

კომუნიკაციის უნარ-ჩვევები

1. რა არის კომუნიკაცია?

კომუნიკაცია არის ინფორმაციის გაცვლა ორ ან მეტ ადამიანს შორის.

2. კომუნიკაციის სახეებია:

- ვერბალური კომუნიკაცია – გამოსვლები, შეხვედრები, სატელეფონო საუბრები;
- არავერბალური კომუნიკაცია – შეხება, სახის გამომეტყველება, ხმის ტონი.

3. რა არის კომუნიკაციის პროცესი?

კომუნიკაცია იწყება, როდესაც ერთი ადამიანი გადაწყვეტს გაუგზავნოს შეტყობინება მეორე ადამიანს გარკვეული პასუხის მიღებისათვის.

4. კომუნიკაციი პროცესი ორ ფაზისგან შედგება:

- ტრანსმისის ფაზა - ინფორმაცია განაწილებულია ორ ან მეტ ინდივიდს ან ჯგუფს შორის;
- უკუკავშირი ის მნიშვნელოვანი საშუალებაა, რომლის მიხედვითაც შეიძლება გავარკვიოთ თუ რამდენად კარგად იქნა გაგებული გაგზავნილი შეტყობინება და რა ეფექტი მოახდინა მან შეტყობინების მიმღებზე.

5. ტრანსმისის ფაზა

გზავნილი – კოდირება – მედიუმი – დეკოდირება მიმღების მიერ

6. გამგზავნი – პიროვნება ან ჯგუფი, რომელსაც აქვს სურვილი გაუნაწილოს ინფორმაცია სხვა პირს ან ჯგუფს.

7. გზავნილი – გამგზავნის მიერ გასაგზავნად არჩეული ინფორმაცია

8. **კოდირება** – გზავნილის გადაყვანა სიმბოლოებზე ან ენაზე. ხშირად გზავნილები კოდირებულია სიტყვებში.
9. **მელიუმი** – საშუალება, რომლის მეშვეობითაც ხდება კოდირებული გზავნილის გადაცემა მიმღებისთვის (წერილი, მემორანდუმი პირადი შეხვედრა და ა.შ).
10. **დეკოდირება** – შეტყობინების მიმღების შეტყობინების აღქმის და გაგების ფუნქცია.
11. **ხმაური** – ზოგადი სახელწოდებაა და აღნიშნავს კომუნიკაციის პროცესში ნებისმიერ ეტაპზე არსებულ სხვადასხვა ხელისშემშლელ ფაქტორს.
12. **პირისპირ კომუნიკაცია**, როდესაც ინდივიდები პირისპირ ურთიერთობენ.
13. **ელექტრონული გზით გადაცემული კომუნიკაცია**. მაგ ტელეფონით გადაცემული ვერბალური ინფორმაცია.
14. **პერსონალურად მიმართული წერილობითი კომუნიკაცია** – კონკრეტულად პირზე მიმართული წერილობითი ინფორმაცია.
15. **არაპერსონალურად მიმართული წერილობითი კომუნიკაცია** – დიდი რაოდენობის მიმღებთათვის მიმართული წერილობითი ინფორმაცია.
16. კომუნიკაციის ბარიერები – ფაქტორები, რომლებიც ხელს უშლიან ეფექტურ კომუნიკაციას.
17. **კომუნიკაციის ბარიერებია:**
 - **შეტყობინების წარსულის ჩარჩოში მოქცევა** – იმ შემთხვევაში თუ ორი ადამიანი მიიღებს გარკვევით და სრულად გადაცემულ ინფორმაციას, მათ შეიძლება განსხვავებული მნიშვნელობა მიანიჭონ მათ წარსულის მოგონების გამო;
 - **სემანტიკა** – გამოყენებული სიტყვის მნიშვნელობა განსხვავდება ერთმანეთისგან და ხშირად შეუძლია პრობლემის გამონვევა, განსაკუთრებით

მაშინ, როდესაც საუბარია სხვადასხვა კულტურული მემკვიდრეობის ადამიანებზე.

- **ფასეულობითი შეფასება** – მიმღები აფასებს გამგზავნის შეტყობინებას ფასეულობას ჯერ კიდევ მისი გადაცემის დასრულებამდე.
- **შერჩევითი მოსმენა** – ინფორმაციის მიმღების მიერ იმის მოსმენა, რაც მას სურს და თვლის საჭიროდ.
- **ფილტრირება** (შერჩევითი გაგზავნა) – ფილტრირება სახეზეა, როდესაც შეტყობინების გამგზავნი გადასცემს ინფორმაციის ნაწილს.
- **უნდობლობა** – გამგზავნმა შეიძლება გათილტროს შეტყობინება თუ იგი არ ენდობა მიმღებს, ხოლო მიმღები თავის მხრივ უნდობლობის შემთხვევაში ახდენს ფასეულობით შეფასებას და შერჩევით მოსმენას.

18. როგორ გავაგზავნოთ გარკვეული და გასაგები შეტყობინებები?

- გამოყენეთ რამდენიმე არხი;
- იყავით სრული და კონკრეტული;
- მოახდინეთ შეტყობინების პერსონიფიცირება;
- იყავით თანმიმდევრული;
- გაამარტივეთ საუბარი;
- შეინარჩუნე ნდობა;
- შინაარსიანი უკუკავშირის მიცემა და მიღება;
- დააკვირდით უესტებს;
- შეათვალეთ მოსაუბრე

19. კომუნიკაციის სტილები

- **კომუნიკაბელური სტილი** – კომუნიკაბელური სტილის ადამიანები კომუნიკაციას ამყარებენ პირდაპირ და ღია სტილით;
- **დირექტიული სტილი** – დირექტიული სტილის ადამიანები საკუთარ გრძნობებს მაღავენ, თუმცა პირდაპირ საუბრობენ მოსალოდნელი შედეგების შესახებ. მათი კომუნიკაცია მიმართულია დაუყონებლივ პროდუქტიულობაზე;

- **მფიქრელის სტილი** – ასეთი სტილის ადამიანები ყოველთვის ფიქრობენ ვიდრე რამეს იტყვიან და ცდილობენ იყვნენ უშეცდომონი;

- **დამაკავშირებლის სტილი** – ასეთი სტილის ადამიანები არ საუბრობენ თუ რა არის სასურველი, თუმცა ღიად საუბრობენ გრძნობებზე. მათ აინტერესებთ თუ რას ფიქრობენ კონკრეტულ გადანწყვეტილებაზე სხვა პირები სანამ მიიღებენ გადანწყვეტილებას. ამ სტილის ადამიანები ამბობენ იმას რისი მოსმენაც ადამიანებს სურთ და არა იმას რასაც ფიქრობენ თვითონ.

20. **ვარგისიანი ინფორმაცია** – ინფორმაცია, რომელიც ხარისხიანია, დრულია, სრულია და რელევანტურია.

21. **ვარგისიანი ინფორმაციის ატრიბუტებია:**

- ხარისხი. სიზუსტე და საიმედოობა განსაზღვრავენ ინფორმაციის ხარისხის. რაც უფრო მაღალია სიზუსტისა და საიმედოობის დონე, მით უფრო ხარისხიანია ინფორმაცია. საინფორმაციო სისტემამ კარგად რომ იმუშაოს, ინფორმაცია, რომლითაც ის უზრუნველგვყოფს, უნდა იყოს მაღალი ხარისხის.

- დროულობა. ინფორმაცია, რომელიც დროულად გამოსადეგია მენეჯერული ქმედების გამხორციელებისას და არა გადანწყვეტილების მიღების შემდეგ. დროული ინფორმაცია არის ის ინფორმაცია, რომელიც ასახავს მიმდინარე ვითარებას. ეპოქაში, რომელიც განიცდის სწრაფ ცვლილებებს, რეალური დროის ინფორმაციას ხშირად ესაჭიროება განახლება.

- სისრულე. ინფორმაცია, რომელიც სრულია, აძლევს მენეჯერს ყველა საშუალებას, რაც მას კონტროლის, კოორდინაციის ან ეფექტური გადანწყვეტილების მიღებისთვის სჭირდება.

- რელევანტურობა. ინფორმაცია, რომელიც რელევანტურია, გამოსადეგია და თავსებადი ცალკეულ სიტუაციებსა და საჭიროებასთან. არარელევანტური ინფორმაცია უსარგებლოა და შესაძლოა ზიანი მიაყენოს