
ФОРМИРОВАНИЕ НАВЫКОВ ФОРМАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ У ДЕТЕЙ ДОШКОЛЬНОГО И ШКОЛЬНОГО ВОЗРАСТА

О.Н. Липатникова

Российский университет дружбы народов
ул. Миклухо-Маклая, 6, Москва, Россия, 117198

В статье рассматривается вопрос формирования основ культуры общения у обучающихся в школе, а также роль семьи и школы в этом процессе. В соответствии с требованиями ФГОС выпускник должен обладать достаточным уровнем внутренней культуры, коммуникативной компетенцией, чтобы успешно вести общение формального и неформального характера. Учебно-воспитательная работа по вопросам культуры общения, речи, этикета, делового языка позволит подготовить обучающихся к самостоятельной жизни, адаптации в социуме. Разработка специальных игр, тестов, пособий по развитию речи, книг для чтения поможет сделать учебно-воспитательную работу по формированию основ культуры общения в семье и школе эффективной и успешной.

Ключевые слова: культура общения, культура речи, учебно-воспитательная работа, обучающиеся, выпускники, школа, семья, коммуникативная компетенция, формальное общение

Феномен общения с глубокой древности являлся объектом пристального наблюдения философов, ораторов. Способам решения коммуникативных проблем, культуре речи, коммуникативной компетентности в различных ситуациях формального и неформального общения уделяется внимание во всем мире и сегодня (В. Биркенбил, Л. Браун, Г. Бройниг, Д. Джеймс, М.Х. Маккормак, Х. Рюкле, А. Пиз, Поль Л. Сопер, Р. Фишер, У. Юри, Д. Честара, Р. Шмидт, Р.А. Шнаппауф, Э. Шостром, Д. Шпигель, О. Эрнст и др.).

Проблемы русской речевой культуры, способы снижения конфликтности и агрессии во всех социальных сферах уже давно волнуют российскую общественность. Все чаще исследователи проблем общения говорят о необходимости широкого, массового обучения культуре речи, стилистике, риторике, теории общения (А.А. Акишина, Т.М. Балыхина, Л.К. Граудина, В.Г. Костомаров, К.В. Маёрова, В.И. Максимов, В.П. Синячкин, Н.П. Формановская и др.), о возрастающей потребности в учебниках по общению, как общих, так и ориентированных на людей различных специальностей (А.А. Акишина, М.В. Колтунова, К.В. Маёрова, А.П. Панфилова, Н.П. Формановская и др.), о формировании навыков эффективной речевой коммуникации и способах предотвращения агрессии в речи (Н.Е. Петрова, Л.В. Рацибурская, Ю.В. Щербинина), о широкой, массовой востребованности делового языка (В.П. Андреев, П.В. Веселов, Ф.А. Кузин, М.В. Колтунова, В.С. Кукушин, К.В. Маёрова, Л.В. Рахманин, А.П. Панфилова, И.А. Стернин, П.И. Фролова и др.).

С советских времен в общественном сознании к этикету, правилам речевого поведения закрепилось отношение как к чему-то несущественному, некоему излишеству в повседневной жизни. Этим объясняется тот факт, что вопросам эти-

кета, культуры общения, делового языка практически не уделяется серьезного внимания как в российских школах (1), так и во многих семьях. Занятия по культуре речи часто нацелены на формирование навыков соблюдения орфоэпических, грамматических, синтаксических, стилистических норм и не затрагивают проблем общения в целом. Отсутствие должного внимания к этим вопросам, распространение агрессии в языке СМИ и других стилевых разновидностях литературного языка повлекло за собой снижение культуры речи, культуры поведения, мешает успешному решению многих деловых и бытовых проблем, что приводит к росту социальной напряженности, разжиганию межличностных конфликтов и недоумений. Вместе с тем в российском обществе происходит понимание того, что «коммуникативная компетентность... может помочь реализовать свои замыслы и намерения, стать преуспевающим человеком, вызывающим уважение...» у окружающих [4. С. 7]. Возрастает потребность в специалистах, обладающих высокими духовно-культурными, морально-этическими принципами, компетентных в деловом общении [3. С. 70—79]. Повышается уровень требований к человеку в обществе, деловой среде: «Умение грамотно писать, оформлять служебные документы в соответствии с нормами стилистики и делового этикета является необходимым требованием времени. ... наряду с профессиональными знаниями и умениями сегодня ценят новые способности, касающиеся устного и письменного общения» [6. С. 4].

Работа в школе, общение с обучающимися, выпускниками показывает, что ученики, как правило, при обращении в административные, муниципальные и т.п. органы (например, при получении паспорта гражданина РФ, подаче документов в учебное заведение) обращаются за помощью к родителям, родственникам, учителям, многие не готовы общаться на официальные темы, понимать текст документа, писать заявление и пр., т.е. не подготовлены к формальным, деловым отношениям. Зачастую ученик школы не чувствует себя равным участником общения, испытывает неуверенность в себе, в своем поведении, в том числе речевом, ощущает свое несоответствие ситуации. Он не знает, как правильно обратиться к собеседнику, каким тоном разговаривать, как получить необходимую информацию и пр., что негативно сказывается на отношении собеседников к нему.

Как правило, до определенного момента неуверенность в ситуациях формального общения воспринимается как естественное явление, не противоречащее статусу обучающегося. Однако через 1-2 года после окончания школы выпускник достигает совершеннолетия и уже имеет право трудоустройства на общих основаниях (2), вступать в брак, получать водительское удостоверение, голосовать на выборах и пр. Бывший школьник ощущает, что к нему предъявляются новые требования: в обществе, в деловой среде от него ожидают умения вести беседу формального характера, отвечать на деловые телефонные звонки, составлять документы и т.п., а отсутствие этих навыков воспринимается обществом как несоответствие статусу взрослого человека.

Воспитание гражданина, проявляющего уважительное, доброе отношение к окружающим людям, формирование основ деловой культуры и речи человека является важной задачей современного образования, поэтому проблема включе-

ния в программу школьного обучения вопросов культуры общения, речи, делового языка уже давно волнует как учителей русского языка, так и родителей.

В Федеральном государственном образовательном стандарте среднего общего образования сформулированы требования к уровню подготовки выпускников школ. Среди личностных характеристик, составляющих «портрет выпускника школы», обозначены такие, как «уважающий мнение других людей, умеющий вести конструктивный диалог, достигать взаимопонимания и успешно взаимодействовать», «готовый к сотрудничеству», «социально активный», «уважающий свой народ, его культуру и духовные традиции». Среди результатов освоения основной образовательной программы отмечаются «умение самостоятельно осуществлять, контролировать и корректировать деятельность»; «умение эффективно разрешать конфликты»; «умение ясно, логично и точно излагать свою точку зрения, использовать адекватные языковые средства», «толерантное сознание и поведение в поликультурном мире» и пр. [5. С. 4—7]. Таким образом, выпускник общеобразовательной школы должен обладать достаточным уровнем внутренней культуры, коммуникативной компетенции, чтобы самостоятельно решать вопросы в ситуациях формального и неформального общения.

Подготовка человека к самостоятельной жизни, его успешная адаптация в социуме является результатом учебно-воспитательной работы и семьи, и образовательного учреждения (детского сада, школы). К сожалению, часто со стороны родителей в адрес воспитателей и учителей можно услышать такие высказывания: «Мы свою задачу выполнили — родили, а воспитывать уже вы должны, это ваша работа» (3). В свою очередь, многие педагогические работники считают, что они должны заниматься исключительно образовательной деятельностью, а функции воспитания полностью выполняет семья (4). Такая позиция родителей и учителей вредна и пагубно влияет на развитие как отдельного человека, так и общества в целом. Образование и воспитание в семье и школе являются двумя взаимодополняющими аспектами одного процесса.

Формирование основ культуры общения представляет собой длительный процесс, который включает в себя усвоение морально-нравственных ценностей, разносторонних знаний о традициях народа, этикете, культуре поведения и речи, деловом языке и охватывает практически все этапы развития личности. Обучение культуре общения в детском и подростковом возрасте положительно влияет на становление системы ценностей человека, его морально-этических, духовно-культурных основ. Язык формального общения, несмотря на наличие штампов, клише, оставляет возможность для творческого подхода. Отсутствие эмоционально окрашенных единиц не означает сухость и безразличие, наоборот, в формальном общении необходимы чуткость, понимание, доброжелательный настрой и т.д. Уважительные отношения к собеседнику, отсутствие агрессии и пренебрежения к потребностям другого человека, позволяют прийти к соглашению на взаимовыгодных условиях, без нанесения личности собеседника моральных, эмоциональных, а иногда и физических травм. Таким образом, мы видим, что изучение языка и культуры становится важным условием успешной деятельности обучающегося в межличностной, общественной, учебной, а впоследствии и профессиональной сфере.

В ситуациях своеобразного формального общения ребенок оказывается еще в детском саду и начальной школе. Он учится строить отношения как с ровесниками, так и со старшими по возрасту и статусу людьми. Традиционно в этот период дети усваивают, что обращаться к старшим нужно по имени-отчеству, на «вы», здороваться при встрече, прощаться при расставании, выражать благодарность, просьбу, применять другие этикетные формулы. Воспитанники и обучающиеся начинают понимать, каким тоном можно разговаривать и какие темы уместно обсуждать с воспитателями, учителями. По интонации, которую ребёнок применяет при общении с другими детьми, можно понять, какие отношения и методы воспитания преобладают в его семье и детсадовской группе. Следует отметить, что дети, особенно дети дошкольного и младшего школьного возраста, чувствительны к манерам родителей, воспитателей, учителей и с раннего детства им подражают [1. С. 209], поэтому при обучении детей речевым нормам и в семье, и в учебном учреждении необходимо стараться создавать такую среду, в которой речевое поведение взрослых соответствует содержанию обучения. Необходима разработка специальных игр, пособий по развитию речи, книг для чтения с родителями и воспитателями, которые способствовали бы не только успешному усвоению норм поведения, но и формированию навыков по выбору интонации, правильному обращению к человеку в различных ситуациях и пр. «Формирование навыков эффективной речевой коммуникации, не допускающей грубости, бестактности, и обучение умению предотвращать проявление агрессии в детской речи...» — одна из задач обучения общению [7. С. 4].

По мере взросления человека расширяется и круг ситуаций формального общения: разговор с учителем, директором, одноклассниками в рамках урока, выступление на конференции, участие в общественной работе. Обучающемуся часто приходится общаться с незнакомыми или малознакомыми людьми в общественных местах. Он уже осознанно стремится соответствовать нормам поведения, принятым в обществе, и начинает самостоятельно ощущать потребность в их изучении.

Можно сказать, что частой проблемой обучающегося в возрасте 12—15 лет является нерешительность, неуверенность в себе [2]. Школьник стесняется обратиться за получением необходимой информации к незнакомому человеку. Испытывая волнение, тревогу, он зачастую не может ясно сформулировать свои потребности. Существует и обратная проблема: некоторые обучающиеся чувствуют себя слишком раскованно, не определяют границ формального и неформального общения, позволяют себе использование не соответствующей ситуации лексики, интонации, проявляют агрессию. Выработка алгоритма действий в типичных деловых ситуациях позволила бы не только преодолеть барьеры и вступить в общение, но и обратить внимание участников на возможные негативные последствия несоответствующего поведения: отсутствие межличностного контакта с человеком, от которого зависит дальнейший успех, потерю статуса в коллективе, появление чувства неуверенности и неудовлетворенности собой, трудности в приеме на работу и пр. В процессе обучения с помощью специально разработанных тестов, деловых игр, анализа художественных текстов полезным будет рассмотрение таких актуальных ситуаций, как звонок классному руководителю, за-

пись в библиотеку, беседа с руководителем межшкольного проекта, обращение к председателю ученического совета, самостоятельный визит к врачу, звонок на работу маме, конфликтная ситуация в общественном транспорте, собеседование с менеджером сетевого кафе для дальнейшего устройства на работу в летний период и пр.

Для учащихся 10—11 классов наиболее актуальным становится знакомство с ситуациями общения, связанными с поступлением в учебное заведение, трудоустройством. Подобного рода ситуации, как правило, требуют от соискателя навыков работы с такими видами документов, как заявление, резюме, деловая автобиография, договор, деловое письмо и т.д. Каждый документ имеет свои особенности. Возможность практиковаться в их создании, разбор ошибок позволили бы ученикам овладеть навыками составления официальных бумаг и свободно применять их в реальной жизни.

Выбор жанров устного делового общения также может определяться практической значимостью для учащихся. Например, большое значение приобретает знакомство с жанром делового телефонного разговора, деловой беседы, примером здесь послужат типичные деловые ситуации: собеседование при приеме на работу, телефонный разговор с начальником, общение с коллегами, клиентами, деловыми партнерами.

Современные программы по русскому языку достаточно насыщены, а временные рамки прохождения материала ограничены, поэтому степень необходимости включения материала по формальному общению в урочную и внеурочную работу определяется каждым учителем индивидуально. Формирование деловых коммуникативных компетенций выполняет не только обучающую, но и воспитывающую функцию, способствует интеллектуальному развитию, повышению уровня внутренней культуры человека, формированию нравственно положительной личности. Рассмотренный минимум средств делового языка является достаточным для успешного решения ряда бытовых, трудовых и социальных проблем человека, он также может стать базой для подготовки к деловому общению на высокопрофессиональном уровне.

В обязательной образовательной программе вопросы русского делового общения, культуры речи практически не рассматриваются, в лучшем случае формирование навыков формального общения осуществляется в рамках элективных и факультативных занятий. Между тем при подготовке по иностранному языку в школе «деловое письмо» является обязательным для изучения и задания по этой теме включены в варианты ЕГЭ. Принимая во внимание сказанное выше, повторим, что деловой речи следует уделять больше внимания в современной школе.

В овладении культурой общения заинтересованы не только российские школьники, но и иностранные учащиеся, дети мигрантов, билингвы, изучающие русский язык в неродной среде.

Формирование навыков формального общения в школе окажет положительное влияние на формирование деловой коммуникативной компетенции широких масс, будет способствовать сокращению культурного разрыва между людьми с высшим образованием и без него, жителями мегаполисов и людьми из регионов, сельской местности.

Включение этих вопросов в программу обучения при правильном распределении материала не потребуют от учителя больших временных затрат. Такие знания, на наш взгляд, соответствуют требованиям ФГОС, так как способствуют достижению личностных, метапредметных, предметных результатов, «дальнейшему успешному профессиональному обучению и профессиональной деятельности» [5. С. 7].

ПРИМЕЧАНИЯ

- (1) В связи с тенденцией объединения школ и детских садов в образовательные комплексы в данной статье термин «школа» включает в себя и дошкольные учреждения.
- (2) Не на особых условиях, как в 14 лет.
- (3) Из диалога родителя и учителя 3 класса.
- (4) Из бесед учителей одной из московских школ.

ЛИТЕРАТУРА

- [1] *Гиппенрейтер Ю.Б.* Общаться с ребёнком. Как? М.: АСТ: Астрель, 2012. 350 с.
- [2] *Кон И.С.* Психология ранней юности. М: Просвещение, 1989. 230 с.
- [3] *Маёрова К.В., Анисимова А.В.* Инновационные методики преподавания русского языка делового общения магистрам-филологам, будущим преподавателям. М.: РУДН, 2008. 345 с.
- [4] *Панфилова А.П.* Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: учеб. пособие. СПб.: Знание: ИВЭСЭП, 2004. 495 с.
- [5] Приказ Минобрнауки России от 6 октября 2009 г. № 413 «Об утверждении и введении в действие федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования». URL: минобрнауки.рф/документы/543 (Дата обращения 11.01.2016).
- [6] *Фролова П.И.* Аксиомы делового письма и делового общения: учебно-методическое пособие. Омск, 2012. 80 с.
- [7] *Щербинина Ю.В.* Русский язык. Речевая агрессия и пути ее преодоления. М.: Флинта: Наука, 2004. 240 с.

Для цитирования: Липатникова О.Н. Формирование навыков формального общения у детей дошкольного и школьного возраста // Вестник РУДН. Серия: Вопросы образования: языки и специальность. 2016. № 3. С. 85—91.

BUILDING COMMUNICATION SKILLS WITH PRE-SCHOOLERS AND SCHOOLCHILDREN AT HOME AND AT SCHOOL

O.N. Lipatnikova

Peoples' Friendship University of Russia
Miklukho-Maklaya str., 6, Moscow, Russia, 117198

The article focuses on the relevance of building the basics of cultural communication with schoolchildren both at school and at home. In compliance with the Federal State Education Standard a school-leaver is expected to have mastered a high enough level of interpersonal culture, communicative competence for formal and informal communication. Teaching communication and speaking

techniques, speech etiquette, business language will enable school-leavers to get adapted to independent life in the society. Developing special games, tests, speech manuals and readers may make the process of building communication skills successful and efficient.

Key words: culture of communication, culture of speech, educational guidance, students, school-leavers, school, communicative competence, formal communication

REFERENCES

- [1] Gippenrejtser Ju.B. Obshhat'sja s rebjonkom. Kak? [Communicating with a child. What are the ways?] Moscow, AST: Astrel' Publ., 2012. 350 p.
- [2] Kon I.S. Psihologija rannej junosti [Adolescence psychology]. Moscow, Prosveshhenie, 1989. 230 p.
- [3] Majorova K.V., Anisimova A.V. Innovacionnye metodiki prepodavanija russkogo jazyka delovogo obshhenija magistram-filologam, budushhim prepodavateljam [Innovative methods of teaching Business Russian to Masters of Philology, teachers of Russian]. Moscow, RUDN Publ., 2008. 345 p.
- [4] Panfilova A.P. Delovaja kommunikacija v professional'noj dejatel'nosti [Business communication during professional activity]. St-Petersburg, Znanie, IVJeSJeP Publ., 2004. 495 p.
- [5] Prikaz Minobrnauki Rossii ot 6 oktjabrja 2009 goda № 413 «Ob utverzhdenii i vvedenii v dejstvie federal'nogo gosudarstvennogo obrazovatel'nogo standarta srednego obshhego obrazovanija» [Order of Ministry of Education and Science of the Russian Federation № 413 of October the 6th of 2009 «About the approval and implementation of National Education Standards of general secondary education»]. URL: минобрнауки.рф/документы/543 (accessed 11 January 2016).
- [6] Frolova P.I. Aksiomy delovogo pis'ma i delovogo obshhenija [Axioms of business writing and business communication]. Omsk, 2012. 80 p.
- [7] Shherbinina Ju.V. Russkij jazyk. Rechevaja agressija i puti ejo preodolenija [The Russian Language. Verbal aggressions and the ways of overcoming it]. Moscow, Flinta: Nauka Publ., 2004. 240 p.

For citation: Lipatnikova O.N. Formirovanie navykov formal'nogo obshhenija u detej doskol'nogo i shkol'nogo vozrasta [Building communication skills with pre-schoolers and schoolchildren at home and at school]. Bulletin of the Peoples' Friendship University of Russia. Education Issues Series: Languages and Specialty. 2016, no. 3, pp. 85—91. (In Russian)