

Некоторые аспекты кросскультурных отно- шений между народами России и Германии и их влияние на потен- циальный въезд гостей из ФРГ в РФ

*Сахарчук Е. С.,
к.п.н., доцент МГУС*

В статье рассматриваются некоторые аспекты кросскультурных коммуникаций между народами России и Германии, глубокое изучение которых способно влиять на развитие туризма и международного сотрудничества.

The article looks into some aspects of cross-cultural communication between Russian and German people, the in-depth study of which can influence tourism development and international cooperation.

Часто в литературе по маркетингу можно обнаружить попытку сегментирования рынка потребления услуг на основе различий в национальных традициях; обобщенно это выглядит как различия между американским, азиатским, латиноамериканским, европейским и африканским типами потребителей.

Однако для улучшения качества приема гостей в РФ учет особенностей граждан, прибывающих из Европы, — понятие весьма условное, которое скорее можно использовать с утилитарной точки зрения, то есть в непосредственном

туроперейтинге при подборе с учетом отдаленности средств туристических перевозок, средств размещения с учетом сформировавшихся в Европе усредненных представлений об их качественных характеристиках, персонала, владеющего европейскими языками и т. д.

С точки зрения маркетинга донорской территории едва ли правомочно обобщать мотивации и предпочтения в туризме всех европейцев. Скорее, сформировав общее представление о регионе, следует анализировать конкретные донорские рынки в Европе. Рынки сбыта российских услуг по приему в разных европейских странах совершенно различны, как с экономической точки зрения (по уровню благосостояния проживающих в отдельных странах европейцев), так и с социально-культурной позиции (ментальности, привычек потребления, кросскультурных отношений с Россией, особенности истории двусторонних отношений, деловой культуры, демографической обстановки и т. д.). Играют также значительную роль такие факторы, как отдаленность от границ РФ, особенности въездных формальностей и т. д.

В качестве примера охарактеризуем особенность крупнейшего донора российского въездного туризма в Европе – Германию. Для получения наиболее конкретного представления о Германии как стране-доноре рассмотрим следующие вопросы.

1. Основные доводы в пользу развития въездного потока из Германии в Россию.
2. Основные этапы и особенности формирования туристской отрасли в Германии.
3. Актуальное состояние въездного туризма из Германии: предпочтения по датам, времени, способам организации турпоездок, видам туров, направлениям и т. д.
4. Особенности межгосударственных отношений между Россией и Германией.
5. Формальная сторона въезда граждан Германии в РФ.
6. Особенности формирования спроса на турпоездки в Россию в разных регионах Германии.
7. История российско-германских отношений.
8. Учет особенностей немецкого менталитета при формировании предложений на германский рынок въездного туризма.
9. Стратегический учет особенностей немецкой деловой культуры в построении партнерских отношений между российской рецептивной и германской направляющей фирмами.

К основным доводам в пользу развития въездного туризма из Германии в Россию можно отнести следующие:

– по численности населения Россия и Германия – два самых крупных государства в Европе, следовательно, соответствующий вес имеют и двусторонние отношения в глобальном масштабе;

– существует принципиальное совпадение взглядов по ряду вопросов на уровне государственной политики;

– Германия и Россия – приверженцы общих фундаментальных ценностей и

принципов – ратуют за экономическое развитие и повышение благосостояния своих народов, а также за интенсивный культурный обмен;

– у России и Германии в прошлом и настоящем имеется большое количество точек соприкосновения, влиявших и влияющих на взаимный интерес и желание познакомиться поближе;

– Германия расположена достаточно близко к западной границе России (например, перелет из Берлина в Москву длится чуть больше двух часов);

– климат средней полосы России и Германии схож;

– в настоящее время наблюдается тенденция упрощения процедуры въезда граждан Германии в Россию.

Основные этапы и особенности формирования туристской отрасли в Германии можно охарактеризовать следующим образом: в Германии туризм начал развиваться в середине XIX в., процесс развития туризма напрямую связан с процессом индустриализации, развитием средств передвижения – пароходов и поездов. Вначале путешествия с целью отдыха, знакомства с другими странами и культурами, а также с целью образования были привилегией аристократов и богатых граждан. В 1913 г. для 90% наемных рабочих не существовало оплачиваемых отпусков. Оплачиваемый отпуск для всех категорий трудящихся был введен только после Второй мировой войны. Первое бюро путешествий было основано в 1932 г. в Берлине, владельцем которого Карл Дегенер предлагал «железнодорожные путешествия для маленьких людей». Тот же предприниматель организовал после войны агентство «Тоуропа», провозгласив идею: немцы будут путешествовать как никогда, стоит им только наесться досыта. В ходе экономического развития после второй мировой войны немцы пережили сначала волну «вдоволь наесться», затем «нормально одеться», потом свой дом и автомобиль, и, наконец, волну массового туризма. В 1948 г. услугами

экскурсионного бюро Дегенера воспользовалось 30 000 отдыхающих; в 1955-м – 300 000, а в 1982-м – 800 000. Туризм в Германии вошел в наиболее активную фазу развития в 50-е гг., став чем-то наподобие «немецкого национального спорта». Западные немцы к этому периоду достигли достаточно высокого уровня благосостояния, однако, как следствие поражения в войне, национальное самосознание диктовало необходимость сконцентрировать поиски мест для отдыха в собственной стране. В 60-е немцы постепенно начали пересекать границу. Война перестала быть острым напоминанием о немецкой вине, центральное расположение Германии в Европе предлагало разные варианты для европейских турне, автомобили в личной собственности стали массовым явлением, кроме того, к этому времени большинство соседей Германии упростили въезд граждан ФРГ. В середине 60-х гг. начали развиваться чартерные программы авиакомпаний, самолет стал транспортным средством №1 для немецких туристов. Большинство немецких туристов останавливали свой выбор на теплых морских странах: Италии и Испании, многие проводили зимний отпуск в Австрии. С конца 70-х немцы все активнее открывают для себя другие континенты, прежде всего Северную и Южную Америки. Немцы по общему признанию считаются наиболее активными путешественниками.

Анализируя актуальное состояние выездов граждан Германии за рубеж, следует упомянуть сложившиеся в настоящее время предпочтения по датам, времени, способам организации турпоездки, видам туров, направлениям и т. д. В 2001 г. немцы совершили около 308 миллионов путешествий с общим количеством 1,7 миллиарда ночлегов. За границу выехало около 30% путешественников. 88% путешествий были предприняты в частных целях (12% в деловых целях). 21% путешествий длились более пяти дней (79% – 2–4 дня). На отдых ездили около 50 миллионов немцев,

причем 15 миллионов два раза в год. Среди отдыхающих 70% ездили за рубеж. Наиболее посещаемыми странами были Испания, Италия и Турция. Излюбленным видом транспорта оставался автомобиль (около 50%), затем самолет (35%), автобус (9%) и железная дорога (6%).

Формы организации турпоездки граждан Германии в настоящее время распределяются следующим образом: групповые организованные поездки избирают около 30% путешествующих, другие формы бронирования в бюро путешествий – 15%, около 50% организуют свое путешествие самостоятельно (все активнее через Интернет).

Тенденции развития туристского рынка Германии в первые годы XXI в. характеризуются определенным ростом интереса к:

- оздоровительным формам отдыха;
- спортивным формам отдыха (в частности, к велосипедному спорту);
- отпускам по системе «все включено»;
- поездкам с целью обучения;
- относительно коротким путешествиям вне основных сезонов;
- размещению в небольших, но комфортабельных отелях.

Помимо этого, соцопросы, проведенные среди выезжающих из Германии на отдых, показали, что:

- приходя в агентство путешествий, они часто не знают, куда хотят поехать, и ждут обстоятельной и убедительной аргументации со стороны компетентных сотрудников;
- при выборе того или иного направления решающим моментом является подробная предварительная информация не только об условиях отдыха, но и об условиях экономической и политико-социальной жизни в стране, куда предполагается совершить путешествие;
- в большинстве случаев путешествующие немцы стремятся вступить в контакт с местным населением, знако-

мясь с обычаями, культурой, привычками, традициями;

– очень большой интерес проявляется к природе посещаемой страны.

В последние годы отмечается интерес туристов из Германии к поездкам в развивающиеся страны: в 2005 г. 7,7 миллиона немцев ездили в развивающиеся страны, из них 5,3 миллиона ездили в ближайшие средиземноморские страны: 3,6 миллиона – в Турцию, 1,7 миллиона – в Северную Африку; 2,4 миллиона – в Азию, Африку и Латинскую Америку.

Важным вопросом изучения донорской территории является анализ межгосударственных связей. Анализировать особенности межгосударственных отношений между РФ и ФРГ необходимо по нескольким причинам.

1. Общий тон отношений непосредственно влияет на формирование климата доверия со стороны граждан Германии к России, что в свою очередь влияет на представление об опасности или безопасности путешествий граждан Германии в Россию.
2. Определение доминант взаимоотношений, точек культурных соприкосновений, исторических связей и параллелей могут стать источником для дополнительной аргументации в пользу поездок граждан Германии в Россию.
3. Информация об облегчении (или усложнении) въездных формальностей для граждан Германии является исходной в принципе при расчетах объемов и глубины продаж туров по России в Германии.

Наиболее общие вопросы межгосударственных связей между РФ и ФРГ отражены на официальных сайтах германских дипломатических представительств в России. Это: посольство Федеративной Республики Германии, находящееся в Москве, и консульства ФРГ, расположенные в Новосибирске, Санкт-Петербурге, Калининграде, Екатеринбурге. Различные стороны

культурных обменов между Россией и Германией отражаются в официальных документах немецких культурных центров в России: КЦ им. Гете в Москве и Санкт-Петербурге, в Германской службе академических обменов (ДААД – информационное бюро межвузовских контактов) в Москве, в Совместной комиссии по изучению новейшей истории германо-российских отношений, в Российско-немецком доме в Москве, в нескольких пиитических фондах, имеющих свои представительства в России, – среди них представительства Фонда им. Конрада Аденауэра в Москве, Фонда имени Генриха Белля в Москве, Фонда имени Розы Люксембург и др.

Говоря о формальной стороне въезда граждан Германии в РФ, следует отметить, что в Германии имеются следующие официальные российские учреждения:

- посольство РФ в Берлине;
- консульства в Бонне, Гамбурге, Мюнхене и Лейпциге.

Для оформления въездной российской визы граждане ФРГ предъявляют следующие документы: паспорт (срок истечения не менее трех месяцев), фото, медицинская страховка, туристское подтверждение, ваучер. Консульский сбор для однократной негрупповой туристической визы составляет 35 евро (срок оформления 15 дней) и 120 евро (срок оформления 3 часа). Для групповой визы соответственно 25 и 105 евро. В настоящее время прибывающие в РФ туристы пользуются воздушным транспортом. Наиболее активно используемые аэропорты расположены в Москве, Санкт-Петербурге, Омске, Новосибирске, Ростове, Краснодаре, Казани и Екатеринбурге.

Мотивации поездок граждан Германии в Россию в разных регионах Германии

Жизненные условия на востоке и западе Германии неодинаковы: так, уровень безработицы в новых федеральных

землях в среднем в два раза выше, чем в старых. Средний чистый доход в Восточной Германии составляет сегодня примерно 83 процента среднего чистого дохода по стране. Потребительские привычки, ситуация с жильем или обеспечение медицинскими услугами почти не отличаются на востоке и западе страны. В то же время в новых землях проявляется региональная дифференциация и не только между городскими и сельскими районами, формируются также очаги экономического роста, например, вокруг Дрездена, Йены или Потсдама, — рядом с которыми появляются в свою очередь новые экономические зоны.

Помимо различий в уровне экономического благополучия имеются различия в мотивации поездок из Восточной и Западной Германии в Россию. Источники этих различий находятся в истории взаимоотношений с двумя ныне несуществующими государствами: ГДР и ФРГ:

- разница в менталитете поколений социализма и капитализма;
- ностальгические настроения поколения социализма и связанное с ними особое отношение к России — бывшему СССР;
- сохраняющиеся до сих пор навыки общения на русском языке у старшего и среднего поколения восточных немцев;
- принципиально отличное отношение к российской государственности в землях, оказавшихся в результате Второй мировой войны в зонах Варшавского договора и НАТО.

Следует упомянуть, что в ГДР существовало обязательное изучение русского языка в школе — теперь это, конечно, отменено. Вместе с тем сформировалось меньшинство из той части молодежи, которая получила профессиональное образование в Советском Союзе. У этих граждан Германии сложились личные отношения в России, они говорят и читают по-русски, посещают Россию, поддерживают контакты. Что касается западных районов Германии, то интерес к изучению русского языка здесь в на-

стоящее время даже больше, чем в восточных областях. Это небольшая часть студенчества, зато они изучают русский язык на добровольной основе и достигают при этом неплохих результатов.

История российско-германских отношений

В истории российско-германских отношений следует выделить три важных составляющих:

- последствия Второй мировой войны;
- история «русских» немцев;
- собственно история межгосударственных связей.

Восприятие России гражданами Германии определяется длительной историей отношений двух стран. В Германии всегда существовал глубокий интерес к России, ее культуре. Русская литература XIX и XX вв. получала большой отклик в Германии, многие произведения переводились на немецкий язык. Российская политика играла большую роль в истории многих — почти всех — европейских государств. Немецкий компонент, в свою очередь, со времен Петра I всегда играл большую роль в истории России. В качестве примера можно привести происхождение Екатерины II и вообще прибалтийских немцев.

В настоящее время большое значение имеет тема Второй мировой войны и в особенности войны между Германией и СССР. Для Германии в этой связи первостепенное значение имеет конец коммунистического режима и воссоединение страны. В этих процессах не отрицается большая роль России. В связи с этим, например, Михаил Горбачев в Германии воспринимается позитивно.

С другой стороны, большое значение имеет вопрос о моральном поражении и моральном кризисе Германии как следствия войны. Немногие в Германии считают, что они не несут ответственности за развязывание войны, однако чувство позора испытывает большинство немцев. Отношение русских к войне в общем носит характер заслуженной гордости.

Отстранение от Германии и чувство принадлежности к международному сообществу дополняют друг друга. Проведенные социологами исследования показали, что если спросить студентов: «Что значит быть немцем? Что такое Германия?» – ответ будет скорее негативный. Примерно в таком духе: «Мы не немцы, а европейцы», «Нас это не интересует», «Мы самостоятельные личности». Существует разница между восприятиями последствий войны в разных частях Германии: в Восточной части Германии (ГДР) проблема вины не обсуждалась на официальном уровне. Считалось, что Восточная Германия была освобождена от фашизма Советской армией и никакой связи с фашистским прошлым в Восточной Германии нет.

В Западной Германии разрыв с фашистским прошлым занял длительное время после 1945 г. Этот процесс закончился только в 60-е гг. Именно тогда произошли изменения в народной культуре, идеологии, публичной сфере. Этот период истории Германии характеризуется также возрастанием роли западных ценностей. Усилилась американизация немецкого образа жизни, что увеличило разрыв между ФРГ и ГДР прежде всего в повседневной жизни и в области формирования моральных установок.

Если обратить внимание на повседневную жизнь, на структуру семейных отношений, то нетрудно заметить, что в Восточной Германии наблюдается более сильный крен в сторону традиционно немецкого в разных его вариантах (во многом это касается, прежде всего, внутрисемейных отношений, которые в Восточной Германии остаются более прочными и устойчивыми).

К настоящему времени между Российской Федерацией и Федеративной Республикой Германией создан прочный правовой фундамент взаимодействия, основывающийся на Договоре 1990 г. о добрососедстве, партнерстве и сотрудничестве. Помимо этого, нормативно-правовая база парт-

нерства включает в себя значительный массив долгосрочных соглашений – от Договора о развитии широкомасштабного сотрудничества в области экономики, промышленности, науки и техники (действует до 2010 г.) до таких специфических документов, как соглашения об обмене конфиденциальной информацией и о линии прямой шифрованной связи между Кремлем и ведомством федерального канцлера.

Русская и немецкая культуры как части общеевропейской культуры равноценны, самодостаточны и в тоже время взаимодополняемы и взаимообогащаемы. Русская литература, музыка, живопись стали органичной частью немецкого общества, и наоборот. Большинство федеральных земель ФРГ поддерживают устойчивые и весьма интенсивные связи с регионами Российской Федерации, более 80 пар городов в России и Германии, около 330 университетов обеих стран объединены партнерскими отношениями. Объем этих связей характеризуют и 150 регулярных авиарейсов, осуществляемых еженедельно между нашими странами. Особое место в формировании объективного образа страны-партнера, развитии действительно прочных контактов между людьми – важнейшей опоры двусторонних отношений, имеет вопрос о прямом общении россиян и немцев, предполагающем знание языка своих соседей. Сегодня русский язык изучают в Германии около 200 тысяч человек, более 4 миллионов человек учат немецкий в российских школах и вузах. Потенциал знающих и понимающих язык в обеих странах намного больше.

Еще одной важной стороной российско-германских отношений является история «русских» немцев. Известны следующие основные этапы ассимилирования переселенцев из Германии в русской среде: в 1763 г. своим Манифестом Екатерина II стимулировала переселение из Германии 27 000 немцев в Поволжье, где образовалась первая немецкая колония. Через 100 лет Сара-

тов, пятый по величине город в России (83 000 жителей), становится центром волжских немцев; в конце XIX в. образуются дочерние немецкие колонии в Сибири. В 1924 г. рабочая коммуна волжских немцев преобразуется в автономную социалистическую республику со столицей в Энгельсе. В 1941 г. за предполагаемое участие в шпионаже волжские немцы депортируются в Сибирь, Казахстан и Киргизию; позже русские немцы были реабилитированы, однако в места прежних поселений не вернулись. Анализ кросскультурных отношений между народами Германии и России невозможен без учета особенностей менталитета типичного представителя Германии, ценностных установок, образа жизни, привычек, культуры деловых взаимоотношений. Коротко о ментальности типичного представителя Германии можно сказать следующее.

1. Система ценностей немцев включает понятия: порядок во всем и всегда (как безопасная основа жизни) как фундаментальная ценность, работоспособность и организованность. Цель жизни – найти порядок: составление планов; перепланирование при изменении обстоятельств. Беспорядок – это нарушение спокойствия.
2. Основа психологии немца – национальное чувство социального порядка: этим объясняется наиболее выраженная в Европе забота об экологии, непримиримое отношение к нарушениям общественного порядка, уважение к власти, одобрение планирования, организации и проверки; отрицательное отношение к импровизации и поспешным действиям.
3. В любых видах деловых взаимоотношений определяющим является полная ясность, прямота и честность. Стремление во всем добиться абсолютной ясности называют аналитическим параличом, когда процесс анализа ситуации мешает принятию решения. Прямота и искренность немцев, особенно выраженная на севере,

доходят иногда до непримиримости и грубости.

4. Пообещать что-либо, а затем не выполнить этого считается дурным тоном, потому что для немца важно выполнить свой долг (великодушие и вера в высокие принципы – древнейшие традиции немецкой духовности).
5. Для немцев очень важно чувство общества и принадлежности к группе.
6. Немецкая трудовая этика базируется на понятиях, развитых в идеях протестантской Реформации, начатой Лютером в XVI в., о том, что все надо делать правильно и основательно. На большей части Германии распространено лютеранство, подчеркивающее значимость упорного труда и скромного добropорядочного образа жизни. Однако не приветствуется, если кто-то работает еще где-нибудь помимо основного места работы, скорее это вызовет недоверие и подозрительность. Ваша надежность – это совпадение того, что вы говорите, с тем, что вы делаете.
7. Отношение к власти характеризуют верность социальным системам и строгая субординация.
8. Важная черта – строгое разграничение работы и развлечений.

Особенности бытового уклада в Германии. Распорядок дня: немцы встают рано – в 6:30–7:00. Традиционный немецкий завтрак – ветчина, салями, яйца всмятку, кофе, чай и апельсиновый сок. Обед – главный прием пищи (горячее мясное или рыбное блюдо с гарниром). Ужинают между 18:00 и 18:30. Немецкая еда очень вкусная, изысканная, чистая и здоровая. Самое популярное мясо – свинина. Главное место общения для немцев – это стол.

(Германия – страна культуры пивных, где происходит общение). Ежегодный отпуск составляет от четырех до шести недель. Транспорт функционирует с точностью до минуты.

Немцы прямо высказывают свое мнение о том, что они считают плохим обслуживанием, высокой платой или не-

допустимым поведением. Немцы хотят быть уверены в том, что они покупают, поэтому они задают уточняющие вопросы, могут полностью изменить свое желание, переговоры занимают много времени.

В практической плоскости межкультурных отношений актуален вопрос стратегического учета особенностей немецкой деловой культуры в построении партнерских отношений между сотрудничающими российскими и германскими фирмами в разных областях бизнеса.

Среди особенностей немецкой деловой культуры можно выделить следующие:

- официальные отношения поддерживаются немцами в офисах;
- в офисах поддерживается консервативный стиль одежды;
- большинство немецких руководителей имеют ученую степень, к ним нужно обращаться по фамилии и с учетом степени;
- работа в офисах начинается в 8 утра и заканчивается в 17;
- деловые встречи назначаются заранее и никогда не переносятся;
- часто сотрудничество с немецкой фирмой начинается с пилотного проекта, так как немецкие партнеры должны убедиться в надежности тех, с кем сотрудничают;
- для немцев недопустимо небрежное отношение даже к мелкой работе;
- особенно важно учитывать, что личные взаимоотношения не являются для немцев определяющими в бизнесе;
- термины, используемые немцами в контрактах, понимаются ими буквально;
- немцы в деловых взаимоотношениях немногословны (излишнюю улыбчивость они считают неприемлемой в бизнесе);
- немецкий менеджмент отличается отсутствием похвал;
- определяющим в деловых взаимоотношениях является соблюдение сроков;

– руководство немецкими компаниями строится на строгой иерархии. Иерархия прозрачна и обходить ее не следует;

– решения зачастую принимаются очень медленно, так как требуют согласования по всей иерархической лестнице.

– немцы хорошо владеют навыками презентации: они подчеркивают информацию детализированными фактами и подробностями. Для них важны ссылки на конкретные факты, цитаты, использованную модель бизнеса, приведенные ссылки;

– встречи и переговоры проходят по единой схеме в соответствии с повесткой дня, вносить коррективы в запланированный распорядок крайне нежелательно;

– немцы ведут беседу только по своей специализации, не берутся обсуждать темы, не входящие в круг их непосредственных служебных обязанностей.

Изучение кросскультурных отношений между народами России и Германии, включающих такие аспекты как история отношений, доминанты актуальных социо-культурных представлений граждан Германии о России, особенности деловых связей между российскими и германскими бизнесменами, является важной задачей в практической области приема гостей из Германии в Российской Федерации и ее отдельных регионах, поскольку позволяет более системно и стратегически выверено подходить к учету прибывающего из ФРГ потока гостей по категориям; планированию маркетинговых мероприятий, конечной целью которых является подготовка к созданию жизнеспособного, по-настоящему актуального в Германии российского турпродукта, базирующегося на учете исторически обусловленного интереса к отдельным российским территориям и покупательских интересов граждан Германии – опытных и искушенных путешественников.

Литература

1. Лебедева Н.М. Введение в этническую и кросскультурную психологию. М., 1999.
2. Лурье С.В. Метаморфозы традиционного сознания. СПб., 1994.

3. Мацумото Д. Психология и культура. М., 2002.
4. Сикевич З.В. Социология и психология национальных отношений. СПб., 1999.
5. Солдатова Г.У. Психология межэтнической нетерпимости. М., 1998.