

ЕФЕКТИ НА МЕЖДУКУЛТУРНИЯ ДИАЛОГ В ТУРИЗМА

Теодора Кирякова-Динева

EFFECTS OF THE INTERCULTURAL DIALOGUE IN TOURISM

Teodora Kiryakova-Dineva ¹

Received: 14.09.2016, Accepted: 23.10.2016

Abstract

This paper is based on the assumption that the intercultural dialogue is a successful communicative form not only in view of its communicative value, but also in view of the effects resulting from the relationships that derive from it. The intercultural dialogue has an essential role to play in the sphere of international tourism whereby its undeniable positive influence can hardly be treated in a single study or report. This paper focuses on one part of the successful impact due to intercultural dialogue in tourism which becomes clearly manifest through the intercultural competence and the development of intercultural tourist competence, the enhancing intercultural sensitivity in tourism, the improvement of the processes of intercultural adaptation of tourists and the minimization of the impact of culture shock in tourism. These four main effects ensue from a more comprehensive survey in the sphere of recreational tourism in Bulgaria encompassing different target groups of foreign tourists of several nationalities.

Keywords: *intercultural dialogue, tourism, sensitivity, minimization of cultural shock*

JEL Codes: *Z13, Z32, F60*

1. Увод

В нашето съвремие понятието *междуккултурен диалог* се използва все по-често и в най-различни сфери, включително в области като култура, политика, международни отношения, и разбира се – и в туризма. Ролята на диалога при срещата между културите е особено актуална и в настоящия момент, когато повече от всякога е ясно, че без него различията и

¹ South-West University, “Neofit Rilski”, 66 Ivan Mihailov Str. Blagoevgrad 2700, Bulgaria

проблемите са все по-трудно преодолими. В резултат на това, межкултурният диалог се утвърждава като едно от най-ефективните средства, който не само разрешава конфликти, но който поради своя етнически, икономически и религиозен характер може да ги разреши успешно в дълготраен план.

Като част от межкултурното общуване *диалогът между културите* е предпоставка за сближаване на социално-културните процеси в рамките на взаимодействията между отделните лица и по-големи общности. Подобни ефекти и взаимодействия са особено релевантни при разработването на платформи, целящи повишаването на чуждоезиковата компетентност (Güneş, 2016, p. 388). Межкултурният диалог е предпоставка за равноправие и като такава не допуска нито една от страните да доминира. Вземайки предвид факта, че межкултурните, междуцивилизационните, международните, междуетническите и междурелигиозните взаимодействия са се осъществявали през всички епохи на човечеството, и че именно този вид външни взаимодействия са допринасяли за развитието и за прогреса на всяка една нация и култура, то това влияние може да се потърси в контекста на настоящата работа, където по-конкретно интерес представлява проявата на межкултурния диалог в туризма, и по-специално ефектите на межкултурния диалог в туризма.

Тъй като постулатите за межкултурния диалог в голяма степен се съотнасят с тези и на межкултурната компетентност, то на първо място тук следва да бъде представен именно ефектът на повишаване на общата межкултурна компетентност, а в последствие и на межкултурната туристическа компетентност.

2. Ефект за повишаване на межкултурната компетентност

За нуждата от ефективна межкултурна компетентност се говори отдавна, а необходимостта от такава е особено осезаема на фона на мощните глобализационни процеси, в резултат на които светът отдавна не е толкова голям и недостъпен. При различните видове диалог породените взаимоотношения следват и се подчиняват на различни прагматични цели, като тяхната дълготрайност е различна, а посоката на тяхното взаимодействие е променлива. От друга страна, при межкултурната комуникация в контакт влизат не само отделните индивиди, но и културните кодове на участващите лица. Тези кодове е необходимо да се

познават и прилагат при всяка една среща на лица с различна межкултурна компетентност, с различни националности, с различни по вид знания и умения, които обикновено се прилагат комплексно.

Акцентувайки именно на комплексната страна на межкултурните процеси и взаимоотношения, днес можем само да потвърдим, че усвояването на межкултурна компетентност надгражда (или съпътства) постигането на добра чуждоезикова компетентност. Броят на контактите между лица с различен културен произход, а също и тяхната интензивност, независимо дали това става под формата на пряка или непряка комуникация, нараства ежедневно. В този смисъл, межкултурната компетентност е съизмерима с постигането както на умение за общуване, така и на умение за взаиморазбирателство, търпимост и успешно взаимодействие с представителите от други култури.

В допълнение, нарастват и трите основни аспекта на общуването: нараства обемът на комуникативния аспект, нараства интерактивният аспект, нараства и перцептивният аспект. Ролята на межкултурната компетентност е особено значима при влизането в контекста на другостта, т.е. при диалога на другия език, при диалога с другия менталитет, както и на фона на други по вид взаимоотношения и ценности. Ефектът при повишаване на межкултурната компетентност ще бъде видим също и при диалог между представители с различна йерархична структура, различна икономическа подчиненост и различни междуличностни зависимости. Межкултурният диалог следователно може да се приеме като спомоществовател на комуникацията въобще. Ефектът на межкултурния диалог в рамките на межкултурната компетентност е осезаем именно с неговия принос за постигане целите на общуването и премахване двузначността на намеренията (например в контекста на конкуренцията и борбата за икономическо надмощие).

3. Ефект на постигане на межкултурна туристическа компетентност

Нарастващия общ брой туристически пътувания, и най-вече в международен план (вж. UNWTO), международната търговия, международните прояви в общественно-политическия живот, икономиката, образованието и всички останали дейности, действително потвърждават както ролята на комуникативната, така и на межкултурната компетентност. Тъй като всяко общуване с представители от други

култури на първо място се осъществява посредством активни чуждоезикови знания и умения, а след това и посредством межкултурната компетентност. Всяка една енциклопедична справка за компетентностите и компетенциите би потвърдила, че комуникативната компетентност се базира на лингвистични, речеви, социо-културни, социални, стратегически, дискурсивни и професионални компетенции (Балыхина & Игнатъева, 2006). Присъединявайки се към този факт, следва накратко да обосновем така формулирания от нас положителен ефект на межкултурния диалог върху общата туристическа компетентност; следва също така още да се спрем на положителния ефект, който межкултурния диалог има върху нея. Формирането на межкултурна компетентност не само в областта на туризма, но и въобще, е продължителен процес, който е съизмерим с продължителността на постигането както на професионална, така и на чуждоезикова компетентност.

Межкултурната компетентност в областта на международния туризъм може да се определи като многостранна и многофункционална система от знания за взаимодействие между представители на различни култури, които освен комуникативните роли на участници в общуването, изпълняват още и ролята да предоставят туристически услуги или да ползват тези туристически услуги. Лицата, които са професионално ангажирани с туристическа дейност и за които ефектът на подобряване на межкултурната туристическа компетентност би имала пряко значение са съответно доставчиците на туристически услуги, туроператорите, турагентите, екскурзоводите, туристическия персонал, а също така и самите туристи, които реализират своите интереси и потребности чрез отделните форми на туризма.

Чрез практически знания като познаване на многонационалната, мултиетническа и мултилингвална картина на света межкултурният диалог способства затвърждаването на межкултурната туристическа компетентност. В допълнение, той допринася за развиването на умения за адекватно комуникативно поведение спрямо различни национално-културни групи. Чрез межкултурния диалог се повишава и умението за правилна реакция спрямо различни културни стандарти в рамките на дадена културна група туристи.

Международният туризъм е постмодернистична форма, която се нуждае от такъв вид умения. Част от ежедневието на съвременния човек, или по-точно онази част, която се свързва със свободното време,

пътуването и рекреацията, по своеобразен начин се нуждае от място, където тези нужди да могат да бъдат задоволени. Това място е също и сцена за реализиране на отношения като туристическа идентичност, туристически взор, туристическо поведение, туристическа межкултурна комуникация и диалог. Всички тези отношения създават межкултурната туристическа компетентност.

Разбира се, би могло да се допусне, че межкултурната компетентност, както от страна на туристическия персонал, така и като свойство на глобалния турист, на фона на богатата ресурсна подсигуреност в туризма е по-маловажна; също така може да се предположи, че отсъствието на межкултурната туристическа компетентност не би било във видими граници, защото тя има по-слаба действена сила. Но това би било вярно единствено тогава, когато културното многообразие изчезне или когато диалогът между културите изобщо престане. А тъй културата е феномен, който съществува в многобройни форми и взаимоотношения, то това допускане е логически необосновано. За изследователя остава една единствена възможност: да приеме межкултурната компетентност и диалогичността между културите като прогресивни цивилизационни процеси, които ще продължават своето развитие във всички сфери на общественно-икономическия и политическия живот.

4. Повишаване на межкултурната сензитивност в туризма

Само по себе си понятието межкултурна сензитивност не е ново: народите винаги са били чувствителен спрямо културните прилики и различия. Въпреки това, едва в нашето време, когато в социалното пространство навлизат все повече непознати култури, въпросът за ролята от сензитивността спрямо културните различия остава нерешен.

Интересно е и влиянието на межкултурната сензитивност в обсега на международния туризъм. Межкултурната сензитивност е с положителни или отрицателни ефекти, не само при процесите на адаптацията и акултурацията в новата културна среда. Межкултурната сензитивност е условие за успешен межкултурен диалог. Когато хората от различни култури са мотивирани да общуват един с друг, особено съгласно принципите на разбирателството и истинския диалог, то те имат добри предпоставки да развият специфичния усет за общуването с „другостта”. Става дума за развиване на т.н. межкултурна сензитивност,

било то в рамките на висшето образование (Suciu, Pagliari, Neagu Trosanaer & Donolo, 2013), или по отношение на емоционалната солидарност въобще (Woosnam & Norman, 2010).

Межкултурната сензитивност включва и онези качества, които позволяват на личността да постига разбиране в межкултурна среда, както и тези за пригодност за вербално и невербално поведение в дадена речева ситуация (позната или непозната). Межкултурната сензитивност следователно, също както межкултурната компетентност и както межкултурната комуникация, се отнася до способността за ефективно общуване и поведение в различни по естество межкултурни контексти (Bennett, 1986; Kirillova, Lehto & Cai, 2015). Но докато първите два феномена се отнасят до способности, които се реализират извън индивида и имат външна проява, то межкултурната сензитивност е насочена навътре към самата личност и вид умение за възприемане на културното различие. При всички случаи, межкултурната сензитивност е с афективен характер и подпомага личността по-лесно да се адаптира в “друга“ културна среда. Тя спада към по-широкото разбиране за межкултурната компетентност и заедно с межкултурната комуникативна компетентност цели успешното взаимодействие с представители на други култури. Към някои от основните умения на межкултурната сензитивност Chen и Starosta (1999) причисляват уменията за предаване на съобщения, подходящо изразяване, поведенческа гъвкавост и управление на взаимодействията.

Межкултурната сензитивност се приема за неотменен критерий за успешна межкултурна адаптация и се определя като фактор, който пряко влияе на межкултурната ефективност (Cui & Van den Berg, 1991). Една от силните страни на межкултурната сензитивност, както посочват Hammer, Bennet и Wiseman (2003) е, че чрез нея се преодоляват културните различия. Межкултурната сензитивност има пряко отношение към межкултурните връзки в туризма, а нейното влияние е проследимо на всяко от отделни нива в обхвата на междунардния туризъм: качеството на контактите между културата на туриста и приемната култура, честота на контактите, продължителност на престоя, оценка на туристическата среда, туристическата мотивация, туристическото поведение, и разбира се – удовлетвореността от туристическата услуга и дестинацията.

5. Ефект на подобряване на межкултурната адаптация в туризма

Друга по-специална гледна точка за ефекта от межкултурния диалог може да бъде разкрита на фона на отношението му към межкултурната адаптация в туризма, където една основна част от тези процеси преминават през филтъра на приспособяването към непознат културен фон. Фактът, че межкултурната адаптация, особено в контекста на съвременните миграционни процеси, привлича вниманието на специалисти от области като социология и психология (Adelman, 1988; Berry & Sam, 1997; Hoopes, 1981), но също така изпъква като централна тема и в онези проучвания, които касаят срещата на културите (Anderson, 1994; Gill, 2007; Kim, 2003), не може да се определи като научна новост. Процесите на адаптацията често се съотнасят с други терминологично различни, но понятийно синонимни понятия като *аджастмънт* (Lysgaard, 1955; Torbiorn, 1982; Adelman, 1988, Ward & Kennedy, 1999), *интеграция* и *асимиляция* (Van Oudenhoven, Ward & Masgoret, 2006), отново поставяни в различни по род международни и межкултурни взаимоотношения. Въпреки, че при всички тях съществуват минимални различия, то между тях има една важна обща черта – те винаги се отнасят до процеси на среща на една култура с друга. Освен това тези процеси засягат както отделни индивиди, така и по-големи групи (национални, етнически, професионални). Според Bhawuk и Brislin (1981) основните групи лица най-общо са обособени в 14 категории, по-важните сред които са чуждестранните студенти, бизнесмени, дипломати, преводачи, специализирани работници, военнослужещи, изследователи, мигранти, и разбира се – туристи. Именно към последната група от адаптанти, туристите, се насочват голяма част от научните изследвания в туризма. Интересни проблеми в тази връзка са поставят още в края на 80-те години на миналия век. Начални насоки при адаптационните процеси в туризма са поставени от Pearce (1983), който третира някои социални и психологически ефекти при срещите на културите, и по-специално това е контактът между гости и домакини. Berry и Sam (1997) проучват обстойно адаптацията и акултурацията, Crofts и McKercher (2006) поставят зависимост между адаптацията спрямо културните различия и влиянието ѝ върху удовлетвореността на посетителите. Интересно е становището на Hottola (2004), която отрича културния шок и се застъпва за наличието на т.н. културна конфузия (*cultural confusion*) като проява на специфична

форма на межкултурната адаптация в туризма. Действително, днес процесите на адаптация са необходимост в личното и в професионалното ежедневие, но също са от значение и за времето на пътуванията и почивката. Може да се твърди, че благоприятният межкултурен диалог създава условия за по-добра цялостна адаптивност към туристическата култура. В международния туризъм, където диалогът между културите е особено интензивен, усвояването на механизмите за по-лесна адаптация значително подобрява оценката на туриста за качеството на обслужването. Добрата адаптация значително минимизира неблагоприятните и конфликтни ситуации. В подобни случаи, чрез механизмите на адаптация у туристите се развиват отношения на съпричастност, на по-широка групово принадлежност и ценностна споделеност. В този смисъл, веднъж възприет, ефектът от успешна туристическа адаптация може да бъде проектиран в ситуация на конфликт или недоразумение в туристическата среда. В голяма степен, позитивният межкултурен диалог, който се осъществява в рамките на туристическата култура на гости и домакини – се отразява на процесите на адаптация в «другата» култура. Тъй като адаптацията засяга сфери, многообразни в своето естество – като сфери на културен, социален и политически живот, то бързата адаптация във всяка една от тях е важен стратегически подход. Лесната адаптация подпомага постигането и на лична удовлетвореност, придобита в рамките на межкултурния диалог. Удовлетвореността, макар и от гледната точка на заинтересованите страни, предоставящи туристически услуги, е основен показател за качеството в туризма. За да асимилират не само външния, но и вътрешния комфорт, на адаптиращите се лица им се налага да влизат в различни по вид отношения с останалите членове на туристическата култура, да комуникират адекватно и да оценяват междуличностните отношения в различните нива на културата. С други думи, можем да говорим за различни степени на адаптация и за качество на адаптивността. В контекста на туризма, предвид целите и мотивацията за пътуванията, по-скоро следва да се стремим за постигане и изживяване на положителна туристическа адаптация. Голяма роля за нейното постигане имат именно межкултурната комуникация и диалогът, т.е. межкултурния диалог.

6. Преодоляване на културния шок в туризма

В теорията на межкултурните отношения отдавна е прието схващането, че срещата на представители от различни култури генерира

множество ситуации, свързани с културния шок. Културният шок (понятие, въведено през 1960 г. от Оберг) като теория, и като явление отдавна е спечелил популярност в почти всички хуманитарни и социални науки. Културният шок присъства не само в научните изследвания, но може да се каже че културният шок е достигнал статут на ежедневен феномен.

Културният шок изначално се отнася до ситуации, когато при срещата с друга култура лица или по-голяма група лица се сблъскват с усещането за обърканост, и дори изпитват дезориентация (Furnham & Vochner, 1986). Изначалното разбиране за културния шок препраща към негативната страна на тълкуване на явлението и се свързва по-скоро с негативни емоции, усещане на стрес, дори и враждебност (Ward, Vochner & Furnham, 2001). С културен шок може да се нарече състояние, граничещо с болест, касаещо хора, които сменят работното си място от една културна среда в друга. Както казва Oberg, културният шок има своята етиология, симптоматика и лечение (Oberg, 1960, с. 1).

Терминът културен шок е широко експлоатиран в теорията и емпириката на туризма като модел за изследване въздействията и отношенията в обхвата международния туризъм, където се осъществяват срещите между културите. Адекватно на тенденциите за експлоатиране на термина, туристическата литература се спира главно трудностите, които имат туристите при посещението им в друга държава.

Hottola (2004) се противопоставя на негативизма, който се свързва с културния шок и предлага термина „културна конфузия“ (културно объркване). Според нея, в днешния глобален свят влиянието на културната дистанция става все по-малко, дори когато става дума за туризъм и пътувания в чуждестранни дестинации и региони. Тя твърди например, че ако един американец посети Франция, то той би изпитал известно смущение, но това изживяване в никакъв случай не би следвало да се квалифицира като шок (Hottola, 2004, с. 452). Не всички туристи преминават през т.н. културен шок, нито в еднаква степен те се сблъскват с него. Туристите все пак са индивидуалности с по-голям или по-малък опит, а межкултурният диалог със сигурност е сред факторите, които не позволяват негативизма да даде превес в човешките взаимоотношения в туристическата култура. Туристическата култура в своето естество е положителен конструкт, където се търсят почивката, споделеното пътуване, новостите и неочакваните емоции, които от своя страна не допускат появата на културния шок.

7. Заключение

Съвременните процеси в глобален мащаб допринасят за повишаване на мобилността във всички области на живота, засягащи не само бизнеса, образованието, но и свободното време. В статията бяха разгледани четири основни ефекта, спрямо които межкултурният диалог оказва положително въздействие. На фона на някои от основните тенденции от областта както на межкултурните взаимоотношения, така и в по-широкия контекст на социално-икономически отношения, тези аспекти бяха обособени като ефекти на межкултурния диалог в туризма. Поради факта, че туристическата дейност в голяма степен се осъществява под въздействието на културни взаимосвързки (културата като пътуване и пътуването като диалог между културите) може още веднъж в заключение да се обобщи, че межкултурният диалог в туризма е немислим без межкултурна компетентност. Интернационализацията, навлизаща от всички гранични и помощни за туризма сфери, поставя допълнителното изискване за диалогичност между културите. Това е особено валидно в обхвата на международния туризъм, където межкултурния диалог е повече от добра мениджърска практика. Осъзнаването на ползите от межкултурния диалог, а също и спазването на правилата за диалогичност между културите са залог за постигане на удовлетвореност от туристическите услуги в най-голяма степен.

Към настоящия момент, ние, като граждани на Европа, сме длъжни да покажем нов тип умения за межкултурно поведение, в това число и да придобием умение за межкултурен диалог. Посоката на взаимоотношенията в туризма, заедно с механизмите на диалога следва да се възприемат и като водещи не само в обхвата на туризма, но и извън него.

ЛИТЕРАТУРА

- Балыхина, Т. М., Игнатъева О. П. (2006). Словарь терминов и понятий лингводидактической теории ошибки. Москва.: РУДН
- Adelman, M. B. (1988). Cross-cultural adjustment: A theoretical perspective on social support. *International Journal of Intercultural relations*, 12, 183-204
- Anderson, L.E. (1994). A new look at an old construct: Cross-cultural adaptation. *International Journal of Intercultural Relations*, 18 (2), 293-328

- Ariffin, A., Nameghi, E. & Soon, Y. (2015). The relationship between Identity, Hospitality, and Satisfaction among Foreign Hotel Guests. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 32:6, 778-793
- Bennett, M. J. (1986). A developmental approach to training for intercultural sensitivity. *International Journal of Intercultural Relations*, 10 (2), 179-196
- Berry, J. & Sam, D. (1997). Acculturation and adaptation. Handbook of cross-cultural psychology: Social behaviour and application. Allyn & Bacon: Boston
- Bhawuk, D. & Brislin, R. (1992). The measurement of intercultural sensitivity usin the consepts of individualism and collectivism. *International journal of Intercultural relations*, 16, 413-436
- Brislin, R. W. (1981). Cross-cultural encounters: Face-to-face interaction. Elmsford, NY: *Pergamon*
- Chen, G.M. & Starosta, W.J. (1999). A review of the concept of intecultural awareness. *Human Communicaiton*, 2, 27-54
- Chen, G. M. & Starosta, W. J. (1998). Foundations of intercultural communication. Needham Heights, MA: *Allyn & Bacon*
- Crotts, J. & McKercher, B. (2006). The adaptation to cultural distance and its influence on visitor satisfaction: The case of first-time visitors to Hong Kong. *Tourism Analysis*, 10, 385–391
- Council of Europe. (2008). *White paper on intercultural dialogue: Living together as equals in dignity*. Strasbourg, France
- Cui, G. & Van den Berg, S. (1991). Testing the construct validity of intercultural effectiveness. *International Journal of Intercultural Relations*, 15, 227-241
- Furnham, A. & Bochner, S. (1986). Culture shock: Psychological reactions to unfamiliar environments. New York: *Methuen*
- Gill, S. (2007). Overseas students' intercultural adaptation as intercultural learning: a transformative framework. *A Journal of Comparative and International Education*, 1469-3623, 37 (2), 167 – 183
- Güneş, S. (2016). Avrupa Birliği Öğrenim ve Çalışma Hareketliliğine Yönelik Online Dil Öğretimi Tasarımı ve Uygulamaları. In Uluslararası SÖZ, SANAT, SAĞLIK. Trakya Üniversitesi Yayın No 178, 387-392
- Hammer, M. R., Bennet, M. & Wiseman, R. (2003). Measuring intercultural sensitivity: The intercultural developmental inventory. *International Journal of Intercultural Relations*, 27, 421-443

- Hoopes, D. (1980). *Intercultural Communication Concepts and the Psychology of Intercultural Experience*, LaGrange Park, IL: *Intercultural Press*
- Hottola, P. (2004). Culture Confusion: Intercultural adaptation in Tourism. *Annals of Tourism Research*, 31 (2), 447-466
- Kim, Y.Y. (2005). Adapting to a New Culture. An Integrative Communication Theory. In W.B. Gudykunst (Ed.), *Theorizing About Intercultural Communication*. Thousand Oaks CA: *Sage*
- Kirillova, K., Lehto, X. & Cai, L. (2015). Volunteer Tourism and Intercultural Sensitivity: The Role of Interaction with Host Communities. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 32 (4), 382-400
- Lysgaard, S. (1955). Adjustment in a foreign society: Norwegian Fulbright grantees visiting the United States. *International Social Science Bulletin*, 7, 45-51
- Oberg, K. (1960). Culture shock: Adjustment to new cultural environments. *Practical Anthropology*, 7, 177-182
- Pearce, P. (1982). The social psychology of tourist behaviour. *International Series in Experimental Social Psychology*. Vol. 3. Oxford: New York Pergamon Press
- Pearce, P.L. (1983). Tourists and their hosts: some social and psychological effects of inter-cultural contact. In S. Bochner (Ed.), *Cultures in Contact. Studies in Cross-Cultural Interaction*. Reprinted. International Series in Experimental Social Psychology. Vol. 1. Oxford: Pergamon Press
- Suciu, M. Chr., Pagliari, M. P., Neagu Trocamaer, A.M. & Donolo, M. (2013). Intercultural Dialogues and Higher Education, Prerequisites for Strengthening the Europe-Asia Relationships. In *Journal of e-Learning and Higher Education*, Volume 2013, ID 906281
- Torbiorn, I. (1982). *Living abroad: Personal adjustment and personal policy in the overseas setting*. New York: Wiley
- UNWTO, <http://www2.unwto.org/content/why-tourism>
- UNECSCO. (2002). UNESCO Declaration on Cultural Diversity., <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001271/.pdf>
- Van Oudenhoven, J.P., Ward, C. & Masgoret, A. M. (2006). Patterns of relations between immigrants and host societies. *International Journal of Intercultural Relations*, 30, (4), 637-651
- Ward, C. & Kennedy, A. (1999). The measurement of sociocultural adaptation. *International journal of Intercultural Relations*, 23 (4), 659-677

- Ward, C., Bochner, S. & Furnham, A. (2001). *The Psychology of Culture Shock*. Second Edition. London: Routledge.
- Woosnam, K. & Norman, W. (2010). Measuring residents' emotional solidarity with tourists: Scale development of Durkheim's theoretical constructs. *Journal of Travel Research*, 49(3), 365–380