

УДК 372.881.1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ НАВЧАННЯ СЛУХАННЯ ЯК ОДНОГО З ВИДІВ ДІАЛОГІЧНОМОВЛЕННЕВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Палихата Елеонора Ярославівна
м. Тернопіль

Актуальність студіювання зумовлена недослідженістю проблеми навчання слухання у процесі діалогізування. З'ясовано значення термінів «слухання» й «аудіювання», визначено психологічні особливості слухання, аргументовано потребу використання вербальних стимуляторів дистантного і паралінгвістичних чинників контактного аудіювання та дотримання етикетних правил слухання в діалогічній комунікації. Дослідження важливе для учнів середніх шкіл і студентів вишів.

Ключові слова: слухання, аудіювання, діалог, діалогічна комунікація, вербальні і паралінгвістичні засоби діалогізування, правила етикетного слухання.

Життя людини в соціумі відбувається у постійному діалозі – вдома, на вулиці, у транспорті, на роботі, в інших місцях. Діалогічна комунікація відбувається за допомогою таких видів мовленнєвої діяльності, як говоріння і слухання. Починаючи з народження, нас вчать говорити – в родині, у школі, на роботі тощо. Для навчання говоріння використовується уся мовна система освіти в Україні. Вона спрямована на: 1) забезпечення мовців знаннями про діалог, діалогічне мовлення, лінгвістичні і паралінгвістичні особливості діалогізування; 2) вдосконалення норм сучасної української літературної мови (орфоепічні,

акцентуаційні, лексичні, фразеологічні, словотвірні, морфологічні, синтаксичні, стилістичні); 3) вироблення умінь дотримуватися комунікативних якостей мовлення (правильність, виразність, різноманітність тощо); 4) ознайомлення з невербальними (паралінгвістичними) засобами діалогічної комунікації (кінесика); 5) формування навичок використання форм мовленнєвого етикету, що відповідають певній діалогічномовленнєвій ситуації; 6) удосконалення рівня володіння культурою діалогічного спілкування.

Наукові дослідження з лінгводидактики також спрямовані на формування умінь і навичок говоріння в діалогічному мовленні (Ю.І. Пассов, П.Я. Гальперін, Е.Я. Палихата, О.В. Єфименко, А.І. Ляшкевич, С.В. Мунтян, О.П. Орлова, інші). Для цього досліджується навчання діалогічного мовлення у початкових класах, ураховуються принципи наступності і послідовності під час вивчення діалогічного мовлення на межі початкової і середньої школи, виробляється система навчання діалогічного мовлення в основній школі, укладається система вправ для навчання діалогічного мовлення на уроках вивчення мовного матеріалу і спеціально налаштованих уроках діалогізування з курсу уроків розвитку зв'язного мовлення. Уся наукова праця зі студіювання лінгводидактив діалогічної проблеми і відповідна практична робота

вчителів-словесників спрямована на формування культури мовлення. Тоді як слухання, культура слухання в діалогах розглядається у названих доробках учених і вчителів-практиків лише принагідно. Тому методика навчання слухання є тією проблемою, яка потребує поглибленого детального її опрацювання і впровадження в лоно школи.

Отже, актуальність нашого студювання зумовлена недослідженістю проблеми навчання слухання у процесі діалогування, потребою володіння ним для кращого розуміння співрозмовника і продукування діалогічних висловлювань із метою досягнення успіхів у діалогічно-мовленнєвій комунікації.

Мета статті полягає у виробленні методики навчання слухання як одного із видів діалогічної мовленнєвої діяльності.

Досягненню мети сприятиме розв'язання таких завдань, які стосуються з'ясування: 1) значення термінів слухання й аудіювання, якими послуговується діалогічна мовленнєва діяльність; 2) психологічних особливостей слухання і його різновидів, що активно впливають на співрозмовників у діалозі; 3) вербальних стимуляторів процесу дистантного діалогування; 4) обов'язкових паралінгвістичних чинників, що сприяють протіканню контактного діалогу між співрозмовниками; 5) дотримання правил етикету комунікації, що стосуються культури слухання.

У дослідженні діалогічної мовленнєвої комунікації послуговуються термінами «слухання» в українській методиці і «аудіювання» під час вивчення іноземних мов. Упродовж останнього десятиліття ці терміни вважаються синонімами. Терміну «слухання» відповідає таке визначення: один із видів «мовленнєвої діяльності, активний процес відбору звукових сигналів у комунікації». Слухання включає аспекти: *сприймання слухом, уважність, розуміння і запам'ятовування* [2, с. 338]. *Сприймання слухом* – це «перший етап слухання, фізіологічний процес вибору звукових подразників. Спочатку адресат виокремлює звуки мовлення у загальному звуковому потоці, потім розрізняє звуки» [5, с. 465], інтонацію, тембр, далі виділяє слова, речення, і нарешті розпізнає значення слів, повідомлень. *Уважність* слухання залежить від індивідуального зацікавлення адресата та від фізичних можливостей людини сприймати відповідну кількість інформації за певний проміжок часу у визначених умовах. Увага залежить від того, який її вид використовується під час діалогічного мовлення. Психологи виділяють три види уваги – мимовільну, довільну і післядовільну. Мимовільна увага не пов'язана з цілеспрямованою діяльністю і вольовим зусиллям людини.

Найбільш доцільно під час вивчення діалогічного мовлення використовувати довільну і післядовільну увагу. Довільна увага має цілеспрямований характер, вимагає вольового зусилля і вказує на наявність у людини особливого типу уваги, яка полягає в тому, що увага може зосереджуватися то на одному, то на іншому об'єкті, навіть у випадках, коли в навколишній обстановці нічого не змінюється. Післядовільна увага використовується, якщо діяльність цілеспрямована, стає цікавою і значущою за змістом. Вона характеризується тривалою високою зосередженістю, з нею обґрунтовано пов'язують найбільш інтенсивну і плідну розумову діяльність, високу продуктивність

усіх видів мовленнєвої праці. За видом діяльності увагу поділяють на сенсорну (сприймання), інтелектуальну (*мислення* й робота *пам'яті*), моторну – рух.

Розуміння – це основна мета слухання, надання почутим словам, повідомленням, текстам певних значень. *Запам'ятовування* слід розуміти, як процес зберігання інформації з метою пізнішого її використання.

Аудіювання – це «рецептивний вид мовленнєвої діяльності; слухання, смислове сприйняття усного повідомлення. Складається зі сприйняття мовної форми і розуміння змісту повідомлення» [2, с. 320].

Слухати і сприймати означає не відволікатися, підтримувати постійну увагу, постійний візуальний контакт і використовувати позу як засіб спілкування. Поза може висловлювати бажання або небажання слухати і спілкуватися.

Відомий американський психолог, професор Іс-твуд Атватер – автор книжки «Я вас слухаю» дослідив проблему розрізнення суті понять «слухати» і «чути», а також виділив рефлексивне і не рефлексивне слухання [1].

Нерефлексивне (непродуктивне) слухання застосовується тоді, коли співрозмовникові важко передати свої почуття (наприклад, він дуже схвилюваний) або коли бар'єром у спілкуванні стає різний статус партнерів [7, с.115]. Суть нерефлексивного слухання полягає в умінні уважно мовчати, не втручаючись у мову співрозмовника своїми зауваженнями [3, с.177]. Корисно використовувати нерефлексивне слухання у випадках, коли співрозмовник бажає: висловити своє ставлення до предмета мовлення; обговорити важливі питання, що його турбують; висловити інформацію про свої проблеми; обговорити скарги і непорозуміння, що появилися в оточенні адресанта. Недостатнім є нерефлексивне слухання у ситуаціях, коли: 1) невелике чи відсутнє бажання у співрозмовника говорити. Нерефлексивне слухання передбачає активне бажання співрозмовника говорити; 2) нерефлексивне слухання помилково розуміється мовцем як згода слухати. Мовець прагне підтримки або схвалення слухача, який не завжди готовий безкінечно його сприймати [3, с.178]. Якщо методів у нерефлексивному слуханні не вистачає, потрібно використовувати методи рефлексивного слухання. *Рефлексивне (продуктивне) слухання* «передбачає регулярне використання зворотного зв'язку для того, щоб досягти більшої точності в розумінні співрозмовника» [7, с.115]. *Рефлексивне слухання* інакше можна назвати активним слуханням, оскільки функціонує *зворотний зв'язок* адресата з адресантом. Основними бар'єрами для повного розуміння мовця є: уживання багатозначних слів, семантику яких потрібно уточнити; «закодованість» значення повідомлень, коли мовець говорить одне, а має на увазі інше, що не дає слухачеві можливості зрозуміти сказане; невпевненість адресанта, що створює труднощі відкритого самовираження [3, с.179].

Зворотний зв'язок проявляється у з'ясуванні незрозумілого, проханні *перефразувати*, розумінні почуттів і в *резюмуванні*. Така реакція слухача (адресата) вказує на його бажання підтримати діалог, спонукає мовця до продовження розмови.

З'ясування незрозумілого відбувається за допомогою уточнення адресантом висловити думку ін-

шими словами, зрозуміліше, що стає стимулом для продовження процесу контактного чи дистантного діалогування. Цими вербалізаторами можуть бути стимулювальні репліки: – *Повторіть, будь ласка, ще раз. – Я не розумію, що ви маєте на увазі. – Як, як ви кажете? – Не розумію. – Поясніть, будь ласка свою думку та інші.*

Прохання перефразувати означає формування тієї ж думки, але іншими словами. Вербальними стимулами тут виступають репліки: – *Чи я правильно вас зрозумів ... – На вашу думку, це слід розуміти ... – Іншими словами, ви вважаєте ... – Як я розумію, ви говорите ... тощо.*

Відображення почуттів слід – це сприймання емоційного стану співрозмовника. Для розуміння почуттів співрозмовника потрібно: користуватися репліками: – *Мені здається, що ви ... – Мабуть, ви відчуваєте... – Я розумію ваші переживання ... та іншими; звертати увагу на вживання співрозмовником слів, що передають почуття (гнів, радість, смуток, тривоги тощо); намагатися зрозуміти потребу, причину вибору співрозмовником саме вас у ролі суб'єкта слухання.*

Для резюмування, висновку слухач може використовувати репліки, які починаються: – *Те, що ви кажете, означає ... – Отже, краще вреші-решт звернутися до ... – Вашими основними думками, як я зрозумів, є ... тощо.* резюмування потрібне для узагальнення почутого, вироблення шляхів розв'язання проблем, конфліктів, розглядання претензій, а також під час завершення дистантного спілкування (телефонної розмови) [3, с.179-180].

Протіканню контактного діалогування сприяють паралінгвістичні чинники – інтонація, жести, міміка, поза, відстань, розташування, погляд, які виразно вказують на почуття мовця, його переживання, емоційний стан. В інтонації поєднуються мелодика голосу, його інтенсивність, довгота (протяжність) звучання голосних чи приголосних звуків, які можуть вказувати на позитивні чи негативні емоції, збуджений чи агресивний стан мовця тощо. Компонентами інтонації є темп і тембр голосу, за якими можна впізнати їх власника, якого не бачиш, а лише чуєш (якщо мовець знайомий). Крім названих, інтонація містить сукупність фонетичних характеристик мовлення, до яких належить висота тону, звучність (голосність), частота, інтенсивність голосу тощо. За інтонацією, навіть без розуміння значення слів, можна зрозуміти ставлення мовця до співрозмовника, до почутого тощо.

Поза (поставка тіла) є знаком, що має комунікативне значення, виявляє душевний стан мовця, манери, її ставлення, налаштованість та наміри щодо співрозмовника. Є поза «незалежна, войовнича, пригнічена, скорботна тощо» [6, с.108]. За позами досвідчені люди вміють угадувати настрій, визначати характер, вихованість, сором'язливість, впевненість, наміри, читати думки співрозмовника і т. ін.

Погляд часто скаже значно більше, ніж слова, адже очі – дзеркало душі. Я. Радевич-Винницький зауважує, що мало довіряють або остерігаються тих, у кого «бігають очі», хто ніколи не дивиться в очі

співрозмовникові, у кого «недобрі очі» тощо. Погляд неоднаково трактується у різних спільнотах світу. В українців є свої норми етикетного функціонування очей. Неввічливо під час розмови з людиною роздивлятися довкола, розглядати свої нігті, одяг, взуття чи власне відображення у дзеркалі чи вітрині, примружуватися, щоб співрозмовник не бачив очей. Потрібно дивитися прямо в очі партнерові не більше 30 – 70 відсотків часу розмови. Контакт очей має періодично повторюватися, триваючи щоразу 1-7 секунд.

Міміка – це рухи м'язів обличчя, що виражають психічний стан, почуття, настрої людини. Особливо промовистими є рухи м'язів навколо очей і рота [6, с.109]. За ними можна впізнати налаштованість людини на співрозмовника, ставлення до нього, характер, почуття. Особливо важливою і привабливою є дружня посмішка людини. Вона створює позитивну ауру під час діалогування і відповідно впливає на слухача.

Жести – це виражальні рухи рук. Виділяють різні види рухів рук, зокрема ритмічні виділяють частини висловлювання, повторення чи сповільнення темпу мовлення, підсилюють, виділяють слова з логічним наголосом; емоційні жести значною мірою дублюють інтонацію репліки; вказівні жести виділяють якийсь предмет, деталь, місце; зображальні рухи рук намагаються показати предмет, його вигляд, об'єм тощо; символічні жести є інформаторами намірів дій, наприклад, піднесення руки з метою відповісти чи виступити, потирання рук – в очікуванні задоволення, піднесення двох рук в розумінні, що людина здається і т.д. Кожний вид жестів має своє призначення і вплив на співрозмовника. Жестами вітаються, прощаються, дякують тощо.

Інтонація, жести, міміка, погляд, поза завжди супроводжують реплікування співрозмовників і мовцям допомагають вербалізувати свої думки, а слухачам – правильно їх сприймати.

Основні правила рефлексивного слухання: 1) не перебивати мовця; 2) не відволікатися від слухання; 3) дати можливість мовцеві висловитися до кінця; 4) проявляти увагу до мовлення адресанта; 5) не робити поспішних висновків; 6) не лицемірити, бути щирим; 7) стежити за головною думкою мовця.

Ліон Фейхтвангер, німецький письменник єврейського походження, що працював у жанрі історичного роману, дуже влучно зазначив: «Людині потрібно два роки, щоб навчитися говорити, і шістьдесят років, щоб навчитися слухати».

Дотримання правил етикету комунікації стосуються не тільки говоріння, але і слухання. Із цього приводу Дейл Карнегі [4, с.133], що здобув світову славу як неперевершений фахівець у галузі діалогічного спілкування між людьми і прагнув допомогти їм гармонійно жити і працювати, у своїй книжці «Як завойовувати друзів і впливати на людей» дав важливі поради:

1. Щиро цікавтесь іншими людьми.
2. Усміхайтесь.
3. Будьте уважним слухачем. Заохочуйте інших говорити про самих себе.

Література та джерела

1. Атватер И. Я вас слушаю (Советы руководителю, как правильно слушать собеседника). Сокращенный перевод с английского. Издание 2-е. / И. Атватер – М. : Экономика, 1988.

2. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики: Підручник / Ф.С. Бацевич. – К. : Видавничий центр «Академія», 2004. – 344 с.
3. Етика ділового спілкування: Навч. посібник / Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук, Н.В. Чуприк, Л.П. Анохін / за редакцією Т.Б. Гриценко. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
4. Карнеги Дейл. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей / Дейл Карнеги. – Екатеринбург : ЛИТУР, 2001. – 720 с.
5. Наша мова – українська : Навчально-методичний посібник для вчителя / Л.І. Мацько, О.М. Семенов, Н.Б. Голуб та ін. / за ред. Л.І. Мацько. – К. : Богданова А.М., 2011. – 512 с. С.113.
6. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування / Я. Радевич-Винницький. – Львів : СПОЛОМ, 2001. – 224 с.
7. Чмут Т.К. Етика ділового спілкування : Навч. посібн. – 6-те вид., випр. і доп. / Т.К. Чмут, Г.Л. Чайка – К. : Знання, 2007. – 250 с. С.115

Актуальность статьи обусловлена неисследованностью проблемы обучения слушания в процессе диалогизирования. Выявлены значения терминов «слушание» и «аудирование», определены психологические особенности слушания, аргументирована потребность использования вербальных стимуляторов дистантного и паралингвистических влияний контактного аудирования и придерживания этикетных правил слушания в диалогической коммуникации. Исследование важно для учащихся средних школ и студентов вузов.

Ключевые слова: слушание, аудирование, диалог, диалогическая коммуникация, вербальные и паралингвистические средства диалогизирования, правила этикетного слушания.

Relevance of the problem study is caused by the lack of researches of the issue of teaching the hearing in dialog-making. The meaning of «hearing» and «listening» has been defined, psychological characteristics have been provided, the need to use verbal stimulants of distance and paralinguistic influences of contact listening and respect for the rules of etiquette of hearing the dialogic communication have been grounded. The research is important for high school students and university students.

Key words: hearing, listening, dialogue, dialogical communication, verbal and paralinguistic means of dialog-making, rules, etiquette hearing.