




კავკასიის
საერთაშორისო
უნივერსიტეტი
CAUCASUS
INTERNATIONAL
UNIVERSITY

მენტორების ტრენინგის სახელმძღვანელო



MENTOR TRAINING GUIDEBOOK

თბილისი, 2018

სარჩევი

1. კომუნიკაციის ფსიქოლოგია.....	4
- ჟესტები.....	4
- მანერები	11
- მოსმენის ხელოვნება.....	17
- მეტყველების კულტურა.....	22
- პრობლემურ ადამიანებთან კომუნიკაცია	25
2. აკადემიური წერა და დასაქმება.....	30
- მეილის წერის კულტურა	30
- როგორ მოვაშაბოთ CV	39
- სამოტივაციო წერილი.....	54
- ინტერვიუ	60

CONTENTS

1. Psychology of communication	8
- Gestures.....	8
- Manners.....	14
- Art of listening	20
- Culture of communicating.....	23
- Communication with difficult people	27
2. Academic writing and employment	34
- How to write an email?	34
- How to write CV?.....	43
- How to write a motivational letter.....	58
- Prepare for the interview	62

მენტორების ტრენინგის სახელმძღვანელო

უნივერსიტეტში დაინერგა თანატოლი მენტორების ინსტიტუტი, რომლის საქმიანობის სფეროს წარმოადგენს პირველკურსელთა და მობილობით გადმოსული სტუდენტებისათვის უნივერსიტეტის გაცნობა, საუნივერსიტეტო ცხოვრებაში ჩაბმა, სხვადასხვა მიმართულებით კონსულტირება/რეკომენდაციების გაწევა. მენტორი თავის სტუდენტურ ჯგუფთან საქმიანობას ახორციელებს უშუალო შეხვედრებით, ინდივიდუალური კონსულტაციებით, სოციალურ ქსელში ჯგუფური კომუნიკაციის საშუალებით, ექსკურსიებისა და სხვა შეკრებების მოწყობის გზით.





კომუნიკაციის ფსიქოლოგია

შენთავები

მენტორების ტრენინგის სახელმძღვანელო

როგორ ფიქრობთ, შესაძლებელია თუ არა გაიგო, თუ რას ფიქრობს ადამიანი, მისი მიმიკებიდან და ჟესტებიდან გამომდინარე? ამ შეკითხვაზე პასუხის გაცემისას გამოიხატებთ როგორც მომხრეები, ასევე მოწინააღმდეგეებიც.

მიმიკა – უპირველეს ყოვლისა, ეს არის სახის კუნთების (მოდრაობა) გამომხატველი მოქმედებები, რაც თავის მხრივ არის გრძნობების, განცდებისა და აზრების გამოხატვის საშუალება.

როგორც წესი, სახის კუნთების ამ მოძრაობებს ადამიანი ვერ აკონტროლებს და ის ბუნებრივია, ამიტომ მომხრეები სხვადასხვა თეორიებით ამტკიცებენ, რომ თუ იცი მიმიკის განსაკუთრებულობები, შეიძლება გაიგო რა გრძნობებს განიცდის პიროვნება ამა თუ იმ მომენტისათვის და შეგიძლია განსაზღვრო, სიმართლეს ამბობს ის, თუ არა. იგივე ეხება ჟესტებსაც. ჩვენი ტანის მოძრაობისას ზოგიერთ ჟესტს ჩვენ ვაკონტროლებთ, ყველაფერი ხდება ავტომატურად და ემოციებიდან გამომდინარე. მიმიკა და ჟესტები – ეს, თავის მხრივ, არის საშუალება გამოხატო ან ხაზი გაუსვა სხვადასხვა გრძნობას, ან სიტყვას, რომლებიც მათ გამოხატავს.

ფიზიოგნომია

როგორც ცნობილია, დღეისათვის არსებობს ბევრი თეორია, რომელიც გვიმტკიცებს, რომ თუ კარგად გავეცნობით ადამიანის მიმიკას და ჟესტს, ავტომატურად კარგად გავიცნობთ მის შინაგან სამყაროსაც. ერთ-ერთი ასეთი თეორიაა ფიზიოგნომია. აღნიშნული თეორია დღეს მეცნიერების რანგშიც ადის.

ფიზიოგნომიის ფესვები მიდის შორეულ იაპონიაში (ზოგიერთი მოსაზრებით, ძველ ეგვიპტეში), სადაც ის დაიბადა. აღნიშნული მეცნიერება გამოიხატა, ადამიანის სურვილთან ერთად, გაეგო მოსაუბრის ხასიათი, მისი გარეგნული



ქცევის მიხედვით, საუბრის დროს. ძალიან ხშირად ადამიანი ამბობს ერთს და რეალურად კი ფიქრობს მეორეს. ჟესტები კი ხშირად გამოაშკარავებს ასეთ სიტუაციებს. ფიზიოგნომები ამ შემთხვევაში გამოყოფენ მიმიკას და ჟესტებს.

რისი მოყოლა შეუძლია ადამიანის სახეს?

ადამიანის მიმიკაზე დაკვირვების შემდეგ ფიზიოგნომებმა დაყვეს ადამიანის სახე სამ ნაწილად (ზონად): ზედა, შუა და ქვედა ზონებად. ადამიანის სახის ქვედა მხარე გვიჩვენებს მოწონებას და მის დამოკიდებულებას ცხოვრების მიმართ. მაგალითად, კვადრატული და წინ გამოწეული ნიკაპი გვაუწყებს, რომ მისი პატრონი თავისუფლების მოყვარული ადამიანია. თუ ასეთ ადამიანს ერთდროულად ბევრი პრობლემა შეექმნება, ის მათ გაუმკლავდება. სახის შუა ნაწილი ძირითადად განკუთვნილია ადამიანის ემოციის გასარკვევად. ლოყები, ცხვირი და პირი ყველაზე ძლიერად გამოხატავს თქვენს რეალურ გრძნობებს. ძალიან რთულია ძალით გაიციხო, ყველა მიგიხვდებათ არაბუნებრივ ღიმილს. ზედა ზონა პაუზობს ინტელექტუალურ ნაწილს. აქ გამოყოფენ თვალებს, წარბებს და შუბლს. მაგალითად, არსაითკენ მიმართული მხერვა გვეუბნება იმას, რომ ადამიანი მეოცნებეა. თუ ამ ყველა განსაკუთრებულობას მიაქცევთ ყურადღებას, შესაძლებელია შექმნათ პატარა სურათი ადამიანის შინაგანი სამყაროს შესახებ, როგორც ამას ფიზიოგნომები ამტკიცებენ, მაგრამ დღეს არსებობს სხვადასხვა ხერხები ფიზიოგნომისტიის მოსატყუებლად. ერთ-ერთი ასეთი ხერხია – პლასტიკური ქირურგია. საერთოდ ძალიან ძნელია გაიგო გაიკეთა ადამიანმა მსგავსი ოპერაცია, თუ არა, შეიცვალა თუ არა სახეზე რომელიმე ნაწილი. ამ დროს ცხვირის და ნიკაპის ფორმები, რომლებიც გამოხატავენ ადამიანის ამა თუ იმ გრძნობას, შესაძლებელია შეიცვალოს. მაგრამ ეს არ ნიშნავს იმას, რომ ადამიანის ხასიათიც იცვლება (თუმცა, ზოგჯერ ასეც ხდება).

რისი მოყოლა შეუძლიათ ჟესტებს?

ფიზიოგნომები დიდ ყურადღებას უთმობენ ჟესტებსაც. თუ ყველა მიმიკას ადამიანი გამოხატავს სახით, ჟესტი ეს არის მოძრაობა – ხელის, ფეხის ან ტანის მდგომარეობა.

ამ განსაკუთრებულობებით, როგორც ბევრი თვლის, ასევე შეიძლება გაიგო ადამიანის ფიქრები. მაგალითად, ყველასთვის ცნობილი დახურული პოზა: ხელები და ფეხები გადაჯვარედინებული, რაც ჩვეულებრივ ნიშნავს, რომ ადამიანს არ სურს საუბარი არცერთ თემაზე და არ აპირებს ყველა დეტალი თქვენთან გაამხილოს. ადამიანის ფიქრების გამოსაცნობად, ფიზიოგნომებმა ბევრი ასეთი პოზა გამოყვეს.

მაგრამ მომხრეებთან ერთად ამ იდეას ჰყავს მოწინააღმდეგეებიც. ზოგიერთი



ამტკიცებს, რომ არ შეიძლება დაეყრდნო ასეთ ფიზიკურ მოქმედებებს, ადამიანის ხასიათის და ფიქრების გამოსაცნობად. ამან შეიძლება მიგიყვანოთ ცრუ დასკვნამდე. მიმიკის და ქესტების გაკონტროლება შესაძლებელია და მაშინ ფიზიოგნომების მთელი უსაფრთხო მოქმედებები, უსარგებლო აღმოჩნდება. მაგალითად, ბევრ ცნობილ პოლიტიკოსს ან გავლენიან ადამიანს, რომლებიც სიტყვით გამოდიან საჯაროდ, სპეციალისტები უდგენენ სპეციალურ, აუცილებელ ქესტებს და მიმიკებს და ასწავლიან მათ კონტროლს, რომ გამოიწვიონ ხალხში საჭირო რეაქცია.

როგორ გავაკონტროლოთ ჩვენი ქესტები და მიმიკები?

საკუთარი ქესტების და მიმიკის გაკონტროლების სწავლა ნამდვილად შესაძლებელია. ამისათვის რამდენიმე მარტივი წესიც არსებობს, რომლებიც დაგეხმარებათ, რომ სწორად გადმოსცეთ თქვენი სათქმელი, თან ისე, რომ ამით არ გააღიზიანოთ ადამიანი. რეკომენდებულია, თვალი ადევნოთ ხშირ ქესტიკულაციას, რაც ხშირად აღიზიანებს ბევრ ადამიანს, თუკი ეს ხდება განუწყვეტლივ. ასევე, კარგი იქნება, თუ თქვენ შეიტანთ მრავალფეროვნებას თქვენს ქესტებში – ნუ გამოიყენებთ ერთსა და იმავე ქესტს რამდენჯერმე, ეს მონოტონურად გამოიყურება.

ქესტების საშუალებით შეგიძლიათ დიდი შთაბეჭდილება მოახდინოთ თანამოსაუბრეზე. ამის კლასიკური ილეთია მისი პოზის კოპირება. ეს ხერხი გეხმარებათ თანამოსაუბრის გადმოხიზვაში.

ასევე შესაძლებელია მიმიკის გაკონტროლება. გაიხსენეთ, რა ხშირად გაგიკეთებიათ ეს თქვენც, როცა არ გინდოდათ ხალხის წინაშე საკუთარი ემოციების და გრძნობების გამოჩენა. აღნიშნული განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია, თუ თქვენ ხშირად გიწევთ გამოსვლა დიდი აუდიტორიის წინაშე. ღირს იმ ფაქტის გათვალისწინებაც, რომ სხვადასხვა კულტურაში მიმიკის გამოსატყვას აქვს სხვადასხვა მნიშვნელობა და განმარტება. მაგალითად, ევროპელი, როცა საკუთარ თავზე საუბრობს, გვიჩვენებს თავის მკერდზე თითით, ხოლო იაპონელი – თანამოსაუბრეზე. ჩანს თითქოს ერთი და იგივე მნიშვნელობა, ხოლო ქესტები განსხვავებულია. იაპონელის ქესტი, ჩვენ შეიძლება შეურაცხყოფად მიგველო, მაშინ, როცა თავად იაპონელები ამას ნატივად თვლიან. იგივე ეხება ქესტებსაც. ზოგიერთი ერი ქესტების მრავალფეროვნებით გამოირჩევა, ზოგიც მათ ძალიან იშვიათად და თავშეკავებულად იყენებს.

როგორც ჩანს, ამ კამათში ორივე მხარე მართალია: ფაქტია, რომ თუ კარგად დააკვირდები ადამიანის მიმიკებს და ქესტებს, შეძლებ გარჩიოთ თანამოსაუბრის სიტყვების ჭეშმარიტება, მაგრამ არ ღირს ადამიანის ხასიათის გარკვევისას მხოლოდ მის ქესტებს და მიმიკებს დაეყრდნოთ. როგორც ვახსენე, მათი გაკონტროლება სრულიად შესაძლებელია და თუ ასეთ შემთხვევაში მხოლოდ



ქესტებით და მიმიკებით ვიხელმძღვანელებთ, მცდარ დასკვნებს გამოვიტანთ და შთაბეჭდილებაც არასწორი იქნება.

სხეულის ენის მთავარი შეცდომები, რომლებიც არ უნდა დაუშვათ:

1. ნუ მიეყრდნობით ძალიან სავარძლის საზურგეს. ეს მეტყველებს იმაზე, რომ თქვენ ზარმაცი და ქედმაღალი ხართ;
2. ზედმეტად წინ გადმოხრილი. ამგვარად თქვენ შეიძლება მოეჩვენოთ თანამოსაუბრეს აგრესიული. ეცადეთ მიიღოთ ნეიტრალური პოზა;
3. ნუ შეწყვეტთ სწრაფად თვალის კონტაქტს. ასეთი ქესტი აჩვენებს, რომ თქვენ არ ხართ სანდო ადამიანი ან ზედმეტად ნერვიულობთ. შეინარჩუნეთ თვალით კონტაქტი, განსაკუთრებით ხელის ჩამორთმევისას;
4. არ მოგივიდეთ ზედმეტი თავის დაკვრა თანხმობის ნიშნად. შეიძლება გამოჩნდეთ, როგორც თოჯინა, რომელიც თავს იქნევს. თუ ეთანხმებით თანამოსაუბრეს, საკმარისია თავის დაკვრა ერთხელ;
5. ხელების მეტისმეტად ქნევა იწვევს აგრესიის შეგრძნებას;
6. გადაჯვარედინებული ხელები – ეს თავდაცვითი პოზიციაა. არ მიიღოთ ასეთი პოზიცია, განსაკუთრებით, როდესაც პასუხობთ კითხვებზე;
7. მოუსვენრობა უმაღლეს აჩვენებს, თუ როგორ ნერვიულობთ. მაქსიმალურად ეცადეთ, ამას მოერიდოთ;
8. ნუ გექნებათ ხელები ზურგს უკან ან ჯიბეებში. შეიძლება გამოჩნდეთ ჯიუტი. ეცადეთ იყოთ ბუნებრივი. ხელები გქონდეთ ჩამოშვებული;
9. ნუ გადაიტანთ მზერას მალა, არ მიმოიხედოთ. ეს მეტყველებს იმაზე, რომ რაღაცას ბოლომდე არ ამბობთ ან იტყუებით;
10. დაჟინებული მზერა აღიქმება როგორც აგრესია, აკონტროლეთ თქვენი მზერა;
11. გაიღიმეთ. გაქვავებული სახე აიძულებს ადამიანებს თავი უხერხულად იგრძნონ. იზადება კითხვა – გსურთ კი საერთოდ აქ ყოფნა. აჩვენეთ გულწრფელი ღიმილი, განსაკუთრებით მაშინ, როდესაც ადამიანს პირველად ხვდებით;
12. არ დაიხიოთ უკან, როდესაც ითხოვთ გადაწყვეტილების მიღებას. ამგვარი მოქმედება აჩვენებს შიშს ან არადაამაჯერებლობას. იდექით ადგილზე ან გადადგით მცირედი თავდაჯერებული ნაბიჯი წინ;
13. ნუ დაიჭერთ ხელებს ხელისგულებით მალა, ეს წააგავს მათხოვრობას და აჩენს სისუსტეს;
14. ნუ იდგებით დონჯემორტყმული, ეს აგრესიის სიგნალია;
15. ნუ უყურებთ გამუდმებით ტელეფონს. ეს მეტყველებს იმაზე, რომ არ გაინტერესებთ ან თქვენ უკვე სხვა ადგილზე გელიან. გარდა ამისა, ეს უკვე ეტიკეტის ნორმების უგოდინრობაა.



PSYCHOLOGY OF COMMUNICATION

GESTURES

MENTOR TRAINING GUIDEBOOK

What do you think, is it possible to understand what the person thinks about, based on his mimic and gestures?

Facial Expression - First of all, a **facial expression** is one or more motions or positions of the muscles beneath the skin of the face, which itself expresses feelings and thoughts. As a rule, facial muscles are not controlled by the person and it is natural that therefore psychologists claim that if you know the peculiarities of the mimics, you may know what the feelings are for a particular moment and you can determine the truth. The same applies to gestures. While we do not control some gestures in our movement, everything happens automatically and emotionally. Mimics and Gestures - are an opportunity to express or emphasize different feelings or words that aren't otherwise expressed.

Physiognomy

As it is known today, there are many theories that prove that if you familiarize with a mimic and gesture of other person, you will get to know his inner self. One such theory is physiognomy.

This physiognomy appeared along with the human will, to understand the nature of the conversation, according to its external behavior during the conversation. Very often people say one thing and actually think about the other one. Gestures often reveal such situations. Physiognomies in this case emphasize mimics and gestures.

What can the human face say?

After observing a human mimic, physiognomies divided the human face into three categories: upper, middle and lower zones. The lower part of the human face shows the approval and its attitude towards life. For example, the square and the forward chin tells us that the person is a lover of liberty. If such person has many problems at once, he will deal with them. The middle part of the face is designed to clear the human emotion. Cheeks, nose and mouth are strongest expressions of your real feelings. It's very hard to fake a smile. The upper zone is an intellectual part. Here are the eyes, the eyebrows and the forehead. For instance, direction of



the gaze can tell us if the person is a dreamer or not. If you pay attention to all these features, you can have a general understanding of person's inner world. Today there are different ways to stall the observer. One of these methods is plastic surgery. It is very difficult to distinct whether a person had a surgery or not, whether or not a part of the face has changed. .

What can the gestures say?

Physiognomies pay a lot of attention to gestures. Gesture is a movement of part of the body, especially a hand or the head, to express an idea or meaning.

You can guess what a person thinks based on his gestures. For example, let's think of a closed pose when hands and feet are crossed. This pose usually means that a person does not want to talk about any topic and does not intend to explain all the details with you. Physiognomies have many similar postures to identify human thoughts.

This idea has its own opponents. Some argue that they can not relinquish such physical activity to identify human nature and thoughts. This can lead you to false conclusions. Mimic and gestures can be controlled and then the safe operation of physiognomies will be useless. For example, many well-known politicians or influential people who speak in public have specialists to teach them how to control their gestures to satisfy their audience.

How can we control our gestures and mimics?

Learning to control your own gestures and mimics is really possible. There are several simple rules that can help you to correctly demonstrate what you want to say without disturbing people. It is recommended that you keep track of frequent gestures, which often irritates many people if it is uninterrupted. Also, it would be nice if you put diversity in your gestures - do not use the same gesture several times, it looks monotonous.

With gestures you can make a great impression on the person you are talking to. The classic way of it is copying the person's pose. This method helps you to interact with the him more.

It is also possible to control mimics. Remember how often you had to hide your emotions and feelings. This is especially important if you have to face a large audience. It is worth considering the fact that certain facial expression in different cultures have different meaning and definition. For example, when European speaker speaks about himself, he would point the finger on himself. On the other hand, a Japanese speaker would point to the person he's talking to in the same exact situation. They mean the same thing, but the gestures are different. Some nations are distinguished by the variety of gestures, while others use them very rarely.

Both sides of this argument seem to be valid: the fact is that if you observe a person and gestures, you can find out what your companion truly meant, but you can hardly distinguish the person's overall character. As I mentioned, it is quite possible to control both gestures and facial expressions, and if you are guided by them, you can make false conclusions.

Major mistakes of body language that should be avoided:

1. Do not lean too much on a chair. This indicates that you are lazy and arrogant.
2. Do not bend down too much. So you may be shown to the person you are talking to as



aggressive. Try to get a neutral posture.

3. Do not stop the eye contact quickly. Such a gesture shows that you are not a trusted person or worry too much. Keep your eyes on contact, especially when you are in an active conversation phase.
4. Do not nod too much. You may look like very unnatural. If you agree with the interlocutor, it is enough to nod once.
5. Too much movement of the hands leads to the feeling of aggression.
6. Crossed hands - this is a defensive position. Do not take such a position, especially when answering questions. Be more open.
7. Restlessness will show you how nervous you are. Try to be calms as much as possible.
8. Do not let your hands go back or in your pockets. It makes you look like careless. Try to be natural. Have your hands out of your pockets.
9. Do not move the gaze upwards, do not look around. This indicates you either want to hide something or you're lying.
10. The persistent gaze is perceived as aggression, control your gaze.
11. Smile. Frozen face forces people to feel awkward. Show a sincere smile, especially when you see people for the first time. It makes them feel more comfortable with you.
12. Do not move too much when asking for decision making. Such action shows fear or lack of confidence. Ideally be on the spot, or take a small step forward.
13. Do not take your hands above the palms, it's like a begging and makes you look weak.
14. Do not put hands on your hips for the whole time. it's a signal of aggression.
15. Do not watch the phone constantly. This indicates that you are not interested or you are already engaging with another person. It makes the person in front of you feel uncomfortable.



მანერები

ბენტონის ტრენინგის სახელმძღვანელო

მისალმება, სხვებისა და საკუთარი თავის წარდგენა

მისალმება და საკუთარი თავის წარდგენა საქმიანი კომუნიკაციის დასაწყისია. ხშირად კომუნიკაციის ამ ფორმას სათანადო მნიშვნელობას არ ვანიჭებთ, თუმცა პირველი შთაბეჭდილებების ჩამოყალიბება სწორედ აქედან იწყება.

ერთი შეხედვით, ძალიან მარტივი წესი – შეხვედრისას თანამშრომლებსა და კლიენტებს უნდა მივესალმოთ – ბევრ შემთხვევაში სათანადოდ არ სრულდება. როგორც ორგანიზაციის კონსულტანტები მიუთითებენ, პიროვნებათმორისი კონფლიქტებისას, ხშირად იჩენს თავს საყვედური, რომელიც სწორედ იმ „უზრდელი“ თანამშრომლების მიმართ გამოითქმება, რომლებმაც „წესიერად მისალმება“ არ იციან. ამიტომ აუცილებლად თქვით „გამარჯობა“ ან „დილა მშვიდობისა“, როდესაც სამსახურში მიხვედით ან კლიენტს შეხვდით. არასოდეს ჩათვალოთ, რომ არსებული სოციალური კონტექსტი უკვე გულისხმობს ამას და სხვები თქვენგან მისალმებას არ ელოდებიან. ერთ-ერთი ორგანიზაციის თანამშრომლები შემდეგი წესით ხელმძღვანელობდნენ: თავის დაკვრით ესალმებოდნენ ყველას, ვისაც 10 ნაბიჯის მანძილზე ხვდებოდნენ, ხოლო მათ, ვისაც 5 ნაბიჯის მანძილზე ხედავდნენ – „გამარჯობას“ ან „დილა მშვიდობისას“ ეუბნებოდნენ. მარტივი და სასარგებლო წესია!

იგივე წესები ვრცელდება დამშვიდობებაზეც – არასოდეს დაასრულოთ კლიენტთან ურთიერთობა ნათლად გამოთქმული დამშვიდობების გარეშე – „ნახვამდის“, „მომავალ შეხვედრამდე“ ან „კარგად ბრძანდებოდით“.

საქმიანი კომუნიკაცია აუცილებლად გულისხმობს როგორც სხვების, ასევე საკუთარი თავის წარდგენას.

იმ შემთხვევაში, როდესაც საუბრის მონაწილე ხართ, ვინმეს არ იცნობთ, თქვენი გაცნობა კი მხედველობიდან გამორჩათ, საკუთარი თავი თავად უნდა წარადგინოთ - უბრალოდ თქვით: „შეიძლება თავი წარმოგიდგინოთ? მე ვარ.. (სახელი, გვარი).. კომპანიის გაყიდვები საგენტი“.

როდესაც თქვენ წინაშეა კლიენტი ან პოტენციური კლიენტი, სახელის და პოზიციის წარდგენის შემდეგ, თქვენი კომპანიის პროდუქტსა თუ სერვისში უკეთ გასარკვევად დახმარება შესთავაზეთ: „დილა მშვიდობისა, მე ვარ..., გაყიდვების აგენტი, ხომ არ დაგეხმაროთ, რომ ჩვენს პროდუქტში/სერვისში უკეთ გაერკვეთ?“.

არის შემთხვევები, როდესაც თქვენ მასპინძლის როლში ხართ და ადამიანების ერთმანეთისთვის წარდგენა თქვენი მოვალეობაა. ამ შემთხვევაში აუცილებელია დაიცვათ სპეციალური წესები – ვინ ვის და როგორ უნდა წარუდგინოთ.



როგორ წარვუდგინოთ ადამიანები ერთმანეთს საქმიანი ეტიკეტის წესების დაცვით?

დაბალი თანამდებობის პირი უფრო მაღალი თანამდებობის პირს უნდა წარუდგინოთ – ბავშვობაში ალბათ ისწავლეთ, რომ ადამიანების წარდგენისას ზრდილობის წესები მოითხოვს – უმცროსი წარუდგინოთ უფროსს, მამაკაცი – ქალს. თუმცა ბევრ ქვეყანაში, განსაკუთრებით კი დასავლეთში, საქმიანი კომუნიკაციისას ასაკისა და სქესის ფაქტორი მხედველობაში არ მიიღება, მნიშვნელობა მხოლოდ თანამდებობას ენიჭება.

საქმიან კომუნიკაციაში მნიშვნელოვანი ყურადღება ხელის ჩამორთმევას ეთმობა. ამერიკის შეერთებულ შტატებსა და დასავლეთის სხვა ქვეყნებში ხელის ჩამორთმევა საქმიანი მისალმების მნიშვნელოვანი ნაწილია. ასევე, დიდი მნიშვნელობა ენიჭება იმას, თუ როგორ ჩამოვართმევთ ხელს. ერთ-ერთი სადაზღვევო კომპანიის მენეჯერი აღნიშნავდა: „ჩემი ახალი კლიენტი ქალია და არასოდეს შემხვედრია ასეთი სუსტი ხელის ჩამორთმევა. ყოველთვის, როდესაც ერთმანეთს ხელს ვართმევთ, მის მიმართ თითქოს პატივისცემა მეკარგება“.

როგორ ჩამოვართვათ ხელი სწორად?

- მარჯვენა ხელი გაუწოდეთ ისე, რომ ცერი ზემოთ იყოს აწეული;
- კონტაქტის დამყარებისას ცერი დახარეთ ქვემოთ, თითები მეორე პირის ხელების მტევანს შემოახვიეთ და ხელი 2-3-ჯერ ჩამოწიეთ;
- მნიშვნელოვანია, რომ ხელის ჩამორთმევა იყოს საკმაოდ ძლიერი (მაგრამ არა მტკიცუნელი). როგორც ორგანიზაციის ფსიქოლოგები მიუთითებენ, ხშირად სუსტ და ნაზ ხელის ჩამორთმევას არაპროფესიონალიზმს უკავშირებენ. ერთ-ერთი დამკვეთი ამბობდა: „არ მსურს საქმე იმ კონტრაქტორთან დავიჭირო, ვისაც სუსტი ხელის ჩამორთმევა აქვს“;
- ხელის ჩამორთმევისას აუცილებლად თქვით: „სასიამოვნოა თქვენი გაცნობა, ბატონო/ქალბატონი...“, ან „გამარჯობა ქალბატონო/ბატონო...“

სქესთან დაკავშირებული ქცევის ეტიკეტი საქმიან კომუნიკაციაში

ერთ-ერთი მსხვილი კორპორაციის თანამშრომელი მამაკაცი თავისი გამოცდილებიდან იხსენებდა: „ერთხელ, ჩემს თანამშრომელ ქალს დავასწარი და კარი გავუღე, რითიც ის ძალიან გავანაწყენე. უმწეო არ ვარ, მეც შემიძლია ამის გაკეთებაო, – მითხრა გაბრაზებით“. უმრავლეს შემთხვევაში, განსაკუთრებით დასავლეთის ქვეყნებში გავრცელებული სოციალური წესები, რომ მამაკაცი ზრუნავს ქალზე, მხოლოდ იმიტომ, რომ ის ქალია, საქმიან ურთიერთობებზე არ



ვრცელდება. აქვე უნდა აღვნიშნოთ, რომ საქმიან ურთიერთობაში სქესთან დაკავშირებული ქცევის წესები, რომელიც დასავლეთშია გავრცელებული, საქართველოში ხშირად დამკვიდრებული არ არის.

რა უნდა ვიცოდეთ, საქმიან ურთიერთობებში სქესთან დაკავშირებული ქცევის ეტიკეტის შესახებ:

- უღებს თუ არა ვარს მამაკაცი ქალს? - კარს აღებს ის, ვინც მასთან პირველი აღმოჩნდება;
- ხელის ჩამორთმევის დროს ელოდება თუ არა მამაკაცი, სახამ ხელს ქალი გაუწვდის? - სქესის მიუხედავად, ხელს პირველი უწვდის ის, ვისაც უფრო მაღალი რანგი და სტატუსი აქვს;
- წამოდგება თუ არა ქალი მისალმებისას ან წარდგენისას? - აუცილებელია, რომ ქალები, მამაკაცების მსგავსად, მისალმებისას ან წარდგენისას ფეხზე წამოდგნენ;
- აუცილებელია თუ არა, რომ მამაკაცი წარუდგინოთ ქალს? - დაბალი რანგი-სა და სტატუსის მქონე პირი, სქესის მიუხედავად, უნდა წარუდგინოთ უფრო მაღალი თანამდებობის პირს;
- საქმიანი სადილის ფასი უნდა გადაიხადოს თუ არა აუცილებლად მამაკაცი? - სქესის მიუხედავად, სადილის საფასურს იხდის მასპინძელი მხარე. ხშირ შემთხვევაში, მასპინძელია კომპანია, რომელსაც მოცემულ მომენტში შეიძლება ქალი წარმოადგენდეს;
- უნდა მიეხმაროს თუ არა მამაკაცი ქალს ჩანთის/მძიმე ფაილების/ნივთების წამოდებაში, მიუხედავად იმისა, სჭირდება ქალს დახმარება, თუ არა? - მამაკაცი შეიძლება ნებისმიერ ადამიანს დაეხმაროს ნივთების წამოდებაში, თუ მას დახმარება სჭირდება;
- უნდა მიეხმაროს თუ არა მამაკაცი ქალს პალტოს/ქურთუკის გახდაში/ჩაცმაში - მამაკაცი შეიძლება მიეხმაროს ქალს, ისევე, როგორც ყველას, ვისაც ამის საჭიროება აქვს.

ეს არის სქესთან დაკავშირებული ქცევის ძირითადი წესები, რომლითაც დღეს საქმიან ურთიერთობებში სარგებლობენ. რასაკვირველია, როდესაც საქმე ეხება მომსახურების სფეროს, აუცილებლად გასათვალისწინებელია ქცევის ის პროფესიული წესები, რომელიც კლიენტთან ურთიერთობას არეგულირებს. ამ შემთხვევაში, მომსახურების სფეროს თანამშრომელი ქცევის იმ ნორმებით ხელმძღვანელობს, რომელსაც მისი პროფესიისთვის უპირველესი ღირებულება აქვს.



should be noted here that the western gender-related behavioral rules in business relationship are not often the same as in Georgia.

What should we know about the gender-related behavior associated with business relationships:

- Does the man open the door for a woman? - The door is opened by the person who first reaches it.
- When shaking a hand, should a man wait for women? - In spite of the gender, those who have a higher rank and status do initiate a handshake;
- Should a woman get up at a greeting or present? - It is necessary that women, like men, get up when they meet someone;
- Is it necessary to introduce a women to a man? - We should introduce a person with a lower job title to a higher official regardless of sex;
- Should a woman pay for a dinner? - Despite the sex, the dinner fee is paid by the host side. In many cases, the company that is hosting is paying the bill, which can be represented by woman.
- Is it necessary for a man to help woman to carry a bag / heavy file / stuff, when she needs help? - A man can help any person if he think he/she needs help;
- Should a man help woman to put on a coat / jacket ? - a man may help anyone he wants regardless of gender.

These are the basic rules of gender related behavior that are used today in business relationships. Of course, when it comes to service sector, it is necessary to take into consideration the professional rules that deal with the client. In this case, the employee of the service sector is guided by the norms that have the primary value for his profession.



მოსმენის ხელოვნება

მანბორების ტრენინგის სახელმძღვანელო

როგორც უკვე მივუთითეთ, მოსმენის უნარი საქმიანი კომუნიკაციის ეფექტურობაზე მნიშვნელოვან გავლენას ახდენს. ამ უნარს განსაკუთრებული ღირებულება მომსახურების სფეროს პროფესიონალებისთვის აქვს, რადგან, უმრავლეს შემთხვევაში, კლიენტის მოსმენა მათი საქმიანობის განუყოფელ ნაწილს წარმოადგენს. როგორც ფსიქოლოგები აღნიშნავენ, ადამიანებს შორის პრობლემების აღმოცენება სწორედ მაშინ იწყება, როდესაც ერთი მხარე ამბობს: „არ მისმენთ, რას ვამბობ“.

დღევანდელი ცხოვრების სწრაფმა ტემპმა განაპირობა ის, რომ უმრავლეს შემთხვევაში ადამიანებს ერთმანეთის მოსმენის დრო არ აქვთ. პრობლემებზე სასაუბროდ ადამიანები ფსიქიატრებს, ფსიქოლოგებს მიმართავენ. ხშირად მათ უბრალოდ სურთ მოუსმინონ, თუნდაც ამაში საკმაოდ დიდი თანხის გადახდა მოუწიოთ. ბევრი შემთხვევა არსებობს, როდესაც მადლიერ კლიენტს გულუხვად დაუჯილდოვებია სტილისტი, ბარმენი თუ მანიკურის სპეციალისტი, არა იმდენად პროფესიონალურად შესრულებული მომსახურებისთვის, არამედ პრობლემების გულისხმიერად მოსმენისთვის.

ადამიანები კარგ მსმენელებად კი არ იზადებიან, არამედ ასეთები ხდებიან. სხვა უნარების მსგავსად, მოსმენის უნარის სწავლაც შესაძლებელია. „ბუნებამ მოგვცა ერთი ენა და ორი ყური იმისთვის, რომ ორჯერ უფრო მეტი მოვისმინოთ, ვიდრე ვილაპარაკოთ“, – ანტიკურ პერიოდში ნათქვამი ეს ფრაზა დღესაც საკმაოდ აქტუალურია. მომსახურების სფეროს თანამშრომლებს უნდა ახსოვდეთ, რომ ხშირად კლიენტებთან ენაწყლიანობას, მათი მოსმენა სჯობს.

რა გვიძლის ხელს სხვის მოსმენაში?

პირველ რიგში, ყველაფერი ის, რაც ჩვენ გვიკავშირდება – ცოდნა, გამოცდილება, დამოკიდებულებები და შეფასებები. კლიენტის მოსმენისას ჩამოთვლილიდან ნებისმიერმა შეიძლება შეასრულოს ბარიერის როლი და მოსმენილზე უარყოფითი რეაქცია გამოიწვიოს. არის თემები, რომელზე საუბარი უხერხულობას გვიქმნის ან ხშირად მიკერძოებული შეხედულებები ჩვენსა და კლიენტს შორის (რეალურად ყველა სტუდენტი, ვისაც თქვენი დახმარება სჭირდება, თქვენი კლიენტი) კომუნიკაციურ ბარიერს ქმნის. კარგი მსმენელი ყურადღებით ისმენს, მიუხედავად იმისა, თუ რა თვისებებისა და გამოცდილების მატარებელია მოსაუბრე. ყურადღება გაამახვილეთ იმაზე, რის თქმასაც თქვენთვის ცდილობენ და არა იმაზე, რისი გაგონებაც თავად გასურთ. ეცადეთ საკითხს მოსაუბრის



პოზიციიდან შეხედოთ და ყოველთვის მიხვდებით, რისი თქმაც სურს.

კლიენტის მოსმენის ეფექტურობას მნიშვნელოვნად განაპირობებს თვალებით კონტაქტის და ურთიერთობისთვის სწორად შერჩეული მანძილი. ალბათ, ბავშვობაში უფროსებს ხშირად უთქვამთ: „შემომხედე, როდესაც გელაპარაკებ“ – სწორად შერჩეული თვალებით კონტაქტი ეფექტური კომუნიკაციის დამყარებას უწყობს ხელს. ძნელად წარმოსადგენია, რა შეიძლება იყოს კომუნიკაციის უფრო გამთიშველი ან მოსაუბრისთვის უფრო შეურაცხმყოფელი, ვიდრე ის, რომ საუბრისას მსმენელის თვალები თქვენ მიღმა, ერთი ობიექტიდან მეორეზე გადადის. საუბრისას ყოველთვის უყურეთ მოსაუბრეს! მაგრამ არა დაჟინებით, დროდადრო მზერა მოაშორეთ. იმისთვის, რომ მოსაუბრემ თავი კომფორტულად იგრძნოს, აუცილებელია მასთან შესაბამის მანძილზე კომუნიკაცია. როგორც წესი, ადამიანების უმრავლესობისთვის ვერბალური კომუნიკაციისას შესაბამისი მანძილის დაცვა ძალიან მნიშვნელოვანია. თუ მანძილი საჭიროზე დიდია, თქვენ შეიძლება ჩავთვალონ ცივ და არაკომუნიკაბელურ ადამიანად, ხოლო თუ მანძილი საჭიროზე ნაკლებია – მიიჩნიონ, რომ აბეზარი და აგრესიული პიროვნება ხართ.

მომსახურების სფეროს თანამშრომლებს ცუდი და არასასიამოვნო ინფორმაციის მოსმენა ხშირად უწევთ. ამიტომ კლიენტებთან ეფექტური ურთიერთობისთვის მეტად მნიშვნელოვანია იმ უნარების განვითარება, რომელიც ასეთ სიტუაციებში მათ სწორად რეაგირების საშუალებას მისცემს. ხშირად ადამიანები არასასიამოვნო ამბებს საკმაოდ ემოციურად პასუხობენ. უნდა გვანსოვდეს, რომ პიროვნების ზრდასრულობა და პიროვნული სიმწიფე სწორედ იმით გამოიხატება, თუ ასეთ სიტუაციებში რამდენად მართლაც ადამიანი საკუთარ გრძნობებსა და ქცევებს. არასასიამოვნო ინფორმაციაზე რეაგირებამდე აუცილებელია თავი გაართვათ მასთან დაკავშირებულ უარყოფით ემოციებს. თუ კლიენტი იმდენად გაბრაზებულია, რომ ემოციებს თავს ვერ ართმევს, დააცადეთ, სანამ ემოციებს მოთოკავს და მისი ქცევა ემოციური დონიდან – ინტელექტუალურ დონეზე გადაინაცვლებს – დაეხმარეთ მას, აჩვენეთ, რომ გესმით მისი და თანაუგრძნობთ. მაგრამ თუ გაბრაზებული კლიენტი ყვირის ან თქვენი მისამართით სარკასტულ და შეურაცხმყოფელ კომენტარებს გამოთქვამს, საკმაოდ რთულია ემოციების შეკავება. ამ შემთხვევაშიც, როგორც პროფესიონალმა, თავაზიანობა უნდა შეინარჩუნოთ და არ უნდა მისცეთ ემოციებს კლიენტის მიერ მოწოდებული ინფორმაციის გაგების ბლოკირების საშუალება – უნდა მოუსმინოთ ფაქტებსაც და ემოციებსაც. თუ ნახავთ, რომ კლიენტის მოსმენა თქვენთვის იმდენად დიდ სტრესთან არის დაკავშირებული, რომ ამის მოთმენა და გაგება არ შეგიძლიათ – ეცადეთ სიტუაციას ცოტა ხნით გაერიდოთ, რომ დამშვიდდეთ. მოიბოდიშეთ და მიმართეთ ნებისმიერ ახსნას თქვენი რამდენიმე წუთით არყოფნის გასამართლებლად. ასეთი შემთხვევებისთვის კარგი იქნება შემდეგი ფრაზების გამოყენება: „უკაცრავად, რამდენიმე წუთი მომეცით, რომ ეს ინფორმაცია გადავამოწმო“ ან



„უკაცრავად, რამდენიმე წუთით დაგტოვებთ, რომ დამატებითი ინფორმაცია მოვიპოვო და სიტუაციაში უკეთ გავერკვე“ და სხვა. ყველა ადამიანს აქვს განსაზღვრული თემები, რომელთა წამოწევა მასში ემოციურ პასუხს იწვევს. უნდა გვანსოვდეს, რომ თუ საუბარზე ემოციურად რეაგირებას ვიწყებთ, ჩვენი კომუნიკაციური უნარები სუსტდება და საუბარი ჩვენთვის არასასურველ ფორმას იღებს.

ათი რჩევა, რომელიც კლიენტის ეფექტურად მოსმენაში დაგეხმარებათ:

1. გააცნობიერეთ/ალიარეთ მოსმენის მნიშვნელობა – განსაკუთრებით მომსახურების სფეროში. ვინც კლიენტს არ უსმენს, ვერასოდეს გაიგებს, მას რეალურად რა უნდოდა;
2. ყურადღება კლიენტის ძირითად გზავნილზე გაამახვილეთ – ზოგადად რა ინფორმაციის მოწოდება უნდა მოსაუბრეს;
3. მოუსმინეთ კლიენტის ნათქვამის ძირითად აზრს – ყოველ საუბარში, მრავალრიცხოვანი ზოგადი ფრაზების მიღმა, ძირითადი აზრის გამოყოფა შეიძლება;
4. კარგად მოუსმინეთ სიტყვების რეალურ მნიშვნელობას – ადამიანები იშვიათად ამბობენ ზუსტად იმას, რისი თქმაც სურთ. ეცადეთ გაიგოთ ის ემოციები და რეალური სურვილები, რაც სიტყვების მიღმა იმალება;
5. ნუ დაიკავებთ განსჯით პოზიციას – გახსოვდეთ, ყველზე ნაკლებად კლიენტი თქვენგან განსჯას ელის;
6. გააანალიზეთ კლიენტის პოზიცია – ეცადეთ გაიგოთ, რას ეყრდნობა მისი მსჯელობა;
7. ისტატურად დასვით კითხვები – თუ რაღაც ვერ გაიგეთ, დასაწყისშივე გაარკვეით კითხვის დასმით – მაგ. ქ-ნ...“ თუ სწორად გავიგე, თქვენ გსურთ დანიშნული შესვენდრა მომდევნო თვის პირველ კვირადღეს გადაიტანოთ, ასეა? „ ან „როგორც გავიგე, თქვენს დისშვილსაც სურს ჩვენი მომსახურებით სარგებლობა, ასეა ბ-ნ...?“
8. კლიენტის ნათქვამი სამომავლოდ გაითვალისწინეთ – გახსოვდეთ, რომ თქვენი საქმიანობის მიზანი კლიენტის სურვილების გათვალისწინება და მათი პრობლემების გადაწყვეტაა;
9. არ გაფანტოთ ყურადღება – ეცადეთ სიტუაციურმა ფაქტორებმა არ მიიზიდოს თქვენი ყურადღება;
10. მიეცით კლიენტს უკუკავშირი – აგრძნობინეთ კლიენტს, რომ მისმა ნათქვამმა თქვენამდე მოაღწია. ეცადეთ, იყოთ გულწრფელი.



მედიაციის კულტურა

მენტორების ტრენინგის სახელმძღვანელო

სწორი ვერბალური კომუნიკაციის ტექნიკა

ნებისმიერ საქმიანობაში, განსაკუთრებით კი მომსახურების სფეროში, მეტად მნიშვნელოვანია არა მარტო ის, თუ რას ამბობთ, არამედ – როგორ ამბობთ. კლიენტთან საუბრისას გასათვალისწინებელია ისეთი ფაქტორები, როგორცაა: ხმის ტემბრი, ტონი, ექსპრესიულობა. ასევე დიდი მნიშვნელობა აქვს ლექსიკონს, რომელსაც მოსაუბრე იყენებს.

როგორც კვლევები აჩვენებს, მსმენელისთვის რბილი, მშვიდი ხმა უფრო მისაღებია, ვიდრე მკვეთრი და ხმამაღალი; თუმცა აღსანიშნავია, რომ მშვიდი ტონალობა იგულისხმება და არა ხმადაბლა საუბარი, როდესაც მოსაუბრის ნათქვამის გაგება რთულია. გასათვალისწინებელია ის გარემოებაც, რომ, თუ ნერვიულობთ ან სტრესში ხართ, თქვენი ხმის ტონალობა იცვლება – ასეთ ვითარებაში აუცილებელია ხმის ტემბრისა და ტონალობის გაკონტროლება, რათა კლიენტის მიერ ეს რაიმე სხვა მნიშვნელობად არ იყოს მიჩნეული. თქვენი ხმის ტონმა და ტემბრმა კლიენტზე შეიძლება ისეთივე გავლენა მოახდინოს, როგორც ნათქვამის შინაარსმა – თქვენს ხმაში აუცილებლად უნდა იგრძნობოდეს ღიმილი და კეთილგანწყობილება. საუბრისას გაიღიმეთ, გახსოვდეთ – ღიმილი გადამდებია! როდესაც თქვენ იღიმით, თქვენი ხმა სასიამოვნო, კეთილ და ბედნიერ ადამიანად წარმოგაჩენთ, ამით თქვენ როგორც საკუთარი თავის, ასევე თქვენს ორგანიზაციის დადებით იმიჯს ქმნით.

სწორად შერჩეული სიტყვებმა ზოგჯერ საუბარს შეიძლება სრულიად განსხვავებული სახე მისცეს. ამიტომ, მეტად მნიშვნელოვანია, რომ მოსაუბრეს საკმაოდ მდიდარი ლექსიკური მარაგი ჰქონდეს. არასოდეს გამოიყენოთ ჟარგონი და კუთხური დიალექტი. როგორც ფსიქოლოგები აღნიშნავენ, საუბარში ემოციური სიტყვების გამოყენებას განსაკუთრებული პოზიტიური ეფექტი აქვს. ემოციური სიტყვების სამი ძირითადი კატეგორია არსებობს: ექსპრესიული, დინამიკური და პიროვნული:

ექსპრესიული სიტყვები მსმენელში კეთილგანწყობილებასა და დადებით ემოციებს იწვევს. ექსპრესიული სიტყვების მაგალითებია: არაჩვეულებრივი, განსაკუთრებული, ღირსშესანიშნავი, შთამბეჭდავი და სხვა.

დინამიკური სიტყვები მსმენელის მოტივირებას უწყობს ხელს. დინამიკური სიტყვების მაგალითებია: მძლავრი, პროვოკაციული, სწრაფი, მიმზიდველი, მოქნილი, ცოცხალი, ენერგიული და სხვა.

პიროვნული სიტყვები მსმენელთან კავშირის დამყარებას უწყობს ხელს,



საუბარს თანამშრომლობის იერს აძლევს. პიროვნული სიტყვების მაგალითებია: თქვენ, მე, ჩვენ და ჩვენი. ადამიანების უმრავლესობას უყვარს საკუთარი სახელის გაგონება. სახელის გამოყენება საუბარს უფრო პიროვნულს ხდის. „მზად ვართ, გემსახუროთ, ბატონო...“, ან „ვეცდებით, თქვენი დრო დავზოგოთ, ქალბატონო.“

თუმცა აღსანიშნავია, რომ ემოციური სიტყვების გამოყენებისას სიფრთხილე აუცილებელია. სიტყვებმა, რომელიც ერთ კლიენტთან დადებით ემოციებს იწვევს, მეორეს, პირიქით – უარყოფითი მოგონებები შეიძლება გაუღვიძოს. კონკურენტის ზედმეტად ემოციური კრიტიკის გამო კლიენტმა შეიძლება თქვენგან საშუალოდ იზრუნოს პირი; ან, როდესაც თქვენს კლიენტს საბოლოო გადაწყვეტილების მისაღებად დიდი დრო სჭირდება, თქვენ კი ემოციური ფრაზებით აჩქარებთ: „ეს არაჩვეულებრივი შემთავაზებაა, დაყოვნება არ შეიძლება“ – ეფექტი ასევე შეიძლება უარყოფითი აღმოჩნდეს.

კლიენტთან საუბრისას მეტად მნიშვნელოვანია, რომ თქვენი სიტყვები არაორაზროვანი და ადვილად გასაგები იყოს. ილაპარაკეთ მარტივი და გასაგები ენით. მოერიდეთ არასაჭირო, ზედმეტი სიტყვების გამოყენებას. ცნობილია, რომ პირველი მსოფლიო ომის დროს, აბრამ ლინკოლნის მოსახლეობისადმი მიმართვა მხოლოდ 268 სიტყვას შეიცავდა, თუმცა ის იმდენად შთამბეჭდავი იყო, რომ მას დღესაც იხსენებენ.

CULTURE OF COMMUNICATING

MENTOR TRAINING GUIDEBOOK

1. Be friendly. People who communicate with a friendly tone and warm smile almost always have the edge. The reason is simple: we are subconsciously drawn to people who are friendly because they make us feel good and bring more enjoyment to our lives.

2. Think before you speak. One of my favorite English Proverbs is “*Better to remain silent and be thought a fool, than to open your mouth and remove all doubt.*” I find that many people say whatever goes through their minds without putting any thought into what they are saying. As a result they say things that end up reflecting poorly on themselves.

3. Be clear. Most of us don't have the time nor do we want to spend our emotional energy to figure out what someone else is trying to say. People who are indirect in their verbal communication and who tend to hint at things without saying what's really on their mind are seldom respected. When there is something you want to say, ask yourself, “*What is the clearest way I can communicate this point?*”

4. Don't talk too much. Last week I met with a personal chef. At first I was impressed with him and considered hiring him for an upcoming event. However, the more he talked the less



impressed I became. Very few people like to be around someone who talks too much and dominates the conversation.

5. Be your authentic self. Today, (more than anytime during my lifetime), people are turned off by those people who feel the need to put on a show to make their point. Instead, people are attracted to someone who speaks from the heart and is genuine, transparent, and real.

6. Practice humility. Humility is having a modest view of one's own importance. It is one of the most attractive personality traits one can possess and is one of the most significant predictors of someone who is respected. People who speak with humility and genuine respect for others are almost always held in high regard.

7. Speak with confidence. You don't have to sacrifice self-confidence to practice humility. Confidence is a self-assurance arising from an appreciation of one's true abilities, whereas humility is having a modest opinion of one's own importance. Speaking with confidence includes the words you choose, the tone of your voice, your eye contact, and body language.

8. Focus on your body language. When you are engaged in face-to-face verbal communication, your body language can play as significant of a role in the message you communicate as the words you speak. Your body language communicates respect and interest. It puts real meaning behind your words.

9 Be concise. Very few things are more irritating to me than when someone can't get to the point of what he or she is trying to say. Plan ahead. Constantly ask yourself, *“How can I say what needs to be said using the fewest number of words possible while still being courteous and respectful?”*

10. Learn the art of listening. Being an attentive listener is more important in verbal communication than any words that can come out of your mouth. You must show a sincere interest in what is being said, ask good questions, listen for the message within the message, and avoid interrupting.

Bonus Tip:

Verbal Modeling. People are naturally drawn to people like themselves. This is why many of your friends share common interests. You can use this law of human nature to your advantage by matching people's voice tone and modulation. If they are speaking softly, speak softly. If they are speaking slowly, then model their speed by talking slowly. If they are speaking with energy, then match their energy. The more you speak like others, the more they will like you.

I encourage you to put a greater emphasis on growing and developing yourself in this area. Your efforts will enhance your relationships, increase your market value, and build your self-esteem. Improving your verbal communication skills requires constant awareness, intentional effort, and the desire to improve.

How you communicate with others verbally plays a defining role in your personal brand impacting both your personal and professional life.

What verbal communication skills have I left off the list? How do you think people could improve their verbal communications skills? Please share your thoughts in the comment section below this post.



პრობლემურ ადამიანებთან კომუნიკაცია

მანბორების ტრენინგის სახელმძღვანელო

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. მსგავსი სიტუაციებში კონფრონტაციის თავიდან აცილების საუკეთესო საშუალებაა თავი ავარიდოთ ადამიანების დადანიშნულებას მათი პრობლემების გამო; უმჯობესია ინიციატივა საკუთარ თავზე ავიღოთ 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 გიმჩნევდათ. ორივე ნაბიჯი დაგეხმარებათ, როგორც თქვენ, ასევე მეორე



მხარეს, იგიქროთ 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 შეძლებთ, 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.

როგორ მოვიქცეთ „პრობლემურ“ ადამიანებთან?

- მეორე მხარე და მისი განსხვავებული შეხედულებები ყოველგვარი ცრურწმენებისა და სტერეოტიპების გარეშე მიიღეთ – ყურადღება გაამახვილეთ არა მის პიროვნებაზე, არამედ მის ქცევაზე; ეცადეთ ჩასწვდეთ თქვენთვის „პრობლემური“ ქცევის რეალურ მიზეზებს;
- ნუ ეცდებით ცალმხრივად განსაზღვროთ კონფლიქტის შინაარსი – კომუნიკაცია მეორე მხარესთან დიალოგით დაიწყეთ და არა იმის მითითებით, თუ როგორ უნდა გადაწყდეს არსებული კონფლიქტური სიტუაცია, ან როგორ უნდა შეცვალოს ქცევა მეორე მხარემ;
- ითანამშრომლეთ მეორე მხარესთან – ერთად განსაზღვრეთ, რა არის არასწორი თქვენს კომუნიკაციასა და ურთიერთობაში. კომუნიკაციის გამოსასწორებლად თქვენი წილი პასუხისმგებლობა აიღეთ. დაფიქრდით, თუ რისი გაკეთება შეგიძლიათ სიტუაციის გამოსასწორებლად;
- ეცადეთ მეორე მხარეს ემპათიითა და გაგებით მოეკიდოთ – ყურადღება მის იმ ქცევებზე გაამახვილეთ, რომელიც თქვენთვის რთული გასაგებია. შეეკითხეთ საკუთარ თავს – როგორ მოიქცევდით თქვენ მის ადგილას?
- დაუსვით კითხვები, რომ შეძლოთ მეორე მხარის ინტერესების, მოლოდინებისა და სურვილების გაგება. ნუ ჩათვლით, რომ პასუხი უკვე ყველა კითხვაზე გაქვთ;
- პატივი ეცით პიროვნულ განსხვავებებს და საზღვრებს – თუ ატყობთ, რომ სიტუაციას ვერ მართავთ, დროებით დისტანცირება აჯობებს;
- ეცადეთ მიიღოთ მეორე მხარის მიერ გამოვლენილი წინააღმდეგობრივი ქცევები;
- შეინარჩუნეთ თავაზიანობა და პატივისცემითი დამოკიდებულება მეორე



მხარის მიერ გამოვლენილი ქცევისა და სიტყვიერი გამონათქვამების მიუხედავად;

- ეცადეთ იუმორი ეფექტურად გამოიყენოთ – ხშირად კონფლიქტური სიტუაციები არც ისე სერიოზულია, როგორც ჩანს.

COMMUNICATION WITH DIFFICULT PEOPLE

MENTOR TRAINING GUIDEBOOK

Whether you are dealing with a grumpy teenager, putting up with a boss that makes your life miserable, or engaging with a difficult person in another context, knowing some of the techniques employed by successful negotiators can help you steer your encounters in the desired direction. That would be a better result than feeling out of control, wouldn't it?

When we lose control, we go into crisis mode. We swing between anger and hopelessness. We get frustrated and we fall hostage to our negative and disempowering emotions. That's not a state of mind you want to be in. There is little to gain when a situation controls you, rather than you being in control. You are better off if you have a method that helps you to author your life, even when it gets tough.

Let's examine 4 secrets employed by successful negotiators to reach agreement with difficult people:

1. Know What You Want.

Clarity of purpose is key for any successful negotiation. Often, we experience emotions that put us down because our mind is clouded and we are unable to understand what's going. We wonder what our next step should be. Our mind is fogged. We lack clarity. By the time a negotiator sits down at the table, he or she has already identified specific and desired results the negotiation has to produce. So, ask yourself when confronted with a tough situation: What is it that you really want to achieve? What are your goals?

Having a clear, concrete and measurable answer to this question (which might include clarity about what you are not ready to accept and tolerate) will assist you greatly in dealing with a difficult person or situation.

2. Know The Other Side.

By this I don't mean only to know what the goals of the other party are or what it is up to. Nor do I mean only to collect information that will help you to bond with the other person in a more



sincere and meaningful way. Of course, the more information you have, the better. But what I mean by “knowing the other side” is the importance of identifying what basic human needs the other party is trying to satisfy – even through a behavior that might even be harmful and destructive. As Tony Robbins likes to emphasize, there is always a positive intention behind someone’s behavior – that is, there is always the intention of satisfying a need.

Recognizing that we are moved by positive intentions and learning how to identify the need someone satisfies with a negative behavior had a great impact on the quality of my work.

In fact, whenever I am able to identify if an individual, by means of a particular behavior, is looking for recognition, or a deeper connection, or is simply scared and searching for security, I am in a better position to connect with the basic needs of that person, and take care of them. In fact, once the need is identified, what needs to change is the strategy to achieve it. Knowing this, together with the other person, I can explore alternatives.

So, what’s the positive intention behind the behavior of your grumpy teenage child, or your impossible boss? Is it recognition? Security? A deeper connection? How can you help the other to meet his or her need in a more constructive way? What alternatives exist?

3. Prepare Options for Mutual Gain.

If you know the other person and you have identified his or her needs and interests, then you can come up with a menu of options that benefits both you and the other. In other words, ask yourself: What arrangements might take care of your own needs and those of the other?

If you focus exclusively on your own needs and interests, you make a poor negotiator, and the conflict you are facing is destined to escalate and to become intractable. Instead, once you have clarity about your preferred outcome and have identified the key need of the other, you can become creative and come up with solutions that are mutually beneficial.

Rather than seeing in the other an opponent you have to defeat, see in him or her a partner with whom to collaborate.

In fact, even if there is tension and disagreement, when we belong to a family, an organization, or a community, we are entangled in the same web of relations. Becoming aware of this web helps you to perceive the other person not as separated from you, but as part of your life and reality.

4. Listen.

There is no skill more powerful and transformative in a negotiation than listening. Listening is opening the space that allows for an encounter with the other. Listening engenders the conditions that allow the other person to express his or her own needs and interests.

Moreover, listening doesn’t only provide an opportunity for the other to express himself or herself; it also offers a chance to gain insights into the experience and perception of the other.

You will not get to know the other party unless you listen authentically and deeply. This level of listening requires the capacity to put yourself in parentheses, at least momentarily, to make space for the other.



In listening (and not telling or talking down) rests the first powerful step towards change and transformation.

Finding ways to implement these four secrets of successful negotiators will increase the effectiveness of your communication, deepen your relationships, elicit unimagined solutions, and turn problems into opportunities – and the quality of your life will experience an upgrade.





აკადემიური წერა და დასაქმება

მეილის წერის კულტურა

ინტერნეტის ტრენინგის სახელმძღვანელო

დაფიქრდით, ღირს თუ არა მეილის გაგზავნა!

ელექტრონული მიმოწერა ზოგჯერ კომუნიკაციას ართულებს. ამ სფეროში გამოცდილ ადამიანებსაც კი უჭირთ ხოლმე სწორად შეარჩიონ სიტყვები, რომ წერილი მაქსიმალურად საქმიანი იყოს და ამყარებდეს ემოციურ კონტაქტს ადრესატთან. როგორც ტექნიკური კომენტატორი კლეი შირკლი ამბობს, როდესაც ადამიანებს მხოლოდ მეილის საშუალებით ეკონტაქტებით და მათ რეალურ ცხოვრებაში არასოდეს შეხვედრიხართ, ეს ასპერგერის სინდრომს ჰგავს, შეიძლება ძალიან რაციონალური და ლოგიკური იყოთ, მაგრამ თქვენს მიმოწერაში არსად ჩანს ემოცია. ერთ-ერთი კვლევის თანახმად, ადამიანთან პირდაპირი კომუნიკაცია 34-ჯერ ზრდის მისგან თანხმობის მიღების შესაძლებლობას. ამიტომ, სანამ გადაწყვეტთ თქვენთვის მნიშვნელოვან საკითხზე მეილი გაგზავნოთ, დაფიქრდით, ხომ აჯობებს დაურეკოთ ან პირდაპირ შეხვდეთ ადრესატს? იქნებ, ასე უფრო ეფექტური იყოს თქვენი კომუნიკაცია?!

იცნობდეთ თქვენს აუდიტორიას!

Google-ის საძიებო სისტემაში „იმეილის ეტიკეტი“ რომ ჩაწეროთ, უამრავ რჩევას იპოვით, რა უნდა დაწეროთ ელექტრონულ წერილში და რა – არა. თუმცა, ეს მაინც ადრესატზეა დამოკიდებული – თავად განსაზღვრეთ, კონკრეტულ შემთხვევაში, რისი მიწერაა მიზანშეწონილი ამა თუ იმ პიროვნებისთვის. ასე რომ,



უკეთესია ზუსტად იცნობდეთ თქვენს აუდიტორიას და ელექტრონული წერილიც შესაბამისი შინაარსით დაწეროთ.

„მისალმება და ელექტრონული წერილის ბოლოს ხელმოწერა უნდა შეესაბამებოდეს ადრესატის სტატუსს და მისადმი თქვენს დამოკიდებულებას. გარდა ამისა, თუ პიროვნება მოგმართავთ ფორმალურად, თქვენი მიმართვაც ასეთივე უნდა იყოს“, – ამბობს სამუშაო ჯგუფის ექსპერტი ლინდსი პოლაკი.

დააბალანსეთ პროდუქტიულობა და „პოლიტიკური“ ინტერესები!

ვინ ჩავსვით ელექტრონული ფოსტის მისამართების ჯგუფში, ეს კიდევ ერთი მნიშვნელოვანი საკითხია, სადაც ნაკლებად ეფექტურია საერთო გამოცდილება და რჩევები. პროდუქტიულობის მისაღწევად, ელექტრონულ წერილში ადრესატთან მინიმალური რაოდენობა უნდა მიუთითოთ. თუმცა აქ მეორე საკითხია – ასეთ შემთხვევაში, შესაძლოა, ვინმემ იფიქროს, რომ მას „აიგნორებთ“, რადგან თქვენი წერილი არ მისვლია. დიახ, ეფექტურობა მთავარია, თუმცა, რეალურ ცხოვრებაში მოგიწევთ თქვენი ქცევის დაბალანსება ადამიანების და მათი პიროვნული თვისებების შესაბამისად.

ელექტრონული წერილისთვის აუცილებელია მცირე შესავალი!

ეს მიდგომა განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია, თუ საქმე ეხება კომპანიის ხელმძღვანელებს, მმართველ პირებს. სურთ კი მათ ისეთ ადამიანებთან შეხვედრა, რომლებიც მხოლოდ საკუთარი თავისა და ბიზნესის გამდიდრებაზე ფიქრობენ?! სჭირდებათ ასეთ გავლენიან პერსონებს ახალი ნაცნობობა?! რა თქმა უნდა, თქვენ დაითანხმებთ ნებისმიერ მათგანს შეხვედრაზე, თუ მიაწვდით ზუსტ და საჭირო ინფორმაციას, საკონტაქტო მონაცემებს და ეს ყველაფერი მათ დიდ დროს არ წაართმევს.

დაფიქრდით, სანამ დააჭერთ ღილაკს „გაგზავნა“!

ელექტრონული წერილის მთელი ხიბლი ისაა, რომ ნებისმიერ დროს შეგიძლიათ გაგზავნოთ?! და არც ადრესატის პასუხისთვის აქვს მნიშვნელობა დროს და ადგილს?! არა, ეს ასე არ არის. ბევრი ყურადღებას აქცევს, თუ როდის, დღის რომელ მონაკვეთში, მიიღო იმეილი ან რა დრო დასჭირდა პასუხის მისაღებად. ამიტომ, თუ ელექტრონულ წერილს ხელმძღვანელს უგზავნით, სჯობს პასუხი არ დააყოვნოთ, განსაკუთრებით მაშინ, თუ თქვენგან შესრულებული დავალების შესახებ ინფორმაციას ელოდება. სხვა შემთხვევაში, ხშირად სჯობს, პასუხი მეილის მიღებიდან მალევე გაგზავნოთ, თუმცა, ეს ვადაც გონივრული უნდა იყოს.



სტრუქტურის აბგზის საფეხურები:

თემა

თემა არის ძალიან მნიშვნელოვანი საკითხი წერილის წერის დროს, მაგალითად, თუ ჩვენ გვსურს მივწეროთ რამე ორგანიზაციას წერილი მაჩვენების გადარჩენის საკითხთან დაკავშირებით, თემაში არავითარ შემთხვევაში არ ჩაწერთ: გამარჯობა, მოგესალმებით, კითხვა, შემოთავაზება და ა.შ. მიწერეთ კონკრეტულად ის თემა, რაზეც აპირებთ წერილში საუბარს. ამ შემთხვევაში უნდა ჩაიწეროს თემაში: „მაჩვენების გადარჩენასთან დაკავშირებით“, კითხვა იქნება ეს თუ შემოთავაზება წერილის ტექსტში გაირკვევა, არ არის საჭირო მიაწეროთ „შემოთავაზება...“ ან „კითხვა...“. გაითვალისწინეთ, რომ თემის მიხედვით წყვეტს მიმღები წაიკითხოს თუ არა წერილი (სპამის/მასობრივი წერილების ეპოქაში), თემა უნდა იყოს მარტივი. ასახავდეს წერილის შინაარსს, აგრეთვე ეცადეთ შედგებოდეს მაქსიმუმ 3-4 სიტყვისგან.

მისალმება

დამეთანხმებით, ძალიან სასიამოვნოა, როდესაც სახელით მოგმართავენ. გაითვალისწინეთ, რომ თქვენი წერილის ადრესატსაც სიამოვნებს, შესაბამისად:

1. თუ თქვენთვის მისი სახელი ცნობილია მიმართეთ ასე:
გამარჯობა
2. თუ რაიმე საიტს სწერთ, მაგალითად, rogor.ge-ს დაიწყეთ ასე:
გამარჯობა rogor.ge,
3. თუ რამე ორგანიზაციას სწერთ, მაშინ ასე:
მოგესალმებით,
4. თუ წერილის მიმღები არის თქვენი უფროსი, ან თქვენზე მაღალი წოდების მქონე პირი, სასურველია მიმართოთ ასეთი ტექსტით:
მოგესალმებით ბატონო,
არავითარ შემთხვევაში არ დაწეროთ გამარჯობათ (არასწორია!) თუ მაინცდამაინც ზრდილობიანობის გამოჩენა გსურთ, დაწერეთ მოგესალმებით.

ტექსტის შინაარსი

1. ტექსტის შინაარსი უნდა იყოს შეძლებისდაგვარად მოკლე, (არავის სიამოვნებს 5 ფურცლიანი წერილის კითხვა, რასაკვირველია, თუ ძალიან ახლობელ ადამიანს არ წერთ, მათთან რაც შეიძლება ბევრი ისაუბრეთ), კონკრეტული და ჩამოყალიბებული (არ გადახტეთ სხვადასხვა თემებზე,



დაიცავით ტექსტის შინაარსის სტრუქტურა, თუ რამდენიმე თემაზე გსურთ მიწერა, ჯერ ერთი ჩამოაყალიბეთ და შემდეგ მეორე და ა.შ.);

2. რამდენიმე კითხვის ან საკითხის დასაშორებლად გააკეთეთ აბზაცი ან გამოყავით 2 ხაზით;
3. თუ რამე ორგანიზაციიდან წერთ სხვა ორგანიზაციას ან კერძო პირს, წერილი დაიწყეთ თქვენი სახელით, გვარით და თანამდებობით, რათა დაადასტუროთ თქვენი ოფიციალობა;
4. არ დაწეროთ ტექსტი (თუ ინგლისურად წერთ) მაღალი რეგისტრის ასოებით, მიმღებს შეიძლება ეგონოს, რომ არ იცით Caps Lock ღილაკის გამოყენება;
5. თუ ქართველს წერთ (ორგანიზაციას/კერძო პირს) ძალიან სასიამოვნოა, როდესაც ქართულად კითხულობს ტექსტს და არა ინგლისური ასოებით. ქართულად (გაითვალისწინეთ ზოგიერთი საფოსტო სერვერი ვერ კითხულობს ქართულ ტექსტს);

6. ეცადეთ არ დაუშვათ შეცდომები, რადგან მიმღებს აუცილებლად გაუჩნდება ეჭვი თქვენს კვალიფიკაციაზე, თუნდაც არ იყოთ რამე საკითხში კვალიფიციური გრამატიკულად სწორად შედგენილი წერილი ყოველთვის სასიამოვნოა;

7. თუ წერთ რამე ორგანიზაციას წერილს არავითარ შემთხვევაში არ გამოიყენოთ სლენგი (თუ მაინცდამაინც საჭიროა ჩასვით „ბრჭყალებში“), მეგობართან როგორც გსურთ, ისე ილაპარაკეთ;

8. თუ წერთ რამე ორგანიზაციას წერილს არ გამოიყენოთ „სმაილები“, მიმღებს შეიძლება წარმოადგენა შეეკმნას, რომ დასცინით ან უბრალოდ უსიამოვნოდ მიიღოს;

9. თუ წერთ პასუხს წერილზე თემაში აუცილებლად დატოვეთ „RE: თემა“ ადრესატი მიხვდება, თუ რა თემასთან აქვს საქმე დანახვისთანავე, აგრეთვე არ წაშალოთ წინა წერილები, რათა ადრესატმა, საჭიროების შემთხვევაში, გადახედოს წინა საუბარს.

დანართი

თუ დანართის გაგზავნა აუცილებელია, ეცადეთ, რომ თემასთან მაქსიმალურად კავშირში იყოს:

თუ რამე კომპანიის ტექნიკური მხარდაჭერის წევრს უგზავნით სურათს პრობლემის შინაარსით, არ დაურთოთ ფაილი სახელით Image.jpg ეცადეთ ისეთი სახელი დაარქვათ, რაც პრობლემასთან დაკავშირებულია. სასურველია წერილში ახსენოთ დანართი.



დამშვიდობება

დამშვიდობებაში დიდი არაფერია დასაწერი, როდესაც წერილის ადრესატი არის თქვენი უფროსი, თქვენზე მაღალი წოდების პირი ან რამე ორგანიზაცია სასურველია გამოიყენოთ შემდეგი სიტყვები: „პატივისცემით“, „კეთილი სურვილებით“ და სხვ.

ACADEMIC WRITING AND EMPLOYMENT

HOW TO WRITE AN EMAIL?

MENTOR TRAINING GUIDEBOOK

Think about whether it's worth sending mails!

Digital messaging sometimes makes communication difficult. Even experienced people in this area can't find the right words for the letter to be the most efficient and establish emotional contact with the addressee. As the technical commentator Clay Shirley says, when people connect with just mail and never meet in real life, it's like the Asperger's syndrome, you can be very rational and logical, but your message can lack the emotion. According to one study, direct communication with humans increases 34 times the possibility of receiving consent from them. So, before you decide to send a message on important issues, think about whether you can call or address the addressee directly? Maybe your communication can become more effective this way?



Know your audience!

If you search “email etiquette in Google's search, you'll find lots of advice on what to write and not write in the email. However, it still depends on the addressee - you have to decide yourself in this specific case what would be the most appropriate for a particular person. So it is better to know your audience first, and then write the letter.

"Salutation and closing of the e-mail should correspond to the status of the recipient and your dependency. In addition, if the person is addressing you in a formal way, your response should be the same," says the working group expert Lindsey Pollack.

Balance productivity and "political" interests!

Who will be in the email address group is another important issue. You can't learn it from other's experience and advice. In order to maximize your effectiveness, you must specify the minimum number of addressees in your letter. However, there is another question - in such a case, maybe someone thinks that you "forgot him" because your letter has not come. So make sure, everyone who should read your mail is in your “send to” list.

Yes, the effectiveness is important, however, in real life you will have to balance it yourself.

Necessary introduction for the e-mail!

This approach is especially important if it concerns the management of the company. Would they like to meet people who think only about the well-being of their business? Of course, you will agree with any of them at the meeting if you provide accurate and necessary information, contact data, and that will not take away from them a great deal of time.

Think before you click "Send"!

Do you think that the whole charm of the email message is that you can send it at any time ?? And does not it have the importance of time and place for the recipient? Actually, it has. Many people pay a lot of attention to when they received an email and how much time it took to get a response. Therefore, if you send an e-mail to the head of some company, especially when he/she is waiting for your answer on certain topic try to pay more attention to the composition of the email rather than time. In other cases, it is better to send the answer immediately after receiving the mail, but the time should also be very reasonable.

How to Write a Formal Email

Writing a formal email can seem like a daunting task since email is so often used for personal and informal purposes. If you need to write an email to a teacher, boss, business contact, government agency, or other recipients that requires formality, just follow a few simple guidelines. Keep your message clear and to the point, and follow expectations for style, tone,



and formatting. Finally, proofread and review the content of your email before sending it.

Method #1

Formatting Your Email

1. Use a professional email address. Ideally, your email address should be a variation of your real name, not a username or nickname. Use periods, hyphens, or underscores to secure an e-mail address that's just your name, without extra numbers or letters, if you can.

- For instance, coolguy0127@theemail.com will seem unprofessional. Meredith.Athena.Calhoun@theemail.com, however, is suitable.

2. Stick to a professional font. Most email services now allow you the option to write using a variety of fonts and text styles. For a formal email, however, keep things conservative, with fonts like Times New Roman and Arial. Avoid decorative fonts like Comic Sans or Old English. In addition:[1]

Write your email in a legible font size, such as 12 point type.

- Avoid special styles like italics, highlighting, or multicolored fonts unless they are warranted by the content and purpose of the email.
- Do not use all caps. These make it seem like you are shouting at the recipient.

3. Use a short and accurate subject line. Use keywords in the subject line that suggest exactly what you are writing about, in just a few words. This helps make sure that readers don't overlook your email because the subject line is missing, is too vague, or suggests the email is unimportant.[2]

Subjects like "Quick question," "Contacting you," or "Email about an important matter" are too vague or obvious to be useful.

- "Schedule, Guest List, Lunch Requests, and Meeting Overview for March 12th," on the other hand, is overwhelmingly long and covers several topics.
- "Meeting RE: damaged escalator on March 12th," however is short and to the point. It alerts your recipient to a single primary topic and a specific date.

Method #2

Writing Your Message

1. Use a proper salutation. Always open a formal email with a salutation. Addressing the recipient by name (if known) is preferred. Include the person's title (Mr., Mrs., Ms., Dr., etc.) with their last name, followed by a comma or a colon. You can precede the salutation with "Dear..." if you like.[3]

If you don't know the name of the person you're writing to, use a salutation like "Dear Sir/Madam," "Dear Sir or Madam," or "To whom it may concern."



- Do not use "Hello," "Hey," "Hi," or other informal salutations.

2. Introduce yourself in the first paragraph (if necessary). If you are writing to someone you don't have an existing relationship with, such as a new customer, hiring manager, or government official, tell them who you are and why you are writing. Do this in the first sentence or two of your email.

- For example, when writing to a potential employer, you might say: "My name is Earl Rivers. I'm contacting you to apply for the administrative assistant position listed on CareerXYZ.com."

3. Prioritize the most important information. Once you've introduced yourself and the general reason you're writing, you can follow up with the body of your email. Put the most important content near the top. This respects your recipient's time and makes the purpose of your email clear.[4]

When writing to a government official, for instance, you might start by saying: "My name is Arlene Rivers. I obtained your email address from the Westchester County Clerk website. I am writing to contest the traffic citation I received on December 31, 2009."

4. Get to the point. For a formal email, it's ok to be direct, as long as you are polite. Beating around the bush will only lose your reader and make it harder to figure out what you want or need from them.[5]

For instance, when writing to a professor, don't waste space with unnecessary padding like: "This is Darlene Frankreich. Do you know me? CHEM 221 is my favorite class right now. I love the way the lectures are so organized. I can always follow along and know what will be on the tests. Speaking of tests, I was thinking about the next exam."

- Instead, it would be much clearer to write something like: "This is Darlene Frankreich. I'm a student in your CHEM 221 class, and I'm writing about a potential exam time conflict."

5. Keep it brief. There's no set length for how long an email should be. However, it's a good idea to keep an email to about one (laptop or desktop size) screen length.

- If your email is relatively lengthy, break it up into short paragraphs. Insert a line break between each paragraph instead of indenting.

6. Use formal language. Since formal emails are written for professional contexts, you'll want to give a good impression. Use complete sentences and polite phrasing. Avoid things like:

- Slang
- Unnecessary contractions
- Emoticons and emojis
- Profanity
- Jokes



7. Use a proper form of closing. As with salutations, there are a variety of closings that are acceptable in formal emails. Make sure to follow up with your full name and job title or other signature (if you have one). Examples of potential closings include:

- "Yours sincerely,"
- "Yours cordially,"
- "Respectfully,"
- "Best,"
- "Your student,"

Method #3

Preparing to Send

1. Include any necessary attachments. If you need to include any attachments, make sure to mention them in the body of the email to let the recipient know that they are included. Be courteous by trying to keep the number of attachments and their file size down, and by using common or widely compatible file types. For example, include a note like "I am attaching a copy of my resume and portfolio, in PDF format."

2. Proofread your message for content, spelling, and grammar. Don't just rely on your email service's spelling or grammar checker. Reading your email aloud or asking someone to proofread it is a great way to catch any typos, mistakes, or unclear phrases.

3. Make sure that the email does not contain any sensitive information. Always keep in mind that email is not a secure communication system. Remember that email servers can be hacked, or that your recipient might intentionally or unintentionally share information that you didn't want to be divulged. Avoid including things like passwords, account numbers, and confidential information in an email.



როგორ მოვახადოთ CV

მენტორების ტრენინგის სახელმძღვანელო

„CV-ის კარგი ფორმა ხომ არ გაქვს?“ „შეგიძლია CV დამიწერო?“ „როგორია კარგი CV?“ „შეგიძლია CV შემივსო?“ „როგორ უნდა დავწერო CV?“ – ეს კითხვები იმდენად ხშირად გვსმენია, რომ შეგვიძლია ჩავთვალოთ ტრადიციული კითხვებია, რომელზეც იმდენი „სწორი“ პასუხია, რამდენ რესპონდენტსაც მივმართავთ.

CV-ს დაწერა მარტივია და სპეციალურ სწავლას არ საჭიროებს, მთავარია დავიცვათ ე.წ. „მარტივი და აუცილებელი წესები“, რომლებიც უნივერსალურია ნებისმიერი ასაკისა და პროფესიის ადამიანისთვის. CV საკუთარი „ისტორიის აღწერის“ ერთგვარი უნარია, რომელსაც არც უამრავი ადამიანის მხარდაჭერა სჭირდება და არც გამოკითხვის ჩატარება. მოდიოთ, დავიწყოთ ყველაზე საინტერესო კითხვებით.

საინტერესო კითხვა 1. გვქონდეს თუ არა CV?

პასუხი ერთმნიშვნელოვნად დადებითია, უნდა გვქონდეს, რადგან CV (და თანაც, მუდმივად განახლებული) საკუთარი შედეგებისა თუ მიღწევების „მემბრანა“ა. CV, რომელიც ყველაზე მეტად ჩვენ გვჭირდება, იმისათვის, რომ ვიცოდეთ, რა გავაკეთეთ და სად ვართ;

ამავე დროს, არავინ იცის, როდის დაგვჭირდება და რისთვის და ბოლოს, თუ სამსახურს ვეძებთ და – jobs.ge-საც ხშირად ვსტუმრობთ, მაშინ კარგად შედგენილი და მოწესრიგებული CV პირველი წარმატებული ნაბიჯია.

საინტერესო კითხვა 2. ვინ უნდა დაწეროს CV?

ჩვენი CV ჩვენ უნდა შევადგინოთ. არ შეიძლება სხვას ვთხოვოთ CV-ს დაწერა და არც სხვა ადამიანის CV-ს შაბლონად გამოყენება კარგი გამოსავალი, რადგან არცერთი ადამიანის „ისტორია“ არ არის იდენტური. მეგობრის CV ვერ დაგვებმარება ჩვენს შესახებ ინფორმაციის გადმოცემაში და დროსაც ამაოდ დავკარგავთ.

საინტერესო კითხვა 3. როგორ უნდა დავწერო CV?

უამრავი CV გვინახავს, რომელიც ან ძალიან კარგია (ეს ცოტაა, სამწუხაროდ) ან ძალიან ცუდი. არსებობს CV-ის დაწერის „ოქროს წესები“, რომელიც მხოლოდ ერთოგრაფიულ გამართულობას არ გულისხმობს. ამ „ოქროს წესების“ მიზანი ერთია: სწორად და გასაგებად მივაწოდოთ ჩვენს შესახებ ინფორმაცია CV-ის ადრესატს.



თუ CV გჭირდებათ სამსახურის მოსაძიებლად აუცილებელია:

1. კონკრეტულ ვაკანსიაზე გაგზავნისას ჩვენი CV უნდა შევუსაბამოთ პოზიციას და არ გავაგზავნოთ შარშანდელი CV. ვაკანსიასთან შესაბამისობა გულისხმობს განახლებულ CV-ში ვაკანსიისთვის საჭირო გამოცდილებისა და ცოდნის უფრო სრულყოფილად წარმოჩენას;

2. CV-ს ფორმატი – CV არ უნდა იყოს ვრცელი და გადატვირთული. უნდა გვახსოვდეს, რომ ადრესატისთვის ჩვენს შესახებ მხოლოდ უახლესი ინფორმაციაა საინტერესო. კარგი CV არ უნდა აღემატებოდეს A4 ფორმატის 2 გვერდს. არ შეიძლება CV ს „ექსელში“ ან „ფაიერ პოინტში“ შედგენა, არც მისი გაფერადება ან ორნამენტებით შემკობაა საჭირო, ეს არ არის კარგი CV. მერე რა, რომ მარკეტოლოგები ან ფინანსისტები ვართ, არ გვინდა ფერებში გადმოცემული ისტორია, ნუ გავაშარჟებთ ჩვენს სამაყო მიღწევებს;

3. რა ინფორმაცია სჭირდება CV-ს – მოდიოთ დავყოთ ორ ნაწილად:
 ა) აუცილებელი ინფორმაცია ჩვენს შესახებ – ვინ ვართ, საკონტაქტო ტელეფონი, ელ-ფოსტა, დაბადების თარიღი. არ არის აუცილებელი ჩვენი ოჯახური მდგომარეობისა და შვილების რაოდენობის მითითება – თუ დაინტერესდებიან ჩვენი ოჯახური მდგომარეობით, შეხვედრაზე გვკითხავენ, ეს ნამდვილად არ მოერიდებათ;

ბ) ინფორმაცია ჩვენი სამუშაო გამოცდილების შესახებ – საჭიროა შევიტანოთ იმ კომპანიების დასახელება, სადაც ვმუშაობდით და ვმუშაობთ, პოზიციებისა და კომპანიაში მუშაობის წლების მითითებით. აუცილებელია, რომ ჩვენი გამოცდილების შესახებ ინფორმაცია გადმოვცეთ უახლესი, მიმდინარე პერიოდისა. არ შეიძლება ინფორმაცია დავალაგოთ წლების ზრდის მიხედვით და ადრესატს ვაძებნინოთ CV -ში ახლა რას ვსაქმიანობთ.

1. სამუშაო გამოცდილება – მოკლედ უნდა აღწეროთ ჩვენი შედეგები და არ გამოვიყენოთ ფუნქციების ამსახველი ზმნები, რაც არ არის შთამბეჭდავი და მიმზიდველი;

2. განათლება – მივუთითოთ უნივერსიტეტი და განათლების ხარისხი. თუ ვართ რომელიმე რეიტინგული უნივერსიტეტის მაგისტრი, ჯობია ეს ინფორმაცია დასაწყისშივე გავუზიაროთ ადრესატს – აი, ეს შთამბეჭდავია!

3. საოფისე პროგრამების ცოდნა (და არა კომპიუტერული უნარების) – აღარ უნდა ჩამოვწეროთ MS Excel, MS Word და სხვ. მითუმეტეს დაუშვებელია, დავწეროთ, რომ ვიცით, Windows, outlook და internet – ეს ძალიან ცუდი CV-ია, რომელიც ორ რამეზე მიუთითებს – პირველი: CV დაუდევრად გავაკეთეთ და მეორე, არ ვიცით, რას ნიშნავს „კომპიუტერის“ ცოდნა. სწორი გზაა მივუთითოთ, რომ ექსელს/ვორდს ვვლობთ ან პროფესიონალურ ან სამომხმარებლო დონეზე.

4. ენების ცოდნა – უნდა მივუთითოთ ის ენა, რომელზეც ა) თავისუფლად ვსაუბრობთ და ვწერთ; ბ) კარგად ვსაუბრობთ და ვწერთ. ინფორმაცია იმის



შესახებ, რომ ელემენტარულ დონეზე ვიცით, მაგალითად, შვედური ენა არაფერში დაგვეხმარება. ანბანისა და „გაქცეულის მობრუნების“ ცოდნა შთაბეჭდილებას ვერ მოახდენს;

5. ჰობი – შევცალოთ ინტერესებით. 21-ე საუკუნეს ინტერესის მქონე ხალხი ქმნის. ინტერესი გვიბიძგებს განვითარებისა და პროგრესისკენ. ჰობი ჩვენი გასართობია ან თავშესაქცევი და თუ ვინმე დაინტერესდება, გვკითხავს კიდევ, არ მოერიდება. უნდა მივუთითოთ ჩვენი რეალური ინტერესის სფეროები, ის, რასაც ვსწავლობთ, ან მეტ-ნაკლებად ვიცით და პოზიტიური ემოციით ვისაუბრებთ.

CV-ის დაწერაზე ბევრი სტატია და მოსაზრება არსებობს, CV-ის ფორმატიც ვითარდება და იცვლება ჩვენთან ერთად. ეს ცვლილებებიც დროა გავიჩინოთ.

უახლესი ცვლილებები შემდეგია:

1. აღარ არის აუცილებელი საცხოვრებელი ადგილის მისამართი, 21-ე საუკუნეში „იმილი“ და ონლაინკომუნიკაციაა აქტუალური, ფოსტალიონი სახლში აღარ მოგვაკითხავს;

2. არ არის საჭირო 2 ან 3 მობილური ტელეფონის ნომრის დაფიქსირება, დაწერეთ ის ნომერი, რომელიც მუდმივად გაქვთ და ხაზზე ხართ;

3. არ არის საჭირო სახლის ტელეფონის მითითება – ვერ გავიხსენებთ, ბოლოს როდის დაგვირეკეს სახლში სამსახურის თემაზე;

4. არ არის საჭირო ხაზებითა და ჩარჩოებით ინფორმაციების გამოყოფა;

5. არ არის საჭირო თავსართი (header) და ბოლოსართი (footer)-ით CV-ის გაფორმება და საკონტაქტო ინფორმაციებით გადატვირთვა;

6. არ არის საჭირო CV-ში დავწეროთ, რომ „ორგანიზებული, შრომისმოყვარე, პასუხისმგებელიანი და პუნქტუალურები ვართ“ – ეს არ არის დამაჯერებელი და არც სასარგებლო ინფორმაციას შეიცავს;

7. ფოტოსურათი არ არის აუცილებელი, სოციალური ქსელი ყველას გვაქვს და თუ დაუძლეველი სურვილი გვკლავს CV-ს ჰქონდეს ფოტო, მაშინ კარგი ფოტოგრაფი უნდა მოვძებნოთ, გავილიმოთ და გადავიღოთ „საქმიანი ადამიანის“ ფოტო;

8. თქვენი CV-ის ფაილს უნდა ერქვას თქვენი სახელი და გვარი, რადგან შემდგომში ადვილად მოხდეს მისი იდენტიფიკაცია;

9. და ბოლოს, არ დავგავიწყდეს, რომ ჩვენი მომავალი მენეჯერი მხოლოდ სამ რამეს ეძებს ჩვენს CV-ში: ვინ ვართ, სად ვმუშაობთ და რა ვიცით.



CV-ის ფორმა:

- (სახელი, გვარი)
- (სრული მისამართი)
- (მეილი / ტელეფონის ნომერი / ვებგვერდი)

პროფილი

მოკლე ინფორმაცია ვაკანსიისა და შენი ინტერესის შესახებ (2-3 წინადადება).

განათლება

- სასწავლებლის დასახელება (თარიღი)
 - ფაკულტეტი (ხარისხი)
 - GPA

კვლევითი გამოცდილება

- სასწავლებლის დასახელება (თარიღი)
 - კონკრეტული აქტივობა ან მიმართულება კვლევაში

პროფესიული გამოცდილება

- თანამდებობა (დამსაქმებელი) (თარიღი)
 - მოვალეობები

ჯილდო (გრანტი/სერტიფიკატი/სხვა)

- ჯილდოს დასახელება (გადმომცემის დასახელება - კომპანია) (თარიღი)

უნარ-ჩვევები

- კომუნიკაცია
- გუნდური მუშაობა

ენების ცოდნა

- ინგლისური (დონე - მაგ. B1)
- რუსული (დონე - მაგ. B1)
- ქართული (დონე - მაგ. B1)

სხვა

- Microsoft Office

(რეკომენდაციების მოწოდება მოთხოვნის შემთხვევაში)

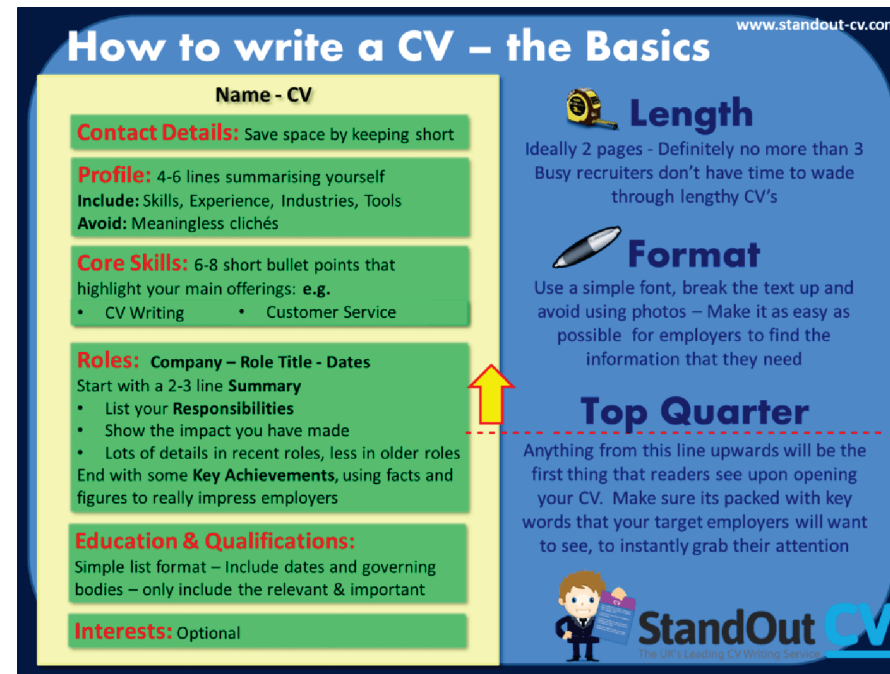


HOW TO WRITE A CV?

The structure of your CV is an important factor in your job search. A well structured CV that looks professional and presents the information clearly, will be much more effective than a messy CV that is difficult to read. So, what is the best way to structure your CV? Having seen several thousand CVs throughout my career in recruitment, I have created this detailed guide which any job seeker can follow to create a slick interview-winning CV.

Overall CV structure

The diagram below gives a very high level overview of how your CV (curriculum vitae) should be laid out.



In most cases, your CV should be headed with the following titles:

- **Profile** – an introductory paragraph
- **Core skills** – bullet pointed snapshot of your main offerings
- **Career history** – detailed list of your roles
- **Education/qualifications/technical skills**

And here is an example first page of how this structure works in practice. For more full CV examples of CVs in your industry, take a look at our example CVs page and my guide for what should be included in your CV.



Bill Jacks | Infrastructure Project Manager

Location: London
Telephone: 0707007070
Email: bill@jacks.com

Professional Profile

'Experienced Infrastructure project manager with a proven track record in delivering multi-million pound network projects for global media organisations'

With extensive experience in the delivery of global business networking infrastructure projects, I have built solid networking expertise with a specific focus around Webcasting, Video-conferencing, Audio-conferencing and Instant Messaging solutions. Having led a multitude of technical projects across a broad range of sectors, including Media, Financial Services and Manufacturing, I am able to collaborate with senior stakeholders, lead project teams and ultimately deliver client focused results on time and within budget.

Core Skills

- Global Business Infrastructure
- Vendor Management
- Webcasting & Instant Messaging
- Video/Web/Audio-conferencing
- Prince 2 Practitioner & Scrum Master
- Requirements Capturing
- Project Planning
- Technology Implementation

Career Summary

Oct 2013 – Present	Company Infrastructure Project Manager
--------------------	---

Outline
Reporting to the Head of IT, leading £5m global project to deliver firm-wide internal web casting system for 5,000 users by leveraging existing Infrastructure.

Key Responsibilities

- Working with key stakeholders to define requirements and delivery milestones for new service
- Direct management of Solution Architects and matrix management of 5 project sub-teams
- Managing RFI & RFP process for 17 external vendors including requirements creation
- Project planning and tracking; creating key milestones and performance indicators
- Organising and leading workshops to reach decisions on Cloud Vs On-Prem delivery options and other key technical issues
- Financial management including budgeting, forecasting and obtaining funding from sponsors
- Management of third party vendor work, contractors and suppliers across the project
- Supporting integration activities via the creation and delivery of technical documentation for Thin Client devices
- Providing high level project reports to stakeholders, Working Group, Executive Committee and PMO up to board level
- Delivering objectives to strict budgets, deadlines and service level agreements

Key Achievements

- Identified a 5 year cost saving of over £4m via consolidation of multiple video platforms into one
- Delivered project 2 months ahead of plan and well within allocated budget

Nov 2011 – Apr 2013	Company Project Manager
---------------------	----------------------------

Outline
Accountability for firm-wide broadcasting and streaming with budget of £8m– Consolidating and simplifying multiple external and internal services to achieve multi-million pound savings across the function

Key Responsibilities

- Liaising with key stakeholders to define 18 month product roadmap including business case, planning and global standards for Webcasting, Streaming Media, IPTV and User Content
- Reporting to senior business figures in a matrix environment and leading 16 technical resources
- Identifying function cost savings via detailed analysis of current technology and requirements
- Leading multi-vendor RFI & RFP's for procurement across multiple technology platforms

Page 1

Recruiters and hiring managers will be the people reviewing your CV, so you need to think about their needs when you structure your CV. They will often review hundreds of CVs per week, so you have to ensure that your CV is easy



to read and navigate, allowing them to find the information they want. These are the most important factors to consider in the overall layout of your CV:

Format



Ideally you should **write your CV in Microsoft Word** because it is easy to use and is also the most commonly used CV format amongst employers and recruiters globally.

Clean and simple font



Simplicity is key with any CV, so don't use a fancy font or loud color scheme. Stick with a simple professional font that gives readers a smooth experience.

Clear divided sections

Telephone: XXXXXXXXXXXX
Email: XXXXXXXXXXXX

Personal Profile

'Accomplished Primary School Teaching Assistant with a proven track record supporting teachers in the education and development of pupils'

With extensive experience working within primary schools as a teaching assistant, I have the organisational skills to assist with the planning and preparation of successful lessons, monitor children's learning and assess pupils as well as the ability to encourage children to learn through motivation and positive behaviour. I have a good knowledge of primary school policies and procedures including welfare and safety standards as well as a creative attitude towards teaching and the self awareness to lead by example in showing children how to be socially responsible.

Core Skills

- Teaching Support
- Early Years & KS1 Curriculum
- Level 3 Supporting Teaching & Learning
- Safeguarding & Welfare
- Behaviour Management
- Classroom Preparation
- One-to-one & Group Support
- EAL & SEN Support

Career Summary

Nov 2013 – Present	School Year 1 Teaching Assistant
--------------------	-------------------------------------

Outline
Working within a KS1 class of 23 children; supporting pupils and teacher in the delivery of lessons and

Big Clear Headings

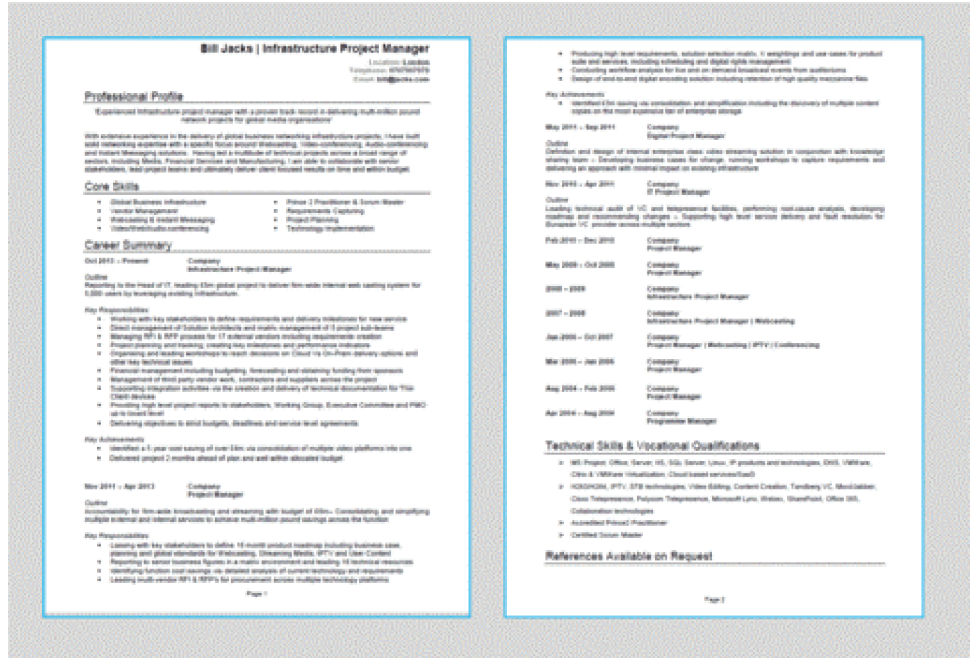
Organize your CV sections logically with bold titles for each heading and even borders to break the page up further. This will allow recruiters to jump quickly to any information they need with ease.



Sufficient spacing

Nothing is more off-putting to a reader than huge unbroken paragraphs; they look messy and daunting to read. Put some blank space between sections to make your CV easy to navigate.

2 page length



CV Heading

The top of your CV is hugely valuable because it is the very first thing that a recruiter will see. For this reason, you need to make sure it looks ultra-professional and makes a big positive impact.



Head your CV up simply with your name and a professional title that relates directly to the jobs you are applying for.



Some good examples are:

- Retail sales professional
- IT project manager
- Executive assistant
- Law graduate

Although this is a fairly basic step, it sets the tone for the CV and will instantly make readers associate you with your chosen title, giving them enthusiasm for the rest of the CV.

Underneath the heading, add your location and contact details so that they are easy to find but do not take up much space.

If you are willing to relocate, or looking for work far away from your current location, then you need to make this clear. Otherwise you risk being overlooked for roles as recruiters will assume you live too far away to commute.

Quick tip: Decrease the top page margin of your CV as much as possible to allow more content to appear at the top of the CV, without the reader having to scroll down..

Profile

Your profile sits just underneath your CV heading and serves as an introductory paragraph to summarize your offerings and grab the attention of recruiters.

Another way to think of it, is like a quick sales pitch.

Here are a couple of good profile examples:

Personal Profile

'Social media expert with expertise in the creation and management of social media strategies and campaigns for global retail organisations'

With extensive experience in the commercial utilisation of multiple social media channels including Facebook, Twitter and YouTube; I build successful social strategies that increase brand awareness, promote customer engagement and ultimately drive web traffic and conversions. With a degree in psychology and strong business acumen, I bring a customer focused approach to online and social marketing.

Personal Profile

'Digital Marketing Manager and recent Master's graduate with a proven track record in designing and executing digital marketing campaigns that attract and converts prospective clients'

With extensive commercial experience as a Marketing Manager within the luxury travel field, I have proven expertise in successfully communicating USPs and core marketing messages across a diverse range of travel markets globally. Through content, SEO, social media and PPC, I consistently drive thousands of targeted visitors to employer sites with impressive conversion rates.

Use between 4-8 lines to explain what you can offer an employer in the way of skills, experience and knowledge.

Important things to include in your profile are:

- Industry/market experience (length of experience, specialisms)
- Type of companies worked for (sector, size, markets)



- **Knowledge** (education, qualifications, regulations)
- **Environments worked in** (e.g. large IT projects, busy sales floor etc.)
- **Tools and software used**
- **How your work impacts your employer** (generating revenue, saving costs, increasing users etc.)

Avoid the mistake of filling your profile with generic **clichés** like this:

“Motivated hard-working team-player with a results-driven attitude and dedication to go the extra mile and meet challenging deadlines”

These statements may look impressive and possibly even be true, but they don't actually explain what you do. These points aren't factual and could be applicable to any role, so they won't add any value to a CV.

Stick to the facts when writing your CV profile and try to reflect the key requirements of the job you are applying for.

Also, don't include your reasons for wanting to work in the role in your profile, that should have already been covered in your **CV cover letter**.

Note: Junior candidates such as graduates and school leavers may benefit from writing a more detailed personal statement instead of a profile.

Core skills section

To give the top of your CV an extra boost, add a bullet pointed core skills section underneath your profile like this one.

rename Surname | Banking Customer Service Professional
 Location: xxxxx
 Telephone: xxxxx
 Email: xxxxx

Professional Profile
 'Accomplished, multi-lingual customer service professional with a proven track record within the banking and retail sectors combined with a customer focused approach to business'

With several years of experience in customer facing roles for leading UK banking and retail organisations; I have the ability to provide an outstanding service and ensure that I represent any business in a professional and approachable manner. Having dealt with a broad range of customers across multiple sectors, I possess solid knowledge of the banking system and am able to handle complex transactions, whether they are in a face-to-face or telephone setting.

Core Skills

- Customer Service
- Transaction Processing
- Complaint Handling
- Banking & Retail
- Money Transfers
- Fluent in French & German



This sections consists of 6-8 short bullet points of your most in-demand talents, and gives readers a great snapshot of your offerings from just the first glance.

These points can also be easily edited to tailor your CV every time you make an application.

Work experience and role structure

Once you have introduced yourself with your profile, it's time to start listing your work experience.

For experienced candidates, this will consist of your paid roles – for junior candidates, you can include non-paid experience such as school/university work placements and volunteering.

List your roles in reverse chronological order, starting with your current (or most recent) role and working your way down to your oldest role.

Employers will be mostly interested in your recent work, so include plenty of detail in the newest roles and less detail in the older ones. The purpose of your role descriptions is to show recruiters how you apply your skills and knowledge in the workplace to the benefit of employers.

A good structure is crucial to the writing of a successful role description.

Structuring your roles

As with the rest of your CV, each of your roles need to be easy to read, and they should also give readers a full understanding of the role with no uncertainties.

This annotated example of a role description shows exactly how your roles should be structured.

Example Person | International Tour Manager
 Location: xxxxxx
 Telephone: xxxxxxxx
 Email: xxxxxxxxxx

Professional Profile
 'Highly accomplished and professional International Tour Manager with a proven track record in delivering an outstanding customer experience across the luxury travel industry'

With over 10 years of exceptional working across corporate, private and commercial travel, I have developed a broad and extensive skill set which has allowed me to consistently provide customers with a personally engaged, trouble free and enjoyable travel experience. As a driven individual with sound project management abilities and research skills, I have acquired a vast knowledge of all travel related and last minute travel trends.

Core Skills

- Customer & Travel
- Global Destination Knowledge
- Travel/Hotel Customer Service
- Research & Planning
- Aviation Background
- English & German Speaking
- Tour Group Management
- Travel Insurance

Career Summary

Start with your most recent role

Include plenty of detail in current/recent roles – less detail in older roles

Finish with your oldest role

Education & Qualifications

- One Year Postgraduate Marketing Course
- University Customer Service Skills Certificate

Personal Details
 Interests include: Travel, fitness, acting, reading, languages
 References available on request

Page 1



Outline: Give a high level summary of who you work for, where you sit within the organisation and what the overall purpose of your role is. This builds context for the reader and helps them understand how you contribute to your employer's success.

Aug 2009 - Date **CompanyX** ← **Duration dates, employer name and job title**
Estate Manager

Outline
 Reporting to the Head of Estates, I lead a small team to oversee all areas of operational management and maintenance for a luxury apartment suite consisting of 45 properties and over 100 residents

Key Responsibilities

- Maintaining solid relationships with residents through customer service and delivery
- Overseeing management of all CCTV, master key systems, issuing keys and security fobs
- Managing a team of five maintenance staff to ensure estate remains in pristine condition
- Overseeing financial reporting and controlling budgets including authorising any expenditure in order to control and minimise spending
- Collaborating with a broad range of 3rd- party suppliers including plumbers and electricians
- Organising refurbishments of communal areas ensuring that contractors deliver value and quality
- Ensuring that all electrical and mechanical lift equipment is working at maximum performance levels
- Performing weekly testing of equipment including fire alarms to maintain a high standard of safety
- Assisting residents with any practical problems including plumbing, TVs and computer issues
- Liaising with CX Estates estate agents to ensure that vacant properties are sold

Key Achievements

- Increased security and environment at CompanyX and as a result, increased purchase waiting list for vacant flats at £1.3 - £1.5 M each
- Delivered a 90% success rate in selling vacant flats since my appointment, despite tough competition from similar developments in the area

Key responsibilities: This section is where you delve into the details of what you actually do on a day-to-day basis in your job.

Some of the important factors that recruiters will be looking for are:

- **People you interact with** e.g. Customers, management, suppliers, contractors, regulators etc.
- **Tools and software packages used** e.g. Microsoft office, web code languages, databases etc.
- **Product/Service Knowledge** – try to prove your expertise in your field
- **Work produced** – Depending on your profession this could be anything from reports, design work and web applications, through to physical products like buildings and cars
- **Environments you work in** e.g. busy sales floor, high profile government building etc.

Where possible, try to show the result that your input achieves for the company – for example making sales calls, results in more leads and sales for the employer.

Key Achievements: If you can, try to include examples of impressive achievements that have had a positive impact on your employer or customers.

If you can quantify these achievements with numbers/facts/figures then this will really help to prove the impact you have made.

Here are some examples of good achievements to include:

- "Introduced new budget management process which decreased departmental spend by 10% annually"
- "Generated 100 unit sales in Q1 and recognised as top regional sales person"
- "Resolved 95% of all customer issues within guideline timeframe of 1 hour"
- "Increased client portfolio by 20% resulting in £10K revenue increase"
- "Supported the relocation of 100 employees during office move"
- "Recognised as number one UK travel writer by leading industry poll"

Start with an outline that explains your employer's business, where you sit within the organization, and what the overall goal of the role is. This sets the scene for readers and gives them some context for the details that follow.

Then, list your responsibilities in punchy bullet points to demonstrate how you apply your skills and knowledge to contribute to your employers' success. Round the role off with some impressive **achievements** to demonstrate the impact you have made during your time there.

Don't forget numbers...

To give recruiters an understanding of the level you work at, you should include plenty of **numbers** in your role descriptions.

This infographic shows 14 important numbers for your CV.

For example, you could put some of the following statements into your roles:

- **Managing a budget of £50k**
- **Leading a team of 6**
- **Responsible for 500 customers**
- **Completed project 3 months ahead of schedule**
- **Achieved 90% satisfaction rating**

Without seeing numbers like this, it's very difficult for an employer to comprehend where they could place you within their own organization.

Education and qualifications

Towards the bottom of your CV you should give a complete list of your education and vocational qualifications.

Education

Example Person | Marketing Manager

Personal Profile
 Accomplished Marketing Manager and recent Master's Graduate with a proven track record in successfully creating and publishing marketing material that attracts and converts prospective clients.

Core Skills

- MA Public and Urban Policy
- Brand & Identity Management
- Healthcare/Medical Knowledge
- High Net Worth Audiences
- Communications Strategy Development
- Social Media Marketing
- Multilingual SEO Copywriting
- Business Development

Career summary

Mar 2012 - Date **Company**
Marketing Manager

Outline
 Fulfills the need for high net worth individuals to benefit from the high quality of Great Healthcare services, providing a range of bespoke concierge and travel services that focus clients from high-value niches markets of Russia, GCC, USA and Brazil.

Key Responsibilities

- Managing a team of 8 people including a content manager, a copywriter and 6 freelance translators
- Collaborating with Founder/CEO and Business Development Manager to maximize marketing reach
- Creating healthcare communications and advertising content for International Private Hospital Group and Private Clinics in Zurich
- Developing partnerships with Rhinoceros Centre and HeronLink, Zurich to create medical content
- Liaising with external web development & graphic design agencies all designed for service excellence
- Developing on-going relationships with advertising partners and journalists for accompanying PR
- Creating well-researched, informative and engaging content that communicates key service benefits
- Ensuring that all content integrates with current SEO best practice as well as maximum readability
- Developing and delivering SEO-focused translation services to enable translation to diverse content
- Managing fully integrated Social Media Marketing campaigns on Facebook, Twitter and LinkedIn
- Overseeing the management of company events including Annual Patient Networking meeting
- Liaising with high net worth service users to gain feedback on their experience with Platinum through addresses and private feedback to enable us to further enhance service delivery

Key Achievements

- Significant increased company revenue through greater online visibility among international target markets. From launch, I have taken the website from zero to 20,000+ users per month
- Enhanced brand positioning and sales by writing and developing a 100-page glossy travel magazine and online content for English and Mandarin, which provided a high quality service to clients in Swiss cities and resorts. With a print run of 5000 per publication, it is distributed by partner companies in the luxury sector including LBS, Viceroy and Mandarin
- Turin, led to increases in B2B advertising sales and B2C sales of hotel nights
- Achieved 5x in increases in Twitter and supporting editorial through a live advanced Monitorsurgery operation in Astoria, Kazakhstan in partnership with Fiat, Emirates, Oneworld, WTA, Russia and Kazakh News Agencies

Page 1

Oct 2008 - Jan 2012 **Company**
Business Development Manager

Outline
 Oversee the office area including accurate sales reporting and ensuring that all visitors received the highest level of service. Also ensured that visitors are fully satisfied with the services provided.

Feb 2011 - Jul 2011 **Company**
Customer Relations Specialist

Outline
 Developed a customer relations strategy to identify, address and resolve customer issues. Included development of comprehensive staff training programme and ongoing consultations with customers.

Oct 2010 - Dec 2010 **Company**
Project Leader: Friends of the Planet (FORP)

Outline
 Led a team of four in creating a range of digital content to increase local profile of FORP as a non-profit organisation in order to increase membership and raise funds.

Apr 2009 - Date **Company**
Volunteer Translator (The Red Cross)

Outline
 Delivered accurate translations of foreign news, personal reports and other documentation including PR and press releases.

Oct 2008 - Jul 2009 **Company**
Charity Telephone Banker

Outline
 Worked hard to reduce backlog of customer enquiries, while wider population through maintaining a positive and friendly attitude - completed training in the elderly in Scotland.

Mar 2009 - Jul 2009 **Company**
Assistant Caseworker

Outline
 Developed in-depth understanding of EU institutions and their role in the EU and Scotland's place within it.

Education

- MA Public and Urban Policy (Pass with Merit) (This was graded at 2002 - Top 5% - 2012)
- Dissertation: 100-page thesis on "Urban job-women of Cycling in Glasgow". Accepted from a sample of 100+ participants with data gathered through online surveys and face-to-face interviews.
- BA (Hons) French and Spanish (First Class Honours with Distinction) - 2008

Interests

- Long distance running including the London marathon in 2010 and 2012

References available on request

Page 2



Junior candidates should include a lot of detail in this section and expand on modules, examinations etc.

Education for junior candidate

Education

- **MA Music Management and Artist Development, University of Town: 2014 – 2015**
 - Establish commercial potential of an artist in the global market place
 - Researching and critically evaluating copyright and distribution methods used in the record industry
 - In-depth understanding of mechanics, conventions and structure of the music industry including legal and ethical dilemmas in the audio production industry
 - Creating professional business and marketing plans, budgets, contracts and carnets for tours
 - Calculating the commercial value of an artist's repertoire with an in-depth understanding of principles and mechanics of the A&R process
- **BA (Hons.) Music, Technology & Performance (2:1), Town University: 2011 – 2014**
Sound engineering including mixing and mastering music using Logic Pro, Reaper and Pro tools
- **BTEC National Diploma Music Technology (DDD), Town Sixth Form College: 2004 – 2009**
Assignment: Live Audio Technician. Setting up a stage for a concert in Stratford Circus
Included wiring connectors and ensuring safety of equipment
Worked with sound engineer to assess the acoustic requirements of the venue and the artist
Monitored sound quality during the performance and monitoring the amplifiers
- **GCSE, Town School of Science and Technology: 2007 – 2009**
10 Passes including Mathematics, English and Music

Experienced candidates can keep this section brief.

Education for experienced candidate

Education & Qualifications

- **2001 – March Urban Design - University College London**
- **2000 – Bachelors – Interior Architecture and Design – Nottingham Trent University**
- **1995 - Foundation – Art and Design – KBU International College, Malaysia**
- **1992 – 3 A Levels | A-C Grade**

It's worth noting that whilst your full education listing sits at the bottom of the CV, you should also repeat any important qualifications at the top of your CV (in your profile and/or core skills).

For example:

- Junior candidates should always include details of their highest education level in their profile.
- An experienced candidate applying for legal roles should include their law degree in their profile (even if is several years old)

If you find that your education section is coming in a bit too long, try cutting out some of the less relevant qualifications that won't make an impact to the roles you are applying for.

Technical skills

If you have a very technical job such as an IT support analyst or architect, then it may be worth



including an extensive list of your technical skills/knowledge. Keep the points very short and format the section in a manner that makes a good use of the space.

Interests

Interests or hobbies are an optional section that you can add to the bottom of your CV if you like.

Interests

Page 1

Page 2

Interests will not normally have much impact on a job application, but there are exceptions. Junior candidates with little relevant experience can bulk up their CV by including interests that prove their suitability to the roles they are applying for. These could be anything from blogging or building a website, to captaining a sports team or organizing events.

Note: Do not add your references to your CV either - employers should not ask for reference details until offer stage



სამოტივაციო წერილი

ბანტორეზის ტრენინგის სახელმძღვანელო

ვაკანსიაზე განაცხადის გასაგზავნად ხშირად სამოტივაციო წერილს გვთხოვენ.

მას ინგლისურად Cover Letter ჰქვია. კანდიდატურის განხილვისას სამოტივაციო წერილი რეზიუმეზე არანაკლებ მნიშვნელოვანია. სამოტივაციო წერილის დაწერა, ერთი შეხედვით თითქოს რთულია, მაგრამ თუ დავიცავთ რამდენიმე მარტივ წესს და საკმარის დროს დავუთმობთ, მივხვდებით, რომ საკმაოდ ადვილი და სასარგებლო საქმეა. ჩვეულებრივ, სამოტივაციო წერილი თან ერთვის ჩვენს რეზიუმეს და ამიტომაც ის დამატებითი სასარგებლო ინფორმაციის მატარებელი უნდა იყოს და არა რეზიუმეს დუბლიკატი. წერილის მიზანია მშრალი მონაცემებით გაჯერებულ რეზიუმეს დაუმატოს ცოცხალი ფაქტები თქვენ შესახებ.

ხშირად სამოტივაციო წერილის ადრესატი თქვენი პოტენციური დამსაქმებელია, შესაბამისად თქვენ გეძლევათ შანსი, მოახდინოთ პირველი დადებითი შთაბეჭდილება მასზე.

პირველ რიგში, უნდა გავითვალისწინოთ, რომ თითოეულ ვაკანსიაზე განაცხადის გაგზავნისათვის უნდა დავწეროთ ცალკე სამოტივაციო წერილი. თუ სამოტივაციო წერილს საკმარის დროსა და ყურადღებას არ დაუთმობთ, თქვენი გამოცდილების მიუხედავად, შეიძლება ვერ მოხვდეთ ინტერვიუზე დასაბარებელ კანდიდატთა სიაში.

რითი განსხვავდება სამოტივაციო წერილი რეზიუმესგან?

რეზიუმე შეიცავს ფაქტებს და პასუხს გვაძლევს კითხვებზე – ვინ, რა, სად, როდის და როგორ. ამ დროს სამოტივაციო წერილი განმარტავს, თუ რატომ შეესაბამებთ თქვენ ამა თუ იმ პოზიციას. სამოტივაციო წერილი საუკეთესო საშუალებაა თქვენი პერსონის შესახებ ინფორმაციის მისაწოდებლად და პასუხს სცემს კითხვებს. დამჭირავებელი იგებს, თუ რა არის თქვენი მოტივაცია შემოთავაზებული სამუშაოს მიმართ და რამდენად შეესაბამება თქვენი გამოცდილება და უნარები გამოცხადებულ ვაკანსიას.

სამოტივაციო წერილი თქვენი კვალიფიკაციის „გაყიდვაში“ გეხმარება და მასში მოყვანილი ინფორმაციის გადამოწმება რეზიუმეშია შესაძლებელი. სამოტივაციო წერილს და რეზიუმეს ერთი საერთო მიზანი აქვს, წარმოაჩინოთ თქვენი თავი გამოცხადებული ვაკანსიის შესაბამის კანდიდატად.



რა საკითხებს შეიცავს სამოტივაციო წერილი?

სამოტივაციო წერილი შედგება რამდენიმე პარაგრაფისგან, სადაც თქვენ აღწერთ თქვენს კვალიფიკაციას და მოუთხრობთ დამსაქმებელს, თუ რატომ ხართ დაინტერესებული ამ ვაკანსიით. წერილმა უნდა დაარწმუნოს დამსაქმებელი, რომ თქვენი კანდიდატურა საინტერესოა და აუცილებელია თქვენთან შეხვედრა. წარმატებული სამოტივაციო წერილი ჩვეულებრივ, ინტერვიუს საფუძველი ხდება.

წერილი იწყება თარიღით, თქვენი საკონტაქტო ინფორმაციით, სადაც წერთ თქვენს სახელს გვარს, პოზიციას და ტელეფონის ნომერს. თუ იცით ვის წერთ წერილს ძალიან მნიშვნელოვანია მისალმება, თუ იცით სახელი ვისაც წერთ, მაშინ დაიწყეთ წერილი ასე, ქალბატონო _____, იმ შემთხვევაში თუ არ იცით ადრესატის ვინაობა, მაშინ შეგიძლიათ დაწეროთ – უფლებამოსილ პირს.

თქვენი წერილის პირველი აბზაცი უნდა შეიცავდეს ინფორმაციას, თუ რატომ წერთ ამ წერილს. აუცილებლად ახსენეთ პოზიცია, რომელზეც აკეთებთ განაცხადს. მეორე აბზაცში უნდა აღწეროთ რას სთავაზობთ დამსაქმებელს. დააკვაშირეთ თქვენი გამოცდილება ვაკანსიის მოთხოვნებთან. მოყევით თქვენი სპეციფიური გამოცდილებისა და უნარების შესახებ, რომელიც შეესაბამება გამოცხადებულ ვაკანსიას. გამოიყენეთ ჩამონათვალის ფორმატი, რაც საშუალებას მისცემს მკითხველს სწრაფად გადაავლოს თვალი წერილს და მიიღოს საჭირო ინფორმაცია. ბოლო აბზაცი არის თქვენი სამოტივაციო წერილის დასკვნითი ნაწილი, სადაც თქვენ წინასწარ მადლობას გადაუხდით დამსაქმებელს თქვენი კანდიდატურის განხილვისათვის და სურვილს გამოთქვამთ შეხვედრაზე, რათა პირადად გაეცნოთ. წერილს ვასრულებთ ტრადიციული მიმართვით, პატივისცემით, თქვენი სახელი და გვარი.

ადამიანური რესურსების მართვის მენეჯერები დღის განმავლობაში 100 – ზე მეტ რეზიუმეს და სამოტივაციო წერილს ეცნობიან. ადვილად წარმოსადგენია, თუ რამდენად მცირე დრო ეთმობა თითოეულ მათგანს. ყურადღებას იმსახურებს მხოლოდ ის დოკუმენტები, რომლებიც სრულყოფილად არის შედგენილი და გადმოსცემს საჭირო ინფორმაციას. დაუშვებელია გრამატიკული და ორთოგრაფიული შეცდომების მქონე დოკუმენტაციის გაგზავნა. დამსაქმებელი ყველაზე ხშირად არ განიხილავს კანდიდატს, რომლის დოკუმენტაციაც მისთვის პირველი შეხედვით არ იქნება საინტერესო. პირველი შთაბეჭდილება თქვენს სამოტივაციო წერილზე ხშირად შემდეგომ ეტაპზე გადასვლის საფუძველია, ამიტომ ნუ დაიშურებთ დროს და მოამზადეთ თქვენი კვალიფიკაციის შესაფერისი სამოტივაციო წერილი.



სამოტივაციო წერილის მაგალითი:

- (კანდიდატის სახელი, გვარი)
- (მიმღები კომპანიის სახელი)
- (პროფესია)
- (მისამართი)
- (ტელეფონის ნომერი)
- (თარიღი)
- (მეილი)

ვებგვერდზე <http://hr.gov.ge> განთავსებულია ინფორმაცია: საქართველოს განათლებისა და მეცნიერების სამინისტრო აცხადებს ვაკანსიას ქართულის, როგორც მეორე ენის, საგნობრივი ჯგუფის ექსპერტის თანამდებობაზე.

ვფიქრობ, ჩემი პროფესიული საქმიანობა, გამოცდილება, სოციალური უნარ-ჩვევები და პიროვნული თვისებები ამ ვაკანსიის შესაფერისია.

უკანასკნელი წლების განმავლობაში ჩემი, როგორც თეორიული, ისე პრაქტიკული სამუშაო დაკავშირებულია არაქართულენოვანი მოსახლეობისათვის ქართულის, როგორც მეორე ენის, სწავლებასთან. ამ წლების განმავლობაში ურთიერთობა მქონდა სრულიად განსხვავებული საჭიროებებისა და ინტერესების მქონე შემსწავლელებთან (სომხურ და აზერბაიჯანულენოვანი სტუდენტების ქართულ ენაში მომზადების პროგრამა, ინგლისურენოვანი სტუდენტები, ზრდა-სრული შემსწავლელები, მასწავლებლები ეროვნული უმცირესობებით კომპაქტურად დასახლებულ რეგიონებში), რის შედეგადაც მივიღე საკმაო გამოცდილება და გამოიმუშავე პროფესიული უნარები, რომლებიც, ვფიქრობ, შეეფერება წარმოდგენილ მოთხოვნებს. სწავლების პროცესშივე, პრაქტიკული მიზნებიდან გამომდინარე, მომიხდა ზემოთჩამოთვლილი სამიზნე ჯგუფებისათვის განსხვავებული სასწავლო მასალების მომზადება და, აგრეთვე, ტესტირების სისტემის შემუშავება, რომელიც პიროვნების ენობრივ კომპეტენციას შეაფასებს ენის ფლობის ყველა (წერა, კითხვა, ლაპარაკი, მოსმენა; აგრეთვე, გრამატიკა-ლექსიკა და სოციოკულტურული კომპეტენცია) ასპექტების გათვალისწინებით. ვფიქრობ, წლების განმავლობაში ამ თვალსაზრისით დაგროვილი გამოცდილება საკმაოდ მნიშვნელოვანია მომავალი ექსპერტისათვის.

გარდა პრაქტიკული გამოცდილებისა, წლების განმავლობაში ჩართული ვიყავი ქართულის, როგორც მეორე ენის, სწავლებასთან დაკავშირებულ კვლევებსა და სამეცნიერო პროექტებში, რომელთა მნიშვნელოვანი ნაწილიც სწორედ მეორე/უცხო ენის პრაქტიკულ სწავლებასა და მეთოდოლოგიის კვლევას უკავშირდება. ვფიქრობ, ამ სფეროში დაგროვილი ცოდნაც მნიშვნელოვან დახმარებას გამიწევს ჩემს პროფესიულ საქმიანობაში.



რამდენიმეწლიანმა საქმიანობამ ამ სფეროში მასწავლა, რამდენად მნიშვნელოვანია საერთაშორისო გამოცდილების მორგება და ადაპტირება ადგილობრივ საჭიროებებთან და როგორ უნდა მოვახერხოთ ეს კონკრეტული ამოცანის შესაბამისად.

წლების განმავლობაში ტრენინგპროგრამებსა და სხვადასხვა ტიპის საგანმნათლებლო პროცესებში ჩართულობის წყალობით, კარგად ვიცნობ არაქართულენოვანი მოსწავლეების საგანმნათლებლო საჭიროებებს, პრობლემებსა და მათი გადაჭრის გზებს. ამ თვალსაზრისით გარკვეული სამუშაოები ჩატარებული მაქვს როგორც არაქართულენოვანი მოსახლეობით დასახლებულ რეგიონებში, ისე თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის ფარგლებში, სადაც არაქართულენოვან სტუდენტთა სწავლება სწორედ ჩემ მიერ შემუშავებული პროგრამით მიმდინარეობს და კურსებსაც თავად ვუძღვები.

გარდა ამისა, მოვამზადე სილაბუსების, მასალების, სახელმძღვანელოებისა და ტესტების გარკვეული ნაწილი ინგლისური, სომხური და აზერბაიჯანულენოვანი სტუდენტების ქართულ ენაში მომზადების პროგრამის სტუდენტებისათვის, ხოლო შემდგომი წლის განმავლობაში თავადაც ვასწავლიდი ამ პროგრამის სტუდენტებს. საგანმნათლებლო პროგრამების დახვეწა-განახლებაზე დღემდე ვმუშაობ.

მაქვს კოლეგიალური და საქმიანი ურთიერთობა ამ დარგში დასაქმებულ პირებთან და როგორც გუნდური, ისე ინდივიდუალურად მუშაობის უნარები.

ამ ვაკანსიით ჩემი დანტერესება არის ერთგვარი გამოწვევა ჩემთვის და რამდენიმე ფაქტორითაა განპირობებული. ვფიქრობ, რომ მიღებული გამოცდილება დამეხმარება პროფესიულ განვითარებაში, საკუთარი შესაძლებლობების უკეთ რეალიზებაში. გარდა ამისა, საშუალებას მომცემს, საკუთარი თავი გამოვცადო ახალ სამუშაო გარემოში.

იმედი მაქვს შემდგომი თანამშრომლობისა.

პატივისცემით,

(სახელი, გვარი)
(ხელმოწერა)

**მენტორების ტრენინგის
სახელმძღვანელო**



HOW TO WRITE A MOTIVATION LETTER?

MENTOR TRAINING GUIDEBOOK

Writing the perfect **Motivation Letter** for your job application can be a challenging endeavor. Therefore we created a short guide and an professional example to help you when asking yourself “How to write a Motivation Letter?”

Firstly, make sure to write a dynamic Motivation Letter, since you have on average just 20 seconds to impress the recruiter or employer reading it. Keep your Motivation Letter short and precise, maximum 1 page, preferably a little bit under.

Some formulas can guide you on how to write a perfect Motivation Letter, but remember that each one of them has to be unique for that particular job. It is important NOT to write one that gives the impression that was sent to dozens of other entries.

The most important points to include in your Motivation Letter are:

1. Your name and contact details
2. The name of the company you are applying to and its address
3. Date of sending the application
4. Dear Sir/Madam, (or their name if it is known)
5. Content (this will be explained in more details)
6. Sincerely, (or similar)
7. Signature

How To Structure the Content of Your Motivation Letter

There are two ways in which you can structure the content in your Motivation Letter

1. Having 3 paragraphs: An Introduction, the Body, and a Conclusion.
2. Having 3 to 7 shorter paragraphs that are concise and express relevant information for the position you are applying for. Try to include between 1 and 3 sentences per paragraph in this format.

Whichever structure you choose, try to focus your content on the following ideas, which will increase the chances of your Motivation Letter being read and getting that long awaited interview:

Step 1: Identify the problem

Firstly, it is important to understand that they are looking for someone to solve a problem or to increase the team. Read all the recent news about the company and find as much as possible why do they have this particular opening. Show in the first part that you are aware of the problem/challenge they are facing to have the recruiter's attention.



Step 2: Offer the solution

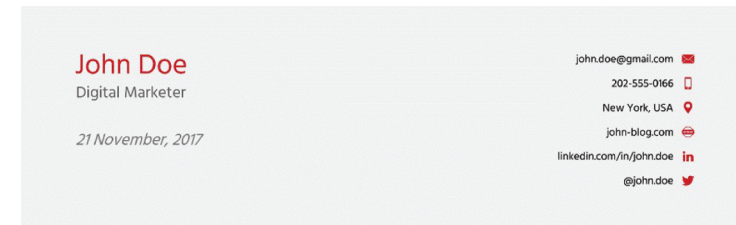
You need to offer them the solution, which has to be: **YOU**. Think about all the skills, achievements, education that makes you the perfect candidate to solve their challenge. Focus on all the awesome benefits they will get by hiring you.

Step 3: Close with confidence

Similar to the opening, the closing part of your Motivation Letter is critical and needs to communicate confidence, proficiency and a high interest towards the company. A great example would be: *“I would love to find out more about the X department/company and how could I help as fast as possible.”*

By focusing on these points in your Motivation Letter, you will have already shown them how passionate and hardworking you are without mentioning it.

The following **motivation letter example** has been created so you can use it as inspiration when crafting yours.



Dear Mr. Erling Kare,

The creativity and enthusiasm of My Choice: Creative Agency has sparked my enthusiasm to apply and become your next Digital Marketer. My ambitious interest in digital marketing and social media combined with working at your company would be a unique and enriching experience for both parties.

Having more than 4 years of work experience within the Marketing industry, I have developed strong expertise in customer research, social media activation, project management and content creation.

The main achievements that I had in my previous position, that are highly relevant to your specific case and prove the value that I can add to your team, are:

- Increased the conversion from normal users to paying customers from 1,5% to 3,8% in the last year.
- Created over 5 new social media campaigns which increased the engagement (shares and comments) of our users with over 700%.
- Improved the existing strategy to incorporate the latest technological changes to help the organization expand in 3 countries in Northern Europe.
- Researched the differences in consumer behavior for the 3 countries in Northern Europe and created a go-to action plan for each specific one and reached the 1st year targets in the first 10 months.

In addition to this, my internship in a tech start-up for which I was managing independently the whole digital marketing department gave me the perfect insights into your current targeting challenges for expanding in new countries.

Analyzing the target markets, creating social media content and ads for platforms such as LinkedIn, Facebook and Twitter, as well as applying the right communication strategies were the tasks that I took care of and would highly fit your current needs as I already found 3 new ways of reaching new customers for your company through these platforms.

I succeed at working independently as much as I enjoy mutually sharing creative ideas with other team members. Additionally, I am enthusiastic about analyzing market researches as I have an eye for consumer behavior as my previous position has proven.

I will call you next Wednesday in order to follow up on my application at My Choice: Creative Agency and arrange an interview.

Sincerely,
John Doe



ინტერვიუ

მენტორების ტრენინგის სახელმძღვანელო

გუნდის წევრის შერჩევა-დაქირავების პროცესში პირველი ინტერვიუ გავრცელებული და აუცილებელი ეტაპია. ესაა კომპანიისთვის და კანდიდატისთვის ყველაზე მნიშვნელოვანი პროცესი, რომლის დროსაც HR მენეჯერი ამბობს, რომ კანდიდატი გაიცნო და მისი კომპანიისთვის შესაფერისია, ხოლო კანდიდატი კი აზუსტებს მოლოდინებს, თუ რა იქნება მისი სამუშაო და იღებს გადაწყვეტილებას, გააგრძელოს თუ არა შერჩევის პროცესში მონაწილეობის მიღება. როგორც წესი, პირველ ინტერვიუს მოსდევს მეორე ინტერვიუ კანდიდატის მომავალ მენეჯერთან და სწორედ მეორე ინტერვიუზე მისასვლელად გვჭირდება, რომ პირველი ინტერვიუ წარმატებით დავასრულოთ.

პირველი ინტერვიუ ხანმოკლეა და ნაკლებად უფრო სრულყოფილი, ვიდრე მეორე. თუმცა „კანდიდატი შეესაბამება ჩვენს მოთხოვნებს“ გადაწყვეტილების მიღება სწორედ ამ ეტაპზე ხდება. როგორც წესი, პირველ ინტერვიუს კომპანიის რეკრუტერი (იგივე რეკრუტინგის მენეჯერი) უძღვება და მისი კითხვები მიმართულია კანდიდატის ზოგადი ცოდნის, გამოცდილების მიმოხილვის, უნარების შეფასებასა და კანდიდატის მოტივაციის დადგენაზე. პირველ ინტერვიუს უამრავი კანდიდატი ჰყავს, რომლის დასრულების შემდეგ, რეკრუტერი მენეჯერს გადასცემს ვაკანსიისა და კომპანიისთვის შესაბამისი კანდიდატების მოკლე სიას.

გუნდის წევრის შერჩევისას ზოგი კომპანია მხოლოდ ერთ ინტერვიუს მიმართავს, ამ დროს პირველი ინტერვიუს ხანგრძლივობა, შინაარსი და ინტერვიუს მონაწილეები განსხვავებულია. მიუხედავად იმისა, პირველი ინტერვიუ შერჩევის ერთადერთი თუ ერთ-ერთი პროცესია, მისთვის მომზადება მნიშვნელოვანია და ინტერვიუს ეთიკის დაცვაც სჭირდება.

უპირველეს ყოვლისა, მნიშვნელოვანია ყურადღებით მოვუსმინოთ რეკრუტერის სატელეფონო ზარს და ჩავიწეროთ მისამართი, ინტერვიუს დრო და თარიღი. თუ რეკრუტერის ზარმა ქუჩაში ან ტრანსპორტში მოგისწროთ, აუცილებლად უნდა მოუბოდიშოთ. რომ ვერ ახერხებთ საუბარს და დაჰპირდეთ, რომ დაურეკავთ. აუცილებელია ჩაიწეროთ დროც და მისამართიც და გასაუბრებამდე 10 წუთით ადრე არ დაურეკოთ რეკრუტერს მისამართის დასაზუსტებლად. გახსოვდეთ, რომ თქვენი ნებისმიერი ქმედება და პასუხი რეკრუტერის მესხიერებაში მარტივად რჩება და პირველ, არასწორ შთაბეჭდილებას ქმნის. თუ გავვიანდებით ინტერვიუზე, აუცილებლად უნდა დაურეკოთ რეკრუტერს, მოუხადოთ ბოდიში, აუხსნათ დავვიანების მიზეზი და სთხოვოთ ინტერვიუს გადატანა მისთვის ხელ-



საყრელ პერიოდში;

უნდა მოვეკიდოთ სერიოზულად. ზოგი კანდიდატი დიდ დროს არ ხარჯავს რეკრუტერთან შეხვედრისთვის მომზადებაზე, რადგან ფიქრობს, რომ პირველი ინტერვიუ მარტივია და საკუთარი უნარების წარმოჩენასაც დიდი დრო არ დასჭირდება. ეს მცდარია, ყოველთვის მნიშვნელოვანია ვიცოდეთ რა ინფორმაცია უნდა მივაწოდოთ ჩვენს შესახებ.

შევსწავლოთ კომპანია. ინტერვიუსათვის მოსამზადებლად აუცილებლად უნდა გადავხედოთ ვაკანსიას და კომპანიის ისტორიას კომპანიის ვებგვერდზე. ეს დაგვხმარება კომპანიაზე ზოგადი წარმოდგენის შექმნაში, რაც თავის მხრივ გავვიმარტივებს ვაკანსიისა და კომპანიის შესახებ კითხვებზე პასუხის გაცემასაც. ინტერვიუსთვის მომზადებული კანდიდატი რეკრუტერის შეფასებაზე დადებით გავლენას ახდენს. თუმცა, ისეთი სტანდარტული ფრაზები, როგორცაა: „თქვენი კომპანია წარმატებულია“, „ვაკანსია საინტერესოა და, ვფიქრობ, შევესაბამები თქვენს მოთხოვნებს“ აღარ უნდა გამოვიყენოთ. მოვძებნოთ კომპანიაზე დეტალური ინფორმაცია და ამოვარჩიოთ ჩვენთვის საინტერესო ინფორმაცია და სწორედ ამ ინფორმაციაზე ვესაუბროთ რეკრუტერს – ეს შთამბეჭდავი ქცევაა და საინტერესოც.

მოვამზადოთ შესაძლო კითხვებზე შესაძლო პასუხები. კომპანიის შესწავლასთან ერთად, უნდა გავივარჯიშოთ ინტერვიუს კითხვებზე პასუხის გაცემაში. აქ საუბარია იმაზე, თუ რამდენად შევძლებთ გასაგებად გადმოვცეთ ჩვენი აზრი. გამართული წინადადების „აწყობა“, აზრის გასაგებად გადმოცემა და საუბარი სლენგის გარეშე, არც თუ ისე იოლი გახდა, ამიტომ გავარჯიშება კიდევ ერთხელ დაგვხმარებათ საკუთარი უნარების (თუნდაც კომუნიკაციის უნარის) წარმოჩენაში.

ვაჩვენოთ ენთუზიაზმი. ინტერვიუს დაწყებისთანავე ჩვენგან უნდა იგძნობოდეს კომპანიისა თუ საქმისადმი ენთუზიაზმი. ვინაიდან პირველ ინტერვიუზე უამრავი კანდიდატია, რეკრუტერი ჩვენ გარდა აუცილებლად გაესაუბრება სხვა კანდიდატებსაც, ამიტომ უნდა შევძლოთ ვიყოთ გამორჩეულები. სამუშაოს მიღების სურვილის გამოხატვა სტანდარტული ფრაზებით არაეფექტურია, უმჯობესია გულწრფელად ვუპასუხოთ კითხვას, თუ რატომ გვინდა მუშაობის დაწყება და კონკრეტულად ის ვაკანსია და კომპანია, სადაც მიგვიწვიეს და ინტერვიუს პროცესში ვართ.

HR მენეჯერები ხშირად საუბრობენ, რომ კანდიდატები თანმხედებიან მათთან შეხვედრას, მაგრამ ინტერვიუსთვის აღარ მიდიან კომპანიაში. ეს ძალიან მძიმე შეცდომაა, რომელიც აუცილებლად ამახსოვრდებათ კომპანიაში. თუ დავკარგეთ ინტერესი ვაკანსიის მიმართ და აღარ ვაპირებთ რეკრუტერთან გასაუბრებაზე მისვლას, უმჯობესია ჩვენი გადაწყვეტილების შესახებ ვაცნობოთ რეკრუტერს, დავურეკოთ და ვაცნობოთ, რომ ჩვენი ინტერესი შეიცვალა, მოვუხადოთ ბოდიში და გადავუხადოთ მადლობა.



კიდევ ერთი მნიშვნელოვანი დეტალი თუ ქცევა – როდესაც ინტერვიუ დასრულდება, აუცილებელია რეკრუტერს მადლობა გადაუხადოთ იმისათვის, რომ გაეცნო ჩვენს CV, მიგვიწვია ინტერვიუზე და გვესაუბრა, დაგვისვა კითხვები. თავაზიანობა, რეკრუტერის დროის და საქმის დაფასება კვლავ ჩვენს სასარგებლოდ იმუშავებს. ამას გარდა, არ უნდა დაგვავიწყდეს, რომ შესაძლებელია რეკრუტერი ჩვენი მომავალი კოლეგაა, კარგ თანამშრომლობას საფუძვლის შექმნა სჭირდება.

PREPARE FOR THE INTERVIEW

MENTOR TRAINING GUIDEBOOK

In interviews, your job is to convince a recruiter that you have the skills, knowledge and experience for the job. Show motivation and convince a recruiter that you fit the organization's culture and job description, and you get that much closer to an offer.

7-Step Interview Prep Plan

1. Research the organization.

This will help you answer questions – and stand out from less-prepared candidates.

- Seek background information.
 - Use tools like Vault, CareerSearch or The Riley Guide for an overview of the organization and its industry profile.
 - Visit the organization's website to ensure that you understand the breadth of what they do.
 - Review the organization's background and mission statement.
 - Assess their products, services and client-base.
 - Read recent press releases for insight on projected growth and stability.
- Get perspective. Review trade or business publications. Seek perspective and a glimpse into their industry standing.
- Develop a question list. Prepare to ask about the organization or position based on your research.



2. Compare your skills and qualifications to the job requirements.

- Analyze the job description. Outline the knowledge, skills and abilities required.
- Examine the hierarchy. Determine where the position fits within the organization.
- Look side-by-side. Compare what the employer is seeking to your qualifications.

3. Prepare responses.

Most interviews involve a combination of resume-based, behavioral and case questions. We encourage you to meet with us to practice telling your story in the best possible way.

4. Plan what to wear.

- Go neutral. Conservative business attire, such as a neutral-colored suit and professional shoes, is best.
- Err formal. If instructed to dress “business casual,” use good judgment.
- Plug in that iron. Make sure your clothes are neat and wrinkle-free.
- Dress to impress. Be sure that your overall appearance is neat and clean.

5. Plan what to bring.

- Extra copies of your resume on quality paper
- A notepad or professional binder and pen
- A list of references
- Information you might need to complete an application
- A portfolio with samples of your work, if relevant

6. Pay attention to non-verbal communication.

- Be mindful. Nonverbal communication speaks volumes.
- Start ahead. Remember that waiting room behaviors may be reported.
- Project confidence. Smile, establish eye contact and use a firm handshake.
- Posture counts. Sit up straight yet comfortably. Be aware of nervous gestures such as foot-tapping.
- Be attentive. Don't stare, but maintain good eye contact, while addressing all aspects of an interviewer's questions.
- Respect their space. Do not place anything on their desk.
- Manage reactions. Facial expressions provide clues to your feelings. Manage how you react, and project a positive image.

7. Follow up.

Many interviews end with “Do you have any questions?”

- Bring a list. You may say, “In preparing for today's meeting, I took some time to jot down a few questions. Please allow me to review my notes.”



- Be strategic. Cover information not discussed or clarify a previous topic — do not ask for information that can be found on the organization's website.
 - In your opinion, what makes this organization a great place to work?
 - What do you consider the most important criteria for success in this job?
 - Tell me about the organization's culture.
 - How will my performance be evaluated?
 - What are the opportunities for advancement?
 - What are the next steps in the hiring process



DAY I

A TRAINING PROGRAM FOR MENTORS



FOLLOW-UP

- ◆ Get to know each other
- ◆ Group working
- ◆ Management
- ◆ Decision-making
- ◆ Increasing productivity

NEED TO KNOW AS A MENTOR

- ◆ Communication
 - Gestures
 - Manners and gender-based etiquette
 - Art of listening
 - Proper verbal communication
 - Communication with tough individuals
- ◆ Proper use of social network (Facebook, email)
- ◆ Tips for making a presentation
 - Research, analysis
 - Draft (structural tips)
 - Including main information
 - Practice
 - Q&A



ACTIVITY #3

COMMUNICATIONS

Team	Topic
I	Gestures
II	Manners and gender-based etiquette
III	Art of listening
VI	Proper verbal communication
V	Communication with tough individuals

30 min ! 7 bullets!

PROPER USE OF SOCIAL NETWORK

- ◆ Idea/aim of social networking
- ◆ Tips for better communication while mentoring
- ◆ Facebook tips
 - Group
 - Friends
 - Posting
 - Activities
- ◆ Fun & informative/intriguing
 - How to write an email?



HOW TO WRITE AN EMAIL?

- ◆ Who is the recipient?
- ◆ Who are you compared to the recipient?
- ◆ Formal/informal?
- ◆ What's the theme?
- ◆ Structure
 - Subject
 - Salutation
 - Introduction
 - Body
 - Conclusion
 - Closing

EXAMPLE

To : neilah@everymail.com

Subject: Thanking you for the business meeting

Dear Mr. Neil,

It gives me great pleasure in writing this email to you after the business meeting we had last week. I really thank you for taking time out to meet me on account of the marketing operations that our company is starting. As a parent company you have taken so much care and concern to provide the necessary business information to your franchisees like us.

After the meeting and getting to know the many aspects of marketing from you certainly proved to be very helpful. The information provided by you during the meeting will be very useful for us to expand our business in the long run. I have made a note of all the business associates of our company and will surely get in touch with them as suggested by you for further details on business plan implementation.

It is interaction with you and all the other team members of your company that I feel more confident on account of enhancement in my marketing skills. I will ensure to communicate with other business associates as and when need arises.

Once again I thank you for all the support and hope to expand my business network in the near future.

Yours truly,

Hazel Davidson.



PRESENTATION

- ◆ Research, analysis
- ◆ Draft (structural tips)
- ◆ Including main information
- ◆ Practice

Global warming as a result of industrialization

PROJECT

- ◆ Choose a topic (randomly)
- ◆ 3 days to prepare a power point presentation (8-10 slides)
- ◆ 5 minutes for presenting, 2 minutes for Q&A

DUE: TUESDAY, JULY 3



DAY II

A TRAINING PROGRAM FOR MENTORS



WHAT IS CV?

CV

- ◆ Study the company you are applying for
- ◆ Consider your weaknesses/strengths
- ◆ Emphasize strengths
- ◆ Consider your experience advantageous for the company

CV

- ◆ Keep It Short
- ◆ Tell the Truth
- ◆ Check the Format
- ◆ Proof Your Curriculum Vitae (grammar)

CV

◆ **Your Contact Information**

Name

Address

Telephone

Cell Phone

Email



CV

◆ Education

Include dates, majors, and details of degrees, training and certification

High School

University

Graduate School

Post-Doctoral Training

CV

◆ Professional Qualifications

Certifications and Accreditations

◆ Awards

◆ Publications

◆ Books

◆ Professional Memberships

To : neilah@everymail.com

Subject: Thanking you for the business meeting

Dear Mr. Neil,

It gives me great pleasure in writing this email to you after the business meeting we had last week. I really thank you for taking time out to meet me on account of the marketing operations that our company is starting. As a parent company you have taken so much care and concern to provide the necessary business information to your franchisees like us.

After the meeting and getting to know the many aspects of marketing from you certainly proved to be very helpful. The information provided by you during the meeting will be very useful for us to expand our business in the long run. I have made a note of all the business associates of our company and will surely get in touch with them as suggested by you for further details on business plan implementation.

It is interaction with you and all the other team members of your company that I feel more confident on account of enhancement in my marketing skills. I will ensure to communicate with other business associates as and when need arises.

Once again I thank you for all the support and hope to expand my business network in the near future.

Yours truly,

Hazel Davidson.



MOTIVATIONAL LETTER

- ◆ Your name and contact details
- ◆ The name of the company you are applying to and its address
- ◆ Date of sending the application
- ◆ Dear Sir/Madam, (or their name if it is known)
- ◆ Content (this will be explained in more details)
- ◆ Sincerely, (or similar)
- ◆ Signature

MOTIVATIONAL LETTER - CONTENT

- ◆ Identify the problem
- ◆ Offer the solution
- ◆ Close with confidence



ALL ABOUT GEORGIA

- ◆ Visa & insurance
- ◆ Housing & bank issues
- ◆ Transportation
- ◆ Telephone (mobile, cell phone) & internet
- ◆ Food (bars, clubs) & fun

◆ For all 5 groups: 3 sightseeing destinations in Georgia

1 HOUR TO COLLECT THE INFO AND MAKE A POSTER !

12 MINUTES FOR EACH TEAM!



სტუდენტი მენტორი - მედიცინის ფაკულტეტი STUDENT MENTOR - FACULTY OF MEDICINE



აკიიმ ოლადიმეჯი სოჯობი
Akeem Oladimeji Sojobi
Akeem.O.Sojobi@ciu.edu.ge



მოჰამად ენან ალაჰმად
Mohammad Kenan Alahmad
kenan.alahmad1999@gmail.com



ვიქტორ ჩიბუზორ ოკიკა
Victor Chibuzor Okika
Victor.C.Okika@ciu.edu.ge



ლინ ალაჰმად
Alahmad Leen
leen.m.alahmad@gmail.com



ნინო კვარაცხელია
Nino Kvaratskhelia
Nino.Kvaratskhelia@ciu.edu.ge



ისრაელ ოლუადამილარე ოგუნდაირო
Israel Oluwadamilare Ogundairo
profisraeldee@gmail.com



ელყარ აჰჰი
Elyar Akhi
m_t_akhi@yahoo.com



დებორა ჰარუნა ავინდია
Deborah Haruna Avindia
Deborah.H.Avindia@ciu.edu.ge



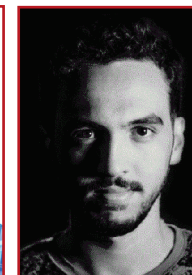
ალეინა მარიამ ჯეკობ
Aleena Maria Jacob
Aleena.Maria@ciu.edu.ge



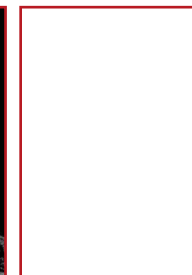
ოდრი თეოფანიუ ვაჩოუ
Audrey Theophanie Watchou
Audrey.T.Watchou@ciu.edu.ge



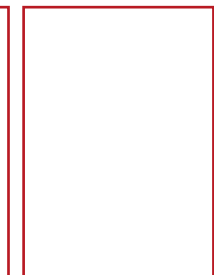
კაბეერ ედაკულათ პუთანპურაილი
Ahammed Kabeer Edakkulath Puthanpurayil
Ahammed.K.E.Puthanpurayil@ciu.edu.ge



ხალედ იბრაჰიმ აბდელაზიზ აჰმად ათია
Khaled Ibrahim Abdelaziz Ahmed Attia
Khaled.I.A.Ahmed@ciu.edu.ge



შაილენდრა სინგ რათორე
Shailendra Singh Rathore
Shailendra.S.Rathore@ciu.edu.ge



აშიშ სონი
Ashish Soni



სტუდენტი მენტორი - ბიზნესის ფაკულტეტი STUDENT MENTOR - FACULTY OF BUSINESS



მონიკა არდაშელია
Monika Ardashelia
monika.ardashelia@ciu.edu.ge



ლიკა გოცაძე
Lika Gotsadze
lika.gotsadze@ciu.edu.ge



დimitრი ხუბულავა
Dimitri Khubulava
dimitri.khubulava@ciu.edu.ge



მარიამ თიგინაშვილი
Mariam Tiginashvili
mariam.tiginashvili@ciu.edu.ge



სტუდენტი მენტორი - სოციალურ მეცნიერებათა ფაკულტეტი STUDENT MENTOR - FACULTY OF SOCIAL SCIENCES



თეო იორდანაშვილი
Teo Iordanishvili
Teo.Iordanishvili@ciu.edu.ge



ნათია უჩიძე
Natia Uchidze
Natia.Uchidze@ciu.edu.ge



კლარიტა გელაშვილი
Klarita Gelashvili
Klarita.Gelashvili@ciu.edu.ge



თამარ ჯალაგონია
Tamar Jalagonia
Tamar.Jalagonia@ciu.edu.ge

სტუდენტი მენტორი - სამართლის ფაკულტეტი STUDENT MENTOR - FACULTY OF OF LAW



მარიამ გერლიანი
Mariam Gerliani
Mariam.gerliani@ciu.edu.ge



ანა ხუგასიანი
Ana Khugasiani
Ana.khugasiani@ciu.edu.ge



თათია სესიტაშვილი
Tatia Sesitashvili
Tatia.sesitashvili@mail.ru



სოფო თოტოჩავა
Sopo Totochava
Sopo.totchava@ciu.edu.ge



ეთერ ჩაჩუა
Eter Chachua
Eter.chachua@ciu.edu.ge



თამარ დვალისხვილი
Tamar Dvalishvili
Tamar.Dvalishvili@ciu.edu.ge



ნათია ჩადუნელი
Natia Chaduneli
Natia.Chaduneli@ciu.edu.ge



დავით ცეცხლაძე
Davit Tsetskhladze
tsetskhladze.davit@yahoo.com



ჯანა ჭაჭუა
Jana Tchatchua
Jana.tchatchua@ciu.edu.ge



ქრისტინე ხუჯაძე
Kristine Khujadze
Kristine.khujadze@ciu.edu.ge

პროექტის

კოორდინატორები:

ნინო ჩუბინიძე

კანცლერის მოადგილე

მარიამ გაგუა

ტრენერი

კესი კაციტაძე

ტრენერი

მედეა წივწივაძე

საზოგადოებასთან ურთიერთობის
სამსახურის უფროსი სპეციალისტი

PROJECT COORDINATORS:

Nino Chubinidze

Deputy Chancellor

Mariam Gagua

Trainer

Kesi Katsitadze

Trainer

Medea Tsivtsivadze

Public Relations Service -
Senior specialist



www.ciu.edu.ge