



Co-funded by
the European Union

დერდორფის
კომუნიკაციის მოდელი



დერდორფის კომუნიკაციის მოდელი

განსაზღვრება: კულტურებს შორის ეფექტურად და შესაბამისად კომუნიკაციისთვის საჭირო უნარების განვითარების ჩარჩო.

აკადემიური განათლება:

დარლა კ. დეარდორფი არის ინტერკულტურული კომპეტენციისა და გლობალური განათლების სფეროში საერთაშორისო დონეზე აღიარებული ექსპერტი.

მას მიღებული აქვს განათლების დოქტორის (Ph.D.) ხარისხი ჩრდილოეთ კაროლაინის სახელმწიფო უნივერსიტეტში (2003).

ამჟამად იგი იკავებს საერთაშორისო განათლების ადმინისტრატორთა ასოციაციის (AIEA) აღმასრულებელი დირექტორის პოზიციას და ადრე მუშაობდა სწავლებისა და კვლევის პოზიციებზე დიუკის უნივერსიტეტში, ჩრდილოეთ კაროლაინის სახელმწიფო უნივერსიტეტში და სხვა ინსტიტუტებში.



კვლევის ფოკუსი და ძირითადი წვლილი

სპეციალიზდება ინტერკულტურული კომპეტენციის შეფასებაში, საერთაშორისო განათლებასა და გლობალურ ლიდერობაში.

2006 წელს შეიმუშავა ინტერკულტურული კომპეტენციის პროცესული მოდელი (*Process Model of Intercultural Competence*), რომელიც ინტერკულტურული კვლევების ერთ-ერთ ყველაზე ხშირად ციტირებულ და გავლენიან ჩარჩოდ მიიჩნევა.

მისი ნაშრომები აკავშირებს განათლებას, ბიზნესსა და პოლიტიკას და ეხმარება ინსტიტუციებს ინტერკულტურული უნარების შეფასებასა და განვითარებაში.

ეს მოდელი ფართოდ არის დანერგილი ინტერკულტურული ტრენინგისა და აკადემიური კვლევის სფეროში მთელ მსოფლიოში და წარმოადგენს საფუძვლიან ჩარჩოს ინტერკულტურული კომპეტენციის გააზრებისა და განვითარებისათვის.



პირამიდის მოდელი (საფუძვლოვანი ელემენტები და შედეგი)

- **წარმადობები (Attitudes):** გახსნილობა, პატივისცემა, ცნობისმოყვარეობა
- **ცოდნა და გააზრება (Knowledge & Comprehension):** კულტურულ ნორმებში ორიენტაცია, ენობრივი ნიუანსების გაგება
- **უნარები (Skills):** მოსმენა, დაკვირვება, კომუნიკაციის ადაპტირება
- **შიდა შედეგები (Internal Outcomes):** ემპათია, მოქნილობა
- **გარე შედეგები (External Outcomes):** ეფექტური ურთიერთქმედება, შესაბამისი ქცევა

DESIRED EXTERNAL OUTCOME:

- Behaving and communicating effectively and appropriately (based on one's intercultural knowledge, skills, and attitudes) to achieve one's goals to some degree

DESIRED INTERNAL OUTCOME: Informed frame of reference/filter shift:

- Adaptability (to different communication styles & behaviors; adjustment to new cultural environments)
- Flexibility (selecting and using appropriate communication styles and behaviors; cognitive flexibility)
- Ethnorelative view
- Empathy

Knowledge & Comprehension:

- Cultural self-awareness
- Deep understanding and knowledge of culture (including contexts, role and impact of culture & others' world views)
- Culture-specific information
- Socio-linguistic awareness

Skills:

- To listen, observe, and interpret
- To analyze, evaluate, and relate

Requisite Attitudes:

- Respect (valuing other cultures, cultural diversity)
- Openness (to intercultural learning and to people from other cultures, withholding judgment)
- Curiosity and discovery (tolerating ambiguity and uncertainty)

Pyramid Model of Intercultural Competence (Deardorff, 2004, 2006, 2009)



მიმართულებები (ფუნდამენტი)

სანამ ადამიანი ცოდნას ან უნარებს შეიძენს, საჭიროა, რომ ჰქონდეს სწორი მენტალური განწყობა ინტერკულტურული ურთიერთქმედებისთვის.

გახსნილობა: მზადყოფნა ჩაერთო სხვადასხვა კულტურას შეუფასებლობისა და წინასწარი განსჯის გარეშე.

პატივისცემა: სხვა კულტურების აღქმა იმდენადვე სწორად და ღირებულად, როგორც საკუთარი.

ცნობისმოყვარეობა: სურვილი ისწავლო და გაიგო, ვიდრე ვივარაუდოთ ან წინასწარ მივიღოთ გადაწყვეტილება.



Attitude example



მარია, პროექტის მენეჯერი ესპანეთიდან, ახალ გუნდს ჩაუდგა სათავეში, რომლის წევრები იყვნენ იაპონიიდან, ბრაზილიიდან და გერმანიიდან. პირველ შეხვედრამდე მარია ოდნავ ნერვიულობდა, რადგან კარგად არ იცნობდა თავისი გუნდის წევრების კულტურულ თავისებურებებს.



იმის ნაცვლად, რომ წინასწარი დასკვნები გაეკეთებინა ან საკუთარი ჩვეული მუშაობის სტილს მიჰყოლოდა, მარიამ სიტუაციას გახსნილობითა და ცნობისმოყვარეობით მიუდგა. მან დრო დაუთმო თითოეული კულტურის კომუნიკაციის სტილისა და სამუშაო პრეფერენციების გასაცნობად. შეხვედრის დროს ყურადღებით უსმენდა, გამოხატავდა პატივისცემას განსხვავებული თვალსაზრისების მიმართ და სვამდია შინაარსობრივ, გააზრებულ კითხვებს, რათა უკეთ გაეცნო თავისი გუნდის წევრებს.



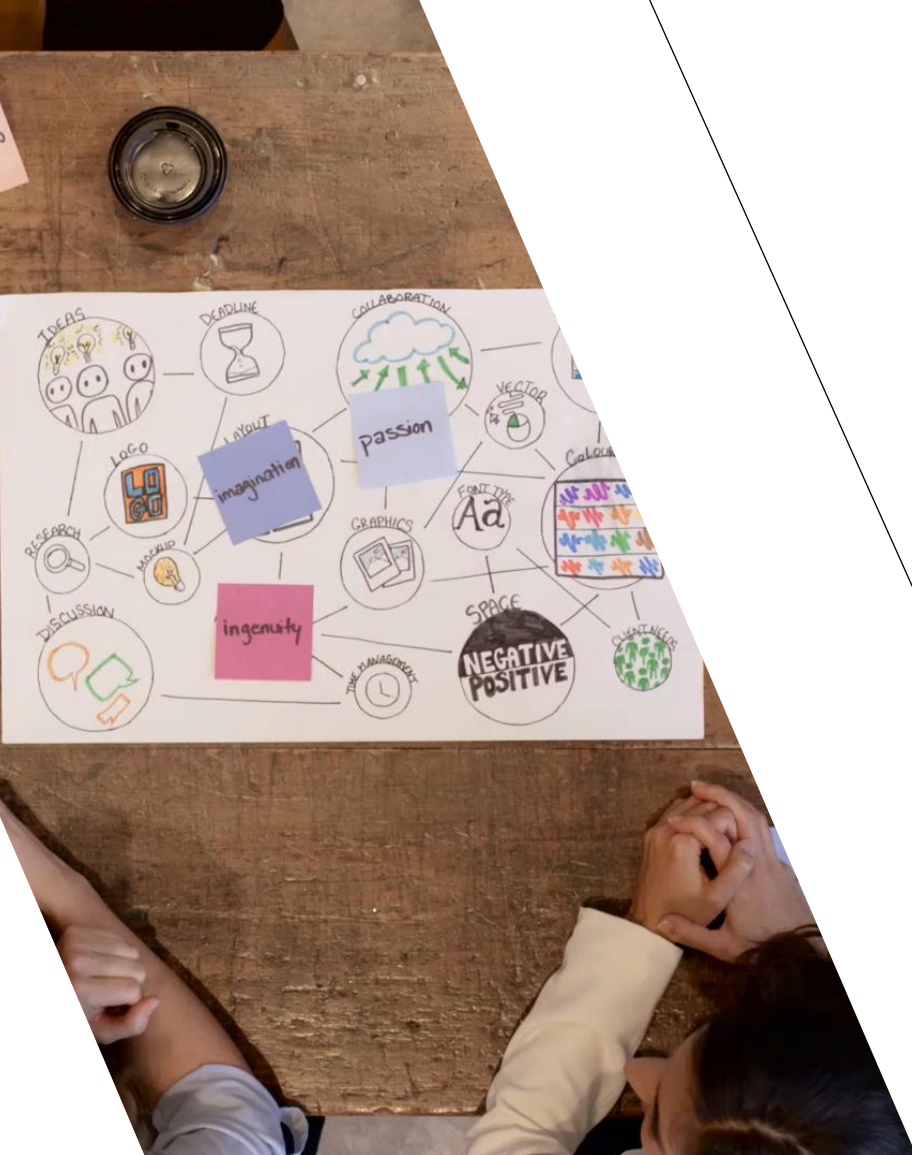
მარიას პოზიტიური დამოკიდებულების წყალობით, გუნდში ნდობა და თანამშრომლობა სწრაფად ჩამოყალიბდა. მისი გახსნილობა და პატივისცემა დაეხმარა ისეთი გარემოს შექმნას, სადაც ყველას თავი დაფასებულად და კომფორტულად იგრძნო, რაც უფრო ეფექტურ გუნდურ მუშაობასა და პროექტის წარმატებულ შედეგებს გამოიწვია.



ცოდნა და გააზრება

კულტურული ნორმების, კომუნიკაციის სტილების და ისტორიული კონტექსტების გაგება აუცილებელია.

- **კულტურული თვითცნობიერება:** საკუთარი კულტურული წინასწარგანწყობებისა და მიკერძოებების გაცნობიერება.
- **კულტურაზე სპეციფიკური ცოდნა:** ტრადიციების, ღირებულებების და ტაბუების შესწავლა.
- **სოციოლინგვისტური ცნობიერება:** იმის გაგება, თუ როგორ იცვლება ენა სხვადასხვა კულტურაში (მაგ., პირდაპირი vs. ირიბი კომუნიკაცია).



ცოდნა და გააზრება

კულტურული ნორმების, კომუნიკაციის სტილების და ისტორიული კონტექსტების გაგება აუცილებელია.

კულტურული თვითცნობიერება: საკუთარი კულტურული მიკერძოებების გაცნობიერება.

კულტურაზე სპეციფიკური ცოდნა: ტრადიციების, ღირებულებების და ტაბუების შესწავლა.

სოციოლინგვისტური ცნობიერება: იმის გაგება, თუ როგორ იცვლება ენა სხვადასხვა კულტურაში (например, პირდაპირი vs. ირიბი კომუნიკაცია).



წარმოიდგინეთ სარა — ამერიკელი ბიზნესუმენი, რომელიც იაპონიაში მიემგზავრება მნიშვნელოვანი შეხვედრისთვის იაპონელ კოლეგებთან. შეხვედრის დროს სარა ამჩნევს, რომ მისი იაპონელი თანამოსაუბრეები ხშირად აკეთებენ ხანგრძლივ პაუზებს და ჩუმ დუმილს. AB5-ში სარა შეჩვეულია სწრაფ და აქტიურ დისკუსიებს, სადაც სიჩუმე ხშირად უხერხულად ან არასასიამოვნოდ აღიქმება, ამიტომაც იწყებს ნერვიულობას და ფიქრობს, რომ რაღაც შეიძლება არასწორად ხდება, ან შეხვედრა კარგად არ მიმდინარეობს.

თუმცა შეხვედრამდე სარამ დრო დაუთმო იაპონური კომუნიკაციის სტილების შესწავლას. მან გაიგო, რომ იაპონიაში დუმილი ხშირად არის პატივისცემისა და დაფიქრების ნიშანი. ეს ნიშნავს, რომ ადამიანები ყურადღებითა და სიღრმისეულად ითვალისწინებენ ნათქვამს, სანამ პასუხის გაცემას გადაწყვეტენ — ისინი არ ჩქარობენ საუბარში ჩართვას. ეს ცოდნა სარას დაეხმარა, სწორად გაეგო სიჩუმის მნიშვნელობა და არ შეეშალათ ის უინტერესობად ან უხერხულობად.

იმის გამო, რომ სარამ ეს კულტურული ნიუანსი სწორად გაიგო, მან შეძლო პაუზების დროს მოზომილი და მოწესრიგებული დარჩენილიყო. არც აცადა, არც შეეცადა სიჩუმის დარღვევას — რაც იაპონურ კულტურაში გაუაზრებლად უხეშად შეიძლება აღქმულიყო. ამის ნაცვლად, ის მშვიდად ელოდა და გამოხატავდა პატივისცემას კოლეგების კომუნიკაციის სტილის მიმართ.



Co-funded by
the European Union

უნარები (ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება)

- **აქტიური მოსმენა:** ყურადღებით მოსმენა დაუყოვნებელი განსჯის გარეშე.
- **დაკვირვება:** არავერბალური მინიშნებების შენიშვნა (ჟესტები, თვალით კონტაქტი, პირადი სივრცე).
- **ადაპტირებადობა:** საჭიროების მიხედვით კომუნიკაციის სტილის ცვლილება.
- **კონფლიქტის მედიაცია:** გაუგებრობების პატივისცემით და კორექტულად მოგვარება.



უნარების მაგალითი



Co-funded by
the European Union

აჰმედი, საუდის არაბეთიდან წამოსული ბიზნესმენეჯერი, მოლაპარაკებებს აწარმოებდა ლისასთან, ამერიკელ ბიზნესუმენტთან, პარტნიორობის ხელშეკრულების შესახებ. განხილვის დროს ლისამ აჰმედს რამდენიმე პირდაპირი კითხვა დაუსვა — ვეთანხმებოდა თუ არა ის კონკრეტულ ხელშეკრულების პირობებს.

აჰმედი კი, აშკარა „არა“-ს თქმის ნაცვლად, ხშირად პასუხობდა თავაზიანი ფრაზებით, როგორიცაა: „სიფრთხილით განვიხილავთ ამ საკითხს“ ან „ეს შეიძლება გარკვეულ სირთულეებთან იყოს დაკავშირებული“. საუდის არაბეთის კულტურაში პირდაპირი „არა“ ხშირად ითვლება უხეშობად ან კონფრონტაციად, ამიტომ ადამიანები უთანხმოებასა თუ ყოყმანს ხშირად არაპირდაპირი ფორმულირებით გამოხატავენ.

ლისა, რომელსაც ეს კულტურული ნიუანსი უცნობი იყო, თავდაპირველად დაბნეულობასა და გაღიზიანებას განიცდიდა, რადგან პირდაპირ და ერთმნიშვნელოვან პასუხებს ელოდა. თუმცა სწრაფად მიხვდა, რომ ეფექტური კომუნიკაციისთვის აუცილებელი იყო სტრიქონებს შორის წაკითხვის უნარის განვითარება — ყურადღება მიექცია არა მხოლოდ იმას, რასაც აჰმედი ამბობდა, არამედ როგორ ამბობდა: ტონალობას, სხეულის ენას, კონტექსტს.

აჰმედის არაპირდაპირი მინიშნებების შესწავლით და ღია კითხვების გამოყენებით, ლისამ შეძლო მისი 真実 შეშფოთებების გაგება, პირდაპირი „კი“ ან „არა“-ს გამოვლენის დაძალების გარეშე. მან დაემთხვია კომუნიკაციის სტილი — გახდა უფრო მომთმენი, დაკვირვებული და კონტექსტზე მომართული, რაც დაეხმარა ნდობის შექმნაში და მოლაპარაკებების შეუფერხებლად გაგრძელებაში.



შიდა შედეგები

- **გაძლიერებული ემპათია:** უფრო ღრმა უნარი, გაიგო და გაიზიარო სხვადასხვა კულტურული წარმომავლობის ადამიანების გრძნობები.
- **ფიქრის მოქნილობა:** უნარი, ადამიანმა მოარგოს საკუთარი მსოფლხედვა და Perspective კულტურული განსხვავებების წინააღმდეგში.
- **სტერეოტიპების შემცირება:** შეგნებული მცდელობა, უარი ითქვას ზედაპირულ, გამარტივებულ ან მიკერძოებულ შეხედულებებზე სხვა კულტურების მიმართ.
- **თვითცნობიერების გაძლიერება:** საკუთარი კულტურული მიკერძოებების ცნობიერად აღქმა და იმის გააზრება, როგორ გავლენას ახდენს ისინი აღქმასა და ურთიერთქმედებაზე.
- **გახსნილობა:** მზადყოფნა, განუსაჯებლად მიიღო და გაითვალისწინო კულტურული განსხვავებები.



გარე შედეგები

ეს შედეგები გამოხატავს იმ ქცევებსა და უნარებს, რომლებიც პრაქტიკაში აჩვენებს ეფექტურ ინტერკულტურულ კომპეტენციას:

- წარმატებული თანამშრომლობა: ეფექტურად და ჰარმონიულად მუშაობა სხვადასხვა კულტურული წარმოშობის ადამიანებთან.
- პატივისცემაზე დაფუძნებული კონფლიქტის მოგვარება: უთანხმოებების მართვა და გადაჭრა ისეთ ფორმებში, რომლებიც პატივს სცემს კულტურულ განსხვავებებს და ხელს უწყობს ურთიერთგაგებას.
- კულტურული განსხვავებების მოქნილი ნავიგაცია: ადაპტირების და სენსიტიურობის გამოხატვა ინტერკულტურული ურთიერთქმედებების დროს, რათა თავიდან იქნას აცილებული გაუგებრობები.
- ეფექტური კომუნიკაცია: ვერბალური და არავერბალური კომუნიკაციის ისეთი სტრატეგიების გამოყენება, რომლებიც კულტურულად შესაბამისია.
- ნდობის აშენება კულტურებს შორის: საიმედოობისა და კეთილგანწყობის დამყარება განსხვავებული კულტურული კონტექსტის მქონე ადამიანებთან.



შიდა და გარე შედეგების მაგალითის სცენარი

**ანა, შვედი მენეჯერი, ვიეტნამში ბაზირებულ გუნდს
ხელმძღვანელობს.**

შვედეთის კულტურა ხასიათდება **დაბალი ძალაუფლების
დისტანციით** და **ეგალიტარული მიდგომით**, სადაც შეხვედრებზე
ღია განხილვები და ყველა წევრის თანაბარი ჩართულობა ნორმად
მიიჩნევა.

მიუხედავად ამისა, ვიეტნამში **ძალაუფლების დისტანცია მაღალია**
— იერარქიას დიდ პატივს სცემენ და უმცროსი თანამშრომლები
ხშირად იკავებენ თავს ჯგუფურ შეხვედრებში ღიად საუბრისგან,
განსაკუთრებით მაშინ, როცა უფროსი ხელმძღვანელები ესწრებიან.



გარე / შიდა შედეგები

გარე შედეგები (ქცევითი შედეგები)

შეხვედრის სტრუქტურის ადაპტირება:

ჯგუფურ შეხვედრებზე დაზღაფრდნობის ნაცვლად, ანა შეხვედრამდე თითოეულ თანამშრომელთან ინდივიდუალურ შეხვედრებს ნიშნავს. ეს საშუალებას აძლევს გუნდის წევრებს კომფორტულ გარემოში გააზიარონ თავიანთი აზრები.

წახალისება მონაწილეობაზე:

ჯგუფურ შეხვედრებზე ანა განსაკუთრებულად მოუწოდებს უმცროს თანამშრომლებს, ჩაერთონ განხილვაში — რაც მიანიშნებს, რომ მათი აზრი მნიშვნელოვანია და უსაფრთხოა მისი გაზიარება.

ნდობისა და გუნდის ერთიანობის ჩამოყალიბება:

ამგვარი მიდგომები აუმჯობესებს კომუნიკაციას, ზრდის ნდობას და აძლიერებს გუნდის კოენზიას, რადგან თანამშრომლები გრძნობენ, რომ მათ აფასებენ და thavisi'agherdeben.

შიდა შედეგები (პირადი განვითარება)

ადაპტირების უნარის განვითარება:

ანა აცნობიერებს, რომ მისი ჩვეული შეხვედრის ფორმატი — ღია ჯგუფური განხილვების წახალისება — ვიეტნამურ კონტექსტში ეფექტურად არ მუშაობს. იგი იგებს, რომ მისი კოლეგები იერარქიისა და პატივისცემის კულტურული ნორმების გამო შესაძლოა არ გრძნობდნენ თავს კომფორტულად სხვების წინაშე თავისუფლად საუბრისას.

ემპათიის განვითარება:

ანა სწავლობს, რომ სიჩუმე ყოველთვის არ ნიშნავს თანხმობას ან უინტერესობას — ეს შეიძლება იყოს პატივისცემის ან ყოყმანის ნიშანი. ეს ემპათია ეხმარება მას, სწორად შეაფასოს გუნდის ქცევა და არ შეცდეს მათ განზრახვებში.

კულტურული ცნობიერების გაზრდა:

ანა უფრო მეტად აცნობიერებს საკუთარ კულტურულ ვარაუდებს და იმას, თუ როგორ განსხვავდება ისინი მისი ვიეტნამელი კოლეგების შეხედულებებისგან. ეს თვითცნობიერება მას საშუალებას აძლევს ურთიერთქმედებებს მეტი სენსიტიურობითა და გაგებით მიუდგეს.



კომპიუტერული ინტელექტის მიერ თარგმნილი

Deardorff, D.K. (2006). A Model of Intercultural Competence and Its Implications for the Foreign Language Curriculum. In Wilkinson's *Insights from Study Abroad for Language Programs* (Thomson). Invited chapter.

Deardorff, D.K. (ed). (2009). *The Sage Handbook of Intercultural Competence* (Sage)



КИЇВСЬКИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
KYIV MEDICAL UNIVERSITY
EST.1992

Karlshochschule
International University



MINISTRY
OF EDUCATION AND
SCIENCE OF UKRAINE



MINISTRY OF EDUCATION,
SCIENCE AND YOUTH OF GEORGIA



UNIVERSITY OF
PATRAS
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΑΤΡΩΝ



Redefining higher education in a digital context, while promoting a common, inclusive, and sustainable framework based on EU best practices and policy recommendations“



Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.