

УДК 007:304:659.3

Харлан А. П.,

старший викладач кафедри видавничої справи та редагування

Видавничо-поліграфічного інституту Національного технічного університету України «КПІ»

ОСОБЛИВОСТІ ВЕРБАЛЬНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

У статті висвітлюється важлива складова людського спілкування — мовлення. Особлива увага приділяється культурі говоріння і культурі слухання, без чого не може відбутися ефективна комунікація.

Ключові слова: спілкування, культура, правила, говоріння, слухання, мова, людські якості, взаємини.

Складно переоцінити значення мови в житті людини. Мова — одне з найскладніших творінь народу. Вона підносить людину над світом природи як інтелектуальний феномен, який здатний пізнавати, освоювати і творити. Мова дає можливість людині ідентифікуватися з колективом, суспільством, нацією. Вона моделює вчинки, щоденну прагматику людини. Знецінення мови знецінює її носіїв — мовців, знецінює націю та її духовну культуру.

Мова підтримує в людині стан психологічної впевненості, рівноваги, дає відчуття життєвої перспективи, духовної опори. На основі мови формується національно-культурне поле у часі і просторі, бо мова є каналом духовного інформативного зв'язку. Володіти нею повинен кожен член суспільства. Щоб мова виконувала належні їй суспільні функції, потрібно дбати про її правильність.

На сьогодні в умовах становлення демократії в Україні вміння грамотно, переконливо говорити набуває особливого значення, оскільки від цього залежить вибір правильних рішень у законодавстві, у бізнесі, у виробництві, в суді, в освіті, в політиці, в банківській сфері — всюди, де розв'язання проблем здійснюється колегіально і суспільний прогрес у цілому залежить від чіткості, доказовості, обґрунтованості пропонованого способу подолання тієї чи іншої суперечності. Уміння змістовно, переконливо, гарно говорити необхідно кожному громадянину України заради примноження національного і особистого блага.

З демократизацією суспільного життя і гуманізацією освітньої системи в Україні все більше зростає інтерес до рідної мови як до основного засобу комунікації. У зв'язку з цим оволодіння мистецтвом слова стає одним із актуальних завдань членів нашого суспільства.

Мета цієї статті — проаналізувати основні аспекти мовної діяльності, спрямованої на переконання, вплив на досягнення цілей під час комунікації.

Здавна відомо, що найяскравіше особисті якості людини виявляються під час мовлення. «Заговори, щоб я тебе побачив», — говорив давньогрецький філософ Сократ, який вважав, що найважливішою в людини є духовна сутність, а не зовнішність. Важливим є й зміст мовлення. Цицерон із цього приводу зауважував: «Промова повинна розцвітати й розгортатися на основі повного знання предмета; коли за нею не стоїть зміст, засвоєний та пізнаний оратором, то словесне її вираження уявляється пустою дитячою балаканиною» [5]. Найважливіші показники змісту — багатство, глибина, новизна. Тому кожній людині, щоб забезпечити широкий кругозір і водночас фахову кваліфікацію, необхідно, з одного боку, знати трохи про все, а з другого — все про дещо.

Для цього потрібно регулярно читати пресу, популярні наукові тижневики та спеціальні журнали й книги, стежити за передачами по радіо й телебаченню, за політичним, громадським, культурним життям, за технічним розвитком, володіти вмінням пошуку інформації в Інтернеті. Потрібно дивитися серйозні фільми, бувати в театрі, на концертах, відвідувати музеї, виставки, спостерігати за власними переживаннями, оцінками сприйнятого, висновками, контролюючи свій духовний розвиток.

Щоб навчитися правильно й гарно говорити, потрібні три основні передумови, а саме: володіти технікою мовлення, знати головні психологічні засади стосунків між людьми і найголовніше — мати що сказати.

Для того щоб навчитися добре, змістовно говорити, необхідно постійно збагачувати свої знання й досвід, удосконалювати освіту, тобто всебічно розвивати свою особистість.

Людина, яка вміє правильно і красиво говорити, легко встановлює стосунки з іншими людьми довкола себе. Завдяки цьому вона дістає задоволення. Усе життя людини — це її спілкування з оточенням і взаємний вплив одне на одного.

Культура мовленнєвого спілкування містить дві складові: культуру говоріння і культуру слухання. Про одну людину кажуть, що вона говорить, як співає, а про іншу — що вона вміє не лише слухати, а й чути.

Дослідження вчених свідчать, що високою культурою слухання відзначаються лише деякі з тих людей, що спілкуються. Невміння слухати нерідко є основною причиною неефективного спілкування, непорозумінь і навіть конфліктів.

Зафіксовано навіть феномен «перцептивне перекручування». Виявилось, що деякі люди здатні змінювати або ж узагалі не сприймати інформацію,

яка їм здається небезпечною, тривожить, викликає почуття невпевненості, не відповідає уявленню про себе чи про навколишню дійсність. Якщо людина не хоче, то може не чути критики на свою адресу або не запам'ятовувати чітко прохання, яке складно виконати.

Слухання — не просто мовчання, а активна діяльність, своєрідна робота. Їй передують бажання почути, інтерес до співрозмовника. Те, як людина реагує на повідомлення іншого, залежить від рівня її моральності, її культури.

Розрізняють такі типи реакцій людини на мовлення співрозмовника: оцінювання, тлумачення, підтримку, уточнення, чуйність і розуміння [3]. Найчастіше маємо справу з оцінюванням і зворотнім зв'язком, рідше — з тлумаченням. Уточнення, підтримка і розуміння спостерігається дуже рідко.

Існує два види слухання: нереклексивне і рефлексивне [1]. У першому виді йдеться про уважне слухання з мінімальним мовним втручанням, у другому передбачається регулярне використання зворотного зв'язку, щоб досягти більшої точності в розумінні співрозмовника. Для цього вживаються запитання-уточнення.

Під час спілкування люди постійно обмінюються інформацією. Опитування показало, що обмін інформацією — одна із складних проблем у роботі з іншими, управлінні ними. До свідомості іншої людини потрапляє не вся інформація, яка передається. У результаті досліджень встановлено: якщо всю задуману людиною інформацію прийняти за 100%, то словесної форми набирає лише 90% цієї інформації, людина висловлює лише 80% задуманої інформації. Водночас інша людина вислуховує тільки 70% цієї інформації, а розуміє 60%. У пам'яті іншої людини залишається лише 24% задуманої та висловленої інформації.

Виокремлюють чотири види реакцій людини під час слухання: з'ясування, перефразування, відбиття почуттів і резюмування. Під час з'ясування використовуються запитання-уточнення. Перефразування — це формулювання думки співрозмовника своїми словами для точності розуміння. Відбиття почуттів — це означає, що акцент робиться в процесі слухання не на зміст, а на емоції того, хто говорить. Резюмування використовуються для того, щоб підбити підсумки розмови.

Під час спілкування слід дотримуватися таких правил:

1. Коли ваш співрозмовник роздратований, то промовчіть, щоб не дратувати його більше.
2. Якщо ви самі роздратовані — краще промовчати, щоб не сказати щось таке, про що потім самі пожалкуєте.

3. Якщо ви довго говорили — помовчіть, дайте сказати іншим.
4. Якщо вам надали слово, а те, що ви хотіли сказати, вже висловили інші, відмовтесь від повтору.
5. Коли вам хочеться поговорити про власні справи, а вас слухають сторонні люди, яких це не цікавить, — промовчіть.
6. Якщо ви недостатньо обізнані з певних питань, дайте можливість говорити тим, хто знає це краще.
7. Краще промовчіть, аби не образити гідності інших.
8. Мовчіть у ситуації, в якій своєю розмовою ви могли б мимоволі розкрити довірену вам таємницю.

Не слід бути надокучливим співрозмовником і завжди потрібно стежити за своїм настроєм.

З усіх людських якостей уміння слухати — найважче. Л. Фейхтвангер запевняв: «Людині необхідно 2 роки, щоб навчитися говорити, і 60 років, щоб навчитися слухати».

Заважає слухати:

- а) обтяження власними проблемами, відволікання на власні думки;
- б) поспішність суджень. Дослідження показали, що 70% випадків людина слухає уважно лише перші 2 хвилини, а потім подумки говорить собі: «Все ясно» чи «Усе неправильно» — і далі вже не дослуховує;
- в) критичність, негативність сприйняття і мислення. Увага часто спрямована на помилки, недоліки мови і поведінки того, хто говорить, і значно менше — на нове, цінне, корисне;
- г) упередження проти того, хто говорить. Наприклад: «Що він може сказати розумного?»;
- д) прагнення самоствердження. Дослідження показали, що інколи думки партнера зайняті обміркуванням своїх реплік, порад, зауважень, а не слуханням співрозмовника.

Якщо розглядати культуру говоріння, то, перш за все, слід зазначити про особливості використовуваної лексики і володіння граматикою, і багатство асоціацій, і продуктивність мовлення, його динамічність, вияв певного ставлення до співрозмовника.

За допомогою мовлення треба стимулювати співрозмовника до продуктивних взаємин.

Ефективним буде спілкування тоді, коли в ньому буде присутній як діалог, так і монолог, тим більше — полілог. Під час будь-якої комунікації, перш за все, враховується рівень змісту та рівень взаємин. Добре, коли спілкування відбувається на рівні моральності, що сприяє взаєморозумінню та досягненню мети.

Про що б не йшла мова, треба вміти говорити, зробити все належне, щоб інша сторона вас зрозуміла. Якщо розглядати ділове спілкування, то, щоб інформацію було сприйнято правильно, необхідно:

- 1) Добре знати тематику зустрічі.
- 2) Спланувати своє повідомлення.
- 3) Не зневажати фактами.
- 4) Намагатися привернути до себе увагу.
- 5) Стежити за своєю мовою.
- 6) Говорити задля досягнення мети [4].

Для формування адекватного сприйняття слід:

- акцентувати важливі слова і підпорядковувати їм неважливі;
- змінювати голос — підвищення і зниження, це допомагає виділити слово чи речення на загальному фоні;
- змінювати темп мови — це надає їм виразності;
- робити паузу до і після важливих слів.

Під час спілкування потрібно звертати увагу на вміння формулювати запитання. Незрозумілі запитання призводять до конфліктів і непорозумінь.

Відмовившись від запитань, людина буде свої припущення, вигадусь іншого, його якості, недоліки, тим самим підводить свою поведінку під вигадану схему дій.

Уже самим фактом запитування людина показує, що зацікавлена у спілкуванні, його розвиткові, поглибленні. Це сприяє позитиву стосунків.

Краще підготувати для співбесідника серію запитань, ніж виголошувати перед ним свої найблискучіші ідеї. Мистецтво переконати полягає в тому, щоб підвести співрозмовника до потрібного висновку, а не нав'язувати.

До запитань, що забезпечують продуктивний зовнішній діалог, належать:

- інформаційне, мета якого — одержати максимум інформації;
- дзеркальне, тобто повторення висловлювання партнера у запитальній формі і прагнення змусити його по-іншому подивитися на знайомі речі;
- естафетне, яким мають на меті випередити висловлювання партнера [3].

Спілкування підсвідомо здійснюється на певній відстані між людьми, вчені виділяють такі зони:

- 15–45 см. Інтимна — спілкування між близькими людьми, батьками, родичами.
- 46 см — 1,2 м. Особиста — відстань під час ділового спілкування.
- 1,2 м — 3,6 м. Зона соціального спілкування — на такій відстані тримаються від незнайомих людей.

- Більше 3,6 м. Загальнодоступна зона — спілкування з великою групою людей.

Під час спілкування необхідно дотримуватися вивіренних практикою неписаних правил:

1. Елементарно вислухати і не перебивати людей, особливо коли вами обурені.
2. Потрапивши в складну ситуацію — слухати, намагаючись зрозуміти.
3. Бути тактовним. Ввічливість обеззброює. Важко бути грубим, коли інший поводить себе ввічливо і коректно.
4. За необхідності дати відступити протилежній стороні з гідністю. Іноді потрібно із чимось погодитися, щоб заперечити аргументи іншої сторони.
5. Дотепність — сильна зброя, але нею потрібно користуватися в коректній формі.
6. Уміти вчасно промовчати.

Висновок. Зрозуміло, що у процесі спілкування між людьми не існує готового рецепту, все залежить від конкретних обставин, але наскільки це можливо слід дотримуватися певних правил. Деякі з них зазначені у цій статті. Адже культура спілкування — це не просто культура вибору ефективних стратегій і тактик, в основі яких лежать гуманістичні комунікативні установки, знання, вміння. Це також і мовленнєвий етикет, який спирається на певні правила і вимоги і вказує на ставлення як до інших людей, так і до себе.

Оскільки мовлення може служити як добру, так і злу, то воно потребує постійної оцінки з морально-етичного погляду. Слід стежити за тим, щоб мотиви власного слова і діла відповідали загальнолюдським етичним нормам, були спрямовані на творення добра, що належним чином може здійснювати лише освічена, порядна, висококультурна людина.

Література::

1. *Зубенко Л. Г.* Культура ділового спілкування. — К., 2000.
2. *Мацько Л. І., Мацько О. М.* Риторика. — К., 2006.
3. *Палеха Ю. І.* Ділова етика. — К., 2000.
4. *Томас Іржі.* Мистецтво говорити. — К., 1986.
5. *Цицерон М. Т.* Три трактата об ораторском искусстве. — М., 1994.