

პროფესიული უნარების პრაქტიკუმი.
რიდერი.
გიორგი ყიფიანი

სარჩევი

თავი 1. პიროვნების შემოქმედებითი განვითარების ოპტიმალური პირობები -3

თავი 2. გონებრივი იერიში - Brainstorming (Alex Osborn) - იდეების გენერაციის ტექნიკა

თემა 3. არარეფლექსიური მოსმენა 5

თემა 4. რეფლექსიური მოსმენა 9

თემა 5. შეკითხვის ტიპები ფსიქოლოგიური დახმარების დროს 13

თემა 6. ემპათიური მოსმენა 16

თემა 7. თერაპიული დიალოგის წესები 18

თემა 8. დადებითი უკუკავშირი 20

თემა 9. კლიენტთან კონფრონტაცია (კლიენტის გამოწვევა) 24

თემა 10. მიზნების დასახვის ეტაპი 29

თემა 11. „მე-ცნობა“ და „თქვენ -ცნობა“ 33

თემა 12. კეთილგანწყობისა და სიმპათიის გამოხატვა 35

თემა 13. კონსტრუქციული კრიტიკა და შემადგენელი კომპონენტები 37

თემა 14. ასერტიული, პასიური და აგრესიული ქცევა 39

თემა 15. ცვლილებებისადმი მზაობის გათვალისწინება 45

თავი 1. პიროვნების შემოქმედებითი განვითარების ოპტიმალური პირობები

პიროვნების შემოქმედებითი აზროვნების, ტრენინგისა და ფსიქოთერაპიული პრაქტიკის სამეცნიერო კვლევა ადასტურებს, რომ როგორც პიროვნების, ასევე ჯგუფის ოპტიმალური და შემოქმედებითი განვითარებისათვის მნიშვნელობა აქვს წამყვანის მიერ დაცული იყოს შემდეგი პირობები:

1. გულახდილობა, ბუნებრიობა (კონგრუენტულობა)
2. უპირობო დადებითი განმტკიცება
3. თავისუფალი არჩევანი
4. ემპათია

სიტუაცია, როდესაც ადამიანს სურს რაიმე გაგვიზიაროს, დახმარებისთვის მოგვმართავს, პიროვნებათაშორისი ურთიერთობების რაიმე პრობლემაზე ჩვენი თვალსაზრისი აინტერესებს, სურს კონფლიქტის მოგვარება ჩვენი მხრიდან სწორედ ამ პირობების დაცვას მოითხოვს.

სოციალურ-ფსიქოლოგიურმა კვლევამ აჩვენა, რომ ყველა იმ სიტუაციაში, რომელიც ორი ან მეტი ადამიანის სხვადასხვა სფეროში ურთიერთობას გულისხმობს, იქნება ეს მშობლისა თუ ბავშვის საუბარი (პედაგოგი და მოსწავლე, ლიდერი და მისი მიმდევარი, ხელმძღვანელი და დაქვემდებარებულები), ზემოთ ჩამოთვლილი პირობების შესრულება განაპირობებს უფრო მაღალ ეფექტურობასა და შემოქმედებითობას. ეს მიდგომა ჰუმანისტური ფსიქოლოგიის, არადირექტიული - პიროვნებასა და ჯგუფზე ორიენტირებული ფსიქოთერაპიის წიაღშია შექმნილი და მისი ეფექტურობა დადასტურებულია სხვადასხვა ქვეყნის მაგალითზე მენეჯმენტისა თუ ადამიანის ურთიერთობის მკვლევართა არაერთი ნაშრომით.

რაც მეტად გახსნილი და ბუნებრივია ადამიანის ქცევა, რაც ნაკლებად არის მასსა და სხვა ადამიანს შორის პროფესიონალური თუ პიროვნული სტერეოტიპები, მით მეტია ალბათობა, რომ მეორე ადამიანთან ურთიერთობა კონსტრუქციული ხასიათის იქნება. პროფესიული რეკომენდაციები ყოველთვის შეიცავენ რჩევას, რომ ყურადღებიანი და თბილი დამოკიდებულება გვქონდეს სხვების მიმართ, ეს რჩევა მხოლოდ ყურადღებიანი მოსმენის ტექნიკის ავტომატურ შესრულებას კი არ გულისხმობს, არამედ მთლიანობით მიდგომას უნდა წარმოადგენდეს, კერძოდ ნებისმიერი ადამიანის შინაგანი სამყაროსადმი კეთილგანწყობილებას უნდა ეყრდნობოდეს. ასეთი მოთხოვნა უპირველეს ყოვლისა ჩვენს მიერ იმის გარკვევას გულისხმობს, გვანტერესებს თუ არა მართლა ნებისმიერი ადამიანის შინაგანი სამყარო, შეგვიძლია თუ არა სხვისი შინაგანი განცდების გაგება და გაზიარება ბუნებრივად ან რა გვიშლის ამაში ხელს.

ადამიანი, რომელთანაც ჩვენ ურთიერთობა გვაქვს, უმეტეს შემთხვევაში გრძნობს ჩვენს დამოკიდებულებას, ამდენად მხოლოდ ტექნიკის დონეზე ყურადღებიანი მოსმენის ელემენტების იმიტაცია არასაკმარისი იქნება. აქ შეიძლება ორი დაბრკოლება იყოს, ა) შეიძლება ჩვენ გვექონდეს ინტერესი სხვა ადამიანებისადმი, მაგრამ ვერ გამოვხატავდეთ მას სათანადოდ ან ჩვენთვის მძიმე აღმოჩნდეს სხვა ადამიანების შინაგანი განცდების გაზიარება. ამ შემთხვევაში ტრენინგის მიზანს ჩვენი გამოხატვის დახვეწა ან შესაბამისად სხვა ადამიანებისადმი დამოკიდებულების გარკვევა წარმოადგენს. თუ ადამიანი გრძნობს ინტერესს თქვენი მხრიდან, ასევე გრძნობს, რომ ჩვენ ვიგებთ მის ემოციებს, რაც მისი პიროვნების მიღებას, შეწყნარებასაც ნიშნავს თქვენი მხრიდან, მაშინ ის საკუთარი თავის მიმართაც შემწყნარებელი ხდება (თუ ვერ ერევა საკუთარ პრობლემებს). ეს კი მას ძალას აძლევს თვითონვე უკეთ გაერკვეს თავის პრობლემებში.

ასეთი ხედვა ფაქტიურად ეყრდნობა რწმენას, რომ ნებისმიერი ადამიანი ან ზოგადად ადამიანთა ჯგუფი, როდესაც ის იღებს თავის ქცევაზე პასუხისმგებლობას, ორიენტირებულია დადებით მიზნებზე და ამასთან აქვს უნარი თვითონვე წარმართოს საკუთარი განვითარების პროცესი. პრაქტიკულად კი ეს ნიშნავს, რომ ჩვენ არ ვკარნახობთ და არ ვაძალებთ, თუ რა მიმართულებით უნდა იმოქმედოს. ჩვენი დანიშნულება იმ უსაფრთხო გარემოს შექმნაა, რომელშიც ამ ადამიანს ექნება საშუალება გაერკვეს თავის ემოციებსა და განცდებში. თუ ადამიანი გრძნობს, რომ მის ქცევას უპირობოდ, შეფასების გარეშე იღებენ, მას შესაძლებლობა აქვს გამოხატოს თავისი ემოციები უსაფრთხო გარემოში, ის ახერხებს თვითონვე დასახოს საკუთარი განვითარების გზები, მონახოს გამოსავალი ცხოვრებისეულ პრობლემებში.

ხშირად ჩვენ მიგვაჩნია, რომ სხვა ადამიანისადმი ყურადღების ან ჩვენი პროფესიონალიზმის გამოჩენა იმაში უნდა გამოიხატოს, რომ შეფასებას (დადებითს ან უარყოფითს) მიცემთ მის ქცევას, რჩევის მიცემით ვუკარნახებთ გამოსავალს სიტუაციიდან ან ვუბიძგებთ რომელიმე მიმართულებით. პიროვნებათაშორის ურთიერთობებში ან ისეთ სიტუაციაში, რომელშიც მისი გადაწყვეტილება მნიშვნელოვანია, ადამიანმა გადაწყვეტილება თვითონვე უნდა გამოიტანოს. როდესაც ადამიანი მისთვის მნიშვნელოვან არჩევანს აკეთებს, მისი განვითარებისთვის ღირებული არის მხოლოდ მისი საკუთარი არჩევანის გაკეთება და არა სხვის პასუხისმგებლობით მიღებული რჩევა.

ემპათია გულისხმობს სხვა ადამიანის ემოციების გაგებისა და გაზიარების უნარს მათი შეფასების გარეშე. ჩვენ ერთგვარად ვეხმაურებით, სარკისებურად ავსახავთ, განვიცდით სხვა ადამიანის ემოციებს მათი დადებითი ან უარყოფითი შეფასების გარეშე. სხვა ადამიანისთვის მნიშვნელობა აქვს, რომ ის ხედავდეს მისი ემოციების გაგებასა და მიღებას თქვენი მხრიდან.

ემპათია გულისხმობს ადამიანის ემოციური სამყაროს ზუსტად ისეთ აღქმას, როგორც ის მას თვითონ აღიქვამს. ეს გულისხმობს უფრო მეტს ვიდრე მხოლოდ გაგებას. მნიშვნელოვანია, რომ ჩვენ ერთგვარად თავი სხვა ადამიანის ადგილზე დავაყენოთ. როდესაც ჩვენ ვატყობინებთ ადამიანს ჩვენს მიერ მისი ემოციებისა და საზრისების გაგებას, ის საკუთარი თავის გაგების შესაძლებლობას იძენს. განცდა, რომ შენი სხვა ადამიანებს ესმით, შინაარსს და ძალას ანიჭებს ადამიანის მე-კონცეფციას. მაგრამ ადამიანს შეუძლია მიიღოს მხოლოდ ისეთი საზრისი, რომლისთვისაც ის მზად იქმება, ამდენად სასურველია ემპათიური უკუკავშირის დროს დავეყრდნოთ მხოლოდ მის სიტყვებს და თავი შევიკავოთ ჩვენი ვარაუდებისა და ინტერპრეტაციებისაგან.

ამდენად, ჩვენი მხრიდან უპირობოდ დადებითი დამოკიდებულება ამავე დროს სხვა ადამიანის პიროვნების სიტყვიერი შეფასებებისგან თავის შეკავებას ნიშნავს. ასეთი დადებითი დამოკიდებულება არ გულისხმობს ისეთ შექებას, მაგალითად, როგორც შემდეგ შემთხვევაში “შენ ჭკვიანი და ნიჭიერი ადამიანი ხარ და ადვილად დასძლევ საგანს, თუ ბევრს იმეცადინებ”. უპირობოდ დადებითი დამოკიდებულება ჩვენს ყურადღებით მოსმენაში, სხვა ადამიანის ემოციათა და საზრისთა სწორ და დროულ ასახვასა და ემპათიურ თანაგანცდაში ვლინდება. რაც მეტად და ბუნებრივად გვჯერა სხვა ადამიანის უნარი გაერკვეს თავის თავში, დასძლიოს პრობლემები და განვითარდეს, მით ნაკლებად ჩავერევით მის ცხოვრებაში და მით მეტი იქნება ამ ადამიანისთვის თავისუფლების განცდა. ის ფიქრობს: “აი ადამიანი, რომელსაც სჯერა, რომ მე მაქვს განვითარების უნარი და შესაძლებლობა. და მეც შემიძლია ჩემს ძალებში მეტად დარწმუნებული ვავხდე”. ჩვენ უნდა ვეცადოთ არა მექანიკურად მოვახდინოთ სხვა ადამიანის ემოციების ასახვა, არამედ დავამყაროთ ბუნებრივი და მზრუნველი დამოკიდებულება მის მიმართ. მთავარი აქ სურვილია, გავიგოთ მის განცდის სიღრმეები. როდესაც ადამიანი გრძნობს და განიცდის ზრუნვას და გაგებას მისი, თუნდაც უაღრესად მძიმე, საკუთარი თავის დამამცირებელი ემოციებისა, თანაგანცდილი მძიმე ემოციები უკვე დაძლეული და გადალახულია. განცდები, რომელიც ადრე არც დაიშვებოდა ცნობიერებაში, ეხლა თავისუფლად და უშუალოდ განიცდება.

თავი 2. გონებრივი შტურმი - Brainstorming (Alex Osborn) - იდეების გენერაციის ტექნიკა

მიზნები:

1. აზროვნების ჩვეული სტილის შეცვლა
2. იდეების სიმრავლის შექმნა პრობლემის მოსაგვარებლად

ალექს ოსბორნის მთავარი რეკომენდაციები:

1. ხდება არასტანდარტული იდეების შეთავაზების წახალისება
2. ხდება ბევრი იდეის შემუშავება (სიმრავლე იძლევა ხარისხს)
3. შესაძლებელია იდეების გაერთიანება
4. იდეების შეფასება არ შეიძლება პირველ სესიაზე (შეფასება მეორე დღეს)

გონებრივი შტურმის დროს ყველა იდეა მისაღებია, სასურველია ფანტასტიკური იდეების დასახელება. მთავარია დასახელებს ბევრი იდეა, მიუხედავად ხარისხისა. დასაშვებია იდეების გამეორება, დეტალებში განსხვავება ახალ იდეებს იწვევს. ყველა იდეა უნდა ჩაწერილ იქნეს რედაქტირების გარეშე. კვლევა აჩვენებს, რომ ჯგუფში შეიძლება იყოს 12 კაცი, სხვა კვლევა იდეალურად მიიჩნევს ჯგუფის რაოდენობას 4-7 კაცამდე.

1. მთავარი წესია, რომ იდეების გენერაციის პროცესში არ ხდებოდეს იდეების შეფასება და კრიტიკა. ჩვენ მიჩვეულები ვართ გავაკრიტიკოთ ახალი წინადადებები, რაც ხელს უშლის თავისუფალ, შემოქმედებით აზროვნებას.
2. თავისუფალი აზროვნება, შეუძლებელი, სასაცილო იდეები აუმჯობესებს შემოქმედებით პროცესს, ყველაზე პრაქტიკული და ორიგინალური იდეები ხშირად ყველაზე სუბელური, შეუძლებელი და არაპრაქტიკული წინადადებებიდან შეიქმნება. მაგალითად, ლონდონის მეტროს გვირაბის გაყვანისას წყალი აფერხებდა მუშაობას, გადაწყვიტეს წყლის გაყინვა სველ მიწაში გაკეთებულ ნახვრეტებში გაზის ჩატუმბვით სანამ გვირაბი გაითხრებოდა და დაცემენტდებოდა.
3. ბევრი იდეის შექმნა საჭიროა ორი მიხეჯის გამო. პირველად გონებაში ჩვეულებრივი იდეები ჩნდება; პირველი 20-25 იდეა სტანდარტულია, მეორე, რაც მეტია იდეა, მით უფრო დიდი არჩევანია და კომბინაციის შესაძლებლობა. კარგია ერთ სესიაზე 50-100 იდეის შემუშავება

პრაქტიკული რჩევები

1. საჭიროა იდეების დაფაზე დაწერა, რათა ყველა ხედავდეს მათ.
2. 3-4 კაცზე უფრო დიდ ჯგუფებში წამყვანი უნდა არჩევდეს ვინ იტყვის შემდეგ იდეას, რათა არ იყოს ერთდროული საუბარი, წამყვანი უნდა ახსენებდეს წევრებს, რომ არ მოახდინონ იდეების კრიტიკა. იდეების მორიგეობით გამოთქმა ორჯერ ზრდის იდეების რაოდენობას.
3. წამყვანი უზრუნველყოფს მხიარულ ატმოსფეროს. არ შეასხენებს, რომ "ეს სერიოზული პრობლემაა", "თქვენ უადგილოდ იხუმრეთ". შემოქმედებითი აზროვნების სტიმულირებას ახდენს რეალურ პრობლემის განხილვამდე სხვა წარმოსახული პრობლემის 10 წუთიანი განხილვა. მაგალითად, ახალი თამაშის მოგონება ოლიმპიური თამაშებისთვის და სხვა.

4. სესია 15-20 წუთი გრძელდება. ზოგიერთი კვლევა 30 წუთს მიიხნევს იდეალურად. შესაძლებელია 3-5 წუთი იდეების გენერაცია, შემდეგ სამი-ხუთი წუთი ისევ ფიქრი, შემდეგ ისევ გენერაცია.
5. სესიის ბოლოს იდეების სია მრავლდება და ურიგდება მონაწილეებს.
6. მეორე დღეს ჯგუფის წევრები ისევ ხვდებიან ერთმანეთს. პირველად ხდება ახალი იდეების მიმატება პირველ სესიაზე დასახელებული იდეებისთვის და მხოლოდ შემდეგ ხდება იდეების შეფასება ყველაზე პრაქტიკული გზების ამოსარჩევად. ხდება ფანტასტიკური იდეების მოდიფიკაცია რეალურ გადაწყვეტილებებად. შესაძლებელია იდეების კლასიფიკაცია სამ კატეგორიად:
 - ა. უშუალოდ გამოსაყენებელი იდეები
 - ბ. შესასწავლი და განსახილველი იდეები
 - გ. პრობლემის ხედვის ახალი მიდგომები

განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია, რომ იდეების შეფასება არ ხდებოდეს კონკრეტი შტურმის დღეს, რადგან მოხსნილი იყოს მოსალოდნელი შეფასების შიში.

თემა 3. არარეფლექსიური მოსმენა

არარეფლექსიური მოსმენის ოთხი კომპონენტი

1. როდესაც ადამიანის დახმარება გვსურს, რათა ის თავის განცდებში გაერკვეს, ან თავისი პრობლემა გაგვიზიაროს, ჩვენ კონსულტანტის როლში ვართ და ეფექტური კომუნიკაციის ერთერთი მნიშვნელოვანი კომპონენტი ურთიერთობაში ჩვენი მონაწილეობის, დასწრების მაჩვენებლები იქნება. ჩვენი არავერბალური ქცევა მთლიანად უნდა გამოხატავდეს, რომ ჩვენ მხოლოდ მას ვუსმენთ, არა ვართ დაკავებული სხვა საქმით ან სხვა თემაზე ფიქრით. საყურადღებოა, რომ თუ ჩვენ იმაზე ვფიქრობთ, რა ვუპასუხოთ ამ ადამიანს, ესეც კი ხელს გვიშლის მის მოსმენაში. მთავარი კომპონენტი, რომლითაც ადამიანი ხვდება თუ რას ვაკეთებთ, ჩვენი თვალებია. სხვა თემაზე ფიქრის დროს, მზერა, როგორც წესი გადაინაცვლებს ხოლმე მისი თვალებიდან. ამ შემთხვევაში ჩვენი მონაწილეობა საუბარში, დასწრების ხარისხი სრულიად განსხვავებულია იმ შემთხვევისგან, როდესაც ჩვენ მხოლოდ მას ვუსმენთ, ვცდილობთ გავიგოთ მისი ემოციები და არ ვფიქრობთ მისი ფიქრების ინტერპრეტაციაზე, ანალიზსა და დიაგნოზზე. თუ მისი საუბრის დროს დავიწყებთ გაგონილის ჩვენეული კონცეფციის განვითარებას, ეს რათქმუნდა შეგვიშლის მოსმენასა და გაგებაში. ამდენად, ჩვენი რეალურად დასწრებისა (Attending) და მოსმენის პირველი მანიშნებელი ვიზუალური/თვალებით კონტაქტია.
2. შემდეგი კომპონენტი ჩვენი ხმის ტონი და საუბარში ჩართვის სიხშირეა, რაც ასევე გამოხატავს თუ რა დამოკიდებულება გვაქვს მოსაუბრის მიმართ.
3. მოსაუბრე გარკვეული თემით მოგვმართავს, რომელიც აინტერესებს ან აწუხებს. ეს თემა არ უნდა შეიცვალოს. ამდენად მნიშვნელობა აქვს თქვენს უნარს ვერბალური მხარდაჭერა გაუწიოთ სწორედ მის თემას.
4. შემდეგი კომპონენტი ყურადღების გამომხატველი და ბუნებრივი სხეულის ენაა. ადამიანი იგებს თქვენს დაინტერესებულობის შესახებ თუ მის პირდაპირ სხედხართ,

მცირედ მისკენ იხრებით და წამახალისებელ მოძრაობებს აკეთებთ, რათქმა უნდა ბუნებრივად.

ყველა ამ მოქმედებას ერთი მიზანი აქვს, შეამციროს თქვენი როგორც მსმენელის საუბრის დრო და მთხრობელს მისცეს შესაძლებლობა მოჰყვეს ამბავი მაქსიმალური კონკრეტულობით და რაც შეიძლება დეტალურად.

ადამიანის დახმარებისას ყველაზე მნიშვნელოვანი მისი ჩუმიად მოსმენა შეიძლება აღმოჩნდეს. დამწყები პროფესიონალისთვის სიჩუმე ხშირად ძნელი ასატანია. თუ თქვენ უხერხულობას გრძნობთ სიჩუმის გამო, უნდა შეხედოთ მოსაურეს, თუ ის კომფორტაბელურად გრძნობს თავს და განაგრძობს თავის პრობლემაზე ფიქრს, უნდა მისცეთ ამის შესაძლებლობა, არ გააწყვეტინოთ ფიქრი და შეუერთდეთ სიჩუმეს.

ხოლო თუ ის ისევე შეწუხებულია სიჩუმით, მის ბოლო ნათქვამზე უნდა გააკეთოთ ისეთი კომენტარი ან კითხვა დაუსვათ, რაც მას საკითხის უფრო ღრმა გააზრებაში დაეხმარება

როდესაც ვაანალიზებთ, ვაზუსტებთ და ვაფასებთ თუ რას გვეუბნებიან სხვები, ჩვენ უფრო მეტ დროს ვუთმობთ ჩვენს ფიქრებს, ვიდრე იმას, რასაც გვეუბნებიან. უფრო მეტიც, შეიძლება გავაწყვეტინოთ კიდევ სხვას საუბარი, რაც არღვევს ურთიერთობას. არარეფლექსიური მოსმენის მეთოდი დაინტერესებულობის შენარჩუნებისა და ყურადღების შენარჩუნების ხერხია საუბრის დროს.

არარეფლექსიური მოსმენა უმარტივესი ხერხია და წარმოადგენს თქვენს უნარს დაიცვას ყურადღებიანი სიჩუმე და არ ჩაერიოთ შენიშვნებით როდესაც სხვა საუბრობს.

ასეთ აღქმას პირობითად შეიძლება ეწოდოს პასიური მოსმენა, რადგან აქტიურ პროცესს წარმოადგენს, რომელიც ფიზიკურ და ფსიქოლოგიურ ყურადღებას მოითხოვს. არარეფლექსიური მოსმენა ხშირად ერთადერთი შესაძლებლობაა, თუ მოსაუბრე ემოციურია, აგზნებული ან უჭირს თავისი აზრების გადმოცემა, უნდა რომ უსმინოთ და არ აინტერესებს თქვენი შენიშვნები.

როდესაც სხვა პრობლემას გიზიარებთ, ამ დროს თქვენ წინაშე სამი ამოცანა დგას

- 1) გაიგოთ ტექსტი
- 2) უბიძგოთ საუბრის გაგრძელებისკენ
- 3) დაიმახსოვროთ ნათქვამი

მოსმენა აქტიური პროცესია და ის უნდა ეყრდნობოდეს მოსმენის სურვილს, ყურადღებას. მართლა კი ვუსმენთ ხშირად მაშინ, როდესაც არ გვინტერესებს მოსაუბრის განცდები ან დადლილი ვართ?

მოსმენის პროცესი პირობითად სამ დონედ შეიძლება დაიყოს. ამ დონეებს შორის მკაცრი საზღვრები არ არის

1. პირველი დონე - მოსმენა-თანაგანცდა. ამ დონეზე მსმენელი თავს იკავებს მსჯელობისგან, ცდილობს რა მაქსიმალურად და ხარვეზის გარეშე გაუგოს სხვა ადამიანს.

ეს დონე შემდეგი მახასიათებლების გამოირჩევა:

- აქ და ამჟამად არსებობის განცდა
- მოსაუბრის პატივისცემა და მასთან უშუალო კონტაქტი
- კონცენტრაცია მოსაუბრის ურთიერთობის თავისებურებებზე, მათ შორის სხეულის ენაზე
- მოსაუბრის გრძნობებისა და ფიქრების თანაგანცდა
- საკუთარი აზრებისა და ფიქრების იგნორირება, ყურადღება მხოლოდ მოსმენის პროცესზეა

ეს პროცესი ამასთან მოითხოვს მსმენელის მხრიდან სიტყვიერ და არავერბალურ დადასტურებას, რომ ის მართლა უსმენს.

მთავარი ამ პროცესში ბუნებრიობაა და მთელი “გულის-ყურით” მოსმენა.

2. მოსმენის განსხვავებული დონეა, როდესაც გვესმის სიტყვები, მაგრამ არ ვუსმენთ სინამდვილეში. ასეთ შემთხვევაში ხდება მოსაუბრის ემოციების იგნორირება. ასეთმა “მოსმენამ” შეიძლება სახიფათო ვერგაგებამდე მიგვიყვანოს, რადგან არასაკმარისია ჩვენი კონცენტრირება ნათქვამზე

3. ასევე განსხვავებული მოსმენის დონეა მოსმენა დროებითი გამორთვით. ამ დროს ადამიანი თან უსმენს და თან არ უსმენს, უფრო მეტად საკუთარ თავზეა კონცენტრირებული. მოსმენა ამ დროს პასიური პროცესია ნათქვამზე რეაქციის გარეშე. ამ დროს შეიძლება ჩვენ მხოლოდ ცალი ყურით ვისმენთ და ველოდებით მომენტს, რომ საუბარში ჩავერთოთ. ხშირად მსმენელი კარგავს საუბრის ხაზს, რადგა სხვა თემაზე დაფიქრდება ან ემზადება რა რჩევებისა ან კონფრონტაციისთვის, ფიქრობს რა თქვას თვითონ. ასეთ მსმენელს ცარიელი მზერა აქვს და უფრო დაინტერესებულია თვითონ ილაპარაკოს, ვიდრე მოუსმინოს ჩვენს ამოცანას წარმოადგენს - თუ გვსურს ეფექტური კომუნიკაცია გვექონდეს, გამოვიმუშავოთ Y მოსმენა პირველ დონეზე ნებისმიერ სიტუაციაში. თუ ადამიანი ნელა საუბრობს, ჩვენ ვიწყებთ მის მაგივრად წინადადებების დამთავრებას და შეიძლება მივაწეროთ ის, რაც არ უთქვია. ეს კი გაგებაში ხარვეზს იწვევს.

მოსმენის სირთულის გადალახვა სხვადასხვა ხერხით ანუ ტექნიკით არის შესაძლებელი

1. უმთავრესი ამოცანა მუდმივი ყურადღების კონცენტრაცია საუბრის შინაარსზე

2. მეორე მნიშვნელოვანი ტექნიკა მდგომარეობს მოსაუბრის რეპლიკის შემდეგ პაუზის გაკეთებაში. მსმენელის ყველაზე ხშირ შეცდომას წარმოადგენს კითხვების დასმა წარმოქმნილი უხერხული სიჩუმის დროს იმ მიზნით, რომ შეივსოს პაუზები. ეს კითხვები ხელს უშლის მოსაუბრეს განაგრძოს ის თემა, რაზეც ფიქრობს და აიძულებს წამოიწყოს მისთვის არაარსებითი თემა

მეორე ამოცანა არის მოსაუბრის წახალისება განაგრძოს საუბარი. თუ მოსაუბრე გრძნობს, რომ მას ყურადღებით უსმენენ, ის, როგორც წესი, განმტკიცდება საუბრის სურვილში და განაგრძობს თავის თხრობას

მოსაუბრის წახალისების შემდეგი ხერხი მდგომარეობს მინიმალურ წამახალისებელ რეპლიკებში, რომლებიც შეესაბამება მოსაუბრის იმწამიერ ნათქვამს : „მესმის“ „დიახ“

მართლა?“ და ა.შ. ეს რეპლიკები მსმენელს ეხმარება გამოიხატოს ინტერესი, წახალისება და გაგება. ისინი ბუნებრივი უნდა იყოს და გამოხატავს, რომ თქვენ ინტერესით უსმენთ და ეპატიჟებით განაგრძოს საუბარი მოსაუბრის არავერბალური გამოხატულების კომენტარები მოსაუბრე საზრისს გამოხატავს არა მხოლოდ სიტყვიერად, არამედ ხმის ტონით, მიმიკით, მოძრაობებით. ჩვენ შეგვიძლია გამოვხატოთ მზაობა მისი მოსმენისა თუ სიტყვიერად აღვწერთ მის არავერბალურ გზავნილებს - „თქვენ რაღაც გაწუხებთ“ „გიჭირთ დაწყება?“

ამ ტექნიკების არასწორმა გამოყენებამ შეიძლება გარკვეული დაბრკოლება შეუქმნას ურთიერთობას. ყველაზე ხშირად ორი სახის შეცდომა გვხვდება:

პირველი შეცდომა იმაში მდგომარეობს, რომ მსმენელი ცდილობს ყურადღების იმიტაციას, ხშირად არაბუნებრივად უღიმის მოსაუბრეს, თავს აქნევს დათანხმების ნიშნად, ამბობს წამახალისებელ რეპლიკებს უადგილოდ, მაგრამ არ ერთვება მთლიანად მოსაუბრის მონათხრობის საზრისში. ყურადღების ზედმეტად იმიტაცია უშლის მოსმენასაც და გაგებასაც. მოსაუბრე გრძნობს იმიტაციას და კარგავს ნდობას მსმენელის მიმართ.

მეორე შეცდომა მდგომარეობს ისეთ რეპლიკებში, რომელიც მოსაუბრემ შეიძლება გაიგოს როგორც იძულება ან არდათანხმება, რაც ხელს შეუშლის ურთიერთობას:

„რატომ?“ დაუჯერებელია!“ „რატომ არ განაგრძობთ მოყოლას?“

მოსმენილის დამახსოვრება

მოსმენილის დამახსოვრება და მისი საჭირო დროს გამოყენება აუცილებელია.

ინფორმაცია მაშინ დამახსოვრდება ეფექტურად თუ ადამიანს განზრახული აქვს მისი დამახსოვრება. აქ სასურველია გამოყენებული იქნეს სამი ტექნიკა:

1. მასალის დამახსოვრებაზე გონებაში შინაგანი ბრძანების გაცემა
2. დასამახსოვრებელის გამეორება ჩვენთვის გონებაში
3. საკვანძო იდეების გამეორება მოსაუბრისთვის შეჯამების დროს

არარეფლექსიური მოსმენა სასარგებლოა შემდეგ სიტუაციებში:

1. მოსაუბრეს ძალიან სურს გამოხატოს დამოკიდებულება ან თავისი თვალსაზრისი მტკივნეულ თემებზე. საუბრის დასაწყისში არარეფლექსიური მოსმენა აძლევს მოსაუბრეს სრული გამოხატვის საშუალებას.
2. არარეფლექსიური მოსმენა სასარგებლოა იმის გასარკვევად რა დგას საჩივრის ან წინადადების უკან, როდესაც ადამიანი თავს იმტვრევს რაიმე პრობლემის გადაწყვეტაზე ან თავს ნაწყენად გრძნობს, განიცდის დამცირებას, შიშს, რისხვას, ტკივილს. ასეთ დროს კარგია მივცეთ გამოთქმის საშუალება, სრულად რომ გამოხატოს ნებისმიერი გრძნობა, ისე რომ თითქმის არ ჩავერიოთ მის მეტყველებაში.
3. ინტერვიუს ჩატარების დროს არარეფლექსიური მოსმენა უმნიშვნელოვანესი ინსტრუმენტია, მაგალითად, სამუშაოზე მიღებისას
4. არარეფლექსიური მოსმენა სასარგებლოა კომერციული მოლაპარაკების დროს, გაყიდვების დროს და მომსახურებისას, როდესაც უნდა გაირკვეს კლიენტის მოთხოვნები

5. არარეფლექსიური მოსმენა განსაკუთრებით სასარგებლოა ხელმძღვანელისთვის თანამშრომლებთან საუბრისას, რადგან მათთან ურთიერთობა ხშირად ცალმხრივია. კვლევა აჩვენებს, რომ შრომის პროდუქტიულობა მაღალია იქ, სადაც უფროსი ყურადღებას იჩენს თანამშრომლებისადმი.

თემა 4. რეფლექსიური მოსმენა

ურთიერთობის დროს მსმენელის მიერ დეკოდირებული საზრისი უმეტესად ზუსტად არ შეესაბამება მოსაუბრის მისრ ჩადებულ საზრისს. ერთ კვლევაში გამოვლინდა დიდი შეუსაბამობა იმას შორის რას გულისხმობდნენ ექიმები პაციენტებთან საუბრისას და რა დასკვნა გამოიტანეს პაციენტებმა. ექიმის სიტყვები „თქვენ თითქმის არ გეტკინებათ“ გაიგეს საკმაოდ ფართოდ დაწყებული მწვავე ტკივილიდან მცირე შეწუხებამდე. პაციენტების 22-მა პროცენტმა თქვა, რომ მისთვის ეს სიტყვები ნიშნავდა „ძლიერ ტკივილს“. მეტიც, ფრაზა “მაღე სახლში გაგწერენ“ ნახევარი ექიმებისთვის და პაციენტებისთვის ნიშნავდა 2-3 დღეს, როდესაც სხვებმა გაიგეს როგორც „ხვალ“, ასეთ პაციენტთა რიცხვი სამჯერ მეტი აღმოჩნდა პაციენტებში, ვიდრე ექიმებში.

დასკვნა ასეთი იყო: იმისათვის რომ ადამიანებმა სწორედ გაიგონ, საჭიროა აქტიურად გადაამუშაონ სხვისი ნათქვამი, ასეთ მოსმენას უწოდებენ რეფლექსიურ მოსმენას. რეფლექსიური მოსმენა მსმენელის უკუკავშირსაც წარმოადგენს. მსმენელი არა მარტო ყურადღებით უსმენს, არამედ ატყობინებს კიდევ, თუ როგორ გაუგო მას. მოსაუბრე აფასებს ამ გაგებას და და აზუსტებს მონათხრობს.

რეფლექსიური მოსმენის დროს ჩვენ ვატყობინებთ მოსაუბრეს, თუ რა გავიგეთ, ამასთან ვამოწმებთ ჩვენ თავს, ზუსტად გავიგეთ თუ არა ის საზრისი, რას მოსაუბრემ ნათქვამში ჩადო. ჩვენ მუდმივად ვახდენთ ჩვენს მიერ გაგებულის კორექტირებას დაზუსტებულის მიხედვით.

სწორად გაგების სირთულეს რამდენიმე ფაქტორი განაპირობებს:

1. ბევრი სიტყვა მრავალაზროვანია
2. საუბრის დროს ჩვენ ვარჩევთ ისეთ სიტყვებს, რათა დავიცვათ ეთიკის ნორმები, გავაზვიადებთ ან შევამცირებთ ხოლმე უხერხულ მომენტებს,
3. საკუთარი თავის ღია გამოხატვა საკმაოდ მძიმე და რთულია. ადამიანი ასეთ დროს შორიდან იწყებს, მოსინჯავს თუ რა აღიქმება კრიტიკულად და იწვევს შეფასებას. მხოლოდ მაშინ, როდესაც ის უსაფრთხოდ გრძნობს თავს, გადადის მნიშვნელოვან საკითხებზე, ამიტომ დემონსტრაცია იმისი, რომ თქვენ გესმით მისი, ეხმარება არსებითზე სწრაფ გადასვლაში
4. ხშირად საუბარი ძალიან სუბიექტურ საზრისებს მოიცავს, რაც განმარტების გარეშე მწელი გასაგებია.

ყოველივე ეს რეფლექსიური მოსმენის აუცილებლობაზე მეტყველებს, რათა ყველა მნიშვნელოვანი მომენტი კარგად იყოს გაგებული. გაგების გადამოწმებისას ჩვენ ამავე დროს ვატყობინებთ მოსაუბრეს, რომ ჩვენთვის მნიშვნელოვანია რომ

მას ვუსმენთ. ამითი კი აქტიურად ვუბიძგებთ განაგრძოს საუბარი. ჩვენ ვატყობინებთ მას „მე ვიღებ თქვენ ნათქვამს, მინდა გავიგო თქვენი გამოცდილება , გრძნობები და მოთხოვნები“

ადამიანს ყოველთვის სიამოვნებს, როდესაც მას მართლა უგებენ. ჩვენ გვაქვს სიმპათია იმ ადამიანის მიმართ, ვინც შეფასების გარეშე გვისმენს.

დამხმარე პროფესიების მქონე ადამიანები ხშირად იყენებენ რეფლექსიურ მოსმენას, რათა დაეხმარონ ადამიანებს გამოხატონ თავისი გრძნობები და პრობლემები.

საუბრის დროს ადამიანი, ცდილობს რა სხვას გასაგებად მოუყვეს პრობლემა სხვას, თვითონ უკეთესად ანალოზებს მას, ვიდრე მოყოლამდე რეფლექსიური მოსმენა სამი ამოცანის გადაწყვეტას ისახავს მიზნად:

1. მოსაუბრის ნათქვამის გაგების შემოწმება
2. მოსაუბრის მეტყველების თავისუფალი, სპონტანური ხასიათის წახალისება და არა საუბრის თემის მართვა, დახმარება „ალაპარაკებაში“
3. აგრძნობინოს მოსაუბრეს თავისი დაინტერესება

რეფლექსიური მოსმენის ტექნიკები

1. ვერგაგება და დაზუსტების მოთხოვნა

პირველი ტექნიკა მდგომარეობს , იმაში, რომ თუ გიჭირთ სხვისი ნათქვამის საზრისის გაგება, პირდაპირ გულახდილად უთხრათ ეს. ბევრ ადამიანს რცხვენია ამის აღიარება. „მე ვერ ვხვდები, რას გულისხმობთ, მაგრამ მინდა გავიგო და თუ შეიძლება ეს შემთხვევა დეტალურად რომ მომიყვეთ.

2. სარკისებური არეკვლა (ექლ)

მოსაუბრის სიტყვების ან ფრაზების გამეორება. განსაკუთრებით კი იმ ფრაზების, რომელიც მოსაუბრისთვის მნიშვნელოვანია და თან ახლავს მკვეთრად გამოხატული ემოციები. მონოლოგის ყოველი ფრაგმენტიდან მსმენელი იმეორებს იმას, რაც ცენტრალურ იდეად მიაჩნია, საკვანძო სიტყვების გამეორება აუცილებელია დამახინჯებისა და ინტერპრეტაციის გარეშე მოსაუბრისათვის მნიშვნელობის შესაბამისად და არა ჩვენი მოსაზრებებისა და ვარაუდების დასადასტურებლად. ასეთი სარკისებული გამეორება ხშირად არ უნდა გამოვიყენოთ, რადგან მოსაუბრეს არ შეექმნას შთაბეჭდილება, რომ მას ავტომატურად უმეორებენ ნათქვამს ან დასცინიან. ბოლო სიტყვების გამეორება მაშინ არის ეფექტური, როდესაც იგრძნობა, რომ მოსაუბრე ფიქრს განაგრძობს და ასეთი გამეორება ეხმარება მას განაგრძოს თავისი სამყაროს კვლევა.

პარაფრაზი

პარაფრაზი ნიშნავს იგივე აზრის სხვა სიტყვებით გამოხატვას. მისი მიზანი ნათქვამის სწორად გაგების შემოწმებაა. პარაფრაზირება მაშინაც კი აუცილებელია, როდესაც მოსაუბრის ნათქვამი ჩვენ ადვილად გასაგებად მიგვაჩნია.

ჩვენ შეგვიძლია ასე დავიწყოთ:

- როგორც გავიგე, თქვენ თვლით რომ...
- თქვენის აზრით ...

პარაფრაზირების დროს უნდა ავირჩიოთ ნათქვამის მთავარი მომენტები. პარაფრაზის გამოყენებისას მსმენელი ახდენს კონცენტრაციას საზრისზე და იდეებზე და არა მოსაუბრის გრძნობებზე. განსხვავებით ექოსგან ხდება საზრისის სხვა სიტყვებით გადმოცემა, მისი დანიშნულება იმაშია, რომ შევამოწმოთ ჩვენს მიერ მოსაუბრის გაგება.

რეზიუმირება

მონათხრობის მნიშვნელოვანი ნაწილის ან მთლიანად ნათქვამის შეჯამებას წარმოადგენს.

ეს ტექნიკა საუბრის ფრაგმენტებს ერთ საზრისულ მთლიანობაში აერთიანებს. ის მსმენელს აძლევს დარწმუნებულობას მოსაუბრის ნათქვამის სწორად აღქმაში და მოსაუბრეს ატყობინებს თუ რამდენად სწორად სწორად მოახდინა თავისი აზრების გადმოცემა.

შეიძლება ასე დავიწყოთ:

- მე ყურადღებით მოვისმინეთ. ნება მიბოძეთ შევამოწმო სწორად თუ გაგიგეთ
- რომ შევაჯამოთ, ..
- თქვენი მონათხრობიდან მე ასეთი დასკვნები გამოვიტანე ..

შეჯამების მიზნებში ისიც მოიაზრება, რომ მოსაუბრემ განაგრძოს მისთვის მნიშვნელოვანი თემის გააზრება და არ შეიცვალოს თემა. კონსულტანტი მიჰყვება ამ თემას და არ ცვლის მას.

შეჯამება ეფექტურია მაშინაც თუ მოსაუბრე „წრეზე დადის“ და უბრუნდება ნათქვამს. რეზიუმირება ეფექტურია კონფლიქტების რეგულირების დროს, პრეტენზიების განხილვისას და ყველა სიტუაციაში, სადაც რაიმე პრობლემის გადაჭრა აუცილებელია

დაზუსტება, განმარტება

თუ წინა ტექნიკები არ იძლევა ნათელ გაგებას, მსმენელმა შეიძლება ძნელად გასაგები ადგილის დეტალური აღწერა, ფართოდ აღწერა ან მაგალითების მოყვანა ითხოვოს:

- რას გულისხმობთ?
- შეგიძლათ უფრო დეტალურად აღწეროთ

ასეთმა თხოვნამ შეიძლება წინა თემასთანაც დააბრუნოს მოსაუბრე. დაზუსტება შეიძლება მიზნად ისახავდეს მონათხრობში ლოგიკური წანააღმდეგობების დაძლევას: თქვენ აღნიშნეთ ერთის მხრივ, რომ ..., მეორეს მხრივ ... ან ახლა ამბობთ, რომ ... ხომ არ არის აქ წინააღმდეგობა?“

ინტერვიუს მთავარი მიზანი მოსაუბრის დახმარებაა, რომ მაქსიმალურად გამოხატოს ის, რისი თქმაც უნდა.

დაზუსტება მაშინაც შეიძლება გამოვიყენოთ, რომ თემა შეიცვალოს ისე, რომ გაგრძელდეს მოსაუბრისთვის სასურველი თემა:

- მე მგონია თქვენ გსურთ, ისაუბროთ ამ თემაზე

ეს ხერხი მაშინაც შეიძლება სიფრთხილით გამოვიყენოთ, როდესაც მოსაუბრეს უნდა რაღაცის მოყოლა, გაკვრით ახსენებს ამ თემას, მაგრამ შემდეგ გადაინაცვლებს და ისევ ზოგად თემებს უბრუნდება.

მნიშვნელოვანია ორი პრინციპის დაცვა

1. თემას ირჩევს მოსაუბრე, კონსულტანტი მიჰყვება მას და ახდენს საუბრის გაგრძელების სტიმულირებას, ეხმარება რა ერთმნიშვნელოვნად გასაგები გამონათქვამების ჩამოყალიბებაში
2. სანამ ამოწურული არ არის უფრო სუსტი საშუალება, არ არის რეკომენდებული უფრო ძლიერი სტიმულის გამოყენება

რეფლექსიური მოსმენის ტექნიკები დასაწყისში მოუხერხებელი და ხელოვნური ჩანს, მაგრამ გამოცდილების მიღების შემდეგ უფრო მარტივი და ბუნებრივი ხდება

რეკომენდაციები თერაპიული დიალოგისათვის

Bendix T. Anxious patient: The Therapeutic dialogue in Clinical Practice. 1982, Churchill, NewYork
თერაპიული დიალოგის 7 წესი

1. მოსმენა
2. მოსაუბრის სიტყვების გამეორება და შეჯამება
3. ნუ შეგეშინდებათ პაუზების, თუ არ იცით რა თქვათ, ჩუმი იყავით
4. პაუზის შეწყვეტის მხოლოდ ერთი გზა კითხვაა „რაზე ფიქრობთ ეხლა?“
5. საუბარი უპირატესად კითხვების დასმის ხასიათს არ უნდა ატარებდეს. ნაკლებად დასვით კითხვები
6. არ მისცეთ რჩევა
7. დასვით კითხვები „სად“ და „როდის“ ნაცვლად კითხვებისა „რატომ“ და „როგორ“

7 მცდარი ფიქრი, რომელიც ხელს გვიშლის თერაპიული დიალოგის წარმართვაში

1. რა გადაწყვეტა აქვს მოსაუბრის პრობლემას, რა დიაგნოზი აქვს მოსაუბრეს?
2. რა ვთქვა, როდესაც მოსაუბრე დაამთავრებს წინადადებას?
3. ჩემი კონტაქტი მოსაუბრესთან საკმარისად კარგია თუ არა?
4. საკმარისად ჭკვიანი ვარ იმისთვის, რომ მას დავეხმარო?
5. სახიფათო ხომ არ იქნება ეს მისთვის ზემოთ აღნიშნული პრინციპები?
6. სახიფათოა თუ არა ჩემთვის ასეთი საუბრები?
7. ფიქრი იმის შესახებ, რომ აიცილო ზემოთ აღნიშნული ფიქრები

თემა 5. შეკითხვის ტიპები ფსიქოლოგიური დახმარების დროს

როდესაც ადამიანს სურს რაიმე გაგვიზიაროს ან პრობლემის გადაჭრაში ჩვენი თანდგომა სურს, ეფექტური დახმარება მდგომარეობს იმაში, რომ მან აქტიური პოზიცია დაიკავოს, ირწმუნოს თავისი ძალები და თვითონ იპოვოს გამოსავალი. თუ იგი ეფექტურად იკვლევს თავის სამყაროს, კითხვების დასმა არც არის საჭირო, რადგან კითხვები შეაფერხებს ამ პროცესს.

ხშირად ასეთ დროს ჩვენ გამოცდილებიდან ან ნასწავლიდან გამომდინარე მოსაუბრის პირველივე სიტყვებიდან უკვე გამოზადებული გვაქვს ჩვენი კონცეფცია, თუ როგორ უნდა იქცეოდეს ადამიანი ასეთ სიტუაციაში, ამის გამო რამდენიმე კითხვის დავუსვამთ ზრდილობისთვის და შემდეგ გამოზადებულ რჩევასაც მივაწოდებთ ხოლმე. ფსიქოლოგიური დახმარების აღმოჩენის დროს კითხვების ზედმეტად დასმა ხელს უშლის მოსაუბრის მიერ საკუთარი პრობლემის გააზრების პროცესს. ხშირად ჩვენ კითხვების მთელ სერიას დავუსვამთ ხოლმე ადამიანს, რაც მასში იწვევს განწყობას, რომ ასეთ კითხვებს პასუხიც უნდა მოჰყვეს. განსაკუთრებით კი მაშინ, როდესაც კითხვები ისეთი ხასიათისაა, რომ მხოლოდ ს ერთმნიშვნელოვანი პასუხები ან „კი“ ან „არა“ მოჰყვება, მოსაუბრე კიდევ უფრო პასიური ხდება.

კითხვები შეიძლება დაიყოს დახურულ და ღია კითხვებად. დახურული კითხვები სწორედ ასეთ მარტივ და ერთმნიშვნელოვან პასუხს ითხოვს (დიახ, არა, არ მინდა და ა.შ.) განსხვავებით ღია კითხვისგან „რა მოხდა შემდეგ?“.

საუბრის უპირატესად კითხვების დასმისა და პასუხების გაცემის რეჟიმში გადაყვანა უმჯობესია თავიდან ავირიდოთ, რადგან ასეთი ურთიერთობის სტილი არაეფექტურია სამი მიზეზის გამო: პირველი. კითხვა პასუხი გულისხმობს, რომ თქვენ როგორც კონსულტანტი, მეტი ძალაუფლების ცოდნის მქონე ხართ, ხოლო თქვენი კლიენტი სუსტი და არაკომპეტენტურია

მეორე, ეს სქემა გულისხმობს, რომ კითხვებზე პასუხები საკმარისი იქნება, რათა თქვენ როგორც კონსულტანტმა უპასუხოთ, რა უნდა გაკეთდეს, რომ პრობლემა გადაწყდეს.

მესამე, შეკითხვა ფაქტიურად მითითებაა თუ რაზე უნდა ისაუბროს კლიენტმა. ამითი კი ირღვევა მისი ემოციური ფუნქციონის ბუნებრივი თანმიმდევრობა.

რატომ გვიჩნდება კითხვის დასმის სურვილი? პირველ რიგში, ეს ჩვენი ცნობისმოყვარეობით არის განსაზღვრული, მეორე რიგში, ჩვენ ვფიქრობთ, რომ მოსაუბრე ჩვენგან ელოდება ამას. მთავარი კი ის არის, რომ უმეტესად ჩვენ არ ვიცით, რა გავაკეთოთ. ჩვენ გვგონია, რომ კითხვების დასმა უფრო ადვილია, ვიდრე მისი ემოციებისა და განცდების სარკისებური არეკვლა. მაგრამ არ გვესმის, რომ კითხვების დასმით ჩვენ იძულებული ვხდებით ახალახალი კითხვები მოვიგონოთ. კითხვების დასმა უმეტესად ჩვენი შფოთვის შემცირების გზაა და არა მისი დახმარების.

ზოგადი რეკომენდაციები კი ასეთია ფსიქოლოგიური დახმარებისას კითხვების გამოყენებისთვის

1. თუ კითხვა მხოლოდ თქვენს ცნობისმოყვარეობის დაკმაყოფილებას ისახავს მიზნად, არ დასვათ იგი
2. თუ თქვენ გეჩვენებათ, რომ გადაწყვეტილების მისაღებად არ გყოფნით ინფორმაცია დაფიქრდით თქვენგან მოითხოვება თუ არა გადაწყვეტილების მიღება
3. თუ თქვენ გსურთ შეამოწმოთ სწორედ გაუგეთ თუ არა მოსაუბრეს გამოიყენეთ „ექოს“ მეთოდი ან პარაფრაზირება.
4. არ დააჩქაროთ საუბრის პროცესი. თუ თქვენ აძლევთ კითხვას, ის უშუალო კავშირში უნდა იყოს იმასთან, რაც უკვე თქვა ადრე თქვენმა მოსაუბრემ. კითხვები არ უნდა ეხებოდეს თემას რომელიც მოსაუბრეს არ უხსენებია.
5. ღია კითხვები უკეთესია ვიდრე დახურული

განსაკუთრებით შემაფერხებელია შეკითხვა „რატომ?“, მართალია ეს კითხვა ღია ხასიათისაა, მაგრამ ეს კითხვა ფარულ უარყოფით შეფასებას შეიცავს. ასევე არ უნდა შეიცავდეს ისეთ ლექსიკას ან ტერმინებს, რომელიც უცხო შეიძლება იყოს მოსაუბრისთვის. ვთქვათ, მოსაუბრეს არ უხსენებია გაბრაზება, ჩვენ კი შეკითხვას ამის შესახებ ვუსვავთ „რა სიტუაციებში ბრაზდებით?“

დახურული კითხვები ხშირია დამწყებ პროფესიონალებთან. რადგან ასეთი კითხვები მოკლე და შეზღუდულ პასუხს მოითხოვს, ის არ განაწყოებს მოსაუბრეს თემის სრული გამოკვლევისადმი, იწვევს ზეწოლის, შემოწმების, გამოცდის, დაკითხვის განცდას და არ ქმნის ნდობას ურთიერთობაში. შეიძლება ნიშნავდეს მოსაუბრისთვის რომ თქვენ მეტი ინფორმაცია არც გჭირდებათ. ზედიზედ დასმული დახურული კითხვა იწვევს მოსაუბრეში მის საუბრის შემცირებას. ასეთი კითხვების დასმა ნიშნავს, რომ მათი დამსმელი ადამიანი მართავს საუბარს და იმყოფება დირექტიულ პოზიციაში. შედეგად საუბარი იქითკენ გადაიხრება, რაც მნიშვნელოვანი არის მოსაუბრისთვის, არამედ კითხვების ავტორისთვის. ერთმნიშვნელოვან პასუხებს მოითხოვს პირდაპირი კითხვებიც. მაგალითად „რამდენჯერ ეკამათეთ თქვენს მეგობარს ბოლო კვირაში?“ რაც ასევე უქმნის მოსაუბრეს პასიურობის განწყობას, რადგან საუბარი კითხვა პასუხის რეჟიმშია გადადის. თუ თქვენ ასეთ პირდაპირ კითხვას აძლევთ პრობლემის მქონე ადამიანს, უნდა დაფიქრდეთ, ხომ არ შეწყვიტეთ მისი საუბრის მიმართულება და თუ ასე მოხდა, უმჯობესია, აღადგინოთ მისი მიმართულება. შეგიძლიათ შეახსენოთ მოსაუბრეს, თუ რაზე საუბრობდა, სანამ კითხვა დაუსვით.

თუ მოსაუბრე ღია კითხვას მხოლოდ ერთი სიტყვით პასუხობს, თქვენ შეგიძლიათ გაამხნევოთ ის და უთხრათ „მომიყევით მეტი ამის შესახებ“

ასევე არაეფექტურია ერთდროულად რამდენიმე კითხვის დასმა, ასეთ დროს მოსაუბრე იბნევა და უმეტესად მხოლოდ ერთ კითხვას პასუხობს. მაგალითად კითხვა „ძნელია არა ერთდროულად მუშაობა და სწავლა და რას ფიქრობს შენი ოჯახი ამის შესახებ?“ რამდენიმე შეკითხვას შეიცავს.

ღია კითხვები ნაკლებად გულისხმობს პასუხების გამზადებულ ვარიანტებს. თუ ჩვენ გვსურს გავუგოთ მოსაუბრეს, კითხვები ღია ხასიათის უნდა იყოს და ხელს უწყობდეს საუბრის გაგრძელებას. თქვენი როგორც კონსულტანტის ამოცანა იმაში მდგომარეობს, რომ დარჩეთ საუბრისას „პასიურ“ როლში, წამყვანი თქვენი მოსაუბრე იყოს და თქვენ ერთგვარად ერთი ნაბიჯით უკან უნდა მიჰყვებოდეთ მას.

აქტიური მოსმენის დროს შეკითხვები თემის გაღრმავებისათვის შეიძლება იყოს. ასეთია გამაფართოებელი შეკითხვა - „ხომ არ გსურთ რაიმე დაამატოთ?“

ან დამაკონკრეტებელი შეკითხვა „ თქვენ ამბობდით, რომ რაღაც შეგემთხვათ, რაც გიშლით ურთიერთობაში. რა გადაგხდათ თავს?“

ასევე შესაძლებელია კონფრონტაციული შეკითხვის გამოყენება „ მე შეიძლება სწორად ვერ გავიგე. ერთის მხრივ ამბობთ, რომ არ გინდოდათ სტუმრად წასვლა, მეორეს მხრივ კი ამბობთ, რომ გეწყინათ რომ არ დაგპატიჯეს, ხომ არ არის აქ წინააღმდეგობა?“

დამაზუსტებელი შეკითხვები ცალკე კატეგორიაა, მათი თავისებურება იმაშია რომ ასეთი შეკითხვები არა მარტო ეხმარება კონსულტანტს უკეთ გაიგოს, რა აწუხებს მოსაუბრეს, არამედ თვითონ მოსაუბრე უკეთ იგებს საკუთარ აზრს და მის გამონათქვამთა საზრისს. ასეთი შეკითხვები განსაკუთრებით მაშინ არის მნიშვნელოვანი, როდესაც მოსაუბრე ახდენს გარკვეული თემების იგნორირებას, უსაფუძვლო განზოგადებას ან დამახინჯებას. ჩვენი მიზანი უნდა იყოს კითხვების სახით დავაზუსტოთ ეს მომენტები. თუ ჩვენ ვხედავთ, რომ იგი თავისი გამოცდილების გარკვეულ ნაწილის იგნორირებას ახდენს. მაგალითად ამბობს რომ არ სჯერა ადამიანების, შეიძლება ვკითხოთ, თუ რა უშლის ხელს სჯეროდეს ადამიანების, ან ამბობს ზოგადად, რომ მას უარყოფენ, შეიძლება ვკითხოთ თუ რაში გამოიხატება ეს უარყოფა.

ხშირად მოსაუბრე გააზვიადებს გარკვეულ სიტუაციებს ასეთი მსჯელობით „ მე არასოდეს არ გამომდის არაფერი სწორად და კარგად“, შეიძლება ვკითხოთ „ იყო თუ არა შემთხვევა, როდესაც რაიმე სწორად გააკეთეთ“. ან იყენებს სიტყვებს „უნდა“, „ვალდებულია“, „არ შეიძლება“, რითიც აზვიადებს რაიმე მოქმედების გარდაუვალობას.

თუ ჩვენ გვჭირდება გარკვეული ინფორმაცია მოსაუბრისგან მისი სოციალური ან დემოგრაფიული მონაცემების შესახებ, უმჯობესია ის კონსულტაციის დაწყებამდე ან ბოლოში მოვიპოვოთ კითხვების დასმით, როდესაც მასთან ურთიერთობა უკვე გაუმჯობესებული იქნება. თუ ეს შეკითხვები კონსულტაციამდე დაუსვით, უმჯობესია მოსაუბრეს აგრძნობინოთ, რომ რეალური კონსულტაცია ამ კითხვების შემდეგ ახლა დაიწყება, გადადოთ გვერდზე ბლოკნოტი და კალმისტარი და თქვენი ხმის ტონით აჩვენოთ რომ მთელი გულისყურით მოსმენისკენ მზად ხართ.

რეკომენდაციები თერაპიული დიალოგისათვის

Bendix T. Anxious patient: The Therapeutic dialogue in Clinical Practice. 1982, Churchill, New York

თერაპიული დიალოგის 7 წესი

1. მოსმენა
2. მოსაუბრის სიტყვების გამეორება და შეჯამება
3. ნუ შეგეშინდებათ პაუზების, თუ არ იცით რა თქვით, ჩუმი იყავით
4. პაუზის შეწყვეტის მხოლოდ ერთი გზა კითხვაა „რაზე ფიქრობთ ეხლა?“
5. საუბარი უპირატესად კითხვების დასმის ხასიათს არ უნდა ატარებდეს. ნაკლებად დასვით კითხვები
6. არ მისცეთ რჩევა
7. დასვით კითხვები „სად“ და „როდის“ ნაცვლად კითხვებისა „რატომ“ და „როგორ“

7 მცდარი ფიქრი, რომელიც ხელს გვიშლის თერაპიული დიალოგის წარმართვაში

1. რა გადაწყვეტა აქვს მოსაუბრის პრობლემას, რა დიაგნოზი აქვს მოსაუბრეს?
2. რა ვთქვა, როდესაც მოსაუბრე დაამთავრებს წინადადებას?
3. ჩემი კონტაქტი მოსაუბრესთან საკმარისად კარგია თუ არა?
4. საკმარისად ჭკვიანი ვარ იმისთვის, რომ მას დავეხმარო?
5. სახიფათო ხომ არ იქნება ეს მისთვის ზემოთ აღნიშნული პრინციპები?
6. სახიფათოა თუ არა ჩემთვის ასეთი საუბრები?
7. ფიქრი იმის შესახებ, რომ აიცილო ზემოთ აღნიშნული ფიქრები

თემა 6. ემპათიური მოსმენა

ფსიქოლოგიური დახმარება ეფექტურია, თუ მოსაუბრე იღებს ინფორმაციას კონსულტანტისგან ემპათიური გაგების შესახებ. ემპათია ნიშნავს სამყაროს სხვა ადამიანის თვალებით დანახვას, მისი გრძნობებით განცდას და იმ საზრისის წვდომას, რასაც ანიჭებს ეს ადამიანი ამა თუ იმ მოვლენას.

ემპათია პრაქტიკულად სხვა ადამიანისადმი მიდგომის გარკვეული მსოფლმხედველობაა, განწყობაა, რაც გულისხმობს ამ ადამიანის ემოციებისა და გრძნობების შთაგრძნობას და ამ საზრისის გაზიარებას პარტნიორისთვის. კონსულტანტმა მოსაუბრის სიტყვებში უნდა განსაზღვროს იმ განცდის საზრისი მოცემულ მომენტში და მიაწოდოს მას, რათა დაეხმაროს ამ საზრისზე კონცენტრაციასა და უფრო ღრმად გააზრებაში.

ემპათიის დემონსტრირება ხდება 1)ემოციებისა და 2)საზრისის რეფლექსირებით. ემპათიის გამოხატვა შესაძლებელია მხოლოდ მაშინ, თუ თქვენ მართლა უსმენთ სხვა ადამიანებს და ცდილობთ, რომ გაუგოთ მათ. სამწუხაროდ, ჩვენ იშვიათად ვუსმენთ სხვა მთლიანად და კიდევ უფრო იშვიათად გამოვხატავთ იმის გაგებას, რაც მოვისმინეთ.

ემოციების რეფლექსია

პრაქტიკოსი ემოციების რეფლექსიის დროს ატყობინებს კლიენტს თუ როგორ ესმის მისი გრძნობები. ემოციური რეფლექსირება განსხვავებულია მეგობრის რეაქციისგან. თუ მეგობარი ამბობს „ მე ვიცი, რას გრძნობ ამ შემთხვევის გამო“, პრაქტიკოსი ამბობს „შენ გრძნობ სევდას“. გრძნობების რეფლექსია გულისხმობს უნარს ჩაწვდეს კლიენტის გრძნობებს და ამასთან ერთად მიაწოდოს ინფორმაცია ამ გრძნობებს გაგების შესახებ უკან მოსაუბრეს. „მე მესმის შენ რას გრძნობ“ არ არის საკმარისი, რადგან არ არის დაზუსტება, რა გესმით კონკრეტულად. ემპათიური პასუხი არ გულისხმობს დათანხმებას ან მოსაუბრის სიტყვების უარყოფას.

გრძნობების რეფლექსიის შემდეგ პრაქტიკოსი ეკითხება „სწორედ გაგიგეთ?“. გაგების გამოხატვა და მოსაუბრის გრძნობების მიღება, შეწყნარება ეხმარება მოსაუბრეს უფრო ღრმა გრძნობების კვლევა მოახდინოს. ემპათიის გამოხატვა გაამხნევეს მოსაუბრეს, მეტი ღიაობისკენ უბიძგებს მას და ნდობისკენ.

ემოციის რეფლექსია ნიშნავს:

- 1) ემოციების ხაზგასმით მოსაუბრის მიერ ნათქვამის გამეორებას ან პარაფრაზირებას
- 2) პრაქტიკოსმა შეიძლება გარკვეული დასკვნა გააკეთოს ემოციების შესახებ კლიენტის არავერბალური ქცევებიდან ან ნათქვამის შინაარსიდან.

ხაზგასმა შეიძლება იყოს ემოციაზე ან ასევე ემოციის მიზეზზე - „თქვენ გაღიზიანებული ხართ, რადგან ლექტორმა ვერ აღიქვა სრულად თქვენს მიერ შესრულებული სამუშაო“.

შინაარსობრივი რეფლექსია შეიძლება აგებული იყოს შემდეგი პრინციპების მიხედვით: 1.ქრონოლოგიური, 2.მნიშვნელობის მიხედვით, 3.მიზეზ-შედეგობრივი

რეფლექსიის მაგალითები:

- შინაარსობრივი რეფლექსია - თქვენ ამბობთ, რომ ...
- ემოციური რეფლექსია - თქვენ გრძნობთ იმედგაცრუებას
- საზრისული რეფლექსია - თქვენ გრძნობთ იმედგაცრუებას, რადგან თქვენ ყოველთვის მოვლენების გარეთ რჩებით

ემპათია - ემოციებისა და საზრისის რეფლექსია ყველაზე მნიშვნელოვანია ფსიქოლოგიური დახმარების დროს. ემოციების რეფლექსია ხელს უწყობს ემოციურ კათარზისს და კლიენტის მიერ მისი ემოციების მიღებას, რაც მას ძალას ანიჭებს კიდევ უფრო სიღრმისეული და მნიშვნელოვანი საკითხებისა კვლევისა და გაცნობიერებისათვის. ასეთი რეფლექსია ეხმარება კლიენტებს მოახდინონ გრძნობების იდენტიფიკაცია და განცდა სიღრმისეულ დონეზე.

ემპათიური მოსმენის რამდენიმე წესი:

1. ემპათიური მოსმენა მოითხოვს გარკვეულ განწყობის შემუშავებას, თქვენ უნდა დაივიწყოთ თქვენი პრობლემები, განთავისუფლდეთ საკუთარი განცდებისგან, და მოსაუბრის შესახებ წინასწარი მზა განწყობებისგან. მხოლოდ ამ შემთხვევაში თქვენ ჩასწვდებით იმას, რასაც გრძნობს თქვენი მოსაუბრე, მის ემოციებს
2. პარტნიორის ნათქვამზე თქვენი რეაქციით თქვენ ზუსტად უნდა ასახოთ მისი განცდა, გრძნობა, ემოცია, რომელიც მის ნათქვამშია, ოღონდ ეს ისე უნდა გააკეთოთ, რომ

აჩვენოთ მოსაუბრეს რომ მისი გრძნობა არა მხოლოდ სწორედ არის გაგებული, არამედ თქვენ მას შეიწყნარებთ, იღებთ როგორც არის კრიტიკისა და შეფასების გარეშე.

3. ემპათიური მოსმენა უნდა იყოს მოსაუბრის მხოლოდ ემოციების ასახვა, შთაგრძნობა და არა ამ ემოციის წარმოქმნის მიზეზების ახსნა, ფარული მოტივების ინტერპრეტაცია: „ეს იმიტომ გაწუხებს, რომ გშურს მისი“
„ეს იმიტომ გსურს რომ გინდა ყურადღების ცენტრში იყო“ .
ასეთი მიმართვები მხოლოდ უარყოფას და დაცვით რეაქციას გამოიწვევს მოსაუბრეში, განსაკუთრებით კი საუბრის დასაწყისში.

თუ ადამიანს შეუძლია გამოხატოს ემოცია უსაფრთხო და შემწყნარებლურ გარემოში, ის ახერხებს ჯანსაღი თვითაქტუალიზირებადი გადაწყვეტილების მიღებას. ემპათიასა და პარაფრაზს შორის სხვაობა ემოციაზე აქცენტშია. როდესაც პარაფრაზში აქცენტი შინაარსზეა. ემპათია პირველ რიგში თქვენს ბუნებრიობას და გულწრფელობას უნდა ეყრდნობოდეს.

ემპათიური პასუხის ზოგადი ფორმულა ასეთია:

„თქვენ გრძნობთ ..., რადგან ...“.

მაგალითად:

„თქვენ გრძნობთ აღფრთოვანებას, რადგან დასასვენებლად ახალ ადგილას მიდიხართ“
სანამ ემპათიურ პასუხს ჩამოაყალიბებთ, სასურველია გარკვეული ვარაუდი გამოიხატოს დასაწყისში:

„შესაძლოა თქვენ გრძნობთ...“

„თუ სწორად მესმის, თქვენ განიცდით“

ემპათია გულისხმობს ამასთან ერთად გაგონილის მთავარი საზრისის რეფლექსიას შუამების დროს.

ფსიქოლოგიური დახმარების დროს შინაარსის ან ემოციის რეფლექსია არ არის საკმარისი, საჭიროა მოსაუბრის მიერ ნათქვამის საზრისული რეფლექსიაც. თუ პირველ რიგში ემოციასა და შინაარს შორის მითითებული კავშირის ასახვა ხდება, სასურველია შეჯამდეს კონსულტანტის მიერ თუ რა საზრისს ატარებს ყოველივე ნათქვამი მოსაუბრისთვის.

ჩვენ ყველანი ემპათიის უნარით ვიბადებით, მაგრამ მას სჭირდება განვითარება, გავარჯიშება და გაძლიერება. როდესაც თქვენს მსგავს ადამიანებს ხვდებით, შეიძლება ადვილად დაუშვათ შეცდომა, რომ ისინი თქვენნაირები არიან, ამიტომ უნდა დაუთმოთ დრო მათი უნიკალურობის გაგებას. თქვენგან განსხვავებულ გამოცდილებისა და წარმოშობის კლიენტებთან კი მათი თვალსაზრისის ნამდვილ გაგებას მნიშვნელოვანი დრო შეიძლება დასჭირდეს.

თემა 7. დადებითი უკუკავშირი

მოწონების გამოხატვა ურთიერთობის დროს

საქმიანობის შესახებ დადებითი შეფასების მიწოდებას დიდი მნიშვნელობა აქვს, განსაკუთრებით კი სამუშაო გარემოში, რადგან თუ ადამიანი მხოლოდ შეცდომების შესახებ იგებს უკუკავშირს, მაშინ შეტყობინება არ შეიცავს დადებით ორიენტირებს და არ უჩვენებს მას, რას უნდა ესწრაფვოდეს.

კონსტრუქციული უკუკავშირი გულისხმობს ოთხ განსხვავებულ კომპონენტს:

1. პირველ რიგში მნიშვნელოვანია გამოიხატოს დადებითი გრძნობები. შეფასების ნაცვლად შეიძლება გამოხატოთ თქვენი გრძნობები. თუ შეფასება შეიძლება საკამათო იყოს, თქვენი გრძნობები კი ფაქტს წარმოადგენს და მათ ყოველთვის აქვს არსებობის უფლება.
2. მეორე, ხდება იმ კონკრეტული ფაქტების აღწერა, რომლებმაც დადებითი შეფასება გამოიწვია, რაც არაპირდაპირ აძლევს თქვენს პარტნიორს ინფორმაციას, რომ ჩვენ ვაფასებთ მას, წარმატების კონკრეტული პარამეტრების აღწერა მას აძლევს იმ სტანდარტებისა და კრიტერიუმების შესახებ ინფორმაციას, რომლებსაც ის თვითშეფასებისას დაეყრდნობა.
3. დადებით შეფასებაში ვლინდება დადებითი დამოკიდებულება პარტნიორისა და მის მიერ მიღწეული შედეგის მიმართ. ეს მას აძლევს შესაძლებლობას დარწმუნდეს საკუთარ კომპეტენტურობასა და მნიშვნელობაში.
4. დადებითი შეფასებისას გამოიხატება მადლობა, კეთილგანწყობა პარტნიორის მიმართ, ადამიანის მიმართ პატივისცემა და აკმაყოფილებს მის ბუნებრივ მოთხოვნილებას საკუთარი ღირებულების განცდაში.

ამგვარად კონსტრუქციული მოწონება, წახალისება არა იმდენად სხვა ადამიანის შეფასებაა, არამედ უფრო მისთვის სასარგებლო ინფორმაციის მიწოდებაა, რომელსაც ის გამოიყენებს თავისთვის საკეთილდღეოდ და შეიქმნის წარმოდგენას თქვენს ღირებულებების შესახებ. ეს კონკრეტული დადებითი კომენტარია, რომელიც აღწერს იმას, რაც გააკეთა თქვენმა პარტნიორმა, როდესაც ქება ზოგადი არაკონკრეტული შეფასებითი მსჯელობაა, რომელიც პარტნიორს გარკვეულ იარაღებს მიაწერს და მხოლოდ ერთ სიტყვაში შეიძლება გამოიხატოს - „კარგია“, „მშვენიერია“, „სწორია“ და ხშირად ფაქტიურად ცარიელ სიტყვებად აღიქმება.

ფაქტების აღწერა. მოწონების უმთავრესი შემადგენელი ნაწილი მისი შინაარსია. აქ ისევე როგორც კრიტიკის დროს, უნდა გამოიყენოთ კონკრეტული ქცევების აღწერა ადამიანისთვის, თუნდაც ღირებული და დადებითად მიჩნეული თვისებების მიწერის ნაცვლად. ფაქტების მაქსიმალურად ზუსტი ფაქტების აღწერა აზლევს ადამიანს ინფორმაციას, რომელსაც ის გამოიყენებს შედეგების დამოუკიდებელი შეფასებისთვის ან გადაწყვეტილების მიღებისთვის წარმატების განსამტკიცებლად. ძალიან მნიშვნელოვანია მოწონების დროს არ იქნეს გამოთქმული მითითებები, რადგან ეს გამოიწვევს წინააღმდეგობას.

გრძნობები. დაინტერესებული ადამიანისთვის წარმატება თავისთავად ჯილდოა, მაგრამ ეს ჯილდო უფრო ღირებული ხდება, როდესაც მას თან ახლავს თბილი გრძნობებისა და აღიარების გამოხატვა იმ ადამიანების მხრიდან, ვის აზრსაც პატივს ვცემთ. ამიტომ კონსტრუქციული მოწონება შეიძლება შეიცავდეს არა მხოლოდ ადამიანის დამსახურების მშრალ აღწერას, არამედ სუბიექტურ დადებით თვალსაზრისს ქცევის შესახებ, დადებითი ემოციების გამოხატვას მისი საქმიანობის გამო. „მე მომეწონა როგორ ზუსტად ჩამოაყალიბეთ თქვენი პოზიციები“. ქცევა აქ არ ფასდება როგორც დადებითი ან უარყოფითი, არამედ აღიწერება როგორც მოწონებული ან არმოწონებული

არგუმენტაცია. თავისთავად უმეტეს შემთხვევებში გრძნობებს განმარტება არ სჭირდება, მაგრამ ზოგიერთ სიტუაციაში პარტნიორისთვის მნიშვნელოვანია გაიგოს თუ რის საფუძველზე იღებს მაღალ შეფასებას მისი საქმიანობა. განსაკუთრებით თვალსაჩინო არგუმენტებია მისი წარმატების დადებითი შედეგები სხვისთვის და იმ ადამიანისთვის, ვინც მოწონებას გამოხატავს.

ამდენად დადებითი უკუკავშირი შემდეგი კომპონენტებისგან აიგება:

პირველი ნაბიჯი აღწერეთ რა გააკეთა მან კარგად/სწორად, და გააკეთეთ ეს შესაძლებლობის-და მიხედვით კონკრეტულად, დეტალებში.

მეორე ნაბიჯი აღწერეთ თქვენი გრძნობები, ამასთან დაკავშირებით

მესამე ნაბიჯი მოიყვანეთ კონკრეტული არგუმენტები თქვენს მიერ დადებითი შეფასების სასარგებლოდ. რა შეიძლება იყოს მისი წარმატების დადებითი შედეგები ორგანიზაციისთვის, თქვენთვის, მისთვის, სხვა ადამიანებისთვის.

მეოთხე ნაბიჯი ყურადღებით მოისმინეთ, თუ რა რეაგირებას მოახდენს სხვა ადამიანი თქვენს სიტყვებზე

მეხუთე ნაბიჯი თუ ეს ვითარებას შეეფერება, გადაუხადეთ მაღლობა.

მაგალითად : ტრენინგის დროს დათო ყოველთვის ავლენდა სხვის მიმართ თავშეუკავლობას, თუ მას ვინმე არ ეთანხმებოდა, ახლა კი მან გამოხატა სხვისი აზრის მიმართ შემწყნარებლობა. მასწავლებელს შეუძლია უთხრას: დათო ქეთი როდესაც არ დაგეთანხმა შენ თქვი რომ პატივს სცემ მის აზრს და აჩვენე რომ გესმის მისი. შემდეგ კი წყნარად დაუცავი შენი თვალსაზრისი. მე ეს მომეწონა რადგა ქეთიმ ყურადღებით მოისმინა შენი არგუმენტები და მიიჩნია ისინი სამართლიანად.

მაგალითად: საცდელი ვადით მიღებულმა ახალმა თანამშრომელმა - გაყიდვების მენეჯერმა რთულ კლიენტთან საუბარი დაამთავრა, როდესაც ეს კლიენტი არაკორექტულად იქცეოდა, ახდენდა კონფლიქტის პროვოცირებას, ახალი თანამშრომელი სიმშვიდეს ინარჩუნებდა და კეთილგანწყობილი რჩებოდა მთელი საუბრის განმავლობაში.

ხელმძღვანელმა უთხრა მას: „მე მომეწონა, როდესაც თქვენ მშვიდად ელაპარაკებოდით რთულ კლიენტს და არ გამოხვედით მოთმინებიდან. ჩვენ გვჭირდება ასეთი თანამშრომლები, მე ვიხრები იქითკენ, რომ სამსახურში თქვენი მიღების საკითხი დავაყენო. კონფლიქტურ სიტუაციაში ჩვენი მიზანია არა გაყიდვა, არამედ ორგანიზაციის პრესტიჟის შენარჩუნება და პოტენციალური მყიდველის შენარჩუნება. მაღლობას გიხდით მოთმინებისთვის“.

ან თუ თანამშრომელმა სწრაფად და ხარისხიანად მოამზადა ანგარიში, ხელმძღვანელმა შეიძლება უთხრას „მადლობთ, რომ სწრაფად შეასრულეთ დავალება. ეს ჩვენ დამატებით დროს გვაძლევს, რომ მნიშვნელოვანი მოლაპარაკებისთვის მოვემზადოთ“

სხვისი საქმიანობის მოწონება ეფექტურია შემდეგ პირობებში: 1. ადამიანი რომელიც მოწონებას გამოხატავს ავლენს ბუნებრივ დაინტერესებულობას თანამშრომლის ან მოსწავლის წარმატებებში. 2. ადამიანი, ვის მიმართაც გამოიხატება მოწონება, შემფასებელს კომპეტენტურ და ნდობის მქონედ მიიჩნევს, 3. ოპერატიულობა. რაც მცირე დროა გასული წარმატებასა და მოწონებას შორის უკეთესია. 4. მადლობის, მოწონების, ზრუნვის გამოხატვა შესაბამის დროს უნდა მოხდეს, როდესაც ადამიანი მას ადაექვატურად აღიქვამს. 5. სასურველია მოხდეს იმის აღნიშვნა რა გაუმჯობესდა ამ ადამიანის წინა საქმიანობასთან შედარებით და არა სხვა ადამიანების საქმიანობასთან შედარებით. 6. წახალისება, მოწონება ადამიანის მიერ დახარჯული ძალისხმევის თანაზომადი უნდა იყოს. 7. აღიარება. წახალისება უნდა ყურადღებას ამახვილებდეს იმაზე, რომ მიღწეული მაღალი შედეგი შესაძლებლობების და უნარების რეალიზაციაა და არა შემთხვევითობა.

კონსტრუქციული უკუკავშირი

ყოველდღიური ურთიერთობის დროს, განსაკუთრებით კი საქმიანი ურთიერთობისას დიდი მნიშვნელობა აქვს, თუ როგორ მივაწვდით სხვა ადამიანს ჩვენს შთაბეჭდილებას მისი საქმიანობის შესახებ. სიტყვიერად ჩამოყალიბებულ მოსაზრებას სხვა ადამიანის კონკრეტული ქცევის შესახებ უკუკავშირი ჰქვია. იმისათვის რომ უკუკავშირი სხვა ადამიანისთვის მისაღები, კონსტრუქციული და სასარგებლო იყოს, სასურველია ის გარკვეულ პირობებს აკმაყოფილებდეს. ჩვენ უფრო გვეადვილება ქცევის ნეგატიური მხარეების ხაზგასმა, რაც უფრო თვალში საცემია და გამოსწორებას მოითხოვს, ეს კი წყენისა და დაპირისპირების მიზეზად შეიძლება იქცეს. ხოლო თუ დანარჩენი კარგადაა ყველაფერი, ეს ხომ ასეც უნდა იყოს, ამიტომ ამაზე ლაპარაკიც აღარაა საჭირო. ადამიანთა უმეტესობა, როდესაც უკუკავშირზე ფიქრობს, ისინი მხოლოდ ნეგატიურ უკუკავშირს გულისხმობენ, რადგან უმეტესად ამ სახის ინფორმაციას იღებენ სხვებისგან.

1. ა) ეფექტური უკუკავშირი უნდა იყოს დაბალანსებული, ეს ნიშნავს, რომ იგი უნდა მოიცავდეს აღწერას იმ ქცევისა რომელიც კარგად შესრულდა, ასევე შეთავაზებებს გაუმჯობესებისკენ, ამიტომ უნდა გამახვილდეს ქცევის იმ ასპექტებზე, რომელიც ადამიანის სიძლიერეს უჩვენებს. უკუკავშირი რომელიც მხოლოდ ქებას შეიცავს, შეიძლება უარყოფილ იქნეს როგორც მანიპულირების გამოვლინება, ასევე ძალიან კრიტიკული უკუკავშირიც შეიძლება უარყოფილ იქნეს. ამასთან ის ბუნებრივი უნდა იყოს და რეალობას ასახავდეს. ბ) სასურველია მოვერიდოთ „დადებითი შეფასება/კრიტიკა/დადებითი შეფასება“ სენდვიჩის გამოყენებას, როდესაც დამკვირვებელი ეუბნება ადამიანს რაიმე კარგს, შემდეგ არასასიამოვნოს და ბოლოს ამთავრებს ისევ დადებითით. „შენ ისეთი კეთილგანწყობილი ხმა გქონდა, მაგრამ თვალებით კონტაქტს არ ამყარებდი“. ეს ისეთ სახეს იძენს, რომ ადამიანი

„მაგრამ“-ს ელოდება, და ავტომატურად უარყოფს ყველა სიტყვას მის წინ. ასეთ ვითარებაში როქორც შექება, ისე კრიტიკა უარყოფილია, ამ ადამიანს მანიპულირების განცდა უჩნდება, რომ შექება არანამდვილია და მხოლოდ იმისთვის კეთდება, რომ შერბილდეს კრიტიკა. ხშირად დადებითი შენიშვნები ძალიან ზოგადი და ბუნდოვანია, ჟღერს არაგულწრფელად და მცირე ინფორმაციას აწვდის ადამიანს. ამიტომ პოზიტიური კომენტარები ისეთივე კონკრეტული და ბუნებრივი უნდა იყოს, როგორც ნეგატიური უკუკავშირი. განვითარების უზრუნველსაყოფად ჩვენ უნდა დავეხმაროთ სხვა ადამიანებს გაიგონ, თუ რას აკეთებენ კარგად და რას სჭირდება გაუმჯობესება.

ხშირად თუ ადამიანს ვთხოვთ თვითონ აღწეროს სამი ასპექტი, თუ რა გამოუვიდა კარგად, ხოლო შემდეგ მიუთითოს 2 სფერო, რომელშიც საჭიროა გაუმჯობესება, ის უმეტესად სწორად ასახავს რეალობას და თვითონვე ობიექტურად აფასებს თავის საქმიანობას.

2. უკუკავშირი სპეციფიკური, კონკრეტული უნდა იყოს უფრო, ვიდრე ზოგადი. ნაცვლად „შენ ყოველთვის აწყვეტინებ საუბარს“ უმჯობესია კონკრეტულად აღვწეროთ „შენ ორჯერ დაიწყე საუბარი, მაშინ როდესაც მას არ ჰქონდა დამთავრებული აზრი“

3. უკუკავშირი უნდა ობიექტური იყოს, ეყრდნობოდეს კონკრეტულ ფაქტებსა და ქცევებს, ფოკუსირებას ახდენდეს ქცევაზე, რომელიც პიროვნებას შეუძლია შეცვალოს. უფრო ადვილია კონკრეტული ქცევის შეცვლა ვიდრე ზოგადი დამოკიდებულებების, ამიტომ უკუკავშირი არ უნდა ახდენდეს ფოკუსირებას თვალსაზრისებზე, მოსაზრებებზე და დამოკიდებულებებზე მოვლენათა თუ ადამიანთა მიმართ.

4. ეფექტური უკუკავშირი უნდა შესაბამისი იყოს და ფოკუსირდეს იმ საგანზე ან უნარზე, რომელიც იმ სიტუაციაში იქნა წარმოდგენილი. მაგალითად თუ თქვენ უკუკავშირს ტრენინგის სესიაზე აძლევთ, რომელიც ეხება ასერტიულობას, შეუსაბამოა კომენტარები მოსმენის უნარის შესახებ

5. უკუკავშირი გასაგები უნდა იყოს და არ უნდა ჩამოყალიბდეს სამეცნიერო ტერმინებისა ან ჟარგონის გამოყენებით, რადგან ადამიანმა შეიძლება ვერ გაიგოს მიმართვა. იმისათვის რომ დავრწმუნდეთ, რამდენად სწორად იქნა გაგებული თქვენი ნათქვამი, სასურველია სთხოვოთ უკუკავშირის სამიზნეს პერეფრაზირება მოახდინოს თქვენი მიმართვის ან მაგალითი მოიყვანოს იმისი თუ თქვენს უკუკავშირს როგორ მიუსადაგებს სიტუაციას.

6. უკუკავშირი უნდა თანამონაწილეობის შესაძლებლობას უქმნიდეს თანამშრომლებს. ამისათვის შეიძლება შევთავაზოთ რომ მოგვაწოდონ იდეები, თუ როგორ განხორციელდეს ცვლილება ჩვენი ნათქვამის შესაბამისად.

7. უკუკავშირის ეფექტურობისათვის კარგია, თუ ის შედარებას შეიცავს წინა საქმიანობასთან. ამიტომ კარგია სტანდარტები განსაზღვრული იყოს წინასწარ ორგანიზაციის ან ზედამხედველის მიერ. „თქვენი საუბარი ბატონ დავითთან ღია კითხვების გამოყენების კარგი მაგალითია, თუ შევადარებთ წინა მაგალითებს“

8. უკუკავშირი უნდა განხორციელდებოდეს გულისხმობდეს. თანამშრომელს უნდა მიაწოდოთ თქვენი აზრი კონკრეტულ ქმედებაზე, რომლის შესრულება მას შეუძლია ე.ი, მის უნარებს და ძალას შეესაბამება. ფრაზის „უფრო თვითდაჯერებულად მოიქცით“ ნაცვლად სჯობია მიმართოთ კონკრეტული მოქმედების შეთავაზებით - „იმისათვის რომ უფრო ასერტიულად მოიქცეთ, დაასრულეთ საუბარი საკვანძო საკითხების შეჯამებით“

9. უკუკავშირი უნდა იყოს აღწერითი და არა შეფასებითი. შეფასებითი პოზიცია განაპირობებს თავდაცვით რეაქციას და ნაკლებ თანამშრომლობას, ამასთან ფოკუსირებული იყოს ჩვენს განცდაზე და არა პიროვნებაზე.

უკუკავშირი უნდა იყოს იერარქიულად დალაგებული. ადამიანს შეუძლია კრიტიკის მხოლოდ გარკვეული ოდენობა მიიღოს. ერთ სესიაზე მხოლოდ 3-4 ასეთი დებულებაა ეფექტური. უკუკავშირის დროს ყველაზე მნიშვნელოვანი მომენტები პირველად უნდა შეეთავაზოთ. სასურველია გავითვალისწინოთ და გულდასმით ვადევნოთ ყური არ იქნეს გადაჭარბებული თითოეული ადამიანისთვის კრიტიკის მიღების ზღურბლი.

თემა 9. კლიენტთან კონფრონტაცია (კლიენტის გამოწვევა)

ფსიქოლოგის მიზანს წარმოადგენს კლიენტის დახმარება, რათა ცვლილების ერთი სტადიიდან მეორეზე გადაინაცვლოს ისე, რომ გააცნობიეროს პრობლემა, აიღოს პასუხისმგებლობა თავის ქცევაზე, მიიღოს გადაწყვეტილება თუ როგორ შეიცვალოს, განახორციელოს რეალური ცვლილება და შემდეგ შეინარჩუნოს ეს ცვლილება. პრობლემის გაცნობიერების და იდენტიფიკაციის პროცესში უმნიშვნელოვანეს როლს ასრულებს ფსიქოლოგის კონფრონტაცია კლიენტთან, რაც უბიძგებს სიტუაციის სხვადასხვა ასპექტის გააზრებას. კონფრონტაციის ნაცვლად უმჯობესია ვიხმაროთ ტერმინი "გამოწვევა", რადგან გამოწვევა ფსიქოლოგის მხრიდან ნაკლებ დაპირისპირებასა და აგრესიულობას გულისხმობს.

კონფრონტაციას ორი ფორმა აქვს: სხვადასხვა ტიპის შეუსაბამობასთან დაპირისპირება და კლიენტის გამოწვევა, რათა ის დისკუსიიდან მოქმედებაზე გადავიდეს.

პირველი ტიპის გამოწვევა გულისხმობს იმ წინააღმდეგობის ან განსვლის მითითებას, რომელსაც კლიენტი ვერ აცნობიერებს ან არ აქვს სურვილი შეცვალოს. როგორც წესი, ეს ტიპიური სიტუაციაა ცვლილებათა მოდელის პირველ, წინააღმდეგობის, ან მეორე, მოფიქრების სტადიაზე. კლიენტისთვის განსვლისა და წინააღმდეგობის გაცნობიერება მნიშვნელოვანია, რადგან წინააღმდეგობა ამბივალენტური დამოკიდებულების, გადაუწყვეტელი საკითხების, დათრგუნული ემოციების ნიშანია. გამოწვევის დროს ფსიქოლოგი აღწერს ორ მოვლენას, რათა კლიენტმა დაინახოს წინააღმდეგობა მათ შორის, რაც გზას გაუხსნის შეუსაბამობის მიზეზის გაგებას. გამოწვევები წარმოადგენს კლიენტის მოპატიჟებას გააცნობიეროს მისი არაეფექტური ფიქრები, ემოციები და ქცევები.

ფსიქოლოგმა შეიძლება გაამახვილოს ყურადღება შემდეგი ტიპის შეუსაბამობებზე:

- შეუსაბამობა ორ ვერბალურ მსჯელობას შორის (მაგ. "თქვენ ამბობთ, რომ არ არსებობს პრობლემა, მაგრამ შემდეგ თქვენ ამბობთ, რომ ის პიროვნება თავს გაბეზრებთ")
- შეუსაბამობას ნათქვამსა და ქცევას შორის ("თქვენ ამბობთ, რომ გსურთ კარგი ნიშნები გქონდეთ, მაგრამ თქვენ დროს გართობასა და ძილში ატარებთ")
- შეუსაბამობა ორ არავერბალურ ქცევას შორის ("თქვენ თითქოს იღიმით, მაგრამ ამ დროს თქვენი კბილები შეკრულია")
- შეუსაბამობას ორ ემოციას შორის ("თქვენ გრძნობთ გაბრაზებას დის მიმართ, მაგრამ თქვენ ასევე გიხარიათ, რომ ეხლა ყველას ეცოდინება, თუ რა კარგი ადამიანია ის სინამდვილეში")
- შეუსაბამობა ღირებულებებსა და ქცევებს შორის ("თქვენ ამბობთ, რომ პატივს სცემთ სხვის არჩევანს, მაგრამ შემდეგ თქვენ ცდილობთ დაარწმუნოთ ისინი, რომ ცდებიან აბორტის შესახებ თვალსაზრისში")
- შეუსაბამობა კლიენტის იდეალსა და მე-ს შორის ("თქვენ ამბობთ, რომ გსურთ წარმატება, მაგრამ თქვენ ასევე ამბობთ, რომ ვერ ახერხებთ წარმატების მიღწევას")
- შეუსაბამობა კლიენტის მე-სა და გამოცდილებას შორის ("თქვენ ამბობთ, რომ არავის არ უყვარხართ, მაგრამ შემდეგ თქვენ ამბობთ, რომ ვიღაცამ წვეულებაზე დაგპატიჟათ").
- შეუსაბამობა შეიძლება იყოს ფსიქოლოგისა და კლიენტის თვალსაზრისს შორის ("თქვენ ამბობთ რომ არ მუშაობთ კარგად, მაგრამ მე ვფიქრობ, რომ თქვენ დიდი სამუშაო შეასრულეთ.")

გამოწვევა შეიძლება გამოყენებულ იქნეს ასევე, რათა კლიენტმა გააცნობიეროს მისი დაცვის მექანიზმები. შეუსაბამობაზე მითითება უბიძგებს კლიენტს უკეთ გაიგოს და მიიღოს საკუთარი თავი. ბევრ ჩვენთაგანს აქვს დაცვის მექანიზმები, რომლებიც არც ისე ეფექტურია ხანდახან. ფსიქოლოგის ამოცანაა გააცნობიერებინოს კლიენტს ამ მექანიზმების მოქმედების შედეგები და ისწავლოს არჩევანის გაკეთება, როდის გამოიყენონ ისინი ("თქვენ ამბობთ, რომ აშენებული გაქვთ კედელი, რათა დაიცვათ თავი ყველასგან, მაგრამ მე მაინტერესებს, რამდენად გჭირდებათ ეს კედელი იმათთან, ვისაც ენდობით?"). თუ ფსიქოლოგი ქმნის უსაფრთხო ადგილს კლიენტისთვის დაცვის მექანიზმების გამოსაკვლევად, მაშინ მას შეეძლება დაეხმაროს კლიენტს გამოარჩიოს ერთმანეთისგან ის სიტუაციები, სადაც საჭიროა დაცვის მექანიზმი და სადაც უსაფრთხო ვითარებაა და დაცვის მექანიზმი საჭირო არაა. ფსიქოლოგის ამოცანა არ არის ყველა დაცვის მექანიზმის გაუქმება, არამედ კლიენტისთვის არჩევანის მიცემა, როდის და რამდენად ხშირად გამოიყენოს დაცვის მექანიზმი.

შემდეგი მიზანი გამოწვევის (კონფრონტაციის) გამოყენებისა არის კლიენტის დახმარება ჩაწვდეს პრობლემის მიზეზს. მართალია, ფსიქოლოგი არ ახდენს ინტერპრეტაციასა და მიზეზების დასახელებას გამოწვევის დასახელებისას, შეუსაბამობის უბრალო მოსმენაც კი შეიძლება საკმარისი იყოს მისი მიზეზების გაცნობიერებისათვის.

გამოწვევა ქმნის კრიზისს და აყენებს კლიენტს არჩევანის წინაშე განაგრძოს არსებული წესით ფუნქციონირება თუ აიღოს პასუხისმგებლობა, რათა სცადოს მიაღწიოს უფრო მაღალ დონეს, უფრო მეტად რეალიზებულ ცხოვრებას.

გამოწვევის ეტაპები

ფსიქოლოგის ამოცანაა ისე წარუდგინოს კლიენტს გამოწვევა, რომ კლიენტმა გაიგოს ის, თან იგრძნოს მხარდაჭერა და არა შეტევა. გამოწვევა პატივისცემით, ფრთხილად და ემპათიით უნდა გაკეთდეს. თუ კლიენტი თავის გარშემო კედელს ქმნის, ამ კედელზე შეტევა კი არ უნდა მოხდეს, არამედ ფსიქოლოგმა უნდა მხოლოდ მიუთითოს კედელის შესახებ. როდესაც კლიენტი აცნობიერებს ამ კედელს, ფსიქოლოგმა და კლიენტმა ერთად უნდა იმუშაონ რათა გაიგონ კედლის დანიშნულება და გადაწყვიტონ, საჭიროა თუ არა კედელი. კედლის დამხობის ნაცვლად ფსიქოლოგმა კარების გასაკეთებლად უნდა გაამხნევოს კლიენტი ამ კედელში და ისწავლოს, თუ როდის გააღოს ეს კარები.

პირველი ნაბიჯი. გამოწვევისათვის საფუძველის მომზადება. პრობლემის კვლევის ეტაპზე ორი მომენტია მნიშვნელოვანი. პირველი კვლევის ეტაპი ეხმარება ფსიქოლოგს შექმნას ისეთი ურთიერთობა კლიენტთან, რომ გამოწვევა იყოს მიღებული. ფსიქოლოგმა უნდა შეამოწმოს, საკმარისად ძლიერია თუ არა ურთიერთობა, რომ გაუძლოს გამოწვევას. უსაფრთხოდ გრძნობს თუ არა თავს კლიენტი, ენდობა თუ არა ფსიქოლოგს? საკმარისად გამოკვლეულია თუ არა პრობლემა? გამოწვევა ყველაზე ეფექტურია ზრუნვისა და პატივისცემის ურთიერთობის დროს.

მეორე მომენტი არის საკმარისი დრო იმისათვის, რომ ფსიქოლოგმა მოასწროს კლიენტზე დაკვირვება და შეუსაბამობის შესახებ მასალის შეგროვება.

მეორე ნაბიჯი. ფსიქოლოგი უნდა აკვირდებოდეს სპეციალურ მარკერებს, რომლებიც აღნიშნავს გამოწვევის მიღების მზაობას. ეს მარკერები მოიცავს ამბივალენტურობის, წინააღმდეგობის გამოხატვას და უხერხულობას შეფერხებისა და გადაწყვეტილების გამოტანის უუნარობის გამო. ეს მარკერები აჩვენებს, რომ კლიენტი მზად არის, რომ დართოს თავს ნება, რათა გამოწვევა შემოვიდეს ცნობიერების არეში. ფსიქოლოგი უნდა დაფიქრდეს, თუ რატომ შეიძლება კლიენტი განიცდიდეს შეფერხებას ან უხერხულობას.

მესამე ნაბიჯი. განზრახვების გადამოწმება. ფსიქოლოგს უნდა ზედმიწევნით გააზრებული ჰქონდეს, თუ რატომ ახდენს კლიენტის გამოწვევას. რას სურს, რომ მიაღწიოს ამ გამოწვევით? თუ მიზანი არის კლიენტის ცნობიერების ამაღლება, არაეფექტური ფიქრების, ემოციებისა და ქცევების იდენტიფიკაცია, წინააღმდეგობის დამღევა და ინსაიტის მიღწევა, ეს ადეკვატური მიზნებია. ფსიქოლოგი უნდა დარწმუნდეს, რომ ის გამოწვევას საკუთარი მიზნების გამო არ ახდენს (კერძოდ, რომ გამოაჩინოს თავისი ინტელექტი, კლიენტზე უფრო ჭკვიანი წარმოადგინოს თავი).

ფსიქოლოგმა ასევე უნდა გაითვალისწინოს რამდენად შეესაბამება გამოწვევა კლიენტს, მის კულტურას, რადგან დირექტიულმა, უხეშმა გამოწვევამ შეიძლება უარყოფა გამოიწვიოს კლიენტში, თუ მის კულტურაში არაა მიღებული ასეთი მიმართვები. ან ასაკოვანმა კლიენტმა ახალგაზრდა ფსიქოლოგისგან შეიძლება

შეურაცხმყოფელად მიიღოს ასეთი გამოწვევა. დასავლურ გარემოში გაზრდილი კლიენტი უფრო ადვილად იღებს პირდაპირ გამოწვევებს და შეიძლება რბილი და ფრთხილი გამოწვევა პირიქით ყურადღების გარეშე დატოვოს.

გამოწვევის საჭიროება იცვლება იმისდა მიხედვით, რომელ სტადიაზეა ცვლილების პროცესი. კლიენტი თუ წინააღმდეგობის ან მოფიქრების სტადიაზეა, უფრო საჭიროებს გამოწვევას, რათა "შერყევით" გამოვიდეს განსჯის პროცესიდან და წავიდეს ცვლილებისკენ. უფრო გვიან სტადიებზე (მოქმედების, შენარჩუნების) კლიენტებს ნაკლებად სჭირდებათ გამოწვევები ცვლილებისას ბარიერების გადასალახად.

მეოთხე ნაბიჯი. გამოწვევის შეთავაზება

გამოწვევის ჩამოსაყალიბებლად შემდეგი ფორმატების გამოყენება შეიძლება:

ერთის მხრივ -----, მაგრამ მეორეს მხრივ-----

თქვენ ამბობთ-----, მაგრამ თქვენ ასევე ამბობთ-----

თქვენ ამბობთ-----, მაგრამ არავერბალურად ჩანს, რომ-----

მე მესმის -----, მაგრამ ასევე მე მესმის-----

ფსიქოლოგმა ემპათიურად უნდა მიუთითოს შეუსაბამობის შესახებ, შემდეგ კი მოახდინოს ემოციების რეფლექსია და ღია კითხვების საშუალებით გამოწვევის შედეგის კვლევა.

გამოწვევას არ უნდა ახლდეს განსჯა, ის უნდა იყოს არა კრიტიკა, არამედ გამხნეება სიღრმისეული ანალიზისაკენ.

მეხუთე ნაბიჯი. გამოწვევაზე რეაქციის დაკვირვება. ფსიქოლოგი უნდა ყურადღებით ადევნებდეს თვალს კლიენტის არავერბალურ რეაქციებს. კლიენტი შეიძლება მალავდეს ნეგატიურ რეაქციას. ამიტომ ფსიქოლოგმა რეფლექსიის გზით უნდა გაამხნევოს ისაუბრონ გამოწვევაზე მათი რეაქციის შესახებ.

კლიენტის რეაქციაზე დაკვირვებით, ფსიქოლოგმა უნდა გადაწყვეტოს, თუ როგორ განაგრძოს მუშაობა:

1. თუ კლიენტი გამოწვევაზე უარყოფით პასუხობს, ფსიქოლოგი უნდა დაფიქრდეს როგორ აწვდის გამოწვევას, რამდენად მზადაა კლიენტი მის მოსასმენად და რამდენად არის გამოწვევა სწორი ინტერვენცია.

2. თუ კლიენტი ამბობს, რომ არა აქვს რეაქცია გამოწვევაზე, ფსიქოლოგი უნდა დაფიქრდეს ეფექტურად წარადგინა თუ არა გამოწვევა, რამდენად ზუსტი იყო გამოწვევა, და ხომ არ ავლენს კლიენტი დაცვით რეაქციას.

3. თუ კლიენტი პასუხობს გამოწვევის ნაწილობრივი მიღებით, მაგრამ არა ცვლილებით, ფსიქოლოგი განაგრძობს რბილ კონფრონტაციას, რათა დაეხმაროს კლიენტს.

4. თუ კლიენტი პასუხობს გაცნობიერებით და გამოწვევის მიღებით, ფსიქოლოგი გადადის შემდეგ ეტაპზე

ფსიქოლოგს არ უნდა უკვირდეს, თუ კლიენტი გამოწვევაზე ძლიერ რეაქციას ახდენს, ის უნდა დაეხმაროს კლიენტს გამოხატოს და იმუშაოს მის ემოციებზე.

მეექვსე ნაბიჯი. გამოწვევის გაგრძელება. ფსიქოლოგმა სასურველია გაიმეოროს გამოწვევა სხვადასხვა გზით და სხვადასხვა სიტუაციაში, ისე რომ კლიენტმა

სხვადასხვა ვითარებაში მიიღოს გამოწვევა და იფიქროს მასზე სხვადასხვა პირობებში. ფსიქოლოგმა რამდენჯერმე ფრთხილად უნდა წარუდგინოს გამოწვევა, სანამ კლიენტი მზად არ იქნება გაიგოს მისი არსი. ერთი სესიის დროს არ შეიძლება ბევრი გამოწვევის მიწოდება, რადგან ეს ნეგატიურ ტონს შექმნის.

კლიენტის გამოწვევა პრობლემის გათავისების მიზნით ერთერთი უპირველესი რამ რაშიც კლიენტს გამოწვევა სჭირდება, არის მის მიერ პრობლემური სიტუაციის გათავისება. ზოგიერთ ადამიანს თავი გარემოს მსხვერპლად მიაჩნია და სხვას აკისრებს უმეტესად პასუხისმგებლობას თავისი პრობლემის გამო. ეს არ ნიშნავს იმას, ჩვენ შეიძლება არ აღმოვჩნდეთ ხანდახან სხვისი მსხვერპლი. ამიტომ მნიშვნელობა აქვს, რომ კლიენტმა გაიაზროს პასუხისმგებლობა მისი ქცევებისთვის. ადამიანს შეიძლება ჰქონდეს განცდა, რომ მისი ამხანაგები მასზე არ ზრუნავენ და იშვიათად იწვევენ საერთო ღონისძიებებზე. ამ დროს ასეთი დამოკიდებულება შეიძლება გამოწვეული იყოს ამ ადამიანის ცინიზმითა და უყურადღებობით, რის გამოც მას ერიდებიან.

სხვა შემთხვევაში კლიენტი შეიძლება პრობლემას აყალიბებდეს, როგორც გადაუწყვეტელს როდესაც ამბობს "მე არ შემძლია" ნაცვლად "მე არ ვაკეთებ". კლიენტს სჭირდება, რომ ითავისებდეს პრობლემას და ხედავდეს მას, როგორ გადაწყვეტადს. ფსიქოლოგის ამოცანაა შესთავაზოს კლიენტს .ფიქრი ამ მიმართულებით.

ეფექტური გამოწვევის პრინციპები.

1. კლიენტის მიერ თვითგამოწვევა. ფსიქოლოგმა უნდა მისცეს კლიენტს შესაძლებლობა თვითონ გამოიწვიოს თავისი თავი. არ დაადანაშაულოთ კლიენტი პროგრესის არქონისთვის. თქვენ შეგიძლიათ მიაწოდოთ სტრუქტურა, რომელიც შესაძლებლობას მისცეს ჩაერთოს საკუთარი თავის გამოწვევაში. ფსიქოლოგმა შეიძლება უთხრას კლიენტს ვისაც პრობლემები აქვს შვილთან, რომ "ადამიანებს ხშირად აქვთ ბრმა ლაქები (ადგილები, რომლებსაც ვერ ხედავენ) ახლო ადამიანებთან ურთიერთობაში" და იკითხოს, ხომ არ იწყებს ის რაიმე ბრმა ლაქის ხედვას შვილთან ურთიერთობაში. ან იგივე კლიენტს ფსიქოლოგმა შეიძლება შესთავაზოს, ჩამოწეროს სამი რამ, რასაც სწორედ აკეთებს შვილთან ურთიერთობაში და სამი რამ, რაც შეიძლება გადახედვას საჭიროებდეს შვილთან ურთიერთობის დროს.

2. გამოწვევის უფლება. ფსიქოლოგს აქვს კლიენტის გამოწვევის უფლება მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ ის გარკვეულ პრინციპებს აკმაყოფილებს:

- ა). ურთიერთობის ხარისხი. ფსიქოლოგმა საკმარისი დრო და ძალისხმევა დახარჯა კლიენტთან ორმხრივად სანდო ურთიერთობის - რაპორტის დამყარებაზე
- ბ). კლიენტის გაგება. ეფექტური გამოწვევა აგებულია კლიენტის გაგებაზე. მხოლოდ მაშინ, როდესაც თქვენ ხედავთ სამყაროს კლიენტის თვალებით, თქვენ იწყებთ იმის დანახვასაც, რაც ვერ ხედავს კლიენტი. უფრო მეტიც, თუ კლიენტი გრძნობს, რომ თქვენ არ გესმით მისი, ის სავარაუდოდ არ მოუსმენს თქვენს გამოწვევებს.

გ). იყავით ღია გამოწვევისთვის. არ მოახდინოთ გამოწვევა, თუ თქვენ თვითონ არ ხართ მზად გამოწვევისთვის. არარეალურია მიმართავდეთ სხვის სისუსტეებს, თქვენს სისუსტეებზე სამუშაოდ თუ არ იქნებით მზად.

დ). სრულფასოვანი ცხოვრება. იმ ადამიანებს, ვისაც სურთ იცხოვრონ სრულფასოვნად თავისი ღირებულებათა შესაბამისად, მეტი შესაძლებლობა აქვთ, რომ გამოიწვიონ სხვები. სხვა სიტყვებით, ნუ გამოიწვევთ სხვებს, თუ თქვენ თვითონ არ იწვევთ თქვენს თავს განვითარდეთ ფიზიკურად, ინტელექტუალურად, სოციალურად და ემოციონალურად.

კლიენტის გამოწვევა ფრთხილად უნდა განხორციელდეს. გამოწვევა კლიენტს ვარაუდის სახით უნდა მიეწოდოს, რომელიც ღია დისკუსიის საგანია და არა დადანაშაულების სახით. გამოწვევის მიზანი არ არის კლიენტის დაშინება ან მისთვის თავისი ადგილის მითითება. გამოწვევა გულისმობს, რომ კლიენტს აქვს მისი მოსმენის და გაგების უნარი. თუ კლიენტი დეზორგანიზებულია და რაიმე უხერხულობას განიცდის, იმ მომენტში, მას გამოწვევა მცირეოდენ კარგს თუ მოუტანს.

3. წარმატებებზე დაყრდნობა. ფსიქოლოგი არ უნდა უწყობდეს ხელს კლიენტს, რომ მან მრავალი მოთხოვნა წაუყენოს ერთდროულად თავის თავს. ის უფრო ხელს უნდა უწყობდეს კლიენტს, რათა ზომიერი მოთხოვნები დაუწესოს კლიენტმა თავის თავის, ამ პროცესში დაეხმაროს მიაღწიოს წარმატებებს და გაამხნევოს წარმატების გამო.

4. ფსიქოლოგი უნდა სთავაზობდეს კონკრეტულ გამოწვევებს. ბუნდოვანი გამოწვევა კლიენტს არ ეხმარება, რადგან მან არ იცის, რა უნდა გააკეთოს კონკრეტულად, ამიტომ უხერხულ მდგომარეობაში ვარდება. მაგალითად, თუ ფსიქოლოგი ეტყვის, რომ კლიენტი ზედმეტად პასიურია და "უნდა თქვას ის, რაც უნდა". ფსიქოლოგმა პიროვნების შეფასების ნაცვლად უნდა მოეხდინოს ქცევის მაგალითის და ქცევის შედეგების მოყვანა.

5. გამოიწვიეთ უფრო ძლიერი მხარეები, ვიდრე სისუსტეები. კვლევა აჩვენებს, რომ გამოცდილი ფსიქოლოგები უფრო ძლიერი მხარეების გამოწვევას ახდენენ, ვიდრე სისუსტეების. სიძლიერეზე მითითება ნიშნავს კლიენტის იმ რესურსების მითითებას, რომლებიც მას აქვს, მაგრამ ვერ ახერხებს გამოყენებას.

6. კლიენტის გამოწვევა ღირებულებათა განსაზღვრის მიზნით. აქ იგულისხმება კლიენტის ფრთხილად გამოწვევა, რათა მან დააზუსტოს მისი პრინციპების საფუძველზე, რა სურს სინამდვილეში.

თემა 10. მიზნების დასახვის ეტაპი

პრობლემის განსაზღვრის შემდეგ ფსიქოლოგი ეხმარება კლიენტს მისი მიზნების განსაზღვრაში. აქაც კლიენტის აქტიურობაა მთავარი. კლიენტმა უნდა წარმოიდგინოს და ისაუბროს იმ მიზნების შესახებ, რომელთა მიღწევაც სურს. ფსიქოლოგსა და კლიენტს შორის მიიღწევა შეთანხმება ყველა იმ უნარის

გამოყენებით (მოსმენა, შეჯამება და ა.შ.) რაც წინა თავებში იქნა განხილული, ერთობლივი მუშაობის პირველადი მიზნების შესახებ.

მიზნები განსაზღვრავენ საქმიანობის მიმართულებას და ფოკუსს, აუცილებელია დაგეგმვისთვის, რადგან ბევრ კლიენტს აქვს მცირე გამოცდილება მიზნების განსაზღვრისა და მიღწევის შესახებ, მიზნების დასახვა და მიღწევა მოითხოვს ყურადღებით პრობლემის განსაზღვრას და მის დანაწევრებას უფრო მცირე ნაწილებად, სიძლიერეთა და რესურსების დეტალურ კვლევას და ფოკუსირებას იმ შედეგებზე, რომლებიც შეესაბამება კლიენტის ცხოვრებას.

მიზნები სხვადასხვა გზით შეიძლება დაისახოს: მაგალითად, გაირკვეს კლიენტის ხედვა, თუ როგორი იქნებოდა მისი ცხოვრება, როდესაც პრობლემები გადაწყდებოდა. ასევე ზოგადი მიზანი შეიძლება ჩამოყალიბდეს, როგორც პრობლემის საპირისპირო მიზანი. მაგალითად, თუ პრობლემა განისაზღვრება, როგორც დავალებათა დაგვიანებით შესრულება, მიზანი იქნება დროულად შესრულება. რაც უფრო ნათლადაა პრობლემის იდეა განსაზღვრული, მით უფრო ადვილად ახერხებენ კლიენტები მიზნების იდენტიფიკაციას.

მნიშვნელოვანია, რომ მიზნები ერთობლივად ჩამოყალიბდეს, მაგრამ წარმართველი კლიენტი უნდა იყოს. ფსიქოლოგი უნდა დაფიქრდეს ცდილობს თუ არა ის, წარმართოს კლიენტი გარკვეული მიზნებისკენ ან ახდენს თუ არა მიზნების კლიენტისთვის შერჩევას. თუ ფსიქოლოგი გრძნობს, რომ ის უფრო მეტად მუშაობს მიზნების დადგენაზე, ვიდრე კლიენტი, ეს ხშირად იმიტომ ხდება, რომ ფსიქოლოგმა აირჩია ისეთი მიზანი, რომლისთვისაც კლიენტი მზად არ არის ან არ აინტერესებს. მიზნების ჩამოყალიბებისთვის შეიძლება გამოყენებული იქნეს სხვადასხვა ხერხი. კითხვები, რომლებიც განსაზღვრას მოითხოვს, ეხმარება კლიენტებს დააზუსტონ, რომელი მიზნების მიღწევა სურთ. ფსიქოლოგმა შეიძლება შესთავაზოს კლიენტს აღწეროს, როგორი იქნებოდა მათი ცხოვრება, სასწაული რომ მოხდეს და ის პრობლემები, რომლის გამოც მიმართეს ფსიქოლოგს, გადაწყდეს.

მიზნებზე დასაფიქრებლად ფსიქოლოგი იყენებს ღია კითხვებს, რომლებიც ფოკუსირებულია მომავალზე:

- ჩვენი ერთად მუშაობის ბოლოსთვის, როგორი გასურთ, რომ იყოს თქვენი ცხოვრება?
- როდესაც გადაწყდება თქვენი პრობლემები, რას გასურთ, რომ აკეთებდეთ და გრძნობდეთ, რას ფიქრობდეთ?
- როდესაც დავამთავრებთ მუშაობას, რას გინდათ, რომ ხედავდეს ხალხი ისეთს, რასაც ეხლა არ აკეთებთ.
- მომიყვით, როგორი გასურთ, რომ იყოს თქვენი ოჯახი?
- პრობლემები რომ გადაწყდეს, რა იქნება განსხვავებული თქვენს ცხოვრებაში.

ამ ჯგუფში ან ორგანიზაციაში ან მეზობლობაში?

გამონაკლისის მონახვის კითხვები ასევე შეიძლება გამოყენებული იქნეს მიზნების დასახვისათვის. ასეთი კითხვები იკვლევენ იმ დროს, როდესაც პრობლემა არ არსებობდა.

• იფიქრეთ იმ დროზე, როდესაც პრობლემა არ გქონდათ. რას აკეთებდით ასეთ დროს, რას გრძნობდით, რაზე ფიქრობდით?"

ეს აღწერა ცხოვრებისა პრობლემის გარეშე, შეიძლება იყოს ის, რაც კლიენტს სურს, რომ დასახოს მიზნის სახით, თუ კლიენტს უჭირს გაიხსენოს დრო, როდესაც პრობლემა არ არსებობდა, ხანდახან მას ეხმარება, ჰკითხოთ დროზე, როდესაც პრობლემა მცირე იყო ან ნაკლებად შესამჩნევი და გაამხნევოს კლიენტი იფიქროს, თუ რა მოხდა რამაც გამოიწვია პრობლემის კლება.

მიზნების ტიპები

ზოგიერთ სიტუაციაში ფსიქოლოგისა და კლიენტის მიერ საკმარისია ზოგადი მიზნების დაგეგმვა. ზოგიერთ სიტუაციაში კი, როდესაც მეტი ფოკუსია საჭირო შეფასებაზე, მნიშვნელოვანია სპეციფიური მიზნების დასახვაც. იმისათვის რომ შეფასდეს მიზნების მიღწევა, მიზნები გაზომვადი უნდა იყოს. ზოგადი მიზნებიდან გადასვლა გაზომვად, მიღწევად, პოზიტიურ, სპეციფიურ და დროში გაწერილ მიზნებზე (გმპსდ მიზნები) ხშირად მოითხოვს მნიშვნელოვან მუშაობას კლიენტისა და ფსიქოლოგის მხრიდან. გმპსდ მიზნები რაც შეიძლება ნათლად და დეტალურად უნდა იყოს ჩამოყალიბებული. თუ, მაგალითად, ზოგადი მიზანი არის ოჯახში პოზიტიური კომუნიკაციის გამოყენება, ფსიქოლოგმა ამ მიზნის გმპს მიზნებად ტრანსფორმირებისათვის რამდენიმე კითხვა უნდა დაუსვას კლიენტს:

- შეგიძლიათ მითხრათ მაგალითი, რას ნიშნავს თქვენთვის პოზიტიური კომუნიკაცია?
- როდესაც თქვენ გაქვთ პოზიტიური კომუნიკაცია, რას გააკეთებთ ისეთს, რასაც ეხლა არ აკეთებთ?
- რომელ სიტუაციებში გასურთ, რომ გქონდეთ უფრო პოზიტიური კომუნიკაცია? როდესაც კლიენტი გაიაზრებს ამ კითხვების პასუხს, მას ხშირად უყალიბდება უფრო ნათელი ხედვა, რა უნდა იყოს მისი მიზანი.

როდესაც კლიენტს აქვს რამდენიმე პრობლემა, მიზნები თითოეული პრობლემისთვის ცალკე უნდა შემუშავდეს ან ფოკუსირება მოხდეს დროის ერთ მონაკვეთში ერთი მიზნის შემუშავებასა და მასზე მუშაობაზე. დროის გარკვეულ მონაკვეთში ერთ მიღწევად მიზანზე მუშაობა გაზრდის კლიენტის იმედს სხვა მიზნების მიღწევისა. კლიენტის სხვა პრობლემებიც ასევე შეიძლება დანაწევრდეს. დანაწევრების შემდეგ ფსიქოლოგი და კლიენტი განსაზღვრავენ პრობლემის რომელი ასპექტია პირველხარისხოვანი. მრავალასპექტიანი პრობლემის ერთი ნაწილის წარმატებული დაძლევის შემდეგ კლიენტი უფრო დარწმუნებული ხდება მის უნარში დარჩენილი საკითხების დაძლევისა.

გაზომვადი და სპეციფიკური მიზნები

ყველაზე მეტად პრობლემის გადაწყვეტას ხელს უწყობს ისეთი მიზნების შერჩევა, რომლებიც იქნება გაზომვადი და სპეციფიური.

ზოგიერთი სიტყვა, რომელიც ჩვეულებრივ გამოიყენება მიზნებთან დაკავშირებით არაა გაზომვადი და სპეციფიური. სიტყვები, როგორც არის "გაზრდა" და "მეტი" კარგია დასაწყისისათვის, მაგრამ არაა გაზომვადი, სანამ ფსიქოლოგი არ მოიპოვებს დამატებით დამაზუსტებელ ინფორმაციას. შემდეგი კითხვები უზრუნველყოფს

ინფორმაციას, რომელიც საჭიროა მიზნების გაზომვად და სპეციფიურად გარდაქმნისათვის:

- რომელი საწყისი დონიდან გულისხმობს გაზრდას რომელ დონემდე?
- რამდენით გასურთ თქვენი ქულის გაზრდა?
- როდესაც გაგებრდებათ ქულები, რა ნიშნები დაგაკმაყოფილებთ?
- რამდენად მეტ დროს ვარაუდობთ სწავლას?

ზოგადი მიზანი შეიძლება შეიცავდეს ბუნდოვან არასპეციფიურ სიტყვებს, რომლებიც არაა ნათელი. მაგალითად, "თვითშეფასების გაზრდა". გაზრდაზე უკვე ვისაუბრეთ, მოზარდის შემთხვევაში "თვითშეფასება" უფრო ფსიქოლოგის ტერმინს ჰგავს. ამ დროს უნდა დავაზუსტოთ მოზარდთან, რას გააკეთებს განსხვავებულად, თუ გაზრდილი ექნება თვითშეფასება. შემდეგი ფართოდ გამოყენებული ფრაზა არის "გაუმჯობესებული ურთიერთობა". აქაც ფსიქოლოგმა უნდა იკითხოს: "როდესაც თქვენ გააუმჯობესებთ ურთიერთობას, რას გააკეთებთ ისეთს, რასაც ეხლა არ აკეთებთ?"

მიღწევადი მიზნები

ისეთი მიზნების დასახვა, რომლებიც მიღწევადია, თითქოს აშკარა ჭეშმარიტებაა, მაგრამ ხანდახან გარკვეულ მუშაობას მოითხოვს. კვლევა აჩვენებს, რომ კლიენტებს, ვისაც მცირე წარმატება აქვთ მათი მიზნების მიღწევაში, მიღწევადი მცირე მიზნების დასახვა ეხმარება მათ მოტივაციის შენარჩუნებაში, დადებით წარმოდგენის შექმნაში მათი უნარების შესახებ და მუშაობის გაგრძელების მოტივაციის შენარჩუნებაში. კვლევა რეკომენდაციას იძლევა მცირე მიზნით დაწყებაზე, რომელიც დროის გონივრულ პერიოდში უნდა შესრულდეს. ამ მიზნის მიღწევის შემდეგ კლიენტს სხვა მიზნების დასახვაზე შეუძლია გადავიდეს.

პოზიტიური მიზნები

პოზიტიური მიზნების დასახვა ახდენს კლიენტის ფოკუსს იმაზე, რისი გაკეთებაც სურს მას უფრო, ვიდრე იმაზე, რისი გაკეთებაც მას არ სურს. ხანდახან მიზნების საწყისი ჩამოყალიბება ორიენტირებულია იმაზე, რომ რაღაცის კეთება შეწყდეს, მაგალითად, შეწყდეს ჩხუბი, ალკოჰოლის დალევა, ან შეწყდეს კრიტიკა ჯგუფში. ნეგატიურ მიზნებთან დაკავშირებით პრობლემა მდგომარეობს იმაში, რომ ნეგატიური მიზნები ახდენენ ფოკუსირებას იმაზე, რაც არ უნდა გააკეთოს კლიენტმა და არა იმაზე, რაც სურს, რომ აკეთოს. თუ თქვენ გაინტერესებთ, ნეგატიურ მიზნებზე ფოკუსირება იწვევს თუ არა პრობლემაზე ფოკუსს, ჩაატარეთ ასეთი ცდა, სცადეთ, არ იფიქროთ 1 წუთი ვარდისფერ სპილოებზე. ასეთი მიმართვა იწვევს სწორედ ვარდისფერ სპილოებზე ფიქრს. თქვენ უნდა იფიქროთ სპილოებზე, იმისათვის რომ შეწყვიტოთ ფიქრი მათზე. უარყოფითი მიზანი, რათა შეწყვიტოთ გარკვეული ქცევა, ქმნის ვაკუუმს, რომელშიც გარდაუვალად ბრუნდება ძველი ქცევა. დადებითი მიზნების ჩამოსაყალიბებლად ფსიქოლოგმა უნდა გამოიყენოს ღია კითხვები:

- როგორ ფიქრობთ, თუ არ იჩხუბებთ სადილობისას, რას გააკეთებთ სხვას?
- დალევის სურვილი თუ გექნებათ, რას გააკეთებთ დალევის ნაცვლად?

- როდესაც თქვენ შეგაწუხებთ, თუ რა ხდება ჯგუფში, როგორ ისაუბრებთ ერთმანეთთან თქვენს სურვილებსა და იმედებზე?
 - ამ ორგანიზაციამ რომ იმუშაოს ისე, როგორც თქვენ მიგაჩნიათ ეფექტურად, რას გააკეთებენ თანამშრომლები ისეთს, რასაც ეხლა არ აკეთებენ?
- როდესაც მიზნები გაზომვადი, მიღწევადი, პოზიტიური და სპეციფიკურია, უფრო ადვილია კლიენტებისთვის ჩამოიყალიბონ მომავალი ცხოვრების ისეთი ხატი, როგორც მათ სურთ რომ იყოს. ასეთი ხედვის შექმნა ზრდის მომავლის იმედს. აქ მნიშვნელოვანია ფსიქოლოგმა გაუზიაროს კლიენტს მისი მოსაზრება კლიენტის უნარზე მიაღწიოს მიზანს მის რესურსებზე დაყრდნობით. რაც მეტი რწმენა ექნება კლიენტს თავის უნარში მიაღწიოს მიზანს და ფსიქოლოგის უნარში დაეხმაროს მას, მით მეტი მომავლის იმედი ჩამოუყალიბდება მას.

თემა 11 . „მე-ცნობა“ და „თქვენ -ცნობა“

სიტუაციებში, როდესაც სხვა ადამიანი პრობლემას გიქმნით, ეს შეიძლება იყოს კონფლიქტური სიტუაცია, სასურველია მოხდეს თქვენს მიერ სიტუაციის აღწერა და თქვენი ემოციების გამოხატვა სხვა ადამიანის პიროვნული შეფასების გარეშე.

ეფექტური მოქმედება პირველ რიგში თვითდაჯერებულობას და საკუთარი ემოციების გამოხატვას ნიშნავს. ამდენად მნიშვნელობა აქვს ჩვენში გაჩენილ ემოციების არ შეგვემინდეს და გამოვხატოთ ისინი ისე, რომ სხვას არ ვაწყენინოთ, მითუმეტეს, როდესაც გსურთ გამოხატოთ სხვისი ქცევის მიმართ ნეგატიური დამოკიდებულება.

კონფლიქტურ სიტუაციაში ამიტომ ხშირად ან პირდაპირ უარყოფითი შეფასებების გამოთქმას ვიწყებთ (დამადანაშაულებელის როლში გამოვდივართ), ან საკუთარი თავის გამტყუნებას მივმართავთ და მსხვერპლის როლს ვიკავებთ. ეს რეაქციები არაკონსტრუქციულია, რადგან კონფლიქტური სიტუაცია შენარჩუნებულია, თქვენ კი საკუთარი თავის არაეფექტურობის განცდა გაქვთ.

როდესაც ასეთ ვითარებაში თქვენი შეფასებები „თქვენ-ცნობებს“ შეიცავს, მაგალითად „თქვენ ისე იქცევით, რომ სულაც არ გადარდებთ სხვა ადამიანი, მხოლოდ თქვენს თავზე ფიქრობთ“ ან „თქვენ ყოველთვის აგვიანებთ და პატივს არ სცემთ ჩვენს შეთანხმებას“. პასუხისმგებლობა კონფლიქტის გადაწყვეტასა და თქვენს განცდებზე სხვა ადამიანზე გადაიტანება, ამ დროს საკუთარი პრობლემის გაცნობიერება ნაკლებ ან საერთოდ არ ხდება. ჩვენი ემოციების განმარტება საკუთარი პრობლემის ფორმულირებას ნიშნავს - „ როდესაც მაწყვეტინებთ, ვერ ვახერხებ საკუთარი აზრის ჩამოყალიბებას და ვიბნევი“. „მე ცნობა“ არა მხოლოდ ცვლის თქვენს დამოკიდებულებას კონფლიქტური სიტუაციის მიმართ, ასევე ქმნის თქვენი მოსაუბრის დამოკიდებულებასაც.

ადამიანი, ისე რომ არც აცნობიერებს ამას, ყოველთვის აპროტესტებს მისთვის პასუხისმგებლობის მიწერას თქვენი ემოციებისთვის, მიუხედავად იმისა, თქვენ დამადანაშაულებელის თუ მსხვერპლის როლში იქნებით. თუ თქვენ გულწრფელად

გამოხატავთ თქვენს გრძნობებს, ეს ვერავის მიაყენებს წყენას და ნაკლებად გამოიწვევს აგრესიას, ამიტომ სიტუაციაში დაძაბულობა კლებულობს და თქვენი პარტნიორი იღებს შესაძლებლობას სხვისი მხრიდან შეფასების გარეშე გააცნობიეროს ვითარება.

„მე ცნობა“ აუცილებლად უნდა მოიცავდეს არა მხოლოდ გრძნობების დასახელებას, არამედ იმ პირობების და მიზეზების დასახელებას, რომლებმაც ის გამოიწვიეს.

ამდენად „მე-ცნობის“ სქემა და კომპონენტები შემდეგი სახით ჩამოყალიბდება:

1. **სიტუაციის აღწერა:** „როდესაც დაგვიანებით მიბრუნებენ სასწავლო წიგნებს...“

2. **გრძნობის ზუსტი დასახელება:** „მე ვგრძნობ გაღიზიანებას, ვნერვიულობ...“

3. **მიზეზების დასახელება:** „რადგან შეიძლება ვერ მოვასწრო მომზადება...“

„მე ცნობა“ უბრალოდ წარმოადგენს პრობლემის ჩამოყალიბებას ვინმეს დადანაშაულების გარეშე. „თქვენ -ცნობა“ კი უბიძგებს მოსაუბრეს უარყოს დადანაშაულება ან თავის მხრივ თქვენ შემოგიტიოთ.

სიტუაციის აღწერა არ უნდა ატარებდეს დადანაშაულების ხასიათს, რადგან ამ შემთხვევაში ის დაცვითი ან აგრესიული რეაქციის მაპროვოცირებელი იქნება. „მე ცნობა“ არ უნდა შეიცავდეს მზა რჩევას, რომელიც ჩვენ გვაწყობს. თუ თქვენს მიერ სხვა ადამიანის საყურადღებოდ გამოთქმული „მე-ცნობა“ ეფექტს არ იძლევა, სასურველია კიდევ უფრო ძლიერი ემოცია გამოიხატოს, რომელიც ასახავს სხვისი ქცევის შედეგების ეფექტს თქვენს გრძნობებზე.

მაგალითად:

„მე ვგრძნობ გაღიზიანებას, როდესაც მაწყვეტინებენ საუბარს“, მაგრამ არასწორია - „მე მინდა, რომ შენ არ შემაწყვეტინო და მაცადო ლაპარაკი“

„მე ვგრძნობ მადლიერებას, როდესაც შენ დანაგვიანებულ ეზოს ალაგებ“, მაგრამ არასწორია - „მე გამიხარდება, დავინახო, რომ შენ სახლში რაღაცას აკაეთებ“

ხშირად ადამიანებს ჰგონიათ, რომ „მე-ცნობისთვის“ საკმარისია დავუმატოთ „მე ვგრძნობ“ -ს „შენ ხარ ..“

სასურველია, რომ წინადადებაში საერთოდ არ იყოს სიტყვა „თქვენ..“ , რადგან თუ წინადადებაში ეს სიტყვა არის, წინადადება უკვე „თქვენ-ცნობად“ გადაიქცევა.

წინადადება „მე ვგრძნობ უკმაყოფილებას, როდესაც შენ ახდენ ჩემს იგნორირებას“, შეიძლება შეფასდეს, როგორც „თქვენ-ცნობა“, რადგან ის შეიცავს დადანაშაულებას. შედეგად კი ნაკლებად მოსალოდნელია თანამშრომლობა. ყველაფერი, რაც ითქვა სიტყვამდე „თქვენ“, იგნორირებული იქნება. ადამიანებს, როგორც კი ესმით „თქვენ“, უმეტესობა მაშინვე აღიქვამს პიროვნულ შეტევად. ეს იგივეა, რაც „მაგრამ“ არგუმენტირების დროს, როდესაც ის გამოიყენება ყველაფრის უარსაყოფად, რაც სიტყვამდე „მაგრამ“ ითქვა.

ამიტომ „თქვენ“ უნდა ჩანაცვლდეს განზოგადებული სიტყვებით: „ადამიანები“ ან „ვინმე“:

„მე ვგრძნობ უკმაყოფილებას, როდესაც ადამიანები ახდენენ ჩემს იგნორირებას“.

ასე ჩამოყალიბებულ „მე-ცნობას“ ადამიანები უფრო მეტად მოუსმენენ და მეტი შანსია რომ შესაბამისად შეცვლიან ქცევას.

როდესაც თქვენ პირდაპირ არ ადანაშაულებთ, ეს სხვა ადამიანს „სახეს“ უნარჩუნებს, და მათი რეაქცია უფრო მეტად მიმღებლურია. ასე იქმნება დიალოგის შესაძლებლობა და **ერთობლივ** გადაწყვეტილებაზე მუშაობა შესაძლებელი ხდება.

თუ „მე-ცნობა“ ძირითადად გრძნობისა და ქცევის აღწერისგან შედგება, შესაძლებელია განსხვავებული თანმიმდევრობით ჩამოყალიბებაც:

„მე შეურაცხყოფილად ვგრძნობ თავს, როდესაც ვინმე სხვა ერს ლანძღავს“

„მე ვგრძნობ წყენას, რადგან არავინ არ მკითხა, მე რას ვფიქრობდი ამ საკითხზე“.

„მე მოველი, რომ ყველა ერთმანეთს პატივისცემით მოექცევა, რადგან ეს სასიამოვნოს გახდის ურთიერთობას“.

„მე უფრო მესიამოვნება, თუ მხოლოდ ერთი ადამიანი ილაპარაკებს ერთ მომენტში, რადგან ასე უკეთ გავიგებთ თითოეულს რა სურს“.

„მე-ცნობა“ კონფლიქტის დროს ეფექტურია მაშინ, თუ ის აქტიურ მოსმენასთან ერთად გამოიყენება. თუ ადამიანი რწმუნდება, რომ თქვენ გაიგეთ მისი პოზიცია, გრძნობები და მოსაზრებები, ისიც განეწყობა და მზადაა გაიგოს თქვენი პოზიცია. მოსაუბრის ემოციური რეაქცია აქტიური მოსმენის შედეგად ნელდება, შემფოთება, უხერხულობა, ან ბრაზი მცირდება. ასეთ ფონზე უფრო ადვილია მისთვის ქცევის შეცვლა და საერთო პოზიციის შემუშავება.

თემა 12. კეთილგანწყობისა და სიმპათიის გამოხატვა

სიმპათია ეს არა შეფასების, არამედ უფრო დადებითი გრძნობებისა და დადებითი დამოკიდებულების გამოხატვაა. სიმპათია სხვადასხვა გზით შეიძლება გამოიხატოს: კეთილი საქციელით, კეთილი სიტყვებით და კეთილი გრძნობებით. კეთილი გრძნობების გადაცემას ჩვენ უმეტესად ვახდენთ არავერბალური გზით - ღიმილით, მხერით ან შეხებით. კეთილი საქციელი შეიძლება გამოიხატოს რაიმე საჩუქარში ან დახმარებაში, რაიმე სასიამოვნოს გაკეთებაში, სასიამოვნო სიტყვებს კომპლიმენტებს ვუწოდებთ. ბევრი ადამიანი აღიარებს, რომ მისთვის უფრო ადვილია რაღაცის ჩუქება სხვისთვის, ვიდრე ამ ადამიანისთვის სასიამოვნო სიტყვების, კომპლიმენტის თქმა. კომპლიმენტების სახით დადებითი დამოკიდებულების გამოხატვა სასარგებლო და სასიცოცხლოდ აუცილებელი უნარია, რადგან:

1. როდესაც საქმიან პარტნიორებს ვაქებთ, ჩვენ ვეხმარებით მათ იგრძნონ თავი მნიშვნელოვნად სხვის თვალში და ვქმნით საქმიანი კონტაქტის კეთილგანწყობილ ატმოსფეროს. ახლობლებისთვის კომპლიმენტის თქმით კი კიდევ უფრო ვამტკიცებთ ახლო ურთიერთობებს.
2. როდესაც სხვა ადამიანებს ვუბნებით კომპლიმენტებს, ჩვენ მათაც ვასიამოვნებთ და ჩვენს თავსაც ვეხმარებით. მარკ ტვენის სიტყვებით “საკუთარი თავის გამხნეების ყველაზე კარგი გზა სხვისი გამხნეებაა“. როდესაც თქვენ პარტნიორში ღიმილს ან

სასიამოვნო გაოცებას იწვევთ, თქვენ საკუთარ პრობლემებს ივიწყებთ და განწყობილებას იუმჯობესებთ.

3. რაც მეტ კომპლიმენტებს უკეთებთ სხვა ადამიანებს, მით მეტი გიბრუნდებათ.

კომპლიმენტის დროს სასურველია აღნიშნოთ პიროვნების არა ის ასპექტები, რომლებიც დადებითად ახასიათებს პარტნიორს, როგორც თანამშრომელს და მოსწავლეს, არამედ მიუთითებენ მის დადებით პიროვნულ თვისებებს. თუ კონსტრუქციული შეფასება - მოწონება ადამიანის მოქმედებათა ღირებულების აღიარებაა, კომპლიმენტი პიროვნების ღირებულების აღიარებაა.

კომპლიმენტის შემადგენელი კომპონენტებია:

პირველი ნაბიჯი თქვენი დადებითი დამოკიდებულების გამოხატვაა

მეორე ნაბიჯი დეტალურად დააკონკრეტეთ, რა მოგეწონათ

მესამე ნაბიჯი მოახდინეთ მოწონების არგუმენტირება. ახსენით, რატომაა კარგი, ის რაც თქვენ აღნიშნეთ.

მეოთხე ნაბიჯი გააკეთეთ დასკვნა პიროვნების სულიერი თვისებების შესახებ

დადებითი დამოკიდებულების გამოხატვა შეიძლება დაიწყოს ფრაზით: „მე მომწონს შენში...“ „მე მომწონს, როდესაც შენ... „

დაკონკრეტება. როგორც კონსტრუქციული უკუკავშირისას, ისე კომპლიმენტიც უფრო ბუნებრივი და დამაჯერებელი ხდება, თუ კონკრეტულ ფაქტებს ეყრდნობა. ყოველ ადამიანს სურს მოისმინოს თავის შესახებ რაიმე კონკრეტული, რადგან სწორედ კომპლიმენტის კონკრეტულობა აძლევს შესაძლებლობას იგრძნოს მისი ობიექტურობა და ბუნებრიობა. ამდენად, არა უბრალოდ „თქვენ კარგად გამოიყურებით“, არამედ კომპლიმენტი უფრო დამაჯერებლად ჟღერს, როდესაც თქვენ ამბობთ „ახალი ვარცნილობა ძალიან გიხდებათ და კაბაც ძალიან ეხამება თქვენს ფერებს“. ამდენად კომპლიმენტის ჩამოყალიბებისას უნდა მიაქციოთ მეტი ყურადღება მცირედ შესამჩნევ დეტალებს და თვისებებს.

არგუმენტაცია. თქვენი დადებითი შთაბეჭდილება შესაძლებელია მყარად არგუმენტირებული იყოს სიტყვებით „რადგან, ...“. მაგალითად, „თქვენ ძალიან ყურადღებიანი ადამიანი ხართ, რადგან ყოველთვის პოულობთ დროს სასიამოვნო წვრილმანებისთვის, რომლებიც მე განსაკუთრებულ სიხარულს მანიჭებს

აქცენტი სულიერ თვისებებზე. გარეგანი თვისებებით აღფრთოვანებით ჩვენ ბევრად ნაკლებ შთაბეჭდილებას ვახდენთ, ვიდრე როდესაც აღვნიშნავთ პიროვნების სულიერ თვისებებს

კომპლიმენტი სრულყოფილად ანიჭებს სიამოვნებას ადამიანს შემდეგი პირობების დაკმაყოფილებისას:

1. რეალობასთან შესაბამისობა. კომპლიმენტში აღნიშნული დადებითი თვისება უნდა შეესაბამებოდეს რეალობას, ე.ი. უნდა იყოს საფუძვლიანი და არგუმენტირებული. არაგულწრფელი კომპლიმენტი, რომელიც აშკარად გაზვიადებას შეიცავს, აღიქმება ხელოვნურად, პირფერობის და მლიქვნელობის განცდას იწვევს.
2. პარტნიორის თვალსაზრისისათვის შესაბამისობა. თუ კომპლიმენტი არ შეესაბამება იმას, რასაც აფასებს თავისთავში ადამიანი, ის ფაქტიურად შინაგანად უარიყოფა. მაგალითად, ქალიშვილმა, რომელიც თავს ქალურად და მიმზიდველად მიიჩნევს, შეიძლება არ მიიღოს კომპლიმენტი, რომელიც მის ძალასა და გამბედაობას უსვავს ხაზს.
3. კომპეტენტურობა აქაც მნიშვნელობა აქვს კომპლიმენტის მთქმელი ადამიანის მიმართ ნდობას და რეპუტაციას კომპლიმენტის ობიექტის თვალსაზრისით
4. კომპლიმენტში არ უნდა იყოს ორმაგი აზრი. კომპლიმენტი მხოლოდ დადებით თვისებებს უნდა ეხებოდეს. მაგალითად „როგორ გიხდება ეს კაბა ! SECOND HAND-ში თუ იყიდდი ეგეთს“
5. კომპლიმენტს არ უნდა მოსდევდეს კრიტიკა. არ უნდა გააფუჭოთ კომპლიმენტის შემდეგ შთაბეჭდილება კრიტიკით კეთილგანწყობილი რომც იყოს კრიტიკა. მაგალითად - „ოქროს ხელები გაქვს, მაგრამ ზარმაცი ხარ.“
6. კომპლიმენტს თან არ უნდა ახლავდეს ჭკუის სწავლება. კომპლიმენტი უნდა ახდენდეს რაიმე თვისების დადასტურებას და მას არ უნდა მოსდევდეს რეკომენდაციები და ამ თვისების გაუმჯობესების პრაქტიკული რჩევები.

თემა 13. კონსტრუქციული კრიტიკა და შემადგენელი კომპონენტები

არაკონსტრუქციული კრიტიკა კომუნიკაციის დაბრკოლებას წარმოადგენს, რადგან კონცენტრირებულია შეცდომებზე. კონსტრუქციული კრიტიკა გადაწყვეტილებაზე უნდა იყოს მიმართული. ის წარმოადგენს აღწერას, თუ რა უნდა გაკეთდეს, რომ მოხდეს მიყენებული ზიანის კომპენსაცია, გამოსწორდეს შეცდომები.

კონსტრუქციული კრიტიკა მომავალზეა ორიენტირებული და არა წარსულზე, რადგან წარსულის შეცვლა შეუძლებელია. კონსტრუქციული წინადადება დადებით ტერმინებში ყალიბდება, ის კონცენტრირებულია დადებით ალტერნატივაზე.

კრიტიკულ შეტყობინებაში ოთხი ნაწილი შეიძლება გამოიყოს:

1. ფაქტები. ოპონენტის ქცევის აღწერა შეფასების გარეშე
2. შედეგები, ქცევის შედეგების აღწერა
3. წინადადება. ცვლილების შეთავაზება (თქვენთვის მისაღები ვარიანტი)
4. თქვენი წინადადების რეალიზაციის დადებითი მხარეები

ფაქტების აღწერა მოიცავს მე-ცნობის გამოყენებით იმ ვითარების დახასიათებას, რომელიც არ მოგწონთ. სასურველია ფაქტები მოსაზრებებისგან განასხვავოთ. არ

უნდა გამოიყენოთ შეფასებისა ან ინტერპრეტაციის ელფერის მქონე სიტყვები. რაც დეტალურია აღწერა, მით უფრო უკეთესად გაიგებს ოპონენტი, რა გსურთ გასაკრიტიკებელი ქცევის შედეგებზე მითითება. აუცილებელია აღწერა, თუ რა შედეგები შეიძლება გამოიწვიოს ან უკვე გამოიწვია ქცევამ. სიტუაციის-და მიხედვით თქვენი არგუმენტები შეიძლება შემდეგი იყოს:

- მითითება ზიანზე, რომელსაც ოპონენტის მოქმედება გაყენებთ: „თქვენ უკვე მეორედ მაწყვეტინებთ სიტყვას და მე ვერ ვახერხებ აზრის დამთავრებას“
- მითითება ზიანზე, რომელსაც ოპონენტი თავის თავს აყენებს თავისავე ქმედებებით: „შენ ხელები არ დაგიბანია, მე მეშინია რომ შეიძლება ინფექცია შეგეყაროს და ავად გახდე“
- მითითება ქცევის შეუსაბამობაზე შეთანხმებასთან: „თქვენ თქვით, რომ შერიგება გსურდათ მასთან. მაგრამ საუბრისას ისევ ისმოდა შეურაცხმყოფელი სიტყვები, რასაც მისი განაწყენება მოჰყვა“

3. წინადადების აღწერა თქვენი ოპონენტისადმი. აღწერეთ თქვენი წინადადება. ის მომავალზე მიმართული, ტექნიკურად შესაძლებელი და მისთვის დამამცირებელი არ უნდა იყოს.

4. თქვენი წინადადების რეალიზაციის დადებითი მხარეების აღწერა. აუხსენით ოპონენტს რითი იქნება მისი წინადადება მიმზიდველი.

კონსტრუქციული კრიტიკისთვის საჭიროა ისეთი დროს შერჩევა, როდესაც ის მიღებული იქნება. რაც ნაკლები დროა გასული სხვის შეცდომასა და მის კრიტიკას შორის, მით მეტია ალბათობა, რომ ის გამოსწორებული იქნება.

უკეთესია კრიტიკა პირისპირ, სხვა ადამიანების გარეშე გამოითქვას, თუ ეს სპეციალური პროცედურა არ არის, სადაც შეცდომების გარჩევა ხდება - მაგალითად თათბირი, ჯგუფური დისკუსია ან ტრენინგი.

კრიტიკა ოპტიმალური უნდა იყოს, ერთბაშად არ უნდა გამოითქვას ბევრი შენიშვნა.

კონსტრუქციული კრიტიკის ტექნიკა ნაბიჯების ერთობლიობად შეიძლება განვიხილოთ:

პირველი ნაბიჯი - შეიძლება გულწრფელად გამოითქვას კეთილგანწყობა ან დადებითი განზრახვა მაგალითად „მე ვაფასებ თქვენს მონდომებას ტრენინგის დროს“

მეორე ნაბიჯი - წარმოადგენს მოვლენის აღწერას „თქვენ ჩურჩულებთ ტრენინგის დროს“

მესამე ნაბიჯი - არის მოვლენით გამოწვეული შედეგები და თქვენი გრძნობები მასთან დაკავშირებით

„თქვენ ჩურჩულებთ, ეს კი ეწინააღმდეგება წესებს, რომლებიც დასაწყისში თქვენ თვითონ მიიღეთ“

მეოთხე ნაბიჯი თქვენი წინადადებების აღწერა: მაგალითად, სიტუაციაში ღია კითხვების მნიშვნელობის შესახებ ერთერთ ვარიანტად კითხვის ვარიანტის შეთავაზება.

მეხუთე ნაბიჯი თქვენი წინადადებების არგუმენტაციას წარმოადგენს „ ამ კითხვაში არ არის მიმართვა, რომელიც პასუხის შესაძლო ვარიანტებს ზღუდავს“
მეექვსე ნაბიჯი შეთანხმებაზე არჩევანის შეთავაზებაა - „თანახმა ხართ?“

მეშვიდე ნაბიჯი ოპონენტის პიროვნებისადმი დადებითი დამოკიდებულების ან დათანხმების გამოხატვას წარმოადგენს, რაც ღიმილით და თავის დაქნევით შეიძლება გამოხატოს ან სიტყვებით „მეც მომწონს ეს ვარიანტი“.

თემა 14. ასერტიული, პასიური და აგრესიული ქცევა

ასერტიული ქცევა გულისხმობს:

- საკუთარი გრძნობების პირდაპირ გამოხატვას სხვისი უფლებების შელახვის გარეშე.
- ყურადღებით მოსმენას, ემპათიის გამოვლენას
- სხვა ადამიანებისადმი დადებითი დამოკიდებულების გამოხატვას და სხვებისგანაც დადებითი დამოკიდებულების მიღებას
- კრიტიკის მიღებას მტრული და თავდაცვითი პოზიციის გარეშე
- თვალებით კონტაქტი ამ დროს ღია და გულწრფელია, პოზა გამართული

ასერტიულობა ინგლისური სიტყვიდან (assert) არის წარმოქმნილი და ნიშნავს დაცვას, დამტკიცებას, განცხადებას. ასერტიული ქცევა თვითდაჯერებული, თავისთავში დარწმუნებული და ამავე დროს სხვა ადამიანისადმი კეთილგანწყობილი, კეთილისმსურველი ქცევაა. ის გულისხმობს საკუთარი უფლებების კონსტრუქციულ დაცვას და პასუხისმგებლობის თავის თავზე აღებას. ასერტიულობა საკუთარი სურვილების გამოხატვის და უფლებების დაცვის უნარია ისე, რომ სხვას გაუწიოს ანგარიში.

საკუთარი ქცევის ტიპის განსაზღვრა

პასიური ქცევა

პასიური ქცევის დროს ადამიანი საკუთარი თავის წინააღმდეგ მიდის, რადგან არ გამოხატავს საკუთარ გრძნობებს, სურვილებს ურთიერთობის დროს. თქვენ ვერ აღწევთ მიზანს, განიცდით მსხვერპლად თავს, აძლევთ ნებას სხვას თქვენს მაგივრად მიიღოს გადაწყვეტილება; ეთანხმებით სხვას, ამ დროს კი საწინააღმდეგოს გრძნობთ, აჭიანურებთ დროს და არ აძლევთ კონკრეტულ პასუხს, ელოდებით კონფლიქტის გაქრობას - ეს პასიური ქცევის გამოვლენაა. პასიური ქცევის დროს თქვენსავე უფლებებს არღვევთ, რადგან არ გამოხატავთ თქვენს გრძნობებს.

სიტყვა „პასიური“ ნიშნავს არამოქმედს . ეს სიტყვა ბერძნული წარმოშობისაა, ნიშნავს „ტანჯვას“ და ასახავს პასიური ქცევის შედეგებს. ასეთი ქცევა გულისხმობს პოზიციას

„მე მზადა ყველაფერზე წავიდე, რომ წახალისება, მოწონება მივიღო“. ასეთი ადამიანების საკუთარ „მე“-ზე ამბობენ უარს, რათა კრიტიკა აიცილონ .

აგრესიული ქცევა

აგრესიული ქცევა წარმოადგენს გრძნობებისა და საჭიროებების გამოხატვას სხვისი გრძნობებისა და უფლებების ხარჯზე. აგრესიული ადამიანი ხშირად ხმარობს სიტყვებს „ყოველთვის“, „არასოდეს“. წინადადებას იწყებს სიტყვით „შენ“.

აგრესიული ქცევა სხვის წინააღმდეგაა მიმართული. ის გულისხმობს - „მე მსურს შენზე დომინირება, რათა მივიღო, რაც მე მინდა“. თუ თქვენ სხვის მაგივრად იღებთ გადაწყვეტილებას, თქვენს აზრს თავზე ახვევთ სხვა ადამიანებს, ადანაშაულებთ მათ, შეურაცხყოფთ - ეს აგრესიული ქცევის გამოვლენაა, ასეთ დროს თქვენი ქცევა არაპროგნოზირებადია, ხშირად ფეთქებადი.

აგრესიული ქცევისთვის დამახასიათებელია შემდეგი გამოვლინებები - თქვენ აწყვეტინებთ სხვას საუბარს, დამაბული ხართ, ბევრს ლაპარაკობთ, დაჟინებული მზერა გაქვთ, თითოთ აჩვენებთ საუბრისას.

თქვენ ასე შეიძლება მიაღწიოთ მიზანს, მაგრამ გარკვეულ ზღვრამდე, შემდეგში ადამიანები აღარ მოინდომებენ თქვენთან თანამშრომლობას.

აგრესია შეიძლება იყოს ფიზიკური, ფსიქოლოგიური ან შეიძლება განსაკუთრებული სახე ჰქონდეს, როგორც პასიური აგრესიის შემთხვევაში. პასიური აგრესია საკუთარი მიზნების მისაღწევად სხვის წინააღმდეგ ფარული მოქმედებისა ან მათი მანიპულირების მიზნით ქმედებათა დახვეწილი ფორმაა.

პასიურ-აგრესიული ქცევის დროს კონფლიქტის არიდება ნებისმიერი საშუალებით ხდება, შედეგად ხდება რისხვის ჩახშობა, შეიძლება ვიფიქროთ, რომ პასიური აგრესია კონფლიქტის გადაწყვეტის საუკეთესო გზაა, მაგრამ ეს არასწორია. პასიური აგრესორი აგროვებს წყენას, აგრესიულობა ვლინდება იმაში, რომ „არა“ პასიურად გამოიხატება, დაგროვილი დამაბულობა გამოიხატება რაიმე მოქმედების არ შესრულებაში. დაგროვილი წყენა უფრო ამწვავებს შემდგომში კონფლიქტს.

ჩვეულებრივ აგრესიულად ან პასიურად ის ადამიანები იქცევიან, ვისაც დაბალი თვითშეფასება აქვს. პასიური აგრესია იმ ადამიანზეც ცუდად მოქმედებს ვის წინააღმდეგაცაა მიმართული. თქვენ გეუბნებიან, რომ ყველაფერი კარგადაა, მაგრამ თქვენ გრძნობთ დამაბულობას, თქვენ გრძნობთ, რომ რაღაცა ხდება, მაგრამ სხვა ადამიანი ამას ფარავს. მტრული დამოკიდებულება შელამაზებულია, იმის მაგივრად რომ პირდაპირ უარი გითხრას თხოვნაზე, ადამიანი იმას არ აკეთებს, რასაც მოელით. პასიურ-აგრესიული ქცევის საძირკველში არის შიში და პირდაპირი კონფლიქტის არიდების მცდელობა, უსუსურობისა და უძლურების განცდა.

პასიური აგრესია ვლინდება:

- პირდაპირი კონტაქტის არიდებაში
- შექების არარსებობაში
- კრიტიკაში
- საბოტაჟში

- დაგვიანებებში
- შეუსრულებელ თხოვნაში
- სარკაზმში

პასიურ-აგრესიული ქცევა უმეტესად უნებლიეა, იგი მიმართულია იმ ადამიანებზე, ვინც პასუხს ვერ გასცემს და ადვილია მათი ნებისყოფიდან გამოყვანა, რათა მათ თვითონ დაიწყონ კონფლიქტი.

როდესაც ადამიანი კონფლიქტს თავს არიდებს ან ეშინია, ის უფრო განწყობილია პასიურ-აგრესიული ქცევისკენ.

პასიურ-აგრესიულ ქცევის სხვა ადამიანის მხრიდან გამოვლენის დროს მნიშვნელობა აქვს რომ ეს ქცევა: 1. მტრული დამოკიდებულების გამოვლენად მივიჩნიოთ. თუ თქვენ ემორჩილებით ასეთ ქცევას, თქვენ კარგავთ მასთან დაპირისპირების საშუალებას.

2. მიუხედავად მტრული დამოკიდებულებისა სხვა ადამიანის მხრიდან საჭიროა ამ ადამიანის გრძნობებისა და მისი პიროვნების მნიშვნელობის აღიარება, ეს არ ნიშნავს მის პოზიციაზე დათანხმებას.

3. თუ ადამიანი ხშირად იგვიანებს, საჭიროა მისთვის ჩარჩოს დაწესება, უნდა უთხრათ, რომ სხვა დროს მის გარეშე წახვალთ.

4. თუ გასურთ პასიურ-აგრესიული ქცევის აღკვეთა, პრობლემაზე კონკრეტულად უნდა ილაპარაკოთ. თუ სხვის სიჩუმე თქვენს ნერვებზე ცუდად მოქმედებს, ეს უნდა აუხსნათ ადამიანს მის ქმედებათა ზოგადი აღწერითა და „მე-ცნობების“ გამოყენებით. ყველა ადამიანს ახასიათებს პასიური აგრესია, მაგრამ ზოგი უკიდურესობამდე მიდის. გავიხსენოთ როდის ვთქვით უკანასკნელად „კი“, როდესაც „არას“ ვგულისხმობდით. როგორ მოვიქცეთ, თუ ამას ჩვენს თავს შევამჩნევთ:

1. საკუთარი თავისადმი ყურადღება. შეგვიძლია განვსაზღვროთ როდის იწყება განსვლა მოქმედებისა შეგრძნებებისა და აზრებისგან - ასე იწყება პასიური აგრესია. მნიშვნელოვანია გავაცნობიეროთ, რომ რისხვა, რომელიც ასეთი ქცევის საფუძველშია, არ წარმოადგენს უარყოფით ემოციას თავდაპირველად. ეს გრძნობა გვეუბნება, რომ რაღაც ისე არ არის, ასეთ დროს აუცილებელია კონცენტრაცია, საკუთარი ღირებულებების, მიზნების შეფასება.

2. ამიტომ როდესაც ვბრაზდებით, არ უნდა გვეშინოდეს ემოციის გამოხატვა და მისი მიმართვა იმათ მიმართ, ვისაც ეხება. რაც ადრე გამოვხატავთ წყენას ან გაბრაზებას უკეთესია, რადგან თუ კონფლიქტის დაფარვა ხდება, ის უფრო მწვავედება.

პასიურ-აგრესიული ქცევის შესაჩერებლად აუცილებელია დავაზუსტოთ რა გვსურს. ზოგი ადამიანი ისე კარგად აცნობიერებს, რას ფიქრობენ და რას მოელიან მისგან სხვები, რომ ექვემდებარებიან საკუთარი თავის საზიანოდ ამ ფიქრებს. ისინი არ ფიქრობენ, თვითონ რა სურთ, არამედ მხოლოდ იმაზე, სხვებს რა სურთ.

ამიტომ მნიშვნელოვანია საკუთარ თავს დავუგდოთ ყური. თუ განვთავისუფლდებით გარეშე ზეწოლისგან, გავიგებთ, რა მიმართულებით ვიმოქმედოთ

ასერტიული - თავის თავში დარწმუნებული ქცევის ტექნიკები

სიტუაციაში, როდესაც თვლით, რომ თქვენი უფლებები ილახება, მნიშვნელობა აქვს ოპონენტი გრძნობდეს თქვენს მოთხოვნაში მტკიცე პოზიციით განპირობებულ სიმშვიდეს. მაგალითად, როდესაც უხარისხო პროდუქტი მოგყიდეს, თქვენ კი გასურთ ფული დაგიბრუნონ ნაცვლად პროდუქტის გამოცვლისა, ასეთ ვითარებაში შეიძლება ეფექტური აღმოჩნდეს შემდეგი ტექნიკა.

გაფუჭებული ფირფიტა

ეს მეთოდი გულისხმობს, რაც გასურთ, იმის მშვიდად ისევ და ისევ გამეორებას ხმის აწევისა და გაღიზიანების გარეშე.

თუ თქვენ ნაყიდი ხორცი დაგრჩათ მარკეტში, თქვენ მიდიხართ მაღაზიაში და უმეორებთ ფრაზას: „მე მჭირდება ჩემი ხორცი“. გამყიდველის პასუხზე „შეიძლება სხვაგან დაგრჩათ“ თქვენ პასუხობთ „მე მესმის, თუ რატომ ფიქრობთ ასე, მაგრამ მე მჭირდება ჩემი ხორცი“. ეს ტექნიკა ასწავლის და აჩვენებს თვითდაჯერებულობას, ასევე იმას, რომ **თქვენ არა ხართ ვალდებული** ახსნათ თქვენს სურვილთა მიზეზები. ეს მეთოდი სასურველია მას შემდეგ გამოიყენოთ, რაც მეთოდს მოსინჯავთ თუნდაც ახლობლებთან, რადგან ტრენინგი მატებს თვითდაჯერებულობას.

მიღწეული ეფექტი: მეთოდი გაძლევთ შესაძლებლობას იგრძნოთ თავი კომფორტულად, როდესაც სხვა ადამიანი ცდილობს თქვენით მანიპულირებას ან ლოგიკური აზროვნებისკენ მოგიწოდებთ. ამ გზით თქვენ ახდენთ ამ ცდების იგნორირებას და დაჟინებულად მიიწევთ სასურველი მიზნისკენ.

კონფლიქტურ სიტუაციაში თქვენ ასერტიულად უნდა მოიქცეთ და თქვენი ხაზი გაატაროთ. კონფლიქტურ სიტუაციაში მორიდებულმა ადამიანმა უნდა ისწავლოს არ მოახდინოს თავისი პოზიციის განმარტება ან ამ პოზიციისთვის ბოდიშის მოხდა, მან უნდა მოახდინოს მეტოქის იმ შენიშვნების იგნორირება, რომლებიც მასში დანაშაულის გრძნობის პროვოცირებას ახდენენ.

ეს მეთოდი გულისხმობს ისეთი ტევადი საპასუხო ფრაზის ჩამოყალიბებას, რომლის რამდენიმეჯერ გამეორება არ დაარღვევს საუბრის აზრიანობას. ეს ფრაზა გარკვეულად უნდა წინ უსწრებდეს საუბარს. მაგალითად შეიმუშავეთ ფრაზა „ მე მინდა დამიბრუნოთ ჩემი ფული“, შემდეგ ხდება ამ ფრაზის მშვიდად რამდენჯერმე გამეორება, სანამ ის ადამიანი, ვისაც მიმართავთ, მას არ დააკმაყოფილებს. ფრაზა ერთი და იგივე მშვიდი ინტონაციით უნდა გამეორდეს, ხმაში არ უნდა იყოს არც ზედმეტი სიმტკიცე და არც ნიშნისმოგება. ეს ტექნიკა ნაწილობრივ ემთხვევა სამჯერ თქმის წესს, რომელიც ცნობილია როგორც „ბრიტანელი ზემდეგის წესი“:

1. ჯერ უთხარით ოპონენტს სწორედ ის, რის თქმასაც აპირებთ.
2. შემდეგ უთხარით მას, რისი თქმაც გასურთ მისთვის
3. შემდეგ კი უთხარით მას სწორედ ის, რაც უთხარით.

და მაშინ შეიძლება თქვენ გაგიგონ.

ამრიგად, თუ თქვენ უხარისხო პროდუქტი მოგყიდეს, თქვენ მხოლოდ იმეორებთ გაუთავებელივ, რომ უნდა მიიღოთ ფული, რაც პროდუქტში გადაიხადეთ, ან თუ თქვენ

თავს გაბეზრებით გამყიდველი, თქვენ პასუხობთ „მე მესმის, მაგრამ მე ეს არ მაინტერესებს“

ასერტიული ქცევა გარკვეულ სიტუაციებში რთული განსახორციელებელია და შეიძლება თავიც შევიკავოთ: ასეთია სიტუაცია, რომელსაც ჩვენ ვერ ვაკონტროლებთ. ასეთ ვითარებაში აჯობებს შევამციროთ ჩვენი დაჟინება, მაგალითად, სამართლებრივი ფაქტორის (მოსამართლე) ან ფიზიკური წინააღმდეგობის(პოლიციელი) სიტუაციაში. ეს ტექნიკა, ისევე როგორც სხვა ტექნიკები, ეფექტურია მაშინ, როდესაც თქვენ იცავთ თქვენს ინტერესებს და პირდაპირ და გულახდილად გამოხატავთ, რაც გსურთ, ხოლო თუ თქვენ ატყუებთ ან მიზნად გაქვთ სხვა ადამიანების მანიპულირება, მათაც შეუძლიათ იგივე მიდგომა გამოიყენონ თქვენს მიმართ.

ასერტიული ქცევის შემდეგი მეთოდია

გარეგნულად დათანხმების ანუ „ნისლის“ ტექნიკა

განსაკუთრებით ეფექტურია არასამართლიანი კრიტიკისა ან აშკარა უხეშობის დროს. ამ მეთოდს იმიტომ ეწოდება ნისლის ტექნიკა, რადგან ნისლში არაფერი ჩანს, ამასთან ის არ ზღუდავს გადაადგილებას, ნისლს ქვას თუ ესვრით, ზიანს ვერ მიაყენებთ. თქვენ იძულებული იქნებით შეწყვიტოთ კამათი მტკიცე, დამოუკიდებელ და არამართვად „ნისლთან“. ასევე უნდა მოვიქცეთ კრიტიკის საპასუხოდ.

ასწავლის მშვიდად მიიღოთ კრიტიკა საკუთარი მისამართით, ცნოთ შეცდომები, რომელზეც მიგითითებთ ოპონენტი, როგორც სავსებით შესაძლებელი. დაე, ის რასაც გეუბნებიან, მართალია, - თქვენი თავის მსაჯული მაინც თქვენ რჩებით.

მიღწეული ეფექტი: გაძლევთ შესაძლებლობას არ მოახდინოთ კრიტიკაზე რეაგირება გაღიზიანებით და თავდაცვის აუცილებლობით. ამით აჩვენებთ თქვენს კრიტიკოსს მისი მხრიდან მანიპულირების ცდების უნაყოფობას.

მაგალითი:

ა: არ უნდა იყო ასე თვითდაჯერებული!

ბ: შესაძლებელია, თქვენ მართალი ხართ.

ფაქტიურად მეთოდი ეყრდნობა მოწინააღმდეგის გამონათქვამში იმის პოვნას, რასაც შეიძლება დაეთანხმო.

ყველა ადამიანისთვის მნიშვნელოვანია, რომ მას დაეთანხმონ, უკიდურეს შემთხვევაში ცნონ მისი უფლება ჰქონდეს საკუთარი აზრი. როდესაც ოპონენტს დავეთანხმებით მისი მოსაზრების გარკვეულ ნაწილზე, ამან შეიძლება განმაიარალებლად იმოქმედოს მასზე. ასეთი დათანხმება არის მზაობა რეალური დათანხმებისკენ და შეთანხმებული ერთობლივი მოძრაობისკენ რაიმე პრობლემის გადასაწყვეტად.

ოპონენტი დააფასებს იმას, რომ ჩვენ მზადა ვართ განვიხილოთ მისი თვალსაზრისი უკიდურეს შემთხვევაში მაინც. ჩვენ კი დასაწყისში მხოლოდ „გარეგნულად“, სიტყვაზე ვეთანხმებით და ვაძლევთ ჩვენს თავს შანსს თანდათან მოვნახოთ ნამდვილი, „შინაგანი“ თანხმობის ადგილები.

კრიტიკაზე თქვენი პასუხის შესაძლო ვარიანტები შესაძლოა იყოს :

- რა საინტერესო აზრია, კარგი იქნება მისი კარგად განხილვა.
- მე დავფიქრდები იმაზე, როგორ გავითვალისწინო ეს ჩემს მუშაობაში.

- მე დავფიქრდები, მეხება თუ არა ეს მე.
- მე ხშირად ვფიქრობ ამაზე, მაგრამ ჯერ არ გამიკეთებია დასკვნები.

თვითგახსნა და თავისუფალი ინფორმაცია

ასერტიული ქცევის შემადგენელი კომპონენტია თვითგახსნა და საკუთარ თავზე თავისუფალი ინფორმაციის მიწოდება სხვა ადამიანისთვის.

ეს მეთოდი გასწავლით მოსაუბრის სიტყვებში იპოვოთ ის ინფორმაცია, რომელიც მას აინტერესებს ან ჩანს მნიშვნელოვანად. გარკვეულ სიტუაციებში გასწავლით თქვენ თვითონ ცნობთ თქვენში ხასიათის, ქცევის, ცხოვრების სტილის როგორც დადებითი, ასევე უარყოფითი მხარეები, გეხმარებათ გააგრძელოთ საუბარი და შეამციროთ მანიპულაცია.

მიღწეული ეფექტი: მეთოდი გაძლევთ შესაძლებლობას გადალახოთ სიმორცხვე უცნობ ადამიანთან საუბრისას და განაწყოთ ის საკუთარი თავის შესახებ საუბრისთვის. გეხმარებათ უფრო უკეთ გაიხსნათ და აიცილოთ თქვენთვის ადრე დამახასიათებელი ვერ გაგების, დანაშაულისა და შფოთვის გრძნობები

საკუთარ თავში დარწმუნებული, თვითდაჯერებული ქცევა გულისხმობს თვითგახსნას, საუბრის თავისუფლად წარმოებას. ხშირად, როდესაც ახალი ურთიერთობები არ გამოდის, განსაკუთრებით მამაკაცსა და ქალს შორის, ეს იმის ბრალია, რომ ერთერთი მათგანი ისე დარწმუნებული არაა თავის თავში და ვერ აჩვენებს მეორეს როგორი ადამიანია, რა უყვარს და რა არა. ასეთ დროს მნიშვნელოვანია საკუთარ თავზე მოყოლის უნარი და უნარი სხვა ადამიანი განაწყოს ისაუბროს საკუთარი თავის შესახებ ამ უნარის გავარჯიშებისთვის საჭიროა გარკვეული თავისუფალი ინფორმაციის გაცემა, ისეთის, რომელიც ჩვენთვის არ უთხოვიათ.

თუ საუბრის დროს დროს იმაზე მეტს იტყვით, ვიდრე „დიახ და „არა“, სწორედ ეს იქნება თავისუფალი ინფორმაცია თქვენს შესახებ: რა არის თქვენთვის მნიშვნელოვანი, ინტერესები, სურვილები, სიხარული და შფოთვა. თქვენ ამავე დროს უნდა შეგეძლოთ იმის გაგონება, რასაც სხვები საკუთარი თავის შესახებ ლაპარაკობენ. საუბარი იგება იმ თავისუფალი ინფორმაციაზე, რომელსაც სხვები იძლევიან საკუთარი თავის შესახებ. ასეთი ინფორმაცია ურთიერთობას ეხმარება, გაძლევთ სხვა თემას ამინდის გარდა და გვეხმარება დამთრგუნველი სიჩუმის არიდებაში, თავისუფალი ინფორმაციის გაცვლისას, ჩვენ ვარჩევთ თემებს, რომლებიც საინტერესოა ორივე მხარისათვის.

თუ თქვენ არ პასუხობთ სხვის თავისუფალ ინფორმაციას თქვენი თვითგახსნით, ურთიერთობა შეზღუდული ხდება, თქვენ შეიძლება გადაიქცეთ დამკითხველად. როდესაც სხვა ადამიანს გაცნობენ, თქვენ შეგიძლიათ დაუსვათ რაიმე კითხვა. თუ ადამიანი თავისუფალ ინფორმაციას გაწვდით, თქვენც უნდა მიაწოდოთ თქვენს მხრივ გარკვეული მასალა თემაზე, რომელიც შეიძლება მისთვის საინტერესო იყოს, ამითი თქვენ აძლევთ შესაძლებლობას სხვას მოგმართოთ თქვენს ინტერესებზე, ცხოვრების სტილსა და თუნდაც პრობლემებზე.

თავისუფალი ინფორმაცია ეფექტურია კონფლიქტის დროსაც. თქვენი გრძნობები, გაუბედაობა, შიშები, არცოდნა, სიძნელეებს შეგიქმნით, თუ სხვა ადამიანმა არ იცის თქვენი ჭეშმარიტი გრძნობები. მაგალითად, თქვენ გთხოვენ მანქანას, როდესაც თქვენ

ძალიან გეშინიათ სხვისთვის მისი თხოვება. იმის მაგივრად, რომ გულახდილად ვთქვათ, რომ „მე ძალიან ვნერვიულობთ, როდესაც სხვა მართავს ჩემს მანქანას“ სხვა მიზეზებს იგონებთ. თუ ასეთ დროს ვინმე ეცდება დაგარწმუნოთ, რომ სახიფათო არაფერია, თქვენი პასუხი „შეიძლება, მაგრამ მე ძალიან განვიცდი“ შეაჩერებს მანიპულაციას.

თვითგახსნის ინფორმაცია ასევე მნიშვნელოვანია კონფლიქტურ სიტუაციაში. თქვენი გრძნობები, განცდები შეგიქმნით დაბრკოლებას თუ სხვა ადამიანმა არ იცის თქვენ ნამდვილი გრძნობები. თვითგახსნის მეთოდი გულისხმობს, რომ თქვენ უნდა აღიაროთ, რომ არ მოგწონთ, როდესაც რაღაც გაწუხებთ, ის, რაც არ იცით, რაღაცის გეშინიათ. ნეგატიური აღიარება არ ნიშნავს, რომ თქვენი რომ თქვენ სუსტი და არაღირსეული ადამიანი ხართ. პირიქით, სწორედ საკუთარი სისუსტის და უარყოფითი თვისების აღიარება დაგეხმარებათ სხვისი მანიპულირება და თქვენს აზროვნების სტილში ჩარევა აირიდოთ. თუ სხვა ადამიანები ეცდებიან დაგარწმუნონ, რომ თქვენ არ უნდა ინერვიულოთ ან არ გაქვთ უფლება ინერვიულოთ, თქვენ შეგიძლიათ უბრალოდ და პირდაპირ უპასუხოთ - „შესაძლებელია, მაგრამ მე მაინც განვიცდი ამას“. თვითგახსნა უფრო გაგიადვილებთ გამყიდველებთან და მომსახურების სფეროს მუშაკებთან გაცნობას და ეფექტურ ურთიერთობას.

აზრიანი კომპრომისი

როდესაც თქვენ გრძნობთ, რომ კომპრომისი არ შელახავს თქვენს ღირსებას და უფლებებს, შეგიძლიათ ოპონენტს შესთავაზოთ კომპრომისი. თქვენ შეგეძლებათ გამოიყენოთ ის თქვენი მიზნის მისაღწევად, თუ ამის გამო თქვენი პირადი გრძნობები არ დაზიანდება. მაგრამ თუ საბოლოოდ ყველაფერი თქვენ საზიანოდ შეტრიალდება, კომპრომისი დაუშვებელია.

თემა 15. ცვლილებებისადმი მზაობის გათვალისწინება

(პოზიტიური ცვლილებების ტრანსთეორეტიკული მოდელი)

პრობლემის, პროვინებისა და სიტუაციის კვლევის შემდეგ, ფსიქოლოგს სჭირდება გაზომოს კლიენტის მზაობა ცვლილებების მოსახდენად. ზოგ კლიენტს აიძულებენ მიმართოს ფსიქოლოგს, მაგრამ მას ცვლილებების მცირე სურვილი აქვს. ზოგი კლიენტი კი გრძნობს, რომ უნდა მოვიდეს ფსიქოლოგთან, მაგრამ არა აქვს ინტერესი მოახდინოს ცვლილება, ზოგი ეხლა იწყებს ცვლილებებზე ფიქრს. ზოგი კი მზადაა პრობლემების გადასაწყვეტად და სჭირდება გარკვეული დახმარება, რათა გადადგას აუცილებელი ნაბიჯები მიზნის მისაღწევად. ამიტომ ფსიქოლოგმა უნდა შეამოწმოს კლიენტის მზაობის დონე, სანამ დაიწყებს პრობლემებისა და მიზნების იდენტიფიკაციას.

პროხაზკამ და ავტორთა კოლექტივმა (1982) გაანალიზეს მანვე ჩვეულებებთან დაპირისპირებისას ცვლილებათა მართვის მრავალი კონცეფცია და კვლევის საფუძველზე მიუთითეს ცვლილების 5 სტადია. პროხაზკას მამა თვითონ ალკოჰოლიზმსა და დეპრესიას შეეწირა და ის ხშირად უკმაყოფილებას გამოხატავდა იმდროინდელი ფსიქოთერაპიული მიდგომების არაეფექტურობის გამო.

პრობაზკას მოდელის მიხედვით საწყისი სტადია არის მოფიქრების წინა (წინააღმდეგობის) სტადია. ამ სტადიაზე კლიენტი ვერ ამჩნევს, უარყოფს ან ეწინააღმდეგება პრობლემის არსებობის ცნობას, შეიძლება ვერ ხედავდეს ცვლილებების მოთხოვნილებას, ვერ აცნობიერებდეს, რომ ქცევები ან ემოციები შეიძლება და უნდა შეიცვალოს - "მე ვეწევი, მაგრამ შემძლია ნებისმიერ მომენტში გავანებო თავი". კლიენტი არ არის დაინტერესებული არანაირ დახმარებაში პრობლემის მიმართულებით და მუდმივად ეძებს საკუთარი თავის გამართლებას - " მე ძალიან ნერვიული სამუშაო მაქვს, ამიტომ სადამოს მაქვს ერთი კათხის დაღვევის უფლება ". და თუ ვერ ნახულობს, ამტყუნებს ყველას თავის გარშემო, განიცდის მარცხს პრობლემასთან დაპირისპირებაში, საბოლოოდ კი კარგავს მავნე ჩვევასთან დაპირისპირების სურვილს: "რაღა აზრი აქვს თავშეკავებას, თუ მაინც არაფერი გამომივა?". ყველა ეს ფრაზა არის ფსიქოლოგიური დაცვის მექანიზმი, რომელსაც ქვეცნობიერი იყენებს ცვლილებასთან წინააღმდეგობის ეტაპზე. ამიტომ ამ ეტაპზე კლიენტის ცნობიერების ამაღლება და ფსიქოლოგიური დაცვის მექანიზმების დაძლევა ყველაზე ეფექტურია.

პირველ სტადიაზე კლიენტის მიერ უახლოეს 6 თვეში არ იგეგმება არანაირი ქმედება ცვლილების მიმართულებით. მაგალითად, პიროვნება, რომელიც სვამს მანქანის ტარების დროს, მიუხედავად არაერთი დაკავებისა, არ თვლის, რომ აქვს პრობლემა. ცვლილება, რომელიც ამ დროს არის სასურველი, მდგომარეობს იმაში, რომ დაეხმაროს კლიენტს წავიდეს იმის გააზრებისკენ, რომ ცვლილებას შეუძლია გააუმჯობესოს ცხოვრება. ამ ეტაპზე შეუძლებელია დაისახოს ქცევითი ცვლილების მიზნები. ფსიქოლოგი უნდა ეცადოს ჩანერგოს იმედი, რომ ცვლილება შესაძლებელია.

მოფიქრების, განსჯის სტადია. ამ ეტაპზე ინდივიდი ან ჯგუფი აცნობიერებს, რომ არსებობს პრობლემა, მაგრამ არ არის მზად ცვლილების საფასური გაიღოს. ამ ეტაპზე ადამიანი ფიქრობს ცვლილების შესაძლო ფასსა და მოგებაზე. ეს კითხვები უბიძგებს ინფორმაციის მოგროვებისკენ. იწყება პრობლემისადმი საკუთარი დამოკიდებულების კრიტიკული ანალიზი. ზოგიერთ ადამიანთან მოფიქრების ეტაპი წლობით შეიძლება გაგრძელდეს. ამიტომ ყველაზე მნიშვნელოვანი მეთოდი ამ ეტაპზე "მე"-ს გადაფასებაა - საკუთარი ღირებულებების გარკვევა, დისფუნქციონალური აზრების დადგენა და კოგნიტური რესტრუქტურირება. ხანდახან ფსიქოლოგს სჭირდება განიხილოს კლიენტის მიერ ცვლილების დადებითი და უარყოფითი მხარეები. კლიენტი შეიძლება უყურებდეს ცვლილებას მომავლის შესაძლებლობად, მაგრამ არა ეხლანდელ აუცილებლობად. კლიენტმა შეიძლება თქვას, რომ მომავალ 6 თვეში ან წელიწადში შეიძლება დაინტერესებულ იყოს ცვლილებებით. ამ ეტაპზე ფსიქოლოგი ფრთხილად სთავაზობს მცირე ნაბიჯებს, რომლებსაც შეიძლება მოჰყვეს მეტი მზაობა შეიცვალოს კლიენტი ახლო მომავალში.

მესამე სტადია არის მომზადება. ზოგი ადამიანი არასწორად თვლის, რომ გაცნობიერებისა და მოფიქრების შემდეგ ადამიანი ვალდებულია იმოქმედოს, მოდელის ავტორები მიიჩნევენ, რომ ნაადრევი მოქმედება შეიძლება იძლეოდეს რეციდივს - უკან დაბრუნებას. ამიტომ პასუხისმგებლობის აღების მეთოდი უმთავრესად ითვლება ამ ეტაპზე. იღებთ რა

პასუხისმგებლობას, თქვენ ბუნებრივად იწყებთ ცხოვრებაში ცვლილებების შეტანას. ამ დროს ადამიანის მიერ მიიღება გადაწყვეტილება, რომ აუცილებელია ცვლილება. ამ სტადიაზე კლიენტები ემზადებიან მიზნების დასახვისთვის და ფიქრობენ ნაბიჯებზე, რომლებიც აუცილებელია მიზნის მისაღწევად. ხშირად დროის პერსპექტივა უახლოეს 30 დღეს მოიცავს, მათ უკვე აქვთ მიღწეული გარკვეული პროგრესი და გეგმავენ უფრო მეტს. უახლოესი მიზნები უფრო ნათლად შეიძლება ჩამოყალიბდეს და საწყისი ნაბიჯების გრაფიკიც კი შეიძლება დაიგეგმოს. ადამიანები უნდა იყვნენ ამ სტადიაზე, მთავარი ცვლილება შესაძლებელი რომ გახდეს.

მოქმედება. ამ ეტაპზე ადამიანი იწყებს ფაქტიურად ცვლილებებს და მთავარი აქ თვითკონტროლია. მოქმედების სტადიაზე კლიენტი მზადაა გააკეთოს გარკვეული ნაბიჯები ფსიქოლოგისგან მცირე ან საერთოდ მისი დახმარების გარეშე. ამ სტადიაზე კლიენტს შეიძლება ესაჭიროებოდეს ფსიქოლოგის მხარდაჭერა ან ინფორმაცია, როგორ გახდნენ უფრო კრეატიულები ცვლილების თვალსაზრისით, ან დახმარება იმის გაანალიზებაში, თუ რომელი წინა ცდები იყო ეფექტური შედეგის თვალსაზრისით.

ფსიქოლოგმა შეიძლება წარმოიდგინოს, რომ კლიენტი მზად არიან მოქმედებისთვის, სანამ ის მართლა მზად იქნება. ფსიქოლოგმა ასეთ დროს შეიძლება იგრძნოს ფრუსტრაცია, რადგან მიზნები ჩამოსაყალიბებლად რთული იქნება ან მიზნების მიმართულებით კონკრეტული მოქმედება არ იქნება დაგეგმილი. როდესაც პირველად აკითხავენ ფსიქოლოგს, ბევრი კლიენტი არ არის მზად მოქმედებისთვის, ამიტომ მნიშვნელოვანია ყურადღებით მოხდეს კლიენტის მზაობის დონის შემოწმება, ვიდრე ნაგულისხმევი იყოს, რომ ყველა კლიენტი ფსიქოლოგს აკითხავს მომზადებისა ან მოქმედების ფაზაზე.

მეხუთე სტადია **მოქმედების შენარჩუნების (მონიტორინგის) სტადიაა.** ვისაც აქვს გახდომის მცდელობის გამოცდილება, იცინ, რომ წონის დაკლება ადვილია, უფრო ძნელი შედეგის შენარჩუნებაა. ეს ეხება ყველა მავნე ჩვეულებას. ამიტომ ცვლილების შენარჩუნების ეტაპი ყველაზე ხანგრძლივია და მნიშვნელოვან როლს თამაშობს ახლობელთა მხარდაჭერა. ცვლილება ხშირად არღვევს ცხოვრების ბალანსს და მოითხოვს მნიშვნელოვან ენერჯის. ცვლილებები იწვევს დისკომფორტს და შეიძლება აღიქმებოდეს ისევე როგორც ადრე, რაღაც არაბუნებრივი. ჩვენ გვინდა ცვლილებები ისე წარმართოს ისე, რომ არ იყოს საჭირო ზედმეტი ძალისხმევის დახარჯვა, რათა ცვლილებები შენარჩუნდეს. ბუნებრივია, რომ ადამიანმა შეიძლება წაიბორძიკოს გზაზე და ისევ დაუბრუნდეს მოფიქრების სტადიას ან საერთოდ ცვლილებასთან წინააღმდეგობის სტადიას, სანამ ისევ წამოიწყებს ძალისხმევას. ამიტომ სტადიების მოდელი სპირალური ხასიათისაა და არა ხაზობრივი. ადამიანი ვინც წარმატებას აღწევს, ამ ციკლს რამდენჯერმე გადის. ვინც ერთხელ მარცხს განიცდის, ეს უფრო ზრდის წარმატების ალბათობას შემდეგ ჯერზე.

ეს განსაკუთრებით მწვავე სტადიაა ქრონიკული მავნე ჩვეულებების გადალახვის შემთხვევაში და ადამიანებს სჭირდებათ 5-6 ცდა რეციდივის შემდეგ, რომ შეინარჩუნონ ცვლილება - მავნე

ქცევისგან თავის შეკავება. ხშირად რეციდივის შედეგად ადამიანები იმედგაცრუებას განიცდიან და თავს ანებებენ პრობლემასთან დაპირისპირებას. ამიტომ ეს სტადიაც მოითხოვს ყურადღებით დაგეგმვას, როგორც წინა სტადიები.

შენარჩუნების სტადიაზე ყოფნა გულისხმობს ქრონიკული პრობლემის მოშორებას ან ახალი ცხოვრების სტილის შენარჩუნებას 6 თვე მაინც. ამ სტადიაზე ფსიქოლოგი უნდა დაეხმაროს კლიენტს გააცნობიეროს რეციდივის შესაძლებლობა და დაეხმაროს დაინახოს რეციდივი, არა როგორც მარცხი, არამედ სწავლის გამოცდილება. რეციდივები აძლევს კლიენტს შესაძლებლობას ისწავლოს გზები იყოს სულ უფრო და უფრო წარმატებული მიზნის მიღწევაში. რეციდივის დროს კლიენტი შეიძლება დაუბრუნდეს ნებისმიერ წინა სტადიას. ფსიქოლოგმა უნდა შეაფასოს თუ რომელ სტადიაზეა კლიენტი და შესაბამისად დაგეგმოს ჩარევა.

ტერმინაცია (დასრულება). პროხაზკას კვლევების მიხედვით შეიძლება გამოიყოს ადამიანთა ორი ტიპი, პირველი რჩება შენარჩუნების ეტაპზე, მათ უხდებათ მთელი ცხოვრება საკუთარ თავზე და ჩვეულებებზე ყურის გდება. მეორე ჯგუფთან კი ფიქსირდება მავნე ჩვევისგან სრულად განთავისუფლება. ისინი ივიწყებენ რა არის სიგარეტის ან ალკოჰოლის მიმართ მიდრეკილება და უკვე შეიძლება პოზიტიურ ცვლილებების ციკლის დასრულების აღნიშვნა.

ცვლილების პროცესები სტადიის შესაბამისად. თითოეულ სტადიაზე კლიენტს უნდა შესაბამისი ცვლილების საშუალება შევთავაზოთ. კერძოდ, წინააღმდეგობის სტადიაზე მთავარია: აქცნობიერების ამაღლება, ფარული საზრისებისა და ინფორმაციის კვლევა; ბესოციალური განთავისუფლების შესაძლებლობების ძებნა - გარემოში მხარდაჭერის შესაძლებლობების მოძიება.

ცხრილი 1. წინააღმდეგობის სტადია

აღწერა	ტექნიკა	კითხვები
არამოტივირებული კლიენტი. არ სჯერა, რომ პრობლემა აქვს და არ აპირებს ცვლილებას ახლო მომავალში. მოტივაციის ნაკლებობა შეიძლება იყოს წინა ცდების მარცხის შედეგი. ინდივიდი შეიძლება ვერ აცნობიერებდეს ქცევის ნეგატიურ შედეგებს. მიზანი - დაეხმაროს კლიენტს დაუშვას ცვლილების შესაძლებლობა	<ul style="list-style-type: none"> ✓ გაცნობიერება, რომ ცვლილება კლიენტის გადასაწყვეტია ✓ მიმდინარე ქცევის გადაფასების გამხსნევა ✓ თვითკვლევის და არა მოქმედების ხელშეწყობა ✓ ცნობიერების და ეჭვის გაძლიერება ✓ რისკის ახსნა და პერსონალიზაცია 	<ul style="list-style-type: none"> ○ რა მოხდება თუ გაიგებთ , რომ ეს ქცევა თქვენთვის პრობლემაა? ○ რას ჩათვლით გამაფრთხილებელ ნიშნებად , რომ ეს თქვენთვის პრობლემაა? ○ რა გიცდიათ ადრე ცვლილებისათვის?

--	--	--

მოფიქრების სტადიაზე ეფექტურია ა)ემოციური განმუხტვის მეთოდები - კათარზისი, ფსიქოდრამის ტიპის აქტივობები; ბ) "მე-"ს გადაფასება ეხმარება კლიენტს დაინახოს, რომ პრობლემა კონფლიქტშია პირად ღირებულებებთან. ყალიბდება "მე-ს" ახალი ხატი, ახალი დამოკიდებულება საკუთარ თავთან და პრობლემასთან, ჯანსაღი ქცევა ხდება იდენტობის ნაწილი.

ცხრილი 2. მოფიქრების სტადია

აღწერა	ტექნიკები	კითხვები
ამბივალენტური ემოცია ცვლილებაზე. ცნობიერება, რომ ქცევა ნეგატიურ შედეგებს იძლევა და შეიძლება საჭიროა ცვლილება. პასუხისმგებლობა მოქმედებაზე აღებული არაა.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ცვლილების დადებითი და უარყოფითი მხარეების შეფასების გამხსნევა ✓ ახალი დადებითი შედეგების მოლოდინის იდენტიფიკაცია ✓ შემდეგი ნაბიჯის ჩამოყალიბება 	<ul style="list-style-type: none"> რა არის ცვლილების დადებითი და უარყოფითი მხარე? რა არის არცვლილების დადებითი და უარყოფითი? რატომ გასურთ ცვლილება ეხლა? რა გაჩერებთ ცვლილებაზე ეხლა? რა დაბრკოლებებია ცვლილებისთვის? რა დაგეხმარა (ადამიანები, პროგრამები და ქცევები) ადრე რა დაგეხმარება ეხლა?

მომზადების სტადიაზე შესაძლებელია დაბრკოლებებისა და რესურსების იდენტიფიკაცია, ცვლილების უნარის რწმენა, გადაწყვეტის ალტერნატივების გონებრივი იერიში, პრობლემის დანაწევრება.

ცხრილი 3. მომზადების სტადია

აღწერა	ტექნიკები	კითხვები
ინდივიდები აპირებს მოქმედებას მომავალი თვ ის განმავლობაში და შეიძლება უკვე ჰქონდა წარუმატებელი ცდები. ზოგიერთს უცდია მცირე ცვლილება.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ დაბრკოლებების იდენტიფიკაცია ✓ დახმარება პრობლემის გადაჭრაში და გადაწყვეტის ბრენსტორმინგში ✓ კლიენტის ისეთი რესურსების იდენტიფიკაციაში დახმარება, როგორცაა სოციალური მხარდაჭერა ✓ მცირე საწყისი ნაბიჯების მხარდაჭერა და გამხსნევა 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> რა დაბრკოლებებს ხედავთ და როგორ შეგიძლიათ შეამციროთ ან გადალახოთ ისინი? <input type="checkbox"/> ვის შეგიძლიათ მიმართოთ დახმარებისთვის? <input type="checkbox"/> რა ტიპის მხარდაჭერა დაგჭირდებათ და სად შეგიძლიათ მიიღოთ იგი?

მოქმედების სტადიაზე აქტუალურია:

ა) ჩანაცვლების მეთოდები, კერძოდ ნეგატიური რეაქციების პოზიტიურით ჩანაცვლება. თუ სტრესულ სიტუაციაში თქვენ მიჩვეული ხართ მოწევას, სასურველია ამ რეაქციის დადებითი ქცევით ჩანაცვლება (მაგალითად, სუფთა ჰაერზე გასეირნება); ბ) გარემოს ისე მოწყობა, რომ უარყოფითი მოვლენის შესაძლებლობა ნულზე იქნეს დაყვანილი (თუ ზედმეტ წონას ებრძვით, მაცივარში ნამცხვრები არ უნდა ინახებოდეს); გ) დაჯილდოება უფრო ხანგრძლივ შედეგს იძლევა, როდესაც დასჯა არასასურველი ქცევის მხოლოდ დროებით აღკვეთას იწვევს. კლიენტთან ერთად უნდა განხორციელდეს თვითდაჯილდოების სისტემის შემუშავება (თუ წონას დაიკლებს კლიენტი, ჯილდოდ ნამცხვარი კი არ უნდა ამოირჩიოს, არამედ რაიმე სხვა, მისთვის სასიამოვნო ნივთის შეძენა)

დ) მხარდამჭერი ურთიერთობები. კლიენტის მიზანი საკუთარი თავის ცვლილებაა, მაგრამ აქცენტი ახლობელთა და პროფესიონალებს, მხარდამჭერი ჯგუფების მხრიდან დახმარებაზე მნიშვნელოვანი რჩება. (რაც გამოწვეულია იმით, რომ მოსმენისა და რეფლექსიის სახის მხარდაჭერა ბევრ ადამიანს არ აქვს გამოუმუშავებული)

მეხუთე სტადიაზე უნდა გამოყენებულ იქნეს ფუნქციონალური ანალიზი - პრობლემური ქცევის მიზეზებისა და შედეგების კომპლექსური კვლევა, კერძოდ უნდა დადგინდეს რა სიტუაციებში რომელი ფაქტორი იწვევს პრობლემურ ქცევას. ასევე უნდა შემუშავდეს დამლევის დეტალური ნაბიჯების გეგმა და დაიგეგმოს სოციალური მხარდაჭერის ღონისძიებები.

ცხრილი 4. ცვლილების სტადიები და შესაბამისი მეთოდები

წინააღმდეგობის სტადია	მოფიქრების სტადია	მომზადების სტადია	მოქმედების სტადია	შენარჩუნების სტადია
<input type="checkbox"/> ცნობიერების ამაღლება <input type="checkbox"/> სოციალური განთავისუფლება	<input type="checkbox"/> ცნობიერების ამაღლება <input type="checkbox"/> სოციალური განთავისუფლება <input type="checkbox"/> თვითანალიზი <input type="checkbox"/> ემოციური აქტივაცია <input type="checkbox"/> პოზიტიური ხედვა	<input type="checkbox"/> ცნობიერების ამაღლება <input type="checkbox"/> სოციალური განთავისუფლება <input type="checkbox"/> თვითანალიზი <input type="checkbox"/> ემოციური აქტივაცია <input type="checkbox"/> პოზიტიური ხედვა <input type="checkbox"/> ქცევითი ანალიზი <input type="checkbox"/> პასუხისმგებლობა <input type="checkbox"/> ქცევითი ანალიზი <input type="checkbox"/> მიზნების დასახვა <input type="checkbox"/> თვითგადაფასება	<input type="checkbox"/> სოციალური განთავისუფლება <input type="checkbox"/> პოზიტიური ხედვა <input type="checkbox"/> ქცევითი ანალიზი <input type="checkbox"/> პასუხისმგებლობა <input type="checkbox"/> ქცევითი ანალიზი <input type="checkbox"/> მიზნების დასახვა <input type="checkbox"/> თვითგადაფასება <input type="checkbox"/> მონიტორინგი <input type="checkbox"/> ჩანაცვლება	<input type="checkbox"/> პასუხისმგებლობა <input type="checkbox"/> მიზნების დასახვა <input type="checkbox"/> თვითგადაფასება <input type="checkbox"/> მონიტორინგი <input type="checkbox"/> გარემოს კონტროლი <input type="checkbox"/> დახმარების ქცევა <input type="checkbox"/> ჯილდო <input type="checkbox"/> ჩანაცვლება

--	--	--	--	--

კლიენტთან შეხვედრის შეფასების მახასიათებლები

ქვემოთ ჩამონათვალის სახით მოყვანილია ყველა ის ინდიკატორი, რომლის მიხედვითაც სასურველია შევაფასოთ ფსიქოლოგის საქმიანობა პირველი და მომდევნო შეხვედრის დროს. ეს ჩამონათვალი სასურველია ასევე გამოვიყენოთ ტრენინგის დროს კოლეგების საქმიანობის შესაფასებლად.

ფსიქოლოგის დასწრების უნართა ინდიკატორები

- ღია სხეულის პოზა
- შესაბამისი სახის გამომეტყველება
- გადახრა კლიენტისკენ
- რეგულარული თვალებით კონტაქტი
- შემაფერხებელი ქცევების არარსებობა
- მინიმალური წამახალისებელი ქცევები

კლიენტზე დაკვირვების შემადგენლები

- სახის გამომეტყველება
- თვალების მოძრაობა და თვალებით კონტაქტი
- სხეულის პოზიცია და მოძრაობები
- სუნთქვითი მოძრაობები
- კუნთების ტონუსი
- ჟესტები
- კანის ფერი

კვლევის პროცესი

- შინაარსის რეფლექსია
- ემოციების რეფლექსია
- საზრისის რეფლექსია
- შეჯამება
- უკუკავშირი
- კლიენტის სიძლიერის იდენტიფიკაცია
- კლიენტისთვის ჩუმიად ყოფნის შესაძლებლობა

საბაზისო უნარები (შეფასება 5 ბალიან სკალაზე)

- სითბო
- ემპათია
- პატივისცემა
- ბუნებრიობა

დანართი. კლიენტთან შეხვედრის შეფასების მახასიათებლები

ქვემოთ ჩამონათვალის სახით მოყვანილია ყველა ის ინდიკატორი, რომლის მიხედვითაც სასურველია შევაფასოთ ფსიქოლოგის საქმიანობა პირველი და მომდევნო შეხვედრის დროს. ეს ჩამონათვალი სასურველია ასევე გამოვიყენოთ ტრენინგის დროს კოლეგების საქმიანობის შესაფასებლად.

ფსიქოლოგის დასწრების უნართა ინდიკატორები

- ღია სხეულის პოზა
- შესაბამისი სახის გამომეტყველება
- გადახრა კლიენტისკენ
- რეგულარული თვალებით კონტაქტი
- შემაფერხებელი ქცევების არარსებობა
- მინიმალური წამახალისებელი ქცევები

კლიენტზე დაკვირვების შემადგენლები

- სახის გამომეტყველება
- თვალების მოძრაობა და თვალებით კონტაქტი
- სხეულის პოზიცია და მოძრაობები
- სუნთქვითი მოძრაობები
- კუნთების ტონუსი
- ჟესტები
- კანის ფერი

კვლევის პროცესი

- შინაარსის რეფლექსია
- ემოციების რეფლექსია
- საზრისის რეფლექსია
- შეჯამება
- უკუკავშირი
- კლიენტის სიძლიერის იდენტიფიკაცია
- კლიენტისთვის ჩუმიად ყოფნის შესაძლებლობა

საბაზისო უნარები (შეფასება 5 ბალიან სკალაზე)

- სიტბო
- ემპათია
- პატივისცემა
- ბუნებრიობა