

Языкова Ю.

*Санкт-Петербургский государственный университет ветеринарной
медицины, Санкт-Петербург, Россия*

МОДЕЛИРОВАНИЕ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ НА ЗАНЯТИЯХ ПО РУССКОМУ ЯЗЫКУ КАК ИНОСТРАННОМУ В ВЕТЕРИНАРНОМ ВУЗЕ

При обучении на подготовительном факультете русскому языку как иностранному студенты осваивают язык, в первую очередь ориентированный на повседневное взаимодействие, далее студенты осваивают язык профессиональной коммуникации по профилю будущей специальности. Продолжая курс русского языка как иностранного в вузе, студенты-иностранцы углубляют свои знания в профессиональной коммуникации.

На занятиях по русскому языку как иностранному в вузе студенты обучаются разным аспектам профессиональной коммуникации: пассивной коммуникации, рассчитанной на восприятие устных и письменных текстов (например, чтение профессиональной литературы), и активной коммуникации, рассчитанной на продуктивное использование языка (например, ведение диалога с коллегами). На занятиях по русскому языку иностранцы учатся инициировать, вести, поддерживать и заканчивать диалог, что является основной целью обучения. При этом диалог бывает не только кооперативным, но и конфронтационным. Однако занятия по русскому языку в иностранной аудитории обыкновенно не затрагивают конфронтационную, конфликтную, коммуникацию.

Конфликт является неотъемлемой частью взаимодействия людей в разных сферах общения, в т.ч. в профессиональной. Под конфликтом мы понимаем «актуализированное противоречие, столкновение

противоположно направленных интересов, целей, позиций, мнений, взглядов субъектов взаимодействия или оппонентов (от лат. *opponentis* — возражающий) и даже столкновения самих оппонентов» [2, с. 213].

Профессиональная деятельность ветеринарного врача в основном реализуется в области сельского хозяйства и в ветеринарных клиниках, при этом, как отмечают исследователи, выпускники ветеринарных вузов в основном идут работать в ветеринарные клиники [4]. Однако именно в клиниках ветеринарному врачу требуется вступать в коммуникацию с большим числом коммуникантов, чем в сельскохозяйственной отрасли [4]. Коммуникация в ветеринарии затрагивает большой круг коммуникантов, среди которых наиболее частым коммуникативным партнером является клиент (владелец животного). В этой связи нам представляется обоснованным рассмотрение конфликтной коммуникации между ветеринарным врачом и клиентом на занятиях по русскому языку как иностранному.

Опираясь на литературу в области коммуникации в ветеринарии, мы выделили следующие конфликтоопасные ситуации при общении ветеринарного врача с клиентами:

1. Финансовые вопросы. Лечение животного может быть довольно дорогим, что может расходиться с финансовым состоянием клиента, ввиду чего возможно возникновение конфликта [3, с. 184].

2. Вопрос эвтаназии. Решая сложные этические вопросы, среди которых применение эвтаназии, клиент может быть слишком эмоциональным, с чем трудно справиться ветеринарному врачу [3, с. 184]. Также решение о применении эвтаназии может идти вразрез с состоянием животного: часто клиенты, узнав о высокой стоимости лечения, решают применить эвтаназию, несмотря на возможность спасти животное.

3. Игнорирование клиентом предписаний ветврача. Как отмечают исследователи, игнорирование предписаний ветеринарного врача может

вести к повышенному риску рецидива заболевания, неудовлетворительному лечению хронических заболеваний, побочным эффектам, связанным с внезапной отменой или передозировкой лекарства и др. [3, с. 184]. При этом ответственность за случившееся клиенты могут перекладывать на ветврача, что, в свою очередь, является основанием для конфликта.

4. Проблема непонимания. Часто клиенты отмечают, что объяснения ветеринарного врача по поводу причин заболевания, процесса лечения, восстановления и т.п. непонятны [5], в связи с чем клиент может вступить в конфликтную коммуникацию с ветеринарным врачом.

5. Непредвиденные обстоятельства. Здесь могут быть конфликты ввиду внезапной смерти животного или вынужденной ампутации конечности.

Чтобы студенты-иностранцы ознакомились с вышеуказанным ситуациями и отработали их, нам представляется эффективным применение моделирования ситуаций с игровыми ролями, в которых студенты будут исполнять роли ветеринарного врача и клиента.

Моделирование ситуаций с игровыми ролями зарекомендовало себя как продуктивный метод обучения русскому языку как иностранному [1]. Применение подобного рода моделей конфликтных ситуаций способствует большей вовлеченности учащихся процесс обучения, активизации их речевой деятельности, развитию креативного мышления, а также получению нового социального опыта общения.

Таким образом, при обучении конфликтной коммуникации на занятиях по русскому языку как иностранному в ветеринарном вузе представляется наиболее эффективным применение моделирования ситуаций с игровыми ролями.

1. Бирюкова, А.Б. Моделирование коммуникативно-речевых ситуаций при обучении русскому языку как иностранному в условиях неродной языковой среды / А.Б. Бирюкова // Филологические науки. Вопросы теории и практики. — Тамбов: Грамота. — 2014. — № 4. — С. 34—37.

2. Большой психологический словарь / под ред. Б.Г. Мещерякова, В.П. Зинченко. — М.: АСТ, 2009.

3. Короткова, Н.Л. Роль коммуникации в профессиональной подготовке будущего ветеринарного врача / Н.Л. Короткова // Вестник Омского государственного педагогического университета. Гуманитарные исследования. — Омск: Омский государственный педагогический университет. — 2022. — № 3. — С. 182—187.

4. Короткова, Н.Л. Характеристика профессиональной подготовки будущего ветеринарного врача в контексте становления коммуникативного компонента профессиональной идентичности // Письма в Эмиссия.Оффлайн (The Emissia.Offline Letters): электронный научный журнал. — 2022. — №2. Режим доступа: <http://emissia.org/offline/2022/3040.htm> (дата обращения: 09.01.2024).

5. Языкова, Ю. Проблема непонимания в профессиональной деятельности ветеринарного врача / Ю. Языкова // Материалы 77-й международной научной конференции молодых ученых и студентов СПбГУВМ, посвященной 80-летию прорыва блокады Ленинграда, Санкт-Петербург, 03—10 апреля 2023 г. — СПб.: Санкт-Петербургский государственный университет ветеринарной медицины, 2023. — С. 281—282.