

КОММУНИКАТИВНО-РЕЧЕВЫЕ АСПЕКТЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В СОВРЕМЕННОЙ ПОЛИКУЛЬТУРНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ

COMMUNICATIVE AND SPEECH ASPECTS OF PROFESSIONAL AND BUSINESS COMMUNICATION IN A MODERN MULTICULTURAL EDUCATIONAL ENVIRONMENT

*R. Arzumanova
Yu. Gosteva
G. Bokizhanova*

Summary: Specialists engaged in professional and business communication in a modern multicultural environment require intercultural communication skills, since they exchange information with representatives of completely different cultures and faiths. Without sufficient competence and knowledge of other cultures, mistakes may occur in the implementation of communication, difficulties in the process of professional and business interaction. In this regard, the importance of training specialists from the standpoint of the formation of intercultural competence is increasing. The purpose of the study is to reveal the communicative and speech aspects of professional and business communication in a multicultural (multicultural) educational environment. The article describes the communication, cultural and linguistic barriers in intercultural communication, identifies the components of the culture of professional and business communication in a multicultural (multicultural) educational environment, describes the communicative and speech aspects of professional and business communication. The scientific novelty of the research lies in the systematization of information about the communicative and speech aspects of professional and business communication in a multicultural (multicultural) educational environment. As a result, it is concluded that improving communication in a multicultural professional and business environment is a multifaceted task that requires thoughtful strategies and constant efforts on the part of educational systems. An example of an interdisciplinary special course "Professional communication in a multicultural environment: psychological and communicative-speech aspects" is given.

Keywords: multicultural educational environment, professional and business communication, intercultural competence, interdisciplinary course.

Арзуманова Раиса Аркадьевна

кандидат педагогических наук, доцент, Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы, Москва
arzumanowa@mail.ru

Гостева Юлия Николаевна

кандидат педагогических наук, доцент, Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы, Москва
ulianik@mail.ru

Бокижанова Галина Каскарбековна

кандидат педагогических наук, доцент, Академия "Bolashaq", Казахстан
Galiyakaz68@gmail.com

Аннотация: Специалистам, осуществляющим профессионально-деловое общение в современной поликультурной среде, требуются навыки межкультурной коммуникации, поскольку они обмениваются информацией с представителями совершенно разных культур и конфессий. Без достаточной компетентности и знания других культур могут возникать ошибки при осуществлении коммуникации, затруднения в процессе профессионально-делового взаимодействия. В этой связи возрастает значимость подготовки специалистов с позиций формирования межкультурной компетентности. **Цель** исследования – раскрытие коммуникативно-речевых аспектов профессионально-делового общения в поликультурной (мультикультурной) образовательной среде. **В статье** охарактеризованы коммуникативные, культурные и языковые барьеры в межкультурной коммуникации, обозначены составляющие культуры профессионально-делового общения в поликультурной (мультикультурной) образовательной среде, описаны коммуникативно-речевые аспекты профессионально-делового общения. **Научная новизна исследования** заключается в систематизации сведений о коммуникативно-речевых аспектах профессионально-делового общения в поликультурной (мультикультурной) образовательной среде. В **результате** сделан вывод о том, что улучшение коммуникации в мультикультурной профессионально-деловой среде является многогранной задачей, требующей продуманных стратегий и постоянных усилий со стороны образовательных систем. Приведен пример междисциплинарного спецкурса «Профессиональное общение в мультикультурной среде: психологические и коммуникативно-речевые аспекты».

Ключевые слова: поликультурная (мультикультурная) образовательная среда, профессионально-деловое общение, межкультурная компетентность, междисциплинарный курс.

Актуальность данного исследования

Эффективная межкультурная коммуникация является важнейшей составляющей профессионально-делового общения. Межкультурная коммуникация

предполагает готовность личности к межкультурному диалогу, базирующуюся на знаниях, умениях и навыках, личностных установках и стратегиях, с помощью которых осуществляется успешный диалог с представителями другой культуры средствами вербального и

невербального общения. Взаимопроникновение элементов различных культур в профессионально-деловом контексте обогащает перспективы конструктивного взаимодействия и сотрудничества, но также создаёт своеобразные коммуникативные проблемы, что актуализирует значимость внимания к коммуникативно-речевым аспектам взаимодействия на этапе вузовского обучения.

В настоящей статье рассматриваются коммуникативно-речевые аспекты профессионально-делового общения в контексте совершенствования коммуникации в поликультурной образовательной среде. Эффективное управление профессионально-деловым общением может привести к улучшению межкультурного взаимодействия, что требует усилий со стороны образовательных систем. В качестве примера представлен междисциплинарный курс «Профессиональное общение в мультикультурной среде: психологические и коммуникативно-речевые аспекты».

Цель данной работы заключается в поиске методов совершенствования навыков студентов в профессионально-деловом общении в современной поликультурной образовательной среде. **Задачи работы:** охарактеризовать некоторые барьеры межкультурной коммуникации, представить ряд особенностей и составляющих культуры профессионально-делового общения в поликультурной среде, выделить на основании интервью коммуникативно-речевые аспекты профессионально-делового общения, предложить методические пути совершенствования коммуникативных навыков студентов. **Практическая значимость исследования** состоит в возможности применения полученных результатов в рамках реализации соответствующих тематических дисциплин для студентов неязыковых направлений подготовки и специальностей.

Материал для исследования составили теоретические работы, в которых рассматриваются вопросы профессионально-делового общения в современной поликультурной образовательной среде, результаты интервьюирования преподавателей вузов, реализующих курсы по межкультурному взаимодействию. **Теоретическая база** представлена научными работами В.В. Воробьева, Р.А. Арзумановой и других авторов. Применены общенаучные **методы** исследования, включая теоретический анализ, синтез, сравнение, обобщение, контент-анализ научных работ по выделенной проблематике, интервью.

Обсуждение и результаты

Межкультурная коммуникативная компетентность является способностью человека эффективно взаимодействовать, выстраивать общение в различных культурных контекстах. Люди из разных культур специфичным

образом выражают себя, интерпретируют сообщения и осуществляют коммуникацию. Социокультурные нормы, в свою очередь, определяют уместность определенных стилей общения.

Далее представим некоторые общие межкультурные проблемы, оказывающие влияние на взаимодействие в поликультурной образовательной среде: коммуникационные барьеры, культурные барьеры и языковые барьеры. Каждый из обозначенных видов барьеров представляет собой комплекс уникальных проблем, которые необходимо учитывать и разрешать для успешной межкультурной коммуникации.

В первую очередь, отметим коммуникационные барьеры. Для того чтобы общаться в профессионально-деловой сфере, получать знания о практических стратегиях, необходимо выстраивать коммуникацию с собеседниками как с носителями определенной культуры. Для эффективного общения в поликультурной образовательной среде необходимо развивать межкультурные и компетенции, поскольку коммуникативное поведение находится под сильным влиянием культурных систем ценностей.

Культурные барьеры – проблемы, возникающие из-за различий в культурном наследии, обычаях, ценностях, традициях и стилях общения, которые могут препятствовать эффективному взаимопониманию и взаимодействию между представителями разных культур, замедлять обмен информацией и приводить к неправильному её толкованию, что в конечном итоге влияет на качество и эффективность профессионально-делового общения.

Самая очевидная проблема в профессионально-деловом взаимодействии –

языковые барьеры. Они проявляются в различных формах, включая языковые различия, разницу в невербальной коммуникации, идиомах другого языка, что приводит к коммуникативным барьерам – неправильному толкованию или упущению важных деталей деловой информации.

В рамках настоящего исследования нами было проведено интервьюирование четырех преподавателей вузов, реализующих дисциплины по межкультурному взаимодействию и коммуникации. В частности, мы уточнили, что входит в культуру профессионально-делового общения в условиях поликультурной образовательной среды (Таблица 1).

Таким образом, улучшение коммуникации в мультикультурной профессионально-деловой среде является многогранной задачей, требующей продуманных стратегий и постоянных усилий со стороны образователь-

Таблица 1.

Составляющие культуры профессионально-делового общения
в условиях поликультурной образовательной среды.

№ п/п	Цитата	Сведения об интервьюируемом
1	Если человек занят в силу своей профессиональной деятельности в поликультурной среде, то составляющей культуры профессионально-делового общения будет также знание этических принципов, культурных различий и особенностей, религиозных аспектов. Помимо этого, специалист должен адекватно распоряжаться своим словарным запасом, а также выстраивать речь с учетом положений профессиональной этики той сферы, где он занят. Это обращает внимание к этапу вузовской подготовки специалистов.	Инна Андреевна, 42 года, доцент, стаж педагогической и переводческой работы 12 лет
2	Мне кажется, важно не только соблюдать грамматически правильное построение речи, учитывать социокультурные какие-то моменты, но также и уделять внимание профессиональной терминологии. Верно ее использовать, правильно интерпретировать и речь собеседника. Также я рекомендую уделять внимание темпу речи, интонации, жестам, что очень важно во многих культурах.	Валерий Александрович, 32 года, старший преподаватель, стаж преподавательской работы 6 лет
3	Проявление уважения к культурным традициям, национальным обычаям, социальной, возможно, специфике определяет, на мой взгляд, культуру профессионально-делового общения в условиях поликультурной среды. Важно знать культурную подоплеку, поэтому следует обеспечить полноценное общение с представителями других культур уже на этапе вузовского обучения.	Любовь Владимировна, 50 лет, доцент, заместитель управления международного сотрудничества, стаж педагогической работы 20 лет
4	Я думаю, что нужно учитывать менталитет, в первую очередь. Целесообразно сразу готовить специалистов с учетом того, в какой культуре он будет выстраивать взаимодействие, с представителями каких культур будет общаться.	Анна Дмитриевна, 28 лет, ассистент, стаж педагогической работы 5 лет

Таблица 2.

Коммуникативно-речевые аспекты профессионально-делового общения.

№ п/п	Цитата	Сведения об интервьюируемом
1	В первую очередь, отмечу корректное владение языком в целом. Это и правильность произношения, и темп, и расстановка акцентов. Во-вторых, отмечу и общую грамотность речи, отсутствие слов-паразитов, внимательность к деталям и нюансам. И третье, что я отмечу, касается психологического момента, имеется в виду умение специалиста работать с собеседником, воспринимать его речь, избегать конфликтов, учитывать всемерно культурный контекст общения.	Инна Андреевна, 42 года, доцент, стаж педагогической и переводческой работы 12 лет
2	Я всегда учу студентов обращать внимание на внешний вид, все-таки, по одежке встречают. Это, конечно, не к коммуникационно-речевым аспектам, но тоже закладывает основу межкультурного взаимодействия. А относительно коммуникационно-речевых аспектов следует обратить внимание на красоту, выразительность речи, владение профессиональной терминологией. Стоит учитывать индивидуальные, личностные характеристики партнеров по общению.	Валерий Александрович, 32 года, старший преподаватель, стаж преподавательской работы 6 лет
3	Считаю, что в данном вопросе стоит сказать не только о «живом» общении, но и общении в сети Интернет. Последнее ведь активно в профессиональной сфере, поэтому я уделяю внимание именно электронному взаимодействию. Позитивный эффект здесь достигается только отработкой навыка. Правильно писать деловые письма, общаться по видеоконференцсвязи, выбирать каналы общения – везде стоит учитывать культурный аспект.	Любовь Владимировна, 50 лет, доцент, заместитель управления международного сотрудничества, стаж педагогической работы 20 лет
4	Вообще, профессионально-деловое общение отличается от разговорного взаимодействия. Это другой стиль, другая терминология, другие ситуации коммуникации. Выполнять правила профессионального общения в той или иной социокультурной среде следует неукоснительно. Относительно неформальный стиль и характер общения может быть в какой-то не совсем официальной обстановке форума или текущего рабочего совещания, но специалисту важно различать, где и как выстраивать свою речь, в каком контексте и какие средства использовать при этом.	Анна Дмитриевна, 28 лет, ассистент, стаж педагогической работы 5 лет

ных систем. Понимая культурное разнообразие, выявляя коммуникативные, культурные и языковые барьеры, применяя целенаправленные стратегии межкультурной деловой коммуникации, можно создать атмосферу взаимоуважения в профессионально-деловой сфере. Наследие различных культур является ценным ресурсом профессионально-деловой коммуникации, данное разнообразие представляется возможным превратить в источник взаимопонимания. Для этого требуется проведение специальной подготовки в рамках обучения в вузе.

Дополнительно мы спросили интервьюируемых, что представляется возможным отнести к коммуникативно-речевым аспектам профессионально-делового общения в современной поликультурной среде (Таблица 2).

Обратим внимание, что формирование коммуникативно-речевых аспектов профессионально-делового общения, необходимых для конструктивной коммуникации в поликультурной образовательной среде, происходит на этапе вузовской подготовки как в рамках аудиторной, так и внеаудиторной работы.

В качестве примера спецкурса для освоения в рамках обозначенной проблематики можно привести реализуемый в Российском университете дружбы народов имени Патриса Лумумбы междисциплинарный спецкурс «Профессиональное общение в мультикультурной среде: психологические и коммуникативно-речевые аспекты» (работчики З.В. Бойко, М.А. Булавина, Р.А. Арзуманова). В общем виде предлагаемый спецкурс трудоемкостью 3 зачётные единицы включает три взаимосвязанных раздела: «Психологические основы профессионального общения в мультикультурной среде», «Коммуникативно-речевые аспекты профессионально делового общения в мультикультурной среде», «Цифровые технологии в межкультурном профессионально-деловом общении».

Второй раздел программы спецкурса отражает тему настоящей статьи. В него включено рассмотрение таких компонентов, как языковая и национально-культурная картина мира; этнокультурная специфика основных жанров устного профессионально-делового общения,

невербальные средства профессионального общения, специфика их восприятия в различных культурах; национально-культурные особенности делового этикета; речевое воздействие и манипулирование в межкультурной профессионально-деловой среде.

Похожий курс для студентов неязыковых вузов предложен коллективом под руководством доктора педагогических наук В.В. Воробьева, предложена авторская методика обучения деловой межкультурной коммуникации студентов, заложенная в основу разработки учебника «Деловой английский» [6].

Заключение

По итогам проведенного исследования сформулированы следующие выводы. Во-первых, взаимодействие в современной поликультурной образовательной среде сопряжено с наличием коммуникационных, культурных, языковых барьеров, что может отражаться на эффективности оптимального взаимодействия представителей различных культур. Во-вторых, коммуникативно-речевые аспекты профессионально-делового общения в поликультурной образовательной среде представлены достаточно широко, начиная от владения общепрофессиональной терминологией до понимания стилистики взаимодействия в формальной и неформальной обстановке профессионально-делового общения, наличия навыков бесконфликтного общения, учёта культурных аспектов в процессе коммуникации. В этой связи актуальными являются специальные курсы, направленные на формирование навыков профессионально-делового общения в поликультурной среде, развитие умений решать профессиональные задачи в области межкультурного коммуникативного взаимодействия.

Данная работа не предполагает исчерпывающего рассмотрения заявленной тематики. **Перспективы исследования** видятся в уточнении эффективности междисциплинарных спецкурсов, посвященных профессионально-деловому общению в поликультурной (мультикультурной) среде с использованием потенциала количественной методологии.

ЛИТЕРАТУРА

1. Арзуманова Р.А., Гостева Ю.Н., Бокижанова Г.К. Формирование академической грамотности у иностранных студентов-билингвов в цифровую эпоху. Успехи гуманитарных наук. 2024. № 3.
2. Арзуманова Р.А., Булавина М.А., Гостева Ю.Н., Гузина О.С., Глазова О.Г., Зеленова О.В., Куриленко В.Б. и др. Инновационные педагогические подходы, средства, технологии, приемы в системе профессионально-коммуникативного образования будущих врачей. Монография. ООО «Издательство «Экон-Информ». 2015. 177 с.
3. Сейсекеева Н.Б., Арзуманова Р.А., Бокижанова Г.К. Поликультурное образование в вузах России и Казахстана: проблемы и перспективы. Современная наука: актуальные проблемы теории и практики. Серия: Гуманитарные науки. 2021. № 3.
4. Forgor A.T. Learning Foreign languages and intercultural business communication competences: a strategic behavior. European Proceedings of Social and

- Behavioural Sciences. 2020. Vol. 97.
5. Gjylbegaj V. Jararaa O. Communication in the multicultural business context: UAE // Ijasos- International E-journal of Advances in Social Sciences. 2017. Vol. 3(8).
 6. Vorobyov V.V., Zakirova E.S., Reva A.R., Voskovskaya A.S., Karpova T.A. Efficient Technologies Of Business English Language Teaching. European Proceedings of Social and Behavioural Sciences. 2020. Vol. 97.

© Арзуманова Раиса Аркадьевна (arzumanova@mail.ru), Гостева Юлия Николаевна (ulianik@mail.ru),
Бокижанова Галина Каскарбековна (Galiyakaz68@gmail.com).

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»