

<<ԵՐԵՎԱՆԻ ԼԵՈՅԻ ԱՆՎԱՆ Հ.65 ԱՎԱԳ ԴՊՐՈՑ>> ՊՈԱԿ

ՀԵՐԹԱԿԱՆ ԱՏԵՍՏԱՎՈՐՄԱՆ ԵՆԹԱԿԱ ՈՒՍՈՒՑԻՉՆԵՐԻ
ՎԵՐԱՊԱՏՐԱՍՏՄԱՆ ԴԱՍԸՆԹԱՑԻ ՀԵՏԱԶՈՏԱԿԱՆ
ԱՇԽԱՏԱՆՔ

Առարկա՝ Անգլերեն

Մասնակից՝ Արշալույս Արևշատյան

Ղեկավար՝ Գայանե Վարդանյան

Թեմա՝ Արդյունավետ հաղորդակցություն

Երևան, 2022թ.

Բովանդակություն

Ներածություն.....	3
Գլուխ1. Հաղորդակցում և խոսք.....	6
1.1. Հաղորդակցման գործընթացը.....	6
1.2. Խոսքի տարատեսակները.....	8
1.3. Հաղորդակցական-իմացական/ճանաչողական մոտեցումը.....	9
1.4. Հաղորդակցական փորձ.....	11
Գլուխ2. Հաղորդակցության տեսակները.....	12
2.1. Բանավոր հաղորդակցություն.....	12
2.2 Գրավոր հաղորդակցություն.....	13
2.3. Անհատական շփում.....	13
2.4. Կոլեկտիվ հաղորդակցություն.....	14
2.5. Տեսաձև հաղորդակցություն.....	14
Եզրակացություն.....	16
Գրականության ցանկ.....	19

Ներածություն

Հաղորդակցությունը տեղեկատվության, գաղափարների ու մտքերի փոխանակումն է անհատների կամ առանձին խմբերի միջև: <<Հաղորդակցում>> տերմինը ծագել է լատիներեն „communico,, բառից, որը նշանակում է դարձնում եմ ընդհանուր , կապում եմ , շփվում եմ : Հաղորդակցման հիմնական նպատակը տեղեկատվության փոխանցումն է, որը կարող է կատարվել զանազան ձևերով:

Մարդը պասասխանատու է ոչ միայն իր ասածի, այլև նրա համար, թե ինչ է դիմացինը հասկանում իր ասածից: Բոլոր խնդիրների հիմքում ընկած է հասկանալու մեր անկարողությունը: Իսկ խնդիրներն առաջանում են նրանից, որ մարդիկ չեն կարողանում ճիշտ կազմակերպել հաղորդակցումը: Հաջողությունների է հասնում միայն այն մարդը, ով կարողանում է արդյունավետ հաղորդակցվել: Իսկ արդյունավետ հաղորդակցվելու համար նախ և առաջ պետք է ունենալ լսելու ունակություն: Խելացի մարդը կարողանում է լսել: Իսկ ով լավ լսում է, նաև լավ ընկեր է լինում: Մեր օրերում լսելու կարողություն շատ քչերն ունեն: Նույնիսկ խոսելու ընթացքում չեն համբերում, թե զրուցակիցը երբ կավարտի խոսքը: Բոլորը ձգտում են իրենց մտքերն արտահայտել: Շատ քչերն են պատրաստ լսել դիմացինին: Իսկ ուշադիր լսելու դեպքում մեր շրջապատում շատ հետաքրքիր մարդկանց կգտնենք, որոնք իսկապես խելացի են և իրենցից շատ բաներ կունենանք սովորելու:

Մարդիկ միայն իրենցով են հետաքրքրված: Ուրիշներն իրենց հետաքրքրի չեն: Իսկ արդյունավետ հաղորդակցման համար նաև պետք է ուրիշներով հետաքրքրվել, լսել, օգնել, պիտանի լինել: Բոլորն են ցանկանում, որ իրենց օգնեն, դժվարին պահին իրենց կողքին լինեն, բայց իրենք էլ պետք է նույնն անեն: Անհրաժեշտության դեպքում առաջինը լսեն:

Շատ կարևոր է անկեղծությունը: Պետք է խոսակցությունը սկսել այնպիսի թեմաներից, ինչը դիմացինին հետաքրքիր կլինի, կոգեշնչի, ավելի երջանիկ կդարձնի և կլցնի դրական էմոցիաներով: Չպետք է շտապել սեփական մտքերն արտահայտել, այլ պետք է թույլ տալ, որ իրենք խոսեն իրենց նպատակներից, գաղափարներից,

հետաքրքրություններից: Այդ դեպքում կգրավենք նրանց ուշադրությունը և կդառնանք ամենացանկալի գրուցակիցը:

Մենք շփվում ենք նույնիսկ այն ժամանակ, երբ լուռ ենք: Շփումը ոչ միայն հաղորդակցվելու, տեղեկություններ և հույզեր փոխանակելու միջոց է, դա իսկական արվեստ է: Անհնար է հաղորդակցվել առանց մարդու հետ կոնտակտ հաստատելու: Պետք է ջանալ վստահելի լինել, նայել գրուցակցի աչքերին: Հարցը տալուց հետո ուշադիր լսել պատասխանը, ուրիշ հարցեր տալ, ինչն իսկապես կընդգծի հետաքրքրվածությունը խոսակցության մեջ:

Պետք է խոստել հանգիստ, հանդարտ տոնով, չլինել չոր ու կոպիտ, կամ պարզապես ռոբոտի պես: Նույն և միապաղաղ տոնով խոսելը նույնպես լավ արդյունքի չի բերի:

Արդյունավետ շփումը ոչ միայն բառեր են: Խոսքը հաղորդակցման չնչին տոկոսն է կազմում, մնացածը մարդու մարմնի դիրքն է, միմիկան, ժեստերը, դիրքը, շարժումները, աչքերի կոնտակտը:

Բանավոր հաղորդակցվելու և մարդկանց վրա ազդելու ունակությունը համարվում է մարդու ոսկե որակ: Այն մարդիկ, ովքեր վարպետորեն խոսում են, սիրված և նախընտրելի են բոլորի կողմից, բոլոր դռները բաց են նրանց առաջ և ավելի հեշտ են հասնում իրենց նպատակին: Նրանք հստակ գիտեն ինչպես շփվել, որտեղ, երբ և ինչ ասել, երբ լռել կամ վիճել:

Շատ կարևոր է ժպտալը: Սառը և անտարբեր մարդկանց հետ դժվար և անցանկալի է շփվելը: Նաև հիշել, որ չափից ավելի ժպտալու դեպքում էլ կարող են աննորմալ մարդու տպավորություն թողնել:

Չընդհատելը հիմնական սկզբունքն է: Հենց սրա վրա է կառուցված մարդկանց հետ շփվելու ունակությունը: Ոչ ոքի չի գոհացնի անտեղի դիտողությունները, անհամբերությունը: Ծայրաստիճան սահաճ գրուցակից են եսասիրություն, գերիշխանություն և զգայունության պակաս ցուցաբերող մարդիկ:

Անվստահություն է առաջացնում, երբ.

1. քննադատում ենք զրուցակցի մասնագիտությունը
2. հետաքրքրվում նրա եկամուտով
3. շփոթում անունը
4. անտեղի վիճում:

Պետք է փորձել շփվել սիրալիր, քաղաքավարի, խուսափել ժարգոնից: Ցանկալի է խոսել հստակ և պարզ, առանց գայթակղելու կամ ժայթքելու:

Հետազոտության նպատակը

Հիմնավորել տեսականորեն և գործնականում նախկինում ձեռք բերված հաղորդակցական փորձի իրագործման արդյունավետությունը՝ բացահայտելով հաղորդակցական, հոգեբանամանկավարժական և համատիպ ուսումնական գործողությունների մեխանիզմները և որ ամենակարևորն է արդյունավետ հաղորդակցական կարողությունների զարգացվածության աստիճանը:

Հետազոտության խնդիրները

1. ուսումնասիրել հաղորդակցական իրազեկություն՝ հասկացությունը,
2. հաղորդակցական փորձ ֆենոմենի բաղադրիչների բացահայտումը
3. բացահայտել հաղորդակցական, ճանաչողական սկզբունքի մեխանիզմները
4. փորձել արդյունավետ հաղորդակցություն վարելու կարողությունները

Գլուխ1. Հաղորդակցում և խոսք

1.1. Հաղորդակցման գործընթացը

Մարդկային գործունեության անքակտելի մասն է կազմում հաղորդակցումը: Լինելով հասարակական էակ, մարդն իրականացնում է հասարակական բազամաթիվ փոխհարաբերություններ, որոնց անհրաժեշտ պայման է հանդիսանում փոխհասկացումը: Մարդկային հասարակության պատմական զարգացման ընթացքում ձևավորվել են որոշակի ընդհանուր արտահայտչական միջոցներ, որոնք ստեղծում են հասարակության անդամների կողմից փոխհասկացման հնարավորություն:

Հաղորդակցական գործընթացը ենթադրում է որոշակի կառուցվածքային տարրերի առկայություն, որոնցով որոշվում է հաղորդակցական գործողության կառուցվածքը: Հաղորդակցության կառուցվածքային տարրերն են՝ հաղորդողը (տրանսյաստոր կամ կոմունիկատոր), հաղորդագրությունը, հաղորդագրության փոխանցման ուղին կամ միջոցը, հաղորդման հասցեատերը (ռեցիպիենտ):

Յուրաքանչյուր հասարակություն, հասարակական խումբ ունի հաղորդակցման մշակված, բոլորի կողմից ընդունված և հասկանալի միջոցներ: Ընդ որում, այդ միջոցները կարող են ունենալ ինչպես խոսքային (վերբալ), այնպես էլ ոչ խոսքային (ոչ վերբալ) բնույթ: Ըստ այդմ, տարաբաժանվում են հաղորդակցման վերբալ և ոչ վերբալ տարատեսակները:

Վերբալ հաղորդակցումն իրականանում է խոսքային կառույցների միջոցով, խոսքային գործունեության ընթացքում: Խոսքային գործունեությունը որոշիչ դերակատարում ունի ինչպես հասարակական (հասարակական փոխհարաբերություններ), այնպես էլ ներքին (մտածական գործունեություն) ակտիվության ընթացքում: Խոսքային գործունեությունը հնարավոր է դառնում լեզվի,

դրա առանձին միավորների՝ բառերի, դրանց համադրությունների՝ բառակապակցությունների և նախադասությունների միջոցով:

Խոսքի միջոցով իրականացվում է փորձի փոխանակում, իրական երևույթների նշանակում և ընդհանրացում, սեփական մտքերի և ապրումների արտահայտում: Ըստ այդմ տարբերակվում են խոսքի հետևյալ գործառույթները՝

1.ինֆորմացիայի փոխանակում- իրականանում է հասարակական հարաբերությունների ընթացքում: Կարող է լինել անմիջական (երբ զրուցակիցները հաղորդակցվում են անմիջականորեն) և միջնորդավորված (երբ զրուցակիցները բաժանված են տարածության և ժամանակի որոշակի հատվածով):

2.ներհոգեկան բովանդակությունների արտահայտում - իրականանում է հասարակական մակարդակում, սեփական մտքերի, ապրումների, կարծիքների, դիրքորոշումների ներկայացման ձևով:

3.նշանակման գործառույթ – իրականանում է մտածական մակարդակում, որպես առանձին երևույթների, առարկաների, իրերի նշանակում համապատասխան հասկացություններով: Հանդիսանում է բոլորի համար ընդհանուր և հասկանալի հասկացությունների ձևավորման կարևոր օղակ:

4. ընդհանրացման գործառույթ – առանձին հասկացությամբ բնական երևույթների, իրերի, առարկաների ամբողջ դասի նշանակումն է, որի միջոցով հնարավոր է դառնում մտածական գործունեությունը:

Չնայած այն հանգամանքին, որ տվյալ հասարակության մեջ ընդունված խոսքային կառույցները, խոսքի միավորներն ընդհանուր են հասարակության բոլոր անդամների համար, այնուհանդերձ յուրաքանչյուր անհատի խոսք բնութագրվում է որոշակի յուրահատկություններով, որոնք որոշում են նրա խոսքի ուժաբանական և բովանդակային որակները: Այս առումով առանձնացվում են խոսքի հետևյալ որակները՝

1. Խոսքի բովանդակություն – արտահայտում է խոսքի մեջ ներկայացվող մտքերի ծավալը, կախված է խոսեցողի պատրաստվածությունից:

2. Խոսքի հասկանալիություն – արտահայտում է ունկնդիրների կողմից խոսքի բովանդակության ըմբռնման, հասկացման աստիճանը, կախված է ունկնդիրների պատրաստվածության մակարդակի և խոսքի բովանդակության համապատասխանության աստիճանից:
3. Խոսքի արտահայտչականություն – արտահայտում է խոսքի հուզական հագեցվածության մակարդակը, դրսևորվում է ինտոնացիայի և շեշտադրությունների միջոցով:
4. Խոսքի ազդեցիկություն – արտահայտում է ունկնդիրների մտքերի, զգացմունքների և գործողությունների վրա ունեցած ազդեցությունը:

1.2. Խոսքի տարատեսակները

Կախված խոսքի ուղղվածության, խոսքային գործունեության մեջ ներգրավված կողմերի քանակության և արտահայտման ձևերի բնույթից տարաբաժանվում են խոսքի հետևյալ տարատեսակները՝

ըստ ուղղվածության՝

արտաքին – խոսքն ուղղված է մեկ այլ անձի, ստանում է արտաքին դրսևորում

ներքին – խոսքն ուղղված է հենց խոսողին, չի ստանում որևէ արտաքին դրսևորում,

ըստ արտահայտման ձևի՝

բանավոր – իրականանում է խոսքային կառույցների, մտքերի արտասանման միջոցով,

գրավոր – իրականանում է խոսքային կառույցների, մտքերի գրառման, պատկերման միջոցով,

աֆեկտիվ – իրականանում է հույզերի արտահայտման, մեծամասամբ բացականչությունների և ձայնարկությունների միջոցով,

ըստ խոսքային հաղորդակցման մեջ ներգրավված կողմերի քանակության՝

մենախոսություն (մոնոլոգ) – խոսքն ուղղված է հենց խոսողին: Ի տարբերություն ներքին խոսքի, ստանում է արտաքին (գրավոր կամ բանավոր) արտահայտություններ,

երկխոսություն (դիալոգ) – խոսքն ուղղված է որևէ ունկնդրի կամ ունկնդիրների, խոսքային հաղորդակցման բոլոր մասնակիցներն ակտիվ են և խոսում կամ ունկնդրում են հերթականությամբ

բազմախոսություն (պոլիլոգ) – խոսքն ուղղված է որևէ ունկնդրի կամ ունկնդիրների,

խոսքային հաղորդակցման մասնակիցները խոսում են միաժամանակ,

հոռոտրական խոսք – նման է մենախոսությանը, սակայն այս դեպքում հասցեատերն անորոշ է կամ ընդհանրապես բացակայում է:

Ոչ վերբալ հաղորդակցումն իրականանում է միմիկայի (դիմաշարժ), պանտոմիմիկայի և ժեստերի միջոցով: Ոչ վերբալ հաղորդակցումն կարող է իրականանալ նաև խոսքի ընթացքում, երբ կարևորվում են ոչ թե խոսքի իմաստային, այլ հնչյունային, ձայներանգային որակները: Այս առումով կարևորվում են ձայնի բարձրությունը, խոսքի տեմպը, ընդհատումները, շեշտադրումները, ելևեջները: Ոչ վերբալ հաղորդակցման միջոցներ են նաև լացը, ծիծաղը:

1.3. Հաղորդակցական-իմացական/ճանաչողական մոտեցումը

Լեզվակրթության քացաքականության ժամանակակից պահանջների տեսանկյունից լեզուների ուսուցման-ուսումնառության առաջատար մոտեցումը հաղորդակցական-իմացական/ճանաչողական մոտեցումն է: Այն զարգանում է հաղորդակցական մեթոդիկայի հիման վրա, որն անցյալ դարի կեսերից սկսած առաջատար դեր ունի լեզուների ուսուցման բնագավառում:

Հաղորդակցական մեթոդիկան տվյալ լեզվով հաղորդակցվելու կարողությունը համարում է օտար լեզուների ուսուցման նպատակը և միջոցը:

20-րդ դարի վերջերին հոգելեզվաբանության և ճանաչողական հոգեբանության զարգացմանը զուգընթաց սկսեցին ավելի մեծ ուշադրություն դարձնել լեզուների յուրացման ներքին մտածողական գործընթացներին: Ընդունված է, որ լեզուն կառուցվում է լեզվական-հաղորդակցական պրակտիկայի ընթացքում սովորողի ճանաչողական ակտիվության հիման վրա:

Լեզվական պրակտիկան անհրաժեշտ է լեզվական կարողությունների զարգացման համար, իսկ առանց աշակերտի ճանաչողական ակտիվության անհնար է լեզվական երևույթների, լեզվի համակարգի մասին համարժեք պատկերացում կազմել, չի կարող տեղի ունենալ անձի լեզվական զարգացումը:

Ուսուցման գործընթացի երկու կողմերը միասնական են և արտացոլում են հաղորդակցական իրազեկության էությունը՝ որպես գիտելիքների, լեզվի մասին պատկերացումների, լեզվական գործունեության և խոսքային ոլորտում կարողությունների ամբողջություն:

Ուսուցման հաղորդակցական-իմացական/ճանաչողական մոտեցումը անձնակենտրոն հարացույց է, ուսուցման համակարգի մեթոդական հիմքը, որն անհրաժեշտ է համարում հավասար ուշադրություն դարձնել սովորողների մոտ լեզվի համակարգի մասին համարժեք պատկերացում ձևավորելու, ինչպես նաև խոսքային

գործունեության ոլորտում ունակությունների և խոսքային գործողության ոլորտում ունակությունների և խոսքային գործողությունների կարողության զարգացման վրա:

Հաղորդակցական-իմացական/ճանաչողական մոտեցումը, որպես հաղորդակցական մեթոդիկայի ժամանակակից ուղղություն, կիրառվում է և առաջին, և երկրորդ օտար լեզուների ուսուցման ժամանակ: Քանի որ երկրորդ/երրորդ օտար լեզվի ուսուցման մեթոդիկան իր առանձնահատկություններն ունի (համադրությունների շեշտադրում, ուսումնական գործընթացի իմտենսիվացման անհրաժեշտություն և այլն), երկրորդ/երրորդ օտար լեզվի ուսուցման ոլորտում մեթոդական սկզբունքների առանձնահատուկ կառուցվածք է առանձնացվում:

Հաղորդակցական-իմացական/ճանաչողական մոտեցման սկզբունքների ամբողջությունը պայմանականորեն բաժանվում է չորս խմբի, որոնցից առաջին երեքը կիրառելի են թե առաջին, թե երկրորդ/երրորդ օտար լեզուների ուսուցման ժամանակ: Դրանք այն սկզբունքներն են, որոնք բնութագրում են օտար լեզուների ուսուցման հաղորդակցական (տիրապետման), ճանաչողակա (գիտակցում) ոլորտները, ինչպես նաև ընդհանուր առմամբ հաղորդակցական-իմացական/ճանաչողական մոտեցումը:

Երկրորդ- երրորդ օտար լեզվի ուսուցման ժամանակ դրանք առանձնահատուկ կերպով են իրագործվում կամ առաջին օտար լեզվի ուսուցման համեմատությամբ մեծանում է դրանց նշանակությունը, օրինակ՝ համադրության սկզբունքը:

Սկզբունքների չորրորդ խումբը կիրառելի է միայն երկրորդ/երրորդ օտար ուսուցման համակարգում, իսկ առաջին ընդհանուր հաղորդակցության ուսուցման ընթացքում դրանք գործում են մասնակի:

1.4. Հաղորդակցական փորձ

Հաղորդակցական փորձի բաղադրիչներն են.

1. Ապրումակցումը

Զրուցակցի խառնվածքի, տրամադրության, խոսակցության թեմայի հանդեպ ունեցած վերաբերմունքի գնահատում:

2. Սոցիալական պորձը

Զրուցակցի հասարակական դիրքի, կարգավիճակի որոշում, իրադրության պաշտոնականության գիտակցում:

3. Հաղորդակցական իրադրության գնահատումը

Հաղորդակցության ուղիներ (գրավոր/բանավոր), շփման անմիջականություն/միջնորդվածություն, ժամանակի սահմանափակություն/ անսահմանափակություն:

4. Տեղեկատվական հազեցվածությունը

Տեղեկատվության տիրապետման գնահատում, դրա չափաբաժնի որոշում, տեղեկատվության տարափ/գերհազեցվածություն:

5. Կառուցվածքը

Արտահայտության տրամաբանություն, տեղեկատվության մատուցման հաջորդականություն, գլխավորի/ամենաեականի ընդգծում, փաստարկում, եզրակացություններ/հետևություններ, արտահայտությունների հերթագայություն/հերթականություն:

6. Լեզվական բաղադրիչը

Ամենահամապատասխան լավագույն լեզվական նյութի և լեզվական միջոցների ընտրություն խոսքի գործառնական և այլ ոճերին համապատասխան, լեզվական կաղապարներ (ծեծված դարձվածքներ), քաղաքավարության արտահայտություններ, հնչերանգ:

7. Զրուցակիցների փոխներգործությունը

Զրուցակցի արտահայտությունների հանդեպ արձագանք, հետաքրքրվածության արտահայտում, հետագա հաղորդակցման խոսքային և ոչ խոսքային խրախուսում (քաջալերում) կամ արգելք (խոչընդոտ):

8. Ոչ խոսքային բաղադրիչը ժեստեր, կեցվածք, զրուցակիցների միջև հեռավորություն (տարածություն), հայացք, դադարներ:

9. Հոգեբանական բաղադրիչը

Զրուցակցի հոգեբանակն վիճակի գնահատում, դրա կառավարում, սեփական հոգեբանական վիճակը վերահսկելու կարողություն:

10. Ֆոնային գիտելիքները

Կրթական, պատմական, մշակութային և այլ ֆոների գնահատում, որի հիման վրա ձևավորվում է քննարկումը և վարքը:

Նշված բաղադրիչներից շատերը (օրինակ՝ ապրումակցում, կառուցվածքային, հասարակական, հոգեբանական և այլ բաղադրիչներ) ցանկացած լեզվական իրազեկության անհրաժեշտ բաղադրիչներն են: Այդ ձևով հաղորդակցական փորձը, որպես մարդու ամենակարևոր բնութագրումներից մեկը, հեշտությամբ ենթարկվում է փոխանցման նոր, անգամ ծագումնաբանորեն հեռու, ոչ ազգակից լեզուներ սովորելու դեպքում:

Հաղորդակցական իրադրությունը կառուցվում է արտահայտության սերման փուլերի հաջորդականությամբ՝ առավել պաշտոնականից/ձևականից դեպի բովանդակալիցը տանող հաջորդականությամբ՝ ներկայացնելով հետևյալ շղթան. Ինչպե՞ս (ի՞նչ ձևով/ի՞նչ միջոցով) - ինչպե՞ս (ի՞նչ բառերով) - ի՞նչ և ինչպե՞ս (ի՞նչ հաջորդականությամբ)- ի՞նչ ասել:

Գլուխ 2. Հաղորդակցության տեսակները

2.1. Բանավոր հաղորդակցություն

Բանավոր խոսքային հաղորդակցությունը բնութագրվում է հաղորդագրության փոխանցման համար բարձրաձայն բառերի, հնչյունների և արտահայտությունների օգտագործմամբ: Դա հաղորդակցության հիմնական ձևերից մեկն է. Բայց փորձագետները կարծում են, որ մեր հաղորդակցության միայն 15% -ն է պատկանում այս կատեգորիային:

Օրինակ՝ երբ մենք խոսում ենք մեկ այլ անձի հետ, մեր օգտագործած բառերը կլինեն բանավոր հաղորդակցության մի մաս: Այնուամենայնիվ, իրավիճակի մյուս բոլոր տարրերը (ինչպիսի՞ն է մեր կեցվածքը կամ ձայնի տոնը) կընկնեն այլ կատեգորիաների:

Տեղեկատվություն փոխանցելու լավագույն միջոցներից մեկն է բանավոր շփումը, քանի որ այն ամենաճիշտն է, որը մենք կարող ենք օգտագործել:

2.2. Գրավոր հաղորդակցություն

Տվյալների, մտքերի կամ գաղափարների փոխանցման այլընտրանքային եղանակը գրելն է: Ժամանակակից աշխարհում հաղորդակցության մեծ մասը, որը մենք օգտագործում ենք մեր օրերում, պատկանում է այս տիպին: Այսպիսով, այնպիսի գործողություններ, ինչպիսիք են հաղորդագրություն գրելը, գիրք կարդալը կամ սոցիալական ցանցում գրառում հրապարակելը, այս կատեգորիայի մեջ կլինեն:

Երբ մենք շփվում ենք գրավոր, տեղեկատվության մեծ մասը, որը մենք քանավոր փոխանցում ենք, կորչում է: Սա այն պատճառով է, որ մենք կարող ենք դիտարկել միայն բառերով արտահայտված կոնկրետ հաղորդագրությունը՝ մի կողմ թողնելով այլ տարրեր, որոնք կարող են հավասարապես կամ ավելի կարևոր լինել գաղափարների փոխանակման ժամանակ:

2.3. Անհատական շփում

Հաղորդակցության այս տեսակը տեղի է ունենում միայն ուղարկողի և ստացողի միջև: Դրանում երկու մարդ տեղեկատվություն է փոխանակում անմիջապես իրենց միջև՝ առանց որևէ ձևով ազդելու երրորդ կողմերի կամ հնարավոր լսարանի վրա: Դրա որոշ առանձնահատկություններից է, որ այն ուղղակի է և, ընդհանուր առմամբ, ավելի արդյունավետ, բայց նաև սովորաբար ավելի դանդաղ է:

Անհատական հաղորդակցության օրինակները կարող են ներառել սցենարներ, ինչպիսիք են՝ երկու անձի զրույցը, մասնավոր հաղորդագրությունների փոխանակումը ծրագրի միջոցով կամ էլ նամակի միջոցով հաղորդակցությունը:

2.4. Կոլեկտիվ հաղորդակցություն

Կոլեկտիվ հաղորդակցության տարբերակիչ առանձնահատկությունը, համեմատած անհատական հաղորդակցության հետ, հիմնականում թողարկողի նպատակն է: Այս տեսակի տեղեկատվության փոխանակման ժամանակ, ով ստեղծում է հաղորդագրություն, մտադիր է ազդել ոչ միայն մեկ զրուցակցի, այլ միաժամանակ մի քանի մարդու վրա:

Հաղորդակցման գործընթացի այս մյուս մասնակիցները կարող են լինել հաղորդագրությունների փոխանակման ինչպես ստացողներ, այնպես էլ դիտողներ: Այսպիսով, կոլեկտիվ հաղորդակցության որոշ օրինակներ կարող են ներառել խմբային խոսակցություններ, բայց նաև ուղիղ հեռարձակում հեռուստատեսությամբ կամ YouTube տեսանյութ:

Արդյունավետ հաղորդակցվելու համար մենք պետք է այնպես անենք, որ մեր զրուցակիցը `ամուսինը, գործընկերուհին, ղեկավարը, հետևորդը, հասկանա մեր մտադրությունը, մեր գաղափարը, մեր արտադրանքը կամ ծառայությունը:

Եվ հասկանալ ` նշանակում է հասկանալ, ներս մտնել: Մենք պետք է թույլ տանք, որ մեր շփումը դիմի մյուսին. Հենց արդյունավետ հաղորդակցություն է:

2.5. Տես հաղորդակցություն

Հաղորդակցման տեսակից առաջինը ավտորիտար ոճն է: Ավտորիտար ոճը ցանկալի չէ ոչ մեկի համար: Նման ոճով զրուցակցի հանդեպ ավելի շատ վախ են ձեռք բերում, քան թե հարգանք: Այս ոճը հաղորդակցման մի ձև է, որտեղ որոշակի գաղափարախոսությունը ընդունվում է որպես միակ ճշմարտություն, որքան բարձր է հաղորդակցի դերը, այնքան ավելի ուժեղ է արտահայտվում նրա ստիպողական ուժը, որը նպատակ ունի պարտադրել դիմացինին իր գաղափարախոսությամբ: Այդ դեպքում շրջանցվում է դիմացինի անձը:

Նման կերպով հաղորդակցվողը արհամարվում է բոլորի կողմից: Նրանց մոտ գերիշխում է համընդհանուր խնամակալությունը և նա միշտ անսխալ է:

Ավտորիտար ոճը ենթադրում է միանձնյա կառավարում և ղեկավարում է կենտրոնում: Նա միայնակ որոշում է ընդունում և նրա գործունեության մեջ գերիշխում է հրահանգը:

ԵԶՐԱԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆ

Հետազոտական աշխատանքի ուսումնասիրության և վերլուծության արդյունքում կարելի է գալ մի շարք եզրահանգումների.

- Հաղորդակցությունը շատ կարևոր գործընթաց է, քանի որ դրանով զարգացել են մեծ մշակույթները, որոնք կան և եղել են պատմության ընթացքում:

- Եթե մարդիկ ունենան լավ հաղորդակցվելու ճիշտ հմտություններ և մտադրություն, կոնֆլիկտ չի լինի: Որքան լավ կարողանանք շփվել, այնքան լավը կլինի մեր կյանքը:

- Հաղորդակցությունը հասարակական սուբյեկտների փոխներգործության

գործընթաց է, որի ժամանակ տեղի է ունենում գիտելիքների, կարողությունների, տեղեկության, փորձի և գործունեության արդյունքների փոխանակում:

- Հաղորդակցության հիմնական նպատակը տեղեկատվության փոխանցումն է, որը կարող է կատարվել տարբեր ձևերով.

- խոսքով (բանավոր կամ գրավոր),

- շարժումներով (ժեստեր, դեմքի արտահայտություններ, կեցվածք, աչքերի կենտակտ և այլն):

Արդյունավետ հաղորդակցության համար կարևոր դեր են կատարում նաև ոչ խոսքային հաղորդակցության միջոցները:

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

- Հաղորդակցական գործընթացում կարող են առկա լինել մի շարք խոչընդոտներ, ինչպիսիք են՝

Ընկալման խոչընդոտներ, երբ տարբեր մարդիկ տարբեր կերպ են ընկալում միևնույն ինֆորմացիան և երևույթները:

Լեզվական խոչընդոտներ, երբ մարդիկ դժվար են հաղորդակցվում միևնույն լեզվով:

Արտահայտման խոչընդոտներ, երբ խոսքը սխալ է ձևակերպված:

Ինտելեկտուալ խոչընդոտներ, երբ գրուցակիցները տարբեր ինտելեկտուալ մակարդակ ունեն:

Հուզական խոչընդոտներ, երբ տարբերվում է գրուցակիցների հուզական վիճակները:

Գեղագիտական խոչընդոտներ, երբ ակնհայտ են գրուցակիցների ճաշակները, շարժուձևը, վարվեցողությունը:

Դիրքորոշման խոչընդոտներ, երբ տարբեր են գրուցակիցների սոցիալական, մասնագիտական, աշխարհայացքային դիրքորոշումները:

• Մարդկային հաղորդակցությունը խոսքային հաղորդակցությունն է: Իսկ միջմշակութային հաղորդակցության պարագայում մարդիկ լեզվական խոչընդոտների առաջ են կանգնում, որոնց օգնության են գալիս թարգմանությունն ու թարգմանիչները:

• Թարգմանությունը դարձել է խոսքային գործունեության լիիրավ տեսակ, ինչը կարևորում է լեզուների իմացությունը, ինչպես նաև թարգմանության և թարգմանիչների դերը:

Թարգմանիչները դառնում են հաղորդակցման միջնորդներ և նրանց մասնագիտական վարպետությունից է կախված, թե որքանով արդյունավետ կլինի նրանց հաղորդակցությունը:

• Մենք մեր ժամանակի մեծ մասն անցկացնում ենք դեմ առ դեմ հաղորդակցության ժամանակ, որը ներառում է ավելի քան երկու հոգի, այսինքն խմբային հաղորդակցության մեջ: Խմբերը կարող են լինել մեծ և փոքր: Ցանկացած խմբում պետք է հաշվի առնել մարդկանց հետաքրքրվածությունը, այսինքն ցանկանում են նրանք խոսել տվյալ թեմայի շուրջ, թե ոչ:

• Հաղորդակցական գործընթացն ավարտելու համար անհրաժեշտ է դրա իրականացման ընթացքում հաղորդակցության բոլոր տարրերը՝ ուղարկողներ, ստացողներ, հաղորդագրություն, համատեքստ և այլն:

•Հաղորդակցության վրա կարող է ազդել նաև աղմուկը, որն ի վիճակի է խանգարել երկու կամ ավելի մարդկանց բանավոր հաղորդակցվելուն: Աղմուկը խանգարում է ինֆորմացիայի ճիշտ ընկալելուն:

•Արդյունավետ հաղորդակցվելու համար անհրաժեշտ է ունենալ հաղորդակցական հմտություններ, որոնք կօգնեն այդ գործընթացը հասկանալի իրականացնելու համար: Դրանցից են՝ կարեկցանքը, հասկանալու ունակությունը, բանավոր և ոչ բանավոր խոսքը, հարգանքը ունկնդիրների միջև այլն: Նաև մշակվել են նոր ձևեր տեսողական և լսողական խանգարումներ ունեցող մարդկանց հաղորդակցման գործընթացում օգնելու համար:

Ժեստերի լեզուն ստեղծվել է լսողության խնդիրներ ունեցող մարդկանց համար, որը շատ տարածված է լուրերում, որպեսզի մարդիկ կարողանան հասկանալ իրենց փոխանցված ամենօրյա իրադարձությունները: Իսկ տեսողական խնդիրներ ունեցող մարդկանց համար կա բրայլյան տարբերակ, որը գրվածքով բարձրացվում է և կարելի է կարդալ հպումով:

Ինչպես ասել է Սոկրատեսը, ով կարողանում է հաղորդակցվել մարդկանց հետ, նա լավ է վարում և՛ մասնավոր, և՛ ընդհանուր գործերը, իսկ ով չի կարողանում՝ նա և՛ այնտեղ, և՛ այստեղ սխալներ է թույլ տալիս:

Գրականության ցանկ

1. Դելլ Քարնեզի- Ինչպես ձեռք բերել ընկերներ և ազդեցություն ունենալ նրանց վրա՝ Երևան Գիտելիք՝ 1991
2. Էրիկ Բերն- Խաղեր մարդիկ խաղում են՝ 1964
3. Լարի Քինգ - Ինչպես խոսել որևէ մեկի հետ՝ 1994
4. Խաչատրյան Տ. - Հաղորդակցման և աշխատանքային գործունեության ընդհանուր հաստատումներ, Կրթության ազգային ինստիտուտ, Երևան 2012
5. Հովհաննիսյան Ա.Ա., Մենեջմենթի հիմունքներ, հեղինակ. հրատ., Երևան 2015
6. Պետրոսյան Ա., Գործարար հաղորդակցություն, ֆինանսաբանկային քոլեջ, Երևան 2003
7. Բարլոյան Ա., Կոնֆլիկտը և բանակցությունները, Երևան համալս. հրատ, Երևան 2004
8. Лукичева Л.И. Управление персоналом.- М.: МИЭТ, 2000
9. Лукичева Л.И. Управление организацией.- М.: Омега-Л, 2004
10. Мальковская И.А. Знак коммуникации: Дискурсивные матрицы. 3-е изд. М., 2008.
11. Петросян Д.С. Интегративная модель поведения человека // Общественные науки и современность. 2008. № 3.
12. Rogers E.M. A History of Communication Study. A Biographical Approach. N.Y.; London; Toronto; Sydney; Singapore, 1997
13. Webster's New World Dictionary for Young Adults. N.Y.; L.; Toronto; Sydney; Tokyo; Singapore, 1992.