

TARJIMA FAOLIYATI VA EKSKURSIYALARDA MADANIY SEZGIRLIGINI OSHIRISH STRATEGIYALARI

¹Turdiyeva Nargiza Mardonovna, ²Bakhranova Shirin

¹“Ipak yo‘li” xalqaro turizm va madaniy meros universiteti pedagogika fanlari bo‘yicha falsafa doktori (PhD)

²“Ipak yo‘li” xalqaro turizm va madaniy meros universiteti talabasi Guid 220

<https://doi.org/10.5281/zenodo.11098727>

Annotatsiya. Madaniy sezgirlik ekskursiya gid faoliyatining muhim elementidir. Ushbu maqolada biz gid va tarjimon sifatida madaniy sezgirlikni rivojlantirish uchun ba'zi strategiyalarni ochib beramiz. Aksariyat mutaxassislar o'z ishlarida madaniy farqlar muammosidan xabardor emaslar. Madaniy xabardorlik gidlarga sayyohlar va boshqa manfaatdor tomonlar bilan samarali muloqot qilishga yordam beradi. Til, stereotiplar, og'zaki bo'lmagan ishoralar, hissiy ifodalar, tashvish, noaniqlik, idrok va noto'g'ri qarashlar madaniyat uchun ko'rinmas to'siqlardir. Ushbu maqolada o'zaro tushunish, hurmat va ishonch asosida ma'lumot almashish orqali madaniy jihatdan xilma-xil muhitda qanday qilib samarali muloqot qilish mumkinligi muhokama qilinadi.

Kalit so'zlar: madaniyat, madaniy sezgirlik, tushunmovchilik, muloqot, og'zaki bo'lmagan va og'zaki muloqot, stereotiplar, an'analar, yo'riqnoma.

Özet. Kültürel duyarlılık bir turist rehberinin çalışmasında önemli bir unsurdur. Bu yazımızda bir tur rehberi ve tercüman olarak kültürel duyarlılığı geliştirmeye yönelik bazı stratejileri ortaya koyacağız. Çalışmalarındaki çoğu profesyonel, kültürel farklılıklar sorununun farkında bile değil. Kültürel farkındalık, tur rehberlerinin turistlerle ve diğer paydaşlarla etkili bir şekilde etkileşime girmesine yardımcı olur. Dil, stereotipler, sözlü olmayan ipuçları, duygusal ifadeler, kaygı, belirsizlik, algı ve önyargı kültürleşmenin önündeki görünmez engellerdir. Bu makale, kültürel çeşitliliğin olduğu bir ortamda, karşılıklı anlayış, saygı ve güvene dayalı bilgi alışverişi yoluyla nasıl etkili bir şekilde iletişim kurulabileceğini tartışmaktadır.

Anahtar kelimeler: kültür, kültürel duyarlılık, yanlış anlama, iletişim, sözsüz ve sözlü iletişim, kalıp yargular, gelenekler, rehber.

Аннотация. Культурная чувствительность является важным элементом в работе экскурсовода. В этой статье мы раскроем некоторые стратегии развития культурной чувствительности экскурсовода и переводчика. Большинство профессионалов своей работы даже не осознают проблемы культурных различий. Культурная осведомленность помогает экскурсоводам эффективно взаимодействовать с туристами и другими заинтересованными сторонами. Язык, стереотипы, невербальные знаки, эмоциональные проявления, тревога, неуверенность, восприятие и предрассудки являются невидимыми барьерами на пути к инкультурации. В этой статье обсуждается, как эффективно общаться в культурно разнообразной среде путем обмена информацией, основанными на взаимопонимании, уважении и доверии.

Ключевые слова: культура, культурная чувствительность, недопонимание, общение, невербальная и вербальная коммуникация, стереотипы, традиции, экскурсовод.

Abstract. Cultural sensitivity is an important element in the work of a tour guide. In this article we will reveal some strategies for developing cultural sensitivity as a tour guide and interpreter. Most professionals in their work are not even aware of the problem of cultural differences. Cultural awareness helps tour guides interact effectively with tourists and other stakeholders. Language, stereotypes, non-verbal cues, emotional expressions, anxiety,

uncertainty, perception and prejudice are invisible barriers to enculturation. This article discusses how to communicate effectively in a culturally diverse environment by exchanging information based on mutual understanding, respect, and trust.

Keywords: *culture, cultural sensitivity, misunderstanding, communication, non-verbal and verbal communication, stereotypes, traditions, guide.*

Введение.

Культура - это образ мышления и поведения, формируемый членами сообщества. Холл (1959) отождествляет культуру с коммуникацией: "Культура - это коммуникация, а коммуникация - это культура". Каждая культура уникальна и состоит из идеалов, ценностей, веры и традиций. Понимание того, как культура взаимодействует, позволяет людям передавать сообщения по назначению и помогает найти свою идентичность в различиях. Он также определяет, как участники взаимодействуют друг с другом на основе общей идентичности. Культурная чувствительность является жизненно важным аспектом нашего глобализованного мира, где люди из разных слоев общества объединяются и ежедневно взаимодействуют. Это относится к способности распознавать, ценить и уважать ценности, убеждения, практики и обычаи различных культур. В сегодняшнем взаимосвязанном обществе крайне важно понять важность культурной чувствительности для развития позитивных отношений, избежать недоразумений и способствовать инклюзивности. Турист начиная свое путешествие, желает исследовать новые земли и погрузиться в разные культуры, ему важно подходить к этому опыту с культурной чувствительностью и уважением. Понимая и оценивая уникальные обычаи, традиции и этикет стран, мы можем способствовать значимым связям и создать незабываемые воспоминания.

1. Модель развития культурной чувствительности.

Эта модель объясняет как люди или группы людей часто думают и чувствуют о чужой культуре. Выступает в качестве основы для эффективного формирования и развития продуктивного отношения между людьми из разных культурных или этнических групп.

Модель развития межкультурной чувствительности была создана Милтоном Беннеттом, специалистом в данной сфере, сооснователем Института Межкультурных коммуникаций (Intercultural Communication Institute), директором Исследовательского института Межкультурных Развитий (Intercultural Development Research Institute). Данная модель основана на результатах прямого наблюдения и исследования многих лет. Модель развития межкультурной восприимчивости показывает структуру познания культурных различий, иными словами, она показывает, как изменяется отношение людей к тем или иным культурным различиям. Шесть этапов шкалы показывают, как человек видит, думает и толкует происходящие вокруг его события с точки зрения представителя определённой культуры. Более того, Модель развития культурной чувствительности также показывает то, что люди не думают и что они не видят. Таким образом, Шкала Беннетта подчеркивает, как культурные особенности человека и направляет, и ограничивает его к восприятию культурных различий. Работа с людьми включает коммуникацию с конкретным человеком или с целыми группами. По мнению Беннетта, культурная восприимчивость и культурные различия представляют потенциальные препятствия или же преимущества в построении отношений и коммуникаций с другими людьми. Модель развития межкультурной

чувствительности является важным элементом в продуктивности, инновационности и креативности.

2. Характеристика каждой стадии модели развития культурной чувствительности

«Отрицание». Чувство комфорта в привычном, знакомом окружении. На данном этапе человек не сильно желает усложнять жизнь «культурными различиями». Не особо замечает находящиеся вокруг культурного различия. Держит на расстоянии от отличающихся от него людей. Переход от этапа «Отрицание» к следующему этапу «Защита» происходит, когда человек осознает разницу между культурами.

«Защита». Сильная приверженность человека к собственным мыслям и чувствам о культуре и культурных различиях. Некоторые находящиеся на данном этапе люди не признают ценности и поведения представителей чужой им культуры. Данный этап подразумевает человека, который осознает другие культуры, но имеет относительно не полное понимание или представление о них и часто склонны иметь негативные отношение или стереотипы о других. От «Защиты» человек переходит на «Минимизацию», когда его негативные суждения постепенно исчезают, и человек сталкивается со сходством культур.

«Минимизация». Стадия, когда человек чувствует, что представители других культур поверхностно похожи на него, он осознает, что существуют и другие культуры во всем мире, человек обладает некими знаниями о различиях между культурами, не осуждает других, относится к ним так, как хотел бы, чтобы они к нему относились. Переход к следующему этапу осуществляется, когда человек осознает важность межкультурного различия.

«Принятие». Осознание собственной культуры. Человек воспринимает свою культуру как один из многих способов познания мира, понимает, что другие культуры такие же сложные многогранные по сравнению с его собственной. Их идеалы, особенности, обычаи и поведение могут показаться непривычными, но человек осознает, что их обычаи и традиции столь же ярки и богаты, как и его собственные. Он становится более любопытным и ищет различные способы познать другие культуры. Так человек и переходит на следующую стадию, «Адаптация».

«Адаптация». Расширение кругозора. Человек в состоянии расширить свои взгляды, чтобы понять и вести себя соответственно в окружении другой культуры, способен специально менять свои поведения, чтобы правильно действовать за пределами своей собственной культуры. Когда развивается эмпатия по отношению к другой культуре, человек переходит от «Адаптации» к «Интеграции».

«Интеграция». На этой стадии происходит расширение собственного кругозора настолько, что допускаются принятие и исключение различных культурных мировоззрений.

3. Проблемы в межкультурной чувствительности при экскурсоведении

3.1. Проблем с межкультурной коммуникацией может быть много, но все они сводятся к тому, что сообщение не передается другим людям. В худшем случае это может закончиться недопониманием. Например, шутка может быть неправильно истолкована, что приведет к замешательству и унижению во время общения.

Одной из наиболее распространенных проблем, с которыми сталкиваются туристы, является языковой барьер. Если взять некоторые идиомы или фразы на русском языке и сделать прямой перевод на английский язык может показаться очень странным для

иностранца. Например: фраза «первым делом», если сделать прямой перевод «first things first». Идиома «взять быка за рога» если сделать прямой перевод «take the bull by the horns» или «в голове не укладывается» «I can't wrap my brain around it». Эффективное общение с местными жителями имеет решающее значение для более захватывающего опыта. В то время как английский широко распространен во многих туристических направлениях, желательно выучить несколько ключевых фраз на местном языке. Эти усилия показывают уважение к местной культуре и могут открыть двери для более глубоких связей. Кроме того, использование приложений для перевода или ношение карманной книги может быть бесценными инструментами для преодоления языкового разрыва. Если говорить о переводе как о части межкультурной коммуникации, то на вопрос «понять чужую культуру или адаптировать чужую под свою?», мы думаем, следует ответить «и то, и другое». Перевод должен быть понятным носителю другой культуры; при этом нужно бережно обращаться с неповторимым стилем, особенностями исходного текста и колоритом. Только тогда можно говорить об успешной межкультурной коммуникации и чувствительности, в которой перевод является одной из важнейших составляющих.

3.2. Многие гиды предпочитают принимать чаевые, это может для некоторых туристов показаться оскорбительным. В Японии, в Китае и Южной Корее брать чаевые считается неправильным, так как для них дисциплинированность главное, у нас это традиция давать чаевые обслуживающему персоналу, а у них это дело принципа, потому что они получают определенную зарплату за свой труд. Например, для туристов из Америки это принято, так как чаевые для американских гидов экскурсоводов является способом поощрения отличного обслуживания, и люди, работающие в отрасли, полагаются на них как на часть своего дохода. Понимать и знать культуру и традиции другого народа один из критериев культурной чувствительности.

3.3. Различия в невербальном общении, такие как жесты, зрительный контакт, восприятие времени, личного пространства и т. д., поскольку они могут создавать неясность, путаницу и недопонимание в различных межкультурных контекстах. В США знак, манящий пальцем, означает «иди сюда», но в Малайзии им пользуются для призыва животных. Избегайте любых сокращений, сленга и жаргонизмов, так как есть вероятность, что это может быть воспринято буквально неправильно. Говорите четко и в более медленном режиме, старайтесь не затягивать разговор. Вежливость и знание уместных приветствий помогают установить контакт с туристами. Приветствия бывают самых разных форм: рукопожатия, поцелуи, объятия и поклоны. Грубые жесты руками, прикосновения и вопросы личного характера могут рассматриваться как непрофессиональные и неуместные в различных контекстах. «Повышение голоса» в одних культурах является признаком искренности, а в других - невежливости. Например, некоторые афроамериканцы обладают выразительными голосами и страстны в своей манере говорить, что может быть ошибочно принято за гнев. Кроме того, постановка ударения на другую часть слова может иметь разное значение в разных культурах. Одновременно передается множество сигналов, таких как зрительный контакт, мимика и движения тела, что приводит экскурсовода в замешательство.

4. Стратегии повышающие культурную чувствительность в экскурсоведении

4.1. Всегда соблюдайте этикет. Этикет — это важный элемент культуры в экскурсоведении. Он формирует структуру, целостность и изящество, которые передаются от одной культуры к другой. При посещении чужой страны всегда уместно прочитать об

этом месте и следовать элементарному здравому смыслу. Хотя модные тенденции исчезают, основы этикета остаются прежними. Всегда старайтесь выстроить баланс, не теряя индивидуализма, проявляя уважение, заботу и манеры. Проверьте, как обращаться к людям, прежде чем проводить презентации и встречи. Ношение повседневной одежды в американской обстановке может восприниматься как уверенность в себе, но для азиатских культур более уместно носить деловую повседневную одежду. Также уместно избегать дискуссий о мировых делах и политике в профессиональной среде. Религиозные предрассудки могут стать проблемой при религиозных дискуссиях. В азиатских культурах говорить «нет» считается невежливым и неудобным.

4.2. Пройти обучение по вопросам культурной чувствительности. Тренинг культурной чувствительности - это серия образовательных семинаров, модулей или презентаций, которые предназначены для повышения культурной осведомленности людей и их понимания других людей. Существует множество надежных ресурсов, доступных для тех, кто хочет учиться. Используя этот тренинг, люди могут многое узнать о том, как лучше всего отмечать и уважать различия друг друга. Это помогает людям узнать больше о другой культуре, общих предубеждениях, стереотипах и мировоззрении. Они также смогут понять других людей, их культуру, идеалы и взгляды. Тренинги помогают им адаптироваться к новой культурной среде и позволяют избежать многих проблем и недоразумений. Они могут работать сообща для достижения целей организации, создавая здоровую среду. Благодаря обучению барьеры будут постепенно устраняться, что позволит наладить более открытые отношения и доверительный диалог. Люди становятся более восприимчивыми к проблемам, происходящим вокруг них, и это улучшает их навыки обучения. Вы также можете задать вопрос о вступлении или создании команды по культурной осведомленности. Просьба пройти тренинг по культурной чувствительности или предложение стать частью группы, посвященной культурной осведомленности, показывает ваше стремление к профессиональному росту.

4.3. Практика активного слушания. Важно, чтобы люди из всех культурных слоев чувствовали, что их слышат и поощряют к самовыражению на работе. Когда люди рассказывают о своем жизненном опыте, будьте открыты для их идей. Вы можете практиковать активное слушание, концентрируясь на людях, когда они говорят, стараясь поддерживать зрительный контакт и ожидая, пока они закончат свои мысли. Задавайте увлекательные и уточняющие вопросы, чтобы показать свою заинтересованность и убедиться, что вы полностью понимаете то, что они говорят. Умение слушать является неотъемлемой частью межкультурной коммуникации. Практиковать слушание помогает людям понять, как слушать и воспринимать, совершенствуя коммуникативные навыки.

Заключение

В этой статье мы обсудили вопросы, связанные с коммуникацией, и то, как экскурсоводы могут улучшить свою межкультурную чувствительность. Эффективная культурная чувствительность - это балансирование между противоречивыми потребностями в близости и индивидуальности. Определенные слова и поведение могут создавать стереотипы, запугивать и оскорблять культуры других людей. Сопереживайте и уважайте чувства и культуру других людей. Экскурсовод должен пользоваться моделью развития межкультурной чувствительности «принятие», это поможет его карьерному росту.

REFERENCES

1. Милтон Беннетт. (2017, 23 мая). Культура - это коммуникация, а коммуникация - это культура. Исследование <https://www.bartleby.com/essay/Culture-Is-Communication-and-Communication>.
2. С.Г.Тер –Минасова. (2008) Язык и межкультурная коммуникация. ISBN:978-5-387-00069 -0
3. М.О.Гузикова П.Ю. Фофанова Основы теории межкультурной коммуникации. 2015. Екатеринбург Издательство Уральского университета
4. Ларош Л. Управление культурным разнообразием в профессиях. (2012). Тейлор и Фрэнсис.
5. Markel M., & Selber S. (2017). Техническая коммуникация (12-е изд.). Бедфорд/Сент-Мартин.
6. Грейси Джон Лопес. (2016, 9 мая). Важность межкультурного обучения. LinkedIn. <https://www.linkedin.com/pulse/importance-cross-cultural-training7>.
7. Дурейко В.А. (2021) Культурно – национальные и деловые стереотипы.
8. Морад Н. (2018, 15 июня). Как использовать психологию для лучшего общения и избежания конфликтов. <https://medium.com/@NataliMorad/how-to-communicate-better-with-transactional-analysis-d0d32f9d50da>