Людмила КОВАЛЬ,
м. Ужгород

МІЖКУЛЬТУРНА КОМУНІКАЦІЯ ЯК КОМПОНЕНТ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ ФАХІВЦЯ СФЕРИ ТУРИЗМУ

Глобалізація сприяє розвитку сучасного туризму і в той же час створює нові проблеми щодо подальшої глобальної інтеграції. Дискурс міжкультурної комунікації, її важливість та компетенції є одним з важливих питань, які слід виділити. У сучасних умовах активного прагнення країн до співробітництва та взаємозбагачення в усіх сферах життя особливого значення набувають міжкультурні зв'язки представників різних народів і держав.

Навчання у системі формальної освіти повинно бути спрямоване на розвиток у майбутніх фахівців галузі туризму рис мультикультурної особистості: етнокультурного сприйняття, толерантності, емпатії, розуміння і поваги до проявів іншої культури, які дозволяють успішно контактувати з представниками будь-якої культури, вирішувати неминучі в міжкультурному спілкуванні етнолінгвокультурні конфлікти. На думку дослідників міжкультурної комунікації для ефективного міжкультурного спілкування необхідно, щоб комуніканти володіли спільною когнітивною базою, характерною для тієї чи іншої лінгвокультурної спільноти, тобто певною сукупністю знань та уявлень. Щоб досягти успіху в подальшій професійній діяльності та для кращого розуміння особливостей міжкультурної комунікації майбутнім фахівцям необхідно звертати увагу на засоби, які допомагають вдосконалювати навички міжкультурної комунікації. Наступні рекомендації є доцільними при практичній роботі та підготовці: варто уникати використання сленгу та ідіом, вибираючи слова, які передають специфічне значення; слухайте уважно і, якщо є сумніви, попросіть підтвердження розуміння (особливо важливо, якщо місцеві акценти і вимова є проблемою); визнати, що акценти й інтонація можуть значно змінювати значення; треба вчитися поважати місцеві формальності у спілкуванні та стилі, а також стежити за будь-якими змінами в мові тіла. Дослідити сприйняття однієї культури іншою через ознайомлення з літературними джерелами про одну культуру очима іншої, що допоможе підготуватися до певних поглядів та сприйняття вашої культури, представником якої ви будете при спілкуванні або відвідування іншої країни.

В аспекті міжкультурної комунікації необхідно виділити такі компоненти як культура і комунікація, спільні культурні відмінності. Комунікація відбувається завдяки соціальним зв'язкам і є відображенням культури, привертає увагу до мовних структур, мови та невербальних сигналів. Спільні культурні відмінності складаються з сприйняття часу і простору, персональної відповідальності важливість обличчя та «збереження обличчя», невербальної комунікації. Час ділиться на наступні групи: монохромний та поліхромний. Монохромний є характерним для північної та західної півкуль та відображає лінійне сприйняття. Поліхромний – циклічний час характерний для південної та східної півкуль. Коли мова йде про простір, то звертається увага на відмінності у відстані між людьми при спілкуванні в різних культурах. Доля та персональна відповідальність відображає бачення того, наскільки ми контролюємо або не контролюємо ситуацію. Обличчя та «збереження обличчя» є надзвичайно важливим, тому що

в деяких культурах цінність самого «обличчя» має вище значення, ніж власний добробут. А в інших культурах не прийнято звертати на це увагу та занадто переймatися.

Важливим аспектом є невербальна комунікація (рухи тіла, міміка, відстань), що є невід'ємною в щоденному спілкуванні. В цьому контексті виділяють культури, які несуть низький контекст, де невербальним сигналам приділяється незначна увага. На відмінність від культур з високим контекстом, де невербальним сигналам приділяється більше уваги.

Необхідно виділити культурні бар'єри, серед яких зазначено чотири основні мовні проблеми відповідно до мовних складнощів у міжкультурних комунікаціях, а саме семантичні, значення слів, відмінність інтонації та відмінності у сприйнятті інформації. Для уникнення або зменшення непорозумінь між культурами майбутнім фахівцям необхідно розвивати ефективні навички слухання, що сприяє покращенню діалогу між різними культурами. Акцентуємо увагу на наступних вміннях та навичках ефективного слухача: активні техніки, повторення основних моментів, відображення відчуттів, уточнюючі питання, відкриті питання, перифрази, заохочення учасників спілкування, перевірка правильного розуміння сказаного.

У підсумку необхідно зазначити, що загальний аналіз літератури, яка звертається до тематики міжкультурних комунікацій, виокремлює основні концептуальні культурні відмінності ринків, що розвиваються, а зміст цих відмінностей є складним питанням для бізнесу. Основні принципи міжкультурної комунікації необхідно розглядати невід'ємно від міжнародного туристичного бізнесу, які в свою чергу є важливі елементами індустрії.

ЛІТЕРАТУРА

1. Баяновська М. Андрагогіка у системі сучасного людинознавства [Текст] / М. Баяновська // Рідна школа : Науково-педагогічний журнал. – 2006. – № 10. – С. 11–14.

2. Формування професійної компетентності фахівця сфери туризму [Текст] : Навч.-метод.посіб. / [В. Т. Лозовецька, Л. Б. Лук'янова, Л.В.Козак та ін.]. – Київ, 2010. – 382 с.

3. Чаграк Н. І. Кроскультурна комунікація як компонент професійної компетентності фахівця сфери туризму / Н. І. Чаграк, Г. В. Гритчук. – Режим доступу : http://www.stattionline.org.ua/pedagog/104/18207

4. Conze E. Buddhism: Its Essence and Development / Edward Conze. – New York : HarperCollins, 1951. – 49 p.

5. For more about correspondences between landscape and national psyches, see: Novinger, Tracy. Intercultural Communication. – Austin, TX : University of Texas Press, 2001. – 120 p.

6. LeBaron M. Bridging Cultural Conflicts. A New Approach for a Changing World / Michelle LeBaron. – San Francisco: Jossey Bass, 2003. – 352 p.

7. LeBaron M. Cross-Cultural Communication. Beyond Intractability / Michelle LeBaron; Eds. Guy Burgess and Heidi Burgess. Conflict Information Consortium, University of Colorado, Boulder. Posted: July 2003. – Режим доступу : http://www.beyondintractability.org/essay/cross-cultural-communication

8. Novinger T. Intercultural Communication / Tracy Novinger. – Austin, TX: University of Texas Press, 2001. – 84 p.

9. Okun B. F. Understanding Diversity. A Learning as Practice Primer / Barbara F. Okun, Jane Fried, Marcia L. Okun. – Pacific Grove, CA : Brooks/Cole Publishing, 1999. – P. 59–60.