

КЕЙС-СТАДИ КАК СРЕДСТВО ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ ТОЛЕРАНТНОСТИ У СТУДЕНТОВ-ЖУРНАЛИСТОВ

В статье представлена методическая разработка – кейс, в основе которого ситуация, приведшая к резонансному социальному конфликту. Приводятся все этапы работы, дается описание заданий и предлагается комментарий, включающий анализ языковых средств с точки зрения их соответствия или несоответствия общим принципам соблюдения коммуникативной толерантности. Делается вывод о возможности формирования компетенции коммуникативной толерантности на занятиях по профессиональному мастерству, максимально приближенных к актуальной социальной практике.

Ключевые слова: журналистика, кейс-стади, язык вражды, толерантность, медиаобразование, социальный конфликт, эмотивная оценочность.

Возрастание напряженности в мире и внутри страны, усиление межсоциальной и межнациональной розни являются сегодня теми реальными условиями, в которых приходится работать журналистам. Конфликтная среда чаще всего оказывается местом действия представителей этой профессии и источником информации для их материалов. Именно от журналистов аудитория ждет информационного сопровождения конфликтных ситуаций, и в том числе от журналистов во многом зависит, будет ли разгораться конфликт дальше или появится возможность его мирного урегулирования. В этом смысле обучение студентов коммуникативным аспектам проявления толерантности является одной из основных задач современного журналистского образования.

В современных исследованиях достаточно глубоко проработаны коммуникативные аспекты толерантности, вербальные и невербальные средства ее выражения, способы формирования толерантного сознания и речевого поведения у студентов и школьников [13; 17; 16; 2 и др.]. Кроме того, ведется серьезная работа по сбору, освещению и анализу конфликтных взаимодействий средств массовой информации с другими общественными институтами, разработке практических рекомендаций, позволяющих грамотно вести информационное сопровождение конфликтов и содействовать их мирному разрешению [11]. Таким образом, получение знаний по теории конфликтов, правовым основам журналистики, практических навыков построения грамотных речевых стратегий представляется необходимым условием профессионального образования современных журналистов. И одним из наиболее адекватных и эффективных методов формирования подобных компетенций, на наш взгляд, является метод кейс-стади.

Проблема применения в образовательном процессе метода кейс-стади среди российских ученых стала особенно актуальна в связи с внедрением компетентностного подхода в стандартах высшего образования. В последнее десятилетие метод кейс-стади занял прочное место в списке популярных интерактивных форм обучения, применимых не только в области менеджмента и бизнес-образования, но и в социально-гуманитарных дисциплинах. Исследователи отмечают значимость кейс-технологий в развитии востребованных на современном рынке труда коммуникативных и креативных навыков, аналитических способностей, умения принимать эффективные и обоснованные решения в профессиональной сфере. В работах О. Г. Смоляниновой [12], А. М. Гуревич [4], А. П. Панфиловой [9], Е. М. Вагиной [1], методических и учебных пособиях А. П. Матусевич и С. В. Коровина [7], С. Ю. Поповой (Смолик) и Е. В. Прониной [10], томском сборнике «Методические материалы по курсу «Метод кейс-стади»» [8] достаточно основательно проработаны вопросы истории метода, типологии кейсов, технологии проведения занятий, описаны различные сферы использования (учебная, образовательная, исследовательская). Возможности этой методики в профессиональном образовании журналистов рассматривают не так часто.

В основном преподаватели делятся опытом использования кейсов на учебных занятиях, так или иначе связанных с управлением коммуникацией [6; 14; 3]. В 2014 году на кафедре журналистики СПбГУП вышло учебное пособие «Инновационные технологии в коммуникативном процессе», в котором были представлены кейсы по некоторым профессиональным дисциплинам [5].

Информационное пространство дает богатый и разнообразный материал для кейсов. Наиболее действенными, вызывающими интерес, желание найти выход, на наш взгляд, являются сюжетные кейсы, основанные на реальных событиях. Еще одно важное условие, позволяющее сделать кейс междисциплинарным и поставить студентов в эмоционально сложную ситуацию, – использование драматических событий с участием детей. Такие события априори вызывают бурную реакцию общества, а журналист выполняет свою работу в этически и юридически трудных условиях. Кроме того, он попадает в психологически сложную ситуацию: общается с людьми в шоковом состоянии, сам испытывает стресс. Такие кейсы позволяют обучить грамотному поведению в ситуациях, которые могут привести к социальным конфликтам, дать понимание механизма запуска межсоциальной розни.

Руководствуясь этими критериями, мы разработали кейс. В его основе – реальная ситуация, которая вскрыла глубокий социальный конфликт и показала роль медиа в его обострении. Инцидент произошел 15 декабря 2016 года в городе Тюмени. У 10-летнего мальчика не нашлось денег на проезд, и он в мороз оказался на улице далеко от своей остановки, шел пешком домой. В тот же день появилась информация у матери мальчика на странице в Facebook, а затем в виде перепостов в городских пабликах: *Сын забыл проездную карту. За спиной рюкзак, ехал в школу. Водитель не выпустил. Проехал 7 лишних остановок. 21 градус. На 7 остановке кто-то заплатил за сына. Пешком шел обратно. Замерз и запуган. Первый день после простуды. Неделю лечились. Я, как на грех, выключила телефон. 22 рубля цена вопроса. И все эти баталии о повышении оплаты, о тяжелом труде водителей маршруток. Нелюди.* В тот же день, начиная с обеда, эта информация была растиражирована сначала городскими информагентствами, а затем и федеральными («Наша газета», «Uta.ru», «Эхо Москвы», ИА REGNUM, «Газета.ru», «Tutix.ru», «72.ru», УралИнформБюро). Несмотря на то что все эти материалы по жанровым характеристикам принадлежали к новостным заметкам, авторы их использовали компоненты, структурные, языковые и т. д., содержащие негативную оценку и тем самым приведшие к эскалации конфликта. К концу дня были опубликованы комментарии пресс-службы МКУ «Тюменьгортранс», дана информация о том, что в региональном Следственном управлении СК РФ по данному факту начали процессуальную проверку. В социальной сети под постом мамы мальчика появились десятки комментариев, поддерживающих автора и осуждающих действия водителя маршрутки, критикующих городской транспорт. Пользователи Facebook давали резкие оценки ситуации, появились угрозы в адрес водителя. На следующий день, 16 декабря, на сайтах «72.ru» и «Комсомольская правда – Тюмень» опубликовали комментарий водителя маршрутки. 17 декабря СМИ сообщили о собрании в «Тюменьгортрансе» с участием перевозчиков, где говорилось об уголовной ответственности в случае оставления людей в опасности. Также на сайте «72.ru» была дана отсылка к информации пресс-службы «Тюменьгортранса» об ответственности родителей за контроль баланса транспортной карты ребенка. 19 декабря «Наша газета» сообщила о том, что водители поддерживают своего коллегу, активисты ищут свидетелей инцидента. Водители выпустили листовку, где требуют прекратить травлю со стороны пользователей соцсетей. Ситуация в социальных сетях в эти дни изменилась. Маму мальчика обвинили в безответственном отношении к сыну, в организации травли водителя. В итоге информация о событии была удалена из аккаунта автора. В действиях водителя не нашли состава преступления.

Эта ситуация дает многоплановый материал для кейса и обуславливает анализ ситуации в двух аспектах. Первый связан с технологией журналистской деятельности – с методами сбора информации, ее проверки и анализа, работой с источниками. Второй – с анализом языковых и стилистических особенностей материалов с точки зрения соблюдения / несоблюдения авторами принципов коммуникативной толерантности; оценкой языковых единиц как языка вражды / согласия; фиксированием последствий выбора журналистами определенных коммуникативных стратегий. Коммуникативный аспект проявления толерантности понимается нами как «способность личности и общества в целом к нормативному, этикетному, бесконфликтному, гармонизирующему общению, формирование у всей лингвокультурной общности в целом

умения слушать собеседника и уважать его мнение, сохранять спокойствие в споре и конфликте, умение спокойно и этикетно вести и межличностный спор, и публичную дискуссию» [13. С. 15]. Толерантность выражается в таких проявлениях, как вежливость к собеседнику; тактика уступчивости и компромисса (в непринципиальных вопросах) и сотрудничества (в принципиальных); терпимость к чужому, готовность сосуществовать с ним; терпимость к инакомыслию, уважение чужого мнения; взгляд на мир без устойчивых негативных эмоций и оценок.

Характер материала предопределил использование дискурсивного и стилистического коммуникативного подходов к анализу журналистских текстов, метод реконструкции взятой для кейса реальной ситуации, а также технологию конструирования методического материала.

Цель кейса – формирование навыка работы журналиста с информацией, способной вызвать социальный конфликт, умение анализировать и оценивать информацию. Ожидаемый результат:

– умение анализировать, оценивать информацию и прогнозировать возможные последствия действий представителей различных социальных групп;

– понимание роли языковых средств в социально-коммуникативных процессах, осознание неприемлемости «языка вражды» в журналистской практике.

Занятия по данному кейсу проходят в два этапа.

Первый этап носит интерактивный деятельностный характер. В ходе занятия участники делятся на две группы, каждая получает одинаковые условия и задание. В итоге каждая группа должна подготовить презентацию решения задачи. Далее состоится дискуссия.

Знакомство с ситуацией. Преподаватель описывает саму ситуацию, излагает основные этапы ее развертывания в информационном пространстве, кратко характеризует материалы, которые будут предоставлены студентам. Студенты получают распечатки сообщения матери мальчика, опубликованного в сети Facebook.

Задание. Ответьте на вопросы и разработайте план своих действий по подготовке журналистского материала:

– Какая информация содержит факты, от которых можно отталкиваться? Какая информация требует проверки?

– Содержит ли этот текст враждебность? Какие признаки «языка вражды» вы могли бы выделить? Какие эмоции движут матерью?

– Нужно ли связаться с матерью мальчика? Какие вопросы вы должны ей задать? С кем вы еще могли бы связаться для проверки информации, для экспертной оценки, для получения комментариев и т. д.?

Комментарий. Из записи можно вычлени фактическую информацию (сын ехал в школу, забыл проездную карту, проехал лишние остановки, шел обратно пешком) и информацию, которая подлежит проверке (водитель не выпустил). Эмоции матери понятны: она испугалась за сына, ею движет страх, гнев и обида, все негативные эмоции направлены на водителя и саму систему городского транспорта. Негативная оценка выражена как эксплицитно («нелюди»), так и имплицитно («21 градус», «замерз и запуган», «22 рубля цена вопроса», «и все эти баталии о повышении оплаты, о тяжелом труде водителей маршруток»).

Студентам рекомендуется подготовить новостной материал и получить информацию из нескольких источников. В первом ряду стоят участники и свидетели события: мама мальчика, водитель маршрутки, женщина, заплатившая за проезд мальчика. При этом важно понимать, что самый доступный в этой ситуации участник – мама мальчика – находится в состоянии стресса, и для беседы с ней журналисту потребуются не только профессиональные, но и личные компетенции. Разыскать пассажиров маршрутки оперативно вряд ли удастся, а вот потратить время на личность водителя (обратиться в «Тюменьгортранс») и получить у него информацию о происшествии необходимо. Комментарии, экспертные оценки без установления самого факта (высадили мальчика по вине водителя, произошло что-то другое, и водитель не имеет к этому отношения) могут повлиять на оценку события, что в случае первых новостных сообщений не уместно. При подготовке материала важно соблюдать профессиональные правила, позволяющие добиться объективного освещения событий: проверить сведения, беспристрастно анализировать, при изложении материала отделять факты от мнения, давать сбалансированную информацию. Хотя, как отмечает автор учебного пособия по новостной журналистике М. И. Шостаков, «у

репортеров, пишущих по горячим следам, под свежим впечатлением о событии, волнуясь и горячась, тут шансов мало. Оперативность и точность плохо уживаются» [15. С. 15]. Такой вывод основан на большой журналистской практике, примеров ненамеренного нарушения правды факта много. В таких ситуациях, на наш взгляд, журналист должен особенное внимание уделять языковым средствам передачи фактической информации. Поэтому вторую часть кейса мы посвятили анализу материалов, вышедших по следам этого события.

Второй этап носит аналитический характер. Задания составлены с учетом развития событий, по хронологии появления новостей и комментариев в сети Интернет. Сначала студенты получают тексты материалов, появившихся в первый день события.

Задание. Проанализируйте материалы, появившиеся на сайтах региональных и федеральных информационных агентств в тот же день (от 15 декабря), «по горячим следам». Составьте список ошибок, которые, на ваш взгляд, допустили журналисты в освещении и трактовке ситуации.

– Рассмотрите структуры новостных заметок. Как композиционно подана информация?

– Проанализируйте заголовки материалов. Соответствуют ли заголовки правилам написания новостных заметок? Какими мотивами руководствовались журналисты при их формулировке?

– Выделите утверждения в текстах, которые гасили бы конфликтную ситуацию или, наоборот, разжигали бы конфликт.

– Какими источниками информации воспользовались авторы новостных заметок, кроме записи в соцсетях матери мальчика? Как подана информация из этих источников?

Комментарий. Композиционная структура заметок, при всех различиях, достаточно однотипна: ввод в ситуацию, цитирование записи матери в Facebook, иногда комментарии дополнительных источников, иногда отсылка к подобным (на взгляд авторов) ситуациям, случившимся в последнее время. Однако некоторые композиционные части (в частности, заголовки, комментарии) требуют отдельного внимания и анализа.

Подавляющее большинство заголовков представляет собой классические примеры использования «языка вражды». Они эмотивны, открыто оценочны и агрессивны по отношению к водителю маршрутки, что тем самым изначально делает его виновником случившейся ситуации («В Тюмени водитель не выпускал из маршрутки 10-летнего мальчика, у которого не было денег на проезд»; «В Тюмени водитель маршрутки захватил школьника “в заложники”»; «Водитель маршрутки в Тюмени издевался над школьником-безбилетником»; «В Тюмени водитель автобуса удерживал ребенка в салоне из-за отсутствия транспортной карты» и т. п.).

Внимания заслуживают источники, к которым авторы обратились за комментариями, и их содержание. Факты и оценки, которые изложены матерью в ее записи, передаются косвенной или прямой речью при помощи нейтральных лексических средств и типовых синтаксических конструкций: «как рассказала мама мальчика»; «историю в соцсетях рассказала жительница Тюмени»; «написала мать ребенка» и т. п. Ни в одном из материалов никоим образом не выражено сомнение в этой информации или не сделана хотя бы попытка акцентировать внимание на том, что это, возможно, только одна из версий произошедшего.

Второй источник информации, который появляется в большинстве новостных заметок, – это пресс-служба МКУ «Тюменгортранс». Комментарии сводятся к тому, что называется владелец маршрутного такси, в котором произошел инцидент (ООО «Транс-сервис»), сообщает о факте проведенных еще осенью инструктаж о том, что в период низких температур недопустимо высаживать пенсионеров и школьников, дается обещание еще раз провести инструктаж и начать внутреннюю проверку произошедшего. Вкупе с замечанием о том, что следственными органами СКР по Тюменской области проводится процессуальная проверка данного инцидента, такие комментарии должны вроде бы успокоить общественность и уверить в том, что все обстоятельства дела будут тщательно и объективно проанализированы. Однако характер самих комментариев, отсылки к законам и правилам, запрещающим водителю удерживать пассажиров, а главное – отсутствие в новостях за этот день комментариев со стороны владельца такси и его работника (ни в одном материале за 15 декабря!) окончательно формируют в сознании аудитории факт виновности водителя. Усиливает ощущение виновности и помещение данной ситуации в контекст «подобных», по мнению авторов материалов, случаев, произошедших за последнее время в Перми, Екатеринбурге, Челябинске и т. д., в которых иллюстрируется «бесчеловечное» поведение водителей маршруток и автобусов.

Грубейшей ошибкой в новостных материалах является присутствие прямой авторской оценки по отношению к самой ситуации и действиям водителя. В текстах часто встречаются негативные оценочно-эмотивные лексические единицы и суждения («вопиющий случай», «конфликт с участием ребенка», «неприятный инцидент», «тюменцы негодуют» и пр.), искажение фактов («отказался выпускать ребенка на его остановке», «водитель был явно недоволен тем, что ребенок не может оплатить проезд», «минус 32 градуса по Цельсию» и т. п.). Ситуация вводится в контекст ранее произошедших случаев, где вина водителя очевидна. Из достаточно большого и неоднородного количества комментариев, которые собрала запись в сети Facebook, обобщаются наиболее негативные («Родители в комментариях возмущены поступком тюменского водителя. Отцы говорят о том, что они бы поговорили с водителем маршрутки по-мужски. Тюменки вопрошают, есть ли у таких водителей и кондукторов дети?»).

Таким образом, можно выделить следующие ошибки, которые авторы допустили в своих материалах:

- 1) опора только на факты и оценки, изложенные в записи матери мальчика, их тиражирование;
- 2) «игра в одни ворота»: отсутствие информации и комментариев от второго участника конфликта; наличие комментариев от лиц, априори не сомневающих в виновности водителя; отбор негативных комментариев из социальной сети;
- 3) искажение и домысливание фактов;
- 4) некорректные, оценочные заголовки;
- 5) присутствие эмотивной открытой оценки в новостных материалах.

Задание. Участники занятия получают тексты материалов, появившихся в последующие дни (17–19 декабря). Задача – проследить последствия тех ошибок, которые допустили журналисты; проследить характер реакции аудитории; обозначить стадии разворачивания конфликта.

– Какова первая реакция аудитории на публикации? Можно ли проследить связь между суждениями, оценками в журналистских материалах и комментариями аудитории?

– Какие мнения можно выделить среди комментариев? Сомневается ли аудитория в поданной журналистами информации или верит ей?

Комментарий. Публикации мгновенно собрали десятки комментариев. Как и следовало ожидать, избирательность в подаче фактов и одностороннее их освещение, домысливание и открытая оценочность привели к эскалации конфликтной ситуации и выплеску агрессии со стороны аудитории. От общей и вполне справедливой негативной оценки всей ситуации комментаторы мгновенно перешли к выражению открытой агрессии по отношению к тому, кто, по мнению журналистов СМИ, являлся единственным виновником и злодеем, – к водителю. Интерпретация и ход развернувшихся событий, изложенных в материалах, в подавляющем большинстве комментариев не подвергалась сомнению. Например, целиком выдуманный факт (у матери в посте вообще не было об этом упоминания) о том, что мальчик хотел расплатиться пятидесятирублевой купюрой, а у водителя не нашлось сдачи, и поэтому он провез ребенка на семь остановок дальше, появившийся в заметке на «Эхе Москвы», вызвал следующую реакцию: «Что?! СДАЧИ у него не было?! Мама может подавать в суд и выиграет! Он не выпустил ребенка, ОПЛАТИВШЕГО проезд. Взрослого человека в такой же ситуации такие водятлы не рискнули бы задерживать, потому что за такое и морду набить могут!»; «У водилы не было сдачи с полтинника? Это целиком проблема водилы!!! Под суд, гада. Чтоб другим nepовaдно было над народом издеваться. Тем паче над ребенком» (авторская орфография и пунктуация во всех комментариях, приведенных в статье, сохранена).

Комментарии в адрес водителя представляют собой яркий образец использования языка ненависти и позволяют выявить закономерности разворачивания конфликтной ситуации и доведения ее до крайней степени агрессии. Здесь можно выделить несколько стадий эскалации конфликта: от языковой враждебности до призыва к насилию.

1. Негативная интенция авторов комментариев, формирующая отрицательное отношение к водителю; выражается в агрессивной эмотивно-оценочной и инвективной лексике («водятел», «удод конченый», «гад», «зверь», «козел-водитель», «_удак» и т. п.).

2. Обобщение, переход от отдельной личности водителя к водителям вообще как к социально-профессиональной группе – то, что изначально заложено в самом посте матери и затем растиражировано журналистами, – иллюстрирует стереотипное восприятие, характерное для

разжигания конфликта. В комментариях читателей стереотипы достигают максимального градуса враждебности и приводят к созданию образа врага на двух уровнях.

Первый уровень – социальный. Водителей маршруток аудитория изначально оценивает как более низкий по отношению к самой аудитории социальный слой, тем самым как бы лишая представителей этой профессии высоких духовных и душевных качеств (например: «Налицо бездушные и алчность»; «Эти водятелы маршрутки вообще что себе позволяют, то ездят по дороге играя в шахматы, вечно лезут подставляя свои (работодателя) корыта прямо перед едущей машиной, еще и с людьми обращаются как с животными»; «А кто водитель?? Где его имя? С#ука у тебя своих детей нет? Ни души ничего вообще нет!!!!»). Наряду с выражением стереотипных негативных представлений отмечается и апеллирование к стереотипным ценностным установкам, которые должны бы были, по мнению аудитории, не позволить водителю вести себя ненадлежащим образом («Можно же проще относиться к детям, ведь наверняка он тоже отец...»; «у него же детей своих нет» и т. п.).

Но более показательным и опасным в реакции аудитории является момент перехода к выяснению этнической принадлежности водителя. В посте матери и статьях об этом ничего не говорится, но первые же вопросы отдельных читателей о национальности шофера («Так может там за рулём был чурка? Фамилию то не сказали»; «Интересно кто водила был русский не русский» и т. п.) вызывают шквал негативных комментариев по этому поводу: «Может уже всех горе водителей из ближнего зарубежья уберем из маршруток? Ведь в какую не посмотри, везде эмигранты»; «А, я не сажусь и не езжу с погонщиками гужевого транспорта с ближнего зарубежья» и т. п.

3. Призывы к действиям (наказать) тоже проходят несколько стадий развертывания: от предложений применить законные методы («126, 127 УК РФ. Желаю водителю сесть»; «Лишать лицензии!») до, по сути, линчевания («Скормить водиле килограмм мелочи, пусть подавится»; «Таких водителей нужно увозить за город на 100 км и пусть топают до Тюмени по морозу»; «Казнить таких водил надо» и т. п.).

Показательно, что в комментариях, появившихся в первые сутки после публикации новостных материалов, практически не встречаются негативные оценки в адрес матери школьника, а если такие реплики и появляются (например, «Если твой ребенок такой „особенный“ – отвози в школу сама. И не скидывай это на левых людей. Хорошо устроилась, отправила в школу, выключила телефон и спать завалилась. Нафига рожала вообще если нет желания элементарно обеспечить ему безопасный проезд до школы и обратно, дать денег немного, спросить где карта?»), то никакого отклика и, соответственно, развития данная линия не получает. Это важно отметить в контексте последовавших за этим событий.

Задание. Проанализируйте новостные материалы и комментарии к ним, которые появились на сайтах информагентств начиная с 16 декабря и позже. Задача – проследить характер разрешения конфликта и оценить его успешность / неуспешность; выявить участников, взявших на себя функции «миротворцев»; предложить свои варианты действий в подобных обстоятельствах.

– Отметьте разницу в подаче материала и фактов в этих текстах и в текстах от 15 декабря. Какие новые источники информации появляются в этих материалах?

– Меняется ли лексика в этих материалах по сравнению с более ранними? Присутствует ли открытая эмотивная оценочность?

– Поменялся ли характер комментариев после публикации этих материалов? Сохранилась ли в комментариях агрессия? Если да – на кого она направлена? Если нет – почему она исчезла?

Комментарий. Только спустя сутки после первой новости об инциденте со школьником на сайте «72.ru» впервые появляется видео с интервью, взятым у самого водителя – Анатолия Донкоглова, который комментирует ситуацию: «Мальчик не сообщал о том, что у него нет денег... Одна пассажирка вышла, вторая подошла ко мне и говорит: ребенок выходит на „Судэкспертизе“, он потерял транспортную карту, и я рассчитаюсь за него. Это и сделала. Мальчик вышел, женщина доехала до конечной. Водителем общественного транспорта я работаю с 1987 года. Обидно, естественно, что из меня сделали злодея. Я никого не удерживал. Бывают ситуации, что у пассажиров денег нет, я их не высаживаю никогда. Деньги – это не главное. Главное – оставаться человеком». Впоследствии ссылки на этот видеокomментарий появятся и на других сайтах.

Содержание информации и ее подача в этих журналистских материалах кардинально меняются, что и понятно: после обвинительных новостных заметок и героев, и журналистам

приходится в той или иной степени объясняться в произошедшем. Главным героем материалов становится водитель маршрутки, и этот факт вынесен во все заголовки: «Водитель маршрутки № 50 рассказал, почему школьник проехал несколько лишних остановок»; «Водитель, которого обвиняют в насильном удержании безбилетного школьника: „Я этого не делал!“»; «„Мы не изверги“: в Тюмени водители автобусов защищают коллегу, обвиняемого в издевательствах над ребенком-безбилетником». В качестве источников информации теперь привлекаются и сторонники Донкоглова: руководитель и заместитель руководителя той транспортной компании, где работает водитель, его коллеги. Таким образом, слово, наконец, получает вторая сторона конфликта.

Журналисты стараются реабилитироваться. Теперь их материалы изобилуют отсылками к источникам, представляющим обе стороны конфликта, факты подаются с необходимыми оговорками, указывающими на относительность той или иной версии произошедшего. Однако, изначально неверно выбрав стратегию действия в конфликтной ситуации и став в определенной степени виновниками разбушевавшейся в соцсетях агрессии, СМИ из возможного активного участника инцидента, который мог бы повлиять на разрешение конфликта, превратились в пассивного наблюдателя. По сути, главную роль в разрешении конфликтной ситуации взяли на себя сами водители и несколько общественников-активистов. Они распечатали листовки в защиту Анатолия Донкоглова, в которых призвали не верить тому, что написано в Интернете: «Мы работаем целыми днями, и у нас нет возможности защитить свое доброе имя в интернете. Так произошло с водителем Анатолием Донкогловым. Его оболгали в интернете, его обвиняли люди в сети, его обвинили журналисты, им занялись правоохранительные органы. Никто не разобрался в вопросе. Анатолий Донкоглов не высаживал ребенка. **МЫ ВОДИТЕЛИ, МЫ ТОЖЕ ОТЦЫ!! МЫ ЛЮДИ!! МЫ НЕ ИЗВЕРГИ!!**». Интересно, что защита коллеги в высказываниях водителей и непосредственных его начальников строится по принципу «от обратного» по отношению к раннее выдвинутым обвинениям и клевете. «Мы тоже отцы», «Мы не изверги» – выделено крупным шрифтом на листовках, «славянин», «есть свои дети», «уже почти 40 лет занимается пассажирскими перевозками» – выдержки из комментариев коллег, которые подчеркивают, что Донкоглова «незаслуженно оболгали», что создается ощущение, будто у водителей «совсем нет никаких прав», и призывают всех, и журналистов в частности: «прежде, чем что-то писать и говорить, проверьте сперва достоверность информации».

Информационный перекоп в сторону версии водителя в материалах, вышедших спустя день-два после инцидента, кардинально развернул мнение аудитории в противоположную сторону. Теперь объектами агрессии стали мать мальчика и журналисты, которые растиражировали ее версию случившегося. Лишь малая часть аудитории попыталась объективно разобраться в ситуации, большинство же комментаторов набросились на мать, обвинив ее, известного в городе блогера, в желании «пропиариться», попасть на федеральные каналы, уличили в невнимании к ребенку, ненадлежащем контроле за ним и т. п.; наконец, по той же схеме, что и с водителем, потребовали наказать родителей. И в этой агрессии практически потерялись отдельные реплики о том, что аудитория слишком быстро поменяла свое мнение и допускает ту же ошибку, о том, что следовало бы извиниться перед водителем тем, кто только вчера призывал линчевать его, что следует дать возможность специалистам оценить ситуацию и т. д.

В результате развернувшейся в соцсетях травли жертвами, в том числе и журналистской небрежности, стали все участники событий. Как написал один из комментаторов: «Вот и получаем в итоге характерную фотографию нынешнего общества: что дают, то и хавают. А включить мозг и посмотреть на ситуацию под другим углом – это ж напрягаться нужно, либо в принципе мозг иметь».

Неоднократное использование данного кейса на занятиях со студентами-журналистами показало очевидные плюсы выбранной методики (вовлеченность всей группы в процесс, активное участие в обсуждении, интерес к теории коммуникативного поведения), а опросы, проведенные после занятий, позволили сформулировать некоторые выводы. Применение кейсов, которые разработаны на основе реальных событий, вызвавших в обществе большой резонанс, позволяет уменьшить разрыв между учебной деятельностью и реальной медиапрактикой. Образовательный результат таких кейсов включает освоение компетенций разных уровней. В частности, инструментальных профессиональных компетенций: способность оценить степень

достоверности и объективности источников информации; верифицировать фактический материал; умение вести бесконфликтное общение с собеседником; выстраивать толерантную по отношению ко всем участникам конфликта коммуникативную стратегию. Анализ текстов, взятых в качестве материала кейса, позволяет студентам на реальном примере увидеть природу функционирования в тексте языковых единиц, составляющих «язык вражды», и оценить последствия подобного коммуникативного поведения.

Список литературы

1. Вагина, Е. М. Использование метода кейс-стади как образовательной технологии // Вестник Северо-Западного отделения Российской академии образования. 2013. № 1 (13). С. 16–18.
2. Гладилин, А. В. «Язык вражды» в традиционных и новых медиа // Вестник Челябинского государственного университета. 2013. № 21 (312). Филология. Искусствоведение. Вып. 80. С. 144–153.
3. Горновая, В. А. Кейс-стади как метод подготовки пресс-релиза // Вестник Челябинского государственного университета. 2016. № 12 (394). Филологические науки. Вып. 103. С. 19–25.
4. Гуревич, А. М. Ролевые игры и кейсы в бизнес-тренингах СПб., 2006. 144 с.
5. Желновакова, М. Ф. Инновационные технологии в коммуникативном процессе: учебное пособие. URL: <http://metodichka.x-pdf.ru/15istoriya/222472-1-innovacionnie-tehnologii-kommunikativnom-processe-uchebnoe-posobie-dlya-disciplin-professionalnaya-etika-zhurnalista.php> (дата обращения 10.10.2018).
6. Курганова, Е. Б. Кейс-стади как метод обучения студентов направления «Реклама и СО» // Вестник Воронежского государственного университета. Серия: Филология. Журналистика. 2014. № 3. С. 117–120.
7. Матусевич, А. П., Коровин, А. П. Кейсы и кейс-стади: вопросы методологии. М., 2010. 80 с.
8. Методические материалы по курсу «Метод кейс-стади» / сост. О. Н. Калачикова. Томск, 2012. URL: <https://refdb.ru/look/1347224-pall.html> (дата обращения 10.11.2018).
9. Панфилова, А. П. Инновационные педагогические технологии: Активное обучение М., 2009. 192 с.
10. Попова (Смолик), С. Ю., Пронина, Е. В. Кейс-стади: принципы создания и использования. Тверь, 2015. 114 с.
11. Прикладная конфликтология для журналистов М., 2006. 158 с.
12. Смолянинова, О. Г. Инновационные технологии обучения студентов на основе метода Case Study // Инновации в российском образовании. М., 2000. С. 103–111.
13. Стернин, И. А., Шилихина, К. М. Коммуникативные аспекты толерантности. Воронеж, 2000. 110 с.
14. Ухова, Л. В. Использование кейс-метода в преподавании коммуникативных дисциплин (на примере курса «Паблик рилейшнз») // Проблемы современного филологического образования: сб. науч. ст. Вып. XII. Ярославль, 2014. С. 43–51.
15. Шостак, М. И. Новостная журналистика. М., 2016. 237 с.
16. Южакова, Ю. В. Толерантность массово-информационного дискурса идеологической направленности: автореф. дис. ... канд. филол. наук. Челябинск: Челябинский госуниверситет. Челябинск, 2006. 26 с.
17. Язык вражды и согласия в социокультурном контексте современности: Коллективная монография. Екатеринбург, 2006. 562 с.

THE CASE STUDY AS A METHOD OF COMMUNICATIVE TOLERANCE DEVELOPMENT FOR STUDENTS JOURNALISTS

Petrova O. A., Tyumen State University, Tyumen, petrova-o-a@yandex.ru

Markova V. V., Tyumen State University, Tyumen, vitmark14@yandex.ru

The article addresses an activity-based approach to professional journalism education and the need of such teaching methods that could help narrow the gap between journalism training, journalistic practice, and regional communities. Bringing journalists and communities closer is more difficult in situations of increasing social tension, conflict and hate speech. To deal with sensitive issues future journalists should be taught tolerance. They should understand tolerance as the basis of a democratic society and master the verbal and non-verbal means of its expression. Case technologies are an important element of this process. They promote development of the competencies essential in the modern society and are promising in training future journalists.

The authors of the article present a case they designed which is based on a situation that led to a bitter social regional-scale conflict. All tasks and stages of the work are described; optimal solutions are proposed; and linguistic means are discussed in terms of their compliance or non-compliance with the general principles of communicative tolerance. It is concluded that in the classroom students should have an opportunity to make real-world connections in the process of forming the communicative tolerance competence. It can be done with the help of the case study method.

Key words: journalism, case studies, hate speech, tolerance, journalism education, social conflict, emotive evaluation.

References

1. Vagina, E. M. (2013). Ispol'zovaniye metoda keys-studi kak obrazovatel'noy tehnologii [The use of the case study method as an educational technology]. *Vestnik Severo-Zapadnogo otdeleniya Rossiyskoy akademii obrazovaniya* [Herald of the North-West branch of the Russian Academy of Education], 1 (13), pp. 16–18 (in Russ.).
2. Gladilin, A. V. (2013) «Jazyk vrazhdy» v traditsionnyh i novyh media [“Hate speech” in the Traditional and New Media]. *Vestnik Chel'abinskogo gosudarstvennogo universiteta* [Bulletin of the Chelyabinsk State University], 21 (312). Philology. Art Criticism. Issue 80, pp. 144–153 (in Russ.).
3. Gornovaya, V. A. (2016). Keys-studi kak metod podgotovki reliza [Case study as a method of preparing a press release]. *Vestnik Chel'abinskogo gosudarstvennogo universiteta* [Bulletin of Chelyabinsk State University], 12 (394). *Philology*. Issue 103, pp. 19–25 (in Russ.).
4. Gurevich, A. M. (2006). *Rolevye igry i keysy v biznes-treningah* [Role Plays and Case Studies in Business Training], Saint Petersburg. 144 p. (in Russ.).
5. Zhelnovakova, M. F. (2014). *Innovatsionnye tehnologii v kommunikativnom protsesse: uchebnoye posobiye* [Innovative Technologies in the Communicative Process: a Tutorial]. Saint Petersburg, available at: <http://methodical-pdf.ru/15istoriya/222472-1-innovacionnie-tehnologii-kommunikativnom-processe-uchebnoe-posobie-dlya-disciplin-professionalnaya-etika-zhurnalista.php> (accessed 10.10.2018) (in Russ.).
6. Kurganova, E. B. (2014). Keys-studi kak metod obucheniya studentov napravleniya «Reklama i SO» [Case Study as a Method of Teaching Students Majoring in “Advertising and Public Relations”]. *Vestnik Voronezhskogo gosudarstvennogo universiteta* [Bulletin of Voronezh State University]. Sseries: Philology. Journalism, 3, pp. 117–120 (in Russ.).
7. Matusevich, A. P., Korovin, S. V. (2010). *Keysy i keys-studi: voprosy metodologii* [Cases and Case Studies: Questions of Methodology]. Moscow. 80 p. (in Russ.).
8. *Metodicheskiye materialy po kursu «Metod keys-studi»* (2012) [Methodical Materials for the Course “Case Study Method”], composed by O. N. Kalachikova. Tomsk. Available at: <https://refdb.ru/look/1347224-pall.html> (accessed 10.11.2018) (in Russ.).

9. Panfilova, A. P. (2009) *Innovatsionnye pedagogicheskiye tehnologii: Aktivnoye obucheniye* [Innovative Pedagogical Technologies: Active Learning]. Moscow, 192 p. (in Russ.).
10. Popova (Smolik), S. Yu., Pronina, E. V. (2015). *Keys-studi: printsypy sozdaniya i ispol'zovaniya* [Case Study: The Principles of Creation and Use]. Tver, 114 p. (in Russ.).
11. *Prikladnaya konfliktologiya dl'a zhurnalistov* (2006) [Applied Conflictology for Journalists], Moscow, 158 p. (in Russ.).
12. Smolyaninova, O. G. (2000). Innovatsionnye tehnologii obucheniya studentov na osnove metoda keys-studi [The Innovative Technologies Based on the Case Study Method in Teaching Students]. *Innovatsii v rossiyskom obrazovanii* [Innovations in Russian Education]. Moscow, pp. 103–111 (in Russ.).
13. Sternin, I. A., Shilikhina, K. M. (2000). *Kommunikativnye aspekty tolerantnosti* [The Communicative Aspects of Tolerance]. Voronezh, 110 p. (in Russ.).
14. Ukhova, L. V. (2014). Ispol'zovaniye keys-metoda v prepodavanii kommunikativnykh distsyplin (na primere kursa «Pablik rileyshnz») [The Use of Case-Method in Teaching Communicative Disciplines (exemplified by the course “Public Relations”)]. *Problemy sovremennogo filologicheskogo obrazovaniya: sbornik nauchnykh statey* [The Problems of Modern Philological Education: Collection of Scientific Articles], Issue XII, Yaroslavl, pp. 43–51 (in Russ.).
15. Shostak, M. I. (2016). *Novostnaya zhurnalistika* [The News Journalism], Moscow, 237 p. (in Russ.).
16. Yuzhakova, Yu. V. (2007). *Tolerantnost' massovo-informatsionnogo diskursa ideologicheskoy napravlenosti* [Tolerance of the Ideological Mass Information Discourse]. Chelyabinsk, 26 p. (in Russ.).
17. *Jazyk vrazhdy i soglasiya v sotsiokul'turnom kontekste sovremennosti: Kollektivnaya monografiya* (2006) [The Language of Hostility and Harmony in the Socio-Cultural Context of Modernity: A Collective Monograph]. Ekaterinburg, 562 p. (in Russ.).

Петрова Ольга Александровна – кандидат филологических наук, доцент, зав. кафедрой журналистики Института социально-гуманитарных наук, Тюменский государственный университет.

petrova-o-a@yandex.ru

Маркова Виктория Валерьевна – кандидат филологических наук, доцент кафедры журналистики Института социально-гуманитарных наук, Тюменский государственный университет.

vitmark14@yandex.ru