

Мир науки. Педагогика и психология / World of Science. Pedagogy and psychology <https://mir-nauki.com>

2024, Том 12, № 4 / 2024, Vol. 12, Iss. 4 <https://mir-nauki.com/issue-4-2024.html>

URL статьи: <https://mir-nauki.com/PDF/81PDMN424.pdf>

DOI: 10.15862/81PDMN424 (<https://doi.org/10.15862/81PDMN424>)

5.8.2. Теория и методика обучения и воспитания (по областям и уровням образования) (педагогические науки)

**Ссылка для цитирования этой статьи:**

Недоступ, О. И. Лингвометодический аспект репрезентации темы «Речевые конфликты» в учебном курсе «Культура русской деловой и научной речи» / О. И. Недоступ, Е. Ю. Плешивцева // Мир науки. Педагогика и психология. — 2024. — Т. 12. — № 4. — URL: <https://mir-nauki.com/PDF/81PDMN424.pdf>  
DOI: 10.15862/81PDMN424

**For citation:**

Nedostup O.I., Pleshivtseva E.Yu. The linguistic and methodological aspect of the presentation of the topic «Speech conflicts» in the course «Culture of Russian business and scientific speech». *World of Science. Pedagogy and psychology*. 2024;12(4): 81PDMN424. Available at: <https://mir-nauki.com/PDF/81PDMN424.pdf>. (In Russ., abstract in Eng.) DOI: 10.15862/81PDMN424

УДК 372.881.161.1

**Недоступ Олег Игоревич**

ФГБОУ ВО «Сибирский государственный университет геосистем и технологий», Новосибирск, Россия  
Доцент кафедры «Языковой подготовки и межкультурных коммуникаций»  
Кандидат филологических наук, доцент  
E-mail: in383@yandex.ru

**Плешивцева Елена Юрьевна**

ФГБОУ ВО «Сибирский государственный университет геосистем и технологий», Новосибирск, Россия  
Доцент кафедры «Языковой подготовки и межкультурных коммуникаций»  
Кандидат философских наук, доцент  
E-mail: albaneiller5765@mail.ru

## **Лингвометодический аспект репрезентации темы «Речевые конфликты» в учебном курсе «Культура русской деловой и научной речи»**

**Аннотация.** В статье анализируется опыт изучения темы «Речевые конфликты» в студенческой аудитории, состоящей из будущих инженеров. В концептуальную основу статьи положена идея о том, что синхронное совмещение теории и практики в рамках изучения конкретной темы позволяет студентам более глубоко понять предмет изучения. Нами было проверено, что в процессе изучения речевых конфликтов в рамках семинарских занятий, совмещая анализ теории с постепенным, поэтапным усложнением практических заданий, у студентов формируется целостное представление о понятии речевого конфликта и путях его разрешения. Как показал многолетний опыт использования данного дидактического приема, у студентов также более качественно начинает формироваться аналитическое мышление. Если акцентировать внимание на практическом материале статьи, то идея постепенного усложнения материала легла в основу лингвометодической модели изучения речевого конфликта. Дело в том, что вначале изучения темы «Речевые конфликты» мы предлагаем студентам задания, ориентированные на воспроизведение теории, затем выполняем упражнения, по условиям которых необходимо смоделировать небольшие конфликтные ситуации и суметь их разрешить. Особенностью таких упражнений является то, что в них указываются определенные условия возможного конфликта. И на заключительном этапе студентам предлагаются мини-истории, в фабуле каждой из которых заложен конфликт. Соответственно, на заключительном этапе

изучения темы студенты должны полноценно проанализировать конфликтную ситуацию и найти наиболее оптимальные пути ее разрешения.

**Ключевые слова:** речевой конфликт; виды конфликтов; способы нейтрализации конфликта; обучение студентов

## Введение

В. Гумбольдт в свое время высказал достаточно простое, но между тем гениальное утверждение: «речь всегда индивидуальна, и язык выступает «орудием» выражения этой индивидуальности» [1, с. 65]. Это утверждение является толчком к размышлению о природе различных явлений, пропущенных через призму нашего осмысления. В данном случае речь пройдет о феномене речевого конфликта, который, по мнению Е.Н. Басовской вполне естественен, так как «агрессивные проявления являются неотъемлемой частью коммуникации» [2, с. 257]. Особое внимание в статье уделяется методической составляющей работы с конфликтом.

В современном мире восприятие человеком информации, даже в проекции деловых отношений, очень редко обходится без каких-либо коммуникативных сбоев, которые способны трансформироваться в полноценный конфликт. Психологи и психолингвисты установили тот факт, что в более семидесяти процентах долгосрочных деловых отношений возникают либо конфликты, либо серьезные недопонимания, которые естественным образом влияют на сам процесс выстраивания деловых отношений, поэтому мы считаем крайне важным уделить особое внимание изучению речевых конфликтов студенческой аудитории. Не секрет, что возраст студенчества — это возраст становления человека как личности, приобретение индивидуумом крепкого фундамента морально-ценностных ориентиров. Однако, вместе с тем это и возраст проявления эксплозивности в характере молодых людей. Как справедливо заметила Р.М. Магомедова, ««агрессия в юношеском возрасте порождается сложным комплексом психофизиологических и социальных причин» [3, с. 136]. Поэтому важно, чтобы студенты имели теоретическую и практическую базу в разрешении конфликтных ситуаций.

В данной работе авторы излагают свой дидактический опыт преподавания темы «Речевые конфликты» студентам технических специальностей. В статье выстраивается лингвометодическая концепция, заключающаяся в поэтапном освоении темы (от теории к практике, от простого — к сложному, от частного — к общему). Данная модель в течение нескольких лет успешно апробирована в аудитории студентов технического профиля обучения.

## Теоретико-методический аспект анализа материала

Прежде чем перейти к лингвометодическому описанию модели темы «Речевые конфликты», стоит акцентировать внимание на основных понятиях речевой конфликтологии и включить в фокус рассмотрения вопрос о том, что же настраивает вербально или невербально человека на конфликт?! В.П. Шейнов выделил распространённые факторы и речевые фразы, способствующие возникновению конфликта: «стремление к превосходству: может проявляться как прямое достижение превосходства определёнными речевыми фразами: «ну ты, конечно, безмозглый»; снисходительное отношение: «не обижайся», «ты же хороший студент, а поступаешь...»; хвастовство: «а я сдал экзамен»; категоричность: «я считаю», «я знаю»; навязывание своих советов: «ты должен поставить её на место»; обман или утаивание информации: «я проспал, поэтому не пришёл на первую пару»; перекладывание ответственности: «это всё твоя вина, я просил сделать работу не так!» [4, с. 7]. Действительно, возникновение полноценного, развернутого речевого конфликта как раз начинается с так

называемых фраз-агрессоров, которые способные вывести из себя даже самого уравновешенного собеседника. Наблюдая за общением студентов и анализируя их речевое поведение, у авторов сформировалось убеждение о том, что конфликт невозможен без провокативного поведения, поэтому студентам необходимо объяснять не только как и зачем нужно уметь разрешать конфликтные ситуации, но и социальные последствия речевых провокаций. Как известно, основной причиной речевого конфликта может являться нарушение или незнание норм поведения, которое, по мнению И.А. Стернина, «отражает индивидуальную культуру и коммуникативный опыт индивида» [5, с. 5]. Уточним, что смысловым ядром любого конфликта являются два фактора: фактор непонимания позиции оппонента и фактор категорического неприятия точки зрения собеседника. Соответственно, для удобства объяснения темы студентам мы эти факторы включаем в определение речевого конфликта.

Конфликт — это способ речевой манипуляции, в рамках которого участники коммуникации демонстрируют противоборство взглядов на возникшую проблему. Е.В. Корабельникова в основу конфликта вкладывает «два основных параметра: личностный и языковой» [6, с. 26]. Важной информацией будет то, что любой речевой конфликт связан с негативными переживаниями человека, чувством несправедливости и неумением совладать с эмоциями. Стоит отметить, что смысловым ядром конфликта всегда является агрессия или агрессивный посыл. Феномен речевой агрессии описан А.П. Сковородниковым: «мало или вовсе не аргументированное открытое или скрытое вербальное воздействие на реципиента, с целью нанесения ему вреда и изменения его личностных установок» [7, с. 12]. Так же мы обращаем внимание студентов на классификацию речевых конфликтов, однако уточняем, что природа конфликта всегда субъективна.

### Лингвометодический анализ темы «Речевые конфликты»

Теперь перейдем к лингвометодической модели, то есть описанию системы заданий на практических занятиях по речевым конфликтам. В самом начале изучения данной темы на практических занятиях (естественно, после прослушанной студентами лекции) уместно остановиться на рефлексии теории. Обучающимся предлагается список вопросов, которые отражают основные понятия лекции «Речевые конфликты»: понятие конфликта, виды конфликтов, факторы и условия возникновения речевых конфликтов, динамика конфликта и стратегии его завершения. Далее, мы знакомим студентов с видами речевых конфликтов, предложив изучить теоретический материал из таблицы 1.

Таблица 1

#### Виды конфликтов

| Собственно речевые конфликты                                                                                                                                                                                                                            | Социально-речевые конфликты                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| В основе данного типа конфликта лежит отсутствие в языке необходимых слов и выражений для бесконфликтного обмена информацией. Такого рода конфликты связаны либо с недостаточным владением языком, либо с низким уровнем речевой культуры собеседников. | Такой конфликт возникает в процессе диалогического общения. Основаниями для создания конфликтной ситуации может послужить следующее: намеренное или случайное включение в общение невербальных раздражителей, например, мимика, жесты, нарушение ролевых установок в диалогическом взаимодействии, в том числе и статусно-ролевых отношений. |

Составлено авторами

Приведенная таблица позволяет ориентировать студентов на оценку успешности или неуспешности деловой коммуникации. Уместно привести некоторый теоретический материал. Так, достаточно часто мы наблюдаем за тем, как коммуниканты в процессе общения подступают к коммуникативному тупику, и более того, их стремление «реанимировать» нормальный тон общения не достигает успеха. Это, в первую очередь, связано с отсутствием

знаний о правилах речевого этикета, речевой толерантности. Поэтому в ходе практических занятий мы со студентами отрабатываем основные правила коммуникации. В данном случае, речь идет о максимах М. Грайса, а именно: максима качества (говори правду), максима количества (говори ровно столько, сколько нужно для понимания), максима отношения (не отклоняться от основной темы разговора), максима манеры (способ подачи), максима терпимости. Следующим вопросом, выносимым на обсуждение со студентами, является вопрос о факторах возникновения конфликта. В качестве теоретической ремарки можно привести текст из нашей лекции, прочитанной в 2022 году студентам технического профиля: «Одним из ключевых факторов возникновения конфликтов следует считать конфликтную ситуацию. Под конфликтной ситуацией мы понимаем столкновение интересов, эгоизм сторон при реализации своих коммуникативных намерений. Стоит остановиться на основных признаках конфликтной ситуации, в основе которых лежат динамические процессы, а именно: назревание, созревание, пик, спад, разрешение. В большинстве случаев конфликтная ситуация достигает пика своего развития, отсюда можно выделить несколько последовательных фаз: на пике конфронтации (отрицательный результат), приспособление или урегулирование ситуации (пока недостаточный результат), позитивная динамика (достижение коммуникативного компромисса). Необходимо помнить, что любой конфликт могут легко спровоцировать конфликтогенные маркеры (замечание, возражение, угроза или оскорбление). Для достижения положительной коммуникативной динамики необходимо выбрать верную, уместную в данной коммуникативной ситуации, стратегию общения, то есть уравновесить интенции адресата и адресанта. Что же нужно исключить? Однозначно, дисгармоничные тактики общения. Например, открытые речевые манипуляции, в которых присутствуют элементы речевого игнорирования, агрессии, иронических высказываний или захвата инициативы». Данный теоретически насыщенный отрывок необходимо разобрать и проанализировать на практическом занятии, поняв то, что студенты в полной мере осознали суть представленного текста.

Следующим вопросом, выносимым на практическое занятие, является вопрос о стратегиях завершения речевого конфликта.

Безусловно, нет идеальных тактик разрешения конфликтов, нужно ориентироваться на конкретную речевую ситуацию, психотип собеседника, возможные сценарии развития конфликта. Однако в речевой коммуникативистике существуют определенные стили разрешения конфликтов. Далее мы знакомим студентов со стилями общения и пытаемся проанализировать, какой же из стилей наиболее уместно использовать в той или иной коммуникативной ситуации.

Таблица 2

### Стили решения конфликтной ситуации

| Название стиля       | Основные особенности стиля                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Стиль конкуренции    | Человек не заинтересован в общении, но способен принимать волевые решения, отвечать на вопросы собеседника. В данном случае, решение о дальнейшей коммуникации принимается быстро, без учета все фабулы конфликта                                    |
| Стиль уклонения      | Пассивное участие в конфликте. Это связано с тем, что данная проблема не столь важна для одного из участников общения. В данном случае, человеку необходимо время для осмысления конфликтной ситуации и принятия решения о дальнейшем взаимодействии |
| Стиль приспособления | Этот стиль взаимодействия предполагает передачу инициативы начала разговора с одного человека к другому. Считается в некоторых деловых ситуациях достаточно удобной тактикой. Такая тактика иногда позволяет сохранить дальнейшие деловые отношения  |
| Стиль сотрудничества | Данный стиль общения предполагает длительные успешные взаимоотношения, во всяком случае, такое общение, которое бы устраивало всех участников. Стоит отметить, что такое общение всегда должно быть продуктивным и позитивным                        |
| Стиль компромисса    | Данный стиль уместен в тех коммуникативных ситуациях, в которых собеседники готовы сотрудничать, но полностью нейтрализовать конфликт не представляется возможным                                                                                    |

Составлено авторами

В деловом общении выделяется пять основных стилей решения конфликтной ситуации: стиль конкуренции, стиль уклонения, стиль приспособления, стиль сотрудничества и стиль компромисса. Обратим внимание на таблицу 2.

Также стоит остановиться на фазах разрешения конфликтной ситуации, которые точно описала В.С. Третьякова. Так, В.С. Третьякова выделяет коммуникативную и посткоммуникативную фазы: «разрешение конфликта начинается в коммуникативной фазе, когда конфликтующие стороны приходят к какому-то решению и завершают контакт. Оно продолжается в посткоммуникативной фазе в виде негативных или неадекватных эмоциональных реакций, отрицательного психологического состояния, отложенной реакции, фиксации каких-либо нарушений условий коммуникации и т. п. [8].

После изучения теоретического материала, преподавателю необходимо подвести студентов к размышлениям о том, что же является успешной коммуникацией? Стоит сослаться на Е.Ю. Гончарук: «отправитель сообщения использует адекватные средства кодирования и передачи своей цели, а получатель демонстрирует понимание идеи, сохраняя коммуникативное равновесие» [9, с. 62].

После этого студентам предлагается экспресс-работа по вариантам, которая позволяет закрепить пройденный материал. Суть данной работы заключается в следующем: студентам нужно выбрать один из вопросов и дать устный аргументированный ответ. Приведем вопросы: (а) назовите основные условия возникновения конфликтов; (б) приведите возможный круг социальных проблем, в результате которых возникают социальные конфликты. Ответ аргументируйте; (в) опишите возможные сценарии выхода из конфликта.

Освоив и проработав основной понятийный аппарат по речевым конфликтам, студентам предлагаются задания обобщающего и аналитического характера. В качестве обобщающего задания предлагается заполнить таблицу и устно прокомментировать полученные результаты. Ниже приведен пример таблицы 3.

Таблица 3

Таблица для заполнения

| Основные маркеры конфликтных ситуаций                     | Слова и выражения, характеризующие возможный конфликт | Способы нейтрализации конфликта |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Прямые проявления превосходства                           |                                                       |                                 |
| Допрос                                                    |                                                       |                                 |
| Снисходительное отношение                                 |                                                       |                                 |
| Категоричность                                            |                                                       |                                 |
| Навязывание советов и своего мнения                       |                                                       |                                 |
| Перебивание собеседника                                   |                                                       |                                 |
| Утаивание информации                                      |                                                       |                                 |
| Намеренные или ненамеренные нарушения правил этики        |                                                       |                                 |
| Обман или попытка обмана                                  |                                                       |                                 |
| Отсутствие или потеря эмоционального контакта с партнером |                                                       |                                 |
| Дистанцирование от собеседника                            |                                                       |                                 |
| Проявление агрессивности                                  |                                                       |                                 |

Составлено авторами

Следующим заданием будет решение ситуативных задач, ориентированных на актуализацию изученного. Данное задание дает возможность студентам понять возможные ситуации возникновения конфликта, а также формирует критическое осмысление своей позиции в конкретной коммуникации.

Пример задания: заполните таблицу 4, смоделировав возможные ситуации возникновения конфликта и пути их разрешения.

Таблица 4

Таблица для заполнения

| Ситуационная задача                              | Моделирование конфликтных ситуаций | Пути разрешения конфликта |
|--------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------|
| Незнакомая обстановка, психологический прессинг  |                                    |                           |
| Ощущение физической боли                         |                                    |                           |
| Общение с человеком, который вызывает антипатию  |                                    |                           |
| Выполнение срочного задания при нехватке времени |                                    |                           |
| Состояние стресса                                |                                    |                           |
| Выполнение работы в условиях физических помех    |                                    |                           |

Составлено авторами

Заключительным заданием по теме «Речевые конфликты» будет анализ конкретных речевых ситуаций, представляющих собою кейс. В качестве примеров приведем несколько заданий из коммуникативного кейса. Примеры приведены ниже.

Пример № 1. Вы назначены менеджером по кадрам. Сотрудники фирмы ещё не знают вас в лицо. Вам нужно идти к генеральному директору на совещание. Вы проходите мимо комнаты отдыха или зоны отдыха и замечаете, что два сотрудника обсуждают личные темы. Вы возвращаетесь с совещания и видите, что эти же сотрудники до сих пор (или снова) находятся в комнате отдыха. Как вы поступите в этой ситуации? Как заставить сотрудников работать?

Пример № 2. Вас назначили начальником отдела, в отделе очень напряжённая обстановка, люди ругаются, срываются сроки выполнения заданий. Вы собрались в командировку, поехали в аэропорт и увидели там свою подчиненную, которая находится на больничном уже две недели. Она ходит по аэропорту, кого-то ждёт. Как вы составите разговор с сотрудницей? Какую тактику следует избрать, чтобы избежать конфликта?

Пример № 3. Сотрудница вашей фирмы — эмоциональный человек. Она высказывает коллеге претензии и оскорбления по поводу её работы, так как недовольна тем, как работает ее коллега. Причем, данные сотрудники занимают одинаковые должности. Между этими двумя сотрудниками возник конфликт. В чём причина конфликта? Как определить конфликтную ситуацию? Какие мотивы положены в основу конфликта? Как разрешить конфликтную ситуацию? Предложите пути решения конфликтов.

Пример № 4. Руководитель принял специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Приём на работу был не согласован заместителем. Принятый работник оказался недостаточно усердным и ответственным. Заместитель руководителя недоволен работой данного сотрудника. Свои претензии он высказал начальнику. Как бы вы поступили на месте руководителя? Рассмотрите возможные сценарии.

Пример № 5. Подчинённый очень критично высказался на совещании в адрес руководителя. Начальник был недоволен поведением своего подчинённого. И начал по всяким мелочам придирается к своему подчинённому, усилил контроль за его работой. В чём причина конфликта? Выделите конфликтную ситуацию и смоделируйте возможные пути разрешения данной конфликтной ситуации.

Описав методические особенности работы с речевым конфликтом, все хотелось бы подчеркнуть некоторую важность речевой агрессии (в крайне умеренном количестве) как фактора состязательности оппонентов в речевом акте. В этом случае уместно сослаться на мнение М.В. Воронцовой, Т.В. Бюндюговой, В.Е. Макарова о том, что «каждая личность

должна обладать определенной степенью агрессивности, так как агрессия является неотъемлемой характеристикой активности и адаптивности человека» [10, с. 67].

### Заключение

Подведем итоги. Для успешного понимания механизмов образования речевого конфликта и способов его нейтрализации необходимо учитывать принцип дидактичности, заключающийся, в данном случае, в постепенном усложнении учебного материала при выстраивании материала темы.

### ЛИТЕРАТУРА

1. Гумбольдт В. О различии строения человеческих языков и его влиянии на духовное развитие человечества // Гумбольдт В. Избранные труды по языкознанию. М.: Прогресс, 1984. — 397 с.
2. Басовская Е.Н. Творцы черно-белой реальности: о вербальной агрессии в средствах массовой информации // Критика и семиотика. Новосибирск: НГУ, 2004. Вып. 7. 297 с.
3. Магомедова, Р.М. О причинах проявления агрессивности и агрессивного поведения студентов современного вуза // Казанский педагогический журнал. — 2012 — № 2(92). — С. 131–137.
4. Шейнов, В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение / В.П. Шейнов. — Минск: Амалфея, 1996. — 288 с.
5. Стернин И.А. Русское и финское коммуникативное поведение. Воронеж: Изд-во ВГТУ, 2002. Вып. 3. 181 с.
6. Корабельникова, Е.В. Конфликт как лингвистическая категория / Исследования молодых ученых: сб. ст. аспирантов. — Минск, 2006. — С. 26–32.
7. Сковородников, А.П. О сверхсильной речевой агрессии и её модальном антипode / А.П. Сковородников // Политическая лингвистика. — 2019. — № 3(75). — С. 12–21.
8. Третьякова, В.С. Конфликт как феномен языка и речи / Проблемы образования, науки и культуры: Известия Уральского гос. ун-та. — Екатеринбург, 2003. № 27. Вып. 14. — С. 143–152.
9. Гончарук Е.Ю. К вопросу об исследованиях эффективности речевой коммуникации (терминологический аспект) // Филологические науки. Вопросы теории и практики. Тамбов: Грамота, 2012: в 2-х ч. № 7. Ч. II. С. 60–63.
10. Воронцова М.В., Бюндюгова Т.В., Макаров В.Е. Теория деструктивности: Таганрог: Изд-ль А. Ступин, 2014. — 330 с.

**Nedostup Oleg Igorevich**

Siberian State University of Geosystems and Technologies, Novosibirsk, Russia  
E-mail: in383@yandex.ru

**Pleshivtseva Elena Yurievna**

Siberian State University of Geosystems and Technologies, Novosibirsk, Russia  
E-mail: albaneiller5765@mail.ru

## **The linguistic and methodological aspect of the presentation of the topic «Speech conflicts» in the course «Culture of Russian business and scientific speech»**

**Abstract.** The article analyses the experience of studying the topic «Speech Conflicts» in a student audience consisting of future engineers. The conceptual basis of the article is based on the idea that synchronous combination of theory and practice within the study of a particular topic allows students to understand the subject more deeply. We have verified that in the process of studying speech conflicts within the framework of seminar classes, combining the analysis of theory with gradual, step-by-step complication of practical tasks, students form a holistic idea of the concept of speech conflict and ways of its resolution. As many years of experience in using this didactic technique have shown, students also begin to form analytical thinking more qualitatively. If we focus on the practical material of the article, the idea of gradual complication of the material was the basis of the linguo-methodological model of studying speech conflict. The point is that at the beginning of the study of the topic «Speech Conflicts» we offer students tasks oriented to the reproduction of the theory, then we perform exercises, according to the conditions of which it is necessary to simulate small conflict situations and be able to solve them. The peculiarity of such exercises is that they specify certain conditions of possible conflict. At the final stage, students are offered mini-stories, each of which has a conflict in its plot. Accordingly, at the final stage of the topic, students should fully analyse the conflict situation and find the most optimal ways of resolving it.

**Keywords:** speech conflict; types of conflicts; ways of conflict neutralization; student education