

**„ურთიერთობის ხელოვნება“ ფსიქოლოგიური ასპექტების
ეფექტურობის გათვალისწინებით**

ვანიშვილი თ. ა.

ბიზნესის ადმინისტრირების აკადემიური დოქტორი

სსიპ დავით აღმაშენებლის სახელობის საქართველოს ეროვნული თავდაცვის
აკადემია

საგამოცდო ცენტრის გამოცდებისა და აკადემიური შეფასების ადმინისტრატორი

vanishvilitamuna@gmail.com

Tel: 599 99 67 71

DOI: <https://doi.org/10.52340/gbsab.2023.01.02.03>

რეზიუმე

განხილულია „ადამიანებთან ურთიერთობის ხელოვნების“ ეფექტურობა, მისი თანამდევი ფსიქოლოგიური ასპექტების გათვალისწინებით; რატომ შეიძლება ადამიანებთან ურთიერთობას ვუწოდოთ ხელოვნება, არის თუ არა ის ასე სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანი და რას ცვლის ჩვენს ცხოვრებაში; ადამიანებთან „ეფექტური კომუნიკაციის“ წარმართვის უნარის ჩამოყალიბების პროცესი, როგორც წარმატების უმთავრესი ფაქტორი; ურთიერთობის აღქმა, როგორც „ხელოვნება“, მისთვის საჭირო აუცილებელი მიდგომებისა და ხედვების განვითარება სხვადასხვა ფსიქოლოგიური ფაქტორების გათვალისწინებით, რომელთა გამოყენებას დადებით შედეგებამდე მივყავართ; „ადამიანებთან კომუნიკაციის უნარი“- ამ უნარის შექმნის და მის შენარჩუნებაზე ზრუნვა, ისევე,

როგორც საკვებად საჭირო საქონლზე; რა უფრო ამართლებს ურთიერთობებში - ინსტიტუტებზე დაყრდნობა თუ შეგრძნებებზე/ემოციებზე ორიენტირება; ფრაზები, რომლის გამოყენებაც არაკომფორტულ გარემოს აგვაცილებს თავიდან; „არცოდნის სივრცე“ – არსი, დაუფლების საჭიროება, მისი დადებითი შედეგი ურთიერთობის ეფექტურად წარმართვისთვის; რას მოგვიტანს და რას დაგვაკარგვინებს ამ ყველა მიდგომების თუ ფაქტორის გაუთვალისწინებლობა.

საკვანძო სიტყვები: ადამიანებთან ურთიერთობის ხელოვნება; კომუნიკაცია; ეფექტური კომუნიკაცია; არცოდნის სივრცე; „ურთიერთობის ხელოვნება“ და ფსიქოლოგიური ასპექტები.

შესავალი

„ადამიანებთან ურთიერთობის ხელოვნება“ - ასე ვუწოდებდი პროცესს, რომლის ეფექტურად წარმართვაც სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანია. იგი ისეთივე აუცილებელია, როგორც, მაგალითად, ზრუნვა საკვებზე - თუ არ მიირთმევ დაიღუპები. თუ არ იზრუნებ იმაზე, რომ შენი ურთიერთობები გახადო ეფექტური, დახვეწო, განავითარო - დაიშლება.

ეს ჩვეულებრივი საქონელია, რომელიც უნდა იყიდო, როგორც **ჯონ როკფელერი** (ამერიკელი მეწარმე, ბიზნესმენი, მილიარდერი და ქველმოქმედი) ამბობს: „ადამიანებთან კომუნიკაციის უნარი არის საქონელი, რომლის ყიდვა შესაძლებელია ისევე, როგორც ჩვენ ვყიდულობთ შაქარს ან ყავას და მე გადავიხდი მასში იმაზე მეტს, ვიდრე ნებისმიერ სხვა რამეში.“ დიახ, მუდმივი ზრუნვა თვითგანვითარებაზე არის იმის გარანტი, რომ თქვენ შეძლებთ დაისწავლოთ „ადამიანებთან ურთიერთობის ხელოვნება“. თქვენ შეძლებთ მიუდგეთ კომუნიკაციას, როგორც ხელოვნებას, იზრუნოთ მასზე, იფიქროთ სწორ და ზუსტ

მიდგომებზე, რომელიც კი არ დააზარალებს და გააღიზიანებს მეორე მხარეს, არამედ სათანადო კომფორტს შეუქმნის მას, გაუღვიძებს სურვილს - იურთიერთობოს თქვენთან. ჩვენ ხომ ვურთიერთობთ მათთან, ვინც სიამოვნებას გვანიჭებს.

რატომ შეიძლება ადამიანებთან ურთიერთობას ვუწოდოთ ხელოვნება? არის თუ არა ის ასე სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანი? რას ცვლის ის ჩვენს ცხოვრებაში? მოდით, დავიწყოთ თავიდან.

წარმატების მიღწევა, ბიზნესის ნებისმიერ სფეროში შეუძლებელია სათანადო უნარ-ჩვევების გარეშე. ჩვენ ვსაუბრობთ წარმატებაზე და ბიზნესზე, მაგრამ არ დაგვავიწყდეს რომ ეს მოსაზრება, ასევე მნიშვნელოვანია და იმავე დატვირთვას ატარებს პირად ურთიერთობებზეც, რადგან ურთიერთობები და წარმატება არსებობს, როგორც ბიზნესში და ორგანიზაციაში, ასევე არსებობს ყოველდღიურ ცხოვრებაშიც. ამიტომ, მასზე ზრუნვა და კონტროლი ნებისმიერ დროს და ეტაპზე აუცილებელია.

ასევე, დასაფიქრებელია იმ ფაქტორების აღმოფხვრა თუ ანალიზი, რომლებიც დადებითად და უარყოფითად მოქმედებენ ურთიერთობაში მონაწილე ორივე მხარეზე. რა უნდა გავითვალისწინოთ, რათა ურთიერთობა იყოს კომფორტული, როგორ მივუდგეთ მას როგორც ხელოვნების დარგს და ღირს თუ არა ამაზე დროის დახარჯვა. რას მოგვიტანს და რას დაგვაკარგვინებს ამ მიდგომების გაუთვალისწინებლობა?

ძირითადი ნაწილი

ერთ-ერთ აქტუალურ კითხვად შეიძლება ჩაითვალოს თუ რითია გამოწვეული ადამიანებთან ურთიერთობებში ახალი, თანამედროვე, ცივილური მიდგომების შემოტანის აუცილებლობა, ურთიერთობების, როგორც

„ხელოვნებად“ აღქმა და მისი სხვაგვარი, ცივილური მოდელის ჩამოყალიბებისკენ სწრაფვა?

ჩვენ ვცხოვრობთ დინამიკურ, ცივილურ სამყაროში. XXI საუკუნე ცნობილია, როგორც სწრაფად ცვალებადი, არაორდინალური მოვლენების თანამდევითი საუკუნე. ცხადად შეგვიძლია ვთქვათ, რომ ეს საუკუნე წარმოდგენილია, როგორც პროგრესის მრავალფეროვნებით, ასევე მოულოდნელი, სწრაფი ტემპით მიმდინარე ცვლილებებით. ხშირად, იმდენად სწრაფია ეს ცვლილებები, რომ ამ ეპოქის ცივილურ ადამიანებსაც უჭირთ ფეხის აწყოფა, მაგრამ ამ მოვლენების თანამდევითი შიში, რომ თუ ფეხს „არ“ ან „ვერ“ ავუწყოფთ, ჩამოვრჩებით, ხშირად გვაფხიზლებს და მივყვებით, ვუწყოფთ, ვეწყოფით, რადგან ვაცნობიერებთ, რომ ის, რაც დგას არ ვითარდება და ვერც გადაადგილდება. არგადაადგილება გაყინვას ნიშნავს, გაყინვა კი სიკვდილის მაუწყებელია. როდესაც შენ საუბრობ განვითარებაზე, ცივილიზაციაზე, წინსვლაზე, ლოგიკურია, რომ არ გაჩერდე, უნდა იმოძრაო, განვითარდე, გაიზარდო. ადამიანი, რა წუთშიც წყვეტს თვითგანვითარებაზე ზრუნვას, იმ წუთიდან დაიწყო დუნდება როგორც მისი ტვინი, ასევე სხეული. ხოლო, იმისათვის, რომ გაიზარდო უნდა დაეწიო დროის მოთხოვნებს, ის კი საკმაოდ რთულ, საპასუხისმგებლო მოვლენებს, მიდგომებს, ხედვებს გვთავაზობს, რომელთა გამკლავება არც თუ ისე ადვილია, თუმცა შესაძლებელი.

ცივილური სამყარო ცვლილებებზეა აგებული. მუდმივი ცვლილება განვითარების, პროგრესის მაუწყებელია. იცვლება, როგორც მიდგომები, ასევე ხედვები. ყალიბდება ახალი პარადიგმა, რომელიც ძველთან მიმართებაში სრულიად განსხვავებულია, რადგან ის აგებულია გამოცდილებაზე, იმაზე, რამაც „არ“ ან „ვერ“ გაამართლა, ხოლო უკეთესი ვერსია კი ხშირად, საუკეთესო შედეგს იძლევა.

ყველაზე ეფექტური სვლა ამ შემთხვევაში, არის სხვათა გამოცდილების გაზიარება, ანალიზი, ხოლო შემდეგ დატესტვა საკუთარ ქმედებებსა და

სიტუაციებზე. თანამედროვე მიდგომები კი, მრავალფეროვან ვარიანტს გვთავაზობს. ჩვენი მოვალეობაა გავანალიზოთ თითოეული მათგანი და მოვარგოთ ჩვენს მოდელს. დავაკვირდეთ, როგორ მუშაობს ესა თუ ის მიდგომა, რამდენად ეფექტური ან არაეფექტურია ის. ადამიანებთან ურთიერთობაც ხომ ასე ეწყობა? ჩვენ ჯერ ვეცნობით ინდივიდს, ვაკვირდებით, ვსაუბრობთ, ვანალიზებთ რა მოწონს მას, რა აღიზიანებს და მხოლოდ ამის მერე ვირჩევთ გზას, მიდგომას ისეთს, რომელიც ორივე მხარესათვის იქნება მისაღები და კომფორტული. მხოლოდ ინსტიტუტებზე დამყარებული ურთიერთობები ხშირად არ ამართლებს, რადგან მას, როგორც ცოცხალ ორგანიზმს, მოვლა, დაკვირვება ჭირდება, რათა არ გაჩერდეს და არ დაიშალოს. ინსტიტუტები კი ვერ ახერხებენ დაკვირვებას, ისინი მხოლოდ ბუნებრივი პროცესებია, რაც არაა ცოცხალი ურთიერთობისთვის საკმარისი, მით უფრო თუ ადამიანებთან ურთიერთობას ხელოვნების ჭრილში განვიხილავთ. ნებისმიერი სახის ურთიერთობა, რომ გადაიქცეს ხელოვნებად, საჭიროებს მსგავს მიდგომას, რადგან ნებისმიერი შედეგრი ხომ, მასზე დაუღალავი შრომით იქმნება. თუკი ჩვენ ვთანხმდებით იმაზე, რომ ურთიერთობა უნდა აღვიქვათ, როგორც ხელოვნება, მაშინ მის ჩამოყალიბებაზე ზრუნვაც არ უნდა დაგვეზაროს. არ დავიზაროთ გავიაზროთ, გავითვალისწინოთ ყველა ნიუანსი, რომელიც ამ ურთიერთობას კვებავს. არ დაგვავიწყდეს: ცოცხალ ორგანიზმს კვება ჭირდება. ურთიერთობა ცოცხალია მანამ, სანამ ჩვენ ვზრუნავთ მასზე.

ყველაზე მნიშვნელოვანი და გასათვალისწინებელი პირველი ეტაპისთვის **კომუნიკაციის სრულფასოვნებაა**. რას ნიშნავს ეს. ხშირია შემთხვევა, როდესაც თანამოსაუბრე საერთოდ არ გვალაპარაკებს, მას არ სურს მოსმენა. ეს ან თავდაცვაა ან უბრალოდ თვლის, რომ ჩვენი საუბარი ზედმეტია, დამლელია. ეს, რა თქმა უნდა იწვევს გაღიზიანებას. არაერთმა კვლევამ გვაჩვენა, რომ ურთიერთობა იშლება კომუნიკაციის არარსებობით ან მისი ნაკლებობით. ეს არის ზუსტად ის, რაზეც ვსაუბრობთ. **ესაუბრეთ, მოუსმინეთ, შეჯერდით.**

მეორე და ასევე მნიშვნელოვანი, ურთიერთობის, კომუნიკაციის დროს არის ის, რომ თანამოსაუბრეს ვაგრძნობინოთ საკუთარი თავის მნიშვნელოვნება ანუ იგრძნოს ის, რომ იგი დაფასებული და აღიარებულია. რა შეიძლება იყოს ეს? პირველ რიგში, ყურადღება, ყურადღებით მოსმენა, საუბრისას სახელით მიმართვა. არ დავივიწყოთ, რომ ეფექტურ კომუნიკაციაში ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი ასპექტია სახელით მიმართვა, ეს თანამოსაუბრის მნიშვნელოვნებას უსვამს ხაზს და უმაღლებს თვითშეფასებას. აღიარებულია, რომ პიროვნებას არაფერი ისე არ სიამოვნებს, როგორც საკუთარი სახელის გაგონება. აბსოლუტურად განსხვავდება იმ ფრაზის აღქმა, ზოგადი ფრაზის აღქმისაგან, რომელიც საკუთარი სახელით იწყება. ადამიანებს, ისე არაფერი მოწონთ, როგორც აღიარება იმისა, რომ ის მნიშვნელოვანია, დაჯერება, რომ ის უკვე მიიღე. ინდივიდი ამ ქმედებებით უნდა დარწმუნდეს რომ ის „მისაღები“ პიროვნებაა, ეს კი დამეთანხმებით, ეფექტური კომუნიკაციისთვის არც თუ ისე ცოტაა.

მესამე და არანაკლებ მნიშვნელოვანი - ნაკლები საუბარი და მეტი მოსმენა. აქაც, აქცენტი ისევ მოსმენაზეა. კვლევების თანახმად, ადამიანებს სურთ ესაუბრონ მათ, ვინც ყურადღებას აქცევს. აქცენტი თანამოსაუბრეზე და არა საკუთარ თავზე. ეს ზრდის თანამოსაუბრის პატივისცემას, ანალიზებს რა, რომ საუბრისას, მას მეტ დროს ვუთმობთ. საინტერესოა ამ დროს „არცოდნის სივრცის“ დაუფლება. ეს ნიშნავს, როდესაც შენ საერთოდ არაფერი იცი მასზე და შესაბამისად - უცნობია ინფორმაცია, რომელსაც იღებ, შენ მხოლოდ მოსმენაზე ხარ კონცენტრირებული. დააკვირდით თანამოსაუბრის ემოციებს. ეს ხელს შეგიწყობთ შეგექმნათ წარმოდგენა მასზე. კომუნიკაციისა და ურთიერთობის დროს კონტაქტი მნიშვნელოვანია, რადგან ამ დროს შესაძლებელია ემოციის დანახვა, რაც შემდგომი ნაბიჯის გადადგმის შესაძლებლობას მოგცემთ და შეცდომის დაშვების რისკები შემცირდება. ამიტომ, ადევნეთ თვალყური თანამოსაუბრეს, იყავით იმ სიტუაციაში და არა სხვაგან.

წარმატების 75% დამოკიდებულია „ურთიერთობის ხელოვნების“ ცოდნაზე და ეს არცაა გასაკვირი, რადგან წარმატებაში მთავარი - ურთიერთობებია. ვიზრუნოთ მათ დასწავლაზე შეუჩერებლად. ეს წარმატების საწინდარია!

ეფექტური კომუნიკაციის/ურთიერთობის დროს გასათვალისწინებელია რამდენიმე მომენტი:

- არასოდეს გამოიყნოთ თანამოსაუბრესთან პასუხის დაწყების წინ, სიტყვა „არა“ და „მაგრამ“. შესამჩნევია, რომ როდესაც გვსურს სწრაფად გავცეთ თანამოსაუბრეს პასუხი, ჩვენ ვიწყებთ საუბარს „არა“-თი, რაც იწვევს საწყის ეტაპზევე, თანამოსაუბრის ნათქვამის განულებას, რაც დამეთანხმებით არ მოგვცემს დადებით რეაქციას, რადგან არავის მოწონს, როდესაც მის ნააზრევს ადგილზევე ახშობენ. ეს, მხოლოდ დაგვაშორებს თანამოსაუბრეს და არანაირად არ დაგვეხმარება საერთო ენის გამონახვაში. ამის სანაცვლოდ, გამოვიყენოთ „დიახ, და“ სტრუქტურა, რომელიც კი არ უარყოფს ნათქვამს, არამედ ავსებს მას.
- თავი შეიკავეთ რჩევების მიცემისგან, როდესაც თანამოსაუბრეს არც კი უთხოვია ის. რჩევა, გონივრული და ღირებული რომც იყოს, ის მაინც აღიქმება, როგორც პირად სივრცეში შემოჭრა. დაინტერესდით, საერთოდ ჭირდება კი მას თქვენგან რჩევის მიღება? გადაინაცვლეთ კვლავ „არცოდნის სივრცეში“ - თქვენ მხოლოდ მსმენელი ხართ და არა მრჩეველი. ეს მდგომარეობა მომგებიანია.
- ურთიერთობის დროს ყოველთვის დააკვირდით შეგრძნებებს, ემოციებს, რომლებიც სიტყვების უკან იმალება.
- ითხოვეთ და არ მოითხოვოთ. თხოვნა მეტად სარგებლიანია და ნაკლებ გაღიზიანებას იწვევს ვიდრე მოთხოვნა. მოთხოვნა საკუთარი დაუცველობის დემონსტრირებაა, ის, ყოველთვის საფრთხის შემცველია. ნუ ჩამოართმევთ ადამიანს არჩევანის თავისუფლებას და ის, უფრო ხშირად მოგისმენთ, რადგან არჩევანის შესაძლებლობა ნაკლებ ნეგატივს იწვევს [1].

- მიაქციეთ ყურადღება საკუთარი თავის მაგალითზე გაკეთებულ დასკვნებს, ან „მე“-ზე ორიენტირებულ ფრაზებს. როდესაც საკუთარ თავზე აკეთებთ აქცენტებს, ეს ხშირად დამაბულობას იწვევს. თანამოსაუბრეს არ უყვარს, როდესაც საუბრის დროს არა მასზე, არამედ შენს საკუთარ „მე“-ზე კეთდება აქცენტი. ის ხომ საყრდენს ეძებს ამ შემთხვევაში და არა ისტორიას თქვენს შესახებ. მას აღიარება სურს ამით, ხოდა აღიარეთ.
- მოერიდეთ საკუთარი პოზიციის მტკიცებას, ამის სანაცვლოდ იმოქმედეთ.
- არასოდეს მიიღოთ სხვისი გამოცდილება უპირობოდ და უსიტყვოდ.
- ისწვლეთ და იმუშავეთ საკუთარი პოზიციის მყარად, არგუმენტირებულად, სწორად დაფიქსირებაზე. ვერასოდეს მიიღებთ შედეგს თუ ყველაფერზე გაჩუმდებით. სიჩუმე კარგია, მაგრამ არა ყოველთვის.

დასკვნა

ურთიერთობების, როგორც „ხელოვნება“-დ აღქმა და შემდგომ ჩამოყალიბება ადამიანებს, ხშირ შემთხვევაში, რთულად ეჩვენებათ, რადგან უდავოა, რომ ეფექტური ურთიერთობის ჩამოყალიბება ფსიქოლოგიური ასპექტების გავალისწინებით ხდება. ამიტომ, ხშირად, ისინი ფიქრობენ, რომ ეს შეუძლებელია. თუმცა, როდესაც მისი ჩამოყალიბების პროცესში ხარ ჩართული, თითოეულ ეტაპზე გადასვლის დროს ხვდები, რომ ეს, არც თუ ისე რთულია, რადგან შენივე სურვილით, ამ ურთიერთობის „პულსზე“ გიდევეს ხელი, უსმენ და აკონტროლებ.

ნებისმიერი საქმიანობა, რომელსაც ვეწევით საუკეთესო შედეგს დებს, თუ მასზე ვზრუნავთ, ვფიქრობთ, ვმუშაობთ. დამეთანხმებით, რომ იძულებით ვერ იზრუნებ იმაზე, რაც არ გსურს. ვერასოდეს გააკეთებ საუკეთესოდ იმას, რაც არ გინდა და შენეული არაა. ხშირად, ადამიანებს გვიწევს რაიმე საქმის კეთება პასუხისმგებლობის ანდა ვალდებულებების გამო, მაგრამ დამერწმუნეთ მას, ისეთი ხიბლი ვერასოდეს ექნება, როგორც საკუთარი სურვილით გაკეთებულ საქმეს,

რადგან ვალდებულება, საკუთარი სურვილით რაიმეს კეთებას, სულაც არ ნიშნავს. ხოლო ის, რაც სასურველია, მუდამ ანათებს. ასევეა ურთიერთობებშიც. ყოველივე, რაზეც კი ჩვენ ვსაუბრობთ, შესაძლებელია განვიხილოთ, როგორც პირად, ასევე ბიზნესის, ორგანიზაციების ჭრილში, რადგან ყველაფერი ხომ ე.წ. ეფექტური ურთიერთობებით იწყება.

აქედან გამომდინარე, ურთიერთობების ნაკლებობა - საუკეთესო შედეგს ვერასოდეს დადებს. მასზე, ისევე როგორც საკუთარ თავზე ზრუნვაა საჭირო. ნებისმიერ ცოცხალ ორგანიზმს, როგორც ადვნიშნეთ სიცოცხლისთვის აუცილებელი კრიტერიუმების შესრულება/დაცვა ჭირდება, ურთიერთობებს კი, იმ ფსიქოლოგიური ფაქტორების თუ ასპექტებს გათვალისწინება ასულდგმულებს, რომელზეც ზემოთ, ჩვენ უკვე ვისაუბრეთ.

გამოყენებული ლიტერატურა

1. <https://www.facebook.com/profile.php?id=100086556752543> (უკანასკნელად გადამოწმებული იყო 2023 წლის 2 ივნისს).
2. მხეიძე ზ., სიყვარული, ტყუილი, ემოციები და თვითშეფასება ურთიერთობებში. აზროვნების აკადემია, 2021.
3. შელია მ., ვასაძე მ., კობიაშვილი მ., ხომერიკი გ. მომსახურების ხელოვნება. თბ., 2008.
4. შატაკიშვილი ლ., მიქაძე ზ., ბესტავაშვილი ბ. ეფექტური ბიზნეს-კომუნიკაცია. საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი, თბ., 2007, 182გვ.
5. რობინსი ს. პ., ჯაჯი ტ. ა. ორგანიზაციული ქცევის საფუძვლები. თბ., ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი, თბ., 2009, 416 გვ.
6. ჰითი ჩ., ჰითი დ. გარდატეხა. როგორ გავატაროთ ცვლილება როცა ეს ასე რთულია. თბ., 2013, 366 გვ.