

Власенко О.О.

Університет Григорія Сковороди в Переяславі

ПСИХОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ СПРИЙНЯТТЯ МОВЛЕННЯ В ПРОФЕСІЙНОМУ СПІЛКУВАННІ

В статті висвітлено особливості професійного спілкування, яке надає можливість представникам певної професійної спільноти швидко знайти взаєморозуміння та допомагає легко охарактеризувати всі аспекти діяльності, що притаманна саме цьому напрямку спеціалізації. Проаналізовано основні психологічні підходи різних науковців до сприйняття мовлення. Всі вони щільно пов'язані із процесом розуміння. Визначено основні етапи процесу сприйняття мовлення: сприйняття отриманого сигналу; порівняння його із «базою понять», які наявні в пам'яті особистості; розшифровка отриманого сигналу та смислове сприйняття отриманої інформації. Виокремлені основні процедури, що дозволяють оптимізувати процес сприйняття мовлення у особистості. Підсумовано, що критерій сприйняття мовлення в професійному спілкуванні відповідає за процес сприйняття, розуміння, інтерпретації мовлення іншою особистості та полягає у співставленні одиниць повідомлення і одиниць змісту повідомлення, від слова іншої людини до її думки. Для оцінки цього критерію пропонуємо використовувати наступні показники: показник емпатії сприйняття; показник сприйняття письмового тексту; показник сприйняття усного мовлення. В дослідженні проаналізовано та обгрунтовано сутність кожного показника. Визначено їх вплив на сприйняття індивідом мовлення та зазначено характеристики методів, що використовуються для їх оцінки. Підкреслено, що в процесі спілкування дуже важливо не домислювати за людиною. Необхідно докласти всіх зусиль для того, щоб сприйняти всю інформацію, яку хоче донести співрозмовник. Для сприйняття повідомлення необхідно опанувати навичку активного слухання, яка надає можливість не тільки чути слова, а й розуміти та відчувати ту інформацію і емоції, що хоче донести співрозмовник. Підкреслено взаємозалежність показників, що характеризують сприйняття мовлення в професійному спілкуванні.

Ключові слова: професійне мовлення, процес сприйняття мовлення, емпатія, письмовий текст, усне мовлення.

Постановка проблеми. За допомогою спілкування відбувається процес міжособистісної взаємодії особистостей, сприйняття оточуючого середовища. Професійне спілкування відбувається між представниками певної професійної спільноти та допомагає легко зрозуміти всі аспекти діяльності, що притаманна саме цьому напрямку спеціалізації.

Мовлення як один із інструментів професійного спілкування викликає особливий інтерес, тому, що саме за його допомогою відбувається формалізація в мовленнєві обороти та письмові символи інформації, яку мають бажання донести співрозмовники при професійному спілкуванні.

Вивчення психологічного аспекту сприйняття мовлення дозволить із позиції мислення, почуттів, спроможності особистості з'ясувати особливості сприйняття індивідом інформації.

Аналіз останніх досліджень і публікацій свідчить про недостатність висвітлення психологічного аспекту сприйняття мовлення в професійному спілкуванні. Вивченням питань сприйняття

мовлення займалися чимало вчених: В. Артемов, І. Бжалава, В. Виготський, Т. Дрідзе, Н. Жинкін, І. Зимня, С. Куранова, А. Леонт'єв, Л. Мамчур, А. Меграбян, Дж. Миллер, В. Морозов, Дж. Мортон, О. Орищенко, К.Стивенс, С. Рубинштейн, М. Халле, М. Хеггард та ін.

Однак, їх дослідження не повною мірою висвітлює показники, за допомогою яких можна оцінити рівень сприйняття, розуміння та інтерпретації мовлення при професійному спілкуванні.

Постановка завдання. Метою дослідження є аналіз процесу сприйняття мовлення та визначення показників, що відображають ступінь можливості індивіда до розуміння мовленнєвого повідомлення в професійному спілкуванні.

Виклад основного матеріалу дослідження. Мовленнєвий процес обумовлює складний психологічний процес сприйняття мовлення особистістю. Він являє собою сукупність процесів переробки інформації, що спрямовані на розуміння певного повідомлення при усному спілкуванні або при читанні.

Особливості процесу сприйняття мовлення, досліджувалось багатьма вченими. І. Зимня підсумувала дослідження та визначила, що всі запропоновані моделі містять однакові етапи: «момент перетворення вхідного сигналу», «процес зв'язування, компорації, порівняння із абстрактним уявленнями, що перебувають у пам'яті», «всі моделі імпліцитно або експліцитно вважають наявність цього образу у пам'яті», «наявність єдиних правил процесу смислового сприйняття та виробництва мовлення», «момент рішення або прийняття рішення», «передбачають послідовний характер обробки сигналу», «передбачають апріорне висування гіпотез». «У загальній формі психологічна схема смислового сприйняття, таким чином, може бути представлена як система, що характеризується спонукаючим, формуючим та реалізуючим рівнями» [5, с. 29–31].

Результат цього процесу може бути різним. На думку І. Зимньої: «Позитивний результат процесу осмислення в акті мовленнєвого сприйняття є розуміння, тоді як негативний результат цього процесу виявляється у нерозумінні. Нерозуміння, отже, – це не відсутність процесу осмислення, а лише його негативний результат, який свідчить, що процес осмислення не досяг результату, адекватного ситуації спілкування» [5, с. 5].

Для визначення рівня сприйняття мовлення особистістю необхідно визначити здатність розуміння та інтерпретації мовленнєвого повідомлення іншої особистості.

В. Виготський визначив, що аналіз понять, які застосовуються у повідомленні вимагає застосування відповідних психосемантичних методів. За його підходом, слово є «мова і мислення в один і той же час, тому що вона є одиниця мовного мислення. Якщо це так, то очевидно, що метод дослідження проблеми, що цікавить нас, не може бути іншим, ніж метод семантичного аналізу, метод аналізу смислового боку мови, метод вивчення словесного значення» [3, с. 17].

Розуміння змісту повідомлення потребує не тільки знання мови, а й уміння експлікувати імпліцитний (прихований) смисл, що містить це висловлювання та безпосередньо співвідноситься із ситуацією.

Такий підхід сформував модель сприйняття, що обумовлює аналіз змісту повідомлення, використовуючи для цього перцептивний аналіз, який сприяє розпізнанню та утриманню короткостроковою пам'яттю образів виявлених мовленнєвих одиниць.

Аналізуючи сприйняття інформації, А. Леонтьєв стверджував, що категорійне спілкування,

тобто професійне мовлення, можливе лише у тому випадку, якщо співрозмовники мають спільну свідомість та проводять свою діяльність у відомій для них загальній інфраструктурі. Саме це забезпечить вплив комунікатора на реципієнта за для відображення в його свідомості програми майбутньої діяльності, не надаючи при цьому йому ніяких нових знань, а пропонуючи побудувати нові знання із наявних старих [8].

Л. Мамчур у своїх дослідженнях зазначала, що «розуміння повідомлення – це точне сприйняття комунікатом того, про що висловився мовець». Вона вважала, що «процес сприйняття мовлення комунікатом проходить у дві фази – власне сприйняття і розуміння почутого або прочитаного», потім «на наступному рівні послідовностей відбувається розпізнання звукових одиниць, виділення між ними пауз, граматичних особливостей» [11, с. 92–95].

І. Зимня вважала сприйняття та розуміння єдиним процесом «смислове сприйняття мовленнєвого повідомлення є процесом прийому (рецепції) та осмислення, що результується в розумінні (або не розумінні) цього мовленнєвого повідомлення» [5, с. 6].

З іншого боку аналізувала сприйняття мовлення С. Куранова, яка вважала, що «розуміння речень – це не аналіз лінгвістичних структур, а конструювання семантичного опису ситуації, відображеної в ньому, для якого сприйняття речення – лише привід і вказівка», при цьому «мовлення сприймають «по словах», тобто слово є одиницею смислового сприйняття мовлення» [9, с. 80, 90].

Для ефективного сприйняття мовлення в професійному спілкуванні, великого значення набуває рефлексивне слухання, яке полягає в налагодженні ефективного зворотного зв'язку із співрозмовником для контролю відповідності сприйняття інформації. Цей підхід передбачає використання вербальної інформації для підтвердження розуміння повідомлення.

Вважаємо, що процес сприйняття мовлення проходить наступні етапи:

Сприйняття отриманого сигналу (усно чи письмово).

Порівняння отриманого сигналу із «базою понять», які зберігаються в пам'яті особистості.

Розшифровка отриманого сигналу та смислове сприйняття отриманої інформації.

Результатом цього процесу є продукування відповідного зворотного повідомлення або відповідної дії особистості.

Особистість, яка сприймає мовлення застосує наступні процедури, що дозволяє цей процес для неї полегшити та оптимізувати:

- пропускає всі отримані сигнали через власний особистісний фільтр, який постійно видозмінюється, за рахунок надходження нової інформації та отримання досвіду;
- незрозумілі або незначні, з точки зору особистості, елементи ігноруються;
- незвичні та складні категорії мовлення розкладаються на прості і зрозумілі для сприйняття цієї особистості;
- нестача інформації для складання достовірної картини явища замінюється логічними припущеннями;
- прийняття повідомлення співрозмовника ґрунтується на формулюванні власного бачення думки іншої людини.

Виходячи з цього, критерій сприйняття мовлення в професійному спілкуванні відповідає за процес сприйняття, розуміння, інтерпретації мовлення іншої особистості і полягає у співставленні одиниць повідомлення і одиниць змісту повідомлення, від слова іншої людини до її думки. Його характеризують наступні показники:

- показник емпатії сприйняття – відображає здатність людини до співпереживання та співчуття, що є підґрунтям для підвищення рівня сприйняття інформації особистістю;
- показник сприйняття письмового тексту – показує рівень можливостей особистості щодо сприйняття письмового тексту;
- показник сприйняття усного мовлення – показує рівень можливостей особистості щодо сприйняття усного повідомлення.

Емпатія є важливим елементом для сприйняття будь якої інформації. Дослідження цієї здатності людини дозволяє визначити рівень її сприйняття формальної та неформальної інформації. Високий рівень емпатії сприйняття мовлення дає змогу особистості швидко та правильно розуміти ту інформацію, що зашифрував співрозмовник у своєму повідомленні.

Відсутність емпатії у особистості веде до не ефективного спілкування, яке обумовлюється використанням недоречних звернень, що не відповідають емоційному стану співрозмовника.

Визначають необхідності емпатії для соціалізації особистості С. Максименко, К. Максименко, О. Главник. На їх думку, емпатія «важливий компонент у спілкуванні, який сприяє збалансованості міжособистісних стосунків, робить поведінку соціально обумовленою» [10, с. 16].

Наявність високого рівня емпатії дозволяє особистості краще зрозуміти співрозмовника. Як зазначала Л. Лисенко: «емпатія є особливою здатністю суб'єкта до відбиття емоційних переживань внутрішнього світу іншої людини, що дозволяє партнерам досягати взаємоузгодження позицій, взаєморозуміння» [9, с. 148].

Таким чином, високий рівень емпатії допомагає фахівцю, в професійному спілкуванні, правильно сприймати слова мовця, що дозволяє йому більш ефективно виконувати свої функції пов'язані із взаєморозумінням. Налагодження відповідних зв'язків, у свою чергу, надає змогу для здійснення ефективного впливу для досягнення визначених цілей.

Виходячи з цього, показник емпатії сприйняття відображає рівень розвитку навичок взаємодії з людьми, а саме рівень можливості особистості щодо повноти сприйняття інформації від співрозмовника.

Для оцінки цього показника використовуються всі методики, які можуть проаналізувати та оцінити загальні емпатичні характеристики респонденту, його можливість співпереживати у різноманітних ситуаціях.

Показник сприйняття письмового тексту – відображає рівень спроможності особистості сприймати письмовий текст

Аналізуючи процес сприйняття письмового повідомлення, Т. Дрідзе пов'язувала сприйняття із структурою тексту, яка має смислові опори, що створює «логіко-фактологічний ланцюжок». При прочитанні, цей ланцюжок «інтуїтивно вихоплюється читачем із тексту» [4, с. 85].

Значущість тексту у сприйнятті визначила Л. Мамчур. За її підходом, текст «це не тільки готовий продукт мовлення, а й універсальна мовна одиниця, елемент комунікативного акту в позиції між трансмісором і реципієнтом» [12, с. 296].

Особливість сприйняття письмового тексту підкреслив Л. Виготський, який вважав, що «письмова мова є особливою мовленнєвою функцією, яка відрізняється від усного мовлення щонайменше, як внутрішня мова від зовнішньої за будовою та способом функціонування». При цьому, «письмове мовлення є максимально розгорнутим, формально навіть більш закінченим, ніж усне» [3, с. 236, 239].

У діловому спілкуванні формалізація мовлення відбувається за рахунок документації. Як зазначила М. Брус: «основним видом писемного ділового мовлення є документ». Документом вважається «діловий папір, оформлений у заведеному порядку, що фіксує і передає інформацію, підтверджує її досто-

вірність та об'єктивність і має відповідно до чинного законодавства юридичну силу» [2, с. 9].

Таким чином, показник сприйняття письмового тексту відображає рівень можливостей особистості сприймати письмовий текст. Для оцінки рівня цього показника використовуються всі методи, призначені для діагностики критеріїв уваги в письмовому тексті.

Для розвитку спроможності сприймати інформацію усно необхідно розвивати здатність індивіда до активного слухання. Відповідно, високий рівень спроможності індивіда активно слухати свідчить про опанування навички сприйняття повідомлення в професійному спілкуванні.

О. Авраменко, Л. Яковенко та В. Шийка відзначили, що «вміння слухати має першочергове значення у людському спілкуванні». Адже, «слухаючи, реципієнт розкриває смисл інформації, яку він отримав від комунікатора» [1, с. 72].

Слухання є підґрунтям для ефективного спілкування, основою якого є використання вербальних інструментів, що застосовуються також для підтвердження розуміння інформації. Саме сприйняття формалізованих одиниць професійної мови (слів, словосполучень) та правильне їх розуміння у контексті, є основним у сприйнятті повідомлення в діловому спілкуванні. При цьому, ефективне слухання передбачає відповідне розуміння слів і почуттів мовця. «Ефективне слухання передбачає: правильне розуміння слів і почуттів мовця», при цьому «емпатійне слухання передбачає, що учасник спілкування приділяє більше уваги «зчитуванню» почуттів, а не слів» [1, с. 73, 74].

Є. Ільїн вважає, що «слухання складається зі сприйняття, осмислення та розуміння.» При цьому, «часто слухач припиняє слухати перш, ніж співрозмовник перестане говорити, тому що «знає», що той хоче сказати, хоча це знання – не більше, ніж припущення. Тому треба виробити звичку дотерпіти слухання співрозмовника остаточно його промови.» [6, с. 18].

В процесі спілкування дуже важливо не домислювати за людину, про що вона хоче сказати, а намагатися почути, що вона говорить. Таким чином, слухач найкраще сприймає повідомлення опонента. Крім того, добрий слухач чує не тільки слова, а й загалом зрозуміє та відчуває те, про що співрозмовник промовчав чи розповів частково. Таким чином, можна констатувати співзалежність

показників, що характеризують сприйняття мовлення в професійному спілкуванні.

Емпатія особистості безпосередньо впливає на сприйняття інформації. Особливо повно ця залежність простежується між навичками активного слухання особистості та наявності у нього емпатії. Це відбувається тому, що усний текст повідомлення носить більш не формальний характер та дає можливість відчувати вплив особистісних факторів на повідомлення. Використання емпатії при сприйнятті тексту також необхідне, за рахунок того що, написання певних повідомлень іноді відбувається на тлі емоційних подій, а відповідно необхідно правильно їх сприйняття співрозмовником. Це можливо зробити лише маючи навички емпатії у спілкуванні.

Аналіз та визначення рівня розвитку спроможності особистості сприймати інформацію усно можливо за допомогою різноманітних текстів, які націлені на визначення у індивіда наявності вмінь до слухання.

Висновки. Визначення рівня сприйняття професійного мовлення особистістю потребує аналізу здатності розуміння та інтерпретації мовленевого повідомлення співрозмовника. Критерій сприйняття мовлення в професійному спілкуванні відповідає за процес сприйняття, розуміння, інтерпретації мовлення іншої особистості і полягає у співставленні одиниць повідомлення та одиниць змісту повідомлення, від слова іншої людини до її думки. Для його оцінки використовуються наступні показники: показник емпатії сприйняття, який відображає здатність людини до співпереживання та співчуття, що є підґрунтям для підвищення рівня сприйняття інформації особистістю; показник сприйняття письмового тексту, що відображає рівень можливостей особистості сприймати письмовий текст; показник сприйняття усного мовлення, який показує рівень можливостей особистості сприймати усне мовлення. Всі вищезначені показники можна проаналізувати та визначити відповідними методами.

Зважаючи на важливість навичок сприйняття інформації для професійно-мовленнєвої компетентності особистості та високого професійного рівня менеджера, подальше дослідження цього напрямку є дуже актуальним. Адже важливо, в процесі спілкування, не домислювати за співрозмовника, а намагатися зрозуміти, яку інформацію він хоче донести.

Список літератури:

1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я. Ділове спілкування : навчальний посібник / за наук. ред. О. О. Авраменко. Івано Франківськ, «ЛілеяНВ», 2015. 160 с.

2. Брус М. П. Українське ділове мовлення : навчальний посібник для студентів економічних спеціальностей. Івано-Франківськ: Тіповіт, 2004. 230 с.
3. Выготский Л. С. Собрание сочинений : в 6-ти т. Т. 1. Вопросы теории и истории психологии / под ред. А. Р. Лурия, М. Г. Ярошевского. М. : Педагогика, 1982. 488 с.
4. Дридзе Т. М. Текстовая деятельность в структуре социальной коммуникации: проблемы семиосоциологии. М. : Наука, 1984. 272 с.
5. Зимняя И. А. Смысловое восприятие речевого сообщения как сложная перцептивно-мыслительно-мнемическая деятельность. *Смысловое восприятие речевого сообщения*. М., 1976. С. 5–33.
6. Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. СПб. : Питер, 2009. 576 с.
7. Куранова С. І. Основи психолінгвістики : навч. посіб. К. : ВЦ «Академія», 2012. 208 с.
8. Леонтьев А.А. Слово в речевой деятельности: Некоторые проблемы общей теории речевой деятельности. М.: Ленанд, 2014. 256 с.
9. Лисенко Л. Н. Емпатія як компонент професійної компетентності у майбутніх психологів / Education and science of today: intersector issues and development of sciences: Collection of scientific papers «ΛΟΓΟΣ» with Proceedings of the I International Scientific and Practical Conference, Cambridge, 19 March 2021. Vol. 3. P. 147–150.
10. Максименко С., Максименко К., Главник О. Готовність дитини до навчання. К. : Мікрос-СВС, 2003. 112 с.
11. Мамчур Л. І. Психолінгвістичні чинники формування індивідуального мовлення і комунікативної компетентності учня. *Вісник Черкаського університету. Серія : Педагогічні науки*. 2008. № 132. С. 91–96.
12. Мамчур Л. І. Текстова основа розвитку мовної особистості учня – важлива аксіома вчителя-словесника. *Науковий часопис НПУ імені М.П. Драгоманова. Серія 8. Філологічні науки (мовознавство і літературознавство)*. Вип. 5 : зб. наукових праць / за ред. академіка Л. І. Мацько. К. : Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова, 2014. С. 294–302.

Vlasenko O.O. PSYCHOLOGICAL ASPECT OF SPEECH PERCEPTION IN PROFESSIONAL COMMUNICATION

The article highlights the features of professional communication that provides an opportunity for representatives of a certain professional community to quickly find mutual understanding and helps to easily characterize all aspects of activity inherent in this particular field of specialization. It analyzes the main psychological approaches of various scientists to the perception of speech. All of them are closely related to the process of understanding. One defines the main stages of the process of speech perception: perception of the received signal; comparing it with the base of concepts available in the individual's memory; decoding of the received signal and meaningful perception of the received information. The key procedures that allow optimizing the process of speech perception by an individual are singled out. It is summarized that the criterion of speech perception in professional communication is responsible for the process of perception, understanding, interpretation of the speech of another person and consists in the comparison of message units and message content units, from the other person's words to his/her thoughts. To evaluate this criterion, we suggest using the following indicators: indicator of empathy perception; indicator of perception of the written text; speech perception indicator. The study analyzes and substantiates the essence of each indicator. It determines their influence on the individual's perception of speech. The article specifies groups of methods that can be used for their evaluation. One stresses that it is very important not to guess for the person in the process of communication. It is necessary to take every effort in order to perceive all the information that the interlocutor wants to convey. To perceive the message, one should master the skill of active listening, which provides an opportunity not only to hear words but also to understand and feel the information and emotions that the interlocutor wants to convey. The interdependence of indicators characterizing the perception of speech in professional communication is emphasized.

Key words: professional speech, speech perception process, empathy, written text, oral speech.