

**Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования
«Московский физико-технический институт
(национальный исследовательский университет)»**

УТВЕРЖДЕНО
Проректор по учебной работе

А.А. Воронов

	Рабочая программа дисциплины (модуля)
по дисциплине:	Человек в конфликте: коммуникативные стратегии выживания
по направлению:	Информатика и вычислительная техника
профиль подготовки:	Цифровая трансформация бизнеса
	Физтех-школа Прикладной Математики и Информатики
	учебно-научный центр гуманитарных и социальных наук
курс:	1
квалификация:	магистр

Семестр, формы промежуточной аттестации: 2 (весенний) - Экзамен

Аудиторных часов: 30 всего, в том числе:

лекции: 30 час.

семинары: 0 час.

лабораторные занятия: 0 час.

Самостоятельная работа: 75 час.

Подготовка к экзамену: 30 час.

Всего часов: 135, всего зач. ед.: 3

Количество контрольных работ, заданий: 2

Программу составил: М.А. Кронгауз, д-р филол. наук, профессор, профессор

Программа обсуждена на заседании учебно-научного центра гуманитарных и социальных наук 04.04.2025

Аннотация

Ежедневно мы сталкиваемся с различными проявлениями речевой агрессии, будь то профессиональная среда, общественное пространство или личные отношения. Однако существуют различные способы противостояния конфликтному общению: от ответной агрессии до использования вежливости и языковых инструментов, направленных на создание кооперативного и гармоничного взаимодействия с собеседником. В рамках курса мы детально исследуем, как функционируют такие явления, как вежливость, невежливость и грубость, и как они проявляются в личной и публичной сферах современного общества. Будут рассмотрены как классические, так и современные исследования в этой области, изучены стратегии и маркеры агрессивного поведения, а также языковые средства, способствующие разрешению конфликтов. Особое внимание будет уделено тому, как принципы управления конфликтами адаптируются в условиях стремительного технологического прогресса, и чем отличается интерпретация речевой агрессии и вежливости человеком и искусственным интеллектом.

Практическая составляющая курса играет ключевую роль: студенты будут анализировать реальные ситуации, применяя полученные теоретические знания, и разрабатывать методы их разрешения. Развитие этих навыков позволит расширить представления о языке как инструменте построения межличностных отношений, познакомиться с принципами управления конфликтами и улучшить коммуникативные компетенции.

1. Цели и задачи

Цель дисциплины

Дисциплина направлена на формирование у обучающихся систематизированных представлений о таких ключевых понятиях, как конфликт, речевая агрессия и лингвистическая вежливость, а также на развитие понимания природы конфликтов и методов их разрешения. В рамках курса рассматриваются теоретические подходы к анализу конфликтной и агрессивной коммуникации, включая изучение типичных триггеров, провоцирующих возникновение конфликтных ситуаций. Особое внимание уделяется теоретическим основам лингвистической вежливости, интерпретируемой как система компенсирующих стратегий, а также ключевым принципам асертивной коммуникации. Практическая составляющая дисциплины направлена на формирование навыков анализа, интерпретации и описания конфликтных ситуаций, что способствует развитию у обучающихся компетенций в области эффективного управления коммуникативными процессами.

Задачи дисциплины

- Понимание понятий «конфликт», «речевая агрессия» и «лингвистическая вежливость».
- Знание об основных теоретических подходах к анализу конфликтной и агрессивной коммуникации.
- Знание о типичных триггерах, провоцирующих возникновение конфликтных ситуаций, и их роль в коммуникативных процессах
- Понимание теоретических основ лингвистической вежливости как системы компенсирующих стратегий и основных принципов асертивной коммуникации
- Умение анализировать, интерпретировать и описывать случаи конфликтной коммуникации.
- Развитие у обучающихся способности к рефлексии и критическому анализу собственного коммуникативного поведения в конфликтных ситуациях.

2. Перечень формируемых компетенций

Освоение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции
УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними
	УК-1.2 Осуществляет поиск вариантов решения поставленной проблемной ситуации на основе доступных источников информации
	УК-1.3 Разрабатывает стратегию достижения поставленной цели как последовательность шагов, предвидя результат каждого из них и оценивая их влияние на внешнее окружение планируемой деятельности и на взаимоотношения участников этой деятельности
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1 Способен выявлять специфику философских и научных традиций основных мировых культур
	УК-5.2 Способен определять теоретическое и практическое значение культурно-языкового фактора при взаимодействии различных философских и научных традиций
УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	УК-6.1 Умеет решать задачи собственного личностного и профессионального развития, определять и реализовывать приоритеты совершенствования собственной деятельности
	УК-6.2 Оценивает свою деятельность, соотносит цели, способы и средства выполнения деятельности с её результатами

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны

знать:

- основные понятия и предмет области изучения лингвистической конфликтологии и речевой агрессии;
- основные понятия и предмет области изучения лингвистической вежливости;
- существующие подходы к описанию конфликтных ситуаций;
- типичные триггеры возникновения конфликта;
- существующие стратегии разрешения конфликтов;
- современные тенденции в конфликтологии и изучении вежливости.

уметь:

- описывать случаи конфликтной коммуникации и проявления речевой агрессии;
- определять стратегии разрешения конфликта;
- применять основные принципы ассертивной коммуникации.

владеть:

- навыками описания конфликтной ситуации и ее структуры;
- навыками объяснения причины возникновения конфликтной коммуникации и способов ее разрешения.

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Разделы дисциплины (модуля) и трудоемкости по видам учебных занятий

№	Тема (раздел) дисциплины	Трудоемкость по видам учебных занятий, включая самостоятельную работу, час.			
		Лекции	Семинары	Лаборат. работы	Самост. работа
1	Социальная природа языка: кооперация и конфронтация	2			5
2	Коммуникация и прагматика: логика речевого общения	2			5
3	От вежливости к конфликту – теории вежливости	2			5
4	Дискурсивные подходы к изучению коммуникации	2			5
5	Невежливость и грубость	2			5
6	Речевая агрессия: стратегии и маркеры	2			5

7	Структура конфликта. Стратегии разрешения конфликта в общении	2			5
8	Инвективная лексика как триггер конфликта	2			5
9	Ритуальные конфликты: когда речевая агрессия – это норма	2			5
10	Идеи сакральности и чувствительности как триггеры конфликта	2			5
11	Категория “свой/чужой” как стимул конфликта. Нарушения речевого этикета как триггер конфликта	2			5
12	Представления о норме: оценка номинаций людей разными социальными группами	2			5
13	Абьюз, хейтспич, газлайтинг. Ассертивная коммуникация	2			5
14	Прикладное использование конфликтологии: модерация контента	2			5
15	Вежливость, конфликты и искусственный интеллект	2			5
Итого часов		30			75
Подготовка к экзамену		30 час.			
Общая трудоёмкость		135 час., 3 зач.ед.			

4.2. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

Семестр: 2 (Весенний)

1. Социальная природа языка: кооперация и конфронтация

Язык, будучи основным средством человеческого общения, отражает в своей структуре и функционировании фундаментальную двойственность социальных взаимодействий: стремление к кооперации и тенденцию к конфронтации. Социальная природа языка проявляется в том, что речевое поведение говорящих регулируется не только лингвистическими нормами, но и сложной системой социальных конвенций, определяющих уместность тех или иных коммуникативных стратегий в различных контекстах.

2. Коммуникация и прагматика: логика речевого общения

Коммуникация как процесс обмена информацией подчиняется определенным прагматическим законам, которые определяют эффективность и успешность речевого взаимодействия между людьми. Логика речевого общения базируется на принципах кооперации (П. Грайс), предполагающих соблюдение участниками коммуникации определенных максим количества, качества, отношения и способа выражения информации для достижения взаимопонимания.

3. От вежливости к конфликту – теории вежливости

Вежливость как механизм поддержания баланса: принципы коммуникации Р. Лакофф, постулаты вежливости Дж. Лича. Социальное лицо как ценность человека в обществе (И. Гофман). Универсальная теория вежливости Браун-Левинсона.

4. Дискурсивные подходы к изучению коммуникации

Дискурсивные подходы к изучению коммуникации рассматривают речевое взаимодействие как сложный социокультурный феномен, включающий не только языковые структуры, но и экстралингвистические факторы, определяющие порождение и восприятие текстов в конкретных коммуникативных ситуациях. В рамках лекции мы рассмотрим основные тезисы в критике универсальной теории Браун-Левинсона, а также рассмотрим дискурсивный подход к изучению вежливости.

5. Невежливость и грубость

Невежливость и грубость представляют собой коммуникативные стратегии, намеренно нарушающие социальные нормы вежливого общения и направленные на причинение эмоционального дискомфорта адресату, подрыв его социального лица или установление доминирования в коммуникативной ситуации. Мы рассмотрим теорию невежливости Дж. Калпеппера. Цели, стратегии и функции невежливости.

6. Речевая агрессия: стратегии и маркеры

Деконструкция речевой агрессии. Вежливость, невежливость, антивежливость. Функция брани.

7. Структура конфликта. Стратегии разрешения конфликта в общении

Что такое конфликт, триггеры конфликта, типология. Примеры конфликтов. Описание структуры, участников, приемов. Сценарии конфликтных ситуаций в публичном общении с учетом лингвистических и экстралингвистических параметров, выявление стратегий их разрешения.

8. Инвективная лексика как триггер конфликта

Инвективная лексика представляет собой слова и выражения, заключающие в своей семантике интенцию унизить, оскорбить или опозорить адресата речи, часто выступая в качестве “детонатора” межличностных конфликтов. В лекции мы рассмотрим языковые и когнитивные процессы, связанные с формированием инвективы в языке

9. Ритуальные конфликты: когда речевая агрессия – это норма

Понятие ритуального конфликта и его функции. Социальные контексты и лингвистические особенности ритуальных конфликтов. Примеры ритуальных конфликтов (современные и исторические).

10. Идеи сакральности и чувствительности как триггеры конфликта

Сакральное, являясь культурной и научной категорией, обозначает центральную фигуру религиозного воображения, которая предполагает существование особо ценных («сакральных») вещей и отделение их от всех остальных («профанных»), что часто становится основой для возникновения конфликтов в обществе. Мы рассмотрим понятие сакрального конфликта. Примеры из общественной жизни (медийные кейсы, представления о дресс-коде, конфликты в школе и т.д.).

11. Категория “свой/чужой” как стимул конфликта. Нарушения речевого этикета как триггер конфликта

Категория “свой/чужой” как фундаментальная культурная оппозиция, которая играет значительную роль в возникновении конфликтов, а нарушения речевого этикета часто выступают триггерами, запускающими конфликтное взаимодействие между коммуникантами. Понятие речевого этикета и его функции. Классификация этикетных ситуаций. Нарушения речевого этикета и их типы: незнание речевого этикета и нежелание подчиняться ему, возможные последствия этого для коммуникации.

12. Представления о норме: оценка номинаций людей разными социальными группами

Механизмы оценочной номинации человека, основанные на образных стереотипах и социальных сценариях, которые транслируют ценностные установки коллективного субъекта. В рамках лекции рассматриваются различные типы номинаций людей по социальному положению, статусу и роли, включая наименования по имущественному положению, социальной принадлежности, профессиональной деятельности и другим социальным характеристикам, которые отражают существующую в обществе систему социальных норм и ценностей.

13. Абьюз, хейтспич, газлайтинг. Ассертивная коммуникация

Современные психологические термины, связанные с насильственной коммуникацией. Газлайтинг, вербальный абьюз, манипуляции и хейтспич. Ассертивная коммуникация как стратегия снижения эскалации конфликта. “Ты” и “я-высказывания”.

14. Прикладное использование конфликтологии: модерация контента

Принципы модерации контента – этические и этикетные нормы. Классификация контента, маркеры и возможные ограничения.

15. Вежливость, конфликты и искусственный интеллект

В контексте коммуникации человека с искусственным интеллектом формируются особые стратегии вежливости, которые не только усиливают доверие со стороны человека, но и влияют на эффективность взаимодействия с большими языковыми моделями

5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Учебная аудитория, оснащенная компьютером и мультимедийным оборудованием (проектор, звуковая система). Принтер и бумага для распечатки материалов к лекциям.

6. Перечень рекомендуемой литературы

Основная литература

Рекомендуемая литература для самостоятельного изучения:

В контексте коммуникации человека с искусственным интеллектом формируются особые стратегии вежливости, которые не только усиливают доверие со стороны человека, но и влияют на эффективность взаимодействия с большими языковыми моделями

Дополнительная литература

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Национальный корпус русского языка: <https://ruscorpora.ru/>

Открытые лингвистические датасеты: <https://github.com/dkulagin/kartaslov>

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

На лекционных занятиях используются мультимедийные технологии, включая демонстрацию презентаций.

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

В ходе изучения дисциплины студент должен самостоятельно пополнять свои знания и изучить основополагающие работы в области изучаемой дисциплины.

Успешное освоение курса требует напряжённой работы студента непосредственно на лекции, а также самостоятельной работы для усвоения пройденного материала и решение задаваемых теоретических задач.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

по направлению:	Информатика и вычислительная техника
профиль подготовки:	Цифровая трансформация бизнеса Физтех-школа Прикладной Математики и Информатики учебно-научный центр гуманитарных и социальных наук
курс:	<u>1</u>
квалификация:	магистр

Семестр, формы промежуточной аттестации: 2 (весенний) - Экзамен

Разработчик: М.А. Кронгауз, д-р филол. наук, профессор, профессор

1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции
УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними
	УК-1.2 Осуществляет поиск вариантов решения поставленной проблемной ситуации на основе доступных источников информации
	УК-1.3 Разрабатывает стратегию достижения поставленной цели как последовательность шагов, предвидя результат каждого из них и оценивая их влияние на внешнее окружение планируемой деятельности и на взаимоотношения участников этой деятельности
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1 Способен выявлять специфику философских и научных традиций основных мировых культур
	УК-5.2 Способен определять теоретическое и практическое значение культурно-языкового фактора при взаимодействии различных философских и научных традиций
УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	УК-6.1 Умеет решать задачи собственного личностного и профессионального развития, определять и реализовывать приоритеты совершенствования собственной деятельности
	УК-6.2 Оценивает свою деятельность, соотносит цели, способы и средства выполнения деятельности с её результатами

2. Показатели оценивания компетенций

В результате изучения дисциплины «Человек в конфликте: коммуникативные стратегии выживания» обучающийся должен:

знать:

- основные понятия и предмет области изучения лингвистической конфликтологии и речевой агрессии;
- основные понятия и предмет области изучения лингвистической вежливости;
- существующие подходы к описанию конфликтных ситуаций;
- типичные триггеры возникновения конфликта;
- существующие стратегии разрешения конфликтов;
- современные тенденции в конфликтологии и изучении вежливости.

уметь:

- описывать случаи конфликтной коммуникации и проявления речевой агрессии;
- определять стратегии разрешения конфликта;
- применять основные принципы ассертивной коммуникации.

владеть:

- навыками описания конфликтной ситуации и ее структуры;
- навыками объяснения причины возникновения конфликтной коммуникации и способов ее разрешения.

3. Перечень типовых (примерных) вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю

Практическое задание 1: поиск конфликтов. Требуется просмотреть выбранный фильм и заполнить соответствующую форму. В форму нужно отправлять размеченные структуру конфликта, участников конфликта и приемы.

Практическое задание 2: разметка нарушений этикета.

Практическое задание 3: разметка маркеров имен собственных, наличия ты/вы, наличия перехода с вы на ты и обратно, обращений.

Практическое задание 4: разметка маркеров инвективной лексики, иронии, брани, паравербальных характеристик, действий.

4. Перечень типовых (примерных) вопросов и тем для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Вопросы для подготовки:

1. Проанализируйте эволюцию теорий конфликта в психологии и коммуникативистике (от Фрейда до современных подходов).
2. Как когнитивные искажения (например, черно-белое мышление, персонализация) влияют на динамику конфликта?
3. Сравните стратегии избегания, приспособления и сотрудничества в конфликте: плюсы и минусы каждой.
4. Как работает принцип "я-высказываний" и почему он эффективнее обвинений?
5. Какие методы медиации наиболее эффективны в межличностных и групповых конфликтах?
6. Как социальные сети и цифровая коммуникация изменили природу современных конфликтов?
7. Какую роль играет манипуляция в конфликте и как ей противостоять?
8. Каковы нейрофизиологические механизмы стрессовой реакции в конфликте?
9. Как трансформировать деструктивный конфликт в ресурс для личностного роста?
10. Разработайте алгоритм действий для сложного конфликта в профессиональной среде (на примере кейса).

Пример билета:

1. Проанализируйте эволюцию теорий конфликта в психологии и коммуникативистике (от Фрейда до современных подходов).
2. Как когнитивные искажения (например, черно-белое мышление, персонализация) влияют на динамику конфликта?

Критерии оценивания

Оценка «отлично (10)» – заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного программного материала, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, глубоко усвоивший основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на занятиях, разбирающийся в основных научных концепциях по изучаемой дисциплине, проявивший творческие способности и научный подход в понимании и изложении учебного программного материала, чей ответ отличается богатством и точностью использованных терминов, а изложение материала в нем последовательно и логично;

Оценка «отлично (9)» – заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое знание учебного программного материала, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, глубоко усвоивший основную литературу и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой, активно работавший на занятиях, показавший систематический характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы, а также способность к их самостоятельному пополнению, чей ответ отличается точностью использованных терминов, а изложение материала в нем последовательно и логично;

Оценка «отлично (8)» – заслуживает студент, обнаруживший полное знание учебно-программного материала, не допускающий в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на занятиях, показавший систематический характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы, а также способность к их самостоятельному пополнению.

Оценка «хорошо (7)» – заслуживает студент, обнаруживший достаточно полное знание учебно-программного материала, не допускающий в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на занятиях, показавший систематический характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы, а также способность к их самостоятельному пополнению;

Оценка «хорошо (6)» – заслуживает студент, обнаруживший достаточно полное знание учебно-программного материала, не допускающий в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, отличавшийся достаточной активностью на занятиях, показавший систематический характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы;

Оценка «хорошо (5)» – заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объёме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, не отличавшийся активностью на занятиях, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, однако допустивший некоторые погрешности при их выполнении и в ответе на зачете, но обладающий необходимыми знаниями для самостоятельного устранения допущенных погрешностей;

Оценка «удовлетворительно (4)» – заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объёме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, не отличавшийся активностью на занятиях, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, однако допустивший некоторые погрешности при их выполнении и в ответе на зачете, но обладающий необходимыми знаниями для устранения под руководством преподавателя допущенных погрешностей;

Оценка «удовлетворительно (3)» – заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объёме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, не отличавшийся активностью на занятиях, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания, однако допустивший погрешности при их выполнении и в ответе на зачете, но обладающий необходимыми знаниями для устранения под руководством преподавателя наиболее существенных погрешностей;

Оценка «неудовлетворительно (2)» – выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях или отсутствие знаний по значительной части основного учебно-программного материала, не выполнившему самостоятельно предусмотренные программой основные задания, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, допускающему существенные ошибки при ответе, и не способному продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине;

Оценка «неудовлетворительно (1)» – нет ответа (отказ от ответа) или представленный ответ полностью не соответствует существу содержащихся в задании вопросов.

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Процедура оценки знаний, умений и навыков включает в себя прохождение экзамена в форме устного опроса по билетам. На подготовку к ответу студенту дается 30 минут. Вопросы включают проверку знаний теории и методов исследования, а также практические задания для анализа реального случая. Преподаватель также может задавать дополнительные вопросы сверх имеющихся в билете.