

Научная статья

УДК 81.271.12

<https://doi.org/10.29039/2712-9519-2023-2-74-82>

5.9.8 Теоретическая, прикладная и
сравнительно-сопоставительная
лингвистика

ИСПРАВЛЕНИЕ ОШИБОК И ШЕЙМИНГ: ОДИН ИЗ АСПЕКТОВ КОММУНИКАТИВНОГО АУДИТА

Работа выполнена при содействии Фонда поддержки научных инициатив
Челябинского государственного университета

Оксана Леонидовна Заболотнева¹, Ирина Владимировна Кожухова²

^{1,2} Челябинский государственный университет, Челябинск, Россия

¹zoxl@mail.ru

²vinantov@mail.ru

Аннотация. Основной целью статьи является рассмотрение жанра исправления ошибок в институциональной академической среде. Исправление ошибок является одним из аспектов анализа коммуникативного аудита образовательной организации. Так, авторами приводятся различные взгляды на данный аспект как в отечественной, так и в зарубежной литературе; некоторые морально-психологические последствия некорректного исправления ошибок, а также случаи, выходящие за рамки институционального общения, например, шейминг. Авторы статьи сопоставляют два рассмотренных явления, приводят обобщения и дают рекомендации, а также намечают перспективы дальнейшего исследования.

Ключевые слова: институциональная среда, коммуникативный аудит, речевой этикет, академический дискурс, исправление ошибок, шейминг

Для цитирования: Заболотнева О.Л., Кожухова И.В. Исправление ошибок и шейминг: один из аспектов коммуникативного аудита // Лингвистика и образование. 2023. Том 3. №2. С. 74-82. <https://doi.org/10.29039/2712-9519-2023-2-74-82>

Original article

ERROR CORRECTION AND SHAMING: ONE OF THE ASPECTS OF COMMUNICATION AUDIT

Oksana L. Zabolotneva¹, Irina V. Kozhukhova²

^{1,2}Chelyabinsk state university, Chelyabinsk, Russia

¹zoxl@mail.ru

²vinantov@mail.ru

Abstract. The main purpose of the article is to consider the genre of error correction in an institutionalized academic environment. Correction of errors is one of the aspects of the analysis of the communicative audit of an educational organization. Thus, the authors give different views on this aspect in both domestic and foreign literature; some moral and psychological consequences of incorrect error correction, as well as cases that go beyond institutional communication, for example, shaming. The authors of the article compare the two considered phenomena, give generalizations and recommendations, as well as outline the prospects for further research.

Key words: institutionalized environment, communicative audit, speech etiquette, academic discourse, error correction, shaming.

For citation: Zabolotneva O.L., Kozhukhova I.V. Error correction and shaming: one of the aspects of communication audit, Linguistics & education 2023;2: 74-82.

Введение

Коммуникативный аудит – одна из составных частей оценки деятельности организации и ее сотрудников. Данный вид аудита, как следует из названия, затрагивает речевую составляющую имиджа организации, которая может быть реализована в различных направлениях: внешнем (организация и общество), внутреннем (система вербального взаимодействия сотрудников) и, характерном для образовательных учреждений, коммуникативном аудиторном и внеаудиторном поведении профессорско-преподавательского состава и обучающихся. Базовые аспекты коммуникации на всех уровнях могут быть изложены в Уставе организации, в методическом пособии или словаре устойчивых речевых формул, которые отражали бы ценности организации [1]. В качестве авторитета выступает речевое поведение наиболее уважаемых носителей языка данной организации, которое формирует модель “У нас принято...”. Но регламентации могут быть подвергнуты не все коммуникативные ситуации. Также отметим, что на некоторые из них могут оказывать сильное влияние коммуникативный контекст и личность преподавателя.

Исправления и корректировки – неотъемлемые составляющие процесса обучения. Алгоритмы исправлений и различные подходы к ним описываются в методической литературе. Особенности речевого этикета при исправлениях и корректировках могут быть регламентированы уставом организации, внутренними актами, приказами и быть одной из составных частей коммуникативного аудита образовательной организации.

Роль личности в образовательном процессе традиционно ассоциируется с конструктивным, созидательным характером, однако коммуникация в образовательном процессе может нести и деструктивную силу. В частности, исправления и корректировки обучающихся (языковых специальностей) могут обрести форму шейминга.

Целью исследования на данном этапе является описание исправления ошибок и явления шейминга в академическом дискурсе. Изучение описываемых явлений возможно в рамках языкового аудита.

Основными *методами* исследования коммуникативного аудита считаются наблюдение, обследование, инвентаризация текстов, контрольные срезы, экспертная оценка, опрос, проверка объемов выполненных работ [2]. Для нашего исследования релевантными станут наблюдение и экспертная оценка. Из частнолингвистических методов актуальными для анализа станут лингвостилистическое и лингвопрагматическое описание.

В настоящее время, насколько нам известно, отсутствуют публикации, связывающие коммуникативный аудит и жанр исправления ошибок, а также один из его крайних проявлений – шейминг. Ниже будет дано определение понятия *шейминг* и предпринята попытка обобщения имеющегося задела по рассматриваемой теме в отечественной и зарубежной литературе.

Исправление ошибок: суть, подходы и последствия

В устном академическом дискурсе общение происходит в рамках заданной социальной роли, ограниченной определённой ситуацией (практическое занятие, семинар, лекция, выступление на конференции и проч.). Речевые формулы зависят от роли, которая вносит в академический дискурс элемент ритуальности. Институциональность, которая характеризуется наличием терминов, логикой построения мысли и доказательностью, выступает в роли внутреннего ограничителя. В рамках академического дискурса в речевом поведении говорящих индивидуальная речевая манера проявляется в меньшей степени (по сравнению с другими типами дискурса). Эксплицитное выражение несогласия, которое может сопровождаться различными тактиками смягчения категоричности высказывания, в академической устной речи преобладает [3]. Однако индивидуальная речевая манера может проявляться по-разному. Комплексное обновление всех звеньев образовательной системы в соответствии с требованиями современной жизни, при сохранении традиций отечественного образования, подразумевает равноправное взаимодействие участников

образовательной деятельности. Каждый участник видит друг в друге языковую личность, которая в равной степени несет ответственность за результирующий эффект в образовательной среде. Как правило, при использовании жанров несогласия важно создать комфортную обстановку общения, основанную на диалоге равных и на признании точек зрения собеседника. Так, существует вариативность употребления жанровых форм, например, констатация ошибки (возражение-несогласие), исправление ошибки (возражение-исправление) или речевой акт, направленный на устранение ошибки (возражение-подсказка). Также возможны возражение-уточнение (обучающегося направляют на самокоррекцию и самооценку) и возражение-оценка (исправление ошибок сопровождается оцениванием ответа обучающегося) [4]. В большинстве случаев комфортная обстановка общения в институциональной среде создается с использованием различных жанровых форм несогласия, которые являются важной частью положительного имиджа организации. Тем не менее, исправление ошибок может происходить по разным траекториям. Несмотря на принятую в академической среде ритуальность и преобладание созидательной позиции педагога, деструктивное поведение может выражаться в унижении собеседника, проявлении агрессии и шейминге. Профессор О.В. Лутовинова определяет шейминг «как речевой жанр, представляющий собой публичное порицание или критику человека, ведущие к порождению в нем чувства стыда или вины и способствующие потере им хорошей репутации и уважения». Автор говорит о том, что зачастую шеймер вуалирует свои интенции, например, желание самоутвердиться или унижить собеседника, при этом говоря о заботе и намерении помочь. Шейминг может реализоваться при помощи различных стратегий: оценивающей, дискредитирующей, позиционирующей и объясняющей. Например, корректируя ошибки, шеймеры разъясняют и подсказывают лучшие пути решения тех или иных проблем, а также информируют собеседника (объясняющая стратегия). Существуют различные речевые средства вербализации шейминга, которые отличаются в зависимости от интенций говорящих [5]. Это можно объяснить тем, что спор, дискуссия и

несогласие сопровождаются эмоциональным процессом высокой интенсивности.

Описание различных подходов к исправлению ошибок, продуктивное исправление ошибок, а также последствия некорректного исправления рассматриваются как в отечественных, так и в зарубежных публикациях. Исследователи сходятся во мнении, что данный аспект – важная и необходимая часть изучения языка, однако методики исправления ошибок могут значительно отличаться друг от друга и определять индивидуальный (не корпоративный) стиль преподавания. Так, существуют различные подходы к тому, что считать ошибкой, когда ее исправлять, как исправлять, есть ли ошибки, которые не подлежат исправлению и др. Кроме того, исправление ошибок может значительно влиять на мотивацию к обучению и/или быть одним из факторов самовыражения (например, за счет некорректного исправления или шейминга) исправляющего. В целом, взвешенный подход к исправлению ошибок характеризуется тем, что исправление – не форма критики и наказания, но один из способов напомнить нормированное употребление речевых формул.

Как зарубежными, так и отечественными авторами отмечается, что изучение иностранного языка может приводить к целому спектру получаемых эмоций. Вслед за восторгом, радостью и гордостью могут появляться и другие эмоции, отражающие самооценку, критику. К таким эмоциям можно отнести чувство страха и неуверенности, которые могут быть вызваны реакцией оценивающего на работу обучающегося. Триггером данной реакции могут быть негативная, неконструктивная оценка, образовательный или языковой шейминг и др. [6].

Начиная с середины XX века взгляды на понимание сути ошибки и способов ее исправления менялись. Так, бихевиористы старались полностью исключить ошибки в процессе обучения, в то время как последователи коммуникативного подхода признают, что ошибки – неотъемлемая часть обучения [7]. Ошибки рассматриваются как один из этапов овладения материалом, поэтому положительный настрой при их исправлении является

одним из ключевых моментов работы. На практике, однако, ситуация может отличаться. Так, в процессе обучения можно столкнуться с явлением образовательного шейминга/языкового шейминга – речевого жанра, выходящего за рамки разностатусного институционального общения. Языковой шейминг, а также другие виды шейминга как речевого жанра могут стать важной частью анализа при проведении коммуникативного аудита.

Коммуникативный аудит

Коммуникативному аудиту посвящен целый ряд работ отечественных исследователей. В работах Л.А. Шкатовой излагается описание методики коммуникативного аудита организации, в частности, в статье “Методика коммуникативного аудита организации” приводится обзор и дается характеристика некоторых общенаучных и лингвистических методов, которые рекомендуется использовать при коммуникативном аудите. К этим методам автор относит контент-анализ, лексико-семантический, стилистический, синтаксический анализ, лингвокультурный анализ и т.д. [2]. Само осмысление использования теоретических и методологических основ филологии в изучении языковой среды организации приводится в более ранней работе [7]. Автором также предлагается модель словаря-пособия, в котором приводится свод принятых в организации речевых формул. Данный словарь может стать методическим подспорьем для сотрудников организации, а также послужить основой для проведения коммуникативного аудита [1]. Нормативность речевой практики в организации может быть описана при помощи лингвистических критериев, а именно: разнообразием дискурсивных практик, единством семантического пространства, осознанностью номинаций и др. [8].

В общем, субординация, исправление ошибок и шейминг имеют много общего: от выражения каждой из трех составляющих может зависеть имидж не только преподавателя (в случае с образовательной организацией), но и организации и предприятия в целом.

Заключение

На данном этапе нашего исследования мы пришли к следующим выводам:

Во-первых, в рамках проведения коммуникативного аудита, а также при подготовке словаря или рекомендаций по использованию устойчивых речевых формул, рекомендуется обращать внимание в том числе и на вербализацию исправления ошибок. Так, одной из рекомендаций могло бы стать более активное обращение к *положительной* обратной связи, затрагивающей удачные учебные решения обучающихся.

Во-вторых, жанр исправления ошибок в академическом дискурсе неразделим с речевым этикетом и умением его использовать во время различных коммуникативных ситуаций. При помощи методики исправления ошибок (как неотъемлемого инструмента управления процессом обучения) возможно осуществлять психотерапию, избавлять от страха, адаптировать к стрессовым ситуациям, корректировать речевые ошибки и объективно оценивать ответы обучающихся. Рациональные подходы к исправлению и устранению ошибок регулируют нормы и правила использования и сочетания слов в речи, а не являются способом наказать или унижить собеседника. Использование различных жанровых форм несогласия создает не только комфортную обстановку общения коммуникантов, но и положительный имидж организации.

В-третьих, исправление ошибок, являясь неотъемлемой частью академического дискурса, характеризуется рядом языковых клише и формул, среди которых выделяется языковой шейминг, расширяющий свои функции в зависимости от формы и качества предъявления и поставленной цели высказывания. Исправление ошибок, будучи продуктивным видом конструктивной критики, неразрывно связано с успешностью/ неуспешностью выполнения заданий в частности, и стимулирующим фактором, направленным на раскрытие потенциала обучающихся вообще.

В качестве перспективы исследования намечается рассмотрение существующих подходов к изучению коммуникативного аудита для определения оптимальной схемы его исследования в разнодискурсивных

практиках, а также анализ стратегий и тактик жанра исправления ошибок как неотъемлемой части образовательного процесса.

© Заболотнева О.Л., Кожухова И.В., 2023

Сведения об авторе(ах)

Заболотнева
Оксана Леонидовна

кандидат филологических наук, доцент, ФГБОУ ВО ЧелГУ,
Челябинск
zoxl@mail.ru

Кожухова
Ирина Владимировна

кандидат филологических наук, ФГБОУ ВО ЧелГУ, Челябинск
vinantov@mail.ru

Information about author(s)

Zabolotneva
Oksana Leonidovna

candidate of philology, associate professor, FSBEI HE ChelSU,
Chelyabinsk
zoxl@mail.ru

Kozhukhova
Irina Vladimirovna

candidate of philology, FSBEI HE ChelSU, Chelyabinsk
vinantov@mail.ru

Список источников

1. Шкатова Л.А. Словарь устойчивых речевых формул как компонент культуры организации // Проблемы истории, филологии, культуры. – 2011. – № 3(33). – С. 115-118. – EDN OJPMKT.
2. Шкатова Л.А. Методика коммуникативного аудита организации // Челябинский гуманитарий. – 2016. – № 2(35). – С. 40-45. – EDN WWJQKP.
3. Ачкасов А.В., Барсова Я.В. Гендерные различия выражения несогласия в устном академическом дискурсе // Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 2: Языкознание. – 2020. – Т. 19. – № 5. – С. 14-24.
4. Каримова Т.С. О жанровых формах возражения в профессионально-речевой деятельности преподавателя. В сборнике: подготовка кадров для силовых структур: современные направления и образовательные технологии // Материалы девятнадцатой всероссийской научно-методической конференции. – Восточно-Сибирский институт МВД России; Редакционная коллегия: Карнович С.А., Жигалов Н.Ю., Капустюк П.А., Деменченко О.Г., Гальцев С.А., Гольчевский В.Ф., Грибунов О.П., Каримова Т.С., Павлюченкова Н.В., Синиченко В.В., Побережная Е.И. – 2014. – С. 419-423.
5. Лутовинова О.В. Шейминг как речевой жанр // Жанры речи. – 2022. – Т. 17. – № 3 (35). – С. 212-219.
6. MacIntyre P.D. Language Anxiety: A Review of the Research for Language Teachers // Affect in Foreign Language and Second Language Learning: A Practical Guide to Creating a Low-Anxiety Classroom Atmosphere. – 1999. – Pp. 24-45.
7. Ellis R. Corrective Feedback and Teacher Development // L2 Journal. – 2009. – 1 (1). – Pp. 3-18. URL: <http://www.escholarship.org/uc/item/2504d6w3> (дата обращения: 27.04.2023)
8. Харченко Е.В., Шкатова Л.А. Новое призвание филологов: Лингвистика организации // Вестник Новосибирского государственного университета. Серия: История, филология. – 2012. – Т. 11. – № 9. – С. 235-240. – EDN PNMFFT.
9. Шкатова Л.А. Лингвистические критерии оценки нормативности речевой практики сотрудников организации // Языковая норма и речевая практика в Оренбургском регионе: Материалы Международной научной конференции: в 2-х частях, Оренбург, 14 октября 2016 года / ФГБОУ ВО "Оренбургский государственный педагогический

университет"; Российский гуманитарный научный фонд; Правительство Оренбургской области; сост. и науч. ред. П.А. Якимов. Том Часть 1. – Оренбург: ООО "Издательство "Оренбургская книга", 2016. – С. 145-148. – EDN XFCBWL.

References

1. SHkatova L.A. Slovar' ustojchivyh rechevyh formul kak komponent kul'tury organizacii // Problemy istorii, filologii, kul'tury. [Dictionary of sustainable speech formulas as a component of the culture of the organization // Problems of history, philology, culture] – 2011. – № 3(33). – Pp. 115-118. – EDN OJPMKT.
2. SHkatova L.A. Metodika kommunikativnogo audita organizacii // CHelyabinskij gumanitarij [Methods of communicative audit of the organization // Chelyabinsk humanitarian]. – 2016. – № 2(35). – Pp. 40-45. – EDN WWJQKP.
3. Achkasov A.V., Barsova YA.V. Gendernye razlichiya vyrazheniya nesoglasiya v ustnom akademicheskom diskurse // Vestnik Volgogradskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya 2: YAzykoznanie [Gender differences in the expression of disagreement in oral academic discourse // Bulletin of the Volgograd State University. Series 2: Linguistics]. – 2020. – Т. 19. – № 5. – Pp. 14-24.
4. Karimova T.S. O zhanrovyh formah vozrazheniya v professional'no-rechevoj deyatel'nosti prepodavatelya. v sbornike: podgotovka kadrov dlya silovyh struktur: sovremennye napravleniya i obrazovatel'nye tekhnologii // Materialy devyatnadcatoj vserossijskoj nauchno-metodicheskoj konferencii. – Vostochno-Sibirskij institut MVD Rossii; Redakcionnaya kollegiya: Karnovich S.A., Zhigalov N.YU., Kapustyuk P.A., Demenchenok O.G., Gal'cev S.A., Gol'chevskij V.F., Gribunov O.P., Karimova T.S., Pavlyuchenkova N.V., Sinichenko V.V., Poberezhnaya E.I. [On genre forms of objection in the teacher's professional speech activity. in the collection: personnel training for law enforcement agencies: modern trends and educational technologies // Proceedings of the nineteenth all-Russian scientific and methodological conference. – East Siberian Institute of the Ministry of Internal Affairs of Russia; Editorial board: Karnovich S.A., Zhigalov N.Yu., Kapustyuk P.A., Demenchenok O.G., Galtsev S.A., Golchevsky V.F., Gribunov O.P., Karimova T.S., Pavlyuchenkova N.V., Sinichenko V.V., Poberezhnaya E.I.] – 2014. – Pp. 419-423.
5. Lutovinova O.V. SHEjming kak rechevoj zhanr // ZHanyri rechi [Shaming as a speech genre // Genres of speech]. – 2022. Т. 17. – № 3 (35). – Pp. 212-219.
6. MacIntyre P.D. Language Anxiety: A Review of the Research for Language Teachers // Affect in Foreign Language and Second Language Learning: A Practical Guide to Creating a Low-Anxiety Classroom Atmosphere. – 1999. – Pp. 24-45.
7. Ellis R. Corrective Feedback and Teacher Development // L2 Journal. – 2009. – 1 (1). – Pp. 3-18. URL: <http://www.escholarship.org/uc/item/2504d6w3> (data obrashcheniya: 27.04.2023)
8. Harchenko E.V., SHkatova L.A. Novoe prizvanie filologov: Lingvistika organizacii // Vestnik Novosibirskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Istoriya, filologiya [A new calling for philologists: Linguistics of the organization // Bulletin of the Novosibirsk State University. Series: History, Philology.]. – 2012. – Т. 11. – № 9. – Pp. 235-240. – EDN PNMFFT.
9. SHkatova L.A. Lingvisticheskie kriterii ocenki normativnosti rechevoj praktiki sotrudnikov organizacii // YAzykovaya norma i rechevaya praktika v Orenburgskom regione : Materialy Mezhdunarodnoj nauchnoj konferencii: v 2-h chastyah, Orenburg, 14 oktyabrya 2016 goda / FGBOU VO "Orenburgskij gosudarstvennyj pedagogicheskij universitet"; Rossijskij gumanitarnyj nauchnyj fond; Pravitel'stvo Orenburgskoj oblasti; sost. i nauch. red. P.A. YAKimov. Tom CHast' 1. – Orenburg: ООО "Izdatel'stvo "Orenburgskaya kniga" [Linguistic criteria for assessing the normativity of the speech practice of employees of the organization // Language norm and speech practice in the Orenburg region: Proceedings of the International Scientific Conference: in 2 parts, Orenburg, October 14, 2016 / FGBOU VO "Orenburg State Pedagogical University"; Russian Humanitarian Science Foundation; Government of the Orenburg region; comp. and scientific ed. P.A. Yakimov. Volume Part 1. – Orenburg: LLC "Publishing house" Orenburg book'']. 2016. – Pp. 145-148. – EDN XFCBWL.