

МЕЖКУЛЬТУРНОЕ ОБЩЕНИЕ КАК ОСОБЫЙ ВИД МЕЖЛИЧНОСТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В СФЕРЕ ТУРИЗМА

<https://doi.org/10.5281/zenodo.15459631>

Аминова Азиза Хамзаевна

*старший преподаватель кафедры "Связи с общественностью имени Тугана и
Кудрата Эрназаровых"*

Университет журналистики и массовых коммуникаций Узбекистана

Аннотация

в статье анализируется феномен межкультурного общения как особый вид межличностного взаимодействия между туристами и обслуживающим персоналом. Внимание уделяется анализу условий успешности взаимодействия представителей разных национальностей и религий.

Ключевые слова

межкультурное общение; межличностное взаимодействие; туризм; культурный обмен; коммуникация; языковое сознание; языковая картина мира.

Межкультурное общение в сфере туризма представляет собой особую форму межличностного взаимодействия, которая выходит за рамки простых разговоров и предполагает учет культурных особенностей и различий между туристами и обслуживающим персоналом. Это ключевой фактор успешного туристического опыта, способствующий взаимопониманию и улучшению качества услуг.

В настоящее время проблема межкультурной коммуникации находится в центре внимания педагогической науки. Значимым для будущих специалистов, выпускникам образовательных учреждений является формирование умения и навыков общения в иноязычной социальной среде. Глубокие знания базовых черт других культур, дает необходимое понимание, при помощи которой как можно грамотнее подойти к общению с представителями иных культур. Межкультурное общение рассмотрено в трудах таких ученых, как А. И. Кравченко, С. Г. Тер-Минасов, Н. Г. Багдасарьян, В.И.Максимов и др. На сегодняшний день становится все более очевидным, что человечество развивается по пути расширения взаимосвязи и взаимозависимости различных стран, народов и их культур. Культурные

особенности разных народов делает более актуальным вопрос о культурной самобытности и культурных различиях.³⁷

Разница между культурами служит важной мотивацией туризма. Интерес к национальным различиям заставляет туристов путешествовать, исследовать и знакомиться с особенностями цивилизаций. Познание туристами различий способствует культурному обмену, тем самым устраняет барьеры, укрепляет толерантность и взаимопонимание между представителями разных стран. Ни различная информация, ни удобные каналы связи, ни передовые технологии не могут заменить людям живого общения и впечатлений, полученных во время личностного культурного и духовного обмена³⁸. Культурный обмен – это процесс, который включает обмен идеями, традициями, искусством и знаниями между разными культурами между туристами и обслуживающим персоналом. На примере, это можно увидеть также на фестивалях, выставках, между обменами опыта студентами, преподавателями и т.д.

На наш взгляд, в современном социокультурном пространственно-временном континууме туризм представляет собой интегративное явление. Принимая во внимание интерпретацию туризма учеными, отметим, что в его основе не только деятельность по обеспечению качественного отдыха социально активных членов общества. Функциональное содержание характеризует туристические услуги. В связи с этим, определим туризм как социокультурное явление, которое способствует познанию нравственных и эстетических ценностей, самоопределению и самореализации людей в социокультурном пространстве, восстановлению психофизических возможностей, обеспечению занятости населения, а также формированию толерантности и ознакомлению человека с миром³⁹.

Межкультурная, или кросс-культурная, коммуникация – это общение представителей разных национальностей и стран. Она состоит из языка, этикета, норм поведения и культурного кода участников коммуникации. Обычно этот термин используют в деловой среде. Общаясь друг с другом, люди обмениваются словами и невербальными сигналами. Помимо слов, при общении обращают внимание на:

- взгляд и в целом мимику;

³⁷ Каппушева, З. А. Межкультурное общение / З. А. Каппушева. – Текст: непосредственный // Проблемы и перспективы развития образования: материалы III Междунар. науч. конф. (г. Пермь, январь 2013 г.). – Т. 0. – Пермь: Меркурий, 2013. – С. 20-21. – URL: <https://moluch.ru/conf/ped/archive/66/3284>.

³⁸ Ван Тин. Туризм как способ межкультурного взаимодействия в условиях глобализации. Научное периодическое издание «IN SITU» №6/2016 ISSN 2411-7161 С.78.

³⁹ Ван Тин. Туризм как способ межкультурного взаимодействия в условиях глобализации. Научное периодическое издание «IN SITU» №6/2016 ISSN 2411-7161 С.77.

- жесты и характер рукопожатия;
- физическую дистанцию между собеседниками;
- внешний вид – в том числе одежду, причёску, татуировки;
- знание протокола деловой среды – умение соблюдать столовый этикет, вручать и принимать подарки.

Таким образом коммуникация между туристами и обслуживающим персоналом происходит на нескольких уровнях: слуховом, зрительном, эмоциональном. При этом, чтобы понимать первый, достаточно говорить с собеседником на одном языке, а для второго и третьего важно знать обычаи его страны. Ведь, взаимодействуя, люди следуют привычным паттернам поведения и представлениям о норме, характерным для их культуры. Не зная традиций и правил этикета, принятых в стране собеседника, можно попасть в неловкую ситуацию. Например, в Европе принято прямо смотреть в глаза собеседника – это способ проявить внимание и дружелюбный настрой. А в азиатских странах такой взгляд расценят как вызов. Важным элементом деловой коммуникации является рукопожатие. В Японии оно заменяется поклоном, в Европе протягивают друг другу одну руку, а в некоторых азиатских странах – две. Так в 2013 году в неловкую ситуацию [попал](#) Билл Гейтс. На встрече с президентом Южной Кореи Пак Кын Хе он пожал ей руку, другую при этом держа в кармане. Местные СМИ опубликовали фото встречи и обвинили Гейтса в неуважении, некоторые издания обрезами кадр, чтобы скрыть неподобающий жест⁴⁰.

Кроме того, туристическая деятельность создает благоприятные условия для культурного общения, познания истории и традиций разных народов и укрепления дружбы. Для Китая в условиях новой экономической политики усиленное привлечение русских туристов играет немаловажное значение. Данное обстоятельство способствует межкультурной коммуникации, более тесным контактам и усилению темпа экономического развития Туризм является нематериальной услугой, создающей возможности для реализации потребностей членов общества. В основе понимания данного явления общественной жизни положена организация досуга в рамках межкультурного взаимодействия. На наш взгляд, современные реалии свидетельствуют о детерминации активных видов отдыха в организованную систему деятельности, обеспечивающую социальную интеграцию. В ее основе функциональная составляющая, которая позволяет расширить значимость

⁴⁰ <https://netology.ru/blog/07-2024-cross-cultural-communication>.

туризма и интерпретировать его не только как рациональное использование свободного времени⁴¹.

Иными словами, общение в межкультурных ситуациях обуславливается тем, что каждый представитель своей культурной общности действует в соответствии со своим видением мира или присущими ему языковой и культурной картинами мира. А. А. Леонтьев отмечает, что в основе мировидения и мировосприятия каждого народа лежит своя система предметных значений, социальных стереотипов, когнитивных схем, поэтому сознание человека всегда этнически обусловлено, то, как видит мир один народ, нельзя перевести на язык культуры другого народа простым «перекодированием»⁴². В условиях межкультурного общения, несмотря на общность языка, система значений, по меньшей мере в ракурсе их культурного аспекта, будет иметь принципиальные различия для представителя данного социума и для того, кто использует язык в качестве иностранного⁴³. Это происходит в силу того, что коммуниканты предъявляют друг другу для восприятия языковые и неязыковые знаки, а знания, ассоциированные с этими знаками, остаются в их сознании и не доступны для прямого наблюдения партнеру по общению⁴⁴. Таким образом, в основе семантики языковых единиц, традиционно определяемых как соотношенность некоего звукового или графического комплекса с предметом или явлением реального мира, лежат культурные представления об объектах и феноменах культурного мира, характерных для данного социума в целом и для каждого носителя языка в частности. Согласно образному выражению С. Г. Тер-Минасовой, языковая семантика связывает мир языка и реальный мир, «словно ниточка»⁴⁵.

Так, слово *friend*, которое традиционно переводят на русский язык как друг, в сознании носителей языка англоязычной культуры означает любого знакомого человека, тогда как, например, русскоязычного коммуникатор между туристами и обслуживающим персоналом слово «друг» ассоциируется с близким, беззаветно преданным человеком, но мы помним всегда субординацию. Иными словами, языковые структуры основываются на социокультурных структурах, следовательно, для активного использования

⁴¹ Вольвач Я.В. Услуга, связанная с туристской деятельностью, и туристская услуга / Я.В. Вольвач // Адвокат. – 2008. – № 10. – С.102–110.

⁴² Леонтьев А. А. Языковое сознание и образ мира // Язык и сознание: парадоксальная рациональность. М.: Ин-т языкознания РАН, 1993. С. 16-21.

⁴³ Елизарова Г. В. Культура и обучение иностранным языкам. СПб.: Каро, 2005. 352 с.

⁴⁴ Уфимцева Н. В., Тарасов Е. Ф. Проблемы изучения языкового сознания // Вопросы психолингвистики. 2009. № 10. С. 18-25.

⁴⁵ Тер-Минасова С. Г. Язык и межкультурная коммуникация. М.: Слово, 2000. 261 с.

языка как средства общения необходимо как можно глубже знать так называемый мир изучаемого языка, который включает в себя те социокультурные структуры и единицы, которые лежат в основе языковых структур и единиц и отражаются в последних.

Таким образом, можно сказать, что языковая картина мира есть отражение социокультурной картины мира. Она отражает реальность сквозь призму культурной картины мира, при этом они непрерывно взаимодействуют друг с другом и образуют реальность, окружающую человека.

Резюмируя вышесказанное следует отметить, что, изначально не имея существенного социокультурного значения в обществе туризм приобретает глобальные масштабы и вовлекает в процесс своего производства огромные людские ресурсы, способствует трансформации многих сторон общественной жизни, а также установлению культурного диалога внутри глобализирующегося общества. Сотрудничество в сфере туризма позиционируется как стратегическое и должно стать важным стимулом для повышения образовательного уровня, улучшения качества жизни граждан других стран. Более того, взаимодействие туристов способствует утверждению толерантности, интереса и уважения друг к другу, а также взаимному культурному обогащению⁴⁶.

В заключении можно сказать, рассмотрев межкультурную общения, которая находится в центре внимания различных наук, можно сделать вывод, что в основе межкультурного общения между туристами и обслуживающим персоналом лежат определенные закономерности, которыми необходимо овладеть. Надо грамотнее подойти к общению с представителями других культур, заранее ознакомиться с особенностями национальных черт в зависимости от того в какую страну попал человек. Освоить специальные языковые варианты дискурсивные стратегии при общении с иноязычными партнерами. Эффективная межкультурная коммуникация может улучшить взаимопонимание, уменьшить недопонимание и конфликты, а также улучшить качество туристического опыта.

⁴⁶ Тер-Минасова С. Г. Язык и межкультурная коммуникация. М.: Слово, 2000. 261 с.

ЛИТЕРАТУРА

1. Ван Тин. Туризм как способ межкультурного взаимодействия в условиях глобализации. Научное периодическое издание «IN SITU» №6/2016 ISSN 2411-7161 С.78.
2. Вольвач Я.В. Услуга, связанная с туристской деятельностью, и туристская услуга / Я.В. Вольвач // Адвокат. – 2008. – № 10. – С.102–110.
3. Елизарова Г. В. Культура и обучение иностранным языкам. СПб: Каро, 2005. 352 с.
4. Каппушева, З. А. Межкультурное общение // Проблемы и перспективы развития образования: материалы III Междунар. науч. конф. (г. Пермь, январь 2013 г.). – Т. 0. – Пермь: Меркурий, 2013. – С. 20-21.
5. Леонтьев А. А. Языковое сознание и образ мира // Язык и сознание: парадоксальная рациональность. М.: Ин-т языкознания РАН, 1993. С. 16-21.
6. Тер-Минасова С. Г. Язык и межкультурная коммуникация. М.: Слово, 2000. 261 с.
7. Уфимцева Н. В., Тарасов Е. Ф. Проблемы изучения языкового сознания // Вопросы психолингвистики. 2009. № 10. С. 18-25.
8. <https://moluch.ru/conf/ped/archive/66/3284>.
9. <https://netology.ru/blog/07-2024-cross-cultural-communication>.