

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ В ПОЛИТИЧЕСКОЙ КОММУНИКАЦИИ: ЛИНГВИСТИЧЕСКИЙ И МЕТОДИЧЕСКИЙ АСПЕКТЫ

CONFLICT MANAGEMENT IN POLITICAL COMMUNICATION: LINGUISTIC AND METHODOLOGICAL ASPECTS

**G. Petrosyan
E. Grishechko**

Summary. The article describes the structure of the conflict in communication, discusses the tactics of conflict resolution. The structure of a conflict in political communication is shown by examples of political talk shows. Tactics of its overcoming are analyzed. Particular attention is paid to the methodology of teaching university students to negotiate with a focus on resolving the conflict. The article describes the result of an experiment on the use of methods of modeling the problem situation in English.

Keywords: political communication, conflict, conflict structure, conflict management, training in conflict negotiations.

Конфликт представляет собой предельный случай обострения противоречий между субъектами коммуникации. Особое место изучение структуры конфликта и способов разрешения конфликтных ситуаций занимает в рамках профессиональной подготовки студентов-международников, в чьи компетенции должно входить умение ведения конфликтных переговоров на политическом уровне. В рамках данной статьи рассмотрим структуру конфликта, его лингвистические маркеры, а также уделим внимание моделям обучения студентов ведению переговоров с ориентиром на разрешение конфликта.

В качестве рабочего мы принимаем определение понятия «речевой конфликт», предложенное В.С. Третьяковой: «речевой конфликт — это неадекватное взаимодействие в коммуникации субъекта речи и адресата, связанное с реализацией языковых знаков в речи и восприятием их, в результате чего речевое общение строится не на основе принципа сотрудничества, а на основе противоборства. Речевой конфликт рассматривается как протекающее во времени коммуникативное событие, имеющее свое развитие» [4, с. 237].

Диалог-конфликт имеет следующую структуру:

- ◆ участники конфликта (две или несколько конфликтующих сторон, как отдельные личности, так и группы). Кроме непосредственных проти-

Петросян Гаяне Оганесовна

*К.филол.н., старший преподаватель, Российский университет дружбы народов
11ga1978@mail.ru*

Гришечко Елизавета Георгиевна

*К.филол.н., старший преподаватель, Российский университет дружбы народов
elizaveta.grishechko@yandex.ru*

Аннотация. В статье приводится характеристика структуры конфликта в политической коммуникации, рассматриваются стратегии разрешения конфликтных ситуаций. На примерах политических ток-шоу анализируется структура конфликта, анализируются тактики его преодоления. Особое внимание уделено методике обучения студентов ВУЗа ведению переговоров с ориентиром на разрешение конфликта. Описывается результат эксперимента по использованию приемов моделирования проблемной ситуации на занятиях по английскому языку.

Ключевые слова: политическая коммуникация, конфликт, структура конфликта, управление конфликтом, обучение ведению конфликтных переговоров.

востоящих сторон, в конфликте могут принимать участие провокаторы, сочувствующие, примирители и консультанты;

- ◆ зона разногласий, под которой понимается предмет спора, вопрос или факт, вызывающий разногласия коммуникантов;
- ◆ личностное представления о проблемной ситуации. Разное видение участниками конфликта спорного вопроса и создает основу для их столкновения;
- ◆ побуждения к действиям, стремления, направленные на реализацию личностных потребностей, установок;
- ◆ непосредственные действия. В столкновении направленных друг против друга противодействий и действий состоит реальное протекание конфликта [2, с. 117].

Таким образом, структура речевого конфликта — это совокупность его устойчивых связей, без которых конфликт не может существовать как динамически взаимосвязанная система и процесс. На рис. 1 представлена структура конфликтной ситуации, где отражено ее включение в более сложные когнитивные и социальные системы [5, с. 41].

А.А. Романов отмечает, что специфика различных классификаций конфликтного поведения коммуникан-

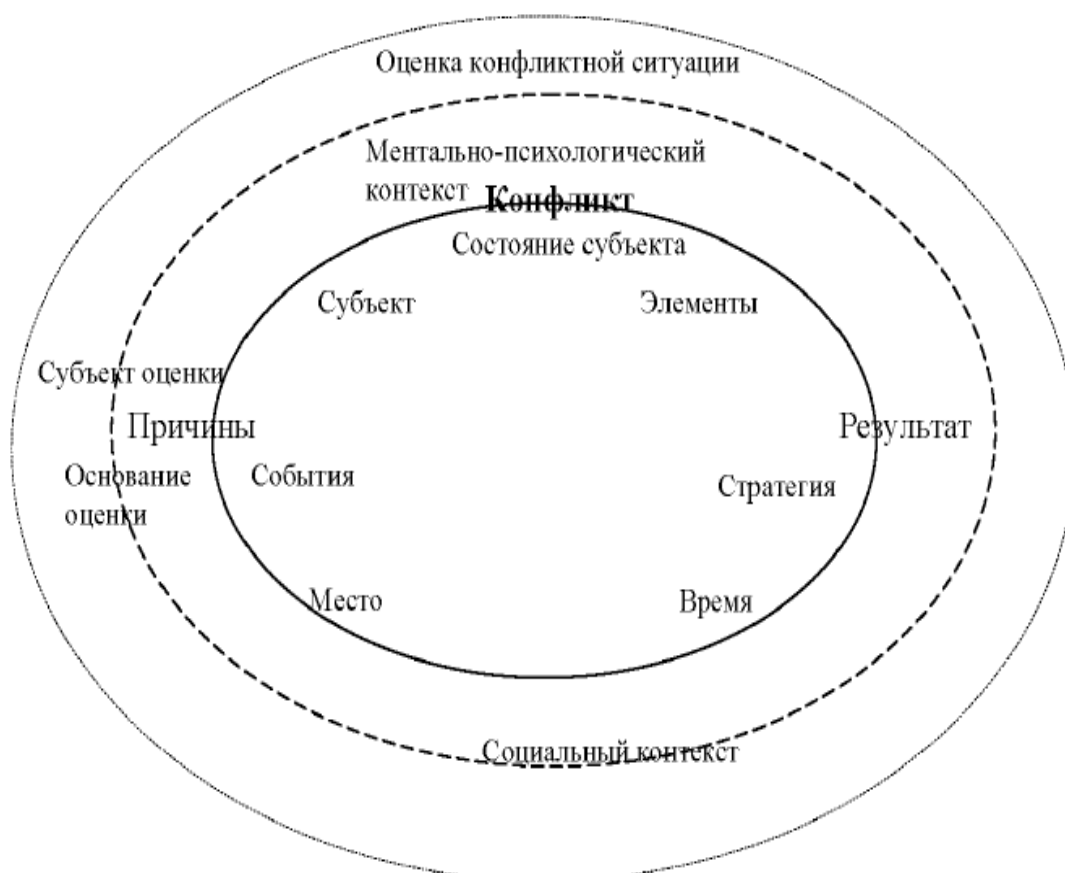


Рис. 1. Структура конфликта



Рис. 2. Типология конфликтного поведения

тов, а также учет основных факторов «теории речевых непониманий» в общем виде можно свести в матрицу, которая отобразит конфликтное поведение участников диалогической интеракции [6]:

Из представленной матрицы видно, что в основе определенного типа конфликтного поведения личности в диалоге лежат только свойственные данному типу причины.

Существует несколько способов разрешения конфликтной ситуации:

1. смириться с положением в конфликтной ситуации в ущерб собственным интересам. В данном положении одна из сторон отказывается от урегулирования конфликта, примиряется с ним в ущерб своим собственным стандартам и ценностям, в обмен на ограничение собственных прав;
2. урегулировать конфликт. Такое действие осуществляется согласно двум установкам: а) нейтрализация ситуации — взаимное приспособление или адаптация, когда хотя бы один из участников конфликта пытается обойти препятствие [3, с. 169]); б) агрессивное разрешение конфликта (субъект пытается разрешить ситуацию путём агрессивно-го продвижения своих интересов [1, с. 183]).

Исходя из данных способов урегулирования конфликта, мы представляем речевое поведение участников политического ток-шоу в двух основных разновидностях коммуникации — кооперативной и конфликтной, которые выстраиваются на основании соответствующих им стратегий и тактик.

В результате анализа речевого поведения участников конфликтных ситуаций в русскоязычных ток-шоу «Воскресный вечер с Владимиром Соловьёвым» и «Время покажет», а также в англоязычном ток-шоу «The McLaughlin Group» были выявлены наиболее часто применяемые конфронтационные тактики:

- 1) тактика негативной оценки:

М. Бом: «Информационно, я говорю, это пропаганда, что США не умеет воевать, ничего не делает...».

В. Соловьёв: «Это и так очевидно...».

М. Бом: «Это ложь, это ложь!» («Воскресный вечер с Владимиром Соловьёвым» (выпуск от 01.02.2018 г.)).

David Rennie: «What they want to do will be incredibly unpopular; you're gonna to tell people out of their cars, to turn down their heating to do all these unpopular things. Why on Earth do you think the

regime, as you call it, really wants to do these incredibly unpopular things?» («The McLaughlin Group» (выпуск от 30.05.2018 г.));

- 2) тактика прерывания дискуссии:

М. Бом: «Хорошо, можно я договорю?».

В. Соловьёв: «Все что угодно, Майкл!» («Воскресный вечер с Владимиром Соловьёвым» (выпуск от 01.02.2018 г.)).

David Rennie: «Basically painful which is ... the next solution is that they believe the science!» («The McLaughlin Group» (выпуск от 30.05.2018 г.));

- 4) тактика смены темы:

В. Соловьёв: «Правильно! Вы свернули, вы свернули!!! Вы всё время возвращаетесь к этой теме!! Вы постоянно об этом говорите!! Ну, пожалуйста, уже, ну, оторвитесь!!!». *Н.В. Злобин:* «Ну, хорошо, давайте! О салфетке какой-то, я — за!» («Воскресный вечер с Владимиром Соловьёвым» (выпуск от 01.02.2018 г.)).

John McLaughlin: «As the climate change debate become hopelessly politically polarized, meaning like the atmosphere in the Congress, we are far past the ability to reach any sort of compromises hopelessly polarized, or the compromise is still possible?» («The McLaughlin Group» (выпуск от 30.05.2018 г.));

- 5) тактика противопоставления своего мнения мнению собеседника:

А. Кузичев: «Я тоже просто говорю, Россия продаёт очень много оружия по миру. Вот у нас уже очень крупный наш партнер — это Индия, который у нас самолеты покупает. По твоей логике они покупают потому, что идет война у Индии...».

М. Бом: «Индия плохой пример... Сирия это лучший пример... Сирия это более яркий пример...» («Время покажет. Пентагон вооружается» (выпуск от 10.01.2018 г.)).

Mort Zuckerman: «No I think certainly as to follow on what was just said, I think there is a by and large an overwhelming consensus in the scientific community that something is going on in the weather that affects... that is affected by a greenhouse gas emissions («The McLaughlin Group» (выпуск от 30.05.2018 г.)).

Кроме приведенных выше примеров участники конфликтной коммуникации прибегают также к использо-

ванию в своем речевом поведении таких конфронтационных тактик, как: тактика опровержения информации; тактика проявления сомнения; тактика несогласия; тактика подачи информации через метафору; тактика провокационного вопроса; тактика упрёка; тактика настойчивого убеждения; тактика иронической оценки.

Проведенный нами анализ фактического материала показал, что диалоги в рамках политической коммуникации проходят обычно в режиме слабого конфликта. Состав коммуникативных тактик и стратегий политического дискуссионного ток-шоу на русском и на английском языке совпадает, тем не менее, некоторые различия проявляются в способах вербализации отдельных тактик. Участники политической коммуникации при помощи вспомогательных стратегий решают идентичные имиджевые задачи (обозначить проблему и её решение, построить имидж компетентного профессионала, указать на положительные дела, поступки и заслуги). Вспомогательная диалого-структурирующая стратегия, которая реализуется русскоязычными коммуникантами оформляется посредством более прямых и категоричных высказываний, в то время как англоязычной политической коммуникации свойственны смягченные конструкции и разнообразные формы вежливости. Русскоязычные участники конфликтной ситуации характеризуются высокой экспрессивностью, эмоциональностью, спонтанностью высказываний, англоязычная политическая коммуникация, напротив, является сдержанной, прагматичной, выражаемые спикерами доводы чаще подкрепляются аргументацией.

Далее рассмотрим варианты обучения управлению конфликтами студентов ВУЗа. В рамках высшего профессионального обучения по направлениям, связанным с международными политическими коммуникациями, освоение стратегий управления конфликтами становится одной из приоритетных задач, поскольку все переговоры на уровне отношений между участниками политического дискурса так или иначе сводятся к разрешению спорных вопросов и урегулированию конфликтами. Все это указывает на настоятельную необходимость создания специальной системы подготовки к проведению политических переговоров на английском языке. Стратегическая и тактическая подготовка специалистов к международным переговорам предполагает, прежде всего, развитие прагматического компонента коммуникативной компетенции. Представим ход и результаты эксперимента по внедрению в курс профессионального высшего образования одной методики обучения урегулированию конфликтами.

Цель эксперимента — развитие навыков и умений навыки ведения политических переговоров на английском языке. В том числе решаются следующие задачи:

- а) повысить теоретический уровень переговорной компетенции по теории переговоров и конфликтологии;
- б) улучшить практические умения и навыки ведения переговоров в деловых играх;
- в) развить языковые навыки ведения переговоров на английском языке.

Большим потенциалом на пути усвоения тактик ведения переговоров обладают моделирование проблемных ситуаций и деловые игры, которые имитируют ситуации реального общения.

В ходе апробации занятий, направленных на отработку навыков урегулирования конфликтов, применялись такие формы работы со студентами, как моделирование проблемной ситуации, деловая игра, мозговой штурм, анкетирование (в качестве итога). Рассмотрим некоторые варианты упражнений.

Студенты читают текст, ориентированный на создание проблемной ситуации:

The Four Stages of Problem-Solving

You can use many different approaches to problem-solving, but you'll typically work through four distinct stages no matter what route you take. Understanding each step of the process will help you hone your problem skills to better serve you along your journey toward a smart, workable solution.

1. Define the Problem: Identify the issue that you're dealing with. Observe the problem area closely to form a detailed image of what's wrong. Analyze employee behavior, workplace policies, and operating procedures. Keep your focus on the problem at this point, and resist the urge to define the problem in terms of a solution. For example, "We need to improve training procedures" speaks to the solution more than the problem. "Sales documentation is inconsistent" better defines the issue.
2. Brainstorm Alternatives: This is one of the most important stages of problem-solving. It requires a careful balance of creativity and logical thinking. Compare all possible alternatives. Analyze the money, time, staff, and resources necessary for each approach as well as the return that you can expect from various strategies.
3. Choose the Best Strategy: Strong decision-making is essential at this stage. After carefully considering all your options, you must select the best strategy for your problem and stick with your choice. Employees who waver or struggle to commit to a single plan don't make good problem solvers because they get stuck at this essential point in the process.

Таблица 1. Сетка-имитация диалога по проблемной ситуации

| SPEAKER1 (Ben) | SPEAKER2 (Bill) | SPEAKER3 (Tom) |
|--|---|---|
| Ok, so as we all know the problem is that we have to find people to take a new Be free project. Does anyone have any suggestions? | | |
| | Well, as I see it, we have two ways to deal with this. First, we can hire more people. And second we can find an excuse to postpone a less important current project. | |
| | | Well, hiring new people is not an option now. We'll spend too much time filling them in. So I think we have to reject this idea so far. Ben, what do you recon? |
| I absolutely agree with you here. As for the second option to postpone an existing project I believe it could work. | | |
| | | Bill (Speaker 2) could be right but it's a risky strategy. If we postpone the projects, we could lose our benefit. |
| Why don't we deal with it in a different way. Why don't we work overtime ourselves. | | |
| | Well, I'm afraid I see it differently. We already overwork. Am I supposed to work 24 hours a day? | |
| | | Personally, I think it's a good idea. I would agree to that. |
| Well, so far I don't see any other option than to work harder a couple of months. Bill (Speaker 2), I get your point. I don't want us to rush into anything. This decision requires a thorough consideration so that we don't overestimate ourselves. Let's send an email to everyone concerned and ask them if they can do some overwork. I need everyone's decision by Monday. | | |

4. Implement Your Solution: Implementation is the critical peak of the problem-solving process. This is where you draw up an action plan, share it with the appropriate personnel, and follow through with your chosen approach.

Преподаватель стимулирует студентов к формулированию мыслей на основании прочитанного:

Encouraging ideas
 Any suggestions? Any other ideas?
 Does anyone have any suggestions?
 Now, what we need is as many ideas as possible.
 Let's think about what we can do, instead of what we can't.
 I'd like to hear what you all have to say.
 Don't hold back.

At this stage we want all your ideas, however crazy you think they are (for brainstorming).

Say whatever comes to mind (for brainstorming).

Возможные модели ответов представлены в таблице:

По окончанию занятий с использованием данной методики было проведено анкетирование участников.

Проведенное анкетирование студентов отражает достаточно высокий уровень оценки предложенной методики. При анализе анкет выявлены два основных направления возможного дальнейшего развития: увеличение количества переговорных сессий на английском языке и углубление теоретических вопросов, таких как: тактики и стратегии ведения переговоров, с привлечением опыта переговорной практики самих слушателей и приглашенных специалистов.

ЛИТЕРАТУРА

1. Залегдинова А. Р. Коммуникативные стратегии и тактики в дискурсивном пространстве ток-шоу: на материале русского и английского языков: дисс. ... канд. филол. наук: спец. 10.02.20 «Сравнительно-историческое, типологическое и сопоставительное языкознание» / Залегдинова Айгуль Рустамовна. — Казань, 2013. — 250 с.
2. Захаров М. Стратегии и тактики речевого поведения в конфликтных ситуациях / М. Захаров // Вестник Московского государственного университета печати, 2014. — № 3. — С. 115–122.
3. Иссерс О. С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи: монография. — Изд. 5-е, допол. и перепеч. — М.: Издательство ЛКИ, 2008. — 288 с.
4. Радюк А. В. Кооперативные стратегии и тактики как средства гармонизации английского делового дискурса / А. В. Радюк // Вестник МГИМО Университета, 2013. — № 1 (28). — С. 236–239.
5. Резанова З. И. Конфликтная ситуация в языковом сознании носителей русского языка (по данным ассоциативного эксперимента) // Вестник Томского государственного университета. — Томск: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Национальный исследовательский Томский государственный университет, 2013. — С. 34–42
6. Романов А. А. Вербальный конфликт в диалогической «игре». [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://tverlingua.ru/archive/005/5_1_1.htm (дата обращения 20.11.2018)

© Петросян Гаяне Оганесовна (11ga1978@mail.ru), Гришечко Елизавета Георгиевна (elizaveta.grishechko@yandex.ru).
Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»



Российский университет дружбы народов 1