

Психологические науки

УДК 159.9

**ПРОБЛЕМЫ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ
ПРИ ОБСЛУЖИВАНИИ ТУРИСТОВ НА МАРШРУТАХ
МЕЖДУНАРОДНОГО (ВЫЕЗДНОГО) ТУРИЗМА ¹**

А. А. Глотова. ФГАОУ ВО «Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского», Нижний Новгород. E-mail: chalkos2010@yandex.ru

Резюме: статья посвящена выявлению основных проблем межкультурной коммуникации, с которыми сталкиваются туристы и специалисты по туризму при организации маршрутов из Российской Федерации за рубеж. Это слабое знание английского языка российскими туристами, недостаточное понимание ими чужих культур и отсутствие готовности к даже беглому их изучению, а также проблемы с толерантностью по отношению к определенным культурам.

Ключевые слова: межкультурная коммуникация, туризм, толерантность, иностранные языки.

Межкультурная коммуникация – важнейший фактор туризма. Термин «коммуникация» происходит от латинского *communis*, что означает «общее». Передающий информацию пытается установить «общность» с получающим информацию. Коммуникация может быть определена как передача не просто информации, а значения или смысла с помощью символов [6, 18].

Очевидны тесная связь межкультурной коммуникации и изучения иностранных языков. Изучение чужих языков является практикой межкультурной коммуникации, потому что за иностранными словами стоит иностранная культура. Однако следует отметить, что в массе своей российские туристы слабо знают даже английский язык – язык международного общения. По словам С.Г. Тер-Минасовой, частично это связано с тем, что обучение иностранному языку в Советском Союзе было ориентировано лишь на приобретение учащимися навыков чтения текста, но не понимания на слух и не говорения. «Железный занавес» отгородил СССР от мира западных языков, общение с Западом было очень узким. Тот факт, что преподавание иностранных языков имело своей целью в первую очередь научить пониманию письменного текста, не позволял сложиться у учащихся способности понимать и, тем более, порождать речь. В настоящее время ситуация с методикой преподавания иностранных языков изменилась, но сказать, что произошло

¹ Рецензент к.псх.н. Л.Ф. Чупров (Черногорск, Россия).

кардинальное изменение, нельзя. В тех школах и ВУЗах, которые не ориентированы специально на изучение языков, многое остается по-прежнему [7, 26-27].

Качественное обучение языку невозможно без изучения культуры народа, которому он принадлежит, и хорошее знание языка не гарантирует туристу, выезжающему за рубеж, комфорта в иной культурной среде, даже если учитывать кратковременность туристической поездки. Существуют культурные барьеры. И.Ю. Марковкина и Ю.А. Сорокин отмечают, что проблемы межкультурной коммуникации создают национально-специфические компоненты культур: традиции, бытовая культура, повседневное поведение, национальные картины мира, художественная культура [1, 77]. Туристу, если он хочет полноценного знакомства со страной, которую посещает, необходимо познакомиться с данными компонентами. Одной из проблем межкультурной коммуникации для российских туристов является именно нежелание вникать в суть чужой культуры. Как в настоящее время решается эта проблема? В ВУЗах лингвистического профиля и других учебных заведениях стал изучаться мир того или иного языка. Данная область включает в себя постижение социокультурной картины мира его носителей. На наш взгляд, было бы логично изучать данный аспект при освоении любого иностранного языка в школе, на курсах иностранного языка, в ССУЗах, в ВУЗах негуманитарного профиля. Понимание значения слов и знание грамматических правил языка не является важнейшим достижением в его изучении. Важно, особенно при выезде за границу, понимание основ культуры, мира другого народа.

Таким образом, поскольку имеет место слабое знание россиянами иностранных языков и культур, российским туристическим операторам следует по максимуму задействовать для своих клиентов русскоговорящий персонал за границей. Другое решение проблемы видится в популяризации культурного туризма. Под культурным (или познавательным) туризмом понимается посещение исторических, культурных или географических достопримечательностей (памятников архитектуры, религиозных сооружений и т.д.), посещение различных культурных мероприятий: музеев, выставок, галерей, концертов и др.

Другой проблемой является отсутствие толерантности у значительного числа россиян, связанное со слабыми знаниями о чужих культурах. Говоря словами К.А. Михайловой, «толерантность рассматривается как чувство терпимости и уважительного отношения к культуре и мнениям других людей, не совпадающим с собственными» [5]. Человек, соприкасаясь с иной культурой, первоначально может испытывать недоверие, непонимание, вызванное неверной интерпретацией поведения ее представителей. Личность оценивает чужую культуру через понимание собственной, а также через свои воззрения, убеждения, культурные традиции. Это называется этноцентризмом. Поведение такого туриста

выстраивается в соответствии с его установками. Поэтому люди представляют мир всегда относительно, и представление это зависит от того, в какой культуре человек воспитывался, и необходимо развивать толерантность личности по отношению к другим культурам. В этой связи следует отметить, что туризм является фактором, формирующим культурную толерантность. Он содействует пониманию между представителями различных культур. В то же время он способствует тому, чтобы у личности формировалась социально-культурная идентичность, поскольку личность развивается за счет обмена культурным опытом.

Следует отметить, что культура России является традиционной, поэтому россиянам сложно понять ориентированные на другие ценности культуры Запада. Отсюда вновь проистекает проблема межкультурной коммуникации с западными странами.

Таким образом, представляется возможным выделить следующие проблемы, связанные с обслуживанием российских туристов на маршрутах международного туризма: слабое знание иностранных языков, нежелание приобщаться к чужим культурам, отсутствие толерантности по отношению к ним. Эти проблемы необходимо решать.

Литература:

1. Антипов Г.И., Донских О.А., Марковкина И.Ю., Сорокин Ю.А. Текст как явление культуры. – Новосибирск: Наука, 1989. – 194 с.

2. Богданова С. Коммуникационные технологии в туризме // Туризм: практика, проблемы, перспективы. – 2005. – №11. – С. 40-41.

3. Боголюбова Н.М., Николаева Ю.В. Межкультурная коммуникация и международный культурный обмен: учебное пособие. – СПб.: СПбКО, 2009. – 416 с.

4. Лызин А. Межкультурная коммуникация в туризме и ее особенности //Туризм: практика, проблемы, перспективы. – 2005. – №5. – С. 26-27.

5. Михайлова К.А. Роль туризма в формировании межкультурной компетентности и толерантности // Университетский комплекс как региональный центр образования, науки и культуры [Электронный ресурс]: материалы Всероссийской научно-методической конференции (с международным участием); Оренбург. гос. ун-т. URL: http://conference.osu.ru/assets/files/conf_reports/conf9/205.doc (Дата обращения: 23.03.2014).

6. Парахина В.Н., Ушвицкий Л.И. и др. Практикум по теории управления. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 272 с.

7. Тер-Минасова С.Г. Язык и межкультурная коммуникация (Учеб. пособие). – М.: Слово/Slovo, 2000. – 262 с.

Abstract. The article is devoted to identifying the main cross-cultural communication problems faced by tourists and tourism professionals in the organization of routes of the Russian Federation abroad. There are weak knowledge of English by Russian tourists, lack of understanding of foreign cultures and the lack of willingness to even cursory study of them, as well as problems with the tolerance of certain cultures.

Keywords: cross-cultural communication, tourism, tolerance, foreign languages.

Сведения об авторе:

Глотова Анна Александровна, студентка 3 курса специальности «Культурология» ФГАОУ ВО «Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского», Нижний Новгород.

© А. А. Глотова, 2014.

© Наука. Мысль, 2014.

Подписано в печать 30.12.2014.