



УДК 801:316.62

*Т.А. Баранова, Н.Г. Ольховик***ПРИНЦИПЫ ДИАГНОСТИКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ  
РЕЧЕВОЙ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНЦИИ***Tatyana A. Baranova, Natalya G. Olkhovik***PRINCIPLES OF TESTING THE LEVEL OF VERBAL CONFLICT COMPETENCE****Аннотация**

В статье даны обоснование и описание оптимальных условий для выявления уровня сформированности речевой конфликтологической компетенции как одного из критериев готовности студентов к успешной профессиональной деятельности и компонента конфликтологической культуры. Актуальность темы статьи определяется необходимостью научно-практического обоснования принципов исследования наиболее оптимальных моделей речевого поведения в сфере профессиональной коммуникации. Новизна методов изучения речевой деятельности будущих специалистов заключается в использовании лингвопрагматического анализа речевого поведения личности для определения эффективности выбора речевой стратегии и тактики в конфликте.

**Ключевые слова**

РЕЧЕВАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКАЯ КОМПЕТЕНЦИЯ, КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА, ЛИНГВОПРАГМАТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ВЫСКАЗЫВАНИЯ, МОДЕЛИ РЕЧЕВОГО ПОВЕДЕНИЯ, СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ.

**Abstract**

The purpose of the article is to define and describe efficient conditions for identifying the level of verbal conflict competence formation. Verbal conflict competence is considered to be both a criterion of student's ability to participate successfully in the professional area and a component of conflict culture. The relevance of the paper is determined by necessity to justify scientifically and practically efficient patterns of verbal behavior in the sphere of professional communication. Research novelty is seen in the application of linguo-pragmatic analysis to the successful choice of the verbal strategy and tactics in the conflict situation.

**Keywords**

VERBAL CONFLICT COMPETENCE, CONFLICT CULTURE, LINGVO-PRAGMATIC ANALYSIS, PATTERNS OF VERBAL BEHAVIOUR, VERBAL STRATEGIES IN THE CONFLICT SITUATION.

Межличностное взаимодействие является неотделимым аспектом профессиональной деятельности будущего специалиста в любой области. В ходе межличностного взаимодействия неизбежно возникновение конфликтных ситуаций, с которыми каждая личность в силу своей уникальности может справиться по-своему. Однако задачей высшего учебного заведения является не только становление образцового профессионала, но также и воспитание самостоятельного человека, способного разрешать возникающие конфликтные ситуации наиболее эффективно для обеих сторон. Иначе говоря, высшее учебное заведение долж-

но снабдить студента необходимыми знаниями и умениями для достижения конструктивного межличностного взаимодействия, так как по своей сути конфликт – это амбивалентное явление, т. е. содержит как разрушительный, так и созидательный потенциал.

Владение различными стратегиями поведения в конфликте и умение их использовать для продуктивного урегулирования конфликтных ситуаций приобретают достаточную значимость в нашей стране, поскольку адекватное восприятие конфликтов, креативное отношение к ним, в частности поиск новых механизмов их разрешения, говорит о высокой культуре личности,

в том числе о сформированной конфликтологической культуре. Конфликтологическая культура предполагает сформированность не только конкретных знаний и практических умений, но и ряда специфических способностей личности, в том числе речевых, являющихся основой для лучшего понимания других и самого себя, для самосовершенствования, самореализации посредством конструктивного решения проблем межличностного взаимодействия. Иными словами, конфликтологическая культура личности – это интегративное качество, включающее культуру мышления, культуру чувств, коммуникативную и поведенческую культуру, проявляющуюся в конструктивных стратегиях поведения.

Вышеизложенное позволяет нам утверждать, что формирование конфликтологической культуры у студентов вуза представляет собой актуальную проблему высшего образования.

Одной из составляющих конфликтологической культуры является речевая конфликтологическая компетенция, понимаемая как способность выбирать и употреблять в речи языковые средства (лексико-грамматические, синтаксические, стилистические), конструктивные поведенческие модели, тактики и стратегии, обеспечивающие эффективность процесса общения.

Следовательно, ключевое значение для нас прежде всего имеет конструктивная конфликтная позиция личности как компонент речевой конфликтологической компетенции. Термин «позиция» интерпретируется в данном исследовании в общепринятом смысле и означает устойчивую систему отношений человека к определенным сторонам действительности, проявляющуюся в соответствующем поведении. Таким образом, конструктивная конфликтная позиция специалиста подразумевает под собой систему отношений и оценок конфликтологического опыта, конфликтной реальности и перспектив, которые задают, в свою очередь, направленность конфликтных действий и речевого поведения на результативный для обеих сторон исход конфликта.

В качестве методологической основы формирования речевой конфликтологической компетенции в нашем исследовании выступает концепция педагогической индивидуальности О.С. Гребенюка. Индивидуальность определяется основными ее сферами – интеллектуальной, мо-

тивационной, эмоциональной, волевой, предметно-практической, экзистенциальной и сферой саморегуляции. Так как именно потребности и производные от них (мотивы, интересы, убеждения, стремления, влечения, желания, ценностные ориентации и т. п.) представляют основу и движущую силу поведения личности, его побуждение и цель, эти потребности следует рассматривать как ядро индивидуальности, как самую существенную ее характеристику [1].

Согласно концепции индивидуальности О.С. Гребенюка, выделим личностные и речевые способности личности (социальное по природе образование, формирующееся под влиянием социальных факторов, главным образом потребности в общении и реализации коммуникативных интенций в различных ситуациях совместной деятельности людей), которые являются составляющим ее речевой конфликтологической компетенции (см. табл. 1).

Необходимо отметить, что становление и развитие данных личностных качеств также в целом способствуют формированию высококвалифицированного специалиста, обладающего высоким уровнем профессионально-ценностных ориентаций, общекультурными и профессиональными компетенциями, готового к постоянному саморазвитию и самосовершенствованию.

Выделим в качестве содержательных компонентов речевой конфликтологической компетенции следующие:

- познавательный: владение знанием о конфликте, конструктивных стратегиях в конфликтных взаимодействиях, стилях поведения, умение предупреждать и разрешать конфликт;
- речевой: умение выразить заданный смысл разными способами (способность к перифразированию), извлекать из сказанного на данном языке нужный смысл, часто различая сходные по форме, но различные по содержанию единицы языка (явление лексической и синтаксической омонимии) и, наоборот, находя общий смысл у внешне разных, но одинаковых по значению выражений (полисемия, синонимия);
- поведенческий: способность личности использовать полученные знания при решении конкретных конфликтных задач;
- эмоционально-волевой: умение управлять своими эмоциями, особенно гневом.



Т а б л и ц а 1

**Взаимосвязь сфер индивидуальности, личностных и речевых способностей, составляющих речевую конфликтологическую компетенцию личности**

Сфера индивидуальности	Личностные способности	Речевые способности
1. Интеллектуальная	Гибкость ума, саногенное (здоровое) мышление, прогностическое мышление, система конфликтологических знаний	Гибкость речевого поведения, выделение и толкование функций ключевых слов, умение блокировать неверную интерпретацию собственного высказывания
2. Эмоциональная	Ситуативная тревожность, уверенность в себе, эмпатия, сочувствие, умение управлять своими чувствами, отношениями, настроением, адекватная самооценка	Адекватное восприятие эмоционального настроя вербального высказывания, определение эмоциональных коннотаций фонетических, лексических и синтаксических единиц, способность вербализовать эмоциональное сопереживание
3. Мотивационная	Отношение к конфликту как к средству разрешения объективного противоречия, устремленность на решение проблемы	Умение адекватно воспринимать речь оппонента и различать позитивные и деструктивные речевые тактики
4. Волевая	Терпение, настойчивость, инициативность, смелость, принципиальность, толерантность	Интерпретация языковых механизмов выражения позитивного и деструктивного предмета общения
5. Саморегуляции	Совестливость, самокритичность, разносторонность и осмысленность действий в конфликте, рефлексия	Семантика языковой единицы (общезыковой, общекультурной и контекстуальной)
6. Экзистенциальная	Стремление к самоактуализации, саморазвитию, самосовершенствованию	Умение воспринимать и интерпретировать фоновую информацию, производить отбор наиболее точного, уместного слова для выражения мысли и чувства
7. Предметно-практическая	Совокупность знаний и умений для решения конфликтологических задач (анализ ситуации, невосприимчивость к провокационным действиям оппонента и т. д.)	Способность к аргументации и цивилизованной полемике в условиях спора

Следовательно, мы можем сделать вывод, что критериями сформированности речевой конфликтологической компетенции являются:

1) социально-психологический – адекватное восприятие и оценивание конфликта, умение правильно определить трудную ситуацию как конфликтную, опираясь на полученные знания о конфликте, а также использование эффективных стратегий поведения;

2) когнитивно-речевой – способность выражать в речи на всех языковых уровнях (особенно лексическом, синтаксическом и стилистическом) стремление к конструктивному решению конфликта и осуществлять корректный и уместный выбор соответствующих речевой ситуации, целям и задачам коммуникации

моделей и стратегий речевого поведения, а также речевой тактики;

3) эмоционально-волевой – умение управлять своим психическим состоянием (снятие эмоционального напряжения, использование различного рода психологических защит), способность к воздействию на оппонента профессионального конфликта в результате рефлексивного самоопределения на основе конструктивной конфликтной позиции.

Для выявления уровня сформированности речевой конфликтологической компетенции в совокупности целесообразно использовать методику диагностики предрасположенности к конфликтному поведению, разработанную К. Томасом, и метод лингвопрагматического

анализа речевого поведения (на примере теста «Незаконченные предложения», а также анализ тактик речевой агрессии и толерантности в завершенных логически и композиционно текстах общественно-социального характера, представляющих стандартную ситуацию общения в рамках профессиональной деятельности) [2].

В своем подходе К. Томас перенес акцент с элиминирования конфликтов на управление ими. В соответствии с этим он считает нужным сконцентрировать внимание на следующих аспектах изучения конфликта: какие формы поведения в конфликтных ситуациях характерны для людей, какие из них являются более продуктивными или деструктивными; каким образом можно стимулировать эффективное поведение.

В тесте каждый из перечисленных выше вариантов описывается 12 суждениями о поведении человека в конфликтной ситуации. Они сгруппированы в 30 пар, в каждой из которых предлагается выбрать суждение, наиболее типичное для характеристики его поведения.

В условиях социального конфликта Томас выделяет два основных стиля поведения:

- **Настойчивость** (от *англ.* assertiveness – напористость, самоуверенность) – характеризуется прежде всего защитой собственных интересов;

- **Сотрудничество** (от *англ.* cooperativeness) – связан с вниманием человека к интересам других участников конфликта.

Соответственно двум стилям поведения выделяются следующие способы регулирования конфликтов (стратегии поведения в конфликте):

- **Соперничество (соревнование)** (+ Настойчивость, – Сотрудничество) – неэффективный стиль поведения, выражающийся в стремлении добиться своих интересов, не принимая во внимание интересы других;

- **Избегание** (– Настойчивость, – Сотрудничество) – уход от конфликта, подразумевающий как уклонение от сотрудничества, так и отказ отстаивать собственные интересы;

- **Приспособление** (– Настойчивость, + Сотрудничество) – пренебрежение собственными интересами ради интересов других;

- **Компромисс** ( $\pm$  Настойчивость,  $\pm$  Сотрудничество) – соглашение между конфликтующими сторонами, достигаемое путем взаимных уступок;

- **Сотрудничество (кооперация)** (+ Настойчивость, + Сотрудничество) – альтернативное решение конфликта, полностью удовлетворяющее интересам всех конфликтующих сторон [5].

Итак, только в ситуации сотрудничества обе стороны оказываются в выигрыше, что свидетельствует о конструктивности решения конфликта, а следовательно, только такой конфликт может быть плодотворным для всех участников и способствует самоактуализации личности, ее целостности и гармоничности в отношении к себе и к окружающим. Следует отметить, что компромисс также конструктивная стратегия поведения в конфликтной ситуации, но отказ от некоторых ранее выдвигаемых требований в ходе использования данной стратегии является лишь способом разрешения конфликта и не устраняет самой причины конфликта, в то время как стратегия сотрудничества позволяет ликвидировать его источник.

Метод лингвопрагматического анализа высказывания основывается на принципах организации конструктивной речевой деятельности, целью которой является эффективное межличностное взаимодействие в профессиональной сфере общения.

Первым принципом выступает лингвокогнитивный, который раскрывает аспекты «концептуальной организации знаний, задействованных в процессе порождения и понимания мысли» [3]. Описывая речевое высказывание в этом ракурсе, мы имеем возможность использовать лингвистические методы, направленные на анализ языковой и речевой семантики различных единиц высказывания. Предметом лингвокогнитивного анализа являются единицы всех уровней языка, сигнализирующие об интенциях участников коммуникативной ситуации, их стратегических замыслах и тактических задачах («маркеры коммуникативного акта по типу взаимодействия») [Там же].

Второй принцип анализа высказывания с точки зрения степени его конфликтности – прагматико-интерпретационный. Данный принцип учитывает адекватность и оправданность речевых действий коммуникантов. Значимыми единицами для анализа являются как языковые, речевые компоненты, так и невербальные элементы высказывания, в частности фактор пресуппозиции, последовательность изложения мысли, корректность планирования речевого высказывания.



Третьим принципом анализа речевого высказывания (а вместе с тем и определения уровня сформированности конфликтологической компетенции) является контекстный, который предполагает включение каждого конкретного высказывания в более широкий контекст. Единицами анализа речевого высказывания в рамках контекстного принципа выступают внутриконтекстуальные значения, общекультурные ассоциации, фоновые знания, модели поведения, актуальные для того или иного социума («социально одобренные программы поведения») [4].

Таким образом, метод лингвопрагматического анализа речевого высказывания может выявить, способны ли коммуниканты проявлять гибкость речевого поведения,

используя корректирующие речевые ходы и тактики, воспринимать и интерпретировать фоновую информацию, при помощи речевых тактик блокировать неверную интерпретацию собственного высказывания, определять интенции говорящего по ключевым словам, корректно интерпретировать речевые действия говорящего, реализовывать собственные коммуникативные цели, задачи и намерения и т. д.

Основываясь на вышеперечисленных принципах лингвопрагматического анализа высказывания, речевых и личностных способностях, стратегиях поведения с целью урегулирования конфликта, определим уровни сформированности речевой конфликтологической компетенции (см. табл. 2).

Таблица 2

#### Уровни сформированности речевой конфликтологической компетенции

Уровень сформированности речевой конфликтологической компетенции	Характеристика уровня
Низкий (деструктивный)	Неадекватное восприятие конфликта; отсутствие сформированности умений осуществлять выбор и интерпретацию роли языковых единиц в выражении позитивного или деструктивного отношения к предмету общения; недостаточная сформированность фоновых знаний для понимания контекста ситуации общения; отсутствие мотива к конструктивному разрешению конфликта; выбор таких стратегий поведения в конфликтной ситуации, как соперничество и избегание
Средний (непродуктивный)	Проявление непоследовательности в адекватном понимании конфликта; определение функции языковых единиц в создании конфликтогенной ситуации общения, но недостаточная осведомленность о фоновых знаниях конкретной коммуникативной ситуации; неточная интерпретация экстралингвистических факторов общения, например жестов, мимики, паузации (что особенно актуально для иноязычной среды); сформированность мотива к избеганию конфликтной ситуации, а не к ее разрешению; преобладающее использование стратегий приспособления и компромисса в процессе разрешения конфликтной ситуации
Высокий (продуктивный)	Адекватное восприятие конфликта; сформированность мотива к конструктивному разрешению конфликта; точная оценка и выбор языковой единицы в организации собственного речевого произведения и корректное понимание языкового пространства высказывания оппонента; адекватное определение контекстуального значения ключевых языковых единиц для той или иной ситуации общения; способность интерпретировать высказывание с точки зрения актуализируемых фоновых знаний; четкое определение дифференциальных признаков речевой ситуации (интересов, мотивов, установок, целей, кодекса взаимоотношений и т. д.); сознательное управление своим психическим состоянием (успешно контролируются отрицательные эмоции в сторону разрешения конфликта); используется оптимальная стратегия в разрешении конфликта – сотрудничество

Таким образом, уровни сформированности речевой конфликтологической компетенции охватывают социально-психологический (стратегии поведения в конфликтной ситуации), эмоционально-волевой (сформированность мотива к конструктивному

разрешению конфликта) и речевой аспекты коммуникативной ситуации (вербализованная репрезентация собственного отношения к конфликтогенной речевой ситуации и умение урегулировать отношения в речевом аспекте).

### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. **Гребенюк, О.С.** Основы педагогики индивидуальности [Текст]: учеб. пособие / О.С. Гребенюк, Т.Б. Гребенюк. – Калининград: Янтарный сказ, 2000. – 572 с.

2. **Сонин, В.А.** Психодиагностическое познание профессиональной деятельности [Текст] / В.А. Сонин. – СПб.: Речь, 2004. – 408 с.

3. **Третьякова, В.С.** Конфликт глазами лингвиста [Текст] / В.С. Третьякова // Юрлингвистика-2:

русский язык в его естественном и юридическом бытии. – 2000. – С. 127–140.

4. **Она же.** Речевой конфликт и гармонизация общения [Текст]: дис. ... д-ра филол. наук / В.С. Третьякова. – Екатеринбург, 2003.

5. **Thomas, K.W.** Conflict and Conflict Management [Text] / K.W. Thomas // M. Dunnette (Ed.). – Handbook of Industrial and Organizational Psychology. – Chicago: Rand McNally, 1976. – 240 p.

### REFERENCES

1. **Grebeniuk O.S., Grebeniuk T.B.** Osnovy pedagogiki individual'nosti. Kaliningrad, Iantarnyi skaz, 2000. 572 p. (rus.)

2. **Sonin V.A.** Psikhodiagnosticheskoe poznanie professional'noi deiatel'nosti. St. Petersburg, Rech', 2004. 408 p. (rus.)

3. **Tret'iakova V.S.** Konflikt glazami lingvista. *Iur-lingvistika-2: russkii iazyk v ego estestvennom i iuridicheskom bytii.* 2000. Pp. 127–140. (rus.)

4. **Eadem.** Rechevoi konflikt i garmonizatsiia obshcheniia. Ekaterinburg, 2003. (rus.)

5. **Thomas K.W.** Conflict and Conflict Management. M. Dunnette (Ed.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Chicago: Rand McNally, 1976. 240 p.

### СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ / AUTHORS

**БАРАНОВА Татьяна Анатольевна** – доцент кафедры лингводидактики и перевода Института прикладной лингвистики Санкт-Петербургского государственного политехнического университета.

Россия, 195251, Санкт-Петербург, ул. Политехническая, 29  
baranova.ta@flspbpu.ru

**BARANOVA Tatyana A.** – St. Petersburg State Polytechnical University.

Politekhnikeskaya str., 29, St. Petersburg, 195251, Russia  
baranova.ta@flspbpu.ru

**ОЛЬХОВИК Наталия Геннадьевна** – доцент кафедры лингводидактики и перевода Института прикладной лингвистики Санкт-Петербургского государственного политехнического университета.

Россия, 195251, Санкт-Петербург, ул. Политехническая, 29  
nataly.olkhovik@mail.ru

**OLKHOVIK Natalya G.** – St. Petersburg State Polytechnical University.

Politekhnikeskaya str., 29, St. Petersburg, 195251, Russia  
nataly.olkhovik@mail.ru