ԳՈՐԾՆԱԿԱՆ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒԹՅՈՒՆ

1. **Գործնական հաղորդակցություն առարկան և խնդիրները:**

Գործնական հաղորդակցություն առարկան ուսումնասիրում է կազմակերպության աշխատակիցների, ինչպես նաև աշխատակցի և հաճախորդի միջև գործնական հաղորդակցությունը, շփումը միմյանց հետ: Միմյանց հետ շփվելու և հաղորդակցվելու համար մարդկանց անհրաժեշտ է ձեռք բերել համապատասխան գիտելիքներ, որպեսզի կարողանան ճիշտ հաղորդակցվել, ինչի կարիքը ունեն բոլորը` թե´ առօրյա կյանքում, թե´ աշխատավայրում: Սակայն միշտ չէ, որ հեշտ է լինում խոսքը շրջապատին հասանելի դարձնելը: Երբեմն հնարավոր է հաղորդակցման ժամանակ խճճվել` մտքերը բառերի վերածելու ընթացքում: Հենց այդտեղ էլ օգնության է գալիս գործնական հաղորդակցություն առարկան ուսումնասիրելու ընթացքում ձեռք բերած գիտելիքները:

Այս դասընթացի ընթացքում մասնակիցները կբացահայտեն տարբեր մակարդակներում առավել արդյունավետ հաղորդակցվելու և հաղորդակցման ընթացքում հաջողության հասնելու իրենց պոտենցիալը, ինչպես նաև` ուժեղ կողմերը և բիզնես միջավայրում մրցունակ լինելու հնարավորությունները:

Դասընթացի հիմնական նպատակն է մասնակիցներին զինել այնպիսի հմտություններով, կարողություններով, մտքերով և գիտելիքներով, որոնք անհրաժեշտ են բիզնեսի ու անձնական մակարդակներում հաղորդակցությունը բարելավելու, առավել հեշտացնելու և հաջողության հասնելու համար:

Առարկայի հիմնական նպատակն է՝ նպաստել սովորողների հաղորդակցման հմտությունների, կարողությունների և աշխատանքային գործունեության ընդհանուր հմտությունների ձևավորմանը, ինչն էլ կիրառելի է յուրաքանչյուր ոլորտի աշխատանքային հարաբերություններում: Գործնական հաղորդակցություն առարկան կնպաստի սովորողների ակտիվ գործունեությանը, գիտելիքների ինքնուրույն կառուցմանը, ինքնարտահայտմանը, քննադատական մտածողության ձևավորմանը` ստեղծելով ինքնուրույն որոշումներ կայացնելու, բազմաթիվ կարծիքների ու տեսակետների նկատմամբ հարգանք ունենալու, արդյունավետ հաղորդակցվելու մթնոլորտի զարգացմանը:

1. **Հաղորդակցման ունակությունների դերը :**

Ներկա ժամանակաշրջանում անհնար է թերագնահատել գործնական հաղորդակցման հմտությունների դերը: Եթե ոչ այնքան վաղ անցյալում մեզանում այս կամ այն ձեռնարկության կամ ընկերության հաճախորդների սպասարկման ոլորտին առնչվող աշխատողը պետք է տիրապետեր զուտ մասնագիտական գործառույթների շրջանակներում սահմանափակված մի շարք նեղ մասնագիտական գիտելիքների, ապա ներկայումս պարտադիր է տիրապետել որոշակի աշխատանքային հմտությունների և հաճախորդների հետ քաղաքակիրթ, բարյացակամ հաղորդակցվելու ունակությունների:

Յուրաքանչյուր տարի նորավարտ ուսանողների աշխատանքային գործունեությամբ զբաղվողները հավաքագրում են հարյուրավոր երիտասարդ, նպատակասլաց և հմուտ շրջանավարտների: Որևէ աշխատատեղի համար ճիշտ շրջանավարտ գտնելը հաճախ պահանջում է տքնաջան աշխատանք, այն է` ստուգումներ ու հարցազրույցներ կազմակերպելը` տվյալ պաշտոնի պահանջներին այս կամ այն շրջանավարտի համապատասխանությունը ստուգելու համար: Հարց է առաջանում, թե հազարավոր դիպլոմավորված ուսանողներ, որոնք ձեռք են բերում մասնագիտություն` ունե՞ն աշխատաշուկայի պահանջներին համապատասխան աշխատանքային հմտություններ և կարողություններ և արդյո՞ք ավարտելուց հետո կարողանում են ձեռք բերել համապատասխան աշխատանք:

Ակնհայտ է, որ գործատուները փնտրում են որոշակի հմտություններով և հատկանիշներով օժտված մասնագետներ` որոշակի պաշտոնների համար: Որոշ աշխատանքներ պահանջում են մի շարք առանձնահատուկ հմտություններ ու հատկանիշներ, մինչդեռ մյուսների պարագայում պահանջվում են ավելի ընդհանուր որակներ, որոնք ցանկալի են գործատուների մեծամասնության համար: Վերջին տարիներին նկատելի է, որ գործատուները նախապատվություն են տալիս այն աշխատողներին, ովքեր բացի մասնագիտական գիտելիքներից տիրապետում են նաև հաղորդակցման հմտութուններին:

Հաղորդկացման մեջ մենք ոչ թե ուղղակի հաղորդում ենք տեղեկություն, այլ փոխանակում ենք վերաբերմունք, գիտելիքներ, հույզեր և այլն:

<<Մարդկանց հետ հաղորդակցման ունակությունը նույնպիսի ապրանք

է, ինչպիսիք են շաքարն ու սուրճը: Ես պատրաստ եմ այդ ունակության համար

վճարել ավելի քան այս աշխարհի որևէ այլ ապրանքի համար>>. ասում էր Ջոն

Ռոկֆելլերը:

Առարկայի հիմնական նպատակն է՝ նպաստել սովորողների հաղորդակցման հմտությունների, կարողությունների և աշխատանքային գործունեության ընդհանուր հմտությունների ձևավորմանը, ինչն էլ կիրառելի է յուրաքանչյուր ոլորտի աշխատանքային հարաբերություններում: Գործնական հաղորդակցություն առարկան կնպաստի սովորողների ակտիվ գործունեությանը, գիտելիքների ինքնուրույն կառուցմանը, ինքնարտահայտմանը, քննադատական մտածողության ձևավորմանը` ստեղծելով ինքնուրույն որոշումներ կայացնելու, բազմաթիվ կարծիքների ու տեսակետների նկատմամբ հարգանք ունենալու, արդյունավետ հաղորդակցվելու մթնոլորտի զարգացմանը:

1. **Հաղորդակցության ժամանակակից միջոցներն ու դրանց առանձնահատկությունները:**

Ժամանակի ընթացքում տեխնոլոգիաների զարգացումը ստեղծում է հաղորդակցման նոր ձևեր: Այս տեխնոլոգիական առաջխաղացումները հեղաշրջել են հաղորդակցման ողջ գործընթացը: Տեխնոլոգիաների զարգացումը հնարավորություն է տալիս վերացնել այն խոչընդոտները, որոնց հանդիպում են սովորողներն ու դասախոսները ամբողջ աշխարհում։ Հզոր ծրագրերն ու համացանցը փոխում են գիտելիքներ ձեռք բերելու մեր ուղիներն ու հնարավորությունները։ Դասավանդման և ուսուցման նորարարական եղանակները վերափոխում են նաև լսարանում դաս անցկացնելու գործելակերպը։ Ավելին, տեխնոլոգիաներն ուսանողներին նոր պահանջներ են ներկայացնում. Հիմնական կարողություններից բացի, նրանք պետք է ունենան 21–րդ դարում պահանջվող բոլոր հմտությունները` համագործակցության, հաղորդակցման և տեղեկատվական կառավարման կարողություններ, ինչպես նաև նրանց պետք է հասանելի լինեն ուսմանն օժանդակող այն բոլոր միջոցները, որոնք հնարավոր են դարձնում այդ կարողությունների օգտագործումը։ Հաղորդակցման խնդիրներին առնչվում են մարդկային գործունեության տարբեր բնագավառների մասնագետներ: Հաղորդակցման գործունեության հետազոտությունները ներկայումս պատկանում են մարդկային ամենաարդիական ու գլոբալ խնդիրների թվին: Ցանկացած թեկնածու ջանում է գտնել իր որակավորմանը համապատասխանող աշխատանք: Յուրաքանչյուր աշխատանք ունի բազմաթիվ առանձնահատկություններ, որոնք անհրաժեշտ են տվյալ աշխատատեղի համար:

Վերջին տարիներին նկատելի է, որ գործատուները նախապատվություն են տալիս այն աշխատողներին, ովքեր բացի մասնագիտական գիտելիքներից տիրապետում են նաև հաղորդակցման հմտութուններին:

Հաղորդկացման մեջ մենք ոչ թե ուղղակի հաղորդում ենք տեղեկություն, այլ փոխանակում ենք վերաբերմունք, գիտելիքներ, հույզեր և այլն:

Գործնական հաղորդակցման առանձնահատկությունն այն է, որ չունի ինքնաբավության ձգտում, ինքնանպատակ չէ և ծառայում է որպես միջոց՝ հասնելու այլ նպատակների /շահույթի ստացում, արդյունավետ աշխատանք/:

1. **Գործնական հաղորդկացության էությունը:**

¦Հաղորդակցում§ տերմինը ծագել է լատիներեն ,,communico,, բառից, որը նշանակում է դարձնում եմ ընդհանուր, կապում եմ, շփվում եմ։

Հաղորդակցման հիմնական նպատակը տեղեկատվության փոխանցումն է, որը կարող է կատարվել զանազան ձևերով։

Հաղորդակցությունը տեղեկությունների փոխանցման գործընթացն է, որը կատարվում է իմաստավոր շարժումներով /ժեստեր/, դեմքի արտահայտություններով, խոսքով, մամուլի կամ էլեկտրոնային փոստի հաղորդագրություններով, հեռախոսով, ռադիոյով, հեռուստատեսությամբ և այլ եղանակներով:

Հաղորդակցումը հասարակական սուբյեկտների /անձ, սոցիալական խումբ/ փոխներգործության գործընթաց է, որի ժամանակ տեղի է ունենում տեղեկության, փորձի, գիտելիքների, կարողությունների և գործունեության արդյունքների փոխանակում:

Իսկ ի՞նչ է նշանակում կարողանալ հաղորդակցվել.

Դա նշանակում է կարողանալ ճանաչել մարդկանց, գնահատել նրանց գործնական հնարավորությունները և, դրա հիման վրա օգտագործելով հաղորդակցման հոգեբանական ունակությունները, նրանց հետ փոխհարաբերություններ կառուցել:

1. **Հաղորդակցման տեղեկատվական կողմը:**

Շրջապատի, այդ թվում գործընկերների, հաճախորդների, ղեկավարության հետ գրագետ և արդյունավետ հաղորդակցվելու հմտությունները մոտակա ժամանակներս դառնալու են աշխատանքի ընդունվելու, աշխատավայրում առաջադրվելու և հաջողության հասնելու թերևս ամենակարևոր գործը: Ցանկացած հաղորդակցություն իրենից ներկայացնում է տեղեկատվության փոխանցման և ընդունման գործընթաց: Տեղեկություն հաղորդողն ընտրում է փոխանցվելիք միտքը, գաղափարը, ձևակերպում է այն, ծածկագրում է խոսքային և ոչ խոսքային հաղորդակցման միջոցների օգնությամբ, հաղորդում է ստացողին: Ստացողը ապածածկագրում է ստացված տեղեկությունը և ճիշտ կամ սխալ հասկանում այն: Իր հերթին նա ընտրում է պատասխան տեղեկությունը, ձևավորում, ծածկագրում խոսքային և ոչ խոսքային հաղորդակցման միջոցների օգնությամբ և հաղորդում պատասխանը: XX դարում հեռահաղորդակցության տեխնոլոգիաների զարգացման շնորհիվ ի հայտ եկան տեղեկություններ հաղորդելու նոր եղանակներ. ներկայումս միլիոնավոր մարդիկ օգտվում են ձայնագրությունից, լուսանկարչությունից, կինոյից ու տեսաձայնագրությունից։

Տեղեկության փոխանցման գործընթացն ունի հետևյալ տեսքը.

***Հաղորդող Ստացող***

 ***Ծածկագրում Հաղորդում***

Ապածածկագրում, հասկացում ընտրություն

Խոսքային և ոչ խոսքային միջոցների ընտրություն

Տեղեկության ընտրում, ձևակերպում

Հաղորդակցության խոչընդոտներ

Ապածածկագրում, հասկացում

Խոսքային և ոչ խոսքային միջոցների ընտրություն

Տեղեկության ընտրում, ձևակերպումը

Հետադարձ կապ

Հաղորդում ծածկագրում

***6 և 7 հարցեր. Ոչ խոսքային հաղորդակցում***

 ***Խոսքային հաղորդակցման հատկանիշները***

Ըստ տեղեկատվության փոխանցման ձևերի՝ հաղորդակցումը դասակարգվում է. ոչ խոսքայինի և

 խոսքայինի, որի հիմնական միջոցներն են.

1. բանավոր խոսք,

2. գրավոր խոսք։

Հաղորդակցման ընթացքում տեղեկության 35%-ը փոխանցվում է խոսքային ճանապարհով, իսկ 65%–ը ոչ խոսքային ճանապարհով: Խոսքային ուղիով փոխանցվում է <<մաքուր>> տեղեկատվություն, իսկ ոչ խոսքայինով` գործընկերոջ նկատմամբ վերաբերմունք: Մարդու ոչ խոսակցական վարքն անքակտելիորեն կապված է նրա հոգեկան վիճակի հետ: Ոչ խոսքային վարքը բացում է անհատի ներաշխարհը:

Ոչ խոսքայինի հիմնական միջոցներն են.

**Դիրքը՝** մարդու մարմնի որոշակի կեցվածքն է, որը հատկանշական է

տվյալ կուլտուրայի համար. այն ցույց է տալիս, թե ինչպես է տվյալ մարդն ընկալում իր կարգավիճակը` ներկա մյուս անձանց կարգավիճակի համեմատությամբ: Մարդիկ ցանկացած պահի խոսում են ոչ միայն լեզվով, այլև ժեստերի լեզվով:

**Ժեստեր**՝ –Ձեռքի, գլխի, մարմնի շարժումներ են (ֆրանսերեն`ժեստ-գործողություն): Որքան էլ տարբերվեն կուլտուրաները, ամենուր հուզվածության աճի հետ աճում է նաև ժեստիկուլյացիայի ինտենսիվությունը: Ժեստերի մի մասի կոնկրետ իմաստը տարբեր կուլտուրաներում տարբեր է:

1Սակայն բոլոր կուլտուրաներում կան ժեստեր, որոնց նշանակությունը նույնն է:

**Կինեսիկա** - Հունարեն` շարժում: Դրանք այլ մարդու տեսողությամբ ընկալվող շարժումներ են, որոնք հաղորդակցության մեջ կատարում են արտահայտչական գործառույթ: Կինեսիկային են պատկանում արտահայտիչ շար-

ժումները, որոնք դրսևորվում են դիրքերում, ժեստերում, դիմախաղում /միմիկա/, քայլվածքում, հայացքում:

**Պրոսոդիկա -** Շեշտադրում և արտալեզվաբանություն. Սա ընդհանուր անվանումն է. Նշանակում է խոսքի այնպիսի ինտոնացիա, որը ներառում է արագությունը, բարձրությունը, խոսակցական տոնի բարձրությունը, ձայնի տեմբրը, շեշտադրման ուժը: Արտալեզվաբանական համակարգը դադարների

տեղակայումն է խոսքում, ինչպես նաև մարդու տարբեր հոգեֆիզիոլոգիական արտահայտությունները` լաց, հազ, ծիծաղ, հոգոց և այլն:

**Տակեստիկա** /հպումային/- Հաղորդակցման միջոցներին են դասվում դինամիկ այնպիսի հպումները, ինչպիսիք են՝ ձեռքսեղմումները, ափահարումները, համբույրները: Մարդու կողմից հաղորդակցման մեջ դինամիկ հպումների օգտագործումը պայմանավորված է բազմաթիվ գործոններով: Դրանց մեջ հատուկ նշանակություն ունեն հաղորդակցվողի կարգավիճակը, տարիքը, սեռը, ծանոթության աստիճանը:

***Պրոքսեմիկա*** - Հաղորդակցությունն ունի տարածական կազմակերպվածություն: Առաջիններից մեկը հաղորդակցության տարածական կառուցվածքը

հետազոտեց մարդաբան Է.Հոլլը, որն էլ ներմուծեց <<պրոքսեմիկա>> տերմինը,

ինչն ուղղակի թարգմանությամբ նշանակում է <<մոտիկություն>>: Շփման ընթացքում մարդիկ միմյանց նկատմամբ որոշակի դիրք են ընդունում: Նրանց միջև ֆիզիկական տարածության մեծ և փոքր լինելը կապված է հոգեբանական տեսակետից հեռու կամ մոտ լինելու հետ:0

Պրոկսեմիկական հաղորդակցության բնութագրերի վրա անմիջական

ազդեցություն ունեն կուլտուրական և ազգային գործոնները: Է.Հոլլի առաջադրած չորս հեռավորության նորմերն են.

1. ինտիմ հեռավորություն /0-45 սմ/ -շատ մոտիկ մարդկանց հաղորդակցություն
2. անհատական /54-120 սմ/ - հաղորդակցություն ծանոթ մարդկանց հետ
3. սոցիալական /120-400 սմ/-նախընտրելի և անծանոթ մարդկանց հետ և պաշտոնական հաղորդակցությունների ժամանակ
4. հասարակական /400-750 սմ/- տարբեր լսարանների առաջ ելույթների ժամանակ:

Հաղորդակցման լավագույն տարածության խախտումը բացասականորեն է ընկալվում:

***8. Ընկալման հոգեբանական մեխանիզմները***

Ընկալումը՝ այլ մարդու կերպարի ձևավորումն է, որն առաջանում է նրա արտաքին տեսքի և պահվածքի հիման վրա ստացված գնահատականից: Գործնական հաղորդակցման ժամանակ ստիպված ես փոխհարաբերությունների մեջ մտնել մարդկանց հետ, որոնց տեսնում ես առաջին անգամ և մարդկանց հետ, որոնց հետ բավականին երկար ժամանակ համագործակցում ես: Հոգեբանական հետազոտությունները ցույց են տվել, որ նախկինում ծանոթ և բոլորովին անծանոթ մարդկանց ընկալման հիմքում ընկած են տարբեր հոգեբանական մեխանիզմներ: Նախկինում ծանոթ մարդկանց ընկալման հիմքում ընկած են միջանձնային հաղորդակցման հոգեբանական մեխանիզմներ, իսկ անծանոթ մարդկանց ընկալման հիմքում ընկած են միջխմբային հաղորդակցման հոգեբանական մեխանիզմները:

Միջխմբային հաղորդակցման հոգեբանական մեխանիզմներից մեկը սոցիալական կարծրատիպերի կիրառումն է, որի հիմքում ընկած է այս կամ այն տիպային սխեմաների վրա մարդու կերպարի կառուցումը: Ընկալման հարցում կարծրատիպերի դերի բացահայտման համար շատ կարևոր է հաշվի առնել այն հանգամանքը, որ յուրաքանչյուր սոցիալական կարծրատիպ ստեղծված է մարդկանց խմբի կողմից և անհատներն օգտվում են դրանից միայն այն դեպքում, երբ այդ խումբը համարում են իրենցը: Հայտնի են օրինակ, շատ ազգային կարծրատիպեր՝ գերմանացիները ճշտապահ են, անգլիացիները՝ քաղաքավարի, ֆրանսիացիները թեթևամիտ, ռուսներն ունեն խորհրդավոր հոգի, հայերը տաղանդավոր են և աշխատասեր: Անծանոթի կերպարի ձևավորումը տեղի է ունենում նույն կարծրատիպային ընկալման ճանապարհով: Յուրաքանչյուր հասուն մարդ, ով ունի հաղորդակցման փորձ, ընդունակ է մարդուն ընկալել արտաքինով, հագուստով, խոսելաձևով և վարվելակերպով:

Հաղորդակցման մեջ մտնող մարդիկ միանման չեն: Նրանք իրարից տարբերվում են սոցիալական կարգավիճակով, կյանքի փորձով, ինտելեկտուալ ունակություններով, արտաքինով և այլն: Այս տարբերությունների առկայության պայմաններում հաճախ կիրառվում է ընկալման այնպիսի սխեմա, որը բերում է անհավասարության սխալների: Հոգեբանության մեջ այս սխալները ստացել են ԳԵՐԱԶԱՆՑՈՒԹՅԱՆ գործոններ անվանումը:

Ընկալման սխեման այսպիսին է. երբ մենք հանդիպում ենք մի մարդու, որը գերազանցում է մեզ մեր կողմից որպես կարևոր արժեքավորվող որևէ բնութագրով, ապա մենք նրան գնահատում ենք որոշակիորեն ավելի բարձր, քան եթե նա լիներ մեզ հավասար:: Իսկ եթե մենք գործ ունենք մի մարդու հետ, որին մեր համար կարևոր որևէ բնութագրով գերազանցում ենք, ապա թերագնահատում ենք նրան:

(ամբողջը կարդալ 3396 համարի գրքի 46 էջից:)

9. ***Դիմագիտություն:*** Դիմագիտությունն ուսմունք է դիմագծերում մարդու արտահայտվածության մասին: Իմանալով դեմքի <<լեզուն>>` դուք կարող եք ավելի շատ տեղեկություն ստանալ գործընկերոջ մասին:

Ցանկացած հաղորդակցման ժամանակ առավելություն ունի այն անձը, որը ավելի շատ տեղեկություն ունի զրուցակցի մասին: Մասնավորապես հաճախորդների սպասարկմամբ զբաղվողների համար շատ կարևոր է արագ ընկալել այցելուի, հաճախորդի բնավորության հիմնական գծերը: Դա նրանց հնարավորություն կտա հենց սկզբից արդյունավետ վարել հաղորդակցությունը: Ժամանակակից հետազոտություններն ակնհայտորեն վկայում են այն մասին, որ մարդու բնավորության գծերը սերտորեն կապված են նրա ֆիզիկական (դիմային) կառուցվածքի հետ: Իմանալով դեմքի «լեզուն», մենք կարող ենք ավելի շատ տեղեկություն ունենալ զրուցակցի մասին, գնահատել նրա անհատական հատկությունները և արդյունավետ կառուցել նրա հետ համագործակցությունը: Անձի դիմագիտական վերլուծությունն իրականացնելիս պետք է հաշվի առնել նրա միայն վառ արտահայտված դիմային կառուցվածքային առանձնահատկությունները: Միջինին մոտ դիմային բնութագրերը հաշվի չեն առնվում: Պետք է հիշել, որ դեմքի ցանկացած կառուցվածքային առանձնահատկություն և նրան համապատասխանող բնավորության գիծ չեն կարող միայն լավ կամ միայն վատ լինել, քանի որ հիմնականում կարելի է գտնել զբաղմունք, ուղղություն, որտեղ տվյալ անձի հնարավորությունները կիրառվում են:



13



«Դեմքը հոգու հայելին է»

 Ցիցերոն

***10. հարց. Հաղորդակցման փուլեր***

Գործնական հաղորդակցումը պայմանականորեն բաժանվում է հինգ փուլի.

1. շփման հաստատման փուլ
2. կողմնորոշման փուլ
3. հարցի, խնդրի քննարկման փուլ
4. որոշման ընդունման փուլ
5. շփման ավարտի փուլ

Յուրաքանչյուր հաղորդակցություն սկսվում է շփումից: Շատ հաճախ գործնական հաղորդակցման անհաջողությունը կանխորոշված է հենց սկզբից, չհաջողված շփումը տանում է դեպի հետագա շղթայական ոչ ճիշտ գործողությունների: Շփման փուլի նպատակն է մղել զրուցակցին հաղորդակցության և ստեղծել առավելագույն հնարավորությունների դաշտ հետագա գործնական քննարկումների և որոշման ընդունման համար: Շփումը հաստատելուց առաջին հերթին պետք է ցույց տալ բարյացակամություն, և բաց լինել հաղորդակցման համար: Դրան հասնում են մեղմ ժպիտով, աչքերի բարյացակամ արտահայտությամբ: Պետք չէ շտապել ողջունել, օրինակ դուռը հենց բացելու պահին: Ողջույնից հետո պետք է մի փոքր դադար տալ: Դա անհրաժեշտ է, որպեսզի մարդը հնարավորություն ունենա պատասխանելու և միանալու հաղորդակցությանը: Շատ հաճախ այդ դադարը չեն պահում և ողջույնից հետո միանգամից բաց են թողնում տեղեկությունը: Այդ սխալը նկատելի է հատկապես հեռախոսային հաղորդակցման ժամանակ:

Ցանկալի չէ զրույցը սկսել, եթե զրուցակիցը զբաղված է` խոսում է, իրերն է դասավորում, դիմել զրուցակցին ¦ես§, ¦ինձ§ խոսքերով: Ավելի լավ է սկսել` ¦Դուք§, ¦Ձեզ չի՞ թվում…§, ¦Կարո՞ղ եք§ արտահայտություններով:

Կողմնորոշման փուլն օգնում է որոշելու գործնական հաղորդակցման ռազմավարությունը, զարգացնում է հետաքրքրությունը հաղորդակցման նկատմամբ, օգնում զրուցակցին մտնել ընդհանուր հետաքրքրությունների շրջանակ:

Կողմնորոշման փուլի հիմնական խնդիրն է.

1. Առաջացնել զրուցակցի մեջ հետաքրքրություն կայանալիք զրույցի նկատմամբ և ներգրավել նրան քննարկման մեջ:
2. Պարզել զրուցակցի ինքնագնահատականը և կողմնորոշվել դերերի բաշխման հարցում, սկսել հաղորդակցության հիմնական հարցի լուծումը:

Խնդրի քննարկման և որոշման ընդունման փուլերի համար սոցիալ-հոգեբանական տեսանկյունից բնութագրական են կոնտրաստի /հակադրության/ և միավորման էֆեկտը: Հակադրության էֆեկտի գործողությունն այն է, որ ցուցադրելով համատեղ գործունեության մասին մեր տեսակետի տարբերությունը զրուցակցի տեսակետից, մենք հոգեբանորեն հեռանում ենք նրանից: Երբ ընդգծում ենք դիրքորոշումների նմանությունը, մենք մոտենում ենք զրուցակցին, և դրսևորվում է միավորման էֆեկտը:

Տարաձայնությունների դեպքում հաջող քննարկման պարտադիր կանոնը հետևյալն է. հակադիր դարձվածքները պետք է լինեն ոչ անձնական: Հակառակ դեպքում, դրանք դառնում են անդառնալի, անուղղելի, և հաղորդակցությունն ավարտվում է անհաջողությամբ: Այսինքն` պետք է նշվի, որ զրուցակցի դիրքորոշումը կապված է օբյեկտիվ պատճառների հետ, բայց ոչ մի կերպ կապված չէ նրա անձի հետ:

Հոգեբանության մեջ շատ լավ ուսումնասիրված է առաջին տպավորության դերը, որը մենք թողնում ենք զրուցակցի կամ մարդկանց խմբերի վրա: Բայց և վերջին տպավորության դերը հսկայական է: Նա ազդում է այն կերպարի վրա, որը մնում է գործընկերոջ հիշողության մեջ մինչև մյուս գործնական հանդիպումը: Գործնական հաղորդակցման ժամանակ ստիպված ես փոխհարաբերությունների մեջ մտնել մարդկանց հետ, որոնց տեսնում ես առաջին անգամ և մարդկանց հետ, որոնց հետ բավականին երկար ժամանակ համագործակցում ես: Հաղորդակցման մեջ մտնող մարդիկ միանման չեն: Նրանք տարբերվում են միմյանցից սոցիալական կարգավիճակով, կյանքի փորձով, ինտելեկտուալ ունակություններով, արտաքինով և այլն: Ի՞նչ նորմերով կարելի է դատել անհատին. գոյություն ունի երկու աղբյուր.

1. Մարդու հագուստը, նրա արտաքին ձևավորումը` ակնոց, սանրվածք, թանկարժեք իրեր, մեքենայի տեսակ և մոդել, առանձնասենյակի տեսք, տարբերանշաններ և այլն:
2. Մարդու պահվածքը` ինչպե՞ս է նստում, ինչպե՞ս է քայլում, խոսում, նայում և այլն:

Ցանկացած հաղորդակցման ժամանակ առավելություն ունի այն անձը, որը ավելի շատ տեղեկություն ունի զրուցակցի մասին: Մասնավորապես, հաճախորդների սպասարկմամբ զբաղվող մարդկանց համար կարևոր է արագ ընկալել այցելուի, հաճախորդի բնավորության հիմնական գծերը: Դա հնարավորություն կտա հենց սկզբից արդյունավետ վարել հաղորդակցությունը:

Գործարար մարդկանց խոսակցական էթիկետում մեծ նշանակություն ունեն հաճոյախոսությունները: Հաճոյախոսությունները գործունեության, տեսքի, բնավորության, խառնվածքի դրական գնահատականներ են: Հաճոյախոսությունը շողոքորթություն չէ, քանի որ արվում է անկեղծ և չափավոր:

Շողոքորթությունն առանձնապես կոպիտ դիմակ է, որի տակ թաքնված է չարչիական հետաքրքրությունը: Հաճոյախոսությունը, առանձնապես, եթե ձեր գործընկերը կին է, հանդիսանում է խոսակցական էթիկետի անհրաժեշտ մասը: Գործնական հաղորդակցության ընթացքում միշտ կա հաճոյախոսութուն անելու ռեալ հնարավորություն: Այն ոգևորում է ձեր գործընկերոջը, տալիս նրան վստահություն:

***11. Գործնական հաղորդակցման բարոյականությունը:***

Բարոյականությունը մարդու կողմից ընդունված սկզբունքների, արժեքների, նորմերի համակարգն է: Բարոյականությունը հասարակական հարաբերությունների նորմատիվային կարգավորման կարևորագույն միջոցն է: Ընտանիքում, կենցաղում, քաղաքականության, աշխատանքային գործունեության մեջ մարդկանց վարքի և հաղորդակցության բնույթի կարգավորիչը բարոյականությունն է:

Բարոյական կարևորագույն կատեգորիաներն են.

1. Բարություն,
2. Չարություն,
3. Արդարություն,
4. Խիղճ,
5. Պարտք,
6. Պատասխանատվություն և այլն:

Բարոյականության նորմերն են, թե ինչպես պետք է իրեն պահել, իրենց գաղափարական արտահայտություններն են ստանում պատկերացումներում, պատվիրաններում, սկզբունքներում: Բարոյականությունը միշտ ենթադրում է որոշակի բարոյական իդեալի գոյություն, որն օրինակ է մյուսների համար:

Գործնական հաղորդակցման բարոյականությունը սկզբունքների, նորմերի և պատկերացումների ընդհանրություն է, որը կարգավորում է մարդկանց վարքը և հարաբերությունը նրանց աշխատանքային գործունեության ընթացքում:

***16. Հեռախոսով հաղորդակցվելու կանոնները:***

Ժամանակակից գործնական կյանքն անհնար է պատկերացնել առանց հեռախոսի: Դրա շնորհիվ մի քանի անգամ բարձրանում է հարցերի լուծման արագությունը, վերանում նամակ գրելու, հեռագիր ուղարկելու կամ այլ վայր մեկնելու անհրաժեշտությունը:

Հեռախոսով կարելի է անցկացնել բանակցություններ, տալ հանձնարրություններ, շարադրել խնդրանք, պայմանավորվել և այլն: Վաղուց է ինչ մարդկությունը օգտվում է հեռախոսից, սակայն, հեռախոսով հաղորդակցվելու էթիկային տիրապետում են ոչ բոլորը: Միտքը բովանդակալից և հակիրճ ձևակերպել չկարողանալը բերում է խոսակցության երկարաձգման: Հեռախոսային խոսակցության ժամանակ ունենալ չափի զգացողություն և ճիշտ ժամանակի դուրս գալ հեռախոսային խոսակցությունից: Բացի այդ, երկար խոսակցություններ վարելով՝ կարող եք ձեռք բերել դատարկախոսի համբավ և դրանով վնասել ձեր ֆիրմայի հեղինակությանը: Կատարված հետազոտությունները ցույց են տալիս, որ գործարարների աշխատաժամանակի ծախսի հիմնական պատճառներից է հեռախոսային խոսակցությունները: Հոգեբանների կարծիքով՝ հեռախոսային խոսակցության ձգձգումը կախված է հուզականությունից: Չափից դուրս հուզականությունը նախապայմաններ է ստեղծում խոսակցական անճշտությունների, դարձվածքների ոչ գործնականության համար: Հեռախոսային խոսակցության հագեցվածության նախանշաններն են`գործընկերոջ նկատմամբ անպատճառ դժգոհության ծագումը, խոսելաոճը, գրգռվածությունը: Հեռախոսային խոսակցութունների վարման արվեստն այն է, որ կարճ հայտնեք այն ամենը, ինչը պետք է ակնկալվող պատասխանը ստանալու համար: Զրույցի ընթացքում անհրաժեշտ է անմիջապես հետաքրքրել զրուցակցին. դրան կարող են նպաստել ներշնչման և համոզման մեթոդները: Ձայնի բարձրությունը, երանգը, հնչերանգը ուշադիր լսողին շատ բան է ասում:

Գործընկերոջ տան հեռախոսահամարին զանգահարե°ք միայն լուրջ պատճառի

առկայության դեպքում, կարևոր չէ ենթակա՞ է, թե՞ ղեկավար: Էթիկայի կանոնները թույլ չեն տալիս զանգահարել ժամը 22-ից հետո, եթե դրա համար չկա խիստ անհրաժեշտություն կամ նախնական պայմանավորվածություն: Նաև բջջային հեռախոսների ոչ ճիշտ կիրառումը և վարվելակերպը կարող են հանգեցնել հաղորդակցման բնականոն ընթացքի խախտման: Այդ իսկ պատճառով պետք է նաև տիրապետել բջջային հեռախոսից օգտվելու էթիկային: Բջջային հեռախոսը հնարավորություն է տալիս ժամանակ խնայել, առավել արագ տեղեկություններ ստանալ: Միևնույն ժամանակ դրա ոչ ճիշտ կիրառությունը կարող է խոչընդոտ հանդիսանալ, եթե այն օգտագործվում է գործնական զրույցի, հաճախորդների սպասարկման ժամանակ: Մի շարք հասարակական վայրերում խորհուրդ է տրվում բջջայինն անջատել:

Հեռախոսը որպես հաղորդակցման միջոց և դրա առանձնահատկությունները: Ժամանակակից գործնական կյանքն անհնար է պատկերացնել առանց հեռախոսի: Դրա շնորհիվ մի քանի անգամ բարձրանում է հարցերի լուծման արագությունը, վերանում նամակ գրելու, հեռագիր ուղարկելու կամ այլ վայր մեկնելու անհրաժեշտությունը: Հեռախոսով կարելի է անցկացնել բանակցություններ, տալ հանձնարարություններ, շարադրել խնդրանք, պայմանավորվել և այլն: Վաղուց է ինչ մարդկությունը օգտվում է հեռախոսից, սակայն, հեռախոսով հաղորդակցվելու էթիկային տիրապետում են ոչ բոլորը: Միտքը բովանդակալից և հակիրճ ձևակերպել չկարողանալը բերում է խոսակցության երկարաձգման: Հեռախոսային խոսակցության ժամանակ ունենալ չափի զգացողություն և ճիշտ ժամանակի դուրս գալ հեռախոսային խոսակցությունից: Բացի այդ, երկար խոսակցություններ վարելով՝ կարող եք ձեռք բերել դատարկախոսի համբավ և դրանով վնասել ձեր ֆիրմայի հեղինակությանը:

Կատարված հետազոտությունները ցույց են տալիս, որ գործարարների աշխատաժամանակի ծախսի հիմնական պատճառներից է հեռախոսային խոսակցությունները:

Հոգեբանների կարծիքով՝ հեռախոսային խոսակցության ձգձգումը կախված է հուզականությունից: Չափից դուրս հուզականությունը նախապայմաններ է ստեղծում խոսակցական անճշտությունների, դարձվածքների ոչ գործնականության համար: Հեռախոսային խոսակցության հագեցվածության ախանշաններն են` գործընկերոջ նկատմամբ անպատճառ դժգոհության ծագումը, խոսելաոճը, գրգռվածությունը: Հեռախոսային խոսակցութունների վարման արվեստն այն է, որ կարճ հայտնեք այն ամենը, ինչը պետք է ակնկալվող պատասխանը ստանալու համար: Զրույցի ընթացքում անհրաժեշտ է անմիջապես հետաքրքրել զրուցակցին. դրան կարող են նպաստել ներշնչման և համոզման մեթոդները: Ձայնի բարձրությունը, երանգը, հնչերանգը ուշադիր լսողին շատ բան է ասում: Գործընկերոջ տան հեռախոսահամարին զանգահարե°ք միայն լուրջ պատճառի առկայության դեպքում, կարևոր չէ ենթակա՞ է, թե՞ ղեկավար: Էթիկայի կանոնները թույլ չեն տալիս զանգահարել ժամը 22-ից հետո, եթե դրա համար չկա խիստ անհրաժեշտություն կամ նախնական պայմանավորվածություն: Նաև բջջային հեռախոսների ոչ ճիշտ կիրառումը և վարվելակերպը կարող են հանգեցնել հաղորդակցման բնականոն ընթացքի խախտման: Այդ իսկ պատճառով պետք է նաև տիրապետել բջջային հեռախոսից օգտվելու էթիկային: Բջջային հեռախոսը հնարավորություն է տալիս ժամանակ խնայել, առավել արագ տեղեկություններ ստանալ: Միևնույն ժամանակ դրա ոչ ճիշտ կիրառությունը կարող է խոչընդոտ հանդիսանալ, եթե այն օգտագործվում է գործնական զրույցի, հաճախորդների սպասարկման ժամանակ: Մի շարք հասարակական վայրերում խորհուրդ է տրվում բջջայինն անջատել:

67

***Հարց 17. Գործնական նամակագրության կանոնները***

Հաղորդակցման նամակագրական եղանակները

Գործարար հարաբերությունների հաստատման և իրականացման գործընթացում կարևոր է նաև բանակցությունների վարման նամակագրական եղանակը: Որո՞նք են այդ եղանակին ներկայացվող հիմնական պահանջները: Գործարար նամակը լինելու է հակիրճ և հասկանալի: Այն սկսվում է ¦հարգարժան§, ¦մեծարգո§, իսկ գործարար մտերմության դեպքում` ¦թանկագին§ բառերով: Այնուհետև հաջորդելու է փոխհարաբերություններում ընդունված դիմելաձևը /պարոն, գործընկեր, պաշտոնակից/, գործընկերոջ անունը, հայրանունը կամ ազգանունը: Նամակում անհրաժեշտ է օգտագործել ¦խնդրեմ§, ¦բարի եղեք§, ¦նախապես շնորհակալ եմ§, ¦հարգանքներով§, իսկ նամակի ավարտական մասում` ¦ցտեսություն§, ¦մինչ հանդիպում§ արտահայտությունները: Նամակի սկզբում նպատակահարմար է գրել այն մասին, ինչը հաճախորդի մոտ կառաջացնի դրական հուզական ապրումներ, անգամ, եթե նամակի բովանդակությունն այնքան էլ հաճելի չէ նրան:

Օրինակ. Վնասապահանջին վերաբերող նամակի սկզբում, մինչև այդ հարցի արծարծումը, տեղին է հաճախորդին հիշեցնել նախկինում իրենց միջև եղած հաջող համագործակցության և այն հետագայում շարունակելու նպատակահարմարության մասին:

Նամակում հաղորդվող տեղեկատվության ընկալումը հեշտացնելու նպատակով խորհուրդ է տրվում առավել կարևոր մտքերը, թվական տվյալներն ընդգծել` հաճախորդի ուշադրությունը դրանց վրա կենտրոնացնելու նպատակով:

Անհրաժեշտ է հատուկ ուշադրություն դարձնել հետևյալ պահանջին. հաճախորդի անվանումը և հասցեն պետք է գրված լինի անթերի: Նամակների մի մասը հասցեատերերը չեն կարդում այն պատճառով, որ նշված հարցերում նամակում կան թերություններ: Ֆիրմայի նկատմամբ հաճախորդի հետաքրքրությունն ուժեղացնելու նպատակով ուղարկված նամակում նպատակահարմար է հաճախորդի անունը նշել ոչ միայն ծրարի վրա, այլև բուն տեքստում: Օրինակ. ¦Պարոն Գրիգորյան, կարծում եմ, որ Դուք ևս այդ տեսակետին եք§, կամ ¦այդ նկատառումով, պրն. Գրիգորյան, որ դուք ևս համամիտ եք§:

01

***18; 18; 20; 21 հարցեր***

 ***Կոնֆլիկտ. կոնֆլիկտներն աշխատանքային հարաբերություններում,***

***դրանց լուծման ուղիները***

Աշխատանքային հարբերությունները զերծ չեն նաև կոնֆլիկտներից:

Կոնֆլիկտը /բախում/ բարդ սոցիալական և հոգեբանական երևույթ է:

Կոնֆլիկտը մարդկային հարաբերությունների, ինչպես նաև կազմակերպչական փոխազդեցության առավել տարածված երևույթներից է: Կոնֆլիկտի էությունը փոխազդեցության մեջ գտնվող սուբյեկտների հակադիր ուղղված նպատակների, շահերի, դիրքորոշումների, կարծիքների, հայացքների բախումն է: Կոնֆլիկտը սահմանվում է, որպես հակադիր ուղղված, անհամատեղելի, բացասական հուզական ապրումներով ուղեկցվող միտումների բախում անձի գիտակցության մեջ: Հոգեբանների մի մասը պնդում է, որ կազմակերպություններում կոնֆլիկտը լավ է, որովհետև.

* օգնում է խնդիրների, դրանց վերաբերյալ տեսանկյունների, լուծման տարբերակների բացահայտմանը,
* նպաստում է աշխատանքի արդյունավետության բարձրացմանը,
* երբեմն կարող է միավորել կոլեկտիվը արտաքին ճնշման դեմ,
* Մյուս տեսակետը պաշտպանողները պնդում են, որ կազմակերպությունների համար կոնֆլիկտը չարիք է,
* Հանգեցնում է կազմակերպության սոցիալ-հոգեբանական մթնոլորտի վատացմանը,
* Բարձրացնում է մարդկանց նյարդայնությունը, հանգեցնում է սթրեսի,
* Շատ մարդկանց շեղում է անմիջական ծառայողական աշխատանքից:

Անկախ կոնֆլիկտի դրական և բացասական կողմերի նշումից` դրանցից խուսափել հնարավոր չէ, իսկ երբեմն էլ կոնֆլիկտն ուղղակի անհրաժեշտ է:

102

Կոնֆլիկտի կառուցվածքը: Կոնֆլիկտը ներառում է հիմնական կառուցվածքային հետևյալ տարրերը.

* կոնֆլիկտի օբյեկտը
* կոնֆլիկտի մասնակիցները
* կոնֆլիկտի իրավիճակը
* միջադեպ

Կոնֆլիկտի օբյեկտն այն սոցիալական երևույթն է /վիճելի հարց, խնդիր/, որի պատճառով առաջացել է կոնֆլիկտային իրավիճակը: Կոնֆլիկտի մասնակիցներն առանձին անձինք են, մարդկանց խումբ, կազմակերպություններ, պետություններ: Կոնֆլիկտի օբյեկտը և կոնֆլիկտի մասնակիցների առկայությունն առաջացնում է կոնֆլիկտային իրավիճակ:

Կոնֆլիկտային իրավիճակը կարող է գոյություն ունենալ, իսկ կոնֆլիկտ չլինելու դեպքում գործ ունենք պոտենցիալ կոնֆլիկտի հետ, որը դեռ չի դրսևորվել իրական հարթությունում: Որպեսզի ¦շղթան փակվի§, և առաջանա կոնֆլիկտ, անհրաժեշտ է միջադեպ: Միջադեպը կոնֆլիկտի մասնակիցների կողմից իրականացվող գործողություն է, որի նպատակն է՝ տիրել օբյեկտին և ոտնահարել նրա շահերը: Կոնֆլիկտային իրավիճակ + միջադեպ = կոնֆլիկտ

Շահերն իրենցից ներկայացնում են գիտակցված կարիքներ: Նրանք ապահովում են մասնակցի ուղղվածությունը դեպի կոնֆլիկտի օբյեկտ և նպաստում են նրա կոնֆլիկտային վարքի իրականացմանը: Շահերին մոտ են կանգնած արժեքները: Դրանք կարող են լինել համամարդկային /արդարության, հավասարություն, գաղափարներ/, և անհատական/ ինքնագնահատական, արժանապատվություն, պատիվ/ արժեքներ: Հակամարտող կողմերի դրդապատճառները կոնկրետանում են նրանց նպատակներում: Նպատակը կանխագուշակվող արդյունքի գիտակցված պատկերն է, որին հասնելուն են ուղղված անձի ջանքերը: Կոնֆլիկտում մասնակիցների մղումների ամենաերևացող և հաշվի առնվող մասը նրանց դիրքերն են: Օրինակ. լավ աշխատողի աշխատավարձը չի բարձրանում, մինչդեռ այլ աշխատակիցներինը բարձրացվում է և նա կոնֆլիկտի մեջ է ղեկավարության հետ:

Ըստ առաջացման աղբյուրների` կոնֆլիկտները լինում են.

* Ներանձնային. այս կոնֆլիկտներն առաջանում են մարդու մեջ հակադիր ուղղված դրդապատճառների, կարիքների, շահերի բախման հետևանքով:
* Միջանձնային. առաջանում է պրոբլեմային իրավիճակում, երբ անձերը հետապնդում են անհամատեղելի նպատակներ, տարբեր արժեքներ և նորմեր:
* Միջխմբային. որպես կանոն, այստեղ կոնֆլիկտի կողմեր հանդես են գալիս անհամատեղելի նպատակներ հետապնդող սոցիալական խմբեր: Հաճախ այս կոնֆլիկտն առաջանում է միջանձնային, երբ օպոնենտներին աջակցում են համախոհները:
* Անձի ու խմբերի միջև. կոնֆլիկտի այս տեսակն առաջանում է այն դեպքում, երբ անձի մոտեցումը տարբերվում է խմբի մոտեցումներից:
* Ցանկացած կոնֆլիկտում, որպես կանոն, գոյություն ունեն երեք ուղիներ.
* Փոխել ինքդ քեզ, քո վերաբերմունքը խնդրի նկատմամբ, որը ամենից ակնհայտն է, սակայն, ոչ միշտ իրականը:
* Փոխել հակադրվող կարծիքը, ազդել նրա վրա ցանկալի ուղղությամբ. սա դժվար է և հիմնականում ոչ իրական:
* Գտնել խնդրի լուծման փոխադարձաբար ընդունելի տարբերակ և պայքարել նրա իրականցման համար, որը բոլորից իրական և արդյունավետ տարբերակն է:

104

Կոնֆլիկտի լուծման հնարավոր ուղիները ներառված են հետևյալ հարցերի պատասխաններում.

* ի՞նչ կարող եմ ես անել կոնֆլիկտի լուծման համար,
* ի՞նչ կարող է անել կոնֆլիկտի լուծման համար մյուս կողմը,
* որո՞նք են այդ ընդհանուր նպատակները, հանուն որոնց պետք է կոնֆլիկտից ելք գտնել:

Այս հարցերի պատասխանը գտնելու հետ մեկտեղ հարկ է.

* ցուցաբերել ուշադրություն և բարյացակամություն մյուս կողմի նկատմամբ
* հանդուրժողականություն մյուս կողմի առանձնահատկությունների նկատմամբ լինել զսպված, վերահսկել սեփական շարժումները, միմիկան, խոսքը
* ձգտել հասկանալ, որոնք են մյուս կողմի տվյալ վիճակին բերող թաքնված և ակնհայտ դրդապատճառները
* թողնել, որ զրուցակիցը արտահայտվի
* ուշադիր լսել զրուցակցին
* նշել նպատակների , շահերի, խնդիրների ընդհանրությունը
* մինչև քննադատությունը, դիտողություններին պատասխանելը, պարզաբանեք, ինչ է կոնկրետ նկատի առնվում, որպեսզի վստահ լինեք, որ ամեն ինչ ճիշտ է հասկացվել:

Կոնֆլիկտային իրավիճակում արդյունավետ կառավարումը կախված է յուրահատուկ ¦պահվածքի կոդեքսի§ պահպանումից: Այդ կոդեքսին ներկայացվող պայմաններն ամբողջանում են հետևյալ կանոնների միջոցով.

1. Հակադիր կողմի նկատմամբ տրամադրվեք դրականորեն, ծայրահեղ դեպքում չեզոք, հիմք ստեղծեք վստահության համար: Կոնֆլիկտ առաջանում է, երբ ոտնահարվում են մեր շահերը, կամ մենք գտնում ենք, որ ոտնահարված են: Նա, ով ոտնահարում է մեր շահերը, ինքնաբերաբար, դառնում է մեր թշնամին, և մենք հակված ենք տեսնելու տվյալ անձի միայն վատ կողմերը: Մինչդեռ ավելի արդյունավետ է հակադիր կողմի մեջ տեսնել ¦ընկերոջ§ և նրա լավ կողմերը:
2. Փոխե'ք ձեր հոգեկան ուղղվածությունը հուզականից դեպի նպատակահարմարը: Կոնֆլիկտում հաճախ գերակշռում են հույզերը: Դա կարող է բերել աֆեկտային վիճակի, երբ մարդու գիտակցությունը անջատվում է, նա ինքն էլ չի հասկանում, թե ինչ է անում:
3. Մենք սկսում ենք հարաբերություններ պարզել, իսկ հարցի լուծումը տեղից չի շարժվում:
4. Թույլ տվեք, որ հակադիր կողմը ¦բաց թողնի գոլորշին§, խոսեք, երբ նա արդեն հանգստացել է:
* Մի շտապեք արձագանքել, դադար պահեք:
* Նայեք ձեզ՝ կողքից:
* Ներքուստ անկեղծորեն խղճացեք ձեր զրուցակցին:
* Պահանջե°ք հակադիր կողմից՝ հանգիստ ներկայացնել իր դժգոհու-
* թյունները:
* Օգտագործե°ք զանազան բաց հարցեր` օրինակ հարցրեք. ¦այն, ինչ որ դուք ասում եք, փաստ է, թե՞ ենթադրություն§:
* Քչացրե°ք դժգոհությունների քանակը:
* Փոխադրե°ք այդ դժգոհությունները վերջնական կոնկրետ արդյունքի մակարդակի /ի՞նչ է վերջապես ցանկանում ունենալ հակադիր կողմը/:
* Հնարավոր ագրեսիան պետք է շեղել տարբեր հնարների օգնությամբ:
* Ցանկալի է անսպասելի հարց տալ այլ բանի մասին, որը կարևոր է նրա համար:
* Հիշեցրե°ք անցյալում ունեցած դրական առնչությունների մասին:
* Հաճոյախոսե°ք:

106

1. Առաջարկե°ք հակադիր կողմին արտահայտել խնդրի լուծման սեփական տարբերակը:
2. Հակադիր կողմից հարցրե°ք, թե ինչպես կարելի է լուծել իր իսկ ներկայացրած խնդիրը, սակայն, դրա հետ մի արդարացրեք, մի մեղադրեք ուրիշներին, մի վկայակոչեք հանգամանքները:
3. Կանգ մի° առեք առաջին իսկ տարբերակի վրա, ստեղծե°ք տարբերակներ և ընտրեք լավագույնը:
4. Պետք չէ փնտրել մեղավորներ, այլ պետք է գտնել խնդրի լուծման հնարավոր ուղին:
5. Գնահատե°ք հակադիր կողմի գործողությունները:
6. Հարցերի օգնությամբ պարզաբանե°ք հակադիր կողմի արտահայտությունների, հակաճառությունների իմաստը:
7. ¦Ճի՞շտ եմ արդյոք ձեզ հասկանում, որ…§, ¦Դուք ուզում եք ասել…§:
8. Այս մարտավարությունը բացառում է թյուրիմացություններ, ցուցադրում է ուշադրություն և հարգանք՝ մարդու նկատմամբ:
9. Եթե մեղավոր եք, ներողություն խնդրեք. արե°ք միանգամից ու վճռական: Դա հարգանք է առաջացնում, քանի, որ ներողություն խնդրելու ընդունակ են միայն վստահ և հասուն մարդիկ:
10. Ձևավորե°ք ձեռք բերած պայմանավորվածությունը և կանխորոշե°ք ապագա փոխհարաբերությունները:
11. Եթե փակուղի եք մտել, ապա հետ վերադարձեք դեպի այն կետը, որտեղ ձեր շահերը համընկնում են:
12. Եթե կոնֆլիկտը վերածվում է վեճի, ապա լռեք առաջինը: Լռությունը վեճից դուրս գալու հնարավորություն է տալիս:
13. Խուսափե°ք հակադիր կողմի հուզական վիճակը բնութագրելուց:

107

***23 և 24 հարցեր. Բանակցությունների էությունը և տեսակները:***

 ***Բանակցությունների ռազմավարությունը և տեխնոլոգիան***

Գործնականում բանակցություններ վարվում են գործունեության բոլոր բնագավառներում, որոնցից յուրաքանչյուրն ունի իր առանձնահատկությունները: Բացի այդ, բանակցող կողմերը, երբեմն այս կամ այ օբյեկտիվ պատճառներից ելնելով, ներկայացնում են հակադիր շահեր: Անշուշտ, բանակցություններում կարևոր դեր են խաղում տարբեր սուբյեկտիվ գործոններ /բանագնացի բանակցություններ վարելու ունակությունը, փորձը/: Մի դեպքում բանակցությունները կարող են վարել բազմափորձ, այդ գործընթացի մանրամասները լավ յուրացրած մասնագետները, մյուս դեպքում` քիչ փորձ ունեցողները: Բնականաբար, նման դեպքերն իրենց ազդեցությունը թողնելու են

բանակցությունների արդյունքների վրա: Այդ նկատառումով բազմազան է դառնում նաև բուն բանակցությունների ընթացքը: Դրանք կարող են ընթանալ բավականին դյուրին կամ լարված պայմաններում, ընդ որում գործընկերները կարող են համաձայնության գալ առանց լուրջ ջանքերի, իսկ երբեմն էլ` բազմաչարչար աշխատանքի շնորհիվ: Առանձին դեպքերում բանակցությունները

կարող են ձևափոխվել: Ահա ինչու հնարավոր չէ առաջարկել կոնկրետ բանակցությունների վարման մեկ միասնական, ընդհանրական ընթացակարգ: Այնուամենայնիվ, բանակցային գործընթացն ունի նաև ընդհանուր գծեր, որոնք արտահայտվում են յուրաքանչյուր բանակցությունում:

Դրանք են.

1. բանակցությունների նախապատրաստում,
2. անմիջականորեն բանակցությունների մասնակիցների ներկայացում և ծանոթացում,
3. ողջունելու և քննարկվելիք հիմնախնդիրների վերաբերյալ համառոտ ներածական ակնարկ,
4. խնդրի բնութագիրը և բանակցությունների ընթացքին վերաբերող առաջարկություններ,
5. յուրաքանչյուր կողմի դիրքորոշման շարադրում,
6. երկխոսության վարում,
7. խնդրի լուծում,
8. արդյունքների ամփոփում:

Առևտրային բանակցությունները, ի տարբերություն ֆիրմայի գործունեության ընթացքում տնօրինության կողմից տրվող հանձնարարականների կամ կարգադրությունների, նախատեսված են գործընկերների փոխադարձ փոխանակության միջոցով հաստատելու երկկողմ փոխշահավետ տնտեսական հարաբերություններ: Բանակցային գործընթացում գործընկերները համաձայնության կարող են հանգել օգտագործելով հաղորդակցման տարբեր ձևեր: Դրանցից գործնականում լայն կիրառություն ունեն հետևյալ ձևերը.

1. Գործարար խոսակցությունը
2. Զրույցը
3. Քննարկումը
4. Բանավեճը
5. Սակարկումը
6. Բազմակողմ բանակցությունները

Բանակցություններում կիրառվող ռազմավարությունը հիմնականում

երկուսն են` ¦Հաղթանակ-պարտություն§, երբ ուժեղ կողմը հաղթում է, թույլ

կողմը` զիջում: Այս տարբերակում պարտվող կողմը չի կարողանում իրականացնել իր պահանջմունքները, հեռանում է բանակցություններից ձեռնունայն, անհամաձայնությամբ, ինչի հետևանքով հետագա հաղորդակցությունը հաղթող կողմի հետ կարող է դժվարանալ:

¦Հաղթանակ-հաղթանակ§, երբ կողմերը ճանաչում են միմյանց կարիքները, կողմերը հրաժարվում են ուժի, իշխանության դիրքերից հանդես գալ և համագործակցում են: Բանակցություններն ընթանում են փոխադարձ վստահության պայմաններում:

Բանակցությունների ժամանակ հակադիր կողմի հետ կիրառելի են հետևյալ սկզբունքները.

1. Ակտիվ եղեք, պասիվությունը կընդունվի որպես թուլություն:
2. Մի° համոզեք հակադիր կողմին, որ նրա դիրքը սխալ է:
3. Աշխատե° ք իրագործել ¦Հաղթանակ-հաղթանակ§ ռազմավարությունը:
4. Համբերատա°ր եղեք, կիրառե°ք ակտիվ ընկալում:
5. Ձեր հիմնավորումները ներկայացնելիս հաշվի առեք նաև հակադիր
6. կողմի պահանջմունքները:
7. Տվեք հարցեր. ով հարցնում է, նա վարում է:
8. Առանձնացրե°ք հարցը խնդրից, հարձակվեք խնդրի վրա:

Ինչպե՞ս վարվել, երբ հակադիր կողմը կիրառում է տարբեր, հաճախ ոչ այնքան ազնիվ հնարներ:

56

1. Աշխատե°ք փոխել ագրեսիվ գործընկերոջ ապակառուցողական դիրքորոշումը` բացատրելով, որ բանակցությունների ռացիոնալ անցկացումը նրան ձեռնտու է:
2. Երբ գործընկերը շարունակում է ճնշում գործադրել, պետք չէ միանգամից նրան հակահարված տալ: Ավելի լավ է նրան մինչև վերջ արտահայտվելու հնարավորություն տալ: Վերլուծե° ք նրա դատողությունների պատճառը:
3. Առաջարկելով ձեր դիրքորոշումը` գործընկերոջից մի° պահանջեք ժխտել կամ ընդունել այն: Հարցրե°ք, թե ի՞նչն է ընդունելի նրա համար և ինչո՞ւ:
4. Բանավեճի ժամանակ փորձեք ոչ թե համոզել, այլ հարցեր տալ: Համոզումը ժխտում է ենթադրում, իսկ հարցերը ենթադրում են պատասխաններ:
5. Եթե ձեր գործընկերը սուտ է խոսում, և դուք կռահում եք, ապա չպետք է ցույց տաք, որ կասկածում եք: Դա նրան կվիրավորի: Ավելի լավ է հայտարարեք, որ դուք միշտ ստուգում եք ձեր հետ բանակցողների ասածները, և դա ձեր սկզբունքային դիրքորոշումն է:
6. Ցանկացած իրավիճակում, որքան էլ կոպիտ լինեն մյուս կողմի գործողությունները, ցանկալի չէ բանակցություններից հեռանալ ¦դուռը շրխկացնելով§:

Բանավեճը բովանդակային առումով սովորաբար սահմանափակում ենք մեկ առանձին թեմայով կամ հիմնահարցով և կառուցում որոշակիորեն սահմանված կարգով: Բանավեճը չպետք է վիճաբանության վերածվի:

***Հարց 27 .Սթրեսի էությունը և կանխարգելումն ու ինքնակարգավորումը***

*Սթրեսի ազդեցությունն աշխատանքային գործունեության վրա*

Վերջին ժամանակներում սթրեսն աշխատանքի վայրում ավելի են կապում աշխատանքի արտադրողականության հետ: Սթրեսը մարդու լարված վիճակն է, որն առաջանում է ներքին և արտաքին գործոնների`սթրեսորների ազդեցության տակ:

Սթրեսի առաջացման պատճառները.

* Աշխատակցի անտեսումը որոշումների կայացման պրոցեսում և հետևաբար՝ աշխատանքի նկատմամբ վերահսկողության բացակայության զգացողություն:
* դերերի հստակ բաշխվածության բացակայություն,
* խրախուսումների անարդար կիրառման համակարգի առկայություն,
* աշխատանքի վայրի պահպանման երաշխիքների բացակայություն,
* նոր տեխնոլոգիաներին ադապտացվելու բարդություն,
* աշխատավարձի հաճախակի փոփոխություն,
* անցանկալի կամ տհաճ աշխատավայրի առկայություն,
* մեծ պատասխանատվություն պահանջող գործում կայացում:

Առանձնացնում են սթրեսի երկու տեսակ.

1. կոնստրուկտիվ` դիսկոմֆորտի և վտանգի պայմաններում նպաստում է մարդու հարմարվողական և մոբիլիզացիոն ուժերի բարձրացմանը:
2. դեստրուկտիվ` նշանակում է ¦հյուծում§, ¦ուժասպառություն§ և հանգեցնում է մարդու հոգեֆիզիկական քայքայմանը:

Ապրել և աշխատել առանց սթրեսի հնարավոր չէ և պետք չէ, քանի որ ջանքեր թափելու անհրաժեշտության բացակայությունը թուլացնում է մարդու հոգեֆիզիկական, ինտելեկտուալ համակարգը:

109

Արդ` կառավարման խնդիրը ոչ թե սթրեսից խուսափելն է, այլ սթրեսը կարգավորելը: Հիմա ծանոթանանք սթրեսի կառավարման հիմնադրութներին.

* Ոչ մի դեպքում մի° վախեցեք սթրեսից:
* Ձեր սթրեսը կառավարելու համար անհրաժեշտ է օգտագործել նրա օգտակար հատկությունները և հեռացնել բացասականները:
* Կոնստրուկտիվ սթրեսի ժամանակ տեղի է ունենում փոխհամաձայնեցված բարելավում:
* Դեստրուկտիվ սթրեսի ժամանակ հարաբերությունները վատանում են, հիմնախնդիրը մնում է չլուծված, առաջանում է անելանելիության զգացողություն:
* Անհրաժեշտ է իմանալ սեփական սթրեսային զգայունության շեմը և օգտագործել հետևյալ գործողությունները.
* Չեք մեղադրում ոչ ձեզ, ոչ ուրիշներին:
* Հաղթահարել սեփական ներքին լարվածությունը սթրեսի առաջին րոպեներին:
* Ուսումնասիրելում եք ինքներդ ձեզ, գտնում սթրեսի զարգացման սեփական օրինաչափությունները և աշխատում ստանձնել դրանք:
* Աշխատում եք տեղափոխել սթրեսի էներգիան գործունեության այլ ոլորտ:
* Աշխատում եք տիրապետել ինքնակարգավորման հոգետեխնիկաներին:
* Ինչպե՞ս լուծել սթրեսը 1-ին փուլում. հիմնական նպատակն է` հաղթահարել սեփական ներքին լարվածությունը սթրեսի առաջին րոպեներին:

**Սթրեսից պաշտպանվելու անհատական ծրագիր.**

* Քայլ առաջին. հետևեք ինքներդ ձեզ:
* Քայլ երկրորդ. հաղորդակցման մեջ դադար կազմակերպեք: Սենյակից դուրս եկեք:110
* Քայլ երրորդ. աշխատե°ք տեղափոխել ձեր էներգիան դեպի գործողության այլ ձևեր` դասավորե°ք ձեր գործնական թեստերը, սու°րճ եփեք, մոտեցե°ք պատուհանին և նայե°ք երկնքին, մարդկանց, աշխատե°ք հասկանալ, թե ինչ են մտածում այդ մարդիկ, լվացվե°ք:
* Քայլ չորրորդ. մտածեք այն մասին, թե աշխատանքի տեղը ինչն է օգնում թուլացնել լարվածությունը:

Կազմակերպության սթրեսի կարգավորման բանալին Հ. Ֆորդը ձևակերպում է. ¦Ճիշտ մարդը` ճիշտ տեղում§ սկզբունքը, այն է`ամեն ոք պետք է զբաղվի այն գործով, ինչն ավելի համապատասխանում է իր բնույթին:

Կանոններ և խորհուրդներ.

* Իրավիճակ, երբ հաճախորդը բավարարված չէ Ձեր ծառայություններից կամ Ձեր ապրանքներից: Ձեր խնդիրն է՝ դրանք իրականացնել հաճախորդի օգտին, այնպես, որ շահի թե' նա, թե' դուք:
* Լավատես եղեք: Սխալներին ու անհաջողություններին վերաբերվեք, որպես ինչ-որ բան սովորելու հնարավորություն: Միշտ ջանացեք կատարված ամեն ինչի լավ կողմը որոնել, որքան էլ առաջին հայացքից վատ թվա:
* Սթրեսը անձին ու հանրույթին ընձեռում է ինքնաճանաչման, ուրեմն և ինքնազարգացման, ինքնակատարելագործման հնարավորություն:
* Մարդս գաճաճ է իր ներքին հսկայի բաղդատմամբ:
* Սթրեսը, այսպիսով, կարող է ոչ միայն վնասել, այլև, ճիշտ կառավարման պարագայում, հույժ նպաստավոր դեր խաղալ գաճաճից հսկա դառնալու համար:

Գ.Նժդեհ

* Սթրեսը կյանքի համն ու հոտն է, քանի որ սթրեսը կապված է ցանկացած գործունեության հետ, դրանցից միայն կարող է խուսափել նա, ով ոչինչ չի անում:
* 111