



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(РГГУ)**

**Дополнительная образовательная программа
повышения квалификации
«Основы деловых и межкультурных коммуникаций»**

Москва 2016

Дополнительная образовательная программа повышения квалификации «Основы деловых и межкультурных коммуникаций»

Составитель: кандидат филологических наук, доцент кафедры Комплексной защиты информации ИИНТБ Таратухина Ю.В.

Аннотация

Аннотация: В современном мире большую роль в самоопределении и самореализации личности играют навыки конструктивного выстраивания коммуникации как внутри одной культуры, так и в актуальном сейчас, кросс-культурном контексте. *Часть курса* посвящена актуальной в настоящее время тенденции повышения личной эффективности субъекта. Личная эффективность понимается как комплексное образование, складывающееся из эффективного мышления, позитивного мировосприятия и продуктивного планирования времени и деятельности. Отчасти затрагиваются когнитивные искажения и логические ошибки при принятии решений. Помимо всего прочего, рассматривается теория эмоционального интеллекта и ее значение для эффективного роста и развития личности. В ходе обучения разбираются и апробируются наиболее известные методики эффективного планирования времени.

В ходе части курса, связанной с межличностным общением, рассматривается совокупность параметров, позволяющих достичь уровня коммуникативной компетентности. Здесь рассказывается о значении невербальных параметров в коммуникации, гендерных тенденциях в общении, приводятся сведения о психологическом типировании личности. *Особое место уделяется* статусу деловой этики и деловой риторики. *Значительная часть курса посвящена* аспектам, касающимся межкультурной деловой коммуникации. Рассматриваются классификации культур, когнитивные константы, дискурсивные и поведенческие модели, модели работы с информацией, принятия решений и командной работы в разных культурных группах. Также присутствует информация о национальном гастрономическом этикете, этикете дарения и т.д., что является очень важным в процессе выстраивания эффективных деловых коммуникаций в международном контексте.

Большое внимание уделяется трансформации коммуникативных моделей в информационном обществе. Сначала авторы кратко описывают основные постулаты информационного общества, продекларированные известными учеными Э. Тоффлером, Д. Бэллом, М. Кастельсом. Отмечается, что в информационном обществе, помимо возрастания роли технологий и интеллектуального знания, экспоненциального роста информации, во многом существенно меняется общий характер коммуникации. Сеть Интернет способствует появлению новых дискурсов, новых жанров и форм коммуникации и репрезентации субъектов, таких как блоги, социальные сети, мобильные приложения и т.д.

Автор считает одной из основных задач курса - заложить основы для развития культурного интеллекта слушателей и формирования межкультурной сензитивности, что является актуальной и крайне важной задачей в современном поликультурном социуме.

В результате обучения слушатели смогут самостоятельно анализировать различные контексты коммуникации и выбирать наиболее эффективную стратегию общения.

Цель: получение учащимися знаний в рамках процесса делового и межкультурного делового общения, выработка у обучающихся учений и навыков применения эффективных стратегий коммуникации: решения определенных задач в условиях поликультурного информационного общества; выработка обучающихся умения вести себя в соответствии с правилами и стандартами международного делового этикета.

Задачи обучения:

- знакомство с основами процессов коммуникации;
- разбор понятия личной эффективности как основы коммуникативной компетентности и основ персонального стратегического менеджмента

- разбор методик формирования креативности личности
- ознакомление с различными контекстами межличностных коммуникаций: понятие успешной и неуспешной коммуникации
- ознакомление с основами межкультурных коммуникаций
- изменение коммуникативных моделей в информационном обществе

Планируемые результаты обучения

Программа направлена на освоение (совершенствование) следующих профессиональных компетенций, получение практического опыта, знаний и формирование умений:

Профессиональные компетенции	Знания	Умения
ОПК-10 - готов к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности	основные понятия и предмет деловой и межкультурной коммуникации в современных условиях: виды и формы деловой коммуникации; модель коммуникации, понятие коммуникативного канала и пространства, вербальную и невербальную стороны коммуникации;	• ставить цели в зависимости от контекста коммуникации и выбирать адекватные средства их достижения; • определять виды и формы деловой коммуникации; • определять виды коммуникативных барьеров; • идентифицировать типовые когнитивные ошибки; • определять тип проблемной ситуации; • определять причины конфликтов и выбирать адекватные способы их устранения; • адекватно

		выстраивать коммуникацию согласно правилам делового этики и деловой риторики. • определять и анализировать основные культурно-коммуникативные особенности коммуникантов представителей других культур; • выстраивать коммуникативную стратегию в блогах, профессиональных сетевых сообществах;
--	--	---

В результате изучения курса «Основы деловой и межкультурной коммуникации» ученик должен:

знать/понимать

- основные понятия и предмет деловой и межкультурной коммуникации в современных условиях: виды и формы деловой коммуникации; модель коммуникации, понятие коммуникативного канала и пространства, вербальную и невербальную стороны коммуникации;

Понятие и роль личная эффективность при коммуникации: виды коммуникативных барьеров, когнитивные особенности субъекта в контексте коммуникации, когнитивные искажения (когнитивные диссонанс, когнитивные ошибки, ментальные ловушки); знать основные методы повышения личной эффективности: развитие креативного нестандартного мышления, основные инструменты планирования времени, причины, виды и формы манипулятивного поведения; теоретические основы конфликтологии и принципы анализа конфликтных ситуаций;

- основы делового этикета, виды и формы;
- принципы деловой риторики;
- общетеоретические основы межкультурной дифференциации;
- понятие информационного общества, специфику коммуникативных моделей в информационном обществе, современные информационные системы, поддерживающие экспертную деятельность;

уметь

- ставить цели в зависимости от контекста коммуникации и выбирать адекватные средства их достижения;

- определять виды и формы деловой коммуникации;
- определять виды коммуникативных барьеров;
- идентифицировать типовые когнитивные ошибки;
- определять тип проблемной ситуации;
- определять причины конфликтов и выбирать адекватные способы их устранения;
- адекватно выстраивать коммуникацию согласно правилам деловой этики и деловой риторики.

- определять и анализировать основные культурно-коммуникативные особенности коммуникантов — представителей других культур;

- выстраивать коммуникативную стратегию в блогах, профессиональных сетевых сообществах;

- планировать и контролировать свою работу; работать в группе, грамотно организовывая взаимодействие с членами группы

использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни для:

выстраивания стратегии эффективной коммуникации в деловом и межкультурном контекстах

Категория обучающихся: Курс предназначен для педагогов высшей и средней школ, а также всех, интересующихся проблематикой эффективного делового и межкультурного общения.

Форма обучения: очная, очно-заочная

Режим занятий, срок освоения (трудоемкость) программы: 4 часа в день

Продолжительность обучения - 36 часов.

Содержание программы

Общая трудоёмкость программы - 36 час. Из них: аудиторная работа – 21 час, самостоятельная работа слушателей – 15 час, в т.ч. освоение рекомендованной литературы, разработка исследовательских проектов, подготовка к практическим занятиям, к текущей и промежуточной аттестации.

Содержание программы

Общая трудоёмкость программы - 36 час. Из них: аудиторная работа – 21 час, самостоятельная работа слушателей – 15 час, в т.ч. освоение рекомендованной литературы, разработка исследовательских проектов, подготовка к практическим занятиям, к текущей и промежуточной аттестации.

Учебный план

№ п/п	Наименование модулей, тем	Всего (час)	В том числе:			Формы контроля и оценки освоения модулей и дисциплин программы
			Лекции (час)	Интерак- тивные, практичес кие занятия (час)	Самосто ятельная работа (час)	
1.	Модуль 1. Понятие коммуникативной компетентности	12	5	5	2	тестировани е
1.1	Роль эмоционального интеллекта в развитии коммуникативной компетентности	2	1	1		тестировани е
1.2	Основы персонального стратегического менеджмента. Различные технологии тайм-менеджмента.	4	2	2		тестировани е
1.3	Развитие креативного мышления.	6	2	2	2	тестировани е
2.	Модуль 2 Межкультурные различия в деловом общении	16	4	8	4	

2.1	Коммуникативные особенности разных культурных групп	6	2	2	2	эссе
2.2	Когнитивные и эмоциональные особенности разных народов. Примеры коммуникативных ошибок в контексте межкультурного общения.	6	1	3	2	Презентация проекта
2.3	Специфика международного делового, гастрономического этикета, этикета дарения.	4	1	3		тестирование
3	Модуль 3. Деловая коммуникация в информационном обществе	8	2	6		
3.1	Изменение коммуникативных моделей в информационном обществе. Новые формы коммуникаций	4	1	3		Презентация проекта
3.2	Психологический контекст коммуникации в интернет.	4	1	3		Презентация проекта
Итого		36	11	19	6	

Учебная программа

Наименование модулей, тем	Организация учебного процесса, виды учебных занятий, работ	Содержание
<i>Модуль I. Коммуникативная компетентность</i>		
Тема 1.. Понятие коммуникативной компетентности	Лекция	Роль эмоционального интеллекта в развитии коммуникативной компетентности. Вербальный и невербальный аспекты делового общения. Рациональный и творческий подходы к мышлению и деятельности. Методы развития креативности
Тема 2 Роль эмоционального интеллекта в развитии креативности	Лекция	Понятие и генезис эмоционального интеллекта. Способы развития эмоционального

		интеллекта. Эмоциональный интеллект и лидерство.
Тема 3. Основы персонального стратегического менеджмента. Развитие креативного мышления	Лекция	Понятие персонального стратегического развития. Технологии управления временем. Проблема индивидуального стратегического выбора. Когнитивные искажения как препятствия на пути к эффективному мышлению и способы их устранения
<i>Модуль 2 Межкультурные различия в деловом общении</i>		
Тема 1 Коммуникативные особенности разных культурных групп	Лекция	Менталитет. Факторы, влияющие на формирование национального менталитета. Толерантность как когнитивный конструкт
Тема 2 Когнитивные и эмоциональные особенности разных народов. Примеры коммуникативных ошибок в контексте межкультурного общения.	Семинар	Типология культур (Э. Холл, Г. Хофстеде, Р Льюис и т.д.) Понятие и роль культурного шока

Тема 3. Специфика международного делового, гастрономического этикета, этикета дарения.	Семинар	Особенности деловой коммуникации в странах англо-саксонского мира (США, Великобритания, Канада, Австралия и т.д.) Китай, Япония, Индия и Юго-Восточная Азия . Общие и отличительные черты делового общения. Характерные черты делового общения в Германии, Франции, Италии, скандинавских странах. Специфика работы в мультикультурной команде
Модуль 3. Деловая коммуникация в информационном обществе		
Тема 1. Изменение коммуникативных моделей в информационном обществе. Новые формы коммуникаций	Семинар	Понятие и критерии информационного общества Особенности деловой коммуникации в социальных сетях, блогах, мессенджерах. Преимущества и недостатки
Тема 2. Психологический контекст коммуникации в интернет	семинар	Психологический контекст коммуникации в Интернет: проблема интернет-зависимости и клипового мышления

Календарный учебный график

1 семестр

Месяц	Сентябрь				29 - 5	Октябрь			27 - 2	Ноябрь				Декабрь				29 - 4	Январь			26 - 1
Число	1 - 7	8 - 14	15 - 21	22-28		6 - 12	13 - 19	20 - 26		3 - 9	10 - 16	17 - 23	24 - 30	1 - 7	8 - 14	15 - 21	22 - 28		5 - 11	12 - 18	19 - 25	
Неделя	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
пн																			К			
вт																			К			
ср																			К			
чт																		К				
пт																		К				
сб																		К				
вс																		К				

2 семестр

Месяц	Февраль			23 - 1	Март				30 - 5	Апрель			27 - 3	Май				Июнь			
Число	2 - 8	9 - 15	16 – 22		2 - 8	9 - 15	16 - 22	23 - 29		6 - 12	13 - 19	20 - 26		4 - 10	11 - 17	18 - 24	25 - 31	1 - 7	8 - 14	15 - 21	22 - 28
Неделя	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43
пн	К																				
вт	К																				
ср	К																				
чт	К																				
пт	К																				
сб	К																				
вс	К																				



учебные дни



итоговая аттестация



выходные или праздничные дни



Каникулы

Организационно-педагогические условия реализации программы

Квалификация педагогических кадров, осуществляющих обучение слушателей

Кадры, имеющие высшее образование.

Материально-технические условия реализации программы

Для проведения курсов необходим компьютер с выходом в интернет, проектор.

Учебно-методическое обеспечение и информационное обеспечение программы

Таратухина Ю.В., Авдеева З.К. Деловые и межкультурные коммуникации. М. Юрайт, 2014

Мясоедов, С. П. Управление бизнесом в различных деловых культурах / С. П. Мясоедов. — М.: Вершина, 2009.

Крейдлин, Г. Е. Невербальное поведение людей в деловом общении / Г. Е. Крейдлин // Компьютерная лингвистика и интеллектуальные технологии. Труды Международного семинара «Диалог2002» : в 2 т. Т. 1. Теоретические проблемы / под ред. А. С. Нариньяни. — М. : Наука, 2002. — С. 227—240.

Кови, Стивен Р. Семь навыков высокоэффективных людей. Мощные инструменты развития личности / С. Р. Кови. — М. : Альпина Бизнес Букс, 2006.

Бакштанский, В. Л., Жданов, О. И. Менеджмент жизни / В. Л. Бакштанский, О. И. Жданов. — М. : Беловодье, 2010.

Гоулман, Д., Бояцис, Р., МакКи, Э. Эмоциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта / Д. Гоулман, Р. Бояцис, Э. МакКи. — М. : Альпина Бизнес Букс, 2008.

Форма(ы) аттестации

1. Текущий контроль

- тестирование, кейсы, защита в форме презентации

-ПРИМЕРЫ ЗАДАНИЙ:

1. Составьте свой психологический портрет, используя следующие параметры:

- темперамент;
- стиль работы с информацией;
- особенности мотивации;
- отношение к изменениям и стабильности;

- отношение ко времени (ориентация, преимущественно, на настоящее, прошедшее или будущее);
- конфликтность;
- отличительные черты принятия решений;
- познавательные характеристики;
- организаторские способности;
- уровень самооценки;
- коммуникативные параметры;
- профессиональные качества;
- «сильные» стороны;
- «слабые» стороны;
- способность к работе в команде;
- отношение к труду (трудолюбие/лень);
- отношение к другим людям, к обществу (общительность, чуткость/бездушные);
- отношение к самому себе (чувство собственного достоинства / заносчивость);
- отношение к вещам (бережливость/скупость).

2. Проанализируйте известные вам методики планирования времени. Какая из них подходит вам и почему?

3. Опишите свою систему тайм-менеджмента.
4. Охарактеризуйте свои параметры эмоционального интеллекта.
5. Нарисуйте интеллект-карту (курсовой работы, дипломной работы, презентации, проекта, свою «дорожную» интеллект карту на три года и т.п.).
6. Постарайтесь выявить свои поглотители времени, ведя хронометраж в течение недели. Перечислите основные поглотители времени. Как, по вашему мнению, можно от них избавиться?
7. Составьте список целей на ближайшие пять лет. Определите, какими ценностями обусловлены ваши цели? Являются ли эти ценности «родными» или они навязаны извне?
8. Составьте оптимальные «сценарии отдыха» с максимальным переключением.
9. Опишите свой темперамент. Как знание особенностей своего темперамента может помочь вам в профессиональной реализации?
10. Какие когнитивные искажения и ментальные ловушки вы склонны использовать? Проанализируйте их причину и стратегии избавления.

. Задания к разделу «Когнитивные искажения»

Пример 1. В начале года вы составили план работы, установив приоритеты по проектам. Однако в начале года появился новый проект, по значимости для карьеры превосходящий все остальные, который предлагают передать вам. Вы продолжаете следовать вашему плану, при этом не успеваете работать ни по одному.

Пример 2. В ходе дискуссии вы продумали эффективное, но очень длинное опровержение взглядов оппонента. В середине монолога оппонент соглашается с вами, но вы продолжаете излагать свои аргументы.

Пример 3. Вы репетируете речь для выступления на совещании десятки раз до такой степени, что слова становятся скучны, и вы начинаете видеть все больше недостатков в подготовленной речи.

Пример 4. Вы ждете звонка, который подтверждает результаты завершения сделки, вас ждут другие дела и встречи, но вы не занимаетесь этими делами.

Пример 5. Вы отправили документы на согласование, но вечером вспомнили о том, что возможно совершили ошибку в реквизитах организации, и думаете только о том, как проверить и исправить ошибку наилучшим способом.

Пример 6. Вы провели телефонный разговор с вашим возможным партнером, но попали в зону плохой связи и резких шумов. Разговор закончился неудачно, вам не удалось договориться о презентации проекта. Вы часто возвращаетесь к этой ситуации, сетуя на то, что неправильно выбрали время и место разговора.

Вопросы

1. Ловушка «Упорство» — мы продолжаем работать с тем, что потеряло ценность. В каком из примеров проявляется эта ловушка?
2. Ловушка «Преувеличение» — мы вкладываем в достижение цели больше усилий, чем нужно. В каком из примеров проявляется эта ловушка?
3. Ловушка «Фиксация». В каком из примеров проявляется эта ловушка?
4. Ловушка «Реверсия». В каком из примеров видна эта ловушка?
5. В чем проявляется диссонанс?

Постройте схему влияния

Возьмите пример 1 из блока 2., добавьте личные цели (из жизненного пространства), проанализируйте противоречия по целям, по временным ресурсам, постройте схему конфликта целей.

1. По невербальным параметрам (походка, мимика, жесты, положение в пространстве) определите психологическое состояние человека, статус коммуникации (если партнеров несколько).

2. Сделайте самопрезентацию (импровизированный рассказ о себе в течение 2—3 мин.). Проведите групповой анализ вербальных и невербальных параметров выступающего.

3. Манипуляции. Проведите отработку различных манипулятивных приемов и способов защиты от них (техника информационного диалога; техника бесконечного уточнения и «наведения тумана»; техника «испорченной пластинки» и «английского профессора»).

4. Манипуляции. Проработайте манипуляции с помощью различных техник нейролингвистического программирования (подстройка, присоединение, ведение).

5. Командная работа. Инсценируйте конфликт, предложите его аналитический разбор и возможные способы решения.

6. Командная работа. Проведите практическое изучение различных стилей лидерства: работа с командой в авторитарном, шаблонном, демократическом стилях. Лидеры команды могут меняться. Команде дается задание написать стихотворение, найти коллективное решение какой-либо проблемы и т.д.

7. Опираясь на транзактный анализ, определите соответствующий тип эго-состояния,

говорящего: «Родитель», «Взрослый» или «Ребенок».

Семь встреч в одно утро! Только со мной может такое случиться!
Когда возникают проблемы, он всегда находит адекватное решение.
Вы как всегда поступили безответственно!
Как вы думаете, начальник доволен моей работой?
И самое главное, я еще раз повторяю, будьте внимательны при работе с документами!
Вы всегда такой придирчивый?
На носу сессия, а она домой собралась!
Вы должны закончить эту работу сегодня к 8 часам!
Насколько тип эго-состояния зависит от содержания? А насколько от интонации?
8. Психологический тренажер. В ходе данного упражнения ведущий будет задавать вам вопросы, на которые нужно попытаться ответить ассертивно.

Почему вы такой агрессивный?
Вы всегда такой придирчивый?
Как-то вы уж очень долго думаете.
Это ты перед начальством так стараешься?
Почему у вас такой несчастный вид?
Да, что с вас взять! У вас ведь пока нет высшего образования.
Вас так легко обмануть?
Такой неудачи я от тебя не ожидал.
В Америку не едете? Не берут?

1. Разбейтесь на пары. Каждой паре будет дана ситуация, в ходе которой она обязана продемонстрировать неуверенный, уверенный и агрессивный тип ответов. Затем вы должны проанализировать, какая из коммуникативных стратегий была более эффективной.

Примеры ситуаций

Люди, сидящие в кинотеатре сзади вас, громко разговаривают и мешают вам.

Ваш друг пришел к вам в гости с незнакомым человеком, не предупредив вас.

Коллега часто отвлекает вас от работы.

2. Итоговая аттестация:

- формы – зачет в форме презентации проекта

Примерная тематика презентаций:

- Методы развития креативного мышления
- Использование ИКТ в тайм-менеджерских практиках
- Вербальные и невербальные средства общения и их функция в деловой коммуникации
- Различные технологии тайм-менеджмента
- Когнитивные искажения. Их виды и способы «работы» с ними
- Характеристики конфликтогенного поведения. Виды и способы устранения конфликтов.
- Типы конфликтных личностей
- Специфика телефонных переговоров с точки зрения делового этикета.
- Использование социальных сетей в практиках делового общения
- Способы эффективной самомотивации

- Деловой этикет в разных странах
- Виды коммуникативных барьеров и способы их преодоления
- Гендерный аспект и его роль в деловом общении.
- Невербальная составляющая процесса коммуникации (кинесика, проксемика, окулесика и т.д.)
- «Троллинг» как коммуникативный феномен
- Специфика коммуникативного поведения (по Стернину) представителей разных культур.
- Виды коммуникативных барьеров
- Примеры и анализ коммуникативных ошибок при кросс-культурном взаимодействии
- Специфика составления деловой корреспонденции.
- Правила ведения делового телефонного разговора .
- Виды и способы презентации. Техники успешных презентаций.
- Основные ошибки при проведении презентаций.
- Моя система тайм-менеджмента.
- Технологии тайм-менеджмента.
- Использование техник НЛП в общении (в деловом общении)
- Модели времени в различных культурах
- Понятие культурного шока
- Политическая корректность: ее роль в деловой межкультурной коммуникации.
- Воздействие национальной культуры на управление организацией.
- Различные классификации корпоративных культур.
- Специфика юмора в разных культурах (Можно разбить по странам и сделать несколько докладов)
- Особенности коммуникации в социальных сетях
- Специфика деловых переговоров с представителями Запада (США, Страны Европы)
- Специфика деловых переговоров с представителями Стран Востока.
- Этикет дарения в разных культурах.
- Специфика гастрономического этикета в разных культурах.
- Специфика деловой коммуникации в Интернет
- Виды и формы деловой коммуникации в Интернет
- Корпоративные блоги как СМИ компании
- Изменение моделей коммуникации в информационном обществе
- Особенности деловой коммуникации в социальных сетях
- Корпоративные подарки

- Бизнес-аксессуары
- Основные черты поведения пользователей в социальных сетях различных культур
- Особенности деловой переписки в сети Интернет
- Методы повышения личной эффективности
- Модели эмоционального интеллекта
- Кибербуллинг
- Компьютерная игра как пространство коммуникации
- Виртуальная личность как коммуникативный феномен

- оценочные материалы.

Оценки за презентации, а также итоговые оценки выставляет преподаватель курса.

Предмет(ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки
Сформированность компетенции ПК-1	«отлично»	слушатель демонстрирует освоение знаний, умений, сформированность компетенций в полном объеме, способность креативно решать поставленные перед ним профессиональные задачи, успешно осуществлять проектную деятельность
	«хорошо»	слушатель демонстрирует достаточно полное владение знаниями и умениями, предусмотренными программой, способность самостоятельно развивать сформированные компетенции в ходе дальнейшего обучения и профессиональной деятельности
	«удовлетворительно»	слушатель демонстрирует лишь частичное владение знаниями и умениями, неполную сформированность новых компетенций, предусмотренными программой и необходимых для осуществления профессиональной деятельности
	«неудовлетворительно»	слушатель не продемонстрировал освоение знаний, умений, сформированность компетенций, предусмотренных программой, допустил серьезные ошибки в выполнении экзаменационных (тестовых и др.) заданий, не справился с подготовкой итоговой аттестационной работы