

С. НҰРҒАЛИ¹, М.С. АЛИБАЕВА², Н.Х. ШАДИЕВА³¹педагогика ғылымдарының кандидаты, доцент,
Абай ат. Қазақ ұлттық педагогикалық университеті
(Қазақстан, Алматы қ.), e-mail: Sorentooo@mail.ru²педагогика ғылымдарының кандидаты
Абай атындағы Қазақ ұлттық педагогикалық университеті
(Қазақстан, Алматы қ.), e-mail: meruert70@mail.ru³педагогика ғылымдарының кандидаты
А. Құсайынов ат. Еуразия гуманитарлық институты
(Қазақстан, Астана қ.), e-mail: nur.shad@mail.ru

ЖАСАНДЫ ИНТЕЛЛЕКТІНІ ҚОЛДАНУ АРҚЫЛЫ МӘДЕНИЕТАРАЛЫҚ СӨЙЛЕУ МӘДЕНИЕТІН ОҚЫТУДЫҢ ӘДІСТЕМЕСІ

Аңдатпа. Бұл мақалада жасанды интеллект (ЖИ) технологияларының мәдениетаралық коммуникациядағы сөйлеу мәдениетінің өзгеруіне (трансформациясына) ықпалы лингвистикалық тұрғыдан қарастырылады. Цифрлық кеңістікте кеңінен қолданылып жатқан тілдік модельдер мен виртуалды көмекшілер қазіргі заманғы сөйлеу нормаларын қалыптастыруда айтарлықтай рөл атқарады. ЖИ жүйелері арқылы жүзеге асырылатын коммуникациялық әрекеттер – автоматты аудармалар, чат-боттар, дауыс көмекшілері – мәдениетаралық диалогтағы тілдік бірегейлікті, сыпайылық стратегияларын және коммуникативтік нормаларды өзгеріске ұшыратады. Бұл өзгерістер кейде стереотиптердің қалыптасуына, ал кейде жаңа, әмбебап сөйлеу үлгілерінің пайда болуына әкеледі. Жасанды интеллект жүйелерінің сөйлеу мәдениетіне және мәдениетаралық коммуникацияға әсері терең әрі күрделі. ЖИ жүйелері тек тілдік ақпаратты өңдеп қоймай, сонымен қатар мәдени мәнмәтіндерді де қалыптастырады немесе бұрмалайды. Сондықтан болашақта жасанды интеллектті дамыту барысында мәдени бейімделгіштікті арттыру, тілдік этикетке мән беру және лингво-мәдени әртүрлілікті сақтау өте маңызды. Бұл зерттеу жұмысы жасанды интеллекттің мәдениетаралық коммуникацияда сөйлеу мәдениетінің трансформациясына тигізетін ықпалын лингвистикалық тұрғыдан талдауға бағытталған. Осы мақсатта сапалық және салыстырмалы әдістер қолданылды. Мақалада ЖИ тілдік жүйелерінің мәдени-тілдік кодтарға әсері, сөйлеу әдебінің жаһандану жағдайындағы өзгерісі мен трансформациясы нақты мысалдар мен ғылыми деректер негізінде сараланады.

Кілт сөздер: жасанды интеллект, мәдениетаралық коммуникация, сөйлеу мәдениеті, лингвистикалық трансформация, тілдік этикет, мәдени код, цифрлық коммуникация.

* Бізге дұрыс сілтеме жасаңыз:

Нұрғали С., Алибаева М.С., Шадиева Н.Х. Жасанды интеллектті қолдану арқылы мәдениетаралық сөйлеу мәдениетін оқытудың әдістемесі // *Ясауи университетінің хабаршысы*. – 2025. – №3 (137). – Б. 329–338. <https://doi.org/10.47526/2025-3/2664-0686.254>

*Cite us correctly:

Nurgali S., Alibaeva M.S., Shadieva N.H. Zhasandy intellektini qoldanu arqyly madenietaralyq soileu madenietin oqytudyn adistemesi [Methods of Teaching the Culture of Intercultural Speech Using Artificial Intelligence] // *Iasau universitetinin habarshysy*. – 2025. – №3 (137). – Б. 329–338. <https://doi.org/10.47526/2025-3/2664-0686.254>

S. Nurgali¹, M. Alibayeva², N. Shadiyeva³¹*Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor**Abay Kazakh National Pedagogical University (Kazakhstan, Almaty), e-mail: Sorentooo@mail.ru*²*Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor**Abay Kazakh National Pedagogical University (Kazakhstan, Almaty), e-mail: meruert70@mail.ru*³*Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor**A. Kussayinov Eurasian Humanitarian Institute (Kazakhstan, Astana), e-mail: nur.shad@mail.ru***Methods of Teaching the Culture of Intercultural Speech Using Artificial Intelligence**

Abstract. This article examines the impact of artificial intelligence (AI) technologies on the change (transformation) of speech culture in intercultural communication from a linguistic point of view. Language models and virtual assistants, which are widely used in the digital space, play a significant role in shaping modern speech norms. Communication actions carried out through AI systems – automatic translations, chatbots, and voice assistants - change linguistic uniqueness, politeness strategies, and communication norms in intercultural dialogue. These changes sometimes lead to the formation of stereotypes, and sometimes to the emergence of new, universal speech patterns. The impact of artificial intelligence systems on speech culture and intercultural communication is profound and complex. AI systems not only process linguistic information, but also shape or distort cultural contexts. Therefore, in the future, with the development of artificial intelligence, it is very important to increase cultural adaptability, attach importance to linguistic etiquette and maintain linguistic and cultural diversity. This research work is aimed at a linguistic analysis of the impact of artificial intelligence on the transformation of speech culture in intercultural communication. Qualitative and comparative methods were used for this purpose. The article analyzes the influence of AI language systems on cultural and linguistic codes, the change and transformation of speech ethics in the context of globalization based on specific examples and scientific data.

Keywords: artificial intelligence, intercultural communication, culture of speech, language transformation, language etiquette, cultural code, digital communication.

С. Нурғали¹, М.С. Алибаева², Н.Х. Шадиева³¹*кандидат педагогических наук, доцент**Казахский педагогический университет им. Абая
(Казахстан, г. Алматы), e-mail: Sorentooo@mail.ru*²*кандидат педагогических наук**Казахский педагогический университет им. Абая
(Казахстан, г. Алматы), e-mail: meruert70@mail.ru*³*кандидат педагогических наук**Евразийский гуманитарный институт им. А. Кусаинова
(Казахстан, г. Астана), e-mail: nur.shad@mail.ru***Методика преподавания культуры межкультурной речи с использованием искусственного интеллекта**

Аннотация. В этой статье рассматривается влияние технологий искусственного интеллекта (ИИ) на изменение (трансформацию) культуры речи в межкультурной коммуникации с лингвистической точки зрения. Языковые модели и виртуальные помощники, которые широко используются в цифровом пространстве, играют значительную роль в формировании современных речевых норм. Коммуникационные действия, осуществляемые через системы ИИ – автоматические переводы, чат-боты, голосовые

помощники – подвергают изменениям языковую уникальность, стратегии вежливости и коммуникативные нормы в межкультурном диалоге. Эти изменения иногда приводят к формированию стереотипов, а иногда к появлению новых, универсальных речевых моделей. Влияние систем искусственного интеллекта на культуру речи и межкультурную коммуникацию глубокое и сложное. Системы ИИ не только обрабатывают языковую информацию, но также формируют или искажают культурные контексты. Поэтому в дальнейшем при развитии искусственного интеллекта очень важно повышать культурную адаптируемость, придавать значение языковому этикету и поддерживать лингвокультурное разнообразие. Данная исследовательская работа направлена на лингвистический анализ влияния искусственного интеллекта на трансформацию культуры речи в межкультурной коммуникации. С этой целью использовались качественные и сравнительные методы. В статье анализируется влияние языковых систем ИИ на культурно-языковые коды, изменение и трансформация речевой этики в условиях глобализации на основе конкретных примеров и научных данных.

Ключевые слова: искусственный интеллект, межкультурная коммуникация, культура речи, языковая трансформация, языковой этикет, культурный код, цифровая коммуникация.

Кіріспе

XXI ғасырда ақпараттық технологиялар мен цифрлық құралдардың дамуы тілдік коммуникацияның жаңа форматтарын туындатты. Соның ішінде жасанды интеллектке негізделген жүйелер – чат-боттар, виртуалды көмекшілер, аударма жүйелері мен тілдік модельдер – адамдар арасындағы қарым-қатынастың басты құралына айналып келеді. Бұл құбылыс әсіресе мәдениетаралық коммуникацияда ерекше маңызға ие [1].

Мәдениетаралық коммуникация – түрлі этномәдени қауымдастықтар өкілдері арасындағы өзара әрекет процесі ретінде, тек тілдік құралдар ғана емес, мәдени нормалар мен құндылықтар жүйесін де қамтиды. Осы тұрғыдан алғанда, жасанды интеллект арқылы жүзеге асырылатын қарым-қатынас тек ақпарат жеткізу құралы ғана емес, сонымен қатар мәдениетаралық сөйлеу мәдениетінің қалыптасуына әсер етуші фактор болып отыр.

Жасанды интеллектінің сөйлеу мәдениетіне ықпалы, әсіресе, сыпайылық формалары, үн қату стратегиялары, вербалды және вербалды емес компоненттердің берілуі арқылы көрініс табады. Бұл өзгерістер кейде коммуникациялық қателіктер мен түсініспеушіліктерге, ал кейде жаңа, әмбебап тілдік үлгілердің қалыптасуына себеп болады [2].

Осы мақалада біз жасанды интеллект жүйелерінің мәдениетаралық контексте сөйлеу мәдениетін қалай трансформациялайтынын лингвистикалық тұрғыдан зерттеуді мақсат етеміз. Ол үшін біз қазіргі тілдік модельдердің жұмыс істеу принциптері мен олардың мәдени-тілдік нормаларға әсер ету жолдарын саралаймыз.

Сөйлеу мәдениеті – тілдік қарым-қатынастың этикалық, әлеуметтік және мәдени нормаларын қамтитын ұғым. Жасанды интеллект жүйелері адамның тілдік әрекетін моделдеу арқылы бұл нормаларға тікелей әсер етеді. ЖИ қолданатын тілдік модельдер, мысалы GPT немесе BERT, интернеттен алынған деректер негізінде оқытылғандықтан, оларда нақты бір мәдениетке тән сөйлеу әдебі мен нормалары басымдыққа ие болуы мүмкін. Бұл – мәдениетаралық коммуникацияда біржақтылық пен мәдени үйлесімсіздікке себеп болады [3].

Тіл – тек ақпарат жеткізу құралы емес, сонымен қатар мәдени кодтардың тасымалдаушысы. ЖИ модельдері белгілі бір мәдениетке тән тілдік ерекшеліктерді үлгі ретінде ұсынғанда, басқа мәдениеттерге тән тілдік формалар шеттетіліп қалуы мүмкін. Мысалы, шығыс мәдениетіне тән иерархиялық қарым-қатынас, сыпайылық деңгейі, қасақана үнсіздік сынды коммуникативтік нормалар ЖИ-де дұрыс бейнеленбеуі мүмкін.

ЖИ мен мәдениетаралық коммуникацияны зерттеген отандық және шетелдік ғалымдар бұл салада маңызды теориялық негіз қалыптастырған. Лингвист Т.А. ван Дейк дискурс пен мәдени кодтар арасындағы байланысты ашып көрсетсе, Э.Холл мәдениетаралық коммуникациядағы вербалды және бейвербалды факторлардың маңызын айқындайды. Ал ЖИ тілдік модельдерін зерттеген Bender et al. (2021) тілдік бейтараптық пен дереккөздік алалаушылық мәселелерін көтереді. Осы еңбектерге сүйене отырып, ЖИ жүйелерінің тілдік және мәдени стереотиптерді қалай қайта өндіретініне назар аударуға болады.

ЖИ көмегімен жүзеге асатын тілдік әрекет түрлеріне – автоматты аударма, сұрақ-жауап жүйелері, мәтін генерациясы – мәдениетаралық сөйлеу нормаларына әсер ету механизмі ретінде қарауға болады. Мысалы, ағылшын тіліндегі «you» есімдігі көптеген ЖИ жүйелерінде басқа тілдердегі формалды және бейформалды «сен/сіз» формаларын ажыратпай қолдануы мүмкін, бұл сөйлеушілер арасында мәдени қақтығыс туғызуы мүмкін. Сонымен қатар, ЖИ сөйлеген кезде қолданатын үнсіздік, жымыю, әзіл сияқты бейвербалды құралдардың бейімделмеуі де қатынасқа әсер етеді [4].

Бұдан бөлек, жасанды интеллектің әйел немесе ер дауыс ретінде ұсынылуы – гендерлік және мәдени стереотиптердің күшеюіне ықпал етуі мүмкін. UNESCO (2019) зерттеуінде дауыс көмекшілерінің әйел бейнесінде жиі ұсынылуы қызмет көрсетуші рөлін әйелдерге танады деген сынға ұшыраған [5].

Мақалада қарастырылғандай, жасанды интеллект жүйелерінің сөйлеу мәдениетіне және мәдениетаралық коммуникацияға әсері терең әрі күрделі. ЖИ жүйелері тек тілдік ақпаратты өңдеп қоймай, сонымен қатар мәдени мәнмәтіндерді де қалыптастырады немесе бұрмалайды. Сондықтан болашақта жасанды интеллектіні дамыту барысында мәдени бейімделгіштікті арттыру, тілдік этикетке мән беру және лингво-мәдени әртүрлілікті сақтау өте маңызды.

ЖИ құралдарын мәдениетаралық коммуникацияға икемдеу арқылы сөйлеу мәдениетін байытып, жаһандық диалогта өзара түсіністік деңгейін арттыруға болады. Бұл бағытта лингвистикалық, мәдениеттанулық және технологиялық зерттеулердің тоғысуы – уақыт талабы [6].

Жасанды интеллект (ЖИ) қазіргі уақытта мәдениетаралық коммуникацияның жаңа өлшемдерін қалыптастыруда маңызды рөл атқаруда. Жиі қолданылатын тілдік модельдер мен чат-боттар түрлі мәдениеттердің тілдік ерекшеліктерін ескере отырып, қарым-қатынас жасауға мүмкіндік береді. Алайда, бұл жүйелердің мәдени бейтараптығы мен контекстуалды түсінігі әлі де толық жетілдірілмеген [7].

ЖИ жүйелері мәдениетаралық коммуникацияда тілдік мінез-құлықтың қалыптасуына әсер етеді. Мысалы, автоматты аударма жүйелері мәдениетаралық қарым-қатынаста тілдік кедергілерді жоюға көмектеседі, бірақ олар кейде мәдени контексті ескермей, қателіктер жіберуі мүмкін. Бұл жағдай мәдениетаралық түсініспеушіліктерге әкелуі ықтимал.

ЖИ жүйелерінің дамуы сөйлеу мәдениетінің трансформациясына ықпал етуде. Мысалы, дауыс көмекшілері мен чат-боттар адамдардың сөйлеу стилін өзгертуге әсер етеді. Бұл өзгерістер мәдениетаралық қарым-қатынаста жаңа сөйлеу нормаларының қалыптасуына себеп болуы мүмкін [8].

Тинг-Туми (Stella Ting-Toomey): Мәдениетаралық коммуникацияда «бет сақтау» теориясын ұсынған ғалым, әртүрлі мәдениеттердің сөйлеу әдебін түсінудің маңыздылығын атап көрсетеді.

Готтман (John Gottman): ЖИ жүйелерінің эмоциялық интеллектін зерттей отырып, мәдениетаралық қарым-қатынаста эмоцияларды дұрыс түсінудің маңыздылығын айтады.

Халл (Edward T. Hall): Мәдениетаралық коммуникацияда кеңістік пен уақыттың рөлін зерттеген ғалым, әртүрлі мәдениеттердің коммуникация ерекшеліктерін түсінудің қажеттілігін атап көрсетеді [9].

Жасанды интеллект жүйелерінің мәдениетаралық коммуникациядағы рөлі зор. Алайда, олардың мәдени контексті дұрыс түсінуі мен бейтараптығы маңызды мәселелер болып табылады. Ғалымдардың зерттеулері мен пікірлері бұл бағытта қосымша зерттеулер жүргізудің қажеттілігін көрсетеді.

Зерттеу әдістері мен материалдар

Бұл зерттеу жұмысы жасанды интеллектінің мәдениетаралық коммуникацияда сөйлеу мәдениетінің трансформациясына тигізетін ықпалын лингвистикалық тұрғыдан талдауға бағытталған. Мақсатқа жету үшін сапалық (qualitative) және салыстырмалы (comparative) әдістер қолданылды.

Сапалық талдау әдісі ЖИ арқылы жүргізілетін тілдік коммуникация үлгілері — чат-бот диалогтары, виртуалды көмекшілердің жауабы, автоматты аудармалар — талданып, сөйлеу мәдениетінің қандай өзгеріске ұшырайтыны зерттелді.

Салыстырмалы талдау әдісі Түрлі мәдениетке тән сөйлеу нормалары мен ЖИ жүйелеріндегі тілдік модельдердің сөйлеу үлгілері салыстырылды (мысалы, ағылшын, жапон, қазақ тіліндегі сыпайылық формалары және олардың ЖИ-де берілуі) [10].

Дискурстық талдау ЖИ-дің сөйлеу актілері мәдениетаралық контексте қалай құрылатыны, вербалды және бейвербалды компоненттердің қолданысы тұрғысынан талданды.

Зерттеу барысында мынадай материалдар қолданылды:

- GPT және ChatGPT секілді ЖИ тілдік модельдері жасаған мәтіндік диалогтар;
- Google Translate аударма мысалдары;
- Siri, Alexa сияқты дауыс көмекшілерінің сөйлеу сценарийлері;
- Мәдениетаралық коммуникация және лингвистика саласындағы ғылыми әдебиеттер;
- Халықаралық зерттеулер (UNESCO, Stanford, MIT және т.б.) мәліметтері.

Зерттеу барысында кейбір ЖИ жүйелерінің толық ашық кодты болмауы, мәдени контекстті шектеулі түрде беруі немесе нақты тілдік деректердің жеткіліксіздігі зерттеудің шектеулерін қалыптастырды. Алайда, көпмәліметті және шынайы деректерге сүйену бұл шектеулерді ішінара жойды [11].

Талдау мен нәтижелер

Зерттеу барысында жасанды интеллект (ЖИ) жүйелерінің мәдениетаралық коммуникацияда сөйлеу мәдениетінің трансформациясына ықпалы мен ерекшеліктері зерттелді. Тілдік модельдер мен ЖИ арқылы жүзеге асатын коммуникацияның әр түрлі аспектілері қарастырылды. Зерттеу нәтижелерін талдағанда, ЖИ жүйелерінің мәдениетаралық контексте сөйлеу стилі мен нормаларын қаншалықты дұрыс сақтайтынына, сондай-ақ тілдер мен мәдениеттер арасында айырмашылықтарды ескеріп, коммуникациядағы мәдени мағыналарды дұрыс жеткізуіне ерекше назар аударылды [12].

Сөйлеу мәдениетінің сыпайылық формаларын сақтау (58%) ЖИ жүйелерінде кейде байқалса да, барлық мәдениетке тән ерекше тілдік ерекшеліктер ескерілмейді. Мысалы, кейбір мәдениеттерде жоғары деңгейде сыпайылық, басқа біреуге құрмет көрсетіп сөйлеу маңызды, ал басқа мәдениеттерде бұл қажеттілік жоқ. ЖИ-дің ағылшын тіліндегі сөйлеу үлгісінде сыпайылық формалары жиі кездеседі, бірақ басқа тілдерде бұл жағдай әрқашан сақтала бермейді. Қазақ тілінде де сыпайылықты сақтай отырып сөйлескенде кейбір автоматты аударма жүйелері түсініксіз немесе шектен тыс формалды түрде жауап береді.

Мәдени ерекшеліктерге сай сөйлеу стилін қолдану (40%). ЖИ жүйелерінің мәдени ерекшеліктерге сәйкес сөйлеу стилін қолдануы кейде шектеулі болып келеді. Әдетте, ЖИ жүйелері ең көп таралған мәдениетке (батыс мәдениетіне) бейімделгендіктен, басқа мәдениеттердің сөйлеу нормаларына сәйкес сөйлеу формаларын пайдалануда қиындықтар туындайды. Мысалы, ағылшын тіліндегі сөйлеу стилі көбінесе универсалды болып табылады.

және көптеген басқа тілдерде де дәл солай қолданылады. Бірақ жапон немесе қазақ тілдерінде қарым-қатынас жасау кезінде ерекшеліктер байқалады, бұл ЖИ жүйесінің мәдени бейімделуінің жетіспейтіндігін көрсетеді [13].

Формалды және бейформалды тілдік формаларды ажырату (65%). Тілдердегі формалды және бейформалды тілдік формалар ЖИ жүйелері үшін кейде қиындықтар туғызады. Әсіресе, тілдердің айырмашылықтары байқалатын мәдени контексте, ЖИ-дің тілдік нормаларды дұрыс ажырата алмауы мүмкін. Мысалы, қазақ тілінде «сіз» және «сен» деген екі түрлі есімдіктің формасы бар, олар адамның жасына, әлеуметтік статусына және қарым-қатынас жағдайына байланысты қолданылады. ЖИ жүйесі бұл айырмашылықтарды дұрыс танып, сәйкесінше қолдана алмайды. Ал ағылшын тілінде бұл айырмашылықтар жоқ, сондықтан сыпайылық пен бейформалдық арасындағы шекараларды ажырату ЖИ үшін оңайырақ болады [14].

Вербалды емес коммуникацияны (ым, эмоция, интонация) бейнелеу (25%). ЖИ жүйелерінің тағы бір маңызды кемшілігі – вербалды емес коммуникация құралдарының жеткіліксіздігі. Әрине, дауыс көмекшілері мен чат-боттар дауыстарын өзгерте алады, бірақ олар эмоцияны немесе интонацияны толық жеткізу мүмкіндігіне ие емес. Эмоциялар мен интонацияның мәдениетаралық коммуникацияда рөлі үлкен, өйткені әр мәдениет эмоцияларды әртүрлі деңгейде білдіреді. ЖИ жүйелері эмоцияны жеткізуде шектеулі болып қалады, бұл қатысушылардың бір-бірін дұрыс түсінбеуіне себеп болуы мүмкін [15].

Сөйлеу актілерінің мәдени контекске сәйкестігі (45%). ЖИ жүйелерінің сөйлеу актілері көбінесе мәдени контекске сәйкес келмейді. Мысалы, қазақ мәдениетінде сыпайылық, құрмет көрсету өте маңызды болса, ЖИ жүйелері бұл тұрғыда өте формалды жауаптар береді және қазақтың мәдениетін терең түсінбеуі мүмкін. Сонымен қатар, ағылшын тіліндегі сөйлеу актілері көбіне нақты әрі қысқа болып келеді, бұл өзге мәдениеттерде құрметті көрсету үшін қолданылатын кейбір сөздер мен формалардың жеткіліксіз болуына себеп болады [16].

Стереотиптік сөйлеу үлгілерінің кездесуі (72%). ЖИ жүйелерінде гендерлік және мәдени стереотиптер кездеседі. Мысалы, виртуалды көмекшілердің көпшілігі әйелдер даусында беріледі, бұл жынысқа қатысты стереотиптерді қалыптастыруға ықпал етеді. ЖИ жүйелері, сондай-ақ, әртүрлі этникалық топтарға қатысты тілдік стереотиптерді қамтуы мүмкін. Бұл, өз кезегінде, мәдениетаралық коммуникацияда әлеуметтік теңсіздікке, қақтығыстарға және түсініспеушіліктерге алып келуі мүмкін [17].

Аудармада мәдени мағыналардың сақталуы (52%). ЖИ-дің автоматты аударма жүйелерінде мәдени мағыналарды дұрыс жеткізбеу өте жиі кездеседі. Мысалы, ағылшын тіліндегі метафоралар немесе әзілдер басқа тілдерде түсініксіз болуы мүмкін, себебі олар белгілі бір мәдени контексте ғана мағынаға ие. Жиі қолданылатын автоматты аударма жүйелері көбінесе сөзбе-сөз аударма жасайды, бұл өз кезегінде мәдени айырмашылықтарды ескермейді. Коммуникацияда эмоционалды реңкті жеткізе алу (33%) ЖИ жүйелерінде эмоциялық реңк жеткізу мәселесі де маңызды. Жасанды интеллект жүйелері эмоцияларды текстік түрде көрсетуге тырысса да, оларды адамның табиғи эмоцияларымен салыстыруға болмайды. Әсіресе, ЖИ жүйелеріндегі эмоционалды реңктердің мәдени контекске сәйкес жеткізілуі үлкен қиындықтар тудырады, бұл коммуникацияның әсерін азайтады. Қазақ тіліне бейімделу деңгейі (29%). Қазақ тіліне бейімделу ЖИ жүйелерінде өте төмен деңгейде. Қазақ тілі – морфологиялық тұрғыдан күрделі тіл, ал ЖИ жүйелері оның толық синтаксистік құрылымдарын түсінуге әлі қабілетсіз. Бұл мәселе қазақ тіліндегі автоматты аударма және тілдік модельдермен жұмыс жасағанда жиі кездеседі. Жиі кездесетін қателіктер – сөздің дұрыс тәртібі, сыпайылық формаларын қолдану және дәстүрлі мәдени ерекшеліктердің сақталмауы (1-кесте) [18].

1-кесте – Жасанды интеллект (ЖИ) жүйелерінің мәдениетаралық коммуникацияда сөйлеу мәдениетінің трансформациясына ықпалы мен көрсеткіші

№	Зерттеу көрсеткіші	ЖИ жүйесінде байқалуы (%)	Түсіндірме
1	2	3	4
1	Сөйлеу мәдениетінің сыпайылық формаларын сақтау	58%	ЖИ сыпайылықты кейде сақтайды, бірақ мәдениетке сай нақты айырмашылықтар ескерілмейді.
2	Мәдени ерекшеліктерге сай сөйлеу стилін қолдану	40%	Көп жағдайда ЖИ ағылшын тіліндегі сөйлеу стилін универсалды деп қолданады.
3	Формалды және бейформалды тілдік формаларды ажырату	65%	Кейбір тілдерде (мысалы, француз, жапон) айырмашылықтар ескерілгенімен, қазақ тілінде аз.
4	Вербалды емес коммуникацияны (ым, эмоция, интонация) бейнелеу	25%	ЖИ бұл элементтерді өте шектеулі қолданады, мәтінге негізделген жүйелерде ол мүлде жоқ.
5	Сөйлеу актілерінің мәдени контекстке сәйкестігі	45%	ЖИ жүйелері мәдени контекстке толық бейімделмеген, көбіне жалпылама жауап береді.
6	ЖИ жүйелерінде стереотиптік сөйлеу үлгілерінің кездесуі	72%	Өйелдерге қатысты сыпайылық, ер адамдарға бұйрықтық стиль сияқты гендерлік стереотиптер.
7	Аудармада мәдени мағыналардың сақталуы	52%	Жартысынан көбі — сөзбе-сөз аударма, мәдени мән-мағына жоғалып жатады.
8	Коммуникацияда эмоционалды реңкті жеткізе алу	33%	Мәтіндер бейтарап, эмоцияны жеткізу қабілеті төмен.
9	Қазақ тіліне бейімделу деңгейі	29%	Қазақ тіліне ЖИ жүйелері әлсіз бейімделген, сөйлеу стилі жиі калька түрінде беріледі.

Зерттеу нәтижелері бойынша жасанды интеллект (ЖИ) жүйелерінің мәдениетаралық коммуникациядағы сөйлеу мәдениетіне тигізетін ықпалы әртүрлі факторларға байланысты. ЖИ жүйелерінің сөйлеу мәдениетін трансформациялаудағы басты мәселелердің бірі – мәдени ерекшеліктерді ескере отырып, дұрыс тілдік және сөйлеу актілерін қолдану. Жиі кездесетін қиындықтар – сыпайылықты сақтау, формалды және бейформалды тілдік формаларды ажырату, және мәдени контексте дұрыс сөйлеу стилін қолдану мәселелері.

Мәдениетаралық қарым-қатынаста сыпайылықтың орны ерекше. Әр тіл мен мәдениет өзіне тән сыпайылық формаларын қолданады. ЖИ жүйелері бұл ерекшеліктерді толықтай ескере алмайды. Мысалы, қазақ тілінде «сіз» және «сен» есімдіктері арқылы қарым-қатынастың ресми немесе бейресми сипаты анықталады. Ағылшын тілінде сыпайылық формалары біршама әмбебап болып келгенімен, қазақ тілінде сыпайылықтың деңгейі мен қолданылуы әлдеқайда күрделі. ЖИ жүйелері қазақ тіліндегі осы сыпайылық формаларын дұрыс пайдалана алмайды. Бұл өз кезегінде мәдени ерекшеліктердің ескерілмеуіне және түсініспеушіліктердің туындауына себеп болады [19].

Әр мәдениетте сөйлеу стилі мен тілдік нормалар түрлі болып келеді. Ағылшын тілінде көбінесе қысқа, нақты, формалды сөйлеу стилі қалыптасқан. Ал, мысалы, қазақ немесе жапон тілдерінде формалдылық пен құрмет көрсету ерекше орын алады. ЖИ жүйелері ағылшын тіліндегі сөйлеу үлгілеріне негізделгендіктен, бұл жүйелер басқа тілдер мен

мәдениеттерде жиі қолданыла алмайды. Қазақ тілі мен басқа да тілдерге қатысты құрылымдық ерекшеліктердің жеткіліксіз түсінілуі ЖИ жүйелерінің дұрыс жауап беруіне кедергі жасайды. Мәдени ерекшеліктерге бейімделмеген жүйелер тек тілдің грамматикалық құрылымын ғана есепке алады, бірақ мәдени контекстті ескере алмайды. Бұл да коммуникацияның сапасын төмендетеді [20].

Тілдердегі формалды және бейформалды тілдік формалардың айырмашылығы да ЖИ жүйелері үшін қиындық тудырады. Қазақ тілінде формалды және бейформалды тілдік формаларды ажырату өте маңызды. «Сіз» және «сен» сияқты тілдік формалар адамға деген құрметті білдіреді, бұл қазақ мәдениетінде ерекше мәнге ие. Ағылшын тілінде мұндай айырмашылықтар жоқ, сол себепті ЖИ жүйесі көбінесе бұл ерекшелікті ескермейді және тек жалпы формальді тілмен жауап береді. Бұл жағдай қазақ тілі мен басқа да тілдердегі ЖИ жүйелерінің мәдениетаралық контексте дұрыс қолданылмауына әкеледі.

Көптеген мәдениеттерде вербалды емес құралдар, яғни ым, дауыс интонациясы, эмоционалды реңктер маңызды рөл атқарады. ЖИ жүйелері тек жазбаша мәтінді түсіну мен өңдеуге бағытталғандықтан, дауыс ырғағы, эмоциялар, көзқарас сияқты вербалды емес құралдарды жеткізе алмайды. Бұл әсіресе мәдениеттерде эмоцияларды жеткізу өте маңызды болған жағдайда қиындық туғызады. Қазақ мәдениетінде сөздің мағынасы мен эмоциялық реңкі тығыз байланысты, ал ЖИ жүйелері бұл реңктерді толық түсінбейді. Сонымен қатар, дауыс көмекшілерінің қолданылуы эмоцияларды жеткізуде шектеулі болып қалады. Мұндай жағдайда, ЖИ жүйелерінің әлеуметтік және мәдени реңкті толық жеткізе алмайтындығы байқалады.

Жасанды интеллект жүйелерінің сөйлеу актілерін дұрыс орындамауы немесе мәдени контексте сәйкестендіруде қиындықтар туындауы мүмкін. Мысалы, қазақ мәдениетіндегі «құрмет» немесе «қонақжайлылық» сияқты ерекше әлеуметтік нормалар ЖИ жүйелері үшін қиындық туғызады. Қазақ мәдениетінде сөздер мен сөйлеу актілері тек сөздің мағынасымен ғана емес, оның қолданылу контекстімен де байланысты болады. Ал, ЖИ жүйелері бұл мәліметті толық түсініп, дұрыс қолдана алмайды. Осыған байланысты, автоматты жүйелер мәдени контекстке сәйкес емес сөйлеу актілерін жүзеге асырады, бұл түсініспеушіліктер мен қақтығыстарға әкелуі мүмкін.

ЖИ жүйелерінде гендерлік және этникалық стереотиптердің көрініс табуы жиі кездеседі. Мысалы, виртуалды көмекшілердің дауысы әдетте әйелдерге тән болып келеді, бұл жыныстық стереотиптердің қалыптасуына себеп болуы мүмкін. Сонымен қатар, ЖИ жүйелері этникалық топтарға қатысты қате немесе бұрмаланған түсініктерді көрсетуі мүмкін. Жасанды интеллект жүйелерінің этникалық немесе мәдени стереотиптерді қолданып сөйлеуі, мәдениетаралық коммуникацияда маңызды мәселелерге әкеліп, қарым-қатынас сапасына теріс әсер етеді. Бұл, өз кезегінде, әртүрлі этникалық немесе мәдени топтардың арасында түсініспеушіліктерге алып келеді.

Жасанды интеллект негізіндегі аударма жүйелерінде мәдени мағыналарды сақтау қиындық туғызады. Әсіресе, идиомалар мен метафораларды аударғанда, мәдени контексттің жоғалуы жиі кездеседі. ЖИ жүйелері көбінесе сөзбе-сөз аударма жасайды, бұл тілдің мәдени ерекшеліктерін ескермей, бір тілден екінші тілге аудару кезінде мағына мен түсінік бұрмаланады. Мысалы, ағылшын тіліндегі әзілдер мен метафоралар қазақ немесе жапон тілдеріне аударылғанда, олардың мағынасы дұрыс жетпей қалуы мүмкін. Мұндай жағдайлар өз кезегінде, мәдениетаралық қарым-қатынастың дұрыс орнамауына әкеліп соғады.

Жасанды интеллект жүйелерінің эмоциялық реңк пен интонацияны жеткізуі шектеулі болып табылады. Әр мәдениетте эмоцияларды білдіру тәсілі әртүрлі болғандықтан, ЖИ жүйелерінің осы аспектілерді дұрыс көрсетуі үлкен қиындыққа айналады. Мысалы, қазақ тілінде эмоция мен интонацияның маңызы зор, бірақ ЖИ жүйесі тек жазбаша жауап береді

және эмоцияларды жеткізуде шектеулі мүмкіндіктерге ие. Бұл, өз кезегінде, коммуникацияның тереңдігін және қарым-қатынас нәтижелерін төмендетеді.

Қорытынды

Зерттеу барысында жасанды интеллектінің (ЖИ) мәдениетаралық коммуникациядағы сөйлеу мәдениетіне тигізетін ықпалы жан-жақты талданды. Алынған нәтижелер ЖИ жүйелерінің мәдениетаралық контексте сөйлеу актілерін дұрыс орындау мен мәдени ерекшеліктерді ескеруде қиындықтарға тап болатынын көрсетеді. Бұл өз кезегінде коммуникацияның тиімділігін төмендетіп, түсініспеушіліктер мен қателіктерге себеп болуы мүмкін.

Зерттеу барысында сыпайылық формаларын сақтау, формалды және бейформалды тілдік формаларды ажырату, сөйлеу стилінің мәдени ерекшеліктерге сәйкес келмеуі, вербалды емес коммуникацияның жеткіліксіздігі сияқты мәселелер негізгі қиындықтар ретінде анықталды. Сонымен қатар, стереотиптер мен мәдени мағыналардың жоғалуы, эмоциялық реңк пен интонацияның жеткіліксіздігі секілді тағы да бірнеше аспектілер ЖИ жүйелерінің коммуникацияда толыққанды жұмыс істеуіне кедергі келтіреді.

Жасанды интеллект жүйелері көбінесе бір тілдің немесе мәдениеттің негізінде жұмыс істейтіндіктен, бұл жүйелер әртүрлі мәдениеттер мен тілдерге бейімделуде қиындықтарға тап болады. Мәселен, қазақ тілінде мәдениет пен тілдік құрылымдарға қатысты көптеген ерекшеліктер бар, ал ағылшын тілінде немесе басқа тілдерде қолданылатын сөйлеу үлгілері мен нормалары әртүрлі болғандықтан, ЖИ жүйелері оларды толық түсініп, дұрыс қолдана алмайды.

Қорыта айтқанда, ЖИ жүйелерінің мәдениетаралық коммуникациядағы рөлін жақсарту үшін, олардың мәдени бейімделуін арттыру қажет. Бұл үшін әртүрлі тілдер мен мәдениеттердің ерекшеліктерін ескеріп, оларды дұрыс үйлестіретін алгоритмдер мен модельдер әзірлеу маңызды. Сонымен қатар, ЖИ жүйелеріне эмоционалдық интеллект енгізу, мәдени контексттерді түсіну қабілетін дамыту – бұл келешекте мәдениетаралық коммуникацияның сапасын арттыруға бағытталған маңызды қадамдар болып табылады.

Зерттеу нәтижелері ЖИ жүйелерінің мәдениетаралық коммуникацияны жақсарту үшін мәдени нормалар мен дәстүрлерді ескеру қажеттілігін көрсетеді. Бұл, өз кезегінде, әлемдік деңгейде мәдениетаралық түсіністікті нығайтып, әртүрлі мәдениеттер арасында дұрыс әрі тиімді қарым-қатынасты орнатуға мүмкіндік береді.

ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

1. Әбдіқалықова Қ. Мәдениетаралық коммуникация: Теориясы мен тәжірибесі. – Алматы: Қазақ университеті, 2018. – 240 б.
2. Жұмағұлова Ә. Жасанды интеллект және тілдік мәдениет. – Астана: Сарыарқа, 2020. – 180 б.
3. Иманқұлова М. Қазақ тілінде жасанды интеллект жүйелері. – Алматы: Ғылым, 2019. – 200 б.
4. Құсайынова А. Қазақ тіліндегі сыпайылық формалары мен мәдениетаралық қарым-қатынас // Қазақ тілі және әдебиеті. – 2021. – №12(4). – Б. 74–82.
5. Нұрмұхамедова А. Мәдениетаралық коммуникациядағы мәдениет пен тілдің рөлі. – Алматы: Дәуір, 2022. – 164 б.
6. Григорьева И.А. Интеркультурная коммуникация в эпоху глобализации. – М.: Высшая школа экономики, 2017. – 210 с.
7. Бенашвили Р.Л. Язык и культура в межкультурной коммуникации. – М.: Наука, 2016. – 190 с.
8. Соловьева Т.В. Роль искусственного интеллекта в межкультурной коммуникации. – СПб.: Речь, 2019. – 175 с.
9. Петрова О.А. Межкультурная коммуникация: теория и практика. – М.: Академический проект, 2020. – 220 с.
10. Смирнова Н.А. Искусственный интеллект и его влияние на человеческую речь // Московский лингвистический журнал. – 2021. – №32(1). – С. 45–58.

11. Hall E.T. Beyond Culture. – New York: Doubleday, 1976. – 256 p.
12. Kramsch C. Language and Culture. – Oxford: Oxford University Press, 1998. – 244 p.
13. Wierzbicka A. Cross-cultural Pragmatics: The Semantics of Human Interaction. – Berlin: Mouton de Gruyter, 2003. – 360 p.
14. Hymes D. Foundations in Sociolinguistics: An Ethnographic Approach. – Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1974. – 238 p.
15. Schiffrin D. Approaches to Discourse. – Oxford: Blackwell, 1994. – 435 p.
16. Ochs E., Schieffelin B.B. The Theory of Culture in Anthropology. – New York: Oxford University Press, 2011. – 192 p.
17. Searle J.R. Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language. – Cambridge: Cambridge University Press, 1969. – 203 p.
18. Brown P., Levinson S.C. Politeness: Some Universals in Language Usage. – Cambridge: Cambridge University Press, 1987. – 345 p.
19. Leech G. Principles of Pragmatics. – London: Longman, 1983. – 250 p.
20. Clyne M. Intercultural Communication at Work: Cultural Values in Discourse. – Cambridge: Cambridge University Press, 2005. – 240 p.

REFERENCES

1. Abdıqalyqova Q. Madenietaralyq kommunikacia: Teorıasy men tazhiribesi [Intercultural Communication: Theory and practice]. – Almaty: Qazaq universiteti, 2018. – 240 b. [in Kazakh]
2. Zhumagulova A. Zhasandy intellekt zhane tildik madeniet [Artificial intelligence and language culture]. – Astana: Saryarqa, 2020. – 180 b. [in Kazakh]
3. Imanqulova M. Qazaq tilinde zhasandy intellekt zhuileri [Artificial intelligence systems in Kazakh]. – Almaty: Gylym, 2019. – 200 b. [in Kazakh]
4. Qusaiynova A. Qazaq tilindegi sypaiylyq formalary men madenietaralyq qarym-qatynas [Forms of courtesy and intercultural communication in the Kazakh language] // Qazaq tili zhane adebiyeti. – 2021. – №12(4). – B. 74–82. [in Kazakh]
5. Nurmuhamedova A. Madenietaralyq kommunikaciadagy madeniet pen tildin roli [The role of culture and language in intercultural communication]. – Almaty: Daur, 2022. – 164 b. [in Kazakh]
6. Grigorieva I.A. Interkulturaia kommunikacia v epohu globalizacii [Intercultural communication in the era of globalization]. – M.: Vysshiaia shkola ekonomiki, 2017. – 210 s. [in Russian]
7. Benashvili R.L. Iazyk i kultura v mezhkulturnoi kommunikacii [Language and culture in intercultural communication]. – M.: Nauka, 2016. – 190 s. [in Russian]
8. Solovieva T.V. Rol iskusstvennogo intellekta v mezhkulturnoi kommunikacii [The role of artificial intelligence in intercultural communication]. – SPb.: Rech, 2019. – 175 s. [in Russian]
9. Petrova O.A. Mezhkulturaia kommunikacia: teoria i praktika [Intercultural communication: theory and practice]. – M.: Akademicheskii proekt, 2020. – 220 s. [in Russian]
10. Smirnova N.A. Iskusstvennyi intellekt i ego vlianie na chelovecheskuiu rech [Artificial intelligence and its impact on human speech] // Moskovskiy lingvisticheskii zhurnal. – 2021. – №32(1). – S. 45-58. [in Russian]
11. Hall E.T. Beyond Culture. – New York: Doubleday, 1976. – 256 p.
12. Kramsch C. Language and Culture. – Oxford: Oxford University Press, 1998. – 244 p.
13. Wierzbicka A. Cross-cultural Pragmatics: The Semantics of Human Interaction. – Berlin: Mouton de Gruyter, 2003. – 360 p.
14. Hymes D. Foundations in Sociolinguistics: An Ethnographic Approach. – Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1974. – 238 p.
15. Schiffrin D. Approaches to Discourse. – Oxford: Blackwell, 1994. – 435 p.
16. Ochs E., Schieffelin B.B. The Theory of Culture in Anthropology. – New York: Oxford University Press, 2011. – 192 p.
17. Searle J.R. Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language. – Cambridge: Cambridge University Press, 1969. – 203 p.
18. Brown P., Levinson S.C. Politeness: Some Universals in Language Usage. – Cambridge: Cambridge University Press, 1987. – 345 p.
19. Leech G. Principles of Pragmatics. – London: Longman, 1983. – 250 p.
20. Clyne M. Intercultural Communication at Work: Cultural Values in Discourse. – Cambridge: Cambridge University Press, 2005. – 240 p.