

Дубовик Світлана

кандидат педагогічних наук,
доцент кафедри початкової освіти
та методик гуманітарних дисциплін
Педагогічного інституту Київського
університету імені Бориса Грінченка

КУЛЬТУРА СПІЛКУВАННЯ ЯК СКЛАДНИК ЗАГАЛЬНОЇ КУЛЬТУРИ ШКОЛЯРІВ

Стаття присвячена одній із актуальних проблем теорії і практики навчання української мови в школі – формуванню культури спілкування у школярів. Мета статті – звернути увагу на значущість проблеми формування культури спілкування у методиці навчання української мови, оскільки найважливішою освітньою метою і завданням школи є всебічний особистісний і мовленнєвий розвиток учнів.

Статья посвящена одной из актуальных проблем теории и практики обучения украинскому языку в школе – формированию культуры общения у школьников. Цель статьи – обратить внимание на значимость проблемы формирования культуры общения в методике обучения украинскому языку, так как самой главной целью и заданием школы является всестороннее личностное и речевое развитие учеников.

Культура спілкування – найважливіша складова загальної культури людини. Ввічливості, мовленнєвого етикету, культури поведінки, культури спілкування треба наполегливо вчитися і навчати інших. «Основою культури спілкування є гуманні стосунки між людьми. Обов'язковою умовою культури спілкування є тактовне ставлення до співрозмовника, вміння зрозуміти почуття й настрої іншої людини» [3, с. 28].

Культура спілкування передбачає високий рівень загальної культури людини, розвинену культуру її мислення, мовлення і поведінки. Таким чином, необхідно постійно розвивати мисленнєво-мовленнєві вміння, збагачувати словниковий запас, тренувати голос, стежити за власною зовнішністю, щоб ефективно спілкуватися і встановлювати контакти.

Кожна людина має словниковий запас, яким активно користується (активний словник), і набагато більший словниковий запас, яким вона володіє пасивно (пасивний словник), тобто знає значення слів, але не вживає їх. «Якщо ви хочете навчитися гарно говорити, то маєте приділяти належну увагу вибору слів. Ваше мовлення може бути таким одноманітним не тому, що складається з невеликої кількості слів, а тому, що деякі слова ви вживаєте занадто часто» [2, с. 87]. Це можуть бути такі слова: «так би мовити», «ну», «авжеж», «чуєш?» або «знаєш?». Намагайтеся позбутися такої небажаної звички. Відомо, що більшість із цих слів можна вилучити, не завдавши ніякої шкоди мовленню, а деякі замінити іншими словами або виразами.

У чому ж таємниця культури спілкування між людьми, які риси для цього необхідні?

Однією з важливих передумов налагодження приємного спілкування є усмішка. Хоча часи й змінилися, але старе оповідання про сонце й вітер, які побилися об заклад, хто змусить чоловіка зняти плаща, не втратило свого значення й сьогодні. Пам'ятаєте? Прямував дорогою чоловік, одягнений у плащ, вітер сказав, що швидко змусить його роздягтися, проте як він не намагався, здіймаючи майже бурю, чоловік лише щільніше загортався у плащ. А сонце, усміхнувшись, лагідно пригріло своїми променями людину, і за кілька хвилин вона з радістю скинула з себе і плащ, і светр.

Отже, для того щоб до вас ставилися з розумінням, поважали, цінували і любили, необхідно самому стати приязнішим, привітнішим і приємнішим у спілкуванні. Це одна з таємниць, яка має велике значення у спілкуванні. Дружня усмішка усуває настороженість, та, навіть агресивність,

долає всілякі перешкоди в спілкуванні. Зрозуміло, що все своє життя ми не можемо ходити усміхненими, безумовно, все залежить від ситуації та обставин, але не слід забувати – ви господар свого настрою, а з доброзичливою людиною говорити набагато приємніше, ніж із похмурою.

Всім відомо, що успіх взаємовідносин залежить від техніки спілкування, тобто майстерності володіння багатьма засобами (прийомами) спілкування, їх тактовного використання у взаєминах із людьми.

Засоби спілкування є: словесні (*вербальні*); і несловесні (*невербальні*).

Словесні (вербальні) засоби спілкування – це засоби організації повідомлення, його форма і риторичні прийоми.

Несловесні (невербальні) засоби спілкування – міміка, пантоміміка (поза, жести), контакт очима (погляд), тон, темп та інтонація мовлення, місце і час зустрічі. Ця «друга мова» («беззвучна мова») часто набагато дійовіша, аніж звичайна. (Наприклад, очі: сигнал очима, погляд, їх роль у спілкуванні. «Очі – душа людини» (Нар. тв.). Очі – центр тіла, зіниці звужуються автономно. Очі свідчать про ставлення людини до вас).

Як правило, під час зустрічі використовуємо жест, киваємо головою, рукою тощо, але після привітання, розпочинаємо розмову: слово є основним засобом вияву думок. (Музиканти – звуками, художники – фігурами, вчені – поняттями). Знати мову це ще не все, треба оволодіти вмінням говорити.

Кожна бесіда має вступну, основну (з кульмінацією) і завершену частину. Спочатку треба сподобатись, викликати до себе симпатію, створити сприятливу атмосферу. Найбільший аргумент треба залишити насамкінець, щоб справити позитивний вплив на партнера, досягти своєї мети. Кульмінація розмови — це, здебільшого, діалог, виклад фактів, аргументів. «Пам'ятайте, що ввічлива людина — це розумна людина! У розмові необхідно впливати й на емоції партнера, але не треба влаштовувати «міні-шоу» чи плаксивість» [5, с. 20].

Необхідними компонентами техніки спілкування вважаємо: голос, інтонацію, жартівливий (серйозний) тон, зовнішність.

Голос – це «діапазон, тембр, гучність, темп, виразність мовлення» [4, с. 151]. «Приємний голос вуха лікує». Мудреці у давнину за ознаками голосу визначали особисті якості людини: твердий притишений голос – працьовитий, як віл; кволий голос – боязкий, як ягня; верескливий і безладний – дурний, як коза.

Зміст розмови слід продумувати наперед, говорити виразно і чітко, не ковтати кінцевих звуків, не бубніти, не квапитись, не повторюватись, не робити великих пауз, не вживати беззмістовних фраз, робити акценти, виділяти інтонаційно важливі моменти. Не говорити нудно, монотонно.

Запам'ятайте кілька порад щодо того, як володіти голосом під час спілкування.

1. Треба пристосовувати свій голос до обставин, за яких відбувається спілкування.

2. Той, хто говорить занадто тихо, справляє враження людини, яка не вірить у свої сили.

3. Не варто говорити занадто голосно й експресивно – ви справлятимете враження агресивної людини.

4. Намагайтеся постійно тренувати свій голос, найкращий спосіб для цього – читання вголос, відпрацювання правильної вимови.

5. Голос підвищуйте тоді, коли ставите запитання, висловлюєте радість, захоплення, здивування. Якщо вам необхідно когось переконати, відповісти на запитання, то голос понижуйте.

6. Будьте тактовні: спочатку зважте, чи нікого не образить те, що ви бажаєте сказати, а тоді вже починайте говорити.

Інтонація – засіб передачі думки у певному голосовому тоні, що може містити вимогу, прохання, ствердження, схвалення, пораду, попередження, образу, вибачення, зневагу тощо. Іноді партнер і не усвідомлює, що може сказаним образити співрозмовника за допомогою інтонації. Часто двозначна фраза, висловлена з відповідною інтонацією і супроводжена поглядом може глибоко образити людину.

Жарти, гумор. Вдалиий гумор чи жартівливі натяки надають розмові легкого, невимушеного характеру, навіть у «складних» темах. Але це треба вміти робити, бо іноді різкі чи невдалі жарти ображають людину. Людина, яка володіє мистецтвом дотепності, ніколи не сміється і не глузує з інших, а поважає гідність іншого.

Зовнішність. Вона має неабияке значення для успіху спілкування, особливо під час перших зустрічей: співрозмовники придивляються один до одного, вивчають риси обличчя, тембр голосу, міміку, і це формує першу думку про партнера. Йдеться не про гарне обличчя – кожен повинен мати коректний вигляд (зачіска, одяг, взуття) (Н. тв. «Зустрічають по одягу – проводжають по розуму»). Арістотель писав: «Розумна людина завжди знайде спільну мову з іншою розумною людиною, а дурень ніколи не погодиться ні з розумним, ні з дурним».

Як завоювати прихильність і позитивно впливати на людей? На це запитання дає відповідь Дейл Карнегі, пропонуючи 6 правил, щоб сподобатись людям:

1. Щиро цікавтесь іншими людьми.
2. Усміхайтесь.
3. Пам'ятайте, що ім'я людини – це найсолодший і наймиліший для неї звук будь-якою мовою.
4. Будьте добрими слухачами. Заохочуйте інших говорити про самих себе.
5. Розмовляйте про те, що цікавить вашого співрозмовника.
6. Переконайте вашого партнера в його значущості і робіть це щиро [1, с. 78 – 79].

Розглянемо інші правила Дейла Карнегі щодо культури спілкування, а саме – налагодження контакту зі своїм партнером.

1. Якщо хочете вказати людині на її помилку, то почніть із похвали.
2. Можна так критикувати людину, що вона зовсім не образиться.
3. Спочатку варто визнати свої помилки, а вже потім партнера.

4. Не змушуйте співрозмовника робити щось у наказовій формі звертання.

5. Дайте людині усвідомити, що вона теж людина, що вона має свої думки і право на них.

6. Треба людину постійно наснажувати, підбадьорювати і підтримувати.

7. Потрібно людині дати можливість повірити у те, щоб вона хотіла, або на що не сподівалась.

8. Треба вміти так натякнути людині на її недоліки, щоб вона усвідомила, що їх легко виправити.

9. Необхідно постійно спонукати партнера до того, чого вам потрібно досягти [1, с. 111 – 112].

Кожне спілкування має свою мету, досягнення якої залежить від багатьох чинників, від рівня взаємин із конкретною людиною, колективом. У цьому плані цікаві думки американського психолога Еріка Берна, який виділяє три лінії поведінки у спілкуванні під час бесіди: на рівних; домінування і підкорення (допомагає поза, погляд); ініціатива в установленні контакту. Ці лінії поведінки реалізуються завдяки наявності у людини трьох начал (трьох ролей): Дорослого, Батька і Дитини, які вибирає людина для спілкування.

Розглянемо поради-рекомендації, як вступити в контакт із партнером і підтримати необхідний тон розмови до її завершення.

1. Потрібно створити сприятливу атмосферу для розмови. Краще починати з теми, яка доступна (чи подобається) вашому співрозмовникові. Якщо виникає напруження, не наполягайте на своєму, спробуйте «розтопити кригу» напруженості цікавим епізодом.

2. Уважно спостерігайте за співрозмовником, якого характеру ваш респондент: чи відверта, чи потайна людина. Слухайте його дуже уважно, не втрачаючи зацікавлення і не відхиляючись від основної думки під час розмови.

3. Розпочавши розмову, поступово треба підходити до найголовнішого (найскладнішого) запитання, але ненав'язливо, тактовно, поетапно.

4. Будьте уважні до натяків, зацікавлених висловів співрозмовника, які можуть переорієнтувати русло вашої бесіди, торкнутися тем, що цікавлять (хвилюють) партнера.

5. Орієнтуйтеся на прихильність співбесідника, якщо хочете поставити йому делікатне (неприємне) запитання, визначте, чи воно доречне саме зараз.

6. Для повної «розрядки» в діалозі слід «побавитися» наївними запитаннями – відповідями (риторичними).

7. Якщо ви не отримали прямої відповіді на своє запитання (або вона не задовольняє вас), спробуйте в'яснити це з допомогою побічних (другорядних) запитань, або висловити свої міркування з приводу проблеми.

Слід мати на увазі, що існують різні типи реакцій партнера під час взаємодії з оточенням. У житті трапляються люди, які по-різному реагують на всякого роду інформацію. Ця реакція виявляється під час отримання повідомлення або під час спілкування.

- Реакція амбіції. Почувши про досягнення успіху чи вагомість досягнень іншої особи, такий тип осіб намагається зменшити його вагу чи сумніватись у правдивості, виставляючи своє «Я» перед іншими (і за що йому..., він же такий..., знаємо таких...).

- Реакція самовдоволення. Особа, отримавши якусь нагороду чи блага, зразу з присмаком так хвалиться іншим, що ті аж «зеленіють», «бліднуть» від заздрощів.

- Реакція злорадства. Бачачи чиюсь невдачу, програш чи провал кого-небудь із оточуючих, суб'єкт втішається і цього не приховує. Цей тип людей радіє з того, що не він попав у біду, а хтось інший: «Мало того, що мені добре. Треба ще, щоб іншим було гірше».

- Реакція захоплення. Якщо десь на горизонті розподіляють якісь блага за заслугами, такий тип першим рветься їх отримати, незалежно від свого рейтингу і становища.

- Реакція агресії. У будь-якій ситуації, коли виникає конфронтація, така особа, відчуваючи безкарність, реалізовує свою зверхність, погрожує.

Розглянемо інші основні правила спілкування.

Правило трьох «погладжувань»

Щоб порозумітися зі своїм співрозмовником, необхідно на початку і в кінці розмови тричі його «погладити» (усміхнутися, зробити комплімент, підкреслити його значимість).

Правила спілкування

1. Необхідно розмовляти так, щоб ваша бесіда не привертала увагу всіх людей.

2. Під час розмови можна лише помірно жестикулювати, але в жодному разі не слід гримасувати, злісно говорити, гнівно і різко суперечити. Нетерпимістю до чужої думки характеризуються запальні чи психічно неврівноважені або ж просто некультурні люди. До того ж гнів заважає розуму бачити істину.

3. Необхідно вміти підтримувати розмову, правильно висловлюючись, не вживаючи вульгарних виразів, не перенасичуючи мовлення іноземною лексикою й абстрактними поняттями. Адже мудре прислів'я мовить: «Малі люди вживають великі слова, а великі люди – малі».

4. Для розмови потрібно обирати теми, які становлять інтерес, можуть зацікавити й вашого співрозмовника, необхідно розмовляти не тільки про власні проблеми, а й про проблеми інших.

5. Під час розмови необхідно уважно вислуховувати свого співрозмовника, поділяти його погляди, симпатії, перейматися його проблемами. Не ігнорувати його запитання чи робити вигляд, що ви їх не розумієте. Прислів'я мовить: «Хто не поважає інших, той не шанує себе».

6. Необхідно вміти терпляче вислуховувати і те, що ви знаєте, і те, з чим ви, можливо, не згодні. Не чемно відразу ж розпочинати суперечку, відстоюючи власну позицію. Дослухавши до кінця аргументи свого співрозмовника, дозволяється стримано й коректно заперечити: «Я думаю, що», «Я вважаю, що», «На мою думку, це...».

7. Ввічлива людина має відповідати на запитання чи розмовляти тією мовою, якою до неї звертаються (зрозуміло, якщо нею володіє). Однак у товаристві, де говорять однією мовою, нечемно розмовляти з кимось іншою.

8. Під час розмови необхідно дивитися на свого співбесідника і стежити за його реакцією, щоб скоригувати своє мовлення у разі втрати співрозмовником інтересу до вашого повідомлення. Повернути до себе увагу можна завдяки логічності думки, переконливості аргументації, дотепності й емоційності відповіді. Та не треба гарячкувати, поспішаючи залагодити справу, слід бути розважливим і приязним. Чемна людина, переконавшись у марності своїх зусиль зацікавити співрозмовника, припиняє розповідати.

9. Коли до розмови приєднується новий учасник, він не повинен запитувати про її зміст. Його мають коротко проінформувати про основні моменти розмови. Та можуть ввічливо, але ухильно повідомити: «Говорили про...»). Якщо треба сказати щось важливе віч-на-віч, не шепчуться в кутках, а виходять туди, де співрозмовникам не заважатимуть.

10. Під час розмови маєте стримувати свої почуття, ні в якому разі не слід насміхатися над іншими. Потрібно весь час стежити за своєю інтонацією, яка збагачує зміст сказаного, надає йому певного відтінку. Не гречно таємниче на щось натякати або двозначно відповідати.

11. Висловлюючи незадоволення стосовно некультурних вчинків партнера, слід уникати критичних оцінювань на адресу особистості. Відтак, краще сказати: «Ти негідно вчинив», «Це поганий вчинок». Інакше людина може образитись і вдатися до психологічного захисту, що призведе до непорозумінь. Не сприяє взаєморозумінню та розвитку взаємин і характеристика себе з гіршого боку, ніж це є насправді (люди схильні вірити

думці про себе). У кожному разі тактовність щодо інших й емоційна стриманість щодо себе – не зашкодять справі.

12. Якщо зустрічаються люди зі спільними інтересами, поглядами, зрозуміло, можлива розмова про ці проблеми, але треба зважати на настрій інших і їхнє бажання обговорювати ці проблеми.

13. Не можна нав'язувати товариству власні теми, навіть коли ви – господар. Ваш обов'язок – лише спрямувати бесіду, залучаючи до спільної розмови нових і занадто сором'язливих людей. Не тактовно розхвалювати власну гостинність.

14. У ході розмови треба повсякчас пам'ятати про необхідність контролю за своїми жестами, позою, інтонацією, тоном. Дуже важливо володіти вмінням добирати слова відповідно до обставин, ставити чіткі запитання з метою докладного з'ясування суті справи.

15. Якщо розмова між співбесідниками має відбутися не на «нейтральній» території, невічливим буде власнику цієї території зайняти стілець (крісло), тому що він таким чином прагне надати своїй особистості й власним словам більшої вагомості. Адже відомо, коли очі знаходяться на одному рівні, то створюються умови для рівності людей, психологічного комфорту.

Візьміть до уваги правила Ліндона Джонсона щодо культури спілкування:

1. Вчись запам'ятовувати імена. Недбалість у цьому питанні може означати недостатній інтерес до справ інших.

2. Намагайся не додавати напруженості в середовище людей. Нехай вони відчують себе у твоїй присутності так затишно, ніби одягнені у свій улюблений одяг.

3. Намагайся поводити себе так, щоб ніщо не могло порушити твоєї душевної рівноваги.

4. Не роби вигляд, що знаєш усе наперед.

5. Будь цікавим для людей, щоб їхня дружба з тобою щось їм обіцяла.

6. Не допускай розв'язності у власній поведінці.
7. Розвивай у собі доброзичливість до людей, доки не почнеш виявляти свої симпатії цілком щиро.
8. Щиро намагайся вирішити всі непорозуміння – як старі, так і ті, що недавно виникли. Намагайся не висувати претензій до людей.
9. Ніколи не забувай привітати людину з успіхом чи висловити співчуття у складну хвилину.
10. Передай людям свою духовну силу, і вони віддячать тобі щирою прив'язаністю.

ПРИСЛІВ'Я, ПРИКАЗКИ ПРО КУЛЬТУРУ СПІЛКУВАННЯ

Слово чемне кожному приємне.
Який голос, такий і відголос.
Стримуй себе у всьому, а найбільше – у словах.
Одне погане слово скажеш – почувеш десять.
Де багато слів, там мало мудрості.
Спершу слово зваж, а потім скажи.
Слово – срібло, мовчання – золото.
Тримай слово за зубами, щоб і янголи не знали.
Сказане не повернеться.
Слово, як стріла, вилетить – не спіймаєш.
Рис розсипав – ще збереш, сказав слово – не вернеш.
Перше, ніж сказати, сім разів язик у роті поверни.
Образи – це докази тих, хто неправий.
Мудрий із півслова розуміє.
Не кажи поганого про людину, вона скаже це ж саме й про тебе.
Легідне слово – ключ до серця.
Не заживає рана від лихого слова.
Приємне слово – всім до любові, а мова гірка – кожен тіка.
Від ласкавих слів утихає гнів.

Через «так» і «ні» суперечка довго триває.

Ласкаве слово спокою порука.

ЛІТЕРАТУРА

1. Карнеги Д. Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей / Дейли Карнеги. – К., 1989. – С. 35 – 115.
2. Корніяка О. Мистецтво гречності / Ольга Корніяка. – К. : Либідь, 1995. – С. 86 – 88.
3. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування / Ярослав Радевич-Винницький. – К. : Знання, 2006. – 291 с.
4. Сагач Г. Мистецтво ділової комунікації / Галина Сагач. – К., 1995. – С. 149 – 152.
5. Стельмахович М. Український мовленнєвий етикет / М. Стельмахович // Народознавство. – 1997. – № 38. – С. 19 – 22.