



«Նոր ժամանակի կրթությի ուն» ՀԿ

**ՀԵՐԹԱԿԱՆ ԱՏԵՍՏԱՎՈՐՄԱՆ ԵՆԹԱԿԱ
ՈՒՍՈՒՑԻՉՆԵՐԻ ՎԵՐԱՊԱՏՐԱՍՏՄԱՆ
ԴԱՍԸՆԹԱՑ**

**ԱՎԱՐՏԱԿԱՆ ՀԵՏԱԶՈՏԱԿԱՆ
ԱՇԽԱՏԱՆՔ**

Հետազոտության թեման՝ Խոսքային հաղորդակցություն

Առարկան՝ անգլերեն

Հետազոտող ուսուցիչ՝ Անի Միմոնյան

*Ուսումնական հաստատություն՝ ք. Աբովյանի վ.
Համբարձումյանի անվան թիվ 10 հիմնական դպրոց*

Երևան 2022

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

Ներածություն.....	3
Գլուխ 1	
Հաղորդակցության տեսակները.....	4
Բառացի և ոչ բառացի, ուղիղ և անուղղակի հաղորդակցում.....	6
Խոսքային և ոչ խոսքային հաղորդակցության տարբերությունները.....	7
Ոչ խոսքային հաղորդակցության բաղադրիչները.....	8
Գլուխ 2	
Արդյունավետ հաղորդակցություն.....	11
Եզրակացություն.....	16
Գրականության ցանկ.....	17

ԱԵՐԱԾՈՒԹՅ ՈՒՆ

Հաղորդակցումը անձի կամ սուբյեկտի գործունեության, փորձի, կարողությունների փոխանակման փոխներգործուն գործընթաց է: Խոսքային հաղորդակցությունը՝ մարդու գլխավոր տարբերակիչ առանձնահատկությունը, եղել և մնում է անփոխարինելի մարդու կենսագործունեության ընթացքում: 21-րդ դարում հատկապես կարևորվում են հաղորդակցական հմտությունները, քանի որ նորագույն տեխնոլոգիաների դարաշրջանում բացվում են նոր հաղորդակցական հնարավորություններ հեռահաղորդակցման, հեռավար աշխատանքի և ուսման համար: Ուստի թեման ունի մեծ **արդիականություն** և կարևորություն ներկա դարի դպրոցի, ուսուցչի և աշակերտի համար:

Հետազոտական աշխատանքի **նպատակն** է պարզել խոսքային հաղորդակցության դերը օտար լեզվի դասավանդման և յուրացման գործընթացում, հասկանալ, թե որ գործոններն են նպաստում արդյունավետ հաղորդակցմանը: Մեր **խնդիրն** է հստակեցնել, թե արդյոք հնարավոր է արդյունավետ ուսուցման գործընթաց ու վերջնարդյունք ունենալ առանց ոչ խոսքային հաղորդակցության բաղադրիչների:

Հաղորդակցական գործընթացը ենթադրում է միջանձնային կապերի հաստատում, տեղեկությունների փոխանցում և ընդունում, դրանց ճիշտ ըկալում և հետադարձ կապի ապահովում: Տեղեկատվական տեխնոլոգիաների դարում ապրող մարդն էլ ավելի հմուտ և իրազեկ պիտի լինի տեղեկություն ստանալու, մշակելու և փոխանցելու գործում:

Հիմնաբառեր՝ հաղորդակցություն, տեղեկություն, նորագույն տեխնոլոգիաներ

Հաղորդակցության տեսակները

Լեզուն հաղորդակցման միջոց է և լեզուների դասավանդման նպատակն է զարգացնել սովորողի հաղորդակցական, համագործակցման և տարբեր միջավայրերում լիարժեք դրսևորվելու կարողունակությունները:

Գոյություն ունի մարդկային գործունեության երկու հիմնական ձև՝ **առարկայական** և **խոսքային**: Խոսքային գործունեության, այսինքն՝ հաղորդակցության միջոցով, առարկայական գործունեությամբ կուտակված փորձը փոխանցվում է սերնդեսերունդ: Մարդկային գործունեության բոլոր ոլորտները հնարավոր է դիտարկել հաղորդակցման տեսանկյունից: Խոսքային հաղորդակցությունը հիմք է ծառայում հասարակական գիտությունների համար:

Կրթությունն ինքնին հաղորդակցում է: Գիտության բոլոր ճյուղերն են զարգանում հաղորդակցման միջոցով: Գործարար հարաբերությունները և քաղաքականությունը նույնպես հաղորդակցական են իրենց բնույթով: Այդ է պատճառը, որ թե՛ բնական, թե՛ հասարակական գիտությունները զարգանում են խոսքային գործունեության անմիջական մասնակցությամբ, իսկ հասարակական մի շարք գիտություններ՝ փիլիսոփայությունը, հոգեբանությունը, սոցիոլոգիան, մշակութաբանությունը, լեզվաբանությունը և այլն, ուղղակիորեն կախում ունեն խոսքի և հաղորդակցման առանձնահատկություններից:

Հաղորդակցումը տարբեր բովանդակության և բնույթի տեղեկության փոխանակման գործընթաց է, որը պայմանավորված է տարբեր գործոններով, և որի վերջնական նպատակն է հասնել փոխըմբռնման:

Մի շարք գիտնականներ տարբեր ժամանակաշրջաններում ներգրավված են եղել հաղորդակցման ուսումնասիրությունների մեջ, և նրանցից յուրաքանչյուրը տվել է հաղորդակցության ուրույն սահմանում: Ըստ մի տեսության՝ հաղորդակցությունը նշանային ազդակների միջոցով իրականացվող հանրային փոխազդեցության գործընթաց է, որում մասնակիցները ստեղծում և փոխանակում են տեղեկատվություն՝ երկկողմանի փոխըմբռնում հաստատելու նպատակով: Հմաձայն մեկ այլ մեկնաբանության՝ այն նշանային բովանդակությունն ունեցող գործողություն է, որում սիմվոլիկ բովանդակությունը ոչ միայն փոխանցվում է մի կողմից մյուսին, այլ փոխանակվում ակտիվ մարդկային գործերում՝ ստեղծելով նոր իրողություններ, իրադրություններ բոլոր մասնակիցների համար: Բացի դա, այն գործընթաց է, որտեղ մարդիկ խմբերով, կիրառելով իրենց մշակույթի ընձեռած հնարավորությունները, կերտում են իրականության հավաքական պատկերը:

Ի վերջո, հաղորդակցումը երկու կողմերի միջև կապի հաստատումն է, որի արդյունքում այդ կողմերը կազմակերպում են իրենց գործողությունները:

Հաղորդակցությունն ասելիս մենք պատկերացնում ենք կամ շփման գործընթաց, կամ հաղորդակցության միջոցներ, հետևաբար հաղորդակցությունն եզրույթը շատերը դիտարկում են միայն մեկ տեսանկյունից՝ կարծելով, որ հաղորդակցվել նշանակում է խոսել: Սակայն, հաղորդակցությունը իր մեջ լայն իմաստով ներառում է ժեստերը, դեմքի արտահայտությունը, մարմնի դիրքերը, ձայնի տոնը, բառերը, և այլն:

Ըստ Ն. Լումանի՝ հաղորդակցությունը հիմնված է երեք հիմնական բաղադրիչների ընտրության վրա. տեղեկատվության ընտրություն, այդ տեղեկատվության հաղորդագրության ընտրություն և ընկալում: Այս երեք բաղադրիչներից որևէ մեկը չի կարող առանձին գոյություն ունենալ: Միայն միասին են նրանք իրականացնում հաղորդակցությունը: Հարոլդ Դ. Լասսվելի տեսության համաձայն՝ հաղորդակցության գործընթացը նկարագրելու համար հարկավոր է պատասխանել հետևյալ հարցերին. ո՞վ, ի՞նչ է ասում, ի՞նչ եղանակով, ու՞մ, ի՞նչ ազդեցություն է թողնում: Գիտական ուսումնասիրություններում փորձում են բացահայտել հետևյալ հարցերի պատասխանները: 'Ո՞վ' ասելով հասկանում ենք տեղեկատվություն ուղարկողին, 'ի՞նչ է ասում' -ը վերաբերում է բովանդակության վերլուծությանը, 'ի՞նչ եղանակով'-ը՝ հաղորդակցության փոխանցման ուղիներին՝ գրավոր, բանավոր, ռադիո, հեռուստատեսություն: ' Ի՞նչ ազդեցություն է թողնում' հարցը փորձում է պարզել այդ գործընթացի հետևանքները, նրա արդյունքն ու արդյունավետությունը: Գերմանացի փիլիսոփա և սոցիոլոգ Յ. Հաբերմասը կարծում էր, որ հաղորդակցային գործընթացները, այնպիսի փոխազդեցություններ են, որոնց ժամանակ մասնակիցները համաձայնեցնում և կորոզիանացնում են իրենց գործողությունների ծրագիրը, ձգտում հասնել իրենց պահանջմունքների բավարարմանը:

Հաճախ, խոսքային հաղորդակցություն ասելով, մարդիկ պատկերացնում են միայն բանավոր խոսքը, սակայն գրավոր խոսքը նույնպես նրա անբաժան տարրն է:

Դասավանդման գործընթացը ներառում է հաղորդակցություն ուսուցչի և աշակերտների միջև: Այն կարող է լինել ինչպես խոսաբային, այնպես էլ ոչ խոսքային: Ուսուցչի՝ հաղորդակցության այս երկու ձևերի կիրառման ունակությունը կարող է խթանել ուսուցման որակի բարելավումը դասարանում և հակառակը, եթե ուսուցիչը ի վիճակի չէ արդյունավետ հաղորդակցվելու, որպեսզի փոխանցի գիտելիք, հմտություններ և վերաբերմունք, դժվար կլինի հասնել ակնկալվող նպատակին:

Հաղորդակցման գործընթացն առավել հետաքրքիր է օտար լեզվի դասավանդման մեջ: Տվյալ դեպքում իրազեկությունը և ըմբռնման կարողությունը հնարավոր է ավելի բարձր լինեն, քան իրականացման կարողությունը: Դրա համար կարող են բազմաթիվ պատճառներ և խանգարող հանգամանքներ լինել, օրինակ՝ անհանգստություն օտար լեզվով խոսելիս, ամաչկոտություն, փորձի պակաս,

արտաքին խանգարող հանգամանքներ (օր., *աղմուկ*, և այլն): Խոսողը կարող է տիրապետել երկրորդ լեզվի բառապաշարի զգալի մասին և իմանալ բոլոր քերականական կանոնները, բայց հազվադեպ լինել այնպիսի իրավիճակներում, որտեղ կարողանա բարելավել իր վերարտադրման, հաղորդակցական հմտությունները: Կա տեսակետ, որ մայրենի լեզվի իրազեկությունն ամենակարևոր խանգարող գործոնն է սահունությանը և ճշգրտությանը երկրորդ լեզվով խոսելիս: Այս «թաքնված» իրազեկությունն անգիտակցորեն և ակամա կառավարում է հնչյուններ արտաբերելու, կառույցներ ստեղծելու, ինտոնացիայի առանձնահատկությունները, այսինքն՝ դարձնում է «օտար» լեզուն ավելի հարմար սեփական ականջի ու լեզվի համար: Օտար կամ երկրորդ լեզվի ուսուցիչները պետք է միշտ խորապես ուսումնասիրեն լեզվաբանական և հաղորդակցական իրազեկության և իրագործման տարբերակումը սովորողների հաջողության և առաջխաղացման գնահատման ժամանակ:

Բառացի, ոչ բառացի, ուղիղ և անուղղակի հաղորդակցություն

Լսողը պետք է կարողանա լսել՝ ինչ է ասում խոսողը և հասկանա՝ ինչ է նա բառացի հաղորդում, այսինքն՝ ճանաչի խոսողի ասույթը: Ընդ որում՝ սա հնարավոր է անել, նույնիսկ եթե որոշ բառեր չեն լսվել կամ հասկացվել: Սա նշանակում է, որ հաղորդակցության ընթացքում մենք բառացի իմաստներ չենք կառուցում: Մենք ասույթի ընդհանրական իմաստն ենք ըմբռնում: Սա մենք անում ենք մայրենի լեզվում առանց մտածելու: Սակայն օտար կամ երկրորդ լեզվի յուրացման գործում սա կարող է դիտվել որպես մեր ձեռքբերումները գնահատելու չափանիշ: Անչափ կաարևոր է, որ մենք կարողանանք գուշակել և հասկանալ անձանոթ բառերի իմաստը համատեքստից:

Հարկ է չմոռանալ երկիմաստության կամ բազմիմաստության մասին: Ասույթը ճանաչելուց հետո հաջորդ քայլն է ճանաչել՝ ասույթի որ իմաստն է գործուն տվյալ դեպքում: Լսողը վերացնում է երկիմաստությունը համատեքստում: Սա ամենախնդրահարույց մասն է երկիմաստ խոսքում: Խոսողը պատասխանատու է լսողի բավարար ճանաչողական գիտելիքի համար, եթե ուզում է, որ վերջինս ճանաչի և՛ ասույթը, և՛ իր անձնական հաղորդակցական մտադրությունները: Հաղորդակցումը հաջողվում է, եթե խոսողը ճանաչում է իր մտադրությունները և ընտրում դրանք փոխանցելու ճիշտ և մատչելի ճանապարհ:

Որոշ լեզվաբաններ կարծում են, որ կարևոր սահմանափակում կա մեր ունակությունների համար, երբ բանավոր խոսքը գրի միջոցով ենք ներկայացնում: Բանավոր ասույթի միջոցով լսողը կարող է լսել խոսողի ձայնի որակը, պարզել, թե արդյոք

խոսողը հետաքրքրված է, զվարճացած կամ ձանձրացած, դադարների երկարությունը, տատանումները, կակազելը և այլն: Այս բնութագրիչ գծերը կարևոր են խոսքի հիմնական իմաստը, ինչպես նաև խոսողի նպատակներն ու մտադրությունները հասկանալու համար: Տեղեկատվության զգալի մասը կարող է կորչել, երբ խոսակցությունը ներկայացվում է գրավոր տեսքով:

Չարաբերականորեն քիչ ուշադրություն է դարձվում ոչ խոսքային հաղորդակցությանը լեզվի դասավանդման ընթացքում, չնայած՝ նեյրոլեզվաբանական ծրագրավորման վերջին միտումները, կապված նմանակման և զուգահեռ մարմնի լեզվի հետ, վերածվել են հետազոտման առարկայի:

խոսքային և ոչ խոսքային հաղորդակցության հիմնական տարբերությունները

Ոչ խոսքային գործողությունները շատ կարևոր են մեր հաղորդակցման համար: Ուսումնասիրողները բացահայտել են, որ դեմ առ դեմ հաղորդակցման ժամանակ ասույթի իմաստի 90%-ը կարող է փոխանցվել ոչ խոսքային հաղորդակցությամբ:

Non Verbal Communication

“ Nonverbal communication is the transmission of messages or signals through a nonverbal platform such as eye contact, facial expressions, gestures, posture, and the distance between two individuals. ”

- Facial expressions**: Illustration of a woman with a sad facial expression.
- Eye contact**: Illustration of a pair of large, expressive eyes.
- Touch**: Illustration of two hands shaking in a firm grip.
- Body movements and posture**: Illustration of a man and a woman standing and talking, with the man gesturing.
- Gestures**: Illustration of a hand making a 'V' sign (peace sign).

GEEKTONIGHT!
Entrepreneur | Marketer | Student Guide

Քանի որ հայտնի է, որ հաղորդակցության միայն 10 % է իրականանում խոսքի միջոցով և դեմքի արտահայտությունը, մարմնի դիրքն ու ժեստերը կազմում են մեր լեզվամշակույթի մաս, խելամիտ է թվում, որ մենք պետք է գոնե բարձրացնենք աշակերտի իրազեկությունը ոչ խոսքային հաղորդակցության վերաբերյալ, որպեսզի բարելավվի լեզվի կիրառությունը՝ դառնալով ավելի բնական, և մեծանա ինքնավստահությունն ու ճարտարությունը՝ նպաստելով միջմշակութային թյուրիմացությունների նվազմանը: Ասվում է, որ ոչ այնքան կարևոր է, թե ինչ ես ասում, որքան՝ ինչպես ես ասում: Հետևաբար ոչ խոսքային հաղորդակցությունը պետք է դասավանդվի լեզվական հմտության ծրագրում կամ դրան զուգահեռ, ինչպես օրինակ՝ հնչյունաբանությունը:

Խոսքային և ոչ խոսքային հաղորդակցման հիմնական տարբերություններն են՝

- Խոսքային հաղորդակցումը զուսպ է՝ բաղկացած հստակ տարբերվող տարրերից: Ոչ խոսքային հաղորդակցումը շարունակվում է այնքան ժամանակ, որքան անձը ներկա է՝ անկախ նրանից խոսում է, թե՛ ոչ, այսինքն՝ այն իր բնույթով շարունակական է:

- Ի տարբերություն խոսքային հաղորդակցման, որը միակողմանի է, ոչ խոսքային հաղորդակցումը բազմակողմանի է, այսինքն՝ այն կարելի է տեսնել, լսել, զգալ, որոշ զգայարաններ կարող են միաժամանակ գործել:

- Մարդը հիմնականում վերահսկում է խոսքային հաղորդակցումը, բայց երբեմն դու կարող ես տեղյակ չլինել քո ոչ խոսքային հաղորդակցումից:

- Խոսքային և ոչ խոսքային հաղորդակցումը լրացնում են միմյանց: Սակայն խոսքային և ոչ խոսքային ուղերձները կարող են հակասող լինել: Նման դեպքերում ոչ խոսքային հաղորդակցումն է որոշում իմաստը, որովհետև այն ավելի քիչ է ենթակա գիտակից կառավարման: Բայց դա հիմնականում տեղի է ունենում այն ժամանակ, երբ իր հաղորդումներում խոսողը կերնտրոնանում է նրա վրա, թե ինչպես է ինքն իրեն վերաբերվում:

Ոչ խոսքային հաղորդակցության բաղադրիչները

Ըստ Լեբրի Բարբերի ու Նենսի Քոլինզի՝ կարելի է առանձնացնել ոչ խոսքային վարքի 18 բնորոշ տարրեր: Դրանցից ամենակարևորները պատկանում են հետևյալ խմբերին՝ **անձնական ոճ, մարմնի շարժումներ, հարալեզու:** Շրջապատի առաջնային տարրը, որը մարդիկ վերահսկում են, և որը կարող է

ազդել հասկանալու վրա, տարածությունն է: Ժամանակը, ջերմաստիճանը և լուսավորությունը ևս կարևոր են մեր վարքի համար :

Մարդիկ փորձում են վերահսկել իրենց ոչ խոսքային հաղորդակցման զգալի մասը: Հատկապես կարևոր է վերահսկողությունը, երբ առաջանում է իրենց անձը ներկայացնելու խնդիր: Այս դեպքում մեծ կարևորություն է տրվում հագուստի ոճին: Հպումը և անձի վարքը տարածության մեջ պայմանավորված են զանազան պատճառներով: Սեփական ժամանակի տնօրինումը, մեր վերաբերմունքը այլոց ժամանակի օգտագործմանը և կազմակերպմանը՝ մեր **անձնական ոճի** կարևոր կողմերն են:

Կինեսիկան կամ մարմնի շարժումները ներառում են դիմաշարժությունը, ժեստերը, մարմնի տեղաշարժը և կեցվածքը: Դրանք հայտնի են նաև Էկմանի և Ֆրիզենի (1969) տերմիններով որպես խորհրդանիշներ, պարզաբանողներ, հույզեր ցուցադրողներ, կարգավորողներ և հարմարեցնողներ:

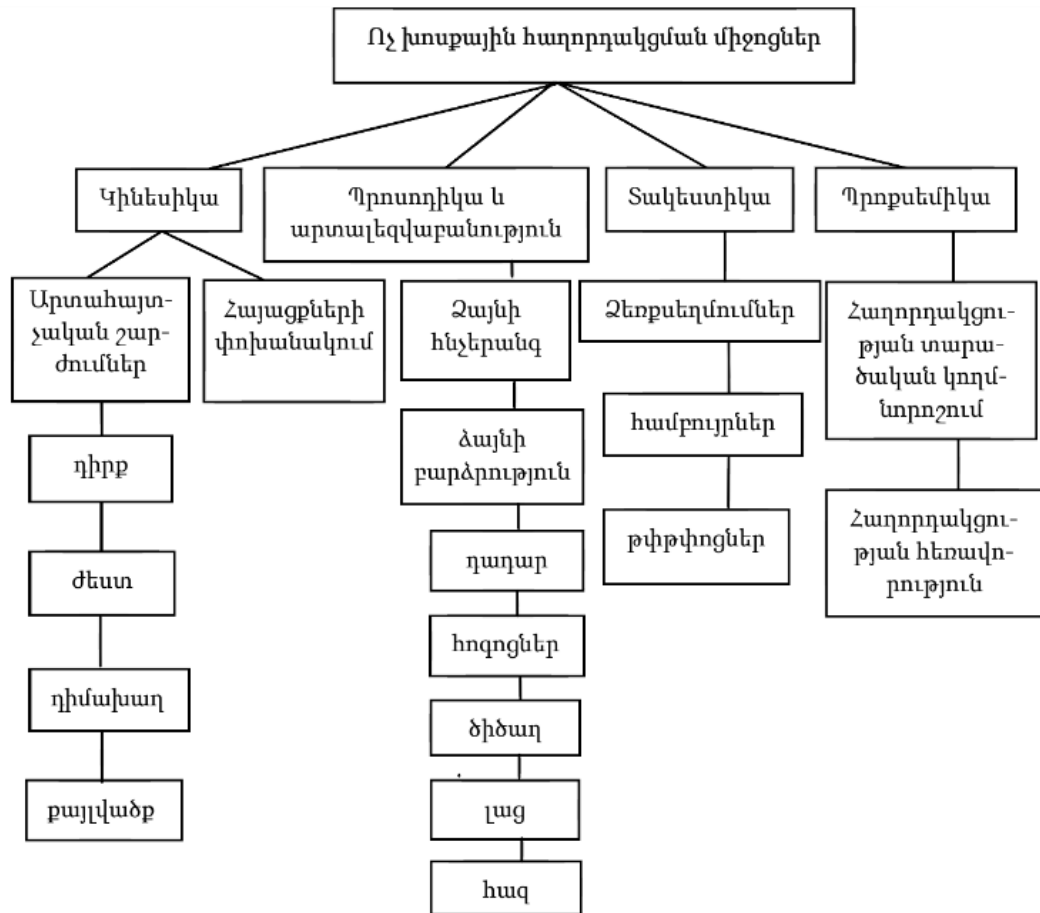
Հարալեզուն հարաբերվում է հնչյուններին: Հարալեզվի երկու հիմնական դասերն են՝

1. **Ձայնային առանձնահատկությունները**՝ տոնի ուժգնությունը բարձրությունը, արագությունը և որակը (ձայնի հնչողությունը): Ձայնի այս առանձնահատուկ որակներից ոչ մեկը պարտադիր իմաստ չունի: Որոշ մարդկանց համար դրանք իրենց առանձնահատուկ բնութագրիչներն են: Բայց թե ինչպես են մարդիկ որևէ բան ասում, իմաստ կրում է:

2. **Ձայնային միջամտությունները** այն հնչյուններն են, որ ընդհատում են կամ ներխուժում սահուն խոսք: Դրանք կարող են վատ խոսքային սովորություններ լինել: Դժվար է ձայնային միջամտությունները վերացնել մեր խոսքից: Երբեմն մեծ համբերություն է պետք նման խոսք լսելու համար:

Ոչ խոսքային հաղորդակցությունը բազմազան հատկանիշներով օժտված մի համակարգ է, որն օգտագործվում է խոսքին զուգահեռ՝ արտահայտմանն օգնելու համար: Այս հատկանիշների համակցությունը հաճախ կատարվում է ենթագիտակցաբար լեզվակրի կողմից կամ նույնիսկ նույն լեզվախմբի ենթախմբերի անդամների կողմից:

Համակարգի հիմնական բաղադրիչներն են.



<https://bznunimariam.wordpress.com>

Կինեսիկա (մարմնի լեզու)՝ այս խմբի մեջ մտնում են մարմնի շարժումները, ինչպես օրինակ դեմքի արտահայտությունը, ուսերի թոթվանքը, մատների շարժումը, աչքերի շարժումը, ժեստերը:

Պրոքսեմիկա՝ տարածության օգտագործումը՝ մեկուսացում, առանձնացում ազդարարելու կամ ուշադրություն գրավելու համար:

Չեպտիկա՝ առնչվում է հպմանը:

Օկուլեսիկա՝ վերաբերում է աչքերի կոնտակտին:

Քրոնեմիկա՝ ժամանակի կիրառություն, դադար, սպասում:

Վերևում նշված հատկանիշներից հատկապես կարևոր են աչքերի կոնտակտը, դիմախաղը, ժեստերը, տարածական իրազեկությունը:

Արդյունավետ հաղորդակցություն

Մեզ հաճախ թվում է՝ շատ պարզ է ասել այն, ինչ մտածում ես: Սակայն հաճախ, խոսքը կարող է կորուստներ կրել, երբ ցանկանում ենք այն մեր զրուցակցին փոխանցել՝ չնայած մեր լավագույն մտադրություններին: Մենք մի բան ենք ասում, զրուցակիցը մեկ այլ բան է հասկանում: Այս ամենի արդյունքում առաջանում է անհամաձայնություն՝ հանգեցնելով կոնֆլիկտի: Բարեբախտաբար, կան մի շարք մեթոդներ, ուղղություններ, որոնք օգնում են ավելի արդյունավետ հաղորդակցվել: Երբ հաղորդակցվում ենք կողակցի, երեխայի, տնօրենի կամ կոլեգաների հետ, կարող ենք բարելավել հաղորդակցման հմտությունները, որոնք հնարավորություն կընձեռեն ստեղծելու վստահության և հարգանքի մթնոլորտ, թույլ կտան զգալ լաված ու հասկացված: Հաղորդակցությունն ավելին է քան միայն տեղեկատվության փոխանակումը: Նրա հիմքում ընկած է զգացմունքների ու մտադրությունների ընկալումը: Հարկ է նշել, որ արդյունավետ հաղորդակցումը նաև երկկողմանի գործընթաց է: Անհրաժեշտ է մտածել ոչ միայն թե ինչպես պետք է փոխանցվի հաղորդագրությունը, որպեսզի ստացվի և հասկացվի մեկ ուրիշի կողմից այնպես ինչպես մենք ենք մտադրված, այլ նաև լսել և հասկանալ խոսակցին, նրա ասելիքն ու ամբողջ մտադրությունը՝ նրան ևս դարձնելով լաված և հասկացված: Հաղորդակցությունը ավելին է, քան պարզապես բառերը, որոնք օգտագործվում են: Արդյունավետ հաղորդակցությունը միավորում է մի շարք հմտություններ՝ ներառյալ ոչ խոսքային կամ ոչ վերբալ հաղորդակցությունը, լսելու կարողությունը, պահի լարվածությունը հաղթահարելու ունակությունը, սեփական և խոսակցի հույզերի ու զգացմունքների ճանաչման կարողությունը: Արդյունավետ հաղորդակցությունը այն սուփնձն է, որ օգնում է խորացնել քո շփումները մյուսների հետ, բարելավել թիմային աշխատանքը, որոշումների ընդունումը և խնդրի լուծումը: Այն հնարավորություն է տալիս նույնիսկ շփվել բացասական իրավիճակներում՝ պահպանելով հարգանքի ու վստահության մթնոլորտը: Քանի որ արդյունավետ հաղորդակցությունը հանդիսանում է հմտություն, ավելի արդյունավետ է, երբ այն ինքնաբուխ է, բնական, քան ձևական ու կեղծ: Ելույթը ընթերցելիս ավելի հաճախ չի ունենում այն ազդեցություն մարդկանց վրա, ինչը որ դիտվում է այն դեպքում, երբ ներկայացվում է բանավոր: Անհերքելի է այն փաստը, որ ժամանակ և ջանքեր են պահանջվում ճարտասանական հմտությունները զարգացնելու և արդյունավետ հաղորդակցվող դառնալու համար:

հնչքան շատ ջանք, եռանդ և վարպետություն ներդրվի, այնքան ավելի բնական ու ինքնաբուխ կդառնան հաղորդակցական հմտությունները:

Միջանձնային արդյունավետ հաղորդակցության խոչընդոտներ կարող են հանդիսանալ.

1. Լարվածությունը և սեփական զգացմունքների ու հույզերի անկառավարելիությունը ամենատարածված խոչընդոտն է: Երբ կա լարվածություն, զգացմունքների անկառավարելիություն, ճշում, ապա մեծ է թյուրըմբռնման հավանականությունը, սխալ հասկացվելու վտանգը: Սա կարող է հանգեցնել անկանոն ոչ վերբալ նշանների ու ժեստերի ի հայտ գալուն, անառողջ վարքային դրսևորումների: Լավագույնը, որ կարելի է անել, մի պահ հանգստանալն է, ընդմիջելը և պատրաստ լինելուն պես այն շարունակելը:

2. Ուշադրության բացակայություն: Եթե հաղորդակցական գործընթացի ժամանակ խոսողը շեղվում և սկսում է մտած այլ բաների մասին, ապա կարող է բաց թողնել ունկել այլ բաների մասին Ցրված անձնավորությունը չի կարող հաղորդակցվել: Հաղորդակցության ընթացքում երազելը, փաստաթղթերի ստուգումը, մտածելը այլ բաների մասին, թույլ չեն տա ըմբռնել շատ կարևոր ոչ վերբալ ազդակներ: Անհրաժեշտ է լինել կենտրոնացած ամեն վայրկյան այդ ողջ ընթացքում:

3. Ոչ համարժեք մարմնի լեզու: Ոչ խոսքային հաղորդակցությունը պետք է նպաստի ասելիքի ավելի արդյունավետ փոխանցմանը, այլ ոչ թե հակասի դրան: Երբ փոխանցվում է մի բան, իսկ շարժումներով այլ բան է ցույց տրվում, ապա զրուցակիցը ամենայն հավանականությամբ կզգա, որ դուք ազնիվ չեք: Օրինակ, կարող եք ասել՝ այո, մինչդեռ գլուխը շարժել բացասաբար:

4. Բացասական մարմնի լեզու: Երբ չես հասկանում կամ համաձայն չես ասելիքի հետ, ապա կարող ես կիրառել բացասական մարմնի լեզու, կտրուկ մերժել զրուցակցի ասելիքը, օրինակ, խաչել արմունկները, խուսափել աչքերի կոնտակտից կամ թփթփացնել ոտքերը: Պարտադիր չէ համաձայնել կամ հավանել ասելիքը, կարևոր խուսափել դիմացինին բացասական ազդանշաններ ուղարկելուց: Արդյունավետ հաղորդակցման համար շատ կարևոր է դառնալ ուշադիր, կլանված լսող: Մարդիկ հաճախ կենտրոնանում են իրենց ասելիքի վրա, բայց արդյունավետ հաղորդակցման համար պետք է քիչ խոսել և շատ լսել: Լսել լավ, նշանակում է ոչ միան պարզապես հասկանալ բառերը կամ տեղեկատվությունը, այլ նաև ընկալել այն էմոցիաները, որը փոխանցում է

գրուցակիցը: Շատ մեծ տարբերություն կա կլանված լսելու և պարզապես լսելու միջև: Կլանված լսելու պարագայում հասկանում ես դիմացինի ձայնային ինտոնացիայի նրբությունները, որոնք պատմում են, թե ինչ է զգում տվյալ անձը և այն զգացողությունները, որ նա ցանկանում է փոխանցել: Կենտրոնացված լսելու պարագայում ոչ միայն բացահայտվում են գրուցակցի հոգեվիճակն ու տրամադրությունները, այլև նա դառնում է լսված և հասկացված, ինչն էլ իր հերթին օգնում է կառուցել ավելի ուժեղ, ավելի խորը կապ միմյանց միջև: Այս կերպ հաղորդակցվելով՝ նվազեցվում է նաև լարվածությունը, սթրեսը, ստեղծվում է ֆիզիկական և էմոցիոնալ հանգստություն: Երբ գրուցակիցը հուզված է ու լարված, ապա ուշադիր լսելով և հանգիստ վարքագծով շփվելով՝ դուք կօգնեք նրան, կդարձնեք հանգիստ, լսված և հասկացված: Եթե հաղորդակցման ընթացքում գրուցակցի նպատակն է դիմացինի հետ հասկացված ու լսված լինելն է, ապա ուշադիր լսելը հաճախ ինքնաբերաբար և բնական է ստացվում: Եթե այդպիսի նպատակ չկա, ապա անհրաժեշտ է հետևել ներքոնշյալ քայլերին: Ինչքան շատ այս դրույթները կիրառվեն, այնքան բավարարված և դրական հարաբերություններ կձևավորվեն մարդկանց միջև: Ամբողջապես կենտրոնանալ գրուցակցի վրա: Ուշադրություն դարձնել մարմնի լեզվի, ձայնի տոնի և այլ ոչ խոսքային ազդակների վրա: Ձայնի տոնը փոխանցում է էմոցիաները, ուստի, երբ մտածում ենք այլ բաների մասին, ստուգում փաստաթղթերը կամ մեխանիկորեն նկարում, ապա բաց ենք թողնվում ոչ խոսքային այնպիսի ազդակներ, ինչպիսիք են զգացմունքային արտահայտություն, կարևոր ժեստեր, որոնք ընկած են խոսակցի բառերում: Եթե գրուցակիցը խոսում է ցրված, ապա հնարավոր է վերականգնել խոսակցությունը որոշակի հարցադրումների միջոցով, որոնք վերաբերում են տվյալ թեմային: Եթե որոշ գրուցակիցների հետ դժվար է կենտրոնացված շփում իրականացնել, ապա անհրաժեշտ է մտքում կրկնել նրա բառերը, ինչը ուժեղացնում է հաղորդագրությունը և պահում կենտրոնացված:

- Առաջ բերել աջ ականջը: Ուղեղի ձախ կողմը պատասխանատու է խոսքի և էմոցիաների գլխավոր ազդակների համար: Զանի որ ուղեղի ձախ կողմը կապված է մարմնի աջ կողմի հետ, ապա, կենտրոնանալով աջ ականջի վրա, կարող ենք զգալ խոսքի զգացողությունների նրբերանգները:

- Խուսափել ընդհատել կամ ուղղորդել խոսակցությունը, ասելով ինչպես օրինակ, *եթե կարծում ես, թե դա վատ է, թույլ տուր պատմեմ՝ ինչ պատահեց ինձ*: Լսելը խոսքի հերթին սպասելը չէ: Չնարավոր չէ կենտրոնանալ

գրուցակցի խոսքի վրա, եթե մտքումդ ձևակերպում ես հաջորդ ասելիքը: Չրուցակիցը կարող է կարդալ դիմացինի դեմքի արտահայտությունը և հասկանալ, որ նրա միտքը մի ուրիշ տեղ է:

- Ցուցաբերել հետաքրքրություն դիմացինի խոսքի նկատմամբ: Երբեմն իբրև հավանություն առաջ գալ, ժպտալ և համոզված լինել, որ քո կեցվածքը բաց է ու հյուրընկալ: Քաջալերել խոսակցին փոքրիկ խոսքային մեկնաբանություններով, ինչպես *այո*, կամ *ըհը*, *ըհը*:

- Փորձել ձևավորել անհատական կարծիք: Արդյունավետ հաղորդակցման համար պարտադիր չէ հավանել կամ համաձայնել մյուսներ գաղափարներին, ընդունած արժեքներին կամ կարծիքներին: Այնուամենայնիվ անհրաժեշտ է ձևավորել անհատական կարծիք՝ մեղադրել, քննադատել, որպեսզի ամբողջովին հասկանաս դիմացինի միտքը: Այս կերպ հաղորդակցվելը մի դեպքում կարող է վերածվել բավականին կառուցողական ու արդյունավետ շփման, մեկ այլ դեպքում ոչ հաճելի խոսակցության վերածվել:

- Ապահովել հետադարձ կապ: Երբ թվում է, թե շփումը լավ չի ստացվում, կազմակերպվում, անհրաժեշտ է բացել ենթատեքստերը: <<Այն, ինչ ես լսում եմ...>> կամ <<Թվում է Ձեր խոսքից, որ...>> հաջող միջոցներ են հետադարձ կապի համար: Պետք չէ պարզապես կրկնել գրուցակցի խոսքերը. այն ոչ խելացի մարդու տպավորություն է թողնում: Դրա փոխարեն պետք է նշել, թե ինչ են նշանակում գրուցակցի բառերը Ձեզ համար: Հարցեր հղել՝ պարզաբանելու որոշակի դրույթներ. <<Ի՞նչ նկատի ունեիք, երբ ասում էիք...>> կամ <<Արդյո՞ք ես ձեզ ճիշտ հասկացա...>>

- Լսել, հասկանալ, ընկալել զգացմունքները, որոնք թաքնված են խոսքերի հետևում:

Հաղորդակցման ժամանակ կատարվում են շատ կարևոր նշանակություն ունեցող ոչ վերբալ նշաններ: Ոչ վերբալ հաղորդակցությունները կամ մարմնի լեզուն, ներառում է դեմքի արտահայտությունը, մարմնի շարժումները և ժեստերը, աչքի կոնտակտը, դիրքը, կեցվածքը, ձայնի տոնը և նույնիսկ մկանային հյուսվածքը, շնչառությունը: Նայելու, լսելու, քայլելու ձևը, ռեակցիան ուրիշների նկատմամբ, շատ ավելի բան են ասում մարդու մասին, քան խոսքերը միայն կարող են: Չարգացնելով հասկանալու կարողությունը և օգտվելով ոչ վերբալ հաղորդակցությունից, կարող են օգնել կապ հաստատել ուրիշների հետ, արտահայտել մտքերդ, կարգավորել ոչ ստանդարտ իրավիճակները և կառուցել

լավ հարաբերություններ թե՛ աշխատանքում, թե՛ տանը: Կարող ենք ընդլայնել արդյունավետ հաղորդակցությունը՝ կիրառելով բաց շարժումներ. արմունկները չխաչել, կանգնել ազատ տարածության վրա, նստել առաջ հակված դեպի գրուցակիցը, պահպանել աչքի կոնտակտ այն մարդու հետ, որի հետ հաղորդակցվում ենք: Հնարավոր է նաև մարմնի շարժումների միջոցով ընդգծել կամ մեծացնել խոսքային հաղորդագրությունը, օրինակ սեղմել, բռունցքները, երբ ցանկանում ենք ավելի արտահայտիչ դարձնել բառերը: Հաղորդակցման գործընթացում շատ կարևոր ճիշտ կարդալ ոչ վերբալ նշանները:

Եզրակացություն

Հաղորդակցությունը մարդ Էակի կենսագործունեության անբաժան մասն է, ուստի անգնահատելի է ճիշտ և արդյունավետ հաղորդակցական հմտությունների ձևավորումը սովորողի մոտ:

21-րդ դարի աշակերտը պիտի իրազեկ լինի խոսքային և ոչ խոսքային հաղորդակցության միջև առկա սերտ կապից, կարողանա ճիշտ համադրել երկուսը իր հաղորդակցական նպատակին հասնելու համար:

Ուսումնասիրելով տարբեր գիտական աշխատանքներ, կատարելով հաղորդակցության թե՛ խոսքային, թե՛ ոչ խոսքային բաղադրիչների մանրակրկիտ հետազոտություն, կարելի է հանգել հետևյալ եզրակացություններին:

- Անփոխարինելի է խոսքային հաղորդակցության դերը մարդու կյանքում, սակայն բավարար չէ արդյունավետ շփման համար:
- Խոսքային և ոչ խոսքային հաղորդակցությունը անբաժան են: Նրանք լրացնում են միմյանց, հետևաբար անհրաժեշտ է սովորել միժամանակ կառավարել խոսքային և ոչ խոսքային հաղորդակցական հմտությունները:
- Առօրյա կյանքում՝ դեմ առ դեմ խոսելիս, մեծ դեր ունեն մարմնի լեզուն, ժեստերն ու դեմքի արտահատությունը, ուստի լեզվի դասավանդման գործընթացում ուսուցիչը պետք է նպաստի և՛ աշակերտի խոսքային, և՛ ոչ խոսքային հաղորդակցության հմտությունների ձևավորմանը՝ իրազեկելով սովորողին դրանց կարևորության և փոխկապակցվածության մասին, ցույց տալով այն ուղիները, որոնք կհանգեցնեն առավել արդյունավետ շփման գործընթացի:
- Հաղորդակցվելիս անհրաժեշտ է ոչ միայն ուշադիր լինել այն բառերին, որոնք արտաբերվում են, այլև այն զգացմունքներին ու հույզերին, որ արտահայտում է թե՛ խոսողը, թե՛ խոսակիցը:
- Հաղորդակցությունը պահանջում է երկկողմանի ներգրավում և ջանքեր:

Օգտագործված գրականության ցանկ

Գ. Հովհաննիսյան, Հաղորդակցման տեսություն, 2008-2010

Гнатюк О.Л, Основы теории коммуникации,: учебное пособие / О.Л. Гнатюк. —2-е изд., стер. — Москва : КНОРУС, 2017

Harold D. Lasswell <<The structure and function of communication in society>>

Համացանցային աղբյուրներ

<https://www.teachingenglish.org.uk/article/non-verbal-communication>

<http://kell.indstate.edu/public-comm-intro/chapter/3-2-defining-verbal-communication/>