НЕКОТОРЫЕ АСПЕКТЫ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ В ТУРИСТИЧЕСКОМ БИЗНЕСЕ (БЕЛАРУСЬ – ТУРЦИЯ)

К. И. Михальчик, О. Солак

С каждым годом туризм становится все более быстро растущим и значимым сектором мировой экономики. За последние десятилетия увеличилась не только его социальная, но и экономическая роль. Для многих стран, особенно развивающихся, туристская индустрия служит одним из источников государственных доходов, сектором, который предоставляет рабочие места населению и тем самым повышает его благосостояние.

Туризм является той сферой, где происходит непосредственное взаимодействие представителей разных культур. Поэтому необходимо рассматривать туризм как систему, в которой межкультурная коммуникация имеет главенствующее значение. При взаимодействии культур важным является не допустить их столкновения, а организовать диалог между культурами, направленный на конструктивное сотрудничество [1, с. 26].

Многие авторы, занимающиеся исследованиями вопросов туристской индустрии, отмечают, что турбизнесу в России и Беларуси не хватает специалистов по межкультурной коммуникации. При подготовке кадров особое внимание следует обратить на изучение основ межкультурной коммуникации и выработку межкультурной компетентности. Следует помнить, что владение только иностранным языком не дает необходимых знаний для общения и ведения дел с представителями других культур. Важно также знать культурные особенности, менталитет, особенности поведения, невербального общения и т. д. партнеров по коммуникации.

Рассмотрим некоторые аспекты межкультурной коммуникации, которые можно применить в туристическом бизнесе, на примере взаимодействия белорусской и турецкой культур.

Невербальная коммуникация – неотъемлемая часть любой коммуникации, в межкультурной же коммуникации она играет особую роль. Восприятие информации от представителей других культур зависит не только от знания языка, но и от понимания языка невербального общения. Важно знать, что если партнеры не в состоянии воспринимать содержание разговора, то тогда они следят за тем, как это говорится [3, с. 164]. Знание языка невер-

бального общения позволяет качественно и эффективно взаимодействовать с представителями других культур, не вызывая недовольства со стороны своих партнеров.

С помощью невербального общения передается более 30% информации. Наиболее часто употребляемыми и изучаемыми формами невербальной коммуникации являются мимика и жесты.

При сопоставлении различных национальных систем жестов можно выделить три типа жестов:

- жесты-реалии, которые существуют лишь в общении одной нации;
- жесты-ареалии, которые совпадают и по форме и по содержанию в разных культурах;
- эквивалентные жесты, которые схожи по форме, но различны по содержанию [2, с. 242].

Наибольший интерес для работников туристской индустрии представляет последний вид жестов, так как неправильно истолкованные иностранными туристами жесты могут привести к затруднительным положениям и неприятным ситуациям.

При написании работы был проведен эксперимент с 23 студентами из Турции, обучающимися в Белорусском государственном экономическом университете. Цель эксперимента – проанализировать жесты, существующие в белорусской и турецкой культурах, обнаружить их сходства и различия. В ходе эксперимента представителям турецкой культуры были предложены изображения различных жестов и выражений лиц, студентам необходимо было их интерпретировать. В результате проведения эксперимента были сделаны следующие выводы.

Экспрессии лица, выражающие радость, гнев, страх, удивление, интерес и т. п. совпадают в обеих культурах (в белорусской и турецкой культуре).

Что касается жестов, то были обнаружены как жесты-ареалии, так и эквивалентные жесты. Так, совпадают по форме и содержанию жесты, изображающие действия: «есть», «пить», «курить», «стрелять».

Бурвание виска указательным пальцем означает «глухой», постукивание виска указательным пальцем – «смотри, не забудь», поглаживание виска этим же пальцем выражает неуверенность и сомнение, дотрагивание кончиками четырех пальцев обеих рук означает «довольно, хватит, прекрати», потирание лба четырьмя пальцами одной руки может выражать безнадежность,

кисть, изображающая рот в непрерывном движении означает «болтун», «трепло», скрещенные мезинцы обеих рук означают конец дружбы, ссору, нежелание разговаривать.

Известный всем значок «виктория», сложенный из указательного и среднего пальцев, в турецкой культуре также означает победу и успех, но вот широко используемый во многих культурах жест «ОК» означает «гетеросексуальность» при горизонтальном расположении руки и считается неприличным среди турков. Скрещенные пальцы символизируют скорейшее прекращение отношений с собеседником, а не пожелание ему удачи, как в нашей культуре. Щелчок ногтем выполняется сложным маневром прикусывания ногтя большого пальца с последующим движением пальца вперед со щелчком. Значение: турок в гневе.

Изучив литературу, касающуюся мимики и жестов различных народов, авторами были обнаружены следующие особенности, которые необходимо знать и принимать во внимание как во время приема туристов из Турции в Беларуси, так и во время путешествий белорусских туристов по Турции.

Существуют темы, которые не рекомендуется обсуждать с турками, если вы не состоите с ними в дружеских отношениях: религия, политика, противоположный пол, проблема курдов, отношения с армянами. При разговоре с представителями турецкой культуры не следует: сравнивать Турцию с Грецией, так как эти страны воевали между собой и их народы очень не любят друг друга; подшучивать над первым Президентом Турецкой Республики Мустафой Кемалем Ататюрком — местные жители считают его национальным героем; называть Стамбул Константинополем. Это может оскорбить национальные чувства турецких граждан.

При встрече у турков принято целовать друг друга в обе щеки, это делают при встрече как мужчины с мужчинами, женщины с женщинами, так и мужчины с женщинами. Рукопожатие тоже используется, но оно демонстрирует, что вы не очень близки друг к другу.

Следующий жест: рука повернута ладонью вверх, четыре пальца соединены с большим пальцем, может выражать комплимент, и означает что-то очень хорошее. Данный жест может использоваться в отношении еды, одежды или любого предмета [6].

Похлопывание ладонью одной руки по другой руке, сложенной в кулак, считается у турков очень неприличным и грубым жестом. Его использование следует избегать при общении с представителями турецкой культуры [4].

В Турции считается нормальным, если два парня держат друг друга за руки или идут, положив руки на плечи друг другу. Глазами европейских народов (в том числе и белорусского) данное поведение рассматривается, как гомосексуальное и не очень приличное.

Кивок головой вперед означает согласие. А легкое запрокидывание головы, поднятие бровей и одновременное «цоканье» языком является выражением отрицания или несогласия.

Вращение головой в разные стороны имеет значение «я не понял» либо «я не знаю».

Махание руки вверх-вниз с ладонью, опущенной вниз, по направлению к кому-либо интерпретируется, как просьба подойти ближе.

Особое значение в турецкой культуре придается целованию руки. Данный ритуал применяется при приветствии пожилых людей. Например, в религиозные праздники дети обязательно целуют руку своим бабушкам и дедушкам [4].

Неприличным считается показывать на что-либо указательным пальцем или кончиком туфли.

В турецкой культуре также существует жест, который в белорусской культуре называется «чтоб не сглазить», но сам жест отличается от белорусского. Он выполняется следующим образом: произносится «тьфу-тьфу-тьфу», рукой оттягивается мочка уха, а губами одновременно издается звук, похожий на тот, который появляется, когда вы пытаетесь «затянуть» спагетти в рот.

Существуют в турецкой культуре и особые жесты уважения. Так размещение правой руки на области сердца свидетельствует о том, что вы уважаете и принимаете то, что сказал ваш собеседник, либо о том, что вы говорите искренне.

Постукивание подбородка пальцами при взгляде на девушку считается распутным жестом и сигнализирует о сексуальных намеках.

Жест, называемый в белорусской культуре «фига» (рука в кулаке, большой палец расположен между средним и указательным), считается очень грубым у представителей турецкой культуры. Соответственно следует его избегать при общении с турками [5].

Знание данных особенностей использования жестов может исключить конфликтные ситуации, возможные при неправильном употреблении и истолковании жестов собеседника, являющегося представителем другой культуры.

Другим важным аспектом межкультурной коммуникации являются стереотипы.

Восприятие людьми друг друга осуществляется сквозь призму сложившихся стереотипов. Встречаясь с представителями других культур и народов, люди имеют склонность воспринимать их поведение с позиции своей культуры. Непонимание чужого языка, символики жестов, мимики и других элементов поведения часто ведет к искаженному истолкованию смысла их действий. В результате такого рода межкультурных или межэтнических контактов обнаруживаются наиболее типичные черты, характерные для того или иного народа или культур, и в зависимости от этих характерных признаков и качеств данные представители подразделяются на различные категории (группы). Так постепенно складываются этнокультурные стереотипы, представляющие собой обобщенные представления о типичных чертах, характерных для какого-либо народа или его культуры [3, с. 227]. При всем своем схематизме и обобщенности стереотипные представления о других народах и культурах подготавливают людей к взаимодействию с чужой культурой, ослабляют ее воздействие на психику человека, снижают силу проявления культурного шока. Ведь в процессе межкультурной коммуникации один партнер воспринимает другого вместе с его действиями и через действия. От адекватности понимания действий и их причин во многом зависит построение взаимоотношений с другим человеком. Поэтому стереотипы позволяют строить предположения о причинах и возможных последствиях своих и чужих поступков. С помощью стереотипов человек наделяется теми или иными чертами и качествами, и на этой основе прогнозируется его поведение. Таким образом, и в коммуникации вообще, и в процессе межкультурных контактов стереотипы играют очень важную роль.

Авторами настоящей работы был проведен опрос среди белорусских и турецких студентов, обучающихся в Белорусском государственном экономическом университете. Цель опроса – выявление существующих стереотипов о представителях обеих культур. В опросе приняли участие 45 белорусских студентов и 23 студента из Турции.

Анализ полученных данных показал, что в представлении белорусов турки воспринимаются как:

- шумные;
- ленивые;

- любящие девушек;
- недисциплинированные;
- проводящие много время за разговорами;
- вечно опаздывающие и т.д.

Применительно к туристической сфере данные стереотипы помогают гиду-экскурсоводу подготовиться к встрече туристов из Турции, т. е. гид заранее знает, что туристы могут прийти значительно позже назначенного времени, что во время экскурсии они могут задавать много вопросов, касающихся девушек, шутить, бурно выражать свои эмоции и т. п. Соответственно знание данных стереотипов является необходимым, оно помогает экскурсоводу либо иному работнику туристской индустрии психологически настроиться и подготовиться к работе с туристами-представителями турецкой культуры. Также стереотипные представления о Турции и турецком народе помогают сформировать общие представления о стране и у белорусских туристов, путешествующих в Турцию, что также сокращает некоторые стрессовые ситуации, в которых могут оказаться туристы, путешествующие за границу.

Также действуют и стереотипы о белорусах, имеющиеся в сознании иностранцев, в нашем случае турков. После обработки данных проведенного опроса были сделаны выводы, что белорусы в глазах турков предстают как:

- любящие развлечения;
- много пьющие;
- не всегда готовые прийти на помощь (т.е. холодные в человеческих отношениях);
- красивые девушки и женщины;
- не любящие беседы во время еды;
- постоянно стоящие в очереди (Беларусь – страна очередей в банке, магазине, поликлинике и т. д.).

Рассмотрим, как данные стереотипы могут быть применены на практике. Студенты по возвращении домой, в Турцию, выскажут свое мнение о Беларуси родственникам, друзьям и знакомым. Таким образом, у последних будут формироваться определенные представления о стране и народе. Если кто-либо из этих людей решит посетить нашу страну в туристических либо в иных целях, для них уже не будет удивительным, к примеру, увидеть очередь в обменном пункте валют. Данные представления в некоторой степени смогут предотвратить стрессовую ситуацию для представителя другой культуры.

Но, конечно, стереотип может сыграть и отрицательную роль. Предположим, участвующие в эксперименте студенты остались недовольны своим пребыванием в Беларуси. Они делятся своими впечатлениями с другими людьми, формируя тем самым негативный образ о стране и, возможно, отталкивают желание других посетить нашу страну.

Поэтому важно принимать во внимание существующие стереотипы, но не полностью полагаться на них. Следует помнить, что это лишь обобщенные образы представителей других культур.

Таким образом, работникам туристической сферы необходимо овладевать знаниями в области межкультурной коммуникации и вырабатывать межкультурную компетентность для приобретения конкурентного преимущества и оптимизации работы всей отрасли.

Список литературы

1. *Льзин, А.* Межкультурная коммуникация в туризме и ее особенности / А. Льзин // Туризм. Практика, проблемы, перспективы. – 2005. – № 5. – С. 26–27.
2. *Кузнецов, И. Н.* Современный язык жестов / И. Н. Кузнецов. – М.; Минск, 2006. – 446 с.
3. *Садохин, А. П.* Введение в теорию межкультурной коммуникации / А. П. Садохин. – М., 2005. – 310 с.
4. *Fazile, Z.* Gestures – Not Just The Language [Electronic resource] / Z. Fazile. – Mode of access: http://www.sunexpressnews.com/makale_goster.asp?yazid=21&id=48.
5. Азбука непристойных жестов, которые шокируют иностранцев [Электронный ресурс]. – 2006. – Режим доступа: <http://www.pravda.ru>.
6. Turkish Body Language [Electronic resource]. – 2006. – Mode of access: <http://forum.kusadasi.biz/thread748.htm>.

КОНСТРУКТ «БЕЛОРУССКОСТЬ» В БЕЛОРУССКИХ ГЛЯНЦЕВЫХ ИЗДАНИЯХ (журнал «Доберман»)

Н. П. Могиленских, И. В. Горошко

Что значит «быть белорусом»? Какие такие истинно белорусские характеристики отличают жителя Беларуси от жителя любой другой станы? Чем можно наполнить понятие «белорусскость»? Однозначных и объективных ответов на эти вопросы нет и быть не может. Все, что можно сказать на этот счет, будет напрямую зависеть о того, кто это говорит, кому, в каком контексте и с какой целью.

Данная работа – попытка применения одного из способов конструирования для получения ответов на эти вопросы, наполне-