

ID: 2019-10-81-T-18943

Тезис

Макарчев А.Д., Панкова А.Н.

### Особенности речевого поведения в конфликтной ситуации

ФГБОУ ВО Саратовский ГМУ им. В.И. Разумовского Минздрава России, кафедра педагогики, образовательных технологий и профессиональной коммуникации

Научный руководитель: к.ф.н. Барсукова М.И.

Конфликтные ситуации возможны в деловых и личностных отношениях, в учебной деятельности. В задачи нашего исследования входит анализ особенностей речевого поведения коммуникантов в конфликтных ситуациях.

Конфликт - это отсутствие согласия между двумя или более сторонами лицами или группами. Отсутствие согласия обусловлено наличием у людей разнообразных мнений, взглядов, идей, точек зрения.

Конфликтная ситуация характеризуется столкновением индивидов, наличием противоречивых взглядов, несовпадающих желаний и интересов. Выбранная форма речевого поведения должна привести к определенному результату. Неправильно построенное общение может стать причиной того, что человек не добьется желаемой цели.

Как показывает исследованный материал, речевое поведение в конфликтной ситуации во многом зависит от той цели, которую ставят перед собой коммуниканты. В каждой конкретной конфликтной ситуации наиболее уместен тот или иной спектр речевых тактик и ходов. Уместность определяет силу воздействия речи.

Рассмотрим ситуацию речевого поведения участников педагогического дискурса: начало лекции, студент молча входит в аудиторию.

П: *Молодой человек!// Вы куда?//*

С: *Я пришёл на лекцию//*

П: *Я вас не пускал/ выйдите пожалуйста из аудитории (указывая рукой на дверь)//Я ещё раз говорю// я вас не пускал!//*

С: *В городе были пробки//*

П: *Почему все на месте/ а вы опоздали?// Вы срываете лекцию и подставляете своих однокурсников// покиньте пожалуйста аудиторию/ или я прекращу читать лекцию//*

*Я повторяю/ покиньте аудиторию//* (снова указывая рукой на дверь).

С. Не реагирует ни на одну реплику лектора, продолжая заходить в аудиторию.

Данный пример демонстрирует нарушение коммуникантами правил речевого этикета, неспособность и, главное, желание сгладить конфликтную ситуацию.

Значительный пласт примеров доказывает, что вербальное игнорирование конфликта способно его минимизировать. Например, ситуация в общественном транспорте, знакомая многим:

Ж: *Рюкзак вообще-то/ нужно снимать с плеч!//* (Девушка в ответ молча сняла его, никак не комментируя эту ситуацию).

Таким образом, особенности речевого поведения коммуникантов приводят либо к разрастанию конфликта, либо к его погашению.

**Ключевые слова:** речевое поведение, конфликт, общение, коммуникация