

## РЕЧЕВОЙ КОНФЛИКТ В ПЕДАГОГИЧЕСКОМ ОБЩЕНИИ

*Олег Игоревич Недоступ*

Сибирский государственный университет геосистем и технологий, 630108, Россия, г. Новосибирск, ул. Плахотного, 10, кандидат филологических наук, доцент кафедры языковой подготовки и межкультурных коммуникаций, тел. (383)343-29-33, e-mail: in383@yandex.ru

В статье анализируются наиболее существенные конфликтогенные факторы, влияющие на характер общения между преподавателем и обучающимися, а также описываются способы нейтрализации конфликтных ситуаций в педагогическом общении.

**Ключевые слова:** речевой конфликт, педагогическое общение, высшее образование, речевая манипуляция, нейтрализация конфликта.

## SPEECH CONFLICT IN PEDAGOGICAL PRACTICE

*Oleg I. Nedostup*

Siberian State University of Geosystems and Technologies, 10, Plakhotnogo St., Novosibirsk, 630108, Russia, Ph. D., Associate Professor, Department of Language Training and Intercultural Communications, phone: (383)343-29-33, e-mail: in383@yandex.ru

In the article the most important conflictogenic factors influencing communication nature between a teacher and a student is analyzed, some ways of minimizing conflict situations in pedagogical communication are described.

**Key words:** speech conflict, pedagogical communication, higher education, speech manipulation, neutralization of the conflict.

Для всех очевидно, что последние десятилетия ознаменованы существенными коммуникативными сдвигами. Появилось очень много различных средств коммуникации, в том числе и виртуальных. По мнению ведущих социологов, современное общество в большей мере удовлетворяет свои коммуникативные потребности в виртуальном пространстве, так сказать, на просторах Рунета. В силу этого возникает проблема дефицита живого общения, которая непосредственно связана с возникновением конфликтных ситуаций. Особенно это характерно для молодого поколения, учитывая то, что живого общения в реальных коммуникативных условиях недостаточно. Соответственно, не хватает опыта разрешения конфликтных ситуаций. В виртуальном пространстве разрешить конфликтную ситуацию намного проще: достаточно прервать онлайн-общение или заблокировать собеседника.

Цель данной статьи – проанализировать наиболее существенные конфликтогенные факторы, возникающие в коммуникативном пространстве педагогического дискурса, а также определить речевые возможности нейтрализации конфликтных ситуаций.

Мы считаем, что любые конфликтные ситуации, возникающие в бытовом или профессиональном (деловом) общении, в основе своей сводятся к факту возникновения речевой агрессии у одного или нескольких коммуникантов. Причем речевая агрессия имеет разные формы проявления и разную «силу удара» (колкость, неуместная шутка, оскорбление, угроза).

Речевой конфликт, как и любой социальный конфликт, практически неизбежен в дискурсе межличностного взаимодействия. Существует множество современных теорий конфликта: от чисто лингвистических до социологических. В данной работе в фокусе нашего внимания оказываются некоторые фрагменты педагогического речевого конфликта, в том числе и коммуникативные неудачи в общении между преподавателем и студентом.

Согласимся с В. С. Третьяковой, которая в своих работах определяет речевой конфликт следующим образом: «это состояние противоборства двух сторон (участников конфликта), в процессе которого каждая из сторон сознательно и активно действует в ущерб противоположной стороне, эксплицируя свои действия вербальными и прагматическими средствами» [4, с. 112]. На наш взгляд, в объем понятия «речевой конфликт» стоит включать любые коммуникативные акты, прямо или опосредованно эксплицирующие конфликтогенные ситуации.

В ядре любого речевого конфликта заложена, замотивирована речевая агрессия. И речевой конфликт в педагогической среде не исключение. По мнению лингвистов, речевая агрессия является деструктивной моделью в педагогическом общении. Данная модель речевой репрезентации личности преподавателя разрушает этические стереотипы о гуманном отношении к человеку.

Теперь обратимся к понятию речевая агрессия. На наш взгляд, речевую агрессию стоит определить, как вербальное выражение отрицательных эмоций, выраженных в неприемлемой форме без учета конкретной речевой ситуации. То есть, в данном случае речь идет об асимметрии между эксплицируемой силой эмоций и конкретной речевой ситуацией. В качестве примера можно привести историю, рассказанную одним известным ученым. К профессору Стернину на консультацию пришла студентка-заочница, у которой уважаемый профессор спросил о готовности курсовой работы. Студентка ответила, что профессор «проел ей всю плешь».

Достаточно часто речевая агрессия проявляется в высказываниях, в которых прямо или косвенно характеризуется интеллектуальный статус человека. В качестве примера приведем высказывание одного профессора: «Мои аспиранты бестолковы, они никогда не выйдут на защиту, не могут простейшие задачи решить». Особенно такие примеры выражения речевой агрессии встречаются в тех коммуникативных ситуациях, в которых участники общения имеют неодинаковый социальный статус. Согласимся с С. С. Ждановым относительно той идеи, что деловая коммуникация требует «гибких подходов и большой степени мобильности в рамках субъектно-субъектного взаимодействия преподавателя и студента» [1, с. 214], поэтому в деловом общении не следует допускать субъективных оценочных суждений, которые могут спровоцировать конфликтную ситуацию.

Базовым, стержневым понятием в решении конфликтных ситуаций является коммуникативная компетентность преподавателя, так как именно преподаватель должен и способен удерживать нормальный эмоциональный климат в общении.

Под коммуникативной компетентностью преподавателя мы понимаем некую совокупность коммуникативных способностей, коммуникативных умений и коммуникативных знаний, соотносимых с коммуникативными задачами и достаточных для их реализации. Развитие коммуникативных навыков тесно связано с формированием коммуникативного имиджа преподавателя как высокоинтеллектуальной личности. Формирование данного имиджа возможно при учете ряда основополагающих вещей: личностного (знания о визуальной, кинестетической и ольфакторной составляющей делового имиджа), умение реализовывать принципы бесконфликтного взаимодействия с обучающимися, а также знания техник партнерского взаимодействия. Безусловно, в отличие от школьной коммуникативной модели взаимодействия, в основе которой лежит исключительно авторитарный, подчиняющийся тип отношений, в вузовской практике преподаватели иногда позиционируют манипулятивный стиль поведения, проявляющийся как в имплицитивной форме речевой агрессии, так и вполне эксплицитивной форме. К имплицитивной форме речевой агрессии стоит отнести различные колкости или негативные оценочные суждения. Так, Новикова, Смирнов под колкостью понимают «особую речевую изоэтрность, колкость строится на подтексте или ироническом несовпадении сказанного с реальным» [2, с.198].

Тем не менее, речевая агрессия может приобретать варианты формы лексического и стилистического воплощения, реализуясь за счет таких форм речевого воздействия, как оскорбление (На вашу глупость у меня есть две минуты, время пошло), грубое требование (Встань и сделай), грубый отказ (Меня не волнуют ваши проблемы), а также жалоба, угроза, обвинение. Есть еще не менее отторгающая форма, формирующая речевую агрессию со стороны как преподавателя, так и студента. Это так называемый речевой акт молчания. Данный акт, как правило, эксплицитивует очевидный сюжет речевой маски, совмещенный с активными невербальными компонентами общения. Например, преподаватель смотрит равнодушным взглядом на студента и говорит: «Это ваши проблемы. Нужно было ходить на занятия».

Стоит отметить, что с точки зрения позитивной коммуникации, каждое высказывание в тексте мотивировано, так как существуют разные способы сказать об одном и том же. И, как правило, выбор не бывает случайным.

Любые коммуникативные сбои и конфликты в деловом общении являются следствием нарушения межличностного взаимодействия. Назовем наиболее частотные конфликтообразующие причины: негативная оценка одного из участников коммуникации, унижение личности или неприятие его как полноценного коммуниканта, подчеркнутая дистанцированность (молодой человек, девушка) с ориентацией на принижение достоинств собеседника. Например, (преподаватель студенту) «Госпожа Иванова, оторвитесь от безделья, выполни-

те задание». Игнорирование эмоционального статуса собеседника и нежелание устанавливать продуктивное общение.

Отечественные конфликтологи выявили интересную закономерность, сопоставив поведение американских и русских обучающихся вузов. Так, для американских студентов характерно следующее поведение в конфликтных ситуациях: склонность к достижению компромисса и демонстрации нейтралитета, а также сдержанность и дистанцированность. В свою очередь, для русских студентов более характерно: спонтанное проявление эмоций, стремление к речевой доминантности, повышенная оценочность и отсутствие ответственности за последующие действия (жалоба на преподавателя, критика и упреки в адрес преподавателя). Например, плохо учит, непонятно объясняет. Это излюбленные манипулятивные тактики. Нам кажется, чем быстрее какая-либо манипулятивная тактика становится шаблонной и тривиальной, тем меньше она имеет силы.

Стоит остановиться на тех позитивных чертах личности преподавателя, которые отметили обучающиеся.

Наиболее востребованными индикаторами личности преподавателя обучающиеся отметили следующие качества: умение преподавателя объяснять, аргументировать свои предложения, замечания; умение видеть в студенте его индивидуальные особенности; заинтересованное отношение к студентам; умение преподавателя вовремя выйти из общения, прекратить его, учитывая ситуацию и состояние слушателя; умение преподавателя принять точку зрения студента; умение демонстрировать свое понимание особенностей студента; умение преподавателя точно оценивать чувства и настроения студента; соответствие лица преподавателя его словам; приятная внешность преподавателя; доверительное отношение к студентам; умение преподавателя разнообразить речевые формы обращения к студенту.

В свою очередь, к негативным индикаторам поведения преподавателя, препятствующим осуществлению полноценной коммуникации, можно отнести следующие качества: неумение преподавателя поставить себя на место студента; отсутствие проницательности, неумение предвидеть ситуацию; стремление делать заключение о личности на основе внешности; концентрация внимания преподавателя на собственных мыслях и чувствах; неумение преподавателя выразить отношение с помощью жестов, мимики; стремление занимать в общении ведущую позицию; желание преподавателя навязать свою точку зрения; высокомерное отношение к студентам.

Очертив абрис проблемы речевых конфликтов в пространстве педагогического взаимодействия, остановимся на наиболее эффективных приемах нейтрализации речевой агрессии.

1. Прием игнорирования речевой агрессии. Данный прием заключается в том, что человек, на которого направлена речевая агрессия, полностью индифферентен к провокатору и провокации. Механизм нейтрализации агрессии следующий: само игнорирование разрушает агрессивный сценарий провокатора агрессии, тем самым нейтрализуется сама агрессия.

2. Прием концентрации внимания на положительных качествах собеседника. В конфликтной речевой ситуации при осведомленности о положительных чертах собеседника можно обратить внимание на эти качества посредством высказываний, подчеркивающих случайность агрессивного речевого поведения.

3. Прием суггестивного воздействия. В целях недопущения ответной агрессии не следует морализировать, рассуждать относительно неприемлемости сложившейся речевой ситуации, повышать голос, говорить раздраженно или высокомерно. Наоборот, стоит начинать коммуникацию с описания преимуществ собеседника, его позитивных сторон. Это снизит градус эмоционального возбуждения и возможность возникновения новых противоречий.

4. Прием переноса внимания с речевой ситуации на посторонний объект. Данный прием заключается в том, что в конфликтной ситуации стоит переключить внимание собеседника, например, на какой-либо объект, находящийся рядом (дерево, стул, цветы). Названный прием, при всей его абсурдности, дает возможность собеседникам ощутить психологическую разрядку, тем самым «перезагрузить» эмоциональную направленность речевого акта.

5. Прием избегания категоричных утверждений. В данном случае, речь идет об эвфемизации. С целью недопущения активизации агрессии в повседневной коммуникации необходимо своевременно использовать эвфемизмы, избегая инвективных выражений, оскорбительных слов или описательных оборотов речи, негативно характеризующих собеседника.

В качестве косвенного фактора нейтрализации речевой агрессии стоит называть высокую занятость обучающихся на занятиях, использование активных методов обучения.

Как отмечают ученые Л. К. Радченко и Я. Г. Пошивайло, «активные методы позволяют применять полученные знания студентов в приближенных к производству ситуациях, мотивируют нестандартно мыслить, анализировать и аргументировать свои действия» [3, с. 122]. Понятно, что при использовании активных форм взаимодействия между преподавателем и обучающимися, возможно, речевые неудачи будут как-то сглажены.

Подведем итоги. Как мы убедились, речевая агрессия – достаточно активный речевой процесс, затрагивающий абсолютно все сферы социального пространства человека. Тем не менее разумное использование речевых экспрессивных ресурсов, а также знание основных правил сопротивления агрессивным тактикам поведения позволяет свести к минимуму потенциальные негативные послы агрессора.

#### БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Жданов С. С. Пути совершенствования преподавания иностранных языков в СГГА // АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ОБРАЗОВАНИЯ. Современные тенденции формирования образовательной среды технологического университета. Междунар. науч.-метод. конф. : сб. материалов в 3 ч. (Новосибирск, 3–7 февраля 2014 г.). – Новосибирск : СГГА, 2014. Ч. 1. – С. 214–218.

2. Новикова Т. Ф., Смирнов Т. Ю. Приемы нейтрализации вербальной агрессии в составе средств речевого воздействия // Научные ведомости Белгородского государственного университета. Сер.: Гуманитарные науки. – 2018. – Т. 37, № 2. – С. 194–203.

3. Радченко Л. К., Пошивайло Я. Г. Активные техники при реализации дисциплин образовательной программы 05.03.03 Картография и геоинформатика // АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ОБРАЗОВАНИЯ. Современные тренды непрерывного образования в России. Междунар. науч.-метод. конф. : сб. материалов в 3 ч. (Новосибирск, 25–28 февраля 2019 г.). – Новосибирск : СГУГиТ, 2019. Ч. 1. – С. 120–123.

4. Третьякова В. С. Речевой конфликт и аспекты его изучения // Юрислингвистика-5: Юридические аспекты языка и лингвистические аспекты права. – Барнаул : Изд-во Алт. ун-та, 2004. – 237 с.

© О. И. Недоступ, 2020