ კოლეგებს?	2	1	0
6.	გადიზიანებთ სტუდენტების თხოვნა, უფრო ღრმად აუხსნათ მათ ახალი მასალა, უფრო მეტი პრაქტიკული მაგალითი მოუყვანოთ თეორიული მასალის პრეზენტაციისას?	2	1	0
7.	თვლით, რომ პედაგოგებს და სტუდენტებს ხანდახან უჭირთ ერთმანეთის პრობლემების გაგება?	2	1	0
8.	მოგერიდებათ შეახსენოთ კოლეგას, რომ მას დაავიწყდა თქვენთვის ვალის დაბრუნება, რომელიც რამდენიმე თვის წინ გამოგართვათ?	2	1	0
9.	სტუდენტი გაბარებთ დავალებას, რომელიც აშკარად მისი შესრულებული არ არის. არაფერს იტყვით თქვენი ეჭვის შესახებ და დაუწერთ მას ნიშანს?	2	1	0
10.	თუ უცნობ ადამიანთან ერთი ერთზე აღმოჩნდებით, პირველი თქვენ არ დაიწყებთ მასთან საუბარს.	2	1	0
11.	გაურბიხართ სტუდენტებთან ღია კონფლიქტებს?	2	1	0
12.	გაურბიხართ ე.წ. დისციპლინარულ კომისიაში მონაწილეობას, რომელიც განიხილავს „ჩამორჩენილი“ სტუდენტების საკითხს?	2	1	0
13.	ყოველთვის გაქვთ საკუთარი მოსაზრება წაკითხული წიგნის, ნანახი სპექტაკლის, ან ფილმის შესახებ?	2	1	0
14.	ხომ არ ამჯობინებთ გაჩუმებას, როდესაც გესმით აშკარად არასწორი მოსაზრება თქვენთვის კარგად ნაცნობი ფაქტის, ან საკითხის შესახებ?	2	1	0
15.	გაწუხებთ სტუდენტის მშობლის თხოვნა, რომ ინდივიდუალურად დაეხმაროთ მის შვილს უკეთ გაერკვეს კონკრეტულ სასწავლო თემაში?	2	1	0
16.	გირჩევნიათ თქვენი მოსაზრება წერილობით გამოხატოთ და არა ზეპირად გამოთქვათ?	2	1	0
ჯამი:				

შედეგების შეჯამება:

30-32 ქულა

თქვენ აშკარად არ ხართ კომუნიკაბელური, რაც თავადაც ძალიან გაწუხებთ. კოლეგებს და სტუდენტებს უჭირთ თქვენთან ურთიერთობა. არ გამოგდით საქმე, სადაც საჭიროა ჯგუფური მუშაობა. არ გამოგდით, ასევე, მასობრივი და ღია ღონისძიებების წყევანა. ეცადეთ იყოთ უფრო კომუნიკაბელური, აკონტროლეთ საკუთარი თავი.

25-29 ქულა

თქვენ ჩაკეტილი ადამიანი ხართ, სიტყვაძუნწი, გირჩევნიათ მარტო ყოფნა. ცოტა მეგობარი გყავთ. ერევით ძველ სტუდენტებს, გიჭირთ მათთან განშორება და დიდი ხანი გჭირდებათ ახალ სტუდენტებთან კონტაქტის დასამყარებლად. საერთოდ, გაწუხებთ ყველაფერი ახალი - საქმე, გარემო, ადმინისტრაციის დავალება, ადამიანები.

19-24 ქულა

კომუნიკაბელური ხართ და უცხო გარემოში თავს კარგად გრძნობთ. ახალი პრობლემები არ გაშინებთ. შეგიძლიათ სტუდენტებთან კონტაქტის დამყარება და ადვილად მართავთ ჯგუფს. მაგრამ ახალ ადამიანებთან (კოლეგები, მშობლები) ფრთხილად ურთიერთობთ, კამათში და დისკუსიაში ხალისით არ ერთვებით. თუმცა, გამოცდილება მომავალში შეცვლის სიტუაციას.

14-18 ქულა

თქვენ საკმაოდ კომუნიკაბელური და ცნობისმოყვარე ხართ. სიამოვნებით უსმენთ სტუდენტებს, საკმაოდ მომთმენი ხართ მათთან ურთიერთობისას, საკუთარ მოსაზრებას იცავთ გაღიზიანების გარეშე, მშვიდად და არგუმენტირებულად. ამავდროულად, არ გიყვართ არადისციპლინირებული სტუდენტები, მათი ზედმეტი თავისუფლება და ექსტრავაგანტური გამოსვლები, გაღიზიანებთ მათი ზედმეტი ლაპარაკი.

9-13 ქულა

თქვენ კომუნიკაბელური ხართ, ხანდახან ზედმეტად. ცნობისმოყვარე ხართ და გიყვართ ლაპარაკი, გიყვართ სხვადასხვა საკითხებზე საკუთარი აზრის გამოთქმა, რაც ხანდახან აღიზიანებს გარშემომყოფებს. ინტერესდებით თქვენი სტუდენტების საქმეებით, ისეთითაც რომელიც შეიძლება სასწავლო პროცესს სცილდებოდეს. ხალისით აძლევთ მათ სხვადასხვა რჩევას. მოგწონთ სხვადასხვა ღონისძიების ორგანიზება. გიყვართ ყურადღების ცენტრში ყოფნა, არავის ეუბნებით თხოვნაზე უარს, თუმცა ყოველთვის არ შეგიძლიათ მათი შესრულება. გაკლიათ სიბეჯითე და მოთმინება წარმატებული პროფესიული საქმიანობისთვის.

3-8 ქულა

კომუნიკაბელობის „მადრევანი“ ხართ. ძალიან სიტყვაუხვი ხართ და გადაჭარბებით ბევრს საუბრობთ; ხშირ შემთხვევაში თქვენი კომუნიკაბელობა შემაწუხებელია გარშემომყოფებისთვის.

ემპათიის უნარის თვითშეფასების კითხვარი

ემპათია, თანაგანცდა - ეს არის სხვა ადამიანის განცდის იმგვარი გაგება, თითქოს ეს ჩვენი საკუთარი განცდა იყოს. ემპათია ხელს უწყობს დაბალანსებული პიროვნებათშორისი ურთიერთობების ჩამოყალიბებას. ემპათიის უნარი განაპირობებს წარმატებას ისეთი ტიპის საქმიანობაში, რომელიც მოითხოვს ურთიერთობის პარტნიორის ემოციებისა და გრძნობების სწორად გაგებას. უპირველეს ყოვლისა, ეს არის პედაგოგიკისა და აღზრდის სფერო. ამიტომაც, ემპათია განიხილება როგორც პედაგოგისთვის პროფესიონალურად უმნიშვნელოვანესი თვისება.

ქვემოთ მოცემულია ემპათიის უნარის თვითშეფასების კითხვარი.

შეაფასეთ ქვემოთ მოცემული თითოეული წინადადება შესაბამისი ქულით იმის მიხედვით, თუ რამდენად გახასიათებთ ის, ან რამდენად ეთანხმებით მას:

არ ვიცი - 0 ქულა, არასდროს - 1 ქულა, ხანდახან - 2 ქულა, ხშირად - 3 ქულა, თითქმის ყოველთვის - 4 ქულა, ყოველთვის - 5 ქულა.

		არ ვიცი	არასდროს	ხანდახან	ხშირად	თითქმის ყოველთვის	ყოველთვის	ქულა
1.	მოგზაურობის თემაზე დაწერილი წიგნები უფრო მომწონს, ვიდრე - ცნობილი ადამიანების ცხოვრებაზე	0	1	2	3	4	5	
2.	უფროს ბავშვებს აღიზიანებთ მშობლების ზრუნვა	0	1	2	3	4	5	
3.	მომწონს სხვა ადამიანების წარმატებისა და წარუმატებლობის მიზეზების გააზრება	0	1	2	3	4	5	
4.	მუსიკაში უპირატესობას ვანიჭებ „თანამედროვე რიტმებს“	0	1	2	3	4	5	
5.	უნდა მოითმინო ავადმყოფი ადამიანის გადაჭარბებული გაღიზიანებადობა და უსამართლო საყვედურები, თუნდაც ეს წლობით გრძელდებოდეს	0	1	2	3	4	5	
6.	ავადმყოფ ადამიანს მხოლოდ სიტყვიტაც კი შეიძლება დაეხმარო	0	1	2	3	4	5	

7.	უცხო პირები არ უნდა ჩაერიონ ორ ადამიანს შორის კონფლიქტში	0	1	2	3	4	5	
8.	ასაკოვანი ადამიანები, როგორც წესი, უმიზეზოდ წყენიები არიან	0	1	2	3	4	5	
9.	როდესაც ბავშვობაში სევდიან ისტორიას ვისმენდი, ცრემლი თავისთავად მადგებოდა თვალზე	0	1	2	3	4	5	
10.	ჩემი მშობლების გაღიზიანებული მდგომარეობა გავლენას ახდენს ჩემს გუნება-განწყობაზე	0	1	2	3	4	5	
11.	გულგრილი ვარ ჩემი მისამართით კრიტიკის მიმართ	0	1	2	3	4	5	
12.	პორტრეტების თვალიერება უფრო მიყვარს, ვიდრე პეიზაჟების	0	1	2	3	4	5	
13.	ყოველთვის ყველაფერს ვპატიობდი მშობლებს, მაშინაც კი, როდესაც ისინი მართლები არ იყვნენ	0	1	2	3	4	5	
14.	თუ ეტლში შებმული ცხენი გაჩერდა, მას შოლტი უნდა გადაარტყა	0	1	2	3	4	5	
15.	როდესაც ვკითხულობ ისტორიებს ადამიანების ცხოვრების დრამატულ მოვლენებზე, განცდა მაქვს, თითქოს ეს ჩემს თავს ხდება	0	1	2	3	4	5	
16.	მშობლები თავის შვილებს სამართლიანად ექცევიან	0	1	2	3	4	5	
17.	როდესაც ვხედავ, რომ მოზარდები, ან უფროსები ჩხუბობენ, ვერევი ჩხუბში	0	1	2	3	4	5	
18.	არ ვაქცევ ყურადღებას ჩემი მშობლების ცუდ განწყობილებას	0	1	2	3	4	5	
19.	სხვა საქმეებს გადავდებ ხოლმე და დიდი ხნის განმავლობაში ვაკვირდები ცხოველების ქცევას	0	1	2	3	4	5	
20.	ფილმებმა და წიგნებმა მხოლოდ არასერიოზულ ხალხს შეიძლება მოჰგვაროს ცრემლი	0	1	2	3	4	5	
21.	მომწონს უცნობი ადამიანების ქცევაზე და სახის გამომეტყველებაზე დაკვირვება	0	1	2	3	4	5	
22.	ბავშვობაში უპატრონო ძაღლები და კატები მომყავდა ხოლმე სახლში	0	1	2	3	4	5	

23.	ყველა ადამიანი უმიზეზოდ არის გაბოროტებული	0	1	2	3	4	5	
24.	როდესაც უცხო ადამიანს ვუყურებ, მინდა გამოვიცნო, როგორ განვითარდება მისი ცხოვრება	0	1	2	3	4	5	
25.	ბავშვობაში ჩემზე უმცროსი ბავშვები კუდში დამყვებოდნენ	0	1	2	3	4	5	
26.	როდესაც დაზარალებულ ცხოველს ვხედავ, ვცდილობ რამეთი დავეხმარო მას	0	1	2	3	4	5	
27.	ადამიანს მოეშვება, თუ მის პრობლემას ყურადღებით მოვისმენთ	0	1	2	3	4	5	
28.	როდესაც საგზაო შემთხვევას შევესწრები, ვცდილობ არ მოვხვდე მოწმეთა რიცხვში	0	1	2	3	4	5	
29.	უმცროსებს მოსწონთ, როდესაც მე მათ ვთავაზობ რაიმე იდეას, საქმეს, ან გასართობს	0	1	2	3	4	5	
30.	ადამიანები გადაჭარბებულად აფასებენ ცხოველთა უნარს იგრძნოს თავისი პატრონის გუნება-განწყობა	0	1	2	3	4	5	
31.	რთული კონფლიქტური სიტუაციიდან ადამიანი დამოუკიდებლად უნდა გამოვიდეს	0	1	2	3	4	5	
32.	თუ ბავშვი ტირის, ამას თავის მიზეზი აქვს	0	1	2	3	4	5	
33.	ახალგაზრდებმა ყოველთვის უნდა დააკმაყოფილონ მოხუცების ნებისმიერი თხოვნა, თუ ხუმტური	0	1	2	3	4	5	
34.	ბავშვობაში მინდოდა გამერკვია, თუ რატომ იყო ზოგიერთი ჩემი თანაკლასელი ხანდახან ჩაფიქრებული	0	1	2	3	4	5	
35.	უპატრონო ცხოველები უნდა დაიჭირო და გაანადგურო	0	1	2	3	4	5	
36.	როდესაც ჩემი მეგობრები იწყებენ ჩემთან თავისი პირადი პრობლემების განხილვას, ვცდილობ საუბარი სხვა თემაზე გადავიტანო	0	1	2	3	4	5	
ჯამი:								

შედეგების დამუშავება

შედეგების დამუშავებამდე შეამოწმეთ, თუ რამდენად გულწრფელად შეავსეთ ტესტი. თუ თქვენ 3, 9, 11, 13, 28 და 36 შეკითხვაზე უპასუხეთ - არ ვიცი. ან, 11, 13, 15 და 27 შეკითხვაზე უპასუხეთ - ყოველთვის, ეს ნიშნავს, რომ თქვენ არ იყავით გულწრფელი, ხოლო ზოგიერთ შემთხვევაში შეეცადეთ უკეთესი წარმოჩენილიყავით. ტესტის შედეგებს შეგიძლიათ ენდოთ, თუ ზემოთ ჩამოთვლილ შეკითხვებზე 3-ზე მეტი არაგულწრფელი პასუხი არ გაქვთ გაცემული. თუ 4 არაგულწრფელი პასუხი გაქვთ, უკვე შეიძლება შედეგების სანდოობაში ეჭვის შეტანა, ხოლო 5 არაგულწრფელი პასუხი ნიშნავს, რომ ტესტი ტყუილად შეავსეთ, შედეგები არასანდოა.

თუ თქვენს მიერ შევსებული ტესტის შედეგები სანდოა, მაშინ შეაჯამეთ ქულები, რომლებიც მიიღეთ 2, 5, 8, 9, 10, 12, 13, 15, 16, 19, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 29 და 32 შეკითხვებში.

თუ დააგროვეთ 82 – 90 ქულა:

თქვენ გაქვთ ემპათიის ძალიან მაღალი დონე. ავადმყოფურად გაქვთ განვითარებული თანაგანცდა. ურთიერთობებში ბარომეტრივით ფაქიზად რეაგირებთ თანამოსაუბრის განცდებზე მაშინაც, როდესაც მას ჯერ არაფერი უთქვამს. გარშემომყოფები სარგებლობენ თქვენი ემპათიურობით და თავისი ემოციური მდგომარეობის განმუხტვისთვის გიყენებენ, რაც ალბათ გირთულებთ ცხოვრებას. ცუდად გრძნობთ თავს ე.წ. „მძიმე“ ადამიანების გარემოცვაში. დიდები და პატარები განდობენ თავის საიდუმლოებებს და რჩევას გეკითხებიან. ხშირად ფრთხილობთ, რომ რაიმე უსიამოვნება არ შეუქმნათ სხვებს. გეშინიათ, რომ არა მხოლოდ სიტყვით, არამედ ქესტითაც კი არ შეულახოთ მათ ღირსება. მუდმივად ღელავთ ნათესავებსა და ახლობლებზე. ამავედროულად, თავად თქვენ საკმაოდ დაუცველი ხართ. ღელავთ დაზარალებული ცხოველის დანახვისას და განიცდით, თუ თქვენი უფროსი ცივად მოგესალმებათ. თქვენზე ბევრი რამ ახდენს ძლიერ შთაბეჭდილებას და ამის გამო ხანდახან გვიანობამდე ვერ იძინებთ. როდესაც ნაწყენი ხართ, გჭირდებათ სხვა ადამიანის მხარდაჭერა. ცხოვრების მიმართ ამგვარმა დამოკიდებულებამ ნერვული აშლილობაც კი შეიძლება გამოიწვიოს. იზრუნეთ საკუთარ ფსიქოლოგიურ ჯანმრთელობაზე.

თუ დააგროვეთ 63 – 81 ქულა:

თქვენ გაქვთ ემპათიის მაღალი დონე. მგრძნობიარე ხართ გარშემომყოფების საჭიროებების და პრობლემების მიმართ, დიდსულოვანი ხართ, ბევრს პატიობთ მათ. გულწრფელი ინტერესით ეკიდებით ადამიანებს. მოგწონთ მათი სახის „ამოკითხვა“ და მათი მომავლის „დანახვა“. გამოხატავთ ემოციურ თანაგრძნობას, კომუნიკაბელური ხართ, სწრაფად ამყარებთ კონტაქტს და შეგიძლიათ საერთო ენის

გამოძებნა. ბავშვებს უყვარხართ. გარშემომყოფები აფასებენ თქვენს გულწრფელობას. ცდილობთ არ დაუშვათ კონფლიქტები და ეძებთ კომპრომისულ გადაწყვეტებს. თქვენს მიმართ კრიტიკას კარგად იტანთ. მოვლენების შეფასებისას უფრო მეტად ენდობით საკუთარ გრძნობებსა და ინტუიციას, ვიდრე ანალიტიკურ დასკვნებს. გირჩევნიათ სხვა ადამიანებთან ერთად მუშაობა, ვიდრე - მარტო. მუდმივად გესაჭიროებათ საკუთარი ქმედებების სოციალური მხარდაჭერა. ყოველთვის არ ხართ აკურატული ზუსტი და შრომატევადი სამუშაოს შესრულებისას. არ არის რთული თქვენი წონასწორობიდან გამოყვანა.

თუ დააგროვეთ 37 – 62 ქულა:

თქვენ გაქვთ ემპათიის ნორმალური დონე, ისევე როგორც ადამიანთა უმეტესობას. ვერავინ გიწოდებთ უგრძნობელს, მაგრამ არც განსაკუთრებით მგრძნობიარე ხართ. პიროვნებათმორის ურთიერთობებში უფრო მიდრეკილი ხართ სხვა ადამიანებზე დასკვნა გააკეთოთ მათ ქცევაზე დაყრდნობით, ვიდრე დაუჯეროთ საკუთარ შთაბეჭდილებებს. თქვენთვის უცხო არ არის ემოციის გამოხატვა, მაგრამ უმეტესად აკონტროლებთ ემოციებს. ურთიერთობებში ყურადღებიანი ხართ, ცდილობთ უფრო მეტი გაიგოთ, ვიდრე სიტყვებით არის ნათქვამი, მაგრამ თუ მოსაუბრე ძალიან ბევრს საუბრობს თავის გრძნობებზე, მოთმინებას კარგავთ. გირჩევნიათ დელიკატურად არ გამოთქვათ საკუთარი მოსაზრება, თუ არ ხართ დარწმუნებული, რომ მას დაეთანხმებიან. მხატვრული ლიტერატურის კითხვისას და ფილმების ყურებისას, უფრო გმირების მოქმედებას აკვირდებით, ვიდრე მათ განცდებს. გიჭირთ ადამიანებს შორის ურთიერთდამოკიდებულების განვითარების პროგნოზირება, ამიტომ ხანდახან მათი ქცევა თქვენთვის მოულოდნელობას წარმოადგენს. გრძნობებში თავშეკავებული ხართ და ეს ხელს გიშლით სხვა ადამიანების სრულფასოვნად გაგებაში.

თუ დააგროვეთ 12 – 36 ქულა:

თქვენ გაქვთ ემპათიის დაბალი დონე. გიჭირთ ადამიანებთან კონტაქტის დამყარება, არ გრძნობთ თავს კომფორტულად ხმაურიან საზოგადოებაში. გარშემომყოფების ემოციები ხანდახან გაუგებარი და უაზრო გეჩვენებათ. უპირატესობას ანიჭებთ რაიმე საქმის მარტო კეთებას, ვიდრე ადამიანებთან ერთად მუშაობას. თქვენ მოგწონთ ზუსტი ფორმულირებები და რაციონალური გადაწყვეტები. ცოტა მეგობარი გყავთ და მათ აფასებთ საქმიანი უნარებისა და ნათელი გონებისათვის და არა ემოციური თანაგრძნობისა და მგრძნობელობისათვის. სხვა ადამიანებიც ასევე გექცევიან, ხანდახან საზოგადოებაში თავს უცხოდ გრძნობთ და ყურადღების ნაკლებობას განიცდით. ეს გამოსწორებადია, თუ უფრო ყურადღებით დააკვირდებით თქვენი ახლობლების ქცევას და მათ მოთხოვნილებებს გაითავისებთ.

თუ დააგროვეთ 11 და ნაკლები ქულა:

თქვენ გაქვთ ემპათიის ძალიან დაბალი დონე. გიჭირთ საუბრის დაწყება. თანამშრომლების წრეში გაშინაურებული არ ხართ. განსაკუთრებით გიჭირთ კონტაქტის დამყარება ბავშვებთან და თქვენზე ბევრად უფროს ადამიანებთან. ურთიერთობების დროს ხშირად აღმოჩენილხართ უხერხულ სიტუაციაში. ბევრ რამეში ვერ უგებთ გარშემომყოფებს. გიყვართ მძაფრი შეგრძნებები. სპორტული შეჯიბრებები გირჩევნიათ ხელოვნებას. საქმიანობისას საკუთარ თავზე ხართ კონცენტრირებული. ძალიან პროდუქტიული შეგიძლიათ იყოთ ინდივიდუალურ საქმიანობაში, ხოლო სხვა ადამიანებთან ურთიერთობებში ყოველთვის საუკეთესო არ ხართ. ირონიით უყურებთ სენტიმენტალურ გამოვლინებებს. მტკივნეულად იტანთ კრიტიკას საკუთარი თავის მიმართ, თუმცა შეგიძლიათ მასზე მძაფრად არ რეაგირებდეთ. გრძნობების გავარჯიშება გჭირდებათ.

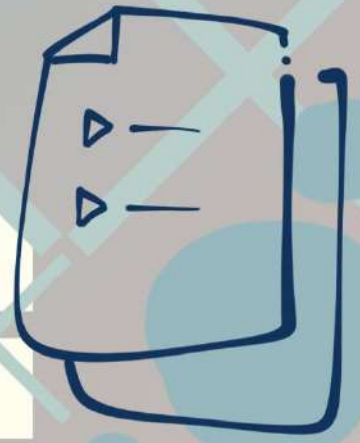
კითხვარის შედეგები შეიძლება ემპათიის სამ დონეზე დავიყვანოთ, მაღალი, საშუალო და დაბალი:

63-90 ქულა, ემპათიის მაღალი დონე

37-62 ქულა, ემპათიის საშუალო დონე

36 და ნაკლები ქულა, ემპათიის დაბალი დონე

სავარჯიშოები



სავარჯიშო „კაციჭამიები“

მიზანი: კლიენტის მოთხოვნილებების და საჭიროებების გამორკვევის გავარჯიშება

შესრულებისთვის საჭირო დრო: 25-30 წუთი

მონაწილეთა რაოდენობა: 6-14 სტუდენტი

ინსტრუქცია: ამ სავარჯიშოსთვის ჯგუფი იყოფა ორ ნაწილად. ერთი ქვეჯგუფი გადის აუდიტორიიდან, მეორე რჩება. ორივე ჯგუფი ცალ-ცალკე მიიღებს ინსტრუქციას.

ინსტრუქცია აუდიტორიაში დარჩენილი ჯგუფისთვის: ამ სავარჯიშოს სახელია - „კაციჭამიები“ და თქვენ შეასრულებთ კაციჭამიების როლს. ცოტა ხნის წინ თქვენს კუნძულზე ჩამოვარდა თვითმფრინავი და თქვენ ტყვედ აიყვანეთ გადარჩენილი მგზავრები. თქვენ ხართ კაციჭამიების მრისხანე ტომი. ზოგიერთი თქვენგანი (ტომის ბელადები) თავის დროზე სწავლობდით საქართველოში საერთაშორისო ურთიერთობებს, ამიტომ თქვენ:

- იცით ქართული ენა;
- მზად ხართ ცოცხალი დატოვოთ მხოლოდ ის მგზავრები, რომლებიც სასარგებლო აღმოჩნდებიან თქვენი ტომისათვის.

მოიფიქრეთ ჯგუფში რაიმე ერთი საქმიანობა, მიმართულება ან პრობლემა, რომელშიც შეიძლება სასარგებლო აღმოჩნდნენ თქვენი ტომისთვის გადარჩენილი მგზავრები.

თითოეული გადარჩენილი მგზავრი გამოვა თქვენს წინაშე სიტყვით, რათა დაამტკიცოს თავისი საჭიროება. მათ გამოსვლისთვის 3 წუთი ექნებათ (დრო თქვენ არეგულირეთ).

თითოეული პრეზენტაციის შემდეგ გამოუცხადეთ გადარჩენილ მგზავრს, ცოცხალს დატოვებთ მას, თუ შეჭამთ.

ინსტრუქცია აუდიტორიიდან გასული ჯგუფისთვის: თქვენ გადარჩით ავიაკატასტროფის შემდეგ. მოახერხეთ უახლოეს კუნძულამდე ცურვით მიღწევა. როგორც აღმოჩნდა, კუნძულზე ცხოვრობს კაციჭამიების მრისხანე ტომი. საბედნიეროდ, ტომის ბელადები თავის დროზე საქართველოში სწავლობდნენ საერთაშორისო ურთიერთობებს, ამიტომ ისინი:

- საუბრობენ ქართულად;
- მზად არიან ცოცხალი დატოვონ ის მგზავრები, რომლებიც სასარგებლო აღმოჩნდებიან მათი ტომისათვის.

თითოეული თქვენგანს ეძლევა შანსი სიტყვით გამოვიდეს ბელადების წინაშე და დაამტკიცოს თავისი საჭიროება ტომისთვის. სიტყვის მოსამზადებლად გაქვთ 5 წუთი, ხოლო გამოსვლისთვის 3 წუთი.

სავარჯიშოს განხილვა:

- შეკითხვა მათ, ვინც შეჭამეს - როგორ ფიქრობთ, რატომ მოხდა ასე?
- ღირდა კი ტომის ბელადებისთვის რაიმეს შეთავაზება, მანამ გამოარკვევდით რა სჭირდებოდათ მათ?
- როგორ შეიძლებოდა იმის გარკვევა, თუ რით შეგეძლოთ სასარგებლო ყოფილიყავით ტომისთვის?
- რა უნარები დაგეხმარებოდათ ამ სავარჯიშოში?

სავარჯიშო: „ბებია იაპონიიდან“

სავარჯიშო სასარგებლო იქნება მოლაპარაკებებისა და გაყიდვების სწავლებისას.

მიზანი: მოთხოვნილებების და საჭიროებების გამორკვევის გავარჯიშება

საჭირო მასალა: კალამი და საწერი ქაღალდი

მონაწილეთა რაოდენობა: 6-14 სტუდენტი

შესრულებისთვის საჭირო დრო: 25-35 წუთი

აღწერა: ჯგუფი იყოფა სამ გუნდად. პედაგოგი უყვება მათ სავარჯიშოს ლეგენდას - „ქალაქში ჩამოდის თქვენი ყოფილი თანამოქალაქე, მილიონერი ქალბატონი, რომელიც ამჟამად ცხოვრობს იაპონიაში. ის ჯერ კიდევ ბავშვი იყო, როდესაც ოჯახთან ერთად საცხოვრებლად იაპონიაში გადავიდა. მას სურს რაიმეთი დაეხმაროს თავის მშობლიურ ქალაქს და მზად არის განიხილოს ამისთვის ნებისმიერი წინადადება/შემოთავაზება. მას გამოყოფილი აქვს 2 მილიონი დოლარი, თქვენს პროექტში ინვესტირებისთვის“. ჯგუფებს ეძლევათ შესაძლებლობა მოამზადონ თავისი წინადადება/შეთავაზება და გაესაუბრონ პოტენციურ დამფინანსებელს, მილიონერ ქალბატონს. სავარჯიშო შესრულდება 2 რაუნდად. თითოეულ ჯგუფს შეეძლება ორჯერ გაესაუბროს დამფინანსებელს (3 წუთი თითო გასაუბრებისთვის). ჯგუფები ამზადებენ თითოეული რაუნდისთვის თავის ერთ წარმომადგენელს. რაუნდებს შორის მათ ექნებათ 5 წუთი თავისი პროექტის კორექტირებისთვის. თითოეული რაუნდის წინ პროექტის პრეზენტაციორები გადიან აუდიტორიიდან და შემდეგ სათითაოდ შემოდიან დამფინანსებელთან გასაუბრებისთვის.

მენიშვნა: მილიონერი ბებიის ლეგენდა, იმ შემთხვევისთვის თუ მას დაუსვამენ შეკითხვებს მისი საჭიროებების გამოსარკვევად, მდგომარეობს შემდეგში - მას ჰყავს 17-20 წლის ნათესავი. მისი ოცნებაა, რომ პროექტი აუმჯობესებდეს ამ ქალაქში 17-20 წლის ახალგაზრდების ცხოვრებას. ის თავმდაბალია და არ სურს, რომ მისი სახელი ფიგურირებდეს პროექტის კონტექსტში. მას ასევე არ სურს, რომ პროექტი გადაიქცეს ბიზნესად, მისთვის მნიშვნელოვანია პროექტი იყოს საყოველთაოდ ხელმისაწვდომი ქველმოქმედება.

განხილვა:

როგორ ფიქრობთ, რომელ პროექტს აირჩევს მილიონერი ბებია? რატომ?

სავარჯიშო: „რიცხვები“

სავარჯიშოს მიზანია მეცადინეობის დასაწყისში პოზიტიური განწყობის შექმნა.

მონაწილეები სხედან წრეში

პედაგოგის ინსტრუქცია:

მე დავასახელებ რიცხვებს. როგორც კი რიცხვი იქნება დასახელებული მაშინვე უნდა ადგეს ზუსტად იმდენი სტუდენტი, რა რიცხვიც იყო დასახელებული, არც მეტი, არც ნაკლები. დაჯდომას შეძლებთ მაშინ,

როდესაც მე გეტყვით „მადლობას“. დავალება უნდა შესრულდეს ლაპარაკის გარეშე.

დავალების შესრულების ტაქტიკა უნდა გამომუშავდეს სავარჯიშოს შესრულების პროცესში, ერთმანეთის ქცევაზე ორიენტირებით.

შეკითხვები განხილვისთვის:

რა გეხმარებოდათ დავალების შესრულებაში და რა ართულებდა მის გადაჭრას?

რაზე ორიენტირდებოდით, როდესაც ფეხზე ადგომის გადაწყვეტილებას იღებდით?

სავარჯიშო: „რა ფერია?“

სავარჯიშოს მიზანია ყურადღების და დაკვირვებულობის განვითარება.

მონაწილეები სხედან წრეში

პედაგოგის ინსტრუქცია: დაგირიგებთ ბარათებს, რომელზედაც დაწერილი იქნება ფერები, ბარათები განმეორდება. მე ჩამოვთვლი ბოსტნეულსა და ხილს, მათი დასახელების დროს უნდა ადგნენ ის სტუდენტები, რომელთაც აქვთ ბარათი შესაბამისი ფერით. ხანდახან მე დავასახელებ საგნებს, რომლებიც არ იქნება არც ხილი და არც ბოსტნეული. ამ შემთხვევაში არავინ არ უნდა ადგეს. სავარჯიშოს განმავლობაში დააკვირდით სხვა სტუდენტების ქცევას. შეეცადეთ გაარკვიოთ ვის რა ფერი აქვს. სავარჯიშოს ბოლოს თქვენ ლაპარაკის გარეშე უნდა გაერთიანდეთ ქვეჯგუფებში ბარათზე დაწერილი ფერის მიხედვით. ამის შემდეგ გამოვარკვევთ, რამდენად ყურადღებიანი იყავით სავარჯიშოს მიმდინარეობის დროს.

სიტყვათა სავარაუდო ჩამონათვალი: პომიდორი, ბანანი, კომბოსტო, სისხლი, მუხუდო, ბოლოკი, მზე, კივი, ბროწეული, კიტრი, ვაშლი, ბალახი, ლიმონი, ჭარხალი.

სავარჯიშო: „გადაეცი გრძნობა“

სავარჯიშოს მიზანია კომუნიკაციის ეფექტურობის ფაქტორების გაანალიზება.

სტუდენტები დგებიან მწკრივში ერთმანეთის ზურგს უკან. პირველი სტუდენტი მხარზე ეხება მის წინ მდგომს, იგი უნდა შემობრუნდეს. ამის შემდეგ პირველი სტუდენტი მიმიკით, პოზით და ჟესტებით გადასცემს მას

ჩაფიქრებულ გრძნობას. მეორე სტუდენტი იგივე პრინციპით გადასცემს იგივე გრძნობას მესამეს და ასე შემდეგ. ბოლო სტუდენტმა უნდა თქვას, რა გრძნობა გადასცეს მას და შემდეგ ეს გრძნობა შედარდება იმას, რომელიც ჩაფიქრებული იყო პირველი სტუდენტის მიერ.

შეკითხვა განხილვისთვის: რომელი არავერბალური სიგნალები დაგეხმარათ ემოციის გამოცნობაში?

სავარჯიშო: „მდგომარეობის დემონსტრირება“

სავარჯიშოს მიზანია ვერბალური და არავერბალური სიგნალების გაანალიზება კომუნიკაციისას.

სამი სტუდენტი გადის აუდიტორიიდან. მათ უნდა მოახდინონ ქვემოთ მოცემული ემოციური მდგომარეობების დემონსტრირება: ა) შინაგანი დაძაბულობა, მზაობა დაქვემდებარებისთვის, პატიების თხოვნისთვის, ბ) მაღალი თანამდებობის პირის თვითკმაყოფილი თავდაჯერება, გ) მხიარული უდარდელი ადამიანი. როდესაც ეს სტუდენტები დაბრუნდებიან აუდიტორიაში, ისინი უნდა მიესალმონ იქ მყოფ სტუდენტებს, რამდენიმე შეკითხვა უნდა დაუსვან მათ და მოახდინონ იმ მდგომარეობის დემონსტრირება, რომელი როლიც შეხვდათ. აუდიტორიაში მყოფმა სტუდენტებმა უნდა გამოიცნონ დემონსტრირებული ემოციური მდგომარეობა, სტატუსი, ხასიათის ნიშნები და სხვა. შთაბეჭდილებებს ისინი წერენ ფურცელზე. ბოლოს კითხულობენ ჩანაწერებს და გამოთქვამენ საკუთარ მოსაზრებებს იმის შესახებ, თუ რა როლს ასრულებდა თითოეული „მსახიობი“.

შეკითხვები განხილვისთვის:

- რის საფუძველზე იქმნებოდა თითოეული როლი?
- რამდენად ობიექტური შეიძლება იყოს თქვენი წარმოდგენა სხვა ადამიანზე?

რას ვერ იყიდის ფული, ანუ კლიენტის ნდობის მოპოვება



თქვენი ყველაზე ძლიერი მოკავშირე

თანამედროვე საზოგადოებაში სულ უფრო ხშირია ნდობის დეფიციტი. არა და, ნდობის არსებობა ძალიან მნიშვნელოვანია ნებისმიერ საქმიანობაში, განსაკუთრებით კი ისეთ სიტუაციებში, სადაც არსებობს სხვაზე დამოკიდებულების მაღალი ხარისხი. ასეთია სიტუაცია, მაგალითად, როდესაც კლიენტი ყიდულობს რთულ პროდუქტს და მიდის კონსულტანტთან პროფესიონალური რჩევის მისაღებად. ნდობა პროფესიონალსა და კლიენტს შორის აუცილებლობაცაა და ძალზე მნიშვნელოვანიც ორივე მხარისთვის: თუ ურთიერთნდობა ჩამოყალიბდება, ყველაფერი უფრო ეფექტურად, ანუ სწრაფად და უპრობლემოდ წარიმართება. როდესაც კლიენტი ენდობა თავის კონსულტანტს, რამდენიმე დადებითი რამ ხდება:

- როდესაც კლიენტს დამატებით პროდუქტს ან სერვისს სთავაზობთ, მას სჯერა, რომ ამ დროს თქვენ გულწრფელი ხართ და აკეთებთ ამას, რადგან ასე მართლაც უკეთესია, და არა იმიტომ, რომ ცდილობთ მეტი მოგების მიღებას;
- კლიენტს შესაძლოა მოუნდეს თქვენგან ისეთი პროდუქტის ან მომსახურების ყიდვა, რომელიც სცილდება თქვენს ძირითად კომპეტენციას; ანუ, ნდობა თქვენ საშუალებას გაძლევთ გააღრმავოთ და გააფართოოთ ურთიერთობა კლიენტთან;
- თუ თქვენ შემთხვევით დაუშვებთ რაღაც შეცდომას, უფრო სავარაუდოა, რომ კლიენტი ამას გაპატიებთ;
- თქვენს რეკომენდაციებს მეტი შედეგი ექნება: კლიენტი დარწმუნებული იქნება, რომ თქვენი სიტყვები ნაკარნახევია მხოლოდ თქვენი პატიოსნებით და სურვილით მაქსიმალურად დაეხმაროთ მას.

სხვა სიტყვებით რომ ვთქვათ, ნდობა თქვენი ყველაზე ძლიერი მოკავშირეა. ნდობა ძალიან ძვირი რამაა, მაგრამ მიუხედავად ამისა, მისი მიღება ფულის სანაცვლოდ შეუძლებელია.

მაშ, რა არის ნდობა? გაცილებით უფრო ადვილია გამოხატო ნდობა, ვიდრე შეეცადო აღწერო მისი შემადგენელი ნაწილები. ნდობა რთული ფენომენია. ზოგ სიტუაციაში, ნდობა ნიშნავს: “მე მჯერა, რომ შენ კომპეტენტური ხარ ამ მომსახურების გაწევისთვის”. სხვა სიტუაციაში ნდობა ნიშნავს: “მე ვიცი, რომ შენ იმოქმედებ არა შენი, არამედ ჩემი ინტერესებიდან გამომდინარე”. ერთ-ერთი ავტორი, რობერტ შოუ, იძლევა ნდობის ზოგად განმარტებას: “ნდობა არის რწმენა იმისა, რომ ისინი, ვისზეც ჩვენ დამოკიდებულები ვართ, გაამართლებენ ჩვენს მოლოდინებს მათ მიმართ”.

ბიზნეს გარემოში, კლიენტის ნდობაზე ყველაზე მეტ გავლენას ახდენს მისი კონსულტანტის **პიროვნების „მთლიანობა“**, ანუ მის მიერ დემონსტრირებული პატიოსნება, გონივრულობა, თანმიმდევრულობა მსჯელობებში და საქციელში, სწორის და არასწორის, ცუდის და კარგის ადეკვატური აღქმა. ასევე მნიშვნელოვანია ის, თუ რას ფიქრობს კლიენტი თქვენს **კომპეტენტურობაზე** (ანუ რამდენად შეგიძლიათ ეფექტურად შეასრულოთ ის საქმე, რომელსაც პირდებით, რომ შეუსრულებთ). გარდა ამისა, საბოლოო გადაწყვეტილების მიღების წინ კლიენტი ცდილობს შეაფასოს, თუ რა **რისკთანაა** დაკავშირებული თქვენდამი ნდობის გამოცხადება; ასე რომ მის მიერ აღქმული რისკი შესაბამისად შეამცირებს ან გაზრდის ნდობის იმ საერთო რაოდენობას, რომელიც კლიენტს საბოლოოდ ჩამოუყალიბდება თქვენს მიმართ.

საბოლოო ჯამში, ნდობის ფორმულა შეიძლება გამოიხატოს სამი ფაქტორის – პიროვნების „მთლიანობის“, კომპეტენციის და რისკის – კომბინაციით:

ნდობა = პიროვნების „მთლიანობა“ x კომპეტენცია : რისკი

(ანუ, ნდობა ტოლია პიროვნების „მთლიანობა“ გამრავლებული მის კომპეტენციაზე და გაყოფილი რისკზე)

მოდით ოდნავ უფრო დეტალურად განვმარტოთ, თუ რას ვგულისხმობთ პიროვნების „მთლიანობაში“.

პიროვნების „მთლიანობა“ – ნდობის ღერძი

პიროვნების „მთლიანობის“ ცნების ინგლისური ეკვივალენტია INTEGRITY. საუბარია პიროვნული თვისებების ისეთ ერთიანობაზე, ისეთ მთლიანობაზე და განუყოფლობაზე, როდესაც ადამიანი მოქმედებს ლოგიკურად დაკავშირებული, ურთიერთშეთანხმებული ფასეულობების ან პრინციპების მიხედვით. ანუ, ადამიანმა იცის, თუ რა არის სწორი და არასწორი, რა არის ცუდი და კარგი, მან ზუსტად იცის, თუ რისი სწამს და სჯერა, და იგი თანმიმდევრულად და სტაბილურად მოქმედებს ამ რწმენის შესაბამისად.

კლიენტმა უნდა იცოდეს, რომ როდესაც კონსულტანტი ჰპირდება მას რაღაცის გაკეთებას, ის ამ დაპირებას აუცილებლად შეასრულებს. ალბათ, გქონიათ შემთხვევა, როდესაც საკმაოდ მოუცლელი კოლეგა შეგპირდათ თქვენთვის მნიშვნელოვანი ინფორმაციის მოპოვებას და მეორე დღესვე დაგახვედრათ ეს ინფორმაცია თქვენს სამუშაო მაგიდაზე. რა რეაქცია გაქვთ? პირველ რიგში, თქვენ გიჩნდებათ მადლიერების განცდა და ფიქრობთ, რომ ის ნამდვილად **სანდო** პიროვნებაა, რომელიც რასაც ამბობს - ყოველთვის ასრულებს.

კლიენტის ნდობის მოპოვების პროცესში ასევე ძალიან მნიშვნელოვანია თქვენი თანმიმდევრულობა. რას ნიშნავს იყო თანმიმდევრული?

- თქვენ თქვენი რწმენებისა და შეხედულებების ერთგული რჩებით იმის მიუხედავად, თუ ვისთან საუბრობთ.
- თქვენი ჩვევები თანმიმდევრულია. არ ხდება ისე, რომ თქვენ ზოგჯერ კარგად და დროულად აკეთებთ ყველაფერს, შემდეგ ჯერზე კი - დაგვიანებით და უხარისხოდ.
- თქვენ ეპყრობით ადამიანებს თანმიმდევრულად, მათი სტატუსის ან თანამდებობის მიუხედავად. ნებისმიერი კლიენტისთვის მრავლისმთქმელი ფაქტია, როდესაც მომსახურე პერსონალი თავაზიანი და ყურადღებიანია მხოლოდ მაღალი თანამდებობის პირების მიმართ, ხოლო ყველა დანარჩენს კი აგდებულად ექცევა.

მნიშვნელოვანი წვრილმანები

ნდობის ერთიანად მოპოვება ძალიან რთულია, ის წააგავს ადმოსავლურ ხალიჩას, რომელიც დიდი ხნის განმავლობაში და დიდი შრომის ფასად იქსოვება. ნდობის მოპოვების პროცესში ბევრი მნიშვნელოვანი წვრილმანია ჩართული. გვინდა თქვენი ყურადღება მხოლოდ რამდენიმეზე გავამახვილოთ.

კლიენტთან პირისპირ გატარებული დრო

კლიენტთან პირისპირ შეხვედრა ნდობის აგების უმნიშვნელოვანესი მხარეა, რადგან ამ დროს თქვენ გეძლევათ მასთან პიროვნულად დაახლოების და მისი უკეთ გაცნობის საშუალება. რა თქმა უნდა, ვერავინ მოგცემთ გარანტიას, რომ რაც უფრო მეტ დროს გაატარებთ კლიენტთან, მით უფრო გაიზრდება მისი ნდობა თქვენს მიმართ, მაგრამ თუკი თქვენს შორის არსებობს რაღაც საერთო, - მაგალითად, საერთო ინტერესები, ან მსგავსი შეხედულებები, ან თუნდაც გაუცნობიერებელი პიროვნული სიმპათია ერთმანეთის მიმართ, – პირისპირ შეხვედრა ყველაფერ ამას გამოავლენს, რაც, თავისთავად, ხელს შეუწყობს ნდობის განვითარებას.

ყოველთვის შეასრულეთ დანაპირები

ადამიანი, რომელიც მუდმივად იძლევა დაპირებებს, მაგრამ არასოდეს ასრულებს მათ, საშინელ შთაბეჭდილებას ტოვებს გარშემომყოფ ადამიანებში. ასეთ სპეციალისტს ძალიან გაუჭირდება კლიენტის ნდობის მოპოვება და შენარჩუნება. რამდენიმე რჩევა მათ, ვისაც სურს ყოველთვის ასრულებდეს დანაპირებს:

- ნურასოდეს გამოიყენებთ დაპირებებს სიტყვის მასალად. ნურასოდეს შესთავაზებთ ადამიანს „მოდი, შევხვდეთ ერთმანეთს ლანჩზე და ვისაუბროთ ჩვენს საქმეზე“, ან „მე აუცილებლად დაგირეკავ ამა და ამ დროს“, თუ ამას ნამდვილად არ აპირებთ.
- აუცილებლობის შემთხვევაში, დადეთ პირობითი შეთანხმებები. თუ იცით, რომ შესაძლებელია, შეთანხმების განხორციელებას ხელი შეუშალოს გარკვეულმა გარემოებამ, თავიდანვე გააფრთხილეთ ამის შესახებ თქვენი კლიენტი. საქმიან ურთიერთობებში სიურპრიზები არაა საჭირო.
- თუ ატყობთ, რომ ვერ ახერხებთ დაპირების შესრულებას, რაც შეიძლება ადრე აცნობეთ ამის შესახებ კლიენტს. რაც უფრო გადადებთ შეტყობინებას, მით უფრო ცუდ შედეგებს მიიღებთ.
- ისწავლეთ უარის თქმა. პასუხისმგებელ ადამიანებს, რომლებიც ყოველთვის ასრულებენ დაპირებას, ხშირად მიმართავენ თხოვნით. შეუძლებელია ყველა თხოვნის შესრულება, ამიტომ მოგიწევთ არჩევითად მიუდგეთ ვალდებულებების აღებას.

ლოიალობის დემონსტრირება

ლოიალობა ნიშნავს იყო ერთგული შენი კლიენტის მიმართ და მისი საქმე, მისი პრობლემები წინა პლანზე დააყენო. თუ ადამიანი გრძნობს, რომ იგი თქვენი პრიორიტეტების სიაში მხოლოდ ბოლო ადგილებს იკავებს, მას უჩნდება განცდა, რომ ის ერთ-ერთია თქვენს მრავალრიცხოვან კლიენტთა შორის და ვერასოდეს მოგენდობათ ბოლომდე. გაიხსენეთ, მაგალითისთვის, რა გრძნობა გეუფლებათ, როდესაც ექიმთან მორიგ კონსულტაციაზე შედიხართ, ის კი ამკარად ვერ გცნობთ და მხოლოდ მას შემდეგ, რაც დაგელაპარაკებათ, ნელ-ნელა იწყებს „აზრზე მოსვლას“. ყველას სურს, რომ მას განსაკუთრებულად მოეპყრონ და არც თქვენი კლიენტები არიან გამონაკლისი.

გარდა ამისა, ძალიან მნიშვნელოვანია, გახსოვდეთ, რომ შეძლებთ მოიპოვოთ თქვენთან მყოფი ადამიანების ნდობა, თუკი დაანახებთ მათ ლოიალობას თქვენთან არ მყოფი ადამიანების მიმართ! რთულია ენდო ადამიანს, რომელიც შენი თანდასწრებით იწყებს სხვა ადამიანებზე ჭორების მოყოლას. ასეთ სიტუაციებში უნებლიედ გაგიჩნდებათ აზრი, რომ ადვილად შესაძლებელია, თქვენც აღმოჩნდეთ მისი ჭორაობის ან კრიტიკის ობიექტი.

არ არსებობს მეორეხარისხოვანი ვალდებულებები

ერთ-ერთი ცნობილი ქირურგის გამოთქმით, მან არ იცის, თუ რა განსხვავებაა უმნიშვნელო და მნიშვნელოვან ქირურგიულ ოპერაციებს შორის. „მე ვიცი მხოლოდ, რომ არავის მივცემ უფლებას, გამიკეთოს „უმნიშვნელო“ ქირურგიული ოპერაცია“, ამბობს იგი. ამ ანალოგიაზე დაყრდნობით გვინდა აღვნიშნოთ, რომ არ არსებობს „უმნიშვნელო ვალდებულება“. ნებისმიერ დაპირებას, ვალდებულებას, რომელსაც იღებთ, თანაბრად სერიოზულად უნდა მოეკიდოთ, იმის მიუხედავად, დიდია ის თუ მცირე.

ნდობა - ერთი ნახვით!

გამოცდილება გვკარნახობს, რომ უნდა ვენდოთ იმ ადამიანს, რომელიც უკვე არაერთხელ დაგვხმარებია სხვადასხვა საქმეში. მაგრამ ზოგჯერ ნდობას ჩვენში სრულიად უცნობი ადამიანიც იწვევს. ასეთ შემთხვევებში, სწორედ არაცნობიერი ნდობა გვეხმარება მივიღოთ სწრაფი გადაწყვეტილება. გადაწყვეტილება, როგორც წესი, აღმოცენდება საუბრის პირველ წუთებშივე, ემოციურ დონეზე, შემდეგ კი უბრალოდ ხდება მისი ლოგიკური დადასტურება.

უნარი, მიაღწიო ინტერესების თანხვედრას, შეხედულებების და მოსაზრებების ერთიანობას, წარმოადგენს კლიენტის ხარისხიანი და გრძელვადიანი მომსახურების მთავარ შემადგენელს და საწინდარს. ადამიანებთან კონტაქტის დამყარება – ბუნებრივი პროცესია. ნებისმიერი გონიერი ადამიანი ცდილობს დაამყაროს სტუმართან კონტაქტი და ყველაფერი გააკეთოს იმისათვის, რომ იგი თავს კომფორტულად, მშვიდად და უსაფრთხოდ გრძნობდეს, და ხედავდეს, რომ მისი მოსვლა უხარიათ და მზად არიან დახმარებისათვის.

ფსიქოლოგები გვთავაზობენ ტექნოლოგიას, რომელიც დაგეხმარებათ დაამყაროთ კლიენტთან კონტაქტი, დადებითად განაწყით იგი თქვენს მიმართ, აგრძნობინოთ თავი უსაფრთხოდ და მყუდროდ და შეუნარჩუნოთ ეს გრძნობა შემდგომი შეხვედრების მანძილზეც.

ალბათ შეგიძინევიათ, რომ როდესაც ადამიანები ერთმანეთის მიმართ სიმპათიას გრძნობენ, საუბრისას ისინი მსგავს პოზას იღებენ. რა თქმა უნდა, ისინი არ ახდენენ ერთმანეთის ქცევის ზუსტ კოპირებას, უბრალოდ, მათი სხეულები ერთმანეთისკენაა გადახრილი, ისინი ერთმანეთს თვალებში უყურებენ; თუკი ერთ-ერთი ხელს ზემოთ ასწევს, მეორეც ავტომატურად იგივე (ან თითქმის იგივე) მოძრაობას აკეთებს. ისინი დაახლოებით ერთნაირი ტემპით საუბრობენ და ერთნაირად ცვლიან ხმის ტემბრსა და სიმაღლეს: თუ ერთ-ერთი აუჩქარებს ლაპარაკს, მეორეც უფრო სწრაფად ილაპარაკებს, თუ ერთ-ერთი აუწყევს ხმას, მეორის საუბარშიც ჩნდება მაღალი ნოტები, თუ ერთი ჩუმად ლაპარაკობს, მეორეც ჩურჩულზე გადადის. შემჩნეულია,

რომ ახლობელი ადამიანების სუნთქვის რიტმიც კი მსგავსია. ანუ, სხეული თავად გვეუბნება ფიზიოლოგიური პროცესების ენით: „მე ვენდობი ამ ადამიანს“.

როდესაც ადამიანები იღებენ მსგავს პოზას და ლაპარაკობენ მსგავსი ტონით, მათ უჩნდებათ დიდი შანსი, რომ ერთმანეთში ნდობა გამოიწვიონ. შესაბამისად, თუ მომსახურე პერსონალი შეეცდება ამის განხორციელებას კლიენტთან მიმართებაში, მას შეუძლია თამამად მიულოცოს საკუთარ თავს კიდევ ერთი კლიენტის მოპოვება.

ამ მეთოდს ეწოდება **მორგება**. პარტნიორზე მორგებას, როდესაც სრულად ვიმეორებთ კლიენტის პოზას, ეწოდება „პირდაპირი მორგება“; ის მაქსიმალურად ღრმა დაახლოების საშუალებას იძლევა. ადამიანები, რომლებიც ამგვარ პოზაში 5 წუთის განმავლობაში ისაუბრებენ, შემდგომ რამდენიმე თვის განმავლობაში შეინარჩუნებენ ერთმანეთის მიმართ სიმპათიას, თან ისე, რომ თავად ვერც გააცნობიერებენ ამ გრძნობის გაჩენის მიზეზს.

თუმცა, „პირდაპირი მორგება“ სულაც არ არის ყოველთვის მიზანშეწონილი. კლიენტი ადვილად შეამჩნევს, თუ თქვენ პოზების გამეორებას „ითამაშებთ“; ამან შეიძლება მასში გაღიზიანება და განრისხებაც კი გამოიწვიოს. ჟესტების გამეორებისას არ არის საჭირო ზუსტად გადმოიღოთ კლიენტის ყველა მოძრაობა, საკმარისია გამოიყენოთ ე.წ. „ირიბი მორგება“. მაგალითად, თუ კლიენტი მუდმივად იყენებს ხელის დამახასიათებელ ჟესტებს, შეგიძლიათ დაიცვათ იგივე რიტმი და ხელის მოძრაობის მაგივრად ჩუმად აკაკუნოთ ფეხი ან დაუქნიოთ თავი. ასეთი მორგება აძლიერებს კონტაქტს და ნდობას, თანაც არ იწვევს ნეგატიურ დამოკიდებულებას.

შესაძლებელია მოერგოთ პრაქტიკულად გაუცნობიერებელ მოძრაობებსაც, მაგალითად, ისეთებს, როგორიცაა სუნთქვის ან თვალების ხამხამის რიტმი. თუმცა, ეს უკვე უმაღლესი პილოტაჟია - ასეთი მორგებისათვის აუცილებელია სპეციალური მომზადება.

მორგებისას, უმჯობესია, გაიმეოროთ მხოლოდ დადებითი ან ნეიტრალური ნიშნები. ასეთ დროს იქმნება „სარკის“ ეფექტი: როდესაც ადამიანი სარკეში იყურება, მას სიამოვნებს მხოლოდ მიმზიდველი ნიშნების ხილვა, ნეიტრალურს ყურადღებას არ აქცევს, ხოლო ნეგატიურს კი იგნორირებას უკეთებს, რადგან ამის შემჩნევა მას არ სიამოვნებს.

კლიენტთან კონტაქტის დამყარების შემდეგ შეგიძლიათ წარმართოთ საუბარი თქვენთვის სასურველი მიმართულებით, გაარკვიოთ და მიიღოთ საჭირო ინფორმაცია. ამ მომენტიდან აუცილებელია აკონტროლოთ, შენარჩუნებულია თუ არა თქვენსა და კლიენტს შორის ქცევაში შეთანხმებულობა.

როგორ მოვემსახუროთ სხვადასხვა ტიპის კლიენტებს?



მომხმარებელი ბევრნაირი არსებობს. გთავაზობთ რამდენიმე ტიპის კლიენტის დახასიათებას და მათი მომსახურების ყველაზე ეფექტურ ფორმებს.

ქედმაღალი კლიენტი

დახასიათება

ასეთ კლიენტს მოსწონს, როდესაც მას ეპყრობიან როგორც განსაკუთრებულ და ძალიან მნიშვნელოვან ადამიანს; მას აღარდებს არა მხოლოდ ის, თუ რას ყიდულობს, არამედ ისიც, თუ როგორ ემსახურებიან. ასეთი კლიენტი მოუთმენელია, მას არ სურს რიგში დგომა, რადგან დრო მისთვის ძალზე ფასეულია. თუ კითხვები გაუჩნდება, სურს მაშინვე მიიღოს პასუხი. საკუთარი სტატუსი მისთვის პრიორიტეტულია, ამდენად მას სურს, რომ ყოვლისშემძლედ და ულტრათანამედროვედ გამოიყურებოდეს. მომსახურე პერსონალს ქედმაღალი კლიენტი ეპყრობა ისე, თითქოს ისინი მისი პირადი მოახლეები იყვნენ; მას სრულიად არ აინტერესებს პერსონალის გრძნობები ან პრობლემები, არ ერიდება წუწუნსა და ჩივილს, და შეუძლია ეს ხმამაღლა აკეთოს. ის არ ინტერესდება თქვენს კომპანიაში არსებული წესებით, რადგან მიაჩნია, რომ წესები მისთვის კი არა, სხვა ადამიანებისთვისაა შექმნილი.

რეკომენდაციები

გაუდიმეთ და თავი უქნიეთ, ყურადღებით მოუსმინეთ, აჩვენეთ, რომ ძალიან მნიშვნელოვნად მიგაჩნიათ მისი ნათქვამიც და თავად ისიც. არ უხსენოთ წესები და პროცედურები. შეუქმენით შთაბეჭდილება, რომ მაქსიმალურად მიხედავთ მის საქმეებს თქვენი უფლებამოსილების ფარგლებში და, რომ შესაძლოა კიდევ უფრო მეტიც გააკეთოთ, თუკი საჭირო გახდება. გამოიყენეთ მასთან ურთიერთობაში

მოკლე წინადადებები და სიტყვები: „მესმის“, „დიახ“, „ახლავე მივხედავ“, „ეს მე მომანდვით“. მაგრამ არ არის საჭირო მონური მორჩილების გამოხატვა, ან ფამილიარობა. უბრალოდ შექმენით სისწრაფის, ეფექტურობისა და მისთვის პირადი სამსახურის გაწევის სურვილის შთაბეჭდილება.

ლოგიკური კლიენტი

დახასიათება

ლოგიკურ მომხმარებელს აინტერესებს მხოლოდ ის, რასაც ყიდულობს. ის მიისწრაფვის საუკეთესო გარიგებისკენ და სურს ტექნიკურ შეკითხვებზე ლოგიკური და ზუსტი პასუხების მიღება. ის მოელოს, რომ თქვენს საქმეში ექსპერტი იქნებით. თუ პრობლემები აღმოცენდა, მას სურს დეტალური ინფორმაცია მიიღოს იმის შესახებ, თუ როგორაა შესაძლებელი მათი მოგვარება. ასეთი მომხმარებელი ინახავს ჩეკებს და პროდუქტის კოლოფებს იმ მიზნით, რომ მოგვიანებით, საჭიროების შემთხვევაში, შესაძლებელი იყოს უვარგისი პროდუქციის დაბრუნება.

ლოგიკური კლიენტი თვალყურს ადევნებს სპეციალურ წინადადებებს და არასოდეს ყიდულობს იმპულსურად. სანამ რეალურად საყიდლად წავა, ის შეისწავლის სარეკლამო მასალასა და ფასებს. ასეთი კლიენტისთვის მისაღები იქნება ინდიფერენტული მომსახურებაც, მთავარია მიიღოს ის, რაც სურს. თუ ჩივილი დასჭირდა, სრულიად მოსალოდნელია, მიმართოს სასამართლოს. ამ ტიპის კლიენტისათვის პრიორიტეტულია ფასისა და ხარისხის შეფარდება. ურთიერთობისას საკმაოდ მაღალი მოთხოვნები აქვს შეთავაზებული მომსახურების (პროდუქტის) მიმართ. შეკითხვები, რომლებსაც სვამს, ყოველთვის ლაკონური და საქმიანია და მოიცავს საქონლის ყველა ასპექტს - დაწყებული ტექნიკური პარამეტრებიდან და დამთავრებული საგარანტიო მომსახურებით. მისი პრეტენზიების დონე საკმაოდ რეალურია, ერუდიცია - მაღალი, კომპეტენცია ხშირად ვრცელდება დამამზადებელი საწარმოს ცნობამდე და ტექნოლოგიურ დეტალებში გარკვეულობამდე. მისი მეტყველება არ არის ემოციური, ყურადღება ფოკუსირებულია ტექნიკური მახასიათებლების შესწავლაზე. ასეთი კლიენტი დასკვნებს თავად აკეთებს, ხოლო მენეჯერთან ურთიერთობისას დაინტერესებას და დამოუკიდებლობას ავლენს.

რეკომენდაციები

მოუსმინეთ მათ ყურადღებით და კონცენტრირებულად, სერიოზული სახით, ჩაინიშნეთ რაღაც-რაღაცები, აჩვენეთ ყველანაირად, რომ მის ნათქვამს „ისრუტავთ“. დასვით შესატყვისი შეკითხვები მშვიდი და გააზრებული მანერით. შექმენით შთაბეჭდილება, რომ ზედმიწევნით ეძიებით საქმის დეტალებში და უზრუნველყოფთ მისთვის სასურველი შედეგის მიღებას. ნუ ისაუბრებთ სწრაფად. კარგია, თუ პასუხის გაცემის წინ მცირე პაუზას აიღებთ. პროდუქტის (მომსახურების)

თავისებურებების აბსოლუტური ცოდნა გამოხატეთ. გამოავლინეთ თქვენი ერუდიცია და აჰყევით მის ლოგიკას. მიაწოდეთ რაც შეიძლება ამომწურავი ინფორმაცია; გახსოვდეთ, რომ მისთვის მოსაწონი მომსახურე პერსონალი კარგად უნდა ერკვეოდეს საქონლის თავისებურებებში და მის ფუნქციურ შესაძლებლობებში.

მეგობრული კლიენტი

დახასიათება

მეგობრული კლიენტისთვის რაიმეს შეძენა ადამიანურ ურთიერთობებზე დაიყვანება. ის აფასებს მეგობრულ განწყობას და მოსწონს, როდესაც მას სახელით მიმართავენ. მეგობრულ კლიენტს უყვარს თბილი მისაღება და ღიმილი. ის უპირატესობას ანიჭებს შედარებით პატარა მაღაზიებსა და სასტუმროებს, სადაც მას კარგად გაიცნობენ და თავადაც კარგად გაიცნობს მომუშავე პერსონალს. მისთვის ყიდვის პროცესი უფრო მნიშვნელოვანია, ვიდრე თავად პროდუქტი. ასეთი კლიენტი მომსახურე პერსონალს მეგობრულად ეპყრობა და მზად არის დაეხმაროს პრობლემების შემთხვევაში. მეგობრული მომხმარებელი ხშირად იღებს გადაწყვეტილებას პერსონალის რჩევის საფუძველზე და, ზოგადად, ადვილად ექცევა იმ ადამიანების გავლენის ქვეშ, რომლებიც მოსწონს. ის ენდობა ადამიანებს, რომლებიც აძლევენ კარგ რჩევას. მას სძულს ჩივილი და ცუდად გრძნობს თავს უხერხულ სიტუაციებში, ამდენად, ყოველთვის ურჩევნია დათმოს და თავიდან აირიდოს გართულებები.

რეკომენდაციები

ასეთი კლიენტის მომსახურება საკმაოდ იოლია. მოუსმინეთ მას თანაგრძნობით, გამოიყენეთ სხეულის ენა (მიმიკა, მზერა, ჟესტები და სხვა). აჩვენეთ, რომ სიმპათიით ხართ განწყობილი მის მიმართ. მოექცით ისე, თითქოს მეგობრები გახდით. გამოიყენეთ შემდეგი ტიპის ფრაზები: „დმერთო ჩემო, წარმომიდგენია, თქვენი მდგომარეობა. ნამდვილად რაღაც უნდა ვიღონოთ, რომ დაგეხმაროთ ამ საქმეში“, „ძალიან სასიამოვნო იყო თქვენთან ურთიერთობა. ძალიან გთხოვთ, არ მოგერიდოთ და ისევ მომმართეთ, თუ კიდევ რაიმე პრობლემამ იჩინა თავი“. ჩართეთ ისინი პრობლემის მოგვარების პროცესში. შესთავაზეთ, თავად დაგეხმარონ რაღაც-რაღაცებში.

დემონსტრაციული კლიენტი

დახასიათება

ასეთი მომხმარებელი, როგორც წესი, ორიენტირებულია მოდაზე; მას ძალიან აინტერესებს პროდუქტის სტატუსი და გარეგნული მახასიათებლები, რადგან

პროდუქტი საკუთარი ამბიციების დაკმაყოფილებისთვის სჭირდება. მას სურს ყველგან და ყოველთვის საკუთარი უნიკალურობა და გემოვნების ორიგინალობა გამომჟღავნოს. ტექნიკური პარამეტრები აინტერესებს იმდენად, რამდენადაც ისინი მეტყველებენ მოცემული საქონლის უპირატესობაზე სხვა ანალოგებთან შედარებით. ხშირად აიგივებს საკუთარ თავს ცნობილ პიროვნებებთან; სტერეოტიპების გავლენის ქვეშ იმყოფება; მეტყველებს ხატოვნად, ჟესტიკულირებს, ხშირად ოპერირებს ქვეტექსტებით და ნაგულისხმევი შინაარსით.

რეკომენდაციები

გამომჟღავნეთ მშვიდი და თავშეკავებული დამოკიდებულება. ასეთი კლიენტისთვის მნიშვნელოვანია მის შეფასებით მსჯელობებზე და ეჭვებზე რეაგირება - მას სჭირდება დამარწმუნებელი და არა დემონსტრაციული მხარდაჭერა. დიალოგში, შეძლებისდაგვარად, ასახეთ პროდუქტის (მომსახურების) უპირატესობები. დააზუსტეთ კლიენტის ინტერესების სფერო, მიეცით მას თვითრეალიზაციის შესაძლებლობა.

მშფოთვარე კლიენტი

დახასიათება

როგორც წესი, ასეთი კლიენტი არაცნობიერად ცდილობს მიიღოს მომსახურე პერსონალის მხარდაჭერა. იგი დაბალი, ან არამყარი თვითშეფასებით, გაუბედაობით, პრეტენზიების არაადეკვატური დონით გამოირჩევა, უჭირს ეფექტური დიალოგის წარმართვა და საკუთარ მოთხოვნებზე საუბარი. მისი მეტყველება მონოტონურია, ჟესტიკულაცია თითქმის არ აქვს. ემოციური რეაქციები ვლინდება მიმიკის მეშვეობით. ის არ გამოირჩევა ბაზრის ცოდნით, ამდენად არჩევანში მთლიანად პერსონალს ენდობა. ასეთი კლიენტისათვის ძალიან მნიშვნელოვანია ის, თუ როგორ აფასებენ მას სხვები. გარიგების შედეგი დამოკიდებულია ნდობის იმ ხარისხზე, რომელიც ჩამოუყალიბდება მომსახურე პერსონალის მიმართ.

რეკომენდაციები

არ დატვირთოთ თქვენი საუბარი ტექნიკური ტერმინებით, რადგან ტერმინების სიუხვემ შესაძლოა ასეთი ტიპის კლიენტში საკუთარი არაკომპეტენტურობის განცდა გამოიწვიოს. მოემსახურეთ მას მშვიდად, გამოხატეთ კეთილგანწყობა, შეუქმენით ემოციური კომფორტის ატმოსფერო. ყურადღება გადაიტანეთ კლიენტის პიროვნულ ინტერესებსა და შესაძლებლობებზე, რომლებსაც ის დაიკმაყოფილებს პროდუქტის, ან მომსახურების შეძენასთან ერთად. მისთვის ტექნიკური საკითხები მნიშვნელოვანია, მაგრამ მეორეხარისხოვანი.

არსებობს კლიენტის ტიპოლოგიის უფრო განზოგადებული ვარიანტიც, რომლის მიხედვით შეგვიძლია გამოვყოთ კლიენტის ორი ტიპი: ფასზე ორიენტირებული და ურთიერთობებზე ორიენტირებული.

ფასზე ორიენტირებული კლიენტი

ასეთ კლიენტს მხოლოდ ფასი აინტერესებს, აქედან გამომდინარე საერთოდ არაა ერთგული თქვენი კომპანიის მიმართ. როგორც კი თქვენი ფასი ერთი თეთრით გაიზრდება, ასეთი კლიენტი სხვასთან წავა. მან ყველა თქვენი კონკურენტის ფასი იცის. ასეთი ადამიანები ჯერ საათობით მუშაობენ, რომ კარგად გაერკვნენ ფასებში, და მხოლოდ შემდეგ აკეთებენ შენაძენს. ფასზე ორიენტირებული მყიდველი არ ჩქარობს შენაძენის გაკეთებას, რადგან საუკეთესო გარიგების სურვილი ამოძრავებს. თუ კომპანია ფასდაკლებას აცხადებს, ის დამატებით იზიდავს სწორედ რომ ფასზე ორიენტირებულ მყიდველს. როდესაც ფასდაკლება კონკურენტებთან გამოცხადდება, მაშინ ეს მოზიდული მყიდველი დაუყოვნებლივ გადავა მათთან. რამდენიმე დღეში ისინი კიდევ გადაინაცვლებენ, რადგან ახლა სხვაგან გამოცხადდება ფასდაკლება. ფასზე ორიენტირებულ მყიდველს თქვენთვის ძალიან მცირე მოგება მოაქვს, რადგან ის მხოლოდ ფასდაკლებულ ნივთებს ყიდულობს!

ურთიერთობებზე ორიენტირებული კლიენტი

ასეთი კლიენტი ეძებს ისეთ მომწოდებელს, რომელსაც შეუძლია ბოლომდე ენდოს. ის უპირატესობას ანიჭებს მეგობრულად განწყობილ და კარგი პროდუქციის მქონე კომპანიებს. მას ურჩევნია ურთიერთობა ადამიანებთან, რომლებიც ცნობენ, იხსომებენ და ახლო კონტაქტში შემოდიან მასთან, და თუ მან ბოლოს და ბოლოს იპოვა ასეთი კომპანია, დიდი ალბათობაა, რომ თავისი ბიზნესი მთლიანად მას ჩააბაროს. ასეთმა კლიენტმა ხშირად იცის, რომ პრინციპში უფრო მომგებიანი ვარიანტების პოვნაც შეიძლება, მაგრამ მას მიაჩნია, რომ ეს დროისა და ენერგიის ხარჯვაა. თუ ასეთ კლიენტებს სწორად მოექცეით, ისინი სამუდამოდ დარჩებიან თქვენთან.