



«Նոր ժամանակի կրթություն» ՀԿ

**ՀԵՐԹԱԿԱՆ ԱՏԵՍՏԱՎՈՐՄԱՆ ԵՆԹԱԿԱ
ՈՒՍՈՒՑԻՉՆԵՐԻ ՎԵՐԱՊԱՏՐԱՍՏՄԱՆ
ԴԱՍԸՆԹԱՑ**

**ԱՎԱՐՏԱԿԱՆ ՀԵՏԱԶՈՏԱԿԱՆ
ԱՇԽԱՏԱՆՔ**

Հետազոտության թեման՝ Խոսքային հաղորդակցում

Առարկան՝ Հասարակագիտություն

Հետազոտող ուսուցիչ՝ Կարինե Եղիայի Պողոսյան

*Ուսումնական հաստատություն՝ Մխչյանի Ք. Ալավերդյանի
անվան միջնակարգ դպրոց*

Երևան 2022

Բովանդակություն

Ներածություն.....	3
Գլուխ 1. Հաղորդակցություն. Էությունը եվ տեսակները.....	4
Գլուխ 2. Հաղորդակցության գործընթացը, գործառույթներն ու խոչընդոտները.....	8
Գլուխ 3. Խոսքային հաղորդակցում.....	11
Եզրակացություններ.....	16
Գրականություն.....	17

ՆԵՐԱՄՈՒԹՅՈՒՆ

Ինչպես մեզ հայտնի է, մինչև գրերի գյուտը նախնադարյան մարդիկ միմյանց հետ շփվել են բանավոր, ապա պատկերների և գաղափարագրերի միջոցով: Ժամանակի ընթացքում նրանք աստիճանաբար տիրապետել են հաղորդակցության հիմնական տեսակներին՝ թե բանավոր, թե գրավոր խոսքին: Զարգացմանը զուգընթաց առաջացան նաև գրավոր և տպագիր խոսքերը, հեռահաղորդակցությունն ու ներկայիս արդիական հաղորդակցման զանազան միջոցները: Եթե լեզուն և խոսքը հաղորդակցության ամենակարևոր միջոցներն են, ապա լեզուների տարբերությունը խոչընդոտ է հանդիսանում նույն այդ հաղորդակցության համար:

Հաղորդակցական ունակությունները կամ հաղորդունակությունները անձի այն հատկությունն է, որով նա բնականոն փոխհարաբերություններ է հաստատում ուրիշների հետ, համարժեքորեն ձևակերպում է իր ասելիքը, տեղեկություններ հաղորդում և ընդունում՝ ճշտորեն վերծանելով դրանք, ապահովելով պատշաճ հետադարձ կապը: Հաղորդակցությունը կապ է, որի միջոցով իրականանում է տեղեկատվության փոխանակում կենդանի և անկենդան բնության համակարգերի միջև:

Ուսումնական գործընթացում կարևորվում են և՛ խոսքային, և՛ ոչ խոսքային հաղորդակցման տեսակները, քանի որ միայն հաղորդակցության արդյունավետ կազմակերպման դեպքում է հնարավոր սովորողին տրամադրել անհրաժեշտ գիտելիքներ:

Կրթական գործընթացում հիմնական տեղեկատվությունը փոխանցվում է խոսքային հաղորդակցության միջոցով, սակայն չի կարելի թերագնահատել նաև ոչ խոսքային հաղորդակցման դերը մատուցվող տեղեկատվությունն ավելի տպավորիչ դարձնելու և սովորողների ուշադրությունը գրավելու հարցում:

Մեր կողմից իրականացված հետազոտական աշխատանքը նվիրված է խոսքային հաղորդակցման գործընթացի ուսումնասիրությանը:

Գլուխ 1. Հաղորդակցություն. Էությունը եվ տեսակները

«Հաղորդակցություն» (communication/коммуникация) եզրույթը (եզրաբառ/տերմին) ծագել է լատիներենից. «communicatio» (հաղորդում, փոխանցում), «communico» (դարձնում եմ ընդհանուր, կապում եմ , շփվում եմ): Բառն իր իմաստը նույնությամբ պահպանել է նաև հայերենում. «հաղորդել, հաղորդ+ա+կցել»¹ : Այսպիսով՝ հաղորդակցության հիմնական նպատակը տեղեկատվության փոխանցումն է, որը կարող է կատարվել տարբեր ձևերով՝ խոսքով (բանավոր կամ գրավոր) իմաստավոր շարժումներով (ժեստեր, դեմքի արտահայտություններ, կեցվածք և այլն), և տարբեր միջոցներով. անմիջական շփում, մամուլի կամ էլեկտրոնային փոստի հաղորդագրություններ, հեռախոս, ռադիո, հեռուստատեսություն և այլն:

Հաղորդակցության առավել լայնորեն օգտագործվող միջոցներից են հեռախոսակապը, ֆաքսիմիլային կապը (ֆաքս), տելեքսը. փոստը և էլեկտրոնային փոստը: Հաղորդակցությունը հասարակական սուբյեկտների՝ անձ, սոցիալական խումբ, փոխներգործության գործընթաց է, որի ժամանակ տեղի է ունենում տեղեկության, փորձի, գիտելիքների, կարողությունների և գործունեության արդյունքների փոխանակում: Ցանկացած հաղորդակցություն իրենից ներկայացնում է տեղեկության փոխանցման և ընդունման գործընթաց: Տեղեկությունը փոխանցվում է խոսքային և ոչ խոսքային հաղորդակցման միջոցների օգնությամբ: [1]

Հաղորդակցման դասակարգումները շատ տարբեր են, ինչը պայմանավորված է դրա գործառույթների և ձևերի բազմազանությամբ: Փորձենք այն դասակարգել ըստ տարբեր հիմքերի: Ըստ հաղորդակցվող սուբյեկտների քանակի կամ ընդգրկման ծավալի հաղորդակցումը կարող է լինել.

¹ Խաչատրյան Ս. «Հաղորդակցության և ընդհանուր աշխատանքային գործունեության հիմնություններ», էջ 8

- միջանձնային՝ երկու անձանց միջև իրականացվող հաղորդակցում, որը տեղի է ունենում դեմ առ դեմ կամ տեխնիկական միջոցներով (հեռախոս, սոց. ցանցեր, տեսակապ), որը նույնպես «դեմ առ դեմ»-ի իրավիճակ է ապահովում,
- խմբային՝ 3-ից մինչև 20-30 անձանց միջև հաղորդակցում (կարող է տեղի ունենալ դեմ առ դեմ կամ տեխնիկական միջոցներով, ասենք՝ տեսակոնֆերանսներ),
- զանգվածային՝ այս դեպքում ընդգրկված են մարդկանց մեծաթիվ խմբեր: Այն իրականացվում է հիմնականում տեղեկատվության տարածման հատուկ միջոցներով՝ մեդիա (տպագիր կամ էլեկտրոնային), գրատպություն, հեռուստատեսություն, ռադիո, սոցիալական ցանցեր և այլն:

Ըստ տեղեկատվության փոխանցման ձևերի՝ հաղորդակցությունը կարող է լինել.

- խոսքային, որի հիմնական միջոցներն են. բանավոր խոսք, գրավոր խոսք,
- ոչ խոսքային, որի հիմնական միջոցներն են իմաստավոր շարժումները. (ժեստեր, դիմախաղ, կեցվածք և այլն):

Ըստ հաղորդակցվող կողմերի պաշտոնական դիրքի առնչության՝ հաղորդակցությունը կարող է լինել.

- ուղղահայաց (իրականացվում է հասարակական դիրքով կամ պաշտոնական սանդուղքով՝ վարընթաց և վերընթաց ուղղություններով),
- հորիզոնական (իրականացվում է հավասար հասարակական կամ պաշտոնական դիրք ունեցող մարդկանց միջև):

Մասնագիտական գրականության մեջ առանձին դասակարգվում է նաև ոչ խոսքային հաղորդակցությունը, որի հիմնական միջոցներն են.

- մարդու մարմնի որոշակի կեցվածքը կամ դիրքը, որը հատկանշական է տվյալ կուլտուրայի համար. այն ցույց է տալիս, թե ինչպես է տվյալ մարդն

ընկալում իր կարգավիճակը՝ ներկա մյուս անձանց կարգավիճակի համեմատությամբ:

- **ձեռքերի իմաստավոր շարժումները (ժեստերը).** մարդիկ ցանկացած պահի խոսում են ոչ միայն լեզվով, այլև ժեստերի լեզվով: Ժեստերը ձեռքի, գլխի, մարմնի շարժումներ են (ֆրանսերեն՝ *geste* - գործողություն): Ժեստերի մի մասի կոնկրետ իմաստը տարբեր կուլտուրաներում տարբեր է: Մակայն բոլոր կուլտուրաներում կան ժեստեր, որոնց նշանակությունը նույնն է:
- **ձայնը և հնչերանգը.** նույն խոսքի արտաբերման հնչերանգային տարբերակները կարող են միանգամայն տարբեր իմաստներ հաղորդել:

Ըստ այս միջոցների էլ տարբերակում են ոչ խոսքային հետևյալ տարատեսակները.

Կինեսիկա (հունարեն՝ շարժում): Դրանք այլ մարդու կողմից տեսողությամբ ընկալվող շարժումներ են, որոնք հաղորդակցության մեջ կատարում են արտահայտչական գործառույթ: Կինեսիկայի խմբում են դասվում արտահայտիչ շարժումները, որոնք դրսևորվում են դիրքերում, ժեստերում, դիմախաղում (միմիկա), քայլվածքում, հայացքում:

Պրոսոդիկա – Շեշտ և արտալեզվական միջոցներ: Սրանք ընդգրկում են խոսքի հնչերանգը, արագությունը, ձայնի բարձրությունը, տեմբրը, շեշտադրման ուժը: Արտալեզվական համակարգը նաև դադարների տեղակայումն է խոսքում, ինչպես նաև մարդու տարբեր հոգեֆիզիոլոգիական արտահայտությունները՝ լաց, հագ, ծիծաղ, հոգոց և այլն:

Տակեստիկա (հպումային). հաղորդակցման հպումային (տակեստիկ) միջոցներին են դասվում հաղորդակցվող մարդկանց այնպիսի հպումները, ինչպիսիք են՝ ձեռքսեղմումը, ավահարումը, համբույրը, ուսին թփթփացնելը, գրկախառնությունը, ողջագուրանքը և այլն: Մարդու կողմից հաղորդակցման մեջ

դինամիկ հայումների օգտագործումը պայմանավորված է բազմաթիվ գործոններով: Դրանց մեջ հատուկ նշանակություն ունեն հաղորդակցվողի կարգավիճակը, տարիքը, սեռը, ծանոթության աստիճանը:

Պրոքսեմիկա. ցանկացած հաղորդակցություն ունի նաև տարածական կազմակերպվածություն: Մարդաբան Է. Հոլլը առաջիններից մեկն էր, որ հետազոտեց հաղորդակցության տարածական կառուցվածքը և ներմուծեց «պրոքսեմիկա» տերմինը (թարգմանաբար՝ «մոտիկություն, մերձություն, մտերմություն»): Շփման ընթացքում մարդիկ միմյանց նկատմամբ որոշակի դիրք են ընդունում: Նրանց միջև ֆիզիկական տարածության մեծ և փոքր լինելը կապված է հոգեբանական տեսակետից հեռու կամ մոտ լինելու հետ: Հաղորդակցության պրոքսեմիկական առանձնահատկությունները հիմնականում պայմանավորված են մշակութային և ազգային գործոններով: Է. Հոլլն առաջադրել է շփման ժամանակ մարդկանց դիրքերի հեռավորության չորս նորմ.

- ինտիմ հեռավորություն. շատ մոտիկ մարդկանց հաղորդակցություն,
- անհատական. հաղորդակցություն ծանոթ մարդկանց հետ,
- սոցիալական. նախընտրելի և անծանոթ մարդկանց հետ և պաշտոնական հաղորդակցությունների ժամանակ,
- հասարակական. տարբեր լսարանների առաջ ելույթների ժամանակ²:

² Խաչատրյան Ս. «Հաղորդակցության և ընդհանուր աշխատանքային գործունեության հմտություններ», էջ 17-20

Գլուխ 2. Հաղորդակցության գործընթացը, գործառույթներն ու խոչընդոտները

Հաղորդակցության ընթացքում մարդիկ հաղորդում և ընկալում են որոշակի տեղեկատվություն, փոխանակում են մտքեր, հույզեր, մղում գործողության և այլն: Ըստ այդմ էլ առանձնացվում են հաղորդակցության հետևյալ գործառույթները³.

1. Իրազեկման գործառույթ. այն ենթադրում է ճշմարիտ կամ կեղծ տեղեկությունների հաղորդում:

2. Ինտերակտիվ գործառույթ. ենթադրում է մարդկանց միջև փոխհարաբերությունների կազմակերպում (հաղորդակցության ընթացքում «դերերի» բաշխում և հոգեբանական ներգործության միջոցների կիրառում:

3. Ըմբռնման գործառույթը ենթադրում է հաղորդակցության ժամանակ զրուցակիցների փոխըմբռնում:

4. Արտահայտչական գործառույթ. ենթադրում է հաղորդակցության ընթացքում զրուցակիցների հուզական ապրումների այլևայլ դրսևորումներ:

Հաղորդակցության գործընթացին մասնակցում են 7 հիմնական կառուցվածքային տարրեր.

1. Տեղեկությունը հաղորդողը (առաջին սուբյեկտ):

2. Հաղորդագրությունը (տեղեկությունը):

3. Տեղեկությունն ընդունողը (երկրորդ սուբյեկտ):

4. Հաղորդակցության ուղին. տեղեկատվության հաղորդման միջոցը կամ միջոցների համակարգը:

5. «Աղմուկը». արտաքին միջավայրի և ներքին խոչընդոտների համակարգը, որն աղավաղում է տեղեկատվությունը:

³ Նազարյան Ա. «Գործարար հաղորդակցություն», 2001. Էջ 9-10

6. Հետադարձ կապը. ընդունողի պատասխան տեղեկությունը հաղորդողին

7. Շտկումը. նախնական տեղեկատվության փոփոխումը՝ առավել ընկալելի դարձնելու նպատակով:

Մասնագետները տարբերակում են հաղորդակցության հետևյալ խոչընդոտները.

- Ընկալման խոչընդոտներ, երբ տարբեր մարդիկ այլ ձևով են ընկալում միևնույն իրավիճակները և երևույթները:
- Դիրքորոշման խոչընդոտներ, երբ հաղորդակցվողների սոցիալական, մասնագիտական, աշխարհայացքային դիրքորոշումները տարբեր են: • Կարգավիճակային խոչընդոտներ, երբ հաղորդակցման մասնակիցներն ունեն տարբեր հասարակական դիրք:
- Լեզվական խոչընդոտներ, երբ մարդիկ միևնույն լեզվով դժվար են հաղորդակցվում:
- Արտահայտման խոչընդոտներ, երբ ասվածը երկիմաստ է. խոսքը սխալ ձևակերպված:
- Բարոյական խոչընդոտներ. երբ տարբեր են գրուցակիցների բարոյական սկզբունքները:
- Ինտելեկտուալ խոչընդոտներ, երբ էականորեն տարբերվում են գրուցակիցների ինտելեկտուալ մակարդակները:
- Հուզական խոչընդոտներ. երբ գրուցակիցների հուզական վիճակները տարբեր են, իսկ ապրումակցման (էմպաթիայի) կարողությունը՝ թույլ:
- Գեղագիտական խոչընդոտներ. երբ նկատելի տարբերություններ կան գրուցակիցների ճաշակների, շարժուձևի, վարվեցողության միջև:

Հաղորդակցության գործընթացը կարելի է պայմանականորեն բաժանել մի քանի փուլի: Մասնագիտական գրականության մեջ հաճախ նշվում են հետևյալ փուլերը.

Առաջին փուլ. Տեղեկատվության փոխանակման սկիզբն է, երբ հաղորդողը հստակ պետք է կողմնորոշվի, թե ինչպիսի տեղեկություններ է ուզում տալ զրուցակցին և ինչպիսի պատասխան ստանալ: Այս փուլում տեղի է ունենում մտքերի ձևակերպումը:

Երկրորդ փուլ. Այս փուլում հաղորդվող միտքը ձևակերպվում է խոսքային կամ ոչ խոսքային ազդակների, նշանների կամ հաղորդագրության, այսինքն՝ ծածկագրվում է (կողավորվում):

Երրորդ փուլ. Այս փուլում տեղի է ունենում բուն տեղեկությունների հաղորդումը:

Չորրորդ փուլ. Այս փուլում տեղեկատվությունն ընդունողը (ստացողը) ապաճածկագրում է այն, այսինքն ստացվող խոսքային կամ ոչ խոսքային ազդակները վերածում է հասկացությունների և մտքերի, այսինքն՝ փոխարինում է իր մտքերով (ճիշտ կամ սխալ) և հասկանում: Հինգերորդ փուլ. Սա հետադարձ կապի փուլն է, որի ժամանակ տեղեկատվությունն ընդունողը պատասխանում է հաղորդողին:

Գլուխ 3. Խոսքային հաղորդակցում

Խոսքային հաղորդակցումը դրսևորվում է երկու ձևով՝ բանավոր և գրավոր: Բանավոր խոսքը պատմականորեն նախորդում է գրավորին, ունի խոսակցական-արտասանական իրացում: Պայմանավորված է խոսքային իրադրությամբ, հաղորդակցվողների փոխհարաբերությամբ, խոսողի հոգեվիճակով և այլն: Կարևոր են նաև ուղեկցող միջոցները (միմիկա, շարժումներ և այլն):

Հիմնականում բարձրաձայն խոսողություն է, կարող է ձայնագրվել, վերարտադրվել, հաղորդվել տեխնիկական միջոցներով (ռադիո, հեռուստատեսություն, հեռախոս):

Արտահայտության ձևերն են՝ զրույցը, բանավեճը, դասախոսությունը, ճառը, կոչը, հայտարարությունը, երգը, չափածո և արձակ խոսքը և այլն:

Բանավոր խոսքը սահմանափակված է տարածականորեն (չհաշված տեխնիկական միջոցների գործադրումը) և ժամանակով (բանավոր միմյանց հետ կարող են հաղորդակցվել միայն ժամանակակիցները):

Արտաքին խոսքը սովորական հնչյունական-արտասանական իրացում ունեցող խոսքն է: Ներքին խոսքը մենախոսության այն տեսակն է, երբ խոսքը հնչյունական-արտասանական դրսևորում չունի, ուղղված չէ ինչ-որ մեկին, և եթե խոսակից էլ կա, ապա այն երևակայական է: Գիտական, ուսուցողական և այլ շարադրանքները հենվում են հենց ներքին խոսքի վրա: Միայն բեմական խոսքում այն կարող է ներկայացվել բարձրաձայն արտասանությամբ:

Գրավոր խոսքը գրի առնված, գրավոր տեսքի վերածված խոսքն է. իրացվում է գրային պայմանական նշանների գործադրումով, ընկալվում է տեսողությամբ կամ շոշափելիքով: Այս դեպքում խոսքային իրադրություն ստեղծվում է մտովի, ոչ իրականում: Զուրկ է բանավորին հատուկ կառուցվածքային և ոճարտահայտչական որոշ հատկանիշներից: Կարևոր դեր են խաղում գրության եղանակները, կետադրությունը: Գրավոր խոսքն, ի տարբերություն բանավորի, չունի տարածական և ժամանակային սահմանափակումներ:

Խոսքի մշակույթը (կուլտուրան) բանավոր և գրավոր խոսքի հնչյունաբանական, բառագիտական, քերականական, ոճագիտական նորմերին տիրապետելը և դրանք ըստ նպատակադրման՝ տեղին գործածելն է: Խոսքի մշակույթը ձեռք է բերվում համառ և հետևողական աշխատանքի արդյունքում և կարևորագույն դեր է խաղում մարդու ընդհանուր զարգացման հարցում: Խոսքի մշակույթի լավագույն օրինակ են հանդիսանում դասական գրողները, գիտնականները, հրապարակախոսները, արվեստի գործիչները, հմուտ ուսուցիչները: Գեղեցիկ խոսելու համար պետք է տիրապետել լեզվի հնչարտաբերական սկզբունքներին, կանոններին, խուսափել օտարաբանություններից, անհարկի բարբառայնությունից, գռեհկաբանությունից և այլն⁴:

Յուրաքանչյուր հասարակության մեջ խոսքային (վերբալ) հաղորդակցման ձևերը խիստ կարևոր են, քանի որ դրանք ապահովում են տվյալ հասարակության անդամների (սոցիալտարիքային և սեռային տարբեր խմբերի) փոխադարձ շփումները: Դրանք նաև ժամանակի հոլովույթի մեջ փոփոխական են, քանի որ շարունակաբար կորցնում են մեկ ձև և իմաստ, ձեռք բերելով մեկ ուրիշը՝ պայմանավորված մի շարք գործոններով, ինչպես մտածողության որոշակի դրսևորում, միջավայրի (այդ թվում և այլթնիկ) ազդեցություն և այլն: Այս առումով խոսքային հաղորդակցության համակարգը (մասնավորապես դիմելաձևերը) խիստ դինամիկ է:

Խոսքային հաղորդակցումը արդյունավետ է և ընդհանրապես հնարավոր, երբ տեղեկություննր փոխանակողների միջև առկա է որոշակի լեզվական համապատասխանություն: Հակառակ պարագայում պետք է հաշվի առնել տեղեկատվության շղթայում լեզվական թյուրըմբռնումների անխուսափելիությունը: Տեղեկույթի հավաստի հաղորդման, ընդունման, իմաստավորման, անդրադարձման լուրջ (թեև հաղորդակցվողների կողմից ոչ միշտ գիտակցվող) խոչընդոտ է խոսքային

⁴ Պետրոսյան Հ. «Հայագիտական բառարան», էջ 280

(վերբալ) և ոչ խոսքային (ոչ վերբալ) արտահայտչամիջոցների աններդաշնակությունը: Մասնավորապես, երբ արտասանված բառերը չեն համընկնում մյուս ոչ խոսքային նշաններին, ապա հասցեատերն առավել հաճախ հակված է լինում վեճ վերջինների հիման վրա ձևավորել իր կարծիքը: Առավել դժվար է հաղթահարել շահերից բխող տեղեկատվական արգելքները: Շատ հաճախ միջին և ստորին մակարդակի ղեկավարները ձգտում են հաճոյանալ իրենց վերադասին և ներկայացնում են միայն այն տեղեկությունները, որ նրանք գերադասում են ստանալ: Այդ երևույթները տեղ են գտնում հատկապես այն դեպքերում, երբ բարձր ղեկավարությունը նախընտրում է միայն դրական տեղեկատվություն ստանալ:

Արգելքներից մեկն էլ այն է, որ շատ հաճախ կառավարման միջին մակարդակի ղեկավարները ավելի շատ հակված են լսելու և ընկալելու կառավարման ավելի բարձր մակարդակից ստացվածը և հաշվի չառնելու ստորին օղակներից հաղորդվածը: Դա բացառելու համար ղեկավարները պարտավոր են հաղորդակցվել սկզբնական օղակների աշխատողների հետ, աշխատողների համար ապահովել առաջարկությունների մշտական ներկայացման հնարավորություն:

Միջանձնային կոմունիկացիաների արդյունավետությունը խոչընդոտում է նաև հետադարձ կապի բացակայությունը: Հետադարձ կապն անհրաժեշտ է, որ ուղարկողը համոզվի, թե հաղորդումն ընդունվել է անխաթար: Միջանձնային կոմունիկացիաների արդյունավետության բարձրացման համար անհրաժեշտ է նախքան գաղափարը հաղորդելը հստակեցնել այն, որոշակիացնել բոլոր այն տեղեկությունները, որոնք հաղորդման օբյեկտ են, բացառել հաղորդագրություններում երկիմաստ բառերի օգտագործումը: Անհրաժեշտ է հասնել հետադարձ կապի հաստատմանը: Հետադարձ կապն արտահայտվում է հարցեր տալը, արտահայտած մտքերը կրկնելու առաջարկություն անել և այլն: Հետադարձ կապ կարելի է հաստատել նաև աշխատանքի առաջին արդյունքների նկատմամբ վերահսկողությամբ: Համապատասխան տեղեկատվությունը թույլ կտա գնահատել,

թե ինչ չափով է ընկալվել և իրականացվել հաղորդվածը: Հետադարձ կապի արդյունավետ եղանակ է *բաց դռների* քաղաքականությունը: Ենթակաները պետք է զգան, որ դեկավարը պատրաստ է նրանց հետ քննարկել ցանկացած հետաքրքրող հարց: Կազմակերպություններում տարածված կոմունիկացիոն ձևերից են նաև ոչ ձևական կոմունիկացիաները (շուկները): Ընդ որում, տեղեկությունը շուկի ձևով շատ ավելի արագ է հաղորդվում, քան պաշտոնական (ձևական) հաղորդումների կապուղիներով:

Թեպետ շուկները ոչ ճշգրիտ տեղեկատվության համբավ են վայելում, այնուամենայնիվ, ինչպես ցույց են տալիս հետազոտությունները, ոչ ձևական հաղորդումների կապուղիներով տարածվող տեղեկությունները հաճախ կարող են լինել ճշգրիտ և նպատակային: Դրանք կարող են հետապնդել կառավարչական ապագա որոշումները աշխատանքային կոլեկտիվում փորձարկելու նպատակ: Հաճախ շուկները ընդունվելիք որոշումների վերաբերյալ տեղեկությունների անհարկի արտահոսքի հետևանք են: Հաղորդակցման խոչընդոտները լինում են նաև կազմակերպական, մշակութային, ֆիզիկական, լեզվական, միջանձնային:

Կազմակերպական խոչընդոտներ: Յուրաքանչյուր կազմակերպություն ունի իրեն բնորոշ առանձնահատկությունները, արժեքներն ու սկզբունքները, ուստի այնտեղ աշխատող անձը արդյունավետ հաղորդակցվելու համար պետք է կարողանա ընդունել և ճանաչել դրանք: Կազմակերպություններում հաղորդակցային խոչընդոտներ կարող են հանդիսանալ հաղորդագրության ուղարկման սխալ ուղիների ընտրությունը, պատշաճ հետադարձ կապի ապահովման բացակայությունը: Անհրաժեշտության դեպքում հաղորդագրությունը պետք է ուղարկել մի քանի եղանակով, օրինակ, էլեկտրոնային փոստով, բանավոր, անձամբ ներկայացնելով և այլն:

Ֆիզիկական խոչընդոտները հիմնականում վերաբերվում են աշխատանքային միջավայրի և պայմանների սխալ ընտրությանը: Շատ դեպքերում ճիշտ

հաղորդակցման համար պետք է ընտրել առավել բաց տարածքներ, որտեղ մարդիկ կկարողանան քննարկել վերլուծել որոշակի հարցեր: Մակայն ստեղծագործելու և դատողություններ անելու համար հաճախ անհրաժեշտ է լինում ընտրել առավել հանգիստ, փոքր միջավայր, որտեղ չեն խանգարի և չեն շեղի:

Մշակութային խոչընդոտներ: Այս դեպքում պետք է հաշվի առնել, թե հաղորդակցման ընթացքում ում հետ և ինչպես ենք շփվում: Տվյալ դեպքում այլ մշակույթ ունեցող հաղորդակցվողի կողմից կարող են սխալ հասկացվել ժեստերը, սխալ լեզվի ընտրությունը, հագուստը, հաղորդակցման համար անսովոր պայմանները:

Լեզվական խոչընդոտներ: Այս դեպքում պետք է ուշադրություն դարձնել տերմիններին, հապավումներին, ոչ գրական բառերի կիրառմանը, մասնագիտական բառերի առկայությանը: Միջանձնային խոչընդոտներ: Այս պարագայում խոսքը վերաբերում է հաղորդակցվողների հաղորդակցային հմտությունների բացակայությանը, ագրեսիվ պահելաձևին, ոչ հանդուրժող վարքին: Այսպիսով, կարող ենք փաստել, որ հաղորդակցությունը եղել և մնում է մարդկային կյանքի բարդագույն երևույթներից մեկը, և նրա արդյունավետության բացահայտումը եղել և մնում է շատ տեսաբանների ու հետազոտողների ուշադրության կենտրոնում⁵:

⁵ www.wikipedia.org - Էլեկտրոնային ազատ հանրագիտարան, հասանելի է 14.10.22, ժամը 16:20

ԵԶՐԱԿԱՅՈՒԹՅՈՒՆ

Աշխատանքի կատարման արդյունքում հանգել ենք մի շարք եզրահանգումների.

- Հաղորդակցությունը հասարակական սուբյեկտների փոխներգործության գործընթաց է, որի ժամանակ տեղի է ունենում տեղեկության, փորձի, գիտելիքների, կարողությունների և գործունեության արդյունքների փոխանակում: Հաղորդակցության հիմնական նպատակը տեղեկատվության փոխանցումն է, որը կարող է կատարվել տարբեր ձևերով. խոսքով (բանավոր կամ գրավոր), իմաստավոր շարժումներով (ժեստեր, դեմքի արտահայտություններ, կեցվածք և այլն): Ընդ որում, ոչ խոսքային հաղորդակցության միջոցները խոսքից ոչ պակաս կարևոր դեր են խաղում հաղորդակցության արդյունավետության համար:

- Մարդկային փոխհարաբերությունների ժամանակ հաղորդակցությունը կատարում է իրազեկման, ինտերակտիվ, ըմբռնման, արտահայտչական գործառույթներ:

- Սակայն հաղորդակցությանը կարող են խանգարել մի շարք խոչընդոտներ, ինչպիսիք են՝ ընկալման, դիրքորոշման կարգավիճակային, լեզվական, արտահայտման, բարոյական. ինտելեկտուալ, հուզական և գեղագիտական խոչընդոտները, որոնք անպայման պետք է հաշվի առնել, եթե ուզում ենք, որ հաղորդակցությունն առավել արդյունավետ լինի, հատկապես միջմշակութային հաղորդակցության պարագայում: Սա հաղթահարելու համար անհրաժեշտ է ստեղծել շփում այլ մշակույթների միջև:

- Խոսքային հաղորդակցումն իր կարևոր դերն ունի կրթության կազմակերպման գործում, քանի որ այն հանդիսանում է տեղեկատվության փոխանցման հիմնական աղբյուրն ուսումնական գործընթացում: Հետևաբար հաղորդակցման արդյունավետությունից է կախված նաև ուսումնական գործընթացի և գիտելիքների յուրացման արդյունավետությունը:

Գրականություն

1. Խաչատրյան Տ. «Հաղորդակցության և ընդհանուր աշխատանքային գործունեության հստություններ», 256 էջ
2. Նազարյան Ա. «Գործարար հաղորդակցություն», 2001. 256 էջ,
3. Պետրոսյան Հ. «Հայագիտական Բառարան», էջ 280,
4. https://hy.wikipedia.org/wiki/%D5%80%D5%A1%D5%B2%D5%B8%D6%80%D5%A4%D5%A1%D5%AF%D6%81%D5%A1%D5%B5%D5%AB%D5%B6_%D5%A3%D5%B8%D6%80%D5%AE%D5%A8%D5%B6%D5%A9%D5%A1%D6%81
www.wikipedia.org - Էլեկտրոնային ազատ հանրագիտարան, հասանելի է 14.10.22, ժամը 16:20