



**«Նոր ժամանակի կրթություն»
ՀԿ**

**ՀԵՐԹԱԿԱՆ ԱՏԵՍՏԱՎՈՐՄԱՆ ԵՆԹԱԿԱ
ՈՒՍՈՒՑԻՉՆԵՐԻ
ՎԵՐԱՊԱՏՐԱՍՏՄԱՆ ԴԱՍԸՆԹԱՑ**

**ԱՎԱՐՏԱԿԱՆ ՀԵՏԱԶՈՏԱԿԱՆ
ԱՇԽԱՏԱՆՔ**

Հետազոտության թեման՝ Խոսքային հաղորդակցում

Առարկան՝ Մաթեմատիկա

Հետազոտող ուսուցիչ՝ Անահիտ Մանուկյան

**Ուսումնական հաստատություն՝ Երևանի Ա.Պ. Զեխովի
անվան թիվ 55 հիմնական դպրոց**

Երևան 2022

Բովանդակություն

Ներածություն.....	3
Գլուխ 1. Հաղորդակցման դերն ու նշանակությունը.....	4
Գլուխ 2. Միջանձնային հաղորդակցում.....	6
Գլուխ 3. Խմբային հաղորդակցում.....	7
Գլուխ 4. Հանրային հաղորդակցում.....	9
Գլուխ 5. Ուսուցչին անհրաժեշտ հաղորդակցման հմտությունները.....	11
Եզրակացություն.....	13
Օգտագործված գրականության ցանկ.....	14

Ներածություն

Բանավոր կամ խոսքային հաղորդակցությունն օգտագործվում է տեղեկատվություն փոխանցելու համար, մինչդեռ հաղորդակցության ոչ բանավոր ալիքը օգտագործվում է միջանձնային վերաբերմունք արտահայտելու համար, և դա երբեմն կարող է փոխարինել բանավոր հաղորդագրություններին:

Հաղորդակցությունն ու դրա հմտությունների շարունակական զարգացումը գտնվում են ինչպես գիտական շրջանակների, այնպես էլ բազմաթիվ մասնավոր ընկերությունների ուշադրության կենտրոնում: Ամբողջ աշխարհում հաղորդակցության հմտությունների զարգացմանն ուղղված բազմաթիվ վերապատրաստումներ ու դասընթացներ են անցկացվում այն պարզ պատճառով, որ հաղորդակցության հմտություններն ազդում են ընկերությունների արձանագրած ֆինանսական ցուցանիշների վրա:

Ավելին, վերջերս արձանագրված COVID-19 համաճարակն ու հաջորդած մեկուսացումը առաջ բերեցին հաղորդակցության եթե ոչ նոր, ապա արդեն իսկ գոյություն ունեցող եղանակների առավել ինտենսիվ կիրառություն:

Ներկայիս աշխատանքի նպատակն է փորձել հակիրճ ներկայացնել հաղորդագրության տեսակները, ինչպես նաև անդրադառնալ հաղորդակցության մեր՝ մանկավարժի ամենօրյա աշխատանքում կիրառությանը:

Գլուխ 1. Հաղորդակցման դերն ու նշանակությունը

Որքա՞ն հաճախ եք հանդիպում «շփումը կարևոր է» մեջբերմանը: Դա այն է, ինչ մենք անում ենք մեր կյանքի ամեն օրվա ընթացքում տարբեր եղանակներով. լինի դա քանավոր խոսք, գրավոր նամակագրություն, մարմնի լեզվու, թե դրանց համադրումը:

Բայց ինչու՞ է դա այդքան կարևոր: Նախևառաջ, եկեք հասկանանք, թե ինչ է հաղորդակցությունը: Պարզ ասած, դա մի անձից մյուսին տեղեկատվություն փոխանցելու գործողություն է: Այնուամենայնիվ, արժի շեշտել, որ հաղորդակցությունն արդյունավետ է միայն այն դեպքում, եթե ստացողը հասկանում է հաղորդագրությունը, ընդ որում՝ հասկանում է այդ հաղորդագրությունը ճիշտ այնպես, ինչպես «նախագծել» էր այդ հաղորդակցությունն ուղարկողը:

Հաղորդակցության մշակութային տարբերությունները կարող են մի քանի լուրջ մտահոգություններ առաջացնել, որոնք կարող են ազդել բիզնեսի և աշխատանքային հարաբերությունների վրա:

Կան հարյուրավոր մշակութային տարբերություններ երկրից երկիր հաղորդակցության մեջ: Որոշ մշակույթներում անհատը գերակայում է: Այս ինդիվիդուալիստական մշակույթների (օրինակ՝ Հյուսիսային Ամերիկայի, Մեծ Բրիտանիայի և Իռլանդիայի, Սկանդինավիայի, Ավստրալիա, Նիդեռլանդների և Բելգիա, Ֆրանսիա, Իտալիա) մարդկանցից ակնկալվում է, որ նրանք հոգ տանեն իրենց և իրենց ընտանիքների մասին և մյուսների կարիքները դնեն երկրորդ պլանի վրա, եթե նրանք ընդհանրապես ուշադրություն դարձնեն դրանց վրա: Այլ մշակույթներում, որոնք կոչվում են կոլեկտիվիստական, անհատներն են ավելի շատ փոխկապակցված ծննդից (օրինակները ներառում են Լատինական Ամերիկան, Ինդոնեզիան, Չինաստանը, Ճապոնիան, Պակիստանը, Թաիլանդը, Հարավային Կորեան, Իսպանիան և արաբական երկրները): Եվ այս տարբերություններն իրենց հերթին ազդում են հաղորդակցության տարբեր մեթոդների կիրառման վրա:

Մշակութային բազմազանությունը դժվարացնում է հաղորդակցությունը, իսկ բիզնեսում այն կարող է չափազանց նուրբ լինել, քանի որ տարբեր մշակույթների մարդիկ կարող են ունենալ տարբեր վարքագիծ, լեզու, նշաններ, արտահայտություններ և այլն: Ավելին, միևնույն բառը, նշանը կամ արտահայտությունը տարբեր երկրներում կարող են ունանել ամբողջովին հակառակ նշանակություն: Բոլոր ժամանակակից բիզնեսները պետք է տեղյակ լինեն հաղորդակցության այս մշակութային տարբերությունների մասին՝ մասնագիտական հարաբերություններ կառուցելու համար: Հաղորդակցության մեջ այս տարբեր մշակութային խոչընդոտների ըմբռնումը կենսական նշանակություն ունի բիզնեսի հաջողության համար՝ բազմամշակութային աշխատանքային միջավայրի պատճառով:

Դիտարկենք մի քանի վառ օրինակ:

Մարմնի լեզուն և տարածությունը կազմում են հաղորդակցության շուրջ 55%-ը: Այն իրավիճակներում, երբ առկա է լեզվական խոչընդոտ, այդ տոկոսն էլ ավելի է բարձրանում: Ահա թե ինչու է կարևոր տեղյակ լինել միջմշակութային հաղորդակցության մեջ օգտագործվող մարմնի լեզվի տեսակների մասին: Որոշ մշակույթներում աչքի շփումը (eye contact) կարևոր է, մինչդեռ այլ մշակույթներում աչքի շփումը անհարգալից է: Օրինակ, ԱՄՆ-ում սովորական պարկեշտություն է որևէ մեկի աչքերին նայելը, երբ նա խոսում է ձեզ հետ: Ինդոնեզիայում հակառակն է: Այս սկզբունքը վերաբերում է նաև ողջույններին: Ոչ բոլորն են սիրում, երբ իրեն դիմավորում են ձեռքսեղմումով: Որոշ մշակույթներում դա լիովին անտեղի է:

Թեև կրոնական, մշակութային և վարքագծային տարբերությունները երբեմն կարող են շատ ու անհասկանալի լինել, դրանց հարգանքով և համբերատար վերաբերելու դեպքում միջմշակութային շփման կարողությունը ու հաջողությունը զգալիորեն մեծանում է:

Գլուխ 2. Միջանձնային հաղորդակցում

Զավեշտալի է՝ որքան շատ են տեխնոլոգիաները դառնում մեր առօրյա կյանքի մի մասը, օրինակ այլ մարդկանց անընդհատ էլեկտրոնային նամակ ուղարկելը, սոցիալական ցանցերում շփվելը, կոնֆերանս զանգեր և վեբինարներ անելը, այնքան ավելի կարևոր են դառնում մեր միջանձնային հաղորդակցման հմտությունները:

Հաղորդակցությունը միջանձնային է, երբ այն ներառում է երկու կամ ավելի մարդկանց, որտեղ մարդիկ հերթով հանդես են գալիս որպես խոսող և ունկնդիր: Դասախոսությունը սովորաբար չի համարվում միջանձնային, քանի որ միայն մեկ մարդ՝ դասախոսը կամ ուսուցիչը, խոսում է, մինչդեռ մյուսները՝ հանդիսատեսը, լսում են: Միակողմանի հաղորդակցությունը հաճախ կոչվում է «հեռարձակում»:

Աշխատանքային շաբաթվա ընդհուպ մինչև կեսը կարող է անցնել տարբեր աստիճանի բարդության միջանձնային հաղորդակցության մեջ: Հաշվի առնելով, թե որքան ժամանակ է դրանց վրա ծախսվում, միջանձնային հաղորդակցման հմտությունների նույնիսկ մի փոքր բարելավումը, ինչպիսին է, օրինակ լսելը, կտրուկ ազդեցություն կարող է ունենալ աշխատավայրում ընդհանուր կատարողականի վրա, ընդ որում՝ ինչպես անհատական՝ մեկ աշխատողի հաշվով, այլպես էլ ավելի մեծ խմբերի համար:

Միջանձնային հաղորդակցության ոչ բոլոր կողմերն ունեն խոսելու և լսելու հավասար ժամանակ: Խոսելու և լսելու ժամանակատվածի բաշխման մի ծայրում մենք ունենք խիստ ինտերակտիվ իրավիճակներ, ինչպիսիք են 5-10 հոգանոց թիմեր ներգրավված ուղեղային գրոհի (brainstorming) հանդիպումները: Այս դեպքում գրեթե բոլորը և՛ խոսող են, և՛ լսող, երբեմն՝ միաժամանակ:

Գլուխ 3. Խմբային հաղորդակցում

Խմբային հաղորդակցությունը խմբի բազմաթիվ անդամներին հաղորդագրություններ ուղարկելու և ստանալու գործողությունն է: Բիզնես միջավայրում խմբերը հաճախ օգտագործում են հաղորդակցությունը՝ մտքեր փոխանակելու, նպատակներ որոշելու և իրենց մյուս անդամներին մոտիվացնելու համար: Խմբերի չափերը կարող են տարբեր լինել, բայց դրանք սովորաբար բաղկացած են առնվազն երեք և առավելագույնը մինչև 20 անդամից:

Խմբային հաղորդակցությունը շատ առավելություններ ունի աշխատավայրում, այդ թվում՝

- խմբի անդամներին իրենց ընդհանուր նպատակին հասնելու համար գաղափարներ և լուծումներ ստեղծելու ուղիների ապահովում
- խրախուսել անդամներին որոշումներ կայացնել որպես խումբ
- խմբի անդամների միջև փոխադարձ հարգանքի և փոխըմբռնման հաստատում
- նպատակների և ակնկալիքների վերաբերյալ հստակություն և թափանցիկություն ապահովելու համար:

Կոնֆերանսը կամ տեսազանգը գործում է թիմային հանդիպման նման, բայց թույլ է տալիս հեռակա աշխատողներին միանալ քննարկմանը, որտեղ էլ որ նրանք աշխատեն: Կոնֆերանսը կամ տեսազանգը լավ է աշխատում, երբ մեկ հոգի է զանգը կատարում, որպեսզի խուսափի որևէ շփոթությունից այն ժամանակի և ինչպես է տեղի ունենալու: Այս հաղորդակցման ալիքը կարող է նաև իդեալական լինել, երբ խումբը ցանկանում է շփվել ծրագրի այլ հիմնական շահագրգիռ կողմերի հետ, ովքեր կարող են աշխատել իրենց կազմակերպությունից դուրս:

Նախքան նախագծի վրա աշխատանքը սկսելը, թիմի անդամները կարող են նախաձեռնել նախնական մի քանի հանդիպումներ: Սա կարող է խրախուսել թիմի բոլոր անդամների ներգրավվել խմբային հաղորդակցության ալիքում: Աջակցելով բաց

հաղորդակցությանը՝ թիմի անդամները սովորաբար ավելի մոտիվացված են լինում իրենց մտքերն ու կարծիքները կիսելու այլ մասնակիցների հետ: Սրան գումարելով տվյալ ընկերության կողմից հաղորդակցության հմտությունների շարունակական զարգացումը՝ կարող ենք ստանալ առավել արդյունավետ աշխատող խումբ ու ընկերություն, ինչպես նաև գեներացնել հավելյալ եկամուտներ:

Խմբերում աշխատելիս ձեռնտու է ապահովել, որ յուրաքանչյուր անդամ ունի անհատական դեր կամ պատասխանատվություն, որպեսզի խումբը կարողանա հաջողությամբ կատարել իր ընդհանուր խնդիրը:

Գլուխ 4. Հանրային հաղորդակցում

Հանրային հաղորդակցությունը տեղի է ունենում այն ժամանակ, երբ անձը կամ մարդկանց խումբը հավաքվում է և սկսում է տեղեկատվություն կիսել լսարանի հետ կամ որոշակի թեմաների վերաբերյալ պրեզենտացիա անել՝ հաղորդագրություն փոխանցելու համար:

Հանրային հաղորդակցության նպատակը հաղորդագրություն, նորություն, տեղեկատվություն հաղորդելն է, որից մարդիկ/հանդիսատեսը կարող են իրենց համար որևէ կարևոր բան քաղել: Հանրային հաղորդակցությունն օգտագործվում է տեղեկացնելու և համոզելու, ինչպես նաև հարաբերություններ ու կապեր ստեղծելու համար:

Հանրային հաղորդակցությունն օգնում է մեզ կապի մեջ մնալ այն ամենի հետ, ինչ տեղի է ունենում մեր շուրջը:

Կարող ենք առանձնացնել հանրային հաղորդակցման երեք հիմնական տեսակ .

- 1. խոսել տեղեկացնելու համար:** Տեղեկատվական ելույթի նպատակը տեղեկատվության փոխանակումն է, որը
 - a. մեծացնում է լսարանի ըմբռնումը թեմայի շուրջ
 - b. տալիս է այլընտրանք և/կամ
 - c. բարձրացնում է իրազեկությունը:
- 2. Խոսել համոզելու, դրդելու կամ գործելու համար** (համոզիչ, փաստարկային, հակասական, քաղաքական ելույթներ): Համոզումը նուրբ է, երբեմն ենթազիտակցական և զգացմունքային: Համոզումն օգտագործվում է վանառելու, համոզելու, դրդելու, ինչպես նաև գաղափարները, արժեքները կամ վերաբերմունքը փոխելու համար:
- 3. Խոսել զվարճացնելու համար:** Կարելի է ասել, հանրային հաղորդակցման այս երրորդ տեսակը նոր շունչ է ստացել այդպես կոչված երգիծական դերասանների ու նրանց մենախոսությունների շնորհիվ: Հավելենք

պարզապես, որ այս ժանրում գործող ամերիկացի Ջերի Սայնֆելդի
կարողությունը գնահատվում է 950 միլիոն ԱՄՆ դոլար:

Գլուխ 5. Ուսուցչին անհրաժեշտ հաղորդակցման հմտությունները

Լավ հաղորդակցությունը ստեղծում է լավ հասարակական հարաբերություններ, որոնք իրենց հերթին կարևոր են հաջող ուսուցման կազմակերպման հարցում: Արդյունավետ հաղորդակցման հմտություններ ունեցող ուսուցիչներն ավելի դրական աշխատանքային հարաբերություններ ունեն ոչ միայն իրենց աշակերտների, այլև նրանց ծնողների, դպրոցի կառավարման տարբեր, այդ թվում՝ ներքին և արտաքին մարմինների հետ:

Հաջողակ ուսուցիչները հմուտ են ծնողների հետ շփվելու հարցում. նրանք հասկանում են, որ ծնողների աջակցությունը և բարի կամքը էական են գրեթե յուրաքանչյուր երեխայի դպրոցական հաջողության համար, և այդպիսի ուսուցիչները հստակ գիտակցում են, որ ծնող-ուսուցիչ դրական և աջակցող հարաբերություններ ստեղծելու մեծ մասը հնարավոր է ուժեղ և արդյունավետ հաղորդակցության միջոցով: Արդյունավետ հաղորդակցություն ծնողների հետ նշանակում է զրույց սկսել նրանց հետ ուսումնական տարվա սկզբին, տեղեկացնել նրանց դասասենյակում տեղի ունեցող կարևոր իրադարձությունների մասին, պարբերաբար թարմացնել երեխայի առաջադիմության վերաբերյալ տեղեկատվությունը և խրախուսել նրանց մասնակցել դպրոցական միջոցառումներին:

Կարևոր է դպրոցական տարվա սկզբին բացել հաղորդակցության հստակ ուղիներ ծնողների հետ, երբ բոլորը լավատես են, և նախնական շփումը կարող է լինել դրական և բարեհամբույր: Քանի որ ուսումնական ծրագիրը, դասերի խորացմանը զուգահեռ, դառնում է ավելի դժվար, և ավելի մեծ պահանջներ են դրվում աշխակերտների առջև, ծնողների հետ հաղորդակցումը վաղ նախաձեռնած ուսուցիչները արդեն ամուր հարաբերություններ ունեն ծնողների հետ:

Աշակերտի ծնողների հետ հաղորդակցությունը հնարավոր է կազմակերպել հեռախոսով, նամակով, էլեկտրոնային փոստով կամ նրանց դպրոց հրավիրելով ներածական կոնֆերանսի համար:

Աշակերտների ծնողների համար կարող է դժվար լինել՝ աջակցելու ուսուցչի ջանքերին դասարանում, երբ նրանք անտեղյակ են, թե իրականում ինչ է տեղի ունենում այնտեղ:

Այդ իսկ պատճառով անհրաժեշտ է ծնողներին տեղյակ պահել դասասենյակում տեղի ունեցող իրադարձությունների մասին, հատկապես դասարանային դրական իրադարձությունների մասին: Այս շարունակական հաղորդակցումը հնարավոր է կազմակերպել դպրոցի կողմից շաբաթական կամ ամսական ծնողական տեղեկագրի և տեղեկատվական էլ. նամակների և նշումների միջոցով:

Եզրակացություն

Հաղորդակցության դերն ու նշանակությունն անհնար է թերագնահատել: Այդ իսկ պատճառով, իբրև եզրակացություն, ներկայացնում ենք հաղորդակցման՝ որպես հմտության բարելավման մեթոդները և ուղիները:

- 1. Հարգալից լինել գրուցակցի հանդեպ:** Մարդկանց հարգալից վերաբերվելով՝ առնվազն կարող ենք հույս ունենալ, որ կարժանանանք նմանատիպ վերաբեմունքի կամ առնվազն գնահատանքի: Իսկ ինչպե՞ս հաղորդակցման մեջ ցույց տանք դիմացին մեր հարգանքը:
 - խրախուսելով մարդկանց արտահայտել իրենց գաղափարներն ու կարծիքները
 - թույլ տալով դիմացին ավարտել իր խոսքն ու միտքը
 - քննադատելով ոչ թե մարդուն, այլ նրա միտքն ու ասածը
 - կիրառելով բոլորիս հայտնի հնագույն Ոսկե կանոնը. վերաբերվել մարդկանց այնպես, ինչպես կուզես, որ քեզ վերաբեվեն:
- 2. Հարցեր տալ:** «Ի՞նչ», «Ինչպե՞ս», «Ե՞րբ», «Ո՞վ» և նմանատիպ այլ բաց հարցերի միջոցով հնարավոր է ավելի ամբողջական և մանրամասն տեղեկություն ստանալ, քան փակ հարցերով, որոնց դեպքում պատասխանները սովորաբար կարող են լինել ընդամենը մեկ բառ: Մա չի նշանակում, որ պետք է խուսափել փակ հարցեր տալուց: Փակ հարցերն անհրաժեշտ են, օրինակ, փոխըմբռնումը հաստատելու, քննարկումն ավարտելու կամ որոշում կայացնելու համար:
- 3. Խոսքային և ոչ խոսքային հաղորդակցման ճիշտ համադրում:** Հաճախ դեմքի արտահայտությունները, ժեստերը և կեցվածքը, ինչպես ինչպես նաև ձայնի տոնը, արտաքին տեսքը կարող են ավելի շատ նշանակություն ունենալ, քան այն, ինչ ասում եք:

Մենք հաղորդակցվում ենք միշտ և ամենուր: Հաղորդակցությունը հմտություն է, որը, ավելին, քան ցանկացած այլ հմտություն, պետք է շարունակական զարգացնել:

Օգտագործված գրականության ցանկ

1. Elizabeth Kuhnke “Communication Essentials for Dummies”
2. LinkedIn Learning Courses on Communication
3. Yvonne Bender “The Tactful Teacher: Effective Communication with Parents, Colleagues, and Administrators”
4. <https://www.cipp.org.uk/resources/news/the-importance-of-communication.html#:~:text=In%20our%20daily%20life%2C%20communication,on%20information%20and%20share%20thoughts.>
5. <https://itechdata.ai/cultural-differences-in-communication-know-the-facts/>
6. <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/group-communication>