

ა(ა)იპ საქართველოს საპატრიარქოს წმიდა ტბელ აბუსერისძის სახელობის სასწავლო
უნივერსიტეტი



სამართალმცოდნეობისა და საჯარო მმართველობის ფაკულტეტი

ჯულიეტა ჯიჯიშვილი

საჯარო მოხელეთა საკომუნიკაციო ენა და მართმეტყველების ნორმები

(ნაშრომი შესრულებულია საჯარო მმართველობის მაგისტრის აკადემიური ხარისხის
მოსაპოვებლად)

ხელმძღვანელი
პროფესორი, სოციალური
მეცნიერებების დოქტორი:
ნესტან მამუჭაძე

ხიჭაური

2021

სარჩევი

ანოტაცია	-----
შესავალი	-----
თავი 1 საკომუნიკაციო ენის გზა დღემდე (საკომუნიკაციო რაკურსის ზოგიერთი ასპექტის კვალდაკვალ (ისტორიული ასპექტი))	-----7
1.1. საკომუნიკაციო ენის განვითარება	-----12
1.2. კომუნიკაციის საშუალებები	-----23
თავი 2 საჯარო მოხელეთა საკომუნიკაციო ენა. რა არის საჯარო მოხელე (ტერმინის განმარტება)	-----
2.1. საკომუნიკაციო ენის არსი	-----25
2.2. ენის როლბა საჯარო სამსახურებში	-----
2.3. არაეფექტური კომუნიკაცია	-----
თავი 3 მართმეტყველება საჯარო სამსახურებში. რა არის მართმეტყველება?	-----
3.1. მართმეტყველების ნორმები	-----53
3.2. მართმეტყველი საჯარო მოხელე	-----69
3.3. მართმეტყველების „საბედისწერო“ დარღვევები (დიალექტიზმი, ბარბარიზმი, არქაიზმი, ნეოლოგიზმი)	-----
3.4. მართმეტყველების დარღვევის ზემოქმედება საზოგადოებაზე	-----75
თავი 4 სოციოლოგიური კვლევა	-----
გამოყენებული ლიტერატურა	-----

ანოტაცია

თანამედროვე საზოგადოებაში კომუნიკაციას უმთავრესი ადგილი უჭირავს. ის აქტიურად მონაწილეობს სოციუმის ყველა სფეროში, სადაც კომუნიკაცია გვევლინება მნიშვნელოვან დარგად. ამასთანავე, თანამედროვეობაში ტექნიკური პროგრესისა და კომუნიკაციის განვითარებამ შეცვალა ტრადიციული ენათმეცნიერება, რამაც გამოიწვია საზოგადოების მხრიდან მართმეტყველების ნორმების დარღვევა. დარღვევის „საბედისწერო მოვლენები“ კი მოგვევლინა დიალექტიზმის, ბარბარიზმის, არქაიზმისა და ნეოლოგიზმის სახით.

საკომუნიკაციო ენა და მართმეტყველების ნორმები საჯარო მოხელეთა იმიჯისა და წარმატების უმთავრესი ელემენტია. შესაბამისად ჩვენს მიერ წარმოდგენილი ნაშრომის კვლევის საგნად და ობიექტად მართმეტყველი საჯარო მოხელე გვევლინება. მიზანს კი მართმეტყველების ნორმების აღდგენა და შენარჩუნება წარმოადგენს, რომელიც აქტიურ სამსახურს გაუწევს დაინტერესებულ საჯარო მოხელეებს.

Annotation

The communication holds main place in the modern societies. It is active involved in all socius spheres. Herewith, the development of the modern technical progress and communication changed the traditional linguistics, which has led to a violation of the norms of orthography by society. The violation of the “fateful effects” took the form of the dialectics, barbarism, archaism and neologism.

The communication and orthography skills is key elements of the public servants for the success. The subject and object of the mentioned research is correctly verbal communication skills of the public servants. The main purpose is the recover and keeping correctly verbal communication skills, which will be used by the public servants.

შესავალი

ადამიანთა კომუნიკაციის პროცესი წარმოუდგენელია ენისა და მისი გამოყენების გარეშე. ენა კულტურის ნაწილია, რომელიც დიდი ხნის განმავლობაში ვითარდებოდა და თანდათანობით სულ უფრო და უფრო რთულდებოდა. საკომუნიკაციო ენის განვითარება უკავშირდება იმ ხალხისა და სახელმწიფოს სულიერ და ყოფით კულტურას, რომლის კალთაშიც ჩამოყალიბდა და გააგრძელა ფუნქციონირება. ამდენად, საერთო კულტურა უშუალო კავშირშია მეტყველების კულტურასთან, რომელიც განვითარების გზაზე აყალიბებს საკომუნიკაციო ენის ნორმებსა და საშუალებებს.

საკომუნიკაციო ენის ამომავალ წერტილად თუ „მეტყველების კულტურას“ მივიჩნევთ, იგი მიიღებს უნივერსალური შინაარსის ცნებას, რომელიც უშუალო კავშირშია პიროვნებისა და საზოგადოების საერთო ენობრივი გარემოს ჰარმონიულობასთან. მარტივი გაგებით, სალიტერატურო კულტურა, როგორც საკომუნიკაციო ენა, გულისხმობს ადამიანთა მიერ იმ ენობრივი ნორმების ცოდნასა და გამოყენებას, რომელიც შესაბამისი განვითარების დონისათვის არის სავალდებულო და მიღებული.

ისტორიული ასპექტის კვალდაკვალ, მაშინ, როცა სახელმწიფო განიცდის პოლიტიკურ-სოციალურ გარდატეხებს და გლობალური პროცესების ცვლილებებს, აქტუალური ხდება სალიტერატურო ენის და მეტყველების კულტურის პრობლემა.

ეფექტური კომუნიკაცია, თანამშრომლობა და გუნდური მუშაობა ნებისმიერი დაწესებულების ეფექტიანი ფუნქციონირების საყრდენს წარმოადგენს. ეს არის კომპლექსური და დინამიური პროცესების ჯაჭვი, რომელიც უზრუნველყოფს ინდივიდებისა და ჯგუფების კოორდინირებულ მოქმედებას და მნიშვნელოვან როლს ასრულებს სოციალიზაციის, გადაწყვეტილებების მიღებისა და პრობლემების მართვაში. გუნდური მუშაობა ეფექტურად ხორციელდება მაშინ, როდესაც ყველა ინდივიდი მიისწრაფვის ერთიანი მიზნისკენ, აქვთ საერთო მისია, არიან პასუხისმგებლები შედეგებზე და სამუშაო პროცესის გაუმჯობესებაზე. ამისათვის კი მნიშვნელოვანია გუნდის წევრებს შორის არსებობდეს: ღიაობის, ურთიერთაღიარებისა და თანამშრომლობის საერთო პრინციპები, რაც თავისთავად

დამოკიდებულია მათ უნარებზე აწარმოონ და მართონ ეფექტური კომუნიკაცია. იმისათვის, რომ საჯარო სამსახურმა მოიპოვოს მიუკერძოებელი, ობიექტური და კოლეგიალური უწყების სტატუსი და აიმაღლოს საზოგადოების ნდობა, საჭიროა ის პასუხობდეს ეთიკური გარემოს შექმნისა და საჯარო მოსამსახურის პროფესიული სტანდარტების დამკვიდრების მოთხოვნებს, რაც საჯარო მოსამსახურის მიერ მართლმეტყველების წესებისა და ღირებულებების შესრულებაში გამოხატება.

დიალექტიზმი, ბარბარიზმი, არქაიზმი, ნეოლოგიზმი თანამედროვე ქართულისათვის უცხო არ არის. ნეოლოგიზმი ამა თუ იმ ენაში ახლად გაჩენილ სიტყვას გულისხმობს. ენა მუდმივად ვითარდება და, შესაბამისად, გარკვეულ ეტაპზე ახალი შინაარსის გამოსახატავად ახალი სიტყვის გაჩენაა ხოლმე აუცილებელი. როგორც ცნობილია, ნეოლოგიზმების მნიშვნელოვანი ნაწილი იქმნება მშობლიური ენის ენის სიტყვაწარმოებითი შესაძლებლობების გამოყენებით. ამათ გვერდით ახალი სიტყვების დიდი ნაწილი უცხო ენიდან ახლად შემოსული სიტყვებია, შესაბამისად მათზე დამყარებული ნაწარმოები ფორმების, ხშირად გამოყენების ფაქტებს ვხვდებით ოფიციალურ-საქმიან სფეროშიც. ჩვენი ნაშრომის მიზანსაც საჯარო მოხელეთა მიერ მართლმეტყველების ნორმების დარღვევის აღნუსხვა წარმოადგენს. უქმნის თუ არა საფრთხეს ამგვარი სიტყვების დამკვიდრება ქართული ენის დაცვას და სადამდე შეიძლება მიგვიყვანოს ამ პრობლემამ, ამ კითხვაზე პასუხის გაცემა წარმოადგენდა აგრეთვე ნაშრომის შექმნის მთავარ მიზანსაც. ჩვენ მიერ ჩატარებული სოციოლოგიური კვლევის საფუძველზე, აგრეთვე გამოიკვეთა ის მნიშვნელოვანი ასპექტები, რომლებიც საჯარო სივრცის წარმომადგენელთა მიერ სალიტერატურო ენის ნორმების დარღვევას ასახავენ. ვფიქრობთ, აღნიშნული ნაშრომი მნიშვნელოვნად წაადგება და ხელს შეუწყობს, საჯარო სამსახურებში დასაქმებულ ადამიანებთა კომუნიკაციის ეფექტურობის გაზრდასა და მათ მიერ მართლმეტყველების ნორმების გათავისებებას.

თავი 1

საკომუნიკაციო ენის გზა დღემდე

საკომუნიკაციო რაკურსის ზოგიერთი დეტალის კვალდაკვალ

(ისტორიული ასპექტი)

სახელმწიფო ენა ქვეყნის მოქალაქეთა ერთობის, თანხმობის საფუძველია. თუ გადავხედავთ ქართული სალიტერატურო ენის განვლილ და უწყვეტ ისტორიულ გზას, კომუნიკაციის მთავარ წყაროს სწორედ ის სახელმწიფო ენა წარმოადგენს, რომელიც დღესაც განვითარების პროცესშია და ამისთვის კომუნიკაციის სხვადასხვა საშუალებას იყენებს.

ადამიანებს შორის კომუნიკაციის საშუალებები ძალზე განსხვავდება ჩვენი პლანეტის სხვა ბინადართა კომუნიკაციის სისტემებისაგან. ჩვენ ერთმანეთს ვუკავშირდებით ვერბალური და არავერბალური ენის იმ ფორმით, რომელსაც განვითარების პროცესში თანდათან დავისწავლით. ენა კულტურის ნაწილია, რომელიც დიდი ხნის განმავლობაში ვითარდებოდა და თანდათანობით სულ უფრო და უფრო რთულდებოდა. სხვა სახეობები ერთმანეთთან ურთიერთობას ამყარებდნენ ნიშნებითა და სიგნალების ენის მეშვეობით, რაც მათ არსებობის მანძილზე დიდათ არ შეცვლილა. მიუხედავად რომანტიკული შეხედულებებისა იმის შესახებ, რომ ვეშაპები, დელფინები და სხვა ცხოველები თითქოს „ლაპარაკობენ“ უდავოა, რომ ცხოველებს ენა არ გააჩნიათ, რომელიც დაფუძნებულია საერთო კულტურის პირობებში ჩამოყალიბებულ სიმბოლოთა სისტემაზე, გრამატიკასა და სიტყვათა მნიშვნელობაზე. ცხადია, ცხოველებს შეუძლიათ ერთმანეთთან კავშირის დამყარება. ხანდახან ეს კავშირი რამდენადმე დახვეწილიც კია, თუმცა მათი ამგვარი ქცევა შეიძლება იყოს მხოლოდ შემკვიდრებითი ან დასწავლილი, მაგრამ ეს არ არის კულტურის ნაწილი ამ სიტყვის ჭეშმარიტი გაგებით, სხვა სიტყვებით რომ ვთქვათ, ფაქტია, რომ მხოლოდ ადამიანებს შეუძლიათ ურთიერთობა იმ ენის მეშვეობით, რომელიც საერთო კულტურის წესებს ეფუძნება.

მასობრივი კომუნიკაციის დღევანდელ ეპოქაშიც კი ჩვენ, როგორც უშუალო, ასევე მედიასთან კონტაქტის დროს, ვიყენებთ ვერბალურ და არავერბალურ სიმბოლოებს. სიმბოლო- ეს არის სიტყვა, მოქმედება ან საგანი, რომელიც „მნიშვნელობას გამოხატავს“, ანუ აღძრავს გარკვეულ სტანდარტულ შინაგან

მნიშვნელობას ადამიანებში, რომლებსაც ესა თუ ის ენა აერთიანებთ. მიღებული წესების თანახმად, ყოველი სიმბოლო-მაგ. „ძალი“, „ბავშვი“ ასევე რთული ტერმინები „კარცინოგენი“ და „ბიოდეგრადირებადი“ უნდა აღძრავდეს ერთსა და იმავე აზრს ყველა იმ ადამიანში, ვინც ამ ტერმინებს იყენებს. ზუსტად ასე საერთო შეთანხმების თანახმად დადგენილი მნიშვნელობა აქვთ მოქმედებებს, კერძოდ ჟესტებსა და სახის გამომეტყველებას. იგივე შეიძლება ითქვას საგნებზე: მაგ. ჯვარი, დავითის ვარსკვლავი ან საქორწინო ბეჭედი.

ენა ასევე მოიცავს წესებს, რომელთა მიხედვით სიმბოლოები მოცემულია გარკვეული სქემის სახით, რაც ასევე გამოხატავს აზრს. ჩვენთვის ნაცნობი გრამატიკული წესების მიხედვით ხდება სიმბოლოთა კლასების ერთმანეთთან დაკავშირება და გარდაქმნა, იმისათვის, რომ გაადვილდეს მათი გამოყენება რთულ აზრებში. წესების კიდევ ერთ საერთო კატეგორიას წარმოადგენს სინტაქსი, რომელიც შეისწავლის სიმბოლოების იმგვარად განლაგების წესებს, რაც შესაძლებელს გახდის აზრის ნათლად გამოხატვას. ჩვენთვის ასევე ცნობილია სიტყვის გამოთქმის წესები-სიტყვების წარმოთქმის სოციალურად მიღებული მანერა.

ადამიანთა კომუნიკაცია: ტიპური საბაზო მოდელები

მიუხედავად იმისა, რომ სიტყვათა მნიშვნელობა, გრამატიკა, სინტაქსი და გამოთქმა მნიშვნელოვან როლს ასრულებს, საკმარისი არ არის იმის ზუსტად ასახსნელად, თუ როგორ განხორციელდება კომუნიკაცია ადამიანებს შორის. იმისათვის, რომ უკეთ გავიგოთ თუ რას წამროადგენს ადამიანთა კომუნიკაციის აქტი, პირველ რიგში ეს პროცესი უნა გავაანალიზოთ ქვემოთ მოცემული ეტაპების მიხედვით:

1. ადამიანთა კომუნიკაციის აქტს იწყებს „წყარო“ ანუ კომუნიკატორი. იგი გზავნის შეტყობინებას, რომელშიც მოცემულია გარკვეულ ჩამოყალიბებულ აზრთა (დადგენილ მნიშვნელობათა) ერთიანობა;
2. წყარო დაშიფრავს სათქმელს, ანუ არჩევს გარკვეულ სიტყვებსა და ჟესტებს აზრის ჩამოსაყალიბებლად, რაც, მისი ვარაუდით სათქმელის მისეულ ინტერპრეტაციას მიმღებისათვის გასაგებს გახდის;

3. შემდეგ ხდება შეტყობინების გადაცემა ზეპირად ან წერილობით. მთავარია, გზავნილი, რომელიც გაივლის წყაროსა და მიმღებს შორის არსებულ სივრცეს, ჩამოყალიბებული აზრის შემცველ სიგნალს წარმოადგენდეს;
4. „მიმღები“, ანუ პიროვნება ვისთვისაც არის განკუთვნილი მოცემული გზავნილი, იღებს შემომავალ ჩამოყალიბებულ ინფორმაციას, როგორც ენობრივ შეტყობინებას;
5. შემდეგ მიმღები გაშიფრავს გზავნილს, ანუ შეეცდება სიმბოლოთა ჩამოყალიბებულ აზრს საკუთარი ინტერპრეტაცია შეუსაბამოს;
6. გზავნილის ინტერპრეტირება მიმღებზე გარკვეულ გავლენას ახდენს. კომუნიკაციას თან ახლავს გარკვეული შედეგი, ზოგჯერ უმნიშვნელო, ზოგჯერ კი საკმაოდ სერიოზული;

ზემოთ მოცემული სქემა ადამიანთა კომუნიკაციის პროცესის ტიპურ საბაზო მოდელს წარმოადგენს, თუმცა თვალის ერთი შევლებითაც ჩანს, რომ ასეთ მოდელებში კომუნიკაციის პროცესი ძალზე გამარტივებულია. მათი დანიშნულებაა, ამ პროცესის ყოველი საფეხურის გაგების გაადვილება. კომუნიკაციის აქტი ამ პირობითი სქემის მიხედვით იწყება, სათითაოდ გაივლის ყველა საფეხურს და წყდება-მაგნიტოფონის მსგავსად, რომელსაც ჩართავენ და გამორთავენ.

სინამდვილეში ადამიანთა ურთიერთობა იმ სახით, რა სახითაც ჩვენ ამას ჩვეულებრივ ვაკეთებთ, გაცილებით რთულია. უშუალო საუბარი ადამიანთა შორის უმეტესწილად ტრანსაქციურია, ანუ ორივე მხარეს ერთდროულად შეუძლია დაშიფროს და გაშიფროს გზავნილი, ასევე აღიქვას მეორე ადამიანისგან მიღებული ნებისმიერი სახის ნიშანი, სიგნალი. კომუნიკაციის პროცესზე უამრავი ფაქტორი მოქმედებს. უფრო ადრე ნათქვამს მომდევნოს გასაგებად პრინციპული მნიშვნელობა აქვს. გარდა ამისა, თითოეული მხარის მიერ კონსტრუირებულ მნიშვნელობებზე მოქმედებს წყაროსა და მიმღების ურთიერთდამოკიდებულებები. მეტიც, მხარეების მიერ ჩამოყალიბებულ მნიშვნელობებზე მოქმედებს ასევე სოციოკულტურული სიტუაციები და ფიზიკური გარემოც კი.

კომუნიკაცია რთული გზავნილებით

ამგვარად, ჩვენ შევძელით ძალზე მარტივად აგვეხსნა, თუ რას წარმოადგენს ადამიანთა კომუნიკაციის აქტი, თუმცა აქვე შეიძლება სამი ხარვეზი აღმოვაჩინოთ:

1. საღი აზრი გვკარნახობს, რომ ადამიანთა შორის კომუნიკაციის ეტაპების უმრავლესობა გაცილებით რთულია, ვიდრე ამას ჩვენი ტიპური მოდელი ითვალისწინებს;
2. შესაძლებელია, მნიშვნელობები ერთმანეთს არ შეესაბამებოდეს, ანუ ადამიანმა ვერ გაიგოს მარტივი გზავნილის შემთხვევაშიც კი, რას ამბობს მეორე ადამიანი, რადგან არსებობს უზუსტობის დაშვების უამრავი ალბათობა და მათი გაკონტროლება ადვილი არ არის;
3. კომუნიკაცია არის ერთდროული, ორმხრივი, ინტერაქტიული პროცესი. ადამიანი არ არის უბრალოდ პასიური და სწორხაზოვანი წყარო და მიმღები. ადამიანები რეაგირებენ სხვათა გზავნილების მნიშვნელობათა არსზე, ამ მნიშვნელობებს აზუსტებენ და ეთანხმებიან. ამგვარად, აუცილებელია შევისწავლოთ, თუ როგორ ცვლის თითოეული ადამიანი წყაროსა და მიმღების როლს.

როგორც ზემოთ ავღნიშნეთ, ჩვენ ვარჩევთ სიტყვებს და დაგენილი გრამატიკული წესების მიხედვით ვადგენთ წინადადებებს, პარაგრაფებს, სხვადასხვა კონსტრუქციას. გარკვეული წესით დალაგებული სიტყვები იძენენ ისეთ მნიშვნელობებს, რასაც ცალკეული ან შემთხვევითად თავმოყრილი იგივე სიტყვები ვერ გამოხატავს.

მასობრივი კომუნიკაციის ბუნება

საკომუნიკაციო სიტუაციებში, სადაც წყარო მონაწილეობას იღებს როლების ცვლაში, სიზუსტე იზრდება, ამდენად წყაროს მიერ ნაგულისხმები მნიშვნელობები უფრო ზუსტად შეესატყვისება მიმღების მიერ აღქმულ მნიშვნელობებს.

თუ ამ სამ პრინციპს შევაჯამებთ, მივიღებთ დასკვნას, რომ

1. უშუალო კომუნიკაცია შეიძლება იყოს ზუსტი, თუკი ის უზრუნველყოფილია ადეკვატური უკუკავშირით;
2. სიზუსტე დამოკიდებულია იმაზე, თუ რამდენად კარგად ფლობს კომუნიკატორი როლების განაწილების ხელოვნებასა და რამდენად

სწორად შეუძლია ჩამოაყალიბოს გზავნილი, რათა რაც შეიძლება უკეთ მიიტანოს მიმღებამდე;

3. ეს პრინციპები სიზუსტეს, უკუკავშირსა და როლების ცვლას შორის ურთიერთმიმართებას უზრუნველყოფს;

ეს პრინციპები, მნიშვნელოვნად განასხვავებენ ინტერპერსონალურ კომუნიკაციას მასობრივი კომუნიკაციისაგან. დეფლორი დენისი, მასობრივი კომუნიკაციის გააზრებისათვის, თბილისი, 2009 წ.)

1.1. საკომუნიკაციო ენის განვითარება

საკომუნიკაციო ენის განვითარების გზა უკავშირდება „მეტყველების კულტურის“ ფენომენს.

„ქართული მეტყველების კულტურა“ არის ფილოლოგიური დარგი, რომელიც ემსახურება სალიტერატურო ენის ცოდნის გაღრმავებასა და განმტკიცებას. იგი შეისწავლის და აკვირდება ენის ჩამოყალიბებასა და განვითარებას.

მეტყველების კულტურა წარმოადგენს სახელმწიფო ენობრივი პოლიტიკის განუყოფელ ნაწილს. ის მონაწილეობს სახელმწიფო ენის განვითარებასა და დამკვიდრებაში, რომელიც ემსახურება განვითარების დაბალი ეტაპიდან მიღებული ენობრივი ჩვევების დახვეწას და შემდგომში მის ჩამოყალიბებას.

მეტყველების კულტურის საკომუნიკაციო ენაში გამოყენება უკავშირდება არა მხოლოდ ორთოგრაფიასა და პრაქტიკულ სტილისტიკას, არამედ სალიტერატურო ენის ისტორიას, ესთეტიკასა და ეთიკას, ზოგად სტილისტიკას, გრამატიკას და სხვ.

საკომუნიკაციო ენის ჩამოყალიბების ისტორიულ გზაზე მნიშვნელოვან როლს თამაშობს სახელმწიფო ენა. სახელმწიფო ენის ფუნქციონირებას განსაკუთრებული მნიშვნელობა ენიჭება გასული საუკუნის 90-იანი წლებიდან, როდესაც საქართველო დამოუკიდებლობისაკენ მიმავალ გზას დაადგა. ამ გზამ ახალი ამოცანების წინაშე დააყენა განათლების სიტემა. ახალმა ამოცანებმა ახალი გამოწვევები შესთავაზა სახელმწიფო ენას, სპეციალური ენების ჩამოყალიბებისა და სამეტყველო კულტურის თვალსაზრისით. რამაც საკომუნიკაციო ენის განვითარების გზაზე მნიშვნელოვანი როლი ითამაშა.

ამგვარად, საკომუნიკაციო ენა, რომელიც თავის მხრივ მოიცავს მთელ იმ სისტემათა ერთობლიობას, რაც სალიტერატურო ენის ფუნქციონირებასა და ცალკეულ დარგებს უკავშირდება, ყველაზე მეტად შეესაბამება სახელწოდება „მეტყველების კულტურა“. სწორედ რომ „მეტყველების კულტურა“ დასაბამი საკომუნიკაციო ენისა.

საკომუნიკაციო ენის ამომავალ წერტილად თუ „მეტყველების კულტურას“ მივიჩნევთ, იგი მიიღებს უნივერსალური შინაარსის ცნებას, რომელიც უშუალო კავშირშია პიროვნებისა და საზოგადოების საერთო ენობრივი გარემოს ჰარმონიულობასთან. მარტივი გაგებით, სალიტერატურო კულტურა, როგორც საკომუნიკაციო ენა, გულისხმობს ადამიანთა მიერ, იმ ენობრივი ნორმების ცოდნასა და გამოყენებას, რომელიც შესაბამისი განვითარების დონისათვის არის სავალდებულო და მიღებული.

საკომუნიკაციო ენის განვითარება უკავშირდება იმ ხალხისა და სახელმწიფოს სულიერ და ყოფით კულტურას, რომლის კალთაშიც ჩამოყალიბდა და გააგრძელა ფუნქციონირება. ამდენად, საერთო კულტურა უშუალო კავშირშია მეტყველების კულტურასთან, რომელიც განვითარების გზაზე აყალიბებს საკომუნიკაციო ენის ნორმებსა და საშუალებებს.

ისტორიული ასპექტის კვალდაკვალ, მაშინ როცა სახელმწიფო განიცდის პოლიტიკურ-სოციალურ გარდატეხებს და გლობალური პროცესების ცვლილებებს, აქტუალური ხდება სალიტერატურო ენის და მეტყველების კულტურის პრობლემა. ქვეყნის შინაგანმა არეულობამ, საგარეო ურთიერთობებმა და საზოგადოებრივი ცხოვრების ხშირმა ცვლილებამ, რაც ჩვენი ქვეყნის პოლიტიკური განვითარების ცვლას მოყვა, წინა პლანზე წამოწია მეტყველების კულტურაში არსებული პრობლემები.

ქართული სალიტერატურო ენა საგანძურია, რომელიც აერთიანებს ჩვენი ერის სულიერ კულტურასა და განვითარების ისტორიას. თუ დავესესხებით ავთანდილ არაბულს: „სალიტერატურო ენის ისტორია მწიგნობრობის გაჩენით იწყება“ (**ავთანდილ არაბული, ქართული მეტყველების კულტურა, თბილისი, 2004;**)

ქართული სალიტერატურო ენა მდიდარია ყველა იმ ნიშნით, რაც დამახასიათებელია სალიტერატურო ენისათვის:

- ა) სავალდებულო და საერთო ყველასათვის, ვინც ამ ენაზე საუბრობს;
- ბ) ქართული სალიტერატურო ენა არის ზეპირი და სამწერლობო;
- გ) ქართული ენა ნორმირებულია;
- დ) ქართული სალიტერატურო ენა წარმოადგენს ოფიციალური ურთიერთობის საშუალებას.

ქართული სალიტერატურო ენის ისტორიის ათვლა იწყება მე-5 საუკუნიდან, რადგან პირველი დოკუმენტური მწერლობა ამ პერიოდით თარიღდება. მწერლობის ამ დროინდელ ნიმუშებს მიეკუთვნება:

- 1) პალესტინის ქართული მონასტრის წარწერა;
- 2) ბოლნისის სიონის წარწერა;
- 3) ხანმეტი პალიმფსესტები;
- 4) იაკობ ცურტაველის „შუმანიკის წამება“.

განვითარების თექვსმეტი საუკუნის მანძილზე ქართულმა სალიტერატურო ენამ იმდენად უმნიშვნელოდ იცვალა სახე, რომ უძველესი წერილობითი ძეგლები დღევანდელი მკითხველისათვისაც გასაგებია.

ქართულმა სალიტერატურო ენამ, როგორც დამახასიათებელია ნებისმიერი ცოცხალი ენისათვის, ისტორიის მანძილზე გარკვეული ცვლილებები განიცადა. შესაბამისად გამოიყოფა ქართული სალიტერატურო ენის რამდენიმე ეტაპი.

ქართული მწიგნობრობის ისტორიას იწყებს ქრისტიანული მწიგნობრობა, რომელმაც უმნიშვნელოვანესი როლი ითამაშა საზოგადოების განვითარებაში. ქრისტიანული მწიგნობრობის შემდეგ ქართული სალიტერატურო ენის „გარდამტეხად“ გვევლინება შოთა რუსთაველი, თავისი „ვეფხისტყაოსნით“. რუსთაველის უკვდავი პოემა სრულ რევოლუციას ახდენს ქართული სალიტერატურო ენის განვითარების გზაზე. იგი წარმოჩნდება რეფორმატორად, რომელმაც მოახდინა ძველი ქართული სალიტერატური ენისა და ახლის სინთეზი. შოთასეულ გარდატეხას მოყვა ისტორიულად მძიმე პერიოდი, რომელიც „დიდი ღამის“ სახელით შევიდა საქართველოს ისტორიაში. აქ შეჩერდა ქართული სალიტერატურო ენის განვითარება მე-18 საუკუნემდე.

სალიტერატურო ენაში მე-18 საუკუნის მეორე ნახევარში სრულ გათანამედროვეობას ახდენს ილია ჭავჭავაძე: „ენის კანონის დამდები ხალხია და არა ანბანთ თეორეტიკა“.

ილიას შემდეგ, დღემდე აქტიური და პრობლემურია ქართული სალიტერატურო ენის განვითარების პროცესი. სალიტერატურო ენა ჩვენი ქვეყნისათვის სახელმწიფო ენას წარმოადგენს. ჯერ კიდევ ძველ ეპოქაში, ფარნავაზის მეფობის პერიოდში, ქართულ ენას, როგორც სახელმწიფო ენას მნიშვნელოვანი

ადგილი ეკავა: „არღარა იზრახებოდა ქართლსა შინა სხვა ენა, თვინიერ ქართულისა“. მოგვიანებით კი გრიგოლ ხანძთელის დროინდელ საქართველოში ამბობდნენ: „არამედ ქართულად ფრიადი ქუეყანაი აღირიცხების, რომელსაცა შინა ქართულითა ენითა ჟამი შეიწირვის და ლოცვაი ყოველი აღესრულების“. და ბოლოს, ილია სამშობლოსთან და რწმენასთან ენას მოიხსენიებს: „მამული, ენა, სარწმუნოება“ (ავთანდილ არაბული, ქართული მეტყველების კულტურა, თბილისი, 2004)

იქედან გამომდინარე, რომ სალიტერატურო ენის განმსაზღვრელი ეროვნული ნიშნებია, სახელმწიფო ენა ქვეყნის მოქალაქეთა ერთობის, თანხმობის საფუძველია. თუ გადავხედავთ ქართული სალიტერატურო ენის განვლილ და უწყვეტ ისტორიულ გზას, კომუნიკაციის მთავარ წყაროს სწორედ ის სახელმწიფო ენა წარმოადგენს, რომელიც დღესაც განვითარების პროცესშია და ამისთვის კომუნიკაციის სხვადასხვა საშუალებას იყენებს.

ენის, როგორც ვერბალური სიმბოლოს როლი მედიადისკურსის ფორმირების პროცესში

ადამიანთა კომუნიკაციის პროცესი წარმოუდგენელია ენისა და მისი გამოყენების გარეშე. ენა კულტურის ნაწილია, რომელიც დიდი ხნის განმავლობაში ვითარდებოდა და თანდათანობით სულ უფრო და უფრო რთულდებოდა. არც ერთი მოვლენა არ მოხდებოდა ისე, როგორც ის სინამდვილეში ხდებდა და არ იქონიებდა ამ სინამდვილეზე აქტუალურ გავლენას საინფორმაციო საშუალებათა, ანუ მედიის გარეშე. მედია საზოგადოებას ამცნობს და განუმარტავს, ართობს და ანათლებს. ზოგი კრიტიკოსის აზრით, მედია „რეალობის სარკეა“, სხვათა თანახმად კი - თვით გაშუქებული მოვლენების უშუალო და განუყოფელი ნაწილი. მედიის სოციოლინგვისტური თვალსაზრისით განხილვა ერთი მხრივ გვეხმარება იმის გაგებაში, თუ რას წარმოადგენს საინფორმაციო საშუალებები მათი კომუნიკაციური უნარისა და ეფექტურობის აზრით, მეორე მხრივ კი, საშუალებას გვაძლევს კონტექსტისა და დისკურსის ზუსტი შერჩევით მოვახდინოთ კომუნიკაციის მიმართვა საზოგადოებაზე სასურველი ეფექტის მოსახდენად.

მასობრივი კომუნიკაციის დღევანდელ ეპოქაშიც კი, ჩვენ, როგორც უშუალო, ასევე მედიასთან კონტაქტის დროს ვიყენებთ ვერბალურ და არავერბალურ სიმბოლოებს. სიმბოლო -ეს არის სიტყვა, მოქმედება ან საგანი, რომელიც მნიშვნელობას გამოხატავს”, ანუ აღძრავს გარკვეულ სტანდარტულ შინაგან მნიშვნელობას ადამიანებში, რომლებსაც ესა თუ ის ენა აერთიანებთ. მიღებული წესების (საზოგადოდ შემუშავებული წესების) თანახმად, ყოველი სიმბოლო - მაგ. „ძალი“, „ბავშვი“ ასევე ტერმინები „ კარცინოგენი“ და „ბიოდეგრადირებადი“ უნდა აღძრავდეს ერთსა და იმავე აზრს ყველა ადამიანში, ვინც ამ ტერმინებს იყენებს. ზუსტად ასე, საერთო შეთანხმების თანახმად, დადგენილი მნიშვნელობა აქვს მოქმედებებს, კერძოდ, ჟესტებსა და სახის გამომეტყველებას. იგივე შეიძლება ითქვას საგნებზე მაგალითად, დავითის ვარსკვლავი, ჯვარი ან საქორწინო ბეჭედი. (დეფლორი დენისი, მასობრივი კომუნიკაციის გააზრებისათვის, თბილისი, 2009 წ. გვ. 9)

ტერმინი „მედიის დისკურსი“, ან, უფრო მოკლედ, „მედია-დისკურსი“ ასახავს ენისა და სხვა სემიოტიკური კოდების ფორმას, სტრუქტურასა და გამოყენებას მასობრივი საინფორმაციო საშუალებების მიერ. ამ ტერმინს იყენებენ ინფორმაციის შექმნის საფუძველში მდებარე კოგნიტიური სისტემების (ე. წ. იდეოლოგიების) მიმართაც.

აუცილებელია განვასხვავოთ ერთმანეთისაგან საკუთრივ მედია-დისკურსი და ის შეტყობინებები, რომლებსაც იგი ატარებს თავის თავში. ეს განსხვავება სამ ძირითად განზომილებაში განიხილება.

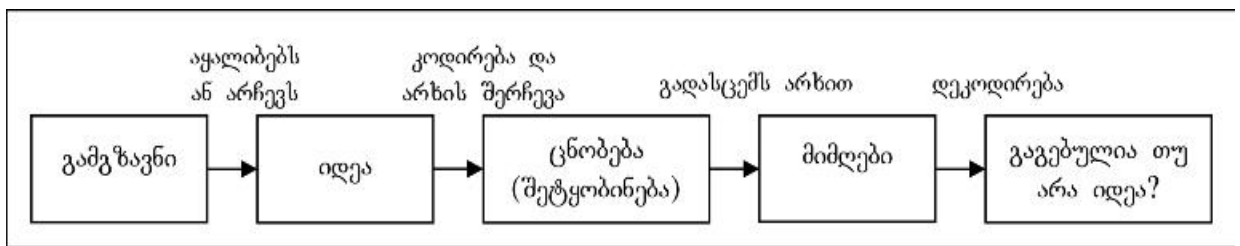
კომუნიკაციურ პროცესში იგულისხმება ინფორმაციის გაცვლა ორ ან მეტ ადამიანს შორის. საჭიროა ინფორმაციის გაცვლაში აქტიური როლი შეასრულოს ორივე მხარემ.

კომუნიკაციური პროცესი შედგება ოთხი ეტაპისაგან. მათ მიეკუთვნება:

- 1) იდეის ჩასახვა;
- 2) იდეის კოდირება და გადასაცემი არხის შერჩევა;
- 3) ინფორმაციის გადაცემა;
- 4) მიღებული ინფორმაციის დეკოდირება.

ინფორმაციის გაცვლის პროცესში შეიძლება გამოიყოს ოთხი საბაზო ელემენტი:

- 1) ინფორმაციის გამგზავნი პირი, რომელიც არჩევს ინფორმაციას ან წარმოადგენს მის შემკრებს და გადამცემს;
- 2) ცნობება - საკუთრივ ინფორმაცია, რომელიც კოდირებულია სიმბოლოების დახმარებით;
- 3) არხი - ინფორმაციის გადაცემის საშუალება;
- 4) ინფორმაციის მიმღები. ესაა პირი, რომლისთვისაც განკუთვნილია ინფორმაცია და რომელიც ახდენს მის ინტერპრეტაციას (იხ. ნახ. 1.)



ნახ. 1. ინფორმაციის გაცვლის პროცესის მარტივი მოდელი

ინფორმაციის გადაცემის პროცესი იწყება იდეის ჩამოყალიბებით ან ინფორმაციის შერჩევით. გამგზავნი იღებს გადაწყვეტილებას იმის თაობაზე, თუ რომელი იდეა ან ინფორმაცია უნდა გახდეს გაცვლის საგანი. ზოგჯერ ინფორმაციის გაცვლის ცდა წყდება პირველივე ეტაპზე, თუ გამგზავნი არ ხარჯავს საკმარის დროს იდეის მოფიქრებაზე. იდეის გადაცემამდე ხორციელდება მისი კოდირება სიმბოლოების დახმარებით. კოდირებისათვის გამოიყენება სიტყვები, ინტონაცია და ჟესტები. კოდირების შედეგად იდეა გადაიქცევა ცნობებად.

ინფორმაცია ცნობის სახით გადამცემი არხის მეშვეობით მიეწოდება დანიშნულების ადგილზე. ცნობის მიმღები ახდენს მის დეკოდირებას. **(მენეჯმენტის საფუძვლები შუბლაძე გ. მღებრიშვილი ბ. წიწკოლაური ფ. თბ.2008)** დეკოდირებაში იგულისხმება ინფორმაციის გამგზავნი პირის სიმბოლოების გადაცემა მიმღებისათვის გასაგები სახით.

კომუნიკაცია შეიძლება ხდებოდეს ერთ ან რამდენიმე დონეზე ან ღერძზე. ერთ-ერთი ასეთი ღერძია შეტყობინების ცალმხრივი მოძრაობა მედიუმიდან რეციპიენტისაკენ. ეს შემთხვევა გვაქვს მაშინ, როდესაც ტელეკომენტატორი თავის საუბარს უშუალოდ აუდიტორიისაკენ მიმართავს. ინფორმაციის გადაცემის სხვა ღერძი მოქმედებს, როდესაც შეტყობინებას რესპონდენტსა და ინტერვიუერს შორის

დიალოგის ფორმა აქვს, რომელსაც რეციპიენტი მხოლოდ „ესწრება“. იგივე ითქმის თამაშებისა და სხვა საჯარო ღონისძიებების რეპორტაჟისას. ერთი დონიდან, ან ღერძიდან მეორეზე გადასვლას თან ახლავს დისკურსის სხვადასხვა სიგნალები, რომლებიც მედიის პროფესიონალთა კონტროლის ქვეშაა.

ფერდინანდ სოსური ამბობს, რომ სოციალური სტრუქტურის ან ქმედების გაგება შეუძლებელია კულტურული ელემენტების გათვალისწინების გარეშე. როგორც ლინგვისტიკისთვის, მისთვის ენა ამოსავალი წერტილი. იგი აცნობიერებს, რომ ლაპარაკი თავისთავად სოციალური ქმედებაა, რომელიც ფსიქოლოგიურად არის მოტივირებული და კონკრეტულ სიტუაციურ შეზღუდვებს ექვემდებარება. მიუხედავად იმისა, რომ ინდივიდები შეიძლება ჩაითვალოს როგორც პასუხისმგებელნი თავიანთ სალაპარაკო აქტებზე, მათ რეალურად არანაირი კონტროლი არ გააჩნიათ იმ ენაზე, რითაც ისინი ახორციელებენ მოცემულ სალაპარაკო აქტებს. მოლაპარაკე ინდივიდებს არ შეუძლიათ იმ ნიშნების განსაზღვრა, რომლებსაც ისინი მიმართავენ ლაპარაკის დროს. ეს ნიშნები ფიქსირებულია საზოგადოების მიერ მკაცრად ჩამოყალიბებული ჩარჩოების ფარგლებში. როდესაც სოსური საუბრობს ენის სოციალურ დეტერმინაციაზე, ის არ მიუთითებს სოციალური ინსტიტუტების შედარებით ძალაზე. ენა როგორც სიმბოლური სისტემა, რომელიც ურიცხვი სოციალური აქტის თავმოყრაა, წარმოადგენს დამოუკიდებელ ძალას. ენა აბსტრაქტული კოდია, რომლის სტრუქტურაც დეტერმინირებულია კანონების მიერ, რომლებიც შინაგანია თავისთავად და არა სოციალური სისტემის ზეწოლის შედეგად მოცემული. (<http://www.nplg.gov.ge> კულტურის სოციოლოგია)

სიტყვები წარმოადგენენ ნიშნებს, რომლებიც იმლება აღმნიშვნელად და აღსანიშნად. სოსური მკვეთრად მიჯნავს აღმნიშვნელს, ბგერასა თუ სიტყვის მატერიალური კომპონენტს აღნიშნულისგან, ცნება რომელზეც მატერიალური ბგერა არის მიბმული. ის თვლის, რომ აღმნიშვნელსა და აღნიშნულს, მატერიალურსა და იდეალურ კომპონენტებს შორის დამოკიდებულება არის „თვითნებური“. არ არსებობს ობიექტურად აუცილებელი ან „ნამდვილი“ მიზეზი იმისა, თუ რატომ აღნიშნება ესა თუ ის ცნება რაღაც გარკვეულ ბგერათა შეთანხმებით; მათი ერთმანეთზე მიბმა ხდება ჩვეულების გამო. სოსური უფრო შორს მიდის და

ამტკიცებს, რომ სიტყვის გაგება რთულია, როდესაც ის ნამდვილ სოციალურ ობიექტს ეხება და მასთან ხდება დაწყვილება ენის საშუალებით. ეს ურთიერთობაც არის თვითნებურად განპირობებული ჩვეულების მიერ. მნიშვნელობა გამომდინარეობს ურთიერთობებიდან - განსხვავებები და მსგავსებები - რომლებიც ყალიბდება სიტყვებს შორის, ენობრივი სისტემის ნიშნებს შორის. ცვლილებები ამ ურთიერთობებში არ არის იმ სოციალურ ობიექტებში მომხდარი ცვლილებების ამსახველი, რომლებსაც ისინი ეხებიან. ნიშანთა სისტემა ახლო მომავალში არის უცვლელი. ის ვითარდება შინაგანი კანონების შესაბამისად. მისი შემადგენელი ნაწილების ახლანდელი განლაგების გაგება შესაძლებელია მხოლოდ ადრეული ტრადიციების განხილვის საშუალებით, რომელთა წიაღშიც ისინი ჩამოყალიბდნენ.

სტუარტ ჰოლის ესეე „ენკოდირება, დეკოდირება“ შეეხება მესიჯების წარმოებასა და გავრცელებას. ჰოლის ანალიზი ეფუძნება სემიოტიკურ პარადიგმას, მის ნაშრომს ტექსტუალური, ასევე ეთნოგრაფიული სახე აქვს. ჰოლის მოსაზრებები ძირითადად ტელევიზიას ეხება. იგი გვთავაზობს კომუნიკაციის ოთხ ეტაპიან თეორიას: წარმოება, ცირკულაცია, გამოყენება (რომელსაც იგი უწოდებს დისტრიბუციას ან მოხმარებას) და რეპროდუქცია. ჰოლის აზრით, თითოეული საფეხური „შედარებით ავტონომიურია“ სხვებისგან. ეს ნიშნავს რომ მესიჯის კოდირება არ აკონტროლებს მის მიღებას და არა გამჭვირვალე სახით, თითოეულ საფეხურს აქვს თავისი საზღვრები და შესაძლებლობები. შედარებითი ავტონომიის კონცეფცია საშუალებას აძლევს მას ისაუბროს ჰოლისემიაზე, რომელიც არ უნდა მოიაზრებოდეს როგორც პლურალიზმი. მესიჯები არ ექვემდებარებიან ნებისმიერი სახის ინტერპრეტაციას ან გამოყენებას - რადგანაც თითოეული საფეხური მოცემულ წრეში ზღუდავს მეორის შესაძლებლობებს.

საზოგადოებაში, მესიჯებს აქვთ „დომინაციის კომპლექსური სტრუქტურა“ რამდენადაც თითოეულ საფეხურზე ისინი ექცევიან ინსტიტუციონალური ძალაუფლების ურთიერთობების გავლენის ქვეშ. უფრო მეტიც, მესიჯის მიღება შესაძლებელია მხოლოდ იმ შემთხვევაში თუ მას ცნობადი ხასიათი აქვს ან შესაბამისობაში მოდის გარკვეულ წარმოდგენებთან - თუმცა ყოველთვის რჩება პატარა სივრცე იმ მესიჯის გასაგებად, რომელიც არ შეესაბამება საერთო

წარმოდგენებს. კომუნიკაციური წრე ყოველთვის ახდენს ძალაუფლების რეჟიმის რეპროდუქციას.

ტელესამაუწყებლო სტრუქტურებმა ენკოდირებული მესიჯები უნდა წარმოადგინონ მნიშვნელოვანი დისკურსის ფარგლებში. ინსტიტუცია - პროდუქციის სოციალური ურთიერთობები უნდა დაექვემდებარონ ენის დისკურსიულ წესებს, რათა მოხდეს მათი პროდუქტის რეალიზაცია. ეს თავისთავად მოცემული ფორმალური დისკურსისა და ენის წესებს ძალაუფლებაში ამყოფებს. ენკოდირებული მესიჯების დეკოდირების შედეგად ისინი ასრულებენ გარკვეულ ფუნქციას - გავლენის მოხდენის, გართობის, დაჯერების - რასაც თავის მხრივ მოყვება კომპლექსური აღქმითი, კოგნიტური, ემოციური, იდეოლოგიური და ქცევითი შედეგები. განსაზღვრულ მომენტში სტრუქტურა იღებს კოდს და ქმნის მესიჯს. შემდეგ მომენტში, მოცემული „მესიჯი“ დეკოდირების საშუალებით სოციალური პრაქტიკის სტრუქტურების შემადგენელ ნაწილად იქცევა. ტიპური პროცესები, რომლებსაც იკვლევს პოზიტივისტური მეთოდი - შედეგები, გამოყენება, „კმაყოფილება“ - თავად არის მოქცეული გაგების სტრუქტურის ჩარჩოებში და წარმოიქმნება სოციალური და ეკონომიკური ურთიერთობების შედეგად, რომლებიც განსაზღვრულ ფორმას აძლევენ მესიჯის მიღების ფორმას, და შესაძლებლობას იძლევიან რომ მნიშვნელობები, რომლებიც ფიგურირებს დისკურსის ფარგლებში გადავიდეს სოციალურ ცნობიერებასა თუ პრაქტიკაში (იმისათვის რომ მათ მიენიჭოთ სოციალური ღირებულება ან პოლიტიკური გავლენა მოიპოვონ).

ენკოდირებისა და კოდირების კოდები არ არის სიმეტრიული. ანუ „გაგებისა“ და „არასწორად გაგების“ ხარისხი კომუნიკაციურ გაცვლაში დამოკიდებულია სიმეტრია/ასიმეტრიაზე, რომელიც დამყარებულია ენკოდერის- მწარმოებელსა და დეკოდერს/ მიმღებს შორის. მაგრამ ეს თავისთავად დამოკიდებულია იდენტობის ან არა იდენტობის ხარისხზე კოდებს შორის, რომლებიც ავად თუ კარგად ახდენენ ინფორმაციის გადაცემას, შეწყვეტას თუ დამახინჯებას.

კოდებს შორის შეუსაბამობა ასახავს პროდიუსერებსა და მაყურებლებს შორის სტრუქტურულ განსხვავებულობას. ასევე, ეს შეიძლება გამოწვეულ იყოს კოდების წყაროსა და მიმღებს შორის არსებული ასიმეტრიით. „დამახინჯება“ ან „გაუგებრობა“

გამოწვეულია ამ ორ მხარეს შორის კომუნიკაციური გაცვლის დროს არსებული ეკვივალენტობის არარსებობით.

ტელევიზუალურ ნიშანს კომპლექსური ხასიათი აქვს. იგი შედგება ორი ტიპის დისკურსის - ვიზუალურისა და ხმოვანის კომბინაციისგან. ამავე დროს, ის გამოსახულების (ხატის) ნიშანია, რამდენადაც მას აქვს იმ საგნის ნიშან-თვისებები, რომლის წარმოსახვასაც ახდენს. ამ საკითხმა გაუგებრობა გამოიწვია ვიზუალური ენის შესწავლის სფეროში. იმდენად რამდენადაც, ვიზუალური დისკურსი სამგანზომილებიან სამყაროს ორგანზომილებიანად გარდაქმნის, მას არ შეუძლია იყოს იმის რეფერენტი ან იდეა, რასაც წარმოადგენს. რეალობა არსებობს ენის გარეთ, მაგრამ მისი გაშუალება ხდება ყოველთვის ენით; როგორც უკვე ითქვა, რაც ვიცით და რასაც ვამბობთ ხდება კონკრეტული დისკურსის ფარგლებში. დისკურსიული ცოდნა წარმოადგენს არა ენაში „ნადმვილის“, გამჭვირვალე რეპრეზენტაციას, არამედ ენის გამოყენებას რეალურ ურთიერთობებთან და პირობებთან მიმართებაში.

შესაბამისად, კოდის მოქმედების გარეშე არ არსებობს გასაგები დისკურსი. ვიზუალური ნიშნები ამრიგად წარმოადგენენ კოდირებულ ნიშნებს - მიუხედავად იმისა, რომ აქ კოდები განსხვავებულად მოქმედებენ. ენაში არ არსებობს ნულოვანი ათვლის წერტილი. ნატურალიზმი და „რეალიზმი“ - წარმოადგენს რეპრეზენტაციის ერთგულებას იმ საგნის თუ იდეის მიმართ რომლის წარმოსახვაც ხდება - და არის ენის „რეალობასთან“ მიმართებაში კონკრეტული გამოყენების წესი, ანუ დისკურსიული პრაქტიკის რეზულტატი. თუმცა, გარკვეული კოდები იმდენად ფართოდ არიან გავრცელებული კონკრეტულ საზოგადოებასა თუ ენაში, რომ ისინი ბუნებრიობის ილუზიას ბადებენ. ანალოგიურად, ხშირად მარტივ ვიზუალურ ნიშნებს უნივერსალური ხასიათი ეძლევათ. უმბერტო ეკოს მიხედვით, „ხატი“ ნიშნები გამოიყურებიან როგორც საგნები რეალურ სამყაროში, იმიტომ რომ ისინი ახდენენ მაყურებელში აღქმის პირობების (კოდების) რეპროდუცირებას. „აღქმის ეს პირობები“ წარმოადგენს დეკოდირების რეზულტატს და კოდირებული, ნაწილობრივ არაცნობიერი ოპერაციების ერთობლიობის. ეს ეხება როგორც ფოტოგრაფიულ ან ტელევიზუალურ გამოსახულებას, ისე ნებისმიერ სხვა ნიშანს.

ენის სპეციალისტები, შექმნილი ვითარების გათვალისწინებით, ალბათ, დაადგენენ სალიტერატურო და საგაზეთო-სატელევიზიო ქართული ენის

მოქმედების საზღვრებს. იქამდე ჯერ საკმაოდ შორია. მანამდე იმაზე ვისაუბროთ, რაც რეალურად გვაქვს. საგაზეთო ენისა და სტილის არსებობა კი თანამედროვე პირობებში არავითარ ეჭვს არ იწვევს. ძალიან მოკლედ, ეს არის ყოვლად ჩვეულებრივი ქართული სალიტერატურო ენა ზოგიერთი მხოლოდ მისთვის დამახასიათებელი თავისებურებით. სწორედ ამ თავისებურებებზე უნდა ვისაუბროთ და, რაც მთავარია, მომავალში გამოვიყენოთ კიდევ. თანამედროვე ჟურნალისტიკის მოთხოვნებიდან გამომდინარე, ჟურნალისტმა სათქმელი უნდა თქვას მოკლედ, სხარტად და რაციონალურად, ანუ რაც შეიძლება ნაკლები სიტყვებით გადმოსცეს რაც შეიძლება მეტი ინფორმაცია. თანაც, ეს უნდა

გაკეთდეს მაქსიმალურად სწრაფად. (თ.ქორიძე, „დიდი წვრილმანები“, თბ.2002 წ)

თემის განხილვისას გვერდს ავუვლით იმ გარემოებას, როდესაც შეტყობინება ეხება „გარე სამყაროს“, მაშინ მედიის ურთიერთობა „რეალობასთან“ წინააღმდეგობრივია. ზოგი მკვლევარი ფიქრობს, რომ მედია „ირეკლავს“ სინამდვილეს, სხვების აზრით, იგი გაბატონებულ შეხედულებათა „ორკესტრირებას“ ახდენს. არსებობენ ისეთი კრიტიკოსებიც, რომელთა აზრით მედია ქმნის „რეალობას“. თავი რომ ავარიდოთ რომელიმე ამ თვალსაზრისს, მაინც შეგვიძლია ვთქვათ, რომ მედია იშვიათად არის რომელიმე ცხოვრებისეული შემთხვევის უშუალო მოწმე. მართლაც, ძნელი წარმოსადგენია პირდაპირი რეპორტაჟი რომელიმე კატასტროფიდან. უმრავლეს შემთხვევაში, მასობრივი ინფორმაციის ცენტრები უკვე გაშუალებულ ინფორმაციას ღებულობენ საგარეო სააგენტოებიდან. ამ ინფორმაციის შექმნაში მრავალი აგენტი მონაწილეობს: საინფორმაციო დეპარტამენტები, ექსპერტები, „მოწმეები“, პრესრელიზები და ა.შ. რედესაც გადაიციმა ექსპერტის უშუალო აზრი, ან მოვლენის მოწმის „ჩვენება“, ან კონცერტის პირდაპირი ტრანსლაცია, მაშინ მედიაცია სუსტადაა წარმოდგენილი. უფრო ძლიერია მისი წილი მაშინ, როცა ინფორმაცია დაიყვანება უბრალო მიმოხილვაზე.

მედია უზრუნველყოფს მიღებული და გადაცემული ინფორმაციის საჯაროობას. მისი დისკურსი ჰოლმა განმარტა როგორც საჯარო იდიომა. ამგვარი ენა არ არის და არც შეიძლება იყოს ჰომოგენური.ინფორმაციის შინაარსი, სანამ მედიის მიერ გადაცემულ შეტყობინებად იქცევა, ინსტიტუციური იერარქიის სხვადასხვა დონეს გადის. გადაცემის თვალსაზრისით შეტყობინებები დროსა და სივრცეში

ნაწილდება. შეტყობინებათა ყველაზე გავრცელებული ტიპია ეგრეთ წოდებული დაბალი დონის გამოსავალი (low-level output), ანუ როდესაც ინტერპრეტაციის დონე მინიმალურია. ამ შემთხვევაში შეტყობინების შინაარსი, მისი გადაცემის სემიოტიკური არხი და საბოლოო საზრისი ცალსახად არის დაკავშირებული ერთმანეთთან. ამგვარი შეტყობინება გვაქვს, როდესაც ვღებულობთ ცნობას, მაგალითად, ჰაიტის სამხედრო მთავრობის გადადგომის შესახებ, ან ვუსმენთ უშუალო ინტერვიუს რომელიმე გამოჩენილ პოლიტიკოსთან, ან თვალს ვადევნებთ სპორტულ შეჯიბრებას. ამგვარი შეტყობინება საკმაოდ ხელსაყრელია იმისათვის, რომ დისკურსსა და შეტყობინებას შორის ურთიერთობის სამ განზომილებას დავაკვირდეთ.

1) იერარქიული განზომილება: ამ თვალსაზრისით დაბალი დონის გამოსავალი პროგრამის ფორმატის რეალიზაციაა. ფორმატი გულისხმობს ინფორმაციის კონკრეტულ სახეს: ახალი ამბები, სარედაქციო სტატია, რეპორტაჟი, შოუ და ა.შ. სხვადასხვა სახის ინფორმაციას აჯგუფებს კატეგორიებად, რომლებიც გამოხატავს ინფორმაციათა ორიენტაციების მსგავსებას. ორიენტაცია არ არის წინასწარ ერთხელ და სამუდამოდ მოცემული კატეგორია, იგი გამომდინარეობს იმ კლასიფიკაციიდან, რომელსაც მედია თავს ახვევს „რეალობას“. მაგალითად, ახალი კანონის მიღება, პოლიციის ოფიცრის მკვლელობა, ეროვნული ნაკრების გამარჯვება, ახალი რომანის გამოქვეყნება სხვადასხვა ორიენტაციების ინფორმაციული შეტყობინებებია არა თავისთავად, არამედ სწორედ იმის გამო, რომ მათ სხვადასხვა კატეგორიებს ანიჭებს მედია. ამ ორიენტაციების მიხედვით შეიძლება დადგინდეს იქნეს არა მხოლოდ ცალკეული სტატიები ან გადაცემები, არამედ, მაგალითად, საფინანსო გაზეთი, ან მუსიკალური რადიოარხი. ამგვარი ორიენტაციები შეადგენს „მედია-ენის“ „მეტყველების ნაწილთა“ ერთობლიობას.

2) სივრცე-დროითი განზომილება: ტელეგადაცემათა მიმდევრობა არ შეიძლება იყოს ნებისმიერი. მაგალითად, შოუს გადაცემა სამუშაო დროს არაეფექტურია. დასავლეთის ქვეყნებში ახალი ამბები გადაიცემა იმ საათებში, როდესაც მოსახლეობის უმრავლესობა საკუთარ სახლებში სადილობს ან ვახშმობს. ეს ეკრანთან უფრო დიდი აუდიტორიის შეგროვების გარანტიას იძლევა. ასევე სტრუქტურირებულია გაზეთის ან ჟურნალის სივრცე. ხშირად ამ მოვლებას

განსაკუთრებული კომენტარი არც სჭირდება. მაგალითად, იტალიური გაზეთებისათვის XX საუკუნის 60-იან და 70-იან წლებში მესამე გვერდი თავისთავად აღნიშნავდა კულტურის სიახლეებს, რომლებიც ამ გვერდზე იბეჭდებოდა. სივრცე-დროითი განზომილება თავისებური «მედია-სინტაქსის» როლს ასრულებს.

3) თემებისა და საინფორმაციო არეალების ურთიერთგადაკვეთის განზომილება: ბევრ თემას (მაგალითად, ქალები, რასიზმი, ძალადობა) შეიძლება დამოუკიდებელი ადგილი ეჭიროს და მას განსაკუთრებული გადაცემები შეიძლება მიეძღვნას, მაგრამ იგივე თემები შეიძლება სულ სხვა ფორმატის ინფორმაციაშიც (სპორტული რეპორტაჟი, კულტურის ამბები) შეგვხვდეს თემატური ფრაგმენტის სახით. ამის გარდა, შეიძლება გადაიკვეთოს ინფორმაციის გადაცემის სხვადასხვა არხებიც: ტექსტური ინფორმაცია შეიძლება ორგანულად შედიოდეს რომელიმე სატელევიზიო შოუში, არაფერი რომ ვთქვათ მუსიკალურ ფონზე.

მედიის სამივე განზომილება აქტიურად იყენებს სხვადასხვა სემიოტიკურ კოდებს: ენას, ბგერებს, ვიზუალურ მასალას, ფილმებს. აქვე გამოიყენება კოგნიტური, ანუ შემეცნებითი ელემენტები: სქემები, რუკები, გრაფიკები და სხვა. საზოგადოდ, მედია თავისი სირთულის გამო ვერ დაექვემდებარება ანალიზის რომელიმე ცალკეულ სახეს. ამიტომ იგი უფრო ფართო, სემიოტიკური მიდგომის ობიექტი უნდა იყოს, რომელიც კულტურის ნებისმიერ გამოვლინებას განიხილავს როგორც კომუნიკაციურ აქტს. (<http://www.nplg.gov.ge/gsd1>)

ამრიგად, ენას, როგორც სიმბოლოს მედიადისკურსის პროცესში უმთავრესი ფუნქცია აკისრია. თანამედროვე სამყაროში მასმედიას ინფორმაციის გავრცელების გარდა, აქვს მეტად მნიშვნელოვანი ფუნქციაც: ცნობიერებაზე ზეგავლენის მოხდენა. ამ თვალსაზრისით, ის, როგორც საზოგადოებრივი ინსტიტუცია, ენობრივი მოდელების, ნიშანთა სისტემებისა და კოგნიტური, ანუ შემეცნებითი ელემენტების საშუალებით განსაზღვრავს საზოგადოების კულტურულ დონესა და განვითარების პროცესებს.

თავი 2 საჯარო მოხელეთა საკომუნიკაციო ენა. რა არის საჯარო მოხელე (ტერმინის განმარტება)

2.1. საკომუნიკაციო ენის არსი

ეფექტური კომუნიკაცია, თანამშრომლობა და გუნდური მუშაობა ნებისმიერი დაწესებულების ეფექტიანი ფუნქციონირების საყრდენს წარმოადგენს. ეს არის კომპლექსური და დინამიური პროცესების ჯაჭვი, რომელიც უზრუნველყოფს ინდივიდებისა და ჯგუფების კოორდინირებულ მოქმედებას და მნიშვნელოვან როლს ასრულებს სოციალიზაციის, გადაწყვეტილებების მიღებისა და პრობლემების მართვაში. გუნდური მუშაობა ეფექტიანად ხორციელდება მაშინ, როდესაც ყველა ინდივიდი მიისწრაფვის ერთიანი მიზნისკენ, აქვთ საერთო მისია, არიან პასუხისმგებლები შედეგებზე და სამუშაო პროცესის გაუმჯობესებაზე. ამისათვის კი მნიშვნელოვანია გუნდის წევრებს შორის არსებობდეს ღიაობის, ურთიერთადიარაობისა და თანამშრომლობის საერთო პრინციპები, რაც თავისთავად დამოკიდებულია მათ უნარებზე ეწარმოონ და მართონ ეფექტური ინტერპერსონალური კომუნიკაცია. იმისათვის, რომ საჯარო სამსახურმა მოიპოვოს მიუკერძოებელი, ობიექტური და კოლეგიალური უწყების სტატუსი და აიმაღლოს საზოგადოების ნდობა, საჭიროა ის პასუხობდეს ეთიკური გარემოს შექმნისა და საჯარო მოსამსახურის პროფესიული სტანდარტების დამკვიდრების მოთხოვნებს, რაც საჯარო მოსამსახურის ქცევის წესების პრინციპებისა და ღირებულებების შესრულებაში გამოხატება.

ეფექტური კომუნიკაციის როლი საჯარო სამსახურში

კომუნიკაცია შეიძლება განმარტოს, როგორც „აზრების, შეტყობინებების ან ინფორმაციის გაცვლა სიტყვიერად, სიგნალების, წერის ან ქცევის მეშვეობით.“ ეს არის პიროვნებათშორისი ურთიერთქმედების პროცესი, რომელიც გულისხმობს

იდების, აზრებისა და გრძნობების გაზიარებას ლაპარაკით, წერით, მოსმენით და დაკვირვებით. იგი ეხება ადამიანის ცხოვრების ყველა სფეროს და ზემოქმედებს მასზე. საჯარო მოხელე არის პირი, რომელიც ახორციელებს საჯაროსამართლებრივ უფლებამოსილებებს, როგორც თავის ძირითად პროფესიულ საქმიანობას, რაც უზრუნველყოფს მის მიერ საჯარო ინტერესების დაცვას. შესაბამისად იგი წარმოადგენს გამჭვირვალე, ანგარიშვალდებული და ხარისხზე ორიენტირებული საჯარო სამსახურის შექმნის საყრდენს, რომელმაც უნდა უზრუნველყოს მოქალაქეთა სამართლიანი და თანასწორი მომსახურება. საჯარო სამსახურში დასაქმებული მოხელეებისთვის, საკომუნიკაციო უნარ-ჩვევები არის ერთ-ერთი ყველაზე საჭირო ფუნდამენტური უნარი, რომელიც მეორე ადგილზეა პროფესიული ცოდნის შემდეგ სამუშაოზე წარმატების მიღწევის ხელშეწყობაში, ვინაიდან იგი უზრუნველყოფს შემდეგი პროცესების ეფექტიან განხორციელებას:

- საკითხების ადეკვატური შეფასება;
- გეგმების განხორციელება;
- ინფორმაციის მიმოცვლა;
- ურთიერთგაგებისა და ნდობის გაძლიერება;
- კონფლიქტების მოგვარება;

შესაბამისად, კარგი საკომუნიკაციო უნარ-ჩვევების მქონე საჯარო მოხელეებს შეუძლიათ უფრო ეფექტურად განახორციელონ თითოეული ქვემოთ ჩამოთვლილი მოვალეობა:

- პროფესიონალიზმის დემონსტრირება;
- კანონმდებლობის, სტანდარტებისა და კოდექსების შესაბამისად საქმიანობა;
- კონფიდენციალურობისა და შეტყობინების ვალდებულების შესრულება;
- ინტერესთა კონფლიქტის თავიდან აცილება;
- პროფესიული საზღვრების ჩამოყალიბება და შენარჩუნება;
- თანამშრომლობა და გუნდური მუშაობა;

როგორც პროფესიონალები, საჯარო მოხელეები მკაფიოდ უნდა იცნობდნენ თავიანთ საკომუნიკაციო უნარ-ჩვევებსა და იმას, თუ როგორ გასცემენ, იღებენ და ამუშავებენ ინფორმაციას. საქართველოს მთავრობის 2017 წლის 20 აპრილის № 200 დადგენილებით დამტკიცებული წესის – „საჯარო დაწესებულებაში ეთიკისა და

ქცევის ზოგადი წესების განსაზღვრის შესახებ“ – კომენტარებში სრულყოფილად არის აღწერილი საჯარო სამსახურში ეთიკური გარემოს შესაქმნელად და შესანარჩუნებლად აუცილებელი თითოეული პრინციპისა თუ ქცევის შინაარსი, მათ შორის კომუნიკაციის ნორმები და სტანდარტი. („საჯარო დაწესებულებაში ეთიკისა და ქცევის ზოგადი წესების განსაზღვრის შესახებ“ საქართველოს მთავრობის დადგენილება. კომენტარები. 2018წ.) მუხლი 22. კომუნიკაცია

1. საჯარო მოსამსახურე გამოხატავს აზრს მკაფიოდ, გასაგებად და დასაბუთებულად. სწორი და ეფექტური კომუნიკაციისათვის მნიშვნელოვანია, საჯარო მოსამსახურემ გამოხატოს აზრი მკაფიოდ, ნათლად და არგუმენტირებულად. საჯარო მოსამსახურის აზრის გამოხატვა არ გულისხმობს მხოლოდ ვერბალურ კომუნიკაციას. საჯარო მოსამსახურის მიერ მიღებული ნებისმიერი გადაწყვეტილება თუ განხორციელებული ქმედება უნდა იყოს ასევე ნათელი, გასაგები და შესაბამისად დასაბუთებული. ეფექტური კომუნიკაცია მნიშვნელოვანია როგორც საჯარო დაწესებულების შიგნით – კოლეგებსა და ხელმძღვანელებს შორის, ისე საჯარო დაწესებულების გარეთ, როგორც სხვა დაწესებულებასა თუ ორგანიზაციასთან, ასევე საზოგადოებასთან. სწორი კომუნიკაცია არის საზოგადოების ინფორმირებულობისა და საჯარო სამსახურის ღიაობის განმსაზღვრელი. მოქალაქეს ყოველთვის სურს, იცოდეს, რაში იხარჯება მისი, როგორც გადასახადის გადამხდელის, ფული, რა ტიპის პოლიტიკის შემუშავებას უზრუნველყოფს საჯარო დაწესებულება, რა სამართლებრივი აქტები თუ რეგულაციები მზადდება, რა სახის პროექტები ფინანსდება, როგორ იხარჯება ადმინისტრაციული რესურსი და სხვ. სწორი კომუნიკაცია, პირველ რიგში, არის ეფექტიანი კავშირის დამყარების საშუალება საჯარო სამსახურსა და საზოგადოების ყველა წარმომადგენელს შორის, იქნება ეს კერძო ბიზნესსექტორი, სამოქალაქო საზოგადოება თუ მოქალაქე; გარდა ამისა, კომუნიკაცია ამცირებს საჯარო დაწესებულების მიერ გადაწყვეტილებათა ერთპიროვნულად და არბიტრის მეშვეობით მიღების რისკს, უზრუნველყოფს მეტ ანგარიშვალდებულებასა და გამჭვირვალობას, რაც, საბოლოო ჯამში, ეხმარება საჯარო სამსახურს მოქალაქეთა დამოკიდებულებების სწორად ფორმირებაში საჯარო პოლიტიკასთან დაკავშირებით. გარდა ამისა, მკაფიო და ნათელი კომუნიკაციის ფორმების შერჩევა მნიშვნელოვნად განაპირობებს საზოგადოებრივი აზრის

ფორმირებას კონკრეტული პოლიტიკის მიმართულებით რეფორმის განხორციელებისას. ვინაიდან საჯარო მოსამსახურეები არიან მოკავშირეები საზოგადოებასა და პოლიტიკის განმსაზღვრელებს შორის, იმისათვის, რომ განხორციელდეს სასურველი ცვლილებები და რეფორმები, საჯარო მოსამსახურეებს, განსაკუთრებით კი ხელმძღვანელ თანამდებობაზე მყოფ პირებს, აქვთ ვალდებულება, ცვლილებებთან და რეფორმებთან დაკავშირებული საკითხები საზოგადოებას მოთხოვნისამებრ გააცნონ მათთვის გასაგებ ენაზე და შესაბამისი დასაბუთებით. საჯარო მოსამსახურეს აზრის მკაფიოდ, ნათლად, გასაგებად და არგუმენტირებულად გამოხატვის ვალდებულება აქვს არა მხოლოდ საზოგადოებასთან ურთიერთობისას, არამედ საჯარო დაწესებულებისა და საჯარო სამსახურის სისტემის შიგნით, კოლეგებთან, ხელმძღვანელ ან დაქვემდებარებულ საჯარო მოსამსახურეებთან კომუნიკაციისას. ასეთივე ვალდებულება ეკისრება მას სამსახურებრივი ბარათებით, ელ. ფოსტით, ასევე კომუნიკაციის სხვა საშუალებებით სარგებლობისას. ეს ყოველივე კი გამომდინარეობს იქიდან, რომ საჯარო მოსამსახურეები ემსახურებიან რაღაც უფრო დიდსა და მნიშვნელოვან სიკეთეს, ვიდრე კონკრეტული მოსამსახურისა თუ საჯარო დაწესებულების ინტერესებია.

2. საჯარო მოსამსახურე ყურადღებით უსმენს სხვებს, უზრუნველყოფს მიღებული ინფორმაციის სწორ ინტერპრეტაციას და ახდენს შესაბამის რეაგირებას. ეფექტური კომუნიკაცია გულისხმობს არა მხოლოდ საჯარო მოსამსახურეების ვალდებულებას, მკაფიოდ და ნათლად გამოხატონ თავიანთი აზრი, არამედ ასევე მოსმენის ვალდებულებასაც. სხვათა მოსაზრებისა და შეხედულებების მოსმენა, შესწავლა და გააზრება ასევე არსებითია საჯარო სამსახურისათვის. აღნიშნული ქმნის სანდო გარემოს განსხვავებული აზრის წახალისებისათვის და საჯარო მოსამსახურეებს აძლევს საშუალებას, შექმნან დისკუსიისა და შეხედულებათა გაზიარებისათვის ღია გარემო როგორც საჯარო სამსახურის სისტემის შიგნით, ისე მის გარეთაც. კომუნიკაციის ეს ფორმა ამცირებს რისკებს, რაც შესაძლოა, მოჰყვეს კონკრეტული პროექტების, ცვლილებებისა თუ რეფორმების განხორციელებას. მოსაზრებებისა და შეხედულებების მოსმენა და გაზიარება საჯარო მოსამსახურეს აძლევს საშუალებას, მოახდინოს მიღებული ინფორმაციის სწორი ინტერპრეტირება, დაადგინოს აუცილებელი საჭიროებები კონკრეტული მიმართულებების განსახორციელებელ

ცვლილებებთან პროექტებსა თუ რეფორმებთან დაკავშირებით და იმოქმედოს შესაბამისად, რაც გულისხმობს სამომავლო ნაბიჯების დაგეგმვასა და მათ განხორციელებას. ამ პუნქტით გათვალისწინებული მოსმენის ვალდებულება, საზოგადოების პერსპექტივიდან გამომდინარე, საშუალებას აძლევს საჯარო დაწესებულებას, უზრუნველყოს საზოგადოების ჩართულობა გადაწყვეტილების მიღების პროცესში. მოქალაქე, რომელიც კარგად არის ინფორმირებული განხორციელებული, მიმდინარე თუ დაგეგმილი საქმიანობის შესახებ, უკეთ გაიაზრებს იმ უფლებებსა თუ ვალდებულებებს, რომლებიც განსაზღვრულია შესაბამისი სამართლებრივი აქტებით. ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, საჯარო მოსამსახურე ვალდებულია, მოუსმინოს სხვებს, გაიაზროს და გააანალიზოს მათი მოსაზრებები და შეხედულებები კონკრეტულ საკითხთან მიმართებით და სწორი ინტერპრეტაციის საფუძველზე მიიღოს შესაბამისი გადაწყვეტილება, ან განახორციელოს შესაბამისი ქმედება. სხვათა აზრის მოსმენა და ობიექტურად შეფასება ისეთივე მნიშვნელოვანი კომპონენტია ეფექტური კომუნიკაციისა, როგორც საჯარო მოსამსახურეთა მიერ აზრის მკაფიოდ და არგუმენტირებულად გამოხატვა.

3. საჯარო მოსამსახურე სამიზნე ჯგუფის შესაბამისად არჩევს საუბრის ენას, ტონს, სტილსა და ფორმატს, რათა უზრუნველყოს ინფორმაციის გაცვლა და ღია დიალოგი. გარდა იმისა, რომ საჯარო მოსამსახურე მკაფიოდ და ნათლად გამოხატავს თავის აზრს და ისმენს სხვათა შეხედულებებსა და მოსაზრებებს, მნიშვნელოვანია, ასევე, სწორად შეარჩიოს კომუნიკაციის ფორმები იმ სამიზნე ჯგუფების საჭიროებათა გათვალისწინებით, რომლებთანაც აქვს საჯარო მოსამსახურეს კონკრეტულ შემთხვევაში კომუნიკაცია. როგორც საჯარო სამსახურის საქმიანობა და საჯარო სამსახურში მიღებული გადაწყვეტილებები თუ განხორციელებული ქმედებები საჭიროებს სხვადასხვა სემენტის ჩართულობას, ისე ეს გადაწყვეტილებები და ქმედებები კონკრეტული შედეგების მომტანია სხვადასხვა საზოგადოებრივი ჯგუფისათვისაც. ხშირ შემთხვევაში, საჯარო დაწესებულების მიერ შემუშავებული დოკუმენტი, მოქალაქის წერილზე პასუხი, თუ სხვა სახის რეგულაციები, რომლებიც გავლენას ახდენენ საზოგადოების ყოველდღიურ ცხოვრებაზე, საკმაოდ რთული, კომპლექსური და სპეციფიკური საკომუნიკაციო ენით არის შესრულებული, რაც არათუ მოქალაქისთვის, არამედ, ხშირად, სამართლებრივი თუ სპეციალური

დარგის_ მცოდნეთათვისაც კი ძნელია გასააზრებლად. საჯარო მოსამსახურე ვალდებულია, უზრუნველყოს წერილობითი კომუნიკაცია ისე, რომ მინიმუმამდე იქნეს დაყვანილი ტექნიკური და ბიუროკრატიული ენის გამოყენება („საჯარო დაწესებულებაში ეთიკისა და ქცევის ზოგადი წესების განსაზღვრის შესახებ“ საქართველოს მთავრობის დადგენილება. კომენტარები. მუხლი 22. კომუნიკაცია)

პროფესიული მომსახურების საკომუნიკაციო პროცესები:

ვინაიდან, საჯარო მოხელე ურთიერთქმედებს ცალკეულ პირებთან და ჯგუფებთან თავისი პროფესიული მომსახურების მიწოდებისას, მნიშვნელოვანია მან აწარმოოს ეფექტური კომუნიკაცია შემდეგი პროფესიული საკომუნიკაციო პროცესების გათვალისწინებით, რომლის დროსაც საჯარო მოხელე:

v ირჩევს საკომუნიკაციოდ შესაბამის ეფექტიან მეთოდს. შეიძლება მოიცავდეს, მაგრამ არ შემოიფარგლება: პირისპირ, სატელეფონო საუბარი, ჯგუფური შეხვედრა, წერილი / შეტყობინება, ელ.ფოსტა.

v ახდენს პრობლემის იდენტიფიცირებას და ხსნის ურთიერთობაში ბარიერებს. შეიძლება მოიცავდეს, მაგრამ არ შემოიფარგლება: განსხვავებული მოსაზრებები, გაგების ნაკლებობა, შეწყვეტინებები, ყურადღების გაფანტვა, შიში.

v ახდენს ადაპტაციას კომუნიკაციის სტილისადმი, რათა შეუსაბამოს იგი საჭიროებებს და პირთა/ჯგუფთა გაგებას. შეიძლება მოიცავდეს, მაგრამ არ შემოიფარგლება: ინფორმაციის გარდაქმნა- ტრანსფორმაცია, ფორმალურ-როლებრივი კომუნიკაცია, კულტურათაშორისი განსხვავებების აღიარება, ასაკის, სქესის და სოციალური მდგომარეობის გათვალისწინება;

v იყენებს ეფექტურ ვერბალურ საკომუნიკაციო უნარებს. შეიძლება მოიცავდეს, მაგრამ არ შემოიფარგლება: მინიშნებები, მკაფიო გზავნილები, სიცხადე, კონკრეტულობა, საწყისი სიტყვების ეფექტი, სიტყვა-კავშირები.

v უზრუნველყოფს უკუკავშირს შეიძლება მოიცავდეს, მაგრამ არ შემოიფარგლება: ინტერაქტიული მეთოდების გამოყენება, შეკითხვების დასმა, საკუთარი მოსაზრების გამოთქმა, დისკუსია, რეაქციის ანალიზი.

v იყენებს აქტიური მოსმენის ტექნიკებს. შეიძლება მოიცავდეს, მაგრამ არ შემოიფარგლება: წახალისება, დაზუსტება, გამეორება/პერიფრაზირება, დაფიქრება, შეჯამება, გადამოწმება.

§ ახდენს არავერბალური ინფორმაციის ინტერპრეტაციას და რეაგირებს შესაბამისად შეიძლება მოიცავდეს, მაგრამ არ შემოიფარგლება: სხეულის ენის, ხმის ტონის, მზერის, გამომეტყველების, პოზის იდენტიფიკაცია, მიმართულებების, სტილისა და მეთოდების კორექტირება და ურთიერთზემოქმედების ანალიზი .

ინტერპერსონალური კომუნიკაციის არსი და მნიშვნელობა

რა არის ინტერპერსონალური კომუნიკაცია?

ინტერპერსონალური კომუნიკაცია, ანუ იგივე პიროვნებათშორისი კომუნიკაცია გულისხმობს ურთიერთობას ერთმანეთზე დამოკიდებულ ადამიანებს შორის. ეს არის ინფორმაციის, იდეების, გრძნობებისა და შეხედულებების გაცვლის პროცესი ორ ან მეტ ადამიანს შორის. საჯარო სამსახურში სამსახურეობრივი მოვალეობის შესრულების დროს ინტერპერსონალური კომუნიკაცია ძირითადად პირისპირ ხდება, ამ შემთხვევაში ინფორმაცია იცვლება, როგორც ვერბალური, ასევე არავერბალური საშუალებებით. კომუნიკაციაში ჩართული ადამიანები ურთიერთდამოკიდებულები არიან, რაც იმას ნიშნავს, რომ ერთი ადამიანის ქმედება სხვა ადამიანზე მოქმედებს, შესაბამისად, პირისპირი კომუნიკაციის ეფექტიანობა დამოკიდებულია პროცესში მონაწილე პირების ისეთ უნარებზე და როგორიცაა:

§ ვერბალური კომუნიკაცია

§ აქტიური მოსმენის უნარი

§ სხეულის ენა

§ გახსნილობა

§ თვითფლობა

§ რეფლექსია

§ ემპათია

§ უკუკავშირი

და სხვ. პროცესის ეფექტიანობას ასევე განაპირობებს ციკლი, რომლის დროსაც ხდება შეტობინების მიმოცვლა გადამცემსა და მიმღებს შორის.

ინტერპერსონალური კომუნიკაციის ციკლი

კომუნიკაციის პროცესი წრიული ხასიათისაა და შედგება, როგორც ვერბალური -სიტყვების, მეტყველების საშუალებით მიმდინარე კომუნიკაციისგან (7%), ასევე არავერბალური - სიტყვების გარეშე, ხმის ტონის, მანერების, გამომეტყველების, გარეგნობის, პოზის, ჩაცმისა და ურთიერთობის მანძილის მეშვეობით კომუნიკაციისგან (93%)³. კომუნიკაციის პროცესის ციკლი ასეთია: ერთი ადამიანი გადასცემს გარკვეულ ინფორმაციას მეორეს, ეს უკანასკნელი იძლევა პასუხს, ხოლო ინფორმაციის გადამცემი, პასუხის მიხედვით, აგებს თავის მომდევნო კომუნიკაციას. ამდენად, კომუნიკაცია მარტო იმაზე კი არ არის დამოკიდებული, თუ რა ინფორმაცია გადასცა. ერთმა მხარემ, არამედ იმაზეც, თუ როგორ გაიგო და შეაფასა ეს გზავნილი მეორე მხარემ.

ქვემოთ მოყვანილი ძირითადი საკომუნიკაციო პროცესის მოდელი ძალიან მარტივად აჩვენებს გზას, რომლითაც ორი ადამიანი ურთიერთობს. დიაგრამაზე დაყრდნობით, გამგზავნი ახდენს თავისი ფიქრების / გრძნობების კოდირებას სიტყვებით და შემდეგ გადასცემს მათ მიმღებს. მიმღები ახდენს შეტყობინების დეკოდირებას და ავითარებს მიღებულ შეტყობინებასთან დაკავშირებულ აზრებს / გრძნობებს. ისინი შემდეგ ახდენენ თავიანთი ფიქრების / გრძნობების კოდირებას სიტყვებში და უგზავნიან შეტყობინებას უკანვე თავდაპირველ გამომგზავნს.



ზოგიერთ სიტუაციაში შეიძლება არსებობდეს გარკვეული სახის დაბრკოლება ან ჩარევა, რომელიც ერთვება კომუნიკაციის პროცესში, რის შედეგადაც მცირდება კომუნიკაციის ეფექტურობა. ასეთი ჩარევა ან დაბრკოლება მოიხსენიება, როგორც წინაღობა ეფექტური კომუნიკაციისათვის.

ზეპირი კომუნიკაცია. ზეპირი კომუნიკაციის ეფექტურობის განმსაზღვრელ ფაქტორთა თავისებურებები; ინტერსუბიექტურობის არსი.

მეტყველი სუბიექტი მოცემულ მომენტში (აქტუალიზაციის მომენტში) თითქოსდა ითვისებს მთელ ენობრივ სისტემას და იყენებს მას თავისი ეგოს გამოსახატავად. ამდენად, სამეტყველო აქტი არის ეგოცენტრისტული. სამეტყველო აქტის ეგოცენტრისტული პოზიცია კი მეტყველებს იმაზე, რომ აქცენტი მაინც მეტყველ სუბიექტზეა. აღსანიშნავია ის ფაქტი, რომ ბენვენისტი იყო პირველი, რომელმაც ხაზი გაუსვა როგორც სამეტყველო აქტის ეგოცენტრულობას, ისე მის ინტერსუბიექტურობას და ზოგადად იმ ფაქტს, რომ ყოველი გამონათქვამის შინაარსი დამოკიდებულია არა მარტო მასში უშუალოდ ასახულ რეალობაზე (რეფერენტული სიტუაცია), არამედ აგრეთვე იმაზეც, თუ როდის, სად და ვის მიერ არის პროდუცირებული ეს გამონათქვამი.

ნებისმიერ სამეტყველო აქტს საფუძვლად დიალოგური ურთიერთობა უდევს და გულისხმობს ადრესატის როგორც ვერბალურ, ისე არავერბალურ რეაქციას. სამეტყველო აქტის ზოგადი სქემის სამი ძირითადი კომპონენტი: მოსაუბრე, გადასაცემი ინფორმაცია და მსმენელი. მეტყველების აქტებზე საუბრის დროს, ჩვეულებრივ, აღნიშნავენ, რომ მათი ფუნქციაა სიტყვით შესაბამისი მოქმედების გამოწვევა. შესაბამისად, გამოწვეული მოქმედება ორი ურთიერთდაკავშირებული მომენტისაგან შედგება. ესენია: გამონათქვამის კომუნიკაციური ძალა და მსმენელის მიერ გამონათქვამის ძირითადი აზრისა და კომუნიკაციური მიზანდასახულობის ამოცნობა და რეალიზაცია.

არსებობს მეტყველების აქტების ხუთი ძირითადი ფუნქციონალური კლასი:

- დეკლარატივის მეშვეობით ხდება რაიმე ძლიერ მნიშვნელოვანი ფაქტის დეკლარაცია, რაც იწვევს სტატუსის შეცვლას;
- რეპრეზენტატივის საშუალებით ხდება დასკვნის კონსტატირება;
- ექსპრესივის საშუალებით ხდება მოსაუბრის ფსიქოლოგიური მდგომარეობის კონკრეტულ კონტექსტში გამოხატვა, შესაბამისად, მან შეიძლება გამოხატოს ტკივილი, მწუხარება, სინანული, მოწონება, სიხარული და ა.შ.
- დირექტივის საშუალებით მოსაუბრე ურჩევს ან უბრძანებს მსმენელს, თუ რა მოქმედების შესრულებაა საჭირო რაიმე მეტყველების აქტისა ან სხვა რაიმე სიტუაციის წარმატებით წარმართვისათვის;
- კომისივის საშუალებით ხდება მოსაუბრის გეგმების გამოხატვა, კერძოდ კი, იმისა, თუ რას აპირებს მოსაუბრე მომავალში. კომისივებში შედის მუქარა, პირობა, თხოვნა, უარი და ა.შ.

ადამიანის ცხოვრება შედგება ორი ტიპის მეტყველებისაგან, რომელთაგან ერთი გაფორმებულია ან აკუსტიკური ან გრაფიკული კოდით, მეორე კი არ არის გაფორმებული არც აკუსტიკური და არც გრაფიკული კოდით. ამ უკანასკნელს შინაგანი მეტყველება ეწოდება. აკუსტიკური კოდით გაფორმებულ მეტყველებას ზეპირი ეწოდება, გრაფიკული კოდით გაფორმებულს კი – წერიტი.

ზეპირი მეტყველების ეფექტურობა დამოკიდებულია იმაზე, თუ როგორ აღიქვამს მას ადრესატი. ადრესატი ადრესანტს არა მხოლოდ უსმენს, არამედ ხედავს კიდევ, სხვა

სიტყვებით, ზეპირი მეტყველებისას კომუნიკანტები ერთმანეთისათვის “ხილულნი” არიან. წერითი მეტყველებისას კი ადრესატი, როგორც წესი, “უხილავია”.

აზრის ფორმირება შინაგან მეტყველებაში იწყება. ეს მეტყველება უხმოა, არ არის წარმოთქმელი, მოიცავს ხატებს და თავისუფალია სემანტიკურად არანიშნადი ელემენტებისაგან. ადამიანის მთელი სულიერი ცხოვრება – ფიქრი, გეგმები, საკუთარ თავთან ჩხუბი, დანახულისა და გაგონილის გადამუშავება – ფარულად, აზროვნებით დონეზე მიმდინარეობს. შინაგანი მეტყველება “არ მუშაობს” მხოლოდ ღრმა ძილში.

ფსიქოლოგები აკუსტიკური და გრაფიკული კოდებით გაფორმებულ მეტყველებას შორის არსებულ ორგანულ კავშირს მათი საერთო საყრდენით – შინაგანი მეტყველებით ხსნიან. ფრაზის აკუსტიკურ კოდირებას წინ უძღვის ფრაზის გააზრება. ითვლება, რომ ზეპირი მეტყველება ორი ფორმით – დიალოგურით და მონოლოგურით – რეალიზდება. ჩვენი აზრით კი, დიალოგი და მონოლოგი კორელაციური ცნებებია. უფრო მეტიც, მონოლოგის არსებობა პირობითია. ორატორული მონოლოგი დიალოგურია. მოკლედ, არსებობს მხოლოდ დიალოგი, უბრალოდ ზოგ დიალოგს “ხილული” ადრესატი ჰყავს, ზოგს კი – “უხილავი”. საკუთარ თავთან ლაპარაკიც დიალოგია საკუთარ თავთან! ბუნებრივია ჩნდება კითხვა: “რა განსხვავებაა აღნიშნული ტიპის დიალოგებს შორის?” პასუხი შემდეგია: დიალოგის სტრუქტურა “ხილულ” ადრესატთან მოიცავს “რეპლიკა – სტიმულს” და “რეპლიკა – რეაქციას”, “უხილავ” ადრესატთან დიალოგის სტრუქტურა კი მოკლებულია რეპლიკა – რეაქციას.

სამეტყველო აქტების თეორიაში გათვალისწინებულია ის ფაქტი, რომ კომუნიკაცია არ არის მხოლოდ ინფორმაციის გადაცემა; კომუნიკაცია კომუნიკანტთა შორის ინფორმაციის ურთიერთგაცვლაა, რაც კომუნიკანტთა მიერ როლების გაცვლასაც გულისხმობს.

გამოიყოფა სამეტყველო აქტის სამი საფეხური:

1. გამონათქვამის მომზადება და რეალიზაცია;
2. გამონათქვამის აღქმა და გაგება;
3. უკუკავშირი.

პირველი საფეხური მოიცავს რამდენიმე ეტაპს. ესენია:

- სიტუაციის წარმოქმნა

სიტუაცია წარმოადგენს აზრის გამოხატვის სტიმულს.

- მოტივაცია

თანდათან ხდება გამონათქვამის რეალიზაციის, სიტუაციით განპირობებული საჭიროების გაცნობიერება, შემდეგ საჭიროება გარდაიქმნება კონკრეტულ მიზნად (მოტივად), მიზანი კი განსაზღვრავს შეტყობინების ავტორის ქმედებებს.

- სავარაუდო პროგნოზირება (ინტენცია)

ფრაზის წარმოთქმის განზრახვა მოწმდება, ხდება ადრესატის შერჩევა, ინტონაციის დაზუსტება და ა.შ.

- შიდა პლანი

ეს ეტაპი განსაზღვრავს შეტყობინების შინაარსსა და სტრუქტურას.

- ენობრივი სტრუქტურირება

ეს ეტაპი მოიცავს სიტყვათა შერჩევას, მათი წყობისა და ლექსიკურ ერთეულთა კავშირის საშუალებების შერჩევას პროცესს.

სამეტყველო აქტის მეორე საფეხური მოიცავს:

- ბგერითი სიგნალის მიღებას;
- აკუსტიკური ნაკადის ანალიზს ამა თუ იმ ენის ფონეტიკის თვალსაზრისით;
- სიტყვათა შორის არსებული გრამატიკული კავშირის იდენტიფიცირებას;
- ფრაზათა კონტექსტში ჩართვას, მათი დაკავშირებას წინა რეპლიკებთან;
- მეორადი, გადატანითი მნიშვნელობის (ტროპის) აღქმას;
- ადრესანტის მეტყველების ეფექტურობის განსაზღვრას.

სამეტყველო აქტის მესამე საფეხური უკუკავშირია. იგი მოიცავს კითხვებს, რეპლიკებს და ა.შ. ასეთია განზრახვის მეტყველებაში კოდირების, ინფორმაციის დეკოდირებისა და მასზე რეაქციის ერთიანი მოდელი.

მეტყველების კულტურა არის, ერთის მხრივ, ადრესანტის მიერ გამონათქვამის მომზადებისა და ეფექტური რეალიზაციის, მეორეს მხრივ კი, ადრესატის მიერ გამონათქვამის ადეკვატური აღქმისათვის რელევანტური ცოდნისა და უნარ-ჩვევების სისტემა.

განარჩევნ ოთხი ტიპის მეტყველებას, რომელთაგან ორი ქმნის ტექსტს – ზეპირს და წერითს, ხოლო დანარჩენი ორით – მოსმენითა და კითხვით ხორციელდება აღქმა. ასეთია ჩვენი “ენობრივი არსებობის” სისტემათა შემადგენლობა.

მეტყველება და მოსმენა მეტისმეტად რთულია პროცესებია. კომუნიკანტს გააჩნია სხვადასხვა კომუნიკაციური მიზნები: დათანხმება, უარის თქმა, რჩევის მიცემა, გაფრთხილება, მოთხოვნა, თხოვნა, ნების დართვა, დაეჭვება, მადლობის გადახდა, ბოდიშის მოხდა და ა.შ. სწორედ აღნიშნული კომუნიკაციური მიზნების გათვალისწინებით იქმნება სხვადასხვა ტიპის შეტყობინება.

მოლაპარაკე სუბიექტის ცნობიერება კონცენტრირებულია ტექსტის შინაარსზე, მის ლოგიკურ-კომპოზიციურ სტრუქტურირებაზე. მეხსიერება გვთავაზობს რელევანტურ ლექსიკურ ერთეულებს, ინტუიცია გვებმარება გამონათქვამის გრამატიკულად და ფონეტიკურად გამართვაში, ფსიქოლოგიური ორიენტირები მიგვანიშნებენ ადრესატის რეაქციაზე, ენობრივი ალლო კი გვკარნახობს სტილს. კომუნიკანტთა ტიპები. კომუნიკანტთა ტიპების ანალიზი ფსიქოლოგიური თავისებურებების გათვალისწინებით.

კომუნიკაციის პროცესში ადამიანები სხვადასხვა ფსიქოლოგიურ ტიპებად გვევლინებიან. ცნობილმა შვეიცარიელმა ფსიქოლოგმა კარლ გუსტავ იუნგმა ადამიანები დაყო ექსტრავერტულ (გარეთ მიმართულ), ინტრავერტულ (შიგნით მიმართულ) და ამბრავერტულ (ზომიერად ინტრავერტულ-ექსტრავერტულ) ტიპებად.

ექსტრავერტების თვისებებია: გადაჭარბებული ინტერესი გარესამყაროსადმი, მოვლენათა გავლენის ქვეშ მოქცევის მზაობა, საკუთარი პიროვნების დემონსტრირების მოთხოვნილება, ემოციური არამდგრადობა, ქცევის არათანამიმდევრულობა, აგრესიულობა, უპრინციპობა, ცინიზმი, სიცრუისადმი მიდრეკილება და თვითკრიტიკულობის დაბალი ხარისხი.

ინტრავერტებს ახასიათებთ: გარესამყაროსაგან დისტანცირების სურვილი, ემოციური მდგრადობა, ქცევის თანმიმდევრულობა, სიფრთხილე და წინდახედულება, სიჯიუტე და რადიკალიზმი. ამბრავერტები სხვადასხვა ხარისხით ექსტრავერტებისა და ინტრავერტების თვისებებს აერთიანებენ.

ადამიანთა ქცევის თავისებურებათა გათვალისწინებით, განასხვავებენ თანამოსაუბრის კიდევ ორ ტიპს – დომინანტურსა და არადომინანტურს.

დომინანტური თანამოსაუბრე. როცა დიალოგის ინიციატორი დომინანტური თანამოსაუბრეა, მას არ აწუხებს შემდეგი ტიპის პრობლემები: “უადგილო ხომ არ იქნება?” “ხელს ხომ არ შევეშლი?” “სწორად გამიგებს თუ არა?” და ა.შ., ხოლო როცა დიალოგის ინიციატორი დომინანტური თანამოსაუბრის პარტნიორია, დომინანტური თანამოსაუბრე სრულებითაც არ თვლის თავს მოვალედ, პასუხი გასცეს თავის პარტნიორს. დომინანტური თანამოსაუბრე თვლის, რომ პარტნიორის კითხვაზე პასუხის გაცემა ან კითხვის უპასუხოდ დატოვება მისი უფლებაა. იგი მიზნად ისახავს პარტნიორის საკუთარი გავლენის ქვეშ მოქცევას, მისთვის საკუთარი ძალისა და ინტელექტუალური უპირატესობის დამტკიცებას.

დომინანტური თანამოსაუბრე მკაცრია როგორც ადრესანტის, ისე ადრესატის როლშიც. იგი ხშირად აწყვეტინებს პარტნიორს სიტყვას, ლაპარაკობს ხმამაღლა, რათა ვერავინ “ჩაეჭრას” საუბარში ან პირიქით, დუმს, რათა აიძულოს თანამოსაუბრე, იფიქროს მისი ალაპარაკების მეთოდებზე. როცა დომინანტური თანამოსაუბრე უსმენს პარტნიორს, იგი სვამს ბევრ კითხვას ინფორმაციის დაზუსტების მიზნით ან აგრძნობინებს პარტნიორს, რომ მისთვის ყველაფერი ნათელია და პარტნიორს შეუძლია, აღარ გააგრძელოს საუბარი. დომინანტური თანამოსაუბრე თავისი პარტნიორისათვის რაიმე საკითხის ახსნის შემდგომ, სვამს საკმაოდ ბევრ კითხვას იმის გარკვევის მიზნით, თუ რამდენად კარგად გაიგო პარტნიორმა მისი აზრი.

დაძაბულ სიტუაციაში დომინანტური თანამოსაუბრე დამცინავი და უხეშია. მას უჭირს თავისი პარტნიორის სიმართლის აღიარება. ასეთ შემთხვევებში, დომინანტური თანამოსაუბრე ამბობს: “ეს საკითხი კარგად მოსაფიქრებელია”, “დრო ძალიან ცოტაა, ამიტომ ამ საკითხს სხვა დროს მივუბრუნდეთ”. ზოგჯერ შესაძლოა, დომინანტური თანამოსაუბრე აღფრთოვანოს პარტნიორის სიმართლემ, მაგრამ მისი მხრიდან აღფრთოვანების საჯარო გამოხატვა ისევ ძალის დემოსტრაციაა - სიმართლე არ არის მის მხარეზე, მაგრამ მას შესწევს ძალა და ყოფნის ჭკუა, აღიაროს საკუთარი შეცდომა.

თანამოსაუბრის დომინანტურობა არ გულისხმობს მის უარყოფითობას. მთავარია, იგი გონიერი იყოს! დომინანტური თანამოსაუბრის ძირითადი ღირსება გადაწყვეტილების მიღებისა და მოვლენებზე პასუხისმგებლობის აღების უნარია. დომინანტურ თანამოსაუბრეს პარტნიორმა უნდა მისცეს მისი დომინანტურობის დემონსტრირების შესაძლებლობა. პარტნიორი უნდა აღიჭურვოს მოთმინებით და მშვიდად დაიცვას თავისი პოზიცია. ასეთ შემთხვევაში დომინანტური თანამოსაუბრე თანდათანობით შეასუსტებს პარტნიორზე ზეწოლას. დომინანტური თანამოსაუბრისათვის აქტიური წინააღმდეგობის გაწევის შემთხვევაში დიალოგი, შესაძლოა, ჩხუბში გადაიზარდოს.

არადომინანტური თანამოსაუბრე. იგი ყოველთვის მთხოვნელის როლშია, შიშობს, რომ თავს აბეზრებს პარტნიორს და, რომ მისი კითხვები სრულიად უადგილოა. არადომინანტური თანამოსაუბრე დაუყოვნებლივ პასუხობს პარტნიორის კითხვებს, რათა არ დაიმსახუროს მისი რისხვა – არადომინანტური თანამოსაუბრე ცდილობს არ დაბრალებს მყისიერი რეაგირების უუნარობა.

არადომინანტური თანამოსაუბრე მეტისმეტად მგრძნობიარე და დამთმობია პარტნიორის ძალის მიმართ. იგი არასოდეს აწყვეტინებს პარტნიორს საუბარს, თუმცა, პარტნიორისათვის არანაირ სირთულეს არ წამოადგენს მისთვის საუბარში “ჩაჭრა”, ვინაიდან ამ ფაქტს არასოდეს მოყვება პროტესტი არადომინანტური თანამოსაუბრის მხრიდან. არადომინანტურმა თანამოსაუბრემ შესაძლოა, პარტნიორზე გაცილებით მეტი იცოდეს, მაგრამ დომინანტური პარტნიორი, როგორც წესი, საკუთარი მიზნებისათვის იყენებს მის თვისებებს და მიჰყავს იგი სწორი თვალსაზრისის აბსურდულობის აღიარებამდეც კი. შემდგომში, არადომინანტური თანამოსაუბრე გადახედავს თავის თვალსაზრისს, მაგრამ საუბრის პროცესში იგი ვერ პოულობს არგუმენტებს საკუთარი სწორი პოზიციის დასაცვად.

ჩხუბი და მწვავე კამათი სრულიად მიუღებელია არადომინანტური თანამოსაუბრისათვის – მას შიში იპყრობს და ცდილობს გაერიდოს პარტნიორს. მას მხოლოდ მეგობრული საუბარი ამხნევეს: იწყებს კითხვების დასმასა და საკუთარი პოზიციის აქტიურად დაცვას. თუკი შეამჩნია, რომ პარტნიორი, არგუმენტების უქონლობის გამო ვერ ედავება, იგი დაუყოვნებლივ იწყებს პარტნიორის სასრგებლო არგუმენტების ძიებას და ამით აბალანსებს თავის უპირატესობას.

არადომინანტურ თანამოსაუბრესთან ეფექტური კომუნიკაციის უმნიშვნელოვანეს პირობას მისი ყურადღებით მოსმენა წარმოადგენს. საპირისპირო შემთხვევაში კი, რისკი იმისა, რომ პარტნიორი ვერ შეძლებს მისი თვალსაზრისის ჯეროვნად შეფასებასა და ღირებული ინფორმაციის მიღებას, საკმაოდ დიდია. არადომინანტურ თანამოსაუბრეზე კარგად მოქმედებს შექება, მაგრამ არა პირფერობა. არსებობს კომუნიკაციაში მონაწილეთა შემდეგი კლასიფიკაციაც:

ნიჰილისტი. საუბრისას იგი მოუთმენელი და თავმეუკავებელია. მასთან ურთიერთობაში თანამოსაუბრემ უნდა შეინარჩუნოს სიმშვიდე და კომპეტენტური ტონი, უნდა ამოიცნოს ნიჰილისტის ნეგატიური დამოკიდებულების მიზეზი და შეეცადოს მის გადმობირებას; პოზიტიური ადამიანი. იგი მზადაა, დაეხმაროს თანამოსაუბრეს დაძაბული სიტუაციების განმუხტვასა და სადავო საკითხების გადაჭრაში;

ადამიანი, რომელმაც ყველაფერი იცის. მას ყველაფერზე თავისი მოსაზრება აქვს და ერთადერთ ჭემმარიტებად მხოლოდ თავის ცოდნას მიიჩნევს;

ლაპარაკის მოყვარული ადამიანი. იგი უმიზეზოდ აწყვეტინებს სიტყვას თანამოსაუბრეს და სრულებით არ აწუხებს გაფლანგული დროის ფაქტორი;

მხდალი ადამიანი. იგი არ არის დარწმუნებული საკუთარ თავში და სიმშვიდეს სიჩუმეში პოულობს: ურჩევნია არაფერი თქვას, ვიდრე ისეთი რამ, რაც მისი აზრით, შეიძლება აბსურდულად ჟღერდეს;

მოუხელთებელი ადამიანი. იგი თავის თავშია ჩაკეტილი და ხშირად ვერ ხედავს თავის როლს არსებულ სიტუაციაში;

არადინტერესებული ადამიანი. იგი არ ამჟღავნებს არანაირ ინტერესს განსახილველი პრობლემის მიმართ;

თვითკმაყოფილი ადამიანი. იგი მაღალი წარმოდგენისაა საკუთარ თავზე და ვერ იტანს კრიტიკას;

კითხვების მოყვარული ადამიანი. იგი სვამს უამრავ კითხვას, რომელთაგან უმრავლესობას არ გააჩნია არანაირი საფუძველი.

პარტნიორის ფსიქოლოგიური ანალიზი კომუნიკაციის ეფექტურობის განმსაზღვრელი ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი ფაქტორია, ვინაიდან სწორედ იგი წარმოადგენს კონკრეტული კომუნიკაციური სტრატეგიის შერჩევის საფუძველს.

ნებისმიერ ფსიქოლოგიურ ტიპთან კომუნიკაციისას დაუშვებელია:

საკუთარი შეცდომების არაღიარება. მრავალი ადამიანი კომუნიკაციის პროცესში დაშვებულ შეცდომებს ან არ აღიარებს, ან საერთოდ ვერ ამჩნევს, რაც ნებისმიერი პროცესის განვითარებას აფერხებს;

ზედმეტი თავდაჯერებულობა. მრავალი ადამიანი მიიჩნევს, რომ მხოლოდ მისი შეხედულებებია სწორი, ხოლო სხვების – მცდარი, რაც ეფექტური უკუკავშირის სერიოზული ბარიერია. **(წერითი, ზეპირი, ვიზუალური და ელექტრონული კომუნიკაცია, ლექციების კურსი, თბილისი, 2014).**

დღეს ცოტა თუ მოიძებნება ისეთი სფერო, სადაც კომუნიკაციის უნარი მნიშვნელოვანი არ იყოს. პირად ცხოვრებას რომ თავი დავანებოთ, ცოტაა ისეთი სამუშაო, სადაც ადამიანს სხვების გვერდით არ უწევდეს მუშაობა. განცხადებებში, რომელიც ვაკანსიებს ეხება, ყველაზე ხშირი მოთხოვნაა „ჰქონდეს კომუნიკაციის კარგი უნარი“. კარგი ურთიერთობა ჯგუფის წევრებს შორის მნიშვნელოვნად განაპირობებს ჯგუფური მუშაობის წარმატებას კომუნიკაციის უნარი განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია მომსახურების სფეროში მომუშავე ადამიანებისთვის. აქ მომსახურების ხარისხი და შესაბამისად წარმატება, პირდაპირ უკავშირდება კლიენტებთან ჯანსაღი ურთიერთობის დამყარებას, კონფლიქტის თავიდან აცილებისა თუ კლიენტის სურვილების წვდომის უნარებს.

ინტერპერსონალური კომუნიკაცია გულისხმობს კომუნიკაციას ერთმანეთზე დამოკიდებულ ადამიანებს შორის, ანუ კომუნიკაციას იმ ადამიანთა შორის, რომლებსაც ერთმანეთთან რაიმე აკავშირებთ. ხშირად ურთიერთობისას ერთი ადამიანი მეტადაა დამოკიდებული სხვებზე, ზოგ შემთხვევაში კი, ურთიერთობა უფრო თანასწორია. ადამიანები ერთმანეთთან სხვადასხვა სახის ურთიერთობას ამყარებენ; ეს შეიძლება იყოს დედა-შვილს, თანამშრომლებს, კლიენტსა და მომსახურების გამწევ პირს შორის ან სხვა ურთიერთობა. ასეთი დამოკიდებულების გარდა ურთიერთობები ერთმანეთისაგან სიღრმის ხარისხითაც განსხვავდებიან. სიღრმის, ანუ პიროვნული ხასიათის მიხედვით, ისინი შეიძლება განვალაგოთ წრფეზე, რომლის ერთ ბოლოზე იქნება არა პიროვნული, ზედაპირული/მაგალითად, კლიენტსა და მომსახურების გამწევ პირს შორის/ურთიერთობები, ხოლო მეორე ბოლოზე ღრმა და პიროვნული (მაგალითად, ცოლ-ქმრული) ურთიერთობები.

კომუნიკაციაზე მნიშვნელოვან ზეგავლენას ახდენს ურთიერთობის პიროვნულობის ხარისხი. ის, რაც მისაღებია ღრმა, პიროვნულ ურთიერთობებში, ზედაპირული ურთიერთობების მიუღებელი ხდება. ურთიერთობისას ინფორმაციის მიწოდება ხდება როგორც ვერბალურად - მეტყველების გზით - ასევე არავერბალურად - ხმის ტონის, გარეგნობის, მზერის, გამომეტყველების, პოზის მეშვეობით. დადგენილია, რომ ვერბალური სახით ინფორმაციის მხოლოდ 1/3-დი, დანარჩენი კი არავერბალურად გადაიცემა. ამასთან ადამიანები არავერბალურ მანიშნებლებს უფრო მეტად ენდობიან, ვიდრე ვერბალურს. კომუნიკაციის უნარი თანდაყოლილი თვისება არ არის ანუ ადამიანები ამით არ იბადებიან. ის ნასწავლია, ამიტომ დახვეწა და საკუთარი კეთილდღეობისათვის მისი გამოყენება ყველას შეუძლია. კომუნიკაციის უნარი ნიშნავს ინდივიდის მიერ კომუნიკაციის მიზნის მიღწევის შესაძლებლობას. ყოველდღიურ კომუნიკაციას ჩვენ გარკვეული მიზნის მისაღწევად ვანხორციელებთ. ეს მიზნები შეიძლება სრულიად განსხვავებული იყოს, ვთქვათ, სიყვარულის მოპოვება, გამოცდაზე მაღალი ქულის მიღება, საქონლის ან მომსახურების გაყიდვა და ა.შ. კომუნიკაციის უნარების რაც უფრო დიდი არსენალი გაგაჩნიათ, მით უფრო

მეტია არჩევანი თუ როგორ მიაღწიოთ სასურველ მიზანს ამა თუ იმ სიტუაციაში.

კომუნიკაციის არსის ცოდნა მნიშვნელოვნად გაზრდის კომუნიკაციის უნარს; ცოდნის შეძენა კი გულისხმობს როგორც საკუთარი გრძნობებისა და ზრახვების გაზიარების, ასევე სხვისი გრძნობებისა და ზრახვების სწორად აღქმის უნარის გაზრდას. სწორედ კომუნიკაციის შესახებ ინფორმაციის გაცნობის, საკუთარ თავზე თუ სხვებზე დაკვირვებისა და შესაბამისი დასკვნების გამოტანის გზით ვიგებთ თუ რა არის ეფექტური და მისაღები და რა არა.

ვერბალური კომუნიკაცია - სიტყვების, მეტყველების საშუალებით მიმდინარე კომუნიკაცია.

არავერბალური კომუნიკაცია - კომუნიკაცია სიტყვების გარეშე, ხმის ტონის, მანერების, გამომეტყველების, გარეგნობის, პოზის, ჩაცმისა და ურთიერთობისას დაკავებული მანძილის მეშვეობით. (ინტერპერსონალური კომუნიკაცია (მომსახურების სფერო) სუმბაძე ნანა, მახარაძე თამარ).

„პრობლემურ“ ადამიანებთან კომუნიკაცია

საქმიან ურთიერთობებში, განსაკუთრებით კი მომსახურების სფეროში, ხშირად გვიხდება ისეთ ადამიანებთან კომუნიკაცია, რომლებიც თავიანთი საქციელით ჩვენში გაღიზიანებასა და სიბრაზეს იწვევენ. რადგან სამუშაო გარემოში მსგავსი სიტუაციები საკმაოდ ხშირია, მეტად მნიშვნელოვანია ისეთი უნარების განვითარება, რომელიც „პრობლემურ“ ადამიანებთან კონფრონტაციის თავიდან არიდების საშუალებას მოგვცემს და ამავე დროს, სამსახურთან დაკავშირებული სტრესის შემცირებასა და სულიერი სიმშვიდის შენარჩუნებაში დაგვეხმარება.

რატომ მიმართავენ ადამიანები პრობლემურ ქცევას? ამ კითხვაზე უამრავი პასუხი არსებობს - მიზეზი შეიძლება იყოს მოუგვარებელი პრობლემები ოჯახში, სამსახურში მიღებული უსამართლო კრიტიკა, დაბალი თვითშეფასება, წარსულში უსამართლო მოპყრობის შედეგად დაგროვილი სიბრაზე და სხვა. მსგავს სიტუაციებში კონფრონტაციის თავიდან აცილების საუკეთესო საშუალებაა თავი ავარიდოთ ადამიანების დადინაშაულებას მათი პრობლემების გამო; უმჯობესია ინიციატივა საკუთარ თავზე ავიდოთ და სიტუაციიდან ის პრაქტიკული გამოსავალი მოვნახოთ, რომელიც ორივე მხარისთვის მისაღები იქნება. ადამიანები განსხვავებულად პასუხობენ პრობლემურ ქცევას: ერთ შემთხვევაში, მათ შეიძლება ჩათვალოს, რომ სიტუაცია მთლიანად მეორე მხარის ბრალია, „ხელები დაიბანონ“ და მისი მოგვარება არც კი სცადონ. მეორე შემთხვევაში, სიტუაცია შეიძლება დაინახონ როგორც ახალი გამოწვევა, რომლის მოგვარება ცნობიერების ამაღლებას, ახალი უნარების განვითარებასა და გამოყენებას მოითხოვს. როდესაც პრობლემური სიტუაციის საპასუხოდ მეორე გზას ვირჩევთ, ჩვენს თავს პიროვნული და პროფესიული ზრდისა და განვითარების შესაძლებლობას ვაძლევთ. არსებობს ორი ძირითადი გზა, რომელიც შესაძლებლობას იძლევა სხვის პრობლემურ ქცევას ეფექტურად უპასუხოთ. პირველი: გადახედეთ საკუთარ ქცევებსა და დამოკიდებულებებს, რომელსაც სხვები შეიძლება პრობლემურად აფასებდნენ და შეეცადეთ შეცვალოთ. მეორე: შეგიძლიათ პატიოსნად უთხრათ მეორე მხარეს, რომ მისი ქცევა თქვენთვის პრობლემურია და სიტუაციის მოგვარება გიძნელდებათ. ორივე ნაბიჯი დაგეხმარებათ, როგორც თქვენ, ასევე მეორე მხარეს, იფიქროთ კომუნიკაციის გაუმჯობესებაზე. როდესაც საკუთარი უნარების გავარჯიშებას ან ქცევის შეცვლას

ცდილობთ, ამით თქვენ მეორე მხარეში სასურველი ცვლილებების გამოწვევას უწყობთ ხელს. თუ თქვენი მცდელობა სასურველ ცვლილებას ვერ გამოიწვევს და სიტუაციის მოგვარება თქვენი შესაძლებლობების მიღმა რჩება, იმის მიღწევას მაინც შესძლებთ, რომ მოცემული პრობლემის მიმართ ნაკლებად მგრძობიარე გახდებით და მასთან ერთად ცხოვრებას ისწავლით. განცდა, რომ სიტუაციის გამოსასწორებლად გააკეთეთ ყველაფერი, რაც შეგეძლოთ, შინაგან სიმშვიდეს დაგიბრუნებთ და მოცემულ სიტუაციასთან დაკავშირებულ სტრესს შეგიმცირებთ. კონფლიქტური სიტუაციების თავიდან აცილებისა და „პრობლემურ“ ადამიანებთან ქცევის მართვის უნარის სწავლა ერთხელ და სამუდამოდ შეუძლებელია. ამ უნარის განვითარება და დახვეწა ცხოვრების თანმდევი პროცესია. ადამიანები ეთიკურად მორალური პასუხისმგებლობის გრძობის გამო იქცევიან და არა იმიტომ, რომ უფლებამოსილი ორგანოს მიერ არის დადგენილი. შესაბამისად, ახალი წესებისა და სტანდარტების დაცვის საუკეთესო საშუალება ადამიანთა წახალისებაა. იმ შემთხვევაში, თუ ეთიკა არის საზოგადოებრივი სტანდარტები, ღირებულებები და მორალური ვალდებულებები, რომლებითაც ჩვენ ვცხოვრობთ, მათი დარეგულირება რთულია; ისინი მოითხოვს ჩვენს თავისუფალ არჩევანსა და სურვილს გარკვეული მოქმედებების განხორციელებისას. ერთ-ერთი სამინისტროს მინისტრის მოადგილემ, რომელიც ახლად დანიშნული იყო აღნიშნულ პოზიციაზე, შეხვედრის მიმდინარეობისას, რომელზეც სამინისტროს მიერ სასამართლოში წარმოებული პრობლემური საქმის არსი განიხილებოდა, უხეში ტონით მიმართა იურიდიული დეპარტამენტის დირექტორს (მამაკაცს) და დირექტორის მოადგილეს (ქალბატონს). მინისტრის მოადგილემ დასძინა, რომ იურიდიული დეპარტამენტის მიერ საქმის წაგების შემთხვევაში, დეპარტამენტის დირექტორი თანამდებობიდან გათავისუფლდებოდა. დირექტორმა მინისტრის მოადგილის მუქარა უპასუხოდ დატოვა. რაც შეეხება, დეპარტამენტის დირექტორის მოადგილეს (ქალბატონს), მან კარგად შეაფასა სიტუაცია და მშვიდი ტონით უპასუხა მინისტრის მოადგილეს, რომ მისი შენიშვნა უსამართლო იყო. აღნიშნული შემთხვევის შემდეგ, დეპარტამენტის დირექტორის მოადგილესა და მინისტრის მოადგილეს შორის ურთიერთობა დაიძაბა, რაც დეპარტამენტის დირექტორის მოადგილის მიერ, პირადი განცხადების საფუძველზე, სამსახურის დატოვებით დასრულდა. მინისტრის მოადგილეს არ

ჰქონდა იურიდიული განათლება და არ იცნობდა სასამართლო წარმოებისა და საჩივრის წარმოების პროცედურებს. იმავდროულად, იყო ძალიან უხეში და არ ფლობდა კოლეგებთან ურთიერთობის უნარებს, ხშირად ხასიათდებოდა თანამშრომელთა რიგებში შიშის სინდრომის ჩამოყალიბების მცდელობით.

ერთ-ერთი სამინისტროს ადმინისტრაციული დეპარტამენტის უფროსს გაუჩნდა ბავშვი. აღნიშნული ფაქტი, დეპარტამენტის დირექტორმა, თავის რამდენიმე კოლეგასთან ერთად, რესტორანში აღნიშნა. მომდევნო დილას, ქალბატონმა დეპარტამენტის დირექტორის მოადგილემ აღმოაჩინა, რომ მისმა კოლეგა მამაკაცებმა ერთი საათით დააგვიანეს სამსახურში, რაც გახდა მნიშვნელოვან კორესპონდენციაზე პასუხის გაუცემლობის მიზეზი. ამასთანავე, დეპარტამენტის დირექტორის მოადგილე შეესწრო, რომ მისი სამი თანამშრომელი „ნაბახუსევზე“ სვამდა კონიაკს. გაბრაზებულმა დეპარტამენტის დირექტორის მოადგილემ შენიშვნა მისცა აღნიშნულთან დაკავშირებით, რასაც თანამშრომელთა მხრიდან შეურაცხმყოფელი შეპასუხება მოჰყვა. შემთხვევა სამი მათგანის მიმართ საყვედურის გამოცხადებისა და დისციპლინური ზომების მიღების საფუძველი გახდა. მომხდარის შესახებ აცნობეს მამაკაც მინისტრის მოადგილეს და დეპარტამენტის დირექტორს, ვისი ბავშვის გაჩენაც აღნიშნეს თანამშრომლებმა წინა დღით. მას შემდეგ, რაც დეპარტამენტის დირექტორმა მინისტრის მოადგილეს მოკლედ აღუწერა მომხდარი, მან თანამშრომელთა მიმართ დაწესებული დისციპლინური პასუხისმგებლობა არასათანადოდ მიიჩნია, იმ საფუძველით, რომ თვითონაც, იყო რა ქეიფის მოყვარული, შეიძლებოდა აღმოჩენილიყო იგივე მდგომარეობაში და როგორც მამაკაცი, ითვალისწინებს აღნიშნულ გარემოებას. (ეთიკა და ქცევის ზოგადიწესები სამსახურში, თბილისი, 2015 წელი)

გარდა გამოცდილებისა, ასევე, შეფასების პოზიტიურ ჭრილში ძალიან მნიშვნელოვნად განიხილება ზოგადი დაგეგმვის და მართვის უნარი, მათ შორის კი განსაკუთრებული ყურადღება ექცევა კომუნიკაციის უნარს, თუ რამდენად მარტივად საურთიერთოა მენეჯერი თანამშრომლებისთვის.

„როგორც, ჩვეულებრივ, ზედა მენეჯმენტზე ვფიქრობ, რომ პლიუსი რაც არის, ის არის, რომ მარტივად საკომუნიკაციო [სიცილი], ძალიან მარტივად ხდება

კომუნიკაცია ნებისმიერი თანამშრომლისთვის. ძალიან კომუნიკაბელურია ყოველთვის” (სსიპ, არამენეჯერული პოზიცია)

უშუალო ხელმძღვანელის პოზიტიურ შეფასებებში, ასევე მნიშვნელოვან ადგილს იკავებს მენეჯერთან დისკუსიის შესაძლებლობის არსებობა, მენეჯერის მიერ თანამშრომლებზე ზრუნვა და პატივისცემა.

„პატივისცემა ერთმანეთის, მაგრამ ის რომ, აი, ვიღაცამ აზრი ვერ გამოთქვას იმის გამო, რომ უფროსს შეიძლება განსხვავებული აზრი ქონდეს, ესეთი რამ არ ხდება. ჩვენ გვაქვს ის პრინციპი, რომ...” (მუნიციპალიტეტი, მენეჯერული პოზიცია)

რესპონდენტთა მცირე ნაწილი, ასევე, აღნიშნავს მენეჯმენტის პოზიტიური შეფასებების და განსხვავებული აზრის მიღების შესაძლებლობას, საქმის კეთებაზე ორიენტირებასა და საქმის სწორად გადანაწილებას.

„არა, ძალიან კომფორტულად ვმუშაობთ. ზუსტად იცის დადებითი და უარყოფითი, ძლიერი და სუსტი მხარეები თავისი თანამშრომლების. შესაბამისად გადანაწილებული არის შრომა, აპელირებს ხშირად ძალიან სწორად ინდივიდუალურ მხარეებზე თანამშრომლობის და, რაც არანაკლებ მნიშვნელოვანია, კომფორტული ადამიანია ურთიერთობაში, თუმცა ეს არ გამორიცხავს, რომ, ვთქვათ, რაღაცა თავისი მოთხოვნები არ ქონდეს” (სამინისტრო, არამენეჯერული პოზიცია)

მიუხედავად იმისა, რომ რესპონდენტებს კითხვის დასმის დროს მართვის და მენეჯმენტის კუთხით უნდა შეეფასებინა ხელმძღვანელობა, გამოკითხულთა საკმაოდ დიდი ნაწილი მენეჯმენტის პიროვნულ თვისებებზე საუბრობდა. ყველაზე მნიშვნელოვნად დასახელდა სამართლიანობა, პრინციპულობა და პატიოსნება.

„ძალიან სამართლიანი და ცდილობს, როგორც უკვე გითხარით, მართვის სტილი, ძირითადად, ხშირ შემთხვევაში დამოკიდებულია სწორედ პიროვნებაზე, ვინც ორგანიზაციაში იმ მომენტისათვის მართავს; შესაბამისად, ჩემი უშუალო ხელმძღვანელი გამოირჩევა იმ თვისებებით, რაც უკავშირდება სამართლიანობას, არის ნამდვილად სამართლიანი” (სსიპ, მენეჯერული პოზიცია)

საინტერესოა, რომ მენეჯმენტის სამართლიანობის მნიშვნელობას, მხოლოდ ერთ-ერთი უწყების სამინისტროს და მას დაქვემდებარებული სსიპების გამოკითხული თანამშრომლები უსვამდნენ ხაზს.

გარდა ზემოთ განხილული პიროვნული თვისებებისა, რესპონდენტთა შედარებით მცირე ნაწილის მიერ დასახელდა მენეჯმენტის შემდეგი თვისებები: პრინციპულობა, პასუხისმგებლობა, შრომისმოყვარეობა, ლოიალურობა, კეთილსინდისიერება.

მნიშვნელოვანია ის გამოწვევები, რომლებიც შეიძლება მენეჯმენტის შეფასების ეტაპზე არსებობდეს. მათ შორის უმნიშვნელოვანესად რესპონდენტთა მიერ ბიუროკრატიული მაკონტროლებლების გავლენა განიხილება.

„ყველაზე სუსტი მხარე რაც არის, ეს არის ბიუროკრატიული მაკონტროლებლების გამო გაზრდილი ბიუროკრატია და მოუქნელი ხარჯვა და განკარგვა ფინანსების, რომლებიც ისედაც არ არის, რა. მე ძალიან შეიძლება მინდოდეს, რომ [სახელი] წაუკითხოს ტრენინგი ჩემს თანამშრომლებს, მაგრამ მე ვალდებული ვარ ეს გავატენდერო. ამ ტენდერში, ტენდერს, ყველა ვარიანტში მოიგებს, არ ვიცი მე, თელავის წნორის უნივერსიტეტის ვიდაც, რა ვიცი, ალბათ, რა. ამიტომან ვიგონებ რაღაც საოცარ გზებს როგორ გამოვძვრე ამიდან, ან საერთოდ უარს ვამბობ ტრენინზზე. აი ტრენინგი. ერთი მაგალითი მოგიყვანეთ, რა. ეგეთი ძაან, ძაან ბევრია.“

(სამინისტრო, მენეჯერული პოზიცია)

გარდა ბიუროკრატიისა, რომელიც მენეჯმენტის შეფასების შემაფერხებელი ფაქტორია, არანაკლებ მნიშვნელოვანია რესპონდენტებისთვის „ზემდგომისგან მოთხოვნა“, რომელიც მათ უშუალო ხელმძღვანელს იძულებულს ხდის შეასრულოს დავალებები, რომლებიც შესაძლოა მათთვის, როგორც დაქვემდებარებული თანამშრომლებისთვის, არც ისე მისაღები იყოს.

„ზოგადად ძირითადი გამოწვევა რაც ახლავს ამ პროცესს არის ის, რომ ხშირ შემთხვევაში მის მიერ დაგეგმილი საქმიანობა ან მისაღები გადაწყვეტილება, ან დავალება გამართლებულია ხოლმე იმით, რომ ”მე რა ვაქნა მეც ზემდგომმა ასე დამავალა“ (სამინისტრო, მენეჯერული)

რესპონდენტთა მცირე ნაწილი საუბრობს მენეჯმენტის კომპეტენციის ნაკლებობაზე, როგორც მენეჯმენტის შეფასების ერთ-ერთ შემაფერხებელ ფაქტორზე.

„როგორც წესი, ხელს უშლის ის, რომ ხელმძღვანელი არის არაკომპეტენტური. ხელმძღვანელიც უნდა იყოს პროფესიონალი და მან ჩემზე მეტი უნდა იცოდეს და ჩემზე მეტი უნდა ესმოდეს.“ (მუნიციპალიტეტი, მენეჯერული)

ასევე მნიშვნელოვანია შუალედური მენეჯმენტის რგოლი, რომელიც საკმაოდ დიდ გავლენას ახდენს. შუალედური მენეჯმენტის პრობლემა ხშირად განპირობებულია „იმის გამო, რომ, რომლებიც ხშირად სწორად არ არიან შერჩეულები“, რაც, თავის მხრივ, შეიძლება ტოპ-მენეჯმენტის პრობლემადაც იქნეს განხილული, რადგან:

„ვფიქრობ, ტოპ მენეჯმენტის პრობლემაც არის, რომ არ არის სწორად შერჩეული კადრები. კადრები არ შეიძლება, ანუ მენეჯერულ პოზიციაზე ირჩევდნენ მხოლოდ იმიტომ, რომ ისინი კვალიფიციურები არიან, ან კარგი შემსრულებლები. უნდა ირჩეოდნენ მათი მენეჯერული თვისებებიდან გამომდინარე“ (სსიპ, არამენეჯერული პოზიცია)

11.1. ტოპ-მენეჯმენტის მზაობა კრიტიკის მოსასმენად

რაც შეეხება მენეჯმენტის მზაობას, მოისმინოს თანამშრომლებისგან კრიტიკა, რესპონდენტებს შორის არაერთგავროვანი დამოკიდებულება არსებობს. რესპონდენტთა ნაწილისათვის სრულიად ბუნებრივია, რომ მათი ხელმძღვანელობა მზად არის დაქვემდებარებული თანამშრომლებისგან მომდინარე კრიტიკის მოსასმენად.

„ახლა, ამ ეტაპზე, ამჟამად ვფიქრობ, რომ საკითხისადმი ისეთი მიდგომა არის, პირიქით უნდათ ხოლმე საწინააღმდეგო აზრი, უნდათ ხოლმე მსჯელობა, ან, პირიქით, საწინააღმდეგო აზრის მოსმენის სურვილი აქვთ ხოლმე“ (მუნიციპალიტეტი, არამენეჯერული პოზიცია)

„კი, კი. ანუ, გააჩნია ეხლა, იმასაც თავისი მოსაზრება აქვს, შეიძლება ზოგ შემთხვევაში გაითვალისწინოს, ზოგ შემთხვევაში – არა, მაგრამ ყოველ შემთხვევაში, ამისთვის მზად არის, რო რაღაცა მოისმინოს“ (მუნიციპალიტეტი, არამენეჯერული პოზიცია)

თუმცა გამოკითხულთა დაახლოებით ნახევარი შედარებით სკეპტიკურად უყურებს თანამშრომელთა მიერ მენეჯერთა კრიტიკის მოსმენის მზაობას და ფიქრობს, რომ მეტნაკლებად, ან უფრო მეტიც, მენეჯერები ნაკლებად არიან მზად მოისმინონ განსხვავებული აზრი და კრიტიკა.

ამასთან, რესპონდენტების ნაწილი უფრო მეტად სკეპტიკურად უყურებს ღიაობის, კრიტიკისა და განსხვავებული აზრის მოსმენის შესაძლებლობას და ფიქრობს, რომ მენეჯმენტი, საერთოდ, არ არის მზად კრიტიკის მოსასმენად, მათ შორის ისეთი კრიტიკის, რომელიც თავად მათ გამოადგებათ ლიდერობის და მენეჯმენტის უნარის გაუმჯობესებაში.

„ვერ გეტყვით, უფრო მგონია, რომ არ იქნებიან მზად, იმიტო რო, რაღაც, ხელმძღვანელებს ახასიათებთ ეს ქედმაღლური გამოხდომები და, ზოგადად, მთავარი სპეციალისტის შენიშვნა, რო რაღაცა პრობლემა გვაქვს და ასე შემდეგ, არა მგონია რო ესე [x]. ყოველ შემთხვევაში, არც ისეთი მიდგომაა, რო ამის გამო დაისაჯოს ადამიანი“ (მუნიციპალიტეტი, მენეჯერული პოზიცია)

რესპონდენტთა ის ნაწილი, რომელიც თვლის, რომ მათი მენეჯერი არ არის მზად კრიტიკის, განსხვავებული აზრის მოსასმენად, ძირითად მიზეზად მიაჩნია მათი (მენეჯმენტის) ნაკლები გამოცდილება და, ზოგადად, საჯარო სამსახურის კულტურის ნაკლებობა.

„არა, საერთოდ, ეს არის ქართული ბუნება. ჩემი აზრით, ყვეფჩი საჯარო მოხელე და ყვეფჩი [სიცილი] ზედა რგოლი არის ქართული ბუნება. და, აი, ზუსტად მანდ არის კულტურა საჯარო სამსახურის, რაც დასახვეწია, იმიტომ რომ, როდესაც მე ვთქვი, რომ მოქალაქესთან მიმართებით რაღაც უფრო მეტი მოეთხოვება საჯარო მოხელეს, ამავდროულად ვგულისხმობ, რომ დამოკიდებულებით ის ცოტა, ერთი ნაბიჯით ქვემოთ უნდა იდგეს ყველაზე. ზუსტად იმიტომ, რომ მას აქვს უფრო მეტი მოვალეობები და უფრო დიდი მანდატი, უფრო დიდი მნიშვნელოვანი, შესაბამისად, ზოგადად, თავმდაბლობა, გუნდური მუშაობა, ერთმანეთის სათანადოდ დაფასება, ერთმანეთის ძლიერი მხარეების სათანადოდ გამოყენება, საშენოდ გამოყენება, თუნდაც, შენი საქმის კარგად გასაკეთებლად, ეს არის ის, რაც ძალიან აკლია საჯარო სამსახურს.“ (სამინისტრო, არამენეჯერული პოზიცია)

ამასთან, მნიშვნელოვანია აღინიშნოს, რომ თავად თანამშრომლებსაც აქვთ შიში, თავისუფლად გამოთქვან თავიანთი მოსაზარებები, რომლებიც მათი მენეჯმენტის მართვის თუ ლიდერობის უნარ-ჩვევებს შეეხება. ძირითად მიზეზებად სამსახურის დაკარგვის შიში, ხელმძღვანელის ჩართულობა და ზოგადად თავშეკავება დასახელდა.

„თავისთავად, ეს აბრკოლებს აზრის გამოთქმას და ამ შემთხვევაში ვაწყდებით ასეთ პრობლემებს საჯარო სამსახურში, ზოგადად. ნუ, ჩვენს შემთხვევაში გაგვიმართლა, ასე ვთქვათ, რა, ამის პრობლემა არ არი [ჩაიცინა], მარა ვერ ვიტყვით იგივეს, თუნდაც ჩვენი სისტემის შიგნით.“ (მუნიციპალიტეტი, მენეჯერული პოზიცია)

საყურადღებოა, რომ თანამშრომლებიდან მომდინარე კრიტიკის მოსმენის მიმართ დამოკიდებულებაში გამოკითხულებს შორის უწყებისა თუ პოზიციის მიუხედავად, განსხვავება არ აღინიშნება. მენეჯერული პოზიციის რესპონდენტები თუ არამენეჯერული პოზიციის რესპონდენტები თითქმის მსგავსად უყურებენ საკითხს და განსახვავებული პოზიციები არ აქვთ. ასევეა უწყების ტიპის მიხედვით.

პარადოქსულია, რომ კრიტიკული აზრის მოსმენის მზაობასთან დაკავშირებით განსხვავებული პოზიციები არსებობს, მაშინ როდესაც რესპონდენტების თითქმის აბსოლუტურ უმრავლესობას, თავად საკმაოდ ხშირად ჰქონია მენეჯერისგან განსხვავებული პოზიცია, რომელიც საკუთარი მენეჯერისათვის გაუზიარებია. და უფრო მეტიც, დაუცავს კიდევ.

„კი, ეხლაც ჩხუბით მოვდივარ უფროსისგან. რაღაც საკითხზე გვექონდა აზრთა სხვადასხვაობა და მე კატეგორიულად არ ვიზიარებდი მის პოზიციას. მე ყოველთვის შევძლებ ჩემი პოზიციის დაცვას, თუმცა საბოლოო გადაწყვეტილება მაინც მათი, ხელმძღვანელების მისაღებია.“ (მუნიციპალიტეტი, მენეჯერული პოზიცია)

„პირადად მე არანაირი პრობლემა არ მაქვს ჩემი ხელმძღვანელის შეფასებაში, მათ შორის, იგი ყოველთვის მზად არის კრიტიკული აზრიც მოისმინოს ჩემგან, მაგრამ ეს ყოველთვის ხდება ისე, რომ ვაჯერებთ პოზიციებს ბოლოს. რა თქმა უნდა, მახსენდება და ხშირად არის, რომ ხან მე მაქვს განსახვავებული პოზიცია და ხან მას აქვს განსხვავებული პოზიცია, ხან მე მეშლება რაღაც, ხან მას, თუმცა საბოლოოდ საქმის გადაწყვეტა ხდება მაინც საქმის მიზნებიდან გამომდინარე და ვახდენთ ჩვენი პოზიციების შეჯერებას.“ (სამინისტრო, მენეჯერული პოზიცია)

საინტერესოა, რომ რესპონდენტები, რომლებიც იკავებენ მენეჯერულ პოზიციას, იხსენებენ არა მხოლოდ საკუთარ გამოცდილებას, როდესაც თავად უწევთ პოზიციის დაცვა საკუთარ ხელმძღვანელობასთან, არამედ გამოცდილებას, როდესაც მათი თანამშრომლები აფიქსირებენ განსხვავებულ პოზიციას მათთან, როგორც მენეჯერული პოზიციის წარმომადგენელთან.

„მეტნაკლებად არიან მზად, აი, კიდევ გავიმეორებ, რომ ეს ყველაფერი 20 წლის წინ იყო მიუღებელი. ახლა შეიძლება სკანერის თანამშრომელმა მითხრას მე რაღაცა, მართვის მეთოდი გააკრიტიკოს, ეს არის ჩვეულებრივი მოვლენა.” (სსიპ, მენეჯერული პოზიცია)

აქვე უნდა ითქვას, რომ მენეჯერული პოზიციის რესპონდენტებისგან ძირითადად აქცენტი კეთდება გარკვეულ შეზღუდვაზე, რომელიც ახლავს კრიტიკის მოსმენას, მაგალითად, ეს შეიძლება იყოს მას შემდეგ გამოთქმული კრიტიკა, რაც გადაწყვეტილება უკვე მიღებულია.

„იცით რა არი, როდესაც კრიტიკა, კრიტიკას ვერ დავარქმევდი ამას, ეს არი მსჯელობის და გადაწყვეტილების მიღების პროცესი, თუ ვართ, მაგალითისთვის, გადაწყვეტილების მიღების პროცესში, რა თქმა უნდა, ჩემთვისაც და ჩემი უშუალო ხელმძღვანელისთვისაც, პირიქით, მისასალმებელია განსხვავებული აზრი, და სწორედ კამათი უზრუნველყოფს იმას, რომ გადაწყვეტილება იყოს მიღებული სწორი, მეტნაკლებად შევაფასოთ ყველა არსებული ფაქტორი, მაგრამ როდესაც უკვე გადაწყვეტილების მიღება ხდება და ამას პოსტფაქტუმ [post factum] მოსდევს კრიტიკა, ეს, შესაბამისად, არ იქნება სწორად აღქმული და ამას ვამართლებ კიდევაც და აბსოლუტურად მესმის. თუ გადაწყვეტილების მიღებამდე ხდება გარკვეულწილად ეჭვების, ყველა ფაქტორის გაცნობა, ამას მე პირადადაც მივესალმები, მაგრამ თუ ეს არის უკვე პოსტფაქტუმ [post factum], როდესაც გადაწყვეტილება მენეჯმენტის მხრიდან არის მიღებული, კრიტიკას, ვფიქრობ, რომ აზრი არ აქვს და არაკონსტრუქციულია ასეთ შემთხვევაში.” (სსიპ, მენეჯერული პოზიცია)

საკუთარი პოზიციის დაცვის შესაძლებლობის ყველაზე აპრობირებულ მეთოდად განიხილება არგუმენტირებული დისკუსია, რომელსაც ყველაზე ხშირად მიმართავენ რესპონდენტები.

„კი, მოვახერხე საკუთარი პოზიციის დაცვა. ალბათ, ამას გარემოებამაც შეუწყო ხელი. იმ გარემოებამ, ვთქვათ, რომელშიც ხდებოდა ჩემი პოზიციის დაცვა. ვერ ვიტყვი, რომ ეს ძაან სასიამოვნო იყო მენეჯერისთვის და ცოტათი არასასიამოვნო საუბარიც მოყვა, მაგრამ ამას არანაირი ცუდი შედეგები არ მოყოლია, ყოველ შემთხვევაში. ანუ ეს არ წასულა სიღრმეებში, ამის თქმა მინდა, ამიტომ გამიჭირდება

პასუხის გაცემა ეხლა ზუსტად, რა და როგორ იყო. მაგრამ, უბრალოდ, ანუ მთავარი სათქმელი არის ის, რომ გაჩუმების ნაცვლად დავაფიქსირე საწინააღმდეგო პოზიცია, ეს მთლად სასიამოვნო არ იყო მენეჯერისთვის, მაგრამ ამას გართულება ურთიერთობის არ მოჰყოლია.” (სამინისტრო, მენეჯერული პოზიცია)

საკუთარი პოზიციის დაცვაზე საუბრისას რესპონდენტები ხაზს უსვამენ კრიტიკის გამოხატვის ფორმებს. რაც გულისხმობს იმ მეთოდებს და გზებს, თუ როგორ უნდა დაიცვან საკუთარი პოზიცია რესპონდენტებმა. გამოკითხულთა უმრავლესობა მნიშვნელოვნად მიიჩნევს საკუთარი მოსაზრების თუ პოზიციის დაცვის დროს არგუმენტირებული დისკუსიის გამოყენებას ყოველგვარი აგრესიის გარეშე.

„რასაკვირველია, ოღონდ მეც კორექტული უნდა ვიყო და ტაქტიანი [იციანის] პირდაპირ ისე ჩხუბს ხომ არ დაუწყებ? არც აკეთებს ისეთს არაფერს, რო ეჩხუბო, მარა კი, რა თქმა უნდა, ვეუბნებით ერთმანეთს, რო ეს ესე ჯობია და რაღაცა” (სამინისტრო, არამენეჯერული პოზიცია) „გააჩნია ფორმას, როგორ მიაწვდი. თუკი მიაწვდი დასაბუთებულად, თუკი, პირველ რიგში, დაუშვავთ, არგუმენტს ეტყვი ან რაღაც მაგალითს მოუყვან, რაღაც ფორმას იპოვი, რომ მისთვის არ იყოს ეს შეურაცხმყოფელი, რომ მან, ის ვერ მივიდა ამ გადაწყვეტილებამდე, ანუ, თუ ამ ფორმით არ მიაწვდი, რამედ მიაწვდი, რომ არსებობს რაღაც გზები და ეს გზები თქვენც დაინახეთ და „აი, რა ვიცი, იქნებ გადავწყვიტოთ, მოვაგვაროთ”, შესაძლებელია, მიმღებლობა გაჩნდეს. მაგრამ, თუკი მიაწვდი, რომ რაღაც შეცდომა დაუშვა, არა, მიმღებლობა ძალიან დაბალია.” (სსიპ, არამენეჯერული პოზიცია)

(დეა ცარციძე | გვანცა ბესელია | ნინო ცუხიშვილი | კობა ყალიჩავა, საჯარო მმართველობის კულტურა საქართველოში, სოციოლოგიური კვლევა, თბილისი 2017 წელი).

მართლმეტყველება საჯარო სამსახურებში. რა არის მართლმეტყველება?

3.1. მართლმეტყველების ნორმები

მეტყველების კულტურა ფართო ცნებაა, იგი არამარტო უშუალოდ მეტყველების საკითხებს მოიცავს, არამედ ბევრად უფრო ვრცელ – ადამიანის ფსიქო-ფიზიკური მდგომარეობისა და აზროვნების სისტემასთან დაკავშირებულ მთელ რიგს პრობლემებს, ადამიანის მეტყველების ფორმირებაზე ზემოქმედებას ახდენს სოციალური, ბიოლოგიური, გეოგრაფიული და სხვა ფაქტორები, რომლებიც პირდაპირ ან არაპირდაპირ გავლენას ახდენენ ფორმირების პროცესზე. ზემოქმედების ხარისხი დამოკიდებულია გეოგრაფიულ, საზოგადოებრივ და ინდივიდუალურ ფაქტორებზე. გენიალური კოტე მარჯანიშვილი წერდა, რომ არსებობს ჩრდილოეთის და სამხრეთის ხელოვნების ცნებები. ორი უდიდესი სტიქია, წერდა იგი, – სიცივე და სიცხე, ორი უდიდესი სტიმულია კაცობრიობის შემოქმედებისათვის. კულტურის ისტორიკოსები ამტკიცებენ, რომ თუ არ ყოფილიყო დიდი სიცივე, არ იქნებოდა დედამიწაზე მატერიალური კულტურა. თუ არ იქნებოდა მზის ქვეყნები, არ იქნებოდა მსოფლიო ხელოვნება, არ იქნებოდა ეგვიპტე, ინდოეთი-ორი საღვთო წყარო ხელოვნებისა.

1) მარჯანიშვილი ამ კონტექსტში მოიაზრებს ქართულ კულტურასაც. იგი წერს: 'პირველი რამაც გამაკვირვა მე დაბრუნებისას, ეს არის დაბრუნება მზესთან. მე დავინახე სიტყვაში, მუსიკაში, მხატვრობაში მზის შვილები, მთვრალეები მისი სხივებით და შვებით მომღერალნი.

2) სამხრეთელთა საუბრის რიტმი აჩქარებულია. მოკლებულია დინჯსა და ფიქრიან საუბარს. ამ პრობლემას ეხება სანდრო ახმეტელიც, როცა ეროვნულ თეატრალურ

საკითხებზე წერს. იგი მიიჩნევს, რომ სცენაზე ქართველი მსახიობის მოძრაობასა და სიტყვას შორის გამეფებულია დისჰარმონია, კილო არ არის ქართული. ჩვენი მსახიობი, – წერს ახმეტელი, – სიტყვა-გამოთქმას მოუფიქრებელ პლასტიკას უდებს. მონოლოგი და პლასტიკა დისჰარმონიაა მსახიობის თამაშში. ახმეტელი ეროვნული თეატრის სათავეებს, მის თავისებურებას რომ განიხილავს, მკაცრად აკრიტიკებს ათიანი წლების ქართულ თეატრს (ანუ მის თანამედროვე თეატრს). იგი წერს: დღევანდელ დღეს გამეფებული პლასტიკა, კილო, ინტონაცია, რიგი სტილი არ არის დედაძარღვზე ასახული.

ქართულმა სცენამ ვერ შესძლო ქართველი ადამიანის სხეულის მოძრაობის შესწავლა, ამ მოძრაობის ძირითადი რიტმის განხატვა-გამოცნობა. და ქართული ელფერით მოცული პლასტიკის შექმნა სცენაზე. 1) ეროვნული პლასტიკის, რიტმის, მეტყველების, მოძრაობის პრობლემებს გულისხმობს კოტე მარჯანიშვილის დებულება სამხრეთული და ჩრდილოური კულტურების შესახებაც. იგი იზიარებს ახმეტელისეულ კონცეფციას და წერს: მხოლოდ ჩრდილოეთის კულტურის დიდ გავლენას, რომელიც მოდიოდა ჩვენში უკანასკნელ საუკუნეებში რუსეთიდან, მიეწერება დაკარგვა საკუთარი გზებისა ხელოვნებაში. 2) პრობლემა უაღრესად რთულია და მრავალპლანიანი. მის სიტყვებში განსაკუთრებულ მნიშვნელობას იძენს მეტყველების კულტურის საკითხები, რადგან თეატრში, რომელსაც მარჯანიშვილი და ახმეტელი ამკვიდრებდნენ, სპეციფიკურ ხასიათს იძენდა სიტყვა, ინტონაცია, სიტყვის წარმოთქმის რიტმი. სწორედ ერთმანეთთან ორგანულ კავშირს და სინქრონიზაციას მიაღწია ახმეტელის თეატრმა. ეს დაადასტურეს უცხოელმა კრიტიკოსებმაც. ამერიკელი კრიტიკოსი ფლანაგანი წერდა: ქართული თეატრი თავის თავში აერთიანებს შესაძლოა ისე, როგორც არც ერთი თანამედროვე თეატრი - მუსიკას, ცეკვას, მჭევრმეტყველურ თამაშს, სცენის არქიტექტონიკასა და პლასტიკას. ეს არის თეატრი, სადაც დადგმა ამავე დროს არის ცეკვაც, მხატვრული სურათიც და სიმღერაც. 3) აი, ასეთ სინთეზურ თეატრს, რომელიც ეროვნული თვითმყოფადობით იყო აღბეჭდილი, თავისი სპეციფიკური მეტყველების მაღალი კულტურა ჰქონდა. სწორედ, ამ მთლიანი რთული ფენომენის სიღრმეებში უნდა მოძიებულიყო ქართული, ეროვნული პლასტიკის, რიტმის, მეტყველების გამოსახვის სხვადასხვა ფორმათა სათავეები, რომლებიც სინქრონულ შესაბამისობაში მოვიდოდნენ

ერთმანეთთან. შეიძლება ვივარაუდოთ, რომ ეს პრობლემაც აქვს მხედველობაში ილია ჭავჭავაძეს, როდესაც წერს: ჩვენი აზრი, ჩვენი ენით აღარ მოძრაობს, ჩვენი გული ჩვენი ენით აღარ თბება. მეტყველება ხომ უშუალოდ არის დაკავშირებული აზროვნებასთან, იგი აზროვნების პროდუქტია. ამიტომ ანიჭებს ილია საგანგებო მნიშვნელობას ენის, ანუ მეტყველებისა და აზრის ერთიანობას.

პრობლემა განსაკუთრებით დიდ ეროვნულ მნიშვნელობას იძენდა მე-19 საუკუნეში და ეს გასაგებიც არის. თეატრს უნდა დაემკვიდრებინა სამაგალითო ქართული მეტყველება, რომელიც სიღრმისეულად ეროვნული ცნობიერების ასახვას მოიაზრებდა. ილია, აკაკი, ივანე მაჩაბელი, იაკობ გოგებაშვილი და სხვები სპეციალურად განიხილავდნენ საერთოდ მეტყველების და კერძოდ მხატვრული კითხვის საკითხებს. განსაკუთრებით აღნიშნავდნენ მაკო საფაროვა-აბაშიძის ქართულ მეტყველებას.

რეალისტური თეატრი მოითხოვდა მეტყველების შესაბამის სტილს. მაშინ მას რეალურ მეტყველებას, ბუნებით მეტყველებას უწოდებდნენ. დ. ერისთავის „სამშობლოში“ სვიმონ ლეონიძის როლის შესრულების დროს, კ. გამყრელიძემ უკანასკნელ სცენაში, როდესაც ეთხოვება ლევან ხიმშიაშვილს და სასიკვდილოდ მიდის, ისეთი ბუნებით სავსე კილო იხმარა ბ-მა გამყრელიძემ, რომ პირველხარისხოვან არტისტსაც გაუძნელდებოდა – წერს ილია. რა არის ეს „ბუნებით სავსე კილო“. ეს არა მარტო ფსიქოლოგიურ-რეალისტური თეატრის ესთეტიკის საკითხია, არამედ იგი უკავშირდება მხატვრული მეტყველების ბუნებრიობის, სიტყვის წარმოთქმის კულტურის პრობლემას. მხოლოდ ამ ფუნდამენტზე შეიძლება გავიაზროთ მეტყველების კულტურის პროფესიონალიზმის ყველა ასპექტი. ამ კონტექსტში განიხილება სხვადასხვა პროფესიის ადამიანთა მეტყველების კულტურა. ჩნდება ტექნიკის, ვარჯიშების, მასაჟის და სხვა ტექნოლოგიური პრობლემები. მაგრამ როგორი განსხვავებულიც არ უნდა იყოს ტექნიკის ფორმით, საბოლოო შედეგში იგი უნდა ეფუძნებოდეს „ბუნებით სავსე კილოს“. მეტყველების ყველა სავარჯიშო, მთელი სხეულის ფსიქო-ფიზიკური აპარატი თუ წარიმართება „ბუნებითი“ მეტყველების მისაღწევად, როგორი ინდივიდუალურიც არ უნდა იყოს გზები, საბოლოო შედეგი მაინც ერთი იქნება. ხოლო მისი ზემოქმედების ხარისხი დამოკიდებულია აზრისა და ემოციის გამოხატვის ოსტატობაზე ანუ

მჭევრმეტყველებაზე. იგი ერთნაირად შეეხება მსახიობსაც, ტელე-რადიო ჟურნალისტსაც, მასწავლებელსაც, იურისტსაც და პოლიტიკოსსაც. მარტო მშრალი, ლოგიკური აზროვნება, სიმართლე და ჭკვიანური აზრები მსმენელზე ვერ მოახდენენ ზემოქმედებას, თუ ისინი არ წარმოითქმება მკაფიო „ბუნებითი კილოთი“ და ოსტატობით. ამიტომ გასაგებია, როცა ილია ჭავჭავაძე რელიგიის მსახურებს მოუწოდებდა, ლოცვები და ქადაგებანი წარმოეთქვათ ისე, რომ მრევლისათვის აზრი გასაგები და ნათელი გამხდარიყო. საამისოდ საჭირო იყო მეტყველების კულტურის ამაღლება. სასულიერო პირს, რომელსაც ხალხთან უხდება ურთიერთობა, უთუოდ სჭირდება კარგი მეტყველება და ორატორული ხელოვნების საფუძვლების ცოდნა. რაც უფრო მჭევრმეტყველურად წარმოთქვამს ქადაგებას, რაც უფრო გასაგებს გახდის სასულიერო მოძღვრებას, მით უფრო მეტი იქნება მრევლზე მისი ზემოქმედება.

რატომ გაიზარდა მეტყველების მაღალი კულტურის მოთხოვნილება თეატრში რეჟისურის პროფესიონალიზაციასთან ერთად? ეს არის მსახიობის ხელოვნების პროფესიული ოსტატობის პრობლემა. რეჟისორი, სპექტაკლის მთლიანი გადაწყვეტის დროს, რომელიც დაკავშირებულია მის მსოფლმხედველობასთან, ვერ გამოხატავს მკაფიოდ თავის იდეებს, თუ ერთი მიზნით არ გაერთიანდა მთელი საშემსრულებლო არსენალი. ამ საქმეში კი მეტყველების კულტურას ერთ-ერთი უპირველესი როლი მიეკუთვნება. მაშასადამე, საკითხი ეხება რეჟისორის ინტერპრეტაციის, მსოფლმხედველობის გადმოცემის ხარისხს. კ. მესხი წერდა: `თუ ლაპარაკი და კითხვა შეუძლია აქტიორს - ის აზრიანად წაიკითხავს თავის როლს, დროზე შეჩერდება და დროზე შეიცვლის კილოს, ხმას, აამაღლებს ტონს და დაადაბლებს.1) განა ყოველივე ეს ისევ და ისევ მეტყველების კულტურას არ ეხება? იგივე მესხი წერს: `როდესაც ვინმე გელაპარაკებათ საინტერესო და საჭირო საქმეზე, შენ იმას თვალეში შესცქერიხარ, სახეზე გეტყობა - თუ შენთვისაც ისეა საინტერესო საგანი. თუ კი სინამდვილეში ასეა, რატომ თეატრშიც არ უნდა იყოს ეგრე? 2) იგივე კითხვა შეიძლება უფრო ვრცლად დაისვას მაგ. ტელე-ჟურნალისტის, იურისტისა და დიპლომატის წინაშეც. განა ტელეჟურნალისტი, რომელიც რესპონდენტს ეკითხება, ასევე დაინტერესებული არ უნდა იყოს პასუხის „ბუნებით“ ხასიათში? იურისტისა და დიპლომატისათვის ხომ არსებითი მნიშვნელობა აქვს, შეიცნოს მოპასუხის ფარული აზრი, მისი ქვეტექსტი, მისი

საიდუმლო. ამასთანავე ეს ყოველივე ხომ ფსიქოლოგიის საკითხი არის. ასე რომ მეტყველების კულტურის პრობლემა კომპლექსურია და გულისხმობს მრავალ განშტოებათა ერთობლიობას. კაცობრიობამ საუკუნეების მანძილზე დიდი შრომა და ენერგია დახარჯა, რათა შეექმნა ორატორული ხელოვნების მაღალი კულტურა. ანტიკურ საბერძნეთში ორატორობა ფილოსოფიურ დონემდე იყო ამაღლებული. ყველა ფილოსოფოსი ცდილობდა კარგი ორატორიც ყოფილიყო, რადგან თავისი პოზიციების დაცვა უხდებოდა საჯაროდ.

დემოკრატიის სამშობლოში ორატორულმა მჭევრმეტყველებამ მართლაც ხელოვნების დონეს მიაღწია. დღემდეა შემონახული საუკეთესო მაგალითები მჭევრმეტყველებისა. ანალოგიური პროცესები მიმდინარეობდა საქართველოშიც. მსჯელობა, კამათი, საკუთარი პოზიციის მტკიცება – ყველაფერი ეს ხომ თანაბრად შეეხება ჟურნალისტებსაც და იურისტებსაც, მსახიობებსაც და პოლიტიკოსებსაც?

როდესაც მეტყველების კულტურის საკითხებზე ვლაპარაკობთ, არ შეიძლება ყურადღება არ მივაქციოთ მის გენეზისს. რატომ არის რომ პრობლემა თითქმის თანამდევია კაცობრიობის განვითარებისა. ყოველ დროში თავისებურად ადელვებდათ მეტყველების კულტურის საკითხები. მისი განვითარების მასშტაბები დამოკიდებული იყო მსმენელის ხასიათზე, საზოგადოების სოციალურ სტრუქტურაზე. ანტიკურ თეატრში ღია ცის ქვეშ გამართულ წარმოდგენებში თუმცა მსახიობს ნიღაბი ჰქონდა გაკეთებული, მაგრამ სათეატრო სივრცე საუკეთესო აკუსტიკით უნდა გამორჩეულიყო, რათა მსახიობს მაყურებლამდე მიეტანა აზრი. თანაც არა უბრალოდ, არამედ ემოციურად დამუხტული.

ციცერონი: როდესაც რიტორიკისა და პოეზიის პრინციპებზე და ურთიერთმიმართებაზე ლაპარაკობს, საგანგებოდ აღნიშნავს: სცენაზე მყოფმა მსახიობმა, ლექსის წაკითხვისას ერთი მარცვალიც რომ უმართებულოდ დაამოკლოს ან გააგრძელოს, მთელი თეატრი აყვირდება. სხვათა შორის, ამ მაყურებელს არ ესმის, რა არის ლექსის საზომი და მუხლი, მაგრამ რაკი მისი სმენა შეურაცხყვეს, სულაც არ უწყევს ანგარიშს ვინ, რატომ და რით შეურაცხყო. ყვირის იმიტომ, რომ თვით ბუნებამ მიანიჭა ჩვენს ყურებს ვიგრძნოთ ბგერათა სიგრძე-სიმოკლე, ისევე როგორც დაბალ და მაღალ ტონს ვარჩევთ.

მაშასადამე, ციცერონი: სიტყვის წარმოქმნის კულტურას სმენის კულტურას უკავშირებს. სმენა კი ადამიანს ბუნებით აქვს მომადლებული. თუ მის ყურს მოხვდა არაბუნებრივი ინტონაცია, იგი უმაღვე ახდენს რეაქციას. ისევ და ისევ ილიასეული დებულებაა უმთავრესი, „ბუნებითი“ მეტყველება. დანარჩენი ტექნოლოგიის სფეროა.

„მჭევრმეტყველება არის ზეპირი მეტყველების უმაღლესი სახე“ - წერს ნ. კანდელაკი თავის მრავალმხრივ საინტერესო შრომაში `ქართული კლასიკური მჭევრმეტყველება. საქართველოში ოდითგანვე იყო განვითარებული ორატორული ხელოვნება. როდესაც ბერძნული ანტიკური პერიოდის ორატორული ხელოვნების განვითარებაზე ვლაპარაკობთ, ბუნებრივია ვგულისხმობთ, თუ რაოდენ დიდი იყო მისი გავლენის სფერო. IV საუკუნის ბერძენი ფილოსოფოსი და ორატორი თემისტოსი ერთ-ერთ ახალგაზრდისადმი გაგზავნილ წერილში სიამაყით წერს, რომ მან რიტორიკული განათლება მიიღო არა საბერძნეთში, არამედ შორს, კოლხიდაში, სადაც ფაზისი ერთვის პონტოს ზღვას, ანუ ფოთის მახლობლად. დიდ მეცნიერ ს. ყაუხჩიშვილს, რომელმაც გამოაქვეყნა თემისტოსის წერილი შრომაში რიტორიკული განათლების ცენტრი ძველ კოლხეთში, მიაჩნია, რომ ამ სკოლაში ქართველი ახალგაზრდებიც სწავლობდნენ ორივე ენაზე. სკოლა სახელგანთქმული ყოფილა, რადგან თურმე საბერძნეთიდანაც მოდიოდნენ სასწავლებლად. რიტორიკული განათლების მაღალი კულტურის შედეგია არაერთი ბრწყინვალე სიტყვა, რომელიც საქართველოში წარმოითქვა. საილუსტრაციოდ შეიძლება დავასახელოთ აიეტისა და ფარტაზის სიტყვები გუბაზ მეფის სიკვდილთან დაკავშირებით, სადაც დიდი პოლიტიკური საკითხებია განხილული. საქმე ეხება საქართველოს ორიენტაციის პრობლემას. სიტყვები აგებულია არა მარტო მკაცრ ლოგიკურ თანმიმდევრობასა და დასაბუთებაზე, არამედ მახვილებზე, მოულოდნელ სვლებზე, დასკვნებზე, ორატორულ ოსტატობასა და ემოციურ ზემოქმედებაზე. გუბაზის მკვლელობის ერთსა და იმავე ფაქტს ორივე ორატორი სულ სხვადასხვა ინტერპრეტაციით განიხილავს.

აიეტი წარჩინებული კოლხი ორატორი იყო. იგი ოსტატურად ფლობდა და იყენებდა მეტყველების მაღალ ხელოვნებას. `ის მშვენივრად ლაპარაკობდა~, _

ამბობს VI საუკუნის ბიზანტიელი ისტორიკოსი აგათია სქოლასტიკოსი და დასძენს: `მის აზრებს შველოდა მისი ბუნებრივი მოქნილობაც`.

აიეტის ეს სიტყვა აღიარებულია ქართული მჭევრმეტყველების ბრწყინვალე ნიმუშად. ორატორის აზრები დიდი სიღრმითა და ნათელი სიმარტივით არის წარმოდგენილი. სიტყვის აზრისა და ფორმის ბუნებრივი ერთობის საშუალებით იგი იპყრობს ხალხის ყურადღებას და საკუთარი ზეგავლენის ქვეშ აქცევს მასებს, ის მსმენელის ემოციებს ეუფლება, თუმცა ორატორი ძლიერია მხოლოდ სიტყვის წარმოთქმისას, `როცა წინა პლანზე ცივი განსჯის ძალა წამოიწევს და თანდათან მკრთალდება ზემოქმედების ცეცხლი, მაშინ ორატორის მიმართ ჩნდება გულგრილობა და ქმედით უნარს კარგავს მისი სიტყვის აზრი. აიეტის შემოქმედების სახით მსმენელის წინაშეა დიდი ორატორული გზნებით ანთებული, მაგრამ ვითარების მკაცრი ლოგიკით მიუღებელი აზროვნება, რომელიც უმთავრესად მიემართება გრძნობებს და არსებითად მათი საზომით განისაზღვრება,1 -წერს ნ. კანდელაკი.

საინტერესოა გუბაზ მეფის მკვლელობასთან დაკავშირებით წარმოთქმული ფარტაზის სიტყვა. ნ. კანდელაკის აზრით, ეს სიტყვა თავისი ძალით მიესადაგება ორატორული ხელოვნების ისეთ შესანიშნავ მეგლებს, როგორცაა დემოსთენესა და ციცერონის ფილიპიკები.

აიეტის სიტყვაკაზმულობას უპირისპირდება ფარტაზის სისადავე და ლაკონიზმი, იგი უფრო სასაუბრო ელფერს ატარებს, ვიდრე რიტორიკულ ხასიათს. მისი მეტყველების გამორჩეულ სახეს ქმნიან მიმართვები, შეკითხვები და შედარებები. შალვა ნუცუბიძე განსაკუთრებით აღნიშნავს ფარტაზის წარმატების უდავო მიზეზებს - თეორიულ და პრაქტიკულ განსწავლულობას, რაც ვლინდება მისი მწიგნობრული გამონათქვამებითა და ორატორული ტექნიკით. ამიტომაც ღრმაიდუური აზრი და ლოგიკური ფორმა ორატორისა ძლიერია არა მარტო მეტყველების პროცესში, არამედ მისი დამთავრების შემდეგაც.

ცნობილია დავით აღმაშენებლის ორატორული ხელოვნებით გაბრწყინებული სიტყვა. დიდი მეფე, რომლის ჭკუა, განათლება, სიბრძნე საქვეყნოდ იყო ცნობილი, ერთ-ერთ თავის სიტყვას ასე იწყებს: `მე შორს ვარ სწავლულებასა და მეცნიერებას`. მორიდებისა და თავმდაბლობის ამ კლასიკურ მაგალითში ჩანს,რომ იგი

ორატორული ხერხია მაყურებელზე ზემოქმედებისათვის, ამის შემდეგ თანდათან უწევს ხმას, იშველიებს იგავებს, მეტაფორებს და უდიდეს ზემოქმედებას აღწევს. იოანე ბატონიშვილის „კალმასობაში“ განმარტებულია რიტორიკის მნიშვნელობა და არსი. რიტორიკა აქ წარმოიდგინება, როგორც კომპლექსური სისტემა. „რიტორიკა არს სწავლა – წერს იგი. სწავლება რისა? მისი მიზანია `სწორი, მდიდარი, ემოციური და დამარწმუნებელი მეტყველების გამომუშავება” (ნ. კანდელაკი).¹

სულხან-საბა ორბელიანი სწავლებას განმარტავს, როგორც ქადაგებას. `სწავლა არს ქადაგება – ამბობს იგი. ქადაგება დღეს, მართალია, ძირითადად სასულიერო სფეროს კუთვნილებად მოიაზრება, მაგრამ იგი ძველ საქართველოში უფრო ფართო მნიშვნელობისა იყო. საუკუნეების განმავლობაში ჩამოყალიბდა მჭევრმეტყველების დარგები: სამქადაგებლო, სადარბაზო, სამხედრო, სამოსამართლო, სადღესასწაულო, სამგლოვიარო და სხვ. შემთხვევითი არ არის, რომ საქართველოში იყო გლოვის მგოსნობა. დასავლეთ საქართველოში შეიქმნა დამტირებლების დიდი ტრადიცია. დამტირებელი, რომელსაც ქირობდნენ გასვენებებზე, გამოირჩეოდა ორატორული ხელოვნებით. მას უნდა ჰქონოდა კარგი ხმა, ემოცია, ტემპერამენტი, დახვეწილი პლასტიკა და მკაფიო მეტყველება, რომელიც გამოირჩეოდა ორიგინალური მრავალფეროვნებით. ყველაფერი ეს მას სჭირდებოდა ემოციური ზემოქმედებისათვის. ვინც უფრო მეტად აატირებდა ხალხს, მით უფრო მეტი იყო დამტირებლის ავტორიტეტი. ისინი ხალხის წრიდან გამოსული ბუნებით არტისტები იყვნენ. მათ ზუსტად იცოდნენ, რომელი სიტყვა რა გავლენას მოახდენდა ჭირისუფალსა და ხალხზე. როგორი ჟესტი, როგორი ინტონაცია და მოძრაობა იყო საჭირო. როდის უნდა აემალლებინათ ხმა და როგორი ტემბრით უნდა წარმოეთქვათ სიტყვა. აქ ძალიან დიდი მნიშვნელობა ჰქონდა სიტყვისა და ქცევის შესაბამისობას.

მოქმედებისა და სიტყვის ურთიერთობის კლასიკური მაგალითია შექსპირის `ჰამლეტიდან` აქტიორებთან საუბარი, როცა ჰამლეტი ასწავლის, თუ როგორ უნდა ითამაშონ, რათა ფსიქოლოგიური ზემოქმედება მოახდინონ კლავდიუსსა და გერტრუდაზე. ზემოქმედების მოსახდენად კი აუცილებელია სიტყვა მოქმედებას შეუფარდონ და მოქმედება სიტყვას. ჰამლეტი ეუბნება: `მოქმედება სიტყვას შეუფარდე და სიტყვა მოქმედებას. უფროთხილდი, ჩვეულებრივს სიწყნარეს არ გადახვიდე, თორემ თეატრის მნიშვნელობას ხელს შეუშლი. თეატრის აზრი უწინარეს

ეს ყოფილა და დღესაც ის არის, რომ ბუნებას სარკედ გაუხდეს~1... და შემდეგ `მე მინახვანან აქტიორები არც ლაპარაკის კილო, არც მიხრა-მოხრა მათი ადამიანისას არ ჰგვანებიან~.2

აი ეს არის რეალისტური, ფსიქოლოგიური სიმართლის, დამაჯერებელი მეტყველების, სიტყვისა და მოქმედების ერთიანობის იდეა. მაგრამ თუ თეატრში მეტყველების ფორმები უნივერსალურია, სხვა მდგომარეობაში არიან, ვთქვათ, იურისტები, პოლიტიკოსები ან ტელეჟურნალისტები. მათი ზემოქმედების საშუალებები არის სიტყვის მკაფიო, ზუსტი, ემოციური და ორატორული გამოხატვა. მაშინ როდესაც თეატრში მთელი კომპლექსია ზემოქმედებითი საშუალებებისა. გამოჩენილი რეჟისორი პიტერ ბრუკი წერს: `ადამიანური ურთიერთობის მთელი წყებიდან _ სიტყვა, მეტყველება არის ერთ-ერთი შესაძლებელი ვარიანტთაგანი. მეტყველების გარდა არსებობს სხეულის ენა, ხმის მუსიკა _ ესეც ენაა, სივრცეში მოძრაობა -ესეც ენაა, დუმილი ან სიჩუმე _ ესეც ენაა, რიტმი _ ენაა ესეც~,3 მაგრამ იმავე ბრუკის აზრით _ `სცენაზე შექმნილი ყველა სახე, სცენიდან წამოსული ყოველი ხმა ხომ მაყურებლისკენაა მიმართული, აღიქმება მაყურებლის მიერ, მაყურებელზე ზემოქმედებს, რაც იჭრება მის სულში, ზეგავლენას ახდენს მის აზროვნებაზე, გრძნობაზე, ცხოვრების წესზე~.4

ყველა შემთხვევაში ობიექტი ერთი და იგივეა _ თეატრისათვისაც, ტელეჟურნალისტისთვისაც, და ლექტორისათვისაც. ეს არის მაყურებელი და მსმენელი. ყოველი მათგანის ამოცანაა, თავისკენ მოიმხროს იგი. თავისი იდეები გადაიტანოს მასზე. საშუალება კი ყოველ დარგს სპეციფიკური აქვს, მაგრამ მათ აერთიანებთ არა მარტო მიზანი, არამედ სიტყვა, მეტყველება. ვინც უფრო ოსტატურად ფლობს მას, მით უფრო დიდია მისი აზრის ზემოქმედების ძალა. ყველა შემთხვევაში მიზანი ერთია. მიზნის მისაღწევად კი, რაც უფრო მეტი დრო გადის, რაც უფრო მეტად იზრდება ტექნიკური საშუალებები, კომუნიკაციის პირობები და გლობალიზდება ურთიერთობები, მით უფრო მეტად იზრდება კონკურენცია. ამიტომ ვინც უფრო უკეთ ფლობს მაყურებელსა და მსმენელზე ზემოქმედების ძალას, მით უფრო კონკურენტუნარიანია იგი. ასეთ რთულ პირობებსა და სპეციფიკურ ვითარებაში უხდებათ მუშაობა მსახიობსაც და ტელეჟურნალისტსაც, იურისტსაც და პოლიტიკოსსაც. ყველას უნდა, რომ აჯობოს თავის კონკურენტს.ამიტომ საჭიროა

სისტემური ვარჯიში, მუშაობა, რათა ამაღლდეს, დაიხვეწოს გამოხატვის საშუალებების ტექნოლოგია. სიღრმისეულად იქნას შესწავლილი და გააზრებული ფსიქო-ფიზიკური აპარატის მთელი სისტემა, რათა მისი შესაძლებლობები ზუსტად იქნას გამოყენებული მიზნის მისაღწევად.

თანამედროვე ადამიანი სულ სხვა რიტმით ცხოვრობს. მოვლენების რიტმი აჩქარებულია, სწრაფია, ცვლილებები წამიერია. რიტმი არის საშუალება, რომელიც აერთიანებს დარბაზსა და სცენას, მსმენელსა და ორატორს. ახმეტელის აზრით – `ერთი რიტმის არსებობა ადამიანს გამოათავყვანებს, მოადუნებს~.1 ჩვენს პრაქტიკულ ცხოვრებაში სადაც არ უნდა ვიყოთ, დისკომფორტს გვიქმნის ერთფეროვნება, რაც რიტმის ერთფეროვნების შედეგია. ბუნება ვერ ითმენს მას, იგი თვით ბუნების საწინააღმდეგო მოვლენაა, რადგან თავად ბუნება რიტმულ მონაცვლეობის დიდ ჰარმონიაზეა აგებული – დღე და ღამე, ზამთარი და ზაფხული, შემოდგომა და გაზაფხული. იქ სადაც რიტმული მონოტონიზმია, შეუძლებელია ლაპარაკი მეტყველების კულტურასა და ორატორულ ხელოვნებაზე. მსახიობის, ტელე-ჟურნალისტის, იურისტის, ლექტორისა და პოლიტიკოსის გამოსვლის წარმატება ბევრად არის დამოკიდებული სწორედ რიტმული მონაცვლეობის ხარისხზე. არისტოტელეს მიაჩნდა, რომ `გამომხატველი რიტმული მოძრაობა საშუალებაა შევქმნათ ხასიათები, ვაჩვენოთ მდგომარეობა და მოძრაობა სულისა~.2 ყველაზე ბრძნული აზრიც კი ვერავითარ ზემოქმედებას ვერ მოახდენს მსმენელზე, თუ იგი წარმოითქმება დუნედ, მონოტონურად. დღევანდელი მსმენელი, იქნება ეს ტელევიზიისა თუ რადიოსი, საჯარო თავყრილობასა თუ სალექციო დარბაზში, ვერ იგუებს მონოტონიზმს. ჩვენ ხშირად გვიკვირს, რატომ ხდება, რომ ახალგაზრდობა ეტანება მასობრივი კულტურის ისეთ ფორმებს, რომლებიც არ გამოირჩევიან გემოვნებითა და მაღალი კულტურით, მაგრამ, სამაგიეროდ, მათ აქვთ რიტმის მმაფრი შეგრძნება. ეს რიტმული შეგრძნება ეუფლება მათ და თავის ნებაზე ათამაშებს, რაც ცხოვრებისეული რეალობაა!.. თანამედროვე პირობებში ადვილად მოიკიდა ფეხი `ინტონაციურმა ქაოსმა~, გაუბრალოებამ და ცრუ მეტყველებამ. ბაბილონის გოდოლივით აირია თანამედროვე თბილისის მეტყველება. თბილისი კუთხურ კილო-კავებს, `მდაბიურის ენას~, როგორც ირონიულად შენიშნავდა ილია, კი არ გარდაქმნის ერთიან სალიტერატურო ენად, არამედ თავად ექცევა მისი

ზემოქმედების ქვეშ. ცრუ ინტონაციური ყოფითი მეტყველება, რასაც სტანისლავსკი 'გაუბრალოებას' უწოდებდა, იჭრება ტელევიზიაში, პრესაში, პარტიულ აზროვნებაში. გაუბრალოების ტენდენცია, რომელსაც არაფერი არა აქვს საერთო ნამდვილ სახალხო დემოკრატიულ სამეტყველო კულტურასთან, შედეგია ღირებულებათა გაუფასურებისა. ყველაფერი ნიველირებულია, თითქოს ყველაფერს ერთი ფასი აქვს. მაგალითად, ვარსკვლავები იყვნენ უმანგი ჩხეიძე და ვერიკო ანჯაფარიძე, მთელი ქვეყანა იცნობდა მათ. დღეს ვარსკვლავია მავანი და მავანი, რომელსაც ხალხი: არ იცნობს. ლექსს წერდა გალაკტიონი, ლექსს წერს მავანიც და ორივეს პოეტი: ჰქვია. სხვა ბევრი მაგალითის დასახელება შეიძლება, თუ რა სავალალო შედეგები მოაქვს მასობრივ კულტურას. მთავარი და სამწუხარო ის არის, რომ სულ უფრო და უფრო ეცემა მეტყველების კულტურის დონე. ქვეითდება ორატორული ხელოვნება. სტიქიურ ხასიათს იძენს საზოგადოების განვითარების, აზროვნებისა და გემოვნების ჩამოყალიბების პროცესები. პირველ რიგში კი მოეთხოვება სწორედ ტელე-ჟურნალისტებს, საჯარო მოხელეებს, იურისტებს, პოლიტიკოსებს, მასწავლებლებს. მისი დაძლევა შესაძლებელია. ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი სფერო კი სწორედ მეტყველების პროფესიული კულტურის ამადლებაა.

სიტყვით დარწმუნების უნარი.

შეგიძლიათ თუ არა საუბარი? იშვიათად თუ ვინმე დაფიქრებულა ამაზე. მაგრამ როგორც კი წარმოიქმნება სიტყვით გამოსვლის აუცილებლობა, თუნდაც კრებაზე, ხდომაზე, ან საქმიანი შეხვედრისას, იქმნება პრობლემები, ვინაიდან ჩვენ ბავშვობიდან ვსწავლობთ წერას და არა ზეპირმეტყველებას. ზეპირმეტყველების კულტურა, მათ შორის საუბრის, გამოსვლების, ლექციების, არ გულისხმობს ენის ან წერის კანონების ზუსტ ცოდნას, იგი გულისხმობს კონკრეტულ პირობებში ენის ყველა საშუალების შეგნებულ გამოყენებას მიზნის მისაღწევად. არსებობს აზრი, რომ ენის კულტურა ეფუძნება სწორ ლიტერატურულ მეტყველებას, მაგრამ ჩვენს შემთხვევაში ეს არ არის საკმარისი. ლიტერატურული მეტყველება მოითხოვს გრამატიკის ყველა წესის დაცვას, რაც ცოცხალი სიტყვისათვის ნაკლებადაა

დამახასიათებელი. გრამატიკაში ძირითადად განიხილება ანალიზი და არა სინთეზი, რაც ესოდენ აუცილებელია ცოცხალი სიტყვისთვის. მისი განვითარებაც ხელს უწყობს ორატორული ხელოვნების დაუფლებას.

საუბრის წარმოების ხელოვნება საქმიანი საუბრის ხელოვნებაა, როცა მოსაუბრემ იცის რაზე და როდის ილაპარაკოს. არანაკლებ მნიშვნელოვანია იმის ცოდნაც, როდის გაჩუმდეთ და როდის მოისმინოთ. კარგი მოსაუბრე ის არის, ვინც მოსმენის ხელოვნებას ფლობს, მოსაუბრეს აძლევს აზრის გამოთქმის საშუალებას. უცნობ საზოგადოებაში საუბრის დროს უმჯობესია მოისმინოთ სხვისი აზრი, სათქმელი ჩამოაყალიბეთ, რა უნდა თქვათ, რა შეკითხვა დასვათ. შეკითხვა უნდა იყოს ისეთი, რომელიც მოგცემთ მეტი ინფორმაციის მიღების საშუალებას. თქვენს შეკითხვაში უნდა ჩანდეს, რომ ეს საკითხი გულწრფელად გაინტერესებთ. ხშირად სვამენ შეკითხვას, პასუხს კი არ ელოდებიან, რაც დაუშვებელია. დიდი მნიშვნელობა აქვს მოსმენის ხელოვნებასაც. მოსაუბრე დარწმუნებული უნდა იყოს, რომ თქვენ მას გულდასმით უსმენთ. საუბარში მაშინ უნდა ჩაერთოთ, თუ მოსაუბრემ საუბარი დაამთავრა. ნუ გააწყვეტინებთ სიტყვას. თუ ესწრებით საუბარს, რომელიც პროფესიიდან გამომდინარე უცხოა თქვენთვის, მაშინ ჩაერთეთ საუბარში, როდესაც გთხოვენ. გახსოვდეთ, თქვენ საუბრის მონაწილე ხმის ამოუღებლადაც გახდებით, თუ ყურადღებით მოისმენთ. სახის მიმიკით, თავის დაკვრით, მოძრაობით შეიძლება სიტყვის წარმოუთქმელადაც გამოხატოთ თქვენი დამოკიდებულება. საუბრის დროს გაიღიმეთ, დაამყარეთ კონტაქტი თვალებით. იმ დროსაც, თუ ძალიან არ გაინტერესებთ საუბარი, ნუ აგრძნობინებთ ამას მოსაუბრეს – არავინ იცის, როდის გადაიკვეთება თქვენი გზები. საუბრისას იყავით გულღია და მეგობრულად განწყობილი, გულწრფელად დაინტერესდით მოსაუბრის ნათქვამით, ვინაიდან მხოლოდ ამ შემთხვევაში დაინტერესდებიან თქვენითაც. თუ საუბრის დროს ჩიხში მოექცით, შეეცადეთ შეცვალოთ საუბრის თემა, მაგრამ გააკეთეთ ეს ტაქტიანად, ნუ შეუტევთ და ნუ შეურაცხყოფთ თანამოსაუბრეს. ზოგჯერ პიროვნება თქვენ არ გელაპარაკებათ, მაგრამ თქვენზე საუბრობს. ამ დროს მოძრაობით გამოხატეთ თქვენი დამოკიდებულება. თუ ზიხართ, წინ გადაიწიეთ და საათს დახედეთ, თუ ეს უშედეგო გამოდგა, აუცილებლობის შემთხვევაში სიტყვით გამოხატეთ თქვენი აზრი.

ი. მარგალიტაძე, მენეჯერის უნარ-ჩვევები, საქართველოს ტექნიკური

უნივერსიტეტი, თბილისი 2009 საუბრის დროს ყველაზე არსებითი მნიშვნელობა აქვს ყურადღებით მოვუსმინოთ მოსაუბრეს, აგრძნობინოთ მას, რომ ინტერესდებით მისი სიტყვებით, შიგა და შიგ გამოავლინოთ ეს ინტერესი ჟესტებით, მიმიკით, მოკლე ფრაზით, რითაც დაეხმარებით მოსაუბრეს რათა ისთვითდაჯერებული იყოს მოლაპარაკებისას.

ცნობილი ბიზნესმენი როკფელერი ამტკიცებდა, რომ `ადამიანებთან საუბრის ხერხების ცოდნა ეს ის განძია, რომელშიც მე გადავიხდიდი გაცილებით მეტს, ვიდრე ნებისმიერ სხვა რამეში ამ ქვეყანაზე`. საქმიანი საუბარი გულისხმობს ინფორმაციისა და აზრების გაცვლა-გამოცვლას და არ გულისხმობს რაიმე ხელშეკრულების დადებას ან ვალდებულებათა გამომუშავებას, რომელიც შემდგომში უნდა განხორციელდეს. საქმიანი საუბარი წინ უსწრებს მოლაპარაკებებს და წარმოადგენს მის შემადგენელ ნაწილს. რაც შეეხება მოლაპარაკებებს, მას აქვს უფრო ოფიციალური მხარე და როგორც წესი, ითვალისწინებს იმ დოკუმენტების (კონტრაქტები, ხელშეკრულებები და ა.შ) ხელმოწერებს, რომელიც განსაზღვრავს ხელმოწერი მხარეების ურთიერთ ვალდებულებებს. მოლაპარაკებების მომზადების ძირითადი ელემენტებია: მოლაპარაკებების საგნის განსაზღვრა, პარტნიორების მოძიება, პარტნიორებისა და საკუთარი ინტერესების დაფიქსირება, მოლაპარაკებების პროგრამისა და გეგმის შედგენა, დელეგაციის შემადგენლობის შერჩევა, ორგანიზაციული საკითხების გადაჭრა და აუცილებელ მასალათა მომზადება: დოკუმენტები, ფორმები, ხელშეკრულებები, საქონლის (თუ მასზე დება ხელშეკრულებას) აღწერა, დიაგრამები, სქემა, ნახაზები, ნიმუშები და ა.შ. მოლაპარაკებების სქემას გააჩნია თავისი თანამიმდევრობა საუბრის დაწყება ინფორმაციის გაცვლა-გამოცვლა არგუმენტები და კონტრარგუმენტირება გადაწყვეტილების შემუშავება და მიღება, საუბრის დამთავრება. მოლაპარაკების პროცესის პირველი ეტაპი შეიძლება იყოს გაცნობითი შეხვედრა ანუ საუბარი.

ამ შეხვედრის დროს ზუსტდება საუბრის საგანი, წყდება საორგანიზაციო საკითხები, დგინდება ექსპერტები, დელეგაციის წევრები. სწორედ ამ წინასწარი საუბრებისა და კონტრაქტების შედგენაზეა დამოკიდებული შემდგომი მოლაპარაკებების ეფექტურობა. ამერიკელმა სპეციალისტებმა შეიმუშავეს და შემოგვთავაზეს ექვსი ძირითადი წესი, რომელიც დაგვეხმარება პარტნიორებს

შორის კავშირის დამყარებაზე წინასწარი საუბრის დროს. ეს წესები ასევე ეფექტურად მოქმედებს წინასწარი შეხვედრის შემდეგ გამართულ მოლაპარაკებებზეც და არ კარგავს თავის მნიშვნელობას. მოგვყავს ეს წესები თანამიმდევრულად:

1. რაციონალობა. აუცილებლად უნდა იქცეოდეთ თავდაჭერილად. უკონტროლო ემოციები (გაბრაზება, მწყობრიდან გამოსვლა, აღელვება, დაძაბულობა, ხმის ტონის აწევა და ა.შ.) უარყოფით გავლენას ახდენს მოლაპარაკებაზე და გონივრული გადაწყვეტილების მიღებაზე.

2. ყურადღება და საქმის წვდომა. პარტნიორის მიმართ უყურადღებობა და საქმის ზერელედ გაგება ხელს უშლის და ზღუდავს ორივე მხარისათვის მისაღები წინადადებისა და გადაწყვეტილებების გამომუშავებას.

3. ურთიერთობის დამყარება. თუ თქვენი პარტნიორები გაურბიან თქვენთან ურთიერთობას და არ ინტერესდებიან თქვენით, ეცადეთ გამართოთ მათთან დამატებითი კონსულტაციები. ეს დაგეხმარებათ ურთიერთობის გაუმჯობესებაში.

4. საიმედოობა. ყალბი ინფორმაცია არგუმენტირების ძალას ასუსტებს და ცუდად მოქმედებს თქვენს რეპუტაციაზე .

5. დაივიწყეთ მენტორული ტონი. (მენტორი – დამრიგებელი. მენტორი სახელად ერქვა ჰომეროსის პოემა 'ოდისეის' მთავარი გმირის – ოდისეისის შვილის - ტელმაქეს გამზრდელს.) Nნუ შეურაცყოფთ პარტნიორს დამრიგებლური ტონით და დაუწყებთ სწავლებას. მთავარი მეთოდია დაარწმუნოთ იგი.

6. მიღება. ეცადეთ კარგად მიიღოთ მეორე მხარე და იყოთ მისთვის მაქსიმალურად გახსნილი, რათ ამაგიეროდ მისგანაც გაიგოთ რაიმე ახალი. მოლაპარაკებების პროცესში დიდ როლს ასრულებს თუ დროის რა მონაკვეთში ხდება ეს მოლაპარაკება. ექსპერტების აზრითა და პრაქტიკული დაკვირვებებით დადგენილია, რომ ოპტიმალურ და ხელსაყრელ დღეებად მოლაპარაკებისათვის ირჩევენ სამშაბათს, ოთხშაბათს, ხუთშაბათს. ყველაზე სასიამოვნო დროა სადილობის შემდგომი დრო - ნახევარი, ერთი საათის შემდეგ, რადგან სადილზე ფიქრით აღარ იტვირთება გონება და საქმიანი გადაწყვეტილებაც მსუბუქად მიიღება. მოლაპარაკებისთვის ხელსაყრელი გარემო

შეიძლება თვითონ შექმნათ საკუთარი მდგომარეობიდან გამომდინარე თქვენს ოფისში, პარტნიორის წარმომადგენლობაში ან ისეთ ნეიტრალურ ტერიტორიაზე როგორცაა: სასტუმროს ნომერი, რესტორანი, საკონფერენციო დარბაზი და სხვ. მოლაპარაკების წარმატებულობა ბევრადაა ამოკიდებული, თუ რამდენად შეგიძლიათ და გაქვთ უნარი კითხვების ისეთნაირად ფორმირების, რომ მასზე პარტნიორისგან მიიღოთ ამომწურავი პასუხი. კითხვები უნდა ემსახუროდეს მოლაპარაკებების სწორად წარმართვას და ოპონენტის ხედვის გამოცნობას. კითხვების სწორად დასმა ხელს უწყობს თქვენთვის ხელსაყრელი გადაწყვეტილებების მიღებას. საქმიანი საუბრების წარმატებულობის გარანტია აგრეთვე იმ ეტიკეტის დაცვა, რომელიც წინა პარაგრაფში იყო მოცემული. მოლაპარაკების დროს დიდი მნიშვნელობა აქვს სიზუსტეს, იგი ერთ-ერთი აუცილებელი ეთიკური ნორმაა, რომელიც შესისხლხორცებული უნდა ჰქონდეს ადამიანს. მოლაპარაკების საფუძველზე მიღებული ხელშეკრულების ვადები წუთების სიზუსტით უნდა იყოს დაცული. თუ ეს დრო დაირღვევა და დაგვიანებით იქნება შესრულებული, ეს მიუთითებს თქვენს პარტნიორულ არასაიმედოობაზე და იმიჯზე. ასევე დიდი მნიშვნელობა აქვს კონკრეტულობას. ეცადეთ ყოველთვის იყოთ კონკრეტული, მოიყვანოთ ფაქტები და ციფრები დაწვრილებით.

ბოლოს, უნდა გახსოვდეთ, რომ მოლაპარაკების ან საუბრების ნეგატიური შედეგი სულაც არ წარმოადგენს მოლაპარაკებების ჩაშლის, უკმეხობის და გულგრილობის გამოჩენის საფუძველს. დამშვიდობება ისეთი უნდა იყოს, რომ იგი გაითვალოთ შემდგომი შეხვედრების, კონტაქტების დამყარების და საქმიანი კავშირების აღდგენის საფუძველად და არ მოიჭრათ ამ კავშირებისკენ მიმავალი ყველა გზა. პარტნიორთან სხვადასხვა საკითხზე დავისა და კამათის დროს უნდა ეცადოთ გარკვიოთ დავის საგანი, ოპონენტების პოზიცია და ეს ყველაფერი გაკეთდეს ემოციისა და დაძაბულობის გარეშე – ცივ გულზე, ეგრეთ წოდებული „ორთქლის გამოშვების“ მეთოდის გამოყენებით, რომელიც დაგამშვიდებთ მრისხანებისგან, მოგიხსნით შიშის გრძნობას და ჩაგაყენებთ ჩვეულ კალაპოტში. ობიექტურობის კრიტერიუმი კამათის დროს უნდა იყოს არა მხარეების სურვილები, არამედ სიმართლე და კანონი, რადგან მოლაპარაკებები, ეს არის საშუალება, პარტნიორებს (ადამიანებს) შორის ურთიერთკავშირი, რომლის დანიშნულებაცაა ან შეთანხმების

მიღწევა, როცა მხარეების აზრი ემთხვევა, ან შეთანხმების ვერ მიღწევა, როცა მხარეების აზრი განსხვავებულია. რა არის საქმიანი მოლაპარაკების მიზანი? განხილული საკითხებიდან გამომდინარე, მოლაპარაკების ერთ-ერთი მიზანი შეიძლება იყოს ფირმის წარდგენა (პრეზენტაცია). ფირმის პრეზენტაციის მიზანია საქმიან წრეებში იმიჯის დამკვიდრება, ფირმის სასურველი სახის შექმნა, ფირმის სახელის რეკლამა. გარდა ამისა, ფირმა მიმართავს თავისი ბიზნეს-პროექტების პრეზენტაციას, რომელიც ხელს უწყობს ადამიანების ინფორმირებას ბიზნესის საქმიანობაზე, რაც ცხადია, იწვევს უკურეაქციას დაინტერესებული ადამიანებისა და არ არის გამორიცხული, ფირმამ ამის საშუალებით მიიღოს შეთავაზება ბიზნეს-პროექტის ბიზნეს იდეაზე და მის რეალიზებაზე, რაც უსათუოთ ზრდის ბიზნესის მოგების წილს. განვიხილოთ საქმიანი მოლაპარაკების მომზადება. შეიძლება ითქვას, რომ მოლაპარაკება ეს არის მენეჯმენტი მოქმედებაში. ის შედგება გამოსვლებისა და საპასუხო გამოსვლებისგან; კითხვებისა და ამ კითხვებზე პასუხებისგან; კამათებისა და მტკიცებებისგან.

მოლაპარაკება შეიძლება მიმდინარეობდეს მსუბუქსად და დამაბულადაც; პარტნიორებმა შეიძლება საერთო ენა გამონახონ ადვილად, ძნელად ან საერთოდ ვერ მივიდნენ შეთანხმებამდე. ამიტომ, საჭიროა, ყოველი მოლაპარაკებისთვის შევიმუშავოთ ტაქტიკა და მისი წარმართვის ტექნიკა. იმის გამო, რომ მოლაპარაკებები არ ატარებენ სტანდარტულ ხასიათს და ფაქტიურად სხვადასხვა დანიშნულებას ემსახურებიან, შეუძლებელია შემოთავაზებული იყოს მოლაპარაკების მომზადების ზუსტი მოდელი. მიუხედავად ამისა, მოლაპარაკების დაწყებამდე საჭიროა მომზადება და ისეთი მოდელის შემუშავება, რომელიც შესაბამისობაში იქნება კონკრეტულ პროცესთან. მოდელი რა თქმა უნდა შედგება სხვადასხვა კონცეპტუალური ბიჯებისგან, რომელთაგან ზოგადად შეიძლება გამოვყოთ: ზუსტად გამოიკვეთოს მოლაპარაკების საგანი და განხილული იქნას ის პრობლემა, რაზეც უნდა წარიმართოს მოლაპარაკებები. ინიციატივაც მხოლოდ იმის მხარეზე იქნება, ვინც უფრო კარგად გაერკვევა პრობლემის ბუნებასა და არსში; აუცილებლად უნდა შედგეს სამაგალითო პროგრამა და მოლაპარაკების მიმდინარეობის სცენარი. იმასთან დაკავშირებით, თუ რა სიძნელის მოლაპარაკებასთან გვაქვს საქმე, შეიძლება შედგეს რამდენიმე მოლაპარაკებაც; კარგი

იქნება თუ შედგენილ პროგრამასა და მოდელს გავითამაშებთ `საქმიანი თამაშების` თეორიის გამოყენებით. აქვე აღვნიშნავთ, რომ, თუ ამ მოდელის გათამაშებისას გამოვიყენებთ კომპიუტერულ (ელექტრონულ) საწვრთნელებს, რომელიც იძლევა რამდენიმე ვარიანტის ინტერაქტიულ რეჟიმში განხილვისსაშუალებას, მაშინ საიმედოობა მოლაპარაკების სასურველი მიზნის მიღწევისა დიდია; □ წინასწარ გამოიყოს ის მომენტები, სადაც არ ვაპირებთ დათმობას და ის პრობლემებიც, სადაც შეიძლება დავთმოთ მოწინააღმდეგის სასარგებლოდ, თუ მოულოდნელად შეიქმნება ისეთი მდგომარეობა, როცა მოლაპარაკება შედის ჩიხში; □ წინასწარ განისაზღვროს კომპრომისზე (დათმობაზე) წასვლის ის ზედა და ქვედა ზღვარი, რომელიც, ჩვენი აზრით გამოიწვევს დისკუსიის გამძაფრებას. (გ. ჩაჩანიძე, ქ. ნანობაშვილი, ბიზნეს-კომუნიკაცია, თბილისი 2009)

3.2. მართმეტყველების „საბედისწერო“ დარღვევები (დიალექტიზმი, ბარბარიზმი, არქაიზმი, ნეოლოგიზმი)

სინტაგმური ნეოლოგიზმები თანამედროვე ქართულისათვის უცხო არ არის. ნეოლოგიზმი ამა თუ იმ ენაში ახლად გაჩენილ სიტყვას გულისხმობს. ენა მუდმივად ვითარდება და, შესაბამისად, გარკვეულ ეტაპზე ახალი შინაარსის გამოსახატავად ახალი სიტყვის გაჩენაა ხოლმე აუცილებელი. როგორც ცნობილია, ნეოლოგიზმების

მნიშვნელოვანი ნაწილი იქმნება მშობლიური ენის ენის სიტყვაწარმოებითი შესაძლებლობების გამოყენებით. ამათ გვერდით ახალი სიტყვების დიდი ნაწილი უცხო ენიდან ახლად შემოსული სიტყვები და მათზე დამყარებული ნაწარმოები ფორმებია (არაბული, 2004: 232-234). ნეოლოგიზმები ხშირია ოფიციალურ-საქმიან სფეროშიც. ამგვარი ენის, ასევე ცალკეული დარგობრივი (სპეციალური) ენების ჩამოყალიბების, ობიექტური თანამდევნი პროცესია კონსტრუქციების მაქსიმალური ფორმალიზება, „საკვანძო“ გამონათქვამების, ცალკეული სინტაგმებისა და ფრაზების სტანდარტიზაცია, სპეციფიკური ენობრივი კლიშეების შექმნა. ასეთი სტანდარტიზებული სინტაგმები და გამონათქვამები ოფიციალური ენის ერთ-ერთ ძირითად მახასიათებლად გვევლინება და ენის ფუნქციონირებისა და განვითარების პროცესში საკმაოდ მყარ, სტაბილურ კომპონენტს წარმოადგენს. ამავდროულად, ცალკეული გამონათქვამები, არცთუ იშვიათად, გარკვეული ეპოქის იდეოლოგიურ თუ პროპაგანდისტულ ნიშანს ატარებს და, შესაბამისად, სათანადო პირობების ცვლასთან ერთად, ასპარეზს უთმობს ანალოგიური დატვირთვის სხვა გამონათქვამებს (**სახელმწიფო ენის ოფიციალურ-საქმიანი სფერო, 2017: 47-48**).

სამეცნიერო ლიტერატურაში აღნიშნულია, რომ ენის მიმართ წაყენებული ახალი მოთხოვნები და ამოცანები დაკავშირებულია კომუნიკაციის სფეროს ისეთ ზოგადსა და სპეციფიკურ თავისებურებებთან, რომლებსაც შეუძლიათ გამოიწვიონ ახალი მოვლენები ენის შინასტრუქტურულ დონეებზე. ამიტომაც ენის ფუნქციონირების შესწავლა ამა თუ იმ სფეროში უნდა წარიმართოს ენის ფუნქციური და შინასტრუქტურული განვითარების ურთიერთმიმართების კვლევის გზით (**კვარაცხელია 1990: 6**). იმ შინაგანმა პროცესებმა, საგარეო ურთიერთობებისა და საზოგადოებრივი ცხოვრების ისეთმა ინტენსიურმა გარდაქმნამ, რაც ჩვენი ქვეყნის პოლიტიკური მდგომარეობისა და ორიენტაციის ცვლას მოჰყვა საუკუნეთა მიჯნაზე, აგრეთვე იმ ცვლილებებმა, რომლებიც ჩვენს კულტურასა და განათლებაში მიმდინარეობს, განსაკუთრებით დააჩქარა თანამედროვე ქართულ ენაში მიმდინარე პროცესები. როგორც ჩანს, თანამედროვე დინამიკური და, ამდენადვე, იდეოლოგიურად აქტიური პროცესებისათვის დამახასიათებელია გარკვეული ენობრივი ფორმულების პერიოდული გავრცელება საზოგადოებაზე ზემოქმედების მიზნით, რაც უპირველესად ოფიციალურ-საქმიანსა და მასმედიის ენაში პოვებს

გავრცელებას. მაგალითად, ბოლო პერიოდში საზოგადოების ცნობიერების ნაწილია ისეთი სიტყვები თუ სტანდარტული შესიტყვებები, როგორებიცაა: გლობალიზაცია, დემოკრატიზაცია, კოჰაბიტაცია, ცნობადი სახეები, ამგვარად ყალიბდება სტერეოტიპული გამონათქვამები გარკვეული აქტუალური სიტყვა-ტერმინების გარშემო (რომლებიც ძალზე ხშირად უცხო სიტყვებია, მეტიც, ნეოლოგიზმებია). თანამედროვე ქართულში, განსაკუთრებით მასმედიასა თუ საჯარო მოხელეთა მეტყველებაში, ოფიციალურ-საქმიან სფეროში, ხშირად ვხვდებით ნეოლოგიზმებისა თუ ბარბარიზმების გამოყენების შემთხვევებს. ამავე დროს, ჩვენ თვალწინ იქმნება ერთგვარი სინტაგმები, რომელთა შემადგენელი კომპონენტები ხშირ შემთხვევაში ნეოლოგიზმებით არის წარმოდგენილი. შედგენილობის თვალსაზრისით გამოვყოფთ სხვადასხვა სახის სინტაგმებს, რომლებიც სულ ახლახან, ეპოქის შესაბამისად შეიქმნა და ასახავს თანამედროვე პოლიტიკური თუ საზოგადოებრივი ცხოვრების ამსახველ აქტიურ სიტყვებს, სიტყვა-ტერმინებსა თუ შესიტყვებებს.

ა) გამოიყოფა ისეთი სინტაგმური ფორმები, რომლებშიც ერთ-ერთი ან ორივე შემადგენელი სიტყვა ნეოლოგიზმია: პოლიტიკური შოუ, პოლიტიკური ანტურაჟი, რანჟირებული სია, ანგაჟირებული საზოგადოება, ოდიოზური პიროვნება, მცოცავი ოკუპაცია, სახელმწიფო აუდიტი/კერძო აუდიტი, ლეგიტიმური კითხვა, ვალიდური დოკუმენტები, სენსიტიური საკითხი, ჰიბრიდული ომი, პოლიტიკური ნონსენსი, დისლოკაციის ადგილი, რეკრიაციული ზონა, კონფლიქტის/საკითხის ესკალაცია, ადაპტირებული ტექსტი/შენობა, პერსონა ნონ გრატა, დე-ფაქტო ხელისუფლება, სარეკლამო ბანერი, დიპლომატიური კორპუსი, მომსახურების ინსტალაცია, ინოვაციური პროექტი/დაფინანსება, ოფიციალური ვიზიტი. უნდა აღინიშნოს ის, რომ ჩამოთვლილ სინტაგმურ ნეოლოგიზმთაგან ზოგიერთი ადრიდანვეა ჩვენში დამკვიდრებული. მაგალითად: ანტურაჟი, პერსონა, კორპუსი, ანგაჟირება-ანგაჟირებული. თუმცა ისინი ისეთი სიხშირით არ გამოიყენებოდა, როგორც ეს დღეს გვხვდება. გარდა ამისა, თანამედროვე ენაში მათ სხვა სიტყვასთან ერთად შექმნეს ერთგვარი შინაარსობრივი კავშირი, უფრო გაიფართოვეს გამოყენების არეალი. მაგალითად, სიტყვა - შოუ მეტად ფართო შინაარსითა და ფუნქციით დაიტვირთა თანამედროვე ენობრივ ურთიერთობაში: პოლიტიკური შოუ, სატელევიზიო შოუ, იუმორისტული შოუ, დადგმული შოუ, პოპულარული შოუ, საახალწლო შოუ,

შოუბიზნესი, სლაიდშოუ. ის გადაცემათა სახელწოდებებადაც კი ძალიან აქტიურად გამოიყენება: კომედი შოუ, ღამის შოუ, პრაიმ შოუ, თოქ შოუ, ნანუკას შოუ, ვანო ჯავახიშვილის შოუ. დასახელებულ სიტყვათაგან შესიტყვებებად ბევრი სულ ახლახან დამკვიდრდა: „ამ პერიოდში მსოფლიო პოლიტიკური ანტურაჟი ძალიან მძიმე იყო. რუსეთის ბოლშევიკური ხელისუფლება ცდილობდა ომიდან გამოსვლას და ყოველგვარ დათმობაზე მიდიოდა თავის მოწინააღმდეგეებთან“; „აბიტურიენტებს შეუძლიათ იხილონ პირველადი ჩარიცხვების, რანჟირებული სია და უმაღლეს საგანმანათლებლო სასწავლებლებში ვაკანტური ადგილების ჩამონათვალი“; „ეროვნულ ბიბლიოთეკას ხელმძღვანელობს ოდიოზური პიროვნება, რომლის მმართველობის წლებში ბიბლიოთეკა გადაიქცა იაფფასიანი პოლიტიკური შოუების არენად, სადაც იგნორირებულია და, ფაქტიურად, გერის როლში იმყოფება ქართული წიგნი“; „საზეიმო ცერემონიაზე ასევე მიწვეულები არიან საქართველოში აკრედიტებული დიპლომატიური კორპუსი და საელჩოებთან არსებული თავდაცვის მისიების ხელმძღვანელები“; „ეს სენსიტიური საკითხი „პოლიტიკური სპეკულაციის“ საგანი არ უნდა გახდეს, განსაკუთრებით იმ დროს, როდესაც დაღუპული ქართველი მებრძოლი ჯერ დაკრძალულიც არ არის“. ბ) გვხვდება მყარი სინტაგმური ფორმები, მყარი შესიტყვებები, რომელთა შემადგენელი საკითხი, მოწყვლადი ჯგუფები, გახმაურებული საკითხი, აგორებული თემა/ტალდა, პოლიტიკური სანაგვე, პოლიტიკური გაყრა, ხმაურიანი დაპატიმრებები/განხილვა, ათასწლეულის გამოწვევები, ტერიტორიული მთლიანობა, შრომის ბაზარი, შავი ბაზარი, შემხვედრი ნაბიჯი, განტევების ვაცი, სახელფასო დანამატი. მაგალითად: „მოწყვლადი ჯგუფების დასაქმებისუნარიანობის საკითხია ის მთავარი პრობლემა, რომლის აღმოფხვრის ორი უკვე დამკვიდრებული საერთაშორისო მიდგომა არსებობს“; „ამის მიუხედავად პოლიტიკური გაყრა არ შედგა და დიდი შანსია, ალასანია ისევ თავისიანებში დაბრუნდეს“; „მაშინდელმა ხელისუფლებამ უსაზღვროდ გაბერილი ბიუჯეტი წარმოადგინა, ტყუილი დაპირებებით ამომრჩეველთა ხმები რომ მოეპოვებინათ“; „საქართველომ ცალმხრივად გაამარტივა სავიზო რეჟიმი რუსეთის ფედერაციასთან, რასაც შემხვედრი ნაბიჯი არ მოჰყოლია“. როგორც აღვნიშნეთ, ზემოთ წარმოდგენილ სინტაგმურ ნეოლოგიზმთა ცალკეული წევრები არცთუ იშვიათად დამოუკიდებელი სახითაც გამოიყენება (ანტურაჟი, შოუ, ანგაჟირება,

რანჟირება, აუდიტი, ჰიბრიდი, ნონსენსი, რეკრიაცია, ესკალაცია, ოკუპაცია, ინოვაცია...), მაგრამ საინტერესო ისაა, რომ ყველაზე ხშირად ისინი სწორედ წარმოდგენილ შესიტყვებებში დამკვიდრდნენ, რაც გარკვეულ – ოფიციალურ-საქმიან სტილს ქმნის. ცალკე საკითხია ამგვარი სინტაქსური ნეოლოგიზმების მართებულად გამოყენების შემთხვევები (რამდენადაც დასტურდება როგორც ქართული, ისე უცხოენოვანი სიტყვები). ვფიქრობთ, ზოგ შემთხვევაში უცხო სიტყვათა ნაცვლად ქართულ შესატყვისს უნდა მიენიჭოს უპირატესობა: პოლიტიკური შოუ – პოლიტიკური სანახაობა, სენსიტიური საკითხი – ფაქიზი, მგრძნობიარე საკითხი, ვალიდური დოკუმენტები – სარწმუნო/სანდო დოკუმენტები, კონფლიქტის/საკითხის ესკალაცია – კონფლიქტის/საკითხის გამწვავება, ოფიციალური ვიზიტი – ოფიციალური შეხვედრა. თუმცა ზოგჯერ ისინი იმდენად მყარ შესიტყვებებად არიან დამკვიდრებული, რომ სინტაგმური ფორმით მათი ქართული შესატყვისით გადმოცემა არ ხერხდება, რადგან მსგავსი შეხამებანი ტერმინ-შესიტყვებებად იქცნენ: ჰიბრიდული ომი, პერსონა ნონ გრატა, დე-ფაქტო ხელისუფლება, მცოცავი ოკუპაცია, ოდიოზური პიროვნება... მსგავსი სინტაგმები დღეს უკვე მყარი შესიტყვებისა თუ ფრაზეოლოგიზმების დატვირთვას იძენენ. ოფიციალურ-საქმიან სფეროში ამგვარ სტანდარტულ კონსტრუქციებს შესაბამისი კომუნიკაციის ობიექტური მოთხოვნა აყალიბებს. ასეთი სტერეოტიპული ფრაზები და ენობრივი კლიშეები სპეციალური ენის განუყოფელი ნაწილია. სტანდარტული ენა, ცხადია, დიდად შორდება ცოცხალი ენის შემოქმედებით ქმნადობას და მშრალ ჩარჩოებში იკეტება (სახელმწიფო ენის ოფიციალურ-საქმიანი სფერო 2017, გვ. 52). ამავე დროს, სპეციალური სტანდარტული ენები გვევლინება სამეტყველო კულტურის დაშტამპვისა და ცოცხალი ეროვნული ენის გაღარიბების ერთ-ერთ ძირითად ფაქტორად. მაგრამ ამგვარი სინტაგმური ნეოლოგიზმების დადებითი მხარე ის არის, რომ მისი მეშვეობით უფრო ზუსტად, რაციონალურად და ობიექტურად, გამოიხატება დამოკიდებულება, მოვლენის ანალიზი, განსჯა და ახსნა. ამგვარი ენა უფრო მოქნილი და მოსახერხებელია კონკრეტული შემეცნებითი თუ კონსტრუქციული ამოცანის გადაწყვეტისათვის, უფრო ოპერატიულად ხერხდება რეაგირება ამა თუ იმ მოვლენასა თუ ინფორმაციაზე, განსაკუთრებით თანამედროვე ინტენსიური ინფორმაციული ურთიერთობის პირობებში (**ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის**

სახელმწიფო უნივერსიტეტი არნოლდ ჩიქობავას სახელობის ენათმეცნიერების ინსტიტუტი, ტერმინოლოგიის საკითხები III, 2018)

მშობლიურ ენაში საჭიროების გარეშე შემოსულ და დამკვიდრებულ უცხოური წარმოშობის სიტყვებს ბარბარიზმებს ვუწოდებთ. ლოგიკურია - ეს სიტყვები მართლაც ბარბაროსებივით ესხმიან თავს „აბორიგენ“ აღმნიშვნელებს, აჩანაგებენ და მათ ადგილს იკავებენ. ბარბარიზმებს ერთი თვისებაც აქვთ - ისინი არსებული სოციალური, პოლიტიკური, ეკონომიკური, ისტორიული ვითარების შესატყვისად „მოქმედებენ“ და იმკვიდრებენ თავს, ხშირად „ინილბებიან“ კიდევ და ისეც ხდება, რომ ძნელი გასარკვევია, მეტყველებაში ლეგიტიმურად დამკვიდრებულ ნასესხებ სიტყვასთან გვაქვს საქმე თუ ბარბარიზმთან. მაგალითისათვის შეიძლება მოყიყვანოთ შემდეგი შედარება: შკაფი, კალბასი, მაზოლი, მაიკა, კალონკა, ზაგარი, აზგონი, რუჩკა, ვანა, ჟემტი, კუხნა (ქუხნა), საროჩკა, სპიჩკა, კნოპკა - ეს და სხვა მსგავსი, ძირითადად, რუსული ენიდან დამკვიდრებული ბარბარიზმები დღეს ადვილი ამოსაცნობია და უმეტესწილად, ვცდილობთ კიდევ მათ ჩანაცვლებას ჩვენს ენაში არსებული შესატყვისებით.

ბორდი, ლაიქი, დედლაინი, ექშენი, ინსპირაცია, ვიზიტორი, სენსიტიური, სმაილი, ფეიკი, სტაფი, დაბუსტვა - ამ და მსგავს, ძირითადად, ინგლისური ენიდან დამკვიდრებულ ბარბარიზმებს ხშირად ვისმენთ სხვადასხვა მედიასაშუალებიდან, ჩვენც აქტიურად ვიყენებთ და ხშირ შემთხვევაში, წარმოდგენაც არ გვაქვს, რომ ისევე ვაბინძურებთ ენას, როგორც „კუხნისა“ და „მაიკის“ გამოყენებისას.

სხვა ენებიდან სიტყვების სესხება, საერთაშორისო სიტყვების დამკვიდრება, უცხო სიტყვების „მორგება“ - გადაკეთება და მეტყველებაში ჩართვა ბუნებრივი, შეუქცევადი პროცესია. აბსოლუტურად „წმინდა“ ენა არც არსებობს, რადგან ნასესხები სიტყვები მეტ-ნაკლები რაოდენობით ყველა ენაშია. თანამედროვე ქართულისთვის ბარბარიზმებისა და ნეოლოგიზმების ძირითადი წყარო ინგლისური ენაა. გვაქვს სიტყვები და ტერმინები, რომლებიც ახალი აღსანიშნების უალტერნატივო აღმნიშვნელები არიან (მაგალითად, ინტერნეტი, კომპიუტერი, უფრო ადრე - ტელევიზორი, ტელეფონი და ა.შ.), ამასთან, უფრო და უფრო ფეხს იკიდებენ ისეთი სიტყვები, რომლებსაც ჩვენს მშვენიერ მშობლიურ ენაში ზუსტი შესატყვისები გააჩნიათ. მაგალითად, დედლაინი ბოლო ვადას

აღნიშნავს, ინსპირაცია - შთაგონებაა, ვიზიტორი - სტუმარი, ფეიკი ყალბს ნიშნავს, სმაილი - ღიმილს. სენსიტიურის ნაცვლად უმჯობესია მგრძობიარე ვთქვათ. სტაფი - თანამშრომლებს აღნიშნავს. ეს სიტყვები ხშირად გვესმის საჯარო მოხელეთა ლექსიკონიდან და აქტიურად იყენებენ საკომუნიკაციო პროცესშიც.

3.4. მართმეტყველების დარღვევის ზემოქმედება საზოგადოებაზე

სახელმწიფო ენის შესახებ, საქართველოს ორგანული კანონის მუხლი 6. სახელმწიფო და არასახელმწიფო ენების გამოყენების გარანტიებია თაობაზე, გვატყობინებს< რომ:

1. სახელმწიფო უზრუნველყოფს სახელმწიფო ენის შესწავლისა და გამოყენებისათვის სათანადო პირობების შექმნას.
2. საქართველოს მოქალაქე, საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის შესაბამისად, უზრუნველყოფილია საჯარო ინფორმაციით სახელმწიფო ენაზე, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც საჯარო ინფორმაცია არასახელმწიფო ენაზეა დაცული.
3. საჯარო მოსამსახურე, საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად, უზრუნველყოფილია სამსახურებრივი ინფორმაციით სახელმწიფო ენაზე.
4. საჯარო მოსამსახურე ვალდებულია იცოდეს სახელმწიფო ენა.
5. სახელმწიფო უზრუნველყოფს საჯარო სამსახურში დასაქმებული პირის მიერ სახელმწიფო ენის შესწავლის შესაძლებლობის შექმნას.
6. არასახელმწიფო ენის გამოყენება თავისუფალია, თუ ამით არ იზღუდება სახელმწიფო ენის კონსტიტუციური სტატუსი. (საქართველოს ორგანული კანონი სახელმწიფო ენის შესახებ საქართველოს 2017 წლის 13 ოქტომბრის კონსტიტუციური კანონი №1324 - ვებგვერდი, 19.10.2017წ.

როგორც ვხედავთ, საჯარო მოხელეები ვალდებულნი არიან დაიცვან მშობლიური ენის ნორმები კომუნიკაციის პროცესში.

განვიხილოთ სხვა მაგალითებიც: ინტერნეტმა და სოციალურმა ქსელებმა სრულიად შეცვალა თანამედროვე ადამიანის ცხოვრების წესიცა და მეტყველებაც. ამ ვირტუალური მიკროსამყაროდან ყოველდღიურ მეტყველებაში გადმოინაცვლა

სიტყვებმა: დაკლიკვა, დათაგვა, დალაიქება, დაბუსტვა, დაშეარება, ფოლოუერი და ა.შ. თითოეული მათგანისთვის ქართულში არსებობს შესატყვისი, შესაბამისად, უნდა ვთქვათ და დავწეროთ: დაკლიკვა - დაწკაპუნება, დათაგვა - მონიშვნა, დალაიქება - მოწონება, დაბუსტვა - რეკლამირება, პოპულარობის გაზრდა, დაშეარება - გაზიარება, ფოლოუერი - მიმდევარი.

ამასთანავე, საზოგადოებრივ მაუწყებელთან მიმართებით მედიასაშუალებები ხშირად იყენებენ სიტყვას „ბორდი“ (board). ინგლისურში მას რამდენიმე მნიშვნელობა აქვს. ერთ-ერთი მნიშვნელობის თანახმად, „board“ ნიშნავს გადაწყვეტილების მიმღებ ორგანოს და თანამედროვე ქართულში ის სწორედ ამ მნიშვნელობით გამოიყენება. თითოეულ კონკრეტულ შემთხვევაში თარგმანიც შესაბამისი უნდა იყოს. ასე მაგალითად, სამეთვალყურეო საბჭო (supervisory board), დირექტორთა საბჭო (board of directors), მრჩეველთა საბჭო (board of advisers). საზოგადოებრივ მაუწყებელთან მიმართებით ბორდის ნაცვლად უპრიანი იქნება სამეთვალყურეო საბჭოს ან სათათბიროს გამოყენება. (<https://www.mediachecker.ge>)

ზემოთქმულიდან გამომდინარე, აქტიურად დაისმება კითხვა, როგორია საჯარო მოხელეთა მეტყველება და რა ტენდენციებია მათ სამეტყველო ლექსიკონში? ქართულ ენაში ყოველდღიურად ახალი სიტყვა მკვიდრდება. თუ ადამიანები რამდენიმე წლის წინ განსხვავებული ტერმინოლოგიით საუბრობდნენ, დღეს ლექსიკურმა მარაგმა მნიშვნელოვანი ცვლილებები განიცადა. ამას ხელს ისიც უწყობს რომ მსგავსი სიტყვები ხშირად გვხვდება როგორც მხატვრულ, სამეცნიერო და პოლიტიკურ ლიტერატურაში, ასევე ფართო პოპულარიზაცია ეწევა მათ მედია საშუალებების მიერ. ხშირია შემთხვევა, როცა ამა თუ იმ სიტყვის მნიშვნელობა ადამიანებს ზუსტად არ ესმით, მაგრამ მათ აქტიურ გამოყენებას საუბრისას დაუყოვნებლივ იწყებენ. ხედავენ, მის გარშემო ადამიანები ამ ტერმინებით საუბრობენ, შესაბამისად ისიც “იძულებულია” სხვას მიჰბადოს. როგორც წესი, ყოველი ლექსიკური “სიახლე” ენაში ლექსიკონშია დაფიქსირებული. თუმცა, ახალი სიტყვების რაოდენობა XXI საუკუნეში ისეთი სისწრაფით იზრდება ლექსიკონები მათ ასახვას ვეღარც ასწრებენ. დროთა განმავლობაში ეს სიტყვები თავისთავად მკვიდრდება ენაში და აქტიურ ლექსიკონს უერთდება. ამგვარად, ბარბარიზმების, ნეოლოგიზმებისა და ჟარგონების ხშირი ხმარება ქართული ენისათვის უცხო აღარაა.

ენაში ყველანაირ ტენდენციას გარემო ობიექტური პირობები იწვევს. განსაკუთრებით საჯარო სექტორში დასაქმებული ადამიანებზე გავლენას ახდენს მიმდინარე სიტუაცია, დრო, ახალი ტექნოლოგიები და ა.შ. ამას ყოველთვის მოჰყვება შესაბამისად ახალი ლექსიკა. ცხადია, ენა ყოველთვის არ არის მზად, რომ თავისი ერთეულები დაახვედროს უცხო სიტყვას, მაგრამ მაშინაც კი როცა ენას შეიძლება თავისი ერთეული ჰქონდეს, ხშირად არის შემთხვევა, რომ მაინც შემოდის და მკვიდრდება უცხო სიტყვა, იმიტომ რომ იმ კონკრეტულ კონტექსტში ის ახალი სიტყვა უფრო მისაღები ხდება მომხმარებლისთვის. ეს ენის განვითარების უწყვეტი პროცესია და ეს პროცესი ყოველთვის იყო, არის და იქნება. საერთოდ, ენა ცოცხალი ორგანიზმია, მასში ბუნებრივი პროცესები მიმდინარეობს და ამას ვერანაირი დადგენილებები, სალიტერატურო ნორმებიც კი კონკრეტულად ვერაფერს უცვლის. ანუ ენას განვითარების თავისი ტენდენცია აქვს, რომელიც ობიექტური გარემოდან და ობიექტური რეალობიდან მიმდინარეობს და ამის მიხედვით ენა იღებს, ავითარებს, აფართოვებს ან ავიწროებს კონკრეტული სიტყვების სემანტიკურ ველს და ა.შ.

რით განსხვავდებიან ერთმანეთისგან და როგორ მკვიდრდებიან საჯარო მოხელეთა მართლმეტყველებაში ნეოლოგიზმები, ჟარგონები, ბარბარიზმები? ნეოლოგიზმი არის ახალი სიტყვა. ის შეიძლება იყოს ადგილობრივ ქართულ საფუძველზე ნაწარმოები ან ნასესხები. ნასესხებია ის სიტყვა, რომელიც უცხო ენიდან მოჰყვება ვთქვათ, ახალ ტექნოლოგიას, ან ახალი რეალობის გაჩენას. მაგალითად, კომპიუტერი უკვე ახალი არ არის. სიტყვები მაუსი, ან პროცესორი შედარებით ახალი ლექსიკური ფორმებია და ნეოლოგიზმებია. ეს სიტყვები მოიტანა კონკრეტულმა რეალობამ. გაჩნდა ახალი ნივთი, ენას კი არ ჰქონდა არანაირი ფორმატის შესაბამისი ლექსიკური ერთეული და ამიტომ ეს სიტყვები პირდაპირ შემოვიდა ქართულში. დღეს ძირითადად ინგლისური ენიდან ხდება ახალი ლექსიკური ერთეულების შემოტანა. ასევე თავის დროზე რუსულიდან შემოვიდა სიტყვები: ავტობუსი, ტროლეიბუსი, ტრამვაი და ა.შ. რომელთაც შესაფერი ქართული შესატყვისები არ ჰქონდათ”. ნეოლოგიზმის მაგალითებია: – ავტობანი, ბლოკბასტერი, ვინჩესტერი, ვიდეოპლეერი, დიჯეი, ინსტალაცია, ფასტფუდი, ჯაკუზი, პარკინგი, პრაიმტიმი, ინოვაცია, რიელტორი, ტაბლოიდი, სლოგანი და ასე შემდეგ.

სიტყვა - ჟარგონი გულისხმობს კონკრეტული სოციალური ფენის მეტყველებას. ჟარგონი სხვადასხვა ფორმების არის, შეიძლება უცხო ენიდანაც იყოს შემოსული, ოღონდ სხვანაირად გადააზრებული. მაგალითად, სიტყვა “ჩალიჩი” მოდის თურქული სიტყვიდან “მუშაობა”, ეს გასული საუკუნის 80-წლების ფორმაა. თქვენი თაობის ჟარგონის მაგალითია “გაჯაზება”. სხვაობა ნასესხებ ნეოლოგიზმსა და ჟარგონს შორის ის არის რომ ნეოლოგიზმი სალიტერატურო ფორმისთვის მისაღებია. შესაბამისი ტერმინისა და კონკრეტული ლექსიკური ერთეულის არქონის გამო, ის იმკვიდრებს თავის ადგილს. ჟარგონი კი არ არის სალიტერატურო ენის ნორმა. ის გახლავთ კონკრეტული სოციალური ფენისთვის დამახასიათებელი მეტყველების ფორმები. თუმცა, უნდა ითქვას, რომ ჟარგონებიც უხვადაა ქართულ ენაში და მათი რიცხვიც რეკორდული სისწრაფით იზრდება. მაგალითები: ავოიე – შემახილი. აზრზე მოსვლა “აზრზე მოდი” მოწოდება ქცევის ან დამოკიდებულების შეცვლისკენ, ხშირად მუქარის ელფერით. აზრზე ყოფნა – “აზრობ?!” , “აზრზე ხარ?!” მიმართვის დროს გამოხატავს გაკვირვებას, დაახ. იგივეა რაც “წარმოგიდგენია?!”. ბაზარი – ლაპარაკი, მსჯელობა. “ბაზარი არაა” ულაპარაკოდ, რა თქმა უნდა. გაბაზრება – რაიმე ამბავის გავრცელება. ბანძი – ბინძური, ხელმოცრული ან არასიმპატიური ადამიანი. გაბანძება – სახელის შელახვა. ბლატი – (რუს.) არაფორმალური კავშირები, კონტაქტები, ნაცნობობა, ხშირად მექრთამეობასთან ან პროტექციონიზმთან კავშირში. გარასხოდება – ანგარიშის გასწორება. გამაზვა – 1. მიზანის ვერ მიღწევა, აცდენა. 2. რაიმის შოვნა. გაჩითვა – რაიმის შოვნა. გაჩითული – რაიმე სახის მაღალი სტატუსის მქონე ადამიანი. დათრევა – რაიმის შოვნა. დაწერება, შეწერება – წართმევა ძალადობით ან მოტყუებით. ვსიო – (რუს.) მორჩა. ზასავი – კოცნა. ზმანი – ტანსაცმელი. იასნი – (რუს.) ნათელი, გასაგები. გაიასნება – გაგება, ახსნა. იმენა – (რუს) ზუსტად, სახელდობრ. კაროჩე – (რუს.) მოკლედ. კლიენტი – პიროვნება. მასტი – პიროვნება. დამულამება – ალღოს ალება. პონტი – 1. მდგომარეობა, სიტუაცია 2. “რა პონტია?” იგივეა რაც რაშია საქმე? რა არის? 3. პონტი გამორიცხულია 4. ბეზპონტა, უპონტობა მოწყენილობა, მოსაბეზრებელი სიტუაცია. რიჟა – 1.წითური 2. სულელური ან არასწორი. სიხა – მიმართვის ფორმა, სიხარულის შემოკლება. ტასაობა – სიარული. ცვეტნოი – მართალი. ძერსკი – მოდური. ასევე გავრცელებული ჟარგონებია: შარაფი – ქეიფი, ღრეობა; შეახვია – დააბასავით; შებმა – დაბმისა

მსგავსია; შეტენვა – ძალად ცოლობა; შეწერვა – ახევის მსგავსი; ჩმორი – ვერ-მძლე; ცისფერი – მამრი მამრთან თანაყოფის მოსურნე; ხიპიში – შფოთი.

ბარბარიზმი უცხო ენიდან შემოსული ფორმაა, რომელსაც პირდაპირ ვიყენებთ და არ ვცდილობთ რომ ვთარგმნოთ. ქართული ენა აივსო ბარბარიზმებით. მის უამრავი მაგალითია: “სეილი”, “შოპინგი”, “დამესიჯება”, “დაკლიკება”, “დასეივება” და ა. შ. სამწუხაროდ, განსაკუთრებით მედია ამკვიდრებს არასწორ ფორმებს ამ თვალსაზრისით. უფრო მეტიც, ფსევდო ინტელექტუალური ფორმების გამოყენება ხდება. განსაკუთრებით სინტაქსში. ჟურნალისტი გამოსვლისას, იმის ნაცვლად, რომ თქვას, “ვიღაცამ ვიღაცას ესროლა და მოკლა”, ამბობს: “მოახდინა გასროლა”. ფორმა “ესროლა” მას უბრალოდ და მარტივად ეჩვენება და თავისი დაბალი განათლების დასაფარად ქართული ენისთვის მიუღებელი ფორმებს მიმართავს. მასმედიას მასებზე ზეგავლენის ძალიან ფართო საშუალება აქვს. ამიტომ ჟურნალისტებს მართებთ დაფიქრება, რა ფორმებს გაავრცელებენ საზოგადოებაში. მათ ენის სიწმინდის მიმართ მეტი პირადი პასუხისმგებლობის გრძნობა უნდა ჰქონდეთ. როდესაც ერთი ენის შეჭრა მეორე ენის სივრცეში მასობრივად ხდება და ამაზე არანაირი კონტროლი და მექანიზმი არ არსებობს და ამას მასმედიაც წახალისებს, რა თქმა უნდა, არასასურველია. მაგრამ ენა თვითონ მყარი ერთეულია და ისეთი თვითკმარი სისტემაა, რომელიც მხოლოდ საკუთარ შინაგან კანონებს ემორჩილება”. ბარბარიზმის მაგალითებია: სტოლი, შკაფი, ოჩერედი, პოლი. საინტერესო ტენდენციაა შეიმჩნევა ბოლო წლების განმავლობაში, რასაც უფრო უცხოეთში ნაცხოვრები თუ ნასწავლი ქართველების გავლენით ხსნიან. ხშირად გაიგებთ ისეთ სიტყვებს, როგორცაა: “დამამისთქოლებინე”, “წავლეთსგოვდეთ”, “ავსთენდაფდეთ და ა.შ. (<https://barbarisms.ge>)

უქმნის თუ არა საფრთხეს ამგვარი სიტყვების დამკვიდრება ქართული ენის დაცვას და სადამდე შეიძლება მიგვიყვანოს ამ პრობლემამ? ეს სიტყვები შეიძლება ძალიან დიდ პრობლემას არ უქმნიდეს ენას, მაგრამ მარტივადაც ვერ შევხედავთ ამ პროცესს. ეს მოვლენა დიდ პრობლემას იმიტომ ვერ უქმნის ენას, რომ ენა სისტემაა, სისტემას თავისი შინაგანი კანონები აქვს და თუ ძალადობას არ მოვახდენთ ენაზე, თავს არ მოვახვევთ შეგნებულად და თუ მასობრივი უწიგნურობა არ გვექნება, მაშინ დიდი საფრთხე არ გვემუქრება. თუმცა, სამწუხარო რეალობაა, რომ დღეს არანაირი

ყურადღება არ არის მიმართული ენის სიწმინდის დაცვის მიმართ. ენა კომუნიკაციის საშუალებაა კონკრეტულ მოსახლეობაში და კომუნიკაციისას არასწორი ფორმების გამოყენებით მასობრივად დამკვიდრდება ენაში არაორგანული ფორმები. საერთოდ, ენა არის აზროვნების მიკრო მოდელი. როგორც ვაზროვნებთ ისე ვმეტყველებთ. ენა ბევრ ინფორმაციას იძლევა ამა თუ იმ ერის კულტურის, ცნობიერების, მენტალობის, ბევრი საკითხისადმი მიდგომის შესახებ. ერის თვითმყოფადობა სამი ელემენტისგან შედგება. ეს არის ენა, მამული და სარწმუნოება.

მართლმადიდებლურ საზოგადოებრივ ჟურნალში „ამბიონი“ ვკითხულობთ: “იმ მრავალგვარ პრობლემათა რიცხვში, რომელიც მრავლადაა ქვეყნის დღევანდელი ცხოვრების პირობებში, ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი საკითხია ქართულ ენაში შემოჭრილი მრავალგვარი უცხო სიტყვები – ეს იქნება ბარბარიზმები, ნეოლოგიზმები, ჟარგონები თუ სხვა. ბარბარიზმებისა და ნეოლოგიზმების ქართულ ენაში გავრცელების საკითხი ენათმეცნიერთათვის მიგვიჩნდება. საერთოდ უნდა ვიცოდეთ, რომ ყოველი სიტყვისათვის ადამიანი ღვთის წინაშე აგებს პასუხს. სიტყვით შეიძლება განმართლდეს ადამიანი და სიტყვითავე შეიძლება დაისაჯოს. ჩვენი დიდი მწერალი ამბობს, რომ “კოკასა შიგან რაცა სდგას, იგივე წარმოდინდების”, ანუ ადამიანის სიტყვა და საუბარი მისი შინაგანი სულიერი სამყაროს გამოხატულებაა. მოუსმინოთ და ყური მიუგდოთ ჩვენი უწმინდესის წლევანდელ საშობაო ეპისტოლეში გამოთქმულ შეხედულებას ქართული ენის სიწმინდის დაცვის საკითხზე, სადაც ბრძანებს: “ჩვენს ერს ქართული ენის სახით უდიდესი საუნჯე აქვს და მას თითოეული ჩვენგანი უნდა გაუფრთხილდეს. ჩვენს ენაში განცხადებულია ჩვენი ისტორია, ჩვენი მსოფლალქმა და აზროვნების წესი... ქართული ენის სისავსეს მის დიალექტთა, კილოკავთა მრავალფეროვნებას ქართველი კაცის განცდის სიღრმე და მდიდარი სულიერი სამყარო განაპირობებს”. სხვაგან კი ბილწსიტყვაობის მძიმე ცოდვის შესახებ ბრძანებს: “რატომღაც ბილწსიტყვაობა ახალგაზრდებში კარგ ტონად და ვაჟკაცობად აღიქმევა, სინამდვილეში ეს არის დაბალი კულტურისა და აზროვნების ადამიანების შინაგანი სამყაროს გამოვლინება. ყმაწვილები და მოზრდილები ხშირად თავის საკუთარ დედასაც შეურაცხმყოფენ. ეს არის უდიდესი ცოდვა, რითაც ადამიანი ეშმაკის თანაზიარი ხდება”. ჩვენ ვთხოვდით ყოველ ადამიანს, რომ უარი თქვან ქართული

ენის სიწმინდის შებღალვაზე, რადგან ენა ეს არის საძირკველი და მტკიცე საფუძველი ჩვენი ერთიანობისა, ერთსულოვნებისა და დარაჯი ჩვენი ერის რწმენის, ერთობისა და გამთლიანებისა” (<http://www.ambioni.ge>)

თავი 4 საზოგადოებრივი აზრის კვლევა

საჯარო მოხელეების მიერ მართლმეტყველების ნორმების შესწავლის მიზნით, ჩავატარეთ საზოგადოებრივი აზრის კვლევა. შემუშავებული კითხვარების საფუძველზე, საჯარო მოხელეებს საშუალება ეძლეოდათ გამოეთქვათ საკუთარი მოსაზრებები მათ მიერ საკომუნიკაციო ენისა და მართლმეტყველების ნორმების დარღვევასთან დაკავშირებით. კვლევაში მონაწილეობა მიიღო საჯარო სამსახურებში დასაქმებულმა 200-ზე მეტმა რესპონდენტმა. კვლევა უფუძნებოდა შემდეგ კითხვარს:

საჯარო მოხელეთა საკომუნიკაციო ენა და მართლმეტყველების ნორმები

1. თქვენი ასაკი?
20-30 წელი;
30-40 წელი;
40-50 წელი;
2. თქვენი სქესი? *
მდედრობითი;
მამრობითი;
3. საჯარო სამსახურში მუშაობის გამოცდილება? *
1 წელი;
1 წელზე მეტი;
არ ვარ საჯარო მოხელე;
4. გქონიათ თუ არა კომუნიკაციის ბარიერები სამუშაო საქმიანობის დროს? *
დიახ;
არა;
5. როგორ ფიქრობთ, მნიშვნელოვანია თუ არა საჯარო მოხელისათვის მეტყველების კულტურის ფლობა? *

არა;

დიახ;

სავალდებულოა;

6. როგორ ფიქრობთ, საჯარო სივრცეში ხშირად არღვევენ საჯარო მოხელეები სამეტყველო ენის ნორმებს? *

დიახ;

არა;

ძალიან ხშირად;

7. რამდენად ხშირად გამოიყენებენ საჯარო მოხელეები დიალექტიზმებს, ბარბარიზმებს, არქაიზმებსა და ნეოლოგიზმებს? *

ძალიან ხშირად;

იშვიათად;

8. მეტყველების კულტურის დარღვევა საჯარო მოხელეთა მხრიდან, ახდენს თუ არა ნეგატიურ გავლენას საზოგადოებაზე? *

დიახ;

არა;

აუცილებლად;

9. როგორ ფიქრობთ, საჯარო მოხელეებისათვის სავალდებულოა თუ არა, შესაბამისი ტრენინგის გავლა მეტყველების კულტურის საკითხებზე? *

რა სავალდებულოა;

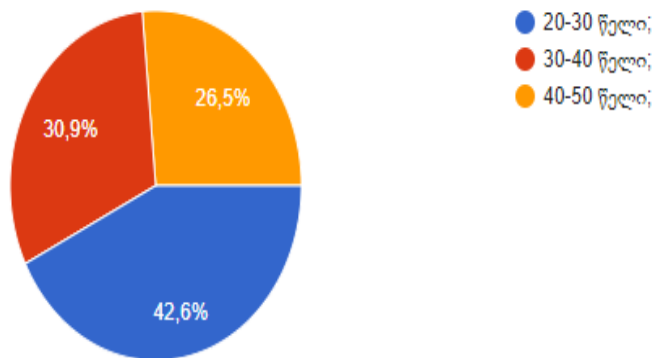
სავალდებულოა;

გაიხსენეთ საჯარო მოხელეთა მიერ სამეტყველო ნორმების დარღვევის „საბედისწერო“ შეცდომის მაგალითი. *

აღნიშნული კითხვარის საფუძველზე, წარმოგენილი პასუხები იხილეთ დიაგრამების სახით:

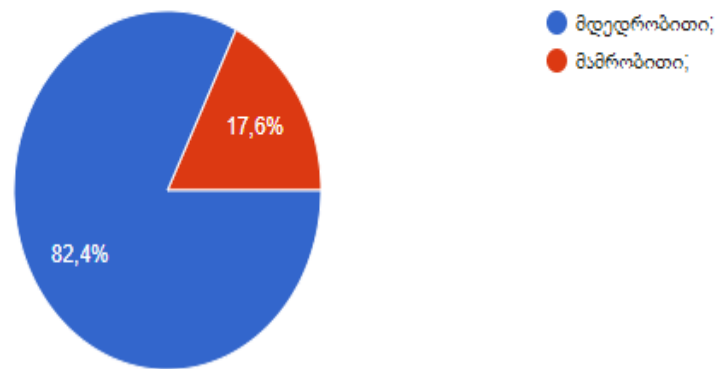
თქვენი ასაკი?

68 ОТВЕТОВ



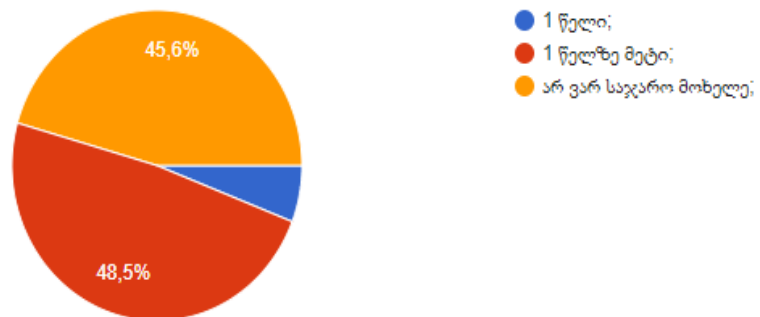
თქვენი სქესი?

68 ответов



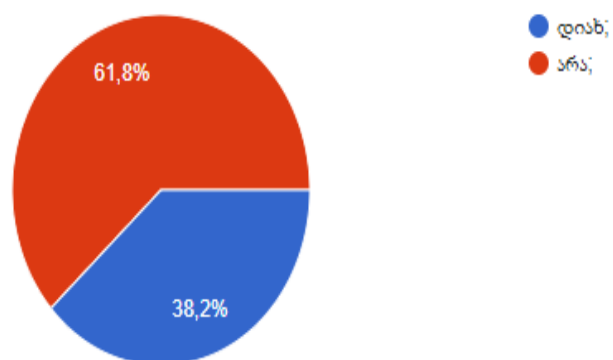
საჯარო სამსახურში მუშაობის გამოცდილება?

68 ответов



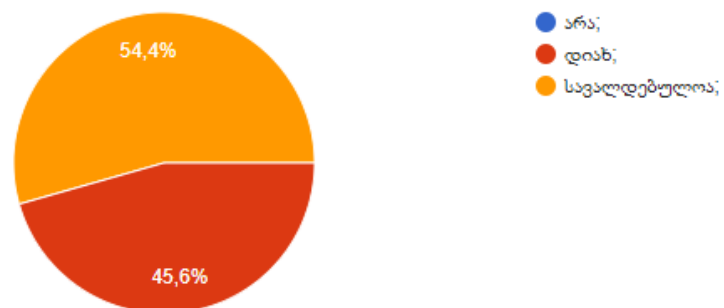
გქონიათ თუ არა კომუნიკაციის ბარიერები სამუშაო საქმიანობის დროს?

68 ОТВЕТОВ



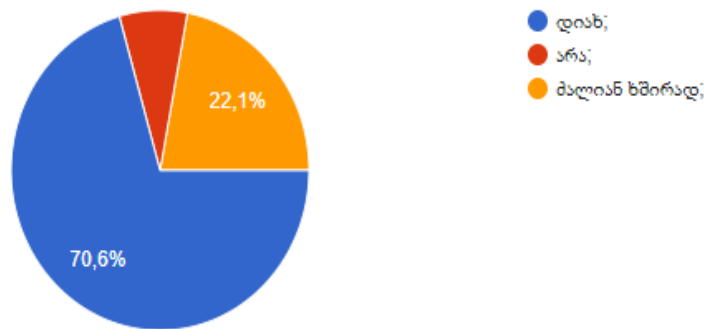
როგორ ფიქრობთ, მნიშვნელოვანია თუ არა საჯარო მოხელისათვის მეტყველების კულტურის ფლობა?

68 ОТВЕТОВ



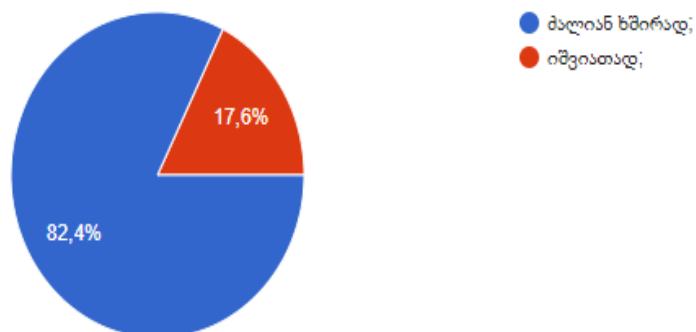
როგორ ფიქრობთ, საჯარო სივრცეში ხშირად არღვევენ საჯარო მოხელეები სამეტყველო ენის ნორმებს?

68 ОТВЕТОВ



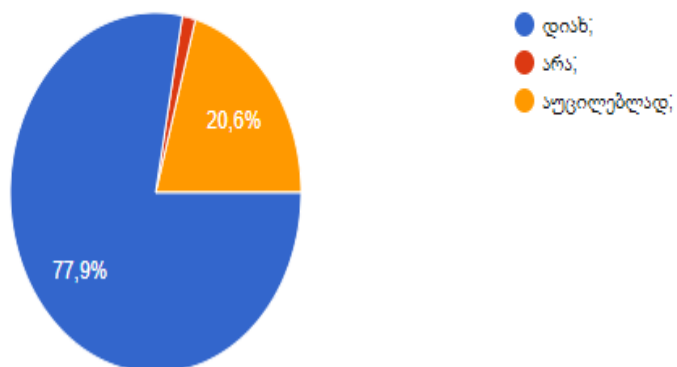
რამდენად ხშირად გამოიყენებენ საჯარო მოხელეები დიალექტიზმებს, ბარბარიზმებს, არქაიზმებსა და ნეოლოგიზმებს?

68 ОТВЕТОВ



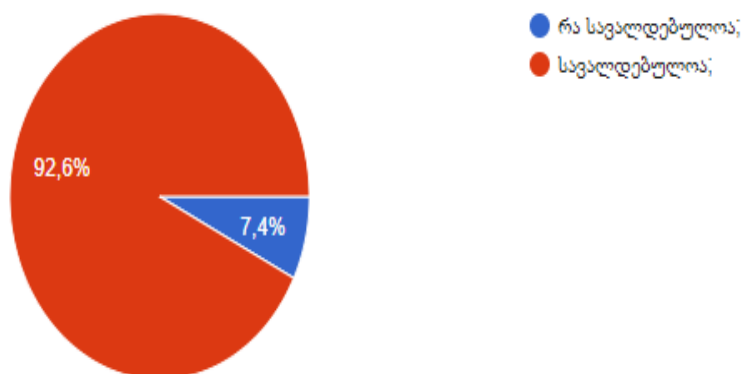
მეტყველების კულტურის დარღვევა საჯარო მოხელეთა მხრიდან, ახდენს თუ არა ნეგატიურ გავლენას საზოგადოებაზე?

68 ОТВЕТОВ



როგორ ფიქრობთ, საჯარო მოხელეებისათვის სავალდებულოა თუ არა, შესაბამისი ტრენინგის გავლა მეტყველების კულტურის საკითხებზე?

68 ОТВЕТОВ



გაიხსენეთ საჯარო მოხელეთა მიერ სამეტყველო ნორმების დარღვევის „საბედისწერო“ შეცდომის მაგალითი.

68 ОТВЕТОВ

არ მახსენდება

.

ვერ ვიხსენებ

არ მახსენდება

ბევრი მაგალითის მოყვანა შეიძლება

მე კობა კახაძემ ერთხელ დავუშვი მსგავსი შეცდომა, რუ ამ თემისგან ცოტა განსხვავებულია მაგრამ მაინც, ჩემს გათხოვილ მეგობარს, რომელსაც შვილიც ჰყავს ვუწოდებ გოგო, რამაც გამოიწვია მისი გაღიზიანება. ჩემს ადგილზე სხვა რომ ყოფილიყო მაგრად გაუჭედავდა 🤨 აი მე კი მეგობრობის პონტში მარტივად გამოვძვერი 😊😁😄

.....

ჩემს ერთად

დასკვნა:

ეფექტური კომუნიკაცია მნიშვნელოვანია საჯარო სამსახურში დასაქმებული ადამიანებისათვის. მეტყველების კულტურა წარმოადგენს სახელმწიფო ენობრივი პოლიტიკის განუყოფელ ნაწილს. ის მონაწილეობს სახელმწიფო ენის განვითარებასა და დამკვიდრებაში, რომელიც ემსახურება განვითარების დაბალი ეტაპიდან მიღებული ენობრივი ჩვევების დახვეწას და შემდგომში მის ჩამოყალიბებას. ბარბარიზმების, ნეოლოგიზმებისა და ჟარგონების ხშირი ხმარება ქართული ენისათვის უცხო აღარაა. ენაში ყველანაირ ტენდენციას გარემო ობიექტური პირობები იწვევს. განსაკუთრებით საჯარო სექტორში დასაქმებული ადამიანებზე გავლენას ახდენს მიმდინარე სიტუაცია, დრო, ახალი ტექნოლოგიები და ა.შ. ამას ყოველთვის მოჰყვება შესაბამისად ახალი ლექსიკა. ცხადია, ენა ყოველთვის არ არის მზად, რომ თავისი ერთეულები დაახვედროს უცხო სიტყვას, მაგრამ მაშინაც კი როცა ენას შეიძლება თავისი ერთეული ჰქონდეს, ხშირად

არის შემთხვევა, რომ მაინც შემოდის და მკვიდრდება უცხო სიტყვა, იმიტომ რომ იმ კონკრეტულ კონტექსტში ის ახალი სიტყვა უფრო მისაღები ხდება მომხმარებლისთვის. საჯარო მოხელეების მიერ მართლმეტყველების ნორმების შესწავლის მიზნით, ჩავატარეთ საზოგადოებრივი აზრის კვლევა. შემუშავებული კითხვარების საფუძველზე, საჯარო მოხელეებს საშუალება ეძლეოდათ გამოეთქვათ საკუთარი მოსაზრებები მათ მიერ საკომუნიკაციო ენისა და მართლმეტყველების ნორმების დარღვევასთან დაკავშირებით. კვლევაში მონაწილეობა მიიღო საკჯარო სამსახურებში დასაქმებულმა 200-ზე მეტმა რესპონდენტმა. კითხვაზე, გქონიათ თუ არა კომუნიკაციის ბარიერები სამუშაო საქმიანობის დროს, რესპოდენტთა 38% ფიქრობს, რომ აქვთ ბარიერები. შეკითხვაზე საჯარო სივრცეში ხშირად არღვევენ საჯარო მოხელეები სამეტყველო ენის ნორმებს, გამოკითხულ საჯარო მოხელეთა 70, 6% ფიქრობს, რომ ხშირად არღვევენ ენის ნორმებს. რამდენად ხშირად გამოიყენებენ საჯარო მოხელეები დიალექტიზმებს, ბარბარიზმებს, არქაიზმებსა და ნეოლოგიზმებს, ამ კითხვაზე გამოკითხულთა 82,2% უპასუხა, რომ მათ მიერ ხშირია მათი გამოყენებაც. ასევე ჩვენთვის საინტერესო იყო, კვლევის შესაბამისად გამოგვეჩვენა, მეტყველების კულტურის დარღვევა საჯარო მოხელეთა მხრიდან, ახდენს თუ არა ნეგატიურ გავლენას საზოგადოებაზე, რომელზეც რესპოდენტთა 77, 9% გვიპასუხა, რომ ასეთი კომუნიკაცია ნეგატიურ გავლენას ახდენს საზოგადოებაზე. ასევე, საინტერესო იყო ჩვენთვის იმ პრობლემის კვლევა, რომელიც მნიშვნელოვნად მოახდენდა კომუნიკაციის ეფექტურობის გაუმჯობესებასა და საჯარო მოხელეთა ლექსიკისა და მართლმეტყველების ნორმების დაცვას. კითხვაზე, როგორ ფიქრობთ, საჯარო მოხელეებისათვის სავალდებულოა თუ არა, შესაბამისი ტრენინგის გავლა მეტყველების კულტურის საკითხებზე, საჯარო მოხელეთა 92,6 % დადებითი შეფასება მისცა.

ამრიგად, საჯარო მოხელეთა მიერ ხშირია სამსახურებრივი საქმიანობის პროცესში კომუნიკაციის ეფექტურობისა და ქართული სალიტერატურო ენის ნორმების დარღვევის ფაქტები. თუმცა პრობლემის განხილვისა და საჯარო მოხელეების მართლმეტყველების გაუმჯობესებების მიზნით, პირადი ცნობიერების ამაღლებისათვის, მნიშვნელოვნად მიგვაჩნია, გარკვეული რეკომენდაციების, ტრენინგების, აქტივობებისა დანერგვა. ამგვარი ნაბიჯების გადადგმა ენის

სიწმინდის დაცვისათვის მნიშვნელოვანია. კომუნიკაციას არასწორი ფორმების გამოყენებით მასობრივად დამკვიდრდება ენაში არაორგანული ფორმები. ენა ბევრ ინფორმაციას იძლევა ამა თუ იმ ერის კულტურის, ცნობიერების, მენტალობის შესახებ. ამიტომ მისი სიწმინდისა და სრულქმნის პროცესში მონაწილეობა და მართლმეტყველების ნორმების გათავისება თითოეული ჩვენი მოქალაქის აუცილებელ პიროვნულ და ზნეობრივ ნაბიჯად უნდა იქცეს, რომელიც გავლენას მოახდენს მომავალ თაობაზე.

გამოყენებული ლიტერატურა;

1. არაბული ავთანდილ, ქართული მეტყველების კულტურა, თბილისი, 2004;
2. ბესელია გ., ცუხიშვილი ნ. „საჯარო დაწესებულებაში ეთიკისა და ქცევის ზოგადი წესების გზამკვლევი“ 2018წ;
3. მანანა ბერეკაშვილი, „მეტყველების კულტურის ძირითადი პრონციპები, თბილისი, გამომცემლობა „კენტავრი, 2017 წელი;
4. გოცაძე ნათია , ეფექტური კომუნიკაცია და გუნდური მუშაობა, პრაქტიკული სახელმძღვანელო საჯარო მოხელეებისთვის, თბილისი, 2019;
5. დეფლორი დენისი, მასობრივი კომუნიკაციის გააზრებისათვის, თბილისი, 2009 წ;
6. თ.ქორიძე, „დიდი წვრილმანები“, თბ.2002 წ;
7. ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტი არნოლდ ჩიქობავას სახელობის ენათმეცნიერების ინსტიტუტი, ტერმინოლოგიის საკითხები III, 2018;
8. ი.მარგალიტაძე, მენეჯერის უნარ-ჩვევები, გამომც. საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი, თბილისი 2009;
9. მღებრიშვილი გ, წოწკოლაური ბ ,, მენეჯმენტის საფუძვლები” . თბ 2008;
10. სუმბაძე ნ. მახარაძე თ. ინტერპერსონალური კომუნიკაცია. მომსახურების სფერო. 2010წ.
11. ცარციძე დეა | გვანცა ბესელია | ნინო ცუხიშვილი | კობა ყალიჩავა, საჯარო მმართველობის კულტურა საქართველოში, სოციოლოგიური კვლევა, თბილისი 2017 წელი;
12. g. CaCaniZe, q. nanobaSvili, biznes-komunikacia, Tbilisi 2009;
13. „საჯარო დაწესებულებაში ეთიკისა და ქცევის ზოგადი წესების განსაზღვრის შესახებ“ საქართველოს მთავრობის დადგენილება. კომენტარები. 2018წ.

14. წერიტი, ზეპირი, ვიზუალური და ელექტრონული კომუნიკაცია, ლექციების კურსი, თბილისი, 2014;
15. Lund, Craig. “Start Talking: Effective Communication Strategies”, Extended Care Product News. 2006.
16. Stephen E. Lucas. The Art of Public Speaking. McGraw-Hill International Edition. 2012;
17. Гаузенблас К. Культура языковой коммуникации. – М.: 2002.;
18. Речевое воздействие в сфере массовой коммуникации. – М., 2004.;
19. Язык и стиль средств массовой информации и пропаганды. – М., 2002;
20. <http://www.nplg.gov.ge/gsd/>;
21. <http://www.ambioni.ge>;
22. <https://barbarisms.ge>;