

## КУЛЬТУРА РЕЧИ СОЦИАЛЬНОГО ПЕДАГОГА

Е.Ю. Гетте, А.В. Бабаева

В статье рассматриваются проблемы культуры речи. Особое внимание уделено языковой культуре социальных работников. На основании проведенного исследования выделяются наиболее распространенные ошибки у социальных работников Воронежа и области

Ключевые слова: коммуникация, культура речи, профессионализм, социальная работа

В современном мире коммуникация является важной составной частью жизнедеятельности человека. Современный человек находится в «паутине» общения. Элементарная функция общения – достижение взаимопонимания. Казалось бы, что может быть проще. Но уже на этом простейшем уровне возможны самые непредвиденные затруднения. Стремление изменить взгляд на окружающий мир привело к созданию некоторого нового мира, который уже не является миром логической нормы, в котором оказываются под вопросом, пересматриваются понятия знака, слова, образа. И, как это не парадоксально звучит, самой сложной проблемой современного российского общества стал русский язык. Это тем более парадоксальное явление, если учесть, что для основной части населения страны русский язык является родным. Вместе с тем, активное искажение русских слов и правил построения предложений, включение слов из других языков, использование сленга и т.д., приводит к тому, что мы теряем не только литературный русский язык, но, в своем большинстве, не владем правильным произношением обычных слов и фраз. Телевидение, радио, Интернет, рекламные проспекты и иллюстрированные журналы заполнены большим количеством алогизмов, грамматическими и стилистическими ошибками. Современный «герой» бравировует своей косноязычностью и

безграмотностью. Особенно остро данная проблема стоит в профессиональной сфере. Современный человек проводит на работе большую часть своей жизни. Деловой мир предъявляет свои достаточно высокие требования к культуре речи. Правила и принципы делового и межличностного общения не только способствуют формированию взаимопонимания, но и открывают возможности самосовершенствования. Модные технологии имиджа особое внимание уделяют фасинации (от англ. fascination – очарование, обаяние). Данный процесс, в первую очередь, связан с речевым, словесным воздействием, при котором минимизируются потери информации, возбуждаются внимание и интерес, так как в основе имиджа лежит аудиовизуальное восприятие образа. Голос часто называют «вторым лицом человека», он не только раскрывает индивидуальные особенности человека, он является своего рода «документом», удостоверяющим личность человека[1]. Но не только голос, но и гармония между голосом и тем, что и как говорится, могут либо очаровать, увлечь, повести за собой, либо оттолкнуть. Не случайно хороший коммуникатор – это человек, обладающий богатым репертуаром коммуникативных техник, используемых на разных уровнях общения.

В любом обществе всегда существовали профессии, в которых особое внимание уделялось умению грамотно строить общение. Среди многочисленного перечня таких профессий особое место занимает социальная работа. В ходе своего исторического развития представления о социальной работе и роли социального работника в обществе корректировались. Современный социальный работник - профессионал, глубоко

---

Гетте Елена Юрьевна – РГСУ (г. Воронеж), ст. преподаватель, канд. филол. наук, e-mail: gette2005@yandex.ru

Бабаева Анна Владимировна - РГСУ (г. Воронеж), профессор, д-р философ. наук, доцент., e-mail: annabab1@yandex.ru

разбирающийся в вопросах социальных отношений, в правовых гарантиях граждан, понимающий нравственно-психологические проблемы жизнедеятельности людей и способный грамотно оказать им соответствующую ситуации помощь. Его профессиональная деятельность, как отмечается в многочисленных исследованиях, будучи связанной с регуляцией человеческих отношений, призвана органично реализовывать целый ряд взаимосвязанных специфических и достаточно сложных функций, а именно: нравственно-гуманистическую, организационно-управленческую, информационно-коммуникативную (в том числе рекламно-пропагандистскую), аналитико-прогностическую, организационно-методическую, регуляционно-профилактическую, социоинтегративную и др.

Как специалист в области социальных отношений, социальный работник должен знать теоретические и методологические основы социального управления, специфику организации социальной работы с различными категориями населения, ее историю, отечественные традиции и мировой опыт организации социальной защиты населения. Кроме теоретических знаний, социальная работа требует и глубокой психологической подготовки, выражающейся в наличии навыков в области социально-психологического и ситуационного анализа, социально-организационной диагностики условия жизнедеятельности различных групп населения, проведения конкретно-социологических исследований, прогнозирования и выявления тенденций развития социальных процессов, оптимального выбора инструментария, регулирующего их протекание. Но ядром деятельности социального работника можно считать умение общаться. Е.И. Холостова называет профессию социального работника коммуникативной, поскольку его практическая деятельность подразумевает общение, и успех этой деятельности в значительной мере зависит от его коммуникативной компетентности [4]. Грамотность и культура речи в социальной работе обязательный компонент профессионализма, т.к. первое впечатление, а, следовательно, и дальнейшее доверие или недоверие к социальному работнику начинается с первого предложения, которое он произносит. Кроме этого, в последнее время одним из эффективных методов в социальной считается «работа со случаем» или индивидуальная работа. Данный метод позволяет социальному работнику не только понять проблемы клиента, но и определить

их основные причины и помочь найти решение с учетом личных особенностей, ценностей и представлений клиента. В этом виде социальной работы особое место занимает учение самого социального работника правильно формулировать вопросы, грамотно строить свои предложения.

Длительное изучение особенностей общения позволило разработать универсальные правила, которые включают в себя следующие, основные, императивы:

1. Будьте вежливы в общении. Всегда старайтесь обращаться на «Вы».
2. Умейте слушать.
3. Избегайте двусмысленностей и резких выражений. Оскорбления и нецензурная лексика неприемлемы.
4. Не пренебрегайте орфографией и общими правилами правописания. Кроме грамматики, нельзя забывать и о логической стороне общения.
5. Ведите себя так, чтобы Вас было легко понять.
6. Ничто не заменит теплых слов благодарности и прощания в конце любой беседы, разговора.

Обобщая данные правила можно сказать, что общение должно держаться на «трех китах»: вежливость, грамотность, информативность.

Для описания особенностей речевого поведения человека И.А. Стернин предложил понятие *языкового паспорта человека* [3].

Языковой паспорт человека – это та информация, которую человек «автоматически», бессознательно передает о себе, когда он говорит. Это информация, «сообщаемая» человеком о его поле, возрасте, откуда он родом – из города или деревни, насколько он эмоционален, его физическое состояние (бодр или устал), что он делает в момент речи (ест, движется, приближается, удаляется или стоит на месте и т.д.). По языковому паспорту человека можно судить об уровне его общей культуры, уровне его воспитанности. Свой языковой паспорт человек предъявляет всем окружающим, как только начнет говорить – отсюда большая важность благоприятного языкового паспорта человека. Если мы соблюдаем правила речевого этикета – наш языковой паспорт благоприятный, мы производим положительное впечатление на людей, с нами хотят общаться, готовы помочь, выполнить просьбу.

Языковая грамотность определяется как безошибочность речи. Именно языковую

грамотность имеют в виду, когда говорят о правильной расстановке ударений в словах, о правильном произношении сочетаний числительных, о правильном выборе формы слова.

Результаты исследования ученых ВОИПКРО показывают, что культура речи носителей русского языка остается на низком уровне. Уже более 15 лет проводится планомерная и целенаправленная работа по повышению культуры речи жителей нашего города и области, разрабатывается научный проект «Речевая культура и грамотность современного города», целью которого является изучение уровня грамотности и культуры речи различных возрастных и социальных групп населения г.Воронежа.

В данной статье сообщаются результаты сопоставительного анализа уровня языковой грамотности социальных педагогов средней и старшей возрастных групп. В исследовании приняли участие 50 социальных педагогов, студентов заочного отделения филиала Российского государственного социального университета в г. Воронеже и 20 слушателей курсов повышения квалификации по специальности «социальный педагог». Возраст испытуемых колебался в пределах от 25 до 50 лет.

В исследовании использована методика оценки уровня культуры речи носителя языка, разработанная сотрудниками кафедры теории и практики коммуникации ВОИПКРО [2]. Контрольные тесты включали 30 пар единиц из деловой речи, в каждой паре необходимо было выбрать тот вариант, который испытуемый обычно употребляет. Тест адаптирован для социальных педагогов, то есть слова и словосочетания, включённые в список, во-первых, высокочастотны в деловой речи социальных педагогов, во-вторых, по предварительным наблюдениям, в них часто допускаются ошибки.

Образец теста, предъявляемого для социальных педагогов:

- |    |                           |   |
|----|---------------------------|---|
| 1. | обеспечЕние – обеспЕчение |   |
| 2. | по срЕдам – по средАм     |   |
| 3. | опека – опёка             |   |
| 4. | бухгалтеры – бухгалтера   |   |
| 5. | ходатАйствовать           | – |
|    | ходАтайствовать           |   |
| 6. | квартАл – квАртил         |   |
| 7. | инспекторы – инспектора   |   |
| 8. | дОговор - договОр         |   |
| 9. | договОры - договорА       |   |

- |     |   |  |
|-----|---|--|
| 10. | договОрная основа - договОрная основа                       |  |
| 11. | заклЮчим - заключИм   |  |
| 12. | поставьте подпись – поставьте роспись                       |  |
| 13. | освЕдомить - осведомИть                                     |  |
| 14. | согласно распоряжения – согласно распоряжению               |  |
| 15. | звонИт - звОнит   |  |
| 16. | звонЯт - звОнят   |  |
| 17. | цыгАн - цЫган   |  |
| 18. | вы прАвы – вы правЫ   |  |
| 19. | сЕнсорная комната – сенсОрная комната                       |  |
| 20. | эпилЕпсия - эпилепСИя                                       |  |
| 21. | прецедент - прецендент                                      |  |
| 22. | новорождЁнный – новорОжденный                               |  |
| 23. | сИроты - сирОты   |  |
| 24. | сИрот – сирОт   |  |
| 25. | констатировать факт – константировать факт                  |  |
| 26. | список с двумястами пунктами – список с двухстами пунктами  |  |
| 27. | часть учеников отсутствовала – часть учеников отсутствовали |  |
| 28. | в семьЮ – в сЕмью   |  |
| 29. | покласть – положить   |  |
| 30. | досУг - дОсуг   |  |

Исходя из того, что тест предъявлялся испытуемым без предварительной подготовки, допуск ошибок для признания испытания преодоленным может быть, на наш взгляд, расширен до 30%, то есть в тесте из 30 единиц можно сделать не более 9 ошибок. Следовательно, для признания высокого уровня культуры речи можно допустить не более 3 ошибок, удовлетворительного – 4-6 ошибок, низкого - 7-9 ошибок. Приводим результаты исследования:

— число ошибок в первой возрастной группе (от 25 до 40 лет) - 6, 9, 10, 5, 6, 8, 10, 10, 7, 10, 11, 9, 8, 7, 9, 9, 7, 12, 11, 7, 9, 8, 6, 8, 8, 7, 13, 13, 9, 9, 12, 13, 5, 13, 12, 12, 13, 12, 12, 5, 15, 9, 14, 13, 15, 12, 8, 7, 12, 12 (среднее число ошибок – **9,6**);

— число ошибок во второй возрастной группе (от 40 до 55 лет) - 9, 12, 10, 5, 12, 9, 17, 15, 10, 10, 10, 19, 16, 9, 20, 10, 15, 16, 14, 18, 12, 16 (среднее число ошибок - **12,8**).

Таким образом, анализ результатов тестирования выявил в целом крайне низкий уровень речевой культуры испытуемых. Сравнивая полученные результаты, мы видим, что языковая грамотность в первой возрастной группе выше, чем языковая грамотность представителей второй возрастной группы, хотя различия можно обозначить как не очень значительные.

Проблема низкого уровня культуры речи наиболее рельефно просматривается, если

дифференцировать полученные результаты по уровням грамотности:

высокий уровень - 0

удовлетворительный - 12, 8%

низкий уровень - 27,2%

не справились с тестом – 60%

Наибольшие затруднения как вызывает произношение следующих лексических единиц: *по средам, ходатайствовать, договор, договоры, квартал, осведомить, бухгалтеры, обеспечение.*

Итак, результаты проведенного исследования в целом показали низкий уровень культуры деловой речи социальных педагогов, что, несомненно, вызывает большую озабоченность, так как социальный педагог работает с детьми и подростками и должен демонстрировать верные варианты произношения.

Необходимо проводить целенаправленную работу по повышению культуры речи социального педагога.

#### Литература

1. Бабаева А.В., Мамина Р.И. Деловое общение и деловой этикет. – СПб: Петрополис, 2014. -198 с.
2. Грищук Е.И. Культура речи в рифму / Е.И.Грищук, И.А.Стренин: методич. пос. – Воронеж: ВОИПКРО, 1999. – 16 с.
3. Стернин И.А. Введение в речевое воздействие / И.А. Стернин. – Воронеж: изд-во «Истоки», 2001. – 251 с.
4. Холостова Е.И. Профессиональный и духовно-нравственный портрет социального работника / Е.И. Холостова. – М.: изд-во «СОЮЗ», 1993. – 35 с.
5. Штудинер М.А. Словарь образцового русского ударения. – М.: Айрис-пресс, 2004. – 576 с.

Российский государственный социальный университет (Воронежский филиал)

## **SPEECH CULTURE OF SOCIAL WORKER**

**E.Yu. Gette, A.V. Babaeva**

The paper discusses the culture of speech. Particular attention is paid to the language culture of social worker

Key words: communication, culture of Speech, social worker