

**М.Г. Бахтиозина, Г.С. Хачатрян**

**ЯЗЫКОВОЕ ОБРАЗОВАНИЕ КАК ФАКТОР РАЗВИТИЯ  
МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ В КОНТЕКСТЕ  
СОВРЕМЕННОЙ ДЕЛОВОЙ ПОЛИКУЛЬТУРНОЙ  
ПАРАДИГМЫ**

*Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования*

*«Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова»  
119991, Москва, Ленинские горы, 1*

Настоящая статья посвящена осмыслению теоретических и практических проблем реализации межкультурной деловой коммуникации, а также анализу существующих информационных, методических и дидактических источников, использование которых может способствовать формированию межкультурной компетенции и развитию необходимых умений и способностей в контексте современного языкового образования. В ходе межкультурного общения возникают конфликты, которые представляют собой барьер в осуществлении эффективной и успешной деловой коммуникации и оказывают негативное психологическое воздействие на ее участников. С целью выявления причин коммуникативных сбоев и культурных конфликтов в статье раскрывается и анализируется понятийное содержание термина «межкультурная коммуникация» и описывается его историческое развитие. Несмотря на то что на протяжении последних десятилетий интерес к проблемам межкультурного общения неуклонно растет, анализ методической литературы показал, что межкультурной коммуникации как таковой, а также развитию межкультурной компетенции в образовательном процессе не уделяется достаточно внимания. В статье авторы также обосновывают необходимость дополнения существующих учебных пособий по обучению английскому языку делового общения материалами и ресурсами, способствующими овладению основами межкультурной коммуникации.

*Ключевые слова:* межкультурная коммуникация; языковое образование; межкультурная компетенция; мультимодальный текст; английский язык делового общения.

На сегодняшний день цивилизация развивается путем расширения взаимных связей между различными странами, народами и их

---

*Бахтиозина Марина Георгиевна* – кандидат филологических наук, доцент кафедры теории преподавания иностранных языков факультета иностранных языков и регионоведения МГУ имени М.В. Ломоносова (e-mail: marbakh@mail.ru).

*Хачатрян Гаяне Самвеловна* – аспирант кафедры теории преподавания иностранных языков факультета иностранных языков и регионоведения МГУ имени М.В. Ломоносова (e-mail: gayan4ikx@mail.ru).

культурами. Современные технологии в сфере телекоммуникаций и транспорта привели к свободной миграции населения, и если межкультурная коммуникация раньше чаще всего осуществлялась между представителями отдельных профессий, то сейчас она является безусловной частью повседневной жизни миллионов людей. Более того, в связи с глобализацией и сопутствующими ей процессами, к которым можно отнести сращение международных компаний (Royal Dutch Shell, Asea Brown Boveri и др.), внешние и внутренние деловые коммуникации, тренинги, проводящиеся на иностранном языке, международные конференции и другие мероприятия, особую актуальность приобретает межкультурная деловая коммуникация.

Важно отметить, что деловая коммуникация на межкультурном уровне чревата конфликтными ситуациями по причине значительной ценностной нагруженности сталкивающихся интересов участников коммуникации и особенностей дискурса, которому характерны отличительные элементы, такие как специальная терминология и обилие графической информации. Различия, которые существуют между носителями разных культур, оказывают негативное психологическое воздействие на коммуникантов и представляют собой барьер в осуществлении успешной и продуктивной межкультурной деловой коммуникации. Устранение перечисленных трудностей возможно посредством стремления к успешному взаимодействию с представителями других культур и изучения проблем межкультурной коммуникации.

Существующие барьеры и конфликты, которые препятствуют эффективному общению в межкультурной деловой среде, вызывают особый интерес, как у научного сообщества, так и у специалистов в бизнес-среде. Так, проф. С.Г. Тер-Минасова в своей статье подчеркивает важность и растущий интерес к проблемам межкультурной коммуникации во всех сферах человеческой жизни, призывая людей, так или иначе связанных с коммуникацией с представителями иных культур, учитывать и изучать имеющиеся различия и расхождения в культуре, мировоззрении и восприятии действительности. Особую важность данная проблема приобретает непосредственно в парадигме современного бытия ввиду существующих барьеров: «для осуществления реальной – международной и межкультурной коммуникации, нужно преодолеть как минимум два барьера: один собственно языковой (фонетика, грамматика и т.п.), а другой – социокультурный (образ жизни, традиции, обычаи, нормы языка и поведения, видение – картину – мира через призму языка и т.п.)» [Тер-Минасова, 2019: 27].

Принимая во внимание описанные факты и существующие тенденции в развивающейся деловой среде, становится очевидным, насколько серьезными и важными являются проблемы реализации деловой межкультурной коммуникации. С целью выявления причин коммуникативных сбоев и конфликтов ввиду существующих культурных различий, для нас представляет особый интерес раскрытие содержания понятия «межкультурная коммуникация». Примечательно, что сам термин был введен в научный оборот Д. Трагером и Э. Холлом, где межкультурную коммуникацию представили в качестве идеальной цели, к которой стремится человек, желающий как можно эффективнее приспособиться к окружающему миру [Trager, Hall, 1954]. На данный момент существует два сформировавшихся направления в исследовании межкультурной коммуникации в США: первое характеризует межкультурную коммуникацию как общение между представителями разных культур и народов, второе нацелено на рассмотрение особенностей межкультурной коммуникации на уровне взаимодействия и общения субкультур в рамках одной общей культуры [Садохин, 2014].

Говоря об отечественной науке и системе образования, необходимо подчеркнуть, что к проблемам межкультурной коммуникации наблюдается возрастающий интерес. В России безусловным пионером в данной области является факультет иностранных языков и регионоведения МГУ имени М.В. Ломоносова, где предмету «Межкультурная коммуникация» уделяется особое внимание на всех ступенях высшего профессионального образования. Более того, хотелось бы отметить издание учебных пособий<sup>1</sup> по описываемой тематике и проведение ежегодных научных конференций, где рассматриваются проблемы межкультурной коммуникации. Подобные научные мероприятия проводятся не только в МГУ, но и в таких ведущих российских вузах, как ВШЭ<sup>2</sup>, РУДН<sup>3</sup>, МГИМО<sup>4</sup> и др.

---

<sup>1</sup> Грушевицкая Т.Г., Попков В.Д., Садохин А.П. Основы межкультурной коммуникации: Учебник для вузов. М., 2003; Гузикова М.О., Фофанова П.Ю. Основы теории межкультурной коммуникации: Учебное пособие. Екатеринбург, 2015; Леонтович О.А. Россия и США: введение в межкультурную коммуникацию. Волгоград, 2003; Садохин А.П. Введение в теорию межкультурной коммуникации. М., 2014; Тер-Минасова С.Г. Язык и межкультурная коммуникация. М., 2000.

<sup>2</sup> «Иностранные языки и межкультурная коммуникация: современные векторы развития и перспективы», «Стратегии межкультурной коммуникации в современном мире: культура, образование, политика».

<sup>3</sup> «Функциональные аспекты межкультурной коммуникации и проблемы перевода», «Пересекая границы: межкультурная коммуникация в глобальном контексте».

<sup>4</sup> «Функциональные аспекты межкультурной коммуникации и проблемы перевода», «Магия ИННО: интегративные тенденции в лингвистике и лингводидактике».

Особую роль в реализации межкультурной коммуникации играет осознание значимости межкультурной компетенции<sup>5</sup>, с помощью которой осуществляется общение на иностранном языке, учитывая разницу стереотипов мышления и культур. В 1997 г. М. Байрам разработал модель межкультурной коммуникативной компетенции, формирование которой происходит путем развития определенных компонентов, которые позволяют говорящему в различной степени распознавать, понимать, интерпретировать и принимать образ жизни и мышление представителей других культур. Так, М. Байрам выделяет: отношения (*attitudes*), строящиеся между представителями разных культур; знания (*knowledge*), не ограничивающиеся поверхностными (стереотипными) воззрениями; умения обнаружения и взаимодействия (*skills of discovery and interaction*), заключающиеся в способности распознавать существенные явления в иной культурной среде; умения интерпретации и соотнесения (*skills of interpreting and relating*), характеризующиеся способностью интерпретировать документы или события другой культуры. Взаимодействие первых четырех компонентов межкультурной коммуникативной компетенции должно привести к развитию последнего элемента, а именно к формированию критического культурного осознания, что предполагает критическое оценивание родной и неродной культуры [Байрам, 1997].

Таким образом, становление межкультурной компетенции нужно рассматривать совместно с развитием способности обучающихся участвовать в диалоге культур на основе преодоления культурных барьеров, принципов взаимного уважения, а также терпимости к возможным различиям. Для обучения иностранному языку как средству деловой межкультурной коммуникации помимо всего вышеперечисленного необходимо создавать обстановку реального общения, устанавливать связь между учебным процессом и реальной жизнью, активно использовать иностранный язык в естественных ситуациях. Важным также представляется способность различать специфику поведения представителя иной культуры, что способствует предостережению возможных конфликтных ситуаций. «Для успешной мультикультурной коммуникации в контексте современного культурного супермногообразия необходимы, кроме языковых знаний и точности передачи содержания, еще и человеческие чувства – эмпатия, чуткость, даже тон, тембр голоса, манера, сочув-

---

<sup>5</sup> Согласно М. Байраму, межкультурная компетенция представляет собой «способность общаться с представителями «других» социальных / культурных групп, выступать посредником между разными мнениями, внимательно относиться к оценке различий». *Byram M. Assessing intercultural competence in language teaching // Sprogforum. 2000. № 18 (6). P. 8–13.*

стве, – совместные чувства» [Молчанова, 2016: 11]. Следовательно, овладение иностранным языком делового общения не ограничивается лишь только освоением его лексических, синтаксических и грамматических особенностей. Принципиальное значение имеет также умение адекватно реагировать на речевое поведение носителей языка, использование формул делового этикета, уместное применение мимики и жестов, ознакомление с культурно-историческими и национальными особенностями, народными традициями, обычаями, социальной структурой общества и другими факторами.

Принимая во внимание ранее представленные особенности иноязычной деловой межкультурной коммуникации, интересным представляется изучение методик, программ, курсов, пособий и прочих ресурсов, направленных на развитие интересующей нас межкультурной компетенции непосредственно в деловой сфере. Говоря об **учебно-методических комплексах**, нельзя не заметить, что на сегодняшний день существует большое количество пособий, направленных на изучения английского языка делового общения, многие<sup>6</sup> из которых предлагают использование дополнительного учебного материала (аудио-, видеоматериалы, сайты, тесты и т.д.). Необходимо отметить, что пособия направлены на развитие у обучающихся всех видов речевой деятельности. Тем не менее, учитывая современную обстановку в деловой среде, важным является обучение не только технической стороне языка, но и непосредственно развитие умений ведения межкультурной деловой коммуникации, которая включает множество факторов: правила этикета, наличие важных фоновых знаний, понимание условий и культуры общения и прочее. Действительно, в указанных пособиях можно найти тексты, включающие межкультурный аспект и соответствующие к ним задания, но, как правило, они в основном сформулированы в виде вопросов и обсуждений, что не дает полного представления об их практической пользе.

В качестве примера, разберем задания и упражнения, включенные в учебно-методический комплекс Business result<sup>7</sup>, предназначенный для изучающих деловой английский язык на уровне Upper-intermediate. В данном пособии присутствует отдельный раздел, посвященный межкультурному общению (“Cultural differences”).

---

<sup>6</sup> Duckworth M. Business result Upper-intermediate Student's Book. Oxford, 2008; Powell M. In company Upper-intermediate Student's Book. Oxford, 2016; Buckingham A. International Express Upper-intermediate Student's Book. Oxford, 2014; Owen R. BBC Business English. BBC English, 1991; Allison J. The Business 2.0 Upper-intermediate Student's Book. 2nd edition edition. Oxford, 2013.

<sup>7</sup> Duckworth M. Business result Upper-intermediate Student's Book. Oxford, 2008. P. 84.

В первую очередь обучающимся предлагают ознакомиться с коротким текстом, в котором тезисно представлены некоторые культурные различия отдельных стран. Далее необходимо ответить на несколько вопросов, выполнить ряд лексических упражнений и довольно поверхностно ознакомиться с тем, как строится бизнес в Индонезии. На этом этапе тема межкультурности закрывается, что дает нам основание полагать, что такой набор заданий и упражнений едва ли сможет помочь обучающимся хотя бы отдаленно понять суть проблемы межкультурной деловой коммуникации. Аналогичную ситуацию мы наблюдаем и в других изданиях. Так, в пособии *International Express*<sup>8</sup> в одном из разделов дается текст “Language – bridge or barrier?”, где описываются культурные и языковые разногласия в поликультурной среде. Работа с данным материалом ограничивается лишь несколькими вопросами, которые прилагаются к тексту. Таким образом, несмотря на растущий интерес к проблемам, возникающим в ситуациях межкультурной коммуникации в деловой среде, в учебных пособиях не уделяется достаточно внимания ни межкультурному общению, ни развитию межкультурной компетенции.

В современной методике преподавания иностранных языков существуют и активно применяются в учебном процессе различные задания, которые могут помочь в развитии межкультурной компетенции в деловой сфере. Представленные далее примеры методических технологий и приемов позволяют не только совершенствовать лексические и грамматические способности, но и развить необходимые в деловом общении коммуникативные умения. К подобным заданиям можно отнести:

- **проектную работу**, которая включает тематическое задание, цель которого и содержание определяются преподавателем и/или обучающимися. Результатом подобной работы может стать создание собственных учебных материалов и их представление остальным участникам группы;
- **ролевые игры**, где обучающимся предстоит действовать соответственно отведенной ему/ей роли, независимо от различий в нормах и стандартах поведения. Например, им предстоит решить задачу или обсудить определенную проблему, следуя нормам, ценностям и убеждениям, которые присущи иноязычной культуре;
- **дебаты** как форма образовательной деятельности способствуют решению множества задач. Так, наряду с развитием лингвисти-

---

<sup>8</sup> *Buckingham A. International Express Upper-intermediate Student's Book. Oxford, 2014. P. 10.*

ческих умений, творческих и интеллектуальных способностей, дебаты формируют культуру спора, толерантность и терпимость по отношению к разногласию во мнениях, учат анализировать и критически осмысливать ситуацию или явление с различных позиций.

Развитие компьютерных технологий стало причиной существенных изменений в системе языкового образования. На сегодняшний день **социальные сети**, будучи незаменимым проводником для осуществления международного общения и установления деловых, культурных, личных и прочих контактов, источником получения информации различного характера, начиная от новостных порталов и заканчивая сферой развлечений, являются частью жизни миллионов людей по всему миру. В данном контексте интеграция социальных сетей в преподавание иностранных языков, которая способствует оптимизации образовательного процесса, повышению эффективности занятий и мотивации обучающихся, сегодня является необходимостью [Титова, 2016].

Наряду с уже описанными средствами обучения следует также отметить **мультимодальный текст**<sup>9</sup>, в котором коммуникативная ситуация представлена с использованием нескольких модальностей восприятия, конкретно зрения и слуха. Таким образом, он включает несколько методических источников (видео, аудио, текст, графическая информация) и, на наш взгляд, может способствовать развитию межкультурной компетенции посредством разнообразия своего содержания. Работа с мультимодальным текстом способствует интенсификации и повышению эффективности учебного процесса за счет комплексного восприятия информации.

В эпоху глобализации и технологизации многочисленность и разнообразие **подобных источников**<sup>10</sup> не поддаются сомнению. В связи с этим встает вопрос относительно критериев отбора материала для развития необходимых умений и способностей, способствующих эффективной межкультурной деловой коммуникации. Так, при выборе материала в первую очередь нужно обращать внимание на такие показатели, как: наличие информационно-образовательной и социокультурной информации; соответствие профессиональной направленности информации; учет уровня интел-

---

<sup>9</sup> А.А. Кибрик, определяя термин «мультимодальный», основывается на существующем в нейрофизиологии и информатике толковании модальности в качестве «типа внешнего стимула, воспринимаемого одним из чувств человека, в первую очередь зрением и слухом». См.: *Кибрик А.А.* Мультимодальная лингвистика // Когнитивные исследования. 2010. № 4. С. 134–152.

<sup>10</sup> URL: <https://www.bbc.com/news>; URL: <https://www.cio.com/>; URL: <http://money.cnn.com>; <https://www.awb.org/videos/>; URL: <https://www.euronews.com/>

лектуальной и языковой подготовки студентов; аутентичность используемых источников. Работа с подобным материалом повышает осведомленность обучающихся и способствует развитию критического мышления, так как мультимодальный текст создан в результате интеллектуальной работы отдельного индивида, а задача аудитории не просто пассивно потреблять информацию, а критически ее воспринимать и делать соответствующие выводы.

Очевидно, что международный бизнес на сегодняшний день играет ключевую роль в функционировании мировой экономики. Вместе с ростом корпораций возрастает важность международного и межкультурного общения в бизнес-среде. В связи с этим особую актуальность приобретает корпоративное обучение, которое «является важным элементом развития, ведущим к повышению эффективности, персонала» [Бахтиозина, 2018: 34]. Многие основные компании, в частности, IBM, Accenture, Coca-cola и др., признают важность коммуникации на межкультурном уровне. В связи с этим были запущены программы, которые помогают сотрудникам вести переговоры, посещать деловые встречи, проводить презентации и создавать успешные деловые отношения с иностранными коллегами. Новостной портал Business Today<sup>11</sup> опубликовал статью, где описываются эти три перечисленные компании, которые обучают своих подчиненных особенностям межкультурного общения, что впоследствии помогает в процессе заключения сделок и получения преимущества над конкурентами. Так, примером может служить заключение сделки между IBM и некой голландской компанией. На момент переговоров у IBM было четыре конкурента, тем не менее это не помешало им заключить контракт. Сотрудникам удалось рационально проанализировать ситуацию и назначить деловую встречу в ресторане на набережной, вид из которого напомнил голландцам их родину. Подобное решение продемонстрировало уважение к партнерам и привело к психологическому равновесию, повлияв, таким образом, на исход деловых переговоров.

Понимание культуры, норм и стилей общения, ценностей и других аспектов зачастую является самым быстрым способом в решении бизнес-задач. Для успешного делового общения с иностранными партнерами и коллегами необходимо не только знание языка, но и культуры собеседника. Происходящие изменения в мировой деловой среде требуют организации особого поведения в мультикультурной среде, которое способствовало бы предупреждению куль-

---

<sup>11</sup> *Mithel M.* Adapt to Conquer: Understanding other cultures in a globalised business world important // Business Today. 24.06 2012. URL: <https://www.businesstoday.in/magazine/careers/understanding-other-cultures-significant-for-career/story/185107.html> (accessed: 21.06.2019).

турных конфликтов между участниками коммуникативного акта и формированию готовности к обнаружению оптимальных путей достижения целей в ситуациях столкновения культур.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Бахтиозина М.Г.* Корпоративное обучение иностранным языкам: эффективность, индивидуализация, диалогичность // Сборник научных и учебно-методических трудов. 2018. № 15. С. 34.
2. *Молчанова Г.Г.* Кто боится Гирта Хофстеде? Преподавание межкультурной коммуникации и перевода в условиях нарастающей культурной гибридности // Вестн. Моск. ун-та. Сер.19. Лингвистика и межкультурная коммуникация. 2016. № 4. С. 9–16.
3. *Садохин А.П.* Введение в теорию межкультурной коммуникации. М., 2014.
4. *Тер-Минасова С.Г.* Роль факультета иностранных языков и регионоведения как флагамена языкового образования в России // Вестн. Моск. ун-та. Сер.19. Лингвистика и межкультурная коммуникация. 2019. № 1. С. 19–37.
5. *Тимова С.В.* Социальные сервисы в преподавании иностранных языков: перспективы использования. URL: <http://lib2.znate.ru/docs/index-348528.html> (дата обращения: 10.06.2019).
6. *Byram M.* Teaching and Assessing Intercultural Communicative Competence. Clevedon, UK, 1997.
7. *Samovar L.A., Porter R.E., McDaniel E.R.* Intercultural Communication: A Reader. 13th edition. Boston, 2012.
8. *Trager G., Hall E.* Culture as Communication: A Model and Analysis. N.Y., 1954.

**Marina G. Bakhtiozina, Gaiane S. Khachatryan**

#### LANGUAGE EDUCATION AS A FACTOR OF THE DEVELOPMENT OF INTERCULTURAL COMMUNICATION IN THE CONTEXT OF MODERN BUSINESS POLICULTURAL ENVIRONMENT

*Lomonosov Moscow State University  
1 Leninskie Gory, Moscow, 119991*

The article is dedicated to a number of theoretical and practical problems of intercultural business communication. The main focus is put on the analysis of the existing data and didactic sources designed to develop intercultural competence, required skills and abilities that ensure efficient communication in multicultural environment. It is generally accepted that conflicts arise as a result of a clash between individuals that belong to different social, cultural, religious and other groups, having negative psychological effect on communicators. These conflicts are difficult to avoid since people pursue individual self-interests lacking skills that could help them succeed in cross-cultural communication. In order to identify the underlying causes and issues of communication barriers and origins of cultural conflicts the authors investigate the content of the notion “intercultural communication” and speculate on its historical development. Despite the burgeoning interest paid to the issue in

academic and business circles, we still witness lack of attention given to the development of intercultural communication and intercultural competence within the framework of educational process. The authors justify the need for implementation of some alternative technologies and resources such as multimodal texts, social networks, individual and group projects, role-play and debates as supplementary sources for existing Business English textbooks.

*Key words:* intercultural communication; language education; intercultural competence; multimodal text; English language of business communication.

**About the authors:** *Marina G. Bakhtiozina* – PhD in Philology, Associate Professor of the Faculty of Foreign Languages and Area Studies, Lomonosov Moscow State University (e-mail: marbakh@mail.ru); *Gaiane S. Khachatryan* – postgraduate student of the Faculty of Foreign Languages and Area Studies, Lomonosov Moscow State University (e-mail: gayan4ikx@mail.ru).

## REFERENCES

1. Bakhtiozina M.G. 2018. *Korporativnoye obucheniye inostrannym yazykam: effektivnost. individualizatsiya. dialogichnost* [Business language teaching: effectiveness, individualization, dialogism]. Moscow, «KDU». (In Russ.)
2. Molchanova G.G. 2016. Kto boitsya girta khofstede? Prepodavaniye mezhkulturnoy kommunikatsii i perevoda v usloviyakh narastayushchey kulturnoy gibridnosti [Who is afraid of Geert Hofstede? Teaching Intercultural Communication and Translation in the Context of Growing Cultural Hybridity]. *Moscow State University Bulletin. Series 19. Linguistics and Intercultural Communication*, no. 4, pp. 9–16. (In Russ.)
3. Sadokhin A.P. 2014. *Vvedeniye v teoriyu mezhkulturnoy kommunikatsii* [Introduction to the theory of intercultural communication]. Moscow, KIORUS. (In Russ.)
4. Ter-Minasova S.G. 2019. Rol fakulteta inostrannykh yazykov i regionovedeniya kak flagmana yazykovogo obrazovaniya v Rossii [The part of the faculty of foreign languages and areastudies as the flagship of language education in Russia]. *Moscow State University Bulletin. Series 19. Linguistics and Intercultural Communication*, no. 1, pp. 19–37. (In Russ.)
5. Titova S.V. *Sotsialnyye servisy v prepodavanii inostrannykh yazykov: perspektivy ispolzovaniya* [Social networks in foreign language teaching: perspective of using]. URL: <http://lib2.znate.ru/docs/index-348528.html> (accessed: 10.06.2019). (In Russ.)
6. Byram M. 1997. *Teaching and Assessing Intercultural Communicative Competence*. Clevedon, UK: Multilingual Matters.
7. Samovar L.A., Porter R.E., McDaniel E.R. 2012. *Intercultural Communication: A Reader*. 13th edition. Boston, Wadsworth / Cengage Learnin.
8. Trager G., Hall E. 1954. *Culture as Communication: A Model and Analysis*. New York.