**Глава 5. Виды речевой деятельности**

**5.1. Чтение как вид речевой деятельности**

Умение читать быстро, понимать содержание, выделяя в тексте главное, необходимо всем и в деловом общении, и в быту, и в учебной сфере. Взяв толстую газету или книгу, можно на ее освоение потратить час, можно год. Перед выступлением на собрании необходимо быстро посмотреть доклад или перед семинаром, зачетом – лекции, учебное пособие. У кого-то это получается, но многие испытывают определенные трудности.

Чтение связано со зрительным восприятием речевого сообщения, закодированного с помощью графических символов, т.е. букв. Суть процесса чтения состоит в декодировании (расшифровке) символов и переводе их в мыслительные образы. Одним из основных показателей уровня владения навыками чтения является скорость чтения. Эксперименты показывают, что скорость чтения у студентов 1 курса составляет обычно 50 - 120 слов в минуту, что считается очень медленным чтением. 250 слов – быстрое чтение. 650 слов – сверхбыстрое. Скорость чтения взрослых колеблется от 250 до 350 слов в минуту, при коэффициенте усвоения – 50-60%. Для успешной учебной и профессиональной деятельности необходимо добиться хотя бы средней скорости.

Скорость чтения, однако, не должна заслонять главной цели – усвоения прочитанного. В зависимости от содержания текста и целей чтения, используют различные виды чтения.

Изучающее чтение (углубленное) – считается лучшим при изучении учебных дисциплин. Читающий обращает внимание на детали текста, производит анализ и оценку текста, его отдельных структур. При этом текст читается целиком. Перечитываются места, которые непонятны. Основываясь на собственном опыте, читающий дает свое толкование положениям и выводам, содержащимся в тексте.

Ознакомительное чтение.Его цель – общее знакомство с содержанием текста,выявление его основных идей и проблем. Текст читается целиком, но внимание уделяется только основной информации. При этом читающий не стремится запомнить прочитанное. Ознакомительное чтение используется в работе с докладом, рефератом, при подготовке выступления на собрании. Так читаются газеты, журналы, книги, в том числе художественные.

Просмотровое чтение дает общее представление о содержании книги, статьи, о ее теме. На основе такого чтения решается вопрос, нужен ли текст для подробного изучения. Читается название, оглавление, предисловие, отдельные фрагменты текста, наиболее важные положения.

Поисковое чтение. Читающий ищет информацию, о которой ему стало известно из других источников. Это просмотр текста с целью найти новые или нужные факты, даты. Данный способ позволяет усваивать текст в 2 – 3 раза быстрее. Но для детального знакомства с учебником он не годится.

Скорочтение. Разновидности его – панорамное и выборочное чтение. Этот способ требует специальной тренировки, но дает возможность прочтения большого материала в максимально короткие сроки.

Что же мешает эффективному чтению и усвоению прочитанного?

1. Регрессии, т.е. механические, неоправданные возвраты к прочитанному. Почти все читают текст два раза, что существенно замедляет процесс чтения.

2. Артикуляция (внутреннее проговаривание текста).

3. Малое поле зрения (человек, обученный технике чтения, за одну фиксацию взглядом воспринимает строку или абзац, а необученный человек – 2-3 слова).

4. Слабый механизм смыслового прогнозирования (т.е. человек читает все).

5. Низкий уровень внимания (смысл не доходит, читающий рассеян).

6. Отсутствие цели при чтении (отсюда неумение выделить главное).

Чтобы устранить эти недостатки, необходимы специальные упражнения.

В практике используется следующее упражнение для тренировки памяти: за 20 секунд прочитать и запомнить какую-либо информацию, например:

1. Прочитайте текст.

Начало экспансии норманнов восходит ко времени Карла Великого. В 859 г. они поднялись вверх по Сене, они трижды захватывали Париж. В конце X – XI вв. вся Англия подчинилась датскому королю Кнуту. С 870 г. до середины X в. норманны осуществили колонизацию Исландии. В 982 г. Эйрик Рыжий открыл Гренландию. Его сын открыл Ньюфаундленд (1000 г.), норманны первыми увидели берега Нового Света.

2. А теперь ответьте на вопросы: Кто открыл Гренландию? В каком веке норманны захватили Англию? Кто и когда открыл Ньюфаундленд? Когда норманны поднялись вверх по Сене? Назовите имена норманнов-завоевателей.

Можно тренировать память, запоминая какие-либо предметы в определенной последовательности или города разных стран, объединенных каким-либо признаком, и т.п.

Для расширения поля зрения в тексте надо выбрать одно слово и, глядя только на него, прочитать близлежащие слова, постепенно увеличивая угол зрения.

Для подавления артикуляции специалисты-психологи советуют читать с зажатым во рту предметом, например карандашом.

**5.3. Правила эффективного слушания**

Одним из условий эффективного слушания является зрительный контакт между говорящим и слушающим. Нормы русского этикета требуют, чтобы собеседники смотрели друг на друга, причем заинтересованно. Обращается внимание на позу участников, межличностное пространство. Говорящему необходимо показать, что его понимают. Можно обратиться к нему за уточнением или пояснением, используя фразы: «Я вас не понял», «Не повторите ли еще раз», «Я вас понимаю». Легко использовать, особенно на семинаре, прием резюмирования: «Если обобщить сказанное, то это может значить…».

Чтобы эффективно и с пользой слушать, надо:

- уметь концентрироваться, занять объективную позицию по отношению к говорящему, вспомнить, что вам известно о предмете разговора или лекции, не думать о постороннем;

- уметь анализировать содержание речи определять проблемы, идеи, выводы;

- уметь слушать критически и увязывать все со своим опытом, знаниями.

Английский психолог И. Атватер в книге «Я вас слушаю» дает такие рекомендации:

1. Не принимайте молчание за внимание и не выдавайте молчание за внимание.

2. Будьте физически внимательны, например, повернитесь лицом к оратору. Убедитесь, что ваша поза и жесты говорят о том, что вы слушаете.

3. Дайте собеседнику время высказаться, старайтесь понять его логику и выводы.

4. Не перебивайте оратора, потом трудно восстановить речь и настроение.

5. Воздерживайтесь от поспешных выводов и оценок.

6. Не будьте чувствительны к эмоциональным словам, не поддавайтесь воздействию эмоций.

7. После высказывания собеседника повторите главные пункты его речи, чтобы правильно понять смысл речи.

Мы выступаем в роли слушателя, но можем выступить, например, на собрании или семинаре в роли оратора.

Вот наш слушатель закрыл глаза, второй свел брови и снял очки, третий откинулся назад. Что значат их действия? Они спят, думают о своем или слушают?

- Если собеседник барабанит пальцами по столу, ему скорее всего скучно.

- Пожимает плечами – все равно.

- Сжимает кулаки – настроен агрессивно.

- Потирает нос – думает.

- Наклоняет голову набок – думает.

- Смотрит на часы – торопит время, он уже в пути.

Эти сигналы помогут говорящему скорректировать свое сообщение, сделать его понятным, заинтересовать аудиторию.

Для установления контакта, обратной связи используется

- расспрашивание – прямое обращение к говорящему. («Уточните, пожалуйста, вашу точку зрения», «Весьма сожалею, я не все понял, разъясните, пожалуйста»);

- перефразирование, т.е. мысль высказывается другими словами (используется, когда необходимо выделить главное);

- резюмирование помогает связать отдельные части информации в единое целое («Если подвести итог вышесказанному», «Итак, вы считаете, что надо сделать так…»).

Слушая, лучше не делать следующего:

- вносить реплику: «Со мной это тоже было…»;

- успокаивать словами: «Это еще не так плохо»;

- оценивать: «Это очень хорошо или очень плохо»;

- прямо критиковать: «Здесь вы сделали ошибку».

Можно использовать такие фразы, например: «Вам не кажется, что это неверный вариант».

Нужно ли делать записи при слушании? При слушании лекции, доклада с целью получения информации запись необходима. Запись помогает концентрации. Дает материал для анализа, возможность возвращения к услышанному. Но одновременно эффективно записывать и слушать трудно, особенно если нет необходимых навыков. Основная ошибка, которую допускают многие при конспектировании устной речи, заключаются в стремлении записать подробно слова лектора. Этого делать не стоит, так при этом теряется нить рассуждений лектора. В конспекте появляются обрывки мыслей, недописанные предложения.

Основное правило таково: важнее понять логику изложения в целом.

**5.5. Профессиональное педагогическое слушание**

Профессиональное слушание учителя - более сложное умение, чем слушание представителей других речевых профессий. Профессиональное педагогическое слушание- это такое умение слушать, которое в полной мере способствует эффективному общению учителя с учащимися в различных коммуникативных ситуациях (при фронтальном опросе, при слушании ответа учащегося с целью оценивания этого ответа, при слушании в ситуации общения с классом, с учеником, вне урока и т. п.).

Выделяются следующие особенности профессионального педагогического слушания:

1. Учитель слушает одного ученика, одновременно слушая весь класс (слышит рабочий и выделяет нерабочий шум, воспринимает реплики учащихся с места, наблюдает за тем, слушают ли говорящего другие ученики и т.п., то есть одновременно со слушанием осуществляет другие виды деятельности: наблюдение, анализ ситуации в классе).

2. Коммуникативные намерения во время слушания разнообразны: услышать, понять, выяснить основную мысль высказывания, отметить детали и т.п. (коммуникативно-познавательные задачи); оценить сообщение, выяснить истинность/ложность информации, понять эмоциональное состояние ученика и т. п. (коммуникативно-оценочные задачи). Слушая, учитель выполняет сразу несколько коммуникативных намерений.

3. Во время дискуссионного диалога в классе учитель инициатор, а нередко коммуникативный лидер общения, а значит, он должен слышать всех высказывающихся учеников (порой говорящих одновременно); обращать внимание класса на самые ценные суждения, направляющие диалог в нужное русло или придающие разговору особую остроту; вести дискуссию так, чтобы она была содержательной, последовательной, чтобы участвующие в споре неизбежно пришли к логическому концу - общему выводу - или поставили новые вопросы.

4. Результатом педагогического слушания, кроме понимания сообщения, обязательно должно быть ответное действие, в том числе и говорение. Учитель оценивает сообщение, исправляет при необходимости, делает вывод или предлагает кому-то сделать его.

Специфика профессионального педагогического слушания заключается в том, что существует ряд чисто профессиональных трудностей слушания:

1. Необходимость оценивания ответов учащихся с разных точек зрения (в соответствии с нормами оценки устных ответов учащихся). Во время сообщений учащихся учитель должен: понять суждения учащегося, выяснить, как глубоко он знает материал; оценить ответ с точки зрения научности, логичности, последовательности, композиционного построения, наличия тезисов, аргументов, выводов; выявить ценность сообщения, заметить речевые и фактические ошибки; обратить внимание на особенности устной речи говорящего и т. п.

2. Обязательность полного владения нормами литературного языка.

3. Необходимость свободного владения материалом предмета.

4. Необходимость постоянной готовности доброжелательно воспринимать нестандартную информацию, оригинальные мысли в высказываниях учеников. Во время слушания учитель должен выполнять и другие задачи: контролировать действия класса, следить за дисциплиной, обдумывать дальнейший ход урока. Иногда это лишает учителя возможности вовремя прореагировать на «находки», оригинальный ход мыслей отвечающего ученика.

5. Необходимость сопереживания, способность к эмоциональному восприятию высказываний учащихся. Привычная обстановка урока, присутствие каждодневных учительских забот нередко не дают учителю «услышать настроение» в сообщениях учеников, собственное отношение ученика к тому, о чем он говорит, личностное восприятие проблем.

Эти и другие трудности провоцируют типичные ошибки в слушании учителя.

1. Замена первоначально сформулированной учителем коммуникативной задачи.

2. Ошибки невербального поведения учителя при слушании. Это неправильный выбор позы во время слушания (вместо позы «Я весь внимание» учитель может выбрать позу «Я занят другим делом»), неправильный выбор дистанции по отношению к говорящему ученику и классу, отсутствие визуального контакта, неумение метакоммуникативными сигналами поддерживать говорящего, не работающие на слушание жесты и мимика учителя и т. п.

Виды профессионального педагогического слушания определяются в зависимости:

а) от типа установки на смысловое восприятие текста;

б) от того, видим ли мы говорящего или нет;

в) слушаем ли мы одного или нескольких говорящих и т. д.

Установка на смысловое восприятие текста определяется ситуацией общения, целями и задачами той деятельности, в рамках которой осуществляется слушание. Для восприятия текста в целом необходимо глобальное слушание. Установку на глобальное слушание обеспечивают, в частности, такие задания (вопросы) учителя, предваряющие восприятие текста учащимися:

Определите тему текста (о чем говорится в тексте?), жанр текста;

Что доказывается в тексте?

О каких событиях рассказывается в тексте?

Какое настроение создает автор своим произведением?

Глобальное восприятие звучащего текста обеспечивает общее знакомство с его содержанием, создает базу для более глубокого анализа текста (если это необходимо по каким-либо причинам).

Основные профессионально значимые аудитивные умения учителя при глобальном слушании:

- умение схватывать смысл сказанного учеником в его монологическом ответе (сообщении, докладе);

- умение схватывать смысл сказанного учеником в ситуации диалога (беседе, фронтальном опросе, дискуссии и т. п.);

- умение сжато формулировать содержание и смысл прослушанного монологического высказывания ученика;

- умение сжато формулировать содержание и смысл услышанного в диалоге;

- умение давать установки на глобальное восприятие звучащего текста;

- умение устанавливать, проверять и оценивать уровень глобального восприятия учениками звучащего текста.

Однако очень часто слушающий получает установку (или сам ставит перед собой подобную задачу) на более глубокое проникновение в содержание текста, на полный и всесторонний его анализ, на осознание роли всех его компонентов, деталей – это детальное слушание, когда слушающему необходимо будет подробно пересказать текст (письменно или устно), воспроизвести определения понятий, запомнить суть и последовательность выполнения каких-либо действий, возразить оппоненту во время диспута или дискуссии и т. п. Детальное слушание предполагает осознание самых главных смысловых блоков текста. Детальное слушание делится на конструктивное (направленное на вычленение главной и дополнительной информации, установление их взаимосвязи и последовательности изложения) и избирательное(направленное на вычленение определенного круга интересующей слушателя информации).

Основные профессионально значимые аудитивные умения учителя при избирательном слушании:

- умение соотносить содержание устного высказывания ученика с поставленной коммуникативной задачей;

- умение «реконструировать» (устанавливать) знания учащегося по деталям его сообщения, особенно если оно сбивчиво, непоследовательно;

- умение давать школьникам установки на избирательное восприятие звучащего текста;

- умение устанавливать, проверять и оценивать уровень избирательного восприятия учениками звучащего текста.

Конструктивное слушание, направленное на вычленение главной информации и установление последовательности основных положений в аудисообщении, имеет место тогда, когда речь говорящего не всегда логична, последовательна (при слушании «слабых» ответов учащихся, во время фронтальной беседы и т. д.).

Основные профессионально значимые аудитивные умения учителя при конструктивном слушании:

- умение в ситуации диалога (полилога) услышать высказывания или их части, необходимые для дальнейшего ведения беседы, для вывода, принятия решения;

- умение в ситуации подробного изложения (пересказа текста), ответа по предмету (т.е. в ситуации монолога ученика) воспринимать соответствие исходному тексту и коммуникативной задаче;

- умение резюмировать сказанное учеником/учениками в ситуации, когда речь говорящего/говорящих была непоследовательной, нелогичной, или требовала наличия коммуникативного лидера (дискуссия);

- умение давать школьникам установки на конструктивное восприятие звучащего текста;

- умение устанавливать, проверять и оценивать уровень конструктивного восприятия учениками звучащего текста.

Если учителю при слушании необходимо выяснить истинность/ложность суждения, выявить ценность информации, в коммуникативную работу включается критическое слушание. Учителю критическое слушание необходимо, например, при прослушивании ответа учащегося с установкой на оценивание; при слушании устных сочинений-рассуждений; при обсуждении проблемных вопросов; во время бесед на отвлеченные темы, когда часть информации лежит как бы между строк. Установка на критическое слушание реализуется, например, в следующих заданиях учителя, предваряющих восприятие текста:

- пересказывая текст, дополните его, определив свою точку зрения на...

- слушая ответ ученика, оцените его;

- прослушайте точку зрения С. на... согласитесь с ней или возразите С.

Основные профессионально значимые аудитивные умения учителя при критическом слушании:

- умение объективно оценивать устные высказывания учащихся (ответы, доклады, реплики), а это требует: а) непредвзятого отношения к говорящему и его сообщению; б) способности услышать то, что стоит за словами ученика, понять его эмоциональное состояние; в) способности стать на точку зрения говорящего, не оказывать на него давления в ситуации проведения дискуссии;

- умение давать установки на критическое восприятие звучащего текста;

- умение устанавливать, проверять и оценивать уровень критического восприятия учениками звучащего текста.

Сказанное дает основание утверждать, что профессиональное педагогическое слушание предполагает различное восприятие текста - в зависимости от характера установки, которая определяет конкретные задачи слушания в реальной речевой ситуации.

**5.6. Способы и приемы профессионального педагогического слушания**

Существует два способа профессионального педагогического слушания: нерефлексивное и рефлексивное.Они используются при различных видах слушания, т.е. находятся как бы внутри каждого вида слушания. Каждый способ имеет свои приемы.

Нерефлексивное слушание -это слушание без анализа (рефлексии), дающее возможность ученику высказаться. Оно состоит вумении учителя «внимательно молчать». Здесь важны оба слова. Молчать - так как ученику хочется, чтобы его услышали, и меньше всего интересуют наши замечания; внимательно - иначе он обидится, и общение прервется или превратится в конфликт.

Нерефлексивное слушание может осуществляться приемами минимизации ответов (невмешательства) и внимательного молчания. Нейтральные, по существу малозначащие фразы типа «Да!», «Это интересно. Продолжайте» представляют собой те «минимальные» и простейшие ответы, которые помогают выразить одобрение, интерес и понимание.

В случаях, когда слушающий не прерывает речь говорящего фразами, его молчание должно быть значащим: молчание понимания, внимательное молчание, иначе оно может быть истолковано как невнимательность и равнодушие слушающего к собеседнику. Рассмотрим ситуации, предполагающие использование нерефлексивного слушания применительно к педагогическому общению.

1. Ученик горит желанием высказать свое отношение к чему-либо или выразить свою точку зрения. Чтобы понять эту точку зрения, учитель может использовать нейтральные реплики, помогающие говорящему в самовыражении. Слушая «нерефлексивно», учитель может понять, что стоит за словами ученика.

2. Ученик хочет обсудить наболевшие вопросы. Невербальное слушание учителя поможет ученику высказать все, что его волнует, внимательное отношение к проблемам ученика поможет вместе найти то или иное решение.

3. Ученик испытывает трудности в выражении своих забот и проблем. В этом случае нерефлексивное слушание позволяет минимально вмешиваться в разговор, тем самым облегчая самовыражение говорящего. В таких случаях для поддержания речевого контакта актуальны полуоткрытые вопросы типа: «Вас что-то беспокоит?», «Вы чем-то опечалены?» Ненужное вмешательство в разговор и субъективные замечания закрывают путь к взаимопониманию.

4. Очень часто ученик, понимая, что учитель находится выше по своему положению, сдерживает свои эмоции. Учитель должен показать, что он интересуется учеником, хочет знать его мнение и чувства, т. е. должен быть «ориентирован» на ученика. Бывают ситуации, когда некоторые школьники - застенчивые и неуверенные в себе «раскрываются» при правильном подходе взрослого к общению, искренне говорят о своих чувствах, выражают свои эмоции.

Резюмирование принципиально отличается от перефразирования, суть которого в повторении каждой мысли собеседника, но своими словами, что показывает ему нашу внимательность и понимание. При резюмировании из целой части разговора выделяется только главная мысль.

Отражение чувств. Здесь акцент делается не на содержании сообщения, как при выяснении, перефразировании и резюмировании, а на эмоциональном состоянии ученика. Конечно, различие между чувствами и содержанием сообщения в определенном смысле относительно и его не всегда легко уловить. Однако это различие часто приобретает решающее значение.

Понять чувства ученика можно различными путями:

- следует обращать внимание на употребляемые им слова, отражающие чувства: «неприятный», «коварный», «убийственный», «неожиданный» и т.п.;

- многое можно понять по выражению липа, жестам, интонации ученика. Например, если он подсознательно сделал «стирающее» движение ладонью по лбу, значит, он чем-то расстроен и хочет отогнать неприятные мысли;

- необходимо как можно ярче представить, что вы сами чувствовали бы на месте говорящего в такой ситуации.

Высший уровень развития умения слушать - эмпатическое слушание. Эмпатия - это сопереживание другому человеку, способность чувствовать то же, что и ученик, понимать его не «умом», а «сердцем». Большую помощь в обучении эмпатическому пониманию может оказать умение «читать» мимику, жесты, позы, взгляды, рукопожатия, походку собеседника. Значимость эмпатического слушания хорошо выражена в высказывании американского психолога Карла Роджерса, одного из основателей гуманистической психологии: «Когда меня глубоко понимают и разделяют мои чувства, не проявляя при этом желания анализировать мое поведение или судить меня, это создает условия для самовыражения и становления как личности». Эти слова могут быть девизом понимающего слушания.

**5.7. Условия эффективного педагогического слушания**

Эффективность профессионального педагогического слушания зависит от разных условий. Эти условия могут быть представлены в виде следующей таблицы.

Ученик хорошо слушает, если он Учителя хорошо слушают, если он

1) имеет положительные внутренние установки (одобрение, эмпатию); 2) говорит эмоционально, выразительно, увлеченно, искренно, без фальши;

3) понимает язык невербального общения;

4) владеет языком невербального общения (позы, жесты, пластика, взгляд, изменения высоты голоса и интонации и т. д.);

5) владеет различными способами и приемами слушания;

6) умеет организовать слушание;

7) пользуется авторитетом и любовью слушающих.

Внутренняя установка. Положительная внутренняя установка - общая установка, которой должен придерживаться учитель повседневно в своих отношениях с учениками, это постоянная готовность учителя выслушать точку зрения своих учеников и стремление учитывать ее в собственной деятельности.

Одобрение и эмпатия. Под одобрением понимается установка, выражающая положительное, благожелательное, доброжелательное отношение учителя к ученикам. Эмпатия, или сопереживание, означает понимание учителем чувств своих учеников. Эмпатия - чуткость к людям. Не случайно один из основных принципов хорошего слушания звучит так: «Покажите говорящему, что вы его понимаете».

Эффективность слушания зависит и от понимания учителем невербальных сигналов, исходящих от учащихся, поэтому другой важный принцип хорошего слушания психологи сформулировали следующим образом: «Старайтесь сконцентрироваться на человеке, который говорит с Вами; обращайте внимание не только на слова, но и на звук голоса, мимику, жесты, позу и т. д.».

Невербальный язык скажет учителю о том, что ученики думают о нем в действительности. Невербальное общение ценно также и тем, что оно, как правило, спонтанно и проявляется бессознательно. Поэтому учитель через мимику, жесты, интонацию и окраску голоса может убедиться в правильности того, что сказали ученики, или, как это иногда бывает, поставить сказанное под сомнение.

Один из приемов эффективного восприятия речи учащихся - умение учителя принимать соответствующую позу: повернуться лицом к говорящему, установить с ним визуальный контакт, что помогает процессу слушания и восприятия.

Обратите внимание и на такой принцип хорошего слушания: «Не давайте оценок, не давайте советов». Психологи утверждают, что оценки и советы учителя, даже когда они даются из самых лучших побуждений, обычно ограничивают свободу высказываний учащихся. А это может снизить активность участников диалога, оказать давление на мнение учеников и в результате помешать эффективному обсуждению проблемы.

Ю.В. Рождественский во «Введении в общую филологию» среди правил для слушающего выделяет следующие:

1. Слушающему предписывается отдавать предпочтение слушанию перед всеми другими видами деятельности.

2. В роли слушающего необходимо уметь выслушивать, терпеливо и доброжелательно относиться к говорящему.

3. Доброжелательно выслушивая говорящего, не следует сбивать его с темы, неуместно прерывать, вставлять колкие, обидные замечания, а также необходимо не переводить слушание в собственное говорение.

4. Выслушивая, надо поставить в центр внимания говорящего и его интересы, дать ему проявить себя, подчеркивать свой интерес к нему, подтверждать контакт внимания, понимания, этический и эмоциональный контакт с помощью невербальных средств коммуникации, междометий и т. п.

5. В роли слушателя необходимо умело входить в коммуникативное взаимодействие, вовремя подавая ответную реплику.

6. Не следует без нужды переходить из роли слушающего в роль говорящего. Если же такой переход назрел, его следует обозначить соответствующими средствами.

7. Если слушающих больше, чем два, не следует отвечать на вопрос, заданный другому собеседнику, вообще реагировать на речь, направленную другим.