

ТЕХНОЛОГИЯ СИТУАЦИОННОГО АНАЛИЗА (CASE STUDY) В ПРОЦЕССЕ ОБУЧЕНИЯ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ

© 2018 М. А. Нефёдова

*канд. пед. наук, доцент кафедры иностранных языков
и профессиональной коммуникации
e-mail: prof_communication@mail.ru*

Курский государственный университет

В предлагаемой статье рассматриваются возможности использования технологии ситуационного анализа применительно к обучению закономерностям межкультурной коммуникации. Проведение анализа предложенных учебных ситуаций (кейсов) раскрывает особенности и трудности межкультурного диалога на основе распознавания существующих культурных стереотипов общения и обеспечивает адекватное представление о национальной картине мира.

Ключевые слова: межкультурная коммуникация, многополярный, мультикультурный мир, технология ситуационного анализа.

Осознание необходимости построения взаимовыгодных отношений в рамках многополярного и мультикультурного мира ставит задачу изучения иностранных языков с целью установления взаимопонимания и взаимосвязи между разными социумами на основе знаний о закономерностях межкультурной коммуникации, об обычаях и традициях общения у народов разных стран. В этом плане методика обучения иностранным языкам рассматривает общение в трёх ипостасях: как цель обучения данному предмету, как средство достижения этой цели и как общепедагогическую категорию, обеспечивающую формирование будущего общества [Вайсбурд 2001]. В межкультурной коммуникации особое внимание уделяется общению, отражающему субъект-субъектные отношения, которые оказывают значительное влияние на весь процесс формирования, воспитания и развития представителей будущего общества.

Междисциплинарный статус научно-прикладной дисциплины «Межкультурная коммуникация», помимо интереса к изучению культурной семантики, обусловил необходимость выявления и освоения закономерностей межкультурного общения, отражающихся в концепциях парадигмы «культура в языке» [Куликова 2018]. Это, в свою очередь, послужило стимулом для создания новых практических технологий и методических приёмов, а также трансформации уже известных методик решения поставленной задачи.

Российское образование взяло курс на модернизацию и поиск эффективных методов обучения иностранным языкам. В последнее время возродился интерес к методу ситуативного анализа. Известный в двадцатые годы прошлого столетия как «метод казусов», метод case-study был признан актуальным в нашей стране преподавателями экономических дисциплин после их знакомства с американскими экономическими журналами «*Harvard Business Review*» и некоторыми другими публикациями.

Проблема внедрения метода case-study в практику освоения правил межкультурной коммуникации (МКК) в настоящее время является весьма востребованной. Это обусловлено следующими общими, общепрофессиональными и

профессиональными коммуникативными компетенциями [ФГОС ВПО, 035700 – Лингвистика]:

– *способность* руководствоваться принципами культурного релятивизма и этическими нормами, предполагающими отказ от этноцентризма и уважение своеобразия иноязычной культуры и ценностных ориентаций иноязычного социума;

– *владение* навыками социокультурной и межкультурной коммуникации, обеспечивающими адекватность социальных и профессиональных контактов;

– *готовность* к постоянному саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства;

– *способность* критически оценивать свои достоинства и недостатки, намечать пути и выбирать средства саморазвития;

– *владение* когнитивно-дискурсивными умениями, направленными на восприятие и порождение связных монологических и диалогических текстов в устной и письменной формах;

– *владение* официальным, нейтральным и неофициальным регистрами общения;

– *владение* конвенциями речевого общения в иноязычном социуме, правилами и традициями межкультурного и профессионального общения с носителями изучаемого языка;

– *способность* представлять специфику иноязычной научной картины мира, основные особенности научного дискурса в государственном языке Российской Федерации и изучаемых иностранных языках;

– *готовность* преодолевать влияние стереотипов и осуществлять межкультурный диалог в общей и профессиональной сферах общения;

– *владение* этическими и нравственными нормами поведения, принятыми в инокультурном социуме;

– *способность* создавать и редактировать тексты профессионального назначения;

– *способность* ориентироваться на рынке труда и занятости в части, касающейся своей профессиональной деятельности, владение системой навыков экзистенциальной компетенции (изучение рынка труда, составление резюме, проведение собеседования и переговоров с потенциальным работодателем);

– *владение* глубокими знаниями в области профессиональной и корпоративной этики, способность хранить конфиденциальную информацию;

– *владение* теорией воспитания и обучения, современными подходами в обучении иностранным языкам, обеспечивающими развитие языковых, интеллектуальных и познавательных способностей, ценностных ориентаций обучающихся, готовность к участию в диалоге культур, дальнейшее самообразование посредством изучаемых языков.

Метод анализа конкретных ситуаций, или метод case-study, является методической технологией активного проблемно-ситуационного анализа. Непосредственная цель данного метода применительно к МКК – проанализировать ситуацию (case), возникающую в ходе конкретного межкультурного общения и предложить практическое решение для изменения анализируемой ситуации в лучшую сторону на основе оценки предлагаемого контекста и выбора оптимальной последовательности коммуникации.

В рамках предлагаемой статьи ставится задача рассмотреть возможности использования ситуационного анализа применительно к обучению практическим навыкам межкультурной коммуникации через анализ конкретных учебных ситуаций для выявления закономерностей межкультурного общения в рамках магистерской программы «Иностранный язык и межкультурная коммуникация».

Остановимся на главных дидактических характеристиках метода case-study, он предполагает:

- исследовательскую аналитическую деятельность, включающую в себя аналитические операции;
- коллективные когнитивные действия, предполагающие обсуждение в группе;
- последовательный анализ ситуации с помощью приёма погружения в обстоятельства ситуации и последующего взаимообмена мнениями;
- развивающее обучение на основе индивидуальных, групповых и коллективных когнитивных процессов с целью формирования коммуникативных умений и навыков у обучающихся;
- формирование умений и навыков разрешения конфликтной ситуации или возникшего непонимания в ходе межкультурной коммуникации;
- поиск эффективных альтернативных путей решения ситуации.

Рассмотрим возможную последовательность проведения ситуационного анализа (case study) применительно к содержанию магистерской дисциплины «Английский язык для специальных целей (межкультурной коммуникации)».

Уместно предложить следующие этапы анализа учебных ситуаций и их фразовое оформление.

1. Раскройте ситуацию межкультурного общения (кто, где, когда) /

Describe the situation of cross cultural communication (who, where, when):

a) участники общения / communicators or interlocutors

In the proposed case 2 (...) communicators participate.

In this case / situation we have 2-3 interlocutors.

In the case / situation under analysis we may distinguish the following participants ...

An instance of a particular situation shows us/ reveals ... that ...

The situation affecting or relating to a particular person or thing ... could be resolved ... with the help of ... / on conditions that / provided that / providing that / on the assumption of / upon condition that ...

The set of circumstances under investigation should / might be considered as ...

b) самобытность и культурные стереотипы общения / their identity and cultural stereotypes, customs and traditions

According to the unwritten rules this culture has some stereotypes of verbal and non-verbal behavior ... Thus,

A person or their particular problem requiring or receiving additional knowledge of cross cultural communication rules/etiquette ...

A person whose situation is regarded as pitiable or as having no chance of improvement would hardly take place if the communicators were aware of ...

A set of facts or arguments supporting one side of a debate or controversy should be seen /changed according/ due to the norms and standards of cross cultural communication

c) тип культуры, к которой принадлежат собеседники / communicators` type of culture according to the known classification

The communicators belong to a certain (sub)culture ... monochromatic and polychromatic, of low- and high- context type of culture (fact culture, people culture, trust culture) etc. ...

The interlocutors don` t belong to one and the same type of culture.

The communicative culture of the 1st person (...) can be characterized as ...

Whereas the culture of communication of the 2nd one (...) has some specific rules ...

d) национальный колорит, присущий общению / national etiquette of communication

Analyzing the peculiar factors of this case I came to the conclusion that it's an assertive type of communication // passive communication // passive-assertive communication // aggressive communication

**2. Обозначьте проблему (непонимание), возникшую в ходе общения
Define the problem / essence of communication:**

a) предмет (суть непонимания) конфликта / the subject of communication

The subject matter of the conflict /misunderstanding in this case is connected with ... // is caused by ...

A matter of dispute / the point at issue / debatable land / point of dispute / a bone of contention / dispute subject matter / substance of a dispute / subject matter in controversy /sticking point is .../lies in ...

(Ex.: One of the sticking points between interlocutors is the ...wrong use of lexical forms in this case...

If you say that there is ambiguity in something, you mean that it is unclear or confusing, or it can be understood in more than one way.

b) непонимание или конфликт / the misunderstanding or conflict

The misunderstanding arises in the fact that ...

This case is simply an example of beating around the bush (непонимание сути предмета)...

Incomprehension / failure to communicate / communication failure / miscommunication / communication breakdown / lack of understanding is due to ... (Ex.: Some of the reasons for this is a lack of understanding between the ... caused by some concepts of national stereotypes in cross cultural contacts)

To clear up ambiguity / to remove an ambiguity / to avoid ambiguity you should

...

c) его психологическая подоплёка или лексическая компонента / its psychological hidden motive and lexical components are...

There is considerable ambiguity about what this part of the agreement actually means. ...the ambiguities of language influence this case.

Uncertainty or inexactness of meaning in language we can detect as ambiguity in this case of cross cultural communication. The ambiguities in such questions are very dangerous.

A lack of decisiveness or commitment resulting from a failure to make a choice between alternatives ...

Background of those events / subcurrent / the inner history / rationale / underpinning / underlying reason / hidden motive / connotation / basis / back story ... influence the process of communication ...

The case study showed that the conflict / misunderstanding was due to the...

I think that misunderstanding (conflict) has some ... psychological and lexical components

d) передаваемое сообщение / the message of communication

The message was ... It was (not) received ... It was misinterpret ...

The main characteristic of a message is that it ... (should have meaning and refer to something or somebody else).

The interpretation of the message that is how the message is understood.

The message and its meaning is recognized and shared inside the group of communicators.

Mistake / unpleasantness / misconception / misapprehension / cross-purposes is in ... / consist in ... / lies in

(Ex.: If two people are at cross purposes, they think they are talking about the same thing when in fact they are not).

Imbroglia / cross purpose / mal entendu / misunderstanding was the cause for the wrong interpretation of the message.

3. Сделайте анализ предлагаемой ситуации на идентичность коммуникативного уровня / Analyse the case due to the communicative identity:

а) наличие общего социального опыта и оценочной базы успешности коммуникации и общего коммуникативного фонда / common social experience or assessment basis for mutual communication or common communicative format

The analysis gives us the confirmation of / evidence of ... / proof of identity of interlocutors` communicative level. They have mutual cultural values and some common experience in cross cultural communication.

The appreciation of this case (doesn`t) coincides by both sides.

б) общность знаковых средств / mutuality and awareness of verbal expressions

We presuppose that both communicators were aware of the appropriate verbal means of expression for their communicative intensions.

Besides, their world view is (not) the same // is (not) adequate.

To clear up / to remove an ambiguity / to avoid ambiguity ...

A reply is full of ambiguities ...

в) единый коммуникативный стиль / generally accepted / universal style of communication

Based upon context we conclude that interlocutors have different // similar style of communication.

The estimation / evaluation of each participators` role / position in this case we can say that ...

To estimate the role of each communicator in this case / in this situation we should pay attention to their communicative style.

4. Предложите возможные способы разрешения непонимания или конфликтной ситуации / Offer some possible ways of issue resolution:

а) возможные ответы на конфликтную ситуацию / the typical responses to conflict

I can suggest several ways to resolve this conflict. Thus, ... we should ...

– make an apology / apologize explicitly

– try to respect other's feelings

– reject unsuitable ideas politely

– show confidence to find a solution

– offer a compromise / never cut corners

– welcome / invite ideas from other persons

– resume / summarize to avoid misunderstanding;

б) выберите тактику разрешения ситуации / chose the tactics to settle an argument / dispose of a matter / determine the case

– fight – you react in a challenging way;

– flight – you turn your back on what's going on;

– freeze – you are not sure how to react and become very passive;

– face – you approach a problem in a calm and rational way.

Возможны следующие рекомендации:

– *Form a stronger bond with other people.* Your health and happiness depend, to a large degree, on the quality of your relationships.

– *Smooth over differences.* Using gentle humor often helps you address even the most sensitive issues.

– *Diffuse tension.* A well-timed joke can ease a tense situation and help you resolve disagreements.

– *Overcome problems and setbacks.* A common sense is the key to resilience. It helps you take hardships in stride (отнестись спокойно), weather disappointment, and bounce back from adversity and loss (прийти в норму после несчастья и потери).

– *Put things into perspective.* Most situations are not as bleak (суровый, гнетущий) as they appear to be when looked at from another point of view.

– Humor can help you reframe problems that might otherwise seem overwhelming and damage a relationship.

– *Be more creative.* Energize your thinking, and inspire;

с) отберите необходимые слова и разговорные клише / chose the appropriate words and speech forms to avoid miscommunication: не прямые вопросы и выражение своего мнения, формы вежливого общения

Could you ... Can you tell ... May I ask you ... Would you mind v-ing ... Could I draw your attention to ..., I don't think you should ... I wonder whether you could give me ..., I just want to ask you if I can ...

I'm sure you must be very busy, but ...

I know this is a bore, but ...

I'd like to ask you a big favour ...

I hope this isn't going to bother you too much ...

I hate to intrude, but...

I hesitate to trouble you, but ...

Excuse me, but ...

Please forgive me if ...

I hope you'll forgive me if ... etc.

Предложенный алгоритм анализа ситуаций межкультурной коммуникации приводит нас к заключению о том, что метод case study позволяет раскрыть и осознать картину мира, складывающуюся у представителей разных социумов, поскольку «картина мира, заключённая во всей семантической системе языка, есть продукт познавательной деятельности человека...» [Колшанский 1990: 59].

Применение метода ситуационного анализа позволяет детально и подробно изучить учебные ситуации межкультурной коммуникации. Предполагается, что данный алгоритм аналитической деятельности будет способствовать формированию практических умений и навыков межкультурной коммуникации благодаря всестороннему изучению предлагаемых ситуаций. Учебное предназначение отобранных кейсов определяется задачей тренинга обучающихся и направлено на усвоение знаний, умений и навыков поведения (принятия решений) в различных ситуациях межкультурной коммуникации. Такие кейсы должны быть максимально наглядными и детальными. Главный их смысл сводится к усвоению закономерностей, особенностей и возможностей межкультурной коммуникации и формированию способности оптимальной коммуникативной деятельности на иностранном языке (см.: [Чуприна, Паршина 2015]).

Кроме того, данный метод как *форма обучения* и активизации учебного процесса на занятиях по иностранному языку позволяет решить целый ряд задач. Магистранты совершенствуют умения поиска дополнительной информации, необходимой для уточнения исходной ситуации, приобретают навыки применения

соответствующей лексики для анализа практических проблем, то есть навыки вербализации – ясного и точного изложения на иностранном языке собственной точки зрения на предлагаемую проблему. В результате доминирование когнитивной деятельности позволяет достаточно эффективно использовать подобный вид анализа в процессе обучения закономерностям и особенностям межкультурной коммуникации.

Библиографический список

Вайсбурд М.Л. Использование учебно-речевых ситуаций при обучении устной речи на иностранном языке: учеб. пособие для проведения спецкурса по обучению иноязычному общению в системе повышения квалификации учителей. Обнинск: Титул, 2001. 128 с.

Колианский Г.В. Объективная картина мира в познании и языке. М.: Наука, 1990. 108 с.

Куликова Л.В. Коммуникация. Стил. Интеркультура: прагматингвистические и культурно-антропологические подходы к межкультурному общению: учеб. пособие. М.: ИНФРА-М; Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2018. 268 с. (Высшее образование: Магистратура).

Покушалова Л.В. Метод case-study как современная технология профессионально-ориентированного обучения студентов // Молодой ученый. 2011. №5. Т. 2. С. 155–157. URL <https://moluch.ru/archive/28/3073/> (дата обращения: 10.07.2018).

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования (ФГОС ВПО), уровень магистратуры по направлению подготовки 035700 – Лингвистика. М., 2016.

Чуприна О.Г., Паршина Н.Д. Межкультурное общение: Всё, что Вам необходимо знать: учеб. пособие по межкультурной коммуникации. М.: ЛЕНАНД, 2015. 240 с.