

ЛЕКЦІЯ 3
ВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ СПІЛКУВАННЯ
(2 години)

ПЛАН

1. Особливості мовленнєвого спілкування.
2. Голосові характеристики мови.
3. Культура слухання.
4. Культура говоріння.
5. Значення переконуючого впливу в мовленнєвому спілкуванні.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Атватер И. Я вас слушаю: Пер. с англ. – М., 1984.
2. Бахтин М. М. Проблемы поэтики Достоевского. – 3-е изд. – М., 1992.
3. Вацлавик П. Как стать несчастным без посторонней помощи. – М., 1998.
4. Кучинский Г. М. Диалог в процессе совместного решения мыслительных задач // Проблема общения в психологии. – М., 1991.
5. Поуст Е. Американський етикет. – К.; Тернопіль, 1991.
6. Шеломенцев В. Я. Этикет и культура общения. – К., 1995.

1. Особливості мовленнєвого спілкування

Спілкування людини підтримується певними засобами. Свої почуття, думки людина здатна виражати й закріплювати в словах і жестах, створюючи певний комунікативний простір, у якому об'єднуються, співіснують її внутрішній світ і світ зовнішній, об'єктивний. Такими засобами, які людина використовує в своєму спілкуванні, є вербальні (словесні) і невербальні засоби (міміка, пантоміміка, виражальні рухи тіла).

Вербальна комунікація використовує як знакову систему мову найбільш універсальний засіб людського спілкування, який забезпечує змістовний аспект взаємодії і взаєморозуміння в процесі спільної діяльності. Точність розуміння слухачем змісту висловлювання може стати очевидною для комунікатора лише тоді, коли відбудеться зміна "комунікативних ролей", тобто коли реципієнт стане комунікатором і своїм висловлюванням дасть знати про те, як він розкрив зміст інформації.

Спілкування вербальними засобами є не що інше як використання живого слова в передачі інформації. Лише людині притаманно вербалізувати свої почуття, емоції, поведінку через слово, що доводить її до найвищого ступеня розвитку порівняно з іншими представниками тваринного світу. Мова є явищем не тільки лінгвістичним, але й психологічним, естетичним і суспільним, вона охоплює всі сфери суспільного життя: науку, освіту, мистецтво та ін.

У суспільстві виокремилися різні види мови.

Внутрішня мова – це мова для себе. Наприклад, розв'язуючи математичну задачу, ви думаєте, але ваших думок ніхто не чує. Відмітною рисою такого виду мови є те, що її не чують інші люди, і вона зрозуміла лише одній людині — вам.

Зовнішня мова – її ще називають усною, тобто та, яку чує людина, що перебуває поряд з вами. Це різновид мовлення, яке сприймається співрозмовниками на слух. Вона вважається економною, тобто потребує менше слів.

Діалогічна або розмовна мова – мова щоденного вжитку, включає в себе діалектні та жаргонні вирази, що використовуються в певній місцевості або представниками певної професії чи виду діяльності.

Монологічна мова – промовляється однією людиною при звертанні до іншої. Прикладами монологу можуть бути пояснення вчителя, відповідь учня, диктора та ін. Монологічна мова складна за своєю будовою: вона триває досить довго, не перебивається репліками інших та потребує попередньої підготовки.

Літературна мова – мова, що відповідає певним нормам і є свідченням мовної культури.

Штучні мови: азбука Морзе, мова глухонімих, шифри, комп'ютерні мови (завдяки яким відбувається спілкування людини з комп'ютером).

Письмова мова дає змогу спілкуватися з представниками минулих та майбутніх поколінь.

2. Голосові характеристики мови

Важливе значення для процесу комунікації має акустична система мови, до якої відносять якість голосу (тембр, висоту, тональність, голосність), інтонації, темп мови, фразові і логічні наголоси.

Темп мови може бути дуже повільний, швидкий, дуже швидкий. Від темпу мови може залежати те, як тебе слухатимуть оточуючі. "Порожнє слово сиплеться, як горох з решета, – насичене слово повертається повільно, наче куля, наповнена ртуттю", – так говорив про темп мови відомий режисер К.С. Станіславський.

Норман Міллер і його колеги з університету Північної Каліфорнії виявили, що відчуття правдивості зростає, коли людина говорить швидко. Жителі Лос-Анджелеса і його околиць, що слухали записи мов на тему "Небезпека вживання кави", оцінювали тих, хто говорив швидко (близько 190 слів за хвилину), як більш об'єктивних, інтелігентних і ерудованих, ніж ті, які говорили повільно (близько 110 слів за хвилину). Вони також вважали швидко вимовлені повідомлення більш переконливими.

Виявилось, що значимим фактором є саме темп мови. Коли рекламу прискорювали на 25 %, слухачі розуміли її, як і раніше, добре й оцінювали того, хто говорить як більш інтелігентного і щирого, а саме повідомлення вважали цікавішим. Фактично нормальна швидкість мови в 140 або 150 слів за хвилину може бути майже подвоєна, перш ніж почне знижуватися її розуміння слухачами. Джон Ф. Кеннеді, відомий як винятково ефективний оратор, іноді прискорювався

до 300 слів за хвилину. Для американців швидка мова не дає слухачеві часу зробити ефективних висновків, вона також відкидає будь-які небажані думки.

Деякі люди говорять дуже повільно, їх доводиться ніби "тягнути за язик", а інші ніби "строчать з кулемета", про них говорять: "За твоєю мовою не поспієш босоніж". Важливо вміти говорити не дуже швидко, але й не дуже повільно, щоб усім було зрозуміло. Однак у деяких випадках краще говорити повільно (якщо потрібно щось пояснити або якщо розмовляєш з людиною, яка не дуже добре знає твою мову, та ін.) або швидко (якщо ти або твій співрозмовник квапиться).

Тон мови – це забарвлення голосу, з яким вимовляються слова, що допомагає людині краще передати свої думки і почуття. Тон може навіть змінити зміст мови, додати йому протилежного змісту. Спробуйте, наприклад, вимовити слова "так" і "ні" різним тоном (весело, сумно, здивовано, зі злістю) і ви самі відчуєте різницю.

Не менше значення мають і різні вкраплювання в мову – паузи, покахикування, сміх, плач та ін. Голоси розрізняються за властивістю впливати на інші. Тому розрізняють голоси непоказні, звичайні, які не приваблюють нашої уваги. Є голоси, що відразу привертають нашу увагу, надовго запам'ятовуються.

Голос також є виразником наших почуттів. За голосністю мова достатньо змінюється: від дуже тихої, тихої, тихішої, ніж звичайно, до голосної, дуже голосної, до лементу. Коли людина говорить дуже голосно або дуже тихо, слухати неприємно – погано чути і важко зрозуміти. Однак бувають ситуації, коли потрібно говорити дуже тихо (якщо в будинку хтось працює, хворіє або відпочиває; в установах культури: в музеї, під час концерту, в театрі та ін.) або дуже голосно (якщо потрібна допомога, хтось заблудився, виступає перед великою аудиторією тощо).

У звичайній обстановці потрібно говорити з нормальною гучністю, щоб вас усі добре чули. Так, спокійний і солідний голос знімає напруження і збуджує інтерес, а "напружена", швидка і голосна мова може сприйматися як ознака агресивності. Тихим голосом звичайно розмовляють люди боязкі, невпевнені в собі. Погане враження залишає людина, що явно декламує в ході розмови раніше завчені фрази. До таких оточуючі відносяться з недовірою.

Відомий французький письменник якось помітив, що є всього один спосіб написати слово "ні" і один єдиний спосіб – слово "так". Але існує тисяча способів вимовити слово "ні" і стільки ж – слово "так". За допомогою інтонації, тембру голосу можна "так" вимовити з негативним відтінком, а слову "ні" надати позитивного значення. Згадайте відому фразу: "їсти подано!". Саме з неї багато акторів починали своє життя в театрі. Спробуйте додати її звучанню різні відтінки. Якщо вийшло більше десяти, то можна сказати, що ви добре володієте своєю акустичною системою.

Виділяють такі характеристики усного мовлення.

Емоційно-естетичні особливості віддзеркалюють ставлення людини до предмета розмови. Ми завжди безпомилково даємо зрозуміти співрозмовникові, чи приємно нам розмовляти про щось.

Біофізичні особливості дозволяють нам визначити стать, вік, темперамент, внутрішній стан людини. Експерти, прослухуючи запис розмови, можуть

визначити вік того, хто говорить, з точністю до одного року. Крім того, така система дає можливість оцінити стан здоров'я людини. Причому виділяють не тільки тимчасовий розлад здоров'я, наприклад хрипоту – застуду, а й діагностують тривалі, хронічні хвороби.

Індивідуально-особистісні показники відрізняють одну людину від іншої. Завдяки цим характеристикам можна без труднощів упізнати голос знайомої людини телефоном, навіть якщо вона не представилася вам. Пародисти, копіюючи будь-яку мову, спираються саме на ці ознаки.

Соціально-професійна система показників пов'язана із соціальним статусом людини в суспільстві, з її професією. Недарма ми зауважуємо: "Говорить, як начальник; або: ти всіх повчаєш, як учитель". Голос може підказати, як людина ставиться до себе. Так, якщо людина сповнена почуттями власного достоїнства, гордості і важливості за свою справу, то мова в неї буде ритмічною, розміреною, із правильними, закінченими фразами.

Національно-соціальні характеристики голосу розрізняються за акцентом народів різних країн: в'єтнамців, українців, естонців та ін. Навіть якщо ми ніколи не вчили мови, все одно зможемо відрізнити, наприклад, німця від грузина. Ця характеристика мимовільна і формується ще в глибокому дитинстві. Навіть знаючи мову досконало, від акценту важко позбутися. Сюди ж можна віднести відмінності в мові міських і сільських жителів.

3. Культура слухання

Дослідження вчених свідчать, що високою культурою слухання характеризуються лише деякі з тих людей, що спілкуються. Водночас невміння слухати нерідко є основною причиною неефективного спілкування, непорозумінь і навіть конфліктів. Чому ми не вміємо часом вислухати і зрозуміти партнера по спілкуванню? Тому що насамперед наша увага не стабільна, вона коливається. Так звані думи спотворюють зміст повідомлень. Наш емоційний стан також відволікає увагу від того, про що говорять співбесідники, і ми відключаємося. Зафіксовано навіть феномен "перцептивного перекручування". Виявилось, що люди здатні змінювати або ж узагалі не сприймати інформацію, яка їм видається небезпечною, тривожить, викликає почуття невпевненості, не відповідає уявленню про себе чи про картину світу, яка для них є надійною. Якщо людина не хоче, то може не чути критику на свою адресу, або не запам'ятати чиєсь прохання, виконати яке важко.

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. Важливі значення мають як вербальні, так і невербальні аспекти слухання, передусім слухання "всім тілом". Коли нам цікаво, ми несвідомо повертаємось обличчям до співбесідника, нахиляємось до нього, встановлюємо з ним візуальний контакт, тобто на рівні несвідомого концентрується увага на співрозмовникові. Культурні люди, з гуманістичними комунікативними установками роблять це свідомо.

Слухати партнера і здійснювати вербальний зворотний зв'язок можна порізному. Розрізняють такі типи реакцій людини на мовлення співрозмовника: оцінювання, тлумачення, підтримку, уточнення, чуйність і розуміння. Найчастіше маємо справу з оцінюванням і зворотним зв'язком, рідше – з тлумаченням (інтерпретацією). Уточнення, підтримка та розуміння спостерігаються дуже рідко. Щоб слухання було ефективним, відповідало високому рівню культури спілкування, зокрема моральної, оцінні судження та інтерпретації бажано звести до мінімуму або краще зовсім ними не користуватися. В іншому разі ми починаємо начебто "вимірювати" думки, почуття співрозмовника своїми мірками, порівнювати їх зі своєю шкалою цінностей.

Водночас партнер по спілкуванню звертається до нас найчастіше зовсім з іншим бажанням. Звичайно, це не означає, що не треба висловлювати власну думку. Проте завжди бажано пам'ятати про мету слухання, особливо в тому разі, коли співбесідник і контакт з ним значимі для нас. Якщо основою спілкування є інформативна функція (наприклад, на лекції) чи функція контролю за мовленням (наприклад, при вивченні іноземної мови), то й вимоги до процесу слухання мають бути належними. У цьому разі можуть мати місце й оцінювання, й інтерпретація. Розрізняють два види слухання: нереклексивне і рефлексивне. У першому випадку йдеться про уважне слухання практично без мовного втручання. Нерідко саме це допомагає людям виразити свої почуття. Інколи таке слухання називають мінімальною підтримкою.

Нереклексивне слухання варто застосовувати тоді, коли співрозмовникові важко передати свої почуття (наприклад, він дуже схвилюваний) або коли бар'єром у спілкуванні стає різний статус партнерів. Рефлексивне слухання передбачає регулярне використання зворотного зв'язку з тим, щоб досягти більшої точності в розумінні співрозмовника. Для цього вживаються запитання-уточнення. Вони допомагають виявити значення, "закодовані" в словах-повідомленнях. Використовуючи мовленнєвий етикет, загальноживані слова, ми вкладаємо в них особистісний зміст. Перевірка правильності того, що почуто, дає змогу не приписувати партнерові якихось власних думок, почуттів і установок щодо конкретного питання.

Розрізняють чотири види реакцій людини під час слухання: з'ясування, перефразування, відбиття почуттів і резюмування.

З'ясування полягає у зверненні до співрозмовника за уточненнями та в постановці перед ним "відкритих" запитань (тобто таких, на які не можна відповісти одним словом: "Так" чи "Ні").

Перефразування – це формулювання думки співрозмовника своїми словами з метою визначення точності розуміння.

Коли йдеться про відбиття почуттів, це означає, що акцент зроблено в процесі слухання не на змістовній стороні мовлення співрозмовника, а на його емоційних реакціях. Під час зворотного зв'язку ми робимо спробу показати співрозмовникові, що розуміємо його переживання. Дуже часто це є важливим для партнера, і саме цього він чекає від нас. До того ж такий зворотний зв'язок може сприяти тому, що той, хто говорить, сам краще розбереться у своїх переживаннях. Він помітить неточність в інтерпретації свого стану, і це допоможе йому краще

зрозуміти себе, свої почуття. Відповіді-уточнення дають змогу певним чином узагальнити думки та почуття відправника інформації. Вони використовуються насамперед з метою оцінки того, чи правильно співрозмовники зрозуміли один одного. Ми кажемо: "Якщо я правильно Вас зрозумів...". Така реакція порівняно швидко приводить до взаєморозуміння та розуміння змісту проблеми.

Резюмування використовується, якщо під час розмови увага переключається на інше, нерідко другорядне питання. Цей вид треба використовувати в бесіді для того, щоб підбити підсумки. Його корисно також застосовувати з метою попередження та розв'язання конфліктів.

4. Культура говоріння

Розглянемо характеристику говоріння, тобто механізми мовлення, побудови висловлювань, індивідуальні особливості людини, що говорить. Феноменологія мовлення надзвичайно різноманітна. Це й особливості використаної лексики, і володіння граматикою, і багатство асоціацій, і продуктивність чи стереотипність мовлення, його динамічність, вияв певного ставлення до співрозмовника.

Побудова висловлювання – це розв'язання конкретних комунікативних завдань відповідно до мети мовлення та особливостей ситуації. Для цього за допомогою мовлення треба стимулювати співрозмовника до створення внутрішнього образу, подібного до того, який йому передається. Важливими характеристиками мовленнєвого спілкування є діалог і монолог. Ефективним може бути спілкування, в якому використано як діалог, так і монолог.

Діалог (тим більше полілог) істотно відрізняється від монологу. Останній розглядається як онтогенетично більш пізній, більш складний етап розвитку мовлення.

Монолог і діалог мають психолого-ситуативні та мовні особливості. На відміну від діалогу, монолог наче передбачає реакції співрозмовника. Висловлювання тут більш розгорнуті, свідоміше добираються слова й вибудовуються речення, меншу роль відіграють міміка та жести. У діалозі велике значення мають так звані діалогічні відносини, про які так переконливо писав М.М. Бахтін: "Діалогічна реакція персоніфікує кожне висловлювання, на яке реагує". У двоголому слові, в репліках діалогу чуже слово, позиція враховуються, на них реагують. І саме це є основною, порівняно з монологом, характеристикою діалогу.

Виходячи з цієї особливості діалогу нині вибудовуються нові концепції етики пізнання, мислення, навчання, управління тощо. При цьому враховується, що внутрішній діалог відіграє важливу роль в індивідуальному мислительному процесі, а зовнішній – у спільному розв'язанні завдань. Зовнішньому діалогу, який так потрібний для спільної мислительної діяльності партнерів, необхідно спеціально вчити насамперед дітей, студентів. Тому нині одним із принципів перебудови навчання у школі та вузі є принцип діалогізації педагогічної взаємодії. Річ у тім, що монолог – це нерівноправність щодо обміну інформацією. Тут домінує одна особа, наприклад викладач, керівник, менеджер. Він є джерелом інформації, ставить запитання, контролює та оцінює відповіді, слугує еталоном наслідування. Така взаємодія передбачає лише поверхневе, частинне розуміння та

прийняття особистостей тих, з ким спілкуються. Діалогічна взаємодія – це особистісно рівноправні позиції, співпраця, де домінують мотиви самоактуалізації та саморозвитку співрозмовників.

При будь-якій комунікації розрізняють рівень змісту та рівень взаємин. Щоб чіткіше зрозуміти відмінність між ними, розглянемо такий приклад: підлеглий звертається до керівника з проханням дозволити йому скористатися автомобілем для того, щоб доїхати до аеропорту (рівень звернення). Керівникові в цей час також буде потрібна ця машина, водночас йому хочеться допомогти (рівень взаємин). Така нероздільність цих двох рівнів комунікації у свідомості є нерідко причиною непорозумінь між людьми, міжособистісних конфліктів, а також маніпулятивних ігор, у які втягуються партнери.

Відомо, що майже 40 відсотків мовленнєвого тексту виголошується з тим, щоб передати ставлення, взаємини. Це – позиції, думки, ситуативна самооцінка, дистанція спілкування, встановлення психологічного контакту, рольовий та соціальний статус. На основі вивчення мовленнєвого впливу в умовах публічної дискусії (парламентські виступи) отримано ще виразніший результат: 64 відсотки всіх прийомів впливу належать до таких, коли передається певне ставлення однієї людини до інших або до змісту їхнього мовлення. Це виявляється у підкресленості значення обговорюваної проблеми, дискредитації опонента та його думки, завищенні значущості власного ставлення до проблеми тощо. Навіть у межах раціональної дискусії велику роль відіграє особистість відправника, його установки, емоційні особливості та комунікативні здібності. Суб'єктивний характер сприймання тих, хто слухає, їхня упередженість також впливають на перебіг дискусії, на полілог.

Встановлено, що незбіг чи конфронтація позицій нерідко підштовхують партнерів перейти на інші рівні змістовної активності, а це, у свою чергу, впливає на розвиток динаміки їхніх взаємин. Загалом суперечність у динаміці двох зазначених ліній комунікації розглядають як силу, що сприяє розвиткові полілогу.

Враховуючи викладене, треба розібратися в тому, яку активність кожен із нас виявляє під час діалогу чи полілогу, і в тому, який конкретний внесок зробив кожний в обговорення. Добре, коли активність виявляється на рівні моральності, тоді вона сприяє взаєморозумінню та досягненню мети. У протилежному разі бажано "виокремлювати" людей від проблеми, щоб обговорення було ефективним. Наприклад, є два учасники полілогу А та В. Перший з них А – схильний до опозиції і прагне ухилятися від прийняття рішення. Він нічого не робить для того, щоб наблизити протилежні позиції, не наполягає на своїй. Другий учасник В також полюбить такий рівень взаємин, де протиставляються думки. Але він активно перероблює інформацію, що надходить під час обговорення, вибудовує свою аналітичну концепцію і прагне донести її шляхом переконання до інших учасників розмови. Отже, В на відміну від А дотримується моральних принципів і норм, тому його внесок у досягнення спільної мети не тільки помітний, а й ефективніший. Як впливає з наведеного прикладу, переконання як засіб впливу відіграє тут важливу роль.

5. Значення переконуючого впливу в мовленнєвому спілкуванні

Питання про роль та значення переконуючого впливу в мовленнєвому спілкуванні розглядається багатьма спеціалістами. Проте найцікавіші результати отримали соціальні психологи, автори експериментальної риторики Іельського університету. Ідеться про так звану переконуючу комунікацію. Як відомо, риторика вчить мистецтву красномовства, переконання під час промови. Експериментальна риторика показує, що можна підвищити ефективність такого впливу, враховуючи індивідуальні особливості людей, зокрема їхні соціальні установки та правила формулювання повідомлень. Зауважимо, що в такому разі йдеться не лише про комунікативні установки, що описувалися раніше. У кожного з нас є спектр установок щодо різних об'єктів, суб'єктів і взаємин. Ці установки сприяють або заважають переконуючому впливу, який, у свою чергу, сприяє зміцненню старих установок або формуванню нових.

Повідомлення нестиме заряд переконуючого впливу, якщо воно або зніме суперечність між елементами свідомості у тих, на кого цей вплив спрямовано, або підсилить думку, яка у них була раніше. Суперечність, яка "роздирає" людей, призводить до психологічного дискомфорту, отже, пробуджує в них готовність його позбутись. Наприклад, знання про те, що я палю, і про те, що це спричинює захворювання, співіснують конфліктно. Потрібна нова думка, яка примусить розв'язати цю суперечність.

Важливе значення для ефекту переконуючого впливу мають характер ситуації та особистість відправника повідомлення (балансна модель). Якщо ставлення (установка) до відправника позитивне, той ставлення до його висловлювання скоріше також буде позитивним. Якщо до відправника ставлення нейтральне і його висловлювання викликає негативні емоції, то ця реакція може бути перенесена і на самого відправника, а передана ним інформація сприйматиметься як така, що не заслуговує на довіру.

Важливою для переконуючого впливу є стадія сприймання інформації. Якщо вихідні позиції, установки відправника та адресата різко різняться, то при оцінюванні другим позиції першого вона видається ще більш віддаленою, ніж насправді. До того ж мета впливу не досягається. І, навпаки, якщо вихідні позиції адресата і відправника спочатку мало чим різняться, то вплив стане навіть підсиленним. Водночас ефективність переконуючого впливу залежить від індивідуальних особливостей відправника та побудови ним повідомлень.