

RU

## Умение выражать косвенное несогласие в рамках обучения предметам социально-гуманитарного цикла как составляющая коммуникативной компетентности студентов

Конкина А. О., Ткачева Ю. С.

**Аннотация.** Цель исследования - определить возможность формирования у студентов вузов умения выражать несогласие способами ведения не прямой коммуникации в рамках обучения предметам социально-гуманитарного цикла. Статья посвящена перспективе формирования некоторых составляющих коммуникативной компетентности у студентов вузов посредством использования комплекса тренировочных упражнений. Разработан комплекс упражнений по освоению студентами приемов выражения косвенного несогласия в рамках преподавания ряда дисциплин социально-гуманитарного цикла, таких как «Конфликтология», «Деловое общение», «Культура речи», «Коммуникации в профессиональной деятельности», «Деловые отношения», «Психология делового общения». Научная новизна заключается в том, что впервые предпринята попытка использования таких интерактивных методов обучения, как интервью, круглый стол, ролевая игра и кейс-метод, для развития у студентов умения выражать несогласие способами ведения не прямой коммуникации. В результате установлено, что применение вышеобозначенного комплекса тренировочных упражнений в ходе обучения предметам социально-гуманитарного цикла способствует развитию у студентов умения сохранять коммуникативное равновесие, избегать негативного проявления несогласия с оппонентом.

EN

## Ability to Express Indirect Disagreement in the Framework of Teaching Subjects of the Humanities and Social Sciences as a Component of Students' Communicative Competence

Konkina A. O., Tkacheva Y. S.

**Abstract.** The purpose of the research is to determine the possibility of forming the ability to express disagreement by means of indirect communication in university students when teaching subjects of the humanities and social sciences. The paper addresses the prospect of formation of some components of communicative competence in university students using a set of training exercises. The set of exercises has been developed for students to master the techniques of expressing indirect disagreement in a number of disciplines of the humanities and social sciences, such as "Conflict Resolution Studies", "Business Communication", "Speech Culture", "Communication in Professional Activities", "Business Relations", "Psychology of Business Communication". The work is novel in that it represents the first attempt to use such interactive teaching methods as interview, round table, role-playing and the case method to develop students' ability to express disagreement by means of indirect communication. As a result, it has been found that the use of the above-mentioned set of training exercises in the course of teaching subjects of the humanities and social sciences contributes to the development of students' ability to maintain communicative balance, avoid negative manifestations of disagreement with an opponent.

### Введение

Подготовка специалиста в каждой научной области требует не только основательных профессиональных, но и коммуникативных знаний, умений, навыков и сформированных коммуникативных качеств личности (Бредихина, 2018). Вышеперечисленные знания, умения, навыки, качества личности составляют основу коммуникативной компетентности.

А. А. Леонтьев (2009) под «коммуникативной компетентностью» понимает совокупность коммуникативных умений, в рамках которой человек способен владеть социальной перцепцией, или «чтением по лицу»; понимать, а не только видеть, т.е. адекватно моделировать и оценивать, личность собеседника, его психическое состояние и иное по внешним признакам, а также «подавать себя» в общении с другими личностями; оптимально строить свою речь (навыки речевого общения).

По мнению Л. А. Петровской (2003), «коммуникативную компетентность» необходимо трактовать как способность устанавливать и поддерживать эффективные контакты с другими людьми при наличии внутренних ресурсов (знаний и умений).

А. В. Мудрик (2003) выделил пять основных блоков коммуникативных умений:

- 1) умение переносить известные знания, навыки, приемы общения в условия новой коммуникативной ситуации, трансформируя их в соответствии со спецификой конкретных обстоятельств;
- 2) умение для каждой коммуникативной ситуации находить новое решение из комбинации уже известных идей, знаний, навыков, приемов;
- 3) умение создавать новые способы и конструировать новые приемы для решения конкретной коммуникативной проблемы;
- 4) умение ориентироваться в ситуации, во времени и партнерах, а также в отношениях с ними;
- 5) умение общаться в группе.

Таким образом, важной является функция социализации общения, предполагающая, что члены группы приобретают коммуникативные умения и навыки в процессе совместной деятельности (Богуславская, 2012). Формирование необходимых коммуникативных умений начинается с общих, постепенно переходя к рецептивным (чтение и слушание) коммуникативным умениям, а затем к продуктивным (говорение и письмо). Среди продуктивных видов коммуникативных действий особое внимание стоит уделить умению выражать согласие или несогласие собеседнику, так как эти речевые акты требуют особой тактичности и вежливости.

Так, прямая демонстрация негативной реакции может помешать продуктивному общению и привести к конфликтным ситуациям, поэтому коммуникантам приходится прибегать к средствам смягчения выражения несогласия, например неявным способам передачи интенции. Скрытый смысл, заложенный в таких речевых актах, можно вывести, исходя из речевой ситуации общения и общих фоновых знаний. Проблема передачи и интерпретации коммуникативных смыслов стала причиной глубокого изучения явления непрямого общения, т.е. «содержательно осложненной коммуникации, в которой понимание высказывания включает смыслы, не содержащиеся в собственно высказывании, и требует дополнительных интерпретативных усилий со стороны адресата» (Дементьев, 2006, с. 5).

Таким образом, актуальной является организация специального обучения студентов вуза умению выражать непрямо несогласие в ходе обучения предметам социально-гуманитарного цикла как составляющей коммуникативной компетентности, вызывающей особое затруднение. Одним из эффективных способов формирования коммуникативных умений является групповой тренинг.

Для достижения цели исследования были поставлены следующие задачи:

- разработать комплекс тренинговых упражнений по формированию у студентов вуза умения вести непрямо коммуникацию, освоению приемов выражения косвенного несогласия в рамках обучения предметам социально-гуманитарного цикла;
- апробировать на практике разработанный комплекс упражнений, проверив его эффективность в рамках обучения предметам социально-гуманитарного цикла.

Для решения поставленных задач использовались следующие методы исследования: описание, наблюдение, анкетирование, метод экспертных оценок, метод статистической обработки данных.

Теоретической базой исследования послужили работы, связанные с изучением способов выражения непрямого несогласия: Л. Ю. Данилиной (2011), В. В. Дементьева (2018), Л. В. Байбородовой, А. В. Шитова (2017), Е. В. Ларионовой (2016), Т. П. Пениной (2003), С. О. Симоновой (2011), А. В. Мудрика (2003), А. А. Леонтьева (2009).

Практическая значимость исследования состоит в возможности использования его результатов в тренингах по формированию коммуникативной компетентности у студентов вуза в рамках изучения таких дисциплин, как «Конфликтология», «Деловое общение», «Культура речи», «Коммуникации в профессиональной деятельности», «Деловые отношения», «Психология делового общения» и т.п.

## Основная часть

Для определения возможности формирования у обучающихся вуза умения выражать несогласие способами ведения непрямого общения было принято решение разработать и провести тренинг для студентов второго курса нескольких направлений подготовки («Педагогическое образование», «Реклама и связи с общественностью», «Химия», «Информационные системы и технологии», «Организация работы с молодежью») Калужского государственного университета им. К. Э. Циолковского. По окончании тренинга была проведена количественная и качественная оценка результатов.

В области знания разработанный тренинг помогает студентам освоить речевые тактики выражения непрямого несогласия. В области эмоций тренинг направлен на коррекцию коммуникативных установок студентов, а также на овладение способами эффективного управления эмоциональными реакциями, например

тревогой, страхом или гневом. В поведенческом аспекте он призван помочь студентам развить навыки непрямой коммуникации, необходимые для эффективного личностного или профессионального взаимодействия.

Тренинг был рассчитан на 4 занятия, которые проводились 1 раз в месяц. В тренинге участвовали 143 студента второго курса (59 юношей и 84 девушки) по направлениям подготовки: «Педагогическое образование», «Реклама и связи с общественностью», «Химия», «Информационные системы и технологии», «Организация работы с молодежью».

Задания тренинга основаны на изученном ранее теоретическом материале об основах непрямой коммуникации, речевых стратегиях и тактиках. Тренинг состоит из четырех видов упражнений: *кейс*, *ролевая игра*, *круглый стол*, *интервью*. В кейсах и ролевых играх представлены по три ситуации, сконструированные на основе реальных конфликтных ситуаций, имевших место между участниками образовательных отношений.

*Кейсы* предполагают индивидуальный вид работы. Их задания дифференцированы по уровню сложности и предлагаются студентам в порядке усложнения. *Ролевые игры* рассчитаны на работу в парах. В этом типе задания участникам тренинга предлагаются различные ситуации, к каждой из которых ставится своя задача. Групповой вид работы был задействован и при проведении *круглого стола*. Использование данной формы оттачивает умение обучающихся применять различные способы выражения косвенного несогласия в ходе свободного обсуждения предложенной темы. Выбор тем может быть любым, так как их проблематика не влияет на выполнение основной цели задания. *Интервью* происходило между организатором и участниками тренинга в индивидуальном порядке и являлось итоговым заданием для формирования у студентов умений избегать конфликтов в коммуникации. Вопросы формулировались в соответствии с целями тренинга и были призваны проверить умение участников принимать ситуативные решения.

### **Кейс**

Кейс 1. Проанализируйте ситуацию. Определите, какую проблему необходимо решить в данной ситуации. Предложите решение, используя тактику ссылки на объективные причины и тактику переадресации.

*Администрация настаивает на том, чтобы учитель, находящийся в очередном отпуске, вышел на один день в школу, чтобы составить внеплановый отчет. Заместитель директора: «Елизавета Петровна, пришел срочный запрос. Мы вызываем Вас из отпуска, чтобы Вы собрали информацию и составили отчет».*

Кейс 2. Проанализируйте ситуацию. Определите, какую проблему необходимо решить в данной ситуации. Предложите несколько альтернативных способов решения.

*При покупке ноутбука в магазине покупатель выбрал модель, на которой не установлена операционная система. Магазин предлагает услугу установки операционной системы за отдельную плату. Клиент захотел воспользоваться этой услугой, но начал требовать скидку за установление системы или бесплатное установление антивирусной программы, аргументируя свои требования тем, что он является постоянным клиентом. Продавец-консультант отказал клиенту в удовлетворении его требований. Покупатель разозлился и попросил пригласить менеджера для разрешения ситуации. Он угрожал, что перестанет быть постоянным клиентом и будет совершать покупки в другом магазине.*

Кейс 3. Проанализируйте ситуацию. Определите, какую проблему необходимо решить в данной ситуации. Выберите оптимальный способ решения проблемы.

*Учащийся подает апелляцию по результатам муниципального этапа всероссийской олимпиады школьников. Учащийся: «Задание номер 3 сформулировано некорректно, поэтому я неправильно его понял и выбрал неверный путь решения. Оцените это задание в соответствии с тем, как я его понял».*

### **Ролевая игра**

Разыграйте ситуации по ролям.

Ситуация 1. *Катя Б. имеет по химии за все письменные работы отметку «3», с устными ответами она справляется лучше. За семестр учитель собирается поставить ей «3». Катя обратилась с просьбой подготовить несколько устных докладов, чтобы повысить четвертную отметку до «4». Катя: «Можно я подготовлю и расскажу Вам несколько дополнительных тем, чтобы у меня получилась «4»?» Учитель не согласен давать ученице возможность исправлять оценку таким способом.*

Задача: найдите такой выход из ситуации, чтобы в итоге ученица восприняла отказ учителя без обиды.

Ситуация 2. *Учитель просит коллегу замещать его на последнем уроке: «Иван Иванович, проведите, пожалуйста, вместо меня сегодня последний урок в 7 «В» классе, мне нужно подготовить актов зал к родительскому собранию, боюсь, не успею». Второй учитель намерен отказать своему коллеге в просьбе, но не хочет выражать свое несогласие напрямую, чтобы избежать напряжения в отношениях с коллегой.*

Задача: найдите выход из ситуации, используя речевую тактику встречного предложения и тактику переубеждения.

Ситуация 3. *Денис Б. не освоил программу первого класса. По результатам диагностики школьного психолога и наблюдениям учителя, у мальчика интеллектуальные нарушения. В конце первого класса учитель порекомендовала маме Дениса пройти психолого-медико-педагогическую комиссию (ПМПК) для определения дальнейшего образовательного маршрута, так как продолжать обучение во 2 классе по обычной программе мальчику будет сложно. Кроме того, Денису нужна будет помощь специалистов (психолога, логопеда, дефектолога). Мама ребенка настаивает на продолжении его обучения в общеобразовательной школе и переводе сына во 2 класс. Мама: «Я считаю, что мой сын сможет продолжить обучение в обычном классе. Ему не нужна помощь никаких специалистов. Я буду сама помогать ему во всем».*

Задача: найдите выход из ситуации, избегая конфликта.

**Круглый стол**

Задание: Вы обсуждаете проблему, предлагаете свою точку зрения и аргументы. В ходе дискуссии придерживайтесь принципа вежливости и свое несогласие с точкой зрения и аргументами участников выражайте небуквально.

Примерные темы для обсуждения:

1. Реклама создает искусственные потребности.
2. Должна ли быть отдельная школа для мальчиков и девочек?
3. Домашнее обучение приносит больше пользы, чем вреда.
4. Национальная безопасность важнее, чем защита гражданских свобод.
5. Голливудские фильмы имеют плохое влияние на мир.

**Интервью**

Представьте, что Вы проходите собеседование при приеме на работу в формате интервью. Вам будет задан ряд «неудобных» вопросов. Ваша задача: дать отрицательные ответы, применяя имплицитные способы выражения несогласия, чтобы выгоднее выглядеть в глазах работодателя.

Вопросы для интервью:

1. Имеются ли у Вас недостатки, влияющие на работу?
2. Имеете ли Вы особые достижения?
3. Вы ушли с прошлой работы, потому что не справлялись / были недовольны руководством / недовольны заработной платой?
4. Вы готовы много трудиться и работать даже в выходные? Вы согласны с тем, что Вас могут вызвать на работу, когда Вы в отпуске?
5. Можете ли Вы описать, чем занимается наша компания/структура?
6. Планируете ли Вы посвятить всю свою жизнь только нашей компании?
7. Планируете ли Вы занять когда-либо руководящую должность?
8. Вопрос заработной платы играет для Вас первостепенную роль при устройстве на работу?
9. Согласны ли Вы уведомлять начальство о нарушениях сотрудниками правил внутреннего трудового распорядка?
10. Согласны ли Вы обучаться за свой счет, чтобы повышать свою квалификацию?

В целях проверки эффективности проведенного тренинга перед его началом и по его окончании студенты прошли опрос. Анкета содержала одинаковые утверждения, чтобы можно было выявить и проанализировать динамику результатов. Студенты должны были оценить в баллах справедливость предложенных утверждений применительно к себе по шкале от 0 до 2, где 0 баллов – качество проявляется редко или практически отсутствует; 1 балл – качество проявляется иногда, недостаточно часто; 2 балла – качество проявляется практически всегда. Приводим перечень утверждений:

1. Я знаю тактики небуквального выражения несогласия с точкой зрения собеседника.
2. Я умею дать не прямой отказ собеседнику.
3. Я умею вести диалог, сводя к минимуму отрицательное восприятие моей негативной реакции.
4. Я владею способами ведения беседы, где имеется высокая вероятность возникновения конфликтных ситуаций.
5. Я готов участвовать в коммуникации с возможными речевыми ситуациями несогласия.

Анкетирование студентов показало следующие результаты, отраженные в Таблице 1.

**Таблица 1.** Результаты апробации тренинга по освоению приемов выражения непрямого несогласия (средний балл, полученный как сумма баллов, поделенная на количество ответов)

	До тренинга	После тренинга	Δ
Утверждение 1	0,36	1,76	+1,4
Утверждение 2	0,89	1,48	+0,59
Утверждение 3	0,47	1,29	+0,82
Утверждение 4	0,54	1,21	+0,67
Утверждение 5	0,31	0,97	+0,66

Таким образом, можно увидеть значительный прирост в убежденности студентов в собственных знаниях о способах и умениях выражения непрямого несогласия.

Подведем результаты тренинга по видам упражнений.

В ходе решения задач-кейсов студенты проявляли высокий уровень мотивации, умение логически мыслить и аргументировать ответ. Студенты научились применять тактики и приемы решения конфликтных ситуаций с использованием не прямой коммуникации. С целью оценки эффективности кейсов для формирования составляющей коммуникативной компетентности был проведен количественный анализ динамики оптимальных ответов. На первом семинарском занятии, до преподнесения теоретического материала, студентам были предложены кейс-задачи. Затем те же задачи были предложены для решения после лекции о приемах и тактиках не прямой коммуникации. Из 143 студентов у 26 человек решение кейсов осталось похожим при незначительных изменениях ответа, 117 молодых человек применили усвоенные знания на практике. Таким образом, данный инструмент показал эффективность для 81% обучающихся.

При проведении ролевых игр у некоторых студентов возникли сложности с подбором подходящих способов выражения негативной реакции, им понадобилось время для подготовки инсценировки предложенных ситуаций. В нескольких случаях достигнуть успешной коммуникации у студентов не получилось. В ходе оценивания данного задания по каждому участнику игры велся лист наблюдения с критериями, определяющими наличие коммуникативных умений. 79% обучающихся показали соответствие большинству критериев.

Особого внимания заслуживают подготовка и проведение круглого стола. Ход беседы можно разделить на три этапа: подготовительный (определение позиций, распределение по группам, создание комфортной обстановки), основной (активное слушание, проведение продуктивного диалога, использование приемов не прямой коммуникации) и этап выхода из беседы (подведение итогов, определение тезисов позиций). Таким образом, в ходе круглого стола диагностика навыков использования приемов не прямой коммуникации и их формирование слились в единый процесс и способствовали осуществлению развивающей функции образования.

Для оценки работы студентов в ходе дискуссии проводилось прямое наблюдение, и результаты заносились в лист наблюдения. На момент проведения задания студенты освоили теоретические знания по теме в полном объеме. Из 143 человек активное участие в обсуждении принимали около 87% (124 человека), среди которых 79% (98 человек) использовали вежливые формы не прямого отрицания, как инсценированные, так и произвольные, что составляет 68% от общего количества студентов. Таким образом, смогли продуцировать формы косвенной коммуникации в речевом акте больше половины участников тренинга.

Интервью оценивалось с помощью метода экспертных оценок. Преподаватели принимали во внимание время, затраченное студентом на обдумывание ответа, релевантность примененных способов выражения не буквального несогласия или отказа, их разнообразие и сочетание друг с другом. 82% участников вполне успешно справились с данным упражнением. Основной проблемой при выполнении задания оказалась ограниченность студентов во времени: не у всех получалось оперативно давать спонтанные ответы.

Таким образом, успешность выполнения заданий тренинга составила от 68% до 82%. Самооценка студентами собственных знаний о способах выражения не прямого несогласия и умений применять их на практике по шкале от 0 до 2 баллов выросла, по разным утверждениям, на 0,59-1,4 балла.

## Заключение

В ходе исследования была предпринята попытка формирования умения выражать косвенное несогласие у студентов вуза с помощью группового тренинга. Для этого был разработан комплекс тренинговых упражнений, включающий в себя кейсы, ролевые игры, круглый стол, интервью. Положительная динамика самооценки студентами собственных знаний о речевых тактиках не буквального несогласия и умений применять их на практике до и после проведения тренинга позволяет сделать вывод о возможности формирования у студентов умения вести не прямую коммуникацию с помощью специально разработанных тренинговых упражнений.

На основе полученных в ходе анализа результатов тренинга данных о достаточно высокой успешности выполнения заданий можно сделать вывод об эффективности разработанных тренинговых упражнений для формирования у студентов вуза умения избегать негативного проявления несогласия с оппонентом как составляющей коммуникативной компетентности.

Перспективы дальнейшего исследования представляются в совершенствовании комплекса тренинговых упражнений, в частности в усилении работы, направленной на формирование умения вести дискуссию с использованием приемов не прямой коммуникации. Также возможно расширение критериев самооценки студентов и оценки их деятельности экспертами в ходе наблюдения.

## Источники | References

1. Байбородова Л. В., Шитов А. В. Педагогические средства развития взаимодействия студентов в профессиональной образовательной организации // Ярославский педагогический вестник. 2017. № 3.
2. Богуславская Н. Е. Веселый этикет (развитие коммуникативных способностей ребенка). Екатеринбург: Арго, 2012.
3. Бредихина И. А. Методика преподавания иностранных языков: обучение основным видам речевой деятельности: уч. пособие. Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2018.
4. Данилина Л. Ю. Лингвопрагматические особенности коммуникативных актов несогласия в диалогическом дискурсе (на материале английского и русского языков): автореф. дисс. ... к. филол. н. М., 2011.
5. Дементьев В. В. Непрямая коммуникация. М.: Гнозис, 2006.
6. Дементьев В. В. Непрямая коммуникация в русской национально-речевой культуре // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия «Лингвистика». 2018. Т. 22. № 4.
7. Ларионова Е. В. О современных коммуникативных практиках в образовании // Конфликты в современном мире: международное, государственное и межличностное измерение: мат. V Междунар. науч. конф. Саратов, 2016.
8. Леонтьев А. А. Педагогическое общение. М.: Знание, 2009.
9. Мудрик А. В. О коммуникативной культуре // Директор школы. 2003. № 6.
10. Пенина Т. П. Ответные реплики с имплицитным содержанием несогласия в структуре диалогического текста: дисс. ... к. филол. н. Ставрополь, 2003.

11. Петровская Л. А. Компетентность в общении. М., 2003.
12. Симонова С. О. Коммуникативно-когнитивные особенности выражения косвенных и имплицитных речевых актов отказа в диалогическом дискурсе: дисс. ... к. филол. н. Тамбов, 2011.

### Информация об авторах | Author information

**RU****Конкина Анастасия Олеговна<sup>1</sup>****Ткачева Юлия Сергеевна<sup>2</sup>**<sup>1,2</sup> Калужский государственный университет им. К. Э. Циолковского**EN****Konkina Anastasia Olegovna<sup>1</sup>****Tkacheva Yulia Sergeevna<sup>2</sup>**<sup>1,2</sup> Tsiolkovsky Kaluga State University<sup>1</sup> 1406na@inbox.ru, <sup>2</sup> tk-yu26@mail.ru

### Информация о статье | About this article

Дата поступления рукописи (received): 03.04.2022; опубликовано (published): 23.05.2022.

**Ключевые слова (keywords):** косвенное несогласие; коммуникативная компетентность; предметы социально-гуманитарного цикла; непрямая коммуникация; интерактивные методы обучения; indirect disagreement; communicative competence; subjects of the humanities and social sciences; indirect communication; interactive teaching methods.