

11-дәріс. Ауызша және жазбаша сөйлеу.

11.2 Ауызша сөйлеудің түрлері.

11.3 Сөйлеу дағдылары.

11.4 Тыңдау дағдылары.

11.1 Ауызша сөйлеу. Ауызша сөйлеудің қасиеттері мен ситуациялық шарттылығы.

Ауызша коммуникация лингвистикалық құралдар мен ақпаратты беру әдістерін пайдаланудағы жеткілікті төмен дайындықпен, қайтымсыз және автоматты түрде сипатталады.

Ауызша сөйлеудің міндеті – сөйлеуші айтқан ақпараттың тыңдаушының санасында пайда болуын қамтамасыз ету. Егер әңгімелесушілердің санасында мәселені шешу нұсқалары сәйкес келсе, ақпарат бірдей қабылданып, түсіндіріледі. Әйтпесе, жағдай күрделене түседі: сөйлеуші өрнектің сәтті түрін іздейді, ал тыңдаушы семантикалық мазмұнды дәлірек түсінуге тырысады.

«Қарым-қатынасқа кім қатысады?» Деген сұраққа жауап бере отырып, біз әңгімелесушілердің қарым-қатынас жағдайында атқаратын рөлдерін елестетуіміз керек.

Қарым-қатынас бастамасының (сөйлеушінің) рөлі, әдетте, ақпаратты берумен байланысты. Тыңдаушының рөлі ақпаратты қабылдау, түсіну және әрекет туралы шешім қабылдау.

Қарым-қатынас бастамашыларының ниеттері (мотивтері, мақсаттары) әрқашан олардың әлеуметтік немесе кәсіби қызметімен анықталады. Ауызша қарым-қатынас жүзеге асырылатын шындық жағдайлары қарым-қатынас саласына байланысты ұйымдастырылады. Сөйлеу коммуникациясының жағдайы (әрекеті) айтылымның жасалуымен, оны қабылдауымен және адресаттың кері байланысын көрсететін реактивті әрекетімен (сөйлеу немесе сөйлеу емес) сипатталады.

Әрбір адам өмір сүру процесінде (бір уақытта немесе бір мезгілде) әртүрлі салаларға қатысады: күнделікті өмір, әлеуметтік-мәдени, іскерлік, білім беру,

өндірістік, діни және т.б. Әр саладағы коммуниканттардың кәсібилігі оның пәндік қорын білуімен, қолданылатын сөйлеу әрекетінің стилімен (ауызша, ғылыми, публицистикалық, іскерлік және т.б.) байланысты. Бұл белгілердің барлығы сол немесе басқа салада болатын әрбір коммуникативті жағдайға тән. Әңгімелесушілер түсінетін қарым-қатынастың коммуникативтік мәні сөйлеу әрекетінің мақсаты мен оның формасы арасындағы қатынас арқылы көрінеді. Әңгімелесушілердің сөйлеу (және сөйлеу емес) әрекеттері олардың әлеуметтік-коммуникативтік және кәсіби-коммуникативтік рөлдерінде жүзеге асырылатын байланыс үлгісі ретінде типтік коммуникативті жағдайды көрсетуге болады. Типтік жағдайды қарым-қатынастың мотивациялық және бағдарлық негізі ретінде қарастыруға болады. Типтік жағдайда шындық жағдайларының, әңгімелесушілер арасындағы қарым-қатынастардың, қарым-қатынас мотивтері мен мақсаттарының берілген сипаты бар. Берілген жағдаяттағы қарым-қатынастың негізгі құрамдас бөліктерінің бірі әрбір коммуниканттың коммуникативті-сөйлеу импульсі (мотиві) болып табылады. Әрбір коммуникативті жағдаяттың сөздік мазмұны сөйлеу презентациясындағы нақты заттар, құбылыстар мен процестер арасындағы байланыс үлгісін көрсететін жүйенің сөйлеу (тілдік) көрінісі болып табылады. Әрбір коммуникативті жағдаяттың сөйлеуді жүзеге асыруына адресат (жіберуші, жасаушы, сөйлеу бастамашысы) және адресат (алушы, қабылдаушы, тыңдаушы, тыңдаушылар аудиториясы) қатысады. Өтініш беруші өз сөзінде тыңдаушылардың ерекшеліктерін және оның сөйлеу мақсатын ескеруі керек. Сөйлеу жағдаяттарын салыстыру: мұғалім – оқушы, оқушы – мұғалім, әріптес – әріптес, жетекші – бағыныңқы т.б. — әрбір жағдайда қарым-қатынас сөйлеуші мен тыңдаушының сөйлеу (лингвистикалық) параметрлерін ескере отырып құрылатынын көрсетеді. Қарым-қатынас процесінде адресат реактивті сипаттағы бірқатар сөйлеу әрекеттерін орындайды, олар кейде сөйлеуге жатпайтын әрекеттермен (бас изеу, көзқарас, қозғалыс, ым-ишара және т.б.) қолдау табады. Қалыптасқан

кері байланыс коммуникация бастамашысына өзінің сөзін мақсатты аудиторияға интуитивті түрде «түзетуге» мүмкіндік береді.

11.2 Ауызша сөйлеудің түрлері.

Сөйлеу ауызша сөйлеудің бір түрі ретінде. Сөйлеу – ой мен сезімді белсенді және реактивті формада білдіруден туындайтын ауызша сөйлеу әрекетінің бір түрі. Сөйлеудің ең жоғарғы деңгейі – динамикалық, стихиялық, белсенді сөйлеу.

Сөйлеушінің рөлі өнімді. Сөйлеуші тыңдаушыға ақпаратты жеткізіп қана қоймайды, сонымен бірге оған деген көзқарасын білдіреді және тыңдаушылардың фактілерді, анықтамаларды, құбылыстарды қабылдауына әсер етеді, оларды өз пікірімен толықтырады.

Ауызша өзара әрекеттесу жағдайында әңгімелесу тақырыбын анықтауға, осы тақырыптың мәнін түсінуге, оны түсінуге, ақпараттың логикалық құрылымын түсінуге, сөйлеудің адекватты тәсілдерін пайдалануға қабілетсіздікке байланысты ауызша мәтінді безендірудің әрбір деңгейінде проблемалар туындауы мүмкін. мазмұнды білдіру, тіл және сөйлеу дағдыларының болмауы немесе жеткіліксіз дамуы. Кейде тіл қатып қалу қорқынышы тіпті жақсы мамандарға өз жобасын қорғауға, қорытындыларының дұрыстығын дәлелдеуге және т.б. Жақсы спикер болу, әңгімелесушіні немесе аудиторияны мақсатты түрде сендіру, әсер ету, өзі туралы ең қолайлы пікір қалыптастыру үшін белгілі бір механизмдер мен дағдыларды дамыту қажет.

Негізгі сөйлеу бірлігі – сөйлеу әрекеті кезінде белгілі бір сөздің, сөйлемнің жасалуы – адресант пен адресат арасындағы сөйлеу өнімдерінің алмасуы.

Тыңдау қарым-қатынас түрі ретінде. Тыңдау, сөйлеу сияқты, қарым-қатынастың барлық салаларында және жағдаяттарында ауызша қарым-қатынасты жүзеге асыратын сөйлеу әрекетінің түрлеріне жатады. Бұл тиімді қарым-қатынас толық өзара түсіністікке қол жеткізгенде ғана мүмкін болады дегенді білдіреді.

Егер сөйлеу процесінде сіз тыңдаушылардың реакциясына назар аудармасаңыз және вербалды немесе вербалды емес құралдармен білдірілген

қажетті кері байланысты іздемесеңіз, онда сіз қарым-қатынастың сәтсіз болатынына алдын ала сенімді бола аласыз. Коммуникативті-сөйлеу деп атауға болатын жағдаят жасау үшін тыңдаушы болуы шарт. Сөйлеуші-тыңдаушы жұбы осы жағдайды жүзеге асырудың қажетті шарты болып табылады.

Тыңдау – сөйлеу әрекетінің рецептивті түрі, ол арқылы есту анализаторының қызметі негізінде сөйлеу хабарламасын қабылдау және кейіннен өңдеу жүзеге асырылады.

Тыңдаушының басты міндеті – әңгімелесушінің бойында өзі туралы жақсы пікір тудыру емес, мұқият және шыдамдылықпен тыңдау арқылы қажетті ақпаратты алу.

Қарым-қатынастың негізгі мәселелерінің бірі әрқашан өзара түсіністікке қол жеткізу болып қала береді. Қарым-қатынас кедергілері негізінен серіктесті дұрыс тыңдамаумен байланысты.

Қарым-қатынаста қателіктерге жол бермеу үшін оның мақсатын, міндеттерін, болжамды нәтижелерін, қарым-қатынасқа қатысушылардың коммуникативті құзыреттілігін, қарым-қатынас субъектісін және т.б. нақты түсіну қажет.

Тыңдау бірлігі әдетте кері байланыс тұрғысынан әрекеттен кейін келетін мағыналық шешім болып табылады.

11.3 Сөйлеу дағдылары.

Ауызша сөйлеу әрекетіндегі дағдыларды қалыптастыру белгілі бір психологиялық және сөйлеу механизмдерінің дамуымен тығыз байланысты. Қарым-қатынас тақырыбын, қарым-қатынастың семантикалық мазмұнын білу бірқатар дағдылардың болуымен мүмкін болады: жасалған немесе қабылданған айтылымның бастапқы мақсатын жүзеге асыру, жадында сақтау және әрбір семантикалық бөліктің негізгі идеясын болжау. хабардың және тұтас мәтіннің құрылымдық-семантикалық бірлігін анықтау, мағыналық бөліктерді тұтас сөйлеу хабарына біріктіру.

Белгілі бір адамда аталған дағдылардың даму деңгейі келесі факторларға байланысты:

- әлеуметтік-мәдени - тарихи дәстүрлер, нормалар мен ережелер;
- индивидуалды-психологиялық - сөйлеушінің жеке ерекшеліктері;
- рөлдік - рөлдік қатынастардың ерекшеліктері. Студенттер үшін оқудағы, оқушы-мұғалім-оқушы қарым-қатынасындағы табыстылықты анықтайтын академиялық сөйлеу дағдыларын дамыту өте маңызды.

Сөйлеу әрекетінің әртүрлі түрлері негізінде ауызша сөйлеуді қалыптастыруға ықпал ететін дағдылардың тізімі:

1. Тыңдау негізінде қалыптасқан сөйлеу (мәлімдеу) дағдылары:

- ауызша ақпараттың мазмұнын есте сақтау және есте сақтау
- жадтан алынған ақпаратты қалыпты қарқынмен жаңғырту;
- берілген уақытта өзгертулер мен толықтырулар енгізе отырып, үйренген ақпаратты қайта шығару;
- диалогта қабылданған ақпаратты қорытындылау және оны мәлімдемеге аудару.

2. Оқу негізінде қалыптасқан сөйлеу дағдысы:

- оқылған мәтіннің (немесе оның бір бөлігін) мазмұнын түсіну және ауызша жаңғырту;
- оқылған мәтіннің мазмұнын есте сақтау және есте сақтау;
- толықтыру, оқылған мәтін негізінде біреудің сөзін көрсетіңіз.

3. Жазу негізінде қалыптасқан сөйлеу дағдысы:

- формулаларды, теңдеулерді, дәйексөздерді жазу арқылы сөйлеу әрекеттеріне ауызша түсініктеме беру;

Әдетте, сөйлеуші қарым-қатынасты бастайды. Ол алдымен әңгіме барысын бағдарламалайды және тыңдаушының сөйлеу әрекетін болжайды.

Шешендік өнердегі мамандар (П.Сопер, Н.М.-Тцченко, С.Ф. Иванова, В.В. Одинцов, М.Р. Львов және т.б.) қарым-қатынас серіктестерінің сөйлеу әрекетіндегі бірнеше қателерді анықтайды.

мәлімдемелердің дұрыс еместігі;

ұғымдарды, терминдерді, сілтемелерді, дәйексөздерді орынсыз пайдалану шетел сөздерін шамадан тыс қолдану;

ақпаратты ұсынудың жоғары қарқыны;

гүлді презентация;

логикалық қайшылықтың болуы;

сөздерге сәйкес келмейтін интонация, мимика және ым-ишараның жеткіліксіздігі;

Тыңдау және түсіну үшін сөйлеу әрекеттерінің шамамен келесі алгоритмін орындау керек:

- 1) қандай мақсатта сөйлейтініңізді анықтаңыз: сұрақтарға жауап беріңіз, фактілерді немесе өз пікіріңізді келтіріңіз;
- 2) ақпаратты беру тәсілін ойластыру; 3) алдымен әңгімелесушілердің тақырыпты меңгеру дәрежесін анықтау;
- 4) сөйлеудегі лексикалық және грамматикалық құрылымдардың айтылуы бойынша бірнеше оқу жаттығуларын орындау;
- 5) тыңдаушыға немесе аудиторияға сұрақтар арқылы ойлану.

11.4 Тыңдау дағдылары.

«Тыңдау» және «есту» ұғымдарын салыстырайық. К.Дж. Мерфи есту дегеніміз - дыбыстар мен сөздерді құлақпен қабылдау, ал тыңдау - адам естіген барлық ақпаратты категорияларға бөлу және өңдеу және қорытынды жасау мүмкіндігі деп санайды.

Кез келген қарым-қатынастың және сөйлеу әрекетінің кез келген түрінің жетекші принципі коммуникативті-сөйлеу импульсі, серіктестердің ортақ ойлары болып табылады.

Әлемдік нарықта, демек жаһандық коммуникациялық және іскерлік кеңістікте танымал жетекші компанияларда, кәсіпорындарда, фирмаларда тұлғааралық қарым-қатынас мәселелерін шешуге үлкен көңіл бөлінеді. Осылайша, Sperry корпорациясы олар «тыңдауды білетін» компания ретінде танымал. Осы корпорацияның коммуникация мамандары белгіледі: адамдар бір-бірін неғұрлым «дұрыс» тыңдаса, соғұрлым олар жаңа ақпарат пен жаңа идеяларды жақсы қабылдайды. Тыңдау қабілеті стрессті азайтады және қақтығыстардың

алдын алады, клиенттермен жұмыс істейтін қызметкерлерге қарым-қатынас кедергілерін тиімдірек жеңуге көмектеседі.

Тиімді тыңдау – іскер адам үшін маңызды дағды. Зерттеулер көрсеткендей, іскер адам белсенді уақытының 45% тыңдауға жұмсайды, ал маңыздылығы артқан сайын уақыттың 55% -ы осы әрекетке арналады.

Лекцияны тыңдау дағдыларын келесі топтарға бөлуге болады:

- 1) тыңдалған мәтіннен мағыналы және нақты ақпаратты алу;
- 2) мазмұндық-концептуалды ақпаратты шығару:

Дәрістерді тиімді қабылдау үшін сөйлеу әрекетінің өнімді (сөйлеу, жазу) және рецептивті (тыңдау, оқу) түрлерінің даму табысын анықтайтын тілдік дағдыларды (айтылым, грамматика, лексикалық) меңгеру қажет.

Адамдардың естіген нәрсеге реакциясы қарым-қатынастың мақсаттары мен шарттарына, қабылдау деңгейлеріне, ақпаратты түсінуге және оны түсінуге байланысты, демек, бірдей емес.

Нақты қарым-қатынаста қабылдаудың, зейіннің және жауаптың белгілі бір мақсаттарына сәйкес келетін тыңдаудың үш түрін ажырату әдетке айналған.

Анықтамалық тыңдау. Оның мақсаты сұраққа жауап беру үшін белгілі бір ақпарат алу, белгілі тақырып бойынша жаңа мәліметтер алу, мазмұнның егжей-тегжейлерін түсіну, реактивті хабарламада өңдеу қажет тақырыпты түсіну, орындалатын жұмыстың нұсқауларын түсіну және т.б. Бұл ретте тыңдаушы өзінің назарын нақты мәлімдемелерге аударады, оны қызықтыратын мәселелерді түсіндіреді.

Кіріспе тыңдау. Оның мақсаты – естігеннен ләззат алу, өз мүдделерін қанағаттандыру және ақпарат бөліктері арасында мағыналық байланыс орнату, ақпаратты егжей-тегжейлі түсіну, ақпараттың бір бөлігін немесе барлығын дәл жаңғырту үшін хабарлама тақырыбы туралы жалпы түсінікті дамыту. , үшінші тұлғаларға беру үшін білімді меңгеру және т.б.

Белсенді тыңдау. Тыңдаудың бұл түрінің мақсаты ақпаратты міндетті түрде қайта жаңғырту арқылы егжей-тегжейлі түсіру және есте сақтау болып табылады. Мысал ретінде келіссөздер кезіндегі аудармашылардың жұмысын

келтіруге болады: мәтіндерді ілеспе аудару оны толық, бір мәнді қабылдауды, түсінуді және қайта айтуды қамтиды. Мұндай белсенді тыңдау басқа жағдайларда да жүзеге асырылады: ақпаратты басқа аудитория алдында сөзбе-сөз жаңғырту үшін есте сақтау, мұғалімнің сөзін қайталау және т.б. Белсенді тыңдауға арналған материал кәсіби немесе қоғамдық-саяси сипаттағы монолог немесе диалог болып табылады.

Негізгі әдебиеттер:

1. Котлер, Ф., & Келлер, К. Л. (2016). *Маркетинг менеджменті*. Алматы: Энергия.
2. Шеннон, К. Э., & Уивер, У. (1963). *The Mathematical Theory of Communication*. Urbana: University of Illinois Press.
3. Лассуэлл, Х. Д. (1948). *The Structure and Function of Communication in Society*. In: Wilbur Schramm (Ed.), *The Process and Effects of Mass Communication*. Urbana: University of Illinois Press.
4. Мадигов, К. С. (2021). *Коммуникация: теория и практика*. Алматы: Қазақ университеті.
5. Додонов, В. Н. (2017). *Основы теории коммуникации*. Санкт-Петербург: Питер.

Қосымша әдебиеттер:

6. Буров, А. А. (2015). *Психология общения и межличностных отношений*. Москва: Эксмо.
7. Григорьев, В. И. (2018). *Теория массовой коммуникации*. Москва: Высшая школа экономики.
8. Холл, С. (1980). *Encoding/Decoding*. In: *Culture, Media, Language*. London: Hutchinson.
9. Рождественский, А. В. (2019). *Социальные медиа и общество*. Москва: Альпина Паблишер.
10. Тарас, В. (2020). *Семантика и коммуникация*. Алматы: Қазақ университеті.