«Նոր ժամանակի կրթություն» ՀԿ

ՀԵՐԹԱԿԱՆ ԱՏԵՍՏԱՎՈՐՄԱՆ ԵՆԹԱԿԱ ՈՒՍՈՒՑԻՉՆԵՐԻ ՎԵՐԱՊԱՏՐԱՍՏՄԱՆ ԴԱՍԸՆԹԱՑ

ԱՎԱՐՏԱԿԱՆ ՀԵՏԱԶՈՏԱԿԱՆ ԱՇԽԱՏԱՆՔ

Հետազոտության թեման՝ Խոսքային հաղորդակցում

Առարկան՝ Անգլերեն

Հետազոտող ուսուցիչ՝ Մարկոսյան Նարինե Վլադիմիրի

Ուսումնական հաստատություն՝ Երևանի ՀԱՊՀ ավագ դպրոց

Երևան 2022

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

ՆԵՐԱԾՈՒԹՅՈՒՆ……..……..3

1. Ի՞ՆՉ Է ԻՐԵՆԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՆՈՒՄ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒՄԸ……..5
2. ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՄԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ԿԱՌՈՒՑՎԱԾՔԸ, ՏԱՐԵՐԸ ԵՎ ԳՈՐԾԱՌՈՒՅԹՆԵՐԸ……9
3. ԽՈՍՔԱՅԻՆ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՄԱՆ ԿԱՐԵՎՈՐՈՒՄԸ ԴԱՍԻ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՄԱՆ ԸՆԹԱՑՔՈՒՄ…….…..17

ԵԶՐԱԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ……..…..23

ՕԳՏԱԳՈՐԾՎԱԾ ԳՐԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ ՑԱՆԿ……..…25

ՆԵՐԱԾՈՒԹՅՈՒՆ

«Մարդկանց հետ հաղորդակցումը այնպիսի ապրանք է,
ինչպես սուրճը և շաքարավազը:
Ես պատրաստ եմ այդ ունակության համար վճարեմ ավելին,
քան այս աշխարհի որևէ այլ ապրանքի համար»
Ջոն Ռոկֆելլեր

Դժվար է պատկերացնել կյանքն առանց հաղորդակցման: Մեր առօրյայի մեծ մասն անցնում է մյուսների հետ շփման մեջ: Այդ շփումը մեր կյանքի կարևոր մասն է հանդիսանում, և դրանից է կախված նաև մեր կյանքի որակը, առաջընթացը, հաջողությունները և երջանկությունը: Հաղորդակցումն այնքան բնական և ինտուիտիվ է, որ մենք առանձնապես ուշադրություն չենք դարձնում դրա առանձին կառուցվածքային տարրերին, դրա գործառույթներին, տեսակներին: Առօրյա կյանքում մենք կարող ենք հաղորդակցման տարբեր ձևեր օգտագործել, չտարբերելով անգամ որ հաղորդակցումը կարող է լինել վերբալ և ոչ վերբալ, այսինքն խոսքային և ոչ խոսքային:

Ոչ խոսքային հաղորդակցությունն մարդկանց պարագայում անվանվում է նաև մարմնի լեզու՝ կինետիկա, երբ խոսքի փոխարեն հանդես են գալիս մարմնական շարժումները: Փորձառու դիվանագետները դրանց օգնությամբ կարողանում են գաղափար կազմել զրուցակցի մտքերի, հոգեկան վիճակի,զգացումների մասին, անգամ կանխատեսել նրա հետագա գործողությունները: Ոչ վերբալ հաղորդակցությունը մարդկության տարեկիցն է: Միլիոնավոր տարի առաջ արված քարանձավային փորագրություններում պատկերված են մարմնի շարժումների օգնությամբ իրենց էմոցիաները՝ ապրումները, հույզերը արտահայտող մարդիկ: Սա նշանակում է,որ վերբալ հաղորդակցումը շրջանառության մեջ է մտել ոչ վերբալ հաղորդակցումից շատ հետո: Վերբալ հաղորդակցումը ունի մի կարևոր յուրահատկությունայն հատուկ է միայն մարդ էակին:

Մարդը սոցիալական էակ է: Նրա համար ավելի հաճելի է գտնվել հասարակությունում քան լինել մեկուսացված: Մարդը աշխատում և արարում է մարդկանցով լի միջավայրում, հաղորդակցվելով նրանց հետ վերբալ կամ ոչ վերբալ

տարբերակով, փոխանակելով ինչպես ինֆորմացիա, այնպես էլ հույզեր և զգացմունքներ:

Ինչպես ասում է հին աշխարհի մեծ իմաստասեր Արիստոտելը «մարդը հասարակությունից դուրս կամ աստված է կամ գազան»: Իսկ Կառլ Մարքսը անձը դիտարկեց որպես հասարակական հարաբերությունների համակցություն և գտավ, որ ինչպիսին այն հասարակական հարաբերություններն են, որոնց պայմաններում ապրում ու գործում է մարդը, ինչպիսին նրա կենսագործունեությունն է, այնպիսին էլ ինքը մարդն է: «Անհատի զարգացումը, - գրում է Կառլ Մարքսը, - կախված է ուրիշ անհատների զարգացման մակարդակից, որոնց հետ նա գտնվում է ուղղակի կամ անուղղակի հաղորդակցման մեջ»:

Հաղորդակցումը կոմունիկացիոն-տեղեկատվական փոխազդեցություն է մարդկանց միջև: Այն իրենից ներկայացնում է բարդ և բազմափուլ- պրոցես: Աշխատանքում ներկայացվում է հաղորդակցման կարևորագույն ձևերից մեկը՝ գործնական հաղորդակցումը, դրա էությունը, հոգեբանական առանձնա-հատկությունները, դրա կարևորությունները մեր առօրյա կյանքում: Առանց գործնական, հաղորդակցման հնարավոր չէ պատկերացնել մեր կյանքում մեծ դեր ու նշանակություն ունեցող մի շարք ոլորտների լիարժեք գործունեությունը, մեր կյանքում անպակաս ու շատ տարաբնույթ խնդիրների արդյունավետ լուծումը: Աշխատանքի առաջին գլխում ներկայացվում է ընդհանուր հաղորդակցում հասկացությունը, հաղորդակցման գործընթացի կառուցվածքը, գործառույթները և տարրերը:

1. Ի՞ՆՉ Է ԻՐԵՆԻՑ ՆԵՐԿԱՅԱՑՆՈՒՄ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒՄԸ

Առօրյա կյանքում, տանը, դպրոցում, աշխատավայրում, փողոցում և առհասարակ ամեն տեղ մենք անընդհատ գտնվում ենք հաղորդակցական իրավիճակներում, որտեղ շփվում ենք ծանոթ և անծանոթ մարդկանց հետ: Ի՞նչ ասել է հաղորդակցում: Հաղորդակցումը մարդկանց միջև սոցիալական շփման զարգացման բազմապլանային պրոցես է, որը ծնվում է համատեղ գործունեության պահանջմունքներից: Հաղորդակցումը մարդու կենսագործունեության պայմանն է, նրա առաջնային ու հիմնարար պահանջմունքներից մեկը, հետևաբար նաև դրա բավարարման պայմանը, հիմքն ու միջոցը: Հաղորդակցման միասնական պրոցեսում պայմանականորեն կարելի է առաջացնել երեք կողմեր՝ ինֆորմացիայի փոխանցում, փոխազդեցություն և փոխադարձ ընկալումի Հաղորդակցումը ոչ միայն առանձին մարդու, այլև հանրույթների՝ ցեղերի, ժողովուրդների, ազգերի, պետությունների գոյության ու զարգացման նախապայմանն է: Դրանով են մարդիկ ստեղծում խմբեր, հանրույթներ, մշակում համատեղ գործունեության ծրագրեր և նախանշում դրանց իրականացման ուղիները: Հաղորդակցումը նաև անձի ձևավորման ու սոցիալականացման կարևորագույն գործոն է: Դրա շնորհիվ ձևավորվում և զարգանում են հոգեկանին բնորոշ զուտ մարդկային ձևերն ու միջոցները, մասնավորապես գիտակցությունն ու լեզուն: Մարդիկ, որպես հաղորդակցման կարևորագույն միջոց, դիմում են լեզվի օգնությանը: Առանց լեզվի մարդիկ չեն կարող հաղորդակցվել միմյանց հետ և մտքեր փոխանակել: Մարդը, իբրև անձ, չի կարող զարգանալ հասարակությունից դուրս, նրանից անկախ:

Հաղորդակցումը մի օբյեկտից մյուսին տեղեկատվություն փոխանակելու գործընթաց է: Հաղորդակցման գործընթացները փոխազդեցություններ են լեզվի կամ ընդհանուր նշանային համակարգի միջոցով առնվազն երկու օբյեկտների/անհատների միջև:

Հաղորդակցումը իմացությունների և գիտական հետաքրքրությունների մի ոլորտ է, որը ձևավորվել է հնագույն ժամանակներում, ուստիև հաղորդակցման սահմանումները մոտավորապես նույնքան են, որքան դրա մասին աշխատությունները: Հաղորդակցումը իր բազնաթիվ կողմերով չի սահմանափակվում միայն

մարդկայինով: Կենդանի օրգանիզմների միջև յուրաքանչյուր տեղեկատվության փոխանակում, այսինքն՝ ազդանշանների փոխանակումը, որում առկա են կենդանի հասցեագրող և հասցեատեր, կարող է համարվել հաղորդակցման ձև:

Հաղորդակցման ընդունված սահմանումը սա է. «մտքերի, կարծիքների, բանավոր, գրավոր կամ նշանային տեղեկատվության հաղորդում կամ փոխանակում»: Հաղորդակցումը գործընթաց է, որտեղ ինֆորմացիան հասցեագրողի (sender) կողմից փաթեթավորվում է, ուղղորդվում և հաղորդվում է հասցեատիրոջը (recevier) ինչ-որ եղանակով: Այնուհետև հասցեատերը վերծանում է հաղորդումը և | հետադարձ կապ (feedback) հաստատում հաղորդումն ուղարկողի հետ: Հաղորդակցման բոլոր ձևերը պահանջում են հասցեագրող, հաղորդում (խոսք) և հասցեատեր, սակայն որպեսզի հաղորդակցման գործընթացը տեղի ունենա հանցեատերը պարտադիր չէ, որ ներկա լինի կամ տեղյակ լինի հաղորդակցման ժամանակ հասցեագրողի հաղորդակցվելու մտադրությանը: Հաղորդակցումը պահանջում է, որ բոլոր կողմերն էլ հաղորդակցական ընդհանրություն ունենան: Գոյություն ունեն *լսողական/խոսքային/լեզվական միջոցներ,* ինչպիսիք են խոսքը, երգը, ձայնի տոնը, և *ոչ խոսքային/ոչ լեզվական միջոցներ,* ինչպիսիք են ժեստերը, նշույները, հարալեզվությունը, հպումները, աչքերի կոնտակտը, նկարները, գծապատկերները, հնչյունները և գիրը:

ՏԵՂԵԿԱՏՎԱԿԱՆ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՄԱՆ ՀԵՂԱՇՐՋՈՒՄՆԵՐԸ

Ժամանակի ընթացքում տեխնոլոգիան զարգացել և ստեղծել է հաղորդակցման նոր ձևեր: Այս տեխնոլոգիական առաջախաղացումները հեղաշրջել են հաղորդակցման ողջ գործընթացը:

Առաջին տեղեկատվական հաղորդակցման հեղաշրջման փուլում սկսվեց առաջին գրավոր հաղորդակցումը պատկերագծերի (pictograph) շնորհիվ: Այդ գրությունները արվում էին քարերի վրա, որոնք շատ ծանր էին տեղափոխելու համար: Այս շրջանում գրավոր հաղորդակցումը ճկուն չէր:

Երկրորդ փուլում գիրը հայտնվեց թղթերի, մագաղաթների, կտավների, մեղրամոմի վրա: Այբուբեններ ստեղծվեցին՝ թույլ տալով, որ լեզվի միատեսակությունը լայն տարածում ունենա: Ավելի ուշ Գուտենբերգը մամլիչ սարք հորինեց 15-րդ դարում: Երրորդ փուլում տեղեկատվությունը փոխանակվում է կառավարվող ալիքների և էլեկտրոնային ազդանշանների միջոցով:

Հաղորդակցումը շարունակվող գործընթաց է և տեղի է ունենում արագ և որակով, թեև այս դեպքում էլ կան հաջողակ հաղորդակցման բազմաթիվ խոչընդոտներ, ինչպիսիք են *հաղորդման գերբեռնումը* (երբ անհատը միաժամանակ ստանում է շատ հաղորդումներ) և *հաղորդման բարդությունը, խճճվածությունը:* Հաղորդակցումը՝ որպես գիտության ճյուղ, հաճախ կոչվում է Հաղորդակցագիտություն (communicology) և առնչվում է հաղորդակցման բոլոր եղանակներին:

ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՄԱՆ ԲՆԱԳԱՎԱՌՆԵՐԸ

Հաղորդակցման բնագավառները երեքն են.

1. Մարդկային հաղորդակցում
2. Զանգվածային հաղորդակցում
3. Հաղորդակցման աղճատում

Մարդկային հաղորդակցումը կամ Հաղորդակցման ուսումնասիրությունը այն ուղղությունն է, որը հետազոտում է անհատների հաղորդակցումը:

Մարդկային հաղորդակցում	Զանգվածային հաղորդակցում	Հաղորդակցման աղճատում
Միջանձնային հաղորդակցում Կազմակերպչական հղրդ. Բանավոր հաղորդակցում Փոքր խմբերով հղրդ. Միջմշակութային հղրդ. Կոնֆլիկտ/հակասություն ճարտասանություն Հասարակական ելույթ Լրատվություն և հաղորդ. Հոգեբանություն Ներանձնային հաղորդակցում	Զանգվածային հաղորդ. Պատկերավոր հաղորդ. Գիտական հաղորդակցում Ռազմավարական հաղորդ. Տեխնիկական հաղորդ. Հասարակական հարաբերություններ Լրատվության հեռարձակում Լրագրություն Լրատվություն և հաղորդ. Հոգեբանություն	Հեշտացված հաղորդակցում Լեզվի մոդալության աղճատում Խոսքի աղճատում կամ անկարգություն

2. ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՄԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ԿԱՌՈՒՑՎԱԾՔԸ, ՏԱՐՐԵՐԸ ԵՎ ԳՈՐԾԱՌՈՒՅԹՆԵՐԸ

Հաղորդակցումը բարդ գործընթաց է, որն ունի իր կառուցվածքը, բաղադրատարրերը, մեխանիզմները, գործընթացային փուլերը և կողմերը: հաղորդակցման գործընթացի կառուցվածքային տարրերն են՝

- հաղորդակցման սուբյեկտները,
- հաղորդակցման միջոցները,
- հաղորդակցման պահանջմունքները,շարժառիթները և նպատակները,
- հաղորդակցման ընթացքում փոխներգործության ու փոխազդեցության, ընկալման ու փոխըմբռնման մեխանիզմները,
- հաղորդակցման արդյունքները:

Հաղորդակցման սուբյեկտները մարդիկ են: հաղորդակցումը կարող է տեղի ունենալ առնվազն երկու և ավելի մարդկանց միջև հաղորդակցվում են առանձին մարդիկ՝ սուբյեկտները, իսկ այդ հաղորդակցության բնույթը կախված է այն բանից, թե ինչպիսի հարաբերություն գոյություն ունի նրանց միջև: Այս իմաստով այն կարող է ունենալ սուբյեկտ-սուբյեկտ և սուբյեկտ-օբյեկտ կառուցվածքը: Առաջին դեպքում հաղորդակցվող անձինք իրսւր վերաբերում են որպես սուբյեկտների, իսկ երկրորդ դեպքում՝ որպես օբյեկտի, այսինքն՝ որպես միջոցի և գործիքի: Ելնելով հաղորդակցման բնույտից, կարող ենք նշել, որ հաղորդակցվողներից յուրաքանչյուրը կարող է միաժամանակ դիտվել և' որպես սուբյեկտ, և՛ որպես օբյեկտ: Որպես սուբյեկտ նա ճանաչում է իր գործընկերոջը,արտահայտում է իր վերաբերմունքը նրա հանդեպ և այլն: Միաժամանակ նա հանդես է գաիս որպես ճանաչողության օբյեկտ նրա համար, ում հետ հաղորդակցվում է:

Երկխոսությունը երկու անձի միջև խոսքային հաղորդակցումն է,որը կարող է տեղի ունենալ թե՛ դեմ առ դեմ, թե՛ հեռակա: Այն ճանաչողության հիմնական ձև է, առավել ևս ժամանակակից տեղեկատվական հասարակության մեջ, որտեղ երկխոսության համար մարդիկ օգտվում են տեղեկատվական և հաղորդակցման տարբեր միջոցներից: Պետք է վաւստենք, որ անկախ դրանց տեսակներից, հաղորդակցումը բոլոր դեպքերում պահանջում է հատուկ մշակույթի ձևավորում, որի կարիքն այսօր

հատկապես ակնառու է: Ինչպիսին էլ լինի երկխոսության յուրաքնչյուր մասնակցի դերերի հարաբերակցությունը, բոլոր դեպքերում էլ գործ ունենք տեղեկություն «հաղորդողի» և «ընդունողի» հետ: Դրանց միջև կառուցված հարաբերությունների որակից է կախված հաղորդակցման արդյունքը:

Վերջին ժամանակներս ավելի հաճախ ենք լսում այն միտքը, որ կրթության մեջ գլխավորը ոչ թե գիտելիքն է, այլ յուրաքանչյուր աշակերտի կողմից գիտելիքների ստեղծման, տեղեկատվության մշակման համար անհրաժեշտ միջոցներին տիրապետումը. «Դպրոցում գլխավոր տեղը կգրավի այն բովանդակությունը, որն ուղղված է մարդու մեջ որոշակի հատկանշական որակների՝ մտահասությունների ձևավորմանը, որոնք պահանջվում է դաստիարակել»: Այդ մասին է վկայակոչում նաև 2004թ. ընդունված «Հանրակրթության պետական կրթակարգը», որտեղ յուրաքանչյուր ուսումնական բնագավառ ներկայացված է կրթության բովանդակության բաղադրիչների միջոցով: Դրանցից են հաղորդակցական կարողություններն ու հմտությունները:

Հաղորդակցման միջոցները կարող են լինել խոսքային /վերբալ/՝ /գրավոր և բանավոր/ և ոչ խոսքային / ոչ վերբալ/: Բնականաբար, հաղորդակցման ընթացքում, իր դերով ու նշանակությամբ, առանձնանում է խոսքային միջոցը, որովհետև վերջինս բնորոշ է միայն մարդկանց և, բացի դրանից, հանդես է գալիս որպես ամենաուժեղ գրգռիչ: Խոսքային ազդեցության արդյունավետությունը պայմանավորված է լեզվական միջոցների հարստությամբ ու բովանդակությամբ: Այս կապակցությամբ ուշադրության է արժանի Ա.Ա. Լեոնտևի «խոսքային հաղորդակցման» տեսությունը, որում հաղորդակցումը դիտարկվում է նախ և առաջ որպես խոսքային գործունեություն: Անշուշտ, սա բնավ էլ չի նշանակում, որ այն պետք է նույնացնել խոսքային գործունեության հետ. խոսքը սոսկ գործիք և միջոց է մարդկային հաղորդակցության իրականացման համար:

Հաղորդակցվողների պահանջմունքները, շարժառիթներն ու նպատակները հաղորդակցական գործընթացի անհրաժեշտ տարրերն են: Հաղորդակցվելը մարդկանց հիմնային պահանջմունքներից է, որի իրականացումը կապված է նրանց մոտիվներից, շահերից ու հետաքրքրություններից: Յուրաքանչյուր հաղորդակցական գործունեություն հետապնդում է որոշակի նպատակ և կոչված է լուծելու մարդկանց

հուզող խնդիրները, բավարարելու նրանց գոյաբանական, հոգևոր ու նյութական պահանջմունքները:

Հաղորդակցության ընթացքում մարդիկ վտխգործում և փոխազդում են միմիանց վրա, ընկալում ու գնահատում և մեկնաբանում-բացատրում մեկը մյուսի վարքագցի պատճառներով:

Հաղորդակցումը իրականացնում է մի շարք կարևոր գործառույթներ.

- Դրա միջոցով մենք բավարարում ենք մեր հաղորդակցվելու պահանջմունքը:
- Մենք հաղորդակցվում ենք, որպեսզի պահենք և կատարելագործենք մեր ինքնաճանաչողությունը:
- Դրա միջոցով մենք կատարում ենք մեր սոցիալական պարտականությունները:
- Դրա միջոցով կառուցում ենք մեր փոխհարաբերությունները:
- Դրա ժամանակ մենք կատարում ենք տեղեկատվության փոխանակում:
- Մենք հաղորդակցվում ենք, որպեսզի ազդենք ուրիշների վրա:

Հաղորդակցման կառուցվածքային վերլուծություններում առանձնացվում է 3 մակարդակ /Բ.Ֆ.Լոմով 1984/.

Առաջինը մակրոմակարդակն է՝ անհատի հաղորդակցումը մարդկանց հետ, որը դիտարկվում է որպես նրա կենսակերպի կարևորագույն մաս: Այս մակարդակում հաղորդակցման գործընթացն ուսումնասիրվում է ժամանակահատվածներով, որոնք համադրվում են մարդկային կյանքի տևողության հետ՝ շեշտ դնելով անհատի հոգեկան զարգացման վերլուծության վրա: Հաղորդակցումն այստեղ հանդես է գալիս որպես անհատի և այլ մարդկանց, սոցիալական խմբերի փոխադարձ կապերի բարդ, զարգացող ընթացք:

Երկրորդը՝ մեզոմակարդակն է /միջին մակարդակ/, որտող հաղորդակցումը դիտարկվում է որպես նպատակաուղղված, տրամաբանորեն ավարտուն կապերի կամ իրադրությունների փոխգործունեության ամբողջականություն, որոնց մեջ մարդիկ գտնվում են ընթացող կենսագործունեության գործընթացներում:

Հաղորդակցության այս մակարդակի ուսումնասիրման ընթացքում գլխավոր շեշտը դրվում է հաղորդակցման իրադրությունների էական բաղադրիչների վրա. ինչ կապակցությամբ, ինչ նպատակով, որն է հաղորդակցման առարկայի առանցքային թեման, ինչպես են բացահայտվում հաղորդակցման դինամիկան և վերլուծվում օգտագործվող միջոցները, որոնք են հաղորդակցման շրջափուլերը, որոնց ընթաց-

քում տեղի է ունենում գաղափարների, պատկերացումների, ապրումների փոխանակում:

Երրորդը՝ միկրոմակարդակն է, որտեղ շեշտը դրվում է հաղորդակցման տարրական միավորների վերլուծության վրա՝ որպես զուգակցվող ակտեր կամ տրանսակցիաներ: Կարևոր է ընդգծել որ հաղորդակցման տարրական միավորը մեկ ընդմիջող վարքային ակտերի մասնակիցների գործողությունների ոչ թե հերթափոխում է այլ փոխգործունեություններ: Այն ներառում է ոչ միայն զուգընկերներից մեկի գործողությունը այլ նրա հետ կապված մյուս զուգընկերոջ աջակցումը կամ համագործակցությունը/հարց-պատասխան,դրդումը դեպի գործողություն, բուն գործողությունը լրատվական հաղորդում և վերաբերմունքը դրա նկատմամբ և այլն/:

Թվարկված մակարդակներից յուրաքանչյուրը պահանջում է նույնատիպ տեսամեթոդական ապահովում, ինչպես նաև հատուկ հասկացությունների:

Քանի որ հոգեբանության մեջ շատ հիմնախնդիրներ զուգակցվում են, ապա առաջանում են նոր խնդիրներ, հաղորդակցման տարբեր մակարդակների միջև նոր կապեր, միջոցների մշակման նոր սկզբունքներ, փոխադարձ անցումներ մեկից մյուսը:

Հաղորդակցությունը որպես գործընթաց ընթանում է որոշակի փուլերով, որոնցից յուրաքանչյուրն ունի իր դրսևորման սոցիալ-հոգեբանական առանձնահատկությունները: Դրանք են՝

- Հաղորդակցման պահանջմունքի առկայությունը, որը մարդուն ստիպում է փոխշտկման ու փոխգործողության մեջ մտնել ուրիշ մարդկանց հետ:
- Հաղորդակցումը ենթադրում է որոշակի նպատակ, դրան հասնելու մարտավարական ու ռազմավարական քայլեր:
- Հաղորդակցվելու համար անհրաժեշտ է նախնական պատկերացում ունենալ ինչպես ընդհանուր իրավիճակի, այնպես էլ ուրիշների անձնային հատկությունների մասին:
- Գործողությունների ծրագրի մշակում հաշվի առնելով կոնկրետ հանգամանքներ:

- Հաղորդակցության միջոցների և մեխանիզմների ընտրությունը:
- Իրավիճակը և ուրիշներին ընկալելու, մեկնաբանելու և գնահատելու փուլում:
- Հաղորդակցության արդյունքների ամփոփում, իմաստավորում և դրանց համապատասխան նոր դիրքորոշումների մշակում:

Հաղորդակցության գործընթացն ունի բազմաթիվ կողմեր, որոնց ամբողջությունն էլ կազմում է դրա բովանդակությունը: Սովորաբար առանձնացնում են հաղորդակցման գործընթացի հետևյալ կողմերը.

- հաղորդակցում /կոմունիկացիա/
- ընկալում /պերցեպցիա/
- շփում
- փոխգործողություն
- փոխներգործություն /ինտերակցիա/:

Հաղորդակցությունը իրենից ներկայացնում է բարդ և բազմափուլ պրոցես: Դիտարկվում են հաղորդակցման հետևյալ տեսակները՝

-միջանձնային-հասարակական

-բանավոր-գրավոր

-մենախոսություն-երկխոսություն

-գործնական-մտավոր

-անմիջական-ոչ անմիջական

-վերբալ-ոչ վերբալ:

Պատկերացնենք մի իրավիճակ-գործնական իրավիճակում հանդիպում ենք մի դասընկերոջ, վերհիշում անցած-գնացած օրերը, բարեկամաբար թփթփացնում նրա ուսին, հիշում երեխայական կռիվները և այլն: Անցնում է մի քանի րոպե և նույն մարդուն տեսնում ենք խորհրդակցություն վարողի, կազմակերպության ղեկավարի, լիդերի դերում: Մենք, անկասկած այլևս չենք կարող շփվել այնպես ինչպես մի քանի րոպե առաջ, հաշվի առնելով նրա ստատուսը, և տվյալ իրավիճակում պարտադիր էթիկական նորմերը: Դիտարկելով այս իրավիճակը մենք հստակ կարող ենք եզրակացնել, որ հաղորդակցվողների

հարաբերություններից և տվյալ իրավիճակից ելնելով կարելի է հաղորդակցությունը բաժանել երկու մասի պաշտոնական (գործնական) և ոչ պաշտոնական (մասնավոր):

Հաղորդակցումը, որը տեղի է ունենում ընկերական, լավ ծանոթների, հարազատների շրջանակներում և որտեղ միջանձնային հարաբերություններում կա փոխադարձ վստահության մթնոլորտ, ընդունված է անվանել ոչ պաշտոնական, մասնավոր հաղորդակցում:

Ոչ պաշտոնական կարող է լինել նաև շփումը պաշտոնական արարողությունների ընդմիջման ժամանակ, երբ անհրաժեշտություն չկա պաշտոնական պահվածք ցուցաբերել:

Ոչ պաշտոնական շփման դեպքում չկան որոշակի ստանդարտներ, պահանջներ կապված խոսքի որակի, այն ինչ գործնական հաղորդակցման դեպքում պատկերն այլ է: Խոսքերի և արտահայտությունների ընտրությունը մասնավոր հաղորդակցման դեպքում ավելի մեծ է, այդ ընտրությունը պայմանավորված է տվյալ հասարակությունում ընդունված նորմերով, ավանդույթներով, ինչպես նաև հաղորդակցվողների մտերմության աստիճանից:

Ի՞նչ է իրենից ներկայացնում գործնական հաղորդակցումը

Ինչպես հայտնի է բիզնեսում, քաղաքականությունում հաջողակ է այն մարդը, ով կարողանում է հաջողված աշխատանք տանել մարդկանց հետ: Բոլոր նրանց, ովքեր շատ բաների են հասել միավորում է մեկ ընդհանուր որակ մարդկային հոգեբանության հիանալի իմացություն և նրա վրա ազդելու մեծ կարողություն: Պատմությանը հայտնի լավագույն լիդերները շատ լավ և արագ կողմնորոշվում էին մարդկանց հարցում, և դա համարվում էր նրանց լավագույն հատկություններից մեկը:

Ժամանակակից աշխարհում առևտրա-տնտեսական, իրավական, դիվանագիտական և մի շարք այլ ոլորտները առանց հաղորդակցման որոշ ձևի պարզապես չեն կարող գոյություն ունենալ, առավել ևս զարգանալ: Ժամանակակից մասնագետի հաջողակ գործունեության համար անհրաժեշտ պայման է հանդիսանում գործնական հաղորդակցման նրբություններին տիրապետելը:

Ի՞նչ է իրենից ներկայացնում գործնական հաղորդակցումը, ինչպիսի առանձնահատկություններ ունի և հատկապես որ ոլորտներում է դրան տիրապետելը պարտադիր պայման հանդիսանում հաջողության հասնելու համար, հարց որին կփորձենք պատասխանել:

Եթե հաղորդակցությունը ներառված է պաշտոնական հարաբերություններում և ելնելով ընդհանուր շահերից և հաղորդակցվողների նպատակներից՝ ուղղված է կոնկրետ խնդիրների լուծմանը և առաջադրանքների կատարմանը, կոչվում է գործնական հաղորդակցում:

Այսինքն դա հաղորդակցման այն տեսակն է, որը օգտագործվում է խորհրդաժողովների, գիտաժողովների, պաշտոնական հանդիպումների, քաղաքական հարցերի քննարկման, բանակցությունների ժամանակ և այլ միջոցառումների պաշտոնական միջոցառումների ժամանակ: Գործնական հաղորդակցումը առավելապես օգտագործվում է սոցիալ արտադրական նշանակության գործունեություն (գիտական, հասարակական, կառավարական, առևտրային, արտադրական) ծավալելու համար:

Այն անմիջապես կապված է արտադրություն կազմակերպելու հարցերի քննարկման, արտաքին կապերի ձեռքբերման և ամրապնդման պաշտոնական

պարտականությունների կատարման, գործունեության պլանավորման, որոշումների կայացման, պայմանագրերի կնքման, փաստաթղթերի ձևակերպման հետ:

Քանի որ գործնական հաղորդակցումը մեծապես կապված է պաշտոնական է միջավայրի հետ, այստեղ կան որոշակի և խիստ ստանդարտներ, որոնք առաջին հերթին վերաբերվում են խոսքի որակին (ճշգրտություն, դիպուկություն, պարզություն և այլն), քանի որ գրագետ և ճկուն խոսքը հանդիսանում է գործնական հաղորդակցման կարևորագույն մասը: Հատուկ ուշադրություն է պետք դարձնել նաև էթիկական նորմերի պահպանմանը:

3. ԽՈՍՔԱՅԻՆ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՄԱՆ ԿԱՐԵՎՈՐՈՒՄԸ ԴԱՍԻ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՄԱՆ ԸՆԹԱՑՔՈՒՄ

Սերունդներ կերտելու ուսուցչի արժանապատիվ մասնագիտությամբ մարդկության զարգացման գլխավոր շարժիչ ուժերից մեկն է: Երեխան դպրոցում է դառնում կոլեկտիվի անդամ և բախվում մի շարք բարդությունների հետ, այստեղ պետք է մանկավարժը օգնի հաղթահարել դժվարությունները՝ կիրառելով մանկավարժական և հոգեբանակլսն միջոցներ, ապագայում արժանապատիվ քաղաքացիներ կերտելու համար:

Ես աշխատում եմ ավագ դպրոցում, որտեղ դասավանդում եմ անգլերեն լեզու: Իմ կարծիքով, այսօր լեզուների ուսուցման բնագավառում հատկապես կարևորվում է բազմալեզու կրթությունը մշակույթների երկխոսության համատեքստում: Մի քանի օտար լեզուների իմացությունը, հասարակության համար ապահովում է արագ ինտեգրում համաշխարհային հանրության քաղաքական, տնետեսական, մշակ ու թային և կրթական տարածքում: Լեզվակրթության նպատակը մի կողմից գիտելիքների, կարողությունների, հմտությունների ձեռքբերումն է, մյուս կողմից յուրաքանչյուր նոր ւեզվի ուսումնասիրության արդյուքնում լեզվական փորձի ընդլայնումն ու հարստացումը:

Հիմնական օտար լեզվի դասընթացի նպատակն է

▪ Հաղորդակցական հմտությունների հետագա զարգացում և ստուգում բազմաբնույթ վարժությունների միջոցով:

▪ Երկխոսության ընկալում: Բանավեճեր, քննարկումներ անցկացնելու հմտությունների ձնավորում:

▪ Սեփական կարծիքի արտահայտում և հիմնավորում:

▪ Պաշտոնական և ոչ պաւշտոնական ոճերի տարբերակում:

▪ Գրավոր խոսքի հմտությունների զարգացում:

▪ Թեմատիկ բառապաշարի ընդլայնում և դրա կիրառումը տարբեր ոլորտներում:

▪ Թարգմանչական հմտությունների զարգացում (գեղարվեստական, հասարակական, քաղաքական և այլ թեմաներով տեքստեր):

▪ Բոլոր լեզվական երևույթների (քերականական, բառային, ոճական) ներդաշնակ կիրառում խոսքում):

▪ Տեքստի քերականական կառուցվածքի և բառապաշարի համարժեք ընկալում:

▪ Ապահովել աշակերտների խոսքի նյութական կողմը՝ արտասանական այն բոլոր միջոցներր որոնցով կազմվում է խոսքը, զարգացնել խոսքային գործունեության բոլոր հմտությունները, արաասանական, հնչյունական, վանկային, շեշտային, տեմպային, ռիթմային և հնչերանգային մեխանիզմների ձևավորում, այսինքն՝ կերտել խոսելու արտաքին ձև, զարգացնել ունկնդրելու և վերարտադրելու կարողությունները:

Դասը մանկավարժական գործընթաց է: Մանկավարժության նշանակալի մսուր իրականացվում է դասի ընթացքում: Այն սովորողների կրթության, զարգացման և դաստիարակության խնդիրների լուծման համար պարբերաբար կիրառվող ձև է:

Ուսուցիչը մինչև դասին անցնելը, պետք է նախապես պլանավորի ժամանակը, մտածի անհրաժեշտ ռեսուրսների մասին, որոշի թե նախատեսված աշխատանքի համար ինչպես պետք է խմբավորի աշակերտներին (ի՞նչ ձևով և ի՞նչ քանակով):

Աշակերտը գալիս է ավագ դպրոց արդեն հիմնավորված որոշակի գիտելիքներով այդ պատճառով որպեսզի դասավանդումն առավել արդյունավետ փեի, կարծում եմ յուրաքանչյուր դասավանդող ուսուցիչ պարտավոր է հաշվի առնն] հետևյալ հարցերը՝

- Գիտելիքների ինչպիսի՞ նախնական պաշար ունեն սովորողները:
- Որքա՞ն է աշակերտների ընդհանուր թվաքանակը դասարանում:
- Որքա՞ն է հատկացված ժամաքանակը
- Ինչպես կառուցել դասը, որ այն ընդգրկի ամբողջ նյութը և սովորողներին օգնի ինքնուրույն մտածեր
- Ինչպիսի՞ մեթոդներ կիրառել դասի ընթացքում:
- Ինչպիսի՞ դիդակտիկ նյութեր օգտագործել:
- Ի՞նչ առաջադրանքներ կատարել դասարանում:
- Ի՞նչ առաջադրանքներ հանձնարարել տանը կատարելու համար:

Կարծում եմ, որ դասի ամենօրյա պլանավորումը կարևոր գրավական է այն արդյունավետ անցկացնելու համար: Դասի համար առաջադրանք ընտրելիս, կարծում եմ, կարևոր է հաշվի առնել այն հանգամանքը, որ բոլոր աշակերտները կարողանան կատարել դրանք, այլապես նրանք կկորցնեն ինքնավստահությունը և կնվազի վերջիններիս ուշադրությունը: Բոլոր աշակերտները պետք է առաջադրանքի կատարման համար անհրաժեշտ գիտելիքներ, կարողություններ և հմտություններ ունենան, հակառակ դեպքում ոչ բոլոր աշակերտները կմասնակցեն դասարանում կատարվող աշխատանքներին: Բոլորը պետք է վստահ լինեն, որ կկարողանան կատարել առաջադրանքը: Նոր նյութի մատուցման և յուրացման համար փորձում եմ իրականացնել հետևյալ քայլերը՝

- Կրկնողությունների միջոցով կատարում եմ նյութի նախնական մատուցում:
- Մատնանշում եմ ուսուցանվող նյութի առավել կարևոր հատկանիշները:
- Ձևավորում հիշելու և հիշողության մեջ երկարաւոն պահպանելու կարողություն (բազմաբնույթ վարժությունների միջոցով)
- Զարգացնում մտապահման տեխնիկա (կարդա, լսիր տեքստը մեկ անգամ և փորձիր վերարտադրել)
- Նյութի նախնական ամրապնդում բազմատեսակ վարժություններով ն կ րկնողությամբ:

Սովորողները պետք է պատկերացնեն և համակարգեն նոր գիտելիքները, որի հիման վրա պետք է ձևավորվեն նոր հմտություններ և կարողություններ: Կիրառում եմ նոր հնարներ, խնդրահարույց իրավիճակներ նյութի ամրապնդման համար: Կիրառում եմ գիտելիքների զարգացման տարբեր մեթոդներ. Թեստային աշխատանքներ, անհատական կամ խմբային հարցումներ, զրույցներ, քննարկում բոլորին ներգրավելով տվյալ աշխատանքի մեջ:

Դասավանդման արդյունավետությունն իմ համոզմամբ պայմանավորված է ուսուցչի կարգապահ, պահանջկոտ, հետևողական և ստեղծագործական կարողություն ունենալու հետ:

Ուզում եմ մի օրինակ բերել հաճախ համեմատության մեջ են դնում ուսուցչի և դերասանի աշխատանքը, քանի որ երկուսն էլ բեմ են դուրս գալիս, միայն այն

տարբերությամբ, որ դերասանը կրկնում է միշտ նույն խոսքերը, նույն դերեր, այնինչ ուսուցիչը պետք է անդադար ստեղծագործի և խաղա տարբեր իրավիճակներին համապատասխան դերեր:

Իմ կարծիքով ուսուցիչը պետք է ունենա կազմակերպչական ջիղ:

Դասավանդումն ավելի արդյունավետ է լինում, երբ կիրառում եմ ուսուցման ոչ ստանդարտ ձևեր, մեթոդներ, տեխնիկական միջոցներ: Դասի ընթացքում կիրառելով տարբեր մեթոդներ սովորեցնում եմ գլխավոր միտքն առանձնացնել, կարողանալ տարբերել երկրորդականից, սովորել համեմատել, համարժեքներ գտնել, եզրակացություն անել, կարծիք հայտնել: Ես կարևորում եմ, որ դասին իմ նպատակը դառնա նաև աշակերտներինը, փորձում եմ տարբեր հնարներ օգտագործել:

Օրինակ՝

- Կատարում ենք հետազոտական աշխատանք՝ տարբեր աղբյուրներից տեղեկություն հայթայթել և մշակել
- համեմատել, զուգադրել
- Եզրահանգումներ անել:

Ունկնդրած տեքստի հետ կատարվող աշխատանք: Աշակերտները կարող են լսել ձայնագրության կամ կենդանի խոսք, դիտել տեսաֆիլմ և պատասխանել հարցերին, տեքստին առնչվող տարբեր առաջադրանքներ կատարել:

- համապատասխանեցնել երկխոսությունները, կարճ պատմություններ,
- նկարագրությունները նկարներին, գծապատկերներին կամ խորհրդանիշներին:
- վերադասավորել մասնատված տեքստի խառը կտորներն ըստ տրամաբանական հերթականության կամ հարցերի, նկարների օգնությամբ:
- Լսել կամ կարդալ տեքստի մի մասը և շարունակություն կամ ավարտ հորինել:
- Լսել կամ կարդալ տեքստը և հակիրճ պատմել այն, ձևակերպել գլխավոր միտքը, կազմել տեքստի պլանը, արտահայտել անձնական վերաբերմունքը հերոսների, դեպքերի կամ իրադարձությունների մասին:

Երկխոսություն - Ուսումնական փուլում տարվում է մտածողության տրամաբանությանը, հստակեցմանը, ընդհանրացմանը միտված գրույց: Աշակերտները

սովորում են իրենց մտքերն արտահայտել, իմանալով, որ իրենց կլսեն և կընկալեն: Սովորում են լսել մյուսներին, առանց որի փոխազդեցություն չի ստացվի:

Օրինակ՝

- Առաջարկում եմ անավարտ երկխոսություններ, որոնք պետք է ավարտել՝ լրացնելով այն խոսքային նմուշներով:
- Ուղղորդված երկխոսություն: Ես տալիս եմ երկխոսության ընդհանուր ուրվագիծը, աշակերտներն ազատ են բառերի և արտահայտությունների ընտրության մեջ (օրինակ հանպատրաստից երկխոսություն վարել, ասենք՝ տանտեր և հյուր, բժիշկ և հիվանդ, զբոսաշրջիկ և տեղացի, ուսուցիչ և աշակերտ զույգերի միջև):
- Ստեղծագործական երկխոսություն.

Ես տալիս եմ միայն երկխոսության առաջին երկու ռեպլիկը, զույգերը պետք է զարգացնեն և ավարտեն երկխոսությունը:

Հիշելու և վերարտադրելու համար հայտնի է, որ ոչինչ այնքան չի գրավում ուշադրությանը և չի խթանում աշխատանքը, որքան զարմանալին: Միշտ հնարավոր է գտնել այնպիսի տեսանկյուն, որի դեպքում նույնիսկ սովորականը վերածվում է, զարմանալիի: Բերում եմ փաստեր գիտության բնագավառից, արվեստից, գրողների, գիտնականների կյանքից: Աշակերտները փորձում են վերարտադրել ներկայացվածն առանձնացնելով կարևորը երկրորդականից:

Դասի որոշ հատվածը նվիրում եմ բառային աշխատանքին: Կարդալով անծանոթ տեքստը սովորողը պետք է փորձի բացահայտել անծանոթ բառերի, պատկերավոր արտահայտությունների իմաստը, կազմի հոմանիշների, հականիշների բառախմբեր:

Գտնել սխալը - հնարքը հնարաւվորություն է տալիս ինձ ստուգել յուրացված թեմայի մանրամասները, իսկ սովորողին գիտակցել դասին ուշադիր լինելու կարևորությունը: Աշակերտները գիտելիքներ պետք է ձեռք բերեն ոչ միայն մեր օգնությամբ, այլ նաև ինքնուրույն կատարելով որոնողական, հետազոտական աշխատանք, ինչը հետաքրքրություն և դրական վերաբերմունք է ձևավորում ուսման նկատմամբ, նպաստում ինքնուրույն դժվարությունների հաղթահարմանը, խթանում է ստեղծագործական մտածողության զարգացմանը: Ես շատ հաճախ

հանձնարարում եմ ինքնուրույն գրել զեկույցներ, ռեֆերատներ և ներկայացնել դասարանում: Աշակերտները սիրով կատարում են նման առաջադրանքները քննարկում են կարծիքներ փոխանակում, միմյանց գիտելիքներ փոխանցում, բանավիճում, գալիս եզրահանգման կամ ոչ, արդյուքնում սովորում են տրամաբանել:

Դասը կարելի է համարել հաջողված, եթե դասապրոցեսում ընդգրկված և յուրաքանչյուր աշակերտ:

Օտար լեզու դասավանդելիս ես կարևորում եմ ոչ միայն այն հանգամանքը, որ մատուցեմ որքան հնարավոր է շատ գիտելիք, այլ այդ գիտելիքներն ինքնուրույն ձեռք բերելու հմտությունները:

Ուսուցիչ - աշակերտ փոխհարաբերություններում պետք է լիարժեք շփում լինի: Աշխատում եմ, որ դասի ընթացքում տիրի բարի և ակտիվ ստեղծարար աշխատանքի մթնոլորտ:

Գոյություն ունեն շատ հնարներ, մեթոդներ և միջոցներ դասը արդյունավետ վարելու համար, և յուրաքանչյուր ուսուցիչ օգտագործում է այդ ամենը յուրովի, սակայն այդ ամենը ապարդյուն է, եթե ուսուցիչը չի սիրում իր աշխատանքըև աշակերտներին:

Կարծում եմ ամենակարևորը դասավանդման մեջ դա սերն է, որն էլ կօգնի հաղթահարել ցանկացած խոչընդոտ և դժվարություն:

Կարծում եմ կարելի է եզրակացնել Ջոն Լոկ - ի բառերով. «Ուսուցիչը կարող է սովորեցնել այնքան ժամանակ, քանի դեռ ինքն է սովորում, հենց նա դադարի սովորելուց, կդադարի ուսուցիչ լինելուց»:

ԵԶՐԱԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆ

- ՈՒսումնասիրելով մանկավարժական հաղորդակցումը հստակ պատկերացում ենք կազմում դրա կարևորության վերաբերյալ ժամանակակից կյանքում:
- Այսօր տնտեսության, գիտության, բիզնեսի ն մի շարք այլ բնագավառներում գործնական հաղորդակցումը և դրա ճիշտ կիրառումը հնարավորություն են սաղիս բանակցող կամ հաղորդակցվող կողմերին ավելի լավ հասկանալու միմյանց ցանկությունները, պահանջները, ավելի արագ գտնել լուծումներ ընդհանուր քննարկվող հարցերին:
- Փորձը ցույց է տալիս որ այն անհատները կամ կառույցները,որոնք ավելի լավ են յուրացրել գործնական հաղորդակցման նրբությունները,շատ ավելի մեծ հաջողություններ են ունեցել իրենց գործունեության մեջ:
- Հաղորդակցման առանձնահատկություններից ամենակարևորն այն է, որ բոլորովին անծանոթ կամ իրար լավ չճանաչող մարդիկ, փոխազդելով և հաղորդակցվելով միմյանց հետ, կարողանում են կարևորագույն և հրատապ լուծում պահանջող հարցեր քննարկելն լուծել:

ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

- Դասավանդումը ավելի արդյունավետ դարձնելու նպատակով կիրառում եմ ուսուցման ոչ ստանդարտ ձևեր, մեթոդներ, տեխնիկական միջոցներ: Դասի ընթացքում օգտագործելով տարբեր մեթոդներ՝ սովորեցնում եմ առանձնացնել գլխավորը երկրորդականից, սովորել համեմատել, համարժեքներ գտնել, եզրակացություն անել, կարծիք հայտնել: Աշխատել, որ դասին ուսուցչի նպատակը դառնա նաև աշակերտներինը՝ տարբեր հնարներ գործածելով:
- Կատարել հետազոտական աշխատանքներ տարբեր աղբյուրներից տեղեկություններ հայթայթելով:
- Համեմատել, զուգադրել, եզրահանգումներ անել, կատարել ունկնդրած տեքստին առնչվող տարբեր առաջադրանքներ:

- Առաջարկում եմ անավարտ երկխոսություններ, որոնք պետք է ավարտել՝ լրացնելով այն խոսքային նմուշներով:
- Դասի մեջ ներառել ուղղորդված երկխոսություն, ստեղծագործական երկ-խոսություն, զույգերը պետք է զարգացնեն և ավարտեն երկխոսությունը:
- Օտար լեզու դասավանդելիս կարևորել ոչ միայն այն հանգամանքը, որ մա-տուցվի որքան հնարավոր է շատ գիտելիք, այլ այդ գիտելիքներն ինքնուրույն ձեռք բերելու հմտություններ:

ՕԳՏԱԳՈՐԾՎԱԾ ԳՐԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ ՑԱՆԿ

1. Ա. Վ. Պետրովսկի «Ընդհանուր հոգեբանություն», Ե. 1974թ «Լույս» հրատարակչություն, էջ 35
2. Ն. Հակոբյան, Ս. Գևորգյան, Ա Հովհաննիսյան, Ա. Դավթյան
3. «Հաղորդակցում», Ե. 2010թ., Հեղինակային հրատարակություն էջ 27
4. Столяренко Л. Д. Психология и этика деловых отношений [Текст]: учебное пособие /Л. Д. Столяренко. - 2-е изд., доп. и перераб. - Ростов-на- Дону: Феникс, 2003. - 512 с. - (Среднее профессиональное образование). - С/Г. - 7000 экз. - ISBN 5-222-03723-1 (в пер.)
5. Джанджугазова, Е. А. Маркетинг в индустрии гостеприимства [Текст]: учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. - Москва: Академия, 2003.
6. Ковальчук, А. С. Основы имиджелогии и делового общения [Текст]: учебное пособие / А.С. Ковальчук. - 3-е изд., перераб. и доп. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2004. - 256 с. - Б/Г. - 5000 экз. - ISBN 5-222-04793-8. (в пер.)
7. Колтунова, М. В. Язык и деловое общение: Нормы, риторика, этикет [Текст]: учебное пособие / М. В. Колтунова. - Москва: Экономическая литература, 2002. - 288 с. - 5000 экз. - ISBN 5-85496-086-9 (в пер.).