

УДК: 378
JEL: I230; I250

ФОРМИРОВАНИЕ ЯЗЫКОВОЙ СЕНСИТИВНОСТИ СТУДЕНТОВ БИЗНЕС-ШКОЛ: К ВОПРОСУ О ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ НА ИНОСТРАННЫХ ЯЗЫКАХ

*Е. В. Орлова, С. В. Жукова, Т. А. Мартынова, Е. М. Китаева, Е. В. Гиленко,
В. А. Бондарь, В. И. Черенков*

Санкт-Петербургский государственный университет
Российская Федерация, 199034, Санкт-Петербург, Университетская наб., 7–9

Для цитирования: Орлова Е. В., Жукова С. В., Мартынова Т. А., Китаева Е. М., Гиленко Е. В., Бондарь В. А., Черенков В. И. 2022. Формирование языковой сенситивности студентов бизнес-школ: к вопросу о профессиональной коммуникации на иностранных языках. *Вестник Санкт-Петербургского университета. Менеджмент* 21 (1): 149–164.

<http://doi.org/10.21638/11701/spbu08.2022.107>

В статье рассматриваются вопросы формирования языкового знания и развития коммуникативных навыков студентов в процессе междисциплинарного/кросс-функционального взаимодействия. Одним из ключевых результатов исследования является разработка подхода к формированию языковой сенситивности студентов, принципы которого легли в основу интегрированного курса “Language of Professional Communication” программ магистратуры Высшей школы менеджмента Санкт-Петербургского государственного университета («Корпоративные финансы», «Бизнес-аналитика и большие данные», «Управление умным городом»). Эмпирические данные, полученные в ходе интервьюирования ключевых групп участников образовательного процесса — работодателей, академических директоров программ, преподавателей, студентов и выпускников, — позволили сформулировать основные профессиональные коммуникативные задачи, с которыми сталкиваются выпускники бизнес-школы. Эти задачи используются как ключевые моменты для создания интегрированных языковых, дисциплинарных и профессиональных компетенций студентов в процессе обучения в смешанных кросс-культурных, кросс-дисциплинарных группах для достижения эффекта разнообразия. Концепция курса, направленного на формирование языковой сенситивности студентов, создает условия для подготовки выпускников бизнес-школы к кросс-функциональной профессиональной деятельности в современных компаниях, что повышает их конкурентоспособность на внутреннем и мировом рынке труда.

Исследование поддержано внутренним грантом СПбГУ «Интеграция языка, коммуникации и предметного знания в бизнес-образовании: формирование междисциплинарной коммуникативной компетенции» (ID проекта 60419425).

© Санкт-Петербургский государственный университет, 2022

Ключевые слова: трансформативное обучение, язык профессиональной коммуникации, языковая чувствительность, интегрированный курс, комплексная задача, бизнес-образование, языковые навыки.

ВВЕДЕНИЕ

В статье подводится итог многочисленных дискуссий в области формирования новой образовательной языковой повестки в бизнес-школе, создания интегрированного курса, направленного на развитие языковой чувствительности выпускников Высшей школы менеджмента Санкт-Петербургского государственного университета (ВШМ СПбГУ). В основе разработки интегрированного курса лежит междисциплинарное исследование, проведенное экспертами в области языка, коммуникации, бизнеса и менеджмента, поддержанное грантом СПбГУ «Интеграция языка, коммуникации и предметного знания в бизнес-образовании: формирование междисциплинарной коммуникативной компетенции».

В ходе исследования были проанализированы 24 глубинных интервью, проведенных с пятью группами респондентов: корпоративные партнеры, представители Советов образовательных программ магистратуры ВШМ СПбГУ, академические директора, преподаватели, студенты и выпускники программ магистратуры ВШМ СПбГУ. Его результатом стала разработка интегрированного курса “Language of Professional Communication” для студентов программ магистратуры ВШМ СПбГУ («Корпоративные финансы», «Бизнес-аналитика и большие данные» и «Управление умным городом»).

Цель статьи — обоснование концепции курса, направленного на формирование языковой чувствительности студентов и выпускников бизнес-школы. Авторы выдвигают гипотезу о необходимости развития языковой чувствительности у студентов с уже сформированной иноязычной компетенцией для повышения коммуникативной эффективности и профессиональной подготовки выпускников бизнес-школы в целом.

Статья имеет следующую структуру. В первом разделе представлены теоретические основы исследования. Во втором — описаны эмпирическое исследование и полученные результаты. В заключении представлены ключевые итоги проведенной работы, а также продемонстрированы перспективные направления дальнейших исследований.

ФОРМИРОВАНИЕ ЯЗЫКОВОЙ ЧУВСТВИТЕЛЬНОСТИ: ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПРЕДПОСЫЛКИ

Изучение вопроса формирования языковой чувствительности студентов является результатом анализа зарубежного образовательного опыта, который до настоящего времени не получил широкого освещения в российской научной литературе и внедрения в практике преподавания. Контекст проведенного исследования определяют три ключевых фактора, которые легли в основу осмысления язы-

ковой чувствительности как части профессиональной коммуникативной культуры студентов бизнес-школы.

Фактор 1. *Интеграция дисциплин и переосмысление подходов и практик в бизнес-образовании. Интеграция языковых дисциплин и дисциплин в области социальных наук.* Стимулом к изучению интеграции дисциплин в бизнес-школе послужили концепция трансформативного обучения [Boyd, Myers, 1988; Mezirow, 1991] и вариант концепции в области менеджмента/управления (transformative management education), разработанный профессорами У. Ландфестер и Й. Метельманом из университета Санкт-Галлена (Швейцария). Основной принцип данной концепции, по утверждению ее авторов, очень прост: «Образование меняет людей. Процесс овладения навыками, необходимыми для профессиональной деятельности, оказывает большое влияние на человека благодаря социальным, историческим и культурным нормам, которые обуславливают данные навыки. Таким образом, трансформативное обучение в области менеджмента/управления объединяет в рамках одной методологии два важных элемента: специализированное образование в области менеджмента, а также гуманитарные и социальные науки» [Landfester, Metelmann, 2019, p. 10]. Этот подход стал важной отправной точкой в исследовании поля интеграции дисциплин, где формируются языковые и коммуникативные навыки будущих менеджеров. Интеграция дисциплин, или междисциплинарность, становится обязательным трендом развития образовательного пространства [Klein, 1996; Newell, 2001; Repko, 2008; Weingart, 2010; Reynolds, 2012; Repko et al., 2019].

В ходе анализа был изучен опыт реализации междисциплинарного обучения на программах и курсах зарубежных школ бизнеса Глобального альянса CEMS — академических партнеров ВШМ СПбГУ. В результате стало возможным лучше понять, как в современном бизнес-образовании на практике реализуется интеграция специализированного знания и навыков в области менеджмента и знания в сфере гуманитарных наук.

Во-первых, некоторые школы заявляют о принципах междисциплинарности и трансформативного обучения на уровне стратегии. Например, один из фундаментальных принципов стратегии Высшей школы бизнеса Майкла Смурфита (Ирландия) гласит: «Мы стремимся воспитывать компетентных, гибко и критически мыслящих, добросовестных профессионалов в области теории и практики. Мы нацелены на создание доступа к изучению широкого спектра точек зрения в самых разнообразных контекстах благодаря богатому выбору программ, подходов к преподаванию и исследованию. Тем самым мы хотим, чтобы трансформативное обучение стало доступным для наших студентов и общества»¹.

Во-вторых, школы реализуют разнообразные формы междисциплинарной академической и профессиональной интеграции. Для обобщения информации

¹ UCD Michael Smurfit Graduate Business School. URL: <https://www.smurfitschool.ie/about/ourmissionandvision/> (дата обращения: 14.02.2021).

введено понятие «междисциплинарное пространство» — организационная структура в рамках университетов или школ бизнеса, которая решает разнообразные задачи: от проведения и продвижения междисциплинарных исследований университета до внедрения междисциплинарных образовательных программ и курсов, направленных на решение комплексных проблем.

Варианты междисциплинарных пространств можно проиллюстрировать на трех примерах.

1. Исследователи и преподаватели-практики разных кафедр Копенгагенской школы бизнеса (Copenhagen Business School) объединяются в профессиональные кросс-дисциплинарные группы (платформы) для проведения междисциплинарных исследований в области социальных и гуманитарных наук и осуществления конкретных проектов с целью последующего внедрения результатов в образовательные программы и курсы. Например, профессиональная группа «Многообразие и отличия» (“Diversity and Difference”) изучает темы, посвященные культуре и языку, гендерной идентичности и сексуальной ориентации, миграции и интеграции, лидерству в профессиональных сферах деятельности, а также вопросы образования.

2. В Кёльнском университете, Германия (University of Cologne, Germany), выделено несколько ключевых профилей междисциплинарных исследований для изучения комплексных проблем: заболевания, связанные со старением (болезни пожилого возраста); поведенческая экономическая инженерия и социальное познание; квантовая материя и квантовые материалы; социоэкономические, культурные и политические трансформационные процессы в странах «Глобального юга»; кластер передового опыта в области растениеводства; навыки и структура в языке и познании².

3. Программа «Бизнес, язык и культура» (“BSc in Business”) Копенгагенской школы бизнеса интегрирует языковые дисциплины и дисциплины в области менеджмента и бизнеса. Она формирует знания о том, как культурное разнообразие влияет на международный бизнес. Студенты приобретают навыки работы в условиях культурного многообразия внутренней и внешней среды компании, а также деятельности, в рамках которой осуществляется объединение национальных и культурных границ. В описании программы на сайте школы сказано, что знания, связанные с управлением бизнесом, языками и культурами, взятые по отдельности, не обеспечивают развития истинного межкультурного понимания бизнеса. В реальности необходима интеграция разных знаний, навыков и умений для анализа проблем в области бизнеса, формирования эффективных решений и стратегий. Для этого программа «Бизнес, язык и культура» использует междисциплинарный и интегрированный подход к обучению³.

² University of Cologne. URL: <https://wiso.uni-koeln.de/en/research> (дата обращения: 15.03.2021).

³ Copenhagen Business School. URL: <https://www.cbs.dk/en/knowledge-society/strategic-areas/business-in-society-platforms> (дата обращения: 15.04.2021).

Следовательно, создание интегрированных междисциплинарных пространств становится распространенной практикой в ведущих школах бизнеса. Интеграция возникает там, где ставятся новые задачи, а решение с использованием подходов отдельной дисциплины и одного экспертного знания не приводит к желаемым результатам. Так, в процессе разработки нового дизайна образовательных программ магистратуры ВШМ СПбГУ сформировался запрос на создание инновационного образовательного продукта в сфере профессиональной коммуникации на иностранном языке, а именно курса, связанного с развитием навыков решения профессиональных комплексных задач в мультикультурной среде. Не только обновляемые программы, но и новые курсы становятся точкой пересечения интересов разных групп стейкхолдеров.

Устоявшийся инструментальный подход к подготовке менеджеров с целью оснащения их конкретными техническими навыками (*hard skills*) по решению профессиональных задач требует значительного пересмотра [Landfester, Metelmann, 2019], поскольку сами навыки в современном контексте быстро устаревают и первостепенными становятся компетенции, необходимые выпускникам для взаимодействия в современной бизнес-среде, которая характеризуется большим количеством элементов, их сложностью, многоуровневостью связей между ними, динамичным изменением самих связей [OECD, 2021].

На Всемирном экономическом форуме в Давосе были названы компетенции, которые будут наиболее актуальны и востребованы в течение 2020–2025 гг. [Zahidi et al., 2020, p. 149]. Среди них:

- 1) аналитическое мышление, инновационность и новаторство (*analytical thinking and innovation*);
- 2) решение сложных проблем (*complex problem-solving*);
- 3) лидерство и социальное влияние (*leadership and social influence*);
- 4) аргументированность, решение проблем и генерирование идей (*reasoning, problem-solving, ideation*);
- 5) эмоциональный интеллект (*emotional intelligence*);
- 6) системный анализ и оценка (*systems analysis and evaluation*);
- 7) умение убеждать и ведение переговоров (*persuasion and negotiation*).

Как представляется, приведенные выше компетенции требуют актуализации роли, которую играет язык (как родной, так и иностранный) в профессиональной деятельности.

Фактор 2. Возможность разработки и реализации интегрированных программ и курсов при условии привлечения экспертов из разных областей знания и выстраивания коммуникации между ними. Интегрированные программы и курсы — среда формирования языковой сенситивности студентов. На протяжении последних 10 лет происходит трансформация языкового образования в ВШМ СПбГУ, меняется педагогика и методология. Можно сделать вывод, что не только традиционные языковые курсы могут быть образовательной средой, в которой

стратегически формируются языковые навыки выпускников. Профильные дисциплинарные курсы также могут способствовать формированию особой способности студентов — языковой сенситивности.

Под языковой сенситивностью понимается умение говорящего в рамках коммуникативного акта обращать внимание на качество языка, способность интерпретировать значение слов и концептов, анализировать языковое и коммуникативное поведение, которое обусловлено социальными, культурными, политическими, профессиональными и, что очень важно, отраслевыми особенностями. Такой взгляд на языковую сенситивность приводит к постановке новых задач, которые преподаватели языковых и неязыковых дисциплин формулируют в процессе совместного творчества и поиска решений. Как следствие, возникает потребность в разработке и реализации курсов, формирующих языковую сенситивность выпускников, тем самым делая их более подготовленными к сложной и неоднородной (кросс-функциональной) профессиональной деятельности в современных компаниях. Подобные курсы должны объединить преподавателей из разных областей знаний и представителей различных отраслей.

Совместное творчество, которое возникает на пересечении дисциплинарных границ, может привлечь на этапе разработки курсов уникальных экспертов — тех, чей голос редко звучал при постановке вопросов: каким должен быть идеальный языковой и коммуникативный профиль выпускника бизнес-школы; какой уровень сформированности языка профессиональной коммуникации обеспечит выпускнику конкретной образовательной программы явное конкурентное преимущество и тем самым будет способствовать более эффективному выполнению бизнес-задач на уровне профессиональной коммуникации? Подобный диалог позволит точнее сформулировать цели и задачи курсов, направленных на развитие языковой сенситивности студентов, которые в результате обучения смогут предложить эксперту, опирающемуся на собственное представление, альтернативные решения или точки зрения, а также совокупность методов, подходов и систем обратной связи [Cizec et al., 2019].

В процессе совместной разработки неизбежно встает вопрос о дизайне курса, в рамках которого должна осуществляться междисциплинарная и кросс-функциональная интеграция. В этой связи возникают вопросы: что подразумевается под интеграцией и какие области знания интегрируются; почему в последнее время в связи с бизнес-образованием часто используется термин «трансдисциплинарные курсы» — курсы с наивысшим уровнем интеграции [Рерко, 2008; Meeth, 2012] и почему этот процесс, с нашей точки зрения, распространяется также на курсы, развивающие языковую сенситивность студентов?

В рамках междисциплинарности как общего феномена в науке и образовании выделяется трансдисциплинарность — особая форма интеграции дисциплин [Klein, 2010]. Трансдисциплинарные курсы предполагают, что в их содержание включены реальные комплексные проблемы, которые невозможно решить посредством инструментария одной дисциплины или области знания. Поэтому в

поиске наилучшего решения участвуют, как правило, представители академического и профессионального сообществ.

Иными словами, для реализации подобной нестандартной профессиональной задачи требуется привлечение экспертов из академической и бизнес-среды, имеющих опыт работы в кросс-культурных, кросс-функциональных командах и решения сложных нестандартных задач, в том числе коммуникативных, а также мотивацию делиться накопленным опытом для создания новых образовательных продуктов.

Фактор 3. *Что следует понимать под языком междисциплинарного/кросс-функционального общения?* Можно ли остановиться на задаче формирования иноязычной компетенции (умения говорить, писать, слушать и читать на языке), если стоит задача подготовить участников команды к междисциплинарному или кросс-функциональному общению? Что есть в данном случае понятие «язык» и почему возникает вопрос не об иностранном языке, а языке междисциплинарного/кросс-функционального общения? Как отмечает С. Р. Филонович, методологические различия дисциплинарных областей «порождают разнообразие языков, используемых для их описания... В наши дни создается впечатление, что утрата людьми общего языка и их неумение объясниться между собой ведет к новому «разрушению Вавилонской башни»» [Филонович, 2006, с. 200]. Кроме того, в настоящее время размывание функциональных границ может привести к росту различных интерпретаций в силу полисемантической единиц языка, что неблагоприятно влияет на бизнес-коммуникацию.

Коммуникация на иностранном языке как инструмент перевода концепций и смыслов с одного языка на другой оказывается необходимым, но недостаточным условием конкурентного преимущества выпускников. Содержание понятия «языковые навыки» стремительно расширяется. Важно не только правильно применить профессиональную лексику и грамматические конструкции, но и изучить несколько иностранных языков. Требуется нечто больше, что артикулируется экспертами настолько по-разному с точки зрения смысла концептов и профессиональной терминологии, что приводит ко все более высокому уровню интеграции знаний. В частности, один из респондентов сказал: *«Представьте, например, происходит международный конкурс студентов. И они решают актуальные проблемы современности, например изменение климата. В наше время это виртуальные встречи, хакатоны, где команды создают какое-то новое решение. А теперь представьте, что команда со всей Европы, Ближнего Востока, Африки, Азии собирается в виртуальном пространстве. Они из разных стран, из разных культур, они доверились одной идее и хотят принять одно интересное решение. Им необходимо сделать это вместе. Этому нужно учить, этому нужно учиться, этому нужно помогать, это нужно культивировать. На мой взгляд, это не просто набор навыков коммуникаций, это часть культуры, понимания культуры. Если человек открыт к общению, готов к общению, непосредственно языковой барьер может оказаться не самым критичным».*

Проблема междисциплинарной и кросс-функциональной коммуникации становится особенно острой в условиях стирания границ внутри академического и профессионального пространств. «Стирание границ» (boundary-spanning)⁴ — это процесс, в ходе которого работники из разных подразделений компании или из разных компаний работают вместе над задачей, например создают новое знание, разрабатывают продукт, контролируют качество и т. п. Одним из способов развить навык перехода границ является изучение нескольких иностранных языков. Однако помимо традиционного знания языков необходимо развитие языковой сенситивности специалистов, способных выступать в качестве специалистов, которые решают вопросы и осуществляют процессы на стыке различных профессиональных культур (boundary spanners) [Langan-Fox, 2013].

Этот тренд совпадает с устойчивыми практиками образовательного процесса в ВШМ СПбГУ. Более 25 лет реализуется возможность изучения студентами языков, которые необходимы для эффективной профессиональной коммуникации на границах профессионального знания, границах отраслей, где навык работать в кросс-культурном пространстве развивается на стыке разных культур: национальных, профессиональных, социальных. Привычка учить новый иностранный язык, понимать новую культуру позволяет выпускнику быстрее адаптироваться к новым условиям в процессе карьерного роста.

Когда изменяешь образовательный ландшафт, полезно ответить на вопрос, который в своем интервью сформулировал автор теории подрывных инноваций К. М. Кристенсен: «Какие задачи в жизни вы помогаете выполнить вашим клиентам?» [Christensen, Euchner, 2020, p. 50]. Рассуждая о главных клиентах, потребителях сервиса или услуги, он советует разработчику понять: кто они — твои главные клиенты; с какими задачами, возникающими в процессе их жизненного выбора, твой сервис или услуга помогут им справиться.

Предлагая студентам бизнес-школы выучить два или даже три новых языка, расширяя языковую и коммуникативную образовательную повестку, важно знать ответ на этот вопрос. Если речь идет о выборе второго языка, то это — стратегическое решение, студент принимает его, связывая себя с культурой, страной, особенностями ведения бизнеса. Ответ респондента в ходе глубинного интервью подтверждает обоснованность запроса на многоязычие в бизнес-школе: *«У меня есть много аргументов о целесообразности вторых языков в бизнес-школе, начиная от общего культурного развития, которое сильно повышается за счет изучения языков. Языки — это всегда погружение в новую бизнес-культуру. Английский мы часто учим как абстрактный универсальный глобальный английский, который уже не привязан ни к Великобритании, ни к США. Если вы хотите уехать работать в Берлин, строить карьеру в технологической компании, то немецкий просто ставит вас на голову выше всех остальных кандидатов, нель-*

⁴ Boundary-spanning. Англо-русский экономический словарь. URL: https://economy_en.ru/academic.ru/7976/boundary-spanning (дата обращения: 15.02.2022).

зя сделать так, чтобы везде все дорожки оставить себе открытыми, выбрав какой-то самый универсальный язык на свете, такого не будет, но во многом ты конструируешь свой профиль из какого-то набора навыков. Получается хороший профиль, где ты не просто универсальный менеджер всего на свете, а уже специалист, который сделал какой-то выбор. Просто язык требует этого выбора на самом деле...»

Выбор языка в бизнес-школе — такое же профессиональное решение, как и любой другой карьерный выбор. Тем не менее выбор второго иностранного языка для изучения не снимает основополагающую проблему: как развивать языковое и коммуникативное образование в бизнес-школе, чтобы выпускники чувствовали себя уверенно в реальных рабочих ситуациях и были конкурентоспособными на внутреннем и мировом рынке труда. Таким образом, в ВШМ СПбГУ на уровне программ магистратуры сформировался запрос на обучение языку как средству кросс-функционального, профессионального взаимодействия.

Практическим применением результатов исследования стала разработка нового курса “Language of Professional Communication”, направленного на решение задачи снижения коммуникационных рисков выпускников оказаться вне контекста актуальной, реальной, нестандартной проблемы — не понять коллег и быть непонятыми на стыке предметных областей, культур, временных зон. В рамках курса будут формироваться смешанные группы студентов программ магистратуры ВШМ СПбГУ — «Корпоративные финансы» (“Corporate Finance” — MCF), «Бизнес-аналитика и большие данные» (“Business Analytics and Big Data” — MiBA), «Управление умным городом» (“Smart City Management” — MSC) с целью достижения максимального эффекта разнообразия. Это — кросс-культурные, кросс-дисциплинарные команды. Таким образом, будут созданы дополнительные возможности формирования компетенций на разных уровнях интеграции: знаний, навыков и умений, опыта всех участников взаимодействия.

МЕТОДОЛОГИЯ И ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

В соответствии с вышеописанными теоретическими положениями было проведено эмпирическое исследование с целью ответить на основной исследовательский вопрос: какие профессиональные коммуникативные задачи, с которыми в ближайшем будущем столкнутся сегодняшние студенты, должны быть включены в повестку языкового образования, а также в содержание интегрированного курса “Language of Professional Communication”?

Поиск ответа на данный вопрос потребовал от разработчиков интегрированного курса обратиться к опыту пяти групп респондентов — основных участников образовательного процесса, которые: а) принимают стратегические решения по трансформации программ магистратуры ВШМ СПбГУ: работодатели (Р) — партнеры бизнес-школы, представляющие разные отрасли экономики — финансовую деятельность, управление умным городом, технологию, консалтинг; академиче-

ские директора (АД) и преподаватели (П); б) являются целевой аудиторией новых программ: студенты (С) и выпускники (В).

Научно-исследовательским коллективом была разработана методология проведения полуструктурированных глубинных интервью по выявлению потребностей в интеграции языкового знания и знания в области бизнеса и менеджмента и сформулированы «ядра» вопросов:

- ◆ Я1 — спрос на выпускников со знанием иностранных языков;
- ◆ Я2 — запрос на многоязычие;
- ◆ Я3 — навыки эффективной коммуникации на иностранном языке и профессиональные задачи;
- ◆ Я4 — нетиповые задачи/кросс-функциональные задачи;
- ◆ Я5 — специфика коммуникаций в кросс-функциональных командах и качественная коммуникация;
- ◆ Я6 — трудности понимания профессионального языка;
- ◆ Я7 — развитие коммуникативных навыков с помощью кросс-функциональной команды;
- ◆ Я8 — разрыв навыков/компетенций;
- ◆ Я9 — ценность междисциплинарных курсов для работодателей;
- ◆ Я10 — идеальный языковой и коммуникативный профиль;
- ◆ Я11 — влияние коммуникативных навыков на результаты обучения;
- ◆ Я12 — потребности, которые возникают при работе в смешанных группах, возможности обучения в смешанных группах;
- ◆ Я13 — ценность/актуальность междисциплинарных курсов;
- ◆ Я14 — междисциплинарная связь между языковыми дисциплинами и бизнес-дисциплинами;
- ◆ Я15 — компетенции преподавателя междисциплинарного курса.

В течение двух месяцев (ноябрь — декабрь 2020 г.) было проведено 24 интервью с последующим контент-анализом транскриптов ответов респондентов. Ответы выявили повторяющиеся идеи и проблемы, связанные с профессиональной коммуникацией, о которых говорят респонденты. Сопоставление ответов по «ядрам» вопросов помогло выявить общие проблемы (присутствуют в ответах всех групп респондентов) и специфические особенности коммуникации (выявлены в ответах отдельных групп респондентов) в междисциплинарном/кросс-функциональном взаимодействии.

Общие проблемы были сгруппированы в восемь коммуникативных полей. Под коммуникативным полем в данной статье подразумевается комплексная коммуникативная проблема, наиболее часто возникающая у студентов и выпускников бизнес-школы в процессе взаимодействия с участниками междисциплинарной/кросс-функциональной команды. Ее решение включает ряд умений участников коммуникативного акта, таких как:

- 1) артикулирование проблемы;

- 2) конструктивное взаимодействие;
- 3) решение нестандартных задач;
- 4) выбор формата коммуникации в зависимости от аудитории;
- 5) выбор формата коммуникации в зависимости от задачи;
- 6) письменная коммуникация;
- 7) поиск решений в условиях разногласий участников команды;
- 8) выражение собственной точки зрения, несмотря на непонимание.

В рамках перечисленных восьми коммуникативных полей респонденты делали акценты на различных умениях и навыках, необходимых для успешного решения комплексной задачи. Например, с точки зрения респондентов-работодателей, коммуникативное поле по артикулированию проблемы подразумевает овладение следующими коммуникативными умениями:

- ◆ предоставлять обратную связь;
- ◆ переводить с одного профессионального языка на другой;
- ◆ объяснять сложные понятия и концепты;
- ◆ прояснять негласные правила;
- ◆ выявлять разные смыслы в текстах;
- ◆ договариваться;
- ◆ выходить за границы свойственной специалисту функции;
- ◆ формулировать цель и задачи профессионального взаимодействия понятным образом для всех участников команды;
- ◆ достигать поставленной цели, несмотря на сложности междисциплинарного/кросс-функционального общения.

Таким образом, артикулирование проблемы становится важной и емкой коммуникативной задачей языкового образования. Это можно проиллюстрировать с помощью высказывания одного из участников интервью: *«...Для того чтобы объяснить что-то человеку, который не разговаривает на финансовом языке, ты начинаешь говорить так, чтобы “даже моя бабушка поняла”. И это умение донести свою мысль без каких-то изысканных терминов, простым и понятным языком — прекрасное умение современного менеджера»* (АД, Я5, Я7).

Умение переводить с одного профессионального языка на другой и правильно структурировать высказывания, по мнению респондентов, является неотъемлемым условием коммуникации, от которого зависит выполнение/невыполнение комплексной задачи. Приведем ответ респондента: *«Я постоянно говорю слушателям: “Не забывайте, с кем вы общаетесь, и выбирайте язык, который был бы ему понятен”. Например, если вы говорите с собственником, то ответ нужно начинать с финансовых показателей, с прибыли; если говорите с мидл-менеджером, наверное, необходимо поговорить о том, как решать поставленную задачу, потому что это их ежедневная работа, им скорее понятна и интересна механика принятия решения и, конечно, прибыль»* (АД, Я5).

Все группы респондентов также подчеркивают важность умения прояснять невысказанные правила и договариваться: *«Тебе кажется, что ты имеешь свободу действий (работа в команде), и ты начинаешь делать так, как ты хочешь, и иногда это хорошо... По факту все-таки оказалось, что ты был в каких-то рамках, которые просто не были проговорены, но ты должен был в итоге об этом догадаться. Со временем ты начинаешь понимать, что здесь могут быть рамки и нужно задать дополнительные вопросы. Это, скорее всего, решается исключительно опытом, как твоя команда работает, в итоге ты на второй-третий день поймешь, как тебе действовать, но неизбежно будут проблемы в первый-второй день»* (В, Я5).

Таким образом, выявленные восемь коммуникативных полей отражают способности участников междисциплинарного/кросс-функционального взаимодействия успешно достигать совместных целей либо испытывать трудности в процессе решения профессиональных задач.

Как отмечалось, каждая группа респондентов выделяет специфические проблемы, которые могут быть характерны для одной или ряда исследуемых групп. Например, работодатели и академические директора программ указывают на значимость умения выходить за границы своей профессиональной функции с целью понимания общей задачи: *«Работа в смешанной команде действительно помогает выйти за границы восприятия своей группы, своего уровня, и действительно [помогает] поделиться теми соображениями, которые более актуальны для каждого сегмента»* (АД, Я12).

Группы преподавателей, работодателей и выпускников особенно подчеркивают умение слушать и слышать иную точку зрения.

- ♦ *«Качественная коммуникация — слышать других. Надо понимать, где нужно услышать других, а где услышать себя. Важно уметь это разграничивать. И выслушать. Не когда кто-то говорит, а ты думаешь о своем, что сказать дальше. Услышать, что тебе говорят»* (Р, Я5).
- ♦ *«...[С]амый главный момент при коммуникациях это, как ни парадоксально, умение слушать. Насколько вы умеете слушать. В общении с преподавателем важно не только слушать, нужно уметь еще и слышать. Насколько вы готовы пойти на компромисс, т. е. на достижение результатов, общих целей и так далее»* (АД, Я3, Я5).
- ♦ *«Два главных навыка: ты либо объясняешь, либо слушаешь. В обоих вариантах: как хорошо объяснять, как хорошо слушать и задавать вопросы — это очень важные навыки, и, естественно, когда есть смешанные группы, тебе приходится развивать эти навыки... Это все в смешанных группах развивается еще лучше, чем в обычных командах»* (В, Я5).

Таким образом, идеи и проблемы, связанные с профессиональной коммуникацией, о которых говорят респонденты, позволяют уточнить содержание интегрированного курса, разрабатываемого с целью представить реальные сложные проблемы.

Один из трудных методологических моментов — подбор команды для разработки и реализации данного курса. Поскольку интегрированный курс предполагает выход за границы дисциплинарных знаний и основывается на постановке проблем, которые студенты не могут решить без знаний и опыта экспертов, команда преподавателей должна включать специалистов из различных областей знания и индустрий. Они помогут участникам курса преодолеть привычный образ мышления и осуществлять осознанный коммуникативный выбор.

Контент-анализ интервью позволил структурировать основные проблемы интегрированного курса. Интерпретация интервью по выявленным направлениям помогла выработать ряд требований к разработчикам, преподавателям и экспертам, принимающим участие в реализации интегрированного курса, в соответствии с которыми они должны:

- ◆ владеть не только профессиональными знаниями и компетенциями, но и уметь работать в кросс-дисциплинарных командах;
- ◆ уметь работать в точках интеграции и с альтернативными решениями, а также переходить границы профессиональной интерпретации;
- ◆ стратегически создавать моменты, когда студенты начинают лучше понимать свою коммуникативную эффективность;
- ◆ иметь мотивацию работать в междисциплинарном формате.

Таким образом, проведенное эмпирическое исследование позволило понять и сформулировать цели и задачи интегрированного курса, отобрать коммуникативные ситуации и проблемы содержания обучения, уточнить основные понятия профессиональной коммуникации. Полученные результаты легли в основу разработки интегрированного курса «Профессиональные коммуникации: языковые аспекты» для студентов программ магистратуры «Корпоративные финансы», «Бизнес-аналитика и большие данные» и «Управление умным городом».

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В результате проведенного исследования и в рамках задачи интеграции языка в бизнес-образование на уровне программ магистратуры ВШМ СПбГУ обоснован отбор коммуникативных задач и основных элементов содержания курса “Language of Professional Communication”, направленного на формирование языковых навыков профессиональной коммуникации студентов и выпускников в междисциплинарном/кросс-функциональном пространстве. В ходе исследования была подтверждена гипотеза о необходимости развития языковой сенситивности студентов с уже сформированной иноязычной компетенцией для повышения коммуникативной эффективности и профессиональной подготовки выпускников бизнес-школы.

Исследование показало, что наиболее актуальными коммуникативными навыками при подготовке менеджеров к работе в кросс-функциональных коман-

дах являются умение артикулировать проблему, готовность к конструктивному взаимодействию, способность к решению нестандартных задач, гибкость в выборе формата в зависимости от аудитории и от поставленной задачи, письменная коммуникация, поиск решений в условиях разногласий участников команды, выражение собственной точки зрения, несмотря на непонимание.

В ходе реализации интегрированного курса необходимо уточнить ряд вопросов, требующих дальнейшего исследования. Каким образом преподаватель может оценить, что студенты достигли поставленных языковых и коммуникативных целей и задач интегрированного курса? Как привлечь экспертов в кросс-дисциплинарную команду (процедура привлечения экспертов)? Каким должно быть дальнейшее развитие методологии формирования языковой сенситивности студентов? Их изучение станет предметом будущей дискуссии.

Благодарности

Авторы выражают благодарность И. Д. Макаркиной, выпускнице программы магистратуры “MiBA” ВШМ СПбГУ, за помощь в разработке методологии опроса и проведении глубинных интервью.

Литература на русском языке

Филонович С. Р. 2006. Дискуссии о гуманитарном образовании за рубежом. *Вопросы образования* (4): 200–207.

References in Latin Alphabet

- Boyd R., Myers J. 1988. Transformative education. *International Journal of Lifelong Education* 7 (4): 261–284.
- Christensen C., Euchner J. 2020. Managing disruption: An interview with Clayton M. Christensen. *Research-Technology Management* 63 (3): 49–54.
- Cizec K., Uricchio W., Anderson J., Carter M. A., Detroit Narrative Agency, Harris T. A., Holmes M., Lachman R., Massiah L., Mertes C., Rafsky S., Stephenson M., Winger-Bearskin A., Wolozin S. 2019. *Collective Wisdom: Co-Creating Media within Communities, across Disciplines and with Algorithms*. MIT open documentary lab. URL: <https://assets.pubpub.org/lqor5bvl/61557763833020.pdf> (accessed: 15.03.2021).
- Klein J. T. 1996. *Crossing Boundaries: Knowledge, Disciplinarity, and Interdisciplinarity*. Charlottesville: University of Virginia Press.
- Klein J. T. 2010. A taxonomy of interdisciplinarity. In: R. Frodeman, J. T. Klein, C. Mitcham (eds.). *The Oxford Handbook of Interdisciplinarity*. Oxford: Oxford University Press; 62–77.
- Landfester U., Metelmann J. 2019. *Transformative Management Education. The Role of the Humanities and Social Sciences*. New York and London: Routledge.
- Langan-Fox J. 2013. Introduction. In: J. Langan-Fox, G. Cooper (eds.). *Boundary-Spanning in Organizations: Network, Influence and Conflict*. New York and London: Routledge; 1–2.
- Meeth R. 2012. Interdisciplinary studies: A matter of definition. *Change: The Magazine of Higher Learning* 10 (7): 10.
- Mezirow J. 1991. *Transformative Dimensions of Adult Learning*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Newell W. H. 2001. A theory of interdisciplinary studies. *Issues in Integrative Studies* 19 (1): 1–25.

- OECD. 2021. *OECD Skills Outlook 2021: Learning for Life*. Paris: OECD Publishing.
- Repko A. F. 2008. *Interdisciplinary Research: Process and Theory*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Repko A. F., Szostak R., Buchberger M. P. 2019. *Introduction to Interdisciplinary Studies*. New York: Sage Publications.
- Reynolds E. R. 2012. Creating cross-disciplinary courses neuroscience program, Lafayette College, Easton. *The Journal of Undergraduate Neuroscience Education* 11 (1): A72–A75.
- Weingart P. 2010. A short history of knowledge formations. In: R. Frodeman, J. T. Klein, C. Mitcham (eds.). *The Oxford Handbook of Interdisciplinarity*. Oxford: Oxford University Press; 47–61.
- Zahidi S., Ratcheva V., Hingel G., Brown S. 2020. *The Future of Jobs Report 2020*. Geneva: World Economic Forum. URL: https://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2020.pdf (accessed: 15.03.2021).

Russian Language References Translated into English

- Filonovich S. R. 2006. Discussions on humanity education abroad. *Voprosy obrazovaniya* (4): 200–207. (In Russian)

Статья поступила в редакцию 14 июня 2021 г.

Статья рекомендована к печати 3 декабря 2021 г.

Контактная информация

Орлова Елена Владимировна — канд. психол. наук, доц.; orlova@gsom.spbu.ru

Жукова София Витальевна — канд. технич. наук; sofia.v.zhukova@gsom.spbu.ru

Мартынова Татьяна Александровна — канд. педагог. наук, доц.; martinova@gsom.spbu.ru

Китаева Елена Мартовна — канд. филол. наук, доц.; e.kitaeva@spbu.ru

Гиленко Евгений Валерьевич — канд. экон. наук; e.gilenko@gsom.spbu.ru

Бондарь Владимир Анатольевич — канд. филол. наук, доц.; bondar@gsom.spbu.ru

Черенков Виталий Иванович — д-р экон. наук, проф.; cherenkov@gsom.spbu.ru

LANGUAGE SENSITIVITY DEVELOPMENT AS A RESPONSE TO CHALLENGES OF PROFESSIONAL COMMUNICATION IN BUSINESS SCHOOLS

E. V. Orlova, S. V. Zhukova, T. A. Martynova, E. M. Kitaeva, E. V. Gilenko, V. A. Bondar, V. I. Cherenkov

St. Petersburg State University,

7–9, Universitetskaya nab., St. Petersburg, 199034, Russian Federation

For citation: Orlova E. V., Zhukova S. V., Martynova T. A., Kitaeva E. M., Gilenko E. V., Bondar V. A., Cherenkov V. I. 2022. Language sensitivity development as a response to challenges of professional communication in business schools. *Vestnik of Saint Petersburg University. Management* 21 (1): 149–164. <http://doi.org/10.21638/11701/spbu08.2022.107> (In Russian)

The study is aimed at the research of language and communicative skills development in students at the borders of subject knowledge in business and management when operating in

The research was supported by a grant from St. Petersburg State University (project ID 60419425).

the interdisciplinary/cross-functional context. Design of the concept of cultivating language sensitivity has become one of the key learning outcomes of the study. The principles of the latter formulated the basics for the integrated course “Language of Professional Communication” developed for Master’s Degree Programmes “Corporate Finance”, “Business Analytics and Big Data”, “Smart City Management” in the Graduate School of Management, Saint Petersburg University. The empirical data obtained from semi-structured in-depth interviews held among the stakeholders of business education — employers, academic directors, professors, students and graduates — made it possible to formulate the main professional communicative challenges that graduates of business schools face. These professional communicative challenges have been incorporated into the course as the key elements that facilitate cultivation of integrated language, communication and subject-specific competences by placing them in cross-cultural and cross-disciplinary groups, thus achieving the maximum scope of diversity. The concept of the course aimed to cultivate language sensitivity creates all necessary conditions for preparing students of business schools to cross-functional professional activity in modern companies and increase their employability.

Keywords: transformative management education, language of professional communication, language sensitivity, integrated course, complex problem, business education, language skills.

Received: June 14, 2021

Accepted: December 3, 2021

C o n t a c t i n f o r m a t i o n

Elena V. Orlova — PhD in Psychology, Associate Professor; orlova@gsom.spbu.ru

Sofia V. Zhukova — PhD in Technical Sciences; sofia.v.zhukova@gsom.spbu.ru

Tatyana A. Martynova — PhD in Pedagogics, Associate Professor; martinova@gsom.spbu.ru

Elena M. Kitaeva — PhD in Philology, Associate Professor; e.kitaeva@spbu.ru

Evgeniy V. Gilenko — PhD in Economics; e.gilenko@gsom.spbu.ru

Vladimir A. Bondar — PhD in Philology, Associate Professor; bondar@gsom.spbu.ru

Vitaliy I. Cherenkov — Dr. Sci. in Economics, Professor; cherenkov@gsom.spbu.ru