УДК 316.776.3

РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ МОБИЛЬНОГО И EMAIL-ЭТИКЕТА В УЧЕБНО-ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Н.Р.Барабанова
Национальный университет «Одесская юридическая академия»,
ул. Академическая, 7б, 65009, Одесса, Украина
proffice@ukr.net

Аннотация. В статье обсуждается проблема привития студентам вузов навыков нормативного общения в системе «студент-преподаватель» с использованием мобильных телефонов и электронных писем. Акцентируется необходимость для преподавателей задуматься о коммуникативной компетентности студента, которая должна включать, кроме способностей, профессиональных знаний, умений и навыков, определённый опыт, который невозможен без обучения необходимым, нормативным этикетным формам. Прежде всего, имеется в виду опыт учебно-деловой коммуникации, приобретаемый во время учёбы в вузе. Автор приводит примеры некорректной мобильной и Email-коммуникации в ситуациях учебно-деловой коммуникации и делает вывод о необходимости включения в программы дисциплин для первокурсников соответствующих тем лекционных и практических занятий.

Ключевые слова: *мобильная коммуникация; мобильный этикет; учебно-деловая коммуникация; Email-этикет.*

SOLUTION OF THE PROBLEMS OF MOBILE AND EMAIL-ETIQUETTE IN EDUCATIONAL BUSINESS COMMUNICATION

N.R. Barabanova
National University «Odessa Law Academy»
Academic st., 7b, 65009, Odessa, Ukraine

Annotation. The article discusses the problem of imparting to students of higher educational institutions the skills of normative communication in the «student-teacher» system using mobile phones and emails. It emphasizes the need for teachers to reflect on the student's communicative competence, which should include, besides abilities, professional knowledge and skills, a certain experience that is impossible without learning the necessary normative etiquette forms. First of all, this refers to the experience of educational and business communication acquired during studies at the university. The author cites examples of incorrect mobile and email communications in situations of educational and business communication and concludes that it is necessary to include relevant lecture and practical classes in the disciplines for first-year students.

Key words: *mobile communication; mobile etiquette; educational and business communication; Email-etiquette.*

Компетентностный подход к разработке образовательных вузовских программ в последние годы широко обсуждается учеными-методистами и преподавателями-практиками. Главный постулат такого подхода – подготовка специалистов к осуществлению социально-деловых коммуникаций в разных сферах жизнедея-

тельности. Коммуникативную компетентность часто определяют как «владение 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 и выражающихся в рамках данной профессии» [1].

Разрабатывая программы новых дисциплин, поэтапно вводимых в учебный процесс будущих специалистов в области рекламы и связей с общественностью, мы пришли к выводу о необходимости выделения большего количества часов на темы, касающиеся этики учебной коммуникации в вузе. Такой вывод обусловлен следующими проблемами: а) правила поведения в вузах отличаются от школьных, но многие преподаватели считают, что студенты автоматически должны переключиться на новые стандарты поведения; б) если на первом курсе студенту не привили норм устноречевой и письменноречевой коммуникации в системе «студент – преподаватель», в дальнейшем он считает, что всё нормально, а преподаватели обращают внимание только на факт выполнения/невыполнения заданий; в) разные преподаватели, даже обучающие искусству красноречия, по-разному реагируют на молодёжный сленг, ненормативные выражения в ситуациях учебного общения, безграмотность, порою просто «не замечая»; г) обучая письменному деловому этикету, преподаватели, в то же время, не делают замечаний по поводу формы и содержания Email-посланий в процессе электронной переписки по вопросам, связанным с учебной коммуникацией. Необходимо задуматься о том, что коммуникативная компетентность студента включает в себя, кроме способностей, знаний, умений и навыков, определённый опыт, который невозможен без формирования необходимых, нормативных стандартов общения. Вот почему преподавателям важно осуществлять социально-психологическое управление процессами общения во всех ситуациях учебной коммуникации [2].

Цель нашего нового образовательного проекта – корректировка программ некоторых дисциплин, изучаемых на первом курсе, с учётом их дополнения темами формирования и развития этических норм устного и письменного общения «студент – преподаватель». В дальнейшем, в профессиональной деятельности, эти нормы легко перейдут в ситуации «подчинённый – руководитель», «заказчик – исполнитель», «адресант – адресат деловой переписки» и т.д. В этом цель образования, то есть того, что, по словам Дж. Галифакса, «остаётся, когда мы уже забыли всё, чему нас учили».

При выведении модели целостной социокультурной компетентности студентов, необходимо помнить, что некоторые навыки развиваются только в процессе выполнения специальных практических заданий. Остановимся для примера только на двух темах.

1. Учебно-деловой разговор по мобильному телефону. Мобильная связь ворвалась в нашу жизнь столь стремительно, что общество пока не смогло выработать «мобильный этикет», тем более для конкретных сфер и ситуаций общения. В учебно-деловой сфере возникла необходимость создать определённый свод «мо-

бильных хороших манер», чтобы исключить некоторые негативные факторы, связанные с активным использованием студентами мобильных телефонов [3]. Логично было бы предположить, что этикет разговора по мобильному телефону использует нормы, разработанные для традиционных телефонных разговоров. Однако мы обязаны учитывать те цели и условия использования «мобильников», которые диктуют необходимость разработки дополнительных, а часто и новых правил. Необходимо на основании факторов целесообразности и гражданского этикета, принять свод правил практичного и в то же время этичного использования мобильной связи в учебное время. Однако, прививая эти правила, мы сталкиваемся с проблемами, требующими решения в конкретных ситуациях. Так, например: 1) правило 1 - во время занятий необходимо отключать мобильники (проблема: в современных телефонах на разных устройствах записаны и нужные для занятия сведения: вопросы, задания и т.д.; 2) правило 2 - звонить преподавателю на мобильный телефон можно только в определённое время (проблема: как обозначить этот временной промежуток (для всех) с учётом объективных и субъективных моментов?); 3) правило 3 - не звоните преподавателю, если он сам не дал Вам номер телефона и не разрешил им воспользоваться (проблема: если не работает электронная почта, как предупредить преподавателя о невозможности выслать вовремя текст задания?).

Разрабатывая лекционные и практические материалы по данной теме, мы учитываем необходимость анализа имеющихся теоретических материалов, обсуждения основных положений в группе, проведения деловых игр, обобщения предложений студентов и создания проекта фирменных стандартов мобильного этикета для данного вуза.

E-mail-этикет в учебно-деловой коммуникации. Многочисленные Интернет-публикации повторяют (с небольшими уточнениями) основные правила электронной переписки. Практически все они связаны с ситуациями коммерческой, деловой, официальной переписки. Правила таковы: 1) чётко пишите тему; 2) представляйтесь; 3) обращайтесь на «вы»; 4) Соблюдайте правила грамматики и др. А вот примеры из писем студентов преподавателям: «От кого: zajchik@gmail (без указания фамилии); тема: (без темы); содержание: «*Вы просили написать о задании*». (Без обращения, без приветствия, без объяснения сути); подпись: (подписи нет)». Еще пример: «От кого: Буся-бабуся rudneva @ukr.net; тема: (без темы); содержание: «А я могу завтра, пожалуйста, не прийти?»; подпись: Маша». Список «шедевров» можно продолжить. Неумение обозначить тему письма, отсутствие корректного обращения (ошибки в написании имени или отчества), отсутствие этикетных фраз просьбы или вопроса, отсутствие стандартной заключительной фразы прощания, подписи, а иногда и просто отсутствие текста (просто прикреплено вложение, без объяснения). О стилистических оборотах – отдельный разговор. Выражения типа «касательно этого положения», «скинуть текст», «можно мы сделаем, пожалуйста, завтра» и т.д. даже не замечаются в общем потоке речи студентов.

Предлагаемые нами учебно-методические материалы предусматривают такую последовательность отработки навыков E-mail-этикета: 1) преподаватель

предлагает всем студентам группы прислать ему (в оговоренное время) электронные письма на определённую тему, например, «просьба выслать текст для реферата»; 2) после проверки присланных писем преподаватель обобщает неточности и на занятии разбирает со студентами соответствующие правила; 3) студентам предлагается ещё раз написать письма с учётом всех необходимых формально-содержательных стандартов; 4) на практическом занятии студенты получают бланки с формулярами электронных писем, заполненными с ошибками. Отредактированные письма обсуждаются в группе. Многими учёными доказано, что комфортное социальное взаимодействие тесно связано с коммуникативно-речевой культурой личности, формирующейся в процессе накопления опыта человеческого общения. Это одна из характеристик коммуникативного потенциала, то есть характеристика возможностей человека, которые и определяют качество его общения, в том числе учебного, делового, профессионального.

В процессе развития устного и письменного коммуникативно-речевого потенциала студента необходимым звеном является формирование навыков учебно-делового этикета. Именно эту цель преследует создание нами проекта инвариантной программы по дисциплине «Профессиональная этика» для студентов первого курса вузов.

Библиографические ссылки

1. Межличностная коммуникация: теория и жизн /О.И.Матьяш [ред.]. Спб. : Речь, 2011. 560 с.

2. Барабанова Н.Р. Соціокомунікативний аспект професійної компетентності фахівця: аналіз, стратегії розвитку. Одеса: Фенікс, 2018. 316 с.

3. Русский язык и культура речи: ученик. СПб. : Златоуст, 2010. С.184 – 195.

УДК: 323.2 : 322

РЕЛИГИОЗНЫЕ АСПЕКТЫ КОММУНИКАЦИИ В ПОЛИТИКЕ ОБРАЗОВАНИЯ: СРАВНЕНИЕ БЕЛАРУСИ И РОССИИ

С.И. Бойко*

ФГБОУВО «Российский государственный гуманитарный университет»

Миусская площадь, 6, 125993, ГСП-3, Москва, Россия

bsi1952@yandex.ru

Аннотация. Представлен компаративный анализ коммуникаций и политики в сфере образования Беларуси и России в с учетом роста роли религии и религиозного мировоззрения. Показано, что в Беларуси идеология жизнедеятельности государства создает благоприятные условия для подготовки национально ориентированных специалистов. Религиозные институты оказывают существенное влияние на формирование отношений человека к национальному государственному управлению. При

* Исследование выполнено при финансовой поддержке РФФИ и АНО ЭИСИ в рамках научного проекта № 19-011-31297