УДК 378:4

Коммуникативно-речевая компетенция

Мира БИСИКАЛО

Mira S. BISIKALO

Бисикало Мира Степановна *– доцент кафедры «Лингводидактика» Московского государственного университета путей сообщения (МИИТ).*

Обучение в вузе естественным образом предполагает и получение знаний, навыков цивилизованного, грамотного поведения в рамках профессиональной деятельности будущего специалиста. Причем особую роль здесь играет недооцениваемая многими коммуникативно-речевая компетенция. Она проявляется в деловом общении, используемой лексике, умении ясно и достойно сформировать средствами языка свои мысли и пожелания.

Ключевые слова: деловое общение, коммуникативно-речевая компетенция, стиль, виды коммуникации, русский язык, лексика, аномалии речевой среды, роль обучения.

Каждому человеку приходится сталкиваться с тем, что принято считать компетенцией речи. Как правильно провести переговоры, составить официальное письмо или приглашение, разрешить спорный вопрос и наладить взаимовыгодное сотрудничество, определяют правила и навыки делового общения. Особое значение это имеет для тех, кто занят или собирается заняться бизнесом. Во многом от того, насколько они владеют наукой и искусством общения, зависит успех их деятельности.

Навыки цивилизованного, грамотного поведения в деловой сфере, рамках трудовой деятельности приобретаются со студенческой скамьи, ибо для постижения всех тонкостей и нюансов делового общения нужны годы. Однако без знания общепринятых правил поведения, без владения языком, речью трудно рассчитывать на успех. Установление деловых и дружеских контактов происходит через слово. Как мы говорим, какой лексикой пользуемся, так нас и воспринимают.

1.

С начала 1990-х годов русский язык необычайно стремительно начал менять-

ся, вбирая в себя иностранные заимствования, криминальную лексику, вульгаризмы, активно реагируя на процессы в повседневной жизни, и в обществе возникает естественная тревога по поводу его чистоты. Кажется, что мы теряем свой язык, безжалостно заменяя его на просторечный, а чаще вульгарный. Нередко сегодня говорят даже о возможной его потере и гибели. Особенно болезненными оказываются темы Интернета, распространения брани, злоупотребления жаргонами и просторечными словами. Совершенно очевидно, что необходимо открыто отвечать на запросы общества в сфере языка и коммуникации, анализируя новые явления в лексике и речевом этикете, ибо «ошибки одного поколения становятся признанным стилем и грамматикой следующих» (И. Б. Зингер, драматург, лауреат Нобелевской премии).

Что же происходит, может ли язык оставаться неизменным, когда вокруг меняется всё: общество, политика, техника, психология?..

Приведу пример из повседневной учебной практики. Во время сессии ко мне пришла студентка (замечу, не из самых слабых), не получившая зачёта своевременно, и с негодованием сказала: «Я так классно подготовилась, реально всё читала!» Надо сказать, зачёт не был получен и в этот раз; пришлось снова ей предложить «реально» и «классно» позаниматься и обратить серьёзное внимание на лексику.

Я уважаю труд своих студентов, но не могу равнодушно слышать их некоторые выражения: «супер», «отстой», «в шоке», «клёво», «прикольно», «типа» и совсем возмутительное «блин» и прочее.

Огорчает, когда из уст студентов вылетают слова «по понятиям»: беспредел, наезд, кинул, стрелка, лох, фильтруй базар... Из разряда бандитских они перешли в общеупотребительные и именно в молодежную среду. Их постоянно употребляют в устном общении, но удивляет, что и печать, и телевидение пользуются ими, к сожалению, регулярно.

Думаю, многие согласятся, не очень комфортно себя чувствуешь, когда слышишь: стритрейсеры, трендсеттеры, дауншифтеры и т. д. Понятно, что к заимствованию мы привыкаем быстро, и сегодня русский язык без слов «твиттер», «айфон», «сайт», «блоггер» или «пиар», «контент», «тренд» уже не представить. Но ведь как трудно разобраться в сейлзменеджерах, эккаунтменеджерах и т.п. А ещё, заметьте, существуют риэлторы и риелторы, риэлтеры и риелтеры, а также криэтор и креатор с криейтором. Таких вариантов более чем достаточно. Никто, разумеется, не против сленга (жаргонов), но мне бы хотелось понимать, должна ли быть граница между ним и литературным языком.

Языковая свобода, несомненно, способствует творчеству, делает речь выразительнее, но удручает, когда понимаешь, что это просто безграмотность, необразованность, узость мышления, отсутствие вкуса или банальная пошлость. Столь неоднозначное «обогащение» русского языка, надо надеяться, всё-таки явление временное, и наш сильный и многогранный русский «переварит» поток жаргонизмов и заимствований, что-то сохранив, а что-то решительно отбросив, выработает новые нормы и покончит с хаосом «недослов».

Повседневный стиль общения в разных ситуациях, безусловно, разный. Но всегда ли мы умеем правильно вступить в разговор, можем ли становиться хорошим собеседником? Внимательно прочитайте предлагаемый тест. С его помощью попробуйте проанализировать, вполне ли вы корректны в отношениях с людьми, умеете ли слушать собеседника и уважительно с ним общаться. Вам предстоит честно ответить на 10 вопросов; оцениваются они следующим образом: «всегда» – 2 балла; «в большинстве случаев» – 4 балла; «иногда» – 6 баллов; «редко» – 8 баллов; «никогда» – 10 баллов.

1. Если тема или ваш собеседник вам неинтересны, вы стараетесь разговор прервать?

2. Может ли неудачное или бестактное выражение собеседника спровоцировать вас на резкость или грубость?

3. Могут ли вас раздражать манеры собеседника?

4. Избегаете ли вы беседовать с незнакомым вам человеком?

5. Имеете ли вы привычку перебивать собеседника?

6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, когда думаете совсем о другом?

7. Меняются ли ваши тон, голос, выражение лица, если изменил их ваш собеседник?

8. Меняете ли вы тему разговора, если собеседник коснулся щекотливой для вас темы?

9. Поправляете ли вы собеседника, если в его речи звучат вульгаризмы, неправильно произносимые слова, искаженные термины или названия?

10. Позволяете ли вы себе быть ироничным по отношению к собеседнику?

Итак, максимально честно (ведь вы проверяете себя любимого) вы отвечаете на все вопросы и набираете баллы. При самом искреннем ответе получите объективный результат. Допустим, в итоге у вас сумма баллов окажется свыше 62. Значит, вы – собеседник «выше среднего». Если результат ниже и значительно, вам необходимо трудиться над собой, упорно поднимать свой уровень коммуникативных способностей.

2.

«То же бы ты слово, да не так молвил», – гласит русская пословица, утверждая простую мысль: учись грамотно и уважительно общаться и в рамках трудовой деятельности с коллегами, и с друзьями в часы досуга. Думаю, уместно вспомнить здесь некоторые имена представителей отечественной культуры.

Кому посчастливилось услышать телемонологи Лилианы Лунгиной, прославленной литературной переводчицы, согласятся, что это удивительная устная книга, написанная живой речью. Можно назвать и другие параллели: Юрий Лотман, Ираклий Андронников, Сергей Капица... Послушайте их записи: устная речь у них отшлифована мастерски. Задавая себе тему, они говорят без слов-паразитов, без «э-э-э», лишних повторов, пустых длиннот и пробуксовок. Мы наслаждаемся богатством и красотой русского языка, его необъятными возможностями и понимаем, как много надо работать над собой, чтобы сформировать навыки правильной, выразительной и точной речи.

Согласитесь, мы судим о жизни, о том, кем способен быть человек, какими могут быть любовь, верность, дружба, порядочность, профессионализм, по тем людям, с которыми общаемся, разговариваем. Именно через слово мы воспринимаем друг друга, делаем выводы, составляем свое мнение. Следовательно, формировать навыки правильной речи лучше всего в полном соответствии с нормами литературного языка (орфоэпическими, грамматическими, лексическими, стилистическими), с требованиями ортологии (науки о правильной речи).

Под культурой речи понимается владение нормами литературного языка как в его устной, так и письменной формах. Культура речи имеет три аспекта: нормативный, коммуникативный, этикетный.

Аспект коммуникативный связан с тем влиянием, которое оказывает на речь обстановка (сфера, ситуация) общения. Сфера общения определяет выбор стиля речи (разговорный, официально-деловой, научный, публицистический), а ситуация общения (официальная, неофициальная) – выбор речевого жанра, его объем и вид (монолог, диалог).

Коммуникативные качества речи – это те ее свойства, которые обеспечивают оптимальное общение участников коммуникации (точность, логичность словоупотребления, богатство языковых средств, чистота языка, т. е. отсутствие вульгаризмов, просторечия, жаргона, слов-паразитов).

При общении важно уметь не только построить своё устное высказывание, отстаивая свою позицию (естественно, с соблюдением правил культуры речевого общения), но и понимать чужую речь и адекватно реагировать на неё. Соблюдение норм речевого этикета (приветствие, знакомство, прощание, благодарность, просьба, поздравление и т. д.) создаёт благоприятный климат и при случае снимает речевую агрессию. К сожалению, мы знаем, что проявления грубости многообразны. Это и высокомерие, и заносчивость, и спесивость, а то и прямое оскорбление. Как правило, невежливость, неучтивость строятся преимущественно на ты-формах: «здорово», «чё расселась?», «напялила» (надела), «я повёлся» (поверил), «прикинь, у чувака крыша съехала» (представь, парень сошел с ума) и проч.

Если человек допускает ошибки в произношении, употреблении форм слов, в их образовании, его речь мы называем неграмотной: правильно, к примеру, говорить класть, а не ложить; инженеры, а не инже-

нера; заведующий кафедрой, а не кафедры; согласно приказу, а не приказа. Формированию коммуникативно-речевой компетенции будущего специалиста служит главная установка – повысить уровень культуры мышления и культуры речевого общения.

3.

Важнейшая часть делового общения – жесты, мимика, интонация. Их называют невербальными средствами. Согласитесь, порой взглядом, интонацией можно сказать больше, чем словами (т. е. вербальным способом). Красноречивый жест, выразительная мимика – и собеседник получил необходимую информацию. Следует не только помнить, что невербальное общение существует, ему нужно еще и учиться, чтобы понимать сигналы, посылаемые вам, допустим, на деловых переговорах. Знаки невербального общения проявляются через мимику. Люди хмурятся, морщат нос, сдвигают брови, улыбаются или ухмыляются. Игнорируя такие сигналы, вы рискуете остаться без достоверной информации, а те, кто её учитывает, чаще добиваются желаемого контакта, результата.

Пожалуй, улыбка – это наиболее универсальное средство невербального общения. Некоторые психологи считают, что улыбка помогает чувствовать себя увереннее. С подобным утверждением можно спорить, однако, если при встрече вам улыбаются, это снимает настороженность первых минут общения. Но и улыбка многолика. Она способна быть дружеской, ироничной, презрительной, насмешливой, заискивающей и просто никакой. И всё же. Улыбающийся человек вызывает доверия больше, нежели лицо-маска, это бесспорно.

Деловому человеку приходится часто решать многие вопросы по телефону. Умение правильно и корректно говорить, находясь на линии связи, так же важно, как деловая переписка или переговоры. Если инициатива звонка принадлежит вашему собеседнику, то предполагается, что основная информация будет исходить от него. Постарайтесь предоставить ему возможность высказаться, объяснить причину и цель звонка. Если собеседник не назвал себя в начале разговора, уместно спросить его имя, дополнительно уточнив нужные вам данные о нём.

Когда вам самому надо позвонить по служебной необходимости, то следует представиться и объяснить, по какому вопросу вы звоните. Вам ответил секретарь. В этом случае не стоит обсуждать детали вашего вопроса, изложите кратко лишь саму суть, уточнив, когда можно перезвонить. Вам предстоят длительные телефонные переговоры? Назначайте их на такое время, которое будет удобно для вашего собеседника.

Чрезвычайно распространена в сфере бизнеса письменная коммуникация. Она может осуществляться в свободной форме (письмо, сообщение) или в виде документа (справки, анкеты, отчёты). Правила работы с такими письменными документами просты и понятны: минимальная информация, разборчивый текст, неприменение малораспространённой аббревиатуры и сокращений, заполнение всех граф и т. д.

Анкета – один из наиболее важных документов, с которыми приходится иметь дело при поступлении на работу, передвижении на другую должность. Хорошо и внятно заполненная анкета представит вас в выгодном свете, покажет степень вашей квалификации. Разновидностью анкет являются такие письменные документы, как автобиография или резюме, которое может быть отправлено по электронной почте.

Примерная структура резюме такова:

1. Цель, с которой вы заполняете анкету: какую должность (вакансию) и с какой мерой ответственности вы хотите получить.

2. Имя, фамилия, домашний адрес, номер контактного телефона.

3. Краткие сведения о себе – место и дата рождения.

4. Образование (год окончания и название учебного заведения), учёная степень, знаки отличия и награды (в хронологическом порядке).

5. Сведения о ранее выполняемой работе – как правило, за последние пять лет. Наименование организации, в которой трудились, должность, даты приёма и увольнения. Сведения даются, начиная с последнего места работы, в обратном порядке.

6. Дополнительные данные, способные усилить вашу позицию как специалиста: знание иностранных языков, степень владения компьютером, участие в проектах или крупных мероприятиях.

Огромную роль играет в письменной коммуникации деловая (официальная) переписка. То есть деловые (коммерческие) письма, справки, свидетельства, заявления, претензии, излагающие требования или мнение определенного лица либо учреждения. К документам, имеющим полуофициальный характер, относятся коммерческие предложения, приглашения (на конференцию, совещание, встречу).

Необходимым элементом деловых отношений стали визитные карточки. Обмен ими – обязательный атрибут первой встречи с деловым партнёром. В этикете бизнеса они заменяют любой документ, в том числе удостоверение личности. Обмен визитными карточками при личной встрече, чаще всего, сопровождается короткой беседой, лишь закрепляя знакомство. Не раздавайте визитки случайным собеседникам, чтобы не попасть в какую-либо конфликтную ситуацию; это может помешать выполнению ваших планов.

***

Навыки делового общения, подчеркну еще раз, позволяют уверенно чувствовать себя в коллективе, деловом партнёрстве, предпринимательской деятельности. Умение бесконфликтно и эффективно общаться с коллегами и партнёрами, действовать в соответствии с принятыми нормами, грамотно работать с письменной документацией – залог профессионального роста.

Жизненно важно овладевать культурой речевого поведения, творчески использовать языковые средства, что предполагает владение различными функциональными стилями и твёрдое знание литературной нормы, и всегда помнить народную мудрость: слово – это ключ, открывающий сердца.

ЛИТЕРАТУРА

1. Нелюбин Л. Л. Толковый переводоведческий словарь – 3-е изд., перераб. – М.: Флинта: Наука, 2003. – 320 с.

2. Надибаидзе О. Ш. Речевая компетенция говорящего: Учебное пособие. – М.: Флинта: Наука, 2009. – 192 с.

3. Сафронова В. В. Коммуникативная компетенция: современные подходы к многоуровневому описанию в методических целях. – М.: Еврошкола. – 2004. – 236 с.

4. Бисикало М. С. Деловая этика// Мир транспорта: Приложение «Соискатель». – 2010. – № 1. – С.92–97.

5. Бисикало М. С. Роль русского языка в обучающем процессе//Мир транспорта. – 2012. – № 1. – С.162–166.

COMPETENCE OF COMMUNICATION AND SPEECH

Bisikalo, Mira S. *– associate professor of the department of linguistic didactics of Moscow State University of Railway Engineering (MIIT), Moscow, Russia.*

Higher school education naturally supposes knowledge acquirement along with skills of civilized cultural behavior in the framework of professional activities of future graduate. The underestimated role belongs to competence of communication and speech which finds its expression in business communications, vocabulary, ability to clearly formulate the thoughts and requirements.

Key words: business communications, competence of communication and speech, style, communication types, Russian language, vocabulary, anomalies of speech environment, role of education.

REFERENCES

1. Nelubin L. L. Explanatory dictionary for translation sciences [T*olkoviy perevodovedcheskiy slovar*]. 3d ed., rev. Moscow, Flinta: Nauka, 2003, 320 p.

2. Nadibadze O. Sh. Speech competence of the person who speaks [*Rechevaya kompetentsiya govoriaschego*]. Textbook. Moscow, Flinta: Nauka, 2009, 192 p.

3. Safronova V. V. Communication competence: modern approaches towards multi-level description for methodology. Moscow, NITS Evroshkola, 2004, 236 p.

4. Bisikalo M. S. Business ethics. *Mir Transporta (World of Transport and Transportation) Journal*. Supplement «Soiskatel» (Candidate). 2010, Iss. 1, pp.92–97.

5. Bisikalo M. S. The Role of Russian language for Training Process. *Mir Transporta (World of Transport and Transportation) Journal*. 2012, Iss.1, pp.162–166.

Координаты автора (contact information): Бисикало М. С. (Bisikalo M. S.) – (495) 684–2329.

Статья поступила в редакцию / received 16.10.2012
Принята к публикации / accepted 30.10.2012