

**М. В. СТУРИКОВА**

Российский государственный  
профессионально-педагогический университет  
г. Екатеринбург

**Формирование этикетно-речевой компетенции  
у студентов профессионально-педагогического вуза**

Современное образование построено на компетентностном подходе, который предполагает усвоение студентом не отдельных друг от друга знаний и умений, а овладение ими в комплексе. Таким образом, в компетенции «интегрируется когнитивный, предметно-практический и личностный опыт», при этом «компетентность, выступая результатом обучения, не прямо вытекает из него, а является следствием саморазвития индивида, обобщения личностного и деятельностного опыта» [2, с. 12]. В связи с этим формирование этикетно-речевой компетенции у студентов профессионально-педагогического вуза, будущих педагогов, представляется для нас весьма значимым и актуальным.

Этикетно-речевая компетенция проявляется в свободном владении речевой деятельностью на уровне содержания и построения высказывания и формулировании мыслей посредством языка в момент порождения речи. Это способность и готовность к использованию речи как средства общения, познания, хранения и воспроизведения информации с соблюдением ситуации общения, этикетных норм, национально-культурных особенностей, социального поведения носителей языка: их обычаев, стереотипов, культуры; невербальных средств: кинесики, проксемики, просодики и экстралингвистики.

Компетенция предполагает соответствие речи нормативности (правильности, точности, чистоты, уместности) и выразительности (ясности, богатству языка, логичности, эмоциональности, индивидуальности). Ю. В. Рождественский добавляет к нормативности речи полноту и краткость: «Под полнотой понимается исчерпывающее изложение мыслей, которые желал выразить создатель речи для получателя... Под краткостью понимается наиболее экономное воплощение полноты, когда замысел выражен наиболее экономными средствами» [4, с. 232–233]. Владение этикетно-речевой компетенцией принципиально важно для будущих специалистов, поскольку не всегда можно добиться хороших результатов благодаря только знаниям, умениям, старанию, терпению. Профессионализм очень часто проявляется в соблюдении этикетно-речевых правил, особенно для специалистов категории «человек – человек» (преподавателей, мастеров производственного обучения, психологов, юристов, менеджеров и др.). Выпускники вуза должны разбираться не только во всех нюансах своей специальности и владеть ее языком, но и знать этикетные правила поведения и речи в профессиональной среде, уметь вести себя в соответствии с этикетными нормами в различных профессионально ориентированных ситуациях, излагать свои мысли кратко, точно выбирая слова.

К этикетно-речевому компоненту мы относим:

- во-первых, словесные формулы, которые необходимо использовать в той или иной профессиональной ситуации: поздравление наставника, благодарность партнерам, извинение перед клиентом, обращение с просьбой к мастеру, приглашение посетителя и др.;
- во-вторых, невербальные средства коммуникации: кинесику, проксемику, просодику и экстралингвистику.

Кинесика (мимика и жесты) может иметь различную окраску: нейтральную, ритуально-торжественную, фамильярно-вульгарную. С помощью мимики, улыбки, направления взгляда говорящий выражает свое от-

ношение к собеседнику и теме беседы. Многообразие мимических движений и их сочетаний дает возможность педагогу выразить свое эмоциональное состояние и отношение к конкретному студенту, его ответу, продемонстрировать интерес, понимание или равнодушие. Опыт показывает, что студенты отдадут предпочтение эмоциональным преподавателям с доброжелательным выражением лица.

Жесты регулируют вербальное поведение говорящего и слушающего и управляют им; отображают в коммуникативном акте актуальные речевые действия, передают адресату смысловую информацию, а также отражают психологическое состояние говорящего. Большую роль играют жесты в обеспечении внимания студентов, что является важнейшим условием эффективного обучения. Эмоциональная насыщенность жеста привлекает внимание аудитории, поэтому педагогами активно используются жесты указания, имитации, подчеркивания и т. д. Жест способствует активизации различных познавательных процессов: восприятия, памяти, мышления и воображения. Жесты иллюстрируют речь педагога, с их помощью осуществляется активизация зрительного восприятия, памяти, наглядно-образного мышления. С помощью жеста прослеживается обратная связь: вопросительный кивок головой, приглашающие жесты и др., повышается ее интенсивность: жесты одобрения, оценки или завершения контакта. Жест выступает важным компонентом обратной связи, без понимания которого затрудняется адекватная оценка педагогом состояния студента, его понимание темы.

Немалую роль в этикетно-речевой компетенции играет организация пространства (этикетная проксемика), основанная на взаимном расположении собеседников в пространстве, позах, допустимых в конкретной ситуации. В зависимости от профессиональной деятельности этикетная проксемика преподавателя-лектора, мастера производственного обучения, парикмахера, инженера отличается. Если парикмахер имеет доступ в интим-

ную зону (от 0,15 до 0,2 м.), то для инженера такая зона является недопустимой, она может колебаться от 0,75 до 1,2 м. Зона для преподавателя-лектора зависит от аудитории (от 2,0 до 5,0 м.).

Невербальные средства включают ритмико-интонационные стороны речи: высоту, громкость голосового тона, тембр голоса, силу удара (просодию), а также паузы, кашель, смех, вздох и др. (экстралингвистику), которые важны для специальностей типа «человек – человек». Просодией и экстралингвистикой регулируется поток речи, экономятся языковые средства общения, они дополняют, замещают или превосходят речевые высказывания, выражают эмоциональные состояния.

Невербальные аспекты общения играют существенную роль и в регулировании взаимоотношений, установлении контактов, во многом определяют эмоциональную атмосферу и самочувствие людей, занятых конкретной профессиональной деятельностью. Необходимо понимать, что невербальные сигналы не всегда соответствуют словам человека, которые они сопровождают. Если соответствия присутствуют, они усиливают вербальную информацию, а если отсутствуют, более предпочтительной является ориентация на невербальные знаки вследствие того, что их информативность примерно в пять раз выше, чем слов. От умения интерпретировать язык телодвижений во многом зависит возможность заинтересовать обучаемого своей дисциплиной, клиента - своей продукцией или услугами, квалифицированно провести презентацию товара, добиться оформления заказа или заключения контракта. Соблюдение этикетно-речевых правил отражает профессионализм, способствует успеху в деловых отношениях, а несоблюдение свидетельствует о низкой компетенции специалиста. Этикетно-речевые знания предполагают осведомленность будущих специалистов относительно корпоративного имиджа, взаимоотношений в коллективе, внешнего вида и др., выполнение которых является залогом успешной профессиональной деятельности.

В нашем представлении, развитие этикетно-речевого компетенции – это процесс овладения невербальным речеповедением и вербальным общением, которые подлежат усвоению в объеме, необходимом и достаточном для решения задач профессионального взаимодействия в процессе коммуникации. Например, во время устройства на работу среди требований к кандидату на вакантное место, кроме высшего образования и некоторых специальных компетенций, работодатели указывают на владение будущим работником умений вести лекцию, семинар и др., наличие опыта написания разъяснений, положений, регламентов, технических заданий, документов, регламентирующих деятельность предприятия, уверенное владение письменной речью, навыки эффективной коммуникации и др.

Так, для специалиста группы продаж важно привлечение клиентов, умение делать презентации любого продукта, вести переговоры с потенциальными партнерами и др.

Для специалиста-маркетолога важны коммуникабельность, умение организовать участие предприятия во внешнем информационном пространстве: выставках, тематических семинарах, круглых столах, давать экспертные комментарии и интервью в СМИ, отличное владение письменной речью: сбор информации о деятельности предприятия с целью ее освещения в общественно-политических СМИ.

Для специалистов всех уровней – коммуникабельность: курирование проектов по внедрению нового продукта и его продвижению, консультирование клиентов и др.

Представляется необходимой и социально значимой задача формирования этикетно-речевой компетенции у будущих специалистов, которая связана с проблемой профессиональной компетенции. Мы обучаем студентов умению строить речевое произведение в зависимости от специфики речевой ситуации, что позволяет моделировать профессионально значимые тексты, которые могут быть востребованы в практике профессиональ-

ного общения. Для этого выбираются устные диалогические профессиональные жанры, к которым специалисты, связанные, например, с педагогикой (объяснение нового материала, ответ на вопрос, беседа и др.), экономикой (отчет, анализ ситуации на рынке, переговоры) или машиностроением (объяснение производственной задачи, распоряжение, диалог и др.) обращаются постоянно. Устная форма языка в профессиональной деятельности чаще всего является основной, но и более сложной, по сравнению с письменной, поэтому устные жанры требуют специального изучения.

Специалист, владеющий профессиональными компетенциями, должен уметь осуществлять речевое общение в письменной и устной форме в социально и профессионально значимых сферах: социокультурной, научно-практической, профессионально-деловой, уметь трансформировать вербально и невербально представленный материал в соответствии с профессиональной коммуникативной задачей, осуществлять переход от одного типа речевого высказывания к другому (от описания к повествованию и рассуждению т.д.).

Для формирования этикетно-речевой компетенции мы предлагаем использовать ряд заданий, связанных «с формированием умения порождать тексты различных типов и жанров» [1, с. 59–60], анализировать ситуации речевой коммуникации и разыгрывать такие ситуации, например: *проанализируйте коммуникативную ситуацию и речевое поведение участников (мотив, цель общения, что и как сообщается, учитываются ли условия общения, почему достигнута или не достигнута цель). Разыграйте речевую ситуацию с вариантами позитивного речевого поведения. Обратите внимание на невербальные средства общения.* Далее приведены задания для студентов специальностей:

- 30502.04 «Дизайн интерьера»: *Заказчик считает, что в гостиной необходимо повесить одну дорогую люстру. Дизайнер пытается убедить*

клиента в том, что более целесообразно комнату поделить на зоны и сделать освещение каждой зоны в отдельности.

- 030504.04 «Парикмахерское искусство и дизайн прически»: Клиентка собирается на корпоративную вечеринку за городом и просит парикмахера сделать ей прическу в виде локонов с белыми цветами. Мастер пытается убедить клиентку в том, что в данной ситуации больше подойдет креативная стрижка.

- 030500.15 «Автомобили и автомобильное хозяйство»: Покупатель хочет приобрести летние шины MICHELIN или DUNLOP для автомобиля, который принадлежит его дочери. Однако таких шин нет в продаже, менеджер по продажам предлагает купить шины BRIDGESTONE, хотя в продаже есть еще шины NOKIAN TYRES, YOKOHAMA.

- 030500.06 «Информатика, вычислительная техника и компьютерные технологии»: Девушка пришла купить видеокамеру. Убедите ее в том, что ей нужно приобрести сотовый телефон.

Ведущие речевые произведения, которыми должны будут воспользоваться студенты в данных ситуациях, – это совет и ответ на вопрос, поэтому предлагаем студентам разработать памятки: «Как правильно давать совет?» и «Как правильно отвечать на вопросы клиента (покупателя, посетителя и др.)?» Коммуникативная ситуация должна проходить с использованием этикетных речевых формул, поэтому предлагаем студентам перечислить все возможные этикетные ситуации, с которыми можно встретиться в профессиональной деятельности, например, приветствие, предложение, извинение и др., и подобрать к ним речевые клише. Обращаем внимание студентов на невербальные средства общения.

Знакомим студентов с «официальным знакомством», предлагаем разработать рекомендации для эффективного знакомства, а затем даем задания по использованию этих рекомендаций на практике. После выполнения заданий целесообразно вернуться к тексту рекомендаций и опреде-

лить, все ли было учтено при их составлении. Задания на использование в речи этикетных формул могут быть следующие:

*1. Ваш коллега по работе выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения?*

*2. Какие формулы речевого этикета вы используете при обращении к пожилому коллеге, чтобы узнать, как составить бизнес - план; к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению; к подчиненному, чтобы узнать, какой объем работы уже выполнен.*

*3. Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии открытия нового бизнес – центра являются бизнесмены, политики, журналисты? Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным? Как обратиться к секретарю в приемной директора, охраннику, уборщице и др.?*

*4. Составьте свою визитную карточку. Познакомьтесь с деловым партнером, используя визитную карточку.*

*5. Ответьте на вопрос: учитываете ли вы в этикетных ситуациях компоненты речевой ситуации и, в частности, кто ваш адресат? а) да, это зависит от адресата; б) да, это зависит от речевой ситуации; в) нет, мое речевое поведение не зависит от ситуации и собеседника [3, с. 81].*

Предлагаемые нами задания могут быть использованы для студентов любых специальностей и направлены на развитие этикетно-речевой компетенции для того, чтобы обучаемый сумел избежать ошибок, оказавшись впоследствии в подобной коммуникативной ситуации, мог максимально объективно соотнести собственные убеждения и ситуацию общения, определил собственное речевое поведение [3, с. 79].

Таким образом, формирование этикетно-речевой компетенции у студентов профессионально-педагогического вуза является необходимым ус-

ловием формирования профессиональных компетенций. Формирование данной компетенции является запланированным и прогнозируемым процессом, для этого используются специально подготовленные задания, связанные с дальнейшей профессиональной деятельностью студента.

### Литература

1. *Евтюгина А. А.* Формирование профессионально-речевой образованности студентов педагогических вузов: диссертация ... доктора педагогических наук / А. А. Евтюгина. – Екатеринбург, 2007. – 371 с.
2. *Кукуев А. И.* Современные подходы в образовании: учебно-методическое пособие / А. И. Кукуев, В. А. Шевченко // Международный журнал экспериментального образования. – 2010. – № 3. – С. 10–12.
3. *Курцева З. И.* Коммуникативно-нравственное развитие учащихся в системе непрерывного риторического образования / З. И. Курцева. – Москва : МИОО, 2007. – 127 с.
4. *Рождественский Ю. В.* Теория риторики / Ю. В. Рождественский ; 2-е изд. Москва : Добросвет, 1999. – 482 с.