Cоціальна психологія особистості і спілкування:3.3.3. Психологія виголошування інформації.

Коли люди починають розмову, то обов'язково в дію вступають як мінімум дві складові:

говоріння (промовляння, виголошування інформації) і слухання. Ці процеси відбувають-

ся у вербальній (словесній) формі під час мовного спілкування, особливість якого полягає в тому, що воно за формою й за змістом спрямоване на іншу людину, введене в комунікативний процес, є фактом комунікації. Вербаїїьна комунікація, використовуючи в ролі знакової системи людську мову, може бути спрямована на окрему людину, певну групу (чи навіть не мати конкретного адресата), але в будь-якому разі вона має діалоговий характер і являє собою постійні комунікативні дії. Вербальну комунікацію ше називають мовленнєвим спішуванням, де під мовленням (здатністю говорити) розуміють систему фонетичних знаків, яка охоплює два принципи: лексичний і синтаксичний. У процесі передавання інформації проявляються різні функції мовлення: зародження і сприймання повідомлень, регуляція комунікативної дії співрозмовників, контроль за результатами спілкування та ін. Мовлення також є засобом емоційного впливу, який стимулює або гальмує дію одного з партнерів чи обох. При цьому емоційно-позитивний вплив (заохочення) та емоційно-негативний вплив (покарання) регулюють одночасні дії учасників спілкування, шо сприяє кращому розумінню ситуативних цілей і поліпшує ефективність комунікативної дії співрозмовників. Вважається, що без застосування комунікативних категорій «схвалення» та «несхвалення» неможлива ніяка координація спільної комунікативної дії.

Мовленнєва дія може складатися з двох частин: орієнтувальної та виконавчої. Орієнтувальна частина містить аналіз ситуації взаємодії, формування плану дії, тобто стратегії спілкування, яка необхідна для досягнення мети. Щодо виконавчої частини, то вона найчастіше реалізується з урахуванням правил регуляції спільних дій: мовленнєвого етикету, подання себе та ін.

Вміння промовляти, виголошувати інформацію (тобто говоріння) є давнім предметом дослідження. Відома спеціальна наука — риторика (теорія красномовства), викладається спеціальна дисципліна — ораторське мистецтво. Що ж розуміють під говорінням? Зазвичай його характеристика містить механізми мовлення, побудови висловлювань, індивідуальні особливості людини (манеру говорити), яка виголошує інформацію. Володіти культурою говоріння — означає вміти зрозуміло, чітко й точно, без зайвих слів, правильно й водночас яскраво, образно, у ввічливій формі висловити свої думки. Як бачимо, феноменологія говоріння надзвичайно різноманітна: від особливостей використання лексики, володіння граматикою, до багатства асоціацій та вияву певного ставлення до партнера зі спілкування. Говоріння передбачає також уміння поставити голос (ідеться про тембр голосу), обрати темп мовлення, засоби, що допомагають стимулювати співрозмовника.

Важливе значення у процесі говоріння мають дві складові: хто говорить і чому говорить. Хоча в даному контексті не менш важливим є і те, як і що говорить промовець. Здавна в народі визнавалось за правило: перед старшими — мовчати, з мудрими — покірно поводитися, а з рівними собі — дружити. На Сході відомі такі п'ять складових мудрості мовлення: говорити згідно з обставинами; говорити правду; говорити якомога м'якше; говорити з користю; говорити щиросердно. У неформальному спілкуванні мовленнєвий етикет передбачає слідкування за інтонацією свого мовлення: говорити спокійно, не поспішаючи, з гідністю. Вважається, шо досвідчений промовець має викладати думки помірковано, з паузами, виділяючи наголосом логічно важливі слова, давати можливість співбесідникові обміркувати почуте, висловити до нього своє ставлення. Здавна помічено, що той, хто говорить спокійно, без підвищення голосу, використовує менш категоричні висловлювання, отож його слухають уважно й терпляче.

Культура говоріння вимагає від промовця мобілізації мислення, пам'яті, багатого словникового запасу, усієї духовної сфери, психологічної стійкості. Той, хто володіє словом, уникає висловлювань-штампів і слів-«паразитів», тобто нічого незначущих слів і нав'язливих вигуків (наприклад, розумієш, так би мовити, ну тощо). Така людина віднаходить «свіжі» слова, вирази, в яких є «душа». Мистецтво говоріння багато в чому залежить від словникового запасу людини, вагому частину якого можуть складати афоризми, крилаті вирази, прислів'я, приказки тощо. Оволодіння ними — важлива умова підвищення виразності й цікавості мовлення. Водночас недоречним вважається зловживання іноземними словами, особливо коли вони ще й неправильно вимовляються. Наприклад, замість «констатувати» говорять «константувати», замість «компрометувати» — «компроментувати», замість «інцидент» — «інциндент» та ін. Окрім цього, рекомендується слідкувати за правильністю наголосів і уникати неправильного вживання слів.

У процесі говоріння серйозне й жартівливе ідуть поруч. Відомо, що гумор має великий психологічний заряд, знімає напруження й утому, створює атмосферу доброзичливості і взаємної прихильності партнерів один до одного. Він робить мовлення більш безпосереднім, легшим до сприйняття, сприяє компромісові за складних ситуацій. Однак психологи радять враховувати той факт, що зловживання дотепністю може сприйматись як схильність до блюзнірства. Отже, гумор має бути незлостивим, м'яким: жартувати слід так, щоб не зачіпати гідності присутніх; зовсім недоречні дотепи щодо зовнішності, імені чи»віку людей.

Психологічне мистецтво говоріння враховує і форму звертання один до одного: на «ти» звертаються до дітей, членів родини, до близьких друзів і знайомих; на «ви» — до малознайомих і незнайомих людей, а також до старших і всіх, кого поважають; звертання на «ти» є брутальним і образливим, якщо воно не випливає із близькості стосунків. Доречним буде також уникання будь-якого панібратства у ставленні до оточення. Під час спілкування краще називати співрозмовника на ім'я. Вихована, культурна людина завжди знає, про що і як можна запитати співрозмовника, чи припустимо звернутися в цей момент до людини з певним проханням, чи тактовно цікавитися сімейними стосунками, особистісними якостями третьої особи. Велике значення в процесі говоріння має вміння піклуватися про партнера, заряджати його оптимізмом, бадьорістю, зрештою, вселяти в його серце віру у власні сили.

Вважається неприпустимим демонструвати під час розмови байдужість, егоїзм, заздрість, пихатість тощо.

Під час говоріння виразні жести — помічники мовлення, але недоречне жестикулювання відволікає увагу від виголошуваної інформації. Іноді достатньо непомітного кивка головою, щоб партнер зрозумів, що інформація спрямована саме на нього. Є чимало рекомендацій з приводу застосування невербальних засобів у говорінні. Зокрема, розмовляючи, не варто хапати співрозмовника за руку, смикати за ґудзика чи плескати по плечу. Особливо стриманими мають бути жести в спілкуванні із жінкою. До того ж, не рекомендується сміятися дуже голосно й довго кричати.

Вміння слухати — це необхідна умова правильного розуміння співрозмовника. Доведено, що слухання як метод сприймання інформації в діловому спілкуванні використовується набагато частіше, аніж уміння читати й писати. Однак ця якість притаманна далеко не всім людям, які спілкуються. Іноді в людини просто немає часу вислухати свого співрозмовника. А часто наш емоційний стан відволікає увагу від змісту того, про що говорять. У цьому контексті важливо розглянути зміст понять «слухати» й «чути». Психологічні процеси, які ними позначаються, суттєво різняться між собою. Слухати — означає використовувати свій орган слуху, а чути — напружувати власний мозок, концентруючи увагу на словах партнера. Саме тому можна слухати й не чути, позаяк свідомість можуть турбувати зовсім інші проблеми, думки або інформація. Звісно, багато людей чують лише те, що бажають почути. Отож комунікаторові необхідно бути готовим до суб'єктивного сприйняття його інформації. Про ефективне слухання говорять у тому разі, коли воно забезпечує правильне розуміння слів і почуттів промовця, створює в нього відчуття, що чують саме його, не переводячи обговорення на іншу проблему, важливішу для співрозмовника. Ефективне слухання забезпечує просування партнерів зі спілкування в напрямку розуміння обговорюваної проблеми, створення спільного інформаційного поля, розв'язання проблеми або встановлення довірливих стосунків, взаєморозуміння.

Є чимало рекомендацій з приводу культури слухання. Зокрема, тактовна людина ніколи не дозволить собі переривати співрозмовника, навіть, якщо їй відомо, що той збирається говорити; така людина здатна не звертати уваги на деякі неточності у висловлюваннях партнера, виявляти розуміння й доброзичливість, співчуття, увагу. Це не позбавляє від суперечок під час обговорення серйозних проблем. Однак сама форма вираження принципової незгоди, критичних зауважень має бути тактовною, витриманою. Психологія мистецтва суперечки полягає в тому, щоб в її ході не загубилась істина, а стосунки суперників при цьому залишалися в межах пристойності. За правило тут може слугувати таке: розпитувати мало, говорити трохи більше, а слухати ще більше. Тактовний суперник помилковість своєї позиції визнає елегантно і з готовністю, він усвідомлює, що не володіє достовірною інформацією й може бути недостатньо обізнаним.

Слухання іншого — не просто мовчання, це активна діяльність, робота, до якої задіяні бажання почути, інтерес співрозмовника, вербальні й невербальні аспекти. Відомий навіть такий вислів «слухати всім тілом», тобто коли інформація є цікавою для вас, ви несвідомо повертаєте обличчя до співрозмовника, нахиляєтеся до нього, встановлюєте з ним візуальний контакт, намагаєтеся «всім тілом» показати свою зацікавленість. За таких умов уміння слухати — це сприймання інформації, під час якого людина виражає заохочувальне ставлення до того, хто говорить, ніби «підштовхує» співрозмовника до продовження спілкування; стримується від зайвих зауважень; незначними діями впливає на промовця, що сприяє розвиткові думки останнього і просуванню «на один крок уперед» в обміні інформацією.

В античні часи діяло правило: перш ніж розпочати обговорення проблеми, треба уточнити позицію свого опонента й уже тоді висловлювати власне розуміння ситуації. Тобто важливо вміти терпляче вислухати співрозмовника, не пригнічуючи його. Якщо ж усе-таки перервали, треба вибачитись, а закінчивши свої докази, слід нагадати співбесідникові, на чому він зупинився. Якщо ж перервали вас, не намагайтесь перекричати, а замовкніть і вислухайте докази. Важливо пам'ятати: сперечайся, але не сварись. Отже, серед основних правил безконфліктного слухання можна визначити такі:

• уникати зловживання критикою й засудження інших;

• якомога менше жалітися на долю, життя, сім'ю, роботу тошо;

• уміти підкреслювати щирий інтерес до людини, з якою вступили в бесіду;

• вміти продемонструвати співбесідникові свою повагу до нього;

• виробити вміння адекватно реагувати на гідність іншої людини;

• уміти бути вдячним слухачем і вислуховувати співрозмовника до кінця;

• поважати думку інших людей;

• уникати непотрібних суперечок: часто тактична поступка (мовчазне вислуховування певного аргумента) корисніша за вступ у безкінечну полеміку;

• застосовувати метод переконання й не вдаватися до наказового тону та вказівок;

• запам'ятовувати імена — це надає спілкуванню більш довірливого і безпосереднього характеру;

• підтримувати у співрозмовника позитивні емоції;

• частіше посміхатися — це жест відкритості, щирої прихильності.

Якшо людина в процесі діалогу замовкла, то це ще не означає, що вона слухає. Слухання — активний процес, котрий вимагає уваги. Однак уточнюючи, оцінюючи чи аналізуючи інформацію під час діалогу, людина зазвичай більше уваги приділяє власним справам, а не тому, що їй говорять. Особливо це виявляється в ситуаціях конфліктного спілкування. Ведучи діалог, ми частіше переймаємося тим, чи зрозумів нас інший, ніж тим, чи зрозуміли ми його. Таке слухання деформує процес спілкування.

Теорія і практика слухання розрізняє кілька його видів. Передусім нерефлексивне й рефлексивне слухання. Сутність нерефлексивного слухання полягає в мінімальному втручанні в мову співрозмовника (умовно-пасивне слухання). Залежно від ситуації спілкування під час нерефлексивного слухання можуть виявлятися підтримка, схвалення, розуміння з допомогою мінімальних відповідей, що допомагають продовжити бесіду (репліки типу «так», «розумію», «це цікаво» тощо). Ці нейтральні слова сприяють підтримці розмови, знімають напруження. Вважається, що нерефлексивне слухання доцільно застосовувати за таких ситуацій, коли:

• співрозмовник висловлює своє ставлення до якоїсь події (психотерапевти застосовують цей метод на початку бесіди; доцільно використовувати його у співбесіді під час прийому на роботу, коли потрібно більше дізнатися про людину, та в ході проведення переговорів);

• співбесідник прагне обговорити наболілі питання, відчуває себе скривдженим або прагне розв'язати важливу проблему;

• співрозмовникові важко викладати свої проблеми;

• треба стримати емоції в бесіді з людиною, яка обіймає високу посаду.

Водночас нерефлексивне слухання навряд чи доцільне за ситуацій, коли:

• у співрозмовника немає бажання вести розмову;

• наше бажання слухати й зрозуміти сприймається як згода, співучасть;

• цей метод суперечить інтересам співрозмовника й заважає йому самовиразитися.

Інший вид — рефлексивне слухання — полягає в налагодженні зворотного зв'язку із співрозмовником для того, щоб проконтролювати точність сприймання інформації. Йдеться про регулярне використання зворотного зв'язку для досягнення більшої точності в розумінні партнера. Іноді цей метод називають «активним слуханням», оскільки він передбачає активніше використання вербальної комунікації для підтвердження розуміння інформації. Метод рефлексивного слухання допомагає з'ясувати наше розуміння почутого для критики, уточнення чи розвитку бесіди. З цією метою вдаються до різних запитань, які є зручною формою спонукування. За їхньою допомогою залучається увага партнерів, вони несуть певну інформацію. Наприклад, запитання: «Де ви зберігаєте документ (книгу, гроші)?» — передбачає, що той, хто запитує, знає, що у співрозмовника є документ (книга, іроші) і, відповідно, є й місце, де це зберігається. Запитання дають змогу наводити партнера на необхідну відповідь, «розкрити» співрозмовника. Якщо запитання правильно сформульоване, то завдяки цьому можна дипломатично виправити помилку в аргументації чи поведінці. Звичайно, запитання створюють основу для довірливого спілкування.

Розрізняють такі види запитань: інформаційні (для збору необхідних даних), контрольні (для перевірки того, чи слідкує партнер за вашою думкою), з метою орієнтації (чи дотримується партнер раніше висловленої ним думки), підтверджувальні (щоб вийти на взаєморозуміння, досягти схвалення), ознайомлюєальні (для ознайомлення з цілями, думкою партнера), однополюсні (повторення запитання партнера на знак того, що ви зрозуміли, про що йдеться, і щоб він це зрозумів, а також з метою виграти час), зустрічні (при правильній постановці ведуть до звуження розмови й підводять партнера ближче до згоди), альтернативні (надають можливість вибору), спрямовувальні (за умови, коли партнер відхиляється від розмови, за допомогою запитань його «повертають» до потрібної теми), провокаційні (з метою встановити, чого насправді прагне співрозмовник і чи правильно він розуміє ситуацію), вступні (такі, що дають змогу зацікавити партнера; можуть, приміром, мати вказівку на ймовірне розв'язання проблеми), завершаїїьні (для підведення підсумків розмови), закриті (це навідні запитання, на які можна відповісти дуже коротко, наприклад, «так», «ні»), відкриті (він виявляє вирішальні факти в ситуації; починається, як правило, зі слова «що»), дзеркальні (вони розширюють інформаційні межі й забезпечують безперервність відкритого діалогу, наприклад: — Зараз у мене немає на це коштів.

— Немає коштів? (дзеркальне запитання).

Кожне запитання передбачає відповідь. Відомі різні поради стосовно відповідей за найрізноманітніших ситуацій. Щодо ділової сфери, то можна навести загальні короткі рекомендації, які допоможуть діловим особам у повсякденному спілкуванні:

• перш ніж відповісти на запитання, необхідно зробити паузу;

• якщо запитання є важким за побудовою, тобто має в підтексті кілька простих,^ спочатку його слід розділити на частини, а потім відповідати на кожну з них окремо, з'ясувавши передусім, на яку з них відповідати спочатку;

• якщо запитання складне за змістом, то варто звернутися з проханням повторити його, оскільки ви не впевнені, чи правильно зрозуміли, або попросити кілька хвилин на роздуми;

• якщо ставиться запитання відкритого характеру, то потрібно уточнити, яка саме інформація цікавить партнера;

• якщо сформульовано непередбачуване запитання, і ви не знаєте, як на нього відповісти, то попросіть дозволу записати це запитання, щоб відповісти на нього через деякий час;

• якщо запитання відводить співрозмовника від теми розмови, то не варто піддаватися на «провокації», доцільно повернутися до суті бесіди;

• якщо відповідь людини неправильно зрозуміли, їй варто відразу визнати свою помилку, повідомивши партнерові, що вона, мабуть, не дуже вдало сформулювала своє запитання.

Рефлексивне слухання необхідне для ефективного спілкування у зв'язку з обмеженнями й труднощами, що виникають у процесі спілкування. Які це труднощі? Йдеться, насамперед, про багатозначність більшості слів. Іноді важко з'ясувати, що конкретно має на увазі людина, коли вживає певне слово. Не завжди їй вдається висловити свою думку так, щоб її правильно зрозуміли. Уточнення може призвести до зворотного результату. Подеколи людина починає розмову не безпосередньо з проблеми, а зі вступу, з якого важко встановити її конкретні наміри. Або, навпаки, віддаляється від предмета розмови, внаслідок чого може втратити основну думку, чи загострює увагу на «голих» фактах. Вважається, шо, чим менше співрозмовник впевнений у собі, тим важче йому розкрити головне. До інших труднощів, які зменшують ефективність слухання, належать такі:

• відключення уваги (відволікти увагу можуть: відведення погляду від співрозмовника, безнадійний помах руки);

• надзвичайна швидкість розумової діяльності (людина думає швидше, аніж говорить, отож, коли хтось говорить, мозок більшу частину часу вільний і відволікається від мови того, хто говорить);

• антипатія до чужих думок (людина досить часто більше цінує власні думки, ніж погляди своїх співрозмовників);

• вибірковість уваги (намагання уважно слухати все й одночасно щось фіксувати — дуже складна справа, тому люди переключають увагу з одного на інше, шо утруднює концентрацію на чомусь одному);

• потреба репліки (якась думка викликає бажання відповісти, тоді людина перестає слухати й зосереджується на формулюванні коментарів).

Виокремлюють також внутрішні і зовнішні перешкоди слухання. До внутрішніх перешкод, зокрема, належать шкідливі звички слухання, пов'язані з конкретною особою. Це, звичайно, роздуми про щось іще, окрім змісту розмови: власна зовнішність, особисті переживання, фантазії на різні теми, загострення уваги на зовнішності співрозмовника та ін. До зовнішніх перешкод належать: сторонні шуми; акцент того, хто говорить; темп розмови (занадто швидко чи, навпаки, повільно говорить партнер); певні особливості в зовнішності співрозмовника (екзотичні прикраси, неадекватність міміки); погана акустика; голос співбесідника (занадто голосно чи пошепки говорить); температура приміщення; телефонні дзвінки, які переривають розмову; обмеженість у часі; неприємні запахи в приміщенні та ін. Звісно, наявність труднощів свідчить про потребу навчатися ефективних методів слухання.

Вирізняють чотири види рефлексивних відповідей, які використовуються під час бесіди: з'ясування (розпитування), перефразування, відображення почуттів та резюмування. З'ясування — це звернення до співрозмовника за уточненнями. Воно проводиться з допомогою запитань для уточнення й розуміння того, про що йдеться. Доцільніше використовувати переважно «відкриті» запитання, адже «закриті» «переключають» співрозмовника з позиції того, хто пояснює, на позицію власного захисту, а це може загострити конфліктну ситуацію. Мета перефразування — формулювання почутої інформації своїми словами, особливо, коли вона здається нам незрозумілою. Власне формулювання почутого підсилює адекватність змісту бесіди й визначає точність розуміння. Відображення почуттів акцентує увагу на емоційному стані співрозмовника, його ставленні до змісту бесіди. Хоча різниця між почуттями та змістом повідомлення певною мірою відносна і її не завжди можна чітко визначити, але у випадках, коли співрозмовник побоюється негативної оцінки, він може приховувати своє ставлення до певних подій, фактів. Вважається, що резюмування є сенс застосовувати під Час тривалих бесід, його функція — підбити підсумки бесіди або звести окремі її фрагменти в єдиний змістовий контекст.

Серед інших видів слухання виокремлюють критичне та емпа-тійне слухання. За умов критичного слухання учасник спілкування спочатку здійснює критичний аналіз повідомлення й тільки після цього намагається його зрозуміти. Таке слухання може бути прийнятним на діловій нараді, конференції, дискусії тощо, тобто там, де обговорюються проблеми, думки, ідеї з приводу нових проектів, нового досвіду та ін. Однак там, де обговорюється нова інформація, наприклад на лекції, критичне слухання є неперспективним, адже відторгнення інформації позбавляє можливості прислухатися до неї, почерпнути цінне. За умов емпатійного слухання учасник спілкування приділяє більше уваги «зчитуванню» почуттів, а не слів. Таке слухання буває ефективним, якщо той, хто говорить, викликає у співрозмовника (того, хто слухає) позитивні емоції (радість, надію на краше, упевненість у собі), а неефективним, якщо породжує негативні емоції (страх, тривогу, розчарування тощо).