

УДК 316.4.06:379.85

## Социальные технологии проблематизации рисков международного туризма: дискурсивный анализ



### Исхакова Э.И.

Аспирант кафедры государственного, муниципального управления и социологии Казанского национального исследовательского технологического университета

*В статье представлены результаты дискурсивного анализа социальных технологий управления рисками международного туризма. Определены дискурсивные стратегии по их проблематизации на основе качественного исследования медиа-сообщений в выборке из четырех тиражных общенациональных печатных изданий, представляющих видный сегмент как проправительственных, так и независимых российских СМИ: «Российская газета», «Известия», «Коммерсант», «Независимая газета». Выявляется специфика социальных технологий проблематизации рисков международного туризма и прежде всего технологии повышения информированности о рисках международного туризма. Дается классификация репрезентируемых медиа-сообщениями рисков международного туризма.*

*Ключевые слова: риски, международный туризм, социальные технологии, дискурсивные стратегии, технологии проблематизации рисков, повышение информированности, фактологизация, мультипликация, конвергенция, репрезентация рисков международного туризма.*

Лингвистический поворот в социальной теории привел к переосмыслению соотношения объективной реальности и текстуальности, пониманию того, что любая «реальность» опосредована способом репрезентации, которая, в свою очередь, представляет собой не описание мира фактов, а способы производства этих фактов. В данном контексте риски репрезентируются как дискурсивная практика, на базе которой и осуществляется их производство.

Под социальными технологиями управления рисками международного туризма мы понимаем особый способ достижения цели по минимизации их потенциальных негативных последствий, основанный на дискурсивном конструировании стабильной и прогнозируемой реальности. Важнейшими дискурсивными стратегиями управления рисками международного туризма являются технологии их проблематизации, среди которых особая роль принадлежит технологии повышения информированности о рисках международного туризма.

Специфика социальных технологий проблематизации рисков международного туризма была вы-

явлена на основе анализа материалов публикаций в выборке из четырех тиражных общенациональных печатных изданий, представляющих видный сегмент как проправительственных, так и независимых российских масс-медиа, освещающих проблемы международного туризма: «Российская газета», «Известия», «Коммерсант», «Независимая газета». Были использованы качественные методы исследования, позволившие определить основные дискурсивные стратегии, представляющие собой социальные технологии управления рисками международного туризма. Единицей анализа в рамках данной статьи выступает текст сообщения и/или его фрагменты, связанные с рисками международного туризма и особенностями управления ими. Период исследования материалов СМИ охватил промежуток времени с 2006 по 2016 гг., что ориентировало на выявление этапов в развитии международного туризма в России за отмеченный период – его рост и последующий упадок, связанный с экономическими и социально-политическими изменениями, которые привели к снижению числа

россиян, отправляющихся в туристические поездки за рубеж.

Повышение информированности целевой аудитории о рисках компаний-туроператоров и воспользовавшихся их услугами туристов осуществляется как в рационализирующем, так и манипулятивном ключе. В первом случае речь идет о социальной технологии фактологизации, когда публикации в СМИ безоценочно излагают лишь имевшие место факты (частным случаем фактологизации является выявленная А.В. Аляевым технология «нулевой интерпретации», когда «журналистская позиция не заявляется и вся задача по интерпретации возлагается на читателей» [1, с. 10]). Такой стиль изложения особенно характерен для официальных сообщений и встречается не столь уж часто.

В медийном тематическом репертуаре социальной технологии повышения информированности о рисках международного туризма широко репрезентируется проблема разнообразных опасностей, с которыми сталкиваются или могут столкнуться туристы, отправляющиеся за рубеж, а также представлены государственные рекомендации и ограничения по поводу посещения отдельных стран:

«Россиянам напомнили о рекомендации Министерства иностранных дел и Ростуризма не покидать курортные зоны в Египте. Напомним, ограничения действуют уже несколько лет из-за нестабильной политической ситуации на Синайском полуострове» («Российская газета», 3 февраля 2015 г.).

Эффект подобных сообщений зачастую усиливается с помощью социальной технологии мультипликации, использующей прием дополнения российского дискурса дискурсом туристской политики зарубежных стран, позиционируемой как более «продвинутой» с точки зрения обеспечения безопасности своих граждан:

«На официальном сайте МИД РФ в субботу была опубликована информация об обострении террористической угрозы на территории Индонезии, в связи с чем ведомство рекомендует выезжающим в эту страну российским гражданам “соблюдать повышенную бдительность, воздерживаться от посещения мест массового скопления людей и без крайней необходимости не покидать охраняемые курортные зоны”... В качестве целей своих терактов индонезийские террористы нередко выбирают объекты иностранного капитала, такие как рестораны, кафе, бары и отели в преимущественно туристических регионах. Например, наиболее масштабным терактом на настоящее время в Индонезии до сих пор остается тройной теракт на острове Бали в 2002 году, жертвами которого стали 202 человека. Возможно, учитывая все это, МИД США 23 ноября с.г. обратилось к своим гражданам, намеревающимся посетить Индонезию, с просьбой соблюдать осторожность в путешествиях по стра-

не с 23 ноября с.г. по 24 февраля 2016 года» («Независимая газета», 21 декабря 2015 г.).

В качестве потенциально опасных стран, принимающих туристов, в материалах СМИ репрезентируются Египет, Турция и Тайланд – самые популярные среди россиян курортные дестинации:

«... В прошлое воскресенье в одном из регионов Таиланда при обстреле мирных граждан погибла восьмилетняя девочка, а около 30 человек получили ранения. Примечательно, что обстрелы происходят уже не только в столице, куда туристам давно не советуют ездить, а в других районах страны» («Независимая газета», 24 февраля 2014 г.).

«... Эрдоган пообещал предоставить нашим туристам дополнительные гарантии безопасности. Правда, не совсем понятно, как это можно сделать в условиях, когда турецкое руководство не в состоянии обеспечить безопасность собственных граждан, которые становятся объектами регулярных терактов» («Независимая газета», 31 октября 2016 г.).

На общем фоне репрезентации проблемы опасного туризма в Египте и Турции отмечается также использование дискурсивной стратегии конвергенции, описанной С. Холлом, при которой восприятие угрозы усиливается за счет конструирования многоаспектного/комплексного характера проблемной ситуации, ее «сотканности» из различных проблем [2, р. 223]. Среди факторов риска при посещении подобных стран фигурируют опасности стать жертвой ДТП и массовых отравлений:

«За первое полугодие текущего года в Турции погибли 43 российских туриста и 167 россиян попали в ДТП. Эти данные привел вчера глава Ростуризма Александр Радьков, выступая на заседании комиссии Совета Федерации по молодежи и туризму. ... Вчера же с резким заявлением в отношении Турции выступил Роспотребнадзор. Турецкие власти игнорируют предложение о сотрудничестве в деле предотвращения заболеваний российских туристов и расследования случаев массовых отравлений, говорится в сообщении российского ведомства» («Независимая газета», 21 сентября 2011 г.).

Кроме того, для проблематизации опасности ситуации в указанных странах используется и социальная технология ретроспективизации, позволяющая целевой аудитории оценить масштабы риска в исторической ретроспективе:

«В 2008 году произошло 14 автоаварий за рубежом, в которых пострадали и погибли российские туристы. Это в два раза больше, чем годом ранее. Рекорд по числу катастроф держит Египет. Вот наиболее страшные из аварий: – 14 октября 2002 года в результате лобового столкновения двух автобусов на дороге между Каиром и Хургадой погибли 5 российских граждан, еще пятеро получили ранения. – 1 мая 2008 года на трассе Шарм-эль-Шейх – Каир перевернулся туристический автобус. Погибли 9 че-

ловек, в том числе 6 граждан России. – 15 сентября 2008 года в районе города Рас-Судр на побережье Красного моря экскурсионный автобус столкнулся с грузовиком. Погибли четверо россиян, еще 9 получили ранения» («Комсомольская правда», 15 марта 2009 г.).

Конструирование проблемы «опасных мест» в рамках применения социальной технологии повышения информированности о рисках международного туризма идет параллельно с репрезентацией конкретных рисков, угрожающих туристам в зарубежных поездках. С определенной долей условности репрезентируемые медиа-сообщениями риски можно подразделить на три категории: природно-биологические, социальные и инфраструктурно-технические.

К природно-биологическим рискам международного туризма можно отнести различные природные катаклизмы, заболевания и нападения животных на туристов. Как правило, при освещении данного рода рисков масс-медиа не только занимаются их проблематизацией (в т.ч. посредством технологии статистизации), но и содержат конкретные рекомендации по их минимизации:

«Сразу три нападения акул на российских туристов в Красном море произошло во вторник и среду, 30 ноября и 1 декабря. Сначала хищник атаковал семейную пару россиян, купавшуюся в 20 метрах от пляжа в курортном Шарм-эль-Шейхе. У женщины оказались искусаны ноги и спина, а мужчина получил настолько серьезные повреждения обеих ног, что их пришлось ампутировать. А в среду акула набросилась на 70-летнюю туристку из России и откусила ей кисть. Женщину срочно прооперировали. Ближе к вечеру пришло известие, что еще один россиянин стал жертвой подводного монстра – он также лишился руки» («Комсомольская правда», 1 декабря 2010 г.).

«Роспотребнадзор и Ростуризм предупредили о лихорадке Денге, случаи которой зафиксированы в странах Юго-Восточной Азии – Таиланде, Индонезии, Индии, Вьетнаме, Бангладеш и Гонконге. Эти страны пользуются особой популярностью у российских туристов. Случаев заражения становится все больше. Если в 2012 году заболели 63 человека, то за восемь месяцев 2015 года – 87... Чтобы предупредить заражение, Роспотребнадзор рекомендует использовать на отдыхе репелленты и фумигаторы, отпугивающие комаров – переносчиков инфекции» («Российская газета», 17 сентября 2015 г.).

В отобранных нами медиа-сообщениях в целом более широко представлены социальные риски международного туризма, среди которых наиболее опасной является угроза терроризма. Проблематизация данного вида риска осуществляется главным образом посредством манипулятивных технологий, а именно драматизации и эмоционализации:

«В воскресенье в египетском городе Таба, на границе с Израилем, взорвали экскурсионный автобус. Погибли три туриста из Южной Кореи и водитель-египтянин. Это – первый теракт против туристов, совершенный в Стране пирамид за последние пять лет. Но последний ли? Ответственность за трагедию в Табе взяла на себя радикальная исламистская группировка “Ансар Байат аль-Макдис”. Вчера в Твиттере этой организации появился ультиматум: все иностранные туристы должны немедленно уехать из Египта...» («Комсомольская правда», 18 февраля 2014 г.).

«Не менее тревожные вести приходили в минувший уикенд и с других туристических направлений... В субботу в результате взрыва самодельной бомбы в столице Мальдивских островов Мале получили ранения 12 туристов из Великобритании, Японии и Китая... Другая трагедия произошла в самой посещаемой россиянами стране – Турции. На юго-востоке страны в субботу курдские сепаратисты расстреляли 12 пассажиров автобуса... Известия о разного рода ЧП и трагедиях на мировых курортах приходят достаточно регулярно. Здесь и теракты, и стихийные бедствия, и преступные посягательства. Но, как показывает статистика, у туристов, и не только у российских, уже наступило привыкание к таким происшествиям: они перестали отменять свой отдых из-за тревожных репортажей по телевизору» («Независимая газета», 1 октября 2007 г.).

Следует указать и на такой широко репрезентируемый в масс-медийных сообщениях риск, как опасность различных преступлений против личности, в частности, мошенничества, краж, сексуального насилия (в т.ч. в отелях):

«Начинается Олимпиада в Бразилии, а значит, нелишне напомнить: путешественнику в Южной Америке надо быть начеку. Преступности что в венесуэльском Каракасе, что в бразильском Рио-де-Жанейро на порядок больше, чем в российских городах» («Коммерсант Деньги», 1 августа 2016 г.).

«Власти Швейцарии призвали руководство Индии провести незамедлительное расследование группового изнасилования туристки из Швейцарии... Семейная пара из Швейцарии путешествовала на велосипеде, когда группа, предположительно от 8 до 10 мужчин, жестоко избив мужа женщины, после чего изнасиловала 39-летнюю жертву» («Независимая газета», 18 марта 2013 г.).

«... в 2013 году в отелях Шарм-эль-Шейха были выявлены три случая изнасилования и порядка 150 случаев сексуального домогательства... Тем временем генеральный прокурор Египта передал в уголовный суд дело офицера туристической полиции Южного Синая, которого обвиняют в попытке изнасилования туристки из России в Шарм-эль-Шейхе... Уточняется, что российская туристка спала в своем гостиничном номере, когда мужчина пробрался к

ней через балкон и попытался применить насилие» («Российская газета», 26 марта 2014 г.).

Наконец, группу инфраструктурно-технических рисков международного туризма составляют угрозы сбоя в различных элементах и этапах так называемого «туристического процесса», начиная от приобретения в турфирмах путевок и бронирования авиабилетов и заканчивая различными проблемами при пересечении границы при возвращении на родину:

«Тысячи россиян в ближайшее время могут лишиться летних отпусков в Италии, а российские туроператоры готовятся к убыткам в миллионы долларов. Кризисная ситуация сложилась по вине итальянской авиакомпании Wind Jet, которая в ночь на воскресенье приостановила полеты, не сумев договориться с иностранными партнерами. В выходные в Италии уже застряли более сотни российских туристов» («Коммерсант», 13 августа 2012 г.).

«Загранпаспорта сотен туристов из разных регионов России застряли в столичном аэропорту “Шереметьево”. Визы в них уже стоят, у людей путевки и авиабилеты куплены – но они рискуют остаться без отпуска. Просто потому, что не успеют вовремя получить свои документы!... 38 туристов из Перми буквально чудом смогли улететь в Грецию. Их паспорта “выцарапали” из аэропорта и передали представителям туркомпаний чуть ли не за пару часов до вылета!» («Комсомольская правда», 3 сентября 2015 г.).

«Уж кто точно вздыхал с облегчением, глядя на несусветный курс евро и доллара, так это те, кто давно купил и оплатил новогодние туры на заграничные курорты. В сентябре, октябре... Вовремя успели, еще по 50! Теперь бы вдвое дороже пришлось платить. Но... не тут-то было! В последние дни в Ростуризм поступают десятки жалоб от путешественников: туроператоры требуют у своих клиентов денег за оплаченные еще осенью туры!» («Комсомольская правда», 17 декабря 2014 г.).

«Барнаулец Леонид Герасимов угодил в турецкую тюрьму. Хотя всего-то купил в сувенирном магазинчике камень за 10 долларов. В аэропорту Антальи, когда Леонид с женой и дочкой возвращались домой, таможенники камушек нашли. И объявили, что это историческая ценность. Леонид ждет суда в кутузке, камень изучают эксперты. В худшем случае алтайскому туристу грозит 12 лет лишения свободы. Чтобы не попасть в такой же переплет, полезно знать, какие предметы запрещено вывозить из популярных у наших туристов стран. Мы сейчас не про оружие, наркотики или редких животных (вы же законопослушный гражданин), а про безобидные с виду сувениры» («Комсомольская правда», 8 июля 2013 г.).

Эти примеры демонстрируют, что проблематизация инфраструктурно-технических рисков осуществляется с помощью социальных технологий драматизации, эмоционализации, статистизации и

персонализации.

Таким образом, эмпирический анализ социальных технологий СМИ, используемых при репрезентации проблемы рисков международного туризма, убеждает, что дискурсивные стратегии сегодня выступают механизмом управления международным туризмом, средством минимизации опасных сценариев развития туристских событий, потенциальных и реальных рисков, с которыми сталкиваются выезжающие за рубеж индивиды. Это не только механизм контроля за деятельностью туроператоров и турфирм, которых конструируемые дискурсы побуждают к поиску необходимых решений, обеспечивающих безопасность туристов. Социальные технологии сегодня призваны выполнять роль механизма информационного и дискурсивного обеспечения деятельности соответствующих органов власти, ответственных за туристскую политику и заботящихся о придании международному туризму статуса безопасного, стабильного и предсказуемого.

#### *Литература:*

1. Аляев А.В. Интерпретационный контроль управленческих решений: национальные проекты РФ в дискурсивных технологиях СМИ: автореф. дис. ... канд. соц. наук. – Казань, 2009. – 22 с.
2. Hall S. Policing the crisis: mugging, the state, and law and order. – New York: Holmes & Meier, 1978. – 425 p.

## **Social Technologies of Problematization of International Tourism Risks: Discursive Analysis**

*E.I. Iskhakova*

*Kazan National Research Technological University*

*The article presents the results of a discursive analysis of social technologies of managing the international tourism risks. Discursive strategies for their problematization have been identified based on a qualitative study of media messages in a sample of four federal newspapers that represent a prominent segment of both pro-government and independent Russian media. These are Rossiyskaya Gazeta, Izvestia, Kommersant and Nezavisimaya Gazeta. Peculiarities of social technologies of problematization of international tourism risks, and first of all, technologies of raising the awareness about the risks of international tourism are revealed. Classification of the of international tourism risks presented by media messages is given.*

*Key words: risks, international tourism, social technologies, discursive strategies, technologies of problematization risks, awareness raising, factologization, multiplication, convergence, representation risks of international tourism.*

