

## Обучение чрез казуси по дисциплината “Межкултурна комуникация”

Юлиана Попова

***Case Study in Intercultural Communication Subject Unit:** This paper presents the advantages of the implementation of case study in Intercultural Communication as academic course included in the curriculum of European Studies Bachelor and Master Degrees. Detailed information is given about the roots of case study, the key areas of its implementation and its theoretical background. A project titled “Adaptation and application of new methods and practices in the study of Intercultural Communication” within the frames of University of Rousse Research Fund is reported as well as the collection of cases, created as a result of the project, is presented and discussed.*

***Key words:** case study, Intercultural communication*

Обучението по межкултурна комуникация е дидактическа дейност, целяща придобиване на компетентност за комуникация в родноезиковата и чуждоезиковата среда, при която преодоляването на различията между участниците в комуникативния процес е определящо за постигането на адекватно транслиране на значения и взаимно разбиране между комуникантите. Основен акцент на това обучение е запознаването с механизма за усвояване на собствената култура и усвояване на чуждата култура чрез универсалните културни категории време, пространство, контекст, отношение към йерархията, отношение на индивидите един към друг, отношение към природата и др. Технологиите на обучението включват разнообразни методи за наблюдение, рефлексия и саморефлексия, като сред тях все по-голямо значение придобива методът за обучение чрез казуси.

Водещ началото си от 20-те години на миналия век в академичната практика на Harvard Business School, методът намира приложение при разрешаването на проблемни ситуации главно в областта на правото, бизнеса и мениджмънта. Познати са две класически школи в приложението на метода: американска (Харвардска) и европейска (Манчестерска). В рамките на първата школа се търси само едно решение на представения проблем на базата на текст с описание на проблемната ситуация в размер 20-25 страници. При втората школа текстът с описание на ситуацията е значително по-кратък и е възможно многовариантно решение на проблема.

В настоящата разработка се обосновава приложимостта на метода в обучението по межкултурна комуникация в духа на схващанията на европейската школа и се представя апробирана методика за обучение чрез казуси в рамките на проект по Фонд “Научни изследвания” на Русенския университет, изпълняван през 2008 година.

### **Въведение в теорията и практиката на метода “обучение чрез казуси”**

Същността на метода “обучение чрез казуси” се заключава в създаването на проблемна ситуация на базата на факти от реалната действителност, реконструкция на ситуацията от обучаваните и нейното осмисляне в рамките на една или друга познавателна парадигма. В този смисъл казусът представя единен информационен комплекс от достоверно описани факти и събития, позволяващи идентифициране и оценка на проблем и посочване на пътища и средства за неговото решаване.

За да изпълни предназначението си, казусът за обучение трябва да отговаря на следните **изисквания**:

- Да преследва точно определена цел;
- Да съдържа съответно ниво на трудност;
- Да илюстрира типична ситуация от действителността;

- Да е актуален в дългосрочен план;
- Да провокира аналитично мислене и дискусия;
- Да предполага няколко варианта на решение.

**Предимствата** на обучението чрез казуси могат да бъдат открити в няколко посоки:

- формиране на умения за решаване на реални проблеми чрез имитация на механизма за вземане на решения в практиката;
- формиране на умения за работа в екип, за презентация, за формулиране на въпроси, аргументация на отговори и обобщаване;
- създаване на устойчива позитивна мотивация у обучаваните чрез съдържащата се в казусите технология на “постигане на успех”;
- гарантиране на пригодност у обучаваните за прилагане на схеми за вземане на адекватни решения в професионалната практика. Възможността за това нараства пропорционално на броя на анализирани казуси в условията на обучение.

Прилагането на метода се основава на следните **принципи**:

1. Използване в дисциплини, предполагащи нееднозначна интерпретация на факти и събития.
2. Постановяне на акцент не върху овладяването на “готово знание”, а върху изработването на знание чрез процес на съвместно творчество между студента и преподавателя.
3. Насоченост към придобиването на умения.
4. Наличие на ценностен елемент в приложението на метода, т.е. той изисква представяне на позиция и собствена гледна точка, които неминуемо отразяват ценностната система на индивида.

Познати са различни **класификации** на казусите за обучение.

1. Според техния съдържателен фокус казусите се разделят на:

- Илюстративни казуси – при тях на базата на конкретен пример се цели усвояване на алгоритъм за вземане на решение в дадена ситуация;
- Диагностични казуси – при тях са налице формулирани проблеми в описаната ситуация, като се цели анализ и диагностика на ситуацията и намиране на възможните решения;
- Прогностични казуси – при тях проблемите не са формулирани, а са представени статистически данни и мнения по дискутираната тематика. Целта е да бъдат идентифицирани проблемите и да се предложат варианти за решение на базата на наличната информация.
- Приложни казуси – при тях се описва конкретна ситуация с цел да се намери изход, т.е. да се предложат пътища за решаване на проблема.

2. Според целта и задачите на обучението казусите биват:

- Обучаващи в анализ и оценка;
- Обучаващи в обсъждане на проблеми и вземане на решения;
- Илюстриращи решение на проблем.

3. Според обема и вида на съдържащата се информация се различават следните типове казуси:

- Структурирани – при тях на обучаваните се дава минимално количество допълнителна информация. Те трябва да стигнат до решаване на описания проблем чрез прилагане на определен модел;
- Кратки неструктурирани – включват от 1 до 10 страници текст и 1-2 страници приложения. Тези казуси запознават само с ключови понятия и при анализа обучаваният трябва да разчита на собствени знания;

- Дълги неструктурирани – включват голям обем подробна информация, като е възможно отсъствие на най-необходимите сведения – обучаваните трябва да открият това и да решат проблема в условията на информационен дефицит.
- Откривателски – при тях се изисква не само приложение на усвоените знания и умения, а и предлагане на иновативни решения.

4. В зависимост от своя предмет казусите се делят на:

- Личностни – предмет на обсъждане са отделни индивиди;
- Организационно-институционални – предмет на обсъждане са организации;
- Многосубектни – предмет на обсъждане са както личности, така и организации.

Някои изследователи са на мнение, че казусите биват “мъртви” и “живи”. Първите съдържат цялата необходима информация за достигането до решение, а при вторите се изисква допълнителна информация. За да се “оживи” казусът, е необходимо обучаваните да бъдат провокирани да търсят допълнителна информация за неговото решаване. Именно това осигурява възможност за запазване актуалността на казуса в дългосрочен план.

Най-типичната **структура** на един казус включва:

- Сюжетна част – описание на ситуацията и на участниците в нея;
- Информационна част - привеждане на необходимите данни и факти за разбиране на ситуацията, описание на проблема/проблемите в нея;
- Методическа част – включва задачи и инструкции към обучаваните за решаване на казуса, както и препоръки за преподавателя.

Препоръчваният **алгоритъм** за решаване на един казус предвижда:

- Запознаване със ситуацията;
- Идентифициране на проблема/проблемите в нея;
- Обсъждане и анализ на проблема/проблемите;
- Обсъждане на последиците от вземането на едно или друго решение;
- Предлагане на окончателни варианти за решение на проблема.

Възможни са няколко **нива на анализ** на казуса:

- Прагматичен (праксеологически) анализ. На това ниво се предполага осмислянето на обект, процес или явление от гледна точка на ефективността: проучване на потенциал, възможност за постигане на резултат с минимални ресурси и др.
- Аксиологически анализ. Тук се извършва оценка на дискутираните обекти, процеси или явления.
- Ситуационен анализ. При него се изследват параметрите на ситуацията и тенденциите за нейното развитие в перспектива.
- Прогностичен анализ. Състои се в установяване на съответствието на анализираната ситуация с хипотетични модели на бъдещо развитие.
- Рекомендационен анализ. Тук се изработват препоръки за поведение и действия, които биха довели до благоприятно развитие на ситуацията.
- Програмно-целеви анализ. На това ниво се изработва програма за постигане на набелязаните цели.

**Обучение чрез казуси по дисциплината “Межкултурна комуникация” от учебния план на специалност “Европеистика” при Русенски университет “Ангел Кънчев”**

Обучение чрез казуси по дисциплината “Межкултурна комуникация” се провежда от началото на включването ѝ в учебния план на специалност “Европеистика” (2001-2002г.), но през последните две години започна приоритетно използване на този метод в учебния процес, тъй като бяха установени следните предимства на неговото приложение:

- Повишаване интереса на студентите към проблематиката на дисциплината, намерила отражение в реални ситуации от практиката;
- Провокиране на студентите да търсят аналози на описаната в казуса ситуация в собствения опит;
- Идентифициране на студентите с някои от персонажите в казуса и адекватна оценка на поведението им;
- Активизиране на натрупаните знания по дисциплината при анализа на описаната в казуса ситуация;
- Обсъждане на ситуацията и вземане на решение в екип, както и презентация и аргументиране на взетото решение.

През 2008г. – година на межкултурния диалог - проблематиката на обучението чрез казуси беше включена в изследователски проект по Фонд “Научни изследвания” на Русенския университет на тема: “Адаптиране и приложение на нови методи и практики в обучението по Межкултурна комуникация”. Идеята на проекта предвижда разработване на казуси от страна на студентите по предварително зададена методика, включваща ориентировъчна тема на казуса, изисквания за неговото структуриране и изисквания за оформяне на неговата методическа част.

В резултат от изпълнението на първата част на проекта са събрани 20 казуса, разработени от студенти от IV курс на специалност МИО, изучаващи дисциплината “Управление на межкултурната комуникация”. Във втората част на проекта са привлечени студентите от IV курс на специалностите “Европеистика” и МИО, изучаващи дисциплините “Межкултурна комуникация” и “Межкултурно сътрудничество и комуникация”. Създадените от тях казуси ще бъдат представени на практическа конференция през м. декември 2008г., а най-добрите работи ще бъдат публикувани в “Сборник с казуси по межкултурна комуникация”, който ще служи като помагало в учебния процес по дисциплината.

Събраните и обработени 20 казуса дават основание за следните обобщения и заключения:

1. Зададената тема на казуса “Моята най-вълнуваща среща с другостта” е достатъчно широко формулирана, за да предостави възможност за избор и творческа свобода. Интерпретацията на понятието “другост” не е предварително ограничена в концептуална рамка, т.е. студентите избират обекта на описание в зависимост от собствените представи за другостта – чуждокултурна другост, субкултурна другост в рамките на собствената култура, другост по отношение на ценности, вярвания, статус и т.н.
2. Всички ситуации в представените 20 казуса се фокусират върху среща с чуждокултурна другост. Този факт намира обяснение в интерпретацията на понятието “социална дистанция”. От гледна точка на наблюдателя или участника в ситуацията на среща с чуждокултурна другост, каквато позиция са заели създателите на казусите, социалната дистанция, провокирана от културни специфики, се осъзнава като най-голяма. Срещата с чуждокултурната другост провокира вглеждане в собственото културно поведение и в този смисъл на базата на съпоставка и сравнение може най-лесно да бъде идентифицирана, описана и анализирана като “другост”.
3. В зависимост от начина на тяхното създаване представените казуси в най-голямата си част описват ситуации, в които авторът е участник – 11 казуса. Тези казуси, които можем да наречем авторски, са с най-голяма ценност, тъй като те

демонстрират осмислен културен опит, натрупан във вид на поведенски арсенал, и водещ към проява на съзнателна интеркултурна компетентност при аналогични ситуации. Останалите 9 казуса могат да бъдат наречени репродуктивни, тъй като техните автори са се позовали на ситуации от различни източници (главно Интернет), възприели са ролята на наблюдател и са извършили необходимата аналитична дейност за интерпретация на описаните проблеми. За целите на докладвания проект е безспорна стойността на казусите от първия вид и именно те ще бъдат публикувани в планирания сборник.

4. От гледна точка на обекта на изследване представените казуси могат да бъдат разграничени на такива, описващи свидетелска или несвидетелска среща с чуждокултурна другост извън границите на собствената културна среда – 19 казуса, и описващи среща с чуждокултурна другост в собствената културна среда – 1 казус. Този изключителен превес на т. нар. “изнесени ситуации” се дължи на факта, че различието се осъзнава с най-голяма острота, когато индивидът попадне извън рамките на познатото културно обкръжение. Тогава нивата на несигурност и безпокойство достигат драматични стойности, нерядко се преживява “културен шок” и именно тогава индивидът разпознава параметрите на различието в сравнение със собствената културна група.
5. В съответствие с приведената класификация на казусите в теоретичната част 10 от разработените текстове попадат в групата на илюстративните казуси, т.е. *описват* проблемни ситуации на интеркултурен контакт и *предлагат* обяснение на тези ситуации в светлината на усвоени теоретични модели. Този тип казуси имат сериозна познавателна и практическа стойност в обучението по межкултурна комуникация, тъй като съдържат дискуссионен елемент и варианти за решение извън описаните в ситуацията. 7 от представените казуси са диагностични. Те *диагностицират причините* за описания проблем, напр. различие в типичната за съответна културна група йерархия от ценности и *представят постоянен алгоритъм* за изход от подобни ситуации. Този тип казуси имат главно познавателна стойност. Последните 3 представени казуса могат да бъдат квалифицирани като прогностични. При тях липсва формулировка на проблемите в ситуацията. Те трябва да бъдат идентифицирани и съответно да се намери тяхното решение. Казусите от този тип са най-сложни и представят най-голяма познавателна трудност за обучаваните. Те в най-голяма степен се приближават до типичните казуси, които са се наложили в дългогодишната практика на обучение по мениджмънт в традицията на Харвардската школа. Във връзка с казаното се налага изводът, че в обучението по межкултурна комуникация илюстративните казуси могат да намерят място при усвояването на нови знания в лекционните занятия, тъй като те представят най-малка познавателна трудност за обучаваните и внасят елемент на съпреживяване на собствен опит. Другите два типа казуси – диагностичните и прогностичните – са подходящи за приложение на семинарни или практически занятия, когато се възлагат задачи за работа в екип с помощта на креативни техники от типа на брейнсторминг и интелектуалните предизвикателства пред обучаваните имат мотивираща стойност със заложената в тях “технология на успеха”.
6. В духа на представените теоретични бележки може да се твърди, че в преобладаващ брой от представените казуси е извършен аксиологически и рекомендационен анализ. В първия се прави оценка на ситуацията от гледна точка на типичната за дадена културна група ценностна ориентация, а във втория се поставя акцент върху препоръките за изход от аналогична ситуация в бъдеще. В този смисъл може да се направи обобщението, че цитираните два типа анализ имат най-голямо значение за обучението чрез казуси по межкултурна комуникация, тъй като основни понятия от терминологичния апарат на дисциплината са именно ценностите, вярванията и нагласите и е

съвсем естествено цялостната познавателна дейност да бъде съсредоточена около ценностния компонент на обучението.

7. Също в духа на теоретичните бележки може да се направи изводът, че представените казуси са от типа “кратки неструктурирани”, т.е. описват ситуация и предлагат анализ на базата на налични знания, и от типа “личностни казуси”, т.е. ситуацията е развита около включените в нея персонажи. Тук трябва да се подчертае, че изборът на студентите е напълно обоснован, като се има предвид, че съдържанието на дисциплината “Межкултурна комуникация” се фокусира върху интерперсоналната диада, а всички останали променливи представят контекста на комуникативния акт.

В заключение може да се каже, че обучението чрез казуси по межкултурна комуникация е недостатъчно разработена и описана научна област. За разлика от казусите, които се прилагат в областта на правото, бизнеса и мениджмънта и които целят главно развитие на умения и способности за вземане на решения в проблемна ситуация или ситуация на информационен дефицит, казусите по межкултурна комуникация целят развитие на чувствителност към другостта и интеркултурна компетентност. Тези две резултатни променливи от обучението са изключително необходими за развитието на адекватен професионален профил на младите хора в началото на тяхната кариера, тъй като съответстват на доминиращите характеристики на съвременните общества, а именно глобализация и мултикултурализъм.

#### **ЛИТЕРАТУРА**

- [1] Долгоруков, А. Метод case study как современная технология профессионально-ориентированного обучения. [www.vshu.ru](http://www.vshu.ru)  
[2] Emory, C.W. & D.R.Cooper. Business research methods. (4<sup>th</sup> ed.). Irvin, 1991.  
[3] Hamel, J. Case study methods. Sage, 1993.

#### **За контакти:**

Доц. д-р Юлиана Попова, Катедра “Европеистика”, Русенски университет “Ангел Кънчев”, тел.: 082-888 813, e-mail: [jppopova@ru.acad.bg](mailto:jppopova@ru.acad.bg)

**Докладът е рецензиран.**