

Elizaveta Kapinova  
Burgas (Bułgaria)

### **Сопоставительный анализ употребления невербальных средств общения в русской и болгарской культурах**

Потребность в квалифицированном владении иностранным (русским) языком, как средством профессионального общения студентами Колледжа по туризму по специальности Организация и управление гостиничным и ресторанным сервисом при Университете им. проф. д-ра Асена Златарова в городе Бургасе является неременным условием успешного выполнения учащимися своих профессиональных обязанностей. Профессионально ориентированное иноязычное обучение студентов Колледжа по туризму направлено на формирование и развитие языковой, речевой, коммуникативной, страноведческой и межкультурной компетенций. Для будущих специалистов в области иностранного туризма (менеджеров, директоров гостиниц и ресторанов, администраторов отелей, метрдотелей) умение общаться грамотно на русском языке с носителями языка имеет профессиональную значимость. Осуществление профессионального общения на русском языке приобретает особую важность, когда прямой контакт с русскоговорящими туристами становится важным условием квалифицированного выполнения обязанностей выпускниками названного Колледжа.

Процессы межкультурной интеграции, особенно в сфере иностранного туризма, привели к возрастанию потребности в специалистах, владеющих иностранными языками, в том числе русским, и повышению требований к уровню их подготовки. Профессиональное общение „обслуживающего” в сфере иностранного туризма с носителями русского языка – это диалог двух культур (болгарской и русской), успешность которого зависит от умения адекватно воспринимать и понимать позицию гостя, его эмоциональное состояние, декодировать национально-культурные особенности поведения. Достижение взаимопонимания с „гостем” связано с умением „обслуживающего” адекватно использовать средства невербального делового общения. Это означает: соответственно ситуации выражать свои мысли,

акцентировать главное и необходимое, подчеркивать и иллюстрировать сказанное, демонстрировать открытую позицию по отношению к гостю, заинтересованность и готовность быть полезным при решении возникших проблем. Существенную роль в реализации этих коммуникативных умений в сфере иностранного туризма играет **невербальное деловое общение**, которое включает в себя и межкультурную компетенцию. Так как язык жестов не является общечеловеческим языком, изучающий иностранный язык студент, часто переносит символику жестов из одной культуры в другую, в результате чего коммуникация затрудняется. Поэтому **целью обучения** русскому языку в профессионально ориентированном вузе, Колледже по туризму, является формирование и **развитие вербальной и невербальной коммуникативной компетенций** специалиста - участника профессионального общения на русском языке в сфере иностранного туризма (в гостиничных и ресторанных комплексах, на туристических объектах и курортах Болгарии).

Общеизвестно, что невербальное поведение человека составляет достаточно важную часть национальной культуры общения. Осознание значимости невербальных средств, выполняющим свои профессиональные обязанности „обслуживающим” в процессе профессионального общения на русском языке, является условием адекватного восприятия коммуникативного акта в целом и его вербального и невербального компонентов. Данная постановка вопроса предполагает включение невербальных средств общения в учебный процесс.

Более глубокому осознанию особенностей национальной культуры речи „обслуживающего” в международном туризме, компонентом которой являются невербальные средства, способствует сопоставление невербальных средств болгарской коммуникативной системы с аналогичными средствами русской коммуникативной системы. Невербальные компоненты, становясь выразителями различных эмоциональных состояний, являются эффективным средством мотивации учебно-речевого взаимодействия студентов Колледжа по туризму на занятиях русского языка. Методически обоснованному отбору невербальных средств для целей сопоставительного анализа, который в дальнейшем будет использован в обучении русскому языку в Колледже по туризму, способствует соблюдение следующих принципов:

- функциональность,
- учет родной культуры студентов,
- коммуникативная достаточность,

- системность,
- соответствие программному коммуникативному и языковому содержанию дисциплины „Русский язык” в Колледже по туризму,
- нормативность (данный принцип является важным и наиболее значимым, не зависимо от его последнего места в системе принципов).

Проблема сопоставительного анализа невербальных средств, используемых болгарами и русскими в ситуациях делового общения „обслуживающего” с гостем в сфере иностранного туризма до конца не решена, и внимательное отношение к ней требует серьезного и разностороннего исследования. Подобный анализ проведен автором впервые. В связи с тем, что область наших научных интересов связана с методикой преподавания русского языка, был проведен сопоставительный анализ русской и болгарской коммуникативных систем на основе анализа сферы реального общения „обслуживающего” с носителями языка в сфере иностранного туризма (в гостиничных и ресторанных комплексах, расположенных на курортах Болгарии), известной и доступной литературы, а также собственного опыта межкультурной коммуникации. Прежде всего, была поставлена задача найти сходство и различия в употреблении невербальных средств в русской и болгарской коммуникациях, рассматривая каждый жест в интересующей его сфере общения, исходя из его содержания. Сопоставительный анализ (на примере специально отобранных ситуаций „Приветствия”, „Знакомства”, „Привлечения внимания”, „Прощания”, „Согласия” и „Отказа”) позволил констатировать следующие совпадения и различия:

1. В настоящее время „рукопожатие” является обычным жестом приветствия мужчин (или женщин) – руководителей в деловых кругах в Болгарии и России. Также рукопожатие в диаде руководитель-подчиненный подчеркивает более уважительное отношение первого ко второму, так как руководитель первый протягивает руку. В сфере туристического иностранного обслуживания в диаде обслуживающий-гость рукопожатие отсутствует по этикету поведения. Вместо формул приветствия (а иногда параллельно им) в обеих культурах используется жест „Взмах правой руки” (левая поднимается реже), но у болгар еще добавляется покачивание кистью. При этом, в обеих культурах лицевая экспрессия выражает отношение коммуникантов друг другу.

2. „Поцелуй в щеку” является обычным жестом приветствия в семье и в среде родственников. Очень редко на рабочем месте. Необходимо заметить, при этом, что у русских старшие целуют младших. У болгар,

скорее всего, младший проявляет первым движение „вперед”, показывая свою готовность к данному действию, выражая, радость встрече и уважение возрасту.

3. В русской культуре существует обычай приветственного поцелуя между мужчинами пожилого возраста. В болгарской культуре, чаще всего, поцелуями и объятиями обмениваются женщины среднего и старшего возраста, находящиеся в родственных или дружеских отношениях. Также поцелуями обмениваются хорошие приятели, которые давно не встретились.

4. Поцелуй руки женщины, как знак приветствия, принятый в России, отсутствует в Болгарии, или встречается очень редко. В русской культуре данный жест имеет давнюю традицию, он выражает восхищение, уважение, обожание к даме со стороны кавалера. Скорее всего, это кавалерский жест в русской культуре. Даже осталось устойчивое словосочетание „Целую Ваши руки”. Современные болгарские мужчины не целуют руки дамы, потому что считают данное действие чем-то неестественным, боясь выглядеть смешными в глазах той же дамы или окружающих. Другими словами, причины отсутствия поцелуя руки дамы у болгар необходимо искать в их историческом прошлом.

5. Принятый среди русских обычай (у мужчин) подносить руку к шляпе или приподнимать шляпу в знак приветствия тоже отсутствует в болгарской культуре. Здесь следует особо отметить, что шляпа, как обязательный атрибут одежды, наиболее часто встречается у русских, чем у болгар, отсюда отсутствие данного жеста в болгарской культуре. Современные болгарские мужчины редко носят шляпу, но, даже, если она у них на голове, никому из них не придет в голову ее приподнять в знак приветствия.

6. Объятие между собеседниками при встрече используется только в дипломатическом этикете. Объятие в деловой сфере деятельности не принято ни у русских, ни у болгар.

7. Утвердительное кивание головой, знак согласия (движение головы сверху вниз у русских) не совпадает со знаком согласия (движение головы право-лево) у болгар. При этом необходимо следить за лицевой экспрессией болгар, так как в понимании русского человека движение головой прав-лево означает „Нет”, а болгарин, совершает подобное движение головой, при этом улыбается, что сбивает с толку русскоговорящего коммуниканта. Следует отметить, что движение головой право-лево у болгар более интенсивное, происходит многократное покачивание головой, а не просто двукратное движение, как у русских при отрицательном знаке.

8. Отрицательное движение головы право-лево у русских, замещающее слово „Нет”, не совпадает со знаком отрицания у болгар. Отрицательное кивание у болгар происходит снизу вверх, при этом, часто издается слегка уловимое „цыкание” языком. Голова поднимается один раз снизу вверх и два раза опускается сверху вниз. Выражение лица, при этом, нерадостное, губы чаще сжаты, брови нахмуренные. Удивляет факт, что русскоговорящие туристы никогда не „видят” выражения лица болгарина, когда он показывает кивком головы или ее покачиванием согласие или отрицание.

9. Жест, показывающий на желание „выпить”, или состояние опьянения, у русских выражается щелчком правой руки под подбородком ближе к правому уху. А у болгар такое же значение выражается направленным большим пальцем правой руки в открытый рот, при этом, остальные пальцы прижаты к ладони.

10. Жест „привлечения внимания” у русских выражается взмахом правой руки, ладонь вытянута, пальцы вместе, иногда используется покачивание ладони право-лево. У болгар данная интенция выражается поднятой правой рукой, но вытягивается не вся ладонь, а только указательный палец, или два пальца – указательный и средний. У русских этот знак означает „победу”.

11. Выражение огорчения, разочарования или недовольства в русской культуре выражается разведением обеих рук в стороны, иногда обхватом головы обеими руками. У болгар очень часто в подобной ситуации используется жест, когда правая рука на уровне плеча очень активно делает два-три оборота, причем, последний наиболее выразительный и эмоциональный.

12. Жест „подзывания” у болгар производится вытянутой, на уровне плеча, правой руки, причем, ладонь опущена вниз и сгибаются пальцы по направлению вниз-вверх. Русские подзывают тоже вытянутой правой рукой, но ладонь повернута вверх, и пальцы сгибаются к середине ладони: вниз к ладони и обратно вверх.

13. Жест „прощания” в русской культуре выражается вытянутой правой рукой, чаще над головой, ладонью к коммуниканту, при этом, производится движение ладонью право-лево. У болгар интенция эта выражается тоже поднятой правой рукой, но обычно фиксируется открытая ладонь. У русских данный жест „прощания” во времени длится дольше, чем у болгар, видимо, здесь сказывается сентиментальность русского характера, традиция долго провожать, поэтому и рукой машут русские долго.

Жесты русской и болгарской коммуникативных систем, которые были сопоставлены, мы разделили на следующие 3 группы.

К первой группе были отнесены, совпадающие в исполнении, в сфере употребления и в способе передачи их смысла. В нее вошли жесты, которые являются общеупотребительными, что облегчает их усвоение студентами. Это некоторые совпадающие жесты приветствия, прощания, знакомства, приглашающие садиться, встать, подойти ближе, жест-призыв к соблюдению тишины и другие.

Вторая группа – совпадающие по смыслу и сфере употребления, но различные в исполнении. Например, счет на пальцах. Болгары, чаще всего, начинают считать с большого пальца, а не с мизинца левой руки, как это делают русские. Иногда счет на пальцах у болгар начинается с указательного пальца, большой палец закрывает ладонь последним.

В третью группу вошли жесты, отсутствующие в коммуникативном поведении носителей болгарского языка. Это такие жесты, как щелканье пальцами, целование руки, щелчки, размахивание руками, удары (рукой, пальцем) по лбу и т.д.

Сопоставление невербальных средств русской и болгарской коммуникативных систем создает основания для постановки вопроса об отборе и последовательности их введения в учебный процесс. При отборе невербальных средств русской и болгарской коммуникативных систем в учебных целях мы опирались, прежде всего, на принцип функциональности, который предполагает, с одной стороны, выбор тех жестовых знаков, способствующих обыденному сознанию носителя изучаемого языка, а с другой, исключает нестабильные, неустойчивые, индивидуальные жесты. Автор разделяет точку зрения исследователей, которые считают, что обучать, прежде всего, следует тем элементам невербального поведения, которые имеют особую значимость в общении и различны у различных народов. Данная постановка вопроса особенно актуальна в обучении русскому языку студентов Колледжа по туризму, которые ежедневно будут иметь контакты с носителями русской культуры, решая профессиональные задачи и проблемы. Поэтому жесты, относящиеся к речевому этикету в указанных выше исследованных ситуациях, очень важны для целей обучения: они имеют большую значимость в деловом общении работника сферы иностранного туризма.

Лингвострановедческое насыщение содержания обучению русскому языку важно начинать непосредственно с первого года обучения в Колледже, которое характеризуется профессиональной направленностью



обучения и интенсивным развитием устной речи. И именно на этом этапе закладываются прочные основы, необходимые учащимся для участия в учебной и реальной профессиональной коммуникации. Учитывая это, целесообразно с первых же занятий обучения общению на русском языке одновременно знакомить студентов с культурой страны изучаемого языка и невербальным поведением, что позволяет им воспринимать русскую речь не как отвлеченное понятие, а как реализацию конкретной культуры, и это облегчит усвоение языковых и неязыковых средств. Так, например, на первом курсе студенты, изучая тему „Знакомство”, включаются в акт приветствия на русском языке. А на втором курсе их знания расширяются, углубляются, стабилизируются, когда отрабатываются ситуации „Встречи и размещения” гостей в гостиничных и ресторанных комплексах, где используются невербальные средства делового общения.

Характерной чертой общей пантомимики болгар является ее динамичность, которая для некоторых иностранцев вполне может казаться несколько ускоренной или часто повторяющейся. Легкий кивок головой не один раз, а подряд несколько раз, как бы усиливает выражение своей интенции согласия, одобрения и уважения. У болгар значительно ярче, чем у русских, выражены некоторые эмоциональные жесты. Отсутствие или расхождение в значении некоторых эмоциональных жестов компенсируется мимическими способами выражения эмоции. Например, такими, которые соответствуют соматическим выражениям: сдвинуть, приподнять, нахмурить брови, уставиться глазами в одну точку, сузить глаза, зажмурить глаза и многие другие. Согласно русской национально-культурной традиции при установлении контакта партнерами по общению может быть применен целый комплекс кинетических компонентов, выражающих их (собеседников) коммуникативные намерения, мотивы установления контактов (начиная с широкого разведения рук в стороны, с поднятых и разведенных в стороны на уровне груди рук ладонями вперед, кончая протянутыми для приветствия руками ладонями вперед). Отсутствие же подобных выраженных кинесических симптомов у партнера по речевому общению вполне может русским реципиентом интерпретироваться как нежелание войти с ним в контакт. Вместе с тем, болгарин (согласно болгарской культурно-речевой традиции) не привык проявлять „независимую” инициативу речевого общения, в особенности через ярко выраженные кинесические комплексы, что может привести к нежелательным для него последствиям (он может смутиться, почувствовать себя неловко). Но некоторые болгарские жесты, по сравнению с аналогичными

русскими проявлениями, более сдержанны и не так сильно выражены. Это можно заметить в манере пожилых болгар, особенно жителей сельской местности: сдержанность на людях.

Наблюдения за общением русских и болгар в туристической сфере деятельности позволило сформулировать следующие выводы:

1) большинство русских и болгарских побудительных невербальных средств в сфере иностранного туризма производится, главным образом, руками, головой, пальцами, реже только мимикой;

2) по способу использования болгарские жесты (по сравнению с русскими) в некоторых ситуациях отличаются большей энергичностью и интенсивностью, что выражается в повторном движении головой или рукой;

3) жесты (русские и болгарские) проявляются в условиях национально-специфического контакта и обуславливаются казусом или проблемой, которые решаются в конкретной ситуации, и социальными ролями говорящих.

Обобщая вышесказанное, с уверенностью можем сказать, что обучение невербальным компонентам общения и невербальному поведению имеет большую практическую значимость для преподавания русского языка в профессионально ориентированном обучении в Коледже по туризму. Незнание студентами некоторых русских невербальных компонентов коммуникации при деловом общении с носителями языка затрудняет восприятие и понимание существенных сторон передаваемого/получаемого смысла.

## Литература

- Акишина А.А., Кано Х., Акишина Т.Е., *Жесты и мимика в русской речи: Лингвострановедческий словарь*, „Русский язык”, Москва 1991, 144 с.
- Капинова Е., *Междунационални особености на невербалната комуникация в сферата на деловото общуване (приложен аспект)*, „Сборник доклади”, СУ Св. Кл. Охридски, Варна 2005, с. 293–298.
- Леонтьев А.А., *Национальные особенности коммуникации как международная проблема*, [в:] *Национально-культурная специфика речевого поведения*, Наука, Москва 1977, с. 5–14.
- Терзиева М., *Игрите с пръсти – стимул за педагогическо творчество*, „Образователни алтернативи”, кн. 5, Бургас 2009, с. 55–63.



### Streszczenie

*Analiza porównawcza użycia niewerbalnych środków komunikacji  
w rosyjskiej i bułgarskiej kulturze*

Niniejszy artykuł omawia kwestię analizy porównawczej niewerbalnych środków używanych przez Bułgarów i Rosjan w sytuacjach fachowego porozumiewania się w sferze turystyki międzynarodowej („obsługującego” z gościem). Problem ten wymaga poważnego i wielostronnego zbadania w celu odkrycia podobieństw i różnic w stosowaniu niewerbalnych środków w rosyjskiej i bułgarskiej komunikacji. Może to dać podstawy do zastanowienia się nad doбором i kolejnością wprowadzania tych środków do nauczania. Podobna analiza została przeprowadzona po raz pierwszy.

**Słowa kluczowe:** niewerbalne środki, komunikacja, analiza porównawcza, turystyka zagraniczna, kompetencja, kultura rosyjska, kultura bułgarska.

### Summary

*Comparative analysis of the use of non-verbal means of communication  
in Russian and Bulgarian cultures*

This article investigates the problem of the comparative analysis of the non-verbal means that both Bulgarian and Russian native speakers use in business communication in the sphere of international tourism ("server" – customer intercourse). The problem has not been solved to the full and requires careful, serious and detailed study. It's the first time such an analysis has been carried out by the author. The study aimed at finding the differences and similarities between Russian and Bulgarian non-verbal means of communication for educational purposes. The analysis gives grounds for selective and gradual introduction of non-verbal communication techniques into class activities.

**Key words:** non-verbal elements, communication, comparative analysis, foreign tourism, competence, Russian culture, Bulgarian culture.