

**Власенко О.О.**

Університет Григорія Сковороди в Переяславі

## ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РІВНЯ АУДІЮВАННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИСЛОВЛЮВАННЯ ЯК ПОКАЗНИКА ПРОФЕСІЙНО-МОВЛЕННЕВОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ

*В статті висвітлено, що професійне мовлення забезпечує професійні комунікативні потреби менеджерів. За його допомогою збільшується швидкість та легкість сприйняття професійної інформації, що передається співрозмовником. Усне мовлення є одним із складових професійної комунікації менеджера. Воно є менш регламентованим та більш розповсюдженим у пересічній діяльності управління.*

*Визначено, що рівень розвитку професійного мовлення відображає професійно-мовленнєву компетентність. Одним з показників, що характеризує її рівень є показник аудіювання професійного висловлювання. Він відображає здатність індивіда вербально сприймати та розуміти професійну інформацію, що подана співрозмовником в усній формі.*

*Проведене автором емпіричне дослідження рівня аудіювання професійного висловлювання проводилося за допомогою визначення психологічних передумов сприйняття усної інформації індивідом та наявності практичних навичок усного сприйняття професійного тексту. Використовувалось тестування та ситуаційне аудіо завдання. Загальна кількість респондентів склала 252 абітурієнта ВНЗ України за спеціальністю «Менеджмент». Був проведений аналіз рівня цього показника у бакалаврів та магістрів.*

*Результати емпіричного дослідження виявили, що в обох групах (магістри, бакалаври) більшість респондентів (від 84% до 88%) мають низький та дуже низький рівень практичних навичок аудіювання. Було виявлено дисонанс між власним баченням респондентів своїх можливостей та практичних навичок аудіювання. Завищена оцінка своїх можливостей щодо слухання свідчить про задоволеність своїм рівнем аудіювання та не бажанням щось змінювати.*

*Вважаємо, що необхідно підвищити рівень аудіювання професійного висловлювання у майбутніх менеджерів для підвищення рівня їх професійно-мовленнєвої компетентності.*

**Ключові слова:** аудіювання, усне мовлення, професійне мовлення, менеджер, професійно-мовленнєва компетентність.

**Постановка проблеми.** Професійне мовлення відбувається як між представниками певної професійної спільноти так і в будь якій професійній діяльності. За його допомогою збільшується швидкість та легкість сприйняття професійної інформації, що передається співрозмовником. Особливо важливим воно є в професіях, де комунікації є основою діяльності. Саме до таких професій відноситься менеджмент. Якість професійного мовлення менеджера характеризується його професійно-мовленнєвою компетентністю.

Усне мовлення є одним із складових професійної комунікації менеджера. Воно є менш регламентованим та більш розповсюдженим у пересічній діяльності управління.

Емпіричне дослідження рівня сприйняття усного мовлення є одним із етапів дослідження

рівня професійно-мовленнєвої компетентності майбутніх менеджерів.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій** свідчить про недостатність аналізу емпіричних даних сприйняття усного професійного мовлення. Питаннями сприйняття мовлення займалися чимало вчених: В. Артемов, І. Бжалава, В. Виготський, Т. Дрідзе, Н. Жинкін, І. Зимня, С. Куранова, А. Леонтьєв, 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 висвітлюють рівень сприйняття усного мовлення майбутніми менеджерами.

**Постановка завдання.** Метою роботи є аналіз результатів емпіричного дослідження рівня аудіювання професійного висловлювання, як показника професійно-мовленнєвої компетентності майбутніх менеджерів.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Сучасні суспільні відносини вимагають від фахівця, як від особи, що має бажання ефективно інтегруватись, згідно своєї професійної діяльності, у суспільство, вміння швидко сприймати інформацію, що йому необхідна для впровадження своїх професійних дій.

Професійне мовлення забезпечує комунікативні потреби менеджерів. Розділяємо думку О. Соболевської, яка вважала, що «усне мовлення – найважливіша форма існування мови як засобу комунікації; воно має багатогранну структурну і комунікативну специфіку», при чому професійне усне мовлення також «нормоване й регламентоване» [7, с. 4].

Сприйняття усного мовлення включає певну систему переробки вхідних сигналів, у нашому дослідженні – це професійне мовлення. Рівень розвитку професійного мовлення відображає професійно-мовленнєва компетентність менеджера, яка є невід'ємною частиною його професійної компетентності та відображає здатність менеджера продукувати, за допомогою доречних професійних мовних засобів інформаційно насичене, відповідно структуроване висловлювання та вербально сприймати, осмислювати і розуміти професійно-центровану інформацію, що надана співрозмовником, з оцінкою та релевантною її інтерпретацією.

Одним з показників, що характеризує її рівень є показник аудіювання професійного висловлювання, який відображає здатність індивіда вербально сприймати та розуміти професійну інформацію, що подана співрозмовником в усній формі. Цей показник потребує від менеджера відповідних знань і навичок.

Розділяємо підхід Н. Заніздра та В. Заніздра, які вважали, що до елементів, які «складають основу мовленнєвої компетенції майбутнього фахівця» входять вміння «адекватно сприймати на слух діалог і монолог, що передбачає зосередження уваги на осмисленні висловлення (теми, фактів); використовувати різні прийоми фіксації почутого (запис ключових слів, плану висловлення) залежно від комунікативного завдання (участь у дискусії, передача та використання інформації у власній професійній діяльності)». [4, с. 158]

Вміння сприймати усне мовлення є дуже важливим при налагодженні всіх зв'язків, як зазначали О. Авраменко, Л. Яковенко та В. Шийка, «вміння слухати має першочергове значення у людському спілкуванні». Адже, «слухаючи, реципієнт розкриває смисл інформації, яку він отри-

має від комунікатора». При цьому, 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: правильне розуміння слів і почуттів мовця» [1, с. 72–74].

Оцінюючи навички сприйняття усного мовлення, необхідно зважати на існування ряду недоліків цього виду мовлення. Так на думку Т. Бурмаки «недоліком усних комунікацій є те, що вони можуть бути недостовірними (неправильно вибрані слова для вираження змісту; якісь перешкоди, що переривають процес; слухач забуває частину або все повідомлення; не вистачає часу на виважені відповіді тощо)» [2, с. 19].

Вважаємо, що сприйняття усної інформації відбувається у внутрішньому мовленні, у відповідності до процесу розуміння, який складається з етапів декодування, ідентифікації мовленнєвих одиниць із базою, що присутня у внутрішньому мовленні, інтерпретації та оцінки і результативного пояснення отриманої інформації.

Спрямовуємось на думку Л. Калмикової, яка вважала, що «сприймання мовлення являє процес вилучення (встановлення) смислу, що стоїть за зовнішньою формою мовленнєвих висловлювань» [6, с. 57].

При аналізі визначаємо розуміння респондентами структури повідомлення, оскільки «сегментація усного дискурсу є однією з центральних проблем організації усного дискурсу». При цьому, лише «транскрибування усного дискурсу демонструє його структурованість на локальному рівні» [3, с. 70].

В нашому емпіричному дослідженні брали участь абітурієнти, що навчалися на IV курсі бакалаврату (перший, бакалаврський рівень ЗВО IV рівня акредитації) та на I курсі магістратури (другий, магістерський рівень ЗВО IV рівня акредитації) за спеціальністю 073 «Менеджмент». Емпіричне дослідження рівня аудіювання професійного висловлювання проводилося за допомогою визначення психологічних передумов сприйняття усної інформації індивідом та наявності практичних навичок усного сприйняття професійного тексту. Використовувалось тестування та ситуаційне аудіо завдання. Загальна кількість респондентів

склала 252 абітурієнта ВНЗ України, з них 126 магістрів та 126 бакалаврів.

Аналізуючи сприйняття усного мовлення, необхідно визначити спонукаючий рівень сприйняття мовлення, який відображає психологічну готовність індивіда до сприйняття.

Для визначення психологічної передумови сприйняття професійної інформації, рівня уміння вербального сприйняття усної інформації індивідом, використовуємо тест – методика Г. Козирєва «Уміння слухати».

За цією методикою, на кожне питання необхідно надати відповідь «так» або «ні». Далі всі відповіді оцінюються за схемою: відповідь з 1 до 9 питання: так – 0 балів, ні – 1 бал; відповідь з 10 до 14 запитання: так – 1 бал, ні – 0 балів;

відповідь з 14 до 16 запитання: так – 0 балів, ні – 1 бал.

Надалі всі отримані бали підсумували та визначили наступні рівні сприйняття усного мовлення: вище 12 балів – дуже високий рівень сприйняття усного мовлення; від 11 до 12 балів – високий рівень сприйняття усного мовлення; від 8 до 10 балів – середній рівень сприйняття усного мовлення; від 6 до 7 балів – низький рівень сприйняття усного мовлення; менше 6 балів – дуже низький рівень сприйняття усного мовлення.

За цією методикою, найбільша частина респондентів 47% (n=120) відноситься до середнього рівня сприйняття усного мовлення. До високого рівня сприйняття усного мовлення відноситься 37% (n=93) та до дуже високого рівня 5% (n=12). До низького рівня сприйняття усного мовлення відноситься лише 11% (n=27). Аналіз рівнів показників за досліджуваними групами респондентів (бакалаврів та магістрів) засвідчив, що тенденція

практично не відрізняється. (рис. 1) Середньо-зважене відхилення показників становило 2,5%.

Для підтвердження цих емпіричних даних, розраховуємо коефіцієнт Фішера та Стьюдента. Коефіцієнт Фішера складає 1,19, що менше ніж  $f$ -критичне при кількості ступенів свободи  $p < 0,05$ ;  $p < 0,01$ . Це підтверджує  $N0$  – нульову гіпотезу, відповідно якої групи бакалаврів та магістрів є однорідними вибірками в межах своєї групи.

Коефіцієнт Стьюдента дорівнює 0,35, що менше ніж  $t$ -критичне при кількості ступенів свободи  $p < 0,05$ ;  $p < 0,01$ . Відповідно до цього, ми приймаємо  $N0$  – нульову гіпотезу, що говорить про рівність дисперсій цих двох вибірок, тобто відмінності порівнюваних величин статистично є не значимими. Отже, рівень психологічні передумови вербального сприйняття усної інформації індивідом у цих двох групах респондентів однакова.

Ці дані свідчать, що більшість респондентів вважають, що вони вміють слухати свого співрозмовника. На їх думку, більшості людей подобається з ними спілкуватися тому, що вони є уважними слухачами.

Таким чином, це свідчить про наявність внутрішнього розуміння достатності рівня здатності сприймати інформацію у більшості абітурієнтів, що проходили опитування.

Для підтвердження цих даних проводимо перевірку у респондентів рівня практичних навичок сприйняття усного професійного мовлення, а саме аналізуємо аудіювання професійних повідомлень з визначеного фаху. За рахунок відсутності методик, що допоможуть цей показник оцінити, використовуємо Кейс-стаді, згідно якому, респондент сприймаючи певний текст, ситуаційне

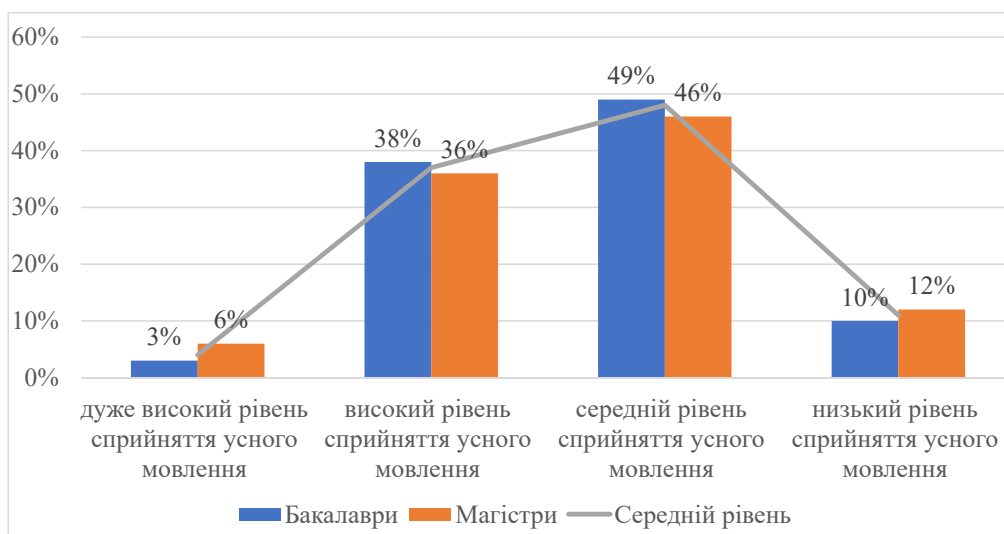


Рис. 1. Рівень сприйняття усного мовлення майбутніми менеджерами

завдання, на слух та повинен скласти відповідний документ. У нашому випадку, це документ з менеджменту, наказ.

При аналізі тексту використовуємо підхід Л. Калмикової, яка визначила «розуміння психологічно характеризується різною глибиною, різною якістю». Вона виокремила три рівні: перший, «початковий, загальний рівень розуміння свідчить про розуміння тільки основного предмета висловлювання, – того, про що йдеться», другий рівень «рівень розуміння смислового змісту – визначається розумінням всього висловлювання, викладення думки продуцента, її розвитку, аргументації», третій рівень «визначається розумінням не тільки того, про що і що саме було сказано, а найголовніше – для чого про це йшлося, якими мовними засобами була виражена думка» [6, с. 59].

Для визначення рівня аудіювання пропонуємо наступну градацію оцінок, за якою, відображення у наказі певної інформації оцінюється у 10 балів. У разі її викривлення – 5 балів, у разі її відсутності – проставляється 0 балів.

Для проведення оцінки, виходимо, що інформація, яка повинна бути відображена у наказі: підприємство «Джолі»; програма підвищення ефективності системи управління на 2021 рік; дотримання принципів рівності в колективі; менеджери і співробітникам повинні носити однакову уніформу; менеджери і співробітникам повинні харчуватися в загальній їдальні; менеджери і співробітникам повинні працювати в загальному приміщенні; створення постійно діючого комітету, для постійного обміну інформацією і думками; створення «гуртків якості»; в склад «гуртка

якості» входять представники всіх підрозділів і служб підприємства; раціоналізатори та винахідники заохочуються морально і матеріально.

При аналізі аудіювання ґрутуємось на твердженні, що «воно передбачає розвиток навичок та вмінь сприймання мови у формі монологічного та діалогічного мовлення» [5, с. 81].

Наділі всі бали підсумовуються. Максимальна оцінка за Кейсом складає 100 балів. Отримана сума балів інтерпретується виходячи з наступних даних: вище 90 балів – дуже високий рівень аудіювання професійного тексту; від 80 до 90 балів – високий рівень аудіювання професійного тексту; від 60 до 79 балів – середній рівень аудіювання професійного тексту; від 40 до 59 – низький рівень аудіювання професійного тексту; менше 40 балів – дуже низький рівень аудіювання професійного тексту.

За даними цього кейсу, найбільша частина респондентів 56% (n=141) відноситься до низького рівня аудіювання професійного тексту та 30% (n=76) до дуже низького рівня цього показника. Лише 14% (n=35) до середнього рівня аудіювання професійного тексту.

Аналіз рівнів показників за досліджуваними групами респондентів (бакалаврів та магістрів) засвідчив, що тенденція відрізняється (рис. 2).

За цим кейсом, рівень аудіювання професійного тексту у магістрів вище. До середнього рівня аудіювання професійного тексту відноситься 16% (n=20) магістрів та 12% (n=15) бакалаврів. При тому, що до низького рівня аудіювання професійного тексту відноситься 62% (n=78) магістрів, при 50% (n=63) бакалаврів. При цьому, у бакалаврів,

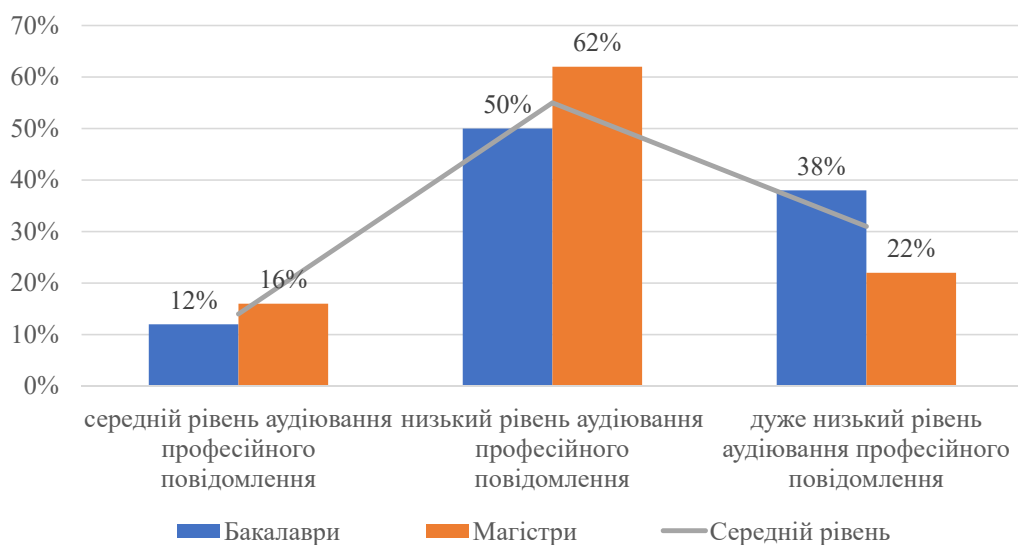


Рис. 2. Рівень аудіювання професійного повідомлення майбутніми менеджерами

до респондентів з дуже низьким рівнем цього показника відносяться 38% (n=48) респондентів, на відміну від магістрів, де до найнижчого рівня відноситься лише 22% (n=28).

Для підтвердження цих емпіричних даних, розраховуємо коефіцієнт Фішера та Стюдента. Коефіцієнт Фішера складає 1,04, що менше ніж  $f$ -критичне при кількості ступенів свободи  $p < 0,05$ ;  $p < 0,01$ . Це підтверджує  $H_0$  – нульову гіпотезу, відповідно якої групи бакалаврів та магістрів є однорідними вибірками в межах своєї групи.

Коефіцієнт Стюдента дорівнює 2,63, що більше ніж  $t$ -критичне при кількості ступенів свободи  $p < 0,05$ ;  $p < 0,01$ . Відповідно до цього ми не приймаємо  $H_0$  – нульову гіпотезу, що говорить про нерівність дисперсій цих двох вибірок, тобто відмінності порівнюваних величин статистично є значимими. Отже, рівень практичних навичок аудіювання професійних повідомлень у цих двох групах респондентів різний.

Підсумовуючи, визначаємо, що в обох групах більшість респондентів (від 84% до 88%) мають низький та дуже низький рівень практичних навичок аудіювання. Все це свідчить про дисонанс власного бачення респондентами своїх можливостей та навичок, щодо слухання, з реальними результатами аудіювання професійного повідомлення. Завищена оцінка своїх можливостей щодо слухання говорить з одного боку про підвищене бажання, а отже мотивування опанування цієї навички, а з іншого про задоволення своїм рівнем аудіювання та не бажанням щось змінювати. Такі результати засвідчують необхідність підвищення рівня аудіювання професійного тексту майбутніми менеджерами та роботу з психо-

логічним сприйняття адекватного розуміння респондентами своїх можливостей і рівня навичок.

**Висновки.** Рівень сприйняття усного мовлення відображає показник аудіювання професійного висловлювання, який є одним з показників, що оцінює професійно-мовленнєву компетентність менеджера, яка є невід'ємною частиною його професійної компетентності та відображає здатність менеджера продукувати, за допомогою доречних професійних мовних засобів інформаційно насичене, відповідно структуроване висловлювання та вербально сприймати, осмислювати і розуміти професійно-центровану інформацію, що надана співрозмовником, з оцінкою та релевантною її інтерпретацією.

Показник аудіювання професійного висловлювання відображає здатність індивіда вербально сприймати та розуміти професійну інформацію, що подана співрозмовником в усній формі.

Емпіричне дослідження рівня показника аудіювання професійного висловлювання майбутніх менеджерів свідчить про дисонанс власного бачення респондентами своїх можливостей та навичок, щодо слухання, з реальними результатами аудіювання професійного повідомлення. Підсумовуючи, визначаємо, що в обох групах (бакалаври, магістри) більшість респондентів (від 84% до 88%) мають низький та дуже низький рівень практичних навичок аудіювання.

Подальше дослідження цього напрямку є дуже перспективним та доцільним, оскільки рівень цих навичок в менеджменті відіграє суттєву роль, відповідаючи за зворотній напрямок процесу професійної комунікації, та забезпечуючи високий рівень критерію сприйняття мовлення професійно-мовленнєвої компетентності.

#### 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. Бурмака Т. М. Комунікативний менеджмент : конспект лекцій (для студентів бакалавріату всіх форм навчання спеціальності 073 – Менеджмент). Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 69 с.
3. Жмаєва Н. С., Гохман К. Є. Концептуальні засади аналізу дискурсу/ *Science and Education a New Dimension. Philology*, VI(48), Issue: 161, 2018. P. 68–72.
4. Заніздра Н.О., Заніздра В.В. Формування професійного мовлення студентів технічних спеціальностей у вищому навчальному закладі / *Вісник КДПУ*. Випуск 2/2006 (37). Частина 2, С. 157–159.
5. Костик Є. Проблема сприйняття і розуміння іншомовного мовлення студентами нефілологічних факультетів / *Psycholinguistics*, 2016, Вип. 20 (2) С. 77–88.
6. Психологія мовлення і психолінгвістика: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / Калмикова Л.О., Калмиков Г.В., Лапшина І.М., Харченко Н.В.; За заг. ред. Л.О.Калмикової. К.: Переяслав Хмельницький педагогічний інститут, в-во «Фенікс», 2008. 245 с.
7. Соболевська О. Усне професійне мовлення. Львів : Малий видавничий центр, 2018. 100 с.

**Vlasenko O.O. AN EMPIRICAL STUDY OF THE LEVEL OF PROFESSIONAL SPEECH LISTENING AS AN INDICATOR OF THE PROFESSIONAL SPEECH COMPETENCE OF FUTURE MANAGERS**

*The article highlights that professional speech meets the professional communicative needs of managers. It speeds up and simplifies the perception of professional information transmitted by the interlocutor. Oral communication is one of the components of manager's professional communication. It is less regulated and more common in ordinary activities of a manager.*

*It is determined that the level of professional speech development reflects professional speech competence. One of the indicators characterizing its level is the indicator of professional speech listening. It reflects the individual's ability to verbally perceive and understand professional information presented by the interlocutor in oral form.*

*The author conducted the empirical research on the level of professional speech listening by determining the psychological prerequisites for the perception of oral information by an individual and the presence of practical skills in the oral perception of a professional text. Testing and a situational audio task were used. The total number of respondents was 252 management applicants to Ukrainian universities. One has analyzed the level of this indicator among Bachelors and Masters.*

*The results of the empirical study reveals that the majority of respondents in both groups (Masters, Bachelors) (from 84% to 88%) have a low and very low level of practical listening skills. A dissonance was found between the respondents' own vision of their capabilities and practical listening skills. The overestimation of one's listening abilities indicates satisfaction with one's level of listening and no desire to change anything.*

*We believe that it is necessary to increase the level of professional speech listening among future managers in order to increase the level of their professional speech competence.*

**Key words:** *listening, oral speech, professional speech, manager, professional speech competence.*