

РАЗВИТИЕ КОММУНИКАТИВНО-РЕЧЕВЫХ УМЕНИЙ УЧАЩИХСЯ СТАРШИХ КЛАССОВ В УСЛОВИЯХ ЭЛЕКТИВНОГО КУРСА

© 2012 А.В.Попова

Самарский государственный университет путей сообщения

Статья поступила в редакцию 01.03.2012

Статья посвящена вопросу совершенствования коммуникативной компетенции учащихся старших классов. В статье описываются основополагающие принципы и структура элективного курса «Речевой этикет: секреты успешного общения», способствующего решению выдвинутой проблемы.
Ключевые слова: коммуникативная и этическая компетенции, речевой этикет.

Современная методика преподавания русского языка ориентирована на практическое овладение языком, что предусматривает переход от сознательного усвоения учащимися единиц языка к употреблению их в речевых ситуациях, приближающихся к ситуациям естественного речевого общения как в бытовой, так и в официально-деловой обстановке.

Под практическим владением языком понимается владение учащимися всеми видами речевой деятельности: слушанием, говорением, чтением, письмом в наиболее важных сферах общения. Другими словами, коммуникативная методика характеризуется тем, что на первый план в качестве важнейшей цели обучения выдвигается формирование умений и навыков речевого общения, или коммуникации, в различных речевых ситуациях¹.

Такое определение цели обучения подчеркивает, что учащиеся должны научиться не только грамотно, в соответствии с языковыми нормами, говорить, но и приобрести умения задавать вопросы собеседнику, выражать согласие или несогласие с услышанным, высказывать пожелание, просьбу, оценивать высказывание, поступок, т.е. овладеть умениями и навыками вступать в общение и вести его.

Перечисленные умения имеют основополагающее значение для деятельности будущего специалиста, поскольку современное общество предъявляет к нему высокие требования. Эти требования распространяются не только на профессиональную область, но и на умения ориентироваться в быстро меняющемся информационном пространстве. В связи с этим процессы модернизации, инновации в сфере обучения и воспитания имеют столь важное

значение. Именно поэтому ведущее место в системе обучения стала занимать проблема совершенствования культуры речи специалиста любого профиля и реализации коммуникативного подхода как инструмента в решении поставленной задачи.

Новая образовательная политика определила необходимость в разработке элективного курса по русскому языку «Речевой этикет: секреты успешного общения», главная коммуникативная идея которого состоит в том, чтобы пробудить у учащихся внимание к проблемам культуры этикетного поведения, заложить основы для формирования словесной вежливости в ситуациях общения, актуализировать и стимулировать стремление к совершенствованию коммуникативной компетентности.

Основной подход, определяющий специфику элективного курса, деятельно-коммуникативный. Он предусматривает построение учебного процесса как модели общения. Суть данного подхода в том, что правила, понятия и ситуации не только изучаются через специальные упражнения, но и усваиваются в процессе коммуникативной деятельности. Таким образом, отрабатываются речевые образцы и структуры. Наиболее полно этот подход проявляется в творческой направленности обучения, в воспитании через нетрадиционные, активные формы работы, которые предполагают свободное общение, обыгрывание жизненных ситуаций, подготовку самостоятельных заданий по выбору.

Организация коммуникативного обучения предполагает соблюдение следующих принципов: 1) Принцип речемыслительной активности учащихся, предусматривающий стимулирование речевой деятельности, постоянное вовлечение их в процесс общения. 2) Принцип индивидуализации, под которым понимается учет всех свойств учащегося как индивидуальности: его способностей, умений осуществлять учебную деятельность, личных качеств.

⁰ Попова Анастасия Валериевна, учитель русского языка и литературы школы №175, Самара, аспирант кафедры инженерной педагогики и культуры делового общения. E-mail: asya222@mail.ru

¹ Калишанский Г.В. Коммуникативная функция и структура языка. – М.: 1984.

3) Принцип функциональности, предусматривающий отбор лексического материала, адекватного процессу коммуникации. 4) Принцип ситуативности, реализующийся в том, что речевые единицы, произнесенные или воспринятые в конкретной ситуации, остаются в памяти, так как являются значимыми для человека. 5) Принцип новизны – предполагает обучение на не известном ранее информативном материале².

В этой связи актуализированные подходы программы элективного курса направлены на совершенствование коммуникативных способностей учащихся средствами живого общения. Курс позволяет вовлечь большинство участников в обсуждение интересных вопросов, стимулирует речевую активность и самостоятельность суждений. Задания на основе теоретического и практического материала помогут учащимся легко и правильно вступать в контакты с людьми, понимать поведение собеседника, преодолевать барьеры в общении.

Программа элективного курса имеет концентрическую структуру, предусматривающую усвоение учебного материала на разных уровнях сложности. Первый уровень – ознакомительный, связанный с развитием у учащихся представлений о культуре речи и речевом этикете как ее составляющей, о специфике речевого этикета в отдельных странах, об истории речевого этикета в России; второй и третий – основные, призванные сформировать на более высоком уровне представления о правилах речевого общения в зависимости от этикетной ситуации, целей и задач коммуникации, участников общения.

При создании элективного курса самым главным было совершенствование коммуникативно-речевых умений в условиях постепенного перехода от одного умения к другому на основе изучения сведений по теории этикетного общения. Всё обучение словесной вежливости на занятиях строилось с учетом тех связей, которые существуют между отдельными элементами содержания обучения. Так, например, реализовывалась связь между умением употреблять местоимение «Вы» как форму вежливого обращения и умением выбирать обращение в зависимости от ситуации общения, возраста адресата и степени знакомства с ним.

Особенность разработанного элективного курса состоит в том, что в его основу положена идея развития и совершенствования у учащихся коммуникативно-речевых умений, значимых для их дальнейшей профессиональной деятельности.

В ходе работы были определены основные профессионально значимые коммуникативно-речевые умения для учащихся старших классов. Это, прежде всего, умение словесно оформлять высказывание адекватно речевой ситуации общения. С другой стороны, не менее важным является умение прогнозировать речевое поведение партнера по общению в конкретной ситуации, опираясь на знание этикетных формул. Для будущего специалиста актуальными являются и умения моделировать профессионально значимые высказывания с учетом особенностей партнеров по общению и использовать формулы речевого этикета, опираясь на знание функционально-семантических полей как единиц этикетного речевого поведения. С целью повышения уровня эффективности коммуникации необходимо также обладать умением грамотно использовать речевые жанры общения (приветствие, представление, знакомство, телефонный разговор и т.д.).

Ориентация на эти знания и умения определяет цели и задачи курса. Необходимо дать учащимся практические умения этикетного, но в то же время результативного, то есть достигающего цели общения; научить самоопределяться в конкретной речевой ситуации и поступать в соответствии с «принципом вежливости», с законами гармоничного общения, учитывая реальную ситуацию и статусные роли коммуникантов; выработать практические умения при моделировании этикетного речевого поведения; сориентировать в применении практических умений при использовании коммуникативных стратегий и тактик, соответствующих поставленной цели и ситуации общения; научить осознавать собственные реальные речевые возможности для личностного и профессионального становления.

Элективный курс призван помочь формированию нравственных убеждений, гуманистических качеств личности, гражданской позиции и деловой репутации, а также в совершенствовании психических качеств и свойств личности обучаемых (памяти, творческих способностей, внимания, гибкости мышления и т.д.), необходимых в общении.

Все эти принципы нашли свое отражение на занятии по речевому этикету, посвященному телефонному разговору. В начале занятия пытаемся совместно с учащимися составить правила этикетного телефонного разговора, затем приходим к выводу, что наиболее важными являются следующие критерии: во-первых, прежде чем начать разговор, нужно назвать себя; во-вторых, нужно говорить коротко и ясно; в-третьих, важно выбрать для звонка удобное для собеседника время. Для того что-

² Быстрова Е.А. Коммуникативная методика в преподавании родного языка. // РЯШ. – 1996. – № 1.

бы ввести учащихся в ситуацию, связанную с телефонным разговором, целесообразно познать их с конкретным примером и рассмотреть ошибки этикетного характера. Прочитайте текст и сделайте вывод: какие условия этикетного телефонного разговора были нарушены?

Только братья легли, как внезапно заревел телефон. Папа сунул трубку Леньке:

— Оказывается, тебя... Смотри, недолго. Ну и ночка! Звонил Ленькин одноклассник Левка Гринберг, шахматист-отличник:

— Ты спишь? А Петька спит? А ваши спят? А наши спят. А я не сплю. А у меня — бессонница. Плохая примета. Вы собираетесь в лагерь?

— Вот еще, — сказал Ленька. — Когда это будет... Дня через два;

— А шахматы берешь?

— Угу. Только у меня их нет. Я дал их Лехе из 5 «Г», а он зажил.

Трубку перехватил Петька:

— Ты спишь?

— У меня бессонница, — охотно объяснил Левка. — Плохая примета. Наверное, проиграю.

Снова появился папа, молча положил трубку на рычаг и с достоинством удалился.

Телефон снова заревел.

— Что, помехи? — радостно орал Левка. — А я сегодня сон видел.

Опять послышались патины шага.

Петька поспешно крикнул:

— Пока, я сплю! — и бросил трубку.

(Ю.Вищев, А.Иванов)

После обсуждения можно предложить задание, направленное на корректировку текста.

Иванов: Алло, Сидоров, это ты?

Петров: Нет, это не Сидоров. А кто его спрашивает?

Иванов: Да, так, знакомый. А где Сидоров?

Петров: Его нет в офисе. Что ему передать?

Иванов: Вот дает, обещал меня подождать, а сам куда-то слинял!

Петров: Простите, я с вами в таком духе не могу дальше разговаривать.

Рассматривая ошибки, допущенные инициатором разговора, учащиеся отметили, что Иванов начал разговор с вопроса. Не зная, кто взял трубку, стал обращаться на «ты», а к телефону подошел незнакомый человек, к которому необходимо обращаться на «вы». После того как Иванова попросили представиться, он не назвал своего имени. Иванов эмоционально и бесцеремонно стал высказываться по поводу отсутствия Сидорова. Если у Иванова было срочное дело, то ему нужно было коротко передать просьбу через Петрова. Если не срочное дело, то сказать, что он обязательно перезвонит. После обсуждения учащиеся записывают исправленный диалог, составленный по законам этикетного общения.

Петров: Алло, слушаю вас.

Иванов: Здравствуйте, вас беспокоит Иванов, клиент Сидорова Виктора Петровича.

Петров: Здравствуйте. Слушаю вас.

Иванов: Можно пригласить Виктора Петровича к телефону?

Петров: К сожалению, его сейчас нет дома. Что ему передать?

Иванов: Не беспокойтесь, срочного ничего нет, просто мы с ним должны договориться о встрече. Скажите, в какое время мне удобнее перезвонить, чтобы застать его в офисе?

Петров: Позвоните часа через два. Я передам, что вы ему звонили.

Иванов: Спасибо, я обязательно перезвоню. Всего доброго.

Обсудив предложенные ситуации, интересно обратиться к личному опыту учащихся и попросить их вспомнить собственные телефонные разговоры, назвать наиболее часто встречающиеся этикетные ошибки при данном виде общения.

Важное условие ведения телефонного разговора — вежливость, которая прослеживается не только в структурной организации данной этикетной ситуации, но и в интонациях участников общения. В этой связи значимость приобретают упражнения, связанные с умением варьировать модуляцию своего голоса. Целесообразно предложить следующее упражнение: *произнесите простые предложения «я слышал об этом», «ты знаешь, как он поступил?», используя разную интонацию.* Учащиеся выражают множество символов одного предложения, меняя тон голоса и темп речи. Это упражнение помогает лучше разобраться в настроении собеседника, даже если ты его не видишь.

Развивая данную задачу, стоит предложить учащимся более сложный вид задания, связанный с определением интонационной окраски речи собеседников. Во время непосредственного общения говорящий имеет возможность наблюдать реакцию собеседника, оценивать ситуацию по мимике, жестам слушающего. Инициатор разговора по телефону лишен такой возможности, поэтому должен постоянно обращаться к собеседнику, чтобы получить ответную реакцию. Поможет в приобретении подобных навыков упражнение «Речевая маска». Учащихся необходимо разделить на мини-группы по 3-4 человека и предложить им «примерить на себя» разные речевые маски, которые могут быть участниками телефонного разговора (это могут быть образы успевающего или неуспевающего ученика, директора школы и т.д.). Каждая мини-группа должна продемонстрировать выбранную речевую маску, разыграв небольшой диалог по телефону³.

³ Бердникова Л.И. Русский язык в системе развивающего обучения. — Оренбург: 1997.

В ходе занятия учащиеся делают вывод о том, что для телефонного разговора, важно не только умение говорить, но и умение слушать. Быть внимательным слушателем – значит чувствовать настроение своего собеседника и, улавливая его интонации, корректировать структуру разговора. На этом этапе занятия целесообразно предложить следующий вид упражнения. Для работы выбираются двое учащихся, которые садятся друг к другу спиной и разыгрывают телефонный разговор. По манере говорить, по интонации необходимо определить эмоциональное состояние собеседника. В конце занятия записываются правила ведения телефонного разговора. 1) На телефонный звонок отвечайте сразу. 2) Не забывайте здороваться по телефону и лишь затем обращайтесь с просьбой. 3) Звонивший обязан назвать себя, если он не застал нужного ему человека, попросить передать какое-нибудь сообщение. 4) Неправильно спрашивать в начале разговора: «Кто говорит?» 5) Частные разговоры неудобно вести в присутствии других лиц. Поэтому, позвонив по личному делу, вначале поинтересуйтесь, есть ли возможность говорить. 6) Если на 5 – 6-й сигнал вам не отвечают, вешайте трубку. Учитывая возможность неверных соединений телефонных номеров по техническим причинам или по вашей собственной ошибке, нелишне, прежде чем давать указания и распоряжения, осведомиться, туда ли вы попали (и т.д.).

Программа элективного курса ставит целью совершенствование этикетного речевого поведения и коммуникативно-речевых умений в ситуациях общения, в целом – подготовить к эффективной деловой коммуникации. В ходе изучения курса у учащихся формируются и развиваются умения этикетного общения, они получают рекомендации по определению целей, задач, мотивации ситуативного речевого поведения, его форме, постановке голоса, статусному и ситуативному поведению, внешнему виду и т.д. Для проведения целенаправленной работы была разработана специальная программа, основными особенностями которой являются: поэтапный характер работы, вариативность используемых методов и приёмов, реализация внутри- и межпредметных связей, направленность на сознательное усвоение знаний и развитие навыков самоконтроля школьников.

Необходимо отметить, что задача речевого развития учащихся в курсе «Речевой этикет: секреты успешного общения» тесно связана с развитием нравственной культуры человека, так как главным компонентом речевого этикета является вежливость. В настоящее время остро

встаёт проблема соблюдения этических норм общения. Важно не только грамотно, красиво и убедительно говорить, но и проявлять доброжелательное отношение к адресату, демонстрировать заинтересованность в мнении собеседников, уметь корректно выражать своё мнение, уметь отказывать, не обидев человека.

Всё это составляет этический компонент речи, который, помимо вышеуказанного, предполагает отсутствие лжи, терпимость к чужим убеждениям, такт, умение учитывать интересы других, умение слушать и рассказывать. В этом отношении этичность категорически не допускает употребление внелитературных элементов в речи. Этическая составляющая речевой культуры – это не только профессиональный и личный этикет, но и языковой вкус, национально-нравственные устои, менталитет, эстетический опыт народа. Важнейшей функцией соблюдения этического компонента является предупреждение конфликтных ситуаций в межличностном общении. Тактичность речи как знак уважения к конфликтующей стороне создаёт условия для цивилизованного разрешения конфликта.

Нормативно-этические структуры языка соответствуют кодексу поведения человека, обеспечивающего социально-нравственный характер речевых взаимоотношений между людьми, и отвечают сложившимся в обществе этическим нормам. Этические нормы языка воплощают систему защиты нравственных ценностей в каждой культуре и регулируют формы их проявления в речи. Этические нормы предписывают необходимость соответствия речи моральным законам общества, а также пониманию своего места в жизни и в данном обществе. Умение соблюдать этические нормы всегда высоко ценилось в обществе. Знание норм этики, умение следовать им в поведении и речи свидетельствовало и свидетельствует о хорошем воспитании и образовании говорящего и пишущего. Добро и желание добра другим лежат в основе общения, поэтому все этические нормы содержат доброжелательность как норму общения. Этические нормы диктуют необходимость нести ответственность за слова и речевые поступки, а нарушение этической составляющей речи служит барьером в общении.

Всё вышесказанное имеет непосредственное отношение к разработанному элективному курсу. В результате целенаправленной работы учащиеся расширили свои представления о речевом этикете, пополнили знания об этикете разных стран, развили умение использовать этикетные формулы в разных ситуациях общения. Учащиеся совершенствовали навыки ведения диалога, убеждения собеседника в чем-

либо, тактичной аргументации собственного мнения. Важным итогом совместной деятельности стало стремление учеников к установле-

нию доброжелательных контактов с собеседниками в разных условиях общения.

**COMMUNICATIVE APPROACH TO TEACHING AT THE ELECTIVE COURSE
«SPEECH ETIQUETTE: THE SECRETS OF SUCCESSFUL COMMUNICATION»**

©2012 A.V.Popova^o

Samara State University of Transport

The article is devoted to the issue of improving the communicative component of communication of high school students. This article describes the fundamental principles and the structure of the elective course «Speech etiquette: the secrets of successful communication» contributing to the solution of the put forward issue.

Key words: communicative and ethical competence, speech etiquette.

^o *Anastasiya Valeriyevna Popova, teacher of the Russian language and literature MEI School № 175 Samara city district, a graduate student. E-mail: asya222@mail.ru*