

РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ В ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ОРИЕНТИРОВАННОМ ОБУЧЕНИИ АНГЛИЙСКОМУ ЯЗЫКУ БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ ТАМОЖЕННОЙ СЛУЖБЫ

Савченко О.Н.

Россия, Российская таможенная академия
o.savchenko@customs-academy.ru

Владение иностранными языками (в частности, английским) всегда являлось неотъемлемой частью подготовки специалистов таможенной службы. Однако для успешного профессионального становления студентов преподавателю необходимо обучить студентов не только всем аспектам профессионально-ориентированного английского языка, но и эффективным стратегиям разрешения конфликтов, т.к. невозможно представить работу специалиста таможенной службы без различного рода конфликтов. В широком смысле конфликты могут проявляться, как состояние открытой борьбы, столкновение противоположных интересов между идеями и интересами сторон и как предельные случаи обострения социальных противоречий.

Термин «конфликт» (от лат. *conflict* - столкновение) описывается в литературе как «наиболее деструктивный способ развития и завершения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, а также борьба подструктур личности» [1]. Более того, конфликт может отождествляться со спором, соперничеством, единоборством, скандалом; публичным столкновением; острым разногласием, столкновением интересов или идей и т.д. Конфликт также можно охарактеризовать как состояние психической борьбы и динамического эмоционального напряжения, которые возникают в результате одновременного функционирования взаимоисключающих тенденций, импульсов или желаний индивидов. Относительный уровень беспокойства участников конфликта касательно их собственных интересов и интересов друг друга предопределяет стратегии разрешения конфликтов. Конфликт часто приводит к психологическим состояниям, таким как стресс, и аффективным или эмоциональным реакциям, включающим в себя беспокойство, гнев и эйфорию, тем самым создавая набор барьеров рациональному процессу принятия решений.

Что касается механизмов возникновения конфликтов или *конфликтогенов*, - ими, как трактует В.П. Шейнов, являются слова, действия или бездействие, которые могут привести к конфликту[2]. Конфликтогенами считаются:

- *вербальные* проявления, такие как интонация, (которая в английском и русском языках часто передает разный подтекст);
- *невербальные* проявления, например позы и жесты, (которые в разных культурах могут интерпретироваться как враждебные и агрессивные).

Учитывая особенности локации работы специалистов таможенной службы, в таможенном деле конфликтные ситуации в процессе *межкультурной коммуникации* занимают значительную долю общего числа конфликтов. Недостаточное понимание культурных норм может привести к использованию неэффективных стратегий их разрешения. Несмотря на то что основные этапы решения отдельных проблем остаются относительно постоянными в разных ситуациях, это не всегда приводит к достойным совместным результатам. Умение разрешать межкультурные конфликты в процессе профессионального общения на английском языке первостепенно зависит от успешного определения свойственного оппонентам коммуникативного стиля конфликта, проявления гибкости в выборе стратегии управления конфликтами, поиска точек соприкосновения во взаимодействии с оппонентами. Все это создает необходимую базу для дальнейшей успешной межкультурной коммуникации.

Далее важно осветить понимание решения проблем и принятия решений в разрешении конфликтных ситуаций. Совместное разрешение конфликтов состоит из четырех основных этапов, согласно Э. Вайцман [3]:

- *Диагностирование конфликта* (выяснение причины возникновения проблемы). Диагностика - это первая часть процесса решения проблем. Этот шаг в диагностике включает в себя важное решение, которое должно определить, в каком типе конфликта находится человек. Фундаментальная проблема в разрешении конфликтов в применяемой работе - это определение тех немногих конфликтов, которые не поддаются конструктивному, интегративному подходу. Целый ряд эмпирически и теоретически обоснованных принципов, руководств или структур необходим для выявления тех случаев, которые действительно являются спорными.

- *Определение альтернативных решений* существующей проблемы. Цель этого шага состоит в том, чтобы развить понимание того, о чем в конфликте идет речь - может ли это быть связано с существенными интересами, ценностями или другими затруднениями - что может быть использовано в решении проблем. Оно включает выявление реальных проблем каждой стороны и выработку общего понимания совокупности проблем каждой из сторон. Также важно упомянуть вопросы, которые могут быть заданы или исследованы на данном этапе, такие как: что я хочу? Почему я этого хочу? Какими могут быть различные способы удовлетворения чьих-то нужд? Чего хочет оппонент? Почему? Какими различными способами он считает, что может удовлетворить свои требования? Полностью ли мы понимаем потребности, причины, убеждения и чувства друг друга? Основан ли конфликт на недоразумении или это реальный конфликт интересов, убеждений, предпочтений или ценностей? С чем это связано?

- *Принятие решения и его реализация*. Что касается принятия решения, после того как будет найдено взаимоприемлемое решение, должно быть принято решение о достижении соглашения.

Говоря о *решении проблем*, в подходах к пониманию и разрешению конфликтных ситуаций конфликт рассматривается как межличностная дилемма, которую необходимо решить. Обратимся к концепции К. Рубина, Д. Прутта и С. Кима, которые предполагают, что «решение проблемы может быть определено, как любое усилие по выработке взаимоприемлемого решения конфликта» [4]. При описании подходов к решению проблем ученые предлагают два типа результатов, к которым нужно стремиться:

- *компромисс* (встреча в середине через процесс взаимной жертвы);
- *интегративные решения* (в принятии которых учитываются и удовлетворяются потребности всех сторон).

Компоненты процесса разрешения межкультурных конфликтов можно сравнить со сложной головоломкой, для ее решения необходимо собрать воедино различные интересы, ценности, предпочтения, реалии и возможность найти решение, которое учитывает их надлежащим образом. В процессе иноязычной профессиональной коммуникации специалистов таможенной службы существуют решения, которые должны быть приняты работниками как индивидуально, так и совместно. Также, существуют решения, которые принимаются каждой конфликтующей стороной в отдельности, и решения, принимаемые сторонами вместе. Что касается решений, которые должны быть найдены совместно, они могут касаться вопроса о том, обращаться ли и когда обращаться за помощью к третьей стороне и о необходимости достижения соглашения.

Что же подразумевается под *управлением конфликтами* в обучении будущих таможенников профессионально-ориентированному английскому языку? Очевидно, что решение проблем будет облегчено, если участники конфликта обладают умением намеренно изменить культурные ориентиры (мышление). Будучи результатом обучения межкультурным исследованиям, эта способность позволит им лучше понять друг друга и свои проблемы. В качестве культурных интеграторов, в профессиональном общении на

английском языке обучающиеся могут предотвращать культурное недопонимание и неправильное восприятие и смягчать деструктивные конфликты, создавая новые значения и отношения. Культурная интеграция приведет к успешному решению проблем, а успешное решение проблем усилит отношения взаимодействующих сторон и уменьшит деструктивные конфликты. Таким образом, межкультурное исследование в обучении английскому языку в контексте таможенного дискурса поможет студентам постичь идеи, подходы и мотивы людей, принадлежащих к различным субъективным культурам, для лучшего понимания природы межкультурных конфликтов.

Итак, понимание того, как работают подходы к решению проблем и необходимость применения этих подходов в различных контекстах, представляются нам ключевым компонентом разработки методов обучения для разрешения профессиональных споров и разногласий в коммуникации на английском языке в сфере таможенной деятельности. Точно так же понимание предубеждений при принятии решений и стратегий их преодоления следует рассматривать как важный компонент, как преподавания, так и практики разрешения конфликтов. В обучении английскому языку будущих специалистов таможенного дела преподавателю необходимо применять подход, способный развивать:

- общую *социальную компетентность* – коммуникативные навыки и навыки нахождения общих взглядов);
- *межкультурную компетентность* – комплекс умений, позволяющий адекватно оценить, осуществить набор вербальных и невербальных средств, реализовать коммуникативное намерение и оценить результаты коммуникативного акта с помощью обратной связи [5].

С этой точки зрения, одной из основных социальных когнитивных задач, в решении межкультурных конфликтов в профессионально-ориентированном обучении английскому языку, является координация социальной перспективы (что включает в себя определение проблемы, генерацию альтернативных стратегий, выбор и реализацию конкретной стратегии и оценку результатов).

Подводя итог, в данной статье мы рассмотрели определения понятия конфликта, его сущности и стадий развития, а также природу межкультурного конфликта в таможенной сфере. Были выявлены причины межкультурных конфликтов и определены основные коммуникативные стратегии и пути их разрешения в профессионально-ориентированном обучении английскому языку будущих специалистов таможенной службы.

Литература

1. Анцупов А.Я. Словарь конфликтолога. СПб., 2007. 253 с.
2. Шейнов В.П. Управление конфликтами. СПб: Питер, 2014. 576с.
3. Deutsch M., Coleman P., Marcus E. The handbook of conflict resolution. San Francisco 2006.
4. Rubin, J., Pruitt, D., and Kim, S. Social Conflict: Escalation, Stalemate, and Settlement. New York.1994. 168 p.
5. Леонтович О.А. Россия и США: Введение в межкультурную коммуникацию. Волгоград: Перемена, 2003. 399с.