



Министерство здравоохранения Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИКО-СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ имени А.И. ЕВДОКИМОВА»



**ФЕДЕРАЛЬНЫЙ НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР ПОДГОТОВКИ
И НЕПРЕРЫВНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
УПРАВЛЕНЧЕСКИХ КАДРОВ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

ВАСИЛЬЕВА Е.П., ЗИМИНА Э.В.

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ МОДУЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ
«ОСНОВЫ КРОСС-КУЛЬТУРНОЙ
КОММУНИКАЦИИ»**

Методическая разработка

Москва 2017

ББК 60.84
УДК 316.776.3

Рецензенты:

Заведующий кафедрой ЮНЕСКО «Здоровый образ жизни – залог успешного развития» МГМСУ им. А. И. Евдокимова Минздрава России,
д.м.н., профессор Гуревич Константин Георгиевич.

Заместитель директора ЦНИИОИЗ Минздрава России,
д.м.н., профессор Сон Ирина Михайловна

Утверждено Ученым Советом МГМСУ им. А.И. Евдокимова
(протокол № 5 от 27 декабря 2017г.)

Васильева Е.П., Зими́на Э.В.

Образовательный модуль дисциплины «Основы кросс-культурной коммуникации». – М. : МГМСУ им. А.И. Евдокимова, 2017. – 31 с.

Образовательный модуль раскрывает специфику преподавания дисциплины «Основы кросс-культурной коммуникации» на цикле профессиональной переподготовки/повышения квалификации по специальности 31.08.71 Организация здравоохранения и общественное здоровье.

Авторская разработка создана сотрудниками Федерального научно-практического центра подготовки и непрерывного профессионального развития управленческих кадров здравоохранения на базе кафедры общественного здоровья и здравоохранения ФГБОУ ВО МГМСУ им. А.И. Евдокимова Минздрава России.

В разработке поэтапно описываются образовательные технологии, способствующие формированию у целевой аудитории профессиональных компетенций на основе кросс-культурного компонента.

Предназначена для преподавателей кафедр общественного здоровья и здравоохранения дополнительного профессионального образования.

ББК 60.84
УДК 316.776.3

© МГМСУ им. А.И. Евдокимова, 2017
© Васильева Е.П., Зими́на Э.В.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ВВЕДЕНИЕ В ПРОБЛЕМУ КРОСС-КУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ (АКТУАЛИЗАЦИЯ ЗНАНИЙ)	4
2. ДИЗАЙН ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЫ	8
2.1. ТЕМА МОДУЛЯ	8
2.2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ МОДУЛЯ	9
2.3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ.....	9
2.4. РЕСУРСОБЕСПЕЧЕНИЕ	10
2.5. ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА	11
2.6. БЛОК САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ	12
2.7. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ БЛОК (Лекции)	13
2.8. ПРАКТИЧЕСКИЙ БЛОК И ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....	16
2.9. МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ	20
3. ДОРОЖНАЯ КАРТА ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	22
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	24
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Вопросы для самопроверки	26
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Пример тестовых заданий	27

1. ВВЕДЕНИЕ В ПРОБЛЕМУ КРОСС-КУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ (АКТУАЛИЗАЦИЯ ЗНАНИЙ)

1. Понятие **кросс-культурная коммуникация** понимается как коммуникативное взаимодействие представителей разных культур: национальных, религиозных, семейных, профессиональных и социальных.¹ Кросс-культурная коммуникация (ККК) – древнее явление, которое появилось тогда, когда человек стал фиксировать свои наблюдения за непохожими на него людьми. Но как дисциплина ККК появилась в середине XX века. Интерес к ее изучению, с одной стороны, обусловлен воздействием глобализации, развитием сферы туризма, усилением миграционных процессов, увеличением числа межэтнических браков и т.д. С другой стороны, культура как система ценностей, норм, обычаев, традиций – явление, присущее некому обществу, и не обязательно этносу. Носителями культуры могут быть «мелкие», по сравнению с этносом, социальные группы: семья, коллектив, небольшая группа, объединенная родством, условиями труда, профессией, интересами. Во время взаимодействия людей разные культуры собеседников влияют на ход коммуникации и могут привести к эффективному взаимодействию или к разнообразным нарушениям взаимодействия. Результатом нарушенной коммуникации становится деструктивное общение и усиление непонимания и недоверия между представителями разных культур.

Знание основ ККК позволяет преодолеть барьеры кросс-культурного взаимодействия, снизить количество конфликтов и улучшить мотивационную составляющую деятельности людей. Такие знания можно использовать при любом взаимодействии людей, но особое значение они приобретают при управлении персоналом как главном ресурсе организации. Таким образом, понимание специфики ККК позволяет изменить общественное сознание

¹ Недосека, О.Н. Понятие «кросскультурная коммуникация» в современном гуманитарном знании [Текст] / О.Н. Недосека // Вектор науки ТГУ. – 2011. – 4(7). – С. 201-203.

людей на формирование установки применения толерантности, эмоционального интеллекта и культурного релятивизма при любом межкультурном взаимодействии.

2. ККК как дисциплина возникла в США, когда после Второй мировой войны началось расширение сферы влияния американской политики, экономики, культуры. Однако чиновники, бизнесмены, деятели культуры, работающие за границей, часто сталкивались с беспомощностью при решении практических вопросов с представителями других культур. Даже знание языка не решало данной проблемы. В США в это же самое время разрабатывалась программа помощи развивающимся странам. В рамках отдельных проектов сотрудники Корпуса мира посещали разные страны, где сталкивались с непониманием и конфликтами, которые приводили к провалу их миссии. Эти обстоятельства заставили задуматься о необходимости специальной подготовки сотрудников, в которой основное внимание уделялось бы выработке навыков межкультурного взаимодействия, а не формальному знакомству с культурой тех или иных стран.

Изучение кросс-культурной коммуникации связано с появлением в 1954 году работы Э. Холла и Г. Трейгера «Культура как понимание», в которой впервые был выдвинут этот термин. ККК определялась авторами как «идеальная цель, к которой должен стремиться человек в своем желании как можно лучше и эффективнее адаптироваться к окружающему миру». ККК обобщенно можно определить как процесс взаимодействия нескольких субъектов общения, которые принадлежат к разным культурным группам (по этническому, религиозному, семейному, профессиональному и т.д. признаку), для обмена информацией и ценностями через принятые в культуре знаковые системы, нормы, правила и техники.

С конца XXв. Проблемы ККК стали рассматриваться также в контексте гуманитарных наук, и ККК выступила синонимом термина «межкультурная коммуникация» (МКК).

В условиях усиливающейся глобализации потребность в налаживании межкультурного диалога достаточно высока. Тема диалога и взаимопонимания культур с сохранением самобытности и различий культур разных народов остается все более актуальной.

Однако совместно с глобализацией, ведущей к унификации культур, у некоторых народов возникает стремление к культурному самоутверждению и появляется желание сохранить свои ценности. Поэтому современному человеку необходимо формирование толерантности, эмоционального интеллекта, знание правил кросс-культурного общения, так как сравнение ценностных систем различных культур дает возможность расширять свой общекультурный и профессиональный кругозор, повышает эффективность диалога между собеседниками и углубляет представление о собственных культурных традициях.

Наибольшее развитие теория ККК получила, благодаря работам Э. Холла и В. Трагера «Культура как понимание» (1954), К. Оберга «Культурный шок: адаптация к новой культурной среде» (1960), Э. Холла «За пределами культуры» (1976), Г. Хофстеде «Влияние культуры: международные различия в отношении к труду» (1980), Ф. Тромпенаарса и Ч. Хампден-Тернера «Национально-культурные различия в контексте глобального бизнеса» (1997), Р. Гестеланда «Кросс-культурное поведение в бизнесе» (3-е изд. 2003).

Также вклад в изучение ККК внесли работы С.Г. Тер-Минасовой «Язык и межкультурная коммуникация» (2000), Т.Г. Грушевицкой «Основы межкультурной коммуникации» (2003), Д.Б. Гудкова «Теория и практика межкультурной коммуникации» (2003), Л.И. Гришаевой «Введение в теорию межкультурной коммуникации» (2007), О.А. Леонтович «Методы коммуникативных исследований» (2011), А.П. Садохина «Введение в теорию межкультурной коммуникации» (2014), С.П. Мясоедова «Кросс-культурный менеджмент» (2015).

3. В настоящее время в рамках ККК продолжается изучение особенностей поведения представителей разных культур в бизнесе, рассматриваются особенности корпоративной культуры в многонациональных организациях, определяются составляющие международной компетентности. Тема успешности в международном деловом мире становится темой семинаров и тренингов.

4. Данный модуль входит в дополнительную профессиональную образовательную программу по специальности 31.08.71 Организация здравоохранения и общественное здоровье и предназначен для слушателей цикла профессиональной переподготовки и/или повышения квалификации.

Изучение модуля базируется на знаниях разделов рабочей учебной программы ДПО:

- Управление кадрами в здравоохранении.
- Основы менеджмента в здравоохранении.
- Менеджмент ресурсов в здравоохранении.

Итогом освоения дисциплины является:

- совершенствование компетенций: УК-3, ОПК-7, ПК-9, ПК-10.
- овладение основными понятиями и терминологией дисциплины;
- формирование практических навыков диалога с представителями других культур в отрасли здравоохранения.

5. Полученные знания расширят коммуникативные умения слушателей и будут способствовать выстраиванию эффективного взаимодействия с целевой аудиторией с учетом кросс-культурного компонента. Эти знания и умения позволят улучшить профессиональные компетенции обучаемых, тем самым оказывая влияние на совершенствование принятия организационно-управленческого решения в отрасли здравоохранения.

2. ДИЗАЙН ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЫ

2.1. ТЕМА МОДУЛЯ

«Основы кросс-культурной коммуникации»

Тема модуля разрабатывалась в соответствии с Профессиональным стандартом «Специалист в области организации здравоохранения и общественного здоровья» (Утвержден Министерством труда и соцзащиты РФ от 7.11.2017г. № 768н), а также рабочей программой дополнительного профессионального образования.

Таблица 1 – Содержание рабочей программы дисциплины

№	Содержание раздела
1.	Основы кросс-культурной коммуникации (для повышения эффективности руководства медицинской организацией).
1.1.	Причины нарушений ККК.
1.2.	Толерантность, эмоциональный интеллект, культурный релятивизм в ККК.
1.3.	Правила и мудрость кросс-культурного взаимодействия.
2.	Барьеры ККК (вербальные, невербальные, паравербальные, трудности психологического и коммуникативного контакта).
3.	Приемы эффективной коммуникации (подстройка, калибровка, имидж).
4.	Эффективная коммуникация: основы выстраивания, потребности собеседника. Культура делового разговора.
5.	Техники коммуникации (пассивное и активное слушание).
6.	Пирамида эффективного взаимодействия (иерархия потребностей собеседников для достижения эффективного сотрудничества).

Таблица 2 – Учебный план

№	Разделы	ЛК	ПЗ	Сам.раб.
1.	Основы ККК для повышения эффективности руководства медицинской организацией.	1		10% (внеаудит)
2.	Причины нарушений ККК. Правила ККК.		1	Аудит.
3.	Барьеры ККК.		1	Аудит.
4.	Приемы эффективной коммуникации.		1	Аудит.

5.	Эффективная коммуникация.	1		
6.	Техники коммуникации. Пирамида эффективного взаимодействия.		1	Аудит.
	ИТОГО: 6 ак. ч.	2	4	

Рабочая программа дисциплины состоит из 6 разделов (микромодулей).

По учебному плану на изучение модуля отводится 6 ак. часов (2ч. – лекционные занятия, 4ч. – практические занятия). Предполагается внеаудиторная и аудиторная самостоятельная работа. Для определения структуры изучения модуля первоначально были сформулированы его цель и задачи.

2.2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ МОДУЛЯ

Цель: сформировать у руководителей организаций здравоохранения общее представление об основах кросс-культурной коммуникации и показать необходимость применения толерантности, эмоционального интеллекта, культурного релятивизма в рамках делового общения.

Задачи:

- раскрыть значение кросс-культурной коммуникации и причины, нарушающие взаимодействие представителей разных культур;
- определить барьеры кросс-культурного взаимодействия и способы их преодоления;
- расширить основные навыки по технике эффективной коммуникации.

Цель и задачи дают понимание результатов освоения дисциплины.

2.3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Ожидаемыми результатами обучения по модулю «Основы кросс-культурной коммуникации» является совершенствование компетенций, приведенных в таблице 3.

Таблица 3 – Планируемые результаты обучения

Совершенствование компетенций	Требования к результатам обучения
УК-3. Способность использовать современные методы и технологии личной и профессиональной коммуникации, командообразование	<p>В результате изучения модуля слушатель должен:</p> <p>Знать: основы теории коммуникации</p> <p>Уметь: использовать приемы эффективной коммуникации с учетом кросс-культурного компонента</p> <p>Владеть: технологией личной и профессиональной коммуникации</p>
ОПК-7. Готовность к обучению персонала и наставничеству для выполнения поставленных задач	<p>Знать: основы делового общения</p> <p>Уметь: использовать приемы активного и пассивного слушания</p> <p>Владеть: техникой делового разговора</p>
ПК-9. Готовность организовывать и осуществлять эффективные внутренние и внешние коммуникации	<p>Знать: основы выстраивания эффективной коммуникации с позиции кросс-культурного взаимодействия</p> <p>Уметь: использовать приемы эффективной коммуникации</p> <p>Владеть: техникой эффективной коммуникации</p>
ПК-10. Способность обеспечить вовлеченность каждого работника в деятельность организации здравоохранения	<p>Знать: основы кросс-культурного взаимодействия</p> <p>Уметь: выстраивать управленческую вертикаль, опираясь на основы ККК</p> <p>Владеть: способами преодоления нарушений ККК</p>

Средствами достижения результатов обучения выступают ресурсы.

2.4. РЕСУРСОБЕСПЕЧЕНИЕ

Основные виды ресурсов, необходимые для реализации модуля, перечислены в таблице 4.

Таблица 4 – Основные виды ресурсов

№	Виды ресурсов	Содержание
1.	Учебно-методические	<ul style="list-style-type: none"> ✓ учебники, учебные пособия, учебно-методические пособия, рабочие тетради; ✓ вопросы для самопроверки; ✓ списки рекомендуемой учебной литературы;

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ тестовые задания; ✓ кейсы.
2.	Электронные	<ul style="list-style-type: none"> ✓ презентация учебного материала; ✓ ресурсы сети Интернет: <ul style="list-style-type: none"> ✓ http://www.polpred.com (информация по странам) ✓ http://geerthofstede.com (официальный сайт Г. Хофстеда) ✓ http://www.7d-culture.nl (сайт Ф. Тромпенаарса) ✓ http://www.12manage.com (сеть знаний об управлении)
3.	Материально-технические	<ul style="list-style-type: none"> ✓ симуляционный центр; ✓ многофункциональный интерактивный дисплей Flipbox; ✓ специализированное программное обеспечение.

Зная цель, задачи, планируемые результаты обучения и ресурсы, можно спланировать технологическую карту образовательного процесса.

2.5. ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА

Основные этапы освоения модуля представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Технологическая карта образовательного процесса

№	Название этапа	% от общего времени	Содержание деятельности
«Основы кросс-культурной коммуникации»			
1.	САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА (внеаудиторная)	10%	Творческий проект (эссе) «Какой я руководитель?» (характеристика своего стиля управления и способа принятия управленческого решения)
2.	ВХОДНОЙ КОНТРОЛЬ	8% 20 мин	Представление и анализ эссе
3.	ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ БЛОК, АУДИТОРНАЯ	22% 60 мин	Введение в тему, представление материала. Проблемная лекция. Лекция-визуализации.

	САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА		
4.	ПРАКТИЧЕСКИЙ БЛОК	50 % 135мин	Тематическая дискуссия. Практические занятия с проблемными ситуациями. Деловая игра. Ролевая игра. Игровые упражнения. Решение кейсов. Тестирование.
5.	САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА	9% 25мин	Творческий проект (эссе) «Каким руководителем я хочу быть?»
6.	ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ, подведение итогов занятия	11% 30мин	Анализ эссе, итоговое тестирование
7.	САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА (внеаудиторная)	10%	Подготовка к итоговому контролю по программе переподготовки/повышения квалификации
	ИТОГО:	100%	
		20%	<i>Внеаудиторная самостоятельная работа</i>

Планирование деятельности с помощью технологической карты организации образовательного процесса модуля «Основы кросс-культурной коммуникации» дает возможность структурировать учебный материал по блокам и рационально распределить учебное время. К важному этапу образовательного процесса относится блок самостоятельной работы, организация которого возможна как в аудиторном, так и внеаудиторном формате.

2.6. БЛОК САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа в рамках образовательного процесса закрепляет и расширяет знания обучающихся, вырабатывает навыки поиска, анализа и переработки информации, что, в свою очередь, формирует навыки эффективной самостоятельной творческой деятельности.

В рамках изучения модуля «Основы кросс-культурной коммуникации» планируются следующие виды самостоятельных работ (Таблица 6):

Таблица 6 – Основные виды самостоятельной работы слушателей

№	Виды самостоятельной работы	Типология работ
1.	ПРОЕКТНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ	Творческие проекты: 1. Эссе «Какой я руководитель?» (характеристика своего стиля управления и способа принятия управленческого решения) 2. Эссе «Каким руководителем я хочу быть?»
2.	ИЗУЧЕНИЕ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	Анализ литературы.
3.	КЕЙС-ТЕХНОЛОГИЯ	Анализ и решение кейсов.
4.	ПОДГОТОВКА К КОНТРОЛЮ ЗНАНИЙ	1. Решение тестовых заданий. 2. Подготовка к входному, текущему и промежуточному контролю.

Работы в рамках проектной деятельности и кейс-технологии носят эвристический и исследовательский характер, так как требуют обобщения знаний и переноса их в нестандартные ситуации кросс-культурного взаимодействия, а также самостоятельной разработки плана решения профессиональных задач по обеспечению эффективной коммуникации в организации здравоохранения. Для формирования таких навыков требуется специальные знания теоретического характера.

2.7. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ БЛОК (Лекции)

На изучение теоретического материала планируется 2 ак. часа.

Формат лекций – лекция-визуализация и проблемная лекция.

1. Лекция-визуализация «Основы кросс-культурной коммуникации (для повышения эффективности руководства медицинской организацией)».

Цель: показать значение кросс-культурного диалога при взаимодействии людей на стыке национальных, конфессиональных, семейных, профессиональных культур и в отрасли здравоохранения.

Основные понятия: кросс-культурная коммуникация, межкультурная коммуникация, культура, диалог культур, эффективное взаимодействие.

Активности и задания слушателей:

1. Представление творческого проекта (эссе) «Какой я руководитель?» (характеристика своего стиля управления и способа принятия управленческого решения).
2. Анализ эссе (преподавателем и слушателями, формулирование основных выводов).
3. Дискуссия слушателей по теме: «Значение кросс-культурной коммуникации для повышения эффективности руководства медицинской организацией».
4. Тестирование «Проверка коммуникативных навыков». Обсуждение результатов тестирования.

2. Проблемная лекция «Эффективная коммуникация».

Цель: определить условия и компоненты эффективной коммуникации (ЭК).

Основные понятия: эффективная коммуникация, деловой разговор, подстройка, калибровка, имидж, потребность, метакомпетенция, межкультурная компетенция.

Итог лекции: формулирование условий для эффективной коммуникации слушателями.

Активности и задания слушателей:

1. Обсуждение терминов.
2. Формулирование доказательств необходимости выстраивания диалога между собеседниками для достижения эффективного взаимодействия.

3. Тестирование «Определение эмоционального интеллекта».

Вопросы, обсуждаемые на занятии:

1). Назовите этапы подготовки к коммуникации с целью повышения ее эффективности? *(Примеры из профессиональной деятельности)*

2). Что вы учитываете во время подготовки к диалогу с собеседником?

3). Каким образом можно собрать информацию о собеседниках?
(Примеры из профессиональной деятельности)

4). Что такое ситуативный компонент коммуникации? Какова его роль в коммуникации? *(Примеры из профессиональной деятельности)*

5). Приведите примеры важности вербального и визуального имиджа при диалоге с собеседниками разных профессиональных групп.

6). Как научиться вести себя нейтрально? *(Примеры защиты от реакций собеседников)*

7). Как определить оптимальную дистанцию при коммуникации?

8). Подстройка и калибровка – какова их роль для эффективного взаимодействия? *(Примеры из профессиональной деятельности)*

9). Назовите основные потребности собеседника во время разговора. Что для него, на ваш взгляд, максимально важно?

10). Три кита межкультурной компетенции: каково их значение?
(Примеры из профессиональной деятельности)

11). Что важнее, по вашему мнению: коэффициент умственного развития или эмоциональный интеллект? *Докажите примерами из профессиональной деятельности.*

Ответы на вопросы позволяют осмыслить теоретические знания. Углубление знаний и совершенствование необходимых компетенций происходит на практическом блоке.

2.8. ПРАКТИЧЕСКИЙ БЛОК И ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

На изучение практического материала отводится 4 ак. часа.

Применяемые методы обучения могут быть разнообразными: тематическая дискуссия, практические занятия с проблемными ситуациями, деловая и ролевая игра, игровые упражнения, кейс-технологии.

1. Тематическая дискуссия «Причины нарушений ККК. Правила ККК».

Цель: определить причины нарушений ККК и способы их преодоления.

Основные понятия: «ловушка восприятия», субъективность восприятия, стереотипизация, атрибуция, этноцентризм, ксенофобия, мигрантофобия, этнофобия, толерантность, эмоциональный интеллект, культурный релятивизм, правила и мудрость ККК.

Активности и задания слушателей:

1. Обсуждение терминов.
2. Дискуссия по теме, обсуждение поставленных вопросов и принятие коллективных решений.
3. Деловая игра «Потерпевшие кораблекрушение».

Кейс-технология:

Кейс 1. «Как не быть субъективным?» (*Примеры из профессиональной деятельности с их анализом*).

Кейс 2. «Как не мыслить стереотипами?» (*Примеры из профессиональной деятельности с их анализом*).

Кейс 3. «Как избежать атрибуции?» (*Примеры из профессиональной деятельности с их анализом*).

После отработки навыков на кейсах предлагаются **вопросы для дискуссии:**

- 1) Каково влияние этноцентризма на коммуникацию?

2) Можно ли избежать ксенофобии, мигрантофобии и этнофобии в здравоохранении? *(Примеры из профессиональной деятельности)*

3) Как могут повлиять на качество ККК толерантность, эмоциональный интеллект и культурный релятивизм?

4) Как вы понимаете правила и мудрость ККК? Можно ли следовать им в отрасли здравоохранения? *(Примеры из профессиональной деятельности)*

2. Практическое занятие с проблемными ситуациями «Барьеры ККК».

Цель: определить барьеры ККК и составляющие эффективной коммуникации.

Основные понятия: вербальные, невербальные и паравербальные барьеры; трудности психологического и коммуникативного контакта, деструктивное общение; вербальная (фактическая) информация; этикет: тактильный, проксемиальный, визуальный, аудиальный, временной, запахов, системологический, кинесический; удовлетворенность коммуникацией, эффективная коммуникация.

Активности и задания слушателей:

1. Дискуссия по проблеме занятия.
2. Решение проблемных вопросов.
3. Тестирование «Умеете ли вы правильно слушать?».

Вопросы, обсуждаемые на занятии:

1) Каковы особенности представления информации при выстраивании диалога?

2) В чем важность видов этикета при коммуникации? Что необходимо предпринимать для соблюдения этикета? *(Примеры из профессиональной деятельности)*

3) Как преодолеть трудности психологического и коммуникативного контакта?

4) Почему общение становится деструктивным? *(Примеры из*

профессиональной деятельности)

5) Как изменить деструктивный характер общения?

6) Можно ли определить наличие у собеседников удовлетворенности коммуникацией? Часто ли вы ваш профессиональный диалог несете удовлетворенность? А личный?

7) Как достигнуть эффективной коммуникации? *(Примеры из профессиональной деятельности)*

3. Практическое занятие с проблемными ситуациями «Приемы эффективной коммуникации» (ЭК).

Цель: показать необходимость подстройки, калибровки, вербального и визуального имиджа для достижения эффективной коммуникации.

Основные понятия: ЭК, приемы ЭК; подстройка (вербальная и невербальная), калибровка, вербальный и визуальный имидж; репрезентативные системы восприятия: аудиальная, визуальная, кинестетическая, дигитальная; информационная сторона ЭК (полнота), прагматическая сторона ЭК (адекватная реакция собеседника), обратная связь.

Активности и задания слушателей:

1. Дискуссия по проблеме занятия.
2. Групповое обсуждение поставленных проблем и коллективное принятие решений.
3. Коммуникативная (ролевая) игра «Колобок и лисица».

Вопросы, обсуждаемые на занятии:

1) Как вы понимаете термин «эффективность коммуникации»?

2) Как сделать вербальную и невербальную подстройку? *(Примеры из профессиональной деятельности)*

3) Определите вид репрезентативной системы человека по опорным словам.

4) Какая репрезентативная система характерна именно Вам? Какими

словами вас можно убедить?

5) В чем заключается специфика калибровки?

6) Что необходимо учитывать во время наблюдения за собеседником при диалоге?

7) Обоснуйте необходимость вербального и невербального имиджа.

(Примеры из профессиональной деятельности)

8) Приведите пример эффективности коммуникации из профессионального опыта.

4. Практическое занятие с проблемными ситуациями «Техники коммуникации. Пирамида эффективного взаимодействия».

Цель: формирование понимания необходимости навыков пассивного и активного слушания.

Основные понятия: пассивное слушание и его виды, активное слушание и его виды, культура делового разговора.

Активности и задания слушателей:

1. Дискуссия по теме занятия.
2. Работа в группе: определение отличия пассивного и активного слушания, определение содержания видов слушания.
3. Групповое обсуждение иерархии составляющих ККК.
4. Игровое упражнение «Перефразирование».
5. Представление и анализ творческого проекта «Каким руководителем я хочу быть».

Вопросы, обсуждаемые на занятии:

1) Приведите примеры важности культуры делового разговора в профессиональной деятельности.

2) Приведите примеры важности пассивного слушания в вашей профессиональной среде.

3) В чем заключается необходимость активного слушания? *(Докажите примеры из профессиональной деятельности)*

4) Назовите составляющие ККК. Выстройте их иерархию. Обсудите результаты. *(Примеры из профессиональной деятельности, иллюстрирующие данную иерархию).*

Для оценивания результатов обучения необходим комплект материалов, составление которого является следующим этапом проектирования модуля.

2.9. МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ

Для контроля знаний при изучении модуля применяются следующие виды контроля:

1. Входной контроль (результат внеаудиторной самостоятельной работы).

Задание для внеаудиторной самостоятельной работы выдается в конце предыдущего модуля по программе обучения.

Задание (представление творческого проекта):

Напишите творческое эссе «Какой я руководитель?» (характеристика своего стиля управления и способа принятия управленческого решения).

Оценка в форме зачтено/незачтено.

Критерии оценки

«Зачтено» ставится в случае соответствия работы следующим критериям:

1. Полнота раскрытия темы и проблематика: соответствие теме, выделение проблемы/аспектов проблемы, наличие творческого подхода к ее раскрытию.
2. Широта эрудиции: приведены соответствующие теме и проблеме примеры из опыта, литературы, научных исследований и т.д., дается обоснование собственной позиции автора.
3. Информированность и знание актуальной информации по теме и проблемам эссе.

4. Логичность и связность изложения, грамотность: оценивается логичность рассуждений, отсутствие фактических, терминологических и иных ошибок, соответствие текста нормам русского языка.
5. Обоснованность выводов: оценивается новизна и оригинальность выводов.

«Незачтено» ставится при несоблюдении более 3 критериев оценки или отсутствии работы.

2. Текущий контроль (проводится во время изучения теоретического и практического блока)

Задания:

- 1) фронтальный опрос;
- 2) представление творческого проекта (эссе) «Каким руководителем я хочу быть»;
- 3) решение кейсов;
- 4) участие в деловой и ролевой игре, выполнение игрового упражнения.

Оценивается активность/вовлеченность каждого слушателя в разные виды деятельности образовательного процесса.

3. Промежуточный контроль (итог обучения по модулю, мониторинг результатов обучения).

Задания:

- ✓ тестовые задания.

Критерии оценки:

- «зачтено» – дано более 70% правильных ответов;
- «незачтено» – менее 70% правильных ответов.

3. ДОРОЖНАЯ КАРТА ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Васильева Е.П.			
№	Модуль (дисциплина)	Образовательные технологии	Средства обучения
1.	«Основы кросс-культурной коммуникации»	1. Модульная технология 2. Технология проблемного обучения 3. Проектная технология 4. Технология активных методов обучения: А) Кейс-технология Б) Игровые технологии	Учебно-методические (разработка учебно-методического комплекса по модулю, в т.ч. рабочей тетради, тестовых заданий). Электронные (подготовка презентации). Симуляционный центр. Многофункциональный интерактивный дисплей Flipbox. Специализированное программное обеспечение.

Анализ педагогической деятельности по модулю в данной группе (слушатели профессиональной переподготовки) показал, что к сильным сторонам процесса обучения можно отнести:

- ✓ использование активных методов обучения / *Слушатели активно участвовали в дискуссии при решении кейсов. Деловая и коммуникативная игра вызвали хорошую вовлеченность в решение представленных задач.*
- ✓ использование примеров из профессионального опыта слушателей / *Отмечено свободное иллюстрирование слушателями своих рассуждений примерами из практической деятельности с учетом полученных знаний.*

Применение технологии проблемного обучения нуждается в доработке (уточнение последовательности вопросов и переформулирование), так как не все слушатели сразу свободно переносят новые теоретические знания в свою практическую профессиональную деятельность.

Творческие проекты вызвали определенные трудности, в связи с небольшим объемом знаний по специфике написания эссе. Необходима предварительная консультация/объяснение по составлению эссе.

Таким образом, при определении образовательных технологий необходимо, кроме владения преподавателем технологиями современного образовательного процесса, учитывать соответствующий уровень подготовленности целевой аудитории к обучению для конкретизации методов и приемов изучения данной дисциплины.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература

1. Гузикова, М.О. Основы теории межкультурной коммуникации: учеб. пособие / М.О. Гузикова, П.Ю. Фофанова; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2015. – 124 с.
2. Мясоедов, С.П. Кросс-культурный менеджмент: учебник для бакалавриата и магистратуры / С.П. Мясоедов, Л.Г. Борисова. – 3-е изд. – М. : Издательство Юрайт, 2015. – 314 с.
3. Садохин, А.П. Введение в теорию межкультурной коммуникации: учеб. пособие / А.П. Садохин. – М. : Кнорус, 2016. – 256 с.

Дополнительная литература

1. Бунина, В.Г. Кросс-культурный менеджмент и межкультурная коммуникация: учебное пособие / В.Г. Бунина. – М. : ГУУ, 2008. – 128 с.
2. Гришаева, Л.И. Введение в теорию межкультурной коммуникации: учебное пособие / Л.И. Гришаева, Л.В. Цурикова. – М. : Академия, 2007. – 336 с.
3. Грушевицкая, Т.Г. Основы межкультурной коммуникации: Учебник для вузов / Т.Г. Грушевицкая, В.Д. Попков, А.П. Садохин / Под ред. А.П. Садохина. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 352 с.
4. Гудков, Д.Б. Теория и практика межкультурной коммуникации / Д.Б. Гудков. – М. : ИТДГК «Гнозис», 2003. – 288 с.
5. Леонтович, О.А. Методы коммуникативных исследований / О.А. Леонтович. – М. : Гнозис, 2011. – 224 с.
6. Недосека, О.Н. Понятие «кросскультурная коммуникация» в современном гуманитарном знании [Текст] / О.Н. Недосека // Вектор науки

ТГУ. – 2011. – 4(7). – С. 201-203.

7. Персикова, Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура: учеб. пособие / Т.Н. Персикова. – М. : Логос, 2011. – 224 с.

8. Тер-Минасова, С.Г. Язык и межкультурная коммуникация / С.Г. Тер-Минасова. – М. : Слово, 2000. – 262с.

9. Фалькова, Е.Г. Межкультурная коммуникация в основных понятиях и определениях: Методическое пособие / Е.Г. Фалькова. – СПб. : Ф-т Филологии и искусств, 2007. – 77 с.

Вопросы для самопроверки

1. Какую роль играет знание культурных особенностей различных групп людей в акте коммуникации?
2. Расскажите о причинах, приводящих к нарушению кросс-культурного взаимодействия. Приведите примеры из профессиональной деятельности.
3. Раскройте значение правил кросс-культурной коммуникации во время диалога культур.
4. Припомните Вашу последнюю коммуникацию: были ли в ней барьеры общения? Какие? Каким образом вы их преодолели?
5. Какие приемы эффективной коммуникации используются Вами довольно часто? Можете проанализировать причину?
6. Что подразумевается под нормальным поведением собеседника во время коммуникации?
7. Назовите предпосылки создания эффективной коммуникации.
8. В чем отличие пассивного от активного слушания?
9. Какая техника коммуникации используется вами чаще, чем другая? Можете предположить причину?
10. Приведите пример из Вашей профессиональной деятельности, как было организовано эффективное взаимодействие. Проанализируйте пример. Была ли учтена собеседниками кросс-культурная основа коммуникации?

Пример тестовых заданий

Выбрать правильный вариант ответа:

1. Под кросс-культурной коммуникацией понимается
 - А) взаимодействие людей в условиях глобализации
 - Б) взаимодействие и взаимовлияние культур в рамках делового сотрудничества
 - В) коммуникация на стыке или пересечении разных культур на основе межкультурной компетенции
 - Г) передача информации на основе ведущей репрезентативной системы

2. Как называется причина нарушения ККК, обусловленная разной интерпретацией событий и явлений:
 - А) «ловушка восприятия»
 - Б) стереотипизация
 - В) атрибуция
 - Г) этноцентризм

3. Обобщенная оценка людей и явлений может стать причиной:
 - А) «ловушки восприятия»
 - Б) стереотипизации
 - В) атрибуции
 - Г) этноцентризма

4. Дефицит информации может привести к:
 - А) «ловушке восприятия»
 - Б) стереотипизации

- В) атрибуции
- Г) этноцентризму

5. Понимание между собеседниками достигается:

- А) во время общения
- Б) при условии одинаковой интерпретации символов в общении
- В) при совместной деятельности
- Г) все вышеперечисленное

6. Специфическая языковая терминология может стать

- А) вербальным барьером ККК
- Б) невербальным барьером ККК
- В) паравербальным барьером ККК
- Г) затруднением в установлении контакта

7. Дополнительная информация о человеке через его внешний вид и движения передается с помощью

- А) вербальной информации
- Б) невербальной информации
- В) паравербальной информации
- Г) все вышеперечисленное

8. Для влияния на эмоциональную составляющую коммуникации необходимо использовать

- А) вербальные средства
- Б) невербальные средства
- В) паравербальные средства
- Г) имидж

9. Использование в своем поведении ключевых поведенческих сигналов других людей называется
- А) активное слушание
 - Б) визуальный имидж
 - В) подстройка
 - Г) коммуникация
10. Расшифровка смысла движения глаз, мимики, ритма дыхания и других форм невербальных сигналов собеседника называется:
- А) пассивное слушание
 - Б) подстройка
 - В) калибровка
 - Г) деловое общение
11. Эффективность коммуникации составляют:
- А) полнота информации
 - Б) адекватная реакция собеседника
 - В) полнота информация, адекватность реакции собеседника и наличие обратной связи
 - Г) обратная связь
12. Основу кросс-культурного взаимодействия составляют
- А) общий интеллект, адаптивность, системность мышления
 - Б) толерантность, эмоциональный интеллект, культурный релятивизм
 - В) эмоциональный интеллект, гибкость, ориентация на результат
 - Г) коэффициент умственного развития, эмоциональный интеллект, творческое решение профессиональных задач

МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ МОДУЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ
«ОСНОВЫ КРОСС-КУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ»

Тираж 200 экз.

Отпечатано: РИО МГМСУ им. А.И. Евдокимова