

Экономические и социально-гуманитарные исследования. 2024. № 1 (41). С. 211—216.

Economic and Social Research. 2024. No. 1 (41). P. 211—216.

Научная статья

УДК 378:811.111 + 378.147:316.663.5

doi: 10.24151/2409-1073-2024-1-211-216

<https://elibrary.ru/kntkgo>

## Технология обучения студентов стратегиям управления конфликтами посредством профессионально ориентированной лингводидактической ролевой игры

*О. Н. Савченко*

*Российская таможенная академия, г. Люберцы, Россия*

*[o.savchenko@customs-academy.ru](mailto:o.savchenko@customs-academy.ru)*

**Аннотация.** Обоснована необходимость практико-ориентированного обучения будущих таможенников английскому языку при помощи метода профессионально ориентированной лингводидактической ролевой игры. Проведено диагностическое исследование, по результатам которого сделан вывод об актуальности разработки технологии обучения студентов стратегиям управления конфликтами при коммуникации с иностранцами. Предложена авторская образовательная технология, позволяющая в сжатые сроки овладеть приемами разрешения конфликтных ситуаций и развить навыки устного общения на английском языке. Выделен ряд педагогических условий внедрения предложенной технологии, описаны ее структура и этапы. Очерчены перспективы реализации представленной технологии обучения на практике.

**Ключевые слова:** обучение иностранным языкам, иноязычное общение, разрешение конфликтов, стратегии управления конфликтами, ролевая игра, профессионально ориентированная лингводидактическая ролевая игра, неязыковой вуз, таможенное дело, английский язык

**Для цитирования:** Савченко О. Н. Технология обучения студентов стратегиям управления конфликтами посредством профессионально ориентированной лингводидактической ролевой игры // Экономические и социально-гуманитарные исследования. 2024. № 1 (41). С. 211—216. <https://doi.org/10.24151/2409-1073-2024-1-211-216> EDN: KNTKGO.

Original article

## Technology of training students in conflict management strategies by means of professionally oriented linguodidactic role play

*O. N. Savchenko*

*Russian Customs Academy, Lyubertsy, Russia*

*[o.savchenko@customs-academy.ru](mailto:o.savchenko@customs-academy.ru)*

© Савченко О. Н.

**Abstract.** In this work, the author substantiates the need for practice-oriented teaching English to future customs officers using the method of professionally oriented linguodidactic role play. The results of a diagnostic study are presented that have enabled the author to draw a conclusion about the relevance of developing a technology for teaching students conflict management strategies when communicating with foreigners. The author proposes original educational technology that makes it possible to master conflict resolution skills and to build verbal communication skills on a tight schedule. Some pedagogical conditions of the proposed technology adoption, its structure and stages are described. The prospects for practical implementation of the presented learning technology are outlined.

**Keywords:** foreign language teaching, foreign language communication, conflict resolution, conflict management strategies, role play, professionally oriented linguodidactic role play, non-linguistic university, customs, English language

**For citation:** Savchenko O. N. “Technology of Training Students in Conflict Management Strategies by Means of Professionally Oriented Linguodidactic Role Play”. *Economic and Social Research* 1 (41) (2024): 211–216. (In Russian). <https://doi.org/10.24151/2409-1073-2024-1-211-216> EDN: KNTKGO.

## Введение

С течением времени геополитическая ситуация на мировой арене меняется, и в условиях ее коренных изменений требования владеть английским языком, предъявляемые к специалистам таможенного дела, остаются неизменно высокими. В частности, уверенное владение английским как языком международного общения необходимо для профессионально ориентированной коммуникации таможенного инспектора с иностранными гражданами, пересекающими границу Российской Федерации. Более того, специфика профессионального иноязычного межкультурного общения в сфере таможенной деятельности такова, что по объективным причинам это общение само по себе потенциально конфликтогенно. В силу этого возникает неизбежное противоречие: с одной стороны, от будущих таможенников требуется высокий уровень владения английским языком и умение разрешать конфликты, возникающие с представителями разных национальностей и культур, а с другой стороны, нет разработанной технологии обучения студентов стратегиям управления конфликтами. Одним из способов разрешения противоречия может стать предлагаемая автором

технология обучения, применимая в условиях малого количества аудиторных часов, отведенных на изучение дисциплины «Иностранный язык» в неязыковом вузе.

## Методы

В связи со сжатыми сроками изучения английского языка в неязыковых вузах профессиональное обучение студентов языку должно быть максимально практико-ориентированным [2; 5]. В качестве одного из наиболее эффективных активных методов обучения будущих специалистов таможенного дела предлагается *профессионально ориентированная лингводидактическая ролевая игра* (далее ПОЛРИ). В более ранних исследованиях автором обосновано использование данного термина и подробно рассмотрены принципиальные отличия ролевой игры от деловой в обучении иностранным языкам [4].

Потенциал ПОЛРИ как метода обучения иностранным языкам складывается из направленности на развитие коммуникативной компетенции обучающихся при решении профессиональных задач; наличия нескольких проблемных ситуаций, одновременно предлагаемых для разрешения разным

подгруппам обучающихся в одной учебной группе; учета ролей и будущих специалистов таможенного дела, и представителей иных сфер и (или) рядовых граждан. По мнению автора, ПОЛРИ — один из перспективных методов обучения, позволяющий научить студентов таможенного вуза умениям управлять конфликтами в коммуникативных ситуациях. Такая квазипрофессиональная игра, по утверждению Б. Н. Гузнова с соавторами, подразумевает осмысленную «деятельность спонтанного прогноза-исполнения результатов предстоящей профессиональной деятельности» [1, с. 125]. А поскольку профессиональная деятельность специалиста таможенного профиля имеет междисциплинарную природу и затрагивает несколько областей знания (экономику, внешнюю торговлю, юриспруденцию и др.), то в тематике и проблематике игр следует, как рекомендуют Э. В. Щебельская и М. В. Грудина, учитывать это обстоятельство, предусматривать различные уровни сложности, соответствующие требованиям иноязычно-коммуникативной деятельности и этапам обучения в вузе [6, с. 411]. Более того, по наблюдениям А. Н. Щукина и Г. М. Фроловой, в процессе проигрывания ролевых ситуаций у студентов постепенно пропадает страх перед «живой» коммуникацией профессионального характера, появляется внутренний стимул к общению в реальных ситуациях [7, с. 223—225] и тем самым формируется устойчивая мотивация к совершенствованию уровня владения иностранным языком. А как известно, «...высокая мотивированность в изучении предмета <...> позволяет совершенствовать лучшие личностные качества обучаемого, раскрыть его резервные возможности» [7, с. 13].

### Результаты и обсуждение

В 2023 г. автором проведено диагностическое исследование методом анкетирования более чем 100 студентов факультета таможенного дела (3-го года обучения)

Российской таможенной академии. Как показал анализ результатов исследования, свыше 90 % респондентов хотели бы применять английский язык в работе с иностранными гражданами в сфере профессиональной деятельности, при этом более 85 % респондентов отметили приоритетность устной или одинаковую важность устной и письменной форм общения. Практически 100 % опрошенных ответили, что важно знать и применять стратегии управления конфликтами в работе с иностранными гражданами в сфере таможенной деятельности, при этом более 75 % респондентов сочли свой текущий уровень способности к управлению конфликтами недостаточным для успешного выполнения должностных обязанностей. Более того, 80 % респондентов согласились с утверждением, что сегодня при обучении английскому языку в вузе уделяется недостаточно внимания устному общению с иностранцами в контексте разрешения конфликтов. Наконец, 95 % обучающихся хотели бы больше узнать о стратегиях управления конфликтами, при этом почти 12 % респондентов признались, что испытывают неуверенность при необходимости участвовать в профессионально ориентированной лингводидактической ролевой игре. Таким образом, обоснована актуальность разработки технологии обучения студентов стратегиям управления конфликтами посредством метода ПОЛРИ.

В целях успешного обучения будущих специалистов таможенного дела стратегиям управления конфликтами посредством профессионально ориентированной лингводидактической ролевой игры автором выделен ряд *педагогических условий*, необходимых для проектирования технологии и ее последующей практической реализации.

1. Обучение должно начинаться с вводного этапа, при этом важно, чтобы студенты осознавали его цель и задачи. Для этого нужно ознакомить обучающихся с критериями оценки всех видов заданий.

2. Следует обеспечить заостренность проблематики обучения, с ориентиром на достижение его запланированных результатов к концу изучения дисциплины «Иностранный язык» в вузе (в данном случае, Российской таможенной академии).

3. Рекомендуются соотнести тематику обучения со сферой устной коммуникации таможенника с иностранными гражданами, в пределах которой введение метода ПОЛРИ максимально оправданно (с учетом высокой вероятности конфликтного характера этой коммуникации).

4. Для достижения наивысших результатов необходимо предусмотреть как аудиторную, так и внеаудиторную форму обучения.

5. Целесообразно обеспечить возможности: преподавателю — вести открытый и скрытый мониторинг деятельности студентов на всех этапах обучения, а студентам — взаимно оценивать свой прогресс.

6. Крайне важно обсуждать с обучающимися ход обучения, промежуточные и итоговые результаты, при этом на заключительном этапе должна быть предусмотрена рефлексия, что позволит выявить отношение студентов к проведенному обучению и его результатам.

С учетом сформулированных выше условий и с опорой на общие методические рекомендации ученых относительно организации технологии обучения иностранным языкам [3, с. 240] разработана авторская **технология обучения** будущих специалистов таможенного дела стратегиям управления конфликтами посредством ПОЛРИ на английском языке.

Предлагаемая технология рассчитана на студентов последнего года обучения английскому языку в сфере таможенной деятельности (уровень владения языком — В1+...В2), имеет традиционную структуру и представлена тремя последовательными *блоками*: целевым, теоретическим и технологическим. Технология в большей степени опирается на контекстный и межкультурный подходы;

подразумевает использование *общедидактических* (сознательности, коллективной работы, систематичности и последовательности, личностной ориентированности, доступности, междисциплинарных связей, наглядности, прочности усвоения и др.) и *методических* принципов обучения (проблемности, приближения условий обучения к реальному профессиональному общению, коммуникативной направленности, культуросообразности, диалога культур и др.); предполагает варьируемые и неварьируемые условия проведения.

Остановимся подробнее на *технологической* блоке технологии. Он включает в себя четыре *этапа*, один из которых также делится на *подэтапы*.

1. *Этап ориентировки*: цель — диагностика исходного уровня обучающихся посредством анкетирования на русском языке и заполнения опросника на английском языке, а также педагогическая беседа в целях ознакомления студентов с критериями оценки предстоящей деятельности. Этап ориентировки служит для установления мотивационного настроения студентов на предстоящее обучение.

2. *Ознакомительный этап*: цель — презентация обучающимся описания стратегий управления конфликтами на русском языке и его англоязычного эквивалента, разработанного согласно тематике обучения. Данный этап предусматривает метод группового обсуждения для определения закономерностей выбора стратегий и реализующих их тактик, а также продуктивный метод, включающий в себя выполнение тренировочных заданий, подготавливающих к проигрыванию ПОЛРИ.

3. *Формирующий этап*.

3.1. *Доигровой подэтап*: цель — представление студентам ситуаций, подразумевающих потенциальные конфликты с иностранными гражданами, а также причин возникновения конфликтов и возможных путей их разрешения. Помимо этого, доигровой

подэтап технологии включает в себя изучение типологий культур согласно четырем критериям [8; 9] и рекомендуемых к использованию для будущих таможенников стратегий, соответствующих конфликтному поведению коммуниканта [10].

3.2. *Игровой подэтап* (самый длительный в технологии обучения) — практическое применение студентами полученных знаний посредством прохождения комплекса ПОЛРИ возрастающей сложности, подразумевающего комбинированное использование пройденных стратегий управления конфликтами для обеспечения более глубокого усвоения материала.

3.3. *Послеигровой подэтап* — завершающий, предполагает взаимное оценивание обучающимися представленных одноклассниками ролевых ситуаций, а также совместное выявление и обсуждение с преподавателем возникших в процессе обучения затруднений.

4. *Контролирующий этап*: цель — проверка усвоенных обучающимися знаний, умений и навыков, выявление у студентов соответствующих уровней сформированности в сравнении с исходным уровнем, диагностированным на этапе ориентировки. Методы данного этапа технологии обучения — финальный срез (письменный и устный), педагогическое наблюдение. Отдельно отметим предусмотренную на контролирующем этапе возможность высказывания обучающимися собственных предложений и пожеланий (при наличии таковых) для последующего совершенствования хода обучения на всех этапах.

### Выводы

Итак, в настоящей статье подтверждена актуальность внедрения обучения стратегиям управления конфликтами на английском языке посредством профессионально ориентированной лингводидактической ролевой игры в содержание дисциплины «Иностранный язык» для студентов специальности

«Таможенное дело». Предлагаемая образовательная технология алгоритмична, проста в использовании, может быть адаптирована для разных преподавателей и других иностранных языков.

На сегодня технология прошла этап становления: проведена ее практическая проверка в Российской таможенной академии в осеннем семестре 2023/24 уч. г. По итогам проверки достигнута положительная динамика и высокие результаты обучения, из чего следует, что представленная технология может быть рекомендована другим образовательным учреждениям для включения в содержание вузовской подготовки по английскому языку будущих специалистов таможенного дела.

### Список литературы и источников

1. *Гузанов Б. Н., Тарасюк О. В., Башкова С. А.* Профильно-специализированные компетенции студентов профессионально-педагогического вуза: монография. Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2018. 213 с. EDN: UXCEKZ.
2. *Коништерова Е. А., Улитина К. А., Калинина Е. В.* Практико-ориентированный метод обучения иностранным языкам как средство совершенствования языкового образовательного пространства неязыкового вуза // Научно-методический электронный журнал «Концепт». 2017. № Т3. С. 230—237. EDN: ZERDHN. URL: <http://e-koncept.ru/2017/770270.htm> (дата обращения: 26.03.2024).
3. Методика обучения иностранным языкам: традиции и современность: коллективная монография / под ред. А. А. Миролюбова. Обнинск: Титул, 2010. 464 с. (Методическая копилка).
4. *Савченко О. Н., Евдокимова М. Г.* К обоснованию понятия профессионально ориентированной лингводидактической ролевой игры как метода обучения иностранному языку // Вестник Тверского государственного университета. Серия: Педагогика и психология. 2023. № 1 (62). С. 205—213. <https://doi.org/10.26456/vtspyped/2023.1.205> EDN: WFIIME.

5. **Чикилева Л. С.** Практико-ориентированное обучение иностранному языку как предиктор профессиональной успешности // Гуманитарные науки. Вестник Финансового университета. 2023. Т. 13. № S1. С. 131—135. <https://doi.org/10.26794/2226-7867-2023-13-c-131-135> EDN: DRZRFV.
6. **Щебельская Э. В., Грудина М. В.** Когнитивно-лингвистические аспекты применения дебатов в преподавании иностранного языка студентам специальности «Таможенное дело» // Проблемы современного педагогического образования. 2019. № 63-1. С. 410—413. EDN: WPRQJC.
7. **Щукин А. Н., Фролова Г. М.** Методика преподавания иностранных языков: учеб. для студ. учреждений высш. образования. М.: ИЦ «Академия», 2015. 288 с. EDN: GYBGVI.
8. **Hall E.** *Beyond Culture*. Garden City: Anchor Books, 1977. 320 p.
9. **Hofstede G.** *Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations across Nations*. 2<sup>nd</sup> ed. Thousand Oaks, CA: Sage, 2003. 616 p.
10. **Kozan M. K.** Relationships of hierarchy and topics of conflict management styles: A comparative study // *Theory and Research in Conflict Management* / ed. M. A. Rahim. New York: Praeger Publ., 1990. P. 174—187.

## References

1. Guzanov B. N., Tarasyuk O. V., Bashkova S. A. *Profession-Oriented Specialized Competencies of Students of Vocational University of Education*: monograph. Ekaterinburg: Russian State Vocational Pedagogical Univ. Publ., 2018. 213 p. (In Russian). EDN: UXCEKZ.
2. Konisterova E. A., Ulitina K. A., Kalinina E. V. “Practice-Oriented Method of Teaching Foreign Languages as Way of Improvement of Foreign-Language Speaking Educational World of Non-Language University”. *Nauchno-metodicheskiy elektronnyy zhurnal “Kontsept” = Scientific and Methodological Electronic Journal “Koncept”* T3 (2017): 230—237. (In Russian). Web. 26 Mar. 2024. EDN: ZERDHN. <<http://e-koncept.ru/2017/770270.htm>>.
3. *Methods of Teaching Foreign Languages: Traditions and Modernity*: collective monograph. Ed. by A. A. Mirolyubov. Obninsk: Titul, 2010. 464 p. (In Russian). Metodicheskaya kopilka.
4. Savchenko O. N., Evdokimova M. G. “To the Substantiation of the Concept of Profession-Oriented Role Play When Teaching Students a Foreign Language”. *Vestnik Tverskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Pedagogika i psikhologiya = Herald of Tver State University. Series: Pedagogy and Psychology* 1 (62) (2023): 205—213. (In Russian). <https://doi.org/10.26456/vtpsyped/2023.1.205> EDN: WFIIME.
5. Chikileva L. S. “Practice-Oriented Teaching of a Foreign Language as a Predictor of Graduates’ Professional Success”. *Gumanitarnyye nauki. Vestnik Finansovogo universiteta = Humanities and Social Sciences. Bulletin of the Financial University* 13.S1 (2023): 131—135. (In Russian). <https://doi.org/10.26794/2226-7867-2023-13-c-131-135> EDN: DRZRFV.
6. Shchebel'skaya E. V., Grudina M. V. “Cognitive-Linguistic Aspects of the Use of Debate in Foreign Language Teaching for Students of the Speciality ‘Customs’”. *Problemy sovremennogo pedagogicheskogo obrazovaniya = Problems of Modern Pedagogical Education* 63-1 (2019): 410—413. (In Russian). EDN: WPRQJC.
7. Shchukin A. N., Frolova G. M. *Methods of Language Teaching*: textbook for university students. Moscow: ITs “Akademiya”, 2015. 288 p. (In Russian). EDN: GYBGVI.
8. Hall E. *Beyond Culture*. Garden City: Anchor Books, 1977. 320 p.
9. Hofstede G. *Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations across Nations*. 2<sup>nd</sup> ed. Thousand Oaks, CA: Sage, 2003. 616 p.
10. Kozan M. K. “Relationships of Hierarchy and Topics of Conflict Management Styles: A Comparative Study”. *Theory and Research in Conflict Management*. Ed. M. A. Rahim. New York: Praeger Publ., 1990. 174—187.

## Информация об авторе

**Савченко Оксана Никитична** — старший преподаватель кафедры английского языка в сфере таможенной деятельности, Российская таможенная академия (Россия, 140009, Московская обл., г. Люберцы, Комсомольский пр-т, 4).

## Information about the author

**Oksana N. Savchenko** — Senior Lecturer at the Chair of English Language for the Purposes of Custom Activity, Russian Customs Academy (Russia, 140009, Moscow oblast, Lyubertsy, Komsomolskiy ave., 4).

Статья поступила в редакцию после доработки  
23.01.2024.

The article was submitted after updating 23.01.2024.