

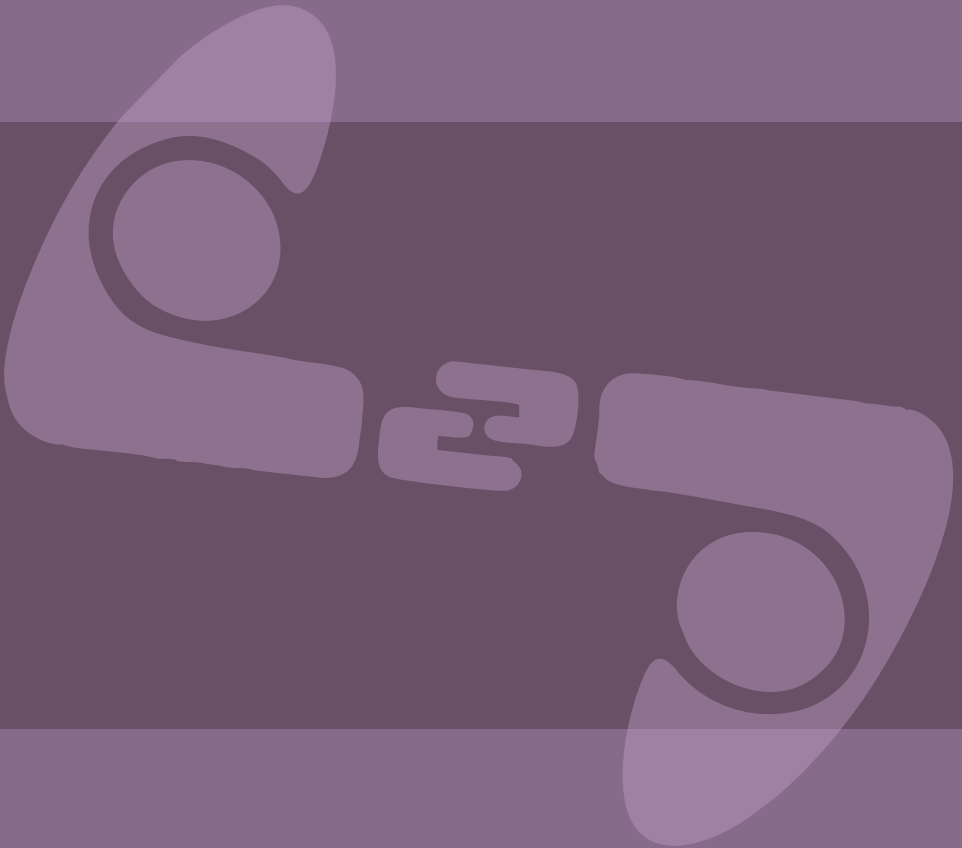


ԵԱՀԿ

Եվրոպայում անվտանգության և
համագործակցության կազմակերպություն
Երևանյան գրասենյակ

ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ԲԱՆԱԿՑՈՒԹՅՈՒՆ

ՆՅՈՒԹԵՐ ՀԱՄԱՅՆՔԱՅԻՆ ՈՍՏԻԿԱՆՈՒԹՅԱՆ ՀԱՄԱՐ



ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ԲԱՆԱԿՑՈՒԹՅՈՒՆ

ՆՅՈՒԹԵՐ ՀԱՄԱՅՆՔԱՅԻՆ ՈՍՏԻԿԱՆՈՒԹՅԱՆ ՀԱՄԱՐ

ԵՐԵՎԱՆ 2014

Համայնքային ոստիկանության ոլորտում հաղորդակցության և բանակցության մասին նյութերը պատրաստվել են Բանակցության երևանյան կենտրոնի կողմից: Նյութը կազմել են Նադեժդա Յուլակյանը, Նշան Մաթևոսյանը և Ստեփան Խզրթյանը:

Իմբագրել է Նշան Մաթևոսյանը:

ISBN 978-92-9234-282-1

© ԵԱՀԿ 2014

Սույն բրոշյուրը պատրաստվել է Բանակցության երևանյան կենտրոնի կողմից՝ ԵԱՀԿ երևանյան գրասենյակի աջակցությամբ:

Բովանդակություն

Նպատակը.....	4
Նախաբան.....	5
Բանակցության առանցքային տարրեր.....	7
Հաղորդակցություն.....	7
Հարաբերություն	8
Հետաքրքրություններ	9
Տարբերակներ	11
Համոզում.....	12
Վերբալ և ոչ վերբալ հաղորդակցություն.....	16
Խոսք.....	17
Զգացմունքները և դեմքի արտահայտությունները	20
Մարմնի լեզու.....	26
Բանալիներ.....	27
Անհարմարավետության և լարվածության դրսևորումներ	28
Արդյունավետ հաղորդակցության քայլեր.....	34

Նպատակը

Տվյալ նյութի նպատակն է ներկայացնել բանակցության և հաղորդակցության գործիքներ և մեթոդներ, որոնք կարող են կիրառվել համայնքային ոստիկանության տեսուչների կողմից՝ իրենց աշխատանքն առավել արդյունավետ դարձնելու համար: Նյութի հիմքում ընկած են տեսական ելակետային գիտելիքները և դրանց գործնական կիրառումը՝ ներառելով օրինակներ համայնքային ոստիկանության տեսուչների աշխատանքային գործունեությունից: Այստեղ ներկայացված գործիքների և միջոցների կիրառումը ոստիկանական աշխատանքում միտված է ավելի արդյունավետ դարձնել համայնքի բնակիչների հետ շփումը, նրանց խնդիրների ընկալումը և դրանց հնարավորինս արդյունավետ լուծումներ տալը:

Հաշվի առնելով ոստիկանական գործունեության առանձնահատկությունները՝ սույն նյութը գրված է միջազգային լավագույն փորձի հիման վրա՝ միաժամանակ ներառելով հայկական իրականությունից վերցրած տարրեր և օրինակներ:

Նախարան

Բանակցությունն ամենուրեք է՝ աշխատավայրում, ընտանիքում, առօրյայում: Բանակցում ենք վերադասի հետ աշխատանքային պարտականությունների կատարմանը վերաբերող հարցերով, ընտանիքում՝ բարեկամական հավաքույթ կազմակերպելիս և առօրյայում ամենատարբեր հարցերով՝ ընկերոջ հետ հանգիստը անցկացնելու հարցից մինչև բանջարեղենի գնի սակարկում:

Տալով պարզ սահմանում՝ բանակցությունը գործընթաց է, որտեղ կողմերից առնվազն մեկը ցանկանում է ստանալ դիմացինի համաձայնությունը ինչ-որ հարցում: Այլ կերպ ասած. բանակցությունը հաղորդակցություն է, որտեղ առնվազն երկու կողմ ձգտում են համաձայնության գալ մի հարցի շուրջ, որի վերաբերյալ իրենց հետաքրքրությունները (շահերը) մասամբ համընկնում են, իսկ մասամբ՝ բախվում:

Բանակցությունը ենթադրում է հստակ ռազմավարություն՝ քայլերի հաջորդականություն, ինչպես նաև համոզելու գործընթաց: Այն նաև պահանջում է հաղորդակցության հմտությունների վարժ տիրապետում, թե՛ վերբալ (բանավոր) և թե՛ ոչ վերբալ (ոչ բանավոր):

Այստեղ զետեղված նյութերը ներառում են հիմնարար գիտելիքներ և օրինակներ նշված տարրերի վերաբերյալ՝ բանակցության ռազմավարություն, համոզելու գործընթաց, բանավոր և ոչ բանավոր հաղորդակցություն:

Ակներև է, որ ոստիկանության աշխատանքը ներառում է հաղորդակցություն, նաև՝ բանակցություն բնակչության լայն զանգվածների հետ: Հետևաբար, այս նյութի նպատակն է ծանոթացնել ընթերցողին նշված հասկացություններին՝ դրանք կիրառելով մասնավորապես համայնքային ոստիկանության աշխատանքային առօրյային վերաբերող հարցերի շուրջ:

Բանակցության առանցքային տարրեր

Հաղորդակցություն

❖ Ի՞նչ է հաղորդակցությունը:

Հաղորդակցությունը գործընթաց է, որի ընթացքում փոխանցվում է տեղեկատվություն մի անձից (անձանցից) մյուս անձին (անձանց): Տեղեկատվությունը կարելի է փոխանցել տարբեր միջոցներով՝ բանավոր (խոսք, բառեր), ոչ բանավոր (ժեստեր, դեմքի արտահայտություններ), նշաններ (մասնագիտական, համազգեստ, օր.՝ ուսադիրներ, գլխարկ) և այլն:

❖ Ինչպիսի՞ն պետք է լինի հաղորդակցությունը: Ի՞նչ է արդյունավետ հաղորդակցությունը և ի՞նչ կարևորություն ունի այն համայնքային ոստիկանության աշխատանքում:

Համայնքի բնակիչների հետ շփման ընթացքում հաղորդակցությունը պետք է լինի երկկողմանի, պարզ և արդյունավետ: Արդյունավետ հաղորդակցությունը ենթադրում է փոխանցվող տեղեկատվության հնարավորինս ճշգրիտ փոխանակում: Համայնքային ոստիկանության աշխատանքներում հաղորդակցության արդյունավետությունը կարևոր է, քանի որ այդպես դիմացինի մտահոգությունները և խնդիրները դառնում են ավելի ընկալելի, իսկ ոստիկանության խոսքը՝ առավել հասանելի:

Օրինակ, եթե համայնքային ոստիկանը բախվում է մի իրավիճակի, երբ բնակելի շենքերի բակում որևէ վիճաբանություն է տեղի ունենում, և անցնողները մոտենում են, սկսում են հավաքվել և խառնաշփոթ ստեղծել, ավելի արդյունավետ կլինի վեճի մեջ ներգրավված հիմնական կողմերին առանձնացնելը և այնուհետև խնդիրները հասկանալը, քան ամբոխի ներկայությամբ որևէ քայլեր ձեռնարկելը:

Հարաբերություն

❖ Ի՞նչ է հարաբերությունը

Հարաբերությունը կողմերի միջև առկա փոխադարձ հույզերի ու մոտեցումների ամբողջությունն է, որը ազդում է նաև միմյանց վստահելու կամ չվստահելու որոշման վրա:

❖ **Ի՞նչպիսին պետք է լինի հարաբերությունը: Ինչպե՞ս արդյունավետ կառուցել հարաբերություն և ի՞նչ կարևորություն ունի այն համայնքային ոստիկանության աշխատանքում:**

Հարաբերությունները շատ կարևոր են բանակցությունը արդյունավետ ուղղվ գարգացնելու ժամանակ: Օրինակ՝ վստահության կառուցումը կարող է հեշտացնել դիմացինի հետ համաձայնության հասնելու գործընթացը: Պարտադիր չէ, որ կողմերը լինեն ընկերներ: Կարևորն այն է, որ կողմերի միջև ձևավորվի բավարար գործնական վստահություն, որպեսզի նրանք ցանկանան միմյանց հետ կիսվել և ազատ հաղորդակցվել:

❖ **Ինչպե՞ս կառուցել վստահություն դիմացինի հետ:**

Վստահության կառուցման առանցքային սկզբունքներից է զրուցակցին դրական լիցքեր փոխանցելը, նրա հարմարավետությունն ապահովելը: Լարված, շիկացած, անհանգստացած վիճակում գտնվող անձնավորությունը ավելի քիչ հակված կլինի համագործակցության՝ փոխարենը փակվելով և դառնալով ինքնամփոփ:

Ըստ այդմ՝ վստահություն շահելու և հարաբերություն կառուցելու մեջ կարևոր տեղ կարող են զբաղեցնել հումորը, ժպիտը, ջերմ բարևը և պատշաճ ներկայանալը:

Մնայուն, հարատև և ամուր վստահության ու հարաբերության կառուցման համար խիստ կարևոր է վերը նշված գործողություններն իրականացնելիս առաջնորդվել բնակչության շահերով՝ ծառայելով օրենքին:

Հետաքրքրություններ

❖ **Ի՞նչ է հետաքրքրությունը**

Հետաքրքրությունները մարդուն շահագրգռող կամ մտահոգող հիմնական երևույթներն են: Սա ներառում է մարդու խորքային մտահոգությունները, ցանկությունները, հույսերը, վախերը: Համայնքի բնակչին կարող են հուզել հետևյալ հարցերը՝ անվտանգությունը, ապահովությունը, կենցաղային հարմարավետությունը և այլն:

❖ **Ի՞նչ կարևորություն ունի հետաքրքրությունը համայնքային ոստիկանության աշխատանքում:**

Յուրաքանչյուր համայնքային ոստիկան պետք է տեղեկացված լինի իր համայնքին հուզող հարցերի մասին: Սակայն երբեմն բնակիչները կարող են դիմել այնպիսի խնդիրներով, որոնցով զբաղվելը չի մտնում համայնքային ոստիկանի անմիջական պարտականությունների մեջ:

Համայնքի բնակչի խորքային հետաքրքրությունների չիմացությունը կարող է հանգեցնել ոստիկանական անարդյունավետ աշխատանքի: Մարդիկ հաճախ ասում են, թե իրենք **ինչ** են ուզում (նրանց **պահանջը**), առանց հաղորդելու, թե **ինչու** են դա ուզում (նրանց **հետաքրքրությունը**): Տեսուչի նպատակը պետք է լինի բնակչին շահագրգռող կամ մտահոգող հիմնական երևույթի ընկալումը, որը թույլ կտա նրան ավելի դիպուկ արձագանքել բնակչի խնդիրներին:

Նման իրավիճակի օրինակ կարող է հանդիսանալ այն դեպքը, երբ բնակիչները դիմում են համայնքային ոստիկաններին փողոցների լուսավորման հարցով, որը առաջին հայացքից կարող է թվալ ուղղակի հարմարավետություն, սակայն իրականում կարող է լինել ավելի խորքային՝ բնակիչների անվտանգությանը վերաբերող խնդիր: Այստեղ ոստիկանը, հասկանալով և կիսելով բնակչի մտահոգությունը, կարող է խորհուրդ տալ քաղաքացուն դիմել համապատասխան մարմիններին, որոնց անմիջական պարտականությունների մեջ մտնում է փողոցների լուսավորվածությունը, օր.[՝] համատիրություն, թաղապետարան կամ քաղաքապետարան:

Նման ձևով համայնքային ոստիկանը խթանում է քաղաքացու ակտիվությունը և ներգրավվածությունը համայնքին վերաբերող հարցերի լուծմանը՝ նպաստելով նաև քաղաքացիական հասարակության զարգացմանը, որտեղ քաղաքացիները ավելի իրազեկված են իրենց համայնքի տեղական ինքնակառավարման մարմինների գործունեությունից և կարող են բարձրացնել իրենց հուզող հարցերը և ձգտել դրանց լուծմանը:

Տարբերակներ

❖ Ի՞նչ է տարբերակը

Տարբերակը խնդիրը լուծելու հնարավոր ճանապարհ է, որը բխում է կողմերի փոխադարձ համաձայնությունից:

❖ Ի՞նչպես մշակել արդյունավետ տարբերակներ և ի՞նչ կարևորություն ունի դա համայնքային ոստիկանության աշխատանքում:

Տարբերակը պետք է հնարավորինս արձագանքի կողմերի հետաքրքրություններին, այլ ոչ՝ պահանջներին: Արդյունավետ տարբերակների մշակումը ենթադրում է խնդրի տրամաբանական և կենսունակ լուծում. սա կարևոր է ոստիկանության աշխատանքի տեսանկյունից՝ ապահովելու համար, որ տվյալ խնդրի լուծում հանդիսանա մշակված տարբերակներից մեկը:

Տարբերակների մշակումը կոնֆլիկտային իրավիճակներում կարող է լինել երկարատև համագործակցության նախադրյալներից մեկը, քանի որ կողմերը փորձում են ավելի խորքային

կերպով հասկանալ գոյություն ունեցող խնդիրները, միմյանց մտահոգությունները, շահերը, դիրքերը, պահանջները և այլն:

Շատ հաճախ կարող է հանդիպել նման օրինակ, երբ երկու հարևան իրենց հարկում բարձրաձայն վիճում են՝ անհանգրստացնելով մյուսների անդորրը, և համայնքային ոստիկանը ահազանգ է ստանում բնակիչների կողմից: Հասնելով դեպքի վայր, անհրաժեշտ է պարզել խնդրի սկզբնապատճառը, այնուհետև փորձել նպաստել հարևանների միջև արդյունավետ հաղորդակցության հաստատմանը: Երբ կողմերը լսում են միմյանց, իրենք կարող են հասկանալ, թե դիմացինը իրականում ինչ է ուզում և ինչու է դա ուզում:

Միմյանց հետաքրքրությունները, շահերը և մտահոգությունները հասկանալուց հետո միայն կարող են կողմերը անցնել խնդրի լուծման հնարավոր տարբերակներին, երբեմն նաև զիջելով ինչ-որ բաներ՝ երկու կողմերի համար ավելի շահավետ արդյունքի հասնելու համար: Տարբերակների մշակումը հնարավորություն է տալիս նայել խնդրին մի քանի անկյուններից՝ այսպիսով ապահովելով ավելի լայն մտահորիզոն ստեղծված իրավիճակի շուրջ:

Համոզում

❖ Ի՞նչ է համոզումը

Համոզումը գործընթաց է, որի ընթացքում մի կողմը փորձում է դիմացինին շահագրգռել կատարել ինչ-որ գործողություն

կամ զերծ մնալ այդ գործողությունից: Համոզումը համարվում է ոստիկանության գլխավոր լծակներից մեկը:

❖ **Համոզելու ի՞նչ գործիքներ կան**

Համոզելու մեթոդաբանության վերաբերյալ դասական է համարվում Արիստոտելի համոզման մեթոդները՝ զետեղված իր «Հռետորաբանություն» (Rhetorica) աշխատությունում: Ըստ Արիստոտելի՝ համոզելու երեք հիմնական մեթոդներն են էթոսը, պաթոսը և լոգոսը:

• **Էթոս**

Որպես համոզման մեթոդ՝ «էթոսը» շեշտը դնում է խոսնակի (համոզողի) կերպարի՝ դիրքի վրա: Մարդիկ վստահում են նրանց, ում հարգում են և ով հեղինակություն ունի իրենց աչքերում: Ոլորտի մասնագետի խոսքը տվյալ ոլորտին վերաբերող տարբեր հարցերի շուրջ ավելի համոզիչ է, քան եթե այդ մասին խոսում է տվյալ ոլորտից անտեղյակ մարդը:

Ոստիկանության աշխատանքի պարագայում էթոսի առկայությունն ակներև է. ոստիկանը կրում է համազգեստ՝ համապատասխան նշաններով, որն էլ ոստիկանին տալիս է համապատասխան հեղինակություն և կերպար: Այստեղ կարևոր տեղ ունի նաև ոստիկանի կողմից պատշաճ ներկայանալը՝ բնակչի աչքերում հարգանք և վստահություն շահելու համար:

Էթոսի օրինակներ են նաև.

- Ոստիկանի խոսքը հասարակական կարգուկանոնի ապահովման վերաբերյալ,

- Համայնքային ոստիկանության տեսուչի այցը բնակչի բնակարան՝ վերջինիս հուզող հարցերին տեղեկանալու նպատակով,
- Ոստիկանի միջամտությունը բախում ընթացող վեճը հանդարտեցնելու համար:

• Պաթոս

Որպես համոզման մեթոդ՝ «պաթոսի» ժամանակ շեշտը դրվում է մարդու հույզերի վրա: Խոսնակը (համոզողը) խոսում է ոչ թե դիմացինի մտքի հետ, այլ սրտի հետ: Առանձնացվում են զրուցակիցներին միավորող արժեքները, համոզմունքները, գաղափարները:

Ոստիկանության աշխատանքի պարագայում պաթոսի կարևորությունը նույնպես շեշտված է: Նշվում է, որ ոստիկանը բարեկամ է, ընկեր և պաշտպան: Սրանք բոլորը հոգեհարազատ արժեքներ են մարդկանց համար: Ոստիկանի աշխատանքը միտված է պաշտպանել մարդու ընտանիքը՝ օջախը, տարբեր վտանգներից:

Պաթոսի օրինակներ են նաև.

- Համայնքային ոստիկանության տեսուչը բնակչի աջակցությունն է հայցում՝ տեղեկացնելով, որ իր աշխատանքը միտված է բնակչի երեխաների բարօրության ապահովմանը,
- Տեսուչը դադարեցնում է երիտասարդների միջև վեճը՝ հղում անելով վերջիններիս միջև առկա ընկերական հարաբերություններին:

- **Լոգոս**

Որպես համոզման մեթոդ՝ «լոգոսի» դեպքում շեշտը դրվում է մարդու տրամաբանության վրա: Խոսնակը (համոզողը) խոսում է ոչ թե դիմացինի սրտի, այլ մտքի հետ: Սա նշանակում է համոզել պատճառաբանելու միջոցով: Լոգոս բառից ծագում է «լոգիկա»՝ տրամաբանություն բառը:

Ոստիկանության աշխատանքի պարագայում լոգոսի կարևորությունը նույնպես շեշտված է: Հաճախ են հանդիպում իրավիճակներ, երբ ոստիկանության տեսուչը բացատրում է բնակչին, թե ինչու է կոնկրետ գործողությունը բխում բնակչի շահերից: Հանդիպում են նաև իրավիճակներ, որտեղ տեսուչը պատճառաբանված պահանջ է ներկայացնում բնակչին. «Գործիր օրենքով, հակառակ դեպքում կենթարկվես օրենքին համապատասխան պատասխանատվության»:

Լոգոսի օրինակներ են նաև.

- Տեսուչը բացատրում է բնակչին, թե վերջինիս գործողությունները ինչքանով են վտանգավոր և ինչ հետեվանքներ կարող են ունենալ բնակչի առողջության համար,
- Տեսուչը բնակչին ներկայացնում է օրենքի պահանջը և դրան չենթարկվելու դեպքում նախատեսված պատասխանատվությունը:

Վերբալ և ոչ վերբալ հաղորդակցություն

Վերբալ հաղորդակցությունը ինֆորմացիայի փոխանակումն է մարդկանց միջև՝ խոսքի, ձայնարկումների միջոցով: Ի տարբերություն վերբալին, ոչ վերբալ հաղորդակցությունը մարդկանց միջև ժեստերի, միմիկաների, շարժումների և այլ ոչ խոսքային տարրերի միջոցով հաղորդակցության գործընթացն է:

Համայնքային ուստիկանության առօրյա աշխատանքի մեջ հաղորդակցությունը սովորաբար ծավալվում է բավականին տարբեր մարդկանց և հարցերի շուրջ. սկսած քաղաքացիների առօրյա կենցաղային խնդիրներից, ընտանեկան վիճաբանություններից մինչև տարբեր տեղական ինքնակառավարման մարմինների հետ բանակցությունները: Նման իրավիճակներում վերբալ և ոչ վերբալ հաղորդակցության ցանկացած մասնիկ հույժ կարևոր դեր է խաղում՝ կողմերի տրամադրվածությունը, հոգեվիճակը, մտադրությունները և զգացմունքները հասկանալու համար:

Հաղորդակցության կարևորագույն տարրերից են՝

- խոսքը,
- դեմքին արտահայտվող զգացմունքները:

Մինչ ավելի մանրամասնորեն անդրադառնալը այս տարրերից յուրաքանչյուրին, անհրաժեշտ է նշել, որ դրանք գրեթե միշտ պետք է դիտարկել միասին, քանի որ դրանցից յուրա-

քանչյուրը լրացնում է մյուսին՝ տալով դիմացինին ավելի լայն մտահորիզոն ցանկացած իրավիճակի մեկնաբանման համար:

խոսք

Փորձելով մեկնաբանել, թե ինչն է իրականում առավել կարևոր յուրաքանչյուրիս վերբալ հաղորդակցության, այսինքն՝ խոսքի մեջ, հեշտությամբ կարելի է առանձնացնել 3 բաղադրիչ՝ **նախադասության կառուցվածք, ձայն և խոսքի արագություն:**

Սակայն պետք է հիշել, որ այս բաղադրիչները ճիշտ հասկանալու և մեկնաբանելու համար նախ պետք է հնարավորություն ունենալ յուրաքանչյուր անձի խոսքը դիտարկել խաղաղ և սովորական իրավիճակներում:

Ավելի լարված իրավիճակում, մինչ անցնելը կարևոր հարցերին, անհրաժեշտ է փորձել դիմացինին ներգրավել այնպիսի թեմաների շուրջ ինչպիսիք են նրա ընտանիքի կեցությունը, աշխատանքի բնույթը, կենցաղում անհանգստացնող հարցերը, հարևանները և նրանց հետ ունեցած հարաբերությունները, խոսել որևէ պատահական հարևանից՝ հիշելով վերջերս տեղի ունեցած միջադեպը կամ ընդհակառակը՝ ուրախ առիթը:

Այս ամենը հնարավորություն կտա դիմացինին չկենտրոնանալ բուն հարցի շուրջ՝ լինելով ավելի անմիջական, անկեղծ և հանգիստ: Բավական դժվար է գնահատել այն մարդու խոսքը, ով գտնվում է նյարդային լարված վիճակում և փորձում է ամեն կերպ բնական լինել՝ գիտակցելով, որ իր նյարդայնությունը կարող է սխալ դիտարկվել:

Հանգիստ վիճակում կարելի է հասկանալ տվյալ անձի **խոսելաոճը**, օգտագործված **բառապաշարը**, կազմած նախադասությունների **կարճ կամ երկար լինելը** և **բառերի դասավորությունը**, այսինքն՝ սովորաբար կիրառվող նախադասությունների կառուցվածքը: Այստեղ նաև պետք է ուշադրություն դարձնել շեշտադրություններին, որոնք կարող են հուշել տվյալ խոսքի մեջ՝ այդ անձի համար կարևոր թեմաների մասին:

Խոսքի առանձնահատկություններից է նաև այսպես կոչված «խուսափողական» լեզուն, որը առավել հաճախ կարող է արտահայտվել մարդու անվան կամ կոչման փոխարեն, հաճախակի դերանունների կիրառմամբ (նա, այդ մարդը, այն կինը), որոնց նպատակն է տվյալ անձի հետ ակնհայտ գոյություն ունեցող կապը ցույց չտալը:

Խոսքի կազմվածքի հետ կապված այս դիտարկումները հնարավորություն կտան ունենալ հենակետ այն իրավիճակների համար, երբ սկսվեն ի հայտ գալ ակնհայտ տարբերությունները սովորական խոսքի, հանգիստ խոսքի և նյարդային խոսքի միջև:

Երբ խոսքը գնում է մարդու **ձայնի** մասին, այստեղ նույնպես պետք է ուշադրություն դարձնել հանգիստ ժամանակ խոսացող մարդու ձայնին, որը երբեմն կարող է փոփոխական լինել, հատկապես անցումային տարիքում գտնվող տղաների մոտ, և այդ փոփոխականությունը չպետք է շփոթել անհանգիստ վիճակում գտնվող մարդու ձայնային փոփոխությունների հետ: Հասկանալ մարդու բնական խոսքի ձայնային տարբերանգները առօրյա խոսակցությունների ժամանակ ևս կօգնի

գնահատել նրա նյարդային վիճակը, կամ ակնհայտ դարձնել այն հարցերը, որոնք որոշակի անհանգստություն են առաջացնում դիմացինի մոտ:

խոսքի արագությունը երևի թե ամենաճանաչված հուշողն է համարվում՝ դիմացինի խոսքի անկեղծությունը գնահատելու գործընթացում, քանի որ հեշտորեն կարելի է նկատել ցանկացած տատանում: Թերևս ամենակարևորը, որ պետք է հաշվի առնել խոսքի արագությունը դիտարկելիս այն է, որ չափազանց արագ կամ ընդհակառակը՝ դանդաղ խոսքը միշտ չէ որ ստի կամ նախօրոք կանխամտածված խոսքի նշան է: Այստեղ անձի առօրյա հանգիստ խոսքը ամենակարևոր հանգամանքն է, քանի որ այն մարդիկ, ովքեր սովորաբար արագ են խոսում, նյարդային ժամանակ հնարավորինս կփորձեն դանդաղեցնել և կարգավորել իրենց խոսքը:

Այս քայլերի հերթականությունը բնականաբար ավելի հեշտ է կիրառել այն քաղաքացիների հետ շփման ժամանակ, ում համայնքային ուստիկանը ճանաչում է որոշ ժամանակահատված և կարող է նկատել ցանկացած անհանգստության նշան և խոսելաոճի փոփոխություն:

Սակայն չպետք է մոռանալ, որ այն դեպքերում, երբ տվյալ անձի հետ խոսակցությունը տեղի է ունենում առաջին անգամ, նույնպես հնարավոր է գնահատել հանգիստ խոսքը, մասնավորապես խոսակցության սկզբին՝ փորձելով հանգստացնել լարված իրավիճակը, եթե այն առկա է, կամ սկսել խոսակցությունը բուն թեմային չվերաբերող հարցերից: Փորձեք մարդուն բերել հնարավորինս հանգիստ և բնական հոգեվիճակի, քանի որ

միայն այդ դեպքում կկարողանաք ճիշտ գնահատել նրա խոսքը՝ իր բոլոր մասնիկներով:

Ձգացմունքները և դեմքի արտահայտությունները

Եթե առօրյա շփման և զրույցների ժամանակ մենք հիմնականում շփվում ենք միմյանց հետ խոսքի միջոցով, համայնքային ուստիկանի աշխատանքում հավասարաչափ կարևոր են և՛ խոսքը, և՛ ոչ վերբալ հաղորդակցության մասնիկները:

Ձգացմունքների ճանաչման և ճիշտ գնահատման մասին խոսվել է բազմիցս: Մեզանից յուրաքանչյուրը դեռ շատ վաղ տարիքից դառնում է դիմացինի՝ ընտանիքի անդամների, ընկերների, գործընկերների զգացմունքների մեկնաբանման գիտակ, քանի որ միշտ եղել է և կլինի դիմացինին ճիշտ հասկանալու անհրաժեշտությունը: Ոչ վերբալ հաղորդակցությունը ունի բազմաթիվ բաղադրիչներ, բայց այս հատվածում կփորձենք հնարավորինս մանրամասն խոսել մարդու դեմքին արտահայտվող զգացմունքների ճանաչման մասին:

Այստեղ մենք առաջնորդվում ենք ամերիկացի հայտնի հոգեբան, զգացմունքների և դրանց՝ դեմքի արտահայտությունների հետ կապի մասին ուսումնասիրություններում առաջիններից մեկի՝ Փոլ Էքմանի տեսությամբ: Նա իր բազմազան հետազոտությունների արդյունքում ստեղծեց «զգացմունքների ատլաս» ավելի քան տաս հազար դեմքի արտահայտություններով և այժմ հայտնի է որպես «լավագույն մարդկային ստի դետեկտոր

աշխարհում»: Նա առանձնացրել է 7 ունիվերսալ զգացմունքներ, որոնք ցանկացած ազգի, սեռի, ռասայի և տարիքի ներկայացուցչի դեմքին արտահայտվում են նույն կերպ: Այս զգացմունքներն են՝

- **Զայրույթ**
- **Զարմանք**
- **Վախ**
- **Տխրություն**
- **Զզվանք**
- **Արհամարհանք**
- **Ուրախություն**

Հետևյալ նկարներում ներկայացված են 7 զգացողությունները՝ ավելի լավ պատկերացնելու համար, թե ինչպես են զգացմունքները արտահայտվում մարդու դեմքին, և որ մկաններն են ներգրավված այս կամ այն զգացմունքի ժամանակ:

Զայրույթ



Ունքերը միասին և ցածր

Աչքերը հառած

Շրթունքները սեղմած

Արհամարհանք



Բերանի անկյունը սեղմված և միայն մեկ կողմը բարձրացրած

Ուրախություն



Իրական ծիծաղի դեպքում առկա են՝

Անկյունային խորշումներ

Վեր բարձրացած այտեր

Աչքերի շրջանակային մկանի շարժում

Տխրություն



Վերին կուպր ներքև իջած

Ոչ կենտրոնացած հայացք

Չարմանք



Իրական զարմանքը տևում է մեկ ականջաբաթ

Ունքերը վեր բարձրացած

Աչքերը լայնացած

Բերանը բաց

Ջգվանք



Քթի շրջակայքի խորշումներ

Վերևի շրթունքը բարձրացրած

Վախ



Ունքերը վեր բարձրացած

Բարձրացած վերին կոպեր

Լարված ստորին կոպեր

Շրթունքները թեթևակի ձգված
հորիզոնական կերպ դեպի
ականջները

Մարմնի լեզու

❖ Ի՞նչ է մարմնի լեզուն

Մարմնի լեզուն կամ այլ կերպ ասած մարդու ժեստերի լեզուն ոչ վերբալ հաղորդակցության հիմնական ուղղություններից է: Ըստ մի շարք հետազոտողների՝ ոչ վերբալ հաղորդակցության միջոցով մարդիկ հաղորդում են ավելի շատ տեղեկություն, քան վերբալ հաղորդակցության միջոցով: Ուստի, արդյունավետ հաղորդակցության ժամանակ ամբողջական տեղեկություն ստանալու կամ փոխանցելու համար առավել արդյունավետ միջոց է ոչ վերբալ հաղորդակցության վերաբերյալ գիտելիքի կիրառումը:

Մարդկային հիմնական ժեստերը, որոնք առնչվում են մեր բնազդների հետ, հիմնականում դուրս են մշակութային սահմաններից: Սակայն, հարկ է նշել, որ աշխարհում առկա մի շարք ժեստեր առնչվում են նաև որոշակի մշակութային շերտերի հետ:

Ոչ վերբալ հաղորդակցության ոլորտն իր մեջ ներառում է տարբեր գիտություններից համապատասխան տեղեկություն: Այդպես օրինակ՝ ոչ վերբալ հաղորդակցությունն իբրև գիտական դիսցիպլին խորապես հասկանալու համար մեզ անհրաժեշտ է շփվել նյարդաբանության, մշակութաբանության, մարդաբանության, հոգեբանության և այլ գիտական ուղղությունների հետ:

Ոչ վերբալ հաղորդակցության մեջ գիտական հեղինակավոր աշխատությունների հեղինակներ են Փոլ Էքմանը և Ալբերտ Մեիրաբյանը, իսկ հանրամատչելի հեղինակներից Ջո Նավարոն, ով իր գրքում ավելի շատ հիմնվում է հայտնի տեսաբանների գրվածքների և իր պրակտիկ փորձի հիման վրա:

Ժեստերի լեզվի կիրառության համար անհրաժեշտ է հիշել մի քանի հիմնական խորհուրդներ կամ «բանալիներ»: Այդ բանալիների կիրառությամբ ոչ վերբալ ճանապարհով փոխանցված տեղեկությունները չեն վերածվի ապատեղեկատվության աղբյուրի: Այսպիսով՝

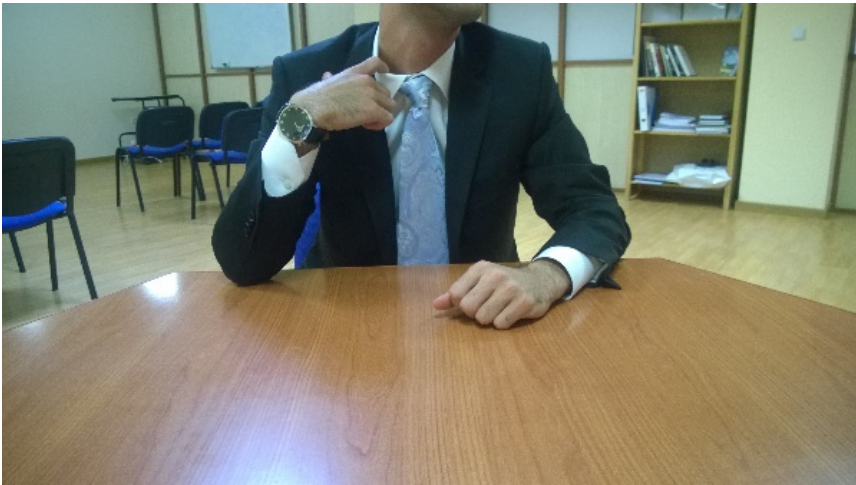
Բանալիներ

1. Բանակցության մեջ հաջողության հասնելու նպատակով, երբեք պետք չէ դիմացինին նշել, որ դուք տիրապետում եք ժեստերի լեզվին:
2. Դիտարկում ենք ողջ միջավայրը. փորձում ենք գտնել դիմացինի անկանոն վարքագծի (ժեստերի) օբյեկտիվ պատճառներ:
3. Ցանկալի է ճանաչել դիմացինին և նախապես առանձնացնել նրա հիմնական տարբերակիչ ժեստերը:
4. Բանակցության ժամանակ դիտարկում ենք մարդու ժեստերը հնարավորինս ամբողջական կերպով:
5. Առավել ուշադիր դիտարկում ենք այն ժեստերը, որոնց զուգահեռ փոփոխվում կամ շեշտվում է որևէ միտք:
6. Զգուշանում ենք «կեղծ», այսինքն՝ արհեստական, անձի կողմից կանխամտածված ժեստերից:

7. Տարանջատում ենք մարդու «հարմարավետ» և «անհարմարավետ» վիճակը:

Անհարմարավետության և լարվածության դրսևորումներ

Հիմնական դեպքերում հետևյալ ժեստերի արտահայտումները հանդիսանում են անհարմարավետության և լարվածության դրսևորումներ: Երբ մարդ փորձում է օձիքը թուլացնել կամ երբ մարդու ձեռքերը ամուր սեղմված են միմյանց, դա հավանաբար նշանակում է, որ մարդ իրեն անհարմար է զգում:





ՊԱՏՆԵՇ



Նման դեպքերում, երբ մարդ դիմացինի հետ զրուցելիս օգտվում է իր հեռախոսից, դա հավանաբար նշանակում է, որ մարդ պատենշ է ստեղծում իր և դիմացինի միջև՝ պաշտպանվելու նպատակով:

ՍԱՀՄԱՆ



Երբ մարդ ձեռքերը պարզում է դիմացինի ուղղությամբ և գրեթե հասնում դիմացինին, ապա դա կարելի է դիտարկել որպես սահմանի խախտում: Երբ մարդիկ կանգնած են միմյանց դիմաց և զրուցում են, կամ նստած են սեղանի շուրջ դեմ դիմաց, ապա ենթադրվում է, որ իրենց միջև կա մի անտեսանելի սահման, որի խախտումը կարող է անհարմարավետ վիճակում դնել դիմացի կողմին:

ՀԱՆԳԻՍՏ ԴԻՐՔԵՐ

Նման դիրքերում մարդ սովորաբար իրեն զգում է ավելի ինքնավստահ և հարմարավետ, և հաղորդակցությունը ավելի հանգիստ է ընթանում:





Դիտարկումներ

Ցանկացած իրավիճակում ցանկալի է հնարավորինս ծանոթ լինել դիմացինի մարմնի լեզվին հանգիստ և հարմարավետ ժամանակ: Հնարավոր է, որ անձը օձիքն արձակում է ոչ թե որովհետև անհանգիստ է, այլ կա դրա համար օբյեկտիվ պատճառ՝ օձիքը սխալմամբ ձիգ է կոճկել: Պետք է նաև հիշել, որ առավել փակ կամ անհարմար դիրքերը հիմնականում ի հայտ են գալիս լարված իրավիճակներում, որոնց ժամանակ էլ ավելի նկատելի են դառնում: Համատեքստի դիտարկումը չափազանց կարևոր է: Սա վերաբերվում է վերը նշված բոլոր ժեստերի արտահայտումներին, քանի որ կամայական ժեստերի ոչ իրավիճակային մեկնաբանությունները հիմնականում հանգեցնում են սխալ եզրահանգումների, որոնք են կարող են սուբյեկտիվ կարծիքի և երբեմն նաև անհիմն մեղադրանքների պատճառ դառնալ:

Արդյունավետ հաղորդակցության քայլեր

Ամփոփելով վերբալ և ոչ վերբալ հաղորդակցության բաղադրիչների մասին հատվածը, կարևոր է ևս մեկ անգամ նշել, որ այս քայլերից յուրաքանչյուրը պետք է միշտ օգտագործել համալիր: Զգացմունքների ճանաչումը միշտ լրացնում է խոսքը, և հակառակը, հետևաբար կիրառելով այս գիտելիքները իրարից զատ՝ շատ հաճախ հնարավոր է ստանալ սխալ ինֆորմացիա, որը կհանգեցնի սխալ եզրակացությունների: Օրինակ, երբ մարդը ունի դեմքի մկանային համակարգի վնասվածք, հնարավոր է, որ բոլոր դեմքի արտահայտությունները շատ աղավաղված ձևով երևան, և բնականաբար այս դեպքում բառերի հետ համապատասխանությունը համեմատաբար ավելի քիչ կլինի: Մեկ այլ դեպքում, երբ մարդու նյարդային համակարգի հետ կապված որոշ խնդիրներ սկսում են արտահայտվել դեմքի որևէ մկանի հաճախակի շարժմամբ, ապա խոսակցության ժամանակ այն կարող է դիտարկվել որպես նյարդայնության նշան և մտորումների տեղիք տա, սակայն առհասարակ կապ չունենա տվյալ իրավիճակի հետ:

Խոսքի, զգացմունքների և մարմնի լեզվի մասին վերոնշյալ հուշումները մտապահելիս՝ կարևոր է հիշել, որ միշտ չէ, որ դրանք կարտահայտվեն նույնքան պարզ որքան նկարներում, կամ նույնքան ակնհայտ որքան տարբեր ֆիլմերում:

Ցանկացած դիտարկում անելիս՝ պետք է հիշել հետևյալ քայլերի մասին՝

- լսել դիմացինին հնարավորինս ուշադիր,

- գնահատել մարդուն հանգիստ իրավիճակում, այսինքն՝ ունենալ հենակետ,
- ուշադրություն դարձնել ձայնի բարձրությանը,
- հետևել խոսքի արագությանը, նախադասության կազմվածքին, երկար ընդհատումներին,
- հասկանալ հանգիստ ժամանակ ցուցաբերած ժեստերը,
- ուշադրություն դարձնել դեմքի հնարավոր վնասվածքներին կամ շեղումներին,
- խոսակցության ժամանակ փորձել թեման միանգամից փոխել՝ դիմացինի ռեակցիան տեսնելու համար,
- մարմնի լեզուն դիտարկելիս՝ հասկանալ, կա՞րպառանգան հարմարավետություն թե՞ ոչ և,
- հասկանալ, թե ինչ համատեքստում սկսվեց մարդու անհարմարավետությունը,
- հնարավորինս համատեղել վերբալ և ոչ վերբալը հարդակցությունը:



ԱՍՈՂԻԿ

Տպագրված է «ԱՍՈՂԻԿ» հրատարակչության տպարանում:

Ք. Երևան, Սայաթ-Նովա 24, (գրասենյակ)

Ավան, Դավիթ Մալյան 45 (տպարան)

Հեռ. (374 10) 54 49 82, 62 38 63

Էլ. փոստ՝ info@asoghik.am