

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ
«МОСКОВСКИЙ ГОРОДСКОЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

На правах рукописи

Савченко Оксана Никитична

**ОБУЧЕНИЕ СТУДЕНТОВ СТРАТЕГИЯМ УПРАВЛЕНИЯ
КОНФЛИКТАМИ ПОСРЕДСТВОМ РОЛЕВОЙ ИГРЫ
(специальность «Таможенное дело», английский язык)**

Специальность 5.8.2 – Теория и методика обучения и воспитания
(иностранные языки, высшее образование)
(педагогические науки)

ДИССЕРТАЦИЯ

на соискание ученой степени кандидата педагогических наук

Научный руководитель:
доктор педагогических наук, доцент
Евдокимова Мэри Георгиевна

Москва
2025

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|---|------------|
| Введение..... | 4 |
| Глава 1. Теоретические основы обучения будущих специалистов таможенного дела иноязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами | 18 |
| 1.1. Особенности конфликтов в ситуациях иноязычного межкультурного общения таможенников с иностранными гражданами в лингводидактическом ракурсе рассмотрения..... | 18 |
| 1.2. Отбор содержания обучения иноязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами в ситуациях межкультурного общения таможенников с иностранными гражданами | 42 |
| Выводы по главе 1..... | 67 |
| Глава 2. Ролевая игра в обучении студентов иноязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами..... | 68 |
| 2.1. Лингводидактический потенциал ролевой игры, моделирующей иноязычный конфликтный таможенный дискурс | 68 |
| 2.2. Отбор ситуаций и разработка комплекса ролевых игр для обучения студентов англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами | 90 |
| Выводы по главе 2..... | 121 |
| Глава 3. Технология использования ролевой игры для обучения студентов англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами..... | 123 |
| 3.1. Концептуальные аспекты технологии обучения студентов англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами посредством ролевой игры..... | 123 |

| | |
|--|------------|
| 3.2. Процессуальные аспекты технологии обучения студентов англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами посредством ролевой игры | 132 |
| 3.3. Ход и результаты опытного обучения..... | 150 |
| Выводы по главе 3..... | 175 |
| Заключение..... | 177 |
| Список литературы..... | 183 |
| Приложения..... | 211 |
| <i>Приложение 1. Список используемых сокращений.....</i> | <i>211</i> |
| <i>Приложение 2. Реестр языковых средств, реализующих англоязычные коммуникативные стратегии управления конфликтами в ситуациях межкультурного общения таможенников с иностранными гражданами.....</i> | <i>212</i> |
| <i>Приложение 3. Англо- и русскоязычные источники для отбора релевантных для ролевой игры ситуаций.....</i> | <i>214</i> |
| <i>Приложение 4. Тематические разделы дисциплины «Иностранный язык», включенные в содержание обучения.....</i> | <i>215</i> |
| <i>Приложение 5. Предэкспериментальная анкета</i> | <i>216</i> |
| <i>Приложение 6. Постэкспериментальная анкета</i> | <i>217</i> |
| <i>Приложение 7. Входное тестирование (опросник)</i> | <i>218</i> |
| <i>Приложение 8. Финальное тестирование (опросник)</i> | <i>219</i> |
| <i>Приложение 9. Пример тематического плана занятия формирующего этапа опытного обучения</i> | <i>221</i> |
| <i>Приложение 10. Пример заполненного оценочного листа хода профессионально ориентированной лингводидактической ролевой игры</i> | <i>225</i> |
| <i>Приложение 11. Фотофиксация хода формирующего этапа опытного обучения, проигрывание профессионально ориентированных лингводидактических ролевых игр.....</i> | <i>226</i> |
| <i>Приложение 12. Примеры ответов студентов на задание финального тестирования (составление диалога)</i> | <i>227</i> |

ВВЕДЕНИЕ

В процессе совершенствования системы профессиональной подготовки будущих сотрудников таможенных органов следует учитывать вызовы современности, что отражено во ФГОС ВО по специальности «Таможенное дело» в контексте повышения требований к профессионализму и компетенциям будущих специалистов, в частности, в аспекте формирования профессиональной иноязычной межкультурной компетенции.

Специалисты таможенной службы по роду деятельности находятся в постоянном взаимодействии с иностранными гражданами, использующими английский язык в качестве международного, на пунктах пересечения границы РФ. При этом специфика коммуникации потенциально конфликтногенна. Причины конфликтного поведения со стороны иностранных граждан могут быть разнообразны – от особенностей, связанных с принадлежностью коммуниканта к определенной культуре, волнения при прохождении таможенного контроля, до незнания правил перевозки товаров и целенаправленного нарушения законов. Роль специалиста таможенной службы заключается в исполнении своих должностных обязанностей по обеспечению безопасности на границах посредством умелого управления возникающими конфликтными ситуациями в ходе англоязычного общения с представителями иных культур.

В свете сказанного возникает необходимость обучения студентов иноязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами, что должно быть отражено в содержании курса английского языка для студентов, обучающихся по специальности «Таможенное дело». В связи с этим ракурс настоящего исследования направлен на обучение будущих таможенников англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами. При этом перспективным представляется использование игровых методов, а именно комплекса профессионально ориентированных лингводидактических ролевых игр.

Анализ отечественных и зарубежных исследований показал, что на сегодняшний день широкое освещение получили работы, рассматривающие совершенствование компетенций таможенника (Т. И. Белоусова, А. Ю. Красильников), формирование нравственности и культуры межнационального общения специалистов таможенной службы (А. В. Куц, А. В. Ткаченко), обучение иноязычной речевой деятельности (Е. А. Гордиенко, Д. Г. Коровяковский, О. В. Круглякова, О. Л. Мирон, С. А. Тарусина, Э. В. Щебельская), в частности, в контексте формирования их билингвальной компетентности (С. А. Тарусина) и готовности к профессионально ориентированному иноязычному общению (Е. А. Гордиенко).

Ученые активно изучают конфликты в разных областях их коммуникативного проявления. Выделяются следующие направления исследований: проблемы лингвоконфликтологии (Е. С. Кара-Мурза, В. О. Мулькеева, В. С. Третьякова); конфликтный дискурс в социолингвистическом и прагмалингвистическом аспектах (М. Ю. Сейранян, P. Trudgill), семантические и прагматические аспекты конфликтного дискурса в коммуникативном пространстве (Н. А. Белоус), вербальная агрессия (Т. А. Воронцова, Ю. В. Щербинина), в т. ч. в профессиональной коммуникации (А. П. Костяев), межкультурные конфликты (С. Б. Арсаева, А. А. Батхина, И. В. Певнева, Г. В. Сороковых, M. R. Hammer, J. Hong, Y. Tong), стратегии поведения в конфликте (Э. И. Муртазина, M. Leveillee), средства деинтенсификации конфликта на материале англоязычных художественных произведений и кинофильмов (Н. Б. Боева-Омелечко, Я. А. Садовникова), влияние высококонтекстных / низкоконтекстных, индивидуалистских / коллективистских культур на способ разрешения конфликтов (K. I. Ohbuchi, T. Ledford-Yang, P. Trubisky, S. Ting-Toomey).

Следует отметить современные лингводидактические работы в области изучения игрового моделирования в обучении речевой деятельности (Е. Я. Григорьева, Э. И. Муртазина, С. В. Титова). Существует значительное число работ, посвященных вопросам использования ролевых игр в учебном процессе (Р. С. Аппатова, О. А. Артемьева, Е. В. Гудакова, Л. П. Дубина, Л. Д. Ефанова, А. А. Dorathy, I. Y.

Khasbani, N. Togimin), в том числе при обучении иностранным языкам в неязыковых вузах (М. М. Бочкарева, М. Н. Кузнецова, Л. Е. Левонюк, Н. В. Матвеева, Е. Б. Назаренко, Н. М. Симеонова, Э. В. Щебельская).

Проведенный анализ литературы помог выявить недостаточно изученные аспекты обучения студентов неязыковых вузов стратегиям управления конфликтами. В частности, не разработаны теоретико-методические основы обучения будущих таможенников иноязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами, возникающими с представителями иных культур в ходе профессионального общения. Недостаточно разработаны теоретико-методологические подходы к использованию ролевых игр в процессе обучения будущих специалистов таможенной службы, особенно в контексте управления конфликтными ситуациями. Отсутствует научное обоснование методики организации и проведения таких игр, учитывающей специфику иноязычной профессиональной подготовки будущих специалистов таможенного дела.

Анализ степени изученности проблемы позволил выявить **противоречия** между:

- требованиями нормативной документации в области формирования профессиональной иноязычной межкультурной компетенции у будущих специалистов таможенного дела и отсутствием научно обоснованной методики обучения студентов коммуникативным стратегиям управления конфликтами в ситуациях англоязычного общения с иностранцами;

- наличием солидного научного базиса в области изучения конфликтного дискурса и недостаточным вниманием ученых к вопросам обучения студентов коммуникативным стратегиям управления конфликтами в сфере таможенной деятельности в процессе обучения английскому языку;

- значительным лингводидактическим потенциалом ролевых игр при обучении английскому языку специалистов таможенного дела и неразработанностью методики их применения в процессе обучения студентов коммуникативным стратегиям управления конфликтами в ситуациях англоязычного межкультурного общения с иностранными гражданами.

Поиск путей разрешения данных противоречий позволил сформулировать **проблему** исследования, заключающуюся в необходимости ответа на вопрос: как посредством ролевой игры обеспечить эффективность обучения студентов, проходящих подготовку по специальности «Таможенное дело», англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами в ситуациях межкультурного общения с иностранцами? Данная проблема обуславливает **актуальность** настоящего исследования, которое нацелено на решение проблемы на теоретическом и на практически ориентированном уровнях.

Объект исследования – процесс обучения студентов – будущих специалистов таможенного дела англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтными ситуациями в ходе межкультурного общения.

Предмет исследования – методика обучения студентов таможенного вуза англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами посредством ролевой игры, моделирующей ситуации межкультурного общения с иностранными гражданами.

Цель исследования состоит в теоретическом обосновании, разработке и проверке эффективности основанной на применении ролевой игры методики обучения будущих специалистов таможенного дела англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами в ситуациях межкультурного общения с иностранными гражданами.

Гипотеза исследования состоит в том, что обучение посредством ролевой игры будущих специалистов таможенного дела англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами в ситуациях межкультурного общения с иностранными гражданами будет успешным в том случае, если:

– вскрыты характерные особенности конфликтных ситуаций в процессе профессионально значимого англоязычного межкультурного общения таможенников с иностранными гражданами и раскрыто содержание иноязычного конфликтного таможенного дискурса;

– обосновано использование контекстного, межкультурного и полидисциплинарного подходов к обучению будущих специалистов таможенного дела англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами, возникающими в процессе межкультурного общения с иностранными гражданами;

– выявлены англоязычные коммуникативные стратегии и присущие им тактики, применимые для разрешения конфликтов в процессе профессионального англоязычного общения таможенника с представителями иных культур;

– разработаны требования к ролевой игре для обучения будущих специалистов таможенного дела коммуникативным стратегиям управления конфликтами в ситуациях англоязычного межкультурного общения;

– произведен методически целесообразный отбор ситуаций и языкового материала для основанного на применении ролевой игры обучения студентов англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами в ситуациях взаимодействия с иностранцами;

– разработана, теоретически обоснована и экспериментально апробирована основанная на применении ролевой игры технология обучения будущих специалистов таможенного дела англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами в ходе общения с иностранными гражданами.

Для достижения указанной цели и подтверждения выдвинутой гипотезы необходимо решить следующие **задачи**:

1. Раскрыть сущность понятия «иноязычный конфликтный таможенный дискурс» посредством выявления ситуаций межкультурного общения, в которых возникают конфликты в ходе англоязычного межкультурного общения работников Федеральной таможенной службы и иностранных граждан.

2. Определить специфику содержания феномена «управление конфликтами» применительно к обучению студентов таможенного вуза англоязычной профессиональной межкультурной коммуникации, выявить комплекс потенциально конфликтогенных ситуаций при прохождении иностранными гражданами таможенного досмотра.

3. Разработать номенклатуру англоязычных коммуникативных стратегий и тактик, необходимых для управления конфликтами в ситуациях межкультурного общения таможенников с иностранными гражданами.

4. Научно обосновать лингводидактический потенциал метода ролевой игры в обучении будущих специалистов таможенного дела англоязычным коммуникативным стратегиям и тактикам управления конфликтами в ситуациях межкультурного общения.

5. Произвести отбор компонентов содержания обучения (учебных ситуаций, языкового и речевого материала, текстов) для разработки комплекса профессионально ориентированных ролевых игр для обучения будущих специалистов таможенного дела англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами в ситуациях межкультурного общения с иностранными гражданами.

6. Разработать, теоретически обосновать и апробировать технологию обучения будущих специалистов таможенного дела англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами в ситуациях межкультурного общения с иностранными гражданами.

В качестве **методологической основы** исследования использованы основные положения контекстного (А. А. Вербицкий), личностно-деятельностного (Л. С. Выготский, П. Я. Гальперин, И. А. Зимняя, Л. С. Рубинштейн), компетентностного (И. Л. Бим, Н. И. Гез, И. И. Халева, А. В. Хуторской, Н. В. Языкова, J. A. Van Ek), коммуникативного (И. Л. Бим, Р. П. Мильруд, Е. И. Пассов), культуросообразных подходов к обучению иностранным языкам (Н. Д. Гальскова, Г. В. Елизарова, М. Г. Евдокимова, В. В. Сафонова, П. В. Сысоев, Е. Г. Тарева, С. Г. Тер-Минасова, Л. П. Халяпина, Н. В. Языкова), концепция диалога культур (М. М. Бахтин, В. С. Библер, М. С. Каган), основные положения психолингвистики (В. П. Белянин, А. А. Залевская, И. А. Зимняя, А. А. Леонтьев).

Теоретической основой исследования являются положения теории обучения иностранному языку для специальных целей и концептуальные положения системы профессионально ориентированного обучения иностранным языкам в тео-

ретическом и практическом аспектах (М. Г. Евдокимова, Е. Н. Малюга, С. В. Мыскин, И. Л. Плужник, Е. И. Черкашина, И. И. Халеева, Т. Hutchinson), теории межкультурной коммуникации (О. А. Обдалова, С. Г. Тер-Минасова, В. П. Фурманова, Е. Hall), теории соизучения языка и культуры (Н. И. Алмазова, И. А. Гиниатуллин, Т. Л. Гурулева, Г. В. Елизарова, Н. Ф. Коряковцева, О. А. Леонтович, Е. Г. Тарева, Е. В. Тройникова, Л. П. Халяпина, Н. В. Черняк, М. Byram, М. Fleming, С. Kramersch), методики обучения диалогической речи на иностранном языке (А. А. Миролубов, Е. И. Пассов, О. И. Титкова), типологии обучающих игр, методики их подготовки, проведения, а также оценивания игровой деятельности студентов (Э. Берн, А. А. Вербицкий, Е. М. Верещагин, В. Г. Костомаров, Л. С. Выготский, И. А. Зимняя, А. А. Леонтьев, С. Л. Рубинштейн, Д. Б. Эльконин, R. Canary, H. Warner, D. Wolf), методики использования игр в обучении иностранным языкам (А. А. Вербицкий, М. Г. Евдокимова, М. Н. Кузнецова, Н. В. Матвеева, Р. П. Мильруд, А. А. Миролубов, Е. И. Пассов, А. Н. Щукин).

Для решения поставленных задач и проверки гипотезы использованы следующие **методы исследования**:

а) **теоретические**: анализ научной и методической литературы по лингвистике, лингвоконфликтологии, лингводидактике; понятийно-терминологический анализ; анализ и синтез теоретического и эмпирического материала; экстраполяция; вероятностное прогнозирование хода и результата исследования; моделирование;

б) **эмпирические**: анализ опыта подготовки специалистов таможенного дела; анализ нормативно-правовых таможенных и образовательных документов; педагогическое регистрируемое и нерегистрируемое наблюдение за процессом обучения английскому языку; анкетирование, опросы, беседы с преподавателями и студентами, опытное обучение, методы математической статистики.

Новизна исследования определяется тем, что в нем впервые дана научная экспликация конфликтных ситуаций, происходящих в процессе профессионально ориентированного англоязычного взаимодействия таможенника с представите-

лями иных культур, раскрыта сущность понятия «иноязычный конфликтный таможенный дискурс» и на этой основе представлено содержание феномена «обучение управлению конфликтами»; вскрыто своеобразие, а также выявлен реестр англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами в ситуациях межкультурного общения таможенников с иностранными гражданами; предложены новые требования к организации профессионально ориентированной лингводидактической ролевой игры как средству обучения будущих специалистов таможенного дела англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами в ситуациях межкультурного общения.

Теоретическая значимость исследования:

– расширен потенциал дискурсивного подхода к обучению иностранным языкам за счет выявления специфики иноязычного конфликтного таможенного дискурса, значимой для организации процесса иноязычной подготовки будущих таможенников;

– дополнено содержание профессиональной иноязычной межкультурной компетенции выпускника неязыкового (таможенного) вуза благодаря выявлению лингводидактических параметров процесса управления конфликтами средствами специализированных коммуникативных стратегий, необходимых специалисту таможенного дела;

– выявлен потенциал полиподходной (на основе сочетания контекстного, межкультурного и полидисциплинарного подходов) методологии обучения будущих специалистов таможенного дела англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами в ходе общения с иностранными гражданами;

– в терминологический аппарат лингводидактики введен термин «профессионально ориентированная лингводидактическая ролевая игра», что позволяет расширить теорию и технологию игровых методов обучения иностранным языкам;

– дополнено содержание обучения студентов неязыкового (таможенного) вуза в аспекте включения комплекса учебных ситуаций и языкового материала, на

научной основе отобранных для обучения студентов англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами посредством профессионально ориентированных лингводидактических ролевых игр;

– дополнен комплекс технологий обучения иностранным языкам студентов неязыковых вузов благодаря разработке технологии обучения студентов англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами посредством комплекса профессионально ориентированных лингводидактических ролевых игр.

Практическая значимость работы заключается в разработке комплекса коммуникативных упражнений и заданий для реализации профессионально ориентированной лингводидактической ролевой игры для освоения будущими специалистами таможенного дела англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами при общении с иностранными гражданами; в разработке алгоритма обучающих действий и технологическом моделировании тематических разделов для обучения будущих специалистов таможенного дела англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами посредством профессионально ориентированной лингводидактической ролевой игры. Материалы исследования способны послужить основой для создания специализированного учебного пособия и/или разработки практических рекомендаций обучения студентов иноязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами в сфере таможенной деятельности на материале других иностранных языков.

Апробация исследования. Основные положения и результаты исследования обсуждались на заседаниях кафедры французского языка и лингводидактики института иностранных языков ГАОУ ВО МГПУ (2019-2023 гг.), во время работы II международной научно-практической конференции «Диалог культур. Культура диалога: от конфликта к взаимопониманию (Москва, 2020 г.), XVI Международной научно-практической Internet-конференции «Личностное и профессиональное развитие будущего специалиста» (Тамбов, 2020 г.), II Всероссийской научной конференции с международным участием «Философия в системе «НТПО»: наука, технология, производство, образование» (Казань, 2020 г.), Всероссийской научно-мето-

дической конференции неязыковых вузов «Перспективы лингвистического образования в неязыковом вузе» (Москва, 2020 г.), заседаниях конференции «Научный старт» (Москва, 2021–2022 гг.), Всероссийской конференции с международным участием «Учебник как инструмент национально-культурного самоопределения обучающихся» (Москва, 2021 г.), Международной научно-практической конференции «Тенденции развития языкового образования в современном мире – 2021» (Минск, 2021 г.), III Международной научно-практической конференции «Диалог культур. Культура диалога: цифровые коммуникации» (Москва, 2022 г.), IV Международной языковой научно-практической конференции «Студент и наука (гуманитарный цикл)» (Ростов-на-Дону, 2022 г.), III всероссийской конференции «Педагогический дискурс в современной научной парадигме и образовательной практике» (Москва, 2023 г.), IV Международной научно-практической конференции «Диалог культур. Культура диалога в многонациональном городском пространстве» (Москва, 2024 г.), XI Международной научно-практической конференции «Актуальные проблемы лингвистики и лингводидактики иностранного языка делового и профессионального общения», (Москва, 2024 г.), I Международной научно-практической конференции «Лингвистика, лингводидактика и переводоведение: настоящее и будущее» (Москва, Зеленоград, 2024 г.).

Внедрение полученных результатов в практику осуществлялось в 2023 г. в ходе опытного обучения студентов 3 курса, обучающихся в ГКОУ ВО «Российская таможенная академия» (г. Люберцы), по специальности 38.05.02 «Таможенное дело». Всего в опытном обучении приняли участие 101 человек.

На защиту выносятся следующие **положения**:

1. При обучении иностранному языку будущих специалистов таможенного дела особую важность приобретает освоение ими особенностей коммуникативного поведения в условиях *иноязычного конфликтного таможенного дискурса*, поскольку иноязычное общение специалистов таможенной службы с иностранными гражданами подразумевает частое возникновение конфликтных ситуаций. Иноязычный конфликтный таможенный дискурс предполагает реализацию субъектами коммуникативной функции профессионального иноязычного общения в рамках

прохождения таможенных процедур и представляет собой процесс и результат создания речевого произведения между таможенником и иностранным гражданином в условиях *коммуникативной ситуации конфликтного характера*. Включение данного типа дискурса в систему иноязычного образования будущих специалистов таможенного дела позволяет повысить качество подготовки студентов к профессиональной межкультурной коммуникации в процессе таможенных процедур.

2. *Управление конфликтами* в процессе обучения студентов иностранному языку рассматривается как коммуникативное влияние говорящего на порождение речи конфликтантом в неравных социальных условиях профессионально ориентированного иноязычного общения. Обучение будущих специалистов таможенного дела *англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами* в ситуациях межкультурного общения с иностранными гражданами строится на основе применения контекстного, полидисциплинарного и межкультурного подходов. Синтез этих подходов обеспечивает последовательное формирование у студентов *профессиональной иноязычной межкультурной компетенции* – способности и готовности осуществлять иноязычную коммуникацию с представителями иных культур, используя знания о сходствах в поведении носителей данных культур и родной культуры, а также о тех различиях, которые провоцируют конфликтные ситуации при прохождении таможенных процедур.

3. Обучение студентов таможенного вуза иноязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами предполагает овладение обучающимися *иноязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами*. Эти стратегии в зависимости от ситуации реализуют следующие интенции таможенника: коммуникативное доминирование, коммуникативную директивность, вербальное насилие, коммуникативную индифферентность, коммуникативную конструктивность и толерантность. Каждая из стратегий реализуется посредством совокупности языковых средств (в общем количестве более 60 отобранных фраз и предложений на английском языке), составивших *реестр англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами* в ситуациях межкультурного общения таможенников с иностранными гражданами.

4. Обучение будущих специалистов таможенного дела англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами основано на использовании *профессионально ориентированной лингводидактической ролевой игры* (далее – ПОЛРИ) – подвида профессионально ориентированной дидактической ролевой игры. Она представляет собой *интерактивный метод обучения иностранному языку, предназначенный для овладения обучающимися навыками и умениями общения на иностранном языке при проигрывании ролей в профессионально релевантных коммуникативных ситуациях*. В условиях обучения будущих таможенников иноязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами ПОЛРИ должна соответствовать следующим методическим требованиям: тематическое соответствие игр наиболее часто встречающимся коммуникативным ситуациям конфликтного характера в условиях межкультурного общения с иностранными гражданами, проходящими таможенный досмотр; соответствие функции и структуры ПОЛРИ поставленным учебным целям; обеспечение в процессе игры комплексного овладения студентами *иноязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами*, что предполагает овладение ими навыками и умениями лингвистического, коммуникативного, межкультурного и профессионального характера, реализуемыми специалистом при прохождении иностранцами таможенных процедур.

Необходимый для обучения будущих специалистов таможенного дела *комплекс игр* создан на основе целесообразного отбора (с учетом когнитивного, лексического, коммуникативно-межкультурного, мотивационно-ценностного критериев) профессионально значимых конфликтных ситуаций англоязычного межкультурного общения, определения языковых средств и их тематической организации согласно специфике конфликтных ситуаций. Отбор ситуаций из англоязычных источников произведен с учетом уровня владения английским языком студентов (B1-B2). Каждая ПОЛРИ в комплексе игр при исходно разных заданных условиях имеет *устойчивую лингводидактическую структуру*, которая включает представление иноязычной конфликтной ситуации, заданное количество участников, постановку

целей и задач по выбору адекватных ситуации англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами, предоставление вербальных опор.

5. Технология обучения будущих специалистов таможенного дела англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами посредством ПОЛРИ обладает следующими *характеристиками*:

– быть основанной на целесообразных общедидактических и методических принципах обучения, среди которых основными являются принципы межкультурной и коммуникативной направленности, диалога культур, приближения условий обучения к реальному профессиональному общению, проблемности, ситуативно-тематической организации обучения и учета уровня владения английским языком;

– реализоваться через комплекс ПОЛРИ, отражающий возрастание сложности содержания, а также языкового и речевого наполнения игры от одной задачи к двум и более; возрастание числа участников; постепенное уменьшение количества опор до полного их устранения;

– включать этап ориентировки, ознакомительный, формирующий и контролирующий этапы, каждый из которых состоит из последовательности пошаговых действий преподавателя и студентов по выполнению тренировочных коммуникативных упражнений и заданий, нацеленных на ознакомление обучающихся с англоязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами и последующее воспроизведение выбранных стратегий управления конфликтами в процессе проигрывания ролей.

Успешность коммуникативной деятельности студентов в ходе ПОЛРИ оценивается по следующим критериям: продуктивное участие в диалоге/полилоге; понимание и верная интерпретация межкультурных особенностей коммуниканта; нахождение приемлемого решения конфликтной ситуации наиболее рациональным способом посредством применения адекватных англоязычных стратегий управления конфликтами; предвидение последствий принимаемого решения; оригинальность, творческий подход к поиску выхода из конфликтной ситуации, готовность к применению альтернативных стратегий; использование изученной тамо-

женной лексики во фразах роли таможенника, соблюдение в речи профессионального этикета; способность играющего вжиться в роль иностранного гражданина (осознание его культурных особенностей); затраченное время на поиск решения конфликтной ситуации.

Цель и задачи исследования определили **структуру и содержание** диссертации, состоящей из введения, трех глав, выводов по каждой главе, заключения, списка литературы (196 источников, из них 30 – на иностранном языке) и 12 приложений. Работа содержит 13 таблиц и 11 рисунков (схем, гистограмм).

Глава 1.

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОБУЧЕНИЯ БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ ТАМОЖЕННОГО ДЕЛА ИНОЯЗЫЧНЫМ КОММУНИКАТИВНЫМ СТРАТЕГИЯМ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ

1.1. Особенности конфликтов в ситуациях иноязычного межкультурного общения таможенников с иностранными гражданами в лингводидактическом ракурсе рассмотрения

Считается, что первые представители таможенной службы появились еще в начале XIII века, тогда же появились и так называемые писцовые книги, где таможенниками велся учет грузов, проходивших через границу посредством установки на него клейма и взимания пошлины. В настоящее время Федеральная таможенная служба Российской Федерации отвечает за контроль в сферах таможенного дела, валютного контроля, за борьбу с контрабандой и другими преступлениями [Постановление Правительства..., 2021]. Основной целью таможенной политики является *укрепление продовольственной безопасности страны и минимизация внешних угроз для национальной и экономической безопасности РФ* [Москаленко, 2016].

В Федеральном государственном образовательном стандарте высшего образования (уровень специалитет) по специальности 38.05.02 «Таможенное дело» прописаны сферы деятельности, в которых выпускники-специалисты таможенного дела могут реализовывать полученные знания, умения и навыки в области обеспечения государственной безопасности и создания условий для упрощения перемещения товаров через таможенную границу [Об утверждении федерального..., 2020]. Основные должностные обязанности таможенных инспекторов (работающих в таможенных органах в портах/аэропортах/на пограничных пунктах и ж/д станциях) отражены нами на рисунке 1 (стр. 19):



Рисунок 1. Основные должностные обязанности таможенного инспектора

С учетом расположения таможенных постов в местах пересечения границы владение таможенным инспектором иностранным языком является важным условием для выполнения упомянутых на рисунке 1 должностных обязанностей. Качество выполнения обязанностей специалистами позволяет не допустить негативных последствий для государственной безопасности на границах и в других сферах деятельности таможенных органов.

Профессиональное общение специалистов таможенной службы регламентируется Таможенным кодексом Евразийского экономического союза. Федеральная таможенная служба в настоящее время испытывает потребность в специалистах, способных эффективно осуществлять разнообразные внешнеэкономические связи, обладающих высоким уровнем коммуникации и знанием установленных норм, традиций и обычаев зарубежных стран. Помимо базовых знаний, отраженных в различных компетенциях, современный работодатель требует от выпускников таможенных вузов высокого уровня развития творческой индивидуальности, понимания различий между этикой, правом и профессиональной культурой в сфере таможенной деятельности [Коровяковский, 2019, с. 5]. Более того, в деятельности специалистов таможенной службы важно понимание особенностей инокультур и специфики поведения с иностранными гражданами в деловых ситуациях [Тарусина,

2015]. Все вышесказанное обосновывает *необходимость обучения студентов специальности «Таможенное дело» умениям быстро принимать решения, быть максимально устойчивыми к постоянному давлению, стрессам и конфликтам, выбирать социально приемлемые установки/стратегии и действовать в соответствии с ними, в том числе в рамках изучения иностранного языка.*

Рассмотрим обязательные универсальные компетенции, которые интересуют нас с точки зрения *обучения будущих специалистов таможенного дела иностранному языку*, обозначенные в упомянутом выше ФГОС ВО (уровень специалитет) по специальности 38.05.02 «Таможенное дело» (с изменениями и дополнениями 2020):

- *Коммуникация (УК-4)* включает в себя умение проводить деловую коммуникацию как в устной, так и в письменной форме на государственном языке РФ и на иностранных языках.

- *Межкультурное взаимодействие (УК-5)* включает в себя способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в этических, социально-исторических и философских аспектах.

Требования ФГОС ВО подразумевают, что формирование иноязычной межкультурной компетенции должно являться неотъемлемым компонентом профессиональной подготовки будущих специалистов таможенного дела. В частности, глобализация экономического пространства и современный межкультурный характер межгосударственных связей обосновывает высокие требования к *иноязычной подготовке* специалистов таможенного дела. Ученые определяют профессионально ориентированное иноязычное общение таможенников как «коммуникационный процесс между таможенным инспектором и участниками внешнеэкономической деятельности на иностранном языке с целью таможенного регулирования, осуществления фискальной и правоохранительной деятельности» [Гордиенко, 2017, с. 44].

Учитывая увеличивающиеся требования к качеству обучения иностранным языкам для будущих специалистов в сфере таможенного дела, наблюдается расту-

щая потребность в сотрудниках, способных эффективно *решать конфликтные ситуации*, которые могут возникать в процессе коммуникации на иностранных языках с представителями других культур. В нашей работе мы будем рассматривать профессионально ориентированное *англоязычное* межкультурное общение таможенника с иностранными гражданами, учитывая статус английского языка как средства международного общения, а значит необходимость и актуальность его использования в коммуникативных ситуациях с представителями различных национальностей и культур (тем не менее разработанная и описанная далее методика и реализующая ее технология обучения могут быть перенесены и на обучение студентов посредством иных иностранных языков). При этом отметим, что главной задачей таможенных органов РФ на сегодняшний день и ближайшую перспективу является поддержка экономики в условиях санкций и содействие глобальному развороту внешней торговли с Западом на Восток и Юг (что закреплено в основных документах данного ведомства [Распоряжение Правительства..., 2020]. Следовательно, наиболее частое англоязычное взаимодействие таможенников с иностранными гражданами в настоящее время происходит с представителями Китая, Индии, ОАЭ, Турции и др., на что мы будем делать упор в практической части работы.

Проанализировав вышеупомянутый ФГОС ВО, Федеральный закон «О таможенном регулировании в Российской Федерации...» [Федеральный закон ..., 2018], статистику таможенных правонарушений, данные о правоохранительной деятельности таможенных органов РФ [Федеральная таможенная служба..., 2022], а также практический опыт выпускников таможенного вуза, мы определили *должностные обязанности специалистов таможенных органов, для успешного выполнения которых в контексте управления конфликтами требуется сформированная на высоком уровне профессиональная иноязычная межкультурная компетенция*. Межкультурные конфликты занимают значительную долю в общем количестве потенциальных конфликтных ситуаций, возникающих в профессиональной деятельности таможенных специалистов. К таким ситуациям относятся: *проведение проверок и досмотров граждан и транспортных средств, пересекающих границу Россий-*

ской Федерации; выявление наркотических веществ и других запрещенных предметов с помощью кинологической службы, а также обнаружение контрабанды и контрафактной продукции; инспекция грузов на государственной границе и установление подлинности происхождения товаров; изъятие сопроводительных документов и товаров для проведения таможенной экспертизы и др.

Для того чтобы экстраполировать содержание и структуру понятия «конфликт» на ситуации межкультурного взаимодействия в сфере таможенной деятельности, отметим, что, согласно ученым, конфликт представляет собой *столкновение сторон и состояние противоборства*, особый вид взаимодействия, основанный на объективных или субъективных противоречиях в целях, намерениях и интересах участников коммуникации, которые могут осознаваться в разной степени [Сейранян, 2012, с. 12]. Термин «конфликт» рассматривается учеными как один из наиболее разрушительных способов развития и разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, а также как борьба между подструктурами личности [Анцупов, 2022]. В более широком понимании конфликты могут проявляться как состояние открытой борьбы, столкновение противоположных интересов и идей сторон, а также как крайние формы обострения социальных противоречий.

Конфликт может быть идентифицирован как спор, соперничество, острое разногласие, скандал, публичное столкновение или столкновение идей и интересов. Его также можно описать как *состояние психической борьбы и динамического эмоционального напряжения*, возникающее из одновременного действия взаимоисключающих тенденций, импульсов или желаний индивидов. Конфликт часто вызывает психологические состояния, такие как стресс, а также аффективные или эмоциональные реакции, включая гнев и беспокойство, что создает преграды для рационального процесса принятия решений. При этом Л. Козер отмечал, что конфликт – это не общественная патология и является нормальной естественной средой формирования состояния общности. Значительная доля конфликтности, по словам ученого, присутствует практически в каждом акте взаимодействия индивидов. Конфликт по Л. Козеру является противоборством социальных субъектов

(индивидов, групп), которое возникает из-за изъянов власти, статуса или средств, являющихся удовлетворением ценностных требований, и предполагающее нейтрализацию, ущемление или ликвидирование соперника [Козер, 2000, с.103].

Интерес к изучению конфликтов в разного рода деятельности, в т. ч. речевой, и поведении человека получил бурное развитие во второй половине XX века, в результате чего возникла *конфликтология* – наука на стыке социологии и психологии, впоследствии получившая широкий ряд направлений: юридическая, политическая, управленческая и лингвистическая конфликтология (или лингвоконфликтология). Возникновению лингвоконфликтологии способствовал курс на коммуникативность и, как следствие, на антропоцентричность в лингвистике [Кара-Мурза, 2014, с. 57–58]. Данное направление конфликтологии изучает «деструктивное речевое поведение – механизмы возникновения коммуникативных конфликтов, методы изучения и алгоритмы предупреждения в конкретных речедетельностных ситуациях» [Там же, с. 66].

Лингвоконфликтология уделяет особое внимание изучению деструктивного общения в различных сферах профессиональной деятельности, в особенности в тех, где коммуникативное поведение регулируется законодательно и подразумевает его нормативность. Частая причина возникновения конфликта – восприятие одним участником коммуникации определенного речевого действия собеседника в качестве значительного отклонения от нормы, которое может привести к моральному, физическому и даже экономическому ущербу. Исходя из этого, принятые в конфликтологии нормы (языковые, коммуникативные, этические) в лингвоконфликтологии дополнены *правовой* нормой (нормами профессиональной этики, прописанными в Кодексах для различных специальностей).

Конфликт как *объект научного исследования* подразумевает наличие следующих элементов: *участников, условий возникновения, предмета конфликта, условий протекания/основных этапов, поведения участников (стратегий), исхода* [Боева-Омелечко, 2020, с.7–9]. Экстраполируем содержание и структуру концепта «конфликт» на ситуации межкультурного взаимодействия *в сфере таможенной*

деятельности, что поможет нам глубже понять, какие интересы сталкиваются, какие цели преследуют обе стороны конфликта, что в итоге позволит определить специфику и раскрыть сущность понятия *иноязычного конфликтного таможенного дискурса*¹ (см. рисунок 2).



Рисунок 2. Элементы конфликтов межкультурного взаимодействия в сфере таможенной деятельности

Содержание данного рисунка помогает выделить *параметры* иноязычного конфликтного таможенного дискурса в рамках нашего исследования:

а) адресант – таможенник, имеющий определенный социальный статус; адресат – иностранный гражданин/представитель иной культуры (индивидуальная адресация);

¹ Под дискурсом мы подразумеваем сложное коммуникативное явление, включающее в себя как лингвистические параметры, так и экстралингвистическое представление об участниках коммуникации, их характеристиках, процессе порождения и восприятия речевого сообщения.

б) тематическая направленность иноязычной коммуникации осуществляется в рамках процедуры таможенного досмотра, где речевые и языковые параметры насыщены таможенными терминами, но понятны широкой иноязычной аудитории;

в) участники не равны по социальному статусу, их иноязычная коммуникация происходит в жестких рамках речевого поведения при соблюдении этики общения на иностранном языке.

Далее с целью конкретизировать особенности иноязычного конфликтного таможенного дискурса определим *типологию конфликтов*, выделив причины *потенциальных конфликтных ситуаций*, возникающих при выполнении таможенником должностных обязанностей коммуникативного характера с использованием иностранного языка (см. таблицу 1):

Таблица 1

Типология конфликтов в ситуациях профессионально ориентированного общения таможенников (адресантов) с иностранными гражданами (адресатами)

| <i>Должностная обязанность таможенника</i> | <i>Пример конфликтной ситуации</i> |
|--|--|
| проверка и личный таможенный досмотр прибывающих на территорию РФ иностранных граждан на таможенных постах, в аэропортах, портах, ж/д станциях | отказ пассажира исполнять требования таможенника; неверная интерпретация требований; грубое поведение; отрицание причастности к выявленным нарушениям и оспаривание выносимых обвинений, предложение взятки и др. |
| таможенный контроль иностранных транспортных средств, прибывающих на территорию РФ | попытка скрыть/неверно предоставить информацию в документах на транспортное средство; отказ перевозчика предоставить доступ ко всем отделам средства передвижения, отрицание причастности к предъявляемым нарушениям |
| досмотр грузов на государственной границе определение происхождения товаров | потенциальные конфликты при уведомлении декларанта о необходимости внесения изменений в данные, указанные в таможенной декларации, до выпуска товаров |
| выявление контрафактной продукции, контрабанды, запрещенных и опасных товаров | уклонение от ответственности за нарушения, проявления притворства, агрессивное поведение, угрозы, попытки подкупа и др. |
| поиск поступающих на территорию РФ наркотических веществ и других запрещенных к ввозу товаров специалистами кинологической службы | эмоциональные реакции на собак кинологической службы; оспаривание принадлежности обнаруженных товаров |
| проведение изъятия сопроводительных документов с целью проведения таможенной экспертизы | попытка предоставления поддельных документов; доказывание собственной правоты/отстаивание своей точки зрения на происходящее; |

Данные таблицы 1 наглядно демонстрируют, что основные причины возникновения конфликтов с таможенным инспектором заключаются в *попытке физического лица утаить провозимый товар в себе/багаже; подменить заявленное документами содержимое груза при пересечении границы на коммерческом транспортном средстве или незаконно провести само транспортное средство; скрыть реальную стоимость провозимого товара посредством предоставления ложных сведений в декларации.*

Коммуникативную природу порождения конфликтов со стороны иностранных коммуникантов можно типологизировать следующим образом: коммуникант ведет себя нервно; спрашивает, почему вызвал подозрения; убеждает, что все в норме и «заговаривает зубы»; в ответ на уточняющие вопросы таможенника придумывает неправдоподобную историю; обвиняет в подлоге; эмоционально вмешивается в разбирательства с членами семьи; инсценирует плохое владение иностранным языком; манипулирует эмоциями, либо напротив демонстрирует холодную отстраненность и неготовность отвечать на вопросы и др.

Отметим, что конфликт может возникать *не только* по причине виновности иностранного коммуниканта. Представители иных культур, даже будучи добросовестными гражданами, соблюдающими закон, в силу своих культурных особенностей могут *реагировать неожиданным (в т.ч. агрессивным) образом на вопросы/требования таможенного инспектора либо на действия кинологической таможенной службы, нацеленной на поиск незаконно провозимой валюты или наркотических средств.*

Согласно С. В. Мыскину, присущая участникам общения *полимотивированность* дает основания утверждать, что общение всегда *конфликтногенно*. А культурное, социальное, личностное разнообразие людей дополнительно создает потенциальные риски конфликтности общения [Мыскин, 2022, с. 13]. Подавляющее большинство конфликтных ситуаций в таможенном дискурсе будет возникать в результате *речевой агрессии* иностранного гражданина. Данное понятие определяется учеными как *конфликтногенная технология коммуникативного взаимодействия,*

возникающая при установке адресанта конфликта на речевое доминирование [Воронцова, 2006, с.14–15], что также применимо к иноязычной форме коммуникации.

В контексте механизмов возникновения конфликтов или *конфликтогенов*, В. П. Шейнов определяет их как слова, действия или бездействия, способные привести к конфликтной ситуации [Шейнов, 2014]. К числу конфликтогенов относятся:

– *вербальные* аспекты, включая оскорбления, грубую лексику, критику, неуместные вопросы, советы и интонацию, которая в английском и русском языках может передавать различный подтекст и выражать речевую агрессию;

– *невербальные* аспекты, такие как позы и жесты, которые в разных культурах могут восприниматься как враждебные и агрессивные, что тоже косвенно может влиять на эскалацию конфликтов межкультурного взаимодействия в таможенном дискурсе)².

Реакция на агрессию или любой другой конфликтоген в широком смысле не может выходить за рамки профессионального поведения. Нормы поведения специалистов таможенного дела определяет Типовой Кодекс этики и поведения (далее – КЭиП³), разработанный Всемирной таможенной организацией (далее – ВТамО). Для области нашего исследования целесообразно рассмотреть и выделить из данного документа такие стандарты поведения, которые будут коррелировать с необходимостью *управления конфликтами* профессионально ориентированного иноязычного общения с представителями иных национальностей и культур. При обучении студентов управлению конфликтными ситуациями, возникающими между таможенником и иностранным гражданином-представителем иной культуры, необходимо принимать в расчет тот факт, что сотрудники Таможенных ведомств несут личную ответственность за соблюдение Кодекса этики и поведения. Таким образом, интересующими нас требованиями Кодекса к стандартам поведения будут *индивидуальная ответственность; соблюдение законодательства; взаимодействие*

² Однако, необходимо отметить, что т.к. профессиональное общение таможенного инспектора и участников ВЭД четко структурировано ситуацией и осуществляется в рамках государственной структуры (таможни) - невербальные средства со стороны таможенника должны иметь сдержанный характер.

³ Полный список используемых в работе сокращений приведен в приложении 1 (стр. 209).

с общественностью; ограничения на принятие подарков, вознаграждений, знаков признательности и скидок; предотвращение конфликта интересов; этика в финансовых вопросах [Всемирная Таможенная Организация..., 2022].

За время изучения дисциплины «Иностранный язык» студенты *должны научиться тому, как выстраивать свое поведение при возникновении того или иного конфликта* согласно вышеупомянутым нормативным требованиям:

– выполнять свои обязанности честно, с должной степенью профессионализма, беспристрастности, предусмотрительности, соблюдая соответствующие законы, нормативные акты, связанные с исполнением служебных обязанностей в ходе иноязычного общения;

– в первую очередь обеспечивать собственную безопасность при выполнении служебных обязанностей, используя иностранный язык: в ситуациях, когда более целесообразно отказаться от выполнения задач и обратиться за помощью к квалифицированному персоналу, следует поступить именно так;

– действовать беспристрастно, не проявляя предпочтения к какой-либо частной организации или индивидууму и не преследовать финансовых интересов, противоречащих добросовестному выполнению служебных обязанностей в ходе иноязычной коммуникации;

– проявлять вежливость и стремиться к высоким стандартам профессиональной этики в иноязычном межкультурном общении для поддержания доверия со стороны представителей общественности, которой они предоставляют услуги, а не ограничиваться лишь минимальными требованиями для выполнения правовых и процедурных норм;

– в процессе иноязычного профессионально ориентированного общения не участвовать в действиях, которые могут привести к дискриминации по национальному, расовому, этническому признаку, а также по вероисповеданию и другим основаниям [Там же].

Выявленные нами в таблице 1 (стр. 24) примеры конфликтных ситуаций при общении таможенника с иностранными гражданами, а также подробно рассмотрен-

ная выше структура всех признаков и параметров понятия «конфликт», экстраполированная на ситуации межкультурного взаимодействия в сфере таможенной деятельности, позволили нам определить интересы и обстоятельства столкновения коммуникантов в процессе интересующего нас в рамках исследования профессионально ориентированного иноязычного общения, что в свою очередь позволяет раскрыть сущность понятия *иноязычный конфликтный таможенный дискурс*.

Итак, под *иноязычным конфликтным таможенным дискурсом* мы подразумеваем *процесс и результат создания речевого произведения между таможенником и иностранным гражданином в условиях коммуникативной ситуации конфликтного характера*.

Возникает закономерный вопрос: как выстроить процесс обучения будущих таможенников англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами, принимая в расчет и *контекст их профессиональной деятельности*, и *необходимость иноязычной коммуникации специалистов таможенной службы с представителями иностранных государств* в вышеописанных ситуациях, т.е. ее межкультурную основу? Раскрыв сущность понятия «иноязычный конфликтный таможенный дискурс», в контексте настоящего исследования мы будем последовательно выстраивать процесс обучения будущих таможенников согласно парадигме «дискурс – общение – межкультурная профессиональная коммуникация» [Краснощекова, 2021, с. 94] сообразно современным целям образования в неязыковых вузах.

В соответствии с требованиями Стратегии развития таможенной службы до 2030 года [Распоряжение Правительства..., 2020], развитие профессиональной иноязычной межкультурной компетенции (далее – ПИМК) у будущих специалистов в области таможенного дела должно стать неотъемлемой частью процесса обучения иностранным языкам. Профессиональную иноязычную межкультурную компетенцию ученые характеризуют как *«целостное интегративное умение реализовать эффективную деятельность в иноязычной профессиональной субкультуре с учетом ее тезауруса, культурно-специфических ценностей и норм поведения»* [Плужник, 2003, с. 7]. При этом в рамках настоящего исследования мы трактуем

ПИМК как способность и готовность будущего специалиста таможенного дела осуществлять иноязычную коммуникацию с представителями иных культур, используя знания о сходствах и о тех различиях в поведении представителей данных культур и родной культуры, которые провоцируют конфликтные ситуации при прохождении таможенных процедур.

Несмотря на то что вопрос формирования ПИМК в разных сферах профессиональной деятельности привлекает значительное внимание исследователей, среди отечественных лингводидактов остается неизученной проблема разработки методики обучения студентов специальности «Таможенное дело» иноязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами. Для таможенного вуза наиболее эффективным представляется сочетание *контекстного и межкультурного подходов* к обучению иностранным языкам. Мы проиллюстрируем интеграцию данных подходов на примере обучения будущих таможенников англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами.

Начнем с рассмотрения *контекстного подхода*. Согласно методическим терминам, контекст включает в себя условия использования определенных языковых единиц в речевых ситуациях. Контекстное обучение определяется как «обучение, при котором занятия по языку ориентированы на конкретный вид речевой деятельности или сферу общения (бытовую, профессиональную и др.)» [Азимов, 2009, с.112]. Поскольку в рамках настоящего исследования нас интересует профессиональная сфера общения, обратимся к мнению основателя теории контекстного обучения А. А. Вербицкого, который подчеркивает необходимость «создания педагогических условий для перехода обучающихся от учебной деятельности к профессиональной», где учебные ситуации предполагают наличие проблемного характера трудовой деятельности [Вербицкий, 1999]. Действия, отрабатываемые в таких учебных ситуациях, не являются сугубо академическими, а приближаются к предметно-социокультурным условиям будущей профессиональной деятельности. Таким образом, в рамках контекстного подхода учебная информация служит средством регулирования практической деятельности, выступая ее ориентировочной

основой. Говоря о выборе содержания обучения иностранным языкам в неязыковых вузах, М. Г. Евдокимова акцентирует внимание на необходимости конкретизации содержания обучения иностранному языку через выявление специфики профессионального общения как специалистов различных направлений подготовки, так и сотрудников, выполняющих различные обязанности в рамках одного предприятия [Евдокимова, 2017, с. 20].

В рамках контекстного подхода для современного специалиста таможенного дела ключевые компетенции представляют собой умения критической оценки/анализа информации, применение творческого подхода к решению проблем, способность к эффективной работе индивидуально и в команде [Кручинина, 2014]. В работе таможенника важное значение имеет восприятие внешних признаков собеседника и их взаимосвязь с его личностными качествами, поскольку именно на этом основании происходит интерпретация и предсказание возможных действий собеседника. Следовательно особую необходимость приобретает умение быстро ориентироваться в ситуации общения, «слушать, слышать и правильно интерпретировать поступающую информацию, различать эмоциональное состояние собеседника и предвидеть его вероятные реакции в процессе профессионально-ориентированного общения» [Гордиенко, 2017]. Более того, дефицит времени, в условиях которого оперирует таможенник, подразумевает быструю оценку обстановки и принятие решений, в частности, в ситуациях возникновения конфликтов иноязычного межкультурного взаимодействия, за что он несет личную, а в некоторых случаях и уголовную ответственность. Исходя из вышесказанного, *роль имитации и конструирования* профессионального контекста в обучении будущих специалистов таможенного дела английскому языку сложно переоценить.

Использование контекстного подхода к обучению будущих таможенников (посредством моделирования учебных ситуаций, в которых студенты используют англоязычные коммуникативные стратегии управления конфликтами), будет способствовать внедрению в учебный процесс принципов проблемности содержания обучения, личностного вовлечения обучающихся в учебную деятельность, а также

ведущей роли коллективной работы в контексте диалогического и полилогического профессионально ориентированного общения обучающихся.

Культуросообразные подходы к обучению иностранным языкам в настоящее время обладают неоспоримой значимостью. Будучи средством коммуникации и достижения личных и профессиональных целей, иностранный язык неотъемлемо связан с культурой, которую он отражает и фиксирует [Тарева, 2021a]. Ориентация современного лингводидактического образования должна быть направлена «не столько на знание, сколько на мысль; не столько на передачу информации, сколько на формирование человека культуры» [Евдокимова, 2019, с. 43]; главной целью обучения иностранным языкам является формирование новой личности обучающегося, так называемого иноязычного альтер-эго, который владеет поликультурными смыслами, знаком с картиной мира и успешно ее освоил [Сороковых, 2020, с. 699–700].

Межкультурный подход (далее – МП) изучается в лингводидактике отечественными и зарубежными исследователями сравнительно недавно (Н. И. Алмазова, Н. Д. Гальскова, Т. Л. Гурулева, Г. В. Елизарова, Е. Г. Тарева, И. И. Халеева, Н. В. Языкова, М. Вуган, К. Knapp, А. Knapp-Potthoff, S. Luchtenberg, K. Thomas), но к настоящему времени приобрел статус магистрального в современной парадигме языкового образования. Однако к настоящему времени в контексте обучения иностранному языку будущих специалистов таможенного дела, область применения МП является неизученной. Мы поставили задачу обосновать применение магистрального межкультурного подхода при обучении студентов таможенного вуза англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами. При этом подчеркнем, что при обучении будущих таможенников МП имеет *пределы применимости и строгие ограничения*, следовательно будет уместно говорить о внедрении *элементов межкультурного подхода* в рамках настоящего исследования.

Возвращаясь к обоснованию эффективности межкультурного подхода в обучении иностранным языкам, следует подчеркнуть, что этот метод существенно меняет устоявшиеся традиции и кардинально изменяет взгляды на процесс преподавания языка в контексте культуры. Он акцентирует внимание на необходимости

избегать «негативных оценочных умозаключений, способных привести к конфронтации представлений, конфликту ценностей, еще большему дистанцированию объективно существующих противоположностей» [Тарева, 2016, с. 96].

Специфика применения межкультурного подхода в обучении заключается в его нацеленности как на установление равноправия языков и культур (лингвокультур) в процессе иноязычного обучения, так и на формирование способности построения взаимовыгодного диалога со всеми субъектами современного поликультурного и многоязычного жизненного пространства, т. е. способности к межкультурной коммуникации [Коряковцева, 2016]. Более того, необходимо учитывать взаимозависимость родной и иной культуры в рамках межкультурного подхода к иноязычному обучению, познавая иную культуру через свою, а свою переоценивая через иную. Данный подход обуславливает особое содержание образования с целью реализации на практике *диалога культур* [Тарева, 2017]. Следует подчеркнуть, что МП устанавливает *равноправные* отношения между родной и иностранной культурами. Он предполагает изучение фактов другой культуры через осмысление как схожих, так и отличительных аспектов родной культуры, что позволяет увидеть особенности родной культуры с точки зрения представителя иного лингвосоциума и, таким образом, углубить понимание традиций иностранной культуры. Как следствие, происходит переосмысление специфики каждой культуры, что способствует последовательному принятию обучающимся обеих картин мира. Таким образом, применение МП к обучению повышает образовательную и воспитательную функцию дисциплины «Иностранный язык».

Рассматривая суть данной дисциплины, учеными отмечается ее *полипредметность*, и подчеркивается, что при обучении студентов *неязыкового* профиля она служит не целью, а средством обучения и может обогащаться необходимыми для этого содержательными компонентами [Алмазова, 2016, с. 44]. Эти компоненты должны быть направлены на освоение широкого спектра знаний, включая правила эффективного общения в деловой сфере другой лингвокультуры, а также особенности коммуникативного поведения и культурной специфики иностранных партнеров в профессионально ориентированном общении [Там же].

Кроме того, Л. П. Халяпина выделяет новый уровень межкультурной коммуникации – *поликультурную коммуникацию*, которая представляет собой взаимодействие родной культуры с любой другой культурой, осуществляемое через язык глобальной коммуникации – английский, либо другие языки [Халяпина, 2006, с. 19]. Следовательно, применение поликультурного подхода предполагает формирование у студентов способности равноправного владения концептами как своей, так и других культур, а также умения корректно определять и интерпретировать содержание концептов, используемых участниками коммуникации, через анализ языковых средств и речевого поведения иностранных партнеров.

Несомненно, для успешного выполнения вышеописанных обязанностей специалисту таможенной службы необходимо овладеть нормами эффективного *межкультурного взаимодействия*. В условиях конфликтных ситуаций с иностранными гражданами таможеннику требуется быстро принять решение и выбрать конкретную коммуникативную стратегию управления конфликтом, учитывая различные факторы. Важную роль в этом процессе играет понимание принадлежности коммуниканта к определенной культуре, что позволяет прогнозировать возможное развитие диалога. Формирование целостной, поэтапной поликультурной языковой личности специалиста таможенной службы, способного интерпретировать и различать особенности других культур через призму своей культуры в профессионально ориентированном общении на иностранном языке, должно осуществляться путем изучения и сопоставления признаков одного и того же концепта в различных лингвокультурах⁴. Личность, взаимодействующая с представителями других культур, должна уважать свою идентичность и признавать право других на свою идентичность, быть готовой к межкультурному диалогу, основываясь на принципах взаимоуважения и толерантности, а также стремиться к сотрудничеству для достижения запланированного результата [Куклина, 2018], что релевантно для таможенников в процессе коммуникации с иностранными гражданами с целью выявить *наличие или отсутствие* нарушения, т. к. *конфликтное поведение имеет разные причины и само по себе не подтверждает нарушение закона*.

⁴ Лингвокультурологический подход к обучению иностранным языкам описан в работах отечественных исследователей [Воробьев, 2021; Маслова, 2020; Тюрина, 2023]

Говоря об *особенностях и ограничениях* применения МП к обучению будущих таможенников в рамках исследования, отметим необходимость формирования у студентов принятия толерантности к эмоциональным проявлениям и экспрессивности, присущим представителям, например, южных культур. Наоборот, с культурами, склонными к коммуникативному нажиму в конфликте, необходимо быть готовым подстроить свою культуру речи, сохранять сдержанность, не допускать агрессивного поведения до доказательства факта правонарушения, что часто свойственно культуре поведения режимных структур РФ.

Часто возникают ситуации, когда сотрудники таможенных органов, несмотря на высокий уровень профессиональных знаний и навыков, при выполнении должностных обязанностей сталкиваются с трудностями в понимании межкультурных особенностей общения с иностранными гражданами. Это, в свою очередь, создает значительные препятствия в процессе иноязычной профессионально ориентированной коммуникации. Полагаем, что владение культурными нормами представителей других государств (как вербальными, так и невербальными) создаст дополнительное преимущество в выборе таможенником эффективных коммуникативных стратегий управления конфликтами.

В свете того, что в настоящее время иностранный язык рассматривается учеными, в первую очередь, как средство усвоения *предметного содержания* и *инструмент информационного насыщения*, а не как самоцель обучения [Тарева, 2021б, с. 274], и в условиях тенденции на сокращение количества аудиторных часов обучения иностранным языкам в таможенных вузах, целесообразно более подробно остановиться на *полидисциплинарном подходе* и интегративном обучении будущих таможенников. Исследователи подчеркивают эффективность данного подхода для обновления лингводидактических направлений как в теоретической, так и в практической сферах обучения иностранным языкам [Безукладников, 2020; Иванова, 2024; Новые подходы... 2022; Тарева, 2022]. Особенно актуальна идея полидисциплинарности в *обучении иностранному языку для специальных целей*, так как предполагает сочетание языкового содержания с предметным/профильным содержанием. Межпредметная основа изучения и, как следствие, *практическая*

направленность профессионально ориентированного иностранного языка способствуют повышению интереса к обучению, расширению словарного запаса, совершенствованию иноязычных умений и навыков обучающихся [Гордиенко, 2017, с. 57]. Внедрение полидисциплинарного подхода в подготовку будущих специалистов в области таможенного дела англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами, возникающими в ходе общения с иностранными гражданами, представляется целесообразным и обоснованным, т.к. в сравнительно короткие сроки должно быть сформировано умение транслировать профессиональные и культурные знания при оперировании иностранным языком. Рассмотрим рекомендации по применению полидисциплинарного подхода подробнее.

Во-первых, для эффективного обучения студентов преподаватель обязан обладать знаниями о механизмах и закономерностях возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими; кроме того, ему следует знать средства и методы предотвращения и разрешения конфликтных ситуаций в контексте межкультурного иноязычного образования [Сороковых, 2020, с. 701]. Следовательно, включение в рабочую программу дисциплины «Иностранный язык» тематических разделов, связанных с обучением будущих специалистов управлению конфликтами, должно, на наш взгляд, стать неотъемлемой частью содержания дисциплины в таможенном вузе (а это подразумевает его междисциплинарность и в первую очередь интеграцию с *конфликтологией* и *социологией*).

Во-вторых, как было сказано ранее, основной упор должен делаться на формирование иноязычной межкультурной компетенции будущих таможенников, важными компонентами которой будут знания, навыки и умения по управлению конфликтами межкультурного взаимодействия. Таким образом, интеграция иностранного языка как предмета с теорией межкультурной коммуникации и культурологией будет способствовать достижению целей обучения студентов многоаспектному межкультурному взаимодействию через «слияние» языка и культуры, что подразумевает обучение так называемой «языкультуре»⁵.

⁵ Научный неологизм, предложенный Е.И. Пассовым [Пассов, 2000].

В-третьих, полидисциплинарный подход в обучении студентов стратегиям управления конфликтами иноязычного общения может быть реализован путем интеграции курса иностранного языка с *психологическими* дисциплинами. Вариантом внедрения элементов данных дисциплин может служить их включение в содержание *мотивационных лекций* преподавателя иностранных языков при введении в курс обучения управлению конфликтами, что станет толчком к нацеленности студентов на успешность в условиях заданных рамок, так и в содержание и методы обучения в целом. В ходе мотивационных бесед, профессионально ориентированных дискуссий, ролевых игр и других методов интерактивного обучения преподаватель имеет возможность подготовить будущих специалистов к решению реальных коммуникативных задач, связанных с их профессиональной деятельностью. Вышеперечисленные психолого-педагогические составляющие полидисциплинарного подхода будут способствовать оптимизации учебного процесса в обучении языку для специальных целей *с ориентацией на учение* [Поляков, 2014].

В-четвертых, что касается сугубо таможенных дисциплин, например, при обучении студентов 3 курса факультета таможенного дела Российской таможенной академии⁶ целесообразно интегрировать обучение иностранному языку с определенными темами дисциплин, осваиваемых студентами 3 года обучения. Данные дисциплины отражены на рисунке 3:



Рисунок 3. Интеграция дисциплины «Иностранный язык» с дисциплинами специальности «Таможенное дело»

⁶ Данный пример выбран по причине проведенного в рамках исследования опытного обучения со студентами 3 курса факультета таможенного дела Российской таможенной академии (прим. авт.)

Далее рассмотрим тематическое содержание вышеперечисленных дисциплин, которое, в частности, будет включать в себя *необходимость владеть умением разрешения потенциальных конфликтных ситуаций, возникающих в процессе профессионально ориентированного общения с иностранными гражданами*, что обоснует целесообразность предложенной нами интеграции.

1. *Таможенные платежи*: анализ порядка расчета ввозных, вывозных и сезонных таможенных пошлин; перечень товаров, подлежащих вывозным пошлинам. Установление страны происхождения товара и соответствующая дифференциация ставок ввозных таможенных пошлин, а также тарифные преференции и льготы. Товары, облагаемые акцизом, и порядок их определения при перемещении через таможенную границу. Отдельные виды ввозимых на таможенную территорию подакцизных товаров, подлежащих обязательной маркировке акцизными марками. Акциз при вывозе товаров за пределы территории РФ.

2. *Запреты и ограничения внешнеторговой деятельности*: изучение перечня товаров, подлежащих ветеринарному и фитосанитарному контролю при перемещении через таможенную границу. Разновидности ветеринарных сопроводительных документов и порядок ветеринарного контроля. Защита прав интеллектуальной собственности со стороны таможенных органов. Процедура ввоза и вывоза продукции военного назначения и контроль за транзитом вооружений и военной техники. (Подтверждение соответствия продукции техническим регламентам при перемещении товаров через таможенную границу). Особенности таможенного контроля за ввозом (вывозом) и трансграничным перемещением опасных отходов. Порядок перемещения наркотических средств, психотропных, сильнодействующих и ядовитых веществ, а также особенности их таможенного оформления и контроля. Уникальные аспекты оформления культурных ценностей, озоноразрушающих веществ и лекарственных средств при их перемещении через границу.

3. *Выявление и основы расследования административных правонарушений*: проведение анализа нарушений таможенных правил в процессе перевозки товаров по территории ЕАЭС, в частности нарушение порядка таможенного декларирования и уплаты таможенных платежей.

4. *Организация таможенного контроля*: изучение применения системы управления рисками для повышения эффективности таможенного контроля, а также внедрение стратегий и тактик работы с рисками для выбора мер по их минимизации во время проведения таможенного контроля.

5. *Контроль правильности классификации товара*: изучение правильного определения страны происхождения товара, видов тарифных льгот, национальной системы преференций. Таможенный контроль правильности классификации отдельных групп товаров по ТН ВЭД⁷: формирование навыков эффективного поведения при контроле достоверности заявленного кода товаров.

6. *Международное таможенное сотрудничество*: изучение кооперации будущих специалистов в рамках деятельности международных таможенных организаций, включая заключение международных договоров и др.

Итак, помимо вышеперечисленных тем, входящих в содержание дисциплин специальности «Таможенное дело» (которые целесообразно интегрировать с темами дисциплины «Иностранный язык» в обучении будущих специалистов таможенного дела коммуникативным стратегиям управления конфликтами), немаловажно интегрировать обучение в заданных рамках с элементами содержания таких дисциплин, как *теория и практика межкультурной коммуникации, теория конфликта, основы конфликтологии, социологии и психологии*. В условиях сравнительно малого количества аудиторных часов интеграция иностранного языка как предмета с другими дисциплинами, представляется оптимальной и особо актуальной для достижения наилучших результатов обучения. Применение полидисциплинарного подхода к обучению будущих специалистов таможенного дела англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами позволит сделать акцент одновременно на ключевых аспектах языка, межкультурной коммуникации и выбранной специальности.

⁷ Товарная номенклатура внешнеэкономической деятельности – классификатор товаров, используемый при проведении таможенных операций декларантами и таможенными инспекторами. Ставки импортной и экспортной пошлины зависят от того, к какому коду ТН ВЭД относится товар [Товарная номенклатура..., 2021].

Следовательно, для успешного достижения цели теоретического обоснования методов формирования у студентов профессиональной иноязычной межкультурной компетенции в условиях конфликтов в процессе профессионально значимого общения на английском языке, в данном разделе мы определили набор актуальных умений, необходимых для межкультурного общения специалистов таможенной службы с иностранными гражданами в соответствии с ФГОС ВО и Кодексом поведения и этики таможенников. Также мы выявили типичные ситуации профессионального общения таможенника с иностранными гражданами и соответствующие им конфликтные ситуации, определив их межкультурную направленность. Выявленные нами в таблице 1 (стр. 24) примеры конфликтных ситуаций при общении таможенника с иностранными гражданами, а также подробно рассмотренная структура всех признаков и параметров понятия «конфликт», экстраполированная на ситуации межкультурного взаимодействия в сфере таможенной деятельности, позволили нам определить, какие интересы и при каких обстоятельствах сталкиваются в процессе интересующего нас в рамках исследования профессионально ориентированного иноязычного общения и раскрыть понятие иноязычного конфликтного таможенного дискурса. Мы обосновали использование контекстного, межкультурного и полидисциплинарного подходов с целью последующего обучения студентов целесообразным англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами в ходе профессионально ориентированного общения с иностранными гражданами.

В заключение, следует подчеркнуть, что современный эксперт в области таможенного дела представляет собой специалиста, обладающего не только необходимыми знаниями и навыками в своей профессиональной деятельности, но и способностью оперировать иноязычными коммуникативными стратегиями, которые могут быть эффективно использованы в случае возникновения межкультурных конфликтов. Таким образом, процесс подготовки будущих таможенников к управлению межкультурными конфликтами должен включать в себя понимание способов поведения представителей различных культур в конфликтных ситуациях и по-

иска оптимальных решений, что требует решения определенных задач. Для формирования у студентов профессиональной иноязычной межкультурной компетенции (ПИМК) в рамках данного исследования необходимо:

– обеспечить студентов знаниями о сходствах и различиях в поведении представителей различных культур, а также о средствах вербального и невербального выражения ситуационно обусловленных культурных различий;

– развить у обучающихся умение определять природу конфликтных ситуаций с учетом специфики профессионально ориентированного межкультурного взаимодействия;

– обучить студентов поведенческим моделям и англоязычным коммуникативным стратегиям для разрешения конфликтных ситуаций, возникающих в процессе выполнения указанных должностных обязанностей с использованием иностранного языка.

1.2. Отбор содержания обучения иноязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами в ситуациях межкультурного общения таможенников с иностранными гражданами

Управление конфликтными ситуациями – комплексная проблема, прорабатываемая учеными из разных областей наук. Каждая научная область или исследователь в отдельности ставят задачей при попытке определения данного термина вложить в него свой смысл. Изучением стратегий управления конфликтами занимаются историческая, юридическая наука, военное дело, социология и психология (изучение ориентации личности на собственные интересы и на интересы противоположной стороны); лингвистика и лингвоконфликтология (выявление факторов зарождения/развития/разрешения конфликта, классификация стратегий); прагмалингвистика (изучение разного рода речевых актов и непосредственно связанных с ними отношений); а также лингводидактика (обучение уместным стратегиям в процессе конфликтного иноязычного межкультурного взаимодействия). В нашем исследовании рассматривается обучение студентов стратегиям управления конфликтами с лингводидактической точки зрения. В рамках данного раздела исследования мы проанализируем *существующие теории и современные подходы к классификации стратегий управления конфликтами и экстраполируем их на процесс обучения английскому языку студентов, обучающихся специальности «Таможенное дело».*

Для осмысления *общих факторов построения речи, интенций, установок личности говорящего и в целом межличностных отношений собеседников в конфликте* обратимся к *теории речевых актов*, основанной на идеях британских ученых Дж. Остина и Дж. Серла. Теория учит тому, как действовать при помощи слов, «как манипулировать вещами при помощи слов» [Остин, 1986]. Иными словами, те смыслы, что использует в речи говорящий для достижения нужного эффекта, и смыслы, основанные на социальных и этических нормах, являются определяющими понятиями теории речевых актов. Речевой акт одновременно представляется учеными в трех измерениях: *локутивный* (несет в себе материальную составляющую высказывания); *иллокутивный* (выражает отношение к цели и условиям ее

осуществления) и *перлокутивный* (воздействие посредством речи на мнения, чувства, и, следовательно, на дела и поступки) [Серл, 1986]. Иллокутивные и перлокутивные акты принципиально отличаются друг от друга степенью воздействия на слушающего. Иллокутивный акт ограничивается предупреждением или приказом, в то время как перлокутивный может вербализировать уговоры, угрозы, убеждение, принуждение и т. п. Перлокутивный аспект реализуется посредством *конфликтного коммуникативного акта*, который, в свою очередь, подразумевает *выбор говорящим языковых средств, направленных на регуляцию действий адресата* в нужном для говорящего направлении.

Что касается лингводидактического ракурса рассмотрения явления *управления конфликтами*, сперва необходимо уточнить, что подразумевают ученые под *ситуацией преодоления конфликта*. Согласно Д. В. Ивановой, «ситуация преодоления конфликта представляет собой коммуникативную ситуацию, когда один из коммуникантов пытается переломить конфликт, решить возникшее противоречие, склонить собеседника к своей точке зрения либо прийти к компромиссу» [Иванова, 2010, с. 7]. В контексте понимания алгоритма решения проблем и принятия решений в ситуациях конфликта, исследователи выделяют несколько ключевых этапов: диагностика конфликта или выяснение причин его возникновения, определение альтернативных решений существующей проблемы, принятие решения и его дальнейшая реализация [Deutsch, 2006]. При анализе конфликта как межличностной дилеммы, требующей разрешения, согласно концепции Д. Прутта, решение проблемы определяется как любое усилие, направленное на выработку взаимоприемлемого решения конфликта [Pruitt, 2003].

В настоящем исследовании мы намеренно придерживаемся формулировки «управление конфликтами» взамен часто употребляемых в научных трудах терминов «преодоление/решение/разрешение», принимая во внимание неравный социальный статус таможенника и иностранного гражданина, где первый действует в ракурсе норм профессионально ориентированного общения. Следовательно, под *управлением конфликтами в лингводидактическом ракурсе* мы подразумеваем

коммуникативное влияние говорящего на порождение речи конфликтантом в условиях нахождения в неравных социальных условиях в процессе профессионально ориентированного иноязычного общения.

В современных государственных образовательных стандартах высшего образования Российской Федерации подчеркивается важность обучения студентов навыкам решения проблем, а также обеспечения их усвоения знаний, умений и навыков в данной области *в компетентностном формате*, что является необходимым условием для достижения соответствующих образовательных результатов. Важными личностными характеристиками выпускника вуза, согласно стандартам, являются *способность вести конструктивный диалог, уважение точки зрения другого человека, готовность к сотрудничеству и компромиссу, стремление к достижению взаимопонимания и успешному взаимодействию*. Соответственно, межличностное взаимодействие по праву является неотъемлемым аспектом профессиональной деятельности будущего специалиста. Для студентов, чья будущая деятельность связана с межличностными взаимодействиями в различных областях, освоение разнообразных стратегий поведения в конфликтных ситуациях становится особенно важным.

То, *каким образом коммуниканты переживают расхождения и обращаются с ними*, согласно основоположнику конфликтменеджмента Ф. Глазлу, определяет ход протекания конфликта [Глазл, 2000]. Это происходит посредством выбора диаметрально противоположных речевых *стратегий*, нацеленных либо на *конфронтацию/столкновение*, либо на *мирное урегулирование/уход от конфликта*.

Любой конфликтный коммуникативный акт подразумевает выбор говорящим средств, направленных на регуляцию действий адресата в нужном для говорящего направлении. При этом коммуниканты демонстрируют определенное *стратегически-тактическое поведение* согласно специфике речевой конфликтной ситуации.

Говоря о стратегически-тактическом поведении, для начала рассмотрим определения стратегий и присущих им тактик поведения в речевых конфликтных ситуациях в трудах отечественных и зарубежных ученых. *Коммуникативная стратегия*, согласно О. Иссерс – это совокупность речевых действий, направленных на

решение общей коммуникативной задачи говорящего [Issers, 2002]. *Стратегия управления конфликтами* определяется учеными как шаблонный ответ на конфликт в разных ситуациях [Ting-Toomey, 2001, p. 248]; как задача относительно гармоничного сочетания прагматического и когнитивного уровней общения с практической целью, направленной на организацию речевого взаимодействия и достижение коммуникативных целей, стоящих перед говорящим [Мулькеева, 2005, с. 9]. Стратегии относятся к ответной реакции определенного образца, поведенческому комплексу, который люди используют при возникновении конфликта посредством разнообразных коммуникативных тактик [Wilmot, 2000, p. 130]. Любую стратегию реализует коммуникативная *тактика*, представляющая собой одно или несколько адекватных ситуации речевых действий [Issers, 2002]; конкретные способы реализации стратегии конфликтного дискурса [Белоус, 2008, с. 32]. Тактики и приемы, реализующие стратегии управления конфликтами помогают адресату понять намерение говорящего и строить свою линию поведения соответственным образом. При этом каждая тактика подразумевает использование определенных языковых средств для достижения прогнозируемого результата. Следовательно, *стратегия и тактика соотнесены как род и вид, как генеральная интенция говорящего и практическая реализация его коммуникативных намерений*, а в качестве наиболее частного понятия учеными выделяется *коммуникативный ход* – прием, инструмент реализации тактики [Бодрова, 2011, с.15].

Рассмотрев существующие в научных трудах определения, подчеркнем, что в рамках настоящего исследования нас интересуют только ситуации *устного* конфликтного взаимодействия таможенника в процессе *иноязычного* общения с представителями иных культур, следовательно, интересующие нас стратегии будут иметь характер *иноязычных коммуникативных стратегий*. Итак, под *иноязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами* мы подразумеваем *комплекс речевых действий с целью обращения конфликтного взаимодействия в требуемое ситуацией русло (разрешение, уход и др.) в ответ на коммуникативные высказывания конфликтного характера в ходе устного общения на иностранном языке*.

Что помогает определить иноязычные коммуникативные стратегии управления конфликтами? Ответ на данный вопрос дает лингвоконфликтология. Объектами данной отрасли лингвистики являются опасные неправовые разновидности речевых конфликтов, такие конфликты, в которых участники нарушают требования деловой и бытовой этики, манипулируют друг другом, находятся на грани правонарушения и даже переступают эту грань [Кара-Мурза, 2014, с. 61]. *Выбор стратегии помогают осуществить следующие факторы:*

а) знание типологии конфликтов, классификации конфликтов по сферам возникновения и, как следствие, универсальных закономерностей конфликтного взаимодействия, его объективных и субъективных сторон;

б) понимание причин и движущих мотивов конфликтанта, как основы содержательной классификации конфликтов, возникающих из-за нарушения определенных норм, пренебрежения ценностными установками разного рода;

в) понимание социально-психологических аспектов отношений коммуникантов, их поведения и поступков, жесткость занимаемой позиции;

г) знание типологии конфликтных личностей и умение классифицировать конфликты согласно ролям участников на «инициальный (конфликт воплощения и распространения) и респонсивный, ответный (конфликт понимания и реагирования)» [Кара-Мурза, 2014, с. 61];

д) ориентация на результат коммуникативного акта (на гармонизацию или усиление конфликта) [Третьякова, 2010].

В широком смысле конфликтом можно управлять большим количеством способов, но в рамках исследования, рассматривая индивидуальные (в отличие от групповых, расовых конфликтов), мы будем придерживаться точки зрения ученых, которые полагают, что стратегии управления индивидуальными конфликтами обычно основаны на «двухмерной типологии» или на модели «дуальной важности»: важности собственных интересов (*конфронтационный тип поведения*) либо важности интересов оппонента и последующего результата (*кооперационный тип поведения*) (Pruitt, 2003; Wilmot, 2000; Thomas, 2009). В науке существуют различные классификации стратегий управления конфликтами, основанные на данной

модели, дополняющие и расширяющие ее. Рассмотрим их подробнее для последующего отбора релевантных иноязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами при обучении будущих специалистов таможенного дела.

В трудах отечественных и зарубежных ученых конфронтационный тип поведения (стратегия) также номинируется, как *деструктивная, агрессивная/ стратегия речевой агрессии, стратегия конкуренции, конфронтативная, доминирования*. Кооперационный тип поведения (стратегия) встречается под названиями *конструктивная, компромиссная, стратегия сотрудничества, переговорная стратегия, кооперативная* (А. Я. Анцупов, И. В. Певнева, М. Ю. Сейранян, В. С. Третьякова, К. W. Thomas, R. H. Kilmann). Использование конфронтативных стратегий происходит при невозможности достижения коммуникативной цели, при отсутствии взаимного подтверждения ролевых ожиданий и возникновении антипатии между участниками общения. В случае успешного применения кооперативных стратегий, как правило, достигаются коммуникативные цели говорящих, что позволяет сохранить баланс в отношениях [Сейранян, 2012, с.75–76].

Однако при анализе научных работ мы встретили определенные *расхождения* у исследователей относительно количества базовых стратегий на основе конфронтации и кооперации. Так, ряд отечественных и зарубежных работ не ограничивается двумя вышеупомянутыми стратегиями, а расширяет их ряд до четырех и более (считая следующие номинации отдельными стратегиями) с незначительной вариацией названий, напр.:

а) discussion, engagement, accommodation, dynamic (дискуссия, обязательство, уступки, динамическая) [Hammer, 2009];

б) директивная, манипулятивная, конфронтационная, регулятивная, индифферентная [Бодрова, 2011];

в) доминирование, уход, уступчивость, сотрудничество, компромисс [Король, 2015];

г) конфронтации, сотрудничества, компромисса, уклонения (дистанцирования) и приспособления [Певнева, 2008];

д) кооперативные: вежливости, искренности, доверия, близости, сотрудничества, компромисса; конфронтационные: инвективная, стратегия агрессии, насилия, дискредитивная, подчинения, принуждения, разоблачения [Третьякова, 2010].

На наш взгляд, представленные расхождения точек зрения обусловлены тем, что подразделение на 5 и более базовых стратегий дает более полное и глубокое описание характеристик каждой стратегии и, как следствие, предполагает выделение большего количества реализующих каждую из стратегий *тактик*, что, в свою очередь, предоставляет более широкие возможности для формирования умений управления конфликтами. Все тактики М. О. Гузикова подразделяет на *жесткие* и *мягкие* [Гузикова, 2015]. Учеными выделяется значительное количество тактик, реализующих базовые кооперационную, конфронтационную стратегии, а также специальные тактики для некоторых из упомянутых стратегий, дополняющих базовый уровень. Тактики также дифференцируются на прямую и непрямую, эмоциональную и неэмоциональную [Там же]. Рассмотрим их предметно.

Большинство ученых сходятся во мнении, что кооперационную стратегию реализуют тактики *переговоров, предположений, уступки, смены темы, умолчания, предложения, согласия, одобрения, похвалы, комплимента* (Сейранян, 2012, Третьякова, 2010); *интеграции, призыва к компромиссу (посредством риторического вопроса), уточнения* (Боева-Омелечко, 2020); *избегания, приспособления, компромисса, сотрудничества (посредством таких приемов, как перехват инициативы, условное соглашение, создание иллюзии собственного выбора)* (Белоус, 2008). Помимо этого, стратегию индифферентности может реализовать тактика *равнодушия*, стратегию уступок – тактики *уклонения и извинения*, регулятивную стратегию – тактика *компромисса*, а толерантную стратегию – тактики *переключения внимания, игнорирования вербальной агрессии, предложения, уточнения, убеждения, просьбы, оправдания, согласия, извинения, обещания* (Волкова, 2009).

Что касается конфронтационной стратегии, ее реализация может быть осуществлена такими тактиками воздействия, как *угроза, запугивание, издевка, колкость, упрек, обвинение, оскорбление, провокация* (Третьякова, 2010); *давление, убеждение, введение оппонента в состояние волнения/спутанности, управление*

его вниманием, недружелюбное обращение, заискивание, создание эффекта неожиданности, предъявление неотменяемых обязательств, использование метода «кнута и пряника» и шантажа (Белоус, 2008). Стратегию вербального насилия реализуют тактики приказа, запрета, агрессивного настаивания (Мулькеева, 2005); директивную стратегию – тактики убеждения, уговоров, давления, опровержения; стратегию манипулирования – тактики уловки, лжи, давления, провокации (Бодрова, 2011).

Мы классифицировали результаты анализа существующих в науке коммуникативных стратегий и тактик управления конфликтами и обобщили их в таблице 2:

Таблица 2

Коммуникативные стратегии и тактики управления конфликтами

| Тип поведения (стратегия) | Альтернативные названия | Общие тактики | Подвиды стратегий и реализующие их тактики | |
|---------------------------|--------------------------------|--|--|--|
| | | | Стратегии | Тактики |
| Конфронтационный | деструктивная | угроза запугивание издевка колкость упрек обвинение, оскорбление | вербального насилия | приказ запрет агрессивное настаивание |
| | агрессивная (речевой агрессии) | провокация давление убеждение | | |
| | конкуренции | введение оппонента в состояние волнения/ спутанности/ управление его вниманием | директивная | убеждение уговоры давление опровержение |
| | конфронтативная | | | |
| | доминирования | недружелюбное обращение | | |

| | | | | |
|----------------|---|---|------------------|--|
| | | <p>заискивание</p> <p>создание эффекта неожиданности</p> <p>предъявление неотменяемых обязательств</p> <p>использование метода «кнута и пряника» и шантажа</p> | манипулирования | <p>уловка</p> <p>ложь</p> <p>давление про-</p> <p>вокация</p> |
| Кооперационный | <p>конструктивная</p> <p>компромиссная</p> <p>сотрудничества</p> <p>переговорная</p> <p>кооперативная</p> | <p>переговоров предположений</p> <p>уступки</p> <p>смены темы умолчания предложения</p> <p>согласия</p> <p>одобрения</p> <p>похвалы</p> <p>комплимента интеграции</p> <p>призыва к компромиссу</p> <p>(посредством риторического вопроса)</p> <p>уточнения избегания приспособления</p> <p>компромисса сотрудничества</p> | индифферентности | равнодушия |
| | | | уступок | уклонения извинения |
| | | | регулятивная | компромисса |
| | | | толерантности | <p>переключения</p> <p>внимания</p> <p>игнорирования</p> <p>вербальной агрессии</p> <p>предложения</p> <p>уточнения</p> <p>убеждения</p> <p>просьбы</p> <p>оправдания</p> <p>согласия</p> <p>извинения</p> <p>обещания</p> |

Информация, представленная в таблице 2 (с.49-50), наглядно демонстрирует существование в науке целого спектра стратегий и тактик, и выбор каждой из них

должен зависеть от коммуникативной интенции говорящего и выбора исхода конкретной конфликтной ситуации. По точному замечанию М. Ю. Сейранян, поведение участников коммуникации как в условиях конфликтного риска, так и во время непосредственного конфликта требует от них владения широким спектром конструктивных стратегий и тактик, а также способности к их креативному применению, что является высшим уровнем коммуникативной компетенции говорящего [Сейранян, 2012, с. 78]. В ситуациях *потенциального конфликта и риска* целесообразно применять модель предупреждения и нейтрализации конфликта, в то время как для разрешения *действительных конфликтных ситуаций* следует использовать модель гармонизации конфликта [Третьякова, 2010]. Помимо этого, важную роль в выборе определенной стратегии поведения во время конфликта играют множество факторов: от культурных особенностей, возраста, гендерной принадлежности коммуниканта, до его интеллектуального развития, эмоционального отношения к нему и других детерминант, зависящих от конкретной ситуации. Наконец, необходимо ориентироваться на желаемый/предполагаемый исход конфликта из четырех возможных основных исходов: *разрешения конфликта, компромисса, прерывания конфликта, полного/частичного подчинения участника конфликта* [Буртова, 2003, с. 36] либо обобщая до двух базовых исходов – *конструктивного* и *деструктивного*. При этом индивид, заинтересованный в коллаборации и приспособлении, будет показывать высокий уровень содействия, в то время как индивид, вовлеченный в соперничество или ориентированный на уклонение, соответственно, будет иметь низкий уровень содействия [Hong, 2005]; в любом из рассмотренных случаев, интенции должны быть реализованы посредством сообразных цели речевых средств изучаемого иностранного языка.

Профессиональное иноязычное общение специалиста в отличие от межличностного подразумевает профессионально направленный алгоритм коммуникации. В таможенном деле правила поведения, направленные на решение профессиональных задач, в т.ч. на иностранном языке, определены Таможенным кодексом (ТК) ЕАЭС, а Кодексом этики и служебного поведения должностных лиц таможенных

органов РФ – такие нормы поведения, как установление и дифференциация надлежащих взаимоотношений с участниками внешнеэкономической деятельности согласно определенной профессионально ориентированной коммуникативной ситуации; умения ясного изложения мыслей и вести коммуникацию в конфликтных ситуациях, способность слушать и понимать собеседника, интерпретировать информацию корректным образом и формулировать дальнейшие требования. При этом, основной задачей при урегулировании любого конфликта таможенного инспектора с иностранными гражданами должно стать обеспечение его максимально функционально-положительного характера и сведение к минимуму ущерба от негативных последствий любого рода по итогам противостояния в конфликте. Исходя из вышесказанного, согласно цели и задачам исследования мы отберем только те стратегии и тактики, которые будут соответствовать требованиям вышеназванных нормативных документов относительно иноязычной подготовки будущего специалиста таможенного дела.

В связи с тем, что профессиональное иноязычное взаимодействие сотрудников таможни и участников внешнеэкономической деятельности характеризуется строгостью, ясностью, краткостью и информативностью, таможенный инспектор, представляя государственную власть, формирует свой имидж и развивает навыки моделирования (регулирования, контроля) своего профессионального поведения в общении с иностранными гражданами. Эти аспекты оказывают значительное влияние на формирование доверия как к нему как к индивидуальному участнику процесса, так и к государственным структурам Российской Федерации в целом. В течение короткого времени в ходе таможенного контроля специалист визуально анализирует гражданина и его личные вещи, коммуницируя с целью получения максимального объема информации при минимальных временных затратах. Согласно Е. А. Гордиенко, «интерактивный компонент профессионального общения сотрудников таможни представляет собой соотношение рационального и эмоционального факторов в профессиональном общении, умение управлять динамикой группы и занимать адекватную ролевую позицию, оказывать поддержку, формулировать требования, конструктивно разрешать конфликт» [Гордиенко, 2017, с. 37]. Таким

образом, при отборе подходящих коммуникативных стратегий управления конфликтами важно иметь в виду, что специалисты таможенного дела, согласно требованиям вышеупомянутых документов, должны, в первую очередь, быть способными *оперативно ориентироваться в ситуации иноязычного общения, противостоять как эмоциональной вовлеченности в конфликт, так и сохранять объективный, рациональный подход к выявлению конфликтогенов*. Помимо этого, таможенным инспекторам необходимо должным образом реагировать на манипулятивное поведение иностранных граждан. Факторы, влияющие на отбор коммуникативных стратегий управления конфликтами иноязычного общения в таможенном деле структурированно представлены на рисунке 4:

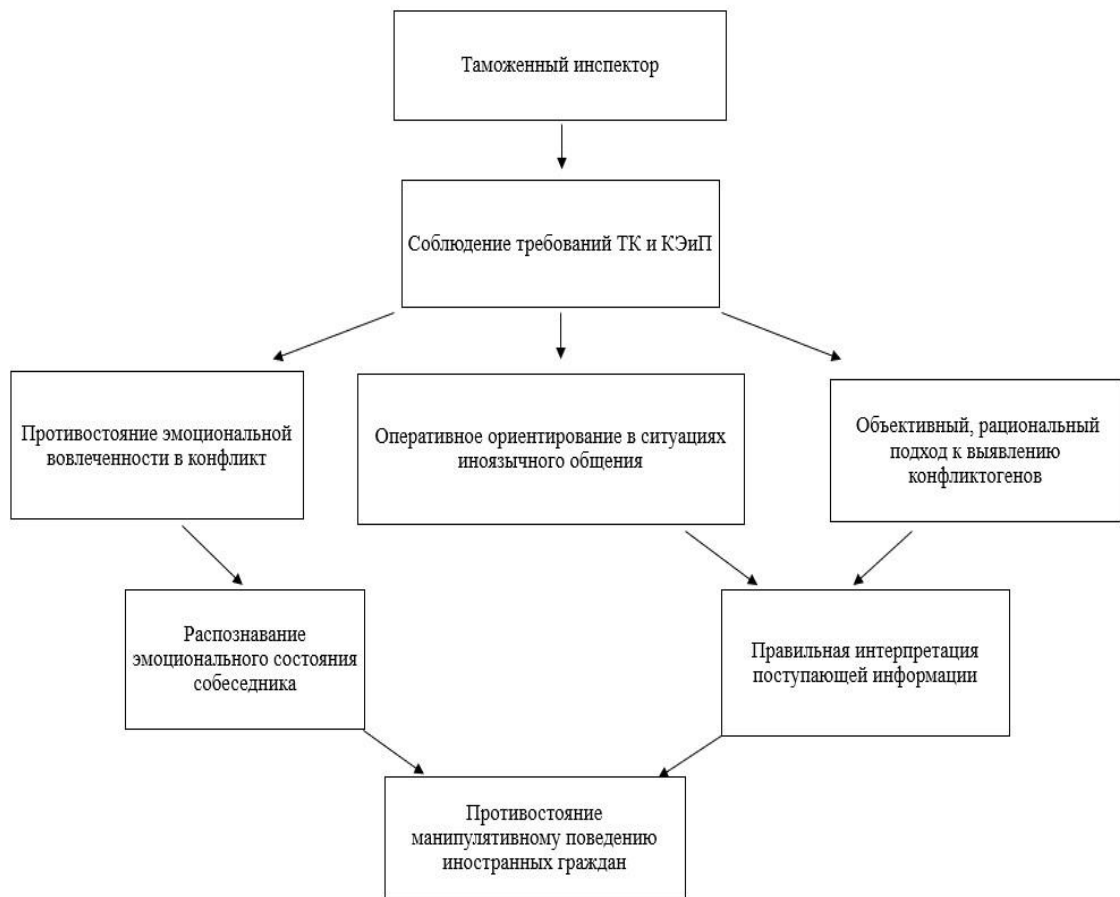


Рисунок 4. Факторы, влияющие на отбор коммуникативных стратегий управления конфликтами иноязычного общения в таможенном деле

Отдельное поле для исследований выбора коммуникативных стратегий управления конфликтами представляет собой *межкультурная составляющая профессионально ориентированного иноязычного общения будущих специалистов в*

области таможенного дела, которая становится особенно важной в ситуациях конфликта, требующих от таможенника адекватного реагирования в процессе профессиональной коммуникации на иностранном языке. В межкультурном контексте иноязычного конфликтного таможенного дискурса специалист должен осуществлять своего рода посредническую деятельность, а такая деятельность, согласно А. А. Колесникову, подразумевает в т.ч. переключение между стилями коммуникации, разную степень развернутости высказывания, посредничество в формировании общих идей, решений и общую фасилитацию взаимодействия [Колесников, 2020].

В методике обучения иностранным языкам межкультурное общение подразумевает разные стратегии обучения. Если речь идет об обучении редкому языку, либо языку, коммуникация на котором в большинстве случаев происходит с его носителями языка, межкультурное общение будет характеризоваться как адекватное взаимопонимание участников речевого акта [Верещагин, 1990, с. 26], а стратегии иноязычного обучения будут фокусироваться на изучении норм иноязычного общения, которые присущи носителям языка [Language Learning in Intercultural ..., 1998]). Во втором случае, что отражает область нашего исследования, *межкультурное общение осуществляется на языке международного общения и подразумевает коммуникацию со множеством национальностей и культур, использующих данный язык в качестве посредника и имеющих разный уровень владения им. Исходя из этого, межкультурное общение определяется как «функционально обусловленное коммуникативное взаимодействие людей, которые выступают носителями социокультурных ценностей разных культурных сообществ в силу осознания ими или другими людьми их принадлежности к разным геополитическим, континентальным, региональным, религиозным, национальным и этническим сообществам» [Сафонова, 2013, с. 57].*

Итак, не только ситуация и психологические особенности участников противостояния определяют выбор коммуникативных стратегий управления конфликтами, но их культурные особенности. В теории межкультурной коммуникации

обобщение *стилей межкультурных конфликтов* базируется на *противопоставлении культур* согласно свойственным им стратегиям разрешения конфликтов. Среди представителей разных культур выделяются *прямая, непрямая, эмоциональная и неэмоциональная* стратегии управления конфликтами, на которые мы также будем опираться в рамках исследования в зависимости от *культурной принадлежности* участника конфликта:

1. Для *австралийской, американской, скандинавских* культур (прямого неэмоционального стиля) характерна *дискуссия* – открытое обсуждение озабоченности посредством вербальной искренности и ясной формы изложения позиции.

2. Для представителей *южноевропейских культур, афроамериканцев, россиян* (культур прямого эмоционального стиля) характерно *вовлечение* – схожая с дискуссией стратегия, но помимо обсуждения взаимной озабоченности допускающая *эмоциональную реакцию* выражения реального состояния, искренности говорящего.

3. Для *мексиканцев, японцев, китайцев, тайцев* (культур непрямого неэмоционального стиля) характерно *приспособление* – использование образов, метафор, недосказанности, а также привлечения третьих лиц, которые бы могли смягчить напряжение.

4. Для большинства *арабских культур* Ближнего Востока (культур непрямого эмоционального стиля) характерна *динамика* – использование таких не прямых вербальных знаков, как напр. *гипербола, метафора, истории*, при этом с сильным проявлением эмоций для открытого выражения озабоченности. Стоит отметить, что представители других стилей склонны воспринимать людей, использующих динамический стиль разрешения конфликтов, чересчур иррациональными, не способными сосредоточиться на сути и даже безрассудными [Гузикова, 2015].

Обобщая вышесказанное, важнейшим критерием отбора иноязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами в сфере таможенной деятельности будем считать *учет культурной принадлежности иностранных граждан-участников конфликта и умение искать точки соприкосновения в привычном для представителя иной культуры способе его разрешения.*

Итак, успешная межкультурная коммуникация основана на *понимании культурных различий*. Эффективное взаимодействие возможно при условии, когда коммуникант понимает сущность межкультурных различий, принимает и учитывает специфику иной культуры в собственном поведении [Deardorff, 2011]. Межкультурная коммуникация терпит неудачу в случаях затрагивания национальных чувств, унижения национального достоинства оппонента, а также покушения на систему ценностей, принятых в его культуре [Арсаева, 2013, с. 25]. Более того, нередко воспринимая ситуацию сквозь призму родной культуры, обучающиеся приписывают явлениям инокультурной среды характерные для их собственной культуры значения [Елизарова, 2001]. Элементы процесса разрешения межкультурных конфликтов в профессиональной коммуникации можно уподобить головоломке, для успешного решения которой необходимо *объединить различные интересы, ценности, предпочтения и реалии представителей различных культур с целью нахождения адекватного решения*. Решения выявленной проблемы должны быть интегрированы в программу иноязычной подготовки будущих таможенников.

В процессе иноязычной профессиональной коммуникации таможенные работники сталкиваются с задачами, которые могут быть решены как индивидуально, так и коллективно. Существуют также решения, принимаемые каждой из конфликтующих сторон отдельно, и те, которые подразумевают совместные усилия. Что касается совместных решений, они могут касаться вопросов, таких как обращение за помощью к третьей стороне и необходимость достижения взаимного соглашения.

При обучении будущих таможенников профессионально ориентированному иностранному языку и, в частности, коммуникативным стратегиям управления конфликтами, необходимо акцентировать внимание на нескольких аспектах. Во-первых, участники конфликтов должны быть подготовлены к пониманию идей, подходов и мотивов представителей различных культур, что поможет им лучше осознать природу межкультурных конфликтов. Во-вторых, в качестве культурных интеграторов, обучающиеся должны уметь предотвращать недопонимание другой

культуры и стремиться смягчать деструктивные аспекты конфликтов, создавая новые смыслы и отношения. В-третьих, важно обучить студентов способности целенаправленно изменять свои культурные ориентиры, что позволит им достичь взаимопонимания с оппонентом. Такая межкультурная интеграция будет способствовать успешному разрешению проблемных ситуаций, что, в свою очередь, стабилизирует отношения между вовлеченными сторонами и уменьшит деструктивные конфликты.

Понимание предвзятостей при принятии решений, а также работа подходов к решению проблем и необходимость их применения в межкультурном контексте, наряду с уровнем беспокойства участников конфликта относительно своих интересов и интересов друг друга, определяют стратегии управления конфликтами. Эти аспекты являются ключевыми ориентирами для выбора методов управления конфликтами и разработки учебных подходов к разрешению профессиональных споров и разногласий в иностранной коммуникации в сфере таможенной деятельности. Таким образом, в процессе обучения иностранному языку будущих специалистов в области таможенного дела необходимо применять межкультурный подход, который будет способствовать развитию: *общей социальной компетентности* — коммуникативных навыков и умений находить общие взгляды между представителями разных культур; *межкультурной компетентности* — набора навыков, позволяющих адекватно оценивать, использовать вербальные и невербальные средства, реализовывать коммуникативные намерения и оценивать результаты общения через обратную связь [Леонтович, 2003].

Рассмотрим на примерах отобранные нами иноязычные коммуникативные стратегии и присущие им тактики, целесообразные с точки зрения вышеупомянутых требований ТК ЕАЭС, КЭИП при разрешении специалистами таможенного дела межкультурных конфликтов с иностранными гражданами. Особенности сферы деятельности будущих специалистов таможенного дела подразумевают использование обоих типов речевого поведения в конфликтных ситуациях, описанных ранее в нашем исследовании: *кооперационного* (в случаях, направленных на объединение и сотрудничество с партнером по общению) и *конфронтационного* (в

случаях оказания одностороннего воздействия на оппонента в своих интересах в ходе общения). При этом как было показано выше, существующие в работах ученых номинации стратегий конфронтационного типа поведения значительно варьируются. Ниже мы обоснуем выбор номинаций согласно полю нашего исследования.

Следуя требованиям, касающимся норм профессионального поведения таможенных инспекторов, среди стратегий *конфронтационного* типа поведения считаем целесообразным делать упор на обучении студентов стратегиям *коммуникативного доминирования*, *коммуникативной директивной* стратегии и частично стратегии *вербального насилия*⁸ (конфронтационные стратегии речевой агрессии, манипулирования, конкуренции, деструктивная не коррелируют с нормами поведения, ограниченными рамками профессиональной сферы деятельности таможенников и не будут рассмотрены в данной работе). Исходя из той же логики, среди стратегий *кооперационного* типа речевого поведения мы отобрали для обучения будущих специалистов таможенного дела *коммуникативную конструктивную* стратегию, а также стратегии *коммуникативной индифферентности* и *коммуникативной толерантности* (входящие в данный тип речевого поведения стратегии компромисса и уступок также нецелесообразны в коммуникативных конфликтных ситуациях профессионально ориентированного общения таможенников с иностранцами по причине необходимости быстрого принятия решения по каждой ситуации на месте).

Выделенные нами коммуникативные стратегии подразумевают наличие определённых речевых тактик, которыми должен владеть специалист в таможенной сфере и каждая тактика в свою очередь будет подразумевать использование конкретных *языковых средств* (в нашем случае *английского языка*) для достижения коммуникативной цели говорящего (см. также приложение 2, стр.210, «Реестр

⁸ Несмотря на то, что в рамках применяемого нами межкультурного подхода к обучению студентов стратегиям управления конфликтами мы делаем упор на обучение максимально конструктивным формам коммуникации, в определенных случаях именно владение конфронтационными стратегиями приведет к должному урегулированию конфликтной ситуации.

языковых средств, реализующих англоязычные коммуникативные стратегии управления конфликтами в ситуациях межкультурного общения таможенников с иностранными гражданами»):

1) Стратегию коммуникативного доминирования будут реализовывать *тактики давления (указания, требования), введения оппонента в состояние волнения/спутанности, управление его вниманием, предъявление неотменяемых обязательств*. Доминирование – стратегия поведения, отвергающая сотрудничество, для которой характерно отстаивание своих интересов всеми возможными способами, при этом говорящий бескомпромиссно и настойчиво придерживается только своей позиции и не принимает во внимание интересы партнёра [Канторович, 2021, с. 399]. Применяя эту стратегию, коммуникант пытается достичь собственных целей, не считаясь с нуждами оппонентов [Belyakova, 2021]. Цель тактики давления – вызвать со стороны адресата реакцию, которая у него не возникла бы без скрытого давления и аргументации со стороны говорящего. Языковыми средствами реализации тактики давления может быть, например, угроза (*In this case, we would have no alternative but to...; I'm sorry but, in that event, we would be forced to...; Is that clear? As a customs officer I cannot always believe what people tell me otherwise I wouldn't be a good customs officer, wouldn't I?*). Однако надо быть готовым, что угроза может вызвать у оппонента скованность, страх, агрессию и враждебное отношение. Стратегию коммуникативного доминирования целесообразно применять в случаях *выявления* контрабанды, контрафакта, запрещенных и опасных товаров/грузов, а также при проведении *изъятия* таможенных, транспортных / перевозочных, коммерческих документов для последующей таможенной экспертизы.

2) Коммуникативную директивную стратегию будут реализовывать *тактики убеждения и опровержения*. При применении данных тактик директивной стратегии коммуникант руководит обсуждением, главенствует и не терпит возражений, но может стремиться к консенсусу [Бодрова, 2011]. В качестве языковых средств реализации тактики убеждения (попытки переубедить оппонента при помощи аргументов и предложить иную точку зрения) может использоваться проти-

вопоставление и отрицание (*but, however* и др.); намеренно заданный вопрос с целью констатации факта (*For what reason...? Why do you always...?*). Тактика опровержения может быть выражена посредством объяснения-утверждения и фраз, показывающих при этом равнодушие к проблеме (*I can explain; make you understand; I don't need anyone to...; The fact of the matter is...*). Коммуникативная директивная стратегия могут быть использованы в ходе поиска, например, специалистами кинологической службы наркотических веществ и других запрещенных к ввозу и вывозу из РФ товаров.

3) Стратегию вербального насилия будут реализовывать *тактики приказа, запрета, угрозы*. (Мы уточняем, что используем лишь некоторые тактики данной стратегии, т.к. нормы профессионального общения таможенных инспекторов не подразумевают использование агрессивных тактик, т.к. вербальная агрессия - словесное выражение негативных эмоций и намерений в неприемлемой в данной речевой ситуации и оскорбительной для адресата форме, проявление грубости в речи [Щербинина, 2008]). Тактика приказа характеризуется настойчивым атакующим речевым поведением, направленным на принуждение адресата к выполнению требуемых действий. В то же время тактика запрета подразумевает выражение намерения лишить адресата права на совершение какого-либо действия. Описанные тактики применимы как совместно, так и в чередовании для оказания максимального воздействия на собеседника, дополняемые при необходимости тактиками прямой или косвенной угрозы (*Don't you ...; you had better ...; watch it carefully...; I am warning you* и др.). Таким образом может происходить намеренное воздействие таможенным инспектором на адресата – посредством демонстрации авторитета и психологической силы (*You do not have to say anything but it may harm the defense if you do not mention when questioned something. Anything you do may be given in evidence. Do you understand that, ok?*).

4) Коммуникативную конструктивную стратегию будут реализовывать *тактики переговоров и предположений* (предложение помощи, демонстрация готовности в решении проблемы). Данная стратегия фокусируется на налаживании партнерства, общих личных целях посредством открытой коммуникации и обмена

информацией, конструктивных утверждений и взаимных усилий достичь приемлемого обоими решения и в широком смысле считается предпочтительной перед остальными стратегиями в качестве идеального способа разрешения конфликтов [Hong, 2005], в том числе конфликтов межкультурного взаимодействия [Ting-Toomey, 2001]. Языковыми средствами, реализующими тактики переговоров и предположений, может являться *изложение позиций и точек зрения сторон*. На этом этапе определяются зоны возможных конфликтов. Предложения могут делаться прямо и однозначно (коммуникант-таможенник предлагает идею по разрешению возникшего противоречия – *We propose that you should...*) либо звучать в более мягкой и тактичной манере (*Perhaps a better solution may be...*). При выдвижении предложения необходимо приводить веские аргументы в его поддержку (*That's why... Because of that... That's the reason why... For this reason... Due to... Because of ...*) и употреблять глаголы, выражающие предположение (*to think, to believe, to consider, to find, to suppose*). При предъявлении требований и согласовании условий употребление условных предложений первого типа (*Conditional I*) представляется особенно актуальным (*If you ..., we will... ..*), т.к. выражает реальные и определенные выдвигаемые условия. Помимо вышеперечисленного, в рамках данной стратегии при выражении несогласия необходимо проявлять особую сдержанность (*I'm not sure how realistic it is; I appreciate that, however; I appreciate how you feel about...; I share your concerns here...; It does make sense, I see what you mean, still...; There is one point I would like to focus on...; If we look at ..., It might seem...; What if we try to look at the problem from another view? I'd rather we did, how about...?*). Коммуникативная конструктивная стратегия оправдана в ситуациях возникновения конфликтов при выполнении должностных обязанностей, таких как проверка и досмотр на таможенных постах и в аэропортах граждан и транспортных средств, прибывающих на территорию РФ.

5) Стратегия коммуникативной индифферентности будет осуществляться путем применения *тактики равнодушия и уклонения от конфликта*. Формами тактики равнодушия и уклонения являются демонстративный уход от общения, игно-

рирование провокационного поведения конфликтанта, молчание либо отказ от делового взаимодействия. Реализуя коммуникативную индифферентную стратегию коммуникант стремится повлиять на мнение оппонента, выказывая полное равнодушие к проблеме [Бодрова, 2011]. Ситуация может сложиться так, что оппонент склонен преднамеренно использовать специальную технологию саботажа и прекращения диалога. Таможеннику надо быть к этому готовым, а также к тому, что такой диалог может зайти в тупик (*It's a deadlock... I regret to state that we have come to a real deadlock...; I have no way but to accept your version*). Стратегия коммуникативной индифферентности может быть применима при осуществлении проверки и досмотра прибывающих на территорию РФ граждан и транспортных средств на таможенных постах, в аэропортах, в ситуациях, когда иностранные граждане пытаются вынудить таможенного инспектора к эмоциональной реакции.

б) Стратегию коммуникативной толерантности будут реализовывать *тактики уточнения, игнорирования и ухода от агрессии*. Толерантность означает корректность в оценках, способность принимать несдержанность в высказываниях собеседника, отказ от словесного давления в стремлении к более равноправной коммуникации [Волкова, 2009, с. 135]. В некоторых случаях коммуникативная толерантность помогает разрешать разногласия, предотвращая нетерпимость и эскалацию конфликта. Такой уход таможенника от агрессии может стать примером конструктивной реакции на возникшую конфликтную ситуацию, когда отсутствие реакции на агрессию, смена темы разговора способствуют самостоятельному разрешению конфликта. Толерантные тактики могут быть воплощены посредством *комментария к ситуации* (вербального анализа ситуации, взгляда на конфликт со стороны; тактика уточнения может быть выражена в реплике или вопросе, направленном на уточнение позиции оппонента, и предполагает ответные пояснения собственной точки зрения для достижения взаимопонимания (*Are you saying what you want is...? Are you saying that you don't think you can...? So, you mean...; I'm not sure that I fully understand you. I'm afraid, I don't quite follow ...*); тактика обещания применяется для заверения оппонента о готовности предпринять определенные действия. Итак, позитивная реакция на агрессивное высказывание помогает избежать открытого выражения враждебности (*I see... I understand your worries... I can see*

your point of view). Также, со своей стороны, целесообразно предложить альтернативный вариант решения проблемы (*May we offer an alternative? We'd rather... Let's have a look from the other side*). Кроме этого, среди подходящих для стратегии толерантности языковых средств выделим употребление *множественного числа имен существительных* с целью уменьшения категоричности высказывания относительно характеристики конкретного человека; глаголы мнения, чувств и восприятия также помогут выразить участие в проблеме (*to seem, to appear, to look*); глаголы намерения выразят решимость уладить конфликт (*to tend, to be inclined, to intend*); предложения с противительными союзами и наречиями (*but, while, whereas, still/yet, however, nevertheless although/though, still, nonetheless, all the same*) помогут избежать категоричности и подчеркнуть противоположные взгляды на проблему в одном предложении. Стратегия коммуникативной толерантности может применяться таможенником, в частности, во время проведения досмотра грузов на границе и осуществлении контроля правильности определения происхождения товаров.

Вышеописанные стратегии и присущие им тактики для обучения будущих специалистов таможенного дела управлению конфликтами иноязычного общения, представлены на разработанной нами схеме-рисунке 5.

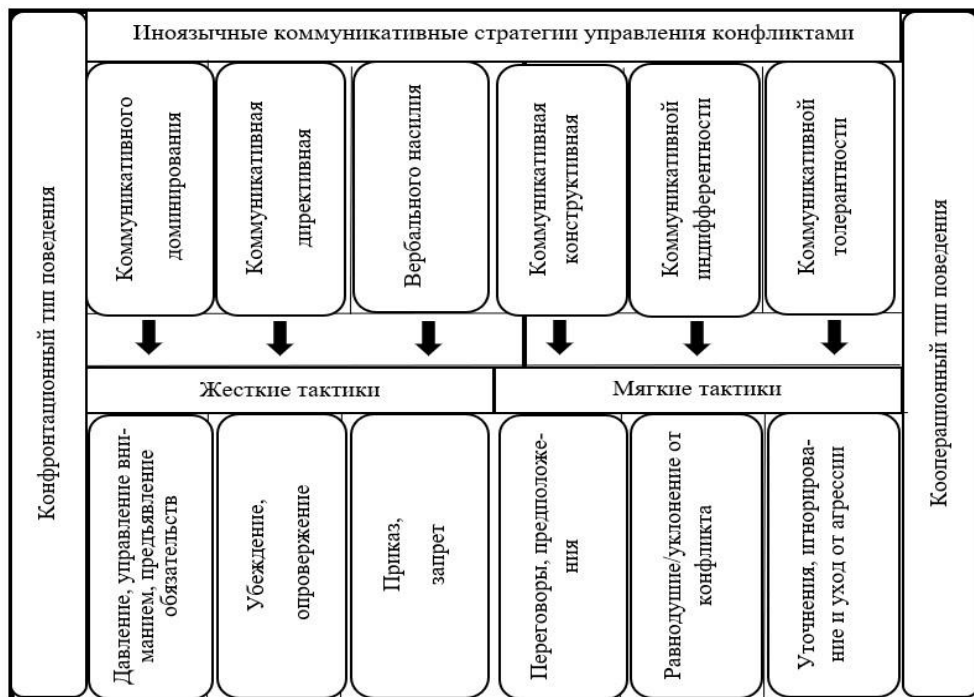


Рисунок 5. Иноязычные коммуникативные стратегии и тактики управления конфликтами иноязычного общения в сфере таможенной деятельности

Учитывая, что действия конфликтанта могут быть разнообразными и трудно предсказуемыми, поведение таможенника должно быть также вариативным, отчасти творческим и всегда гармонизирующим. Следовательно, отобранные нами иноязычные коммуникативные стратегии и тактики управления конфликтами *могут применяться как по отдельности, так и комплексно, комбинироваться и в полной мере взаимодополнять друг друга* при использовании будущими специалистами таможенного дела в требуемых условиях конфликтных ситуаций.

Подчеркнем, что в ракурсе конфликтного таможенного дискурса мы формируем у обучающихся *владение коммуникативными стратегиями и тактиками управления конфликтами*, которое подразумевает оперирование *знаниями, умениями и навыками* иноязычного межкультурного взаимодействия (см. схему-рисунок 6). При этом только практическое и творческое применение полученных знаний будет считаться высшим уровнем профессиональной иноязычной межкультурной компетенции будущего специалиста таможенного дела.

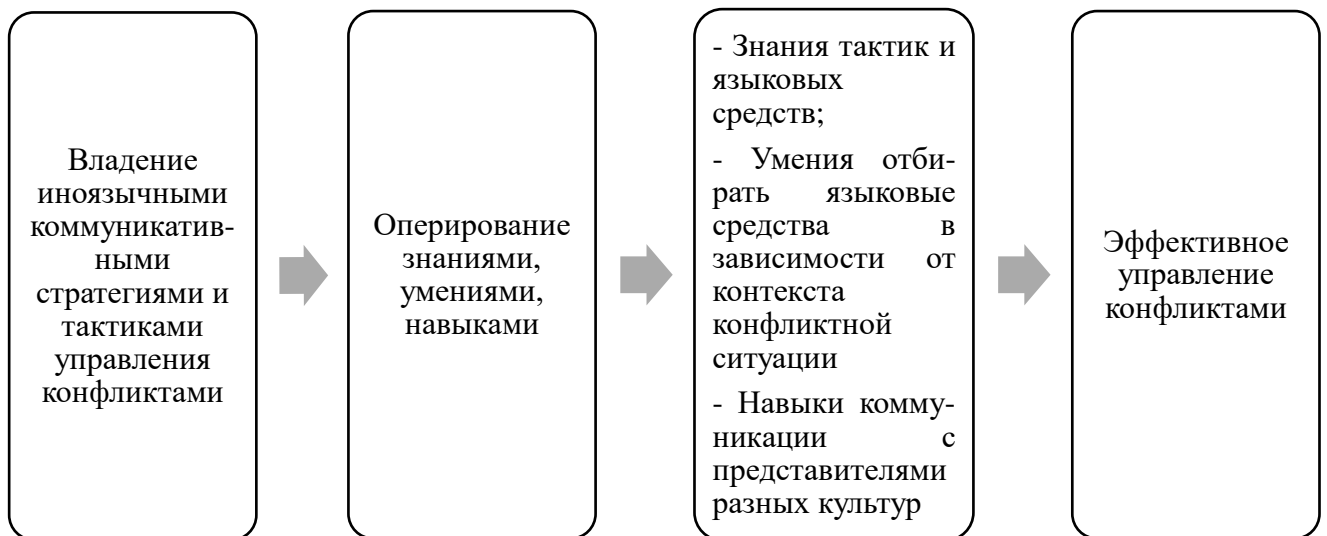


Рисунок 6. Соотношение стратегий, тактик, знаний, умений и навыков в иноязычном конфликтном таможенном дискурсе

Несмотря на то, что конфликт в итоге может достигать полного либо частичного разрешения, принимать как конструктивную, так и деструктивную форму, в русле исследования мы делаем упор именно на обучение студентов стратегиям и тактикам обращения конфликта *в максимально конструктивную форму*, что будет

способствовать созидательным последствиям и достижению поставленных целей по урегулированию конфликтов иноязычного общения.

Вслед за Б. А. Лapidусом отметим, что отбираемое педагогами содержание обучения учебному предмету закладывается в долговременную память обучающихся и, как следствие, усваивается ими в виде умений и навыков [Лapidус, 1986]. Экстраполируя данный тезис на сферу иноязычного образования в сфере таможенной деятельности, подчеркнем, что *для подготовки будущих специалистов к выбору адекватных конфликтным ситуациям иноязычных коммуникативных стратегий необходимо:*

а) осведомить обучающихся о сходствах и различиях, свойственных представителям разных культур, обеспечить понимание эмоций, вербальных и невербальных способов выражения культурных различий в контексте конфликтной ситуации;

б) отработать с студентами иноязычные коммуникативные стратегии и тактики, которые могут быть использованы для управления конфликтами, возникающих в процессе выполнения профессиональных обязанностей на иностранном языке;

в) минимизировать вероятность ошибок при выборе студентами стратегий управления конфликтами в англоязычном профессиональном общении.

При этом, в случае возникновения ситуаций, когда будут иметь место столкновение интересов сторон и обострение культурно обусловленных противоречий, овладение будущими таможенниками стратегиями управления конфликтами будет подразумевать *быстрое принятие решений; максимальную устойчивость к давлению и стрессам и, как итог, выбор социально приемлемых социолингвистических, лингвокультурологических моделей поведения и соответствующих действий.*

Описание процедуры выявления коммуникативных стратегий управления конфликтами будет возможно после рассмотрения различных типологий культур в контексте иноязычного конфликтного таможенного дискурса в ходе игрового обучения, чему будет посвящена следующая глава настоящего исследования.

Подводя итог, можно утверждать, что при принятии решений в условиях конфликтов, возникающих в области таможенной деятельности, важно основываться на конкретных факторах, влияющих на выбор иноязычных коммуникативных стратегий управления конфликтом. Учитывая тот факт, что деятельность специалистов таможенной службы непосредственно связана с межкультурным иноязычным взаимодействием, мы определили ключевые коммуникативные стратегии, тактики и языковые средства, способствующие разрешению конфликтов межкультурного взаимодействия, целесообразные для использования при обучении английскому языку будущих специалистов таможенной службы.

Соблюдение нормативных требований профессионального поведения вкупе с развитием межкультурного понимания и толерантного отношения к представителям разных культур являются ключом к решению проблемы разрешения конфликтов иноязычного общения в сфере таможенной деятельности. Предложенная нами схема стратегически-тактического поведения в целях осуществления управления конфликтными ситуациями на английском языке может быть эффективно применена в процессе обучения будущих специалистов в области таможенного дела и других иностранных языков.

ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 1

В ходе работы над первой главой мы сконцентрировали исследовательское внимание на *особенностях конфликтов* в ситуациях профессионально значимого англоязычного межкультурного общения таможенников и на выявление *англоязычных коммуникативных стратегий* управления такого рода конфликтами.

Было раскрыто понятие «*конфликт*» с точек зрения смежных наук и определено широкое поле для его лингводидактического исследования. Мы выделили основные сферы деятельности и должностные обязанности таможенника, где могут случаться коммуникативные иноязычные конфликты с представителями других культур, раскрыли сущность понятия *иноязычный конфликтный таможенный дискурс* и создали типологию конфликтов, соотнеся ситуации и потенциальные конфликты в сводной таблице 1. Установлена *межкультурная природа* интересующих нас в рамках исследования конфликтов. В результате проведенного исследования систематизированы и описаны основные характеристики требований ФГОС ВО, ТК ЕАЭС и КЭиП к профессиональному речевому поведению таможенника на иностранном языке и обосновано использование контекстного, межкультурного и полидисциплинарного подходов к обучению студентов английскому языку в рамках исследования.

Изучив сущность и структуру иноязычного конфликтного таможенного дискурса, мы вскрыли лингводидактическое содержание феномена «*управление конфликтами*», определили алгоритм решения проблем и принятия решений, общие факторы, влияющие на выбор стратегий управления конфликтами. Была описана сущность *иноязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами* профессионально ориентированного общения, после чего отобраны *ключевые англоязычные коммуникативные стратегии, присущие им тактики и языковые средства* для обучения будущих специалистов таможенного дела управлению конфликтами и соотнесено их формирование с оперированием знаниями, умениями и навыками в ракурсе иноязычного конфликтного таможенного дискурса.

Глава 2.

РОЛЕВАЯ ИГРА В ОБУЧЕНИИ СТУДЕНТОВ ИНОЯЗЫЧНЫМ КОММУНИКАТИВНЫМ СТРАТЕГИЯМ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ

2.1. Лингводидактический потенциал ролевой игры, моделирующей иноязычный конфликтный таможенный дискурс

Как было указано ранее, учитывая особенности профессии, для будущего таможенника формирование комплекса коммуникативных и межкультурных умений, необходимых для успешной межкультурной коммуникации, невозможно без освоения коммуникативных стратегий управления конфликтными ситуациями в ходе профессионального иноязычного общения. Следовательно, в обучении студентов целесообразно применять *такие методы и технологии, которые обеспечивают одновременное достижение как профессионально-коммуникативных, так и межкультурных образовательных целей.*

Мы разделяем точку зрения Т. И. Белоусовой и Е. И. Антоновой в том, что таможенное образование должно ориентироваться на формирование компетенций как готовности и способности обучающихся к деятельности в таможенных органах и предполагать «переход к *формам активного обучения*, как, например, использование профессионального контекста (контекстное обучение [Вербицкий, 1999]), при котором моделируется профессиональный и социальный контекст будущей таможенной деятельности, с применением междисциплинарной интеграции» [Белоусова, 2015].

Способом воссоздания контекста профессионального межкультурного общения будущих таможенников на занятиях по иностранному языку должно стать моделирование конфликтов, которые возникают в ходе общения специалистов с иностранцами, и отработка поиска логичного выхода из конфликтов посредством применения коммуникативных стратегий.

Такого рода отработку целесообразно организовать в процессе *проигрывания* квазипрофессиональных ситуаций [Вербницкий, 1999] на занятиях по иностранному языку. Из этого следует, что при реализации методических идей согласно принципам межкультурного подхода в обучении специалистов таможенного дела английскому языку целесообразно использование *игровых методов и технологий обучения, которые будут соответствовать задачам формирования профессиональной иноязычной межкультурной компетенции в контексте разрешения конфликтов.*

Об обучающих и воспитательных возможностях *игровых технологий* известно давно, и многие ученые справедливо обращали внимание на эффективность их использования. Что касается определения собственно *игры*, по мнению Е. И. Пассова – она является лишь оболочкой, формой, содержанием которой должно быть учение, владение видами речевой деятельности [Пассов, 2003]. Феномен и природа игры как «предметной деятельности, которая составляет основу осознанного мира человеческих предметов» широко освещены в философских, социологических и психолого-педагогических трудах (Б. Г. Ананьев, Л. С. Выготский, А. Н. Леонтьев, С. Л. Рубинштейн, Д. Н. Узнадзе, З. Фрейд, В. Штерн, Д. Б. Эльконин); усилиями известных мировых дидактов разработано значительное количество педагогических концепций игры (П. П. Блонский, Я. А. Коменский, Н. К. Крупская, А. С. Макаренко, В. А. Сухомлинский, К. Д. Ушинский, С. Т. Шацкий).

В контексте исследования рассмотрим *игровое моделирование* профессиональных коммуникативных ситуаций как способ обучения профессиональному общению в условиях вуза. А. Б. Самсонова определяет его, как «процесс исследования, отбора, создания и использования в обучении наиболее продуктивных, социально и профессионально значимых ситуаций» [Самсонова, 2006, с.10]. Цель игровой технологии заключается в осознании обучающимися мотивов своего обучения и поведения как в игре, так и в жизни, формируя собственные цели самостоятельной деятельности и предвидя её ближайшие результаты [Артемьева, 2007, с. 7]. Игровые технологии обладают значительным обучающим потенциалом, предоставляя учащимся возможности для познавательной деятельности и содействуя развитию их творческих способностей [Григорьева, 2017, с. 69]. Игровой познавательной

деятельности соответствует *игровое обучение*, которое О. А. Артемьева определяет как метод активизации познавательной деятельности, который включает в себя использование учебных ролевых игр для студентов высших учебных заведений. *Игровое обучение может функционировать как самостоятельная форма образовательного процесса, основывающаяся на моделировании различных аспектов профессиональной деятельности с ориентацией на формирование будущего специалиста* [Там же, с. 21–22]. При переходе к самостоятельной профессиональной деятельности игровое обучение способствует *предотвращению реальных ошибок*, возникающих у будущих специалистов [Виленский, 2010, с. 227].

Итак, на наш взгляд, на практических занятиях по английскому языку в таможенном вузе *интерактивные методы обучения в форме игровых технологий* являются релевантными сообразно методической цели по выполнению задачи обучения стратегиям управления конфликтами межкультурного общения. Посредством игрового обучения в широком смысле возможно воссоздать разнообразные профессионально-значимые коммуникативные ситуации в сфере таможенной деятельности:

1. *Деловые, организационно-деятельностные, ролевые игры* в моделировании заседаний ВТамО и ФТС; в отработке навыков коммуникации при транспортировке товаров иностранными гражданами через таможенную границу ЕАЭС; в сфере взимания таможенных платежей, пошлин и контроля за правильностью их исчисления в контексте международной деятельности;

2. *Коммуникативные тренинги*, направленные на обеспечение соблюдения запретов и ограничений на товары для импорта и экспорта;

3. *Методы круглого стола и групповой дискуссии*, для повышения эффективности межкультурной коммуникации в процессе проведения таможенного контроля за перемещением, к примеру, наличных денежных средств через таможенную границу ЕАЭС и др.

Как показывают примеры, сфера таможенной деятельности представляет широкие возможности для разработки методики иноязычного игрового обучения. Тем

не менее, в рамках нашего исследования *ограничимся только теми профессионально значимыми ситуациями в процессе общения таможенного инспектора с иноязычным представителем иной культуры, которые целесообразно смоделировать посредством ролевой игры с целью обучения студентов управлению конфликтами*. Для этого прежде всего необходимо уточнить сущность понятия «ролевая игра» в сфере профессиональной деятельности.

Игровые методы обучения иностранным языкам на протяжении длительного времени вызывают значительный интерес как среди отечественных, так и зарубежных ученых. Методически грамотно сконструированная учебная игра способствует активизации учебного процесса, повышает мотивацию и вовлеченность студентов в познавательную, репродуктивную и продуктивную деятельность, что особенно актуально при изучении иностранного языка в неязыковых вузах.

В ходе анализа научной литературы нами были замечены противоречия в трактовке терминов «ролевая игра» (РИ) и «деловая игра» (ДИ) как в работах отечественных, так и иностранных исследователей. Ученые отмечают отсутствие четко сформулированных и единых требований к проведению РИ и ДИ [Вербицкий, 2009, с. 74; Нечаева, 2018, с. 262]. Это, в частности, касается подходов к классификации учебных игр профессиональной направленности и определению их принадлежности к обеим упомянутым категориям, что создает трудности для дальнейших исследований. Таким образом, актуально уточнить содержание понятий РИ и ДИ через ретроспективный анализ мнений различных авторов, обосновать и предложить определения понятий «*профессионально ориентированная ролевая игра*» (ПОРИ) и «*профессионально ориентированная лингводидактическая ролевая игра*» (ПОЛРИ) и обосновать применение в работе метода разновидности ролевой, а не деловой игры⁹.

Итак, далеко не во всех исследованиях прослеживается разграничение между РИ и ДИ: эти термины используются взаимозаменяемо [Исаева, 2017, с. 58], либо

⁹ При этом важно подчеркнуть, что в работе отнюдь не утверждается о *преимуществе* ролевой игры над деловой в обучении иностранным языкам в вузе. Целью является обоснование отнесения данных понятий к разным нишам в лингводидактике и смежных науках.

применяются поочередно без объяснения их различий [Дубина, 2019, с. 40–43]. Также в литературе упоминаются такие номинации, как «проблемно-ситуационные игры» [Герасимов, 2017, с. 34] или «игры-симуляции» [Games, simulations ..., 2015, p. 10], без указания их принадлежности к РИ или ДИ.

Что касается общей *иерархии игр*, в научных трудах также наблюдается множество подходов и противоречий. Среди ученых распространено мнение, что игры социально-бытового содержания следует классифицировать как ролевые, а игры профессионального содержания – как деловые [Батраева, 2012, с. 312]. Так, в одной из рассмотренных нами работ игры социальной направленности, например «Современная семья, какая она?» и «Фестиваль рекламных фильмов», автор относит к ролевым, в то время как «Заключение контракта на куплю-продажу» и «Устройство на работу» исследователь относит к деловым ввиду присутствия какой-либо сферы профессиональной деятельности в названии [Матвеева, 2004, с. 9]. Кроме того, иногда ролевые игры рассматриваются как *подвид* деловых в соответствии с «методологией проведения» и «спецификой ролевой методики» [Бургат, 2014, с. 48; Дронова, 2014, с. 250]. Некоторые ученые считают ролевые игры исключительно «формой продуктивной *групповой* учебной деятельности», отвергая возможность диалоговой РИ [Кузнецова, 2011, с. 10], в то время как другие допускают сочетание индивидуальной, парной и групповой деятельности в рамках РИ [Гудакова, 2013, с. 173]. Наконец, исследователи присваивают название «деловая» играм, предназначенным для старшеклассников, которые направлены на усвоение знаний в области изучаемых в школе дисциплин, а также профориентационным играм [Никулина, 2009, с. 172].

Проведенный анализ показал, что РИ преимущественно видится учеными как более *широкое понятие*, а ДИ относят к более *узкому*. Так, Н. Д. Гальскова обоснованно определяет РИ как модель взаимодействия партнеров по общению в имитационных условиях будущей профессиональной деятельности, в ходе которой участники игры развивают и совершенствуют профессионально ориентированные умения [Гальскова, 2005, с. 218], называя ее «ролевой деловой игрой», что подчер-

кивает наличие профессионально ориентированной функции в РИ. В пользу определения ДИ как более узкого понятия можно привести также мнения исследователей, которые отмечают, что данный метод является развитием РИ, приближающим к реальным условиям деловой коммуникации [Игнатенко, 2011, с. 48]; разновидностью РИ, где обучающиеся имитируют процесс принятия решения менеджером или специалистом в ситуациях профессионального конфликта или информационной неопределенности [Голованова, 2018, с. 2; Батраева, 2012, с. 312].

Тем не менее, приведенные определения нуждаются в уточнении, поскольку они не отражают в полной мере различий между ДИ и РИ профессиональной направленности. Существует значительное количество примеров из научной литературы, подтверждающих популярность мнения о том, что игры профессиональной направленности следует классифицировать как ролевые, с чем мы согласны. В то же время, как было отмечено ранее, многие ученые ограничиваются использованием термина РИ, не выделяя подкатегорию ПОРИ, с чем мы не можем согласиться. Однако считаем обоснованным применение понятия «ролевая игра» без уточнения ее «профессиональной ориентированности», например, в случае отработки студентами-радиотехниками косвенной речи в играх, зависящих от изучаемого лексического материала (отношения, образование, межкультурные различия, стереотипы, политика) [Обдалова, 2020]. Далее приведем несколько примеров игр профессиональной направленности, которые исследователи отнесли к *ролевым (а не деловым!)*:

– *Менеджер по продажам в туристическом агентстве выслушивает пожелания клиентов и предлагает им наиболее подходящий вариант бронирования* [Бочкарева, 2007, с. 132].

– *Сотрудник принимает группу туристов, оформляет документы, рассказывает о номерах и услугах отеля, а затем выдает ключи от номера (РИ для специалистов в сфере международного туризма)* [Назаренко, 2015, с. 546].

– *«Предпринимательские риски», «Дивидендная политика предприятия», «Кредитная политика банка»* [Нечаева, 2018, с. 262].

– *Игры со студентами-правоведами на занятиях по иностранному языку: «Подача искового заявления в гражданский суд», «Подача апелляции в суд высшей инстанции», «Заседание гражданского/уголовного судов», «В кабинете следователя», «Работа присяжных заседателей»* [Левонюк, 2020, с. 58].

Рассмотрим подробнее *отличительные особенности* деловых игр (ДИ). Прежде всего, необходимо ясно осознавать различия в сферах применения ДИ и ролевых игр (РИ), основываясь на их историческом контексте. ДИ представляют собой сравнительно молодую форму игр, которая возникла в первой половине прошлого века в сфере управленческой деятельности, и быстро распространилась на сферы экономики, военного дела и политики. До сих пор управленческая деятельность, как и остальные упомянутые области, традиционно является основными для применения ДИ [Ситуационный анализ..., 2002, с. 73]. В свою очередь, РИ берут свое начало в социальной психологии, где изначально применялись для отработки коммуникативных навыков. Важно отметить, что в ДИ изначально не ставилась цель имитировать *процессы коммуникации*. Основной задачей было создание в игре реалистичных модельных представлений (в том числе математических) о социальных и экономических процессах, в которых участники отработывали действия в стандартных ситуациях, стремясь достичь установленного экспертами эталона [Маковецкий, 2022].

Согласно словарю методических терминов и понятий Э. Г. Азимова, ДИ предназначены для *моделирования управленческих и производственных ситуаций с целью обучения принятию решений* [Азимов, 2009, с. 57]. А. А. Вербицкий выделяет производственные ДИ, в которых «проигрываются критические ситуации, тестируются новые методы, анализируются слабые места в существующих системах, выявляются новые требования к специалистам» [Вербицкий, 2009, с. 76]. Приведем в пример современное лингводидактическое исследование, в котором описывается обучение будущих переводчиков корпоративной коммуникации посредством многоаспектных ДИ. В них применяется «пошаговая технология развертывания особой игровой деятельности студентов-переводчиков на основе *имитационной модели*,

воссоздающей условия процесса, организации и подготовки устного и письменного бизнес-перевода» [Герасимова, 2011, с. 11].

Завершая обзор характеристик ДИ, выразим солидарность с мнением ученых о том, что главная особенность *ДИ* заключается в том, что участники проигрывают роли «самых себя в жизни», в то время как в *РИ* профессионального направления они выступают в ролях «себя будущих» [Артемьева, 2007, с. 48]. В подтверждение данного утверждения можно добавить, что значительная область применения метода *ДИ* не связана с учебной деятельностью студентов в рамках их профессиональной подготовки, а используется, например, в процессе подбора кадров в компаниях. Например, посредством *ДИ* возможно эффективно оценить уровень деловой активности кандидата на должность, его способность работать индивидуально/в команде, наличие или отсутствие у него стратегически-тактического мышления, готовность к быстрой адаптации к новым/экстремальным условиям, способности к прогнозированию и анализу, а также выявить, в частности, стиль руководства кандидатов на управленческие позиции [Маковецкий, 2022]. Следует отметить, что все упомянутые характеристики применимы как к деловым играм, проводимым в процессе обучения иностранному языку, так и к играм, не связанным с иностранным языком.

*Мы считаем, что в процессе обучения иностранному языку недопустима не только взаимная замена понятий *РИ* и *ДИ*, которые не являются синонимами, но и объединение их с другими терминами.* Для выработки надежной базы для дальнейших исследований целесообразно придерживаться четкой позиции по вопросу иерархии учебных игр. На наш взгляд, правильным будет рассматривать *ситуационную игру* (*СИ*) как родовое понятие для интересующих нас игр с последующим делением на подвиды. Согласно определению Е. Н. Корнеевой, *СИ* являются частью активного социально-психологического обучения, представляя собой метод социального тренинга, при котором задается определенная ситуация, и участники действуют в соответствии с ней, учитывая как объективные свойства сформулированной ситуации, так и свои субъективные представления о том, как следует действовать в таких условиях. Основная цель игры заключается не столько в обучении

конкретным ролевым моделям поведения, сколько в развитии умения справляться со сложными ситуациями [Корнеева, 2009].

Характеристика цели СИ позволяет нам сделать вывод, что РИ входит в СИ как подвид, являясь *самым крупным подвидом СИ*, т.к. включает в себя такие характеристики других игр, как *наличие ролей, которые должны исполнять обучающиеся в соответствии с учебными задачами*. Тем не менее, следует отметить, что существуют определения РИ, не связанные с обучением, которые представляют её как «моделирование событий, происходящих в определённом мире в определённый период времени, где участники отыгрывают персонажей, руководствуясь характером своей роли и внутренними убеждениями персонажа в рамках игровых реалий» [Ролевая игра, 2022]. Однако в контексте исследования нас интересует РИ именно с образовательной точки зрения, поэтому обратимся к определению из словаря методических терминов Э. Г. Азимова. В этом определении РИ описывается как форма организации коллективной учебной деятельности на уроке, направленная на формирование и развитие речевых навыков и умений в условиях, максимально приближенных к реальному общению. Она предполагает распределение учащихся по ролям и разыгрывание ситуаций общения в соответствии с темой РИ и ролями участников [Азимов, 2009, с. 264–265].

Далее целесообразно выделить различные виды ролевых игр в зависимости от *сферы применения, содержания и характера ролей*. Мы считаем уместным среди всех видов ролевых игр выделить деловую игру как одну из их разновидностей, а профессионально ориентированную ролевую игру — как другую. В свою очередь, подвидом последней можно рассматривать *профессионально ориентированную лингводидактическую ролевую игру*, которая предназначена для обучения иностранному языку в профессионально ориентированном контексте. Что касается деловых игр, то целесообразно выделить среди них более узкий подвид, который мы предлагаем назвать *лингводидактическими деловыми играми* (рис 7, стр. 77).

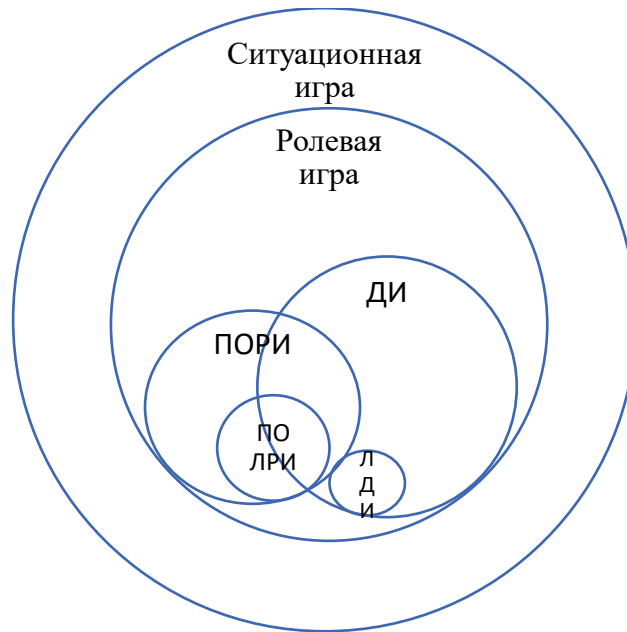


Рисунок 7. Иерархия ситуационных игр

На рисунке 7 СИ выступает в качестве родового понятия, РИ выступает в качестве подвида СИ, при этом являясь более широким понятием, чем ПОРИ и ДИ. В то же самое время ПОРИ включает в себя некоторые характеристики как РИ, так и ДИ. Считаем необходимым разграничить эти понятия с точки зрения принципиальных отличий (обосновать принадлежность ДИ и ПОРИ к разным нишам), а также предложить свое понимание ПОРИ и ее характерных особенностей с целью разделения сфер использования данных методов обучения в лингводидактике.

На наш взгляд, ключевые различия между ДИ и ПОРИ заключаются в *сферах их практического применения, в ориентации и представлении проблемных ситуаций, в организации ролей в командах, а также в интеграции социальных и профессиональных аспектов*. Подробный анализ каждого из этих аспектов представлен в таблице 3.

Таблица 3

Сравнительная характеристика профессионально ориентированной ролевой игры и деловой игры

| <i>Критерий различия</i> | <i>Профессионально ориентированная ролевая игра</i> | <i>Деловая игра</i> |
|--------------------------|---|--|
| <i>Сфера применения</i> | <i>Проводится в учебных заведениях в рамках</i> | <i>Проводится в учебных заведениях; при приеме на работу; в практике специалистов, уже работающих по специальности с целью повышения</i> |

| | | |
|---|--|--|
| | профессионально ориентированного обучения (в частности, иностранному языку (ПОЛРИ)) | квалификации (не только при обучении иностранному языку (ЛДИ)) |
| Направленность проблемной ситуации | Занимая более узкую нишу, чем ДИ, в первую очередь направлена на <i>развитие коммуникативной компетенции</i> обучающихся при решении профессиональной задачи | Направлена на <i>решение проблемной ситуации</i> (не обязательно коммуникативного характера – обсудить будущую деятельность фирмы, план стратегического развития, сильные и слабые стороны фирмы, определить партнеров, конкурентов и др.) |
| Изложение проблемной ситуации и количество участников | Могут включать в себя несколько проблемных ситуаций, которые одновременно решают разные группы обучающихся в рамках одной учебной группы | Включает в себя одну глобальную проблему/задачу (кейс), которую решают все участники процесса, чаще в большем количестве, чем одна учебная группа |
| Организация ролей в командах | В модели игры присутствуют роли и будущих специалистов, и представителей иных сфер/рядовых граждан | Вся команда состоит сугубо из специалистов одной профессиональной сферы деятельности |
| Интеграция социального и профессионального аспектов | Нацеленность на обучение участников социальному/ межкультурному общению (поведению) играет решающую роль при моделировании профессиональной коммуникативной ситуации | Социальное поведение/навыки участников не обязательно несут в себе определяющую роль в решении профессиональной задачи/проблемы |

Суммируя данные, представленные в таблице 3 (с.77-78), предлагаем определение, в соответствии с которым *профессионально ориентированная лингводидактическая ролевая игра – это интерактивный метод обучения иностранному языку, предназначенный для овладения обучающимися умениями и навыками общения на иностранном языке при проигрывании ролей в профессионально релевантных коммуникативных ситуациях* [Савченко, 2023]. В области изучения иностранного языка для будущих специалистов в сфере таможенного дела примерами ПОЛРИ могут послужить игры, организуемые внутри одной учебной группы. В

этих играх воспроизводятся конфликтные ситуации англоязычного межкультурного общения, возникающие у таможенников при взаимодействии с иностранными гражданами, пересекающими границу.

Уточним определение деловой игры: *деловая игра (ДИ) представляет собой интерактивный метод обучения, направленный на формирование профессиональной компетентности участников через выполнение ролей в процессе коллективного принятия решений в деловой проблемной ситуации.* В контексте обучения будущих таможенников иностранному языку примером лингводидактической деловой игры (ЛДИ) может служить ежегодно проводимое мероприятие в Российской таможенной академии, в рамках которого моделируется работа Всемирной таможенной организации. В эту игру вовлекаются студенты старших курсов таможенных факультетов различных вузов. Основной целью игры является обучение студентов решению актуальных международных задач Федеральной таможенной службы и таможенных органов других стран.

Таким образом, как можно понять из таблицы 3 (с.76-77) и предложенных определений, денотативные значения ДИ и ПОРИ строго различаются; данные понятия должны занимать отдельные ниши в лингводидактике. Исходя из вышесказанного, в рамках нашего исследования мы будем заниматься обучением студентов именно посредством *профессионально ориентированной лингводидактической ролевой игры*, которая будет подразумевать наибольший дидактический потенциал в контексте управления конфликтами профессионально ориентированного общения таможенного инспектора.

В завершение обоснования целесообразности введения отдельного понятия ПОЛРИ, отметим, что его внедрение в терминологию лингводидактики на постоянной основе поможет разрешить ряд затруднений, возникающих при поиске научной информации. При запросе «ролевая игра», «деловая игра» в ответ может быть выдана не связанная с обучением чему-либо информация (в сфере психологии, дошкольного воспитания и т.д.); запрос «профессионально ориентированная учебная ролевая игра» может выдавать данные, не касающиеся изучения *иностраных языков*. Напротив, использование термина «ПОЛРИ» в научной среде, при условии его

широкого распространения, обеспечит более точные результаты, связанные с *игровым обучением иностранным языкам*, что существенно сократит время, затрачиваемое исследователем.

Полагаем, что ПОЛРИ является перспективным методом обучения, способным научить студентов таможенного вуза оперировать иноязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами в ходе профессионально ориентированного общения с иностранцами. Являясь квазипрофессиональной игрой, ПОЛРИ обеспечивает на занятиях по иностранному языку *осмысленную деятельность спонтанного прогноза-исполнения результатов выполнения студентами будущих должностных обязанностей*. Принимая в расчет междисциплинарный характер профессиональной деятельности специалистов в области таможенного дела (охватывающий такие сферы, как экономика, внешняя торговля и юриспруденция), тематика и проблематика учебных игр должны отражать данное обстоятельство. Игры должны обладать различными уровнями сложности, соответствующими требованиям иноязычной коммуникации и этапам обучения в высших учебных заведениях [Щебельская, 2019, с. 411].

В лингводидактике игровое моделирование в обучении речевой деятельности получило широкое распространение, в частности О. А. Артемьева в своей докторской диссертации доказала, что эффективность формирования и совершенствования умений по иностранному языку находится в зависимости от типа учебно-ролевой игры, стратегии обучения посредством игры, а также от последовательности внедрения в учебный процесс разных типов учебно-ролевых игр» [Артемьева, 1999]. Тем не менее, теоретические и методологические аспекты применения *профессионально ориентированных ролевых игр* в подготовке будущих специалистов таможенной службы, особенно в контексте управления конфликтными ситуациями, остаются недостаточно изученными. Также не был в полной мере раскрыт их *лингводидактический потенциал*. В рассмотренных выше публикациях выделены ключевые умения, формируемые в процессе использования деловых игр в неязыковых вузах. Большинство из этих умений может быть развито у будущих спе-

циалистов в области таможенного дела в ходе обучения иноязычным коммуникативным стратегиям, направленным на управление межкультурными конфликтами с помощью ПОЛРИ. Такими умениями считаются: *способность ориентироваться в конфликтных ситуациях и эффективно их разрешать; демонстрация деловых качеств, таких как постановка стратегических целей, сбор и анализ необходимой информации, оперативное принятие организационных решений в условиях неопределенности, а также критическая оценка возможных последствий своих решений* [Афонин, 2009, с. 233–234]. В неязыковых вузах одной из основных характеристик ролевой игры является эвристичность, т.е. способность к выявлению и осмыслению ранее неизвестных закономерностей [Кузнецова, 2011]. Такая игра позволяет студентам проявлять больше креативности в аудиторном взаимодействии, повышает чувство общности, дает возможность ставить себя на место другого человека, обеспечивает возможность наглядно отслеживать динамику повышения уровня владения иностранным языком [Dorathy, 2011].

Разработка методики обучения через профессионально ориентированные лингводидактические ролевые игры возможна лишь после определения методических требований к ПОЛРИ, основанных на ранее рассмотренной интеграции контекстного, межкультурного и полидисциплинарного подходов в обучении студентов управлению конфликтами в области таможенного дела. Для анализа современного состояния разработанных методик обучения будущих таможенников английскому языку с использованием ролевых игр были изучены более 10 учебников и учебных пособий по английскому языку для специальности «Таможенное дело», изданных в России и странах СНГ в период с 2010 по 2020 годы¹⁰. Проведенный анализ выявил существование лакун в контексте разработки *комплексной системы* игровых методов обучения английскому языку в сфере таможенной деятельности. В пособиях прослеживается упор на текстоцентрический подход с акцентом на грамматико-переводные упражнения, которые не соответствуют современным тре-

¹⁰ Трифонова Е.Н., Омск, 2010; Парицкая Е. П., Новосибирск, 2011; Ма Т. Ю., Благовещенск, 2017; Воробьева И. А., Хабаровск, 2017 и др.

бованиям межкультурной парадигмы, как следствие сильно ограничено количество коммуникативных заданий, направленных на формирование профессиональной иноязычной межкультурной компетенции. В частности, количество учебно-ролевых игр в среднем составляет всего 1-2 на пособие, и наблюдается полное *отсутствие* ролевых игр в контексте обучения англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами. Ролевые игры в рассмотренных изданиях преследуют цели либо создать и разыграть заранее подготовленный диалог, либо упорядочить последовательность строк предложенного разговора и отработать в парах получившийся диалог.

Учитывая текущие методические недостатки в учебниках второго десятилетия XXI века, необходимо отметить, что следование принципу интегративности требует его реализации в соответствующих методических требованиях к ролевым играм. Мы выдвигаем следующие методические требования для последующей разработки ПОЛРИ с целью обучения студентов, обучающихся по специальности «Таможенное дело» иноязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами:

– Ролевая игра должна быть направлена на формирование профессиональной иноязычной межкультурной компетенции будущего специалиста таможенного дела на основе контекстного, полидисциплинарного и межкультурного подходов. Учеными выявлено, что сформированная ПИМК включает в себя овладение следующими компонентами: *знаниями о родной и иностранных культурах; умениями и навыками осмысленного использования межкультурной лексики в речи, а также применения знаний о культуре носителей языка в профессионально важных ситуациях общения; способностями участвовать в межкультурном взаимодействии, ориентированном на профессиональную деятельность [Походзей, 2014, с.21]; умениями вести самонаблюдение, пересматривать собственные позиции, находить приемлемые решения проблемных ситуаций, в процессе межкультурного общения непрерывно постигать как иную, так и собственную культуру, а также себя самого как ее представителя; умениями строить собственное поведение, опираясь*

на нормы культуры стран изучаемого языка [Евдокимова, 2010, с.114]. Следовательно:

– Разработка ПОЛРИ должна основываться на принципах обучения в рамках межкультурной парадигмы, особенности профессионального общения выпускников должны находить отражение в связанных между собой ПОЛРИ, которые предполагают сопоставление культур, обычаев и традиций иностранных граждан с родной культурой обучающихся.

– В процессе организации парной или групповой работы в рамках тематических ПОЛРИ каждому участнику следует назначить равнозначные по значимости и информационному содержанию роли.

– ПОЛРИ должна включать обучающихся в решение коммуникативных задач межкультурной направленности в соответствии с темой раздела учебника. Игра будет служить кульминационным и закрепляющим компонентом раздела, наглядно демонстрируя уровень владения иноязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами и обеспечит возможность контроля их освоения на предыдущих этапах обучения.

– Основное внимание должно быть уделено формированию навыков самостоятельной работы: в определенных примерах ПОЛРИ преподаватель может предоставить лишь общую информацию о конфликтной ситуации профессионального общения без четко прописанного текста в ролевых карточках. Остальная работа проводится самостоятельно в парах и группах студентов, решение должно быть принято самими говорящими.

Сообразно цели и задачам нашего исследования, ПОЛРИ должна содержать в себе конфликтные ситуации, которые являются примером проблемных ситуаций, сталкиваются различные/взаимоисключающие точки зрения, подталкивающие человека к самостоятельному конструированию, реконструированию и переконструированию имеющихся знаний [Соловова, 2006, с. 45]. Данная игра создает «учебно-творческую» атмосферу для студентов, расширяя их воображение и делая процесс обучения иноязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами бо-

лее эффективным. Ролевая игра также способствует изменению поведения участников, позволяя им действовать более свободно и без напряжения, которое может возникать при традиционных ответах на вопросы преподавателя [Григорьева, 2017, с. 68]. Такая деятельность способствует формированию у студентов профессионально значимых умений и навыков, активизируя их творческие способности и обеспечивая адекватную подготовку специалистов, способных вести общение на иностранном языке в контексте профессиональных задач, связанных с работой в таможенной сфере. Учитывая тот факт, что навыком считается доведенное до степени совершенства выполнение речевых операций, т.е. способность к совершению автоматизированных операций и их реализации в нужный момент [Леонтьев, 2001], в лингводидактике сформированным навыком будут считаться освоенные *фонетические, лексические и грамматические* аспекты языка и речи. Однако для осуществления общения речевых навыков недостаточно, а необходимы речевые умения, предполагающие творческую деятельность (использование воображения, эмоций, мышления) [Там же]. Таким образом, умения подразумевают и учет норм *языковой грамотности*, и степени *формальности* общения (например, в деловой среде) для достижения желаемой коммуникативной цели.

Выделенные нами в предыдущем разделе исследования англоязычные коммуникативные стратегии и присущие им тактики управления конфликтами могут быть смоделированы в ПОЛРИ. В связи с этим, рассмотрим *лингводидактический потенциал* и функции ПОЛРИ как средства обучения англоязычным коммуникативным стратегиям в контексте управления межкультурными конфликтами в сфере таможенной деятельности. Под лингводидактическим потенциалом ПОЛРИ мы понимаем результаты педагогической деятельности, которые могут быть достигнуты при использовании данного педагогического средства в обучении иностранному языку. Интересующая нас в рамках исследования игра будет обладать наибольшим лингводидактическим потенциалом при соблюдении следующих условий:

– тематическое соответствие игр наиболее часто встречающимся коммуникативным ситуациям конфликтного характера в сфере таможенной деятельности в ходе англоязычного межкультурного общения;

– выявление задач по овладению англоязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами, которые необходимо достичь по окончании курса;

– ПОЛРИ должна обеспечить формирование в процессе игры комплексного овладения у студентов англоязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами, что способствует формированию знаний, умений и навыков лингвистического, коммуникативного, межкультурного и профессионального характера в сфере таможенной деятельности;

– учебный материал для ПОЛРИ должен быть правильно отобран/разработан и при необходимости адаптирован с учетом языкового уровня студентов (в нашем случае, В1-В2);

– должны быть разработаны средства контроля освоенных англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами в виде проблемно-коммуникативных заданий по тематике специальности «Таможенное дело».

Помимо сказанного, следующие *характерные особенности и параметры* ролевой игры несут в себе высокий лингводидактический потенциал в обучении будущих специалистов таможенного дела иностранному языку:

1. Каждый участник игры одновременно находится в реальном мире и в мире воспроизводимой будущей профессиональной деятельности, что способствует высокой концентрации на смысловом содержании и активизации продуктивной речемыслительной деятельности на выбор стратегии управления конфликтами.

2. Каждый участник игры имеет возможность проявить индивидуальные профессиональные качества в ходе иноязычного общения, тем самым в игре обеспечивается личностно ориентированный подход с учетом их индивидуальных особенностей обучающихся.

3. Будучи социально значимым видом деятельности, ПОЛРИ исключает пассивную позицию, что будет подразумевать обязательное активное участие каждого студента, как в роли таможенника, так и в роли иностранного гражданина.

4. Ролевая игра обеспечивает особые условия усвоения знаний, навыков и умений, т.к. теоретические и практические знания по управлению конфликтами предлагаются преподавателем и приобретаются обучающимися в форме естественного общения.

5. Посредством ПОЛРИ обучающимся прививаются нормы отношений и поведения в процессе разрешения конфликтов на английском языке в рамках профессиональной деятельности.

Лингводидактами выделяются четыре параметра при рассмотрении ролевой игры как одного из наиболее эффективных методов обучения иноязычному диалогу и групповому общению: *функция (обучающая, компенсаторная, воспитательная), структура, типология, эффективность* [Аппатова, 1987]. Рассмотрим лингводидактический потенциал данных параметров применительно к ПОЛРИ как методу обучения будущих таможенников иноязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами (в рамках иноязычного конфликтного таможенного дискурса).

Обучающая функция ПОЛРИ заключается в том, что, будучи содержательно-смысловой основой для обучения иноязычному общению, игра моделирует реальные конфликтные ситуации межкультурного взаимодействия профессионально ориентированного общения таможенника на ИЯ и прогнозируемое поведение представителей иных культур в конфликте. Помимо этого, ПОЛРИ позволяет рассмотреть стратегии управления конфликтами в игровой форме, способствуя естественному повторению однотипных ситуаций и речевых действий, необходимых для моделирования тренировочной деятельности. Отметим, что споры и дискуссии ведутся от лица персонажа, не самого обучающегося, что представляет особый интерес и значимость в условиях межкультурного характера игры. Студент, принимающий на себя роль представителя иной культуры, проникается его видением проблемы и в процессе более глубоко осознает социокультурные и межкультурные особенности его поведения в проблемной ситуации. Таким образом, у обучающегося будет обеспечиваться сформированность одновременно двух видов компетен-

ций: иноязычной коммуникативной и межкультурной, и его можно будет охарактеризовать, как «*межкультурного говорящего*» (intercultural speaker)¹¹ – индивида, сохраняющего социальную, культурную и языковую идентичность, не подражающего в своем коммуникативном поведении «носителю языка» и, будучи осведомленным относительно культуры родной страны и страны изучаемого языка, способного быть посредником между двумя культурами [Kramsch, 1993] .

Компенсаторная функция ПОЛРИ в рамках нашего исследования реализуется посредством проигрывания роли, необходимой обучающемуся для профессионального самоутверждения, но пока недоступной в реальной жизни – роли действующего таможенного инспектора, лидера, авторитета в разыгрываемой конфликтной ситуации на ИЯ либо иностранного представителя другой культуры.

Воспитательная функция игры заключается в развитии нравственных качеств обучающихся в рамках профессиональной деятельности; усилении личностной сопричастности конфликтной ситуации; преодолении стереотипности межкультурного восприятия; общей мотивации и положительного отношения к обучению у студентов, обогащая эмоциональные переживания и развивая воображение. Важное условие успешности ролевой игры заключается в обеспечении информативности, актуальности и творческого коммуникативного потенциала экстралингвистического содержания диалогического общения [Методика обучения иностранным..., 2010, с. 86].

Структура ПОЛРИ состоит из таких элементов, как ролевая ситуация и игровая коммуникативная задача; роли и ролевые действия. Структура игры подразумевает *этапы*, направленные на ознакомление учащихся с ролями, формулирование преподавателем коммуникативной задачи, анализ игровой коммуникативной задачи и её решение [Там же, с. 87]. В рамках общих требований к профессиональному поведению таможенника и, в частности, в условиях необходимости быстрого ориентирования в конфликтной ситуации и принятия правильного решения, отме-

¹¹ Термин, введенный К. Крамш [Kramsch, 1993].

тим важность отсутствия предварительного заучивания наизусть своих ролей/стратегий поведения. Обучающиеся должны действовать спонтанно, под влиянием складывающейся ситуации. Это относится и к процессу подготовки, и к финальной презентации разыгрываемой конфликтной ситуации. Таким образом, подготовка должна заключаться не в заучивании диалогов, а в ознакомлении со стратегиями управления конфликтами, культурной принадлежностью коммуниканта и последующим вхождением в роль с использованием этих знаний. Отметим, что в случаях, когда согласно сценарию игры не предоставляется возможность заранее определить ход речевого поведения коммуниканта, существует необходимость прорабатывать стереотипные стратегии поведения, актуальные в профессионально ориентированном общении таможенника – выражение любопытства, недоверия, скептицизма, упорного неприятия. При этом важно конструировать конфликтные ситуации так, чтобы участники имели разную степень информированности.

Для последующей разработки *типологии* ПОЛРИ в рамках иноязычного конфликтного таможенного дискурса целесообразно руководствоваться следующими *параметрами*:

- жанрово-тематический (ситуации возникновения конфликта в иноязычном общении таможенника с представителем иной культуры);
- ограничение игрового действия рамками выбранной роли (ограничения согласно требованиям Таможенного Кодекса ЕАЭС и Кодекса Этики и Поведения к профессиональному общению таможенника);
- характер сюжета, структурная наполняемость (выполнение должностных обязанностей таможенника в аэропорту, порту, пунктах пересечения границы);
- количество вовлеченных в игру участников (в среднем от 2 до 5 человек).

Эффективность ПОЛРИ следует оценивать на основании следующих параметров: уровня усвоения материала студентами, достигнутого через игровую деятельность; затраченного времени на достижение коммуникативных задач каждого этапа игры; степени самостоятельности обучающихся в подготовке и представлении игры; мотивационной динамики учебной игровой деятельности.

Обобщая рассмотренные лингводидактические возможности ПОЛРИ и методические требования, предъявляемые к ее проведению с целью обучения будущих специалистов таможенного дела иноязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами межкультурного общения, можно сделать вывод, что ПОЛРИ активизирует и интенсифицирует процесс обучения в ходе изучения большинства тем рабочей программы дисциплины «Иностранный язык». При этом, в условиях сравнительно малого количества часов, выделяемого на данную дисциплину в таможенном вузе, ПОЛРИ объективно не может быть включена в каждое занятие. С целью повышения эффективности учебного процесса считаем наиболее целесообразным использовать данный метод в течение последнего (третьего) года изучения иностранного языка в процессе подготовки к итоговому экзамену, когда студенты будут обладать наибольшим объемом знаний по всем темам курса.

Подводя итог, отметим, что разработка и внедрение ПОЛРИ в процесс изучения иностранного языка в таможенном вузе будет способствовать более качественному и быстрому решению задачи по обучению студентов коммуникативным стратегиям управления конфликтами.

2.2. Отбор ситуаций и разработка комплекса ролевых игр для обучения студентов англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами

Целями данного раздела являются:

- описание *источников* отбора ситуаций для обучения студентов англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами на базе ПОЛРИ;
- описание *хода и процедуры отбора* ситуаций;
- разработка *примеров* ситуаций, лежащих в основе комплекса ПОЛРИ.

Выделив функции, структуру, типологию и ожидаемую эффективность ПОЛРИ, нацеленной на обучение будущих специалистов таможенного дела управлению англоязычными межкультурными конфликтами, рассмотрим *принципы отбора профессионально значимых для нее ситуаций*. Интересующее нас речевое наполнение ситуаций должно быть адекватно говорению как устному продуктивному виду иноязычной речевой деятельности, что представляет собой сложный и многогранный процесс, который служит средством для устного вербального общения [Зимняя, 2001].

Опираясь на выделяемые учеными И. Л. Бим [Бим, 2011], Е. И. Пассовым [Пассов, 2003], А. Л. Бердичевским [Бердичевский, 2004], М. А. Ариян и А. Н. Шамовым [Ариян, 2017] правила, принципы и критерии и учитывая межкультурный характер профессионального англоязычного общения таможенников, при отборе ситуаций мы будем опираться на следующие принципы:

- *культуросообразности* (определение культурной и ценностной значимости отбираемого материала);
- *диалога культур* (анализ культуроведческого материала и его использование в целях создания дидактических условий для подготовки студентов к выполнению роли субъектов диалога культур);
- *учета экстралингвистических факторов* (предполагает учет дискурсивной сущности поведения в конфликте; отбор ситуаций, соответствующих нормам и пра-

вилам межкультурного ситуативного и психоповеденческого контекста коммуникативного процесса, свойственного представителям иной культуры в конфликтных ситуациях);

– *интегативности* (отбор ситуаций на основе междисциплинарных связей);

– *коммуникативной и содержательной ценности* (определение содержательно-смысловой стороны ситуаций: тематики, сферы и ситуаций общения, возможных в заданных условиях);

– *ситуативности и тематической профессиональной направленности* языкового материала (для моделирования реальных ситуаций конфликтного взаимодействия);

– *функциональности* (отбор ситуаций, подразумевающих использование устойчивых и воспроизводимых языковых средств, способствующих превращению языка в речь);

– *доступности, частотности и употребительности* (отбор ситуаций, содержащих языковые средства, соответствующие уровням В1-В2 по шкале CEFR¹² [CEFR, 2020]; посильного для студентов материала с точки зрения употребления языковых средств, содержания профессиональной информации и адекватного толкования коммуникативных намерений).

Согласно рассмотренным принципам отбора, ситуации, подразумевающие конфликты англоязычного общения для разработки модели ПОЛРИ, должны быть основаны на следующих *критериях* (на когнитивном, лексическом, коммуникативно-межкультурном, мотивационно-ценностном уровнях): *соответствовать профессиональным потребностям обучающихся в заданных рамках; демонстрировать поведение таможенника в проблемной ситуации, включать в себя общение с иностранным гражданином-носителем иной культуры; подразумевать наличие ролей конфликтного характера; быть доступными и иметь содержательную (информационную) ценность*. Англоязычные версии веб-сайтов таможенных служб

¹² CEFR = Common European Framework of Reference for Languages: learning, teaching, assessment.

таких стран изучаемого языка, как Великобритании, Соединенных штатов Америки, Австралии, Канады, а также Китая, ОАЭ, Сингапура, Новой Зеландии, Федеральной таможенной службы России (и ее официальные каналы в социальной сети Telegram)¹³ непрерывно обновляют текстовую и видео информацию о работе таможенных органов соответствующих стран и располагают необходимой статистической информацией о правонарушениях на пунктах пересечения границы. Тематические журналы ВТамО, Интернет-сайты www.rutube.com, www.youtube.com, а также большое количество англоязычных документальных фильмов, сериалов, книг, в которых освещается непосредственное общение таможенников с иностранцами в профессионально значимых ситуациях, также являются ценными источниками отбора профессионально значимых для ролевой игры ситуаций согласно выделенным нами выше когнитивному, лексическому, коммуникативно-межкультурному, мотивационно-ценностному критериям (полный список вышеперечисленных ресурсов см. в приложении 3 на стр. 212).

При отборе ситуаций для обучения студентов англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами на базе ПОЛРИ мы будем опираться на выделяемые в теоретических исследованиях три ключевых фактора, оказывающих влияние на выбор стратегии поведения в межличностных конфликтах:

- *ситуационный*, который включает в себя социальный контекст, историю отношений между сторонами и социальные роли [Tong, 2008];
- *личностный*, охватывающий такие характеристики, как пол, возраст, темперамент, личные черты, установки и мотивация [Там же];
- *культурный*, который определяется культурными нормами и ценностями, передаваемыми в обществе [Там же].

¹³ www.cbp.gov, www.gov.uk, www.abf.gov.au, www.cbsa-asfc.gc.ca, www.customs.gov.sg, www.mfat.govt.nz, www.customs.gov.ru, tgstat.ru/channel/@customsrf, t.me/s/customs_rf

Что касается ситуационного фактора – как уже было описано ранее, все интересующие нас ситуации будут связаны с ситуациями профессионально ориентированного общения таможенника и иностранного гражданина. Личностный фактор для разработки ПОЛРИ будет заключаться в учете установок и мотивации личности в зависимости от причины возникновения конфликта: незнания законодательной базы относительно провоза товаров, заполнения таможенных документов и др. либо намеренной попытке нарушения закона. Третий, культурный фактор, в заданных нами рамках будет играть определяющую роль. Считаем целесообразным рассмотреть его подробнее.

Специфика национальной культуры оказывает влияние на коммуникативное поведение личности, что в особенности необходимо иметь в виду в конфликтных ситуациях. В основном, конфликты базируются на двух основных проблемах: столкновении поведенческих стереотипов и нарушении коммуникации между личностями. Каждая культура обладает своим менталитетом, который другим не понятен, соответственно их представители не всегда могут достичь компромисса в решении конфликтных ситуаций. При создании ПОЛРИ межкультурной направленности необходимо придерживаться общих рекомендаций относительно игрового межкультурного обучения: воздерживаться от положительных или отрицательных оценок в отношении национально-культурных характеристик, принимая во внимание национальные особенности зарубежных коммуникантов; избегать упрощения и абсолютизации в понимании культур, учитывая их *различия* [Коммуникация. Теория и практика, 2020].

Для разработки комплекса ПОЛРИ, нацеленного на разрешение конфликтов таможенника с иностранным гражданином-представителем иной культуры, необходимо принимать в расчет существующие в работах исследователей *типологии культур*, основанные на различии в поведении их носителей. Это поможет нам *соотнести типичное поведение представителей данных культур с подходящими из отобранных нами ранее стратегиями управления конфликтами*. На этой основе мы сможем *сконструировать* ситуации межкультурной коммуникации, которые

учитывают ряд факторов, оказывающих влияние на поведение участников межкультурного общения. В нашем случае это будут *конкретные проблемные ситуации для профессионально ориентированной лингводидактической ролевой игры, смоделированные с целью разрешения конфликтов межкультурной направленности.*

Голландский ученый G. Hofstede подразделяет культуры на *коллективистские и индивидуалистские* [Hofstede, 2001]. К индивидуалистским культурам ученый относит большинство стран Запада, например, *Великобританию, Германию, Канаду, Нидерланды, США, а также Австралию и Новую Зеландию.* Для данных культур социальные связи менее важны, каждый отстаивает свое «я», собственное мнение и точку зрения. Данный тип культуры также соотносится с так называемым *горизонтальным* типом общества, нацеленным на равные возможности каждого индивида в независимости от возраста и ранга (во многом по причине исторически большого количества обиженных неравенством на родине эмигрантов) [Тер-Минасова, 2008, с.103]. В конфликтных ситуациях представители такого типа культуры склонны отстаивать свою правоту в открытой конфронтации, в то время как кооперация и сотрудничество, наоборот, им нехарактерны.

К коллективистским культурам G. Hofstede относит *большинство латиноамериканских, ближневосточных и азиатских стран.* Им свойственны восприятие мира сквозь призму группы, ориентация на коллективизм, общинность. Личное взаимодействие для них важнее, чем выполнение поставленной задачи. В приоритете – общие ценности, а не ценности индивида. Соответственно, такой тип культуры соотносится с *вертикальным* типом общества, где определяющим является учет общественной иерархии и разницы в статусе [Тер-Минасова, 2008, с.103]. Что касается особенностей поведения в конфликте среди представителей вышеописанных типов культур – в частности, мексиканские и бразильские респонденты (коллективисты) чаще прибегают к уходу и уступкам по сравнению с европейскими респондентами-индивидуалистами [Kozan, 1990].

В рамках исследования мы также будем опираться на разграничение культур относительно принятия решений и поведения в конфликте по признаку *маскулинности* и *феминности*. Маскулинность (или «мужской тип») в данном контексте означает нацеленность на достижение результата любой ценой. Доказано, что для стран с высоким значением этого показателя (*Австрия, США, Испания, Италия, Мексика, Филиппины, Япония*) характерны такие качества как соперничество, уверенность в себе, целеустремленность, приверженность материальным ценностям. Страны с низким значением нацеленности на достижение результата (*Дания, Норвегия, Швеция*) относят к феминным (или «женскому типу»). Для них характерны почитание взаимоотношений, культурных ценностей, забота о качестве жизни [Hofstede, 2001]. Закономерно, представители фемининной культуры предпочитают стратегии близкие к компромиссу, тогда как представители маскулинной культуры чаще прибегают к доминированию [Kozan, 1990].

Другой известный ученый Э. Холл в качестве универсальных параметров культур выделил их *высокий и низкий контекст*, что также влияет на стиль поведения в межкультурном конфликте [Hall, 1976]. Представители высококонтекстных культур, таких как страны Азии, Ближнего Востока и Средиземноморья, обычно применяют косвенные, непрямые и пассивные стратегии общения. Они склонны больше полагаться на компромисс и участие третьих сторон для разрешения конфликтов. Напротив, в низкоконтекстных культурах, включая Великобританию, США и Скандинавские страны, предпочтение отдается прямым, активным, контролирующим и конфронтационным вербальным стратегиям доминирования [Hall, 1976; Ohbuchi, 1994; Ting-Toomey, 2001; Hong, 2005].

Анализ зарубежных исследований показал, что культуры также разделяются по признаку *эмоциональной сдержанности/эмоциональной выразительности*. В результате опроса респондентов из более 50 стран исследования показали, что наибольшую эмоциональную сдержанность, включая в конфликтных ситуациях, проявляют граждане *Польши, Эфиопии и Японии*. В то же время, наибольшей эмоциональностью отличаются жители *Венесуэлы, Египта, Испании, Кубы, Саудовской Аравии и Филиппин* [Trompenaars, 2012]. Таким образом, для урегулирования

конфликтов с представителями культур *Юго-Восточной Азии и Латинской Америки* необходимо стремиться сохранять контроль над выражением их негативных эмоций [Dsilva, 1998].

Каждая ролевая ситуация в рамках нашего исследования будет подразумевать участие минимум одного представителя иной культуры в диалоге с таможенником. Для отбора и включения в содержание игры ролей таких представителей и адекватных англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами, рассмотрим типичные черты поведения наиболее ярких представителей вышеописанных типов культур и предложим подходящие стратегии управления конфликтами в общении с ними. Начнем с некоторых представителей англоговорящих стран (сообразно обучению АЯ в рамках исследования):

Англичане – сдержанны в общении, им не характерно проявление эмоций, в общении с ними не следует использовать категоричных форм заявлений и суждений, они не терпят вторжения в личное пространство, но не являются прямолинейными [Гурулева, 2017, с. 200]. Такая «холодность» эмоционального поведения является доведенным практически до совершенства культа самоконтроля. Открытое, раскованное проявление чувств считается в Англии признаком невоспитанности. Для разрешения конфликта с англичанами предпочтительна стратегия индифферентности.

Американцы – данной нации присуща решительность, рискованность, эффективность действий, концентрация на результате и решении проблемы. При этом для представителей данной культуры характерна неформальность общения, но эмоциональность не приветствуется [Там же, с. 201]. Американцы предпочитают стратегию конкуренции, в отличие от компромисса и сотрудничества. Для разрешения конфликта с американцами предпочтительна стратегия доминирования.

Далее рассмотрим особенности представителей культур, с которыми происходят наиболее частые контакты на таможенных пунктах пересечения границы в нынешних геополитических условиях:

Китайцы – стремление к гармонии, согласно конфуцианской теории ценностей, в первую очередь проявляется в желании поддерживать благоприятные отношения с окружающими [Батхина, 2017]. Для китайцев конфликты – это не проблемы коммуникации, а то, что отвлекает их от гармонии. Согласно К. Лейнгу, достижение гармонии для представителей данной культурной группы осуществляется через открытый диалог между сторонами и поиск оптимального решения, что предполагает использование стратегий сотрудничества и компромисса. Избежание дезинтеграции побуждает стороны уклоняться от конфронтации или идти на уступки [Leung, 2010]. При официальном общении с незнакомыми людьми китайцы не склонны к проявлению ярких эмоций, редко открыто критикуют собеседника, не демонстрируют превосходства, не вступают в споры, уважительны в общении, однако любят давать советы и могут прибегнуть к лести, преследуя свои цели [Гурулева 2017, с. 198]. Китайцы разговаривают спокойно и неторопливо, в данной стране уклончивость считается проявлением ума, а учтивость важнее правдивости, поэтому обычно они не говорят в ответ категоричное «нет». Исходя из вышесказанного, для разрешения конфликта с китайцами предпочтительна конструктивная стратегия.

Турки – отсутствие четкости, однозначности и прямолинейности. Во время беседы, как правило, подходят достаточно близко к своим собеседникам. По возможности не следует пытаться увеличить расстояние, т. к. это может быть воспринято как признак недружелюбного отношения. В конфликтной ситуации с турком необходимо проявлять гибкость и выдержку. Для разрешения конфликта с турками предпочтительны стратегии доминирования и вербального насилия.

Арабы – согласно арабскому этикету, избегают определенности и категоричности, вместо четких ответов «да» или «нет» чаще используется выражение «Если Богу будет угодно». В мусульманском мире иностранец не может обращаться с вопросами или просьбами к женщине, это считается неприличным, все контакты, обсуждения возможны только с мужчинами. В коммуникации доминируют умение убеждать и настойчивость. Арабы избегают поспешности действий и решений, та-

ким образом, достижение всякого результата на арабском Востоке занимает значительное время [Матвиенко, 2012, с. 88]. Для разрешения конфликта с арабами предпочтительна стратегия толерантности.

Мексиканцы – медлительность и расслабленность, но при этом, энергичность, энтузиазм, страсть, красноречие, экспрессивность, склонность к преувеличениям, фантазерство, творческое мышление. Для разрешения конфликта с мексиканцами предпочтительна директивная стратегия.

Корейцы – предпочитают избегать открытые конфликты, ориентируются на сотрудничество. Для разрешения конфликта с корейцами предпочтительна конструктивная стратегия.

Другие яркие представители вышеописанных типов культур:

Немцы – сухость, педантичность и строгая регламентация коммуникативного поведения, пристрастие к точности выражения мыслей, тщательность в обсуждении всех деталей интересующих их вопросов [Проскурина, 2015, с. 435]. Для немцев важно обосновывать свою позицию, они сами очень серьезны и требуют точности и конкретности в беседе. Для разрешения конфликта с немцами предпочтительна директивная стратегия.

Японцы – сдержанность, деловой стиль изложения информации, вежливость. Избегают эмоциональных разговоров, не любят, когда их перебивают. При выяснении деталей могут внимательно слушать и кивать головой, но не в знак согласия, а как знак понимания того, о чем говорит собеседник. Для разрешения конфликта с японцами предпочтительна конструктивная стратегия.

Испанцы – не почитают конкуренции, агрессивных и излишне активных действий в общении и решении разного рода задач. Статус и возраст собеседника не столь важен для испанцев. Присущи эмоциональная речь, активная жестикуляция, умение быстро находить общий язык с незнакомыми людьми (отсутствие активной жестикуляции, улыбки, неверная интонация в речи может быть расценено испанцем как неуважение или нежелание идти на контакт). Для разрешения конфликта с мексиканцами предпочтительна директивная стратегия. Для разрешения конфликта с испанцами предпочтительна конструктивная стратегия.

Итальянцы – при возникновении непонимания и противоречия, которые могут перерасти в конфликт, итальянцы ждут, что коммуникант первым принесет извинения и найдет выход из тупика для разрешения конфликтной ситуации, т.к. самое главное для них – смена негативных эмоций на нейтральные. Несмотря на повышенную эмоциональность, в спорных вопросах стремятся к разумному компромиссу. Стараются сохранять ясность и полностью контролировать ситуацию. Во время разговора итальянцы смотрят в глаза собеседнику, это считается признаком открытости и доброжелательности. Они полагают, что люди прячут глаза при желании обмануть. В целях предотвращения конфликта следует избегать обсуждения стереотипных представлений о национальной принадлежности собеседника. Для разрешения конфликта с итальянцами предпочтительна конструктивная стратегия.

Проанализировав существующие типологии и характеристики разных культур, в таблице 4 (стр. 99-101) мы соотнесли особенности поведения их представителей и рекомендуемые нами англоязычные коммуникативные стратегии управления конфликтами в сфере таможенной деятельности с целью последующего конструирования комплекса ПОЛРИ. Выявленное методическое требование должно быть одним из основополагающих при отборе ситуаций для ПОЛРИ в рамках нашего исследования:

Таблица 4

Зависимость выбора стратегии управления конфликтами от культурной принадлежности коммуниканта в ПОЛРИ

| <i>Тип культуры</i> | <i>Страны</i> | <i>Особенности поведения</i> | <i>Рекомендуемые англоязычные коммуникативные стратегии управления конфликтами</i> |
|---|--|--|--|
| <i>Коллективистские/вертикальный тип общества</i> | Большинство латиноамериканских, ближневосточных и азиатских стран (Бразилия, Мексика, Китай, Япония, Южная Корея, Турция, ОАЭ и др.) | Ориентация на коллективизм, общинность, взаимодействие, на общие ценности; учет общественной иерархии, разницы в статусе; чаще прибегают | Коммуникативная конструктивная |

| | | | |
|---|--|--|--|
| | | к уходу и уступкам | |
| <i>Индивидуалистские/ Горизонтальный тип общества</i> | Большинство стран Запада (Германия, Великобритания, Нидерланды, США, Канада, Австралия и Новая Зеландия и др.) | Социальные связи менее важны, отстаивание собственного мнения и точки зрения; нацеленность на равные возможности каждого индивида; отстаивание своей правоты в открытой конфронтации; редко прибегают к уходу и уступкам | Коммуникативная директивная, Коммуникативной индифферентности, коммуникативное доминирование |
| <i>Маскулинность</i> | США, Япония, Испания, Италия, Австрия, Мексика, Филиппины | Нацеленность на достижение результата любой ценой; соперничество, уверенность в себе, целеустремленность, приверженность материальным ценностям, доминирование | Коммуникативная директивная |
| <i>Феминность</i> | Дания, Норвегия, Швеция | Почитание взаимоотношений; стратегии близкие к компромиссу | Коммуникативной толерантности, коммуникативная конструктивная |
| <i>Высококонтекстные</i> | Азиатские страны, а также страны Средиземноморья и Ближнего Востока | Косвенные, непрямые и пассивные стратегии. склонны больше полагаться на компромисс и участие третьих сторон для разрешения конфликтов | Коммуникативной толерантности, коммуникативная конструктивная |
| <i>Низкоконтекстные</i> | США, Великобритания, Скандинавские страны | Прямые активные, контролирующие, конфронтативные вербальные стратегии, доминирование | Коммуникативное доминирование, вербальной агрессии |
| <i>Эмоциональной сдержанности</i> | Польша, Япония, Эфиопия | Сдержанны в эмоциональном плане (в т.ч. в конфликте) | Коммуникативная конструктивная, коммуникативная директивная |

| | | | |
|--------------------------------------|---|---|----------------------------------|
| <i>Эмоциональной выразительности</i> | Венесуэла, Египет, Испания, Куба, Саудовская Аравия и Филиппины | Наиболее эмоциональные (в т.ч. в конфликте) | Коммуникативной индифферентности |
|--------------------------------------|---|---|----------------------------------|

Итак, процедура выявления англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами в ПОЛРИ будет выглядеть следующим образом, например:

1. В ситуации *речевой манипуляции* со стороны представителя индивидуалистской культуры таможеннику рекомендуется применять коммуникативную директивную стратегию и ее тактики; если же манипуляцию проявляет представитель коллективистской культуры – в первую очередь следует воспользоваться коммуникативной конструктивной стратегией, но при стойком убеждении в факте нарушения – прибегнуть к коммуникативному доминированию.

2. В ситуации, когда имеет место *убеждение* со стороны представителя феминной культуры, рекомендуется применить стратегию коммуникативной толерантности, в аналогичной ситуации с представителем маскулинной культуры – коммуникативную директивную стратегию.

3. В случае предъявления *обвинений* со стороны представителя высококонтекстных культур, рекомендуется прибегать к конструктивной коммуникативной стратегии, в то время как с представителем низкоконтекстной культуры будут приемимы элементы стратегии вербального насилия.

4. В случае отказа от коммуникации в первую очередь рекомендуется применить индифферентную стратегию с разными типами культур и при необходимости поменять ее в соответствии с протеканием конфликтной ситуации.

Однако, как видно из содержания таблицы 4 (стр. 98-99), одна и та же культура может относиться к разным типам культуры согласно разным параметрам (например, США относится одновременно к индивидуалистской и маскулинной культурам, для разрешения конфликта с которыми рекомендуются разные стратегии). В таком случае, с целью выбора оптимальной англоязычной коммуникатив-

ной стратегии определяющим фактором будет особенность конкретной межкультурной конфликтной ситуации. Отдельно отметим, что по мнению исследователей, стратегии, ориентированные на кооперацию, представляют собой наилучший подход в межкультурном взаимодействии, так как они способствуют конструктивному разрешению конфликтов при сохранении взаимного уважения. Применение кооперативных стратегий может оказаться более приемлемым как для индивидуалистов, так и для коллективистов, по сравнению с доминированием или уклонением [Ting-Toomey, 2001]. Следуя данной точке зрения, в наших рекомендациях преобладают именно кооперативные стратегии (конструктивная и толерантности), следовательно, в разработке игр и в последующем обучении студентов мы будем, где это возможно, делать упор на использование кооперативных стратегий. При этом, подчеркнем, что такие стратегии, в силу особенностей и требований к профессиональной деятельности и поведению таможенника, отнюдь не будут подразумевать снисхождения и уступок по отношению к потенциальным (и в некоторых случаях фактическим) нарушителям закона.

В завершение считаем необходимым обратить внимание на то, что в рамках межкультурного подхода обучающиеся должны не только знать особенности других культур, но и осознавать, переосмысливать важные аспекты родной культуры на пути к диалогу культур. Поэтому, для обучающихся важно, осознавая свою принадлежность к российской культуре, быть готовыми выявлять различия или сходства между своей и чужой культурой для формирования профессионально иноязычной межкультурной компетенции. Самоопределение будущего специалиста таможенного дела по отношению к миру культур, к носителям иной культуры в процессе предстоящей профессиональной деятельности на иностранном языке также вносит вклад в становление их профессиональной универсальности.

Российская культура, по мнению С. Г. Тер-Минасовой, тяготеет к восточной (а значит, коллективистской) культуре по параметру ориентации на коллектив, чувства братства и солидарности, что обуславливается историей и географией нашей страны [Тер-Минасова, 2008, с.114]. В конфликте для россиян характерно исполь-

зование побудительных предложений, носящих характер жесткого предписания, категоричность и прямолинейность, эмоциональность, искренность и импульсивность. В диалоге им свойственно активно отстаивать свою точку зрения, самим инициировать конфликт, убеждать в своей правоте, проявлять в диалоге соревновательный и даже агрессивный характер, при этом в определенных случаях представители русской культуры способны признать собственное морально-интеллектуальное поражение [Гурулева 2017, с. 200]. Следовательно, для представителя русской культуры наиболее предпочтительными стратегиями в конфликтной ситуации будут конфронтационные стратегии, такие как стратегия доминирования, вербального насилия и директивная стратегия.

Итак, при отборе и организации ситуаций для обучения студентов посредством ПОЛРИ, во-первых, необходимо определить *составляющие* конфликта, включая исследование *сторон, предмета, образа, мотивов, а также позиций конфликтующих сторон* и *этапов* конфликта (*зарождение, пик, спад и разрешение*) [Сейранян, 2012, с. 8]. Во-вторых, следует учитывать *интеграцию* описанных в п.1.2 англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами с конкретными коммуникативными действиями обучающихся. В-третьих, в максимальной степени должны учитываться национально-культурные особенности иностранцев в ходе англоязычного конфликтного общения со специалистом таможенной службы.

В таблице 5 (стр. 104-110) мы описали параметры и составные элементы релевантных в рамках исследования конфликтных ситуаций, на основе которых будет строиться комплекс ПОЛРИ на английском языке. Они включают в себя:

- *место/способ пересечения границы иностранным гражданином,*
- *национальность и культурную принадлежность пассажира/перевозчика,*
- *перевозимый/ скрываемый товар,*
- *причину, мотив конфликта,*
- *рекомендованные стратегии / ход развития ситуации,*
- *наличие нарушения / тип нарушения*
- *ожидаемый исход конфликта/меру пресечения.*

| <i>Место/способ пересечения границы</i> | <i>Национальность пассажира/ перевозчика</i> | <i>Перевозимый товар/ скрываемый товар</i> | <i>Причина, тип, мотив конфликта</i> | <i>Рекомендованные англоязычные коммуникативные стратегии / ход развития ситуации</i> | <i>Наличие нарушения / тип нарушения</i> | <i>Ожидаемый исход конфликта/мера пресечения</i> |
|--|--|---|---|---|--|--|
| Таможенный пост, перевозка груза на авто | Польша | По документам – мешки с картофелем/ по факту – сигареты (ввоз в РФ) | Попытка утаить товар, спор | Конструктивная, директивная / Просвещение рентгеном | Да, контрабанда | Изъятие товара |
| Порт, судно | Южная Корея | Лом черных и цветных металлов | Не предоставил документы | Конструктивная | Да, товар вывезен незаконно | Изъятие товара |
| Таможенный пост, перевозка груза на авто | Китай | Смартфоны (ввоз в РФ) | Несоответствие материалов (пластик/металл), Водитель не в курсе | Конструктивная | Да, уклонение от уплаты пошлин | Изъятие товара |
| Аэропорт, пассажир | Нидерланды | Золотые часы с драгоценными камнями (ввоз в РФ) | Утверждает, что провозит бижутерию, отказ платить пошлину | Директивная, Индифферентности, доминирование / Отправка в лабораторию, подтверждение | Да, контрабанда | Изъятие товара |
| Аэропорт, кинологическая служба | ОАЭ | Редкие представители флоры и фауны (вывоз из РФ) | Попытка утаить товар | Толерантности, конструктивная | Да, контрабанда | Уголовное дело |
| Аэропорт, пассажир | Куба | Героин в стенках чемодана (ввоз в РФ) | Попытка утаить товар, агрессия | Индифферентности/ Спектрометр Досмотр багажа на сокрытие в самых видных местах. Смотреть и содержимое, и сам контейнер | Да, контрабанда | Уголовное дело |
| Аэропорт, пассажир | Италия | Спрятанный в одежду янтарь (вывоз из РФ) | Попытка дать взятку | Директивная | Да, контрабанда | Уголовное дело |
| Аэропорт, пассажир | Япония | Икра (вывоз из РФ) | Пошел в зеленый коридор, стресс | Конструктивная / Группа пришла отстаивать интересы | нет | Мирное урегулирование |

| | | | | | | |
|--|----------------|---|--|---|--|--------------------------------|
| Порт/корабль | Новая Зеландия | Кокаин в прикроватной тумбе у члена экипажа (ввоз в РФ) | Попытка утаить товар, притворство | Директивная, Индифферентности, доминирование | Да, контрабанда | Уголовное дело |
| Поезд/пассажиры | Германия | Взрывчатые вещества военного назначения (вывоз из РФ) | Попытка утаить товар, притворство | Директивная, Индифферентности, доминирование | Да, контрабанда | Уголовное дело |
| Аэропорт, пассажир | Великобритания | Чай листовой (ввоз в РФ) | Заявил, что цель поездки – бизнес, но нет документов | Директивная, Индифферентности, доминирование, вербальной агрессии | Да, недекларирование коммерческой партии | Административн. правонарушение |
| Аэропорт, пассажир | Италия | Личные вещи | Легкая сумка без личных вещей для отдыха и сувениров | Директивная /Иностранец провоцирует на эмоции (кричит, где вещи, грубит, обзывает) – таможенник спокоен | нет | Мирное урегулирование |
| Аэропорт, пассажир | Венесуэла | Лекарства (вывоз из РФ) | Таможенник откладывает предметы вне зоны доступа, пассажир пытается дотянуться, нервничает, паникует | Индифферентности | нет | Мирное урегулирование |
| Аэропорт, пассажир | Мексика | Одежда (ввоз в РФ) | Отвечает медленно, невнятно, нервничает, паникует | Толерантности, конструктивная | нет | Мирное урегулирование |
| Таможенный пост, перевозка груза на авто | Финляндия | Продукты питания и напитки для семьи (ввоз в РФ) | Доказывает, что не нарушает | Директивная, Индифферентности, доминирование | нет | Мирное урегулирование |
| Аэропорт, пассажир | США | Товары военного назначения, наушники боевой экипировки, в США (вывоз из РФ) | Попытка утаить товар | Директивная, вербальной агрессии Индифферентности, доминирование | Да, контрабанда | Уголовное дело |
| Аэропорт, пассажир | Мексика | Конфеты с марихуаной 10 упаковок (ввоз в РФ) | Подложные документы, доказывание своей правоты | Толерантности, конструктивная | Да, контрабанда | Уголовное дело |

| | | | | | | |
|--|-----------|---|--|--|---|---|
| Аэропорт, пассажир | Латвия | Старинные книги (вывоз из РФ) | Нет документов, попытка подмены | Директивная, Индифферентности, доминирование | Да, контрабанда | Изъятие товара |
| Аэропорт, пассажир | Эстония | 250 банкнот разных стран, (больше 18,3 тыс. d \$ эквиваленте) (вывоз из РФ) | Превышение нормы провоза | Директивная, Индифферентности, доминирование | Да, превышение нормы | Изъятие товара |
| Аэропорт, пассажир | Турция | 4,5 литров духов 80 флаконов (ввоз в РФ) | Ложь про подарок родственникам | Толерантности, конструктивная | Да, контрабанда | Административн. правонарушение, штраф и конфискация |
| Таможенный пост, перевозка груза на авто | Норвегия | В тайнике -аккумуляторы для смартфонов (ввоз в РФ) | Попытка утаить товар | Толерантности, конструктивная | Да, контрабанда | Административн. правонарушение, штраф и конфискация |
| Аэропорт, пассажир | Япония | Зеленый коридор - к осмотру рубли 15000, спрятаны доллары 5000 (вывоз из РФ) | Утверждает, что не знал норм | Конструктивная | Да, валюту нельзя вывозить | Изъятие товара |
| Аэропорт, пассажир | Австралия | Медикаменты незадекларированные – перепродать 2,5 тыс. таблеток сильнодействующего, антибиотика, анестетики (вывоз из РФ) | Утверждает, что для личных целей, агрессия | Директивная, Индифферентности, доминирование | Да, контрабанда | Административн. дело и назначение экспертизы |
| Аэропорт, пассажир | Канада | Приборы ночного видения (ПНВ) (вывоз из РФ) | Вымышленное имя, в декларации – декоративное украшение интерьера | Директивная, Индифферентности, доминирование | Да, продукцию на вооружение армии-нельзя продавать за границу | Уголовное дело до 7 лет тюрьмы |
| Аэропорт, пассажир | ОАЭ | На девушке 2 золотых браслета и цепочка с драгоценными камнями, в багаже спутника – пустые коробки на продажу (ввоз в РФ) | Попытка подмены товара | Толерантности, конструктивная | Да, контрабанда | Изъятие товара |
| Аэропорт, пассажир | Китай | 2 кг черной икры (вывоз из РФ) | Превышение нормы провоза | Конструктивная | Да, разрешено вывозить 250 г на человека в маркированной упаковке | Уголовное дело |

| | | | | | | |
|--|-------------------|---|--|---|--|---|
| Таможенный пост, перевозка груза на авто | Турция | Парикмахер (бизнес) – фены и машинки для стрижки, 40 штук – для работы в салоне красоты (ввоз в РФ) | Недекларирование коммерческой партии | Толерантности, конструктивная | Да, недекларирование коммерческой партии | Административн. правонарушение |
| Таможенный пост, перевозка груза | Саудовская Аравия | Автомобиль (ввоз в РФ) | Неуплата платежей | Индифферентности | Да, неуплата платежей для проведения международных перевозок, использование для личных целей | Уголовное дело |
| Аэропорт, пассажир | Германия | Коммерческая партия товаров для стоматологии (ввоз в РФ) | Отрицание нарушения | Директивная, Индифферентности, доминирование | Да, недекларирование коммерческой партии | Административн. правонарушение |
| Аэропорт, пассажир | Индия | 34 предмета одежды известных брендов через Зеленый коридор (ввоз в РФ) | Агрессивное убеждение | Толерантности, конструктивная | Да, неуплата платежей на 550 т. р, | Административн. правонарушение, штраф и конфискация |
| Таможенный пост, перевозка груза на авто | Китай | 408 поддельных сумок известных брендов (ввоз в РФ) | | Конструктивная / Экспертиза подтвердила неоригинальность (ущерб правообладателю 30 млн. руб.) | Да, провоз контрафактного товара | Административн. правонарушение, штраф и конфискация |
| Аэропорт, пассажир | Куба | 100 сигар ручной работы (ввоз в РФ) | Утверждает, что приехал на учебу, а товар для личных целей | Толерантности, конструктивная | Да, контрабанда табачных изделий | Уголовное дело |
| Таможенный пост, перевозка груза на авто | Китай | Экспорт в КНР лесоматериалов (вывоз из РФ) | Подложные документы | Конструктивная | Да, контрабанда | Уголовное дело |
| Порт, судно | Южная Корея | Крабовое мясо и рыбное филе 77 кг (вывоз из РФ) | Товар не указан ни в пассажирских, ни в судовых декларациях Члены экипажа: «Купили для себя» | Конструктивная | Да, контрабанда | Административн. правонарушение, штраф и конфискация |
| Таможенный пост, перевозка груза на авто | Польша | Автобус – ядовитые ящерицы (ввоз в РФ) | Попытка утаить товар | Конструктивная, директивная | Да, контрабанда | Изъятие товара |
| Аэропорт, пассажир | Колумбия | Гашиш вместо посудомоечных капсул 1 кг (ввоз в РФ) | Попытка утаить товар | Работа Кинологической службы | Да, контрабанда | Уголовное дело |

| | | | | | | |
|--|-------------|---|--|--|---|---|
| Таможенный пост, перевозка груза на авто | Турция | Героин (тайник в машине) (ввоз в РФ) | Попытка утаить товар | Кинологическая служба определила, сначала не признался, потом сознался | Да, контрабанда | Уголовное дело, до 20 л. тюрьмы |
| Аэропорт, пассажир | Испания | 3 кастета (вывоз из РФ) | Не знал законодательства | Директивная | Да, перевозка холодного оружия | Изъятие товара |
| Таможенный пост, перевозка груза на авто | Китай | Контрафактные зажигалки 40000 шт. (ввоз в РФ) | Поддельные документы, ущерб 1 млн руб. | Конструктивная | Да, нарушение прав на использование товаров | Уголовное дело |
| Аэропорт, пассажир | Эфиопия | 1 кг кокаина в желудке (30 контейнеров) (ввоз в РФ) | Попытка утаить товар | Конструктивная, директивная | Да, контрабанда | Уголовное дело |
| Аэропорт, пассажир | Франция | 10 бутылок люксового шампанского 520 т. р. (ввоз в РФ) | Превышение допустимой нормы провоза, спор | Директивная, Индифферентности, доминирование | Да, не больше 5 литров ввозить | Уголовное дело |
| Таможенный пост, перевозка груза на авто | Южная Корея | За спинкой заднего сидения – косметика (ввоз в РФ) 13 кг незадекларированной косметики | Отказывалась встать под предлогом боли | Конструктивная | Да, контрабанда | Административн. правонарушение, штраф и конфискация |
| Аэропорт, пассажир | Швеция | Культурные ценности под видом книг: (серебряные, медные монеты, бумажные деньги, портсигар) (вывоз из РФ) | Попытка убедить в провозе товаров массового производства | Толерантности, конструктивная | Да, нет разрешения МК | Изъятие товара |
| Аэропорт, пассажир | Австрия | Орена и медали (вывоз из РФ) | | Директивная, Индифферентности, доминирование | Да, нет разрешения МК | Изъятие товара |
| Аэропорт, пассажир | Египет | 118 складных ножей (вывоз из РФ) | Легенда: для личной коллекции, обмена, подарков | Толерантности, конструктивная | Да, провоз холодного оружия | Административн. правонарушение, штраф и конфискация |
| Таможенный пост, перевозка груза на авто | Китай | 25 Iphone под матрасом водителя (ввоз в РФ) | Попытка утаить товар | Конструктивная / Мобильный инспекционно-досмотровый комплекс, экспертиза | Да, контрабанда | штраф |

| | | | | | | |
|--|-----------|---|--|---|--|---|
| Аэропорт, пассажир | Аргентина | Детеныши хамелеона и геккона под курткой в контейнере (6 шт.) (ввоз в РФ) | Легенда: В подарок, нет документов на ввоз | Толерантности, конструктивная | Да, запрет на перевозку Объектов СИТЕС | Изъятие товара |
| Таможенный пост, перевозка груза на авто | Финляндия | 16 тыс. литров водки и спирта (вывоз из РФ) | По документам – подгузники и жидкое мыло, агрессия | Директивная, вербальной агрессии, Индифферентности, доминирование | Да, контрабанда | Изъятие товара |
| Аэропорт, пассажир | Катар | Золотые перья ручек на 5 млн руб. (ввоз в РФ) | Попытка утаить товар | Толерантности, конструктивная | Да, контрабанда | Административн. правонарушение, штраф и конфискация |
| Таможенный пост, перевозка груза на авто | Польша | Марижуана в рюкзаке у водителя (ввоз в РФ) | Для личного пользования, не считает, что нарушил закон | Конструктивная, директивная | Да, контрабанда | Уголовное дело |
| Аэропорт, пассажир | Индия | Детские игрушки, одежда, обувь, электроника (ввоз в РФ) | Нет маркировки, Притворное удивление | Конструктивная | Да, контрафакт под видом параллельного импорта | Изъятие товара |
| Аэропорт, пассажир | ОАЭ | Золотые слитки, несколько курьеров, 700 млн. руб. (вывоз из РФ) | Попытка выдать себя за туристов | Толерантности, конструктивная | Да, контрабанда | Уголовное дело до 10 л. (Статья 226.1 УК РФ) |
| Аэропорт, пассажир | США | Ввоз наличных в РФ (\$30000) | Попытка утаить товар | Директивная, Вербальной агрессии, Индифферентности, доминирование | Да, незаконный провоз валюта | Изъятие товара |
| Таможенный пост, перевозка груза на авто | Германия | 20 тонн сахара (вывоз из РФ) | Попытка подмены товара | Директивная, Индифферентности, доминирование | Да, запрет на вывоз сахара | Изъятие товара |
| Аэропорт, пассажир | Франция | Духи (контрафакт) (ввоз в РФ) | Нет документов, декларирования | Директивная, Индифферентности, доминирование | Да, контрафактная продукция | Изъятие товара |
| Аэропорт, пассажир | Дания | Часы (ввоз в РФ) | Нервничал и волновался (хотя товар в рамках нормы) | Толерантности, конструктивная | нет | Мирное урегулирование |

| | | | | | | |
|--|-----------|--|---|--|-----------------------------|----------------|
| Таможенный пост, перевозка груза на авто | Литва | Опасные отходы (ввоз в РФ) | Попытка подмены товара | Директивная, Индифферентности, доминирование | Да, попытка подмены товара | Уголовное дело |
| Таможенный пост, перевозка груза на авто | Польша | 3000 пачек сигарет без акцизных марок в тайниках под обшивкой, сиденьями, капотом, в багажнике (ввоз в РФ) | Отрицание вины | Конструктивная, директивная | Да, контрабанда | Изъятие товара |
| порт | Канада | Бронестекла военного назначения (вывоз из РФ) | Продукт двойного назначения- нет лицензии | Директивная, Индифферентности, доминирование | Да, контрабанда | Уголовное дело |
| порт | Эквадор | 50 кг кокаина в партии бананов (ввоз в РФ) | Попытка утаить товар | Толерантности, конструктивная | Да, контрабанда | Уголовное дело |
| порт | Филиппины | Марихуана в арбузах (ввоз в РФ) | Попытка утаить товар | Индифферентная | Да, контрабанда | Уголовное дело |
| Таможенный пост, перевозка груза на авто | Япония | 6,5 тонн рыбы сомнительного качества (ввоз в РФ) | Нет документов, при творство в незнании деталей провоза | Конструктивная | Да, контрабанда | Изъятие товара |
| Аэропорт, пассажир | Турция | Контрафактная одежда под видом мед. изделий (ввоз в РФ) | Попытка подмены товара, разыгранное удивление | Конструктивная, директивная Толерантности | Да, контрафактная продукция | Изъятие товара |

Отметим, что разработанные нами ситуации в таблице 5 (стр. 104-110) основаны на анализе материалов ФТС, посвященных выявлению правонарушений в работе таможенной службы РФ за 2021-2023 гг.¹⁴ и, соответственно, являются максимально приближенными к реальным случаям попыток незаконного провоза товаров иностранными гражданами. Помимо случаев нарушения закона, мы также считаем необходимым включить в разработку ПОЛРИ ситуации, когда иностранный гражданин, *не будучи нарушителем*, вступает в конфликт по иным причинам, что также отразили в упомянутой таблице. При этом считаем необходимым подчеркнуть, что конфликтные ситуации представлены на примере *как стран глобального Запада, так и Востока и Юга*, что в зависимости от текущей геополитической обстановки станет дополнительным плюсом при разработке максимально актуальной технологии обучения будущих таможенников англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтными ситуациями с наиболее часто пересекающими границу иностранными гражданами.

На основе ситуаций, представленных в таблице 5 (стр. 103-109), мы разработали *комплекс* профессионально ориентированных лингводидактических ролевых игр для обучения студентов англоязычным стратегиям управления конфликтами. Под комплексом мы подразумеваем *совокупность связанных между собой ПОЛРИ, образующих единое целое и объединенных вместе для достижения цели исследования*. Взаимосвязь игр нацелена на поэтапный охват всего содержания обучения. Являясь составной частью комплекса игр, каждая игра *предусматривает выбор адекватных ситуации англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами*, обладает целостностью и включает в себя все признаки и структурные компоненты игровой деятельности. Данными компонентами являются: *определение целей; предмет игры – предмет игры – обучающая обстановка как объект моделирования; действия участников (распределение ролей и позиций в процессе*

¹⁴ [tgstat.ru/channel/@customsrf](https://t.me/customs_rf), [t.me/s/customs_rf](https://t.me/customs_rf)

игры); игровые правила; роль преподавателя в педагогическом сопровождении игры [Артемьева, 2007, с. 40].

Следуя данным требованиям, каждая ПОЛРИ в рамках разработанного нами комплекса игр будет иметь устойчивую дидактическую структуру при исходно разных заданных условиях. При этом на успешное проведение игры будут влиять следующие факторы (перекликающиеся с рассмотренными выше структурными компонентами): «продуманная постановка цели игры; детально очерченные роли; эффективное определение коммуникативных задач ролевой игры; доступность и посильность задания; четкая и недвусмысленная формулировка правил игры; заявленный выигрыш; связь ролевой игры с культурной и социальной почвой; своевременный разбор ошибок» [Кузнецова, 2011, с.16].

В рамках комплекса нами были разработаны двадцать ПОЛРИ *возрастающей сложности*. В них варьируется количество участников, характер подсказок по выбору нужной коммуникативной стратегии, учитывается тип конфликта и культуры коммуниканта, а также факт наличия либо отсутствия нарушения иностранным гражданином.

Помимо вышесказанного, в силу создавшихся обстоятельств в связи с глобальным разворотом внешней торговли с Запада на Восток и Юг, наиболее частое взаимодействие таможенников с иностранными гражданами в настоящее время происходит с представителями Китая, Индии, ОАЭ, Турции и др. В связи с этим помимо общения с носителями английского языка, комплекс игр предусматривает общение с представителями вышеупомянутых стран, что потребовало рассмотрения характерных особенностей так называемых «китайского», «индийского», «арабского» английского языка и их включения в тренировочные упражнения и непосредственно в ПОЛРИ.

Итак, существует несколько особенностей, отличающих китайский, индийский, арабский английский от его традиционного варианта. Рассмотрим особенности данных вариантов английского языка, релевантные для обучения студентов в контексте настоящего исследования (на примере их артикуляции, грамматики, лексики и дискурса в целом).

В первую очередь, т.к. мы занимаемся обучением будущих таможенников англоязычной устной речи, необходимо разъяснить студентам разницу в *артикуляции* английских слов, произносимых иностранцами со свойственными родному языку особенностями. Например, китайскому английскому свойственно отсутствие редуцирования безударных гласных, замена межзубных звуков на [f], [v], [t] [d] [Поддубная, 2020]. Это также свойственно и индийскому варианту английского. В то время как в арабском английском межзубный звук “th” будет звучать как [s] или [z].

В индийском английском, или «хинглише», наблюдается также замена дифтонгов [ou] и [ei] на соответственно звуки [o] и [e:], что зачастую может исказить смысл сказанного. Более того, затруднений добавляет понимание слов, содержащих в себе сочетания sk, st, sl, – говорящим на хинди иностранцам сложно произносить несколько согласных подряд, поэтому они склонны добавлять между ними гласные, в результате такие слова, как *student*, *station*, *speech* будут скорее звучать, как ['sətu:dənt], [səteʃn], [səpi:tʃ].

Арабскому английскому свойственно использование звука “b” вместо “p”. В силу отсутствия буквы “p” в арабском алфавите, англоязычные арабы испытывают трудности с произношением этого звука. Но при этом арабы склонны озвучивать непроносимые буквы в словах английского языка. Наконец, причина сильного, трудного для понимания акцента заключается и использовании в англоязычной речи привычных для арабского языка горловых звуков [Тюменцева, 2018].

Говоря о *грамматике*, в китайском языке отсутствует изменение глаголов по временам, следовательно при диалоге с китайцем, говорящем на английском языке, часто трудности вызывает понимание того, совершил ли он действие или только собирается его совершить, например в такой фразе, как ‘*I today fill in the declaration*’.

Помимо этого, в «чинглише» отмечается тенденция к отсутствию вспомогательных глаголов в вопросительных предложениях, более того, может отсутствовать подлежащее, что тоже затрудняет коммуникацию: ‘*I’m not ready, can wait?*’ По-

мимо отсутствия изменения порядка слов, может приводить к недопониманию добавление китайцами междометий *ah, lah, wah* с вопросительной интонацией в конце предложений, напр. *'You need see my bag, wah'*.

Что касается грамматики хинглиша, его носителям свойственно употреблять глаголы состояния в продолженном времени, например, *'I am understanding'*. Может также способствовать недопониманию искаженное *'isn't it'* в конце предложения, которое в речи индусов превращается в *'innit'* [Лысикова, 2021]. Наконец, отметим частое добавление в конце предложений таких слов, как *only, itself* с целью интенсификации смысла, что также может ввести в заблуждение специалиста в сфере таможенного дела, напр. *'it isn't mine only'; 'I don't know him itself'* и др.

На лексическом уровне в индийском английском часты в употреблении *неологизмы*. Например, такие слова, как *returnee* и *bogie*, под которыми коммуникант подразумевает соответственно *человека, который возвращается откуда-либо*, и *вагон*, а также слова, образованные с помощью присоединения суффикса из родного языка – *policewala (полицейский)* – могут вызывать затруднения у специалиста таможенной службы. Типичной особенностью хинглиша также является создание неологизмов посредством сочетания существующих в английском языке корней и суффиксов, в результате чего появляются такие неочевидные для понимания слова, как *freeness (свобода)*. В добавление к сказанному англоговорящие индусы склонны оперировать в речи неологизмами-аббревиатурами, стремясь к максимальной сжатости передаваемой информации везде, где это возможно. Как следствие получают такие неологизмы, как *FoC (free of charge – бесплатно)*, *EoD (end of day – завершение дня)*, *enthu (enthusiastic – восторженный)* [Там же]. В меньшей степени, чем неологизмы, но также распространено употребление англоговорящими гражданами Индии *архаизмов*, например, *do the needful (сделать важную вещь)*.

В завершение обзора особенностей разных вариантов английского языка, с которыми могут столкнуться будущие специалисты таможенного дела при общении с иностранными гражданами, приведем примеры особых дискурсивных проявлений в индийском варианте английского. В речи коммуниканта может фигурировать как намеренное принижение себя (*I'm a poor doctor from...; My poor home is in...*),

так и преувеличение значимости оппонента, повышение его самооценки (*what honourable thing do you mean, what does your honour want from me?*). Недопонимание у таможенника может вызывать и частое использование редупликаций в индийском варианте английского, при этом данное проявление не будет означать неуважительного отношения к служебному лицу, а будет являться калькой с родного языка с целью усиления смысла сказанного, напр.: *'Come, come, customs officer! Talk, talk to me'*! Следует проработать со студентами тот факт, что вышеописанные дискурсивные проявления не следует расценивать как конфликтогены.

Примерами тренировочных упражнений на отработку интерпретации разных вариантов английского языка в ходе подготовки к проигрыванию студентами ролей в ПОЛРИ могут служить следующие задания:

– перевести английские фразы и предложения, написанные со свойственными для рассмотренных вариантов английского языка ошибками и исправить их согласно нормам английского языка, например:

- *I'm not ready now, so give chance, can or not?*
- *I'm not knowing what I need to do only;*
- *Let me do the needful, innit?*
- *I today present all my documents.*

– прослушать примеры диалогов на английском языке с участием представителей Китая, Индии, Турции, арабских стран и отработать их понимание (*на примере англоязычных документальных видеоматериалов таможенной направленности*).

Подобные тренировочные упражнения будут способствовать проработке на практике типичных отклонений от лексико-грамматических норм традиционного английского языка, употребляемых в речи представителями рассмотренных выше стран. Как следствие, полученные знания и умения помогут будущим таможенникам нивелировать трудности в понимании иностранцев в ходе возникающих конфликтных ситуаций.

Нередки случаи, когда сам иностранец владеет английским языком на низком уровне (или создает такую видимость в корыстных целях). Рассмотрим работу над

продуктивными навыками построения неподготовленной экспрессивной речи обучающихся на примере ПОЛРИ, в которой подразумевается коммуникация с гражданином Индии, перевозящим детские игрушки. Ролевая карточка выглядит следующим образом:

| | |
|------------------------|--|
| <i>Customs officer</i> | <p><i>Ask the person to present supporting document on toys. Reveal the problem with the certificate of origin of the goods. Outline the requirements of customs control using key expressions of the chosen communicative strategy of conflict resolution. Clarify your understanding of the Indian man's speech, adapt the level of difficulty of your own English speech to make it clear to the foreigner. Reveal a violation connected with counterfeiting. Adapt your communicative behaviour according to the conflict arisen. Seize the goods.</i></p> |
| <i>Indian man</i> | <p><i>You are crossing the border, importing children's toys into Russia. There is no proper marking of the goods and the certificate of origin is wrong, so you are trying to smuggle them. Try to persuade the customs officer that your toys are gifts for your large poor family living in Russia, try to make him feel pity. Pretend that you are highly surprised. Pretend that you speak little English (speak Hinglish, use cliches learnt, diminish yourself) React on the communicative strategy of conflict resolution chosen by the customs officer.</i></p> |

Прорабатывая заданную ситуацию, студент, играющий роль индийского гражданина, применяет на практике изученные в ходе тренировочных упражнений знания относительно особенностей хинглиша и типичного коммуникативного поведения представителей данной культуры. Студент, играющий роль таможенника, отрабатывает овладение коммуникативной конструктивной стратегией в условиях низкого владения иностранцем английским языком, в итоге подтверждая наличие правонарушения и принимая необходимые меры по управлению конфликтной ситуацией.

Рассмотрев лингвокультурологические особенности речи иностранцев при отборе языкового материала для конструирования ПОЛРИ, продолжим описание разработанного нами комплекса игр. ПОЛРИ начального уровня сложности подразумевают двух участников и опору на предложенную лексику/фразы/стратегии. Ниже представлен пример ролевой карточки на тему *'The procedure for individuals*

to import/export goods for personal use into the customs territory of the Eurasian Economic Union’.

| <i>Participant</i> | <i>Role, background facts</i> | <i>Behavior</i> |
|--------------------|---|---|
| <i>Student A.</i> | <i>Customs officer.</i> As a result of the X-ray check you have detected a large sum of foreign currency in the carry-on luggage of the passenger that exceeds the allowance. | Find out: how long the Chinese passenger was going to travel; how much money he had put into the bag; why he needed so much money for a 1-week trip; what business he is involved in; React on a passenger’s conflict behavior using the <i>constructive strategy</i> : <i>I appreciate how you feel about...; I share your concerns here...; It does make sense; I see what you mean, still...; There is one point I would like to focus on...; What if we try to look at the problem from another view?</i> |
| <i>Student B.</i> | <i>A middle-aged passenger from China.</i> You are transporting cash (12,000 euro). You do not know the allowance of carrying cash and the prohibition of taking foreign currency out of Russia. | During the interrogation: Say that your <i>trip lasts</i> for 1 week. Say you are an <i>owner</i> of a Chinese restaurant in Russia; In attempt not to lose you money, say that your granddad is ill and might die soon so you <i>desperately need money</i> and you cannot let him die. Argue that your <i>flight is due to depart</i> in some minutes. Ask to <i>let you go immediately</i> . Finally, <i>accept the decision</i> of a customs officer to <i>seize money</i> . |

Далее приведем пример разработанной в рамках комплекса ПОЛПРИ на тему ‘*Passenger control. Pre-flight formalities at the airport (personal search)*’ / «Пересечение границы в аэропорту / личный таможенный досмотр» и ее использования в учебном процессе, опишем последовательность этапов работы.

1. Разработка ПОЛПРИ (подготовительный этап):

В первую очередь осуществляется *определение компонентов конфликта*:

– *стороны*: таможенный инспектор и иностранный гражданин, пересекающий таможенную границу (в нашем случае это гражданин Саудовской Аравии, представитель высококонтекстной коллективистской культуры Ближнего Востока);

- *предмет конфликта*: выявление запрещенных к провозу товаров;
- *форма проявления* – отказ подписать акт о проведении личного досмотра;
- *мотив*: уклонение от уплаты пошлин;
- *позиции конфликтующих сторон*: таможенник настаивает на прохождении досмотра, коммуникант пытается его избежать.

Далее осуществляется *конструирование этапов конфликта*:

- *зарождение*: приглашение к прохождению личного досмотра;
- *пик*: агрессивная реакция коммуниканта;
- *спад*: использование таможенником учитывающей культурные особенности собеседника коммуникативной толерантной/конструктивной стратегий управления конфликтами;
- *разрешение конфликта*: успешное проведение таможенного досмотра.

После конструирования этапов конфликта преподаватель в зависимости от уровня языковой подготовки студентов *разрабатывает рекомендованные шаблоны действий или полных фраз* для применения в ПОЛРИ на основе англоязычных стратегий управления конфликтами и культурных особенностей иностранного гражданина, включая анализ социальных и психологических характеристик допрашиваемого. В нашем случае, в качестве шаблонов-указаний будут выступать фразы, применимые к стратегии коммуникативной толерантности/конструктивной (*We propose that you should...; Perhaps a better solution may be...; I would like to focus on...; I see...; I understand your worries* и др. (полный список отражен в приложении 2, стр. 210).

2. Аудиторная работа по применению ПОЛРИ в образовательном процессе:

Аудиторная работа начинается с разъяснения обучающимся отобранной коммуникативной ситуации и обсуждения хода проведения таможенного досмотра на английском языке.

Затем проводится презентация активной таможенной лексики по теме ПОЛРИ, в случае рассматриваемой темы это могут быть такие выражения, как *voluntarily hand over the items; give explanations; rights and duties; personal search; refusal note; get acquainted with the decision*.

Далее обучающимся предоставляются рекомендованные шаблоны/полные фразы для отработки выбранной коммуникативной стратегии и последующего проигрывания в ПОЛРИ, например:

Student A (a customs officer): inform the passenger about the decision to undergo a Personal Search/outline the rights of an individual/ ask relevant questions about the items/offer to hand over the transported items/move closer than 120 cm to the individual to make him feel stressed/speak faster as it will make a representative of an eastern culture feel under pressure, etc.

Student B (an individual): agree/refuse to pass a Personal search, describe transported items/ answer the customs officer's questions/ study the act of the Personal Search/ make a complaint about the customs officer's actions.

Следующий шаг подразумевает практическую организацию проведения игр в парах/мини-группах. Подчеркнем, что с методической точки зрения важно обеспечить возможность обмена ролями между участниками игры, т.к. каждый студент в полной мере должен отработать и роль таможенника, и роль представителя иной культуры, после чего проходит презентация разработанных диалогов/полилогов по заданной теме.

В завершение аудиторной работы всеми участниками образовательного процесса происходит обсуждение результатов проделанной работы; предоставление обратной связи от преподавателя с рекомендациями по улучшению достигнутых результатов, а также домашнего задания для с целью закрепления усвоенных иноязычных коммуникативных стратегий.

Обобщающая схема разработанного комплекса ПОЛРИ для обучения будущих таможенников англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами представлена на рисунке 8 (стр. 120):

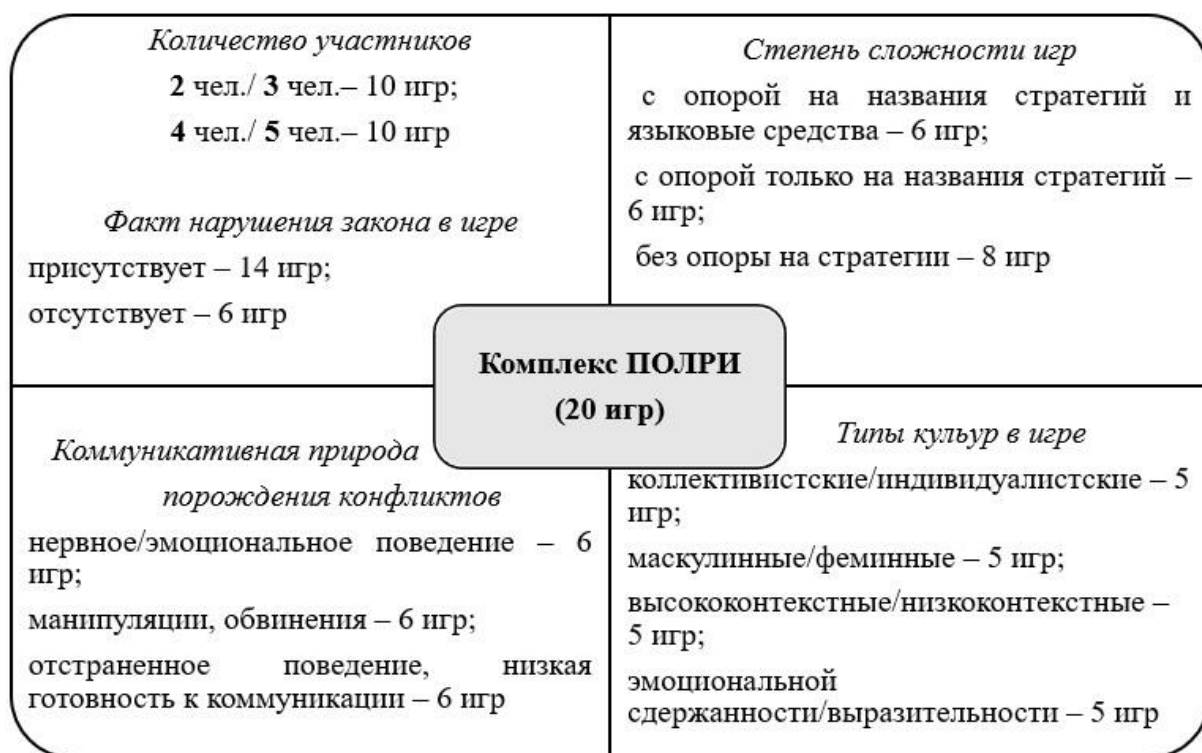


Рисунок 8. Обобщающая схема комплекса ПОЛРИ

При соблюдении всех описанных в данном разделе методических требований к отбору релевантных ситуаций для создания комплекса ПОЛРИ в контексте исследования мы видим обучение студентов англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами посредством ПОЛРИ в качестве методической основы подготовки будущих таможенников к профессионально ориентированному англоязычному общению с иностранными гражданами. Решение профессионально значимых задач межкультурной коммуникации в рамках курса английского языка будет способствовать повышению уровня профессиональной иноязычной межкультурной компетенции выпускников таможенного вуза.

Рассмотренные ситуации для обучения студентов англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами на базе комплекса ПОЛРИ будут составлять основу представленной в следующей главе методики обучения и ее технологического компонента.

ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 2

В ходе работы над второй главой мы обосновали актуальность использования игровых методов обучения иностранному языку в сфере таможенной деятельности и доказали недостаточную изученность проблемы.

В результате проведенного анализа отечественной и зарубежной литературы мы выделили сущность понятия «ролевая игра» в профессиональном иноязычном общении (и ее принципиальное отличие от деловой игры), а также ввели понятие *профессионально ориентированной лингводидактической ролевой игры* (ПОЛРИ).

Далее мы сконцентрировали исследовательское внимание на обосновании *лингводидактического потенциала* ПОЛРИ, моделирующей иноязычный конфликтный таможенный дискурс с целью обучения будущих специалистов таможенного дела англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами.

Была определена последовательность конструирования комплекса ПОЛРИ в рамках нашего исследования; выделены и охарактеризованы *функции и структура* ПОЛРИ в сфере таможенной деятельности.

В основу методики обучения будущих специалистов таможенного дела англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами профессионального общения с иностранными гражданами положены целесообразный *отбор* профессионально значимых *ситуаций* для разработки комплекса ПОЛРИ и тематическая организация ситуаций (с учетом таких *составляющих*, как изучение *сторон- субъектов, ролей субъектов, их культурной принадлежности, обстоятельств общения в соответствии с типами конфликта, предмета, образа, мотивов конфликта и позиций конфликтующих сторон*). Были выявлены *критерии отбора профессионально значимых ситуаций* для последующей разработки технологии обучения посредством ПОЛРИ (критерии тематической и языковой адекватности) и с опорой на них определены *англоязычные источники* для отбора ситуаций. Отдельному рассмотрению подлежало исследование особенностей англоязычной речи представителей восточных стран в свете текущей геополитической ситуации и частых контактов с представителями этих стран на таможенных постах.

На основании вышерассмотренных задач, параметров, критериев и методических требований был обоснован лингводидактический потенциал ПОЛРИ как метода обучения будущих специалистов таможенного дела англоязычным коммуникативным стратегиям управления межкультурными конфликтами. Мы пришли к заключению, что ПОЛРИ предоставляет *обширные лингводидактические возможности* для профессионально ориентированного обучения иностранному языку студентов, готовящихся к деятельности в области таможенного дела. В контексте межкультурной парадигмы лингводидактики интеграция комплекса ПОЛРИ в программу обучения английскому языку будет способствовать освоению англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами, возникающими в ходе межкультурного общения специалистов Федеральной таможенной службы с иностранными гражданами.

Глава 3.

ТЕХНОЛОГИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ РОЛЕВОЙ ИГРЫ ДЛЯ ОБУЧЕНИЯ СТУДЕНТОВ АНГЛОЯЗЫЧНЫМ КОММУНИКАТИВНЫМ СТРАТЕГИЯМ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ

3.1. Концептуальные аспекты технологии обучения студентов англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами посредством ролевой игры

Уточним, что под *методикой обучения* в рамках исследования мы понимаем последовательность действий в обучающей деятельности/систему, а под технологией обучения – чётко *спроектированный и детализированный компонент* методики обучения с заведомо прогнозируемой результативностью. Соответственно, и методика, и технология обладают системностью, но технология подразумевает *жёстко определённую систему предписаний, гарантированно ведущую к цели*, т.е. инструментальность. Методика же предусматривает разнообразие, *вариативность способов реализации теоретических положений*, а значит не предполагает гарантированности достижения цели, т.е. «даже идеальная методика не обладает инструментальностью» [Загвязинский, 2004, с. 95]. Если система действий по реализации образовательной концепции или системы отличается вариативностью и гибкостью, её называют *методической*, в то время как наличие жёсткой алгоритмической последовательности действий, нацеленной на получение гарантированного результата, позволяет называть её *технологией* [Игна, 2010, с. 259]. Таблица 6 (стр. 123-124) иллюстрирует характеристики предлагаемых нами *методики* и *технологии* обучения будущих специалистов таможенного дела иноязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами посредством ПОЛРИ:

Таблица 6

Характеристики методики и технологии обучения в рамках исследования

| <i>Методика обучения</i> | <i>Технология обучения</i> |
|--|---|
| Обучение иностранному языку студентов, готовящихся к таможенной деятельности | Обучение студентов 3 курса факультета таможенного дела Российской таможенной академии |

| | |
|---|---|
| Обучение отдельным иноязычным коммуникативным стратегиям согласно поставленной цели | Обучение 6 англоязычным коммуникативным стратегиям |
| Обучение посредством ПОЛРИ в течение разных периодов прохождения дисциплины «Иностранный язык» | Обучение в течение последнего семестра прохождения дисциплины «Иностранный язык» в рамках подготовки к экзамену |
| При обучении упор может делаться на освоение отдельных культур в зависимости от текущей геополитической обстановки в стране | Освоение всех рассмотренных в исследовании типологий культур для выбора иноязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами |
| Применима при обучении разным иностранным языкам | Применима при обучении английскому языку |

Технология обучения будущих специалистов таможенного дела англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами межкультурной направленности посредством ПОЛРИ должна регулироваться *общедидактическими и методическими принципами обучения*. Принцип обучения по В. И. Загвязинскому – это методический инструмент использования познанных законов и закономерностей в качестве регулятивных норм практики [Загвязинский, 2004, с. 35]. Принципы обучения, отражающие специфику преподавания ИЯ, определяют требования к учебному процессу и его составляющим, таким как цели, задачи, методы, средства, организационные формы, реализация принципов обучения обеспечивает эффективность учебного процесса [Щукин, 2015, с. 57]. На основе рассмотрения выделяемых отечественными учеными принципов обучения (В. П. Беспалько, Н. Д. Гальскова, Н. И. Гез 2004; В. И. Загвязинский 2004; Е. И. Пассов 1989; Е. С. Полат, А. Н. Щукин, Г. М. Фролова 2015 и др.) и согласно цели обучения будущих специалистов таможенного дела англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами, выделим наиболее релевантные из них для создания обучающего процесса, соотнесем данные принципы с задачами исследования и опишем их практическую реализацию.

Отбор принципов осуществлялся исходя из требований контекстного, межкультурного и полидисциплинарного подходов к обучению иностранному языку, а также исходя из особенностей курса образовательной программы дисциплины

«Иностранный язык» для специалистов таможенного дела 3 года очной формы обучения Российской таможенной академии. Данный курс рассчитан на 216 часов обучения (из них аудиторных – 64 часа) и на владение языком на уровне не ниже В1.

Вслед за ведущими учеными, мы отмечаем ключевую роль следующих *обще-дидактических принципов*, которыми будем руководствоваться в рамках нашего исследования:

Принцип сознательности – согласно данному принципу, будущие специалисты таможенного дела должны уметь сознательно отбирать наиболее подходящие стратегии, реализующие их тактики и соответствующие им фразы, лексические единицы на английском языке и с их применением в ПОЛРИ выстроить профессионально ориентированную коммуникацию, направленную на разрешение конфликтов.

Принципы активности, коллективной работы и максимальной занятости каждого учащегося в полной мере реализуются посредством активной вовлеченности каждого обучающегося во все этапы ПОЛРИ (активизации его рецептивной и продуктивной деятельности) и, как следствие, обеспечения наибольшей рациональности использования учебного времени в обучении английскому языку, что находит отражение в принципе *экономии учебного времени*. Активные методы обучения позволяют сократить затраты времени на освоение знаний и формирование умений.

Принцип систематичности и последовательности нацелен на то, что комплекс ПОЛРИ будет последовательно обучать студентов темам и ситуациям, связанным с таможенной деятельностью, которые требуют овладения англоязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами, начиная с базового уровня и заканчивая более сложными сценариями.

Принцип доступности (посильности) означает то, что при разработке учебного материала необходимо учитывать возрастные различия и особенности обучающихся, чтобы содержание и объем изучаемого материала были доступны для восприятия учащимися [Азимов, 2009, с. 213]. Это подразумевает соответствие содержания обучения уже имеющимся умениям и навыкам студентов. В таможенном вузе

уровень студентов, завершающих процесс изучения иностранного языка, в среднем, соответствует B1/B1+ по шкале CEFR, соответственно языковой материал должен быть адаптирован согласно данному параметру. Кроме того, следует обеспечить возможность варьирования сложности содержания конкретной темы ПОЛРИ в зависимости от общего уровня группы и индивидуальных особенностей студентов.

Принцип междисциплинарных связей приобретает значимость, поскольку *содержание* ПОЛРИ будет охватывать многостороннюю интеграцию иностранного языка как предмета и таможенных дисциплин в образовательном процессе, учитывая контекст будущей профессиональной деятельности. В обучение будут включены аспекты межкультурной коммуникации и развитие психолингвистических навыков, которые помогут выявить оптимальные англоязычные коммуникативные стратегии управления конфликтами.

Принцип наглядности нацелен на презентацию содержания ПОЛРИ в таком ключе, чтобы подготовка охватывала различные способы восприятия языкового материала обучающимися, например, предоставление теоретического материала в визуальном виде (печатный формат/презентации в электронном виде); видеозаписи, демонстрирующие реально имевшие место конфликтные диалоги таможенников с иностранцами.

С учетом принципов *личностной ориентированности, творческой и деятельностной направленности*, содержание ПОЛРИ в контексте таможенной тематики должно включать высказывания повышенной сложности в области владения английским языком. Однако важно предоставить студентам возможность генерировать собственные высказывания на основе наиболее подходящих англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами (помимо заучивания готовых шаблонов). Лично-ориентированная направленность должна быть обеспечена также в виде учета экстравертности/интровертности обучающихся при распределении ролей в ПОЛРИ. Творческая и деятельностная будут способствовать повышению игровой и ролевой мотивации – стимуляции мыслительной и творческой активности студентов при введении игровой ситуации, приводящей к существенному

росту эффективности выполнения задания [Кузнецова, 2011, с.12]. Ролевая мотивация подразумевает «стимуляцию различных видов речевой деятельности путем создания воображаемой ситуативной модели, которая дает учащимся возможность реализовать новые и привлекательные для них социокоммуникативные роли» [Там же, с.12].

Принципы прочности усвоения и выходного контроля подразумевают, что комплекс ПОЛРИ должен включать четкую и понятную систему контрольно-измерительных материалов для оценки прочности усвоенной учебной информации, представленной в форме письменного и устного среза. Для выходного контроля применяется серия контрольных практических заданий, индивидуальных/ групповых проблемных задач и ситуаций.

Переходя к *методическим принципам*, в первую очередь выделим *принципы проблемности и коммуникативной направленности*. Т.к. создаваемые в ходе учебного процесса условия групповой коммуникации способствуют развитию профессиональных и социальных умений и компетенций будущих специалистов [Халяпина, 2018, с. 414], то общение в таких условиях осуществляется через решение конкретных профессионально значимых задач и коммуникативно-познавательных проблем. Принцип коммуникативной направленности выражен в методе ПОЛРИ, при применении которого отрабатывается решение обучающимися конфликтных ситуаций посредством имитации процесса межкультурной коммуникации. Коммуникативная направленность обучения будущих таможенников англоязычным стратегиям управления конфликтами межкультурного общения игровыми методами предоставляет альтернативный подход в отличие подхода текстоцентрического.

Принципы культуросообразности, культурной оппозиции (вариативности) и диалога культур должны реализовываться в ПОЛРИ посредством представления профессиональной иноязычной культуры и выделения ее ключевых признаков; формирования у студентов таможенного вуза умений толерантного отношения к проявлениям иной культуры в профессиональной сфере; осуществления поиска межкультурных различий (принцип культуросообразности). Принцип культурной оппозиции (вариативности) будет реализован через моделирование в ролевой игре

конфликтных ситуаций, которые при погружении обучающихся позволят наглядно продемонстрировать различия в речевом поведении между ними и представителями другой культуры. Это также поможет ознакомить обучающихся с разнообразием культур в рамках каждого конкретного типа [Сысоев, 2006]. Согласно принципу диалога культур ПОЛРИ должна быть сконструирована с упором на изучение и осознание других культур, подразумевая при этом их сопоставление с родной культурой и последующее переосмысление, что способствует более глубокому пониманию как своей и чужой культур в профессионально ориентированной коммуникации будущих таможенников.

Принципы профессиональной направленности обучения (приближения условий обучения к реальному профессиональному общению) и ситуативно-тематической организации обучения становятся особенно актуальными, так как предполагают введение и закрепление учебного материала через отражающие содержание выбранной сферы коммуникации темы и ситуации общения [Щукин, 2006, с. 173]. Отбор ситуаций, нацеленных на разрешение конфликтов межкультурного взаимодействия на английском языке, способствует в процессе обучения приобретению, усвоению и осмыслению личного опыта в рамках аудиторной квазипрофессиональной деятельности будущих таможенников.

Технология обучения студентов посредством ПОЛРИ на основе описанных ранее ситуаций будет включать в себя формирование компонентов ПИМК следующим образом:

1. *Знания о родной и иноязычных культурах будут формироваться в процессе их сопоставления, сравнения и лучшего осознания на примере вышеперечисленных ситуаций таможенного осмотра/досмотра.*

2. *Умения и навыки понимать и использовать в речи межкультурную лексику будут формироваться посредством предварительной проработки данной лексики на подготовительном к ПОЛРИ этапе и непосредственно в самой ПОЛРИ.*

3. Умения применения знаний о культуре носителей языка в значимых профессиональных ситуациях будут развиваться через последовательное проигрывание указанных ситуаций в специально организованных педагогических условиях.

4. Способности участвовать в межкультурном взаимодействии в профессионально ориентированной англоязычной среде будут включать в себя совокупность всех перечисленных выше аспектов, выступая искомым результатом разработанной методики обучения.

Далее определим ряд педагогических условий, которые следует учитывать при разработке технологии и ее практической реализации. К таким условиям относятся следующие:

1. Построение аудиторного процесса обучения, направленного на формирование ПИМК будущих специалистов таможенного дела в контексте обучения разрешению конфликтов на АЯ через изучение языка, собственной и иных культур и опытное их познание.

2. Построение содержания обучения иностранному языку на междисциплинарной, межкультурной основе, а также на основе контекста будущей профессиональной деятельности.

3. Применение педагогических технологий, которые способствуют формированию личностно-развивающей, деятельностной и творческой учебной среды, а также стимулируют активность и самостоятельность будущих специалистов в области таможенного дела, содействуя развитию их профессиональной иноязычной межкультурной компетенции в контексте данной исследуемой проблемы.

4. Моделирование будущей профессиональной деятельности, связанной с реализацией профессиональной иноязычной межкультурной компетенции будущими таможенниками, а также возможность ее практического применения на занятиях с учетом контроля за формированием навыков владения англоязычными коммуникативными стратегиями согласно установленным критериям.

Подчеркнем, что для успешного решения поставленных в исследовании задач обучения в рамках выделенных педагогических условий в качестве дополнительного условия немаловажным фактором является выстроенная соответствующим образом на каждом этапе технологии обучения *педагогическая коммуникация* преподавателя с обучающимися – организация образовательного процесса в виде сотрудничества и взаимодействия, основанного на восприятии, обработке и передаче информации, а также на личностных и ценностных смыслах/отношениях [Троянская, 2011, с.12]. *Особенности педагогической коммуникации* при этом адаптируются под конкретные задачи. Так, *направленность на процессы развития личности и ее самореализацию* при обучении иностранному языку будущих специалистов таможенного дела должна быть отражена в развитии профессиональной самореализации специалиста с учетом уверенного владения профессионально ориентированным английским языком; *культуросообразность деятельности и общения* должна выражаться в обучении будущих таможенников интерпретировать культурные различия иностранных граждан и реагировать соответственно культурным нормам коммуниканта, при этом соблюдая положения таможенного Кодекса и Кодекса этики (тем самым охватывая и такую особенность педагогической коммуникации, как *этичность взаимодействия*).

Педагогическая коммуникация всегда имеет определенные цели – «результаты, которых стремится достичь педагог с помощью различных коммуникативных средств» [Максимова, 2015, с. 35]. В таблице 7 (стр. 130-131) рассмотрим особенности педагогической коммуникации в контексте исследования:

Таблица 7

Особенности педагогической коммуникации при обучении будущих таможенников англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами

| | |
|----------------|--|
| Информационная | обмен сообщениями, мнениями, замыслами, решениями, а также прием-передача сведений по стратегиям управления конфликтами в сфере таможенной деятельности; |
| Контактная | поддержание взаимосвязи: установление контакта студентов и преподавателя как состояние обоюдной готовности к приему и передаче обучающей информации по |

| | |
|------------------------|--|
| | управлению конфликтами на иностранном языке с ориентацией на его коммуникативную составляющую; |
| Координационная | взамоориентирование и синхронизация действий при организации совместной групповой деятельности, включая малые группы, в процессе отработки стратегий управления конфликтами на английском языке; |
| Понимание | ориентация на адекватное восприятие студентами и понимание содержания сообщений преподавателя, а также на взаимопонимание обучающихся (их намерений, установок и эмоциональных состояний во время практики соответствующих ситуации стратегий управления конфликтами в области таможенной деятельности); |
| Эмотивная | эмоциональный обмен: в процессе групповой работы студентов – стимулирование преподавателем необходимого спектра эмоциональных переживаний у партнеров при совместном решении конфликтной ситуации, а также трансформация собственных переживаний и состояний студента в результате взаимодействия с партнером; |
| Установление отношений | осознание и фиксирование студентами своего места в системе ролевых, статусных, деловых, социальных и др. связей таможенного сообщества, в котором обучающемуся предстоит действовать при общении на английском языке; |
| Оказание влияния | изменение состояния, поведения и личностно-смысловых образований будущих специалистов в области таможенного дела (включая установки, намерения, представления, потребности и активность в принятии решений) в процессе обучения англоязычным стратегиям управления конфликтами |

Реализация выделенных в таблице 7 особенностей педагогической коммуникации на каждом этапе описываемой в следующем разделе исследования технологии обучения будет способствовать наиболее рациональной организации учебного времени и поможет внести весомый вклад в освоение *англоязычных коммуникативных стратегий* управления конфликтами будущих специалистов таможенного дела с иностранными гражданами в ходе англоязычного межкультурного взаимодействия.

3.2. Процессуальные аспекты технологии обучения студентов англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами посредством ролевой игры

Сформулированные нами в п. 3.1. ключевые общедидактические и методические принципы, педагогические условия обучения и особенности педагогической коммуникации позволили подойти к решению задачи разработки действенной технологии обучения будущих специалистов таможенного дела англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами посредством *метода* профессионально ориентированной лингводидактической ролевой игры на английском языке. Алгоритм реализации технологического компонента методики обучения подразумевает следующие *этапы: ориентировки, ознакомительный, формирующий и контролирующий* и реализуется в совокупности и последовательности специализированных коммуникативных упражнений, заданий (разработанных исходя из определенных выше принципов) для содержательного и технологического обеспечения учебного процесса. Каждый этап включает в себя комплекс последовательных *действий*, осуществляемых как преподавателем, так и студентами, направленных на выполнение подготовительных заданий, таких как тренировочные и речевые упражнения; на разыгрывание нескольких вариантов игры, нацеленных на ознакомление будущих специалистов таможенного дела с примерами англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами межкультурного англоязычного общения с представителями иных культур; на отбор стратегии, соответствующей конфликтной ситуации; на полноценное самостоятельное порождение речевого акта в заданных ситуацией рамках.

Рассмотрим последовательно все этапы предлагаемой технологии обучения. Авторский алгоритм должен начинаться с *этапа ориентировки*. Данный этап подразумевает, во-первых, *вводное тестирование* студентов с целью определения начального уровня подготовки обучающихся. Во-вторых, этап ориентировки предусматривает пробуждение преподавателем интереса обучающихся к предстоящей деятельности, формирование их мотивации, т. к. обучение иностранному языку посредством ПОЛРИ обладает огромными возможностями мотивационно-

побудительного характера, а мотив выступает в роли запускающего механизма, инициирующего процесс общения. Следовательно, объяснение *цели и задач* предстоящей учебной деятельности на этапе ориентировки должно акцентировать внимание студентов на необходимость и важность оперирования англоязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами в ситуациях англоязычного межкультурного общения при осуществлении будущей профессиональной деятельности. В-третьих, на данном этапе необходимо ознакомить студентов с *критериями оценки* предстоящей деятельности (и компонентами, из которых складывается данная оценка). Принимая в расчет применяемую в Российской таможенной академии балльно-рейтинговую систему, в перспективе итоговая оценка должна иметь балльно-рейтинговый эквивалент.

За этапом ориентировки следует *ознакомительный этап*, который состоит из последовательных *шагов* с целью освоения студентами англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами по следующим аспектам:

Шаг 1. Ознакомление студентов с *должностными обязанностями* в сфере профессионально значимого англоязычного общения, для которых наиболее характерно возникновение конфликтов (раздел 1.1. данного исследования).

Шаг 2. Ознакомление студентов с *ситуациями, причинами* возникновения, а также *возможными вариантами управления* конфликтами в процессе выполнения должностных обязанностей (раздел 1.1.);

Шаг 3. Ознакомление студентов с *типологией культур, с культурными особенностями и различиями* в поведении иностранных граждан-представителей иных культур при общении на английском языке, включая характерное для них поведение в конфликтных ситуациях (раздел 2.2.). Выявление студентами характерных особенностей родной культуры в поведении в заданных рамках, сопоставление родной и иных культур, переосмысление отношения к родной культуре на фоне знаний об иных.

Данные шаги реализуются посредством представления информации в форме презентаций, предоставления студентам раздаточных материалов, беседы со студентами, осуществления ими анализа контекста учебного материала.

По завершении этапа ориентировки начинается *формирующий этап*. Его мы условно разделили на три *подэтапа* – *доигровой, игровой и послеигровой*.

Доигровой подэтап формирующего этапа предусматривает формирование знаний студентов о различиях в иноязычных коммуникативных стратегиях управления конфликтами в сфере таможенной деятельности и средств их вербализации на английском языке в зависимости от культурной принадлежности коммуниканта и уровня его владения английским языком. Целью доигрового подэтапа является ознакомление студентов с релевантными для сферы таможенной деятельности англоязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами (приложение 2, стр. 212). На данном подэтапе важно обеспечить *объяснение* обучающимся о существовании разных стратегий управления конфликтами; *понимание* обучающимися различий между отобранными шестью стратегиями; *ознакомление* с англоязычными эквивалентами их использования (лексическим компонентом); *закрепление* полученных знаний посредством письменных и устных коммуникативных упражнений и *проверку усвоения* полученной информации и сформированности знаний.

Также на данном этапе целесообразна *проработка активной лексики*¹⁵, *рекомендованных типичных вопросов и команд таможенника, ответов и реакций пассажиров, ведущих к конфликту, ситуаций, которые могут вызвать подозрение и рекомендаций по применению стратегий*:

| | |
|------------|--|
| Vocabulary | To complete formalities, fill out a declaration, go through customs, to carry currency with oneself, to pull somebody to a secondary control, look out for concealment, random search, spot check, customs official, nerve-racking procedure, carry-on baggage, customs clearance area, personal belongings/effects, falsely applied trademarks, carry a fine up to..., intellectual property rights infringement, serious offence, to take tough action, to seize (e.g. duty-unpaid cigarettes), to conduct inspection, total duty evaded is..., to amount to, to introduce diseases into the country, a dog handler, to clear goods through customs, to take the arrival process seriously, to select the appropriate line, customs checkpoint, to proceed to the following area, to initiate administrative/criminal case, shipping documents, to justify a body/personal search, be beyond duty-free allowance, duties owed to the goods, description and value of the goods, sample inspection, on-site inspection method, swab test; rubdown search; (sensitive) trace of cocaine, |
|------------|--|

¹⁵ Представленный ниже языковой материал отобран на основании разработанных в п. 2.2. критериев отбора ситуаций для конструирования ПОЛРИ (по итогам анализа источников, перечисленных в приложении 3 (стр. 212)).

| | |
|---|--|
| | <p>X-ray inspection, seal check, to take out items, to seize items, seizure, to sniff out (drugs etc.), to make positive indication (about a dog); to carry smth internally; + difference between customs <i>inspection</i> (check marks seals numbers verify quantity) and <i>examination</i> (open contents, check, test, send for evaluation)</p> |
| <p><i>Customs officers' questions:</i></p> | <p><i>At the airport</i> What's the purpose of your visit? / What's the reason for your trip? What type of business are you involved in? Are you travelling alone? / Are you travelling on your own today? (Is the other person your brother/husband...?) Is this your first visit to Russia? May I have your passport, please? Where are you flying in from? Why are you visiting Russia? How did you pay for your ticket? Do you know what Customs allowances are? Do you have anything to declare? May I have your declaration card, please? Can I have your customs form, please? (You have been given it on the plane, you should have completed it) How much currency are you carrying with you? Is this all your baggage? Who packed your baggage? / Did you pack it yourself? Do you know what the baggage contains? Are you carrying any items for anyone else? / Has anybody asked you to carry any goods for them? Did you leave bags alone? Will you open the suitcase, please? Is this a real turquoise in your ring? Did you buy this thing? Are you carrying it for yourself or another person? Have you been smoking anything? Can you prove a bank loan/receipt? As a customs officer I cannot always believe what people tell me otherwise I wouldn't be a good customs officer, wouldn't I?</p> <p><i>At the customs check-point</i> Are you transporting anything? Can you show me the supporting/shipping documents, please? Where are you coming from?</p> |
| <p><i>Customs officers' commands/phrases:</i></p> | <p>Please, open your bag; You've exceeded personal exemption; Keep your patience; Unfortunately, you are not allowed to bring...into the country; You must be specific, answering the questions; You are beyond duty-free allowance; Your items are gone, seized. It's over the allowance; Now you are not allowed any of them; We'll bring you in for a search; We are going to carry out sample/whole inspection of goods/cargo;</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>Come with us and we will sort it out; I'm going to pull your things aside; Let's proceed to the inspection area of the customs; don't take out items; I need to seize your things for the purpose of further investigation; You can appeal; this leaflet tells you how you can appeal; I have no way but to accept your version; You are free to go; Welcome to Russia; Have a nice/safe trip; Enjoy your stay; I'm putting you under arrest on suspicion of being involved in...; You do not have to say anything but it may harm the defense if you do not mention when questioned something; Anything you do may be given in evidence. Do you understand that, ok?</p> |
| <i>Questions for clarification:</i> | <p>Excuse me, could you say that again? Excuse me, could you please speak more slowly?</p> |
| <i>Possible passengers' answers/reactions:</i> | <p>Here you go/ here you are/ here it is; (Presenting a document): Is this it? I'm here on business / I'm attending a conference/doing a tour/sightseeing/ I'm going to study here/ to visit my family/friends/transit;</p> |
| <i>Possible passengers' aggressive and defensive expressions leading to a conflict:</i> | <p>Where are my things? Give them to me immediately! How don't you understand, I've done it because...! I have medical risk, so I don't use drugs at all! No! I'm telling you! I'm not going to lie to you! Shouldn't you be looking at my suitcase, not my work history! I have already been searched! / We've already had this treatment! Our flight is due to depart! We almost missed our flight because of you!</p> |
| <i>Suspicious situations/behavior</i> | <p>Paying for the ticket in cash, at the last moment; The passenger flew from the drug production area (or has frequent visits there) or countries with strong link to drug trade; The passengers speak nervously, cannot answer in the affirmative/ in the negative, contradict themselves</p> |
| <i>Common recommendations on a customs officer's way of conduct</i> | <p>Act with diplomacy; Be firm and fair; Keep calm however provoked; Ask questions consistently, with repetitions and changing details and the types of questions to check the possible contradictions in passengers' answers; Pull passengers' thing aside so that they cannot reach them</p> |

Особую важность на данном этапе представляет последующее выполнение тренировочных коммуникативных заданий и упражнений в рамках аудиторной/вне-аудиторной работы. Для актуализации владения стратегиями согласно полю нашего исследования необходимы речевые упражнения, переключающие внима-

ние обучающихся на содержательную сторону и мобилизующие усвоенный языковой и культурный материал в целях осуществления профессиональной коммуникации. Целесообразно комбинировать *репродуктивные, творческие обучающие, развивающие и тренировочные упражнения, а также упражнения, подразумевающие коллективные и индивидуальные решения*. Система упражнений должна быть построена так, чтобы собственно языковая цель была скрыта от обучающегося, создавая ощущение, что он не усваивает собственно языковой материал, а выполняет поставленную перед ним профессиональную задачу [Черкашина, 2015, с. 48].

Направленность на обучение англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами в доигровом этапе технологии реализуется в диалогических коммуникативных упражнениях следующих типов, например: студент А говорит название стратегии – студент вспоминает характерные ей языковые средства; студент А называет культуру – студент В называет рекомендуемую иноязычную коммуникативную стратегию для применения с представителем данной культуры; студент А приводит примеры манипулятивной лексики, эмоциональной коммуникации со стороны иностранного коммуниканта – студент В использует необходимые языковые средства выбранной стратегии.

Приведем примеры заданий доигрового подэтапа формирующего этапа на английском языке:

Pairwork: Brainstorm typical duties of a customs officer where conflicts with foreigners can occur.

- *Read the description of the situation. Identify the reason(s) for the conflict to occur.*
- *What country is the passenger from? What behavior in a conflict situation is typical for a representative of this culture? How is he/she likely to interact with a customs officer?*
- *In which way could the behavior be different if the passenger belonged to another type of culture? Give your own examples.*
- *Which of the strategies of conflict resolution would you prefer to use if you had a conflict with an American (German/Chinese/ Mexican/ Turkish etc.) passenger? What do you think it would lead to?*
- *Give the examples when two and more strategies may be chosen to resolve a conflict.*
- *Which strategies of conflict resolution would be the least suitable in the given situation and why?*
- *If you were in the same conflict situation, would you react the same way (as a Japanese, French, British etc. passenger)? Why/Why not?*
- *If the passengers were from Russia, would your reaction be different?*

Также в рамках данного этапа для закрепления и актуализации полученных знаний могут быть использованы следующие задания: *make your own sentences with the given customs vocabulary; discuss with your partner the type of violation leading to a conflict in the given situation; saying the relevant phrases one by one, create a common oral dialogue with your partners; reproduce and act the situation given by the teacher together etc.*

По итогам ознакомительного этапа производится промежуточный срез усвоенных англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами в виде письменных тестов и устных заданий. Приведем пример одного из возможных заданий:

Для актуализации и проверки полученных знаний в качестве задания может быть предложен *brainstorming* (мозговой штурм): сначала, прочитав описание ситуации, студенты *предлагают любые* англоязычные коммуникативные стратегии разрешения конфликта, ни одну из которых нельзя критиковать на данной стадии. На второй стадии предложенные стратегии *обсуждаются всеми в мини-группах*. На третьей стадии, происходит *коллективное обсуждение*, по итогам которого обосновываются и отсекаются неэффективные стратегии управления конфликтами, а наиболее подходящие записываются на доске. Данный вид деятельности также может быть применен преподавателем как в качестве закрепляющего задания, так и в качестве промежуточного среза, так как позволяет определить степень освоения пройденного материала на данном этапе.

Целью следующего, *игрового подэтапа* формирующего этапа является работа над продуктивными навыками и умениями построения экспрессивной неподготовленной речи в виде применения студентами полученных на более ранних этапах знаний в виде перехода от контролируемого диалога к свободной беседе в процессе разыгрывания ролевых ситуаций. При этом обобщенная схема отработки неподготовленной речи в ПОЛРИ выглядит следующим образом: а) *таможенник (т.): предъявляет определенное требование, иностранный гражданин (и.г.): воспроизводит конфликтную реакцию; б) т.: выбирает иноязычную коммуникатив-*

ную стратегию управления конфликтом, и.г.: проявляет реакцию; в) т.: использует дополнительные языковые средства выбранной англоязычной стратегии/корректирует изначально выбранную стратегию и т.д. до достижения разрешения конфликта.

Согласно авторскому алгоритму, каждое из занятий по проведению ПОЛРИ является элементом описанного в п. 2.2. комплекса игр. В рамках игрового подэтапа, при получении непосредственного задания-ситуации ПОЛРИ студенты осуществляют анализ конфликтной ситуации, выявляют адекватную англоязычную коммуникативную стратегию и используют соответствующие языковые средства, нацеленные на решение игровой коммуникативной задачи. Отметим, что, согласно авторскому алгоритму, проведение комплекса ПОЛРИ разделяется на несколько аудиторных занятий следующим образом¹⁶:

– На первом занятии предусматривается введение таких ролевых ситуаций, которые подразумевают использование *двух из шести* отобранных согласно полю исследования стратегий управления англоязычными межкультурными конфликтами (*например, выбор стратегии коммуникативного доминирования или коммуникативной индифферентности*)¹⁷.

– На втором занятии вводятся ролевые ситуации, подразумевающие выбор *других двух стратегий* и соответствующих языковых средств (*например, выбор коммуникативной директивной стратегии либо стратегии коммуникативной толерантности*).

– На третьем занятии добавляются ролевые ситуации, в которых предусматривается выбор *оставшихся двух из шести* стратегий (*коммуникативной конструктивной или вербального насилия*).

– Четвертое, итоговое, занятие завершает реализацию игрового подэтапа формирующего этапа и включает в себя предоставление преподавателем таких ролевых

¹⁶ В Российской таможенной академии дисциплина «Иностранный язык» реализуется 1 раз в неделю посредством аудиторных занятий длительностью 4 ак. часа. подряд. На обучение посредством ролевой игры в рамках разработанной технологии оптимально отводить 2 ак. часа из 4.

¹⁷ При этом, на начальном этапе ролевая карточка подразумевает более четкие действия обучающихся, а на финальном этапе в карточке предоставлено минимум данных для опоры. Также, на начальном этапе в зависимости от уровня группы, в ролевой карточке студенты могут либо знать, какую стратегию выбрать, либо обосновать выбор стратегии самостоятельно.

ситуаций, которые могут подразумевать выбор *любой из шести* изученных стратегий управления конфликтами для достижения искомого коммуникативного результата. По итогам данного занятия преподавателем производится оценка сформированности способности выбора адекватной англоязычной коммуникативной стратегии управления конфликтами *в непосредственном процессе участия* студентов в игре (в виде скрытого мониторинга).

Приведем пример карточки ПОЛРИ, подразумевающей использование стратегии коммуникативного доминирования:

| <i>Participant</i> | <i>Role, background facts</i> | <i>Behavior</i> |
|--------------------|--|--|
| <i>Student A.</i> | <i>US man, 36 y. o.</i> You transport some cigarettes that do not exceed the allowance, but you accompany the woman, carrying cigarettes for you illegally. | Initiate a conflict, insisting on the fact that you don't know the woman and transport cigarettes for personal consumption. Act in a categorical, deterministic way. Refuse the process of appealation |
| <i>Student B.</i> | <i>US woman, 27 y. o.</i> You are transporting a carry-on luggage and a suitcase full of cigarettes | Act emotionally, cry and try to persuade the customs officer that you are a single mother, need money badly and have been forced to transport cigarettes for the man. Address the customs officer in an informal way |
| <i>Student C.</i> | <i>Customs officer 1.</i> You have noticed suspicious contents of a woman's luggage | You follow the woman and prove that the woman and the man are travelling together, intercept them at the parking lot to find out that the driver is also involved. Interrogate the driver, invite the passengers back to the airport, be ready to use the proper strategy of conflict resolution. Join the interrogation. In the end, offer the process of appealation |
| <i>Student D.</i> | <i>Customs officer 2.</i> You have been informed about the presence of excessive number of cigarettes in the passenger's carry-on luggage. | Interrogate the woman and the man separately to establish more information (their stories would contradict each other), make sure to use the proper strategy of conflict resolution. |
| <i>Student E.</i> | <i>US driver.</i> You are an accomplice of the couple and you own a car to transport cigarettes for illegal sale. | Claim that you are just a taxi driver and don't know these people. Initiate a conflict when being informed about the seizure of your car, interrupt the customs officer. |

Отметим, что при обсуждении проведенных игр и при оценке участия в ней обучающихся следует проявить такт, особенно при оценке первой ПОЛРИ. Прямая

отрицательная оценка деятельности ее участников может привести к снижению активности. Таким образом, обсуждение должно проходить в дружелюбной атмосфере, начиная с анализа положительных аспектов и лишь затем переходя к недоработкам и недостаткам. Также следует отметить, что студенты обычно ожидают оценки своих действий в игре от преподавателя, однако целесообразно максимально вовлечь их в процесс самооценки, а также в оценку со стороны одноклассников и формирование собственных выводов.

В качестве внеаудиторных (домашних) заданий на отработку усвоенных в классе англоязычных коммуникативных стратегий после каждого занятия игрового подэтапа должны быть включены упражнения, уделяющие внимание *полилогу*, т.к. участие в полилоге обычно вызывает у обучающихся ряд трудностей [Ефанова, 2016, с.154]. Задание может заключаться в следующем: на занятии распределяются группы обучающихся (в среднем от 3 до 5 человек в каждой), которые получают ролевые карточки. На дом дается задание проиграть данную конфликтную ситуацию, обращая внимание на мотив и коммуникативное намерение говорящих и используя при этом отмеченные опорные слова и выражения (альтернативное задание может заключаться в необходимости совместно разыграть ролевую ситуацию, которая по сценарию должна заканчиваться *определенными словами/достичь определенного результата*). Свою игру студенты проводят в виде «совместного видеозвонка» в любом мессенджере или интернет-платформе и предоставляют запись игры преподавателю в качестве выполненного задания/представляют результат в аудитории.

Приведем пример задания (*ПОЛРИ, полилог*):

| <i>Participant</i> | <i>Role, background facts</i> | <i>Behavior</i> |
|--------------------|---|---|
| <i>Student A.</i> | <i>Customs officer 1 (a dog handler). The dog alerted to the presence of drugs in the carry-on luggage of the Mexican family.</i> | Invite the family to the swab test of the bags (that will show trace of cocaine). Choose a suitable strategy of behavior according to their reaction. |
| <i>Student B.</i> | <i>Mexican woman (mother). You don't know anything about your son's usage of drugs.</i> | Act passionately and expressive. Try persistently to persuade the customs officer that it must have been a mistake and the dog reacted on the smell of sandwiches in your carry-on luggage. Initiate a conflict |

| | | |
|-------------------|---|---|
| <i>Student C.</i> | <i>Mexican teenager, 19 y. o. (son).</i> You don't transport any drugs but you used cocaine 2 weeks ago that may have left trace on the clothes. | Pretend that you don't speak English at all. Next, change your behavior according to the reaction of a customs officer. Confess using drugs under pressure or deny it to see what it may lead to. |
| <i>Student D.</i> | <i>Customs officer 2 (officer-in-charge).</i> You have been informed about the identified trace of cocaine in the bag of a Mexican teenager. | Find out the reason of the trip. Question the teenager and the mother in person to identify their involvement in the drug consumption/ transportation. Choose the proper strategy of conflict resolution according to the passengers' behavior. |

Помимо разыгрывания ПОЛРИ, в качестве домашних заданий на закрепление и отработку англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами после каждого занятия данного этапа предлагаются следующие упражнения:

- *match the situation and a suitable strategy of conflict resolution;*
- *correct the decisions/strategies that are not suitable for the following situations;*
- *make up a dialogue, that should include the following phrases/active vocabulary;*
- *watch the video and write alternative ways of behavior with a representative of another type of culture + Russian culture.*

Послеигровой подэтан завершает формирующий этап. Целью данного этапа является обоснование и выбор студентами лучших представлений ПОЛРИ среди одноклассников, а также выявление и обсуждение возникших затруднений. В качестве *методов и приемов* на данном этапе используются *самоанализ, рефлексия, педагогическая беседа, групповое обсуждение*. Отметим важность предоставления студентам возможности отрефлексировать проделанную работу, осмыслить знания, умения и навыки, приобретенные в ходе освоения стратегий, выявить свои сильные и слабые стороны по итогам обучения.

Алгоритм технологии обучения завершается *контролирующим* этапом. Целью данного этапа является проверка и необходимая коррекция сформированности владения студентами англоязычными коммуникативными стратегиями, оценка преподавателем проделанной обучающимися работы на основе выделенных критериев. *Методы и приемы* для реализации контролирующего этапа – *педагогическое*

наблюдение, финальный срез, сравнение результатов с результатами вводного анкетирования и тестирования. Преподаватель проводит *финальный срез* (задания финального среза имитируют затруднения в ходе разнообразных конфликтных ситуаций, возникающих в процессе межкультурного общения таможенников с иностранными гражданами, и предполагают использование англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами для устранения проблем межкультурного диалога). При этом, важно, чтобы задания были тематически и типологически схожи с ситуациями, ранее проработанными в процессе обучения. Далее суммируются результаты финального среза с результатами по итогам непосредственно игрового этапа (результаты сформированности вербальных умений). После этого выявляется *уровень освоения* англоязычных коммуникативных стратегий каждого обучающегося на сравнении вводных и финальных результатов.

В рамках *пост-эксперимента* посредством педагогической беседы осуществляется подведение итогов проведенного обучения, совместное со студентами обсуждение, необходимая коррекция недоработок и выражаются рекомендации по дальнейшему совершенствованию полученных знаний, умений и навыков. В завершение, студентам предлагается *анкетирование*, которое предполагает возможность оставить свои *отзывы* по итогам проведенного обучения, а также внести *предложения и пожелания*, которые могут помочь при необходимости улучшить алгоритм реализации технологии в будущем.

Реализующая методику технология обучения разработана на основе пройденных студентами за 2,5 года обучения тематических разделов профессионально ориентированного английского языка (*и, таким образом, охватывает темы 17-ти из 24 разделов, запланированных к изучению за 3 года, что равняется 70% учебного материала* (тематическое содержание используемых в технологии разделов учебных пособий отражено в приложении 4, стр. 215)) и предполагается к использованию в последнем, 6 семестре изучения английского языка в Российской таможенной академии с целью наиболее эффективной подготовки к итоговому экзамену. В связи с этим, мы не считаем целесообразным создавать отдельный курс обучения

англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами посредством ролевой игры. Вместо этого логично дополнить рабочую программу последнего года изучения дисциплины «Иностранный язык» разработанной технологией общей протяженностью 54 академических часа. Тематическая и ситуационная направленность данной технологии обучения ориентирована на достижение и улучшение результатов, запланированных к концу изучения английского языка студентами Российской таможенной академии.

Представленное в данном разделе описание процессуального компонента технологии обучения будущих специалистов таможенного дела англоязычным коммуникативным стратегиям управления межкультурными конфликтами предполагается для проведения и доказательства результативности в рамках *аудиторной работы* со студентами очной формы обучения. Однако вызовы современности могут вносить в образовательный процесс существенные изменения. В контексте вводимых начиная с 2020 г. ограничений в связи с пандемией Covid-19, актуальность представляло обеспечение формирования у будущих таможенников профессиональной иноязычной межкультурной компетенции в условиях *дистанционного обучения и цифровой образовательной среды*. Возникает закономерный вопрос: каким образом можно гарантировать качество подготовки будущих таможенников в области речевой деятельности с использованием ПОЛРИ, учитывая вынужденный и зачастую неожиданный переход на *онлайн-обучение* (не прерывая уже начатый аудиторный процесс обучения)?

Авторский алгоритм разработанной технологии аудиторного обучения может быть транслируем и при необходимости перенесен в дистанционный формат при соблюдении определенных условий. Для успешного обучения необходимо разработать образовательное содержание, способствующее максимальному вовлечению студентов в процесс освоения материала, основываясь на анализе их потребностей для адаптации программы к их нуждам [Евдокимова, 2021, с.101]. В 2020 году, когда мировое сообщество вынужденно перешло на онлайн-обучение, исследователи провели опрос среди студентов, отразивший *нехватку визуальных*

элементов, таких как фотографии, видеоматериалы и аудиозаписи, а также отмечали *низкую динамику* занятий (что отметило более половины и треть респондентов соответственно) [Dugina, 2020, p. 244]. С целью недопущения превращения временного перехода на онлайн-обучения в *тотальное самообучение* студентов с минимальным участием преподавателя, мы предлагаем интеграцию различных форм работы на практических занятиях по иностранному языку, акцентируя внимание на *коллективной, групповой и парной работе онлайн с преподавателем, включая элементы самостоятельного обучения*.

Рассмотрим методические рекомендации по проведению онлайн-занятий, которые можно использовать на популярных интернет-платформах. Преподаватель объявляет тему и цели занятия, например: «*Применение англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами в процессе досмотра представителей низкоконтекстных и высококонтекстных культур*». Целью занятия является обучение студентов диалогической речи в рамках заданной темы, что включает в себя *рецептивный, репродуктивный и конструктивный* этапы [Мирон, 2017, с.111]. Студентам демонстрируются с экрана и объясняются различия в поведении представителей указанных культур с использованием презентации и видеоматериалов. На рецептивном этапе преподаватель вводит соответствующие теме занятия термины и языковые средства, также посредством демонстрации экрана в режиме реального времени. В качестве закрепления активной лексики мы предлагаем упражнение, где студенты создают собственные описания изученных выражений *в общем чате*. Например, выбрав выражение ‘excess luggage’, студент должен описать его другими словами, не используя само выражение. Таким образом, каждый студент участвует в обсуждении, что обеспечивает полную вовлеченность в учебный процесс и активное использование изученного лексического материала на последующих этапах обучения через ПОЛРИ.

Репродуктивный этап (проводимый после ознакомления с различиями культур и необходимыми языковыми средствами) включает в себя просмотр *видео с диалогом* таможенника и иностранного гражданина в процессе личного досмотра,

в первую очередь со звуковым сопровождением, а после без него. После просмотра студенты тренируются самостоятельно озвучивать/переозвучивать разговор, приписывая участникам соответствующие роли. Применение онлайн-технологий позволяет каждому студенту индивидуально отработать свою версию озвучивания с *отключенным* микрофоном, затем – с включенным, работая в парах, что позволяет всем присутствующим впоследствии отрефлексировать услышанные версии.

Следующим упражнением в формате онлайн-занятия, нацеленным на применение англоязычных стратегий управления конфликтами в формате ПОЛРИ является мозговой штурм: преподаватель задает ситуацию, например, «*задержание гражданина Китая на таможне по подозрению в контрабанде запрещенных лекарственных средств*». Студенты располагают временем для индивидуальной разработки диалога, учитывая культурную принадлежность гражданина и изученные ранее лексические шаблоны. Студентам с более низким уровнем предлагается работать в парах или группах, *прописывая диалог в чате*, в то время как студенты с более высоким уровнем могут устно проиграть свои диалоги, что также обеспечивает индивидуальный подход к каждому студенту.

Заключительная часть касается методических рекомендаций по выполнению *домашних заданий* для обучения будущих специалистов в области таможенного дела иноязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами в цифровой образовательной среде. В первую очередь, многие вузы имеют собственную информационно-образовательную среду, в которой можно создавать тематические тестирования в качестве домашних заданий. Помимо этого, обучение в контексте настоящего исследования может отрабатываться в домашних заданиях через *мессенджеры* (запись *аудио- и видеосообщений* в парах на заданную тему для студентов с низким уровнем знаний и запись *видео диалога в реальном времени* для более подготовленных студентов). На следующих занятиях записанные видео подлежат совместному разбору и оценке, а, как известно, реализация взаимооценивания и са-

мооценивания при интерактивной форме проведения занятий повышает взаимодействие между студентами и их групповую активность [Титова, 2019, с. 142]. В завершение осуществляется обратная связь от преподавателя.

Таким образом, с соответствующей методической подготовкой преподавателя обучение будущих таможенников англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами в условиях цифровой образовательной среды и дистанционного обучения становится доступной, увлекательной и перспективной задачей.

Подводя итог, подчеркнем, что уникальность предложенной технологии заключается в ее гибкости – ее цели могут быть достигнуты как в очном, так и в дистанционном формате. Умение будущих специалистов таможенного дела эффективно применять англоязычные коммуникативные стратегии управления конфликтами в ситуациях межкультурного общения говорит о сформированной профессиональной иноязычной межкультурной компетенции. В учебных условиях этого возможно достичь при опоре на метод ПОЛРИ, который составляет основу разработанной в рамках нашего исследования целостной методики. В данном разделе с теоретических позиций описана технология обучения, реализующая разработанную методику. Разработанная технология обучения представлена в таблице 8 (с. 147-149).

Таблица 8

Технология обучения будущих специалистов таможенного дела англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами

| ЦЕЛЕВОЙ БЛОК | ПРОЦЕССУАЛЬНЫЙ БЛОК |
|---|--|
| <p><i>Цель:</i> реализация обучения англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами/формирование ПИМК у студентов, изучающих АЯ на продолжающемся этапе (уровни В1-В2)</p> | <p>I. Этап ориентировки</p> |
| | <p><i>Цель:</i> Диагностика уровня исходных знаний об англоязычных коммуникативных стратегиях управления конфликтами, ознакомление с критериями оценки, формирование мотивации к будущей деятельности <i>Методы и приемы:</i> педагогическая беседа, анкетирование, вводное тестирование</p> |
| <p>ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ БЛОК <i>Подходы:</i></p> | <p>II. Ознакомительный этап</p> |

| | |
|---|--|
| <p>контекстный, межкультурный, полидисциплинарный,</p> <p><i>Принципы:</i></p> <p><i>Общедидактические:</i></p> <p>доступности (посильности), коллективной работы, личностной ориентированности, максимальной занятости каждого учащегося, междисциплинарных связей, наглядности, систематичности и последовательности, сознательности, творческой направленности, прочности усвоения и выходного контроля</p> <p><i>Методические:</i></p> <p>диалога культур, коммуникативной направленности, культуросообразности, культурной оппозиции, приближения условий обучения к реальному профессиональному общению, проблемности, ситуативно-тематической организации обучения</p> <p><i>Методические условия:</i></p> <p>введение на последнем этапе обучения, построение содержания обучения иностранному языку на междисциплинарной, межкультурной основе, а также на основе контекста будущей профессиональной деятельности;</p> <p>проблемность содержания;</p> <p>моделирование будущей профессиональной деятельности по реализации ПИМК будущими специалистами таможенного дела, возможность ее использования на практике в аудиторных занятиях на английском языке при обеспечении контроля освоения англоязычных коммуникативных стратегий, определенных критериями; обеспечение межличностной ролевой интеракции; участие преподавателя в качестве ведущего игры</p> | <p><i>Цель:</i> ознакомление с ситуациями и причинами возникновения конфликтов; изучение различий в конфликтном поведении представителей иных культур; выявление характерных особенностей родной культуры в поведении в заданных рамках, сопоставление родной и иных культур;</p> <p><i>Методы и приемы:</i> информационно-рецептивный, анализ контекста/учебного материала; продуктивный (выполнение тренировочных заданий и упражнений)</p> |
| | <p>III. Формирующий этап</p> |
| | <p>Доигровой:</p> <p><i>Цель:</i> ознакомление с англоязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами на английском языке; изучение вариантов применения англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами в диалогической речи</p> <p><i>Методы и приемы:</i> информационно-рецептивный (объяснение существования разницы в англоязычных коммуникативных стратегиях управления конфликтами в межкультурном контексте, описание целей, условий, правил и хода работы в ходе ПОЛРИ);</p> <p>метод парного/группового обсуждения (определение закономерностей выбора стратегии);</p> <p>продуктивный (выполнение тренировочных коммуникативных упражнений);</p> <p>Игровой:</p> <p><i>Цель:</i> анализ конфликтной ситуации, выявление адекватной стратегии и использование соответствующих языковых средств; применение освоенных англоязычных коммуникативных стратегий: переход к свободной беседе в процессе разыгрывания ролевых ситуаций в рамках проведения ПОЛРИ</p> <p><i>Методы и приемы:</i> комплекс ПОЛРИ; постановка коммуникативной задачи преподавателем, анализ и решение игровой коммуникативной задачи обучающимися; внеаудиторные задания на тренировку усвоенных стратегий</p> <p>Послеигровой:</p> <p><i>Цель:</i> обоснование и выбор студентами наиболее удачных примеров из разыгранных ПОЛРИ, выявление и обсуждение затруднений</p> |

| | |
|--|--|
| | <p><i>Методы и приемы:</i> самоанализ обучающихся, рефлексия, педагогическая беседа, групповое обсуждение</p> |
| | <p style="text-align: center;">IV. Контролирующий этап</p> <p><i>Цель:</i> проверка и необходимая коррекция сформированности владения студентами англоязычными коммуникативными стратегиями, оценка преподавателем проделанной работы на основе выделенных критериев</p> <p><i>Методы:</i> педагогическое наблюдение, финальный срез, сравнение результатов игры с результатами вводного анкетирования и тестирования</p> <p><i>Пост-эксперимент:</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>Цель:</i> подведение итогов проведенного обучения, совместное со студентами обсуждение, коррекция недоработок, рекомендации по совершенствованию применения освоенных англоязычных коммуникативных стратегий</p> <p style="padding-left: 40px;"><i>Методы и приемы:</i> анкетирование, предполагающее возможность оставить отзывы по итогам обучения, внести предложения и пожелания, для улучшения алгоритма реализации технологии</p> |

3.3. Ход и результаты опытного обучения

Цель данного параграфа – описание хода и результатов проверки эффективности разработанной методики и реализующей ее технологии обучения будущих специалистов таможенного дела англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами посредством профессионально ориентированной лингводидактической ролевой игры. При построении хода опытного обучения¹⁸ мы руководствовались теоретическими положениями из работ Э. Г. Азимова и А. Н. Щукина [Азимов, 2009], П. Б. Гурвича [Гурвич, 1980], В. С. Цетлин [Цетлин, 2005], Э. А. Штульмана [Штульман, 1971]. Опытное обучение 101 студента 3 курса факультета таможенного дела проводилось двумя преподавателями кафедры английского языка в сфере таможенной деятельности на базе ГКОУ ВО «Российская таможенная академия» (г. Люберцы) в течение 2023-2024 учебного года.

Целью непосредственно опытного обучения являлась проверка эффективности описанной в п. 3.2 технологии обучения в естественных учебных условиях (в рамках практических аудиторных занятий обучающихся по дисциплине «Иностранный язык»). Для достижения поставленной цели предстояло решить следующие задачи:

1. Описать уровни освоения англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами межкультурного общения таможенника с иностранными гражданами на английском языке.
2. Разработать критерии овладения англоязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами (в рамках профессиональной иноязычной межкультурной компетенции будущего специалиста таможенного дела).
3. Определить состав и количество участников опытного обучения среди студентов Российской таможенной академии.
4. Разработать дидактические материалы для проведения опытного обучения, включающие в себя вводное анкетирование, входное тестирование, учебные

¹⁸ Опытное обучение – метод исследования, предусматривающий проведение *массового обучения* по предложенной исследователем программе, средство внедрения в практику обучения научно обоснованных рекомендаций. Цель метода – *массовая апробация* новых приемов и методов обучения [Азимов, 2009, с. 176].

материалы, обеспечивающие ход занятий, а также финальное тестирование и пост-экспериментальную анкету.

5. Организовать пошагово проведение хода опытного обучения студентов *несколькими преподавателями*, что, при условии подтверждения гипотезы исследования, позволит доказать *тиражируемость технологии* обучения.

6. *Обработать полученные данные* посредством метода количественного и качественного математического анализа и *сделать* соответствующие *выводы* относительно эффективности предложенной методики (и реализующей ее технологии обучения) по итогам опытного обучения студентов.

Гипотеза опытного обучения – предлагаемая методика и реализующая ее технология обеспечивают результативность обучения будущих специалистов таможенного дела англоязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами посредством профессионально ориентированной лингводидактической ролевой игры на английском языке.

Для подтверждения гипотезы необходимо констатировать положительный сдвиг в показателях уровней освоения англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами у студентов по результатам входного и финального тестирований при соблюдении нижеперечисленных условий:

- а) участие достаточного количества студентов в опытном обучении;
- б) преподаватели, привлеченные к практической реализации опытного обучения, готовы к внедрению разработанной технологии обучения;
- в) описаны релевантные научно обоснованные критерии овладения англоязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами (в рамках профессиональной иноязычной межкультурной компетенции будущего специалиста таможенного дела) и выявлены уровни сформированности соответствующих знаний, умений и навыков;
- г) проводится системное отслеживание результатов опытного обучения согласно выявленным критериям;
- д) используется корректный метод статистической обработки данных, полученных в ходе проведения этапов опытного обучения.

Ход опытного обучения был условно разделен на несколько этапов, которые отражены в таблице 9:

Таблица 9

Этапы организации опытного обучения

| <i>Этап</i> | <i>Сроки</i> | <i>Содержание этапа</i> |
|------------------|----------------------|--|
| Подготовительный | март – сентябрь 2023 | <ul style="list-style-type: none"> - формулировка цели, задач, гипотезы и условий эксперимента; - разработка критериев, выявление уровней освоения англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами межкультурного общения таможенника с иностранными гражданами на английском языке; - разработка дидактических материалов для опытного обучения; - составление контрольно-измерительных материалов (материалов для входного и финального тестирований, предэкспериментальной и постэкспериментальной анкет); - утверждение и обсуждение календарного плана с проводящими опытное обучение преподавателями; - отбор участников опытно-экспериментальной работы среди студентов факультета таможенного дела ГКОУ ВО РГА |
| Диагностирующий | октябрь 2023 | <ul style="list-style-type: none"> - анкетирование обучающихся с целью исследования их начального мотивационно-ценностного уровня в рамках предстоящего обучения; - входная диагностика способности обучающихся к оперированию англоязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами профессионально ориентированного межкультурного англоязычного общения в виде письменного опросника, определение наиболее трудных для овладения аспектов |
| Формирующий | октябрь-декабрь 2023 | <ul style="list-style-type: none"> - организация учебного процесса в соответствии с разработанной технологией; - проведение непосредственно опытного обучения в экспериментальных группах студентов, систематическая фиксация промежуточных результатов; - корректировка (в случае необходимости) хода течения опытного обучения, уточнение методики |
| Итоговый | январь-февраль 2024 | <ul style="list-style-type: none"> - итоговая диагностика способности студентов к оперированию англоязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами профессионально ориентированного межкультурного англоязычного общения в виде письменного опросника (финальное тестирование); - анкетирование обучающихся с целью исследования их итогового мотивационно-ценностного уровня после прохождения обучения; - сбор, анализ, сравнение и статистическая обработка полученных в ходе входного и финального тестов данных; |

| | | |
|--|--|---|
| | | - описание результатов опытного обучения в виде гистограмм и таблиц, проверка гипотезы, формулировка итоговых выводов |
|--|--|---|

Подготовительный этап. Целью данного этапа являлись формулировка рассмотренных в начале данного параграфа целей, задач, гипотезы и условий опытного обучения, а также описание *уровней освоения англоязычных коммуникативных стратегий управления* конфликтами межкультурного общения таможенника с иностранными гражданами на английском языке. В таблице 10 представлены процентные и оценочные¹⁹ корреляции выделенных нами уровней. Дополнительно отметим, что мы приняли решение учитывать критический (практически равный нулевому) уровень, во-первых, по причине проведения опытного обучения среди студентов неязыкового вуза и во-вторых, принимая в расчет совершенно новую тематику предстоящего обучения, которая не обязательно подразумевает базовые знания:

Таблица 10

Процентное и оценочное соответствие уровням освоения англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами (в рамках профессиональной иноязычной межкультурной компетенции будущего специалиста)

| Уровень | % выполнения итогового среза, включая участие в ПОЛРИ и результат оценивания ПОЛРИ других обучающихся | Оценка (в баллах БРС) |
|-------------|---|-----------------------|
| Высокий | 76-100 | 15 |
| Средний | 51-75 | 10 |
| Базовый | 26-50 | 5 |
| Критический | 0-25 | 0 |

Далее нами были разработаны *критерии* овладения англоязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами (в рамках профессиональной иноязычной межкультурной компетенции будущего специалиста таможенного

¹⁹ Представленные в таблице 10 баллы соответствуют премиальным баллам используемой в РГА балльно-рейтинговой системы, которые предлагается начислять студентам после прохождения опытного обучения в зависимости от достигнутого уровня.

дела). *Когнитивный* критерий подразумевает знания родной и иноязычных культур, их сходств и различий; знания средств вербального выражения ситуативно обусловленных различий культур; знание типологии и причин конфликтных ситуаций межкультурного взаимодействия и соответствующих стратегий управления конфликтами на АЯ. *Лексический* критерий характеризуется использованием в ПОЛРИ лексического содержания, выражающего каждую коммуникативную стратегию управления конфликтами, а также использованием в ПОЛРИ спектра фраз и межкультурной лексики согласно нормам поведения таможенника. *Коммуникативно-межкультурный* критерий включает в себя способность участвовать в профессионально ориентированном межкультурном взаимодействии посредством построения ПОЛРИ в формате диалога/полилога и находить приемлемые решения конфликтных ситуаций; применение полного спектра знаний о иноязычных культурах в профессионально значимых ситуациях общения в процессе проведения ПОЛРИ; постижение самого себя как представителя собственной культуры в сопоставлении с иноязычной. Последний, *мотивационно-ценностный*, критерий подразумевает в процессе выбора англоязычных коммуникативных стратегий умение вести самонаблюдение, пересматривать собственные позиции, строить собственное поведение, опираясь на нормы иных культур в процессе проведения ПОЛРИ; умение выражать и аргументировать свое отношение к услышанному; осознание важности и перспектив освоения англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами; положительное отношение к освоению содержания обучения.

В таблицах 11.1–11.4 (стр. 154-157) представлены соответствия показателей критериев описанным и представленным выше уровням освоения англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами:

Таблица 11.1

Когнитивный критерий освоения англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами

| |
|-----------------------------|
| <i>Когнитивный критерий</i> |
| <i>Уровни освоения</i> |

| <i>Высокий</i> 76-100 % | <i>Средний</i> 51-75 % | <i>Базовый</i> 26-50 % | <i>Критический</i> 0-25 % |
|--|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - <i>Глубокие знания</i> родной и иноязычных культур, их сходств и различий; - <i>глубокие знания</i> средств вербального выражения ситуативно обусловленных различий культур; - <i>глубокое знание</i> типологии и причин конфликтных ситуаций межкультурного взаимодействия и соответствующих англоязычных коммуникативных стратегий | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Достаточно глубокие знания</i> родной и иноязычных культур, их сходств и различий; - <i>достаточно глубокие знания</i> средств вербального выражения ситуативно обусловленных различий культур; - <i>достаточно глубокое знание</i> типологии и причин конфликтных ситуаций межкультурного взаимодействия и соответствующих англоязычных коммуникативных стратегий; | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Поверхностные знания</i> родной и иноязычных культур, их сходств и различий; - <i>поверхностные знания</i> средств вербального выражения ситуативно обусловленных различий культур; - <i>поверхностное знание</i> типологии и причин конфликтных ситуаций межкультурного взаимодействия и соответствующих англоязычных коммуникативных стратегий; | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Практически отсутствуют знания</i> родной и иноязычных культур, их сходств и различий; - <i>практически отсутствуют знания</i> средств вербального выражения ситуативно обусловленных различий культур; - <i>практически отсутствует знание</i> типологии и причин конфликтных ситуаций межкультурного взаимодействия и соответствующих англоязычных коммуникативных стратегий; |

Таблица 11.2

Лексический критерий освоения англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами

| <i>Лексический критерий</i> | | | |
|--|---|--|--|
| <i>Уровни освоения</i> | | | |
| <i>Высокий</i> 76-100 % | <i>Средний</i> 51-75 % | <i>Базовый</i> 26-50 % | <i>Критический</i> 0-25 % |
| <ul style="list-style-type: none"> - Использование в ПОЛРИ лексического содержания, характерного <i>каждой</i> англоязычной коммуникативной стратегии управления конфликтами; - <i>использование в ПОЛРИ полного спектра</i> фраз и межкультурной лексики согласно нормам поведения таможенника; | <ul style="list-style-type: none"> - Использование в ПОЛРИ лексического содержания, характерного <i>большинству</i> англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами; - <i>периодическое использование в ПОЛРИ</i> фраз и межкультурной лексики согласно нормам поведения таможенника; | <ul style="list-style-type: none"> - <i>редкое</i> использование в ПОЛРИ лексического содержания, характерного англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами; - <i>редкое использование в ПОЛРИ</i> фраз и межкультурной лексики согласно нормам поведения таможенника; | <ul style="list-style-type: none"> - <i>практически отсутствует</i> использование в ПОЛРИ лексического содержания, характерного англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами; - <i>практически отсутствует</i> использование в ПОЛРИ фраз и межкультурной лексики согласно нормам поведения таможенника; |

Таблица 11.3

Коммуникативно-межкультурный критерий освоения англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами

| <i>Коммуникативно-межкультурный критерий</i> | | | |
|--|--|--|--|
| <i>Уровни освоения</i> | | | |
| <i>Высокий</i> 76-100 % | <i>Средний</i> 51-75 % | <i>Базовый</i> 26-50 % | <i>Критический</i> 0-25 % |
| <i>- Полностью развитая способность участвовать в профессионально ориентированном межкультурном взаимодействии посредством построения ПОЛРИ в формате диалога/полилога и находить приемлемые решения конфликтных ситуаций;</i> | <i>- Недостаточно сильно развитая способность участвовать в профессионально ориентированном межкультурном взаимодействии посредством построения ПОЛРИ в формате диалога/полилога и находить приемлемые решения конфликтных ситуаций;</i> | <i>- Слабо развитая способность участвовать в профессионально ориентированном межкультурном взаимодействии посредством построения ПОЛРИ в формате диалога/полилога и находить приемлемые решения конфликтных ситуаций;</i> | <i>- Неразвитая способность участвовать в профессионально ориентированном межкультурном взаимодействии посредством построения ПОЛРИ в формате диалога/полилога и находить приемлемые решения конфликтных ситуаций;</i> |
| <i>- Применение полного спектра знаний о иноязычных культурах в профессионально значимых ситуациях общения в процессе проведения ПОЛРИ;</i> | <i>- Периодическое применение знаний о иноязычных культурах в профессионально значимых ситуациях общения в процессе проведения ПОЛРИ;</i> | <i>- Редкое применение знаний о иноязычных культурах в профессионально значимых ситуациях общения в процессе проведения ПОЛРИ;</i> | <i>- Практически отсутствует применение знаний о иноязычных культурах в профессионально значимых ситуациях общения в процессе проведения ПОЛРИ;</i> |
| <i>- глубокое постижение самого себя как представителя собственной культуры в сопоставлении с иноязычной;</i> | <i>- постижение самого себя как представителя собственной культуры в сопоставлении с иноязычной не в полной мере;</i> | <i>-фрагментарное постижение самого себя как представителя собственной культуры в сопоставлении с иноязычной;</i> | <i>- постижение самого себя как представителя собственной культуры в сопоставлении с иноязычной практически отсутствует;</i> |

Мотивационно-ценностный критерий освоения англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами

| <i>Мотивационно-ценностный критерий</i> | | | |
|---|---|---|---|
| <i>Уровни освоения</i> | | | |
| <i>Высокий</i> 76-100 % | <i>Средний</i> 51-75 % | <i>Базовый</i> 26-50 % | <i>Критический</i> 0-25 % |
| <i>- Развито</i> умение вести самонаблюдение, пересматривать собственные позиции, строить собственное поведение, опираясь на нормы иных культур в процессе проведения ПОЛРИ; | <i>- Недостаточно сильно развито</i> умение вести самонаблюдение, пересматривать собственные позиции, строить собственное поведение, опираясь на нормы иных культур в процессе проведения ПОЛРИ; | <i>- Слабо развито</i> умение вести самонаблюдение, пересматривать собственные позиции, строить собственное поведение, опираясь на нормы иных культур в процессе проведения ПОЛРИ; | <i>- Неразвито</i> умение вести самонаблюдение, пересматривать собственные позиции, строить собственное поведение, опираясь на нормы иных культур в процессе проведения ПОЛРИ; |
| <i>- Развито</i> умение выражать и аргументировать свое отношение к услышанному; | <i>- Недостаточно сильно развито</i> умение выражать и аргументировать свое отношение к услышанному; | <i>- Слабо развито</i> умение выражать и аргументировать свое отношение к услышанному; | <i>- Неразвито</i> умение выражать и аргументировать свое отношение к услышанному; |
| <i>- Развито</i> осознание важности и перспектив освоения англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами, положительное отношение к освоению содержания обучения | <i>- Недостаточно сильно развито</i> осознание важности и перспектив освоения англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами, положительное отношение к освоению содержания обучения | <i>- Слабо развито</i> осознание важности и перспектив освоения англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами, положительное отношение к освоению содержания обучения | <i>- Неразвито</i> осознание важности и перспектив освоения англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами, положительное отношение к освоению содержания обучения |

В ходе подготовительного этапа опытного обучения нами были разработаны задания вводной и постэкспериментальной анкет (материалы анкетирования представлены в приложениях 5-6, стр. 214-215), а также составлены входной и финальные тесты (опросники) по критериям освоения англоязычных коммуникативных

стратегий управления конфликтами (в рамках профессиональной иноязычной межкультурной компетенции будущего специалиста таможенного дела) (материалы опросников и критерии их оценивания в балльном эквиваленте представлены в приложениях 7-8, стр. 218-219).

В проведении опытного обучения нам содействовала старший преподаватель кафедры английского языка в сфере таможенной деятельности ГКОУ ВО «Российская таможенная академия» Ливанова Е. А., за что мы выражаем ей глубокую благодарность. Ливанова Е. А. проводила обучение у 50% испытуемых с целью *подтверждения тиражируемости* технологии обучения студентов стратегиям управления конфликтами посредством ПОЛРИ на английском языке. В рамках подготовительного этапа нами систематически проводились *обучающие собрания*, где старшему преподавателю Ливановой Е. А. были предоставлены разработанные критерии оценки, теоретический и практический материал для работы со студентами на всех предстоящих этапах опытного обучения. Подробным образом были прописаны и обговорены поурочные планы занятий и их синхронизация между преподавателями. В процессе всех этапов опытного обучения преподавателями обсуждались ход обучения, промежуточные итоги, детали освоения программы, вносились необходимые корректировки.

Следующим этапом опытного обучения стал *диагностирующий этап*. Данный этап, вместе с формирующим и итоговым этапами, был внедрен в естественный ход течения осеннего семестра 2023 года среди 101 студента 3 курса факультета таможенного дела ГКОУ ВО «Российская таможенная академия» и проводился двумя преподавателями кафедры английского языка в сфере таможенной деятельности. *Целью* этапа являлось исследование начального мотивационно-ценностного уровня экспериментальной группы в рамках предстоящего обучения, а также выявление самых трудных для овладения аспектов в рамках проблемы исследования. Для достижения поставленной цели в первую очередь было проведено *анкетирование* обучающихся, анализ которого показал следующие результаты:

– Более 90% опрошенных выразили желание использовать английский язык в профессиональной деятельности при взаимодействии с иностранными гражданами.

– Более 85% участников исследования отметили, что устная форма общения имеет приоритетное значение или равнозначна письменной.

– Почти 100% респондентов считают необходимым знание и применение англоязычных стратегий управления конфликтами в работе с иностранными гражданами в сфере таможенного дела.

– 75% опрошенных считают недостаточным свой текущий уровень владения англоязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами для выполнения будущих должностных обязанностей.

– 80% респондентов полагают, что устному общению с иностранцами в контексте управления конфликтами уделяется недостаточно внимания в процессе обучения английскому языку в таможенном вузе.

– 95% студентов проявили интерес к более глубокому изучению англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами.

– 55% респондентов испытывают неуверенность при необходимости участия в профессионально ориентированных лингводидактических ролевых играх.

Вышеперечисленные результаты показали как повышенный интерес обучающихся к опытному обучению, так и ожидаемое наличие существенных пробелов в понимании студентами англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами в сфере таможенной деятельности, при этом демонстрируя ограниченность понимания важности культурной принадлежности коммуникантов-конфликтантов.

После анкетирования студентов нами была проведена *входная диагностика* способности обучающихся к оперированию англоязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами профессионально ориентированного межкультурного общения (в виде письменного опросника), после чего были определены наиболее трудные для овладения аспекты и *начальные уровни* участников

опытного обучения. Обработка результатов опросника позволила выявить ряд исходных данных: перед началом обучения 19% испытуемых показали критический уровень; 27% показали базовый уровень; 49% показали средний уровень и 5% подтвердили высокий уровень владения англоязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами профессионально ориентированного межкультурного общения, что свидетельствовало о сравнительно низком общем уровне экспериментальной группы. Вышеперечисленные результаты срезов диагностирующего этапа подтвердили актуальность проблемы исследования, а следовательно *необходимость повышения уровня* обучающихся при помощи внедрения и опытной проверки технологии обучения студентов англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами посредством метода ПОЛРИ на английском языке. Дополнительно отметим, что в завершение диагностирующего этапа мы провели со студентами *педагогическую беседу*, в процессе которой обсудили возникшие трудности с выполнением заданий; самооценку уровня выполненных заданий и что бы помогло успешнее справиться с заданиями; отношение к текущему уровню и мотивацию к его повышению. По итогам рефлексии полученной из педагогической беседы информации была произведена необходимая корректировка и доработка содержания дидактических материалов предстоящего формирующего этапа опытного обучения.

Формирующий этап – непосредственно опытное обучение – имел *цель* апробировать разработанную нами технологию обучения будущих таможенников англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами посредством ПОЛРИ, описанную в п. 3.1. В соответствии с разработанной технологией формирующий этап подразумевал организацию учебного процесса следующим образом: проводился с октября по декабрь 2023 года; был естественным образом внедрен в реальный учебный процесс (в контекст практических занятий в рамках дисциплины «Иностранный язык»); был рассчитан в среднем на одно аудиторное занятие в неделю (от 40 до 60 минут); включал в себя внеаудиторную деятельность (домашние задания). В течение указанного периода времени проводилось формирование у

участников экспериментальной группы способности к оперированию англоязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами, что также подразумевало повышение когнитивных, лексических, коммуникативных, межкультурных и мотивационно-ценностных знаний, умений и навыков по управлению конфликтами посредством ПОЛРИ.

Проведение непосредственно опытного обучения в экспериментальной группе студентов было рассчитано на три месяца, включая диагностический и итоговый тесты²⁰. Обучение подразумевало освоение студентами теоретической части и комплекса коммуникативных упражнений, основанного на разработанных нами дидактических материалах (некоторые примеры материалов, тематических планов занятий, коммуникативных упражнений и ПОЛРИ, отобранных для опытного обучения, приведены в приложении 9, стр. 221).

В ходе формирующего этапа преподавателями и самими участниками систематически проводилась взаимная оценка представления разыгрываемых другими группами ролевых ситуаций при помощи разработанных нами оценочных листов хода ПОЛРИ на основе выделенных критериев (пример заполненного студентом оценочного листа см. в приложении 10, стр. 225). Игровая деятельность оценивалась по следующим критериям: *способность построения ПОЛРИ в формате диалога/полилога; компетентность участников игры: понимание и верная интерпретация таможенником межкультурных особенностей коммуниканта; нахождение приемлемого решения конфликтной ситуации наиболее рациональным способом посредством применения адекватных англоязычных стратегий управления конфликтами; предвидение последствий принимаемого решения: оригинальность, творческий подход к поиску выхода из конфликтной ситуации, готовность к применению альтернативных коммуникативных стратегий; использование изученной*

²⁰ Отметим, что опытное обучение занимало лишь часть осеннего семестра в рамках курса «Иностранный язык» по причине необходимости реализовывать содержание основной программы, поэтому выделение точного количества часов, затраченных на овладение студентами иноязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами посредством ПОЛРИ, не представлялось возможным.

таможенной лексики во фразах роли таможенника, соблюдение в речи профессионального этикета; способность играющего вжиться в роль иностранного гражданина (достоверность представления его культурных особенностей); затраченное время на поиск решения конфликтной ситуации. В каждом конкретном случае студенты оповещались о временном лимите на подготовку линии поведения и на нахождение оптимального разрешения конфликтной ситуации непосредственно в самой игре, что впоследствии также учитывалось при выставлении баллов в оценочном листе.

В то же время преподавателями проводилась систематическая фиксация промежуточных результатов испытуемых в ходе аудиторных занятий и по итогам выполнения домашних заданий. Перечисленные методы помогли нам отследить *динамику освоения* англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами посредством применения комплекса ПОЛРИ. Представим полученные выводы:

– в начале обучения у довольно большого числа студентов мы отметили тенденцию к универсализации поведения с представителями разных культур в конфликтных ситуациях: они полагали, что, к примеру, стратегия коммуникативного доминирования не подходит для разрешения конфликта ни с одной культурой, а коммуникативная конструктивная стратегия, наоборот, должна применяться со всеми по причине «большой вежливости»;

– на первых занятиях у студентов прослеживались некоторые затруднения в дифференциации средств выражения коммуникативных конструктивной – толерантной стратегий; коммуникативных директивной стратегии – стратегии доминирования;

– с положительной стороны отметим предлагаемые самими студентами в течение всего хода формирующего этапа *вариации* англоязычных лексических средств выражения стратегий управления конфликтами на основе предложенных преподавателями стратегий, что говорит о гибкости мышления обучающихся и готовности к творческому осмыслению содержания учебного процесса;

– студенты быстро усвоили различия в типологии культур *в теории*, тем не менее, в начале *практического использования* метода ПОЛРИ мы отметили следующую тенденцию: студенты в силу отсутствия опыта и доли волнения выбирали англоязычные коммуникативные стратегии управления конфликтами без учета культурного аспекта коммуниканта. Однако, с накоплением практического опыта представления игр, продуцируемая англоязычная речь принимала необходимую культурно-дифференцируемую направленность, что позволило зафиксировать последовательное *овладение студентами рецептивными и продуктивными лексическими, коммуникативными и межкультурными умениями*, в частности умением анализировать межкультурный контекст конфликтных ситуаций. Наконец отметим постепенный уход от *стереотипного мышления* о существовании универсального конфликтного поведения с представителями иных культур.

Что касается уточнения методики и корректировки хода течения опытного обучения, отметим, что опытное обучение проводилось в течение одного семестра, следовательно содержание технологии обучения было реализовано в сравнительно сжатые сроки. Однако мы пришли к выводу, что в будущем более целесообразно проводить обучение англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами в течение всего последнего учебного года изучения дисциплины «Иностранный язык» по специальности «Таможенное дело» для более прочного и долгосрочного усвоения полученной информации.

Фотофиксация хода формирующего этапа опытного обучения студентов групп Тс2109-10-11; Тс2101-02-03; Тс2104-05 представлена в приложении 11 (стр. 224).

Итоговый этап. Целью данного этапа являлось проведение итоговой диагностики способности студентов применять англоязычные коммуникативные стратегии управления конфликтами профессионально ориентированного межкультурного общения в виде письменного опросника (финальное тестирование); постэкспериментальное анкетирование обучающихся для исследования их итогового мо-

тивационно-ценностного уровня после прохождения обучения; сбор, анализ, сравнение и статистическая обработка полученных в ходе входного и финального тестов данных. По итогам *финальной диагностики* способности студентов применять англоязычные коммуникативные стратегии управления конфликтами профессионально ориентированного межкультурного общения абсолютно все студенты улучшили свои результаты в балльном и процентном соотношении. Большинство испытуемых улучшили свои уровни на 2 порядка – переместились с критического на средний, с низкого на высокий. В частности, многие студенты показали высокий уровень понимания межкультурной природы возникновения конфликтов в сфере профессионального англоязычного общения таможенника с иностранными гражданами.

Ниже приведем примеры некоторых успешно составленных обучающимися коммуникативных ситуаций (диалогов и полилогов) в рамках заданий финального опросника. Задание звучало следующим образом:

Make up a dialogue (create a context) of a conflict situation between a customs officer and a foreign passenger belonging to a certain culture using the following phrases:
 - *I am warning you;*
 - *You do not have to say anything but it may harm the defense if you do not mention when questioned something.*

Итак, была предложена одна из англоязычных коммуникативных стратегий для разрешения конфликтной ситуации, требовалось определить подходящий тип культуры, с которым данная стратегия оптимальна для применения в конфликте и составить диалог/полилог. Студенты правильно интерпретировали, что нужно выбрать индивидуалистский низкоконтекстный тип культуры, при этом отметим тенденцию из множества вариантов чаще выбирать для возникновения конфликта представителей США (см. приложение 12, рис. 1 (стр. 227), стиль и средства выражения авторов полностью сохранены,).

Также представляет интерес то, как *по итогам* опытного обучения его участники осмысливают и принимают конфликтное поведение представителей *русской культуры в сопоставлении с иными культурами*. Задание финального тестирования было следующим:

Compare conflict behavior of a Russian citizen and conflict behavior of a representative of any other culture/nationality.

Для представителей русской культуры, по мнению студентов, характерен прямой подход к разрешению конфликтов, эмоциональная выразительность и даже агрессивность для достижения желаемой цели. Ниже представляем некоторые ответы обучающихся (см. приложение 12, рис. 2 (стр. 228), стиль, орфография и пунктуация сохранены).

Критерием эффективности разработанной методики и реализующей ее технологии обучения выступает отслеживаемая в ходе опытного обучения *динамика освоения студентами-будущими таможенниками англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами профессионально ориентированного межкультурного общения с иностранными гражданами*. Полученные данные обрабатывались методами математической статистики. В таблицах 12.1–12.4 (стр. 165-168) представлено сравнение результатов входного и финального тестирования случайно выбранных 20 участников экспериментальной группы (в баллах и в процентном соотношении), а также процент приращения по каждому уровню. Содержание таблиц разделено согласно разработанным и рассмотренным выше критериям овладения англоязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами:

Таблица 12.1

Результаты овладения англоязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами (когнитивный критерий)

| № п/п | Входной тест | | Финальный тест | | Приращение |
|------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|------------|
| | Балл (max. 6) | % выполне- ния | Балл (max. 10) | % выполне- ния | |
| Студент 1 | 4 | 67 | 7 | 70 | 3 |
| Студент 2 | 5 | 83 | 10 | 100 | 17 |
| Студент 3 | 6 | 100 | 9 | 90 | 0 |
| Студент 4 | 4 | 67 | 8 | 80 | 13 |
| Студент 5 | 1 | 17 | 9 | 90 | 73 |
| Студент 6 | 4 | 67 | 9 | 90 | 23 |
| Студент 7 | 5 | 83 | 9 | 90 | 7 |
| Студент 8 | 0 | 0 | 5 | 50 | 50 |
| Студент 9 | 2 | 33 | 9 | 90 | 57 |
| Студент 10 | 1 | 17 | 7 | 70 | 53 |

| | | | | | |
|-------------------------|----------|-----------|----------|-----------|-----------|
| Студент 11 | 5 | 83 | 10 | 100 | 17 |
| Студент 12 | 3 | 50 | 10 | 100 | 50 |
| Студент 13 | 1 | 17 | 5 | 50 | 33 |
| Студент 14 | 2 | 33 | 10 | 100 | 67 |
| Студент 15 | 1 | 17 | 8 | 80 | 63 |
| Студент 16 | 1 | 17 | 9 | 90 | 73 |
| Студент 17 | 3 | 50 | 10 | 100 | 50 |
| Студент 18 | 2 | 33 | 8 | 80 | 47 |
| Студент 19 | 2 | 33 | 10 | 100 | 67 |
| Студент 20 | 1 | 17 | 6 | 60 | 43 |
| <i>Среднее значение</i> | <i>3</i> | <i>44</i> | <i>8</i> | <i>84</i> | <i>40</i> |

Таблица 12.2

Результаты овладения англоязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами (лексический критерий)

| № п/п | Входной тест | | Финальный тест | | Приращение |
|-------------------------|------------------|--------------|------------------|--------------|--------------|
| | Балл (max. 6) | % выполнения | Балл (max. 8) | % выполнения | % выполнения |
| Студент 1 | 4 | 67 | 4 | 50 | 0 |
| Студент 2 | 2 | 33 | 8 | 100 | 67 |
| Студент 3 | 5 | 83 | 8 | 100 | 17 |
| Студент 4 | 3 | 50 | 7 | 88 | 37 |
| Студент 5 | 1 | 17 | 8 | 100 | 83 |
| Студент 6 | 4 | 67 | 4 | 50 | 0 |
| Студент 7 | 6 | 100 | 8 | 100 | 0 |
| Студент 8 | 3 | 50 | 4 | 50 | 0 |
| Студент 9 | 3 | 50 | 8 | 100 | 50 |
| Студент 10 | 5 | 83 | 7 | 88 | 4 |
| Студент 11 | 4 | 67 | 8 | 100 | 33 |
| Студент 12 | 4 | 67 | 8 | 100 | 33 |
| Студент 13 | 4 | 67 | 7 | 88 | 21 |
| Студент 14 | 6 | 100 | 8 | 100 | 0 |
| Студент 15 | 3 | 50 | 4 | 50 | 0 |
| Студент 16 | 2 | 33 | 8 | 100 | 67 |
| Студент 17 | 4 | 67 | 8 | 100 | 33 |
| Студент 18 | 4 | 67 | 7 | 88 | 21 |
| Студент 19 | 6 | 100 | 7 | 88 | 0 |
| Студент 20 | 5 | 83 | 8 | 100 | 17 |
| <i>Среднее значение</i> | <i>3,9</i> | <i>65</i> | <i>6,9</i> | <i>86,9</i> | <i>21,9</i> |

Таблица 12.3

Результаты овладения англоязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами (коммуникативно- межкультурный критерий)

| № п/п | Входной тест | | Финальный тест | | Приращение |
|-------------------------|-------------------|--------------|------------------|--------------|--------------|
| | Балл (max. 10) | % выполнения | Балл (max. 8) | % выполнения | % выполнения |
| Студент 1 | 1 | 10 | 3 | 38 | 28 |
| Студент 2 | 6 | 60 | 8 | 100 | 40 |
| Студент 3 | 7 | 70 | 6 | 75 | 5 |
| Студент 4 | 6 | 60 | 3 | 38 | 0 |
| Студент 5 | 4 | 40 | 8 | 100 | 60 |
| Студент 6 | 4 | 40 | 6 | 75 | 35 |
| Студент 7 | 5 | 50 | 8 | 100 | 50 |
| Студент 8 | 1 | 10 | 0 | 0 | 0 |
| Студент 9 | 4 | 40 | 8 | 100 | 60 |
| Студент 10 | 6 | 60 | 7 | 88 | 28 |
| Студент 11 | 6 | 60 | 6 | 75 | 15 |
| Студент 12 | 5 | 50 | 5 | 63 | 13 |
| Студент 13 | 3 | 30 | 6 | 75 | 45 |
| Студент 14 | 2 | 20 | 8 | 100 | 80 |
| Студент 15 | 1 | 10 | 6 | 75 | 65 |
| Студент 16 | 4 | 40 | 5 | 63 | 23 |
| Студент 17 | 4 | 40 | 8 | 100 | 60 |
| Студент 18 | 3 | 30 | 6 | 75 | 45 |
| Студент 19 | 5 | 50 | 6 | 75 | 25 |
| Студент 20 | 3 | 30 | 8 | 100 | 70 |
| <i>Среднее значение</i> | <i>4</i> | <i>40</i> | <i>6,1</i> | <i>75,6</i> | <i>35,6</i> |

Таблица 12.4

Результаты овладения англоязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами (мотивационно-ценностный критерий)

| № п/п | Входной тест | | Финальный тест | | Приращение |
|-----------|-------------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|
| | Балл (max. 12) | % выполнения | Балл (max. 12) | % выполнения | % выполнения |
| Студент 1 | 8,5 | 71 | 7,5 | 62 | 0 |
| Студент 2 | 9,5 | 79 | 7,5 | 62 | 0 |
| Студент 3 | 10,0 | 83 | 9,0 | 75 | 0 |
| Студент 4 | 10,0 | 83 | 11,0 | 92 | 8 |
| Студент 5 | 8,0 | 67 | 9,5 | 79 | 12 |
| Студент 6 | 9,0 | 75 | 10,0 | 83 | 8 |
| Студент 7 | 8,5 | 71 | 9,0 | 75 | 4 |
| Студент 8 | 6,5 | 54 | 6,5 | 54 | 0 |
| Студент 9 | 9,5 | 79 | 10,5 | 87 | 8 |

| | | | | | |
|-------------------------|------|------|------|------|-----|
| Студент 10 | 10,5 | 87 | 11,0 | 92 | 4 |
| Студент 11 | 8,5 | 71 | 10,5 | 87 | 17 |
| Студент 12 | 10,5 | 87 | 8,0 | 67 | 0 |
| Студент 13 | 9,0 | 75 | 11,5 | 96 | 21 |
| Студент 14 | 9,0 | 75 | 8,5 | 71 | 0 |
| Студент 15 | 5,5 | 46 | 5,0 | 42 | 0 |
| Студент 16 | 6,5 | 54 | 10,0 | 83 | 29 |
| Студент 17 | 9,0 | 75 | 11,5 | 96 | 21 |
| Студент 18 | 9,5 | 79 | 9,5 | 79 | 0 |
| Студент 19 | 7,0 | 58 | 8,5 | 71 | 12 |
| Студент 20 | 5,5 | 46 | 8,5 | 71 | 25 |
| <i>Среднее значение</i> | 8,5 | 70,8 | 9,2 | 76,2 | 5,4 |

Для того, чтобы обобщить полученные у выбранных студентов данные и отследить динамику прироста уровня по всем рассмотренным критериям, мы использовали следующую сводную гистограмму (рисунок 9):

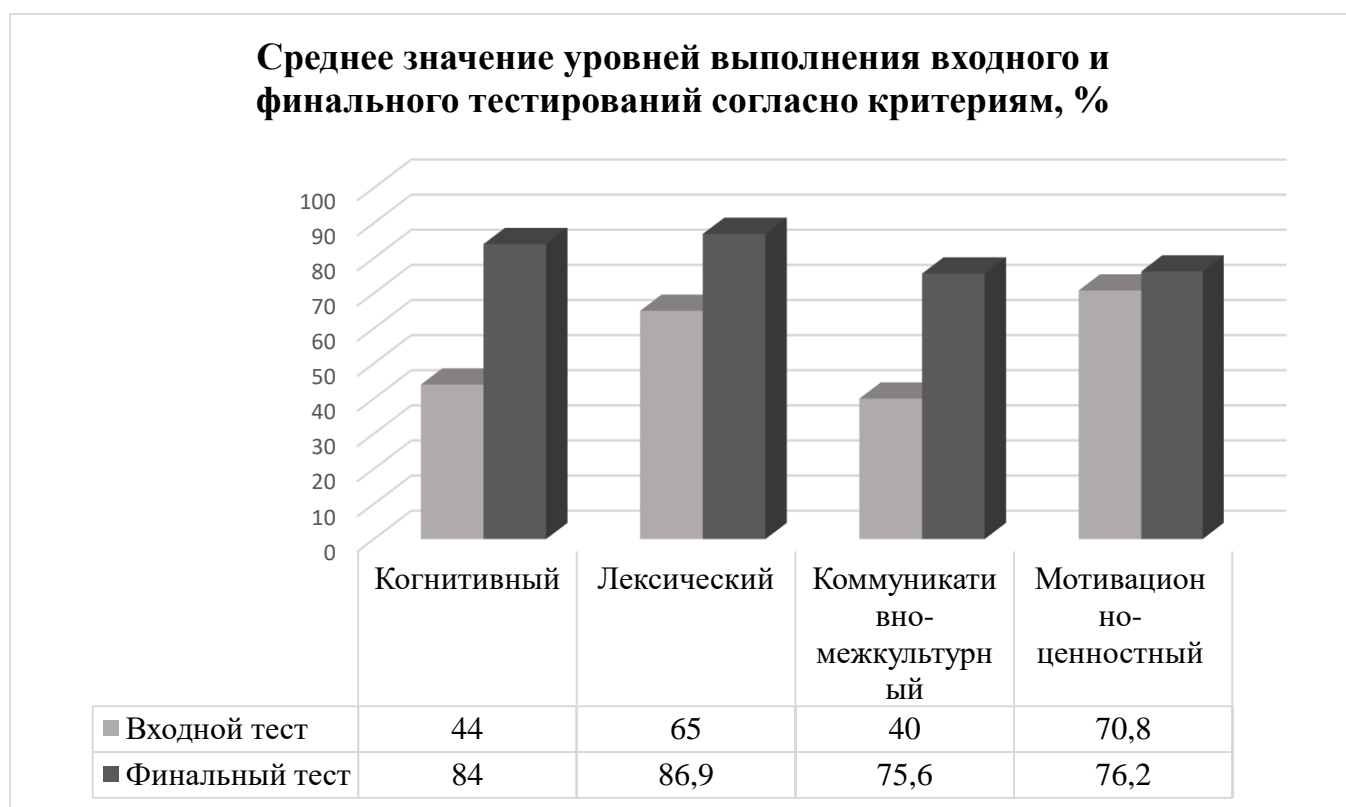


Рисунок 9. Динамика овладения студентами англоязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами

Как видно из таблиц 12.1–12.4 (стр. 165-168) и гистограммы (рис. 9), среднее приращение среди случайно выбранных 20 участников опытного обучения составило 40% по когнитивному критерию; 35,6% по коммуникативно-межкультурному

критерию; почти 22% по лексическому критерию и немногим более 5% по мотивационно-ценностному критерию. Данные результаты и отличающиеся в зависимости от критерия значения приращения были прогнозируемы, т.к. на момент начала обучения по объективным причинам знаниевый и коммуникативно-межкультурный аспекты были на сравнительно низком уровне; лексический же аспект при входном тестировании показал более высокие результаты по причине лингвистической догадки некоторых обучающихся, предлагающих собственные альтернативные (но приемлемые) лексические средства для формулировки англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами. Мотивационно-ценностный аспект у участников экспериментальной группы *изначально* показал достаточно высокий уровень заинтересованности, мотивированности, ценностного понимания важности и положительных ожиданий от предстоящего обучения. Процент прироста по мотивационно-ценностному критерию показал, что опытное обучение оправдало ожидания студентов: уровень мотивации к профессионально ориентированному англоязычному межкультурному общению повысился.

Рассмотрим подробнее и сравним ответы испытуемых на вопросы предэкспериментальной и постэкспериментальной анкет, что позволит наглядно продемонстрировать изменения мотивационно-ценностного характера (рисунки 10.1–10.4, стр. 169-170). Слева на каждом рисунке представлен ответ студентов на вопрос *предэкспериментальной* анкеты, справа – на вопрос *постэкспериментальной* анкеты:

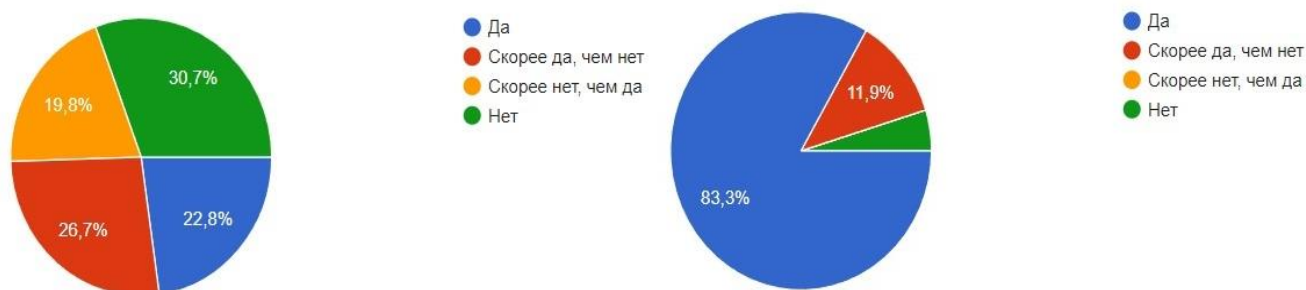


Рисунок 10.1. «Должно ли отличаться поведение таможенника в процессе управления конфликтами на английском языке в зависимости от национально-культурной принадлежности иностранца?»

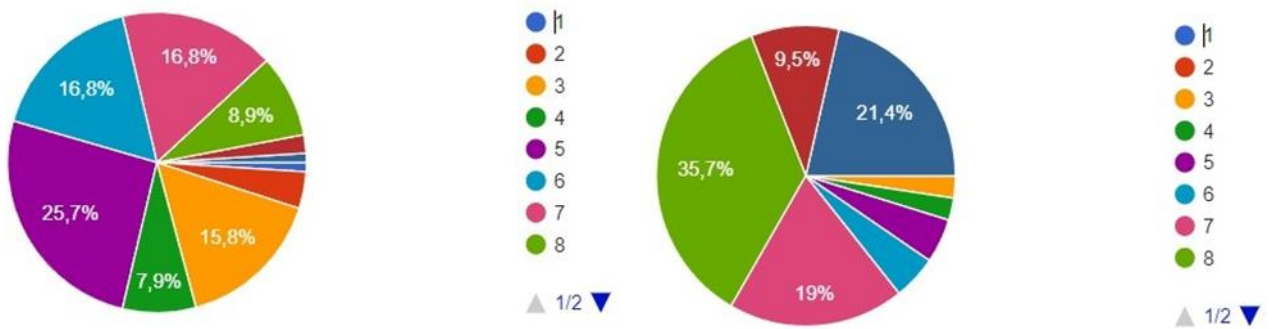


Рисунок 10.2. «Оцените по шкале от 1 до 10 вашу способность к применению англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами в процессе профессионально значимого устного общения с иностранными гражданами (представителями иных культур)»

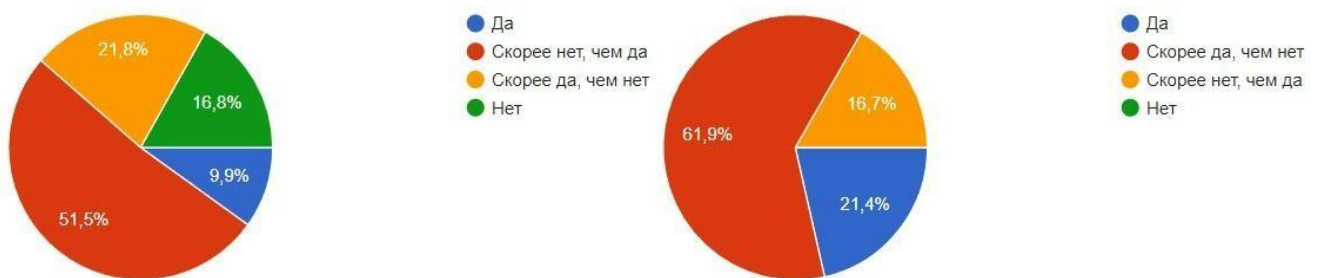


Рисунок 10.3. «Считаете ли вы свой уровень владения англоязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами достаточным для успешного выполнения должностных обязанностей по контролю перемещения товаров через границу РФ?»

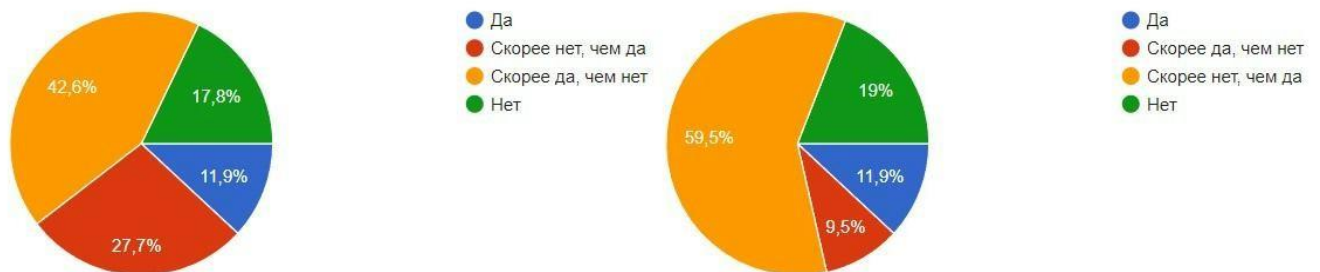


Рисунок 10.4. «Испытываете ли вы страх/неуверенность при необходимости участвовать в профессионально ориентированной ролевой игре (ПОЛРИ) на английском языке в рамках различных тем?»

Как видно из результатов представленных круговых диаграмм (рисунки 10.1–10.4, стр. 169-170), до начала обучения только 50 % респондентов ответили «да» или «скорее нет, чем да», на вопрос, *должно ли отличаться поведение таможенника в процессе разрешения конфликтов на английском языке в зависимости от национально-культурной принадлежности иностранца*. После прохождения обучения данный процент повысился до 95 %. До начала обучения 83% испытуемых оценили свою способность к применению англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами в процессе профессионально значимого устного общения с представителями иных культур на 3-7 баллов из 10, по завершении обучения 85% уже оценили свой уровень на 7-10 баллов из 10. При этом изначально лишь 32% обучающихся считали свой уровень владения англоязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами достаточным для успешного выполнения должностных обязанностей по контролю перемещения товаров через границу РФ (ответы «да» и «скорее да, чем нет»), постэкспериментальный срез же показал увеличение таких ответов до 83%. Наконец, до начала опытного обучения 55% обучающихся подтвердили, что *испытывают неуверенность при необходимости участвовать в ПОЛРИ на английском языке в рамках различных тем*, в то время как по его завершении ответы «да» и «скорее да, чем нет» дали 21% испытуемых.

Немаловажно отметить, что по окончании опытного обучения в постэкспериментальной анкете 62% респондентов отметили, что, получив опыт практико-ориентированного обучения, не испытывают в настоящее время страх/неуверенность при необходимости *живого общения с иностранцами* с целью применения англоязычных коммуникативных стратегий управления возможными конфликтами в рамках профессиональной (таможенной) деятельности (ответы «нет» и «скорее нет, чем да»). Наконец, абсолютно все без исключения участники экспериментальной группы признали, что им было *интересно и полезно* принять участие в обучении и узнать об англоязычных коммуникативных стратегиях управления конфликтами с иностранными гражданами-представителями иных культур в рамках прохождения дисциплины «Иностранный язык».

Ниже приведены примеры ответов студентов на вопрос постэкспериментальной анкеты, предлагающий рассказать о своем опыте участия в опытном обучении (поделиться отзывами, мыслями, впечатлениями, а также возможными пожеланиями для усовершенствования данного обучения в будущем):

Студент Ч.П.: «Было очень интересно! Узнала много нового 😊».

Студент Х.А.: «Было интересно узнать, что национальность влияет на качество и эффективность общения. Новым было то, что существуют разные стратегии разрешения конфликта, которые могут применять ТО. Очень понравилось, что теоретическая часть сопровождалась новыми фразами, словами, которые полезны и 100% пригодятся в профессии».

Студент С.М.: «Обучение было несложным, практико-ориентированным и интегративным».

Студент В.А.: «Было довольно увлекательно получить такой опыт. Благодарю за вклад в наше обучение!»

Студент Д.В.: «Рада такому нововведению в программе, так как это действительно было интересно, а также расширяло кругозор. Хотелось бы даже больше заниматься в этом направлении на практических занятиях, хорошо было бы иметь учебник или учебное пособие с иллюстрациями и т.д. по управлению конфликтами...»

Студент К. Ю.: «Полученная информация была интересна. Преподаватель смог донести информацию об управления конфликтами с представителями разных национальностей и культур с помощью сравнительных таблиц, видео-ситуаций, составления диалогов и воспроизводство их во время занятия».

Студент Г.Т.: «Благодаря данной программе обучения, а также чуткому преподаванию вниманию к деталям со стороны учителя, я смог раскрыть весь свой потенциал в рамках иностранных взаимоотношений и приобрести навыки так необходимые в работе таможенных органов и дискуссий с представителями зарубежья».

Студент Д.А.: «Благодарю Оксану Никитичну за приобретённый опыт, за интерактив на занятиях и атмосферу на практических занятиях! Данный семестр

английского языка повысил уровень моих знаний и помог раскрыть мою разговорную речь!»

Обобщая *итоговые результаты* опытного обучения, констатируем, что абсолютно все его участники улучшили свои исходные результаты в баллах и процентах, что показал сравнительный математический анализ результатов входного и финального тестирований 101 студента. Критический уровень понизился с 19% до 0%; базовый и средний уровни понизились с 49% до 11% и с 27% до 24 соответственно за счет увеличения количества испытуемых, которым удалось повысить уровень овладения англоязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами профессионально ориентированного англоязычного общения до высокого – с 5% до 66%. Сводные результаты представляем в таблице 13 и на обобщающей гистограмме (рисунок 11, стр. 174):

Таблица 13

Сравнительный анализ начального и итогового уровней владения англоязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами

| <i>Уровень</i> | <i>% выполнения итогового среза, включая участие в ПОЛРИ</i> | <i>Результаты входного теста, %</i> | <i>Результаты финального теста, %</i> |
|----------------|--|-------------------------------------|---------------------------------------|
| Высокий | 76-100 | 5 | 66 |
| Средний | 51-75 | 27 | 24 |
| Базовый | 26-50 | 49 | 11 |
| Критический | 0-25 | 19 | 0 |

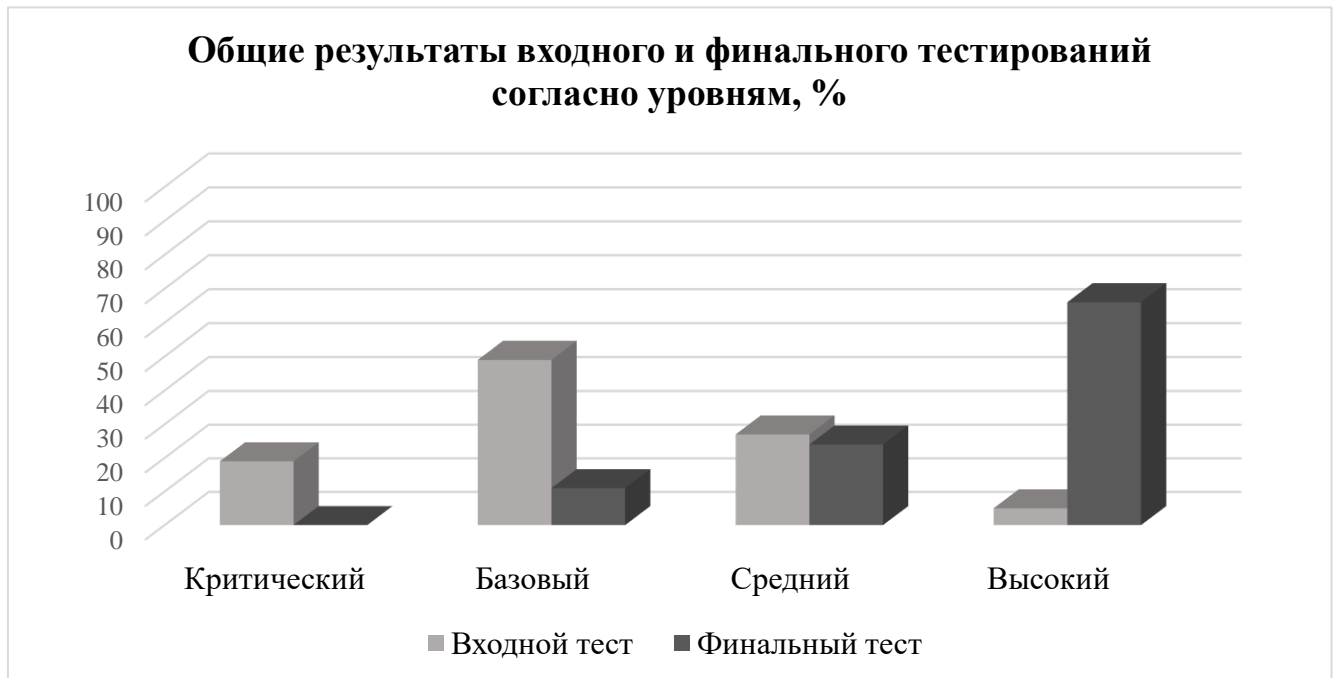


Рисунок 11. Динамика суммарных результатов овладения англоязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами

По итогам проведения опытного обучения отмечены *положительная динамика* в овладении англоязычными коммуникативными стратегиями у всех без исключения обучающихся и сформировавшееся *положительное отношение* относительно важности применения различных англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами в зависимости от культурной принадлежности иностранного коммуниканта. Таким образом, мы можем сделать вывод о результативности всех компонентов методики; корректности последовательности этапов и выбора методов обучения; подтверждении эффективности разработанной технологии обучения и ее тиражируемости, следовательно, можем рекомендовать ее для включения в содержание вузовской подготовки по английскому языку будущих специалистов таможенного дела различных учебных учреждений. Гипотеза исследования подтверждена, состоятельность теоретических и процессуальных положений исследования достоверно и статистически обоснована, цель достигнута.

ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 3

В ходе работы над третьей главой были обоснованы концептуальные и процессуальные аспекты технологии использования профессионально ориентированной лингводидактической ролевой игры в обучении будущих специалистов таможенного дела англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами в ситуациях межкультурного общения с иностранными гражданами.

Технология обучения студентов англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами основана на целесообразных *принципах обучения*, выбор которых подчиняется требованиям контекстного, межкультурного и полидисциплинарного подходов в обучении иностранному языку (*общедидактические принципы*: доступности (посильности), коллективной работы, личностной ориентированности, максимальной занятости каждого учащегося, междисциплинарных связей, наглядности, систематичности и последовательности, сознательности, творческой направленности, прочности усвоения и выходного контроля. *Методические принципы*: диалога культур, коммуникативной направленности, культуросообразности, культурной оппозиции, приближения условий обучения к реальному профессиональному общению, проблемности, ситуативно-тематической организации обучения).

Технологический компонент методики обучения представляет собой единство *целевого, теоретического и процессуального* блоков и реализуется через комплекс ПОЛРИ, отражающий возрастание сложности содержания, а также языкового и речевого наполнения игры от одной задачи к двум и более; увеличение числа участников; постепенное уменьшение количества опор до полного их устранения.

Процесс обучения будущих специалистов таможенного дела англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами включает *этап ориентировки* (диагностика базового уровня владения англоязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами, формирование мотивации к будущей деятельности, ознакомление с критериями оценки); *ознакомительный* (ознакомление

с иноязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами и их англоязычными средствами выражения); *формирующий* (применение полученных знаний: анализ конфликтной ситуации, выявление адекватной стратегии и использование соответствующих языковых средств; переход от «управляемого диалога» к свободной беседе в процессе разыгрывания ролевых ситуаций и проведения ПОЛРИ) и *контролирующий* (проверка и необходимая коррекция сформированности владения студентами англоязычными коммуникативными стратегиями, оценка преподавателем проделанной работы на основе выделенных критериев) этапы.

В ходе подготовки к реализации опытного обучения на подготовительном этапе были сформулированы его цели и задачи, а также разработана система критериев оценивания уровня овладения англоязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами. На диагностирующем, формирующем и итоговом этапах опытного обучения были разработаны и двумя преподавателями применены на практике дидактические материалы (теоретический материал для студентов, упражнения и комплекс ПОЛРИ), а также задания входного, финального тестирования, вводная и постэкспериментальная анкеты. В ходе проведения опытного обучения, обеспечивая соблюдение условий его успешности, вышеперечисленные этапы были последовательно реализованы на практике.

На основании статистической обработки данных, полученных в ходе опытного обучения, был сделан вывод об эффективности и тиражируемости разработанной технологии обучения студентов специальности «Таможенное дело» англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами посредством ПОЛРИ.

Особенность предложенной технологии заключается в ее гибкости, т.к. искомый результат может быть достигнут при обучении как в очном, так и в дистанционном формате.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В процессе совершенствования системы профессиональной подготовки будущих сотрудников таможенных органов следует учитывать вызовы современности, что отражает повышение требований к профессионализму и компетенциям будущих специалистов, особенно в аспекте формирования профессиональной иноязычной межкультурной компетенции. Данные аспекты должны быть отражены в учебном содержании курса английского языка для студентов, обучающихся по специальности «Таможенное дело».

Настоящее диссертационное исследование посвящено проблеме разработки методики обучения будущих специалистов таможенного дела англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами в ситуациях межкультурного общения с иностранными гражданами. Достижение поставленной цели исследования осуществлялось через решение основных задач исследования, что позволило сделать определенные выводы, сформулированные ниже.

Обосновано, что при обучении иностранному языку будущих специалистов таможенного дела особую важность приобретает освоение ими особенностей коммуникативного поведения в условиях *иноязычного конфликтного таможенного дискурса*, поскольку иноязычное общение специалистов таможенной службы с иностранными гражданами подразумевает возникновение конфликтных ситуаций. Нами было установлено, что иноязычный конфликтный таможенный дискурс предполагает реализацию субъектами коммуникативной функции профессионального иноязычного общения в рамках прохождения таможенных процедур и представляет собой процесс и результат создания речевого произведения между таможенником и иностранным гражданином в условиях коммуникативной ситуации конфликтного характера. В ходе исследования доказывается, что включение данного типа дискурса в систему иноязычного образования будущих специалистов таможенного дела позволяет повысить качество подготовки студентов к профессиональной межкультурной коммуникации в процессе таможенных процедур.

Систематизировав имеющиеся данные в области лингвоконфликтологии, мы предложили определение такого феномена, как *управление конфликтами в процессе обучения студентов иностранному языку* и рассматриваем его как коммуникативное влияние говорящего на порождение речи конфликтантом в неравных социальных условиях профессионально ориентированного иноязычного общения.

Исходя из того, что профессиональная деятельность специалиста таможенной службы в рамках выполнения должностных обязанностей на пунктах пересечения границы подразумевает активное взаимодействие с *представителями иных культур* на английском языке, приводя к возникновению разного рода *конфликтов*, первостепенна роль профессиональной иноязычной межкультурной компетенции таможенника (далее – ПИМК). Нами было выявлено, что в контексте исследования данная компетенция подразумевает способность и готовность будущего специалиста осуществлять иноязычную коммуникацию с представителями иных культур, используя знания о сходствах в поведении носителей данных культур и родной культуры, а также о тех различиях, которые провоцируют конфликтные ситуации при прохождении таможенных процедур. Как следствие, ПИМК в зависимости от особенности конфликтной ситуации и культурной принадлежности оппонента подразумевает способность отбора и использования адекватных *иноязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами*.

На основании систематизации имеющихся в научных трудах данных о стратегиях управления конфликтами, в контексте исследования мы отобрали те, которые в зависимости от ситуации реализуют следующие интенции таможенника: *коммуникативное доминирование, коммуникативную директивность, вербальное насилие, коммуникативную индифферентность, коммуникативную конструктивность и толерантность*. Каждая из стратегий реализуется посредством совокупности представленных в работе языковых средств. Был выделен ряд критериев, позволяющих точно определить уровень освоения будущими специалистами таможенного дела англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами.

В ходе исследования было обосновано, что обучение будущих специалистов таможенного дела иноязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами в ситуациях межкультурного общения с иностранными гражданами целесообразно строить на основе применения *контекстного, полидисциплинарного и межкультурного подходов*. Синтез этих подходов обеспечивает последовательное формирование у студентов профессиональной иноязычной межкультурной компетенции в рамках иноязычного конфликтного таможенного дискурса.

В условиях необходимости освоения студентами описанными выше англоязычными коммуникативными стратегиями в сравнительно короткое время, в качестве способа обучения будущих таможенников был выбран описанный нами подвид профессионально ориентированной дидактической ролевой игры – *профессионально ориентированная лингводидактическая ролевая игра (ПОЛРИ) – интерактивный метод обучения иностранному языку, предназначенный для овладения обучающимися навыками и умениями общения на иностранном языке при проигрывании ролей в профессионально релевантных коммуникативных ситуациях*. Было установлено, что ПОЛРИ имеет значительный *лингводидактический потенциал* в обучении будущих специалистов таможенного дела англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами. Активируя учебный процесс, ПОЛРИ ускоряет работу над тематическими разделами и способствует интенсификации личного моделирования будущей профессиональной деятельности учащихся, развивает умения быстро находить выход из сложнейших квазипрофессиональных учебных ситуаций к каковым, прежде всего, относится ситуация межкультурного и/или межличностного конфликта таможенника и иностранного гражданина. Все это имеет неоспоримое лингводидактическое значение для технологии организации игрового обучения.

На основе уточненного определения ПОЛРИ, нами было определено, что в целях обучения будущих таможенников англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами иноязычного межкультурного общения игра должна соответствовать следующим *методическим требованиям*: тематическое соответствие игр наиболее часто встречающимся коммуникативным ситуациям

конфликтного характера в условиях межкультурного общения с иностранными гражданами, проходящими таможенный досмотр; соответствие функции и структуры ПОЛРИ поставленным учебным целям; обеспечение в процессе игры комплексного овладения студентами коммуникативными стратегиями управления конфликтами, что предполагает овладение ими навыками и умениями лингвистического, коммуникативного, межкультурного и профессионального характера, реализуемыми специалистом при прохождении иностранцами таможенных процедур.

Обосновано, что реализующая методика технология обучения будущих специалистов таможенного дела англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами в ходе межкультурного общения предполагает разработку *комплекса* ПОЛРИ на основе целесообразного отбора профессионально значимых конфликтных ситуаций англоязычного межкультурного общения, отбора языковых средств и их тематической организации согласно специфике конфликтных ситуаций с учетом уровня владения английским языком студентов (B1-B2). Каждая ПОЛРИ в комплексе игр при исходно разных заданных условиях имеет *устойчивую лингводидактическую структуру*, которая включает представление иноязычной конфликтной ситуации, заданное количество участников, постановку целей и задач по выбору адекватных ситуации англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами, предоставление вербальных опор.

На основании данных, полученных в ходе исследования, была разработана технология обучения студентов англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами. Технология основана на целесообразных принципах обучения, выбор которых подчиняется требованиям контекстного, межкультурного и полидисциплинарного подходов в обучении иностранному языку (диалога культур, коммуникативной направленности, культуросообразности, культурной оппозиции, приближения условий обучения к реальному профессиональному общению, проблемности, ситуативно-тематической организации обучения). Разработанная технология обучения реализуется через комплекс ПОЛРИ, отражающий возрастание сложности содержания, а также языкового и речевого наполнения игры от

одной задачи к двум и более; увеличение числа участников; постепенное уменьшение количества опор до полного их устранения. Принципы и методы реализуются в совокупности и последовательности специализированных коммуникативных упражнений и заданий.

Для подтверждения эффективности разработанной технологии обучения студентов англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами на английском языке посредством ПОЛРИ была разработана система *критериев* оценивания уровня овладения стратегиями, состоящая из *когнитивного, лексического, коммуникативно-межкультурного и мотивационно-ценностного* критериев, после чего двумя преподавателями было проведено опытное обучение. Успешность коммуникативной деятельности студентов в ходе ПОЛРИ оценивалась по следующим параметрам вышеупомянутых критериев: продуктивное участие в диалоге/полилоге; понимание и верная интерпретация межкультурных особенностей коммуниканта; нахождение приемлемого решения конфликтной ситуации наиболее рациональным способом посредством применения адекватных англоязычных стратегий управления конфликтами; предвидение последствий принимаемого решения; оригинальность, творческий подход к поиску выхода из конфликтной ситуации, готовность к применению альтернативных стратегий; использование изученной таможенной лексики во фразах роли таможенника, соблюдение в речи профессионального этикета; способность играющего вжиться в роль иностранного гражданина (достоверность представления его культурных особенностей); затраченное время на поиск решения конфликтной ситуации.

Установлено, что внедрение технологического компонента разработанной методики существенно влияет на успех и эффективность обучения будущих специалистов в области таможенного дела англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами. Это обеспечивает развитие специализированных знаний, умений, навыков и личностных качеств, необходимых для успешного профессионально ориентированного межкультурного общения.

В результате реализации *подготовительного, диагностирующего, формирующего и итогового этапов* опытного обучения подтверждена эффективность разработанной технологии. Отмечена положительная динамика полученных данных у всех без исключения испытуемых (обучающихся у разных преподавателей), что говорит о готовности студентов применять на практике подходящие англоязычные коммуникативные стратегии управления конфликтами и доказывает тиражируемость технологического компонента методики. Положительная динамика также отмечена и в осознании испытуемыми особой важности дифференциации профессионально ориентированного англоязычного межкультурного общения в конфликтных ситуациях. Особенность предложенной технологии заключается в ее *гибкости*, т.к. цель обучения может быть достигнута при ее применении как в очном, так и в дистанционном формате.

Ход и результаты проведенного исследования подтверждают выдвинутую гипотезу, что позволяет заключить о достижении цели и выполнении поставленных задач. В результате работы были получены значимые теоретические и практические выводы, способствующие повышению качества обучения иностранным языкам студентов в неязыковых вузах. Полученные результаты открывают следующие перспективы для углубления проблематики данного исследования:

- внедрение ключевых положений и выводов диссертационного исследования в теорию и практику преподавания иностранного языка для студентов специальности «Таможенное дело»;
- разработка специализированного учебного пособия, включающего практические рекомендации по обучению студентов англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами в профессионально ориентированном межкультурном общении в области таможенной деятельности с применением метода ПОЛРИ;
- применение теоретических положений диссертационного исследования с целью создания методики обучения студентов *других специальностей* коммуникативным стратегиям управления конфликтами с использованием метода ПОЛРИ либо на базе *других иностранных языков*.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. **Азимов, Э. Г.** Новый словарь методических терминов и понятий (теория и практика обучения языкам) / Э. Г. Азимов, А. Н. Щукин. – Москва : ИКАР, 2009. – 448 с. – ISBN 978-5-7974-0207-7. – Текст : непосредственный.
2. **Алексеева, Л. Н.** Организационно-дидактическое обеспечение профессионального обучения должностных лиц таможенных органов (на примере таможни) : специальность 13.00.08 «Теория и методика профессионального образования» : автореф. дис. ... канд. пед. наук / Алексеева Лариса Николаевна. – Мурманск, 2004. – 22 с. – Текст : непосредственный.
3. **Алмазова, Н. И.** Поликультурная компетенция как важный компонент подготовки кадров для международного бизнеса в свете глобализационных процессов в мире и Европе / Н. И. Алмазова, Н. В. Попова, Л. П. Халяпина. – Текст : непосредственный // Профессиональное образование в России и за рубежом. – 2016. – № 2 (22). – С. 40–46.
4. **Английский язык для обучающихся по специальности «Таможенное дело»** : учебное пособие: в 3 ч. Ч. 1 / Е. В. Двойнина, С. Д. Пивкин, Е. Ф. Пугачева [и др.] ; Российская таможенная академия. – Москва : РИО Российской таможенной академии, 2020. – 244 с. – ISBN 978-5-9590-1121-5. – Текст : непосредственный.
5. **Анцупов, А. Я.** Словарь конфликтолога / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – 4-е изд. – Москва : Проспект, 2022. – 536 с. ISBN 978-5-392-36450-3. – Текст : непосредственный.
6. **Аппатова, Р. С.** Учебно-ролевая игра как средство интенсификации обучения групповому общению : на материале английского языка в IV–VI классах школ с углубленным изучением иностранного языка и VI–VIII классах массовых школ : автореф. дис. ... канд. пед. наук / Аппатова Регина Семеновна. – Москва, 1987. – 17 с. – Текст : непосредственный.
7. **Ариян, М. А.** Основы общей методики преподавания иностранных языков: теоретические и практические аспекты : учебное пособие / М. А. Ариян, А.

- Н. Шамов. – Москва : ФЛИНТА, 2017. – 222 с. – ISBN 978-5-9765-2788-1 // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/92730> (дата обращения: 06.02.2023). – Текст : электронный.
8. **Арсаева, С. Б.** Языковые и культурные конфликты, возникающие при межкультурной коммуникации / С. Б. Арсаева. – Текст : непосредственный // Вестник КГПИ. – 2013. – № 4. – С. 23–26.
 9. **Артемяева, О. А.** Общепедагогические и лингводидактические основы активизации познавательной деятельности студентов вузов при обучении иностранному языку на основе системы учебно-ролевых игр : специальность 13.00.02 «Теория и методика обучения и воспитания (по областям и уровням образования)» : дис. ... д-ра пед. наук / Артемяева Ольга Алексеевна. – Тамбов, 1999. – 509 с. – Текст : непосредственный.
 10. **Артемяева, О. А.** Система учебно-ролевых игр профессиональной направленности : монография / О. А. Артемяева, М. Н. Макеева. – Тамбов : Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2007. – 208 с. – ISBN 978-5-8265-0625-7. – Текст : непосредственный.
 11. **Афонин, П. Н.** Использование деловых игр в обучении иностранным языкам / П. Н. Афонин, Ю. Н. Афолина. – Текст : непосредственный // Ученые записки Санкт-Петербургского имени В.Б. Бобкова филиала Российской таможенной академии. – 2009. – № 1 (33). – С. 229–235.
 12. **Батраева, О. М.** Игровые технологии как средство активизации учебного процесса при формировании коммуникативной и социокультурной компетенций / О. М. Батраева. – Текст : непосредственный // Теория и практика образования в современном мире: материалы I Междунар. науч. конф. (г. Санкт-Петербург, февраль 2012 г.): в 2 т. / под общ. ред. Г. Д. Ахметовой. – Санкт-Петербург : Реноме, 2012. – Т. 2. – С. 311–314.
 13. **Батхина, А. А.** Стратегии поведения в межкультурном конфликте: обзор зарубежных исследований / А. А. Батхина. – Текст : непосредственный // Социальная психология и общество. – 2017. – № 3. – С. 45–62.

14. **Безукладников, К. Э.** Обучение иноязычной монологической речи студентов бакалавриата педагогического вуза на основе междисциплинарной интеграции / К. Э. Безукладников, Б. А. Крузе, А. В. Назарова. – Текст : непосредственный // Вестник Томского государственного университета. – 2020. – № 453. – С. 195–204.
15. **Белоус, Н. А.** Конфликтный дискурс в коммуникативном пространстве: семантические и прагматические аспекты : специальность 10.02.19 «Теория языка» : автореф. дис. ... д-ра филол. наук / Белоус Наталья Анатольевна. – Краснодар, 2008. – 50 с. – Текст : непосредственный.
16. **Белюсова, Т. И.** Аспекты формирования профессиональных компетенций при подготовке специалистов для таможенных органов / Т. И. Белюсова. – Текст : непосредственный // Таможенная политика России на Дальнем Востоке. – 2015. – № 3 (72). – С. 62–68.
17. **Бердичевский, А. Л.** Содержание обучения иностранному языку на основе базовой культуры личности / А. Л. Бердичевский. – Текст : непосредственный // Иностранные языки в школе – 2004. – № 2. – С. 17–20.
18. **Бим, И. Л.** Что нового привносит личностно-ориентированная парадигма в образование подрастающего поколения / И. Л. Бим. // Иностранные языки в школе. – 2011. – № 10. – С. 2–7. – Текст : непосредственный.
19. **Бодрова, А. А.** Коммуникативные стратегии разрешения конфликта (на материале английского языка) / А. А. Бодрова, Н. В. Коробова. – Текст : непосредственный // Вестник Челябинского государственного университета. – 2011. – № 8 (223). – С. 15–18.
20. **Боева-Омелечко, Н. Б.** Средства деинтенсификации конфликта в современном английском языке (на материале англоязычных художественных произведений и кинофильмов XX–XXI вв.) : монография / Н. Б. Боева-Омелечко, Я. А. Садовникова. – Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2020. – 130 с. – ISBN 978-5-9275-3525-5. – Текст : непосредственный.

21. **Бочкарева, М. М.** Ролевые игры в профессиональной коммуникативной подготовке специалистов сфере туризма : специальность 13.00.08 «Теория и методика профессионального образования» : дис. ... канд. пед. наук / Бочкарева Маргарита Михайловна. – Москва, 2007. – 168 с. – Текст : непосредственный.
22. **Бургат, В. В.** Деловая игра как метод активного обучения / В. В. Бургат. Текст : непосредственный // Сибирский торгово-экономический журнал. – 2014. – № 1 (19). – С. 48–51.
23. **Буртовая, Е. В.** Конфликтология : учеб. пособие / Е. В. Буртовая. – Москва : Юнити, 2003. – 512 с. – ISBN 5-89502-511-0. – Текст : непосредственный.
24. **Вербицкий, А. А.** Новая образовательная парадигма и контекстное обучение. – Москва : Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 1999. – 75 с. – Текст : непосредственный.
25. **Вербицкий, А. А.** Деловая игра как форма контекстного обучения и квази-профессиональной деятельности студентов / А. А. Вербицкий. – Текст : непосредственный // Вестник Московского государственного гуманитарного университета им. М. А. Шолохова. – 2009. – № 4. – С. 73–84.
26. **Верещагин, Е. М.** Язык и культура: Лингвострановедение в преподавании русского языка как иностранного. / Е. М. Верещагин, В. Г. Костомаров – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : «Русский язык», 1990. – 246 с. – (Библиотека преподавателя русского языка как иностранного). – ISBN 5-200-01076-4. – Текст : непосредственный.
27. **Виленский, М. Я.** Технология профессионально-ориентированного обучения в высшей школе : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 033400 – Педагогика / М. Я. Виленский, П. И. Образцов, А. И. Уман ; под редакцией В. А. Сластенина. – 2-е издание, переработанное. – Орел : Орловский государственный университет им. И.С. Тургенева, 2010. – 270 с. – ISBN 978-5-9929-0041-5. – Текст : непосредственный.

28. **Волкова, О. С.** Прагмалингвистические особенности межличностного общения в коммуникативной ситуации «бытовой конфликт» (на материале английского языка) : дис. ... канд. филол. наук / Волкова Ольга Сергеевна. – Волгоград, 2009. – 188 с. – Текст : непосредственный.
29. **Воробьев, В. В.** Лингвокультурология и межкультурная коммуникация при обучении языкам / В. В. Воробьев. – Текст : непосредственный // Актуальные проблемы лингвистики и межкультурной коммуникации : материалы международной научно-практической конференции (Москва, 28 ноября 2020 года). – Москва : Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский государственный университет имени А. Н. Косыгина (Технологии. Дизайн. Искусство)», 2021. – Вып. 5 (9). – С. 137–143.
30. **Воронцова, Т. А.** Речевая агрессия (Коммуникативно-дискурсивный подход) : специальность 10.02.19 «Теория языка» : автореф. дис. ... д-ра филол. наук / Воронцова Татьяна Александровна. – Челябинск, 2006. – 43 с. – Текст : непосредственный.
31. **Всемирная таможенная организация. Типовой кодекс этики и поведения** : официальный сайт. – 2022. – URL: http://www.wcoomd.org/-/media/wco/public/ru/pdf/topics/integrity/instruments-and-tools/model-code-of-ethics-and-conduct_rus.pdf?la=en (дата обращения: 06.09.2022). – Текст : электронный.
32. **Выготский, Л. С.** Мышление и речь. Собрание сочинений / Л. С. Выготский – Москва : Педагогика, 1982. – Т. 2. – 504 с. – Текст : непосредственный.
33. **Гальскова, Н. Д.** Теория обучения иностранным языкам: Лингводидактика и методика / Н. Д. Гальскова, Н. И. Гез. – 2-е изд., испр. – Москва : Академия, 2005. – 335 с. – ISBN 5-7695-2969-5. – Текст : непосредственный.
34. **Основы методики обучения иностранным языкам** / Н. Д. Гальскова, А. П. Василевич, Н. Ф. Коряковцева, Н. В. Акимова. – Москва : КноРус, 2017. – 390 с. – (Бакалавриат). – ISBN 978-5-406-05677-6. – Текст : непосредственный.

35. **Гальскова, Н. Д.** Современная лингводидактика / Н. Д. Гальскова, Н. Ф. Коряковцева, И. А. Гусейнова. – Москва : КноРус, 2021. – 216 с. – ISBN 978-5-406-08397-0. – Текст : непосредственный.
36. **Герасимов, Б. Н.** Игровое моделирование управленческих процессов в организациях / Б. Н. Герасимов. – Текст : непосредственный // Менеджмент и бизнес-администрирование. – 2017. – № 2. – С. 33–40.
37. **Герасимова, Н. И.** Деловая игра как средство профессиональной подготовки будущих переводчиков к корпоративной коммуникации (на материале английского языка) : специальность 13.00.08 «Теория и методика профессионального образования» : автореф. дис. ... канд. пед. наук / Герасимова Наталья Игоревна. – Курск, 2011. – 25 с. – Текст : непосредственный.
38. **Глазл, Ф.** Самопомощь в конфликтах. Концепции, упражнения, практические методы / Ф. Глазл. – Калуга : Духовное познание, 2000. – 192 с. – ISBN 5-88000-052-4. – Текст : непосредственный.
39. **Голованова, И. С.** Деловые игры в формировании профессиональной кросскультурной компетенции будущих экономистов / И. С. Голованова, Л. В. Капустина, Н. В. Куликова. – Текст : непосредственный // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2018. – № V2. – С. 21–30.
40. **Гордиенко, Е. А.** Готовность к профессионально-ориентированному иноязычному общению будущих специалистов таможенного дела в высшей школе : монография / Е. А. Гордиенко, А. В. Лейфа. – Благовещенск : Амурский гос. ун-т, 2017. – 152 с. – ISBN 978-5-93493-305-1. – Текст : непосредственный.
41. **Гордиенко, Е. А.** Учет регионализации при подготовке будущих специалистов таможенного дела к межкультурной профессиональной коммуникации в вузе / Е. А. Гордиенко, А. А. Сивухин. – Текст : непосредственный // Вестник КГУ им. Н.А. Некрасова. Серия: Педагогика. Психология. Социальная работа. Ювенология. Социокинетика. – 2016. – № 2. – С.155–159.
42. **Григорьева, Е. Я.** Игровые технологии как путь повышения познавательной активности учащихся / Е. Я. Григорьева. – Текст : непосредственный // Язык

- и действительность : Сборник статей по итогам второй международной конференции. Материалы научной сессии, Москва, 15–16 марта 2017 года / сост. И. В. Харитонова, Г. В. Беликова, Е. Е. Беляева [и др.]. – Москва : Спутник+, 2017. – Ч. 2. – С. 64–71.
43. **Гудакова, Е. В.** Ролевая игра как активный метод обучения иностранным языкам / Е. В. Гудакова, Т. А. Зиновьева. – Текст : непосредственный // Обучение и воспитание: методики и практика. – 2013. – № 10. – С. 172–175.
44. **Гузикова, М. О.** Основы теории межкультурной коммуникации: учебное пособие / М. О. Гузикова, П. Ю. Фофанова. – Екатеринбург : Издательство УрФУ, 2015. – 126 с. – ISBN 978-5-7996-1517-8. – Текст : непосредственный.
45. **Гурвич, П. Б.** Теория и практика эксперимента в методике преподавания иностранных языков / П. Б. Гурвич. – Владимир : Изд-во Владимирского пед-института, 1980. – 104 с. – Текст : непосредственный.
46. **Гурулева, Т. Л.** Речевой портрет этнической языковой личности (сопоставительная характеристика китайской, русской и английской языковых личностей) / Т. Л. Гурулева. – Текст : непосредственный // Культура и цивилизация. – 2017. – Т. 7, № 3А. – С. 196–205.
47. **Гурулева, Т. Л.** Подходы к обучению китайскому языку в аспекте формирования межкультурной образовательной парадигмы / Т. Л. Гурулева. – Текст : непосредственный // Язык и Культура. – 2021. – № 54. – С. 113–130.
48. **Давыдова, Г. П.** Современная таможенная служба (Customs Today) : учеб. пособие по дисциплинам «Иностранный язык (английский)», «Иностранный язык в сфере профессиональной деятельности (английский)» : в 2 ч. Ч. 2 / Г. П. Давыдова, В. В. Колеганова. – Москва : Российская таможенная академия, 2014. – 174 с. – ISBN 978-5-9590-0761-4. – Текст : непосредственный.
49. **Дронова, О. В.** Использование деловых игр в обучении профессиональному английскому языку / О. В. Дронова, А. И. Жолнерик. – Текст : непосредственный // Известия высших учебных заведений. Поволжский регион. Гуманитарные науки. – 2014. – № 2 (30). – С. 247–257.

50. **Дубина, Л. П.** Ролевая игра как интерактивная форма обучения студентов иностранному языку / Л. П. Дубина. – Текст : непосредственный // Проблемы лингвообразования в неязыковом вузе: Материалы III Республиканской научно-практической конференции (с международным участием), Минск, 31 января 2019 г. / редкол.: А. Э. Черенда [и др.]. – Минск : Белорусский государственный университет, 2019. – С. 40–43.
51. **Евдокимова, М. Г.** Межкультурный аспект содержания обучения языку для специальных целей / М. Г. Евдокимова. – Текст : непосредственный // Язык и культура. – 2010. – № 4 (12). – С. 109–114.
52. **Евдокимова, М. Г.** Предметный и социокультурный контексты профессии как источник развития иноязычного образования в неязыковом вузе / М. Г. Евдокимова. – Текст : непосредственный // Вестник Московского государственного лингвистического университета. Образование и педагогические науки. – 2017. – № 4 (775). – С. 20–32.
53. **Евдокимова, М. Г.** Формирование инновационного потенциала преподавателя иностранного языка для неязыкового вуза / М. Г. Евдокимова. – Текст : непосредственный // Преподаватель высшей школы: традиции, проблемы, перспективы : Материалы X Всероссийской научно-практической Internet-конференции (с международным участием), Тамбов, 11 ноября 2019 года. – Тамбов : Издательский дом «Державинский», 2019. – С. 41–45.
54. **Евдокимова, М. Г.** Интегративные тенденции развития иноязычного образования в неязыковом вузе / М. Г. Евдокимова. – Текст : непосредственный // Вестник Московского государственного лингвистического университета. Образование и педагогические науки. – 2021. – № 2 (839). – С. 26–35.
55. **Евдокимова, М. Г.** Методологические подходы к системному исследованию цифровых средств обучения иностранным языкам / М. Г. Евдокимова, М. А. Красильщикова. – Текст : непосредственный // Вестник ПНИПУ. Проблемы языкознания и педагогики. – 2021. – № 1. – С. 96–105.
56. **Елизарова, Г. В.** Формирование межкультурной компетенции студентов в процессе обучения иноязычному общению : специальность 13.00.02 «Теория

- и методика обучения и воспитания» : дис. ... д-ра пед. наук / Елизарова Галина Васильевна. – Санкт-Петербург, 2001. – 371 с. – Текст : непосредственный.
57. **Ефанова, Л. Д.** Об использовании ролевых игр в учебном процессе при обучении иностранному языку / Л. Д. Ефанова. – Текст : непосредственный // Символ науки: международный научный журнал. – 2016. – № 1-2 (13). – С. 152–156.
58. **Загвязинский, В. И.** Теория обучения: Современная интерпретация : учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / В. И. Загвязинский. – Москва : Академия, 2004. – 192 с. – ISBN 5-7695-0743-8. – Текст : непосредственный.
59. **Зимняя, И. А.** Лингвопсихология речевой деятельности / И. А. Зимняя. – Москва : Московский психолого-социальный институт; Воронеж : НПО «МОДЭК», 2001. – 432 с. – ISBN 5-89502-253-7. – Текст : непосредственный.
60. **Иванова, Д. В.** Речевые способы преодоления конфликта (на материале русского и английского языков) : специальность 10.02.19 «Теория языка» : дис. ... канд. филол. наук / Иванова Дарья Валерьевна. – Саратов, 2010. – 182 с. – Текст : непосредственный.
61. **Иванова, Н. Н.** Использование междисциплинарного подхода при обучении английскому языку в профессиональных целях / Н. Н. Иванова, Т. Е. Клец. – Текст : непосредственный // Вопросы методики преподавания в вузе. – 2024. – Т. 13, № 2. – С. 8–22.
62. **Игна О. Н.** Методика и технология обучения: понятийно-функциональное соотношение / О. Н. Игна. – Текст : непосредственный // МНКО. – 2010. – № 3. – С. 257–260.
63. **Игнатенко, И. И.** Использование деловых и ролевых игр для формирования культуры иноязычного делового общения / И. И. Игнатенко. – Текст : непосредственный // Наука и школа. – 2011. – № 2. – С. 46–50.
64. **Исаева, Н. В.** Деловая игра как средство активизации познавательной активности и способ формирования профессиональных компетенций студентов /

- Н. В. Исаева, И. В. Чирич. – Текст : непосредственный // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. – 2017. – Т. 11, № 3. – С. 56–63.
65. **Канторович, Т. М.** Стратегии поведения гендеров в ситуации конфликта в английском и белорусском языках / Т. М. Канторович. – Текст : непосредственный // Беларусь у кантэксте еўрапейскай гісторыі: асоба, грамадства, дзяржава : Зборнік навуковых артыкулаў. – Гродна : Гродненский государственный университет имени Янки Купалы, 2021. – С. 398–401.
66. **Кара-Мурза, Е. С.** Лингвоконфликтология как направление в духе экологии языка / Е. С. Кара-Мурза. – Текст : непосредственный // Экология языка и коммуникативная практика. – 2014. – № 2 (3). – С. 55–68.
67. **Козер, Л.** Функции социального конфликта / Л. Козер – Москва : ИдеяПресс, 2000. – 208 с. ISBN 978-5-7333-0019-1. – Текст : непосредственный.
68. **Колесников, А. А.** Анализ актуальных ориентиров в обучении иностранным языкам / А. А. Колесников. – Текст : непосредственный // Вестник МГПУ. Серия: «Филология. Теория языка. Языковое образование». – 2020. – № 2 (38). – С. 89–100.
69. **Коммуникация. Теория и практика : учебник** / Л. Г. Викулова, М. Р. Желтухина, С. А. Герасимова, И. В. Макарова. – Москва : ВКН, 2020. – 336 с. – ISBN 978-5-7873-1738-1. – Текст : непосредственный.
70. **Корнеева, Е. Н.** Активные методы социально-психологического обучения: учеб. пособие / Е. Н. Корнеева. – Ярославль : ГОУ ВПО «Ярославский государственный педагогический университет имени К.Д. Ушинского», 2009. – 53 с. – URL: <http://cito-web.yspu.org/link1/metod/met110/met110.html>. (дата обращения: 02.09.2022). – Текст : электронный.
71. **Коровяковский, Д. Г.** Теория и практика профессиональной подготовки специалистов таможенного дела: российский и зарубежный опыт : специальность 13.00.08 «Теория и методика профессионального образования» : дис. ... д-ра пед. наук / Денис Геннадьевич Коровяковский. – Москва, 2019. – 494 с. – Текст : непосредственный.

72. **Король, Л. Г.** Конфликтология : учеб. пособие / Л. Г. Король, И. В. Малимонов, Д. В. Рахинский ; под ред. Л. Г. Король. – Ульяновск : Зебра, 2015. – 248 с. – ISBN 978-5-9907022-9-5. – Текст : непосредственный.
73. **Коряковцева, Н. Ф.** Современная парадигма профессионально ориентированного обучения иностранным языкам в неязыковом вузе / Н. Ф. Коряковцева. – Текст : непосредственный // Вестник МГЛУ. – 2016. – Вып. 14 (753) – С. 9–21.
74. **Коряковцева, Н. Ф.** Социокогнитивный подход к обучению иностранному языку в рамках межкультурной парадигмы лингвистического образования / Н. Ф. Коряковцева. – Текст : непосредственный // Вестник МГЛУ. Образование и педагогические науки. – 2020. – Вып. 1 (834). – С.11–22.
75. **Костяев, А. П.** Вербальная агрессия в профессиональной коммуникации : специальность 10.02.19 «Теория языка» : автореф. дис. ...д-ра филол. наук / Костяев Алексей Петрович. – Тверь, 2011. – 47 с. – Текст : непосредственный.
76. **Красильников, А. Ю.** Воспитание профессиональной ответственности личности: на примере сотрудников таможенных органов: специальность 13.00.01 «Общая педагогика, история педагогики и образования» : дис. ... канд. пед. наук / Красильников Александр Юрьевич. – Пятигорск, 2009. – 175 с. – Текст : непосредственный.
77. **Краснощекова, Г. А.** Обучение профессиональному иноязычному общению студентов технических вузов / Г. А. Краснощекова. – Текст : непосредственный // Инженер настоящего и будущего: практика и перспективы развития партнерства в высшем техническом образовании : Материалы XVI Международной научно-практической конференции, Донецк, 01–02 июня 2021 года. – Ростов-на-Дону ; Таганрог: Южный федеральный университет, 2021. – С. 92-98.
78. **Круглякова, О. В.** Совершенствование навыков устной речи на иностранном языке в рамках изучаемой специальности (Таможенное дело) / О. В. Круглякова. – Текст : непосредственный // Геостратегические приоритеты в реализации национальных проектов России: дальневосточный контекст : Сборник

- научных трудов, Владивосток, 18–19 ноября 2020 года. – Владивосток : РИО Владивостокского филиала Российской таможенной академии, 2020. – С. 52–55.
79. **Кручинина, Г. А.** Возможности использования средств информационных и коммуникационных технологий в обучении иностранному языку будущих специалистов таможенного дела в условиях контекстного подхода / Г. А. Кручинина, С. С. Дударева. – Текст : непосредственный // Вестник Нижегородского университета им. Н. И. Лобачевского. – 2014. – №. 1-1 (1). – С. 19–25.
80. **Кузнецова, М. Н.** Лингвометодические основы использования ролевой игры как средства формирования навыков межкультурного общения на иностранном языке : на материале преподавания английского языка в неязыковом вузе : специальность 13.00.02 «Теория и методика обучения и воспитания» : дис. ... канд. пед. наук. – Москва, 2011. – 272 с. – Текст : непосредственный.
81. **Куклина, С. С.** Межкультурная иноязычная коммуникативная компетенция как основа обучения иноязычному общению в вузе / С. С. Куклина, И. С. Черемисинова. – Текст : непосредственный // Язык и культура. – 2018. – № 41. – С. 255–270.
82. **Куц, А. В.** Формирование нравственных качеств будущих специалистов таможенного дела в процессе профессиональной подготовки : специальность 13.00.08 «Теория и методика профессионального образования» : дис. ... канд. пед. наук / Куц Анна Вячеславовна. – Пенза, 2017. – 198 с. – Текст : непосредственный.
83. **Лapidус, Б. А.** Проблемы содержания обучения языку в языковом вузе / Б. А. Лapidус. – Москва : Высшая школа, 1986. – 143 с. – Текст : непосредственный.
84. **Левонюк, Л. Е.** Ролевая игра в обучении иноязычной профессиональной коммуникации студентов юридического факультета / Л. Е. Левонюк. – Текст : непосредственный // Лингводидактика в неязыковом вузе: традиционные и

- инновационные подходы: сборник научных трудов по материалам II-й Международ. научно-практ. конф., Ярославль, 14–16 мая 2020 г. – Ярославль : Ярославский государственный технический университет, 2020. – С. 55–59.
85. **Леонтович, О. А.** Россия и США: Введение в межкультурную коммуникацию: учеб. пособие / О. А. Леонтович. – Волгоград : Перемена, 2003. – 399 с. – ISBN 5882346185. – Текст : непосредственный.
86. **Леонтьев, А. А.** Язык и речевая деятельность в общей и педагогической психологии: избранные психологические труды / А. А. Леонтьев ; Рос. акад. образования, Моск. психол.-соц. ин-т – Москва ; Воронеж : МОДЭК, 2001. – 447 с. – ISBN 5-89502-191-3. – Текст : непосредственный.
87. **Лысикова, Ю. А.** Индийские неологизмы в английском языке / Ю. А. Лысикова. – Текст : непосредственный // Актуальные вопросы лингвистики и лингводидактики в контексте межкультурной коммуникации : Материалы I Всероссийской научно-практической онлайн-конференции, Орел, 25 марта 2021 года / Под редакцией О. Ю. Ивановой. – Орел: Орловский государственный университет имени И.С. Тургенева, 2021. – С. 315-319.
88. **Маковецкий, Н. А.** Основные виды деловых игр и их характеристика / Н. А. Маковецкий. – Текст : электронный. – URL: <https://studfile.net/preview/1664870/page:21/> (дата обращения: 11.09.2022).
89. **Малюга, Е. Н.** Англоязычный профессиональный жаргон в деловом дискурсе / Е. Н. Малюга. – Текст : непосредственный // Научный вестник Воронежского государственного архитектурно-строительного университета. Серия: современные лингвистические и методико-дидактические исследования. – 2010. – № 14. – С. 11–17.
90. **Максимова, А. А.** Основы педагогической коммуникации : учебно-методическое пособие / А. А. Максимова. – Орск : Издательство Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ, 2015. – 170 с. ISBN 978-5-9765-1943-5. – Текст : непосредственный.
91. **Маслова, В. А.** Лингвокультурология. Введение : учеб. пособие / В. А. Маслова, У. М. Бахтикиреева. – 2-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2020. –

- 208 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-06586-2. – Текст : непосредственный.
92. **Матвеева, Н. В.** Ролевые игры на занятиях по английскому языку при обучении устному профессиональному общению (Среднее специальное учебное заведение) : специальность 13.00.02 «Теория и методика обучения и воспитания» : автореф. дис. ... канд. пед. наук / Матвеева Наталья Викторовна. – Москва, 2004. – 16 с. – Текст : непосредственный.
93. **Матвеевко, В. Э.** Национально-культурные особенности вербальных и невербальных средств аргументации в арабском официально-деловом стиле общения / В. Э. Матвеевко. – Текст : непосредственный // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Русский и иностранные языки и методика их преподавания. – 2012. – № 4. – С. 85–90.
94. **Милованова, Л. А.** Профильное обучение иностранному языку как фактор развития языковой личности / Л. А. Милованова. – Текст : непосредственный // Вестник ОГУ. – 2006. – №6, Том 1.– С.146–152.
95. **Мильруд, Р. П.** Современные концептуальные принципы коммуникативного обучения иностранным языкам / Р. П. Мильруд, И. Р. Максимова. – Текст : непосредственный // Иностранные языки в школе. – 2000. – № 4. – С. 9–16.
96. **Методика обучения иностранным языкам: традиции и современность** : коллектив. моногр. / под ред. академика РАО А. А. Миролубова. – Обнинск : Титул, 2010. – 464 с. – ISBN 978-5-86866-524-0. – Текст : непосредственный.
97. **Мирон, О. Л.** Контекстуализированное формирование профессиональных речевых умений на иностранном языке специалистов таможенного дела на основе компетентностного подхода / О. Л. Мирон, И. М. Панкова. – Текст : непосредственный // Ученые записки СПб филиала РГА. – 2017. – № 1 (61). – С. 109–113.
98. **Москаленко, О. А.** Таможенная служба как важнейший регулятор внешнеэкономической деятельности в целях обеспечения экономической безопасности государства / О. А. Москаленко, Е. Н. Петрушко, В. В. Шкилев. – Текст

- : непосредственный // Научные ведомости. Экономика. Информатика. – 2016. – Вып. 2 (223). – С. 51–56.
99. **Мулькеева, В. О.** Речевые стратегии конфликта и факторы, влияющие на их выбор : специальность 10.02.04 «Германские языки» : дис. ... канд. филол. наук / Мулькеева Валерия Олеговна. – Санкт-Петербург, 2005. – 190 с. – Текст : непосредственный.
100. **Муртазина, Э. И.** Развитие межкультурной компетенции студентов через изучение стратегий речевого поведения в англоязычной среде / Э. И. Муртазина. – Текст : непосредственный // Вестник НЦБЖД. – 2022. – № 3 (53). – С. 38–44.
101. **Мыскин, С. В.** Стратегия обобщения как фактор конфликтогенности общения / С. В. Мыскин. – Текст : непосредственный // Организационная психолингвистика. – 2022. – № 1 (17). – С. 10–24.
102. **Назаренко, Е. Б.** Место ролевой игры в обучении специалистов сферы международного туризма / Е. Б. Назаренко. – Текст : непосредственный // Молодой ученый. – 2015. – № 2 (82). – С. 545–547.
103. **Нечаева, Т. В.** Особенности использования деловых и ролевых обучающих игр в сфере высшего образования / Т. В. Нечаева, Е. Н. Ложкомоева. – Текст : непосредственный // Мир науки, культуры, образования. – 2018. – № 2 (69). – С. 261–263.
104. **Никулина, Л. П.** Организация деловой игры при обучении иностранному языку / Л. П. Никулина. – Текст : непосредственный // Известия Российского государственного педагогического университета им. А. И. Герцена. – 2009. – № 112. – С. 171–177.
105. **Новые подходы в лингводидактике и педагогическом образовании: коллективная монография** / К. Э. Безукладников, Е. К. Гитман, Е. П. Глумова [и др.]. – Нижний Новгород : Нижегородский государственный лингвистический университет им. Н.А. Добролюбова, 2022. – 312 с. – ISBN 978-5-85839-378-8. – Текст : непосредственный.

106. **Обдалова, О. А.** Когнитивно-дискурсивная технология в обучении иноязычной межкультурной коммуникации / О. А. Обдалова. – Текст : непосредственный // Язык и культура. – 2018. – № 44. – С. 279–305.
107. **Обдалова, О. А.** Формирование коммуникативной компетенции студентов неязыковых направлений при моделировании ситуаций для передачи прямой аутентичной речи / О. А. Обдалова, Т. О. Краснопеева. – Текст : непосредственный // Вестник Томского государственного университета. – 2020. – № 461. – С. 192–202.
108. **Остин, Дж. Л.** Слово как действие / Дж. Л. Остин. – Текст : непосредственный // Новое в зарубежной лингвистике. Теория речевых актов. – Москва, 1986. – Вып. XVII. – С. 22–129.
109. **Пассов, Е. И.** Коммуникативное иноязычное образование. Концепция развития индивидуальности в диалоге культур / Е. И. Пассов. – Липецк : ЛГПИ–РЦИО, 2000. – 204 с. – ISBN 5-09-009838-7. – Текст : непосредственный.
110. **Пассов, Е. И.** Коммуникативное иноязычное образование: готовим к диалогу культур / Е. И. Пассов. – Минск : Лексис, 2003. – 184 с. – Текст : непосредственный.
111. **Певнева, И. В.** Коммуникативные стратегии и тактики в конфликтных ситуациях общения обиходно-бытового и профессионального педагогического дискурса русской и американской лингвокультур : специальность 10.02.19 «Теория языка» : автореф. дис.... канд. филол. наук / Певнева Инна Владимировна. – Кемерово, 2008. – 206 с. – Текст : непосредственный.
112. **Плужник, И. Л.** Формирование межкультурной коммуникативной компетенции студентов гуманитарного профиля в процессе профессиональной подготовки: специальность 13.00.01 «Общая педагогика, история педагогики и образования» : автореф. дис. ... д-ра пед. наук / Плужник Ирина Ленаровна. – Тюмень, 2003. – 338 с. – Текст : непосредственный.

113. **Поддубная, Я. Н.** "Chinglish" как факультативный симбиоз английского и китайского языков в обучении студентов педагогических вузов / Я. Н. Поддубная, К. С. Котов. – Текст : непосредственный // Гуманитарные и социальные науки. – 2020. – № 4. – С. 291-302.
114. **Поляков, О. Г.** Психолого-педагогические аспекты проектирования курса английского языка для специальных целей: анализ потребностей и выбор подхода / О. Г. Поляков. – Текст : непосредственный // Филологические науки. Вопросы теории и практики. – 2014. – № 9-2 (39). – С. 133–137.
115. **Постановление Правительства РФ** от 23.04.2021 N 636 (ред. от 03.10.2023) «Об утверждении Положения о Федеральной таможенной службе, внесении изменений в Положение о Министерстве финансов Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации». – 2021. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_382977/f692042ca65d4560a57a5f1dad5f03ca8cc724d1/ (дата обращения: 03.10.2023). – Текст : электронный.
116. **Походзей, Г. В.** Развитие иноязычной межкультурной компетенции студентов неязыковых специальностей в системе профессионально-ориентированного языкового образования : монография / Г. В. Походзей, Н. Н. Сергеева. – Екатеринбург : Уральский государственный педагогический университет, 2014. – 216 с. – ISBN 978-5-7186-0564-8. – Текст : непосредственный.
117. **Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – специалитет по специальности 38.05.02 «Таможенное дело» (с изменениями и дополнениями) – Приказ N 1453 от 25 ноября 2020 г.** / Министерство науки и высшего образования РФ. – 2020. – URL: http://fgosvo.ru/uploadfiles/FGOS%20VO%203++/Spec/380502C_3_24122020.pdf (дата обращения: 25.12.2020). – Текст : электронный.
118. **Проскурина, Г. А.** Принципы отбора текстов для обучения студентов неязыкового вуза иноязычной устной деловой аргументированной речи / Г. А.

- Проскурина. – Текст : непосредственный // Вестник Иркутского государственного технического университета. – 2015. – № 4 (99). – С. 430–435.
119. **Распоряжение Правительства РФ** от 23.05.2020 N 1388-р «Стратегия развития таможенной службы Российской Федерации до 2030 года» // СПС КонсультантПлюс. – 2020. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_353557/ (дата обращения: 27. 04. 2021). – Текст : электронный.
120. **Ролевая игра.** – URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Ролевая_игра (дата обращения: 14.08.2022). – Текст : электронный.
121. **Савченко, О. Н.** К обоснованию понятия профессионально ориентированной лингводидактической ролевой игры как метода обучения иностранному языку / О. Н. Савченко, М. Г. Евдокимова. – Текст : непосредственный // Вестник Тверского государственного университета. Серия: Педагогика и психология. – 2023. – № 1 (62). – С. 205–213.
122. **Самсонова, А. Б.** Влияние контекстной деловой игры на мотивацию иноязычного профессионального общения (неязыковой вуз) : специальность 13.00.01 «Общая педагогика, история педагогики и образования» : дис. ... канд. пед. наук / Самсонова Алена Борисовна. – Москва, 2006. – 192 с. – Текст : непосредственный.
123. **Сафонова, В. В.** Социокультурный подход: ретроспектива и перспективы / В. В. Сафонова // Ученые записки национального общества прикладной лингвистики. – 2013. – № 4 (4). – С. 53-72.
124. **Сейранян, М. Ю.** Конфликтный дискурс: социолингвистический и прагматический аспекты: монография / М. Ю. Сейранян. – Москва : Прометей, 2012. – 96 с. – ISBN 978-5-7042-2286-6. – Текст : непосредственный.
125. **Серл, Дж. Р.** Что такое речевой акт?; Косвенные речевые акты; Классификация речевых актов / Дж. Р. Серл. – Текст : непосредственный // Новое в зарубежной лингвистике. Москва, 1986. – Вып. XVII. – С. 151–169.

126. **Симеонова, Н. М.** Моделирование ситуаций профессионального общения на основе ролевых игр в процессе иноязычной подготовки студентов-экономистов / Н. М. Симеонова // Мир науки, культуры, образования. – 2023. – № 1 (98). – С. 64–67.
127. **Ситуационный анализ или анатомия кейс-метода** / Ю. Сурмин, А. Сидоренко, В. Лобода, [и др.] ; под ред. Ю. П. Сурмина. – Киев : Центр инноваций и развития, 2002. – 286 с. – ISBN 966-7345-43-2. – Текст : непосредственный.
128. **Соловова, Е. Н.** Методика обучения иностранным языкам: базовый курс лекций : пособие для студентов пед. вузов и учителей / Е. Н. Соловова. – 4-е изд. – Москва : Просвещение, 2006. – 239 с. – Текст : непосредственный.
129. **Сороковых, Г. В.** Межкультурный конфликт и приемы его разрешения в обучении языкам и культуре / Г. В. Сороковых. – Текст : непосредственный // Север и молодежь: здоровье, образование, карьера : сборник материалов Всерос. (с международным участием) научно-практ. конф., Ханты-Мансийск, 19–20 ноября 2020 г. – Ханты-Мансийск : Югорский государственный университет, 2020. – С. 699–706.
130. **Сысоев, П. В.** Языковое поликультурное образование: что это такое? / П. В. Сысоев. – Текст : непосредственный // Иностранные языки в школе. – 2006. – № 4. – С. 2–14.
131. **Сысоев, П. В.** Обучение иноязычному межкультурному взаимодействию студентов на основе кейс-метода / П. В. Сысоев, Р. А. Данилин, Д. О. Сорокин – Текст : непосредственный // Язык и культура. – 2022. – № 58. – С. 292–309.
132. **Тарева, Е. Г.** Обучение языку и культуре: инструмент «мягкой силы»? / Е. Г. Тарева. – Текст : непосредственный // Вестник МГПУ. Серия: «Филология. Теория языка. Языковое образование». – 2016. – № 3 (23). – С. 94–101.
133. **Тарева, Е. Г.** Система культуросообразных подходов к обучению иностранному языку / Е. Г. Тарева. – Текст : непосредственный // Язык и культура. – 2017. – № 40. – С. 302–320.

134. **Тарева, Е. Г.** Межкультурный подход как лингводидактическая инновация / Е. Г. Тарева. – Текст : непосредственный // Межкультурное многоязычное образование как фактор социальных трансформаций: становление и развитие научной школы. – Москва : Языки Народов Мира, 2021а. – С. 26–33.
135. **Тарева, Е. Г.** Языковое образование в эпоху постмодернизма: кризис системности или новая системность? / Е. Г. Тарева. – Текст : непосредственный // Язык и культура. – 2021б. – № 53. – С. 270–289.
136. **Тарева, Е. Г.** Полиподходность и междисциплинарность - *perpetum mobile* развития лингводидактики / Е. Г. Тарева, Б. В. Тарев, Е. А. Савкина. – Текст : непосредственный // Язык и культура. – 2022. – № 57. – С. 274–291.
137. **Тарусина, С. А.** Формирование билингвальной компетентности у специалистов таможенного дела в процессе профессиональной вузовской подготовки (на примере Российской таможенной Академии) : специальность 13.00.08 «Теория и методика профессионального образования» : дис. ... канд. пед. наук / Тарусина Светлана Александровна. – Москва, 2015. – 189 с. – Текст : непосредственный.
138. **Тер-Минасова, С. Г.** Война и мир языков и культур / С. Г. Тер-Минасова. – Москва : Слово / Slovo, 2008. – 344 с. – ISBN 5-17-041059-X. – Текст : непосредственный.
139. **Титова, С. В.** Геймификация в обучении иностранным языкам: психолого-дидактический и методический потенциал / С. В. Титова, К. В. Чикризова. – Текст : непосредственный // Педагогика и психология образования. – 2019. – № 1. – С.135–152.
140. **Титкова, О. И.** Лингводидактические основы моделирования современного коммуникационного пространства : специальность 10.02.19 «Теория языка» : автореф. дис. ... д-ра пед. наук / Титкова Ольга Ивановна. – Москва, 2015. – 22 с. – Текст : непосредственный.
141. **Ткаченко, А. В.** Формирование культуры межнационального общения специалистов таможенной службы в процессе их профессиональной подготовки

- : специальность 13.00.08 «Теория и методика профессионального образования»: дис. ... канд. пед. наук / Ткаченко Алла Викторовна. – Москва, 2017. – 257 с. – Текст : непосредственный.
142. **Товарная номенклатура внешнеэкономической деятельности Содружества независимых государств (ТН ВЭД СНГ)** (на основе 6-го издания Гармонизированной системы описания и кодирования товаров) – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_133442/ (дата обращения 30.10. 2021). – Текст : электронный.
143. **Третьякова, В. С.** Конфликт в лингвистических категориях / В. С. Третьякова. – Текст : непосредственный // Юрислингвистика. – 2010. – № 10 (10). – С. 141–149.
144. **Тройникова, Е. В.** Субъект межкультурного взаимодействия: диалоговая трансформация образовательного конструкта / Е. В. Тройникова – Текст : непосредственный // Язык и культура. – 2022. – № 59. – С. 298–319.
145. **Тройникова, Е. В.** Концептуальные основы системы иноязычной информационно-стратегической подготовки студентов к межкультурному диалогу (языковой вуз) : специальность 5.8.2 «Теория и методика обучения и воспитания» : дис. ... д-ра пед. наук / Тройникова Екатерина Валентиновна. – Москва, 2024. – 510 с. – Текст : непосредственный.
146. **Троянская, С. Л.** Педагогическая коммуникация: методология, теория и практика : учеб. пособие / С. Л. Троянская. – Ижевск : УдГУ, 2011. – 148 с. – Текст : непосредственный.
147. **Тюменцева, Е. С.** Социолингвистические особенности английского языка в арабских странах / Е. С. Тюменцева. – Текст : непосредственный // Правовестник. – 2018. – № 9(11). – С. 33–36.
148. **Тюрина, З. С.** Обучение метафоричности речи с позиций лингвокультурологического подхода (языковой вуз, итальянский язык) : специальность 5.8.2 «Теория и методика обучения и воспитания» : дис. ... канд. пед. наук / Тюрина Зинаида Сергеевна. – Москва, 2023. – 184 с. – Текст : непосредственный.

149. **Федеральный закон «О таможенном регулировании в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»** : от 03.08.2018 N 289-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс» – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_304093/ (дата обращения 10.11. 2022). – Текст : электронный.
150. **Фурманова, В. П.** Межкультурная коммуникация как методология иноязычного образования / В. П. Фурманова. – Текст : непосредственный // Язык и культура. – 2021. – № 56. – С. 254–272.
151. **Федеральная таможенная служба. Показатели правоохранительной деятельности таможенных органов Российской Федерации за 2021 г.** – официальный сайт. – 2022. – URL: <https://customs.gov.ru/activity/pravooxranitelnaya-deyatelnost-/informacziya-upravleniya-tamozhennyx-rassledovaniy-i-doznaniya/document/323702> (дата обращения 20.04.2022). – Текст : электронный.
152. **Халеева, И. И.** Основы теории обучения пониманию иноязычной речи (подготовка переводчиков) : специальность 13.00.02 «Теория и методика обучения и воспитания (иностранные языки)» : автореф. дис. ... д-ра пед. наук / Халеева Ирина Ивановна. – Москва, 1990. – 36 с. – Текст : непосредственный.
153. **Халяпина, Л. П.** Методическая система формирования поликультурной языковой личности посредством Интернет-коммуникации в процессе обучения иностранным языкам : специальность 13.00.02 «Теория и методика обучения и воспитания (иностранные языки)» : автореф. дис. ... д-ра. пед. наук. / Халяпина Людмила Петровна. – Санкт-Петербург, 2006. – 48 с. – Текст : непосредственный.
154. **Халяпина, Л. П.** Лингводидактический характер сходств и различий профессионально ориентированного и интегрированного обучения иностранным языкам / Л. П. Халяпина. – Текст : непосредственный // Язык и культура : Сборник статей XXVIII Международной научной конференции, Томск, 25–

- 27 сентября 2017 года / Ответственный редактор С. К. Гураль. – Томск: Национальный исследовательский Томский государственный университет, 2018. – С. 412–419.
155. **Хуторской, А. В.** Пять типологий компетенций в образовании / А. В. Хуторской // Вестник Института образования человека. – 2022. – № 1. – С. 1. – URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_48940244_80931527.pdf (дата обращения 24.11.2022). – Текст : электронный.
156. **Цетлин, В. С.** Эксперимент в методических исследованиях / В. С. Цетлин. – Текст : непосредственный // Иностранные языки в школе. – 2005. – № 4. – С. 118–127.
157. **Черкашина, Е. И.** Проектирование моделей лингвообразовательного процесса в неязыковом вузе / Е. И. Черкашина. – Текст : непосредственный // Научно-педагогическое обозрение. – 2015. – № 1 (7). – С. 43–50.
158. **Черняк, Н. В.** Межкультурная компетенция : история исследования, определение, модели и методы контроля : монография / Н. В. Черняк. – Москва : Флинта, 2021. – 264 с. – ISBN 978-5-9765-2689-1. – URL: <https://rucont.ru/efd/779514> (дата обращения: 15.08.2023). – Текст : электронный.
159. **Шейнов, В. П.** Управление конфликтами / В. П. Шейнов. – Санкт-Петербург : Питер, 2014. – 576 с. – ISBN 978-5-496-00725-2. – Текст : непосредственный.
160. **Штульман, Э. А.** Основы эксперимента в методике обучения иностранным языкам / Э. А. Штульман. – Воронеж : Изд-во Воронеж. ун-та, 1971. – 144 с. – Текст : непосредственный.
161. **Щебельская, Э. В.** Когнитивно-лингвистические аспекты применения дебатов в преподавании иностранного языка студентам специальности «Таможенное дело» / Э. В. Щебельская, М. В. Грудинина. – Текст : непосредственный // Проблемы современного педагогического образования. – 2019. – № 63-1 – С. 410–413.

162. **Щербинина, Ю. В.** Вербальная агрессия / Ю. В. Щербинина. – 2-е изд. – Москва : КомКнига, 2008. – 360 с. – ISBN 978-5-382-00631-4. – Текст : непосредственный.
163. **Щукин, А. Н.** Обучение иностранным языкам: Теория и практика : учебное пособие для преподавателей и студентов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Филоматис, 2006. – 480 с. – ISBN 5-98111-062-7. – Текст : непосредственный.
164. **Щукин, А. Н.** Методика преподавания иностранных языков: учеб. для студ. учреждений высш. обр. / А. Н. Щукин, Г. М. Фролова. – Москва : Академия, 2015. – 288 с. – ISBN 978-5-4468-1476-3. – Текст : непосредственный.
165. **Языкова, Н. В.** Предметно-языковое интегрированное обучение студентов межкультурному профессиональному общению / Н. В. Языкова. – Текст : непосредственный // Педагогический дискурс: качество речи учителя : Материалы II Всероссийской конференции, Москва, 27–29 мая 2020 года / под ред. Л. Г. Викуловой. – Москва : Языки Народов Мира, 2020. – С. 245–254.
166. **Belyakova, I. G.** Modern Business Intercultural Communication: Intercultural Sensitivity in Conflict Management / I. G. Belyakova, N. V. Belyakov. – Текст : непосредственный // Путь науки. – 2021. – № 7. – С. 61–65.
167. **Common European Framework of Reference for Languages: learning, teaching, assessment. Companion volume with new descriptors.** – Strasbourg : Council of Europe, 2020. – 278 p. – URL: <https://rm.coe.int/common-european-framework-of-reference-for-languages-learning-teaching/16809ea0d4> (дата обращения: 29.09.2021). – Текст: электронный.
168. **Deardorff, D. K.** Intercultural competence in foreign language classrooms: a framework and implications for educators / D. K. Deardorff. – Текст : непосредственный // Intercultural competence. Concepts, challenges, evaluations / ed. A. Witte, T. Harden. – Bern, 2011. – P. 37–54.
169. **Deutsch, M.** The handbook of conflict resolution / M. Deutsch, P. Coleman, E. Marcus. – San Francisco, 2006. – 959 p. – ISBN 978-0-7879-8058-0. – Текст : непосредственный.

170. **Dorathy, A. A.** Second language acquisition through task-based approach–role-play in English language teaching / A. A. Dorathy, S. N. Mahalakshmi. – Текст : непосредственный // English for Specific Purposes World. – 2011. – Т. 11. – № 33. – С. 1–7.
171. **Dsilva, M. U.** Cultural differences in conflict styles: Vietnamese refugees and established residents / M. U. Dsilva, L. O. Whyte. – Текст : непосредственный // Communication Abstracts. – 1998. – Vol. 21. – Iss. 3. – P. 57–68.
172. **Dugina, G. A.** Approaches To Foreign Languages Distance Learning: How To Establish Dialogue Of Cultures / G. A. Dugina. – Текст : непосредственный // European Proceedings of Social and Behavioural Sciences : Conference proceedings, Moscow, 23–25 апреля 2020 года. – London : European Publisher, 2020. – Vol. 95. – P. 236–248.
173. **Games, simulations and role-playing. Milestones in ELT.** The British Council, 2015. – 55 p. – ISBN 0 900229 40 3. – Текст : непосредственный.
174. **Hall, E.** Beyond culture / E. Hall. – Garden City : Anchor Press/Doubleday, 1976. – 316 p. – ISBN 0385124740. – Текст : непосредственный.
175. **Hammer, M. R.** Solving Problems and Resolving Conflict Using the Intercultural Conflict Style Model and Inventory / M. R. Hammer. – Текст : непосредственный // Contemporary Leadership and Intercultural Competence / ed. by M. A. Moodian. – Thousand Oaks: Sage, 2009. – P. 219–232.
176. **Hofstede, G.** Culture’s Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations across Nations / G. Hofstede. – 2nd ed. – Sage : Thousand Oaks, CA, 2001. – 596 p. – ISBN 0803973241. – Текст : непосредственный.
177. **Hong, J.** Conflict management in an age of globalization: A comparison of intracultural and intercultural conflict management strategies between Koreans and Americans / J. Hong. – Текст : электронный // Global Media Journal. – 2005. – Vol. 4 (6). – URL: <http://www.sciepub.com/reference/81819> (дата обращения 17.05.21).

178. **Hutchinson, T.** English for Specific Purposes: A Learning-Centred Approach / T. Hutchinson, A. Waters. – Cambridge : Cambridge University Press, 2010. – 183 p. – ISBN 0521318378. – Текст : непосредственный.
179. **Issers, O. A.** Cross-Cultural Study of American and Russian Proprieties in Communication / O. Issers, S. Halvorson. – Текст : непосредственный // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Лингвистика. – 2015. – № 4. – С. 146–154.
180. **Khasbani, I. Y.** The impact of role-play on students' speaking performance / I.Khasbani, F. Seli – Текст : непосредственный // Linguists: Journal Of Linguistics and Language Teaching. – 2021. – Т. 7. – №. 1. – С. 1–9.
181. **Kozan, M. K.** Relationships of hierarchy and topics of conflict management styles: A comparative study / M. K. Kozan. – Текст : непосредственный // Theory and research in conflict management / ed. by M.A. Rahim. N.Y.: Praeger Publishers, 1990. – P. 174–187.
182. **Kramsch, C.** Context and culture in language teaching / C. Kramsch. – Oxford: Oxford University Press, 1993. – 295 p. – ISBN 0194371875. – ISBN 9780194371872. – Текст : непосредственный.
183. **Language Learning in Intercultural Perspectives: Approaches through drama and ethnography** / edited by Michael Byram and Michael Fleming. – Cambridge : CUP, 1998. – 310 p. – ISBN 1586087428. – Текст : непосредственный.
184. **Ledford-Yang, T.** Culture and preferred workplace conflict resolution styles : Master of Arts in Psychology Thesis / T. Ledford-Yang. – Long Beach : California State University, 2009. – 56 p. – URL: <https://pqdtopen.proquest.com/doc/305180377.html?FMT=AI> (дата обращения: 04.02.2023). – Текст : электронный.
185. **Leveillee, M.** Exploration of Conflict Management Styles Used by Medical-Surgical Nurses / M. Leveillee. – Master' s Theses, Dissertations, Graduate Research

- and Major Papers Overview. – 2018. – 275 p. – URL: <https://digitalcommons.ric.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1277&context=etd> (дата обращения: 04.02.2023). – Текст : электронный.
186. **Ohbuchi, K. I.** Cultural styles of conflict management in Japanese and Americans: Passivity, covertness, and effectiveness of strategies / K. I. Ohbuchi, Y. Takahashi. – Текст : непосредственный // *Journal of Applied Social Psychology*. – 1994. – N 24. – P. 1345–1366.
187. **Pruitt, D. G.** Social Conflict: Escalation, Stalemate, and Settlement / D. G. Pruitt, J. Z. Rubin. S. Kim. – 3rd edition. – New York : McGraw-Hill Education, 2003. – 316 p. – ISBN 0072855355. – Текст : непосредственный.
188. **Thomas, K. W.** Making Conflict Management a Strategic Advantage / K. W. Thomas. – URL : <https://www.psychometrics.com/wp-content/uploads/2017/02/Conflict-Whitepaper.pdf> (дата обращения: 15.03.20). – Текст : электронный.
189. **Ting-Toomey, S.** Managing Intercultural Conflict Effectively / S. Ting-Toomey, J. G Oetzel. – SAGE Publications, 2001. – 248 p. – ISBN 9780803948433. – Текст : непосредственный.
190. **Togimin, N.** Role play activities: An innovative approach to teaching speaking skills in an ESL classroom / N. Togimin, H. Jaafar– Текст : непосредственный // *LSP International Journal*. – 2020. – Т. 7. – №. 2. – С. 19–36.
191. **Tong, Y.** Intercultural Sensitivity and Conflict Management Styles in Cross-Cultural Organizational / Y. Tong, G.-M. Chen. – Текст : непосредственный // *Intercultural Communication Studies*. – 2008. – Vol. 17. – Iss. 2. – P. 149–161.
192. **Trompenaars, F.** Riding the waves of culture / F. Trompenaars, C. Hampden-Turner. – New York : McGraw-Hill Education, 2012. – 400 p. ISBN 10 : 9780071773089. – Текст : непосредственный.
193. **Trubisky, P.** The influence of individualism-collectivism and self-monitoring on conflict styles / P. Trubisky, S. Ting-Toomey, S. L. Lin. – Текст : непосредственный // *International Journal of Intercultural Relations*. – 1991. – 15. – P. 65–84.

194. **Trudgill, P.** Sociolinguistics: An Introduction to Language and Society. Fourth edition / P. Trudgill. – London : Penguin Books, 2021. – 240 p. – ISBN 978 0140289213. – Текст : непосредственный.
195. **Van Ek, J. A.** Objectives for foreign language learning / J. A. Van Ek. –Strasbourg : Council of Europe, 2001. – 80 p. – ISBN 9789287109224. – Текст : непосредственный.
196. **Wilmot, W. W.** Interpersonal Conflict / W. W. Wilmot, J. L. Hocker. – 6th ed. – New York : McGraw-Hill, 2000. – 360 p. – ISBN 007231253X. – Текст : непосредственный.

ПРИЛОЖЕНИЯ*Приложение 1**Список используемых сокращений*

- ВЭД** – внешнеэкономическая деятельность
- ВТамО** – Всемирная таможенная организация
- ДИ** – деловая игра
- ЕАЭС** – Евразийский экономический союз
- КЭиП** – Кодекс этики и поведения
- ЛДИ** – лингводидактическая деловая игра
- МП** – межкультурный подход
- РИ** – ролевая игра
- ПИМК** – профессиональная иноязычная межкультурная компетенция
- ПОРИ** – профессионально ориентированная ролевая игра
- ПОЛРИ** – профессионально ориентированная лингводидактическая ролевая игра
- СИ** – ситуационная игра
- ТК ЕАЭС** – Таможенный кодекс Евразийского экономического союза
- ТН ВЭД** – Товарная Номенклатура внешнеэкономической деятельности
- ФГОС ВО** – Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования
- ФЛ** – физическое лицо
- ФТС** – Федеральная таможенная служба
- CEFR** – Common European Framework of Reference for Language: learning, teaching, assessment

Реестр языковых средств, реализующих англоязычные коммуникативные стратегии управления конфликтами в ситуациях межкультурного общения таможенников с иностранными гражданами

| <i>Стратегия</i> | <i>Языковые средства</i> |
|----------------------------------|---|
| Коммуникативного доминирования | <i>In this case, we would have no alternative but to...; I'm sorry but, in that event, we would be forced to...; Is that clear? As a customs officer I cannot always believe what people tell me otherwise I wouldn't be a good customs officer, wouldn't I?</i> |
| Коммуникативная директивная | <i>I don't need anyone to...; Why do you always...? For what reason...? I can explain; make you understand; The fact of the matter is...; ...but, however; Come with us and we will sort it out; I'm putting you under arrest on suspicion of being involved in...;</i> |
| Вербального насилия | <i>Don't you ...; you had better ...; watch it carefully...; I am warning you; You do not have to say anything but it may harm the defense if you do not mention when questioned something; Anything you do may be given in evidence. Do you understand that, ok?</i> |
| Коммуникативная конструктивная | <i>We propose that you should... Perhaps a better solution may be... That's why... Because of that... That's the reason why... For this reason; Due to, because of ...; I think/ believe/ consider/ suppose/ find it...; If you ..., we will...; I'm not sure how realistic it is; I appreciate that, however; I appreciate how you feel about...; I share your concerns here...; It does make sense; I see what you mean, still...; There is one point I would like to focus on...; If we look at ..., It might seem...; What if we try to look at the problem from another view? I'd rather we did, how about...?</i> |
| Коммуникативной индифферентности | <i>It's a deadlock...; I regret to state that we have come to a real deadlock; You can appeal; this leaflet tells you how you can appeal; I have no way but to accept your version;</i> |
| Коммуникативной толерантности | <i>I see... I understand your worries... I can see your point of view; Are you saying what you want is...? Are you saying that you don't think you can...?</i> |

So, you mean...;
I'm not sure if I communicated to you all the information. Is there anything more you'd like to know?
I'm not sure that I fully understand you. I'm afraid I don't quite follow / understand;
May we offer an alternative? We'd rather...
Let's have a look from the other side;
...almost, nearly, rather, enough; perhaps, probably, maybe, supposedly, possibly, apparently; likely, unlikely;
It seems/ appears/ looks like...;
I tend, I am inclined, I intend;
...but, while, whereas, still/yet;
...however, nevertheless although/though, still, nonetheless, all the same.

*Англо- и русскоязычные источники для отбора релевантных для ролевой
игры ситуаций*

- www.cbp.gov – сайт таможенной службы США;
- www.gov.uk – сайт таможенной службы Великобритании;
- www.abf.gov.au – сайт таможенной службы Австралии;
- www.cbsa-asfc.gc.ca – сайт таможенной службы Канады;
- www.customs.gov.sg – сайт таможенной службы Сингапура;
- www.mfat.govt.nz – сайт таможенной службы Новой Зеландии;
- www.english.customs.gov.cn/ – сайт таможенной службы Китая
- www.dubaicustoms.gov.ae/en/ – сайт таможенной службы ОАЭ
- www.customs.gov.ru – сайт ФТС России;
- tgstat.ru/channel/@customsrf, t.me/s/customs_rf – официальный телеграм-канал ФТС РФ;
- <https://www.youtube.com/@FCSofRUSSIA/videos> – официальный YouTube-канал ФТС РФ;
- <https://www.youtube.com/watch?v=PEvi3np6ncc> – *going through American customs*;
- <https://www.youtube.com/watch?v=Zrwwfwz5YYTU> – *at the airport: going through customs*;
- <https://www.youtube.com/watch?v=RFV0hZpmmr4> – *customs control*;
- <https://www.youtube.com/watch?v=vi0wfywTew> – *Getting Through US Customs*;
- <https://www.youtube.com/watch?v=mQbkjzu2ZoM> – *HMRC.gov.uk – What is Customs?*
- <https://www.youtube.com/watch?v=GgWNYtdjzP8> – *Passport control*;
- <https://www.cbp.gov/newsroom/video-gallery> – *The Truth Behind Counterfeits*;
- https://www.customs.gov.sg/files/Joint%20Customs_SPF_News_Release_31_Jan_2023.pdf – *Singapore Customs arrests two men and seizes more than 3,500 cartons of duty-unpaid cigarettes*;
- https://www.customs.gov.sg/files/Singapore_Customs_Press_Release_7_Feb_2023.pdf – *report on smuggling*;
- <https://www.cbsa-asfc.gc.ca/multimedia/exemptions/transcript-transcription-eng.html> – *Exemptions*;
- https://www.youtube.com/watch?v=_UI-MfDryTI – *Customs Inspection. Cost and Difference between Import and Export inspections*;
- <https://www.youtube.com/watch?v=COEUTBYDm3I> – *Examination and Inspection of Goods*;
- https://www.youtube.com/watch?v=2G-m60L_Ck0 – *CBP - Entering the U.S.*;
- <https://youtu.be/1Z4EaV05rNQ> – фильм ФТС России «Одна для всех истина» о работе ведомства
- <https://www.youtube.com/watch?v=qaa4kKnPbwQ> – *Customs Officials Fight off Smugglers*;
- <https://www.youtube.com/watch?v=fGiEQNvUQI8> – *UK Customs Agents Bust a Smuggler*.

Тематические разделы дисциплины «Иностранный язык», включенные в содержание обучения

1 курс [Английский язык для обучающихся ..., 2020].

- THE WORK OF A CUSTOMS OFFICER
- CUSTOMS SPECIALIZED AREAS OF WORK
- PASSENGER CONTROL PRE-FLIGHT FORMALITIES AT THE AIRPORT
- THE PROCEDURE FOR INDIVIDUALS TO IMPORT GOODS FOR PERSONAL USE INTO THE CUSTOMS TERRITORY OF THE EURASIAN ECONOMIC UNION
- THE SYSTEM OF RED AND GREEN CHANNELS. EFFECTIVE PASSENGER AND BAGGAGE CONTROL
- PASSENGER CUSTOMS DECLARATION FORM
- CUSTOMS REGULATIONS ON VALUABLES

2 курс Современная таможенная служба (Customs Today) [Давыдова, 2014]:

- SMUGGLING
- CUSTOMS PAYMENTS
- CUSTOMS CLEARANCE OF CARGO
- THE TIR CONVENTION
- CUSTOMS PROCEDURES
- CUSTOMS VIOLATIONS

3 курс Международное таможенное сотрудничество:

- CITES CONVENTION
- LAW ENFORCEMENT
- RISK MANAGEMENT IN CUSTOMS PROCEDURES

Предэкспериментальная (вводная) анкета – исследование отношения, потребностей и заинтересованности студентов в овладении англоязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами межкультурного общения в сфере таможенной деятельности

Уважаемые студенты! Просим Вас принять участие в анкетировании и ответить на предлагаемые вопросы. Спасибо за ваше участие!

1. ФИО и номер вашей группы.
2. Хотели ли бы вы работать на таможенном посту в аэропорту/порту/ других пунктах пересечения границы?
(Да; скорее да, чем нет; скорее нет, чем да; нет)
3. Хотели бы вы применять английский язык в работе с иностранными гражданами в сфере таможенной деятельности?
(Да; скорее да, чем нет; скорее нет, чем да; нет)
4. Для вас более приоритетна устная или письменная форма общения на английском языке в сфере профессиональной деятельности?
(Устная, письменная, устная и письменная одинаково важны)
5. Насколько важно для таможенника знать и применять стратегии управления конфликтами в процессе профессионально значимого устного общения с иностранными гражданами (представителями иных культур) на английском языке при провозе ими товаров через границу?
(Очень важно / достаточно общего знания профессионально ориентированного английского языка / совсем не важно)
6. Должно ли отличаться поведение таможенника в процессе разрешения конфликтов на английском языке в зависимости от национально-культурной принадлежности иностранца?
(Да; скорее да, чем нет; скорее нет, чем да; нет)
7. Оцените по шкале от 1 до 10 вашу способность к управлению потенциальными конфликтами в процессе профессионально значимого устного общения с иностранными гражданами (представителями иных культур) на английском языке при провозе ими товаров через границу
(1 2 3 4 5 6 7 8 9 10)
8. Считаете ли вы данный уровень управления конфликтами достаточным для успешного выполнения должностных обязанностей по контролю перемещения товаров через границу РФ?
(Да; скорее да, чем нет; скорее нет, чем да; нет)
9. Достаточно ли внимания уделяется в вузе обучению устному общению с иностранными гражданами в контексте разрешения конфликтов на английском языке при провозе товаров через границу?
(Совсем не уделяется, недостаточно уделяется, достаточно уделяется)
10. Испытывали ли бы вы страх/неуверенность при необходимости участвовать в профессионально ориентированной ролевой игре (ПОЛРИ) на английском языке в рамках различных тем?
(Да; скорее да, чем нет; скорее нет, чем да; нет)
11. Вам было бы интересно больше узнать о стратегиях управления конфликтами с иностранными гражданами-представителями иных культур на английском языке и принять участие в опытном обучении, посвященном данному обучению?
(Да; скорее да, чем нет; скорее нет, чем да; нет)

Постэкспериментальная анкета (рефлексия) – исследование отношения, потребностей и самооценки прогресса студентов после прохождения обучения англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами межкультурного общения в сфере таможенной деятельности

Уважаемые студенты! Просим Вас принять участие в анкетировании и ответить на предлагаемые вопросы. Прохождение займет не более 5 минут. Спасибо за ваше участие!

1. ФИО и номер вашей группы.
2. После прохождения обучения появилось ли у вас больше желания применять английский язык в работе с иностранными гражданами в сфере таможенной деятельности?
(Да; скорее да, чем нет; скорее нет, чем да; нет)
3. Должно ли отличаться поведение таможенника в процессе разрешения конфликтов на английском языке в зависимости от национально-культурной принадлежности иностранца?
(Да; скорее да, чем нет; скорее нет, чем да; нет)
4. Оцените по шкале от 1 до 10 приобретенный в результате прохождения обучения уровень ваших знаний, умений и навыков по управлению конфликтами в процессе профессионально значимого устного общения с иностранными гражданами (представителями иных культур) на английском языке при провозе ими товаров через границу (где 1 - очень низкое владение, 10 - очень высокое владение)
(1 2 3 4 5 6 7 8 9 10)
5. Считаете ли вы приобретенный уровень управления конфликтами достаточным для успешного выполнения должностных обязанностей по контролю перемещения товаров через границу РФ?
(Да; скорее да, чем нет; скорее нет, чем да; нет)
6. Какие из составляющих обучения посредством ролевой игры оказались для вас наиболее полезными? (Можете выбрать более 1 варианта)

| | |
|---|---|
| A | Описание ситуации и рекомендации действий в ролевой карточке |
| B | Подготовка и обсуждение ролей в своей группе |
| C | Проигрывание ситуации в своей группе |
| D | Наблюдение за представлениями ролевых ситуаций другими группами |
| E | Комментарии представлений, данные преподавателем |

7. Получив опыт практико-ориентированного обучения, испытываете ли вы в настоящее время страх/неуверенность при необходимости участвовать в профессионально ориентированной ролевой игре (ПОЛРИ) на английском языке в рамках различных тем?
(Да; скорее да, чем нет; скорее нет, чем да; нет)
8. Получив опыт практико-ориентированного обучения, испытываете ли вы в настоящее время страх/неуверенность при необходимости живого общения с иностранцами с целью управления возможными конфликтами в рамках профессиональной деятельности?
(Да; скорее да, чем нет; скорее нет, чем да; нет)
9. Было ли вам интересно и полезно принять участие в обучении и узнать о стратегиях управления конфликтами с иностранными гражданами-представителями иных культур на английском языке в рамках подготовки к овладению специальностью специалиста таможенного дела?
(Да; скорее да, чем нет; скорее нет, чем да; нет)
10. При желании вы можете написать подробнее о своем опыте обучения (поделиться отзывами, мыслями, впечатлениями, а также возможными пожеланиями для усовершенствования данного обучения в будущем). Благодарим за ответы!

Входное тестирование (опросник) для диагностики исходного уровня освоения студентами англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами в ситуациях межкультурного общения с иностранными гражданами

Уважаемые студенты! Просим вас принять участие в анкетировании и ответить на предлагаемые вопросы. Спасибо за ваше участие!

(2 балла – дан полный ответ;

1 балл – дан частичный ответ;

0 баллов – дан неправильный ответ)

1. Your name, surname, group number.
2. What are the main reasons for a customs officer's conflicts with foreigners? Describe the duties of a customs officer and situations where conflicts can occur.
3. What phrases can a passenger use that may lead to a conflict with a customs officer?
4. What phrases can a customs officer use to resolve a conflict in a constructive/tolerant way?
5. What phrases can a customs officer use to resolve a conflict in a dominant/directive way?
6. Give 2-3 examples of typical conflict behavior of a representative of any culture (but not Russian).
7. Give 2-3 examples of typical conflict behavior of a representative of the Russian culture.
8. In your opinion, what is the difference in a conflict resolution strategy of a customs officer with an English and Chinese citizen?
9. In your opinion, what is the difference in a conflict resolution strategy of a customs officer with a Mexican and Egyptian citizen?
10. Imagine that a conflict situation has occurred at the airport. What culture(s) is it appropriate to use the following phrases with in order to resolve a conflict? *You had better ...; watch it carefully...; I am warning you.*
11. Imagine that a conflict situation has occurred at the customs check-point. What culture(s) is it appropriate to use the following phrases with in order to resolve a conflict? *We propose that you should...Perhaps a better solution may be...I appreciate how you feel about...; I share your concerns here...*
12. Make up a dialogue (create a context) of a conflict situation between a customs officer and a foreign passenger belonging to a certain culture using the following phrases: *I regret to state that we have come to a real deadlock; You can appeal; this leaflet tells you how you can appeal.*

Финальное тестирование (опросник) для диагностики уровня освоения студентами англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами в ситуациях межкультурного общения с иностранными гражданами

Уважаемые студенты! Просим Вас принять участие в опроснике и ответить на предлагаемые вопросы. Спасибо за ваше участие!

(2 балла – дан полный ответ;

1 балл – дан частичный ответ;

0 баллов – дан неправильный ответ)

1. Your name, surname, group number.
2. In what situations and why can conflicts occur between a customs officer and foreign people?
3. Give examples of a passenger's phrases that initiate a conflict with a customs officer.
4. Choose a phrase that corresponds to a tolerant strategy of a conflict resolution.
 - a) - *I don't need anyone to...*
 - b) - *I'm not sure if I communicated to you all the information. Is there anything more you'd like to know?*
 - c) - *I have no way but to accept your version;*
5. Complete the missing words in different strategies of a conflict resolution: *Come with us and we will 1) _____ it out*
Anything you do may be given in 2) _____ . Do you understand that?
I regret to state that we have come to a real 3) _____ .
6. What phrases can a customs officer use to resolve a conflict in a constructive way?
7. Chinese type of culture can be described as:
 - a) collectivist, high-context
 - b) individualist, high-context
 - c) collectivist, low-context
8. Swedish type of culture can be described as:
 - a) masculine, low context
 - b) feminine, high-context
 - c) feminine, low context
9. Which of the following strategies of a conflict resolution is recommended to use with citizens from Cuba and Venezuela?
 - a) Constructive

- b) Indifferent
- c) Verbal violence

10. Which culture/nationality can be described the following way?

They avoid being specific and categorical; instead of clear answers “yes” or “no”, the expression “If God wills” is most often used. In their culture a foreigner cannot approach women with questions or requests, this is considered indecent. Communication is dominated by the ability to persuade. They avoid hasty actions and decisions, thus achieving a final result with them takes much time.

- a) The British
- b) The Korean
- c) The Arabs
- d) The Mexicans

11. In your opinion, what is the difference in a conflict resolution strategy of a customs officer with an American and Japanese citizen?

12. Compare conflict behavior of a Russian citizen and conflict behavior representative of any other culture/nationality.

13. Imagine that a conflict situation has occurred at the customs check-point. What culture(s) is it appropriate to use the following phrases with in order to resolve a conflict? *We propose that you should...Perhaps a better solution may be...I appreciate how you feel about...; I share your concerns here...*

14. Make up a dialogue (create a context) of a conflict situation between a customs officer and a foreign passenger belonging to a certain culture using the following phrases:

- I am warning you;

- You do not have to say anything but it may harm the defense if you do not mention when questioned something.

*Пример тематического плана занятия формирующего этапа
опытного обучения*

Lessons 5-6. Role play practice

1. Warm up. Speaking

- *How many strategies of conflict resolution do you know?*

They can be divided into 2 large groups, which ones?

Give examples of cooperative strategies and confrontational strategies.

- **(In pairs) Complete the following strategies of conflict resolution using your own ideas:**

1. *In this case, we would have no alternative but to...;*

2. *I'm sorry but, in that event, we would be forced to...;*

3. *I don't need anyone to...;*

4. *For what reason...?*

5. *Don't you ...;*

6. *You had better ...;*

7. *Perhaps a better solution may be...*

8. *I would like to focus on...;*

9. *I regret to state...*

10. *I have no way but to...*

11. *I understand your worries...*

12. *Are you saying what you want is...?*

- **Which types of cultures are cooperative strategies recommended with? And confrontational ones?**

collectivist cultures –

individualistic cultures –

cultures of emotional restraint –

cultures of emotional expressiveness –

low context cultures –

high context cultures –

2. Watching video²¹ (highlighting key phrases, discussion, comparison, feedback)

UK customs officers - danger TV. Bristol Airport – smugglers of cigarettes

(0:55- 3:40 min; 6:15-9:15 min.) <https://www.youtube.com/watch?v=qaa4kKnPbwQ>

3. Role play practice. Типы игр для данного занятия (разъяснить студентам):

-вариант 1: обучающимся предлагается ознакомиться только со *своей ролью* и предоставляется время на подготовку собственной линии поведения. Таким образом, последующее совместное представление игры несет в большой степени *импровизационный характер* с опорой на полученные знания, что способствует максимальному приближению процесса обучения к реальным ситуациям профессионально ориентированного общения таможенников на АЯ.

- вариант 2: студентам, играющим роль таможенника, предлагается вытянуть из представленных преподавателем *случайную стратегию* и строить свое поведение согласно ее языковым средствам. В случае расхождения рекомендаций по использованию данной стратегии в общении с представителем культуры (роль другого участника игры), студент, играющий роль ино-

²¹ Видео, по мотивам которого была разработана ПОЛРИ на 5 участников и разыграна студентами на предыдущем занятии.

странного гражданина, строит свое поведение в сторону значительного *повышения* градуса конфликта, что будет вынуждать таможенника импровизировать и исправлять ситуацию, применяя наиболее подходящие, на его взгляд, стратегии управления конфликтами.

1. Role play card THE TRAIN TO GERMANY (таможеннику тянуть стратегию случайным образом) - рекомендованные стратегии – директивная, индифферентности, доминирование.

| <i>Participant</i> | <i>Role, background facts</i> | <i>Behavior</i> |
|--------------------|---|---|
| <i>Student A.</i> | <i>A German passenger</i> You are leaving Russia by train, transporting explosives for military purposes illegally | Try to pretend that you are a businessman and are transporting firework for upcoming Christmas and New Year celebration. Adapt your behavior depending on the strategy that customs officers have chosen. |
| <i>Student B.</i> | <i>Customs officer 1</i> You inspect the train on a Russian-German border and suspect a passenger of transporting explosives for military purposes illegally | Speak with the passenger according to the chosen strategy. If necessary, change it later. Question the passenger about the purpose of the visit and the contents of the baggage, call canine enforcement team (a dog handler to identify the goods). |
| <i>Student C.</i> | <i>Customs officer 2, a dog handler</i> You have been asked to bring your dog for goods inspection on the train. The dog indicates the presence of explosives. | Speak with the passenger according to the chosen strategy. If necessary, change it later. Ask necessary questions. Inform the passenger about initiating a criminal case. |

2. Role play card SVO AIRPORT - A FAMILY FROM VENEZUELA – известна только своя роль – (рекомендованная стратегия - индифферентности).

| <i>Participant</i> | <i>Role, background facts</i> | <i>Behavior</i> |
|--------------------|--|--|
| <i>Student A.</i> | SVO AIRPORT. You are a middle-aged tourist from Venezuela returning from Russia with your wife. You do not know that she has bought a lot of medicals for personal use and now you are transporting them in your suitcase. | Panic, act emotionally and be nervous. Tell the officer you are transporting only clothes and souvenirs from Russia. Ask your wife about the medicals when you'll see them. |
| <i>Student B.</i> | SVO AIRPORT. You are a middle-aged tourist from Venezuela returning from Russia with your husband. You have bought a lot of medicals for personal use. You forgot to tell him about it and put them all in his suitcase. | The customs officer will take your items of reach for inspection, try to reach for your medicals and take them back. Tell the officer you need them badly. Explain everything to your husband and the customs officer emotionally and say you are not to blame. |
| <i>Student C.</i> | Customs officer. You inspect passengers at the SVO airport. You screen the suitcase of the passenger from Venezuela and suspect | Take the items out of reach of the passenger to inspect them. Question the family and find out that they do not break the regulations but |

| | | |
|--|---|--|
| | him of carrying medicals illegally across the border. | do not know the allowance in terms of medicals. Settle the conflict and let them go. Do not be emotional. |
|--|---|--|

3. Role play card FRENCH PERFUME – (таможеннику тянуть стратегию случайным образом). Рекомендованные стратегии - директивная, индифферентности, доминирование.

| <i>Participant</i> | <i>Role, background facts</i> | <i>Behavior</i> |
|--------------------|--|---|
| <i>Student A.</i> | <i>A French young woman.</i> You are trying to bring perfume and luxurious champagne to Russia to sell it. | Initiate a conflict, insisting on the fact that you bought these things as presents to your friends. You didn't declare anything. Act in a categorical, determinative way. Try to persuade the customs officer. Address the customs officer in an informal way, offer him one of the bottles of champagne to let you go. |
| <i>Student B.</i> | <i>Customs officer.</i> You suspect a young woman from France of carrying counterfeit perfume across the border at the airport. | Intercept the woman to find out luxurious alcohol and perfume. Question the woman to establish more information and identify her involvement in illegal actions. Ask for documents and a declaration. Speak with the passenger according to the chosen strategy. If necessary, change it later. Be ready to use the proper strategy of conflict resolution. In the end, offer the process of appealation and seize the items. |

4. Role play card JAPANESE FISH, CUSTOMS CHECK-POINT.

| <i>Participant</i> | <i>Role, background facts</i> | <i>Behavior</i> |
|--------------------|---|---|
| <i>Student A.</i> | <i>A Japanese middle-aged man.</i> You are driving a truck, crossing the border and transporting 6,5 tons of fish of doubtful quality. | You do not have necessary supporting documents, you show forged passport and try to persuade the customs officer that you are transporting high quality fish from Japan special for top Moscow restaurants. Make up a story. Do not be aggressive but act in a conflict way, say you do not know the regulations. |
| <i>Student B.</i> | <i>Customs officer.</i> You stop the Japanese driver and check the goods. | You suspect the driver of an illegal fish transportation that may lead to awful consequences. React on conflict behavior in a proper way. If nec- |

| | | |
|--|--|---|
| | | essary, ask other officers for assistance. Seize the goods for examination, accuse the person of smuggling. |
|--|--|---|

5. Role play performance, mutual assessment, feedback

6. Homework

Role play card SAUDI ARABIA. PRE-FLIGHT FORMALITIES AT THE AIRPORT (PASSENGER CONTROL, PERSONAL SEARCH)

| <i>Participant</i> | <i>Role, background facts</i> | <i>Behavior</i> |
|--------------------|---|--|
| <i>Student A.</i> | <p><i>Customs officer</i></p> <p>You deal with a citizen of Saudi Arabia – middle east collectivist high context culture and reveal prohibited items</p> | <p>- inform the passenger about the decision to undergo a Personal Search;</p> <p>- ask the passenger to sign the agreement about conducting a personal search;</p> <p>- outline the rights of an individual</p> <p>- ask relevant questions about the items</p> <p>-offer to hand over the transported items</p> <p>- move closer than 120 cm to the individual to make him feel stressed</p> <p>- speak faster as it will make a representative of an eastern culture feel under pressure.</p> <p>-make sure that you reached your goal.</p> |
| <i>Student B.</i> | <p><i>An individual (a citizen of Saudi Arabia – middle east collectivist high context culture).</i></p> <p>You are trying to transport prohibited items across EAEU border and do not want to pay duties</p> | <p>- refuse to pass a Personal search, try to avoid it, initiate a conflict</p> <p>- describe transported items</p> <p>- study the act of the Personal Search</p> <p>- make a complaint about the customs officer's actions.</p> <p>- finally agree to pass a Personal Search</p> |

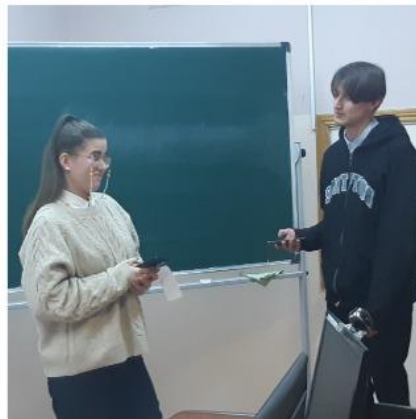
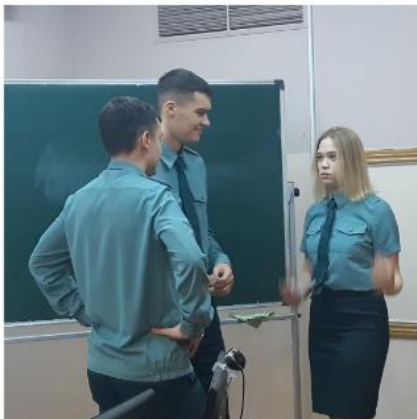
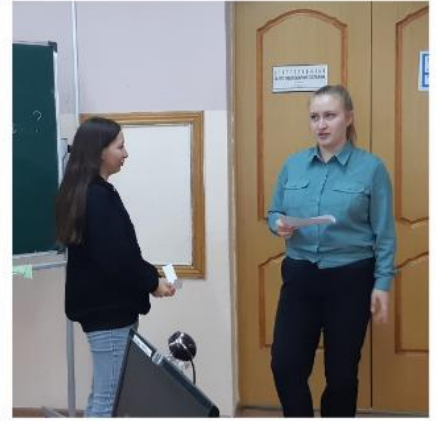
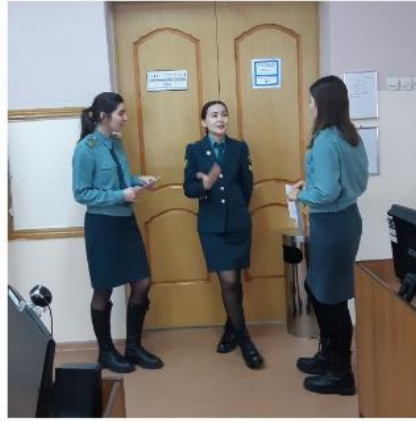
Answer the following questions about the role card given in written form:

- Read the description of the situation. Identify the reason(s) for the conflict to occur.
- What country is the passenger from? What behavior in a conflict situation is typical for a representative of this culture? How is he/she likely to interact with a customs officer?
- In which way could the behavior be different if the passenger belonged to another type of culture? Give your own examples.
- Which of the strategies of conflict resolution would you prefer to use if you had a conflict with an American (German/Chinese/ Mexican/ Turkish etc.) passenger? What do you think it would lead to?
- Give the examples when two and more strategies may be chosen to resolve a conflict.
- Which strategies of conflict resolution would be the least suitable in the given situation and why?
- If you were in the same conflict situation, would you react the same way (as a Japanese, French, British etc. passenger)? Why/Why not?
- If the passengers were from Russia, would your reaction be different

Пример заполненного оценочного листа хода профессионально ориентированной лингводидактической ролевой игры

| Оценочный лист хода ПОЛРИ | | | | | |
|--|-----------------------------|------------------------------|------------------------------|----------------|----------------|
| Тема ПОЛРИ: <i>The train to Germany</i> | | | | | |
| Описание критерия (оценивается от 1 до 5 баллов по пятибалльной системе) | ФИО студента 1 <i>KS</i> | ФИО студента 2 <i>Pol</i> | ФИО студента 3 <i>Mas</i> | ФИО студента 4 | ФИО студента 5 |
| Способность построения ПОЛРИ в формате диалога/полилога; | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| Компетентность участников игры: понимание и верная интерпретация таможенником межкультурных особенностей коммуниканта | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| Нахождение приемлемого решения конфликтной ситуации наиболее рациональным способом посредством применения адекватных стратегий управления конфликтами на АЯ | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| Предвидение последствий принимаемого решения: оригинальность, творческий подход к поиску выхода из конфликтной ситуации, готовность к применению альтернативных стратегий и тактик | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| Использование аутентичной таможенной лексики во фразах роли таможенника, соблюдение в речи профессионального этикета | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| Способность играющего вжиться в роль иностранного гражданина (достоверность представления его культурных особенностей) | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| Затраченное время на поиск решения конфликтной ситуации, способность уложиться в отведенное время | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| ФИО, учебная группа оценивающего: <i>Лавренко Е.А.</i> | | | | | |

Фотофиксация хода формирующего этапа опытного обучения, проигрывание профессионально ориентированных лингводидактических ролевых игр (группы Тс2109-10-11; Тс2101-02-03; Тс2104-05)



*Примеры ответов студентов на задание финального тестирования
(составление диалога)*

A customs officer is doing a screening of US citizen's (Jacob's) luggage and notices a few suspicious details on the screen that might be identified as dangerous/prohibited goods.

A conversation occurs.

Customs officer: Hello, sir. Open the bag for me, please, I need to check your luggage.

Jacob: What? Why? I haven't done anything wrong.

Customs officer: This is a part of a customs control, your luggage might or might not have suspicious substances or items, I need to ensure that there's no risk. I need you to cooperate so we can finish this quickly.

Jacob: How dare you? Did you just assume it without any proof? Also, you don't have the right to just go and rummage in my personal belongings like that.

Customs officer: I am warning you: it's not about what you've done, it's about what I need to do. Now, open up your bags.

Jacob: This is ridiculous. I won't stand for this harassment. You do realize I can sue you, right?

Customs officer: Don't you dare to threaten me. Look, I don't care what you stand for. You do not have to say anything, but it may harm your defense if you do not mention when questioned something. Watch it careful. Now, cooperate and open your bags.

Jacob: Fine, do what you want. But this is completely unfair.

Customs officer: I'm just doing my job. Don't make this any harder for yourself. Let's get this over with, shall we?

Let's say that the passenger is from USA

C: -Open your luggage for inspection, please.

P: -I'm sorry, I'm in a hurry, I don't have time.

C: -I'm afraid I'll have to detain you. There are many packets of cigarettes in your luggage.

P: -You have no right to go through my personal belongings! I'll report you!

C: -I'm warning you, the guards will be on my side.

P: -What do you care if I have a few dozen packets of cigarettes? -What do you care if I have a few dozen packets of cigarettes? I brought them for myself and a friend.

C: -Really? You do not have to say anything but it may harm the defense if you do not mention when questioned something.

Рисунок 1.

Russians are more emotional and open compared to the Japanese. The Japanese are more reserved in communication, do not like emotional conversations and do not like being interrupted

English prefer not to show emotions, because they think that it's a sign of bad manners. They stay calm, persistent and negatively react on personal questions, categorical statements a sharp responses. Only formal manner of talking. Self-control.

Russians can be very emotional, expressive, sometimes even aggressive. They don't like formal manner of talking.

Comparing Russians to British, the least ones are more polite and conscious, they are more likely to handle conflict in a formal and restrained way. Russian behaviour is often rather aggressive or emotional, still quite smart to get what is wanted.

A representative of Russian culture in conflict may start a fight or talk loudly, while the Chinese avoid conflicts and strive for harmony

Russians may sometimes use indirect communication or non-verbal cues to convey dissatisfaction or disagreement. They might prefer expressing concerns in a more subtle manner rather than directly confronting the issue. Russian communication tends to be high-context, meaning that understanding often relies on shared cultural and contextual knowledge. Individuals from Western cultures, such as the United States, often value directness and clarity in communication. Communication in Western cultures is often low-context, meaning that the message is explicit and relies less on shared cultural context.

Рисунок 2.