

*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)

**АВТОРЕФЕРАТ**  
диссертации на соискание ученой степени  
кандидата педагогических наук

Москва – 2025

Работа выполнена на кафедре романских языков и лингводидактики института иностранных языков Государственного автономного образовательного учреждения высшего образования города Москвы «Московский городской педагогический университет»

**Научный руководитель:** **Евдокимова Мэри Георгиевна,**  
доктор педагогических наук, доцент,  
директор Института лингвистического и  
педагогического образования ФГАОУ ВО  
Национальный исследовательский  
университет «Московский институт  
электронной техники»

**Официальные оппоненты:** **Титова Светлана Владимировна,**  
доктор педагогических наук, профессор,  
заведующий кафедрой теории  
преподавания иностранных языков  
ФГБОУ ВО «Московский  
государственный университет имени  
М. В. Ломоносова»

**Обдалова Ольга Андреевна,**  
доктор педагогических наук, доцент,  
профессор кафедры методики обучения  
иностранным языкам и  
междисциплинарных исследований  
образования ФГАОУ ВО «Национальный  
исследовательский Томский  
государственный университет»

**Ведущая организация:** ФГБОУ ВО «Тамбовский  
государственный университет имени  
Г. Р. Державина»

Защита состоится «03» июня 2025 года в 11 часов 00 минут на заседании диссертационного совета 72.2.007.06 на базе ГАОУ ВО МГПУ по адресу: 105064, г. Москва, Малый Казенный пер., д. 5 Б.

С диссертацией можно ознакомиться в Фундаментальной библиотеке ГАОУ ВО города Москвы «Московский городской педагогический университет» по адресу 129226, г. Москва, 2-й Сельскохозяйственный проезд, д. 4 и на сайте ГАОУ ВО МГПУ [www.mgpu.ru](http://www.mgpu.ru)

Автореферат разослан «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2025 года.

Ученый секретарь диссертационного совета,  
кандидат педагогических наук, доцент



О. О. Корзун

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

**Актуальность исследования.** 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 конфликтна. 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 прагматическом 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 том числе 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?

**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, И. И. Халеева, А. В. Хуторской, Н. В. Языкова, Н. И. Гез, 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 теоретическом и практическом аспектах (М. Г. Евдокимова, Е. Н. Малюга, С. В. Мышкин, 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), теория 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, M. Fleming, C. Kramsch), 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 представителями 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.** Промежуточные результаты исследования обсуждались на заседаниях кафедры французского языка и лингводидактики ГАОУ ВО МГПУ (2019-2023 гг.), на 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-методической 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 таможенной 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).

## ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

В первой главе исследования *«Теоретические основы обучения будущих специалистов таможенного дела иноязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами»* рассматриваются особенности конфликтов в ситуациях профессионально значимого англоязычного межкультурного общения таможенников (1.1.) и выявляются англоязычные коммуникативные стратегии управления такого рода конфликтами (1.2).

Обеспечение специалистами таможенного дела безопасности на границах подразумевает активное взаимодействие с иностранными гражданами – представителями иных культур на английском языке. В ходе такой коммуникации весьма вероятно возникновение конфликтов межкультурной природы. В этой связи первостепенна роль профессиональной иноязычной межкультурной компетенции таможенника, подразумевающей в зависимости от особенности конфликтной ситуации и культурной принадлежности партнера по общению способность отбора и использования адекватных англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами в различных ситуациях, связанных с выполнением профессиональных обязанностей.

Исследование феномена «конфликт» с точек зрения смежных наук позволяет установить широкие возможности для его изучения в контексте работы специалиста в области таможенного дела. В ходе выполнения функциональных обязанностей он сталкивается с конфликтными ситуациями, в ходе которых необходимо специфическим образом организовать иноязычное коммуникативное взаимодействие с иностранным гражданином,

проходящим таможенные процедуры. Оба участника общения – и таможенник, и иностранный гражданин – становятся субъектами *иноязычного конфликтного таможенного дискурса*, представляющего собой *процесс и результат создания ими речевого произведения (текста) в ходе протекания коммуникативной ситуации конфликтного характера в рамках проведения таможенных процедур*.

Исходя из выявленных особенностей данного дискурса следует, что конфликтные ситуации имеют коммуникативную и межкультурную природу. Конфликт возникает не только по причине виновности иностранного коммуниканта. Представители иных культур, даже будучи соблюдающими закон гражданами, в силу своих культурных особенностей могут реагировать неожиданным (в том числе агрессивным) образом на вопросы/требования таможенного инспектора либо на действия кинологической таможенной службы. Этим продиктованы требования нормативных документов, регламентирующих процесс подготовки таможенников (ФГОС ВО, Таможенного кодекса ЕАЭС и Кодекса этики и поведения), относительно правил речевого поведения таможенника в ходе профессионально ориентированного иноязычного общения с иностранными гражданами, которые соответствуют его должностному положению.

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. Сложность подготовки обучающихся к соблюдению соответствующих норм общения обуславливает необходимость интеграции *контекстного* (А. А. Вербицкий, С. Kramsch), *межкультурного* (Н. И. Алмазова, Н. Д. Гальскова, Т. Л. Гурулева, Г. В. Елизарова, Е. Г. Тарева, И. И. Халеева, Н. В. Языкова) и *полидисциплинарного* (К. Э. Безукладников, Е. А. Гордиенко, Н. Н. Иванова) подходов к обучению студентов англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами. С позиций этих подходов существенную роль начинает играть имитация и конструирование *профессионального контекста* (на фоне сочетания языкового содержания с предметным/профильным содержанием изучаемых *таможенных дисциплин*) в обучении будущих специалистов таможенного дела английскому языку. Кроме того, для выбора будущим специалистом эффективных англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами определяющее значение имеет учет *культурных норм*, присущих представителям других государств. При этом таможенник в профессионально ориентированном общении на иностранном языке должен быть способен интерпретировать и различать особенности других культур через призму своей культуры с опорой на признаки одного и того же концепта в различных культурах.

С опорой на сущность и структуру иноязычного конфликтного таможенного дискурса вскрывается лингводидактическое содержание феномена «*управление конфликтами*»; оно представляет собой

коммуникативное влияние говорящего на порождение речи конфликтантом в неравных социальных условиях профессионально ориентированного иноязычного общения. Факторами, влияющими на выбор будущими таможенниками англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами, являются: распознавание эмоционального состояния собеседника; правильная интерпретация поступающей информации; сохранение объективного рационального подхода к выявлению конфликтогенов; противостояние эмоциональной вовлеченности в конфликт и манипулятивному поведению иностранца. Выбор коммуникативной стратегии управления конфликтами таможенником во многом определяется принадлежностью коммуниканта к определенному типу культуры (*коллективистские/индивидуалистские, маскулинные/феминные, высококонтекстные/низкоконтекстные и др.*).

Данные факторы обуславливают необходимость применения таможенником специальных *иноязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами*, под которыми понимается 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. Анализ научной литературы (Н. А. Белоус, О. С. Волкова, М. Ю. Сейранян, В. С. Третьякова, D. G. Pruitt и др.) позволил сосредоточить внимание на шести иноязычных коммуникативных стратегиях кооперационного и конфронтационного типа поведения и на языковых средствах их выражения. Эти стратегии в зависимости от ситуации реализуют следующие интенции таможенника: коммуникативное доминирование, коммуникативную директивность, вербальное насилие, коммуникативную индифферентность, коммуникативную конструктивность и толерантность.

Освоение коммуникативных стратегий предполагает овладение знаниями языковых и речевых средств, необходимых для управления конфликтами в рамках таможенной деятельности, навыками оперирования этими средствами, а также умениями пользоваться стратегиями управления конфликтами. Например, стратегию коммуникативного доминирования реализуют такие языковые и речевые средства, как *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?* и др. Аналогично в работе представлены все коммуникативные стратегии.

Во второй главе исследования «*Ролевая игра в обучении студентов иноязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами*» рассматривается лингводидактический потенциал ролевой игры, моделирующей иноязычный конфликтный таможенный дискурс (2.1), описывается отбор ситуаций и производится разработка комплекса ролевых игр для обучения студентов англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами (2.2).

Способом воссоздания контекста профессионального межкультурного общения будущих таможенников на занятиях по иностранному языку является

моделирование конфликтов, которые возникают в ходе общения специалистов с иностранными гражданами, и применение заданий на поиск логичного выхода из конфликтов посредством применения той или иной коммуникативной стратегии. Такую работу целесообразно организовать в процессе проигрывания квазипрофессиональных ситуаций на занятиях по иностранному языку. С этих позиций базовым элементом методики обучения будущих таможенников англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами становится ролевая игра, а именно ее подвид *профессионально ориентированная лингводидактическая ролевая игра (ПОЛРИ)*, которая определяется в исследовании как *интерактивный метод обучения иностранному языку, предназначенный для овладения обучающимися навыками и умениями общения на иностранном языке при проигрывании ролей в профессионально релевантных коммуникативных ситуациях*. Выделение ПОЛРИ в качестве отдельного лингводидактического понятия и выбор его использования в исследовании обусловлены результатами проведенного анализа существующих в лингводидактике и смежных науках трактовок понятий «ролевая игра» и «деловая игра» в аспекте выявления сходств и различий между ними.

ПОЛРИ представляет собой оптимальный метод обучения будущих специалистов таможенного дела иноязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами в силу своего значительного лингводидактического потенциала: активируя учебный процесс, ПОЛРИ ускоряет работу над тематическими разделами дисциплины «Иностранный язык», способствует интенсификации моделирования будущей профессиональной деятельности студентов и 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.

В целях обучения будущих таможенников англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами выделены следующие *методические требования* к ПОЛРИ: тематическое соответствие игр наиболее часто встречающимся коммуникативным ситуациям конфликтного характера в ходе межкультурного общения специалистов с иностранными гражданами, проходящими таможенный досмотр; соответствие функции и структуры ПОЛРИ поставленным учебным целям; обеспечение в процессе игры комплексного овладения студентами англоязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами, что предполагает овладение ими навыками и умениями лингвистического, коммуникативного, межкультурного и профессионального характера, реализуемыми специалистом при прохождении иностранными гражданами таможенных процедур.

В основу технологии обучения будущих специалистов таможенного дела англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами положены *целесообразный отбор профессионально значимых ситуаций для разработки 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, мотивов конфликта и позиций конфликтующих сторон). Отбор профессионально значимых ситуаций для разработки технологии обучения студентов посредством ПОЛРИ подчиняется критериям тематической и языковой адекватности с учетом уровня владения английским языком студентов (В1-В2) и основывается на источниках отбора: веб-сайтах таможенных служб западных и восточных стран, документальных фильмах, тематических журналах ВТамО и др.

В связи с тематическим разнообразием и насыщенностью учебного содержания, технология обучения предполагает разработку *комплекса ПОЛРИ* (рис. 1). 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.



Рисунок 1. Обобщающая схема комплекса ПОЛРИ

В связи с глобальным разворотом внешней торговли России с Западом на Восток и Юг, наиболее частое взаимодействие отечественных таможенников с иностранными гражданами в настоящее время происходит с представителями Китая, Индии, ОАЭ 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.



В третьей главе исследования «Технология использования ролевой игры для обучения студентов англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами» обоснованы концептуальные (3.1) и технологические (3.2) аспекты, а также ход и результаты опытного обучения (3.3).

Процесс обучения студентов англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами опирается на общедидактические и методические *принципы обучения*, выбор которых подчиняется требованиям контекстного, межкультурного и полидисциплинарного подходов к обучению иностранному языку. К основополагающим принципам относятся 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.

Технологический компонент методики обучения представляет собой единство *целевого, теоретического и процессуального блоков*, он 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. Особенность предложенной технологии заключается в ее гибкости, адаптивности к различным образовательным условиям: цель обучения может быть достигнута при ее применении как в очном, так и в дистанционном формате. Процессуальный компонент технологии обучения с описанием каждого из ее *этапов* (ориентировки, ознакомительный, формирующий и контролирующий) представлен в таблице 1.

Таблица 1

*Процессуальный блок технологии обучения будущих специалистов таможенного дела англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами*

<b>ПРОЦЕССУАЛЬНЫЙ БЛОК</b>	
<b>1. Этап ориентировки</b>	
<i>Цель:</i> диагностика уровня исходных знаний студентов 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	
<b>2. Ознакомительный этап</b>	
<i>Цель:</i> ознакомление с ситуациями и причинами возникновения конфликтов; изучение различий в конфликтном поведении представителей иных культур; анализ особенностей родной культуры в поведении в заданных рамках, сопоставление родной и иных культур;	
<i>Методы и приемы:</i> информационно-рецептивный, анализ контекста/учебного материала; продуктивный (выполнение тренировочных заданий и упражнений)	
<b>3. Формирующий этап</b>	
– <i>Доигровой подэтап:</i>	
<i>Цель:</i> ознакомление с англоязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами на английском языке; изучение вариантов применения стратегий в диалогической речи	

*Методы и приемы:* информационно-рецептивный (объяснение существования разницы в англоязычных коммуникативных стратегиях управления конфликтами в межкультурном контексте, описание целей, условий, правил и хода работы в ходе ПОЛРИ); метод парного/группового обсуждения (определение закономерностей выбора стратегии); продуктивный (выполнение тренировочных коммуникативных упражнений)

– **Игровой подэтап:**

*Цель:* 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

*Методы и приемы:* комплекс ПОЛРИ; постановка коммуникативной задачи преподавателем, анализ и решение игровой коммуникативной задачи обучающимися; внеаудиторные задания на тренировку усвоенных стратегий

– **Послеигровой подэтап:**

*Цель:* обоснование и выбор студентами наиболее удачных примеров из разыгранных ПОЛРИ, выявление и обсуждение затруднений

*Методы и приемы:* самоанализ обучающихся, рефлексия, педагогическая беседа, групповое обсуждение

#### 4. Контролирующий этап

*Цель:* проверка и необходимая коррекция сформированности владения студентами англоязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами, оценка преподавателем проделанной работы на основе выделенных критериев

*Методы:* педагогическое наблюдение, финальный срез, сравнение результатов игры с результатами вводного анкетирования и тестирования

– **Пост-эксперимент:**

*Цель:* подведение итогов проведенного обучения, совместное со студентами обсуждение, коррекция недоработок, рекомендации по совершенствованию применения освоенных англоязычных коммуникативных стратегий

*Методы и приемы:* анкетирование, предполагающее возможность оставить отзывы по итогам обучения, внести предложения и пожелания для улучшения алгоритма реализации технологии

Пример задания: ролевая карточка начального уровня сложности для двух участников с опорой на предложенную лексику/фразы/коммуникативные стратегии 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>	During the interrogation: Say that your <i>trip</i> lasts for 1 week.

	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.	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</i> immediately. Finally, <i>accept the decision</i> of a customs officer to <i>seize money</i> .
--	---	--

Пример задания: ПОЛРИ повышенного уровня (полилог) без опоры на лексику/фразы/ коммуникативные стратегии:

Participant	Role, background facts	Behavior
Student A.	<i>Customs officer 1 (a dog handler).</i> The dog alerted to the presence of drugs in the carry-on luggage of the Mexican family.	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.
Student B.	<i>Mexican woman (mother).</i> You don't know anything about your son's usage of drugs.	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
Student C.	<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.
Student D.	<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.

В ходе подготовки к реализации опытного обучения на *подготовительном* этапе были сформулированы его цели и задачи, выделены четыре уровня овладения студентами англоязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами (*критический, базовый, средний, высокий*). Для подтверждения эффективности разработанной технологии обучения разработана *система критериев* оценивания на основе *когнитивного, лексического, коммуникативно-межкультурного и мотивационно-ценностного* критериев. Ниже приводится перечень критериев для описания *высокого уровня* освоения коммуникативных стратегий (76-100%).

– *Когнитивный*: глубокие знания родной и иноязычных культур, их сходств и различий; глубокие знания средств вербального выражения ситуативно обусловленных различий культур; глубокое знание типологии и

причин конфликтных ситуаций межкультурного взаимодействия и соответствующих англоязычных коммуникативных стратегий.

– *Лексический*: использование в ПОЛРИ лексического содержания, характерного каждой англоязычной коммуникативной стратегии управления конфликтами; использование в ПОЛРИ полного спектра фраз и межкультурной лексики согласно нормам поведения таможенника.

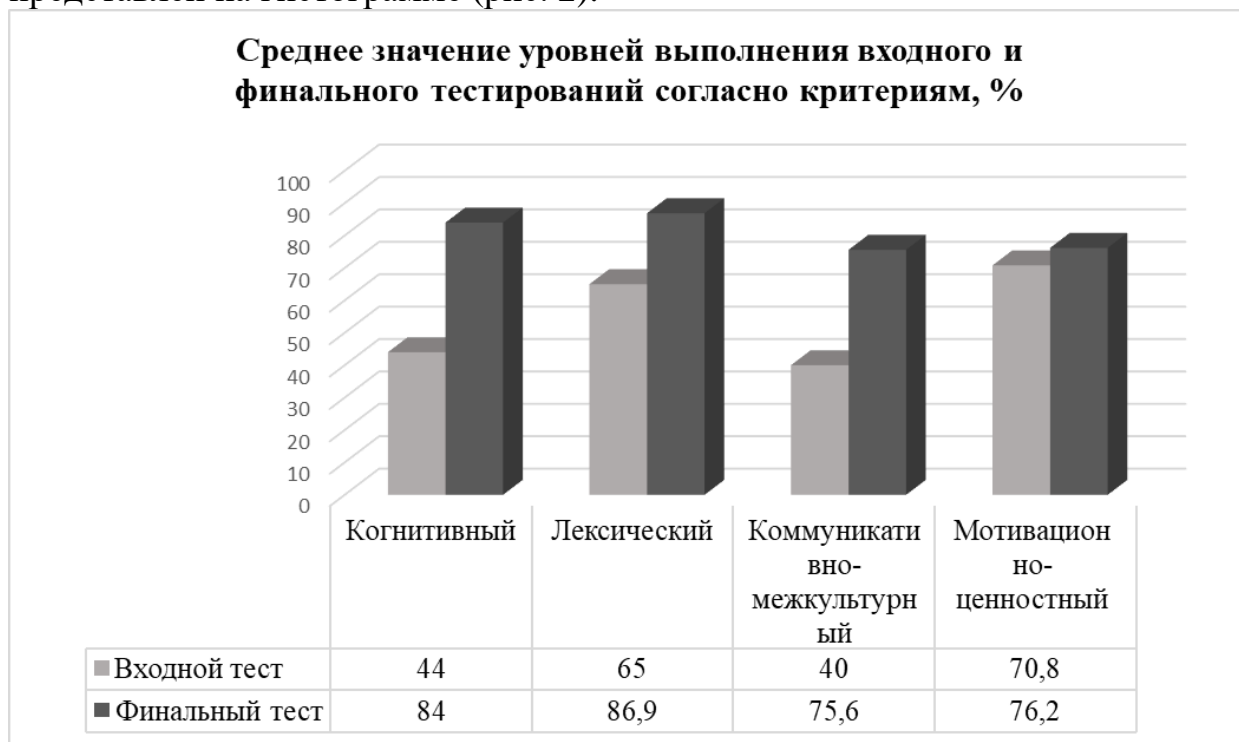
– *Коммуникативно-межкультурный*: полностью развитая способность участвовать в профессионально ориентированном межкультурном взаимодействии посредством построения ПОЛРИ в формате диалога/полилога и находить приемлемые решения конфликтных ситуаций; применение полного спектра знаний о иноязычных культурах в профессионально значимых ситуациях общения в процессе проведения ПОЛРИ; глубокое постижение самого себя как представителя собственной культуры в сопоставлении с иноязычной.

– *Мотивационно-ценностный*: развитое умение вести самонаблюдение, пересматривать собственные позиции, строить собственное поведение, опираясь на нормы иных культур в процессе проведения ПОЛРИ; развитое умение выражать и аргументировать свое отношение к услышанному; развитое осознание важности и перспектив освоения англоязычных коммуникативных стратегий управления конфликтами, положительное отношение к освоению содержания обучения.

На *диагностирующем, формирующем и итоговом* этапах опытного обучения были разработаны и 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 101 студента 3 курса факультета таможенного дела ГКОУ ВО «Российская таможенная академия» (г. Люберцы) в осеннем семестре 2023 г., при обеспечении соблюдения условий его успешности, вышеперечисленные этапы были последовательно реализованы двумя преподавателями кафедры английского языка в сфере таможенной деятельности.

Успешность коммуникативной деятельности студентов в ходе ПОЛРИ оценивалась по следующим параметрам: 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 аутентичной 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.

Прирост у выбранных случайным образом 20 участников по каждому из перечисленных выше критериев по завершении опытного обучения представлен на гистограмме (рис. 2).



*Рисунок 2. Динамика овладения студентами англоязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами*

Как видно из гистограммы (рис. 2), среднее приращение составило 40% по когнитивному критерию; 35,6% по коммуникативно-межкультурному критерию; почти 22% по лексическому критерию и более 5% по мотивационно-ценностному критерию.

Итоговые результаты опытного обучения демонстрируют, 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 владения англоязычными коммуникативными стратегиями управления конфликтами профессионально ориентированного англоязычного общения до высокого – с 5% до 66%. Сводные результаты представлены в таблице 2.

Таблица 2

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

Уровень	% выполнения итогового среза,	Результаты входного теста, %	Результаты финального теста, %
Высокий	76-100	5	66
Средний	51-75	27	24
Базовый	26-50	49	11
Критический	0-25	19	0

На основании статистической обработки данных, полученных в ходе реализации подготовительного, диагностирующего, формирующего и итогового этапов опытного обучения, была отмечена положительная динамика полученных данных у всех без исключения испытуемых (обучающихся у разных преподавателей) из чего был сделан вывод об эффективности и тиражируемости разработанной методики и реализующей ее технологии обучения студентов специальности «Таможенное дело» англоязычным коммуникативным стратегиям управления конфликтами посредством профессионально ориентированной лингводидактической ролевой игры. 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 иноязычного межкультурного общения.

Подтвержденная эффективность разработанной методики говорит о способности и готовности студентов успешно применять на практике англоязычные коммуникативные стратегии управления конфликтами межкультурного профессионально значимого общения с иностранными гражданами.

Основные положения диссертации отражены в следующих публикациях автора общим объемом **5 п. л.**

**Статьи, опубликованные в российских периодических изданиях,  
рекомендованных ВАК при Министерстве науки и высшего  
образования РФ**

1. Савченко, О. Н. Формирование профессиональной межкультурной компетенции у студентов таможенного вуза в процессе обучения иностранному языку / О. Н. Савченко // Вестник Московского государственного лингвистического университета. Образование и педагогические науки. – 2021. – № 2(839). – С. 65-73. (0,4 п. л.)

2. Савченко, О. Н. Интеграция контекстного и межкультурного подходов в ролевых играх при обучении будущих таможенников иноязычному общению / О. Н. Савченко // Вестник Пермского национального исследовательского политехнического университета. Проблемы языкознания и педагогики. – 2022. – № 2. – С. 189-199. (0,7 п. л.)

3. Савченко, О. Н. К обоснованию понятия профессионально ориентированной лингводидактической ролевой игры как метода обучения иностранному языку / О. Н. Савченко, М. Г. Евдокимова // Вестник Тверского государственного университета. Серия: Педагогика и психология. – 2023. – № 1 (62). – С. 205-213. (0,6/0,3 п. л.)

4. Савченко, О. Н. Технология обучения студентов стратегиям управления конфликтами посредством профессионально ориентированной лингводидактической ролевой игры / О. Н. Савченко // Экономические и

социально-гуманитарные исследования. – 2024. – № 1 (41). – С. 211-216. (0,5 п. л.)

#### **Статьи, опубликованные в других научных изданиях**

5. Савченко, О. Н. К постановке проблемы обучения будущих специалистов таможенного дела управлению конфликтами в процессе профессионально значимого общения на английском языке / О. Н. Савченко // Диалог культур. Культура диалога: от конфликта к взаимопониманию: материалы Второй международной конференции, Москва, 21–25 апреля 2020 года / Московский городской педагогический университет. – Москва: Языки Народов Мира, 2020. – С. 151-156. (0,3 п. л.).

6. Савченко, О. Н. Разрешение конфликтов в профессионально-ориентированном обучении английскому языку будущих специалистов таможенной службы / О. Н. Савченко // Личностное и профессиональное развитие будущего специалиста: Материалы XVI Международной научно-практической Internet-конференции, Тамбов, 03–10 июня 2020 года / Отв. редактор Л.Н. Макарова. – Тамбов: Издательский дом "Державинский", 2020. – С. 284-288. (0,2 п. л.)

7. Савченко, О. Н. Межкультурный подход в иноязычной подготовке специалистов таможенной службы / О. Н. Савченко // Философия в системе "НТПО": наука, технология, производство, образование: Сборник материалов II Всероссийской научной конференции с международным участием, Казань, 20 ноября 2020 года / В.А. Ахтямова. – Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2020. (0,1 п. л.)

8. Савченко, О. Н. Перспективы использования учебно-ролевой игры в обучении студентов управлению конфликтами (неязыковой вуз, английский язык) / О. Н. Савченко // Научный старт-2021: Сборник статей магистрантов и аспирантов / Редколлегия: Л.Г. Викулова (отв. ред.) [и др.]. – Москва: Языки Народов Мира, 2021. – С. 256-260. (0,3 п. л.)

9. Савченко, О. Н. Ролевая игра в профессионально ориентированном учебнике по иностранному языку нового поколения: на пути к диалогу культур / О. Н. Савченко // Учебник как инструмент национально-культурного самоопределения обучающихся: Всероссийская конференция с международным участием. Году науки и технологий в Российской Федерации посвящается, Москва, 20–24 апреля 2021 года. – Москва: Языки Народов Мира, 2021. – С. 218-222. (0,3 п. л.)

10. Савченко, О. Н. Модель разработки и использования ролевых игр в обучении студентов-таможенников управлению конфликтами в межкультурном общении на английском языке / О. Н. Савченко // Тенденции развития языкового образования в современном мире – 2021: сборник научных статей по итогам международной научно-практической конференции, Минск, 25–26 ноября 2021 года / Редколлегия: И. Г. Колосовская (отв. ред.) [и др.]. – Минск: Учреждение образования "Минский государственный лингвистический университет", 2022. – С. 257-261. (0,3 п. л.)

11. Савченко, О. Н. Особенности обучения студентов-таможенников профессионально ориентированному диалогу культур в условиях цифровой

образовательной среды (английский язык) / О. Н. Савченко // Диалог культур. Культура диалога: цифровые коммуникации: Материалы Третьей международной научно-практической конференции, Москва, 29 марта – 02 апреля 2022 года / Редколлегия: Л.Г. Викулова (отв. ред.) [и др.]. – Москва: Языки Народов Мира, 2022. – С. 223-228. (0,3 п. л.)

12. Савченко, О. Н. Обучение студентов разрешению конфликтов иноязычного межкультурного взаимодействия как задача преподавателя неязыкового вуза. Полидисциплинарный подход / О. Н. Савченко // Педагогический дискурс: в современной научной парадигме и образовательной практике: Материалы III Всероссийской конференции, Москва, 28 февраля – 01 марта 2023 года. – Москва: Языки Народов Мира, 2023. – С. 336-340. (0,3 п. л.)

13. Савченко, О. Н. Опытная проверка технологии обучения студентов неязыкового вуза стратегиям управления конфликтами (английский язык) / О. Н. Савченко // Лингвистика, лингводидактика и переводоведение: настоящее и будущее (ЛЛПНБ-24) : Материалы I Международной научно-практической конференции, Зеленоград, 19 апреля 2024 года. – Москва: Национальный исследовательский университет "Московский институт электронной техники", 2024. – С. 261-265. (0,3 п. л.)

14. Савченко, О. Н. Обучение будущих специалистов таможенного дела управлению конфликтами на английском языке: технологический аспект / О. Н. Савченко // Актуальные проблемы лингвистики и лингводидактики иностранного языка делового и профессионального общения : Сборник материалов XI Международной научно-практической конференции, Москва, 17–18 апреля 2024 года. – Москва: Российский университет дружбы народов (РУДН), 2024. – С. 142-144. (0,1 п. л.)

### **Монографии**

15. Савченко, О. Н. Управление конфликтами как часть иноязычной подготовки будущих специалистов таможенного дела (на материале английского языка) // Лингвометодические аспекты таможенного дискурса: коллектив. моногр. / С. Д. Пивкин, Е. В. Двойнина, Е. Ф. Пугачева [и др.]. – Москва: Российская таможенная академия, 2020. – Разд. 2 – С. 102-108. – ISBN 978-5-9590-1190-1. (0,6 п. л.)