

А. Ю. Иванова

РЕЧЕВАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ КАК ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ВАЖНОЕ КАЧЕСТВО СОВРЕМЕННЫХ РАБОТНИКОВ

A. Ivanova. Speech competence as a professionally important quality of modern workers

Аннотация. Статья посвящена речевой компетентности как универсальному профессионально-важному качеству современных работников, в обязанности которых входят переговоры и общение с людьми. Рассмотрена речь как междисциплинарная категория, изучающаяся в антропологии, психолингвистике, психологии, социологии, медицине и др. науках. В статье раскрыты отличия речевой компетентности от коммуникативной. Проанализированы проблемы речевой компетентности: недостаточная чёткость и эффективность речи в рабочих ситуациях, речевая тревожность, непонимание контекста речевых высказываний и др. Выделены критерии сформированной речевой компетентности и влияния внутренних и внешних факторов. Обоснована необходимость изучения речевой компетентности и разработки рекомендаций по ее развитию для работников разных сфер профессиональной деятельности.

Ключевые слова: речевая компетентность, речь, коммуникативная компетентность, профессионально-важное качество, профессиональная деятельность, работник.
Контактная информация: 193023, Санкт-Петербург, Садовая ул., д. 21; тел.: (812) 310-19-04; e-mail: angela1ivanova@gmail.com

Abstract. The article is devoted to speech competence as a universal professionally important quality of modern workers, whose duties include negotiations and communication with people. Speech is considered as an interdisciplinary category studied in anthropology, psycholinguistics, psychology, sociology, medicine, and other sciences. The article reveals the differences between speech competence and communicative competence. The problems of speech competence are analyzed: lack of clarity and effectiveness of speech in work situations, speech anxiety, misunderstanding of the context of speech utterances and others. Criteria of formed speech competence and the influence of internal and external factors are identified. The necessity of studying speech competence and developing recommendations for its development for workers in various fields of professional activity is substantiated.

Keywords: speech competence, speech, communicative competence, professionally important quality, professional activity, worker.

Contact information: 21 Sadovaya street, Saint Petersburg, 193023; tel.: (812) 310-19-04; e-mail: angela1ivanova@gmail.com

Речь является основным фактором развития общества и человеческой культуры. К речи современного успешного человека предъявляются требования грамотности, четкости, осмысленности. Умение владеть речью всегда востребовано в обществе. Особенно это относится к профессионалам, работающим с людьми и передающим рабочую информацию через речь, в обязанности которых входят постоянные переговоры и общение с людьми.

Речевая компетентность – важнейший показатель профессиональной компетентности в любой деятельности, требующий умения выразительно говорить, стилистически правильно и доходчиво излагать мысли, создавать профессионально-эффективную и благоприятную атмосферу, прогнозировать воздействие слова, устанавливать контакт с людьми, а также адекватно понимать речь другого человека в ситуациях делового общения, бизнес-коммуникациях.

Иванова Анжелика Юрьевна – кандидат социологических наук, доцент кафедры социологии и управления персоналом Санкт-Петербургского государственного экономического университета
A. Ivanova – PhD in Sociology, Associate Professor, Department of Sociology and Human Resources Management, St. Petersburg State University of Economics
© Иванова А.Ю., 2022.

Грамотная четкая речь является одним из профессионально-важных качеств самых разных специалистов: педагогов, медиков, юристов, менеджеров и проч., всех чья работа связана с другими людьми как объектами своего профессионального воздействия. В качестве примера, можно привести работников метрополитена, как крупнейшего стратегического объекта большого города. Выполнение многих видов работ в метрополитене сопряжено с речью: переговоры, информирование, ответы на вопросы, инструктаж по работе, разъяснения пассажирам. Постоянное вещание на эскалаторах, предупреждения против травмирования пассажиров, вещание на платформе и в залах станции, информирование пассажиров о каких-либо изменениях в работе метрополитена - чётко и грамотно звучит речь работников из громкоговорителей метрополитена. Не менее чётко и понятно должны звучать ответы и разъяснения из уст сотрудников службы движения метро на вопросы, которые задают пассажиры, а так же служебное общение работников между собой.

Речевая компетентность как профессионально-важное качество современных работников имеет и проблемные аспекты, такие как недостаточная чёткость и эффективность речи в рабочих ситуациях, речевая тревожность, непонимание контекста речевых высказываний.

Проблемы речевой компетентности связаны со сложностями базового для нее понятия речи. Анализ многочисленных научных исследований речи антропологией, психолингвистикой, медициной, социологией и др. показал, что на данный момент пока не сформулировано единого понятия «речь». Например, речь понимают как уникальную способность людей вследствие эволюционных особенностей сформированности речевого аппарата [1]. Подобное определение не учитывает ее многообразия и изменчивости у разных лиц и представителей различных групп.

В философии языкознания считается, что язык и речь тесно связаны друг с другом и являются разными сторонами одного явления и вплоть до XX века речь и язык изучались как одно целое, однако за последнее столетии произошло разделение этих двух понятий.

С.Н. Митина отмечает, что речь проявляется как лингвистическое, социально-культурное и психологическое явление одновременно. Исходя из этого, при изучении речи необходимо рассматривать ее лингвистическую, морфологическую, синтаксическую психологическую и др. стороны в их взаимосвязях [3].

Речь – это не только процесс передачи информации через язык. Речь – это и мыслительный (как средство мышления) и коммуникативный процесс (как средство передачи информации в процессе общения), и перцептивный процесс или, по другому, система порождения и восприятия высказываний [2].

В достижении успехов профессиональной деятельности огромную роль играет умение людей взаимодействовать друг с другом или коммуникативная компетентность – от этого зависит эффективность работы, уровень взаимоотношений. Речевой уровень в данном умении занимает речевая компетентность.

Основной задачей современности является соответствие личности профессионала тем требованиям, которые к нему предъявляются: способного ориентироваться в постоянно меняющемся социально-профессиональном мире, способного встроиться в происходящие процессы сотрудничества, интеграции сфер деятельности, конкуренции.

М.П. Манаенкова, С.Н. Митина обозначили актуальность и острую необходимость формирования речевой компетенции профессионала еще на этапах его подготовки, обуславливая это тем, что развитие речемышлительной деятельности в процессе обучения сможет обеспечить успешную адаптацию и реализацию в современном обществе [2, 3].

Чаще исследуется такая характеристика как «коммуникативная компетенция», при этом, понятие «речевой компетенции» встречается намного реже и в основном в лингвистических трудах. Речевая компетентность входит в структуру коммуникативной компетентности и является ее частью.

Л.Ф. Низаева считает, что коммуникативная компетентность – это «овладение сложными коммуникативными навыками и умениями, формирование адекватных умений в новых социальных структурах, знание культурных норм и ограничений в общении, знание обычаев, традиций, этикета в сфере общения, соблюдение приличий, воспитанность; ориентация в коммуникативных средствах, присущих национальному, сословному менталитету» [4, с. 934]. Речевая компетентность индивидуума заключается в умении и возможности осуществлять, регулировать и выстраивать свое речевое поведение, пользоваться словом.

В речи допускаются элементы случайного, а иногда даже и преднамеренного нарушения в силу ее динамичности и уникальности личности, ее мотивации. Основными проблемами недостаточной речевой компетентности являются:

- незнание специфики взаимодействия и построения речи в конфликтных, профессионально-напряженных, экстремальных ситуациях;
- неумение грамотно формулировать вопросы и ответы;
- невозможность дать ответ ввиду различных психологических причин, например повышенного возбуждения;
- повышенная речевая тревожность, боязнь высказывать личное мнение;
- сложность распознавания различных смыслов и контекста речи и др. проблемы.

Критериями сформированной речевой компетентности являются:

- коммуникативная целесообразность;
- умение правильно и адекватно подобрать языковые средства в соответствии с учетом окружающей ситуации, и соблюдением конкретных этических, этикетных, профессиональных норм и правил;
- понятность, смысловая содержательность;
- нестереотипность, гибкость;
- богатство речевого запаса;
- выразительность и действенность речи;
- допустимость или недопустимость тех или иных отклонений от нормы, например, особое ударение на терминах в узкопрофессиональной среде.

На речевую компетентность оказывают влияние внутренние (личностные) и внешние факторы. К личностным факторам относятся: психофизиологические проблемы выстраивания и восприятия речи, особенности мотивации речевых высказываний, уровень рефлексии собственных мыслей и речевых высказываний, информационные потери речи при восприятии. На развитие речевой компетентности могут влиять такие качества как особенности характера, совокупность социальных факторов и социокультурных обстоятельств и др. [5].

К внешним факторам речевой компетентности относятся: коммуникативное пространство заданное профессиональными, социальными, этнокультурными условиями, социально-демографические характеристики, принадлежность к определенной социально-профессиональной группе.

Подобрать эффективные методы для повышения речевой компетентности у сотрудников современных организаций возможно через предварительное исследование ее особенностей для выявления проблемных аспектов, работу над которыми следует проводить.

Грамотно построенная речь необходима в осуществлении профессиональной деятельности, она придаёт эффективность в служебных делах. Вместе с этим в настоящее время отсутствуют как специальные исследования речи работников разных сфер, так и практические рекомендации по развитию речевой компетентности. Разработке эффективных рекомендаций для формирования речевой компетентности стоит уделить пристальное внимание. В конечном счете, от того, насколько у профессионала развита речевая компетентность, зависит его способность ориентироваться в профессиональных

ситуациях, связанных со взаимодействием с другими людьми и эффективность его деятельности.

Литература

1. Коваленко Е.Г. Разработка базовых понятий теории речи в отечественном языкознании // Тенденции развития науки и образования. 2020. № 58. С. 25-28.
2. Манаенкова М.П. Содержание и структура речевой компетентности личности // Вестник Тамбовского университета. Серия Филологические науки и культурология. 2015. - № 4. С. 53-61.
3. Митина С.Н. Проектирование в формировании речевой компетенции будущего специалиста // Человеческий капитал. 2020. №9 (141). С. 32-35.
4. Низаева Л.Ф. Коммуникативная компетенция: сущность и компонентный состав // Молодой ученый. 2016. № 28 (132). С. 933-935.
5. Петровская Л.Ю. Проблема культуры речи в современном обществе // Молодой ученый. 2016. - № 12. (116). С. 30-31.