

Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт педагогики, психологии и социологии  
Кафедра современных образовательных технологий

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
\_\_\_\_\_ И.А. Ковалевич  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016 г.

**ДИПЛОМНАЯ РАБОТА**

080801.65.05 Прикладная информатика в психологии

**СОЗДАНИЕ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНОГО ПОСОБИЯ  
«ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТОВ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

Научный руководитель \_\_\_\_\_ доцент, канд. филос. наук Т.Г. Савельева

Выпускник \_\_\_\_\_ Н.А. Скоморощенко

Рецензент \_\_\_\_\_ директор МБОУ СШ №82 Г.М.  
Ахметзянова

Красноярск 2016

## РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа по теме создание информационно – справочного пособия «Профилактика конфликта в профессиональной деятельности» содержит 71 страницу текстового документа, 2 приложения, 49 использованных источников, 3 таблицы.

Данное информационно – справочное пособие было создано с помощью языка гипертекстовой разметки HTML.

**Цель** дипломной работы: создать информационно-справочное пособие «Профилактика конфликта в профессиональной деятельности»

**Цель исследования:** изучение факторов профилактики конфликта в профессиональной деятельности переводчика.

**Объект исследования:** профессиональные переводчики международных компаний ООО «Мидасы», ООО ПСК «Омега» в количестве 15 человек.

**Предмет исследования:** способы профилактики конфликта в профессиональной деятельности переводчика.

Анализ результатов исследования позволил сделать вывод, что знание деловой этики является определяющим фактором профилактики конфликта в профессиональной деятельности переводчика.

По результатам проведенной работы создано информационно – справочное пособие «Профилактика конфликта в профессиональной деятельности», которое имеет следующую структуру: теоретический материал, методики для исследования, словарь терминов и понятий, литературу, обратную связь. Пособие предназначено для всех, кто интересуется данной проблемой.

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
---------------	---

Глава 1. Организационный конфликт и его причины .....	7
1.1. Конфликт как форма взаимодействия между людьми, функции конфликтов и причины их возникновения .....	7
1.2 Специфика организационного конфликта и его виды	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
1.3 Причины возникновения конфликтов в организации .....	22
Глава 2. Исследование особенностей профилактики конфликта в профессии переводчика .....	27
2.1. Особенности профилактики конфликта в процессе делового общения с иностранными партнерами .....	27
2.2. Характеристика и описание методик по исследованию профилактики конфликтов.....	42
2.3. Анализ результатов исследования.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
Глава 3. Создание информационно – справочного пособия «Профилактика конфликта в профессиональной деятельности» .....	50
3.1. Понятие информационно – справочного пособия .....	50
3.2. Создание Web–страниц при помощи языка HTML.....	52
3.3. Описание информационно – справочного пособия «Профилактика конфликта в профессиональной деятельности» .....	55
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	57
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ .....	58
ПРИЛОЖЕНИЕ А .....	63
ПРИЛОЖЕНИЕ Б.....	69

## ВВЕДЕНИЕ

Конфликты – это неотъемлемая часть человеческой жизни, которая довольно часто напоминает о себе в процессе взаимодействия людей. Слово «конфликт» с латинского языка переводится как «столкновение». И эти столкновения наблюдаются как в повседневной жизни, так и в рабочей деятельности. Но всё же большую часть времени человек проводит именно на работе, взаимодействуя с клиентами, заказчиками и т.д. При таком плотном общении возникает масса причин, по которым люди не совсем правильно понимают друг друга, что и приводит к спорам и конфликтам. Поэтому изучение профилактики конфликта в сфере профессиональной деятельности – достаточно актуальная тема.

К одним из наиболее сложно регулируемых конфликтов относятся противоречия, возникающие на почве культурных и национальных различий сотрудников в международных компаниях. Достаточно ярко это проявляется в профессиональной деятельности переводчика [37].

Посредничество в межкультурной деловой коммуникации, априори представляющей собой конфликтогенную среду, где постоянно происходит взаимодействие людей, являющихся представителями разной культурной среды, носителями разных традиций, предполагает владение умениями способствовать профилактике конфликтов. По мнению С.Г. Тер-Минасовой, профессия переводчика относится к тому виду профессий, где «работа» с конфликтом является одним из основных видов деятельности. Если рассуждать глобально, то переводчик всегда находится в центре конфликта, который, к счастью, не всегда имеет антагонистический характер [40].

Значительный вклад в разработку проблемы профилактики конфликта в профессиональной деятельности внесли ученые: Л.А. Козер, А.В. Вишневская, Н.В. Гришина. Работы этих ученых являются базовыми в нашей дипломной работе. Также особое внимание следует уделить работам переводчиков, освещающих вопросы деловой этики в процессе перевода: С.Г. Тер – Минасовой, Г.Э. Мирана, А.Д. Швейцера.

**Цель** дипломной работы: создание информационно – справочного пособия «Профилактика конфликта в профессиональной деятельности».

**Задачи** дипломной работы:

1. Рассмотреть сущность понятия конфликта, проанализировать его виды и причины возникновения;
2. Рассмотреть способы профилактики возникновения конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности переводчика;
3. Провести практические исследования по теме и проанализировать их результаты;
4. Создание информационно – справочного пособия по заявленной проблеме.

**Объект исследования:** сотрудники международных компаний, работающие в сфере языкового перевода (ООО «Мидасы», ООО ПСК «Омега»).

**Предмет исследования:** способы профилактики конфликта в профессиональной деятельности переводчика.

**Гипотеза:** В процессе взаимодействия между людьми в профессии переводчика профилактике конфликта способствует знание деловой этики той страны, представителю которой оказываются услуги переводчика.

Для проведения исследования подобраны **методики:**

1. Тест-опросник «Определение способов регулирования конфликтов» К.Томаса;
2. Опросник «Знание деловой этики как фактор профилактики конфликта в профессии переводчика»

**Выборка исследования:** в ходе исследования было опрошено 15 профессиональных переводчиков.

Структура дипломного исследования отражает его цель и задачи и состоит из введения, трех глав, заключения, библиографического списка литературы и приложений.

Во введении раскрывается актуальность темы, сформулированы цель работы и задачи исследования, определены объект и предмет исследования.

В первой главе раскрывается понятие конфликта как формы взаимодействия между людьми, анализируются виды конфликтов и причины их возникновения. Особенное внимание уделяется рассмотрению организационного конфликта.

Во второй главе исследуются особенности профилактики конфликта в профессиональной деятельности переводчика.

В третьей главе рассматриваются технические вопросы создания информационно – справочного пособия.

## **1. Организационный конфликт и его причины**

## **1.1. Конфликт как форма взаимодействия между людьми, функции конфликтов и причины их возникновения.**

Конфликтом принято называть трудноразрешимое противоречие, связанное с противоборством и острыми эмоциональными переживаниями. В буквальном смысле это слово в переводе с латинского "conflictus" означает "столкновение". Конфликты возникают между людьми в связи с решением тех или иных вопросов их жизнедеятельности как противоречие.

Для Л. Козера конфликты – не социальные аномалии, а необходимые, нормальные естественные формы существования и развития социальной жизни [24]. Практически в каждом акте социального взаимодействия заключена возможность конфликта. Он определяет конфликт как противоборство социальных субъектов (индивидов, групп), возникающее из-за дефицита власти, статуса или средств, необходимых для удовлетворения ценностных притязаний, и предполагающее нейтрализацию, ущемление или уничтожение (символическое, идеологическое, практическое) противника. Однако не всякое противоречие можно назвать конфликтом. Например, люди могут не соглашаться друг с другом в оценке тех или иных явлений, иметь различные взгляды по тем или иным вопросам, а вместе с тем дружно и согласованно работать. Несогласие не обязательно должно вести к конфликту.

Противоречия приводят к конфликтам тогда, когда они затрагивают социальный статус группы или личности, материальные или духовные интересы людей, их престиж, моральное достоинство личности и т.п. Вполне естественно, что такие противоречия вызывают не только размышления, завершающиеся оценками, но и определенные эмоции, такие, как обида, гнев, презрение, возмущение, негодование, страх и т.п. Эмоции подогревают человека, толкают его на борьбу. Вот почему при определенных противоречиях возникает конфликт.

Всякий конфликт начинается с конфликтной ситуации, которую иначе называют еще базой конфликта. Она в свою очередь состоит из участников

конфликта и объекта конфликта, т.е. той реально существующей объективной причины, из-за которой субъекты взаимодействия вступают в противоборство. Объект конфликта может существовать задолго до самого конфликта, т.е. до того, как определенные лица вступают в противоборство и становятся участниками конфликта.

Термин "участники" не очень удачен, т.к. он не различает сторонников и противников в конфликте. Стороны, сталкивающиеся в конфликте, неправомерно было бы называть противниками, поскольку этот термин несет большую эмоциональную нагрузку – в различных конфликтах сталкивающиеся стороны далеко не всегда ощущают себя противниками, не всегда находятся во враждебных отношениях. Поэтому, как считает А.В.Вишневская, для обозначения участников конфликта более подходит термин "оппоненты", что в переводе с латинского означает "противопологающий, возражающий, противник в споре" [9].

Хотя в конфликте внешне сталкиваются отдельные лица, индивиды, зачастую они являются представителями определенных групп, коллективов, организаций. Следовательно, оппонентами в конфликтной ситуации выступают любые сложные образования, состоящие из отдельных лиц, групп, коллективов, организаций. Разумеется, оппонентов в конфликтной ситуации может быть более чем два.

В процессе конфликтного взаимодействия его участники получают возможность выражать различные мнения, выявлять больше альтернатив при принятии решения, и именно в этом заключается важный позитивный смысл конфликта. Сказанное, конечно, не означает, что конфликт всегда носит положительный характер [17].

Если конфликты способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений, то их называют функциональными (конструктивными). Конфликты, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений, называют дисфункциональными (деструктивными). Так что нужно не раз и навсегда уничтожить все условия



для возникновения конфликтов, а научиться правильно ими управлять [14]. Для этого надо уметь анализировать конфликты, понимать их причины и возможные последствия.

Конфликты могут быть реалистическими (предметными) или нереалистическими (беспредметными). Реалистические конфликты вызваны неудовлетворением определенных требований участников или несправедливым, по мнению одной или обеих сторон, распределением между ними каких-либо преимуществ и направлены на достижение конкретного результата.

Нереалистические конфликты имеют своей целью открытое выражение накопившихся отрицательных эмоций, обид, враждебности, то есть острое конфликтное взаимодействие становится здесь не средством достижения конкретного результата, а самоцелью.

Начавшись как реалистический, конфликт может превратиться в нереалистический, например, если предмет конфликта чрезвычайно значим для участников, а они не могут найти приемлемое решение, справиться с ситуацией. Это повышает эмоциональную напряженность и требует освобождения от накопившихся отрицательных эмоций [24].

Нереалистические конфликты всегда дисфункциональны. Их гораздо сложнее урегулировать, направить по конструктивному руслу. Надежный способ профилактики подобных конфликтов в организации – создание благоприятной психологической атмосферы, повышение психологической культуры руководителей и подчиненных, овладение приемами саморегуляции эмоциональных состояний в общении.

С точки зрения современной науки конфликт как явление выполняет важные функции в психической жизни человека. Наиболее определенно об этом заявляет гуманистическая психология. Психоаналитическое понимание природы человека предполагает, что на протяжении всей своей жизни человек постоянно стремится к ослаблению, уменьшению конфликта.

Представители гуманистической психологии Г.Олпорт, А.Маслоу считают, что полное устранение конфликтов из жизни человека приведет к застою, а потому психологи видят свою задачу не в избавлении от конфликтов, а в превращении деструктивных конфликтов в конструктивные, так как внутренняя напряженность личности свидетельствует о непрерывной работе духовного начала [5].

Функция конфликта – определенное назначение конфликта в зависимости от принятых норм в группе, коллективе, обществе. Долгое время считалось, что конфликты вредны и пользы от них нет никакой, они ведут лишь к различного рода потерям. В 1956 г. ученый Л. Козер (США) в работе «Функции социальных конфликтов» предложил рассматривать положительные функции конфликта в отношении организации и участников конфликта [25].

В настоящее время выделяют следующие функции конфликта:

<b>Позитивные</b>	<b>Негативные</b>
разрядка напряженности между конфликтующими сторонами	большие эмоциональные, материальные затраты на участие в конфликте
получение новой информации об оппоненте	увольнение сотрудников, снижение дисциплины, ухудшение социально-психологического климата в коллективе
сплочение коллектива организации при противоборстве с внешним врагом	представление о побежденных группах, как о врагах
стимулирование к изменениям и развитию	чрезмерное увлечение процессом конфликтного взаимодействия в ущерб работе
снятие синдрома покорности у подчиненных	после завершения конфликта – уменьшение степени сотрудничества между частью сотрудников
диагностика возможностей оппонентов	сложное восстановление деловых отношений (“шлейф конфликта”).

Таблица 1 – Функции конфликта

Движущей силой в конфликте является любопытство или стремление человека победить, или сохранить, или улучшить свое положение, безопасность, устойчивость в коллективе или надежда на достижение поставленной в явном или не явном виде цели [3].

Характерной особенностью любого конфликта является то, что ни одна из участвующих сторон не знает заранее точно и полностью всех решений, принимаемых другими сторонами, их будущее поведение, и, следовательно, каждый вынужден действовать в условиях неопределенности.

Возможность конфликтов заложена в существо самой человеческой жизни. Причины конфликтов коренятся в аномалиях общественной жизни и несовершенстве самого человека. Среди причин, порождающих конфликты, следует назвать, прежде всего, социально-экономические, политические и нравственные. Они являются питательной средой для возникновения различного рода конфликтов. На возникновение конфликтов оказывают влияние психофизические и биологические особенности людей.

## **1.2. Специфика организационного конфликта и его виды**

Под конфликтами в сфере управления необходимо понимать конфликты, возникающие в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления. Источниками любых конфликтов в сфере управления являются противоречия, которые переходят в конфликт, как только для этого сформируются определенные условия и возможности. Каждому виду и типу конфликтов соответствуют свои, специфические противоречия. Эти противоречия, в конечном счете, обусловлены структурой и содержанием социального взаимодействия – спецификой управления [1].

Организация – это сложное целое, которое включает в себя не только индивидов с различными статусами, социальными установками и интересами, но и различные социальные образования, стремящиеся занять более высокое место в структуре организации, изменить существующие

нормы деятельности или систему отношений внутри организационной структуры. Кроме того, различные подразделения организации могут подвергаться управленческому воздействию в различной степени. Таким образом, имеют место неравенство в распределении ресурсов, а также различия в возможностях высшего руководства реализовать властные функции.

Являясь важнейшей ячейкой общества, организация соединяет и координирует поведение людей, специализирующихся на разных типах деятельности, включает их в единый трудовой процесс, решает не только производственные задачи, но и создает условия для развития своих членов. Здесь в среде непосредственного общения закладываются первоначальные представления людей, формируются мнения, закрепляются привычки, проявляются склонности, утверждается общественная репутация работников [19].

Взаимные связи и отношения складываются не только на основе производственной деятельности, но и под влиянием реальных условий жизни: политических, психологических, нравственных и др. Людей сплачивают общие интересы, идеи, цели, нравственные нормы и принципы. Однако наряду с солидарностью в трудовом коллективе возникают и конфликтные ситуации.

Конфликт в организации – это открытая форма существования противоречий интересов, возникающих в процессе взаимодействия людей при решении вопросов производственного и личного порядка; это столкновение противоположно направленных действий участников конфликта, вызванное расхождением интересов, норм поведения и ценностных ориентации. Они возникают вследствие несовпадения формальных организационных начал и реального поведения членов коллектива. Такое рассогласование происходит:

- 1) когда работник не выполняет, игнорирует требования, предъявляемые ему со стороны организации. Например, прогулы, нарушения

трудоу и исполнительской дисциплины, некачественное выполнение своих обязанностей и т.п.;

2) когда требования, предъявляемые к работнику, противоречивы и неконкретны. Например, низкое качество должностных инструкций или непродуманное распределение должностных обязанностей может привести к конфликту;

3) когда имеются должностные, функциональные обязанности, но само их выполнение вовлекает участников трудового процесса в конфликтную ситуацию. Например, исполнение функций ревизора нормирования оценки, контроля.

Организационные конфликты содержат проблемы, связанные в первую очередь с организацией и условиями деятельности. Ситуацию здесь определяют: состояние оборудования и инструмента, планирования и техдокументации, норм и расценок, заработной платы и премиальных средств; справедливость оценки «лучших», «худших»; распределение заданий и загрузка людей; выдвижение и повышение и т. д.

По оценке С.С. Фролова, общей чертой всех организационных конфликтов является реальная или мнимая блокада потребностей (или препятствие удовлетворению потребностей) отдельного члена организации или социальной группы. Если блокада потребностей осознана членами организации или социальной группы и произошла идентификация источника блокады потребностей (например, члены группы осознали, что их значимые потребности блокированы представителями администрации), то далее следует реакция на блокаду, которая может быть двух типов – отступление или агрессия [42].

Отступление – это реакция на блокаду потребностей, которая сводится к кратковременному или долговременному отказу от удовлетворения этих потребностей. Очевидно, что при такой реакции на блокаду не происходит конфликта в организации. Отступление может быть двух видов:

1) Сдерживание – состояние, при котором индивид (или социальная группа) отказывается от удовлетворения потребности из страха, в надежде получить определенные блага в другой области (заменителей) или удовлетворить потребность спустя какое-либо время более легким путем, с меньшими издержками. В этом случае индивид (социальная группа) перестраивает свое сознание, полностью подчиняясь требованиям ситуации, и действует с ощущением правильности отказа от удовлетворения потребности;

2) Подавление – уход от реализации целей при удовлетворении потребности под воздействием внешнего принуждения, когда индивид постоянно испытывает чувства несправедливости, обиды, возмущения, а также постоянное желание немедленного удовлетворения потребностей (или эти чувства существенно изменяют коллективное сознание группы), но эти чувства и желания загоняются вглубь и могут в любой момент выйти наружу в форме агрессии при определенных, благоприятных для этого условиях.

Агрессия – это ответная реакция на блокаду, которая может привести к конфликту. Агрессия - враждебная внутренняя установка или враждебный тип действий по отношению к другому индивиду (или другой социальной группе). Выражается она в поведении, направленном на нанесение физического и морального вреда или ущерба другому. Агрессивные действия вызывают ответную агрессивную реакцию у другого индивида (или социальной группы), и с этого момента начинается социальный конфликт. Но даже очень сильная агрессия может не привести к социальному конфликту, если она не вызывает соответствующей агрессивной ответной реакции [26].

Понятие конфликтной ситуации не совпадает с понятием конфликта, так как характеризует лишь предпосылку, почву для возникновения реального конфликта, включающего, кроме того, реальные действия сторон по отстаиванию своих интересов. Объективная конфликтная ситуация может сложиться как помимо воли и желания будущих противников так и быть созданной одной из сторон.

Говоря о природе конфликтных взаимодействий, социологи отмечают их кумулятивный характер, т.е. каждое агрессивное действие приводит к ответному действию или возмездию, причем более сильному, чем первоначальное [22]. Конфликт обостряется и охватывает все большее число членов организации или, переходя на внешний уровень, все большее количество организаций. Это может означать, что даже несущественное событие, стычка между представителями различных подразделений организации или между представителями различных структурных уровней организации (например, между руководителем и подчиненными) может постепенно привести к острому крупномасштабному конфликту.

Виды (Типы) конфликтов в организации. В социальной психологии существует многовариантная типология конфликта в зависимости от тех критериев, которые берутся за основу. Так, конфликт может быть внутриличностным (между родственными симпатиями и чувством служебного долга руководителя); межличностным (между руководителем и его заместителем по поводу должности, премии между сотрудниками); между личностью и организацией в которую она входит; между организациями и группами одного или различного статуса.

Возможны также классификации конфликтов по горизонтали (между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу), по вертикали (между людьми, находящимися в подчинении друг к другу) и смешанные, в которых представлены и те, и другие. Наиболее распространены конфликты вертикальные и смешанные [39].

Конфликты могут явиться результатом недостаточного общения и понимания, неверных предположений в отношении чьих-либо действий, различий в планах, интересах, оценках.

Конфликты различают и по их значению для организации, а также по способу их разрешения. Различают конструктивные и деструктивные конфликты. Для конструктивных конфликтов характерны разногласия, которые затрагивают принципиальные стороны, проблемы

жизнедеятельности организации и ее членов, разрешение которых выводит организацию на новый, более высокий и эффективный, уровень развития. Деструктивные конфликты приводят к негативным, часто разрушительным действиям, которые иногда перерастают в склоку и другие негативные явления, что резко снижает эффективность работы группы и организации.

Классифицируя организационные конфликты, исследователи (С.С.Фролов и др.) обычно выделяют конфликты внутриличностные, межличностные и социальные [42].

Внутриличностный (психологический, личностный) конфликт затрагивает только структуру сознания личности (члена организации) и психику человека. Поэтому данный тип конфликта нельзя считать социальным конфликтом в чистом виде. Личностные конфликты не могут напрямую воздействовать на процессы, протекающие в организации, однако если они получают распространение и охватывают различные уровни управления в организации, возможны серьезные негативные последствия вплоть до невыполнения организацией своих задач и даже ее распада. Кроме того, личностные конфликты служат основой для межличностных и социальных конфликтов. Среди внутриличностных наиболее распространены ролевые и мотивационные конфликты [13].

1) Ролевые конфликты. Их основу составляют трудности выполнения членом организации своей роли, несоответствие ожиданиям, предъявляемым к члену организации, занимающему определенный статус в организации. Инициатором конфликта может быть как рядовой исполнитель, у которого работа вызывает раздражение и протест (что приводит к неудовлетворительной оценке его деятельности руководством организации или подразделения), так и руководитель, который не может или не хочет соответствовать ролевым требованиям или не выполняет нормативные указания или запреты. Причинами ролевых конфликтов в организациях могут быть следующие:

а) недостаточная, слабая ролевая подготовка;



б) неудовлетворенность существующим статусом (например, работник считает, что он достоин более высокой должности);

в) неприятные моменты, сопутствующие выполнению работником своей роли (монотонная, нервная, грязная работа);

г) Предъявление противоречивых требований к результатам работы, что вызывает неопределенность ролевых ожиданий;

д) Двойственность при выполнении социальных ролей (или двойные стандарты деятельности);

е) Завышенность предъявляемых требований с точки зрения работника;

ж) Несовместимость ролевых требований с потребностями, установками и ценностями работника.

2) Мотивационные конфликты. В основе таких личностных конфликтов лежит недостаточная или неправильная мотивация индивида в организации, а также неудовлетворенность работой, условиями труда, неуверенность в собственных силах и т.д. Этот конфликт может быть внутриличностным в том случае, если индивид не идентифицирует причину неудовлетворенности с действиями конкретных социальных объектов своего окружения.

Межличностный (социально-психологический) конфликт – наиболее распространенная форма конфликта в организациях. Как правило, это борьба за ограниченные ресурсы: материальные средства, место службы, рабочую силу, одобрение проекта и т.п. Межличностный конфликт также может проявляться в столкновении различных типов характера и темперамента [9].

Межличностный конфликт имеет две разновидности в зависимости от широты зоны разногласий:

1) Конфликт охватывает двух или более членов организации, каждый из которых не представляет группу, т.е. группы не задействованы в конфликте. Это наиболее часто встречающийся тип конфликта (называемый «лицом к лицу»), который может возникать по причинам, как связанным с

организационной деятельностью, так и не связанным с процессом производства продукции.

2) Конфликт затрагивает отдельного работника и социальную группу. Такой конфликт начинается с негативных отношений между отдельными личностями, а группа представляет одну из сторон в конфликтном взаимодействии. Конфликт будет действительно межличностным в том случае, если работник (как конфликтующая сторона) считает, что вступил в конфликтное взаимодействие не с группой, а с отдельными членами. Так, подразделения организации и социальные группы устанавливают для себя нормы поведения и объемы работ, и каждый работник должен их соблюдать для того, чтобы органично войти в неформальные группы, удовлетворяя тем самым свои потребности. Однако если ожидания группы находятся в противоречии с ожиданиями отдельного работника, может возникнуть конфликт. В частности, если кто-то хочет заработать больше, работая больше или перевыполняя норму, или кто-то желает работать меньше, чем остальные, то в обоих случаях группа предпримет меры социального контроля и давления против как «чрезмерного» усердия, так и резкого снижения интенсивности труда.

Возможен конфликт между отдельным членом организации и социальной группой, если он занимает позицию, отличающуюся по ряду параметров от позиции группы. Например, на собрании руководителей подразделений обсуждается вопрос об увеличении объема продаж. Большинство считает, что этого можно добиться путем снижения цены. Но руководитель одного из подразделений организации твердо убежден, что такая тактика может привести к уменьшению прибыли и создаст впечатление на рынке, что продукт, производимый организацией, более низкого качества, чем у конкурентов. В этом случае между ним и другими руководителями возможен межличностный конфликт [5].

Межличностный конфликт может возникнуть на почве должностных обязанностей руководителя, когда необходимо обеспечивать

соответствующую производительность и соблюдать правила и процедуры, присущие данной организации. Если при этом руководитель принимает жесткие решения, не популярные среди подчиненных, группа может выступить против решений руководителя.

Выделяют следующие типы межличностных конфликтов:

1) Конфликты как агрессивная реакция на блокаду потребностей в достижении значимых целей трудовой деятельности. Например, неправильное с точки зрения работника решение производственной проблемы, борьба руководителей за дефицитные ресурсы, несправедливое вознаграждение со стороны руководителя и т.д. Все эти конфликты касаются только сферы трудовых взаимоотношений.

2) Конфликты как агрессивная реакция на блокаду личностных потребностей связанных напрямую с производственной деятельностью. К конфликтам этого типа относятся конфликты из-за «несправедливого» распределения заданий между работниками, претендующими на определенную должность при наличии одной вакансии, и т.д.

3) Конфликты, связанные с контролем за соблюдением групповых или организационных культурных норм, возникают, когда работник занимает позицию, отличающуюся от позиции группы; следует нормативным образцам, отличающимся от групповых нормативных образцов; не выполняет нормативные требования, связанные с его статусом в организации, и т.д.

4) Личные конфликты, связанные с несовместимостью ценностей, установок, ориентации отдельных членов организации, не связанных непосредственно с производственным процессом в организации.

Социальный конфликт возникает в тех случаях, когда интересы некоторого числа членов организации, образующих формальную или неформальную группу (т.е. социальную общность, способную на совместные скоординированные действия), вступают в противоречие с интересами другой социальной группы, не включающей в себя работников из первой

группы. Основой межгруппового конфликта весьма часто бывает межличностный конфликт, так как индивиды всегда пытаются получить поддержку и ресурсы со стороны своего социального окружения [1].

Конфликты в организации классифицируются также по степени открытости конфликтных взаимодействий. В этом случае различают открытые и скрытые формы конфликта.

Открытые конфликты развиваются в форме открытого противостояния. Здесь все взаимодействия противоборствующих сторон обозначены и предсказуемы. О таких конфликтах известно и высшему руководству организации, и любому ее работнику. Конфликтные взаимодействия проявляются при этом в виде прямых протестов, косвенных акций (подстрекательства), открытых взаимных обвинений, открытого пассивного сопротивления (невыполнение заданий или невыход на работу) и т.д. В зависимости от ситуации реакция соперника может быть открытой или скрытой [13].

Скрытые конфликты составляют основную часть конфликтных взаимодействий. Это – зреющие конфликты. Они недоступны непосредственному наблюдению, поскольку соперники пытаются подавить соперника или навязать ему свою волю, используя факторы неожиданности или неизвестности. Скрытые конфликты разделяют на два вида.

1) Конфликты, включающие в себя те же действия, что и при открытом конфликте, но не манифестируемые, информация о которых до определенного момента сведена до минимума. К таким скрытым действиям следует отнести отказ в поддержке (под разными предлогами), регулирование производительности, утечку информации, саботаж, предоставление невыгодной работы (так как якобы ее некому больше выполнять) и т.д. При этом одна из сторон занимает позицию отстраненности, неведения, предоставления ненужной или даже вредной по последствиям помощи. Очень часто вред сопернику наносится через третьи лица или со ссылкой на высшие инстанции.

2) Психологические конфликты, в которых соперники (или один из соперников) пытаются воздействовать на цели, видение ситуации и способы достижения целей. При этом каждый пытается навязать сопернику свою точку зрения таким образом, чтобы либо подавить стремление соперников к сопротивлению, либо представить конфликтную ситуацию в выгодном для себя свете.

Одним из способов психологического воздействия на соперника в конфликте могут быть угроза, запугивание или постоянное воздействие на психическое состояние соперника с помощью силовых средств (психологическое подавление) [17].

Другой способ психологического воздействия – попытки замаскировать свои действия, обмануть, запутать соперника. Это скрытая, завуалированная, но чрезвычайно активная борьба преследует цель навязать противнику невыгодный ему образ действий и одновременно выявить его стратегию, т.е. видение ситуации соперником (или «плацдарм»), формирование цели по отношению к противоборствующей стороне и, наконец, выбор способа воздействия на противника в соответствии с поставленной целью.

Результатом психологического воздействия может быть чувство неуверенности недоверия, страха или досады у соперника, что поглощает всю его энергию, изменяет мотивацию, а также заставляет просто идти на поводу у противника. Очень часто после успешного психологического воздействия и применения способов рефлексивного управления соперник не в состоянии отвечать на конфликтные действия.

В социологии конфликта особое значение имеют такие понятия, как конфликтогенность, конфликтная ситуация, инцидент, конфликтная технология, конфликтные последствия. Важным элементом конфликтной ситуации и конфликта являются их движущие силы, т.е. стимулы и мотивы поведения участвующих в конфликте индивидов [22].

Важное значение имеет также знание индивидуальных особенностей людей, их склонность или предрасположенность к конфликтным отношениям с другими. К таким особенностям можно отнести:

- 1) неадекватную (завышенную или заниженную) самооценку своих возможностей и способностей;
- 2) стремление во что бы то ни стало доминировать;
- 3) консерватизм мышления, взглядов, убеждений нежелание преодолеть устаревшие традиции;
- 4) излишняя принципиальность и прямолинейность в высказываниях и суждениях;
- 5) необоснованный и не аргументированный критический настрой;
- 6) такие эмоциональные качества личности, как агрессивность, тревожность, упрямство, раздражительность, болезненная обидчивость.

### **1.3. Причины возникновения конфликтов в организации**

Причина – это первичный толчок для развития конфликта. На причину конфликта постоянно ссылаются его участники, и с этой точки зрения она представляет собой как бы оправдание собственных действий членов организации, втянутых в конфликт, и в то же время – источник постоянной подпитки конфликтной ситуации эмоциональной энергией, считает С.С.Фролов [42].

Участники конфликта практически всегда воспринимают его причины эмоционально, испытывают чувство несправедливости, обиды, неудовлетворенности (это вовсе не означает, что сам конфликт будет эмоциональным, нерациональным). Эмоциональный оттенок обуславливает непредсказуемость течения даже рационального конфликта и часто не позволяет осмыслить и устранить его причины.

В возникновении конфликтов можно выделить две стороны – объективную и субъективную. Объективное начало в возникновении конфликтов связано со сложной, противоречивой ситуацией, в которой оказываются люди. Плохие условия труда, нечеткое разделение функций и ответственности – такого рода проблемы относятся к числу потенциально конфликтогенных, т. е. они являются той почвой, на которой легко возникают напряженные ситуации. Если люди поставлены в такие условия, то независимо от их настроения, характеров, сложившихся в коллективе отношений и наших призывов к взаимопониманию и сдержанности вероятность возникновения конфликтов довольно велика. Не редко конкретные ситуации создают своего рода преграды на пути удовлетворения наших устремлений и желаний. Со многими из них мы миримся, считая их естественными и неизбежными. Проблема начинается тогда, когда эти преграды вызывают у нас протест: принятое решение кажется ошибочным, поведение кого-то из коллег неприемлемым, оценка нашего труда неправильной и т.д. [26].

Начало конфликта связано с тем, что человек пытается доказать свою точку зрения, приводит аргументы в пользу своей позиции, переубеждая оппонента. Кто является этим оппонентом? Конкретный человек или – реже – группа людей протеста: руководитель, принявший соответствующее решение, работник, который подвел своих товарищей, и так далее. Оппонентом может также оказаться человек, на которого вступающий в конфликт возлагает ответственность за создавшуюся ситуацию, хотя мера его «вины» проблематична [19].

Причинами, влияющими на возникновение конфликтных ситуаций в организациях, могут быть:

- 1) Распределение материальных благ и ресурсов. Даже в самых крупных организациях ресурсы всегда ограничены. Руководство должно решить, как распределить материалы, людские ресурсы и финансы между

различными группами, чтобы наиболее эффективным образом достичь целей организации.

2) Распределение социальных благ, выраженных в престиже, в оценке значимости человека или социальной организации, в социальной поддержке.

3) Различие или пересечение интересов членов организации. В данном случае интерес рассматривается как актуализированный мотив, возникающий у отдельного работника или социальной группы. Актуализация мотива происходит в результате появления реальных потребностей. На пример, работники одного отдела организации рассчитывают на вознаграждение за разработку перспективного проекта; в то же время и работники другого отдела организации также предполагают получить значимое вознаграждение, если в производство примут их проект. Столкновение различных интересов приводит к блокаде потребностей одного из отделов, конкуренции между ними, а в случае появления агрессии – и к конфликту.

4) Различные формы экономического и социального неравенства. Следует сказать, что само неравное распределение ценностей (вознаграждений, информации, власти, признания, престижа и т.д.) между отдельными членами организации, группами и подразделениями служит лишь основанием для возникновения конфликта. Самым важным моментом, провоцирующим возникновение и развитие конфликтной ситуации по причинам неравенства, следует считать осознание членами организации несправедливости распределения вознаграждения и сложившихся социальных отношений (прежде всего отношений власти – подчинения). Нередко даже полное неравенство в распределении вознаграждений (например, когда руководители получают заработную плату в несколько раз больше, чем подчиненные, и пользуются льготами, не доступными подчиненным), а также при фактически властном произволе в отношении к подчиненным члены организации считают такое состояние дел вполне



естественным, они не осознают блокирования их важнейших потребностей, и конфликтная ситуация не создается.

5) Взаимозависимость задач. Возможность конфликта существует везде, где один человек или группа зависят в выполнении задачи от другого человека или группы. Например, руководитель производственного подразделения может объяснить низкую производительность своих подчиненных неспособностью ремонтной службы достаточно быстро отремонтировать оборудование. Руководитель ремонтной службы может винить кадровую службу, что не взяла на работу новых рабочих, в которых нуждались работники.

6) Различия в представлениях и ценностях. Индивидуальные и групповые ценности могут иметь разную значимость для членов организации. Так, одни работники считают ценностью интересную и содержательную работу, а другие ориентированы только на получение вознаграждения любым способом. Очевидно, что различие в ценностных ориентациях в ходе совместной деятельности может привести к конфликту.

Существуют несовместимые ценностные ориентации, обладатели которых практически всегда испытывают напряженность, потенциально агрессивны, являются потенциальным источником возникновения социального конфликта в организации. К таким несовместимым ориентациям можно отнести нацеленность на свободу поведения при осуществлении своей деятельности и жесткий всеобъемлющий контроль; ориентацию на использование собственных сил и на помощь и вмешательство извне и т.д. [14].

7) Различия в манере поведения и жизненном опыте. Различия в жизненном опыте, ценностях, образовании, стаже, возрасте и социальных характеристиках уменьшают степень взаимопонимания и сотрудничества между представителями различных подразделений.

8) Неудовлетворительные коммуникации. Плохая передача информации является как причиной, так и следствием конфликта. Она может

действовать как катализатор конфликта, мешая отдельным работникам или группе понять ситуацию с точки зрения других.

Однако каждая из этих причин может стать толчком, первым шагом к конфликту только при наличии определенных внешних условий. К этим условиям относятся, по мнению многих исследователей, следующие:

1) Технические условия конфликта, существующие в организации: наличие лидеров в конфликтующих группах, степень организованности и сплоченности группы в конфликте, наличие или отсутствие устойчивых коммуникаций, наличие определенных целей у участников конфликта и т.д.;

2) Политические условия: условия применения власти руководителем, осознание зависимости и степени неравенства подчиненными, условия подчинения исполнителей;

3) Социальные условия: жесткость или либеральность нормативной системы организации, соотношение между статусами и ролевыми требованиями, наличие неформальных групп, идентификация работников с группой, мобильность членов организации, степень институционализации участников конфликта и т.д.;

4) Психологические условия: эмоциональный настрой соперников, наличие устойчивой ориентации на противоборство, энергетика членов организации, попадающих в конфликтную ситуацию.

## **2. Особенности профилактики конфликта в профессии переводчика**

## **2.1. Особенности профилактики конфликта в процессе делового общения с иностранными партнерами**

Принимая во внимание характер переводческой деятельности и ее специфику, нельзя не учитывать тот факт, что осуществление посредничества в коммуникации в различных деятельностных сферах в настоящее время требует от переводчика владения самыми различными компетенциями, включающими в себя, в том числе, готовность и способность содействовать бесконфликтному общению участников переговорного процесса. Несомненно, это реализуется посредством конкретных речеповеденческих и переводческих тактик и приемов, которыми переводчик должен овладеть в процессе вузовской подготовки в рамках различных учебных дисциплин. Также, говоря о профилактике конфликтов в данной профессии, необходимо большое внимание уделить знанию деловой этики представителей разных стран. Именно это знание, наравне, разумеется, со знанием иностранного языка, часто ведет к по-настоящему успешной профессиональной деятельности переводчика [11].

Деловой этикет сформировался в течение длительного времени как результат постоянного отбора правил и форм наиболее целесообразного делового поведения, способствующего успеху в деловых отношениях. Свой деловой этикет присутствует в каждой профессии, в нём отражаются стандарты поведения, принятые для этой профессии, особенности взаимоотношений с людьми в условиях функционирования данной профессии и многое другое – всё то, что определяет и регулирует человека как представителя определенной профессии.

Представители любой профессии имеют свои нормы и правила поведения. С помощью этих норм и правил профессия утверждает свое место в обществе, а общество, со своей стороны, оказывает влияние на этику профессии. В любой профессии имеются свои моральные нормы и законы профессионального поведения, которые нельзя нарушать. Честность,

обязательность, профессиональная взаимопомощь стали знаменем любой профессии. Профессия переводчика не исключение. Возникнув много веков назад, она постоянно доказывала свою необходимость людям. Менялось отношение общества к ней, менялись и этические нормы. К началу XX в. они имели уже определенные очертания и постоянно оттачивались на протяжении всего XX столетия [44].

Специфика этикета переводчиков определяется такими факторами, как тесное взаимодействие с представителями других культур – а, значит, необходимо знание обычаев и протокола не только своей страны, но и других стран, – авторское право, уникальность и неповторяемость задач, стоящих в процессе работы. От квалификации переводчика часто зависит атмосфера и успех переговоров, особенно хорошо, когда переводчик владеет специальным (профильным) языком. И ещё одно важное требование к переводчику, едва ли не первое, которое к нему предъявляется – это... незаметность. Идеальный перевод – это перевод, при котором люди не замечают, что общаются через третье лицо [37].

Нет перевода с языка на язык, но всегда – еще и с культуры на культуру, считает А.Н. Вежбицкая [8]. Если это обстоятельство недооценить, перевод может вовсе не войти в чужой контекст, а иногда даже привести к конфликтам. Далее будет довольно подробно разобрано, соблюдение каких правил и норм поведения способствует сглаживанию конфликтов в профессиональной деятельности переводчика.

В Европе и Северной Америке средний образованный человек (чиновник, технический специалист, бизнесмен) говорит, по крайней мере, на одном иностранном языке. Казалось бы, переводческая профессия должна быть упразднена за ненужностью.

Однако этого не происходит, и именно потому, что западные чиновники и бизнесмены на собственном опыте постигли простую, казалось бы, истину: "Для того чтобы переводить, знать иностранный язык недостаточно".

Помимо языка существуют ещё миллионы нюансов, которые нельзя упускать из виду в процессе перевода переговоров. Знанием таких нюансов профессиональный переводчик отличается от начинающего.

Соблюдение этических норм в ситуации перевода существенно влияет на результат труда. Поскольку устный перевод – это работа в прямом контакте с людьми, от переводчика прежде всего требуется соблюдение норм этики общения. Значит, переводчик должен в полной мере обладать умением себя вести, быть воспитанным человеком. Но всегда в основе воспитанности правила, позволяющие человеку проявлять к другим людям такое же уважение, как к самому себе.

В деловых встречах и переговорах переводчик находится в своеобразном положении. С одной стороны, его услуги необходимы и, следовательно, он – обязательный участник переговоров. Но своеобразие его положения в том и состоит, что, с другой стороны, при всей своей необходимости он должен быть «невидимкой». Хороший переводчик должен быть не заметен – это касается и одежды, и голоса, и всего поведения. Это не самостоятельный участник деловых переговоров, это «инструмент», с помощью которого процесс деловых международных переговоров протекает наиболее эффективно [30].

Самый лучший переводчик – тот, который незаметен при общении и вместе с тем обеспечивает это общение таким образом, что деловым партнерам начинает казаться, что они общаются друг с другом на понятном им обоим языке.

Используя услуги переводчика, участник переговоров во время перевода предыдущей фразы имеет дополнительное время на обдумывание высказанных им идей и предложений, поскольку время, затрачиваемое переводчиком на перевод предыдущей фразы, для участника переговоров – пауза, позволяющая лучше обдумать будущие слова, сконцентрировать свое внимание на смысле и содержании своих будущих фраз.

Переводчик не имеет возможности высказывать собственные мысли, это только посредник, однако он обязан абсолютно точно передавать на двух языках не только смысл высказываний, но и их эмоциональную окраску, стиль речи говорящего, даже темп речи и интонационный строй, по возможности, конечно. Такое «вживание» в образ того, чью речь приходится переводить, требует от переводчика большого физического и эмоционального напряжения.

Устный перевод осуществляется в рамках официального или неофициального регистров общения, и в каждом из них проявляются эмоции, в том числе и в нормативном официальном возможно возникновение конфликтных ситуаций, а значит, произвольных негативных эмоциональных проявлений. От профессионализма переводчика зависит успешность межкультурной коммуникации. Переводчик не должен вмешиваться в конфликт, но ему следует постараться сохранить или создать положительный настрой. Переводчику необходимо знать и воспринимать все регистры общения и переводить их согласно ситуации общения, избегая, однако, перевода слов с отрицательными семантическими пометами («уничиж.», «оскорб.», «груб.», «вульг.», и др.), так как они вызывают отрицательные эмоциональные проявления у партнеров и конфликтные ситуации. Переводчику необходимо переводить, главным образом, в нейтральном и официальном регистрах, так как они имеют более однозначную трактовку в разных языках и в меньшей степени могут вызвать отрицательные эмоциональные проявления и конфликтные ситуации. Он должен перевести для сторон основное содержание их реплик, пользуясь литературной нормой языка, а ругательства кратко прокомментировать: «Г-жа N употребила резкие ругательные выражения».

Этичным со стороны участников деловых встреч и переговоров бизнесменов разных стран будет учет особенностей в условиях труда переводчика. Этические нормы требуют от говорящих использовать короткие фразы, которые должны быть предельно простыми, не употреблять

метафор, идиоматических выражений, пословиц и поговорок [4]. Дело в том, что лишь очень квалифицированный переводчик умеет быстро сориентироваться и подыскать аналогичную поговорку или идиоматическое выражение на том языке, на который он переводит: например, русское выражение «между молотом и наковальней» можно перевести на китайский как «между драконом и тигром». Однако далеко не всегда переводчик может быстро отреагировать на подобные затруднения в переводе.

Иногда переводчик может не понять, не уловить смысла фразы и перевести ее не вполне точно. Бывает также, что переводчик хочет уточнить для себя содержание высказывания и поэтому переспрашивает того, чьи слова он должен перевести.

И в том, и в другом случае говорящему не следует высказывать недовольства, раздражения, делать замечания переводчику, поскольку это может нервировать последнего, что отразится негативно на качестве его работы. Кроме того, то лицо, которому переводят высказывание, может, не разобравшись в разговоре на чужом языке, отнести неудовольствие и раздражение на свой счет, что повлечет непредсказуемые последствия.

Во время деловых приемов переводчик размещается слева от того лица, чью речь надо будет переводить. Если услуги переводчика не требуются во время беседы за столом, его сажают на другое место, которое он покидает лишь тогда, когда надо приступить к переводу: он садится чуть в стороне и сзади того лица, чью речь надо переводить, и осуществлять перевод.

Неэтично «переиначивать», переформулировать переводимые слова и фразы, однако перевод не должен быть дословным – языковые нормы того языка, на который переводят, должны быть сохранены.

Для переводчика должен существовать только смысл переводимого текста, и вызвать какие-либо эмоции у слушателей (смех, негодование и т.д.) он может только за счет правильной передачи смысла, а не за счет таких невербальных средств, как жесты, интонации, тон голоса. Голос и все

поведение переводчика должны быть всегда нейтральными, независимо от эмоций выступающего.

Насколько переводчик вправе делиться с окружающими той информацией, которую он почерпнул по время перевода – очень деликатный вопрос. Подписку о неразглашении информации от переводчиков требуют, например, в ходе судебного разбирательства. В остальных случаях работа переводчика, как правило, не секретна, ее результаты публикуются либо во время работы, либо через некоторое время. Однако действуют ситуации, когда перевод конфиденциален. Например, если переводчик участвует в личных переговорах. С этической точки зрения вся информация, которую переводит переводчик, становится конфиденциальной вне зависимости от ее юридического статуса. Таким образом, неразглашение переведенной информации является одним из способов предотвращения конфликта.

Во время официальных встреч, если у каждой стороны есть свой переводчик, следует переводить только речь членов своей делегации. То, что говорят представители другой стороны, переводит их переводчик. При этом нельзя «поправлять» своего иностранного коллегу.

Если же приходится работать на приеме, который проходит стоя (такие приемы называют «а ля фуршет»), надо держать постоянно в руке наполовину наполненный бокал, чтобы официанты с подносами не отвлекали, но надо почти ничего не пить, так как даже небольшое опьянение может положить конец карьере.

Вот что советует переводчикам Г. Мирам: «...не есть и не пить, а делать вид, что ешь и пьешь. Наешьтесь заранее, выпьете потом с друзьями - это не ваш пир. Для переводчика застолье – это работа и, повторяю, очень тяжелая. Но нельзя и сидеть истуканом, с каменным лицом – люди веселятся и надо соответствовать.» [30].

Переводчику важно во время официальных встреч быть одетым в строгом классическом стиле, находиться вблизи представителя своей страны, с которым он работает, и внимательно слушать текст, подлежащий переводу



или же краткому пересказу, в зависимости от обстоятельств. Впрочем, уметь слушать и слышать – это не только вопрос этикета, это важнейшее умение переводчика.

Хотя ранее было сказано, что роль переводчика во время переговоров не самостоятельная, однако грамотный, этически образованный руководитель должен проявлять заботу о переводчике, учитывая специфические условия его труда: во время переговоров следует относиться к переводчику с должным уважением, в конце переговоров обязательно поблагодарить за помощь в общении, за вклад в работу. Переводчику же необходимо также глубоко понимать значимость своего труда, свою роль, которая внешне мало заметна, но, в конечном счете, достаточно сильно влияет на успех экономических, культурных и других контактов фирмы.

Как считает В.В. Сдобников, в конфликтных ситуациях межкультурного делового общения задача переводчика заключается в эффективном использовании всех имеющихся в его распоряжении ресурсов для достижения конкретной цели – не допустить развития конфликта, предотвратить его или способствовать преодолению уже развившегося конфликта [36]. Эти ресурсы составляют профессиональные знания, навыки и умения, входящие в структуру общих и профессиональных компетенций переводчика, а также социокультурные и психологические знания и навыки социального взаимодействия. Несмотря на то, что основной стратегией устного перевода в межкультурном деловом взаимодействии является соблюдение нейтралитета (или беспристрастности), который означает, что переводчик не должен показывать свои симпатии или антипатии, но четко и по существу передавать информацию адресату, иногда, как советуют опытные переводчики-практики, при переводе «можно отойти от нейтральной интонации, как бы под воздействием эмоционального накала оратора».

Стратегия переводчика в конфликтных ситуациях межкультурной деловой коммуникации как общая программа его действий зависит, в первую

очередь, от вида конфликта. Анализ литературы показывает, что диапазон возникновения межкультурных деловых конфликтов (как и конфликтов вообще) предельно широк: в основе конфликта могут лежать не только недостаточные знания языка и связанное с этим простое непонимание партнера по коммуникации (и такой конфликт, естественно, легко преодолить при участии профессионального переводчика), но и более глубокие причины, нечетко осознаваемые самими участниками. Основными ошибками, провоцирующими конфликт, можно считать ошибки атрибуции, заключающиеся в приписывании неправильных причин поведения партнера по коммуникации. Как указывается в специальной литературе, причинами коммуникативных конфликтов в межкультурном общении могут также являться и личные особенности коммуникантов, социальные отношения (межличностные отношения) и организационные отношения. Не вызывает сомнения факт, что знание культурных различий может помочь в понимании причин конфликтного поведения, но одно оно не является ключом к разрешению межкультурных конфликтов. Поэтому знания переводчика о специфике межкультурного взаимодействия и о природе межкультурного конфликта, его причинах, а также готовность и способность профессионально оценить ситуацию с точки зрения ее конфликтности, помогут ему предотвратить конфликт или уладить конфликт, применив соответствующие стратегию и тактики. Идеальной для переводчика представляется ситуация, когда конфликт протекает «цивилизованно», т.е. когда обе стороны идут друг другу навстречу, стараются решить задачу совместно и ищут, таким образом, путь к обоюдновыгодному решению. Поведение переводчика в данном случае заключается в максимальном проявлении такта и понимания, чтобы конфликт не обострялся, а регулировался.

Особую опасность, и не только для переводчика, представляет ситуация конфронтации или соперничества, причина которой может носить сугубо психологический или личностный характер, например, когда два

человека просто не понравились друг другу, поэтому их индивидуальные цели, например, желание выйти из контакта, оказываются сильнее, чем заинтересованность в совместном достижении цели [37]. Иногда это проблема лидерства, особенно часто это происходит на начальном этапе взаимодействия, когда «срабатывает» фактор первого впечатления и фактор превосходства. В такой конфликтной ситуации противоречия проявляются особенно остро и бескомпромиссно. Очень часто ситуация осложняется тем, что один из участников (или оба) просто не готовы к переговорам. Такие конфликты встречаются в межкультурной деловой коммуникации не очень часто, тем не менее для переводчика они всегда представляют, пожалуй, самую большую трудность. Объясняется это тем, что утрачена цель самого межкультурного контакта, а участники переговорного процесса быстро утрачивают способность логически и последовательно выстраивать свое речевое поведение и, как правило, начинают применять эмоциональные приемы воздействия на партнера, стараясь вывести его из равновесия или подавить любой ценой. В ситуациях конфронтации или соперничества переводчик является тем самым элементом цепочки, на который обрушивается «эмоциональный удар». Оба партнера все равно обращаются к нему. В такой ситуации переводчик, даже оставаясь внешне спокойным, не может совсем не поддаться, так как ему приходится «пропускать» информацию через себя и он вынужден переживать, хотя бы отчасти, те эмоции, которые ему приходится передавать. Действия переводчика в такой ситуации конфронтации, таким образом, должны заключаться в том, чтобы ее остановить как можно раньше, или, что еще лучше – предотвратить. Сделать это он может, определив «инициатора» конфронтации или того, у кого первым «сдадут нервы», чтобы начать работать прежде всего с ним. П.Г.Чеботарев выделяет следующие приемы, которые переводчик может применить в случае конфронтации:

- 1) организация паузы (через прямую просьбу или, создав ее искусственно, например, уронив карандаш, попросив воды и т.д.);

2) переспрос после паузы («Извините, Вы сказали, что...») (как правило, автор реплики немного успокаивается и вносит в реплику коррективы или меняет тональность высказывания);

3) снижение тона (действует успокаивающе) и замедление речи (демонстрируется отстраненность от авторства переводимого текста), «обезличивание речи» через оформление реплик участников переговоров с помощью третьего лица с добавлением официального обращения, а не первого и второго, как это принято;

4) уточняющий вопрос (несмотря на то, что переводчику на самом деле все понятно), который помогает смягчить исходные (зачастую грубо звучащие) формулировки, сбить темп разговора, переходящего в конфронтацию, вернуть собеседников к предмету разговора и к самой процедуре обсуждения. Существенным условием успеха таких приемов, составляющих стратегию поведения переводчика в конфликтных ситуациях, является умение демонстрировать эти приемы как естественное речевое поведение, чтобы не быть «уличенным» участниками переговоров в преднамеренности своего поведения. Если же одна из сторон все-таки выдвигает претензии к переводчику, пытаясь переложить на него ответственность за недопонимание, раздражение партнера по переговорам, поведение переводчика, уместное в этой ситуации, – проявление выдержки или «подыгрывание» говорящему, которое может означать для переводчика «потерю лица», за счет которой, в конечном итоге и происходит сглаживание конфликта [43].

Итак, преодоление таких конфликтных ситуаций в межкультурной деловой коммуникации как соперничество и конфронтация зависят от поведения переводчика, которое рассматривается нами как общая программа действий, реализуемая в виде конкретных приемов, применяемых переводчиком, в зависимости от этапа развития конфликтной ситуации и соответствующей цели, стоящей перед переводчиком на данном этапе [40].

Поведение переводчика может меняться в зависимости от лингвистических и экстралингвистических факторов (включая социокультурные, социальные, организационные, психологические), которые оказывают прямое воздействие на выбор стратегии переводчиком, реализуемой посредством конкретных приемов.

Особенность работы устного переводчика состоит в том, что он с самого начала коммуникации находится в реальном взаимодействии с другими субъектами, являющимися носителями разных языков и относящимися к разным культурам. Согласно А. Д. Швейцеру, перевод может быть определен как однонаправленный и двухфазный процесс межъязыковой и межкультурной коммуникации [47]. Переводчик должен хорошо осознавать, что он является экспертом не только по языку, но и по культуре сразу двух (как минимум!) народов и стран, и активно способствовать налаживанию контакта между сторонами. Таким образом, профессиональная компетенция переводчика не сводится только к владению двумя языками. Он должен быть хорошо осведомлен о некоторых особенностях культуры и менталитета людей той страны, представителю которой он оказывает услуги переводчика. Это способствует сглаживанию возникающих в процессе профессиональной деятельности переводчика конфликтных ситуаций, а опытные переводчики иногда и вовсе могут предотвратить возникновение конфликтов. Конфликты нередки в данной профессии, поскольку деятельность переводчика осуществляется на стыке различных систем культурных ценностей и норм. Чем сильнее различаются культуры, тем острее проявляются межкультурные противоречия, тем сложнее выстраиваются деловые отношения.

Знание языка и культуры какого-либо народа и личное отношение к нему – это два слоя в сознании переводчика, которые ему приходится разделять в своей работе. Как пишет С.Г. Тер – Минасова, последнее может играть существенную роль, например, во время дипломатических переговоров [40]. Бывает, что переводчик работает для одной стороны в

международном конфликте, но по той или иной причине сочувствует другой. Но каким бы глубоким ни было сочувствие переводчика к той или другой стороне переговоров, он должен заранее отказаться от прямого и непосредственного воздействия на их исход. С точки зрения профессиональной этики, иное поведение является неприличным и недопустимым. Ибо долг лингвистического посредника – использовать свои знания не для того, чтобы подсказывать участникам международных споров, как решать их проблемы, а для того, чтобы помочь им выяснить, что они хотят сказать друг другу. Международное сотрудничество – занятие, чреватое осложнениями, особенно когда речь идет о совместных предприятиях или длительных деловых переговорах, и кросс – культурная грамотность важна для всех, желающих избежать коллизий и конфликтов с партнерами других национальностей по причине собственного невежества.

Каждый народ имеет свои обычаи, традиции, культуру, политическое и государственное устройство. Все это сказывается на особенностях деловых отношений и принятых правилах поведения. Так, открытые двери рабочих помещений у североамериканцев воспринимаются как норма, а у немцев – как высшая степень беспорядка. Американцы и японцы привыкли работать в больших помещениях, где все на виду, а немцы наоборот при закрытых дверях. Громкие разговор американца или итальянца может восприниматься англичанином как проявление невоспитанности. Максимальное приближение друг к другу собеседников – латиноамериканцев вызывает стремление отодвинуться у англичан и т.д. В процессе подготовки и ведения деловых переговоров национальные особенности проявляются в характере формирования делегации, механизме и степени самостоятельности в принятии решений на переговорах, ценностной ориентации участников, особенностях восприятия и мышления, наиболее характерных тактических приемах. Незнание национальных особенностей делового этикета может произвести на партнеров нежелательное впечатление, затруднить

взаимодействие как на стадии переговорного процесса, так и при реализации тех или иных совместных проектов.

Как считает А.А Канке, в основе особенностей делового этикета и деловой культуры в целом лежат не только традиции, но и черты национального характера [21]. Работая устным переводчиком, мне наиболее часто приходится сотрудничать с представителями китайской и североамериканской деловой культуры, поэтому хотелось бы остановиться более подробнее на некоторых национальных особенностях делового общения именно этих стран.

Североамериканская деловая культура сравнительно молода, но уже многим исследователям, деловыми людьми отмечаются такие ее особенности, сходные с чертами национального характера, как ориентация на индивидуализм в человеческих взаимоотношениях, на сильную личность в практической деятельности, а отсюда стремление к единоличным решениям. Американские бизнесмены отличаются высокой деловой активностью, выживаемостью, склонностью к риску. В деловых отношениях на производстве доминирует беспрекословное подчинение и жесткая дисциплина. Американцы ревностно относятся к соблюдению прав человека, в конфликтных ситуациях чаще всего прибегают к закону, к услугам адвокатов. В неформальных взаимоотношениях американцы общаются друг с другом просто. Они достаточно открыты, несколько фамильярны даже с людьми, старшими по возрасту и положению, вольно обращаются с правилами светского этикета, улыбчивы, внимательно и бережно относятся к своему здоровью.

Американский стиль ведения переговоров проявляется в стремлении обсудить не только общие подходы, но и детали, связанные с реализацией договоренности. Американцам импонирует не слишком официальная атмосфера, открытость, дружелюбие. Однако они нередко проявляют эгоцентризм, так как полагают, что при ведении дел их партнеры должны руководствоваться теми же правилами, что и они. Поэтому партнеры по

переговорам нередко считают американцев слишком напористыми, агрессивными. Американский стиль ведения переговоров характеризуется достаточным профессионализмом. Редко в американской делегации можно встретить человека, некомпетентного в вопросах, по которым ведутся переговоры (соответственно, американцев пугает некомпетентность партнёров). Члены делегации на переговорах относительно самостоятельны при принятии решений. Американцы довольно настойчиво пытаются реализовать свои цели на переговорах, любят торговаться. Как правило, не терпят больших затяжек в ведении переговоров.

Китайцы обычно четко разграничивают отдельные этапы переговорного процесса: первоначальное уточнение позиций, их обсуждение, заключительный этап. На начальном этапе большое внимание уделяется внешнему виду партнеров, манере их поведения. На основе этих данных делаются попытки определить статус каждого из участников. В дальнейшем в значительной мере идет ориентация на людей с более высоким статусом, как официальным, так и неофициальным. Окончательные решения принимаются китайской стороной, как правило, не за столом переговоров, а дома. Одобрение достигнутых договоренностей со стороны центра практически обязательно. Китайцы делают уступки, как правило, под конец переговоров, после того как оценят возможности другой стороны. При этом ошибки, допущенные партнером в ходе переговоров, умело используются. Большое значение китайская сторона придает выполнению достигнутых договоренностей.

Все китайцы очень не любят, когда к ним прикасаются незнакомые люди и иностранцы. И особенно это касается женщин: они испытывают практически физиологическую неприязнь к таким знакам внимания со стороны посторонних или малознакомых людей. Поэтому объятия, похлопывания по спине и любые другие формы тесных телесных контактов могут шокировать китайцев.



Как правило, в среде китайских бизнесменов приветствуется, когда человек ведет себя довольно скромно. Но вместе с тем не надо бояться показаться богатым – дорогие вещи очень престижны в Китае.

При представлении китайцы могут не улыбаться, так как у них не принято открыто проявлять свои эмоции в незнакомой обстановке. Общераспространенное приветствие - «Ни хао ма?» (дословно «Хорошо ли вам?»). Ответить на него следует: «Хао! Сесе!» («Хорошо! Спасибо!»).

Обычно китайские компании совмещают переговоры с последующим угощением. Обед или ужин являются частью переговорного процесса. Отказываться от этого не всегда удобно: это может быть воспринято как обида или оскорбление (особенно если обед или ужин уже были заранее заказаны).

Таким образом, можно сделать вывод, что знать иностранный язык и понимать носителя иностранного языка – не одно и то же. Как считает М.Б. Бергельсон, в иноязычном общении важно знать не только языковой код другого языка и правила его использования, но и учитывать нормы социального поведения, национально – культурные традиции и привычки, присущие другому народу [4]. Незнание данных особенностей может привести к нарушению межкультурного взаимодействия и отрицательно отразиться на тональности и результатах общения, так как ни одна ситуация, ни одно событие не воспринимаются человеком беспристрастно. Общение, поведение всегда оцениваются с точки зрения принятых в родном социуме культурных норм и ценностей. Игнорирование межкультурных различий приводит к возникновению социокультурных конфликтов. И наоборот, даже минимальное знание особенностей представителей другой культуры может способствовать профилактике конфликтных ситуаций [2].

### **2.3. Характеристика и описание методик**

**Тест-опросник «Определение способов регулирования конфликтов» К.Томаса.** Данная методика разработана К. Томасом и предназначена для изучения личностной предрасположенности к конфликтному поведению, выявления определенных стилей разрешения конфликтной ситуации. Методика может использоваться в качестве ориентировочной для изучения адаптационных и коммуникативных особенностей личности, стиля межличностного взаимодействия. В России тест адаптирован Н.В. Гришиной.

Тест можно использовать при групповых обследованиях (и тогда стимульный материал зачитывается вслух) и индивидуально (в этом случае необходимо сделать 30 пар карточек с написанными на них высказываниями, а затем предложить испытуемому выбрать из каждой пары одну карточку, ту, которая кажется ему ближе к истине применительно к его поведению). Затраты времени — не более 15-20 мин. (Приложение А).

В своем подходе к изучению конфликтных явлений К. Томас делает акцент на следующих аспектах: исследование формы поведения в конфликтных ситуациях, характерных для людей; какие из них являются более продуктивными или деструктивными; каким образом возможно стимулировать продуктивное поведение. Для описания типов поведения людей в конфликтных ситуациях автор применяет двухмерную модель регулирования конфликтов, основополагающими измерениями в которой являются кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт, и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов. Соответственно этим двум основным измерениям К. Томас выделяет следующие способы регулирования конфликтов:

1) Соревнование (конкуренция) – стремление добиться своих интересов в ущерб другому;

2) Приспособление – принесение в жертву собственных интересов ради другого;

3) Компромисс – соглашение на основе взаимных уступок; предложение варианта, снимающего возникшее противоречие;

4) Избегание – отсутствие стремления к кооперации и отсутствие тенденции к достижению собственных целей;

5) Сотрудничество – участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

К. Томас считает, что при избегании конфликта ни одна из сторон не достигает успеха; при таких формах поведения, как конкуренция, приспособление и компромисс, или один из участников оказывается в выигрыше, а другой проигрывает, или оба проигрывают, так как идут на компромиссные уступки. И только в ситуации сотрудничества обе стороны оказываются в выигрыше. В своем опроснике по выявлению типичных форм поведения К. Томас описывает каждый из пяти перечисленных возможных вариантов 12 суждениями о поведении индивида в конфликтной ситуации. В различных сочетаниях они сгруппированы в 30 пар, в каждой из которых респонденту предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения.

**Опросник «Знание деловой этики как фактор профилактики конфликта в профессии переводчика».** Данная методика была разработана нами специально для опроса профессиональных переводчиков. Вопросы были составлены на основе работ опытных переводчиков, специалистов в области деловой этики и межкультурной коммуникации. На основании ответов испытуемых мы сможем сделать вывод о том, какие знания, умения и поведение способствуют профилактике конфликта в профессии переводчика. Опросник состоит из 11 вопросов, на каждый из которых можно выбрать вариант ответа. (Приложение Б).

## 2.4. Анализ результатов исследования

В результате проведенного исследования с использованием теста – опросника «**Определение способов регулирования конфликтов**» К.Томаса нами были получены ответы, представленные в виде таблицы, где в верхней строке слева направо записаны опрошенные по номерам (15 человек), а в столбце сверху вниз номера вопросов:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	Б	Б	Б	А	Б	Б	А	Б	Б	Б	А	А	Б	Б	Б
2	А	Б	Б	Б	Б	А	Б	А	Б	Б	Б	А	А	Б	Б
3	Б	Б	А	Б	Б	Б	А	А	Б	Б	Б	Б	А	Б	А
4	А	А	Б	А	Б	Б	А	А	А	Б	Б	А	А	А	А
5	А	А	А	Б	А	А	Б	А	А	А	А	Б	Б	А	А
6	Б	Б	Б	А	Б	А	Б	А	Б	Б	Б	Б	А	А	Б
7	Б	А	Б	Б	Б	А	Б	А	Б	Б	Б	А	А	Б	Б
8	А	А	Б	Б	Б	Б	Б	А	Б	Б	А	А	А	Б	Б
9	А	А	А	А	Б	Б	А	Б	А	А	А	Б	Б	А	А
10	Б	Б	Б	А	А	Б	Б	Б	Б	А	А	Б	Б	Б	Б
11	А	Б	Б	А	А	Б	А	А	Б	Б	А	А	Б	А	А
12	Б	Б	А	Б	Б	А	Б	Б	А	Б	Б	А	Б	Б	Б
13	А	А	Б	Б	Б	А	А	А	А	Б	А	Б	А	А	А
14	А	А	А	Б	А	Б	Б	А	А	Б	А	Б	А	А	А

15	А	Б	Б	Б	А	А	Б	А	А	А	А	А	А	Б	А
16	А	А	Б	А	Б	Б	Б	А	А	А	А	Б	Б	Б	А
17	Б	Б	Б	А	А	Б	Б	А	А	Б	Б	Б	Б	Б	А
18	Б	Б	Б	А	А	Б	Б	Б	А	Б	Б	А	А	А	Б
19	А	Б	Б	А	А	Б	Б	А	А	А	А	Б	Б	А	А
20	А	А	А	А	А	Б	Б	Б	А	А	А	А	Б	А	Б
21	Б	Б	А	Б	Б	А	А	Б	Б	А	Б	Б	А	А	А
22	А	А	А	Б	А	А	А	Б	Б	А	А	Б	А	А	А
23	Б	А	А	А	А	Б	А	Б	Б	А	Б	Б	А	А	Б
24	Б	Б	Б	А	Б	Б	А	А	Б	Б	Б	Б	Б	А	Б
25	А	А	Б	Б	А	А	А	Б	Б	А	А	Б	А	А	А
26	Б	А	А	Б	А	Б	А	А	Б	Б	Б	А	А	Б	А
27	Б	Б	Б	А	Б	Б	А	Б	А	А	Б	Б	Б	А	Б
28	Б	Б	А	А	Б	Б	А	А	Б	Б	А	Б	Б	Б	Б
29	А	А	Б	А	А	А	А	Б	Б	А	Б	Б	А	А	А
30	Б	Б	Б	А	Б	А	Б	Б	А	А	Б	А	А	Б	Б

Таблица 2 – Ответы испытуемых по опроснику «Определение способов регулирования конфликтов» К.Томаса

Ответы испытуемых на вопросы дают указывают на выраженность у человека тенденции к проявлению различных форм поведения в конфликтных ситуациях. В ключе к опроснику каждый ответ А или Б дает

представление о количественном выражении: соперничества, сотрудничества, компромисса, избегания и приспособления. Можно посчитать вопросы, набравшие наибольшее количество одинаковых ответов, и на основании этого сделать выводы, склонность к какому поведению наблюдается у опрошенных переводчиков:

- 1) Склонность к компромиссу: 11 вопросов из 30 или 36,67%;
- 2) Склонность к сотрудничеству: 10 вопросов из 30 или 33,33%;
- 3) Склонность к приспособлению: 5 вопросов из 30 или 16,67%;
- 4) Склонность к соперничеству: 2 вопроса из 30 или 6,67%;
- 5) Склонность к избеганию конфликта: 2 вопроса из 30 или 6,67%.

Таким образом, мы видим, что двумя главными тенденциями поведения переводчиков в конфликтной ситуации являются стремление достичь компромисса и склонность к сотрудничеству.

В результате проведенного исследования с использованием опросника **«Знание деловой этики как фактор профилактики конфликта в профессии переводчика»** нами были получены ответы, представленные в виде таблицы 3.

ФИО	Номер вопроса										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Андреев М.В.	Б	А	А	Б	Б	Г	Б	А	Б	А	Б
Белозеров А.Н.	А	А	А	А	Б	Г	Б	А	Б	А	А
Болгова А.П.	Б	А	А	Б	Б	А	Б	А	Б	Б	Б
Вей Хай	Б	А	А	Б	А	Б	А	А	А	А	А
Дрыкова К.В.	А	А	А	Б	В	А	А	А	В	Б	Б
Дэн Вей	Б	А	А	А	А	Д	А	А	Г	А	А

Ли Сяо Лун	Б	А	А	Б	Б	Б	Б	А	Б	А	А
Погодин И.А.	Б	А	А	Б	Б	Д	А	А	А	В	А
Разумовская Н.Н.	В	А	А	Б	А	Г	А	В	В	А	А
Сун Бо	А	А	А	Б	Б	В	А	А	Б	А	А
Сюй Ли Цхунь	А	А	А	Б	А	Г	А	А	А	Б	Б
Сюй Хай	Б	А	А	Б	Б	Д	А	Б	А	В	А
Чжоу Пхэнг Сянг	А	А	Б	Б	Б	Г	А	А	А	А	А
Чжоу Хун Ян	А	В	Б	В	В	Д	В	А	Б	Б	Б
Шаталова А.В.	В	А	А	Б	А	Г	А	Б	В	Б	А

Таблица 3 – Ответы испытуемых по опроснику «Знание деловой этики как фактор профилактики конфликта в профессии переводчика»

46,67% опрошенных переводчиков ответили, что в процессе их профессиональной деятельности иногда возникают различные конфликтные ситуации, 40% считает, что эти ситуации возникают часто.

93,33% считает, что знание особенностей деловой этики существенно облегчает работу переводчика, а 86,67% уверено, что это знание к тому же помогает избежать конфликтов в работе.

На вопрос о том, важны ли в работе переводчика дипломатические качества, умение сглаживать конфликты и находить точки соприкосновения, 80% испытуемых ответили, что эти умения играют очень важную роль.

Изучив ответы опрошенных на вопрос о том, какое поведение в процессе работы чаще всего способствует профилактике конфликтов, мы видим, что 40% считает самым важным умение проявить тактичность, умение слушать собеседника, быть интеллигентным; 26,67% ответило, что

важны общительность, хорошие социальные навыки, умение не растеряться на публике.

66,67% переводчиков ответило, что грамотно поставленная речь и хорошая дикция очень важна в работе переводчика, так как способствуют профилактике конфликтных ситуаций. Лишь 6,67% считает, что это вообще не имеет значения.

80% опрошенных считает, что знание особенностей менталитета и привычек представителей другого народа значительно облегчает процесс перевода и помогает избежать возникновения конфликтных ситуаций, более того, 40% ответили, что иногда допускают ошибки в переводе именно из-за незнания некоторых культурных особенностей другой страны; 13,33% полагает, что это неважно или не имеет значения.

66,67% согласны с тем, что переводчик не должен высказывать своего мнения по поводу той информации, которую он переводит; 33,33% выразили свое несогласие по данному вопросу.

Из полученных результатов можно сделать вывод о том, что способствует профилактике конфликта в профессиональной деятельности переводчика:

- 1) Знание особенностей деловой этики;
- 2) Знание особенностей менталитета и привычек представителей другого народа;
- 3) Дипломатические качества, умение сглаживать конфликты и находить точки соприкосновения;
- 4) Умение проявить тактичность, умение слушать собеседника, быть интеллигентным;
- 5) Грамотно поставленная речь и хорошая дикция.



Таким образом, сопоставив результаты двух методик вместе, мы можем сделать вывод о том, что знание деловой этики является лучшим методом профилактики конфликта в профессиональной деятельности переводчика.

### **3. Создание информационно-справочного пособия**

#### **«Профилактика конфликта в профессиональной деятельности»**

##### **3.1. Понятие информационно – справочного пособия**

Постоянное увеличение объема информации и ограниченность учебного времени обуславливают необходимость интенсификации обучения, разработки и внедрения нетрадиционных технологий, базирующихся на использовании вычислительной техники с применением активных методов обучения во всем их разнообразии и комплексности. Реализация активных методов обучения – одна из основных задач дидактики, которая предполагает активизацию всего процесса, выявление системы, способов, приемов, способствующих повышению активности обучаемых через формирование положительной мотивационной структуры учебно-познавательной деятельности.

Развитие активного, деятельностного начала в обучении, раскрытие и использование творческих способностей каждого обучаемого осуществляются через формирование познавательных потребностей путем организации поиска знаний в процессе изучения учебного материала и удовлетворение этих потребностей, что может быть обеспечено созданием специальных информационно – справочных пособий. Это обеспечит структурирование учебной информации на разных уровнях, систематизации процесса предъявления информации, специальной организации интерактивного общения.

Информационно – справочное пособие – это виртуальная система, предназначенная для автоматизированного обучения, охватывающая полный или частичный объем учебной дисциплины.

Под компьютерным справочным пособием понимается электронное информационно – справочное пособие, поддерживающее компьютерную технологию обучения, где основным средством обучения является компьютер. По своим функциональным возможностям компьютер уже сегодня стал практически идеальным средством обучения, однако, возникает проблема эффективной реализации этих возможностей в процессе приобретения знаний, выработки навыков и умений. Этой проблемой специалисты в области обучения и образования занимаются со дня появления

мини-ЭВМ, а эра персональных компьютеров еще более остро выявила ее актуальность [10]. В процессе обучения важна не информационная технология сама по себе, а то, насколько ее использование реализует достижение поставленных образовательных целей.

Реализация компьютерной поддержки процесса обучения является процедурой, органически взаимосвязанной как с разработкой системы обучения в целом, так и для каждого учебного курса. При этом последовательно решаются следующие задачи:

- 1) Определение необходимости применения компьютера;
- 2) Определение степени компьютеризации учебного процесса;
- 3) Определение перечня функций, возлагаемых на компьютер;
- 4) Разработка компьютерного пособия в соответствии с информационно-методическими рекомендациями преподавателей-предметников и методистов.

Компьютерная технология обучения реализует опосредованное обучение, при котором основной объем учебной информации исходит не от преподавателя, а от компьютера. Конкретный преподаватель, ведущий учебный процесс, как правило, не принимает участие в разработке компьютерного пособия. Поэтому при разработке учебно-информационных материалов для компьютерной поддержки процесса обучения основным принципом становится принцип "отчуждения" этих материалов от их создателя. Этот принцип будет реализован тогда, когда пользование учебными материалами пособия не требует пояснений от разработчика и пособие обладает свойством самодостаточности при выполнении тех учебно-образовательных функций, которые определены в техническом задании на его разработку.

Современный уровень развития образовательных технологий, базирующийся на развитой компьютерной базе, а также мультимедиа, Интернет и Интернет технологиях, позволяет ставить вопрос о полном покрытии дисциплин учебных планов направлений и специальностей

информационно – справочными пособиями. Общеизвестные достоинства пособий позволяют поднять учебный процесс на качественно новый уровень. В информационно – справочном пособии могут быть реализованы практически любые методические приемы, используемые преподавателем на занятиях.

### **3.2. Создание Web–страниц при помощи языка HTML**

Основным языком Интернета – является язык гипертекстовой разметки HTML (HyperText Markup Language). Это язык, который используется для создания Web – страниц, для создания форматированного текста, насыщенного изображением, звуком, анимацией, видеоклипами и гипертекстовыми ссылками на обзор других документов, разбросанных как по всему Web – пространству, так и находящихся на этом сервере или являющиеся составной частью этого же Web – проекта. Первая версия языка HTML появилась в 1992 году, к настоящему времени с новыми технологиями усовершенствован. На Web можно работать без знания языка HTML, поскольку тексты HTML могут создаваться разными специальными редакторами и конвертерами. Писать непосредственно на HTML не сложно. Для многих это даже легче чем изучать HTML – редактор или конвертер, которые часто ограничены в своих возможностях, содержат ошибки или проводят плохой HTML код, который может не работать на разных платформах.

Файл HTML – это текстовые файлы с расширением .htm и записываются в ASCII – формате с использованием любого текстового редактора. Команды языка HTML задаются специальными символами <...>, которые называются тегам (tag). Тег – это инструкция к браузеру, которая указывает способ отображения текста. Язык HTML существует в нескольких вариантах и продолжает развиваться. Но инструкции по HTML скорее всего будут использоваться еще долго. Изучая HTML, создавая документ в начале

изучения и расширяя его насколько это возможно, мы имеем возможность создавать Web – страницы, которые могут быть пересмотрены многими браузерами Web, как в настоящее время, так и в будущем. Это не исключает возможности использования различных методов. Таких как метод расширенных возможностей, который предоставляется Netscape Navigator, Internet Explorer и других программ. HTML был ратифицирован World Wide Web Consortium. Поддерживается несколькими широко распространенными браузерами и возможно станет основанием почти всего программного обеспечения, которое имеет отношение к Web. Работа на HTML – это некий способ усвоить особенности создания документов в стандартизированном языке, используя расширения если это необходимо.

Основные положения: тег HTML начинаются символами «<» стартовый (открывающий) и «>» завершающий (закрывающий), между которыми помещается размещаемая информация. Завершающий тег отличается от стартового, что у него перед текстом в скобках стоит прямой слэш «/». например: <title> заголовок документа </title>, где первый тег <title> говорит Web – браузеру об использовании формата заголовка, а тег </title> – о завершении текста заголовка. Есть теги, такие как <P> (тег определяющий абзац), не требует завершающего тега, но его использование улучшает читаемость исходного текста документа. Получая документ, Web – браузер определяет, как документ должен быть интерпретирован. <HTML> сообщает Web – браузеру, что документ написан с использованием HTML. В минимальном HTML – документе должны присутствовать три главные части:

- 1). Объявление HTML;
- 2). Заголовочная часть;
- 3). Тело документа.

Документ HTML должен начинаться и заканчиваться тегом <HTML> ... </HTML>, это границы HTML – программы, то есть данный документ содержит в себе HTML – текст. HTML – документ содержит заголовок документа (головная часть программы), некую справочную информацию о

странице, которая не отображается браузером, а так же, названием документа и его тела (основное содержание). Заголовок идентифицирует документ и должен идти сразу после тэга <HTML> и начинается с <HEAD>, заканчиваясь тегом </HEAD>, а тело – парой тегов <BODU> и </BODU>. В заголовке документа обязательно присутствует название документа и его URL – адрес. HTML не чувствителен к регистру и может писаться как прописными так и строчными буквами (на пример TITLE эквивалентно title или Title).

Основная головная часть программы обычно пишется с помощью тега TITLE – имя окна, содержащего страничку пользователя (не более 64 символов) и показывается в заголовке окна браузера. Название документа (заголовок) ограничивается тегам <TITLE> и </TITLE>, размещается внутри <HEAD>

тегов. HTML – программа выглядит:

<HTML>

<HEAD>

<TITLE> заголовок документа </TITLE>

<BASE HREF = «базовый\_URL»>

</HEAD>

<BODU>

..... (другие теги тела программы)

</BODU>

</HTML>

В HTML – программе, используется дополнительный тег <META> – указание языка, на котором написан документ, его кодовой страницы, ключевых слов, используемых поисковыми системами для классификации этого документа. Для вставки в HTML – программу фрагмента программы на языке JavaScript и других программ, используют теги <SCRIPT> и </SCRIPT>.

### **3.3. Описание информационно – справочного пособия «Профилактика конфликта в профессиональной деятельности»**

Основной целью информационно – справочного пособия является раскрытие темы профилактики конфликта в профессиональной деятельности. В этом заключается актуальность и востребованность использования данного пособия.

Теоретическая часть электронного учебного пособия состоит из семи статей, раскрывающих суть понятия организационного конфликта и методы его профилактики в работе переводчика:

- 1) Понятие конфликта в психологии;
- 2) Особенности организационного конфликта;
- 3) Типы конфликтов;
- 4) Причины возникновения конфликтов в организации;
- 5) Способы разрешения организационного конфликта;
- 6) Методы профилактики организационного конфликта;
- 7) Особенности профилактики конфликта в профессии переводчика.

Исходя из названия статей, видно, что данное пособие содержит полезную и полную информацию по проблеме организационного конфликта.

В методической части пособия приведены примеры двух методик в виде опросников. Первая методика – это тест – опросник К.Томаса «Определение способов регулирования конфликтов». Тест позволяет выявить стиль поведения в конфликтной ситуации. Вторая методика – это опросник «Знание деловой этики как фактор профилактики конфликта в профессии переводчика», предназначенный специально для опроса специалистов, работающих в сфере перевода.

Одним из основных достоинств информационно – справочного пособия является наличие в нем словаря терминов и понятий по конфликтологии. Данный словарь носит информационный характер и способствует увеличению соответствующей данному курсу лексики.

Пособие также содержит список рекомендуемых источников литературы. Каждый, кому интересна тема пособия, может углубить свои знания, воспользовавшись данным списком.

Данное информационно – справочное пособие создано с помощью языка гипертекстовой разметки HTML. Благодаря этому оно представляет собой программу, которая помогает пользователю легко ориентироваться, найти нужную информацию, глубоко изучить материал, ознакомиться подробно с интересующими или необходимыми темами. Представленный богатый материал в информационно – справочном пособии позволяет наглядно продемонстрировать теоретическую и практическую информацию во всем ее многообразии и системности.

## **Заключение**

Целью дипломной работы являлось изучение способов профилактики конфликта в профессиональной деятельности переводчика. Для реализации поставленной цели был выполнен ряд задач: теоретический анализ



источников, подбор методик, проведение исследования, разработка информационно-справочного пособия.

По результатам исследования было обнаружено, что 93,33% опрошенных переводчиков считает, что знание особенностей деловой этики существенно облегчает работу переводчика, а 86,67% уверено, что это знание к тому же помогает избежать конфликтов в работе. Таким образом, в ходе работы нашла свое подтверждение гипотеза исследования о том, что в процессе взаимодействия между людьми в профессии переводчика профилактике конфликта способствует прежде всего знание деловой этики той страны, представителю которой оказываются услуги переводчика.

В целом цель дипломной работы достигнута и решены поставленные задачи, проанализированы теоретические источники, проведено исследование. Создано информационно-справочное пособие «Профилактика конфликта в профессиональной деятельности», которое предназначено для всех, интересующихся данной темой, а также облегчит работу пользователя по поиску, отбору и анализу информации по изучаемой проблеме.

## **СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ**

1. Александрова, Е. В. Социально-трудовые конфликты: пути разрешения. – М., 2008 – 245 с.

2. Алексеева, И.С. Профессиональный тренинг переводчика. - СПб.: Союз, 2004 – 288 с.
3. Бабосов, Е.М. Конфликтология. Мн.: Тетра-Системс, 2005 – 45 с.
4. Бергельсон, М.Б. Межкультурная коммуникация как исследовательская программа: лингвистические методы изучения кросскультурных взаимодействий // Вестник Московского университета. Сер. 19. Лингвистика и межкультурная коммуникация, 2001 – 89 с.
5. Богданов Е.Н., Зазыкин В.Г. Психология личности в конфликте: Учебное пособие. 2-е изд. СПб.: Питер, 2006 – 67 с.
6. Большая энциклопедия психологических тестов. – М.: Изд – во Эксмо, 2009 – 416 с.
7. Ботавина, Р.Н. Этика деловых отношений. Учебное пособие. – М.: Финансы и статистика, 2003 – 204 с.
8. Вежбицкая, А. Сопоставление культур через посредство лексики и прагматики (Язык. Семиотика. Культура. Малая серия) / пер. с англ. А.Д. Шмелева. М.: Языки славянской культуры, 2001 – 272 с.
9. Вишневская, А.В. Конфликтология: курс лекций / А.В.Вишневская [Электронный ресурс]. – Электрон.дан. – Режим доступа: <http://hghltd.yandex.net/>.
10. Воройский, Ф.С. Информатика. Энциклопедический словарь – источник: Введение в современные информационные и телекоммуникационные технологии в терминах и фактах, 2006 – 768 с.
11. Гершина, И.Г. Принцип вежливости как один из прагматических аспектов перевода./ Вісник Луганського національного університету ім. Т. Шевченка № 5, 2005 – 38 с.

12. Горбатов, А.В. Деловая этика. Учебное пособие. Кемерово: Кузбассвуиздат, 2007 – 142 с.
13. Гришина, Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2008 – 52 с.
14. Дмитриев, А.В. Социальный конфликт: общее и особенное. М.: Гардарики, 2009 – 44 с.
15. Дунаев, Д.М. Сам себе Web – мастер: учеб. пособ. – СПб.: БХВ – Артлит, 2007 – 314 с.
16. Егидес, А.П. Лабиринты общения, или Как ладить с людьми. АСТ-ПРЕСС, 2005 – 21 с.
17. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии. 2-е изд. СПб.: Питер, 2005 – 27 с.
18. Заиченко, А.И. Устный перевод: выбранная стратегия или отражение когнитивных способностей человека?// Университетское переводоведение. Вып.5: Материалы международной научной конференции по переводоведению «Федоровские чтения» 23-25 октября 2003 г. СПб.: Филологический ф-т СПбГУ, 2004 – 107–117 с.
19. Зайцев, А.К. Социальный конфликт. М., 2006 – 11 с.
20. Замедлина, Е.А. Этика и психология делового общения: Учебное пособие.– (Только лучшие книги). – М.: РИОР, 2009 – 72 с.
21. Канке, А.А., Кошечая, И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: учеб. пособ.– (Профессиональное образование). – М.: Форум Инфра-М, 2009 – 57 с.
22. Кармин, А.С. Конфликтология. Учебник. 2-е изд. СПб.: Лань, 2007 – 89 с.
23. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений. М.: Инфра – М, 2003 – 368 с.

24. Козер, Л.А. Реалистический и нереалистический конфликт // Психология конфликта: Хрестоматия /Сост. и общ. Ред. Н.В.Гришиной. – СПб.: Питер, 2008 – 59 с.
25. Козер, Л.А. Функции социального конфликта / пер. с англ. О.А.Назаровой. М.: Идея – Пресс; Дом интеллектуальной книги, 2011 – 208 с.
26. Кудрявцев, В.Н. Основы конфликтологии. – М., 2007 – 456 с.
27. Лавриненко, В.Н. Психология и этика делового общения. Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005 – 415 с.
28. Мартова, Т.В. Этика деловых отношений: Учебное пособие – (Высшее образование). – Ростов н/Д.:ФениксЭКОР-книга, 2009 – 94 с.
29. Миньяр-Белоручев, Р.В. Как стать переводчиком? - М.: Готика, 2009 – 176 с.
30. Мирам, Г.Э. Профессия: переводчик. - М.: Эльга, Ника-Центр, 2006 – 160 с.
31. Моррисон, М. HTML и XML: науч. изд. – М.: Питер, 2005 – 215 с.
32. Нелюбин, Л.Л. Толковый переводоведческий словарь. – 5-е изд. – М.: Флинта, 2008 – 320 с.
33. Олейников, М. Интернет для всех. – Познавательная книга +, 2010 – 656с.
34. Пугачева, В.П. Тесты, деловые игры, тренинги в управлении персоналом: Учебник для студ. Вузов. – М.: Изд – во Аспект – Пресс, 2006 – 285 с.
35. Романова, Е.С. Психодиагностика. – М., 2012 – 316 с.

36. Сдобников, В.В. Стратегия перевода: общее определение// Вестник Иркутского государственного лингвистического университета. Иркутск, 2011 – 165 – 172 с.
37. Серова, Т.С. Сбалансированный билингвизм и механизм языкового переключения в устной переводческой деятельности в условиях диалога языков и культур/ Язык и культура, 2010 – 44 – 46 с.
38. Смирнов, Г.Н. Этика деловых отношений: Учебник. - М.: Проспект, 2009 – 34 с.
39. Т.Е.Попова, И.П.Бобрешова, Т.А.Чувашова. Конфликтология. – Оренбург, 2009 – 345 с.
40. Тер-Минасова, С.Г. Язык и межкультурная коммуникация: учеб.пособие / С.Г.Тер-Минасова. – М.: Слово/Slovo, 2008 – 624 с.
41. Формановская, Н.И. Культура общения и речевой этикет. – М.: Высшая школа, 2004 – 67 с.
42. Фролов, С. С. Социология организаций: Учебник. — М.: Гардарики, 2001 – 384 с.
43. Чеботарев, П.Г. Перевод как средство и предмет обучения. М.: Высшая школа, 2006 – 320 с.
44. Чужакин, А.П. Общая теория устного перевода и переводческой скорописи. Курс лекций. М.: Р.Валент, 2002 – 160 с.
45. Чужакин, А.П. Устный перевод XXI: теория плюс практика, переводческая скоропись. Учебник для студентов курса переводческих факультетов (including English-American and English-Australian glossaries) М.: МГИ им. Е. Дашковой, 2001 – 256 с.

46. Чужакин, А.П., Палажченко, П.П. Мир перевода - 1. Introduction to Interpreting XXI. Протокол, поиск работы, корпоративная культура, 5-е изд. перераб. и доп./ А. Чужакин, П. Палажченко. – М.: Р.Валент, 2002 – 224 с.
47. Швейцер, А.Д. Теория перевода: статус, проблемы, аспекты. М.: Наука, 2007 – 215 с.
48. Web Database Application with PHP and MySQL, 2<sup>nd</sup> Edition By David Lane, Hugh E Wiliams. @ O Reilly/May 2004, ISBN: 0 – 596 – 00543 – 1.
49. Материал из Википедии – свободной энциклопедии о системах управления сайтом. <http://ru.wikipedia.org/wiki/CMS>.

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

### **Тест-опросник «Определение способов регулирования конфликтов»**

**К.Томаса**

**Инструкция:** Перед Вами ряд утверждений, которые помогут определить некоторые особенности Вашего поведения. Здесь не может быть ответов «правильных» или «ошибочных». Люди различны и каждый может

высказать свое мнение. Имеются два варианта, А и В, из которых Вы должны выбрать один, в большей степени соответствующий Вашим взглядам, Вашему мнению о себе. В бланке для ответов поставьте отчетливый крестик соответственно одному из вариантов (А или В) для каждого утверждения. Отвечать надо как можно быстрее.

**Текст опросника:**

1.

А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

В. Чем обсуждать, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.

2.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

В. Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.

3.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

4.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

В. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5.

А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6.

А. Я пытаюсь избежать неприятностей для себя.

В. Я стараюсь добиться своего.

7.

А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.

В. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

8.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы.

9.

А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

В. Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.

10.

А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

В. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11.

А. Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят все затронутые спорные вопросы.

В. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

12.

А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он тоже идет навстречу мне.

13.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14.

А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

В. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.



15.

А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

В. Я стараюсь сделать так, чтобы избежать напряженности.

16.

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

В. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17.

А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18.

А. Если это сделает другого счастливым, дам ему возможность настоять на своем.

В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

19.

А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы.

В. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

20.

А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

В. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для обеих сторон.

21.

А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

В. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы и их совместному решению.

22.

А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

В. Я отстаиваю свои желания.

23.

А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

В. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24.

А. Если позиция другого кажется мне очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

В. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25.

А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

В. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

27.

А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

В. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

30.

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

В. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим человеком могли добиться успеха.

**Бланк вопросника:**

№	А	В	№	А	В	№	А	В
1			11			21		
2			12			22		
3			13			23		
4			14			24		
5			15			25		
6			16			26		
7			17			27		
8			18			28		
9			19			29		
10			20			30		

**Ключ:**

1. Соперничество: 3А, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А.
2. Сотрудничество: 2В, 5А, 8В, 11А, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В, 30В.
3. Компромисс: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24В, 26А, 29А.
4. Избегание: 1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В.

5. Приспособление: 1В, 3В, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21 А, 24А, 25В, 27В, 30А.

### **Обработка результатов:**

В ключе каждый ответ А или В дает представление о количественном выражении: соперничества, сотрудничества, компромисса, избегания и приспособления. Если ответ совпадает с указанным в ключе, ему присваивается значение 1, если не совпадает, то присваивается значение 0. Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б

### **Опросник «Знание деловой этики как фактор профилактики конflikта в профессии переводчика»**

**Инструкция:** Рассмотрев опросник, испытуемый должен выбрать наиболее подходящий один ответ. Каждый пункт состоит из нескольких ответов, обозначенными буквами А, Б, В и т.д. На основании ответов, при помощи ключа, производится подсчет баллов.

### Анкета:

1. Часто ли в процессе Вашей профессиональной деятельности возникают различные конфликтные ситуации?

А – часто;

Б – иногда;

В – практически никогда.

2. Помогает ли Вам в работе знание особенностей деловой этики той страны, представителю которой Вы оказываете услуги переводчика?

А – да, знание особенностей деловой этики существенно облегчает работу;

Б – я не замечал, чтобы знание деловой этики помогало мне в работе;

В – затрудняюсь ответить.

3. Способствует ли это знание профилактике конфликтов в Вашей деятельности?

А – да, это знание помогает избежать конфликтов;

Б – так как конфликты возникают по разным причинам, то, даже обладая знанием деловой этики, их не всегда удается избежать;

В – затрудняюсь ответить.

4. Важны ли в Вашей работе дипломатические качества, умение сглаживать конфликты и находить точки соприкосновения?

А – очень важны, так как профессия переводчика относится к тому виду профессий, где «работа» с конфликтом является одним из основных видов деятельности;

Б – да, иногда дипломатические качества сильно помогают в работе;

В – эти качества не нужны в профессии переводчика.

5. Если Ваше поведение в процессе перевода приводило к конфликтным ситуациям, то как Вы решали этот конфликт?

А – сделали вид, что не заметили его;

Б – извинялись и сделали все, чтобы сгладить его;

В – не признали своей ошибки, решив, что виноваты клиенты.

6. Какое поведение в процессе работы чаще всего способствует профилактике конфликтов?

А – уверенность;

Б – умение быть незаметным;

В – хладнокровие, способность концентрироваться в стрессовых ситуациях;

Г – умение проявить тактичность, умение слушать собеседника, быть интеллигентным;

Д – общительность, хорошие социальные навыки, умение не растеряться на публике.

7. Согласны ли Вы с тем, что грамотно поставленная речь и хорошая дикция очень важны в работе переводчика, так как способствуют профилактике конфликтных ситуаций?

А – да, согласен, неправильное произношение иностранных слов часто может привести к непониманию и возникновению конфликтной ситуации;

Б – нет, не согласен;

В – это вообще не имеет значения.

8. Как Вы считаете, насколько важно понимать менталитет и привычки представителей страны, которой Вы оказываете услуги переводчика?

А – очень важно, понимание менталитета и привычек представителей другого народа значительно облегчает процесс перевода;

Б – неважно, поскольку иногда знание менталитета представителей другой страны помогает в работе, а иногда не имеет никакого значения;

В – это не имеет значения.

9. Часто ли Вы допускаете ошибки в переводе именно из-за незнания некоторых культурных особенностей другой страны?

А – часто;

Б – иногда;

В – ошибки в моем переводе не связаны со знанием культурных особенностей другой страны;

Г – никогда.

10. Согласны ли Вы с утверждением, что главной профессиональной чертой переводчика является его незаметность?

А – да, согласен, хороший переводчик должен быть не замечен - это касается и одежды, и голоса, и всего поведения.

Б – нет, не согласен;

В – затрудняюсь ответить.

11. Согласны ли Вы с тем, что переводчик не должен высказывать своего мнения по поводу той информации, которую он переводит?

А – да, согласен, переводчик не имеет возможности высказывать собственные мысли, это только посредник, он даже интонацией не имеет права показывать свое отношение к содержанию переводимого;

Б – нет, не согласен, переводчик, если хочет, всегда может высказать свое личное мнение по поводу той информации, которую он переводит.