

УДК 378.147

## ОСОБЛИВОСТІ ТЕХНОЛОГІЇ ФОРМУВАННЯ НАВИЧОК АРГУМЕНТАЦІЇ СТУДЕНТІВ

Таможська І.,  
м.Харків

Постановка проблеми. Сучасна освіта висуває високі вимоги до професійної підготовки майбутніх фахівців, здібних оперативно змінювати напрямки та гнучко перебудовувати зміст своєї діяльності у залежності з вимогами ринку, які уміють будувати взаємовідношення з діловими партнерами, володіють високим рівнем культури ділового спілкування, що забезпечує успішне включення фахівця в діяльність. Пошук шляхів підвищення якості формування культури ділового спілкування майбутніх фахівців здійснюється за багатьма напрямками, серед яких важливе місце займає формування навичок аргументації студентів ВНЗ в процесі комунікації типу запитання-відповідь. Адже правильно поставлені запитання актуалізують знання співрозмовників щодо обговорюваної теми, сприяють їх усвідомленості, виявленню кола інтересів, забезпеченню стратегічного планування спільної діяльності з метою реалізації завдань аргументації та розуміння адресатом усіх етапів міркування та згода з ними.

Аналіз досліджень з проблеми. Велике значення розробці процедури постановки запитань, опису комунікації типу запитання-відповідь, розгляду різних видів запитань приділяли Н.Белнап, І.Герасимова, І.Дроздова, Р.Еванс, Д.Зайцев, О.Кузіна, Г.Павленко, В.Панкратов, Т.Стіл, М.Маркуард, І.Хоменко, Д.Шпицер та інші. Тому, щоб майбутні фахівці були обізнаними з особливостями та методологічними вимогами щодо комунікації типу запитання-відповідь, уміли застосовувати техніки постановки запитань, а також володіли навичками постановки запитань у залежності від того, які запитання ставляться, необхідна розробка відповідної технології.

Метою статті є розгляд особливостей застосування

технології формування навичок аргументації студентів ВНЗ.

Виклад основного матеріалу. Технологія формування навичок аргументації в процесі комунікації типу запитання-відповідь передбачає цілеспрямовану організацію процедурних аспектів засвоєння систематизованих знань за допомогою використання методів, прийомів та технік аргументації з метою досягнення запланованих результатів навчання. Для ефективного застосування технік постановки запитань щодо формування навичок аргументації студентам необхідно знати теоретичні аспекти постановки запитань, а саме: логічні аспекти, загальні методологічні вимоги, класифікації та способи формулювання запитань. Отже, розглянемо теоретичні аспекти постановки запитань.

Запитання – це логічна форма, яка включає вихідну інформацію з одночасною вказівкою на її недостатність з метою отримання нової інформації, тобто це початок раціонального дослідження [5]. У логічному аспекті питання можна визначити як форму думки, в якій міститься спонукання (вимога, прохання) доповнити існуючу інформацію щодо скасування та зменшення пізнавальної невідомості [1]. Запитання є показником інтелектуального та культурного розвитку людини, рівня її освіти, кола інтересів, знань мови, особливостей когнітивного стилю. У комунікаційному аспекті функції запитань різноманітні, а саме: бажання висловитися та слухати; потреба вирішити конфлікти та гармонізувати психоемоційний стан; намір чинити вольовий вплив; вимога, пропозиція або прохання зробити дію.

Структурними частинами запитання є передумова та

оператор: передумова – це цілі, наміри, знання, цінності (вихідна інформація); оператор – друга частина запитання, що вказує вимогу доповнити або уточнити інформацію, яка міститься в передумові. Оператор може бути виражений, по-перше, запитальним займенником: «що», «як», «чому», «який» тощо, по-друге, може не виражатися ніякими словами, але передумова запитання є альтернатива, і за інтонацією дане речення становить запитання. Оператор запитання вказує на суб'єкт запитання, на те, про що запитується, що задає альтернативи, із яких той, хто відповідає, повинен здійснити вибір, тобто задає область пошуку відповіді [3].

Головні вимоги до запитань та відповідей: 1) ясність та чіткість висловлення; 2) довизначеність; 3) несуперечність; 4) нетавтологічність; 5) небеззмисловність. Особливі вимоги до запитання: підстава не повинна бути хибним судженням та запитання не повинно бути розширювальним, тобто виходити за рамки комунікативної ситуації або порушувати норми поведінки. Особливі вимоги до відповіді: релевантність (відповідь повинна бути відповіддю на передбачуваний запит у запитанні, тобто співпадання підстав запитання та відповіді), відповідь не повинна бути надмірною [1]. Крім зазначених вище, до запитань ми висуваємо ще й суто мовні вимоги, наприклад, формулювання зрозумілою для адресата мовою, недопущення ненормативної лексики, якість формулювання тощо.

У діловому спілкуванні ми використовуємо таку класифікацію запитань, а саме: 1) прості та складні; 2) відкриті та закриті; 3) узагальнюючі, конкретизуючі, нагадуючі, деталізуючі, контрольні, вузлові, основні, похідні тощо; 4) чіткі та нечіткі; 5) конкретні та неконкретні; 6) тривіальні та нетривіальні; 7) категоричні, модальні, екзистенційні, реляційні; 8) явні та неявні; 9) альтернативні; 10) риторичні тощо.

Перейдемо до детального опису цих видів запитань. З синтаксичної точки зору (за структурою) розрізняють прості та складні запитання залежно від того, якою буде підстава запитання – простим або складним пропозиційним ядром. Залежно від практичних завдань та кількості можливих відповідей запитання діляться на відкриті та закриті: відкрите – припускає можливість кількох цілком релевантних відповідей («Яким буде ваше рішення стосовно...?» «Які ваші пропозиції стосовно...?»), закрите – можливість тільки однієї відповіді у формі так чи ні, або максимально короткої та інформативної відповіді («Ви стверджуєте, що...?» «Не будете ви заперечувати, якщо...?»). З прагматичної сторони запитання поділяються на сильні та слабкі: сильні – вимагають тільки однієї істинної відповіді, а слабкі – передбачають можливість кількох істинних відповідей. З прагматичної точки зору запитання розрізняються за цільовим (функціональним призначенням): такі, що узагальнюють, конкретизують, нагадують, деталізують, наводять, викривають, а також запитання контрольні, вузлові, основні (головні) і похідні. За обсягом запитання бувають чіткими, тобто такими, що передбачають визначену передумову, і нечіткими, що мають розмиту передумову. За правильністю постановки запитання поділяються на коректні та некоректні: передумовою коректних запитань є істинне несуперечливе судження, некоректне запитання основане на хибному або суперечливому судженні, зміст якого не визначений. За-

лежно від практичної і теоретичної значущості розрізняють нетривіальні (дослідницькі) запитання, які мають ранг проблеми, і тривіальні запитання, які не потребують значних зусиль для відповіді.

З семантичного погляду запитання можна поділити на категоричні, модальні (про модальність), екзистенціальні (про існування) та реляційні (про відношення). Категоричні запитання формулюються за допомогою питальних операторів «хто?», «що?», «де?», «коли?», «яким чином?», що співвідносяться з класичними категоріями суб'єкта, об'єкта, часу, місця, обставин, способу здійснення тощо. Модальні запитання передбачають наявність у підставі запитання модальних операторів «необхідно», «дійсно», «обов'язково» тощо. Запитання про існування містять у собі логічний наголос на встановленні факту наявності або відсутності предмету запитання в реальній дійсності. Реляційні запитання стосуються визначення місця предмета запитання в ряду однопорядкових осіб, предметів та явищ.

За ступенем визначеності розрізняють явні і неявні запитання. Явне запитання визначається в мові повністю разом зі своїми передумовами та вимогами встановити невідоме, а неявне – лише своїми передумовами, а вимога встановити невідоме встановлюється після осмислення передумов запитання. За наявністю передбачуваних варіантів відповідей розрізняють альтернативні запитання, техніки їх формулювання передбачають варіанти відповідей, які можна вибрати із множини запропонованих. Запитання називається риторичним, якщо воно не запитує інформацію, тобто якщо на нього не вимагається відповідати; вони є запитаннями тільки за формою вираження, тобто запитальними реченнями, у яких міститься висловлення: судження, оцінка або імператив.

Під техніками постановки запитань ми розуміємо логіко-риторичні тактики та прийоми, які підвищують ефективність доказовості і переконаності в дискусіях, ділових бесідах, полеміка та виявляють смислове поле інформації, отриманої від співрозмовника, що включає в себе формулювання відкритих, закритих та альтернативних запитань. Техніки постановки запитань дозволяють будувати та контролювати смислове поле інформації співрозмовників з врахуванням їх індивідуальних та психологічних особливостей, формувати такі комунікативні стратегії по відношенню один до одного, застосування яких сприяє ефективному рішення конкретних ділових проблем.

Розглянемо техніки, які ми використовуємо для постановки запитань: передбачуваність (використання розмірковування-запиту, припущення, що власний варіант відповіді один із можливих), діалогічність (пояснення та докази відбуваються при орієнтації на розуміння співрозмовника, що сприяє прийняттю визначених висновків та рішень), управління бесідою, фігури переконання (риторичні запитання, промова заперечення та власна відповідь на нього), неповний перелік альтернатив (вплив на вибір рішень здійснюється за допомогою альтернативних запитань, у склад яких входять варіанти відповідей, серед яких бажаний виставляється в кращому вигляді), гра на інерції мислення (вплив на вибір рішення здійснюється за допомогою бінарної відповіді «так»), повторення (запитання повторюється декілька разів, а потім використовується як до-

ведення), контрзапитання (відповідь на власне запитання, задане першим, а потім відповідь на запитання опонента), вимагання (використання закритих запитань з метою досягнення згоди опонента).

Для покращення можливості продуктивного та конструктивного спілкування пропонуємо студентам оформляти запитання в позитивному напрямку, застосовуючи метод «благородне розпитування». Цей підхід до побудови особистої поведінки та зміни організаційної структури будується на передбаченні того, що запитання та обговорення, які торкаються позитивних моментів, успіху, цінностей, надій та прагнень, мають можливість змінювати існуючі положення (і для того, хто ставить запитання, і для того, хто відповідає на них). Такий запит інформації орієнтований на відношення і спирається на повагу до думок співрозмовників [4].

Підготовчі вправи для навчання інтегрувати, аналізувати та використовувати інформацію, чому сприяє застосування методу гірляндних запитань, який дозволяє сконцентруватися на проблемі встановлювати зв'язки в межах однієї теми, з'ясувати причини вивчення даного матеріалу та визначити для себе особистий зміст його вивчення [7]. Наприклад, Хто? Що? Чий? Чия? Кого? Коли? Як часто? Як довго? Де? Звідки? Куди? Чому? Який взаємозв'язок? Із чого? З яким результатом? Котрий? Що робити? Для чого? Яке призначення? Який? Скільки? Навіщо? З якою метою? Чим? За допомогою чого? Як? Яким чином?

Удосконалення процесу навчання на основі підвищення ефективності управління навчальною діяльністю щодо формування навичок аргументації студентів вимагає застосування сучасних засобів. Керуючись функціями спілкування [6] (інструментальна, інтегративна, експресивна, трансляційна, а також для формування соціального контролю, соціалізації та самовираження) та сутнісними параметрами суб'єктно-суб'єктних технологій [8] (особисто-психологічний, когнітивний, процедурно-комунікативний, предметно-змістовний, ціннісний та техніко-ресурсний), була розроблена система вправ для формування навичок аргументації студентів, яка представлена трьома групами вправ щодо (а) сприймання мови; (б) побудови аргументації, логічно правильного міркування та доводів; (в) вдосконалення вмінь аргументації.

У першій групі вправ основними видами рецептивної діяльності студентів є завдання на читання, виявлення та узагальнення лінгвістичних, змістовних особливостей та структурних компонентів аргументаційних висловлювань у готових текстах, які відіграють роль природних графічних опор. Наприклад, виокремлення та формулювання тези запропонованого тексту, знаходження сильних та слабких аргументів у тексті, визначення тези і аргументу на його підтримку, встановлення помилок у запропонованій аргументації тощо.

У другій групі вправ основними видами рецептивно-репродуктивної та рецептивно-продуктивної діяльності студентів є завдання, що спрямовані на побудову міркувань (по заданій схемі з наступним публічним висловленням) та трансформацію готового тексту, продукування на його основі власних висловлювань. Операції виконуються з опорою на інструкцію, підказку та без опори на зовнішню

підказку, з мінімальним керуванням, із змістовними, вербальними та невербальними опорами. Наприклад, підбір до поданих тез аргументів та побудова демонстрації з використанням будь-якої форми обґрунтування; підбір декількох текстів, побудованих як доведення, вказуючи тезу та аргумент; формулювання тези та її аргументація з використанням прямого і непрямого виду обґрунтування; перефразування висловлювань; підбір до поданих мовних кліше груп слів, які додадуть висловлюванню логічно завершеного змісту; інтегрування висловлювань у формі уточнюючої, умовної та пробної гіпотези тощо.

До третьої групи вправ належать вправи на продуктивну та рецептивно-продуктивну діяльність. При виконанні цих вправ студенти переносять набуті раніше навички у змінні умови (застосовуючи їх у нестандартних обставинах, в уявних, умовно-реальних і природних ситуаціях), що сприяє продукуванню висловлювання на рівні зв'язного тексту, імпровізації висловлювання та відповідності висловлювання ситуації спілкування. Наприклад, формулювання власної тези, планування висловлювань, добір аргументів і фактів на певну тему, складання різних видів есе двома способами: індуктивним та дедуктивним (роздум-твердження, роздум-спостереження, роздум з прямими доказами і роздум з доказами від протилежного). При індуктивному способі спочатку наводяться факти, а потім з них роблять висновки. При дедуктивному способі, навпаки, спочатку висловлюється головна думка, яка потім підтверджується необхідними аргументами і міркуваннями, і робляться висновки. Пропонуємо вправи для вдосконалення вмінь аргументації.

Вправа: написати роздуми на такі теми «Чи комунікабельна я людина?», «Від чого залежить успіх ділового спілкування?»

Вправа «Пояснення на картках», метою якої є відпрацювання навичок підбору аргументів. Інструкція. Для розв'язання суперечливої проблеми, сформульованої як бінарне питання (так /ні), одна частина учасників одстоює позицію «за», інша – «проти». Головна задача – підбір аргументів, які відповідають визначеній точці зору. Виписати три таких аргументи на картки, які представляють собою половинки аркушів паперу. На одній стороні записати пояснення (докази), запропоновані у тексті, а на другій – свої докази на підтримку кожного з цих аргументів.

Вправа «Структурування та оцінювання аргументів», метою якої є відпрацювання навичок структурування та оцінювання аргументів. Інструкція. Проаналізувати аргументи у тексті досліджуваної проблеми за такою послідовністю: 1) пронумерувати речення у тексті; 2) вибрати речення, яке представляє висновок міркувань автора щодо одного аргументу; 3) вибрати речення, які представляють причини або передумови аргументу; 4) скласти із номерів цих речень діаграму типу «дерево», яка представляла б структуру аргументування; 5) представити свою роботу.

Вправа «Аргумент, докази та пояснення», метою якої є ознайомлення з новими доказами. Інструкція. До поданих цитат додати аргумент у вигляді одного речення. Пояснити, чому цитата може бути використана як підтвердження до цього аргументу (враховуючи, що докази мають бути поєднані з метою).

Вправа «Хто ця людина?», метою якої є відпрацювання техніки формулювання відкритих запитань. Інструкція. Загадується ім'я людини, яке всім відоме (це може бути хтось з учасників групи, відома людина). Потрібно поставити відкриті запитання, щоб зрозуміти, хто ця людина, за основними напрямками: роки життя, стать, країна, область діяльності.

Вправа «Пум-пум-пум», метою якої є сформувати переконання в необхідності відкритих запитань для розуміння партнера. Інструкція. Пум-пум-пум – це деяка обов'язково об'єктивна характеристика, яка наявна в більшості учасників. Наприклад, загадується пум-пум-пум, який потрібно учасникам відгадати за допомогою відкритих запитань. Той, хто загадав пум-пум-пум, дає щирі відповіді, за якими потрібно здогадатися, що або хто це. Приклади запитань: «Чому ти загадав цей пум-пум-пум? Для чого він потрібний? Яким чином він з'являється у людини?» тощо. Не можна поставити таке інформативне запитання: «Що таке пум-пум-пум?». Кожен з учасників отримує можливість поставити запитання.

Висновки. Визначеними особливостями впровадження технології формування навичок аргументації студентів у процесі комунікації типу запитання-відповідь є знання теоретичних та практичних аспектів аргументації та по-

становки запитань; управління навчальною діяльністю за допомогою запропонованої системи вправ, що забезпечує формування таких навичок: формулювання тези, знаходження та добирання аргументів і фактів, структурування та оцінювання аргументів, співвіднесення висновку з тезою, розрізнення мовних засобів аргументації, виявлення причинно-наслідкових зв'язків, формулювання аргументації до власного висловлювання, оцінювання переконливості аргументації тощо.

Отже, технологія формування навичок аргументації в процесі комунікації типу запитання-відповідь сприяє накопиченню своєрідних «технологічних ресурсів спілкування», які можуть бути використаними в наступній діловій практиці. Це обумовлює успіх діяльності майбутнього фахівця, що також залежить від уміння створювати середовище сприятливе для постановки запитань та від використання його можливостей, що сприяє досконалості процесу прийняття рішень та виходу із проблематичної ситуації, підвищенню ефективності колективної роботи, покращенню адаптації щодо змінних умов та надання впевненості у власних силах.

У подальшому передбачається підготовка посібника за технологією формування навичок аргументації студентів.

#### **Література та джерела**

1. Герасимова И.А. Введение в теорию и практику аргументации / Ирина Алексеевна Герасимова. – М.: Университетская книга, Логос, 2007. – 312 с.
2. Дроздова І.П. Формування навичок професійного діалогічного мовлення з елементами дискусії у процесі навчання української мови студентів ВТНЗ / Ирина Петрівна Дроздова // Вісник Луганського національного університету ім. Тараса Шевченка. – 2009. – №4 (167). – С.102-109
3. Кузина Е.Б. Лекции по теории аргументации: Учебное пособие / Елена Борисовна Кузина. – М.: Изд-во МГУ, 2007. – М.: Изд-во МГУ, 2007. – 136 с.
4. Маркуард М. Правильные вопросы – эффективный метод управления: Как лидеры находят оптимальные решения, задавая вопросы / Майкл Маркуард. – М.: Издательство «Омега-Л»: Смартбук, 2009. – 240 с.
5. Панкратов В.Н. Эффективное общение: правила игры / Вячеслав Николаевич Панкратов. – М.: Психотерапия, 2007. – 256 с.
6. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности / Альвина Павловна Панфилова. – Пб.: Знание, ИВЭСЭП, 2001. – 496 с.
7. Евдокимов В.И. Практикум по развитию критического мышления / В.И.Евдокимов, Т.А.Олейник, С.А.Горькова. – Х.: Торнадо, 2002. – 144 с.
8. Титова Л.Г. Технологии делового общения / Лариса Григорьевна Титова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 239 с.

У статті розглянуто особливості застосування технології формування навичок аргументації студентів у процесі комунікації типу запитання-відповідь. Запропонована система вправ для управління навчальною діяльністю студентів щодо формування навичок аргументації.

Ключові слова: навички аргументації, класифікація запитань, техніки постановки запитань.

В статье рассмотрены особенности применения технологии формирования навыков аргументации студентов в процессе коммуникации типа вопрос-ответ. Предложена система упражнений для управления учебной деятельностью студентов по формированию навыков аргументации.

Ключевые слова: навыки аргументации, классификация вопросов, техники постановки вопросов.

The author of the article has considered the features of using the technology of argumentation skills formation in students during the communication process of the type «question-answer». The system of exercises for controlling students' studying process in argumentation skills formation has been suggested.

Key words: argumentation skills, question classification, making question technique.