

УДК 378:81

Наталья Васильевна Соловьева
доцент кафедры русского языка и стилистики
Пермский государственный
национальный исследовательский университет
biserova@bk.ru

КОНФЛИКТ КАК МЕТОД ОБУЧЕНИЯ ГАРМОНИЗИРУЮЩЕМУ РЕЧЕВОМУ ПОВЕДЕНИЮ

Аннотация. В статье рассматривается возможность использования конфликт-метода в обучении студентов-гуманитариев эффективному речевому общению. Раскрываются основные направления в исследовании конфликта, а также базовые понятия, связанные с кооперативным и конфликтным речевым поведением. Конфликт-метод относится к интерактивным инновационным методам и определяется как способ освоения конфликтной действительности с целью разрешения противоречий и перевода деструктивного речевого взаимодействия в конструктивное. Приводятся задания, направленные на анализ и моделирование конфликтных ситуаций. Формулируется вывод о важности обучения гармонизирующему речевому поведению и значимой роли преподавателя при применении конфликт-метода в педагогической деятельности.

Ключевые слова: коммуникативная компетенция; конфликт-метод, конфликтная ситуация; речевой конфликт; речевое поведение; гармонизация общения.

*Все мы хотели бы полностью избежать конфликтов,
но это абсурдная мечта.*
Б. Гурней

Введение

Способность осуществлять деловую коммуникацию на русском и иностранном языках в устной и письменной формах – одна из важнейших компетенций Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования. Владение коммуникативной компетенцией становится неотъемлемым требованием, предъявляемым к выпускнику вуза. Перед преподавателем стоит непростая задача содержательного наполнения речеведческих практико-ориентированных курсов и их методической организации. Как рассмотреть разнообразие коммуникативных, в том числе деловых (профессиональных) ситуаций, в которых может оказаться обучаемый, и многообразие способов эффективного и неэффективного, «коммуникативно успешного» и «коммуникативно неудачного» поведения в них? На наш взгляд, эту задачу во многом позво-

ляет решить выбор инновационных методов обучения, одним из которых является конфликт-метод [Цой 2005].

Инновационные методы способствуют формированию профессиональной мотивации студентов, развитию критического и творческого мышления, совершенствованию устной речи [Казакова 2007: 246], а главное – «позволяют учащимся ощутить себя причастными к образовательному результату» [Сысоева 2018: 300].

Возможность применения конфликт-метода становится актуальной при изучении дисциплин социальногуманитарного цикла, связанных с культурой делового и межличностного общения, этическими аспектами профессиональной коммуникации. Этот метод используется нами в преподавании таких дисциплин, как «Русский язык и риторика», «Русский язык и деловая коммуникация», в рамках модуля «Культура речевого общения» [Соловьева, Тихомирова: эл. ресурс].

Определение основных понятий и обоснование целесообразности метода

Понятие «конфликт» входит в научную парадигму философии, социологии, психологии, правоведения, педагогики, поэтому исследования конфликтов носят междисциплинарный характер. Изучение речевого конфликта в современной лингвистике осуществляется в рамках лингвокогнитивного, социолингвистического, психолингвистического и лингвокультурологического направлений. Особый интерес представляют работы по речевой (лингвистической) конфликтологии [Речевая конфликтология 2008, Третьякова 2009, Комалова 2010, Семенец 2021, Михайлова и др. 2022].

Ссылаясь на глоссарий авторов учебного пособия [Михайлова и др. 2022: 128–129], приведем ряд базовых определений.

Речевой конфликт – речевое взаимодействие коммуникантов, когда одна из сторон в ущерб другой сознательно и активно совершает речевые действия, которые могут выражаться негативными средствами языка и речи.

Речевая гармония – диалогическое общение с обоюдным для его участников положительным эмоциональным и этическим течением и результатом; основывается на расположении и уважении к собеседнику. В основе речевой гармонии лежит принцип «коммуникативного сотрудничества». К универсальным ценностям, обеспечивающим коммуникативную гармонию, относятся: приветливость, доброжелательность, готовность к сотрудничеству, владение культурой речи, этикетность внешнего вида и поведения, умение слушать, толерантность.

Речевая дисгармония – диалогическое общение с нежелательным для одного или обоих собеседников эмоциональным и этическим течением и результатом; имеет в основе эгоизм и агрессию.

Речевая агрессия – выражаемое с помощью языковых средств враждебное отношение к участникам коммуникации; речевое поведение, устанавливающее или поддерживающее социальное и психологическое неравноправие коммуникантов; нетолерантное речевое поведение, направленное на снижение социального статуса собеседника и его подавление.

Гармонизация речевого общения – идеал речевого общения, к которому нужно стремиться, желая доставить радость адресату и быть понятым им; вид диалогического общения, цель которого – достижение по возможности полного понимания, душевного отклика, эмоционального контакта коммуникантов, т.е. «гармонии» [Педагогическая энциклопедия: электрон. источник].

Бытует представление о конфликте только как о негативном феномене, что формирует отрицательное отношение к нему. Однако конфликтное речевое взаимодействие содержит как деструктивный, так и конструктивный потенциал. Из анализа современных исследований конфликта [Хасан 2003, Шейнов 2014] можно обнаружить, что конфликты в деловом взаимодействии способствуют нравственному развитию личности, раскрытию ее творческих возможностей; имеют воспитательное значение и несут позитивный опыт для каждого из участников.

Эффективность и результативность коммуникации в условиях конфликтного взаимодействия будут зависеть от того, насколько компетентно оно реализуется. При грамотном подходе негативные последствия столкновения могут быть минимизированы. Некомпетентное речевое поведение в конфликте снижает его конструктивный потенциал.

Таким образом, методическая целесообразность использования конфликт-метода в педагогической деятельности обусловлена свойствами конфликта как социального, культурного и лингвистического феномена. Формирование культуры конфликта включает знание норм и правил речевого поведения в конфликте, умение анализировать причины конфликтных ситуаций и мотивы речевых поступков участников.

Применение метода в педагогической деятельности

На наш взгляд, необходимо организовывать учебное образовательное пространство таким образом, чтобы в результате занятий студенты научились понимать механизмы конфликтного речевого взаимодействия, распознавать конструктивные и деструктивные стратегии и тактики, интерпретировать свое и чужое речевое поведение в ситуации

конфликта и находить способы гармонизации коммуникации. Формирование перечисленных умений возможно через анализ конфликтного речевого взаимодействия, его истоков и способов конструктивного разрешения. Для анализа хорошо использовать уже имеющиеся конфликты, т.е. предлагать анализировать «готовые» коммуникативные ситуации, либо моделировать ситуации, провоцирующие конфликтное общение. Например, можно предложить учащимся «примерить» на себя разные социально-психологические роли, приводящие к коммуникативному напряжению, отрефлексировать причины коммуникативных неудач, проиграть коммуникативные сценарии гармонизации речевого поведения (избегание конфликта, модерация конфликта, примирение и др.).

Рассмотрим примеры заданий.

Задание 1.

Проанализируйте речевое поведение участников коммуникации в следующем диалоге (отрывок взят из произведения В. Токаревой «Инструктор по плаванию»). Определите речевые тактики и приемы, провоцирующие конфликтное общение. Какие речевые приемы могли бы использовать коммуниканты для разрешения конфликта?

Ситуативный контекст: А. – дочь, Б. – мать. Дочь не поступила в институт, в котором она не хотела учиться, и этим вызвала недовольство матери.

А. – *Каждый должен делать то, что у него получается.*

Б. – *А что у тебя получается? Что ты хочешь?*

А. – *Откуда я знаю? Я себя еще не нашла.*

Б. – *Ты посмотри на Леру...*

А. – *А ты посмотри на Соню. По два года сидела в каждом классе, а сейчас вышла замуж за капиталиста. В Индии живет.*

Б. – *В Индии нищета и инфекционные заболевания.*

А. – *Вокруг Сони нищета, а ее индус дом имеет и три машины.*

Б. – *Тебе это нравится?*

А. – *Нищета не нравится, а три машины – хорошо.*

Б. – *А что она будет делать со своим индусом?*

А. – *А что делают муж и жена?*

Б. – *Муж и жена разговаривают. А о чем можно говорить с человеком, который не понимает по-русски?*

А. – *Она его научит.*

Б. – *Можно научить разговаривать, а научить понимать – нельзя.*

А. – *Ты же со мной разговариваешь, а меня совершенно не понимаешь. Какая в этом случае разница – жить с тобой или с индусом?*

Б. – *Если ты будешь так отвечать, я тебе всю морду разобью.*

А. – *А что я не имею права слова сказать?*

Б. – *Не имеешь. Ты вообще ни на что не имеешь никакого права. Потому что ты никто, ничто и звать никак. Когда мне было столько, сколько тебе сейчас, я жила в общежитии, ела в день тарелку пустого супа и ходила зимой в лыжном костюме. А ты... Посмотри, как ты живешь!*

Задание 2.

Придумайте продолжение начатого диалога. Разыграйте два варианта: конфликтный и «мирный». Укажите, какие языковые единицы и невербальные средства общения помогли или помешали избежать конфликта.

Диалог № 1 (в магазине):

– *Послушайте, вы мне недодали сдачу! Вы меня пытались обмануть! Это возмутительно!*

Диалог № 2 (в автобусе):

– *Деньги плати!*

– *Я вам не мамаша, прошу мне не тыкать!*

Задание 3.

Смоделируйте конфликтный диалог объемом не менее 10 реплик.

Определите:

– кто является доминирующим, а кто зависимым речевым партнером;

– какие способы и приемы речевой агрессии используют участники;

– какие речевые приемы и средства использует инициатор конфликта, как ведет себя зависимый речевой партнер – вступает в конфликт (отзеркаливание речевого поведения) или старается избежать конфликта (при помощи каких речевых приемов и средств);

– чем завершается речевой конфликт.

Задание 4.

Цель задания – отработать коммуникативные стратегии выхода из конфликтных ситуаций. Работа проходит в подгруппах. Каждая подгруппа получает карточку с названием стратегии выхода из конфликта (уклонение, компромисс, сотрудничество, приспособление, конфронтация).

Разыграйте ситуацию профессионального общения, в которой клиент недоволен вашей работой (услугой), если вы, к примеру:

– управляющий рестораном, магазином,

– менеджер туристического агентства,

- директор управляющей компании,
- мастер в салоне красоты и т.д.

Укажите достоинства и недостатки каждого способа выхода из конфликтной ситуации в рамках данного игрового контекста.

Задание 5 (контрольное).

Контрольное задание представляет собой написание эссе по теме «Речевые конфликты и способы их преодоления». Эссе предполагает анализ речевого поведения коммуникантов в конфликтной ситуации:

- описание коммуникативной ситуации, причина конфликта,
- участники, их статусно-ролевые характеристики,
- коммуникативные цели (интенции) участников,
- стратегии и тактики речевого поведения в конфликте и их речевая реализация, т.е. описание речевых средств и приемов, которые используют участники конфликта (примеры из текста обязательны, не менее 5 примеров),
- тип речевого поведения в конфликте,
- чем завершается речевой конфликт, возможные способы его преодоления.

При подготовке эссе необходимо опираться на положения теории речевой коммуникации, при цитировании источников оформить ссылки в тексте эссе и список литературы. Конфликт можно взять из научной, деловой или публицистической сферы общения (текст объемом до одной страницы), текст прилагается к эссе.

Заключение

Моделируя и анализируя конфликтные ситуации, студенты получают опыт восприятия конфликтов и речевого взаимодействия в них, учатся выстраивать возможные способы конструктивного речевого поведения в данных ситуациях, преодолевают речеповеденческие стереотипы в конфликте.

Применение конфликт-метода в обучении обеспечивает его деятельностный характер; развивает у студентов коммуникативные, рефлексивные, аналитические умения; способствует формированию навыков коллективного взаимодействия.

При выполнении заданий на моделирование конфликтных коммуникативных ситуаций важно, чтобы студент смог перевести ситуацию эмоционального реагирования в конфликте на аналитический уровень и выбрать оптимальную коммуникативную стратегию поведения. Поэтому особо подчеркнем, что подобного рода технология возможна исключительно при следующих условиях: 1) наличие благоприятной психологи-

ческой атмосферы в студенческой группе; 2) вовлеченность педагога как полноценного участника речевого взаимодействия в образовательную ситуацию. В ситуации неопределенности педагог должен уметь гибко варьировать своим положением и коммуникативным статусом, уметь корректировать речевое взаимодействие учащихся.

Подводя итоги, заметим, что при выполнении упражнений мы намеренно сосредоточиваемся на анализе и моделировании речевого поведения человека, который стремится гармонизировать конфликтное взаимодействие. Такая позиция представляется нам важной в педагогическом и культурологическом отношениях: умение регулировать взаимоотношения в различных сферах жизни посредством правильного речевого поведения очень важно для всего современного социума, и этому умению нужно обучать.

Библиографический список

Казакова А.Г. Педагогика профессионального образования. М.: Экон-Информ, 2007. 551 с.

Комалова Л.Р. Лингвистический аспект конфликтологической компетентности: дис. ... канд. филол. наук. М.: МГЛУ, 2010. 360 с.

Михайлова О.А., Михайлова Ю.Н., Шалина И.В. Речевой конфликт и коммуникативные сценарии его гармонизации: учеб.-метод. пособие; под общ. ред. О.А. Михайловой. Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2022. 136 с.

Педагогическая энциклопедия. URL: [https://didacts.ru/termin/garmonizacija-rehevogo-obschenija.html](https://didacts.ru/termin/garmonizacija-rechevogo-obschenija.html) (дата обращения: 15.05.2023).

Речевая конфликтология. СПб: Изд-во РГПУ им А.И Герцена, 2008. 215 с.

Семенец О.П. Типы лингвистических конфликтогенов и их роль в речевых и психологических конфликтах // Сибирский филологический форум. 2021. № 3 (15). С. 15–32.

Соловьева Н.В., Тихомирова Л.С. Русский язык и риторика: материалы к разделу «Культура речевого общения» [Электронный ресурс]. Пермь, 2021. 103 с. URL: <http://www.psu.ru/files/docs/science/books/uchebnie-posobiya/Soloveva-Tihomirova-Russkij-yazyk-i-ritorika-Kultura-rehevogo-obshcheniya.pdf>

Сысоева Е.Ю. Инновационные методы обучения в системе профессионального образования // Балтийский гуманитарный журнал. 2018. Т. 7. № 1(22). С. 299–301.

Третьякова В.С. Речевая коммуникация: гармония и конфликт. Екатеринбург: Изд-во РГППУ, 2009. 230 с.

Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта: Описание и анализ конфликта. Модели разрешения конфликта. Технологии переговорного процесса. Тренировка переговоров. СПб: Питер, 2003. 250 с.

Цой Л.Н. Практическая конфликтология. М.: Социол. шк. конфликтологии, 2005. 233 с.

Шейнов В.П. Управление конфликтами. СПб: Питер, 2014. 576 с.

N.V. Solovyova

Associate Professor of the Department of Russian Language and Stylistics
Perm State University

CONFLICT AS A METHOD OF TEACHING HARMONIZING SPEECH BEHAVIOR

Abstract. The article considers the possibility of using the conflict method in teaching humanities students' to effective speech communication. The main directions in the study of conflict, basic concepts related to cooperative and conflict speech behavior are revealed. The conflict method is an interactive innovative method, which is defined as a way of mastering the conflict reality in order to resolve contradictions and transfer destructive speech interaction into constructive one. Tasks aimed at analyzing and modeling conflict situations are given. The conclusion about the importance of teaching harmonizing speech behavior and the significant role of the teacher in applying the conflict method in pedagogical activity is formulated.

Key words: communicative competence, conflict method, conflict situation, speech conflict, speech conflict, speech behavior, harmonization of communication.