

მანანა ბოჭორიშვილი

ეფექტური კომუნიკაცია საკლასო ოთახში, ანუ გზავნილების პედაგოგიკა

კვლევები ადასტურებს, რომ მასწავლებელთა უმრავლესობა ეფექტურ სასწავლო გარემოს კომუნიკაციის ხელოვნებაზე დაყრდნობით ქმნის. განვიხილოთ კომუნიკაციის პროცესის ორ დონეზე მიმდინარეობა:

- შინაარსის დონეზე;
- დამოკიდებულებების დონეზე.

როდესაც მასწავლებელი მოსწავლეებს ესაუბრება, შინაარსის გაცვლა ინფორმაციის დონეზე ხდება. რაც შეეხება გრძნობებს, რომლებიც კომუნიკაციის პროცესის არსებით შემადგენელ ნაწილს წარმოადგენს, მათი გადაცემა დამოკიდებულების დონეზე ხორციელდება. მოსაუბრის მიმართ დამოკიდებულების განმსაზღვრელი სიგნალები შეიძლება იყოს: პოზიტიური, ნეიტრალური და ნეგატიური.

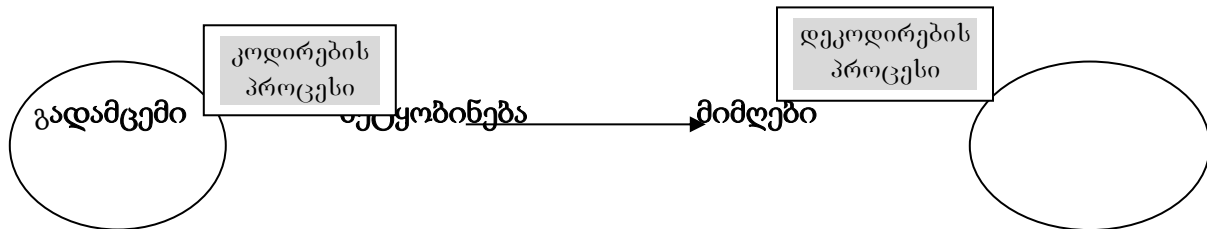
როდესაც მოსაუბრის მიმართ დამოკიდებულება პოზიტიურია (ან ნეიტრალური), შინაარსის დონე თავისუფალია, რაც ნიშნავს, რომ შესაძლებელია ინფორმაციის შეუფერხებლად გაცვლა. როგორც კი დამოკიდებულების დონეზე უარყოფითი სიგნალები ჩნდება, მაშინ თავად მოსაუბრეებს შორის დამოკიდებულება იმდენად მნიშვნელოვანი ხდება, რომ შინაარსის შეუფერხებლად გაცვლა შეუძლებელია.

როდესაც მოსწავლე-მასწავლებელს, მოსწავლე-მოსწავლეს შორის დამოკიდებულების დონე დარღვეულია (ნეგატიურია), არ უნდა მოხდეს ინფორმაციის, შინაარსის გადაცემა. ჯერ უნდა დაბალანსდეს დამოკიდებულების დონე და შემდეგ უნდა გაგრძელდეს კომუნიკაცია შინაარსის დონეზე.

წარმოვიდგინოთ, რომ მოსაუბრე “გადამცემია” და მსმენელი – “მიმღები”. თუ ამ უკანასკნელს სურს, ვინმეს რაიმე აცნობოს, მან ჯერ შესაბამისი კოდი უნდა ამოირჩიოს, რომლითაც გრძნობებს გამოხატავს, შემდეგ კი გადამცემმა უნდა გააგზავნოს ეს კოდი (დავუშვათ, ვერბალური ცნობა). როდესაც მიმღები ამგვარ კოდს მოისმენს, იგი დაიწყებს დეკოდირების პროცესს: შეიმუშავებს ვარაუდებს, ან მოსული ინფორმაციის საფუძველზე გააკეთებს დასკვნას იმის შესახებ, თუ რას შეიძლება განიცდიდეს გადამცემი.

პრობლემა ისაა, რომ ეს დასკვნა თუ ვარაუდი შესაძლოა არ დაემთხვეს (უმეტეს შემთხვევებში, ასეც ხდება) იმას, რის გადაცემასაც ცდილობდა გადამცემი თავისი კოდების სისტემით.

ყოველივე ეს შეიძლება სქემატურად ასე გამოიხატოს:



ეს დიაგრამა არის ინტერპერსონალური (პიროვნებათაშორისი) კომუნიკაციის პროცესის ვიზუალური სქემა. კომუნიკაცია არ არის პროცესი, რომლის დროსაც ვიღაც მხოლოდ გამოთქვამს რაღაცას. კომუნიკაციის პროცესს განეკუთვნება როგორც გადამცემის გამონათქვამი, ასევე მიმღების შთაბეჭდილება. ეფექტური, ანუ სრულყოფილი კომუნიკაცია ხდება მხოლოდ მაშინ, როდესაც შთაბეჭდილება უდრის გამონათქვამს, ანუ როდესაც მოსაუბრის მიერ გადაცემული ინფორმაცია ზუსტად ისე აღიქმება მსმენელის მიერ, როგორც მოსაუბრეს სურდა.

სამწუხაროდ, ეფექტური კომუნიკაცია, რომლის დროსაც ყველაფერი სწორად აღიქმება, ყოველთვის არ ხდება, რადგან:

- ერთი და იგივე სიტყვები განსხვავებულად ესმით მოსწავლეებს;
- მოსწავლეები ხშირად არ ამბობენ იმას, რასაც სინამდვილეში ფიქრობენ;
- მოსწავლეებმა ხშირად არ იციან საკუთარი ნამდვილი გრძნობების შესახებ;
- მოსწავლისათვის არც ისე ადვილია გრძნობების სიტყვებით გადმოცემა, ანუ სწორი კოდის მოძებნა;
- მოსწავლეს და მასწავლებელს ხანდახან მხოლოდ ის ესმით, რის გაგებასაც ისურვებდნენ;
- მიმღები მოსწავლე ხშირად დაკავებულია არა დეკოდირების პროცესით, არამედ პასუხის მოფიქრებით;
- მასწავლებელმა არ იცის, სწორად მოახდინა თუ არა დეკოდირება მიმღებმა.

კომუნიკაციის ეფექტურობას ხელს უშლის შემდეგი ბარიერები:

- **ბუნდოვანი პროცესი:** ინფორმაციის მიმღებსა და ინფორმაციის გადამცემ წყაროს ერთნაირად არ ესმით ენა, ჟარგონი, სიმბოლოები;
- **ინფორმაციის სტრუქტურა:** მრავალმხრივი და გადატვირთული გზავნილი;
- **პიროვნული ნიშნები:** Pფიზიკური და მენტალური მდგომარეობა, განათლების და ინტელექტის განსხვავებული დონე და ა.შ.;
- **ადამიანის “ბუნება”:** ცრურწმენები, ტრადიციები, კულტურული ნიშნები;
- **კონფლიქტური მოსაზრებები და მიზნები:** როდესაც ადამიანები საწინააღმდეგო მოსაზრებებს უჭერენ მხარს, მათ უჭირთ სხვა მოსაზრებების გაზიარება.

რეკომენდაცია ასეთია: კომუნიკაცია ეფექტური რომ იყოს, მასწავლებელი უნდა შეეცადოს, გაითვალისწინოს ზემოთ ჩამოთვლილი ბარიერების წარმოშობის შესაძლებლობა და თავი აარიდოს მათ.

სწავლა-სწავლების პროცესის დროს საუბრის მიზანია, გადავცეთ მსმენელს განსაზღვრული ინფორმაცია (გზავნილი), რომლის შინაარსი შეიძლება იყოს ემოციური ან საქმიანი ხასიათის.

მსმენელი-მოსწავლე თუ მსმენელი-მასწავლებელი ხშირად არასწორად იგებს საუბრის საქმიან თუ ემოციურ შინაარსს. ასეთი პრობლემების მიზეზი, ძირითადად, შემდეგია:

1. საუბრის არასწორად წარმართვა;
2. არასწორად მოსმენა.

მოსმენის ძირითადი შეცდომები შემდეგი სახისაა:

- ინფორმაცია მთლიანად იკარგება;
- მას ემატება ისეთი ინფორმაცია, რომელიც ახალია და მოსაუბრეს არ გადმოუცია;
- მოსაუბრის მიერ გადმოცემული ინფორმაცია იცვლება ან მახინჯდება.

იმ შემთხვევებში, როდესაც მასწავლებლები არიან მსმენელები, მსგავსი სირთულეების თავიდან არიდება შესაძლებელია აქტიური მოსმენის, ანუ მოსაუბრე მოსწავლეზე ორიენტირებული ტექნიკის გამოყენებით.

ამ მეთოდის უპირატესობა ის არის, რომ საუბრისას წარმოქმნილი გაურკვევლობების დაზუსტება და დარეგულირება მყისიერად, საუბრის მიმდინარეობის პროცესში ხდება.

კვლევები ადასტურებს, რომ საგაკვეთილო პროცესში მოსწავლეები და მასწავლებელი დროის უმეტეს ნაწილს მოსმენას ანდომებენ – ურთიერთობის მთელი დროის დაახლოებით 70%-ს. მაშასადამე, მოსმენა გაკვეთილის უდიდეს ნაწილს იკავებს. საინტერესოა, რამდენად ეფექტურად იყენებენ ამ დროს მოსწავლეები – რამდენად ეფექტურია მოსმენა. აღმოჩნდა, რომ “ეფექტურად” მხოლოდ საუბრის 25%-ის მოსმენა ხდება.

საერთოდ, მოსმენის რამდენიმე მოდელი არსებობს: კონკურენტული მოსმენა, ყურადღებიანი, ანუ პასიური მოსმენა და აქტიური, ანუ რეფლექსური მოსმენა.

კონკურენტული მოსმენა იმით ხასიათდება, რომ მსმენელი-მოსწავლე მოსმენის დროს ფიქრობს არა მოსაუბრე მასწავლებლის თუ მოსწავლის მიერ მიწოდებული ინფორმაციის აღქმასა და გადამუშავებაზე, არამედ საკუთარი პოზიციის, საკუთარი სათქმელის გამოთქმაზე. ის თითქოს თავს იცავს და ემზადება პასუხის გასაცემად მაშინაც კი, როდესაც სიტუაცია ამას არ მოითხოვს. არის შემთხვევები, როდესაც მსმენელი-მასწავლებელი ხშირად აწყვეტინებს მოსაუბრე-მოსწავლეს, ერთვება რეპლიკებით, რითაც საუბრის პროცესს არაეფექტურს და დამაბუღლს ხდის.

ყურადღებიანი, ანუ პასიური მოსმენის დროს მსმენელი-მოსწავლე უსმენს მოსაუბრე-მასწავლებელს თუ მოსაუბრე-მოსწავლეს, მაგრამ არ უბრუნებს აღქმულ ინფორმაციას, არ აძლევს უკუკავშირის მიღებული ინფორმაციის შესახებ. ასეთ შემთხვევაში, მოსაუბრე ნაკლებად ითხოვს მსმენელისგან აქტიურობას. პასიურ მოსმენას თავისი ნაკლი აქვს. ალბათ ბევრ მასწავლებელს გამოუცდია, როცა მოსწავლეების გარეგნული მანიშნებლების, მიმიკისა თუ ქესტების გამო თვლიდა, რომ უსმენდნენ, მაგრამ სინამდვილეში მის მიერ მიწოდებული ინფორმაცია მსმენელ-მოსწავლეებამდე არ მიდიოდა.

აქტიური მოსმენის დროს მოსაუბრე-მასწავლებელი თუ მოსაუბრე-მოსწავლე მსმენელისგან იღებს უკუკავშირის მიწოდებული ინფორმაციის შესახებ როგორც ვერბალური (მეტყველებითი), ისე არავერბალური (არამეტყველებითი) მანიშნებლებით. აქტიური მოსმენა ყველაზე ეფექტურია. მისი გამოყენება შესაძლებელია ნებისმიერი ტიპის გაკვეთილის ნებისმიერ ეტაპზე. აქტიური მოსმენა ეხმარება მოსწავლეს და მასწავლებელს, უკეთ გაიგონ მოწოდებული ინფორმაცია და არ დაამახინჯონ კომუნიკაციის პროცესი.

როგორ შეუძლია მსმენელს, მოსწავლე იქნება თუ მასწავლებელი, კომუნიკაციის პროცესის გაართულება?

- ✓ მსმენელი რაღაცით არის დაკავებული, გაართულია და არ უსმენს;
- ✓ მსმენელი იმდენად არის დაინტერესებული საუბრით და არა მოსმენით, რომ საბოლოოდ მოსაუბრეს უწევს მისი მოსმენა და სიტყვის “ჩასაგდებად” მომენტის გამონახვა;
- ✓ მსმენელი ისმენს მხოლოდ იმ მიზნით, რომ შემდეგ მოსაუბრეს დაუპირისპირდეს და გააბათილოს მისი ნათქვამი;
- ✓ მსმენელი აფასებს და განსჯის მოსაუბრეს;
- ✓ მსმენელი არ ითხოვს განმარტებებს მაშინაც კი, როდესაც ნათქვამს ვერ იგებს.

როგორ შეუძლია მოსაუბრეს, მოსწავლე იქნება თუ მასწავლებელი, გაართულოს კომუნიკაციის პროცესი?

- ✓ მოსაუბრე ლაპარაკობს ძალიან დაბალი ხმით;
- ✓ მოსაუბრე იხსენებს ბევრ უმნიშვნელო დეტალს, ან ერთბაშად რამდენიმე თემას ეხება;
- ✓ მოსაუბრე იბნევა, კარგავს აზრს, ივიწყებს ნათქვამს და ზოგადად, საუბრის დანიშნულებას;
- ✓ მოსაუბრე იყენებს საუბრის შინაარსის შეუსაბამო არავერბალურ მანიშნებლებს (ჟესტებს, მიმიკას და ა.შ.). მაგ., ილიმება მაშინ, როდესაც სინამდვილეში საწყენ ან გასაბრაზებელ ამბავს ჰყვება.

მასწავლებელს შეუძლია, მრავალფეროვანი ხერხები გამოიყენოს იმისათვის, რომ ხელი შეუწყოს სწავლა-სწავლების პროცესის დროს საუბრის სრულყოფილად წარმართვას, მაგალითად:

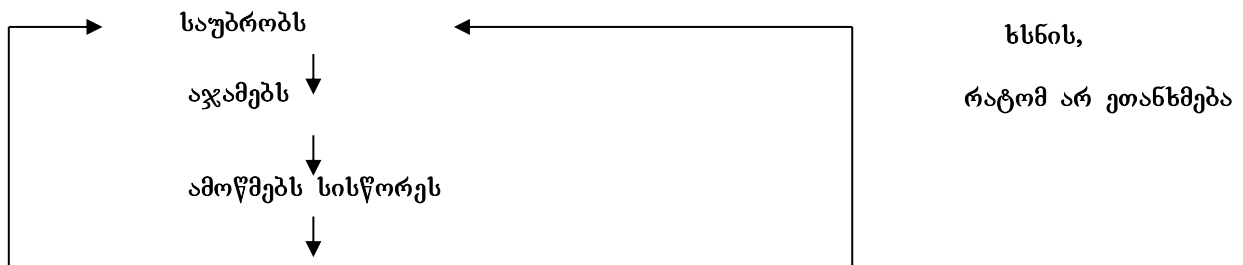
სასაუბროდ წახალისება – მასწავლებელი წახალისებს, ანუ, სხვა სიტყვებით რომ ვთქვათ, კარს გაუღებს მოსწავლეს საუბრის დასაწყებად.

პასიური მოსმენა – არიან დამფრთხალი მოსწავლეები, რომელთაც სჭირდებათ ჩუმიად მოსმენა. ამ დროს ისინი გამბედაობას იძენენ. მსმენელი-მასწავლებლის და მსმენელი-მოსწავლეების მშვიდი ქცევა მოსაუბრე-მოსწავლის მიერ აღიქმება, როგორც ინტერესი. მსმენელების ჩუმიად ყოფნა ძალიან ქმედითი ინსტრუმენტია – იგი მოსაუბრეს უბიძგებს, შფოთვის გარეშე ისაუბროს.

ყურადღების რექციები – არიან ლიდერი, თუ აქტიური მოსწავლეები, რომელთაც აქვთ მსმენელი-მასწავლებლის და მსმენელი-მოსწავლის მიმართ გაცილებით მეტი მოთხოვნილება, ვიდრე მხოლოდ ჩუმიად ყოფნაა. მათ სჭირდებათ იმის დასაბუთება, რომ მსმენელი თავისი ფიქრებით არ არის დაკავებული. ამიტომ მსმენელმა დროდადრო უნდა აჩვენოს, რომ იგი ყურადღებით უსმენს.

აქტიური მოსმენა – სასაუბროდ წახალისება, პასიური მოსმენა და ყურადღების რეაქციები მოსწავლეებს უბიძგებს, საუბარი დაიწყონ, მაგრამ ცოტას თუ აკეთებს ზემოთ ნახსენები ტოლობისათვის: **შთაბეჭდილება = გამონათქვამს**. არც ერთი ზემოთ ნახსენები ტექნიკა არ აძლევს მოსაუბრეს რწმენას, რომ მას გაუგეს. თუ მოსაუბრეს სურს, დარწმუნებული იყოს, რომ მსმენელის შთაბეჭდილება მის გამონათქვამს შეესაბამება, მაშინ მსმენელმა მოსმენის აქტიურ ფორმას უნდა მიმართოს.

აქტიური მოსმენის სქემა ასეთია:



აქტიური მოსმენის პროცესი

- მოსმენა
- ინფორმაციის გაგება
- ემოციების იდენტიფიცირება
- ინფორმაციის და ემოციების გადამოწმება

კომუნიკაციის ხელოვნებას დაუფლებული პროფესიონალი მასწავლებლები აქტიური მოსმენის სამ ძირითად ვარინატს იყენებენ. ესენია: პერიფრაზი, შეჯამება, დაზუსტება. მასწავლებელი საუბრისას ცდილობს, მოსწავლემ აქტიურად უსმინოს და დროდადრო სთხოვს მსმენელ-მოსწავლეებს, გააკეთონ ამა თუ იმ მოსმენილი მოსაზრების პერიფრაზი, შეჯამება და დაზუსტება. ის ასევე ცდილობს, იყოს აქტიური მსმენელი.

პერიფრაზი – ამ დროს მსმენელი ცდილობს, მოსაუბრის გამონათქვამის გამეორებას თითქმის იმავე სიტყვებით, რომლებსაც თავად მოსაუბრე იყენებს. პერიფრაზის დროს მსმენელი ხაზს უსვამს როგორც მოსაუბრის ემოციას, ასევე მისი გზავნილის შინაარსობრივ მხარეს.

შეჯამება – ამ დროს მსმენელი ცდილობს მოსაუბრის შედარებით ვრცელი გამონათქვამიდან ძირითადი და საკვანძო მომენტების ხაზგასმას და გამეორებას სხვა სიტყვებით. შეჯამება ეხმარება მსმენელსაც და მოსაუბრესაც, მოახდინონ შინაარსის სტრუქტურირება და სწორი აქცენტების დასმა.

დაზუსტება – გულისხმობს დამატებითი კითხვების დასმას და ინფორმაციის მიღებას ბუნდოვანი საკითხების შესახებ, რაც ასევე ხელს უწყობს ინფორმაციის დამახინჯების და არასწორი აღქმის თავიდან არიდებას.

აქტიური მოსმენის მთელი ხელოვნება ის არის, რომ მიმღები ხშირად და თანმიმდევრულად აწვდის გადამცემს დეკოდირების შედეგებს. არასდროს არ შეგვიძლია ბოლომდე დარწმუნებული ვიყოთ, რომ სხვას ზუსტად გავუგეთ. ამიტომაც, აუცილებლად უნდა გადავამოწმოთ, რათა ამით მინიმუმამდე დავიყვანოთ ინტერპერსონალური ურთიერთობებისთვის დამახასიათებელი გაუგებრობები და დამახინჯებები.

სასაუბროდ წახალისება, პასიური მოსმენა და ყურადღების რეაქციები აჩვენებენ მიმღები-მასწავლებლის და მიმღები-მოსწავლეების **განზრახვას** _ მოუსმინონ.

აქტიური მოსმენა იძლევა **დასაბუთებას**, რომ მიმღებმა-მასწავლებელმა თუ მიმღებმა-მოსწავლემ სწორად გაიგო მიწოდებული ინფორმაცია. ეს კი, თავის მხრივ, უზიძგებს გადამცემს, გააგრძელოს საუბარი, რათა უფრო ღრმად განიხილოს საკითხი.

ასეთია ეფექტური კომუნიკაცია საკლასო ოთახში, ანუ გზავნილების პედაგოგიკა.