



УДК 378.147: 811.111

 <https://doi.org/10.28925/2312-5829.2023.17>

Світлана Мединська

 <https://orcid.org/0000-0003-0138-7246>

аспірант кафедри інноваційних технологій в педагогіці,
психології та соціальній роботі,
старший викладач кафедри іноземних мов,
ЗВО «Університет імені Альфреда Нобеля»,
вул. Січеславська Набережна, 18, м. Дніпро, Україна, 49000
 medynska@duan.edu.ua



Кейс-метод як інструмент підсилення ефективності комунікації в полікультурному середовищі (на прикладі вивчення ділової іноземної мови)

Анотація. У статті досліджено питання застосування кейс-методу як різновиду інтерактивних технологій та умов його успішного застосування для підсилення ефективності комунікації в полікультурному середовищі під час вивчення ділової іноземної мови.

Проаналізовано потенціал кейс-методу як педагогічного інструмента при його використанні з метою підсилення ефективності комунікації в полікультурному середовищі під час вивчення ділової іноземної мови. Зосереджено увагу на концепціях, пов'язаних з комунікативним та міжкультурним підходом під час вивчення англійської мови, яка розглядається деякими науковцями як бізнес лінгва франка, та бар'єрах до комунікації для визначення умов застосування кейс-методу в цьому контексті. Досліджено типологію кейсів, а також етапи роботи над кейсом для визначення ефективної структури опрацювання кейса під час вивчення ділової іноземної мови з додаванням етапу інтерактивної розминки.

Також з'ясовано, що є певні особливості використання кейсів у навчально-методичних комплексах британських видавництв, і запропоновано шляхи підвищення результативності їх застосування на заняттях з ділової іноземної мови в контексті підсилення ефективності комунікації в полікультурному середовищі.

Досліджено низку сайтів, які пропонують кейси щодо ключових сфер бізнесу

та міжнародної комунікації, встановлено, що з огляду на наявність іншого набору необхідних професійних компетентностей викладач-філолог більш ефективно зможе адаптувати кейс під завдання дисципліни з очікуваними програмними результатами навчання, ніж розробити власний у сфері бізнесу.

Зроблено висновок, що під час роботи над кейсом на заняттях з ділової іноземної мови студенти розвивають не лише мовленнєві навички та навички міжкультурної комунікації, але й такі ключові вміння, тісно пов'язані з ефективною комунікацією в полікультурному середовищі, як співробітництво, креативність, розв'язання проблем, критичне мислення, командна робота, міжособистісні навички та лідерство.

Ключові слова: ефективна комунікація, полікультурне середовище, кейс-метод, культурне різноманіття, ділова іноземна мова.

© Мединська Світлана, 2023

Вступ. Сучасні тектонічні зміни, які відбуваються в Україні та на світовій арені, пов'язані спершу з пандемією, а потім з повномасштабним вторгненням Російської Федерації в Україну, що вплинули на всі сфери життя суспільства, вимагають нових підходів до забезпечення якості вищої освіти. Глобалізаційні процеси, які мають значний вплив на міжнародну комунікацію, стимулювання взаємообміну на всіх рівнях діяльності суспільства та мобільність людського капіталу, а також вимушена міграція українців закордон з пошуком прихистку в різних куточках світу через війну на території України є факторами, які в сучасних умовах підсилили значимість ефективної комунікації в полікультурному середовищі, а отже, й комунікативної компетентності в умовах культурного розмаїття.

З одного боку, зазначену компетентність можна зарахувати до групи загальних, ключових, оскільки вона критично важлива для будь-якої сучасної особистості як відповідь на геополітичні та інтеграційні процеси, що відбуваються в суспільстві. Водночас для майбутніх фахівців окремих немовних спеціальностей, особливо у сфері обслуговування, галузях управління та адміністрування, соціальних і поведінкових наук, вона є спеціальною (фаховою), оскільки їхня

професійна діяльність буде здійснюватися у сфері міжнародної комунікації, співробітництва та взаємодії в умовах полікультурного середовища. Саме тому під час професійної підготовки майбутніх фахівців потрібно приділяти особливу увагу питанням комунікації в полікультурному середовищі з урахуванням особливостей їхньої майбутньої професійної діяльності, а також із застосуванням найбільш ефективних педагогічних інструментів, одним з яких є кейс-метод.

Результати аналізу наукових праць засвідчують, що різні аспекти застосування кейс-методу достатньо широко висвітлено в зарубіжній та вітчизняній науково-педагогічній літературі й періодичних виданнях. Такі зарубіжні дослідники, як Н. Нохія (Nohria, 2021), А. Вайнштейн, Г. Броцпес, Дж. Гіронда (Weinstein, Brotspies, Gironda, 2020) та М. Молдовеану (Moldoveanu, 2022) займалися питанням аналізу ефективності застосування кейс-методу в освітньому процесі та формування певного набору навичок у студентів. Водночас А. Чіосеа (Chiosea, 2018) вивчала типологію кейсів. А. Вайнштейн, Г. Броцпес, Дж. Гіронда (Weinstein, Brotspies, Gironda, 2020) і Т. Пащенко (Пащенко, 2015) розглядали структуру роботи над кейсом, а дослідники А. Естебан, М. Перез Цанадо (Esteban, Perez Canado, 2004), А. Кого (Cogo, 2012), А. Стрелчонок (Strelchonok, 2018), В. Знанецький (Знанецький, 2018) та І. Романов (Романов, 2018) займалися дослідженням застосування кейс-методу при вивченні іноземної мови. При цьому Т. Сінкус (Sinkus, 2020; Sinkus, 2021) вивчала питання застосування кейс-методу для формування різних компетентностей під час вивчення іноземної мови. Проте недостатньо розробленим залишається питання застосування кейс-методу як педагогічного інструмента в ході професійної підготовки майбутніх фахівців немовних спеціальностей для підсилення ефективності комунікації в полікультурному середовищі у процесі вивчення ділової іноземної мови як ефективної платформи для формування цієї компетентності.

Мета статті: аналіз кейс-методу як різновиду інтерактивних технологій, його потенціалу та умов успішного застосування для підсилення ефективності комунікації в полікультурному середовищі фахівців немовних спеціальностей,

зокрема у сфері обслуговування, галузях управління та адміністрування, соціальних і поведінкових наук, під час вивчення ділової іноземної мови.

Методологія. У статті використовуються: аналітичний метод, який дав змогу досліджувати проблеми в їх єдності та розвитку; теоретичний аналіз наукових джерел для вивчення типології та структури кейсів; методи аналізу й систематизації інформації з інтернет-сайтів, що пропонують кейси для використання в освітньому процесі. Враховуючи мету дослідження, було також застосовано структурно-функціональний метод наукового пізнання, метод спостереження та синтезу. Це дало змогу розглянути низку проблем, пов'язаних із використанням кейс-методу під час вивчення ділової іноземної мови з метою підсилення ефективності комунікації в полікультурному середовищі.

Аналіз кейс-методу як педагогічного інструмента. Зупинимо свою увагу на кейс-методі. Починаючи з 1921 р. цей метод стали застосовувати викладачі під час викладання менеджменту в Гарвардській школі бізнесу. З того часу кейси стали дієвим педагогічним засобом для формування впевненості та критичного мислення, що необхідно для того, щоб чітко займати позицію та переконливо висловлювати свої ідеї, починаючи від активних дискусій і закінчуючи роз'ясненням складних бізнес-концепцій.

Звернемося до аналізу змісту наукових праць, в яких розглядається користь використання кейсів у бізнес-освіті. Як зазначає Н. Норія (Nohria, 2021), кейси дають доступ студентам до реальних бізнес-дилем та рішень, навчають їх швидко оцінювати бізнес-проблеми, враховуючи широкий організаційний, галузевий і суспільний контексти. Кейси навчають студентів, як застосовувати теорію на практиці та підсилювати теорію через практику. Метод кейсів розвиває здатність до критичного мислення, оціночних суджень, прийняття рішень і дій. Сім метанавичок, які залишаються в пам'яті, навіть коли самі кейси зникають з неї, на думку дослідника, включають підготовку, проникливість, розпізнавання упередженості, судження, співпрацю, допитливість і впевненість у собі. Водночас з погляду

В. Знанецького «використання кейс-методу в навчальному процесі призводить до відновлення, розвитку, підвищення інтенсивності й різноманіття видів і способів комунікацій між суб'єктами навчального процесу, тому що його сутнісною характеристикою є орієнтація на міжособистісну взаємодію, вплив на психічну й соціальну структури особистості» (Знанецький, 2018, с. 135).

Студенти отримують користь від практики своїх навичок критичного мислення та прийняття рішень, проте вони часто мають обмежений доступ до реальних сценаріїв вирішення проблем, тому майбутнім фахівцям потрібно більше можливостей для того, щоб попрактикуватися у вирішенні складних бізнес-проблем та впровадженні найкращих рішень. При цьому метод кейсів імітує реальні проблеми управління та можливості для студентів (Weinstein, Brotspies, Gironda, 2020). Останні беруть активну участь у кейсах, розглядаючи проблеми з різних точок зору як особи з критичним мисленням, які приймають рішення, співпрацюючи для досягнення спільної мети. Залучення студентів до роботи над кейсом є критично продуманим, осмисленим, цілеспрямованим та актуальним досвідом, який змінює спосіб навчання від простого накопичення інформації до її активного використання у вирішенні професійних проблем (Sinkus, 2021, с. 309).

Доцільно зазначити, що кейс-метод є рзультативним інструментом підсилення ефективності комунікації в полікультурному середовищі, яка є критично важливою та тісно пов'язана з такими навичками, як побудова мережі ділових контактів, вміння вирішувати проблеми, робота в команді; здатність до співробітництва, побудови міжособистісних стосунків, керівництва персоналом, створення й просування управлінських та маркетингових стратегій тощо, оскільки більшість процесів у бізнес-середовищі наразі відбуваються на міжнародному рівні та потребують постійної комунікації.

Особливості застосування кейс-методу як педагогічного інструмента для підсилення ефективності іншомовної комунікації в полікультурному середовищі.
З огляду на думку науковців, які вважають саме англійську мову тим універсальним інструментом комунікації для застосовування в діловому середовищі, особливо

полікультурному, та визначають її наразі як BELF (English as a business lingua franca) (Jenkins, Cogo, Dewey, 2011; Cogo, 2012; Komori-Glatz, 2017) або як лінгва франка в міжнародному бізнесі (Brannen, Piekkari, Tietze, 2014), акцентуємо увагу на дисциплінах, пов'язаних з вивченням іноземної мови (англійської), як ефективній платформі для застосування кейс-методу з метою підсилення ефективності комунікації в полікультурному середовищі. Зокрема, саме вивчення ділової іноземної мови може повноцінно сприяти ефективній комунікації в міжнародному бізнес-середовищі, охоплюючи відповідну тематику та необхідні навички ділового спілкування, такі як ведення переговорів, проведення ділових зустрічей, пресконференцій, ділових презентацій тощо, що є значущими для досягнення мети комунікаторів. Водночас соціолінгвістична база співрозмовників є ключовою для розуміння ELF (English as a lingua franca), оскільки спілкування з використанням ELF базується на лінгвокультурній компетенції комунікаторів, яка сформована на основі лінгвокультурних ресурсів, отриманих з минулого досвіду (Cogo, 2012, с. 290). Це є важливим при вивченні ділової іноземної мови, оскільки під час навчання учасники освітнього процесу формують цю базу лінгвокультурних ресурсів, яка має бути використана в майбутній професійній діяльності в міжнародному бізнесі. Якщо глобалізація є засобом, за допомогою якого світ став більш взаємопов'язаним, оскільки економічні, культурні, політичні, професійні та соціальні простори дедалі більше переплітаються, то взаємодія за допомогою англійської мови як лінгва франка є основним засобом, завдяки якому створюються ці зв'язки, а людські відносини підтримуються через звичайні кордони (Jenkins, Cogo, Dewey, 2011, с. 303).

Вивчення мови в контексті міжкультурного підходу через культурно-специфічне навчання мови було запроваджено М. Байрамом (Burgat, 1997, с. 73) ще наприкінці ХХ ст. з усвідомленням того, що успішне міжкультурне професійне спілкування залежить не тільки від володіння мовою, яка використовується для цього спілкування (здебільшого англійською), але й від здатності комунікаторів

уникати та запобігати культурним розбіжностям і несумісності в комунікативному акті. На його думку, культурна несумісність має більш негативний вплив на професійне спілкування, ніж деякі недоліки комунікаторів у володінні міжнародною мовою. Окрім того, міжкультурний та комунікативний підходи є абсолютно сумісними під час вивчення саме ділової іноземної мови в умовах підвищеного попиту на міжнародне та міжкультурне ділове спілкування. Для ефективного міжнародного професійного спілкування вивчається й мова, і культура, оскільки спілкування, що формується за допомогою комунікативного підходу, може стати повноцінним тільки в тому разі, якщо студенти оволодівають усіма культурними особливостями національності, мовою якої вони спілкуються, а це сфера відповідальності міжкультурного підходу (Tarnopolsky, 2011, с. 7–8).

Питання вивчення культури тієї національності, мовою якої відбувається спілкування, у сучасних умовах ускладнене тим, що англійська мова стає інструментом міжнародної комунікації, проте при її вживанні жоден з комунікаторів може не бути носієм цієї мови та відповідно культури. Таким чином, у процесі оволодіння англійською мовою з'являється потреба вивчати особливості культури не лише англійських країн, але й інших, аби під час спілкування англійською мовою адаптуватися до умов полікультурного середовища, в якому застосовуються універсальні стратегії комунікації з урахуванням культурних особливостей комунікаторів, та застосовувати мовні й мовленнєві засоби англійської мови для уникнення потенційних культурних розбіжностей і розв'язання можливих культурних конфліктів. Якщо ж один із комунікаторів є носієм мови, то це не означає, що під час комунікативного акту його культурні особливості є домінуючими, оскільки в такому разі це призводить до нерівності умов спілкування та певною мірою дискримінації. Тобто мають враховуватись культурні особливості усіх комунікаторів на рівних умовах, що можливо при застосуванні BELF (*English as a business lingua franca*) як універсального інструмента комунікації, що використовується в полікультурному бізнес-середовищі, та водночас як інструмента формування відповідної компетентності при застосуванні кейс-методу.

Особливу увагу в межах вивчення нашого питання також привертають фундаментальні дослідження з теорії комунікації, що стосуються бар'єрів та перешкод комунікації, які заважають її ефективній реалізації, як одного з критеріїв для прийняття рішень при роботі над кейсами. Ці перешкоди можуть призвести до непорозумінь і неправильного тлумачення інформації одержувачем. До основних бар'єрів комунікації належать: шум (фізичний, фізіологічний, психологічний, семантичний), неструктуровані думки, погана інтерпретація, відсутність інформації щодо одержувача повідомлення, невідомий зміст повідомлення, ігнорування одержувача, відсутність підтвердження про розуміння повідомлення, тон голосу, культурні відмінності та ставлення одержувача повідомлення до комунікації (Lunenburg, 2010, с. 3–6). Серед зазначених перешкод комунікації деякі безпосередньо пов'язані з комунікацією в полікультурному середовищі й повинні бути враховані під час професійної підготовки з метою визначення стратегій їх усунення. Зокрема, на нашу думку, психологічний шум, який означає упереджене ставлення та припущення щодо співрозмовника, семантичний шум, погана інтерпретація з відсутністю необхідного зворотного зв'язку, неструктуровані думки, тон голосу та культурні відмінності є ключовими перешкодами для ефективної комунікації в умовах полікультурного середовища, які мають враховуватися під час роботи над кейсами при вивченні ділової іноземної мови.

Отже, зупинимось на підходах науковців до визначення навичок, які формуються при застосуванні кейсів під час вивчення іноземної мови. Використання кейс-методу при вивченні ділової іноземної мови дає нагоду практикувати різноманітні бізнес-теми, пов'язані з людськими ресурсами, менеджментом, маркетингом, фінансами; практикувати та розвивати мовленнєві навички: читання, аудіювання, говоріння та письмо; практикувати та розвивати різноманітні навички ділового спілкування, пов'язані зі згодою та запереченням, перевіркою й уточненням, обговоренням переваг та недоліків, обґрунтуванням пропозиції і досягненням згоди, головуванням та участю в зустрічах, обговоренням умов

контракту, виступом з презентаціями тощо; розвивати аналітичні й управлінські навички, такі як робота в команді, прийняття рішень, вирішення проблем, а також критичне мислення та рефлексію; розвивати лінгвістичну компетентність шляхом закріплення вже набутої лексики й ознайомлення з новою; розвивати письмову компетентність через ведення протоколу, написання листа, меморандуму, звіту, електронного листа тощо; розвивати організаторські здібності студентів та заохочувати спільне навчання (Strelchonok, Ludviga, 2013, с. 11–12).

Як зазначає І. І. Романов, робота над кейсом виконує низку завдань щодо вивчення іноземної мови, зокрема створює необхідне мовне середовище та мотивує студентів вживати іноземну мову для реального спілкування, сприяє розвитку навичок усіх видів мовленнєвої діяльності, допомагає формувати навички ділового спілкування, аналітичних, творчих та соціальних навичок (Романов, 2018, с. 100). Аналіз кейсів ознайомлює студентів із реальним процесом прийняття бізнес-рішень швидко та правильно, часто з обмеженою інформацією. Ця структура забезпечує організований і дисциплінований процес, який студенти можуть легко захистити в письмовій формі та під час обговорення на занятті. Проте при виборі кейсу, крім відповідності тематики, необхідно визначити тип дискусії (запит, пошук, роздум, дебати), який буде найбільш ефективним саме для цього кейсу з метою досягнення поставлених цілей щодо формування певних навичок (Moldoveanu, 2022).

Особливістю кейсів, які пропонуються в британських навчально-методичних комплексах для вивчення ділової іноземної мови, є наявність думки експертів щодо кейсу або у вигляді їхніх рекомендацій і бачення ситуації, або реальної стратегії компанії та результатів її впровадження. Такий аспект під час вивчення кейсів дає змогу студентам порівняти свої аргументи та рішення проблем з думкою професіоналів як певного бенчмаркінгу у сфері бізнесу міжнародного рівня, що, з одного боку, виступає додатковим мотивуючим фактором для майбутніх фахівців, а з іншого, може стати на заваді продуктивній роботі над кейсом у разі їхньої спроби заздалегідь знайти варіанти розв'язання останнього.

Тому під час роботи над кейсом особливого значення набуває роль викладача як фасилітатора, який «має створювати умови для ініціації і здійснення студентом особистого ціннісного вибору; ситуації, які пропонують різні альтернативи її вирішення і сприяють усвідомленій (рефлексійній) апробації цих альтернатив; донести до студента думку про те, що основний результат навчання у виші — здатність до інтенсивного і грамотного пошуку знань» (Волкова, Степанова, 2018, с. 231). Це позитивно вплине на сприйняття студентами роботи над кейсом як креативного процесу із застосуванням критичного мислення та аналітичних навичок, що стимулюватиме зацікавленість не тільки в знаходженні правильної відповіді, а й у повноцінній залученості до командної роботи, співробітництва та комунікації з формуванням міжособистісних і лідерських навичок, а також є критично важливим для підсилення ефективності комунікації в полікультурному середовищі.

При чому в діалозі як багаторівневому комунікативному процесі, який відбувається під час роботи над кейсом, має значення такий параметр, як різноманіття інформації, що означає використання знань про соціальні ролі та культури, до яких належать партнери (Гордієнко, 2009, с. 59), а організаційний (корпоративний) рівень культури створюється на основі національної культури (культур) у середовищі конкретної організації (Hofstede, 2001), що також впливає на прийняття рішень під час аналізу кейсу. Результатом роботи над кейсом є створений продукт комунікації у вигляді презентації, дискусії, переговорів, звіту, пресрелізу тощо. Щоб досягти кращих результатів у спільному вирішенні проблем при опрацюванні кейсу, студенти повинні розвивати соціальні навички, гнучкість і емпатію, здатність йти на компроміс, працювати з повагою до інших для прийняття рішень, враховуючи потреби всієї групи та погляди всіх її членів, здатність виконувати різні ролі й розділяти відповідальність за створений спільний продукт (Sinkus, 2020, с. 144), що сприятиме ефективній комунікації в полікультурному середовищі в майбутній професійній діяльності.

Отже, під час вивчення ділової іноземної мови кейс-метод розглядається як прийом, заснований на аналізі, обговоренні та прийнятті рішень. Студенти отримують інформацію про проблемну бізнес-ситуацію, з якою компанія зіштовхнулася в реальній діяльності. Аналізуючи кейс, учасники повинні розмірковувати, взаємодіяти, брати відповідальність, вирішувати проблеми, а також визначати можливі варіанти дій та їхні наслідки, розвиваючи навички, необхідні для успішної практики іншомовної комунікації в полікультурному середовищі, при цьому використовуючи мову осмислено й спонтанно. Тобто кейс чітко дає змогу студентам побачити, як теоретична робота, що відбувається в аудиторії, може бути застосована в реальному професійному середовищі. Додаткові аудіо- та відеоматеріали, а також статті, звітність тощо створюють більш реалістичні умови для розв'язання кейсу, навчаючи стратегій пошуку інформації в майбутній фаховій діяльності.

Типологія, структура роботи та адаптація кейсів під час вивчення ділової іноземної мови. У сучасній педагогіці інтенсивно розробляється типологія кейсів та структура роботи над ними, спрямовані на підвищення ефективності освітнього процесу. Визначають три основні методи дослідження кейсів (конкретних ситуацій): гарвардський підхід, при якому потрібно розглянути серію запитань щодо описаної проблеми у формі розповіді, при цьому кейси характеризуються повнотою та глибиною інформації; ситуаційний (інцидентний) підхід, що визначає пошук додаткових фактів, необхідних для вирішення поставленої проблеми, який передбачає постановку потрібних запитань до викладача для отримання цієї інформації; підхід «лабіринт дій», який звужує проблему кейсу до розгляду альтернатив та аналізу наслідків прийняття рішень (Chiosea, 2018, с. 161-162). Всі ці типи кейсів можуть бути застосовані під час вивчення ділової іноземної мови, оскільки дають змогу використати різні підходи до розгляду кейсу й таким чином урізноманітнюють роботу над ними, уникаючи однотипності завдань. Проте в британських навчально-методичних комплексах для вивчення ділової іноземної мови зазвичай використовується підхід «лабіринт дій» як найбільш ефективний.

З метою продуктивного застосування кейс-методу під час вивчення ділової іноземної мови варто визначити найбільш доцільну структуру роботи над кейсом. Зарубіжні науковці А. Вайнштейн, Г. Броцпес та Й. Гіронда у своєму дослідженні пропонують структуру PACADI для роботи над кейсом (Weinstein, Brotspies, Gironda, 2020). Структура PACADI (problem definition, alternatives, criteria, analysis, decision, implementation plan) — це шестиетапний підхід до прийняття рішень, який можна використовувати замість традиційних запитань наприкінці кейсу. Він передбачає структурований, інтегрований і повторюваний процес, який вимагає від студентів аналізу інформації про кейс, застосування бізнес-концепцій для отримання цінних ідей і розробки рекомендацій на їхній основі. Ця структура включає визначення проблеми чи проблем, окреслення стратегічних альтернатив вирішення проблеми, з'ясування ключових критеріїв для прийняття рішень, здійснення поглибленого аналізу окреслених альтернатив на основі критеріїв, пропонування свого варіанта вирішення проблеми з аргументацією та план впровадження з описом ключових заходів для реалізації рекомендацій.

Схожою до структури PACADI є структура роботи над кейсом, запропонована М. Молдовеану (Moldoveanu, 2022), який виокремлює шість етапів: 1) визначення головного виклику, проблеми, можливості або рішення, яке необхідно прийняти; 2) визначення 3-5 взаємовиключних, реалістичних, творчих та здійснених стратегічних альтернатив вирішення проблеми; 3) формулювання ключових критеріїв прийняття рішень з обґрунтуванням вибору критеріїв, а також ваги та важливості кожного фактора; 4) поглиблений аналіз кожної альтернативи на основі визначених критеріїв з оцінюванням плюсів і мінусів різних варіантів, короткострокових та довгострокових наслідків кожного з визначенням найкращого, найгіршого й найімовірнішого сценаріїв; 5) пропонування свого варіанта вирішення проблеми на основі поглибленого аналізу з поясненням відповідності критеріям; 6) план впровадження з описом ключових кроків щодо реалізації рекомендацій, графіку, прогнозованих витрат, очікуваної реакції конкурентів, показників успіху та

ризиків у плані.

Обидві вищезазначені структури є логічними, послідовними й доцільними при роботі над кейсом під час вивчення ділової іноземної мови, проте, на нашу думку, при застосуванні кейс-методу для підсилення ефективності комунікації в полікультурному середовищі доцільно додати етап інтерактивної розминки (interactive warmup) на самому початку для поступового занурення студентів у тему кейсу через вступні запитання та мозковий штурм щодо можливих проблем, пов'язаних з кейсом. На цьому етапі студенти намагаються спрогнозувати ключові проблемні аспекти в загальній ситуації, яка потім розглядатиметься в кейсі на прикладі конкретної компанії з більш детальними вхідними даними, що сприяє розвитку критичного та прогностичного мислення, що є важливим для комунікації в полікультурному середовищі. При чому в переважній більшості кейси, які пропонуються в навчально-методичних комплексах британських видавництв для вивчення ділової іноземної мови, відбуваються в площині міжнародної діяльності через ситуації в багатонаціональних компаніях та мультикультурних командах, тому акцент на культурних особливостях і полікультурному середовищі може бути додано саме на етапі інтерактивної розминки для більш детального врахування полікультурного аспекту під час комунікації на етапах аналізу альтернатив та прийняття рішень.

Прикладами запитань та завдань для етапу інтерактивної розминки, які сприятимуть підсиленню ефективності комунікації в полікультурному середовищі під час вивчення тем, пов'язаних з управлінням персоналу, обслуговуванням клієнтів тощо, можуть бути такі.

- Do staff members from different cultures have the same motivational drives? Why do you think so? Give examples.
- Why should managers of international teams be careful while leading and motivating team members from different cultures?
- Which problems can be caused if managers do not pay proper attention to multiculturalism of their teams? Discuss it taking into consideration G.

- Hofstede's cultural model and such cultural dimensions as individualism vs collectivism, power distance and masculinity vs femininity in particular on the basis of information available at <https://www.hofstedeinsights.com/models/national-culture/>.
- Compare Ukraine and any other three countries with the help of an online tool at <https://www.hofstede-insights.com/country-comparison/>. Anticipate the possible problems in managing a team consisting of the staff members from these particular cultures.
 - What communication problems could occur when your working day is nine hours ahead or behind that of your clients'?
 - What do cultural barriers to communication stem from?
 - What are the differences between communication in low context cultures and high context cultures according to E. Hall's theory whose key takeaways are available at http://changingminds.org/explanations/culture/hall_culture.htm?
 - How can these differences impede communication between employees and customers or between colleagues in international companies?
 - Do the customer care policies differ in different countries? Why/ why not? How is it reflected on the ways how customers from different cultures complain and show their dissatisfaction? Think about it from the perspective of cultural differences according to E. Hall's and G. Hofstede's theories using information available at http://changingminds.org/explanations/culture/hall_culture.htm and www.hofstede-insights.com).

Елементом деталізації такого полікультурного підходу під час роботи над кейсом на заняттях з ділової іноземної мови може стати застосування прикладів конкретних країн як додаткового завдання від викладача при аналізі діяльності міжнародних компаній і роботи в мультикультурних командах для уникнення занадто узагальненого підходу до роботи над такими кейсами. При проведенні

зустрічей, переговорів, дискусій тощо в рамках роботи над кейсами під час вивчення ділової іноземної мови доцільно застосовувати елемент «перевтілення» студентів у представників інших культур для кращого розуміння культурних розбіжностей та можливих бар'єрів у комунікації, проте уникати стереотипів.

Слід зауважити, що існує суттєва різниця між кейсами, що застосовуються при вивченні ділової іноземної мови, і кейсами, які використовуються в інших дисциплінах. Кейси в першому випадку короткі, зміст ситуації менш детальний, оскільки він є інструментом, а мова стає метою діяльності. Кейси, що застосовуються при вивченні інших дисциплін, можуть мати від 10 до 40 сторінок, а зміст є ключовим елементом ситуації, правильність і деталі якого акцентуються (Strelchonok, Ludviga, 2013, с. 12).

Спираючись на вищезазначене, доходимо висновку про те, що варіантом застосування кейсів під час вивчення ділової іноземної мови може стати адаптація кейсів з відкритих джерел, наприклад із сайтів <https://www.icmrindia.org/>, <https://www.standardsboostbusiness.org>, <https://www.bsg.ox.ac.uk/case-centre-public-leadership> тощо, на яких можна знайти кейси за різними категоріями, зокрема маркетинг, бізнес-стратегія, менеджмент, лідерство та підприємництво, бізнес-середовище, ІТ, право, фінанси, інновації та інших бізнес-сфер, серед яких є кейси, пов'язані з комунікацією в полікультурному середовищі, наприклад “Daimler-Chrysler Merger: A Cultural Mismatch?”, “Hilton Hotels: Diversity and Discrimination”, “Judith Williams’ Diversity & Inclusion Initiatives at SAP: Attempting to Change the World?”, “Cultural Shift at Microsoft Corporation”, “Microsoft: Building a Collaborative Work Culture to Foster Innovation” та ін. Водночас на сайті <https://www.mic.usi.ch/case-studies-intercultural-communication> розміщені кейси, присвячені міжкультурній комунікації, з яких можна вибирати приклади компаній з відповідної галузі діяльності та адаптувати їх під формат кейсів, який є доцільним при вивченні ділової іноземної мови, для отримання очікуваних програмних результатів навчання. Такий підхід є більш ефективним, ніж розробка власного

кейсу в сфері бізнесу викладачем-філологом через наявність іншого набору необхідних професійних компетентностей.

Висновки. Підсумовуючи, зазначимо, що використання кейс-методу під час вивчення ділової іноземної мови для підсилення ефективності комунікації в полікультурному середовищі фахівців немовних спеціальностей, особливо в сфері обслуговування, галузях управління та адміністрування, соціальних та поведінкових наук, є дієвим педагогічним інструментом. У разі ефективної поетапної роботи над кейсом така діяльність сприяє підсиленню пізнавальної активності студентів, активізації критичного мислення та креативності, впливає на підвищення якості навчання, рівня усвідомленості ролі ділової іноземної мови та ефективної комунікації в полікультурному середовищі для власного професійного зростання, сприяє формуванню позитивного емоційно-ціннісного ставлення до майбутньої діяльності за фахом та збагаченню власного практичного досвіду.

Перспективи подальших розвідок у цьому напрямі вбачаємо у створенні банку кейсів, дослідженні інших педагогічних технологій, які сприятимуть ефективній комунікації в полікультурному середовищі, їхнього потенціалу та педагогічних умов застосування для створення ефективної моделі формування відповідної компетентності майбутніх фахівців різних немовних спеціальностей.

Список використаних джерел

Волкова Н. П., Степанова А. А. Фасилітатор як важлива рольова позиція сучасного викладача вишу. *Вісник Університету імені Альфреда Нобеля «Педагогіка і психологія». Педагогічні науки.* 2018. № 1 (15). С. 228–234.

Гордієнко В. І. Моделі комунікативного процесу в сучасній психології та їхній потенціал у поясненні діалогічності спілкування. *Наукові записки. Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота.* 2009. Т. 97. С. 55–60.

Знанецький В. Ю. Використання кейс-методу в процесі професійно-орієнтованого навчання іноземної мови в немовних вищих навчальних закладах. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія: Філологія.* 2018. Вип. 37, т. 3. С. 133–135.

Пащенко Т. М. Кейс-метод як сучасна технологія навчання спеціальних дисциплін. *Молодь і ринок.* 2015. № 8 (127). С. 94–99.

Романов І. І. Умови застосування методу кейсів при навчанні іноземних мов. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія 5: Педагогічні науки: реалії та перспективи*. 2018. № 60. С. 98–102.

Brannen M., Piekkari R., Tietze S. The multifaceted role of language in international business: Unpacking the forms, functions and features of a critical challenge to MNC theory and performance. *Journal of International Business Studies*. 2014. № 45 (5). P. 495–507. DOI: 10.1057/jibs.2014.24.

Byram M. *Teaching and Assessing Intercultural Communicative Competence*. Clevedon, UK: Multilingual Matters, 1997.

Chiosea A. Case studies in teaching Business English. *Culegere de articole selective ale ale Conferinței Științifice Internaționale „Competitivitatea și Inovarea în Economia Cunoașterii”*. 2018. Vol. 2. 28–29 septembrie 2018. P. 159–164.

Cogo A. ELF and super-diversity: A case study of ELF multilingual practices from a business context. *Journal of English as a Lingua Franca*. 2012. № 1 (2). P. 287–313.

Daly P. Methodology for using case studies in the business English language classroom. *Internet TESL Journal*. 2002. № 8 (11). URL: <http://iteslj.org/Techniques/Daly-CaseStudies/>.

Esteban A., Perez Canado M. Making the case method work in teaching Business English: a case study. *English for Specific Purposes*. 2004. Vol. 23, № 2. P. 137–161. URL: https://www.researchgate.net/publication/223808559_Making_the_case_method_work_in_teaching_Business_English_A_case_study.

Hofstede G. *Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations across Nations*. Sage Publications, 2001.

Jenkins J., Cogo A., Dewey M. Review of developments in research into English as a lingua franca. *Language Teaching*. 2011. № 44 (3). P. 281–315.

Komori-Glatz M. (B)ELF in multicultural student teamwork. *Journal of English as a Lingua Franca*. 2017. № 6 (1). P. 83–109. URL: <https://doi.org/10.1515/jelf-2017-0007>.

Lunenburg F. C. *Communication: The Process, Barriers, and Improving Effectiveness*. Sam Houston State University, 2010.

Moldoveanu M. What Effective Case Instructors Do Best. Taking Case Discussions — and Students' Skillsets — to the Next Level. *Harvard Business Publishing Education*. 2022. URL: <https://hbsp.harvard.edu/inspiring-minds/what-effective-case-instructors-do-best>.

Nohria N. What the Case Study Method Really Teaches. *Harvard Business Review*, 21 December 2021. URL: <https://hbr.org/2021/12/what-the-case-study-method-really-teaches>.

Sinkus T. Development of Transversal Competences in Case Study-based Professional English Course in Business Administration Studies. In V. Dislere (Ed.), *The Proceedings of the International Scientific Conference Rural Environment. Education. Personality (REEP)*. 8–9 May 2020. Vol. 13. Jelgava: Latvia University of Life Sciences and Technologies, P. 142–149.

Sinkus T. Development of Business-Related Competences in Case Study-based Professional English Course in Business Administration Studies. In V. Dislere (Ed.), *The Proceedings of the International Scientific Conference Rural Environment. Education. Personality (REEP)*. 7–8 May 2021. Vol. 14. Jelgava: Latvia University of Life Sciences and Technologies, P. 299–310.

Strelchonok A. Assessment of case study method in the Business English language teaching. *CBU International conference on innovation in science and education*. March 21–23, 2018. Prague, Czech Republic. DOI: <http://dx.doi.org/10.12955/cbup.v6.1250>.

Strelchonok A., Ludviga I. The use of case studies in the Business English language teaching. *Social and Natural Sciences Journal*. 2013. Vol. 7, №1. P. 10–14.

Tarnopolsky O. Experiential B.E. teaching/learning: A happy combination of intercultural and communicative approaches. *Business Issues*. 2011. № 78. P. 7–8.

Weinstein A., Brotspies H., Gironda J. Do Your Students Know How to Analyze a Case — Really? A Framework for Using Cases to Help Students Become Better Decision Makers. *Harvard Business Publishing Education*. 2020. URL: <https://hbsp.harvard.edu/inspiring-minds/a-framework-for-using-cases-to-help-students-become-better-decision-makers>.

References

- Volkova, N. P., Stepanova, A. A. (2018). *Fasyliator iak vazhlyva rol'ova pozytsiia suchasnoho vykladacha vyshu* [Facilitator as an important role position of a modern lecturer of a higher educational establishment]. *Visnyk Universytetu imeni Al'freda Nobelia «Pedahohika i psykhohiia»*. *Pedahohichni nauky* [Bulletin of Alfred Nobel University. Series: Pedagogy and Psychology. Pedagogical Sciences], 1(15), 228–234 (ukr).
- Hordiienko, V. I. (2009). *Modeli komunikatyvnoho protsesu v suchasnij psykhologii ta ikhnij potentsial u poiasnenni dialohichnosti spilkuвання*. *Naukovi zapysky* [Models of the communication process in modern psychology and their potential for explaining the dialogue nature of communication]. *Pedahohichni, psykhohichni nauky ta sotsial'na robota* [Scientific notes. Pedagogical, psychological sciences and social work], 97, 55–60 (ukr).
- Znanets'kyj, V. Yu. (2018). *Vykorystannia kejs-metodu v protsesi profesijno-orijentovanoho navchannia inozemnoi movy v nemovnykh vyschykh navchal'nykh zakladakh* [Using the case method in the process of professionally oriented foreign language teaching in non-language universities]. *Naukovyj visnyk Mizhnarodnoho humanitarnoho universytetu. Ser.: Filolohiia* [International Humanitarian University Herald. Philology], 37(3), 133–135 (ukr).
- Paschenko, T.M. (2015). *Kejs-metod iak suchasna tekhnolohiia navchannia spetsial'nykh dystsyplin* [Case-method as a modern technology of teaching special disciplines]. *Molod' i rynek: Schomisiachnyj naukovo-pedahohichnyj zhurnal Drohobyts'koho derzhavnoho pedahohichnoho universytetu imeni Ivana Franka* [Youth and market], 8(127), 94–99 (ukr).
- Romanov, I.I. (2018). *Umovy zastosuvannia metodu kejsiv pry navchanni inozemnykh mov* [The usage of case study method in teaching foreign languages]. *Naukovyj chasopys NPU imeni M.P. Drahomanova. Serii 5. Pedahohichni nauky: realii ta perspektyvy* [Naukovi Chasopys National Pedagogical Dragomanov University. Series 5. Pedagogical sciences: reality and perspectives], 60, 98–102 (ukr).
- Brannen, M., Piekkari, R., Tietze, S. (2014). The multifaceted role of language in international business: Unpacking the forms, functions and features of a critical challenge to MNC theory and performance. *Journal of International Business Studies*, 45 (5), 495–507. DOI: 10.1057/jibs.2014.24 (eng).
- Byram, M. (1997). *Teaching and Assessing Intercultural Communicative Competence*. Clevedon,

- UK: Multilingual Matters (eng).
- Chiosea, A. (2018). Case studies in teaching Business English. *Culegere de articole selective ale Conferinței Științifice Internaționale „Competitivitatea și Inovarea în Economia Cunoașterii”*, 2, 28-29, 159-164 (eng).
- Cogo, A. (2012). ELF and super-diversity: A case study of ELF multilingual practices from a business context. *Journal of English as a Lingua Franca*, 1(2), 287–313 (eng).
- Daly, P. (2002). Methodology for using case studies in the business English language classroom. *Internet TESL Journal*, 8(11). <http://iteslj.org/Techniques/Daly-CaseStudies/> (eng).
- Esteban, A., Perez Canado, M. (2004). Making the case method work in teaching Business English: a case study. *English for Specific Purposes*, 23, 2, 137-161. https://www.researchgate.net/publication/223808559_Making_the_case_method_work_in_teaching_Business_English_A_case_study (eng).
- Hofstede, G. (2001). *Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations across Nations*. Sage Publications (eng).
- Jenkins, J., Cogo, A., Dewey M. (2011). Review of developments in research into English as a lingua franca. *Language Teaching*, 44(3), 281–315 (eng).
- Komori-Glatz, M. (2017). (B)ELF in multicultural student teamwork. *Journal of English as a Lingua Franca*, 6 (1), 83–109. <https://doi.org/10.1515/jelf-2017-0007> (eng).
- Lunenburg, F. C. (2010). *Communication: The Process, Barriers, and Improving Effectiveness*. Sam Houston State University (eng).
- Moldoveanu, M. (2022). What Effective Case Instructors Do Best. Taking Case Discussions — and Students' Skillsets — to the Next Level. *Harvard Business Publishing Education*. <https://hbsp.harvard.edu/inspiring-minds/what-effective-case-instructors-do-best> (eng).
- Nohria, N. (2021). What the Case Study Method Really Teaches. *Harvard Business Review*, 21 December. <https://hbr.org/2021/12/what-the-case-study-method-really-teaches> (eng).
- Sinkus T. (2020). Development of Transversal Competences in Case Study-based Professional English Course in Business Administration Studies. In V. Dislere (Ed.), *The Proceedings of the International Scientific Conference Rural Environment. Education. Personality (REEP)*, 8-9 May 2020, 13. Jelgava: Latvia University of Life Sciences and Technologies, 142-149 (eng).
- Sinkus, T. (2021). Development of Business-Related Competences in Case Study-based Professional English Course in Business Administration Studies. In V. Dislere (Ed.), *The Proceedings of the International Scientific Conference Rural Environment. Education. Personality (REEP)*, 7-8, 14. Jelgava: Latvia University of Life Sciences and Technologies, 299-310 (eng).
- Strelchonok, A. (2018). Assessment of case study method in the Business English language teaching. *CBU International conference on innovation in science and education*. March 21-23, Prague, Czech Republic. DOI: <http://dx.doi.org/10.12955/cbup.v6.1250> (eng).
- Strelchonok, A., Ludviga, I. (2013). The use of case studies in the Business English language teaching. *Social and Natural Sciences Journal*, vol. 7, 1, 10-14 (eng).
- Tarnopolsky, O. (2011). Experiential B.E. teaching/learning: A happy combination of intercultural and communicative approaches. *Business Issues*, 78, 7–8 (eng).
- Weinstein, A., Brotspies, H., Gironda, J. (2020). Do Your Students Know How to Analyze a Case — Really? A Framework for Using Cases to Help Students Become Better Decision Makers. *Harvard Business Publishing Education*. <https://hbsp.harvard.edu/inspiring-minds/a-framework-for-using-cases-to-help-students-become-better-decision-makers> (eng).


The Case-Method as a Tool for Enhancing Effectiveness of Communication in Multicultural Settings (with Studying Business Foreign Language Taken as an Example)

Svitlana I. Medynska

 <https://orcid.org/0000-0003-0138-7246>

PhD student of the Department of Innovative Technologies in Pedagogy,
Psychology and Social Work;

Senior Lecturer of the Department of Foreign Languages,
Alfred Nobel University (Dnipro).

 medynska@duan.edu.ua

Abstract. *The article covers the issue of using the case method as a type of interactive technology and the conditions for its successful application aimed at enhancing effectiveness of communication in multicultural settings of students of non-language majors with business degree specializations while studying business English.*

The potential of the case method as a technology correlating with the components of the communication competence in multicultural settings in the context of studying business English is analyzed. The concepts related to the communicative and intercultural approaches as well as barriers to communication and information diversity have been researched taking into consideration the view on English as a business lingua franca (BELF). This approach is used to determine the favourable conditions for the application of the case method in this context with the emphasis on transforming from a traditional teacher to a learning facilitator.

The types of case, as well as the stages of case-based learning have been studied to determine the effective framework of case-based learning in Business English classes. It has been noted that some of the frameworks lack the so-called interactive warmup stage which can ensure a gradual immersion of students in the case topic. Thus, it is argued that this stage is a crucial component aimed at enhancing the students' cognitive interest and developing their anticipatory and critical thinking. At this particular stage, students try to anticipate the key problematic aspects in general by answering questions related to the subject of the case, and the tier of multicultural settings can be naturally added here to match the international background of most cases.

It has also been found out that there are certain features typical of case studies in Business English courses of British publishing houses, thus their benefits and downsides have been analyzed. As a result, the ways of increasing the effectiveness of case studies in Business English classes in the context of enhancing effectiveness of communication in multicultural settings have been suggested.

A number of online resources with the case studies in the key business areas and

international communication have been researched. It has also been stated that, given a different skillset and a competence portfolio, an English teacher will be more successful in adapting a case study to match the intended learning outcomes which the students are supposed to gain while studying Business English rather than in developing their own case study related to the business areas.

It has been concluded that in case-based learning in Business English classes, students develop not only their speaking skills and intercultural ones, but they also improve such soft skills as cooperation, creativity, problem solving, anticipatory and critical thinking, teamwork, interpersonal skills and leadership, which are important for enhancing effectiveness of communication in multicultural settings.

Key words: *effective communication; multicultural settings; case method; cultural diversity; business foreign language.*

Стаття надійшла до редакції: 12.02.2023

Прийнято до друку: 30.03.2023