

РАЗДЕЛ III. СОПОСТАВИТЕЛЬНОЕ ЯЗЫКОЗНАНИЕ

УДК 81.27

Арямова Ю.А.

АНАЛИЗ ИНТЕРПРЕТАЦИИ АНГЛОФОНАМИ КОММУНИКАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ РОССИЙСКИХ СОТРУДНИКОВ В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ АВИАПАССАЖИРОВ*

Аннотация. Данная статья посвящена изучению восприятия и понимания иностранными пассажирами коммуникативного поведения российских сотрудников в двух московских международных аэропортах, а также бортпроводников и пилотов на борту самолетов двух известных российских авиакомпаний. Исследование показало, что главным источником интерференции в процессе межкультурного делового общения в сфере обслуживания авиапассажиров между представителями русской и англо-американской культур являются культурные параметры коллективизм/индивидуализм, дистанция власти, терпимость к неопределенности, а также различная трактовка коммуникативной категории «вежливость» в коммуникативном сознании россиян и англофонов. Как показал анализ, игнорирование российскими авиасотрудниками национальных культурных особенностей общения англофонов стало основной причиной многочисленных межкультурных конфликтов и неудач в исследуемой сфере общения.

Ключевые слова: межкультурная коммуникация, межкультурные неудачи, коммуникативное поведение, культурные параметры.

Сфера обслуживания авиапассажиров в международных аэропортах тесно связана с общением персонала как с представителями своей лингвокультуры, так и с представителями других лингвокультур, т.е. межкультурной коммуникацией (МКК), что обязывает сотрудников служб аэропортов, равно как и российских сотрудников международных авиалиний, владеть иностранным языком и обладать необходимыми знаниями иноязычной культуры. В данном случае мы имеем в виду, прежде всего, английский язык и англоязычную культуру, так как в настоящее время английский является лидером среди языков международного общения.

В современных работах по МКК большое внимание уделяется особенностям восприятия и понимания действительности, так как представители различных лингвокультур воспринимают действительность сквозь призму национального менталитета – глубинного уровня сознания, который определяется языком и культурой народа. Национальное мировидение и мировосприятие находит отражение в национальном языке, однако наиболее ярко оно проявляется в коммуникативном поведении народа, что часто является причиной межкультурных барьеров и конфликтов.

Данная статья посвящена исследованию восприятия и понимания иностранными пассажирами коммуникативного поведения российских сотрудников в двух московских международных аэропортах, а также бортпроводников и пилотов на борту самолетов двух известных российских авиакомпаний. Под коммуникативным поведением в данной работе понимается «поведение (вербальное и сопровождающее невербальное) личности или группы лиц в процессе общения, регулируемое нормами и традициями общения данного социума» [Прохоров, Стернин, 42].

Исследование основывается на обширном корпусе личных наблюдений автора за реакцией иностранных пассажиров на коммуникативное поведение российских авиасотрудников при исполнении служебных обязанностей, а также комментариях о качестве авиаобслуживания, оставленных зарубежными пассажирами на сайте ведущей независимой международной консалтинговой компании Skytrax, специализирующейся на исследованиях в области авиационной индустрии [<http://www.airlinequality.com/>].

Мы намеренно не называем аэропорты и авиакомпании, о которых пойдет речь, так как целью данной статьи является не их антиреклама, а научный анализ того, как в условиях аутентич-

* © Арямова Ю.А.

ной МКК с пассажирами-англофонами воспринимается и интерпретируется коммуникативное поведение российских авиасотрудников при исполнении должностных обязанностей.

Рассматриваемые московские международные аэропорты являются крупнейшими в стране, на их долю приходится более 80% международных перевозок. Первый аэропорт, по версии агентства Skytrax, пассажиры оценили как двухзвездочный, в то время как рейтинг второго аэропорта еще официально не определен (rating due). Авиакомпании, о которых пойдет речь, оцениваются как двух и трехзвездочная.

Следует отметить, что авиакомпании и аэропорты в рейтинге Skytrax оцениваются пассажирами по пятизвездочной системе на основании своих собственных впечатлений от перелетов. Пассажирами учитывается всё – начиная от наземного обслуживания, питания на борту, расстояния между креслами и заканчивая уровнем владения английским языком персонала.

Рейтинг Skytrax считается объективным, с чем соглашаются и сами авиакомпании. В ходе изучения обширного банка данных рейтинга Skytrax были отобраны только те комментарии или фрагменты комментариев туристов, которые описывали коммуникативное поведение авиасотрудников, вследствие чего мы не рассматривали комментарии о технических параметрах аэропортов и самолетов, питания и развлечениях на борту. Всего в фокусе нашего исследования оказались 97 релевантных комментариев. Важно отметить, что 99% пассажиров, поделившихся на сайте агентства Skytrax своими впечатлениями об обслуживании в двух рассматриваемых нами московских международных аэропортах, а также о полете на борту двух российских авиакомпаний, являются иностранцами.

Подробно изучив отобранные комментарии (общее количество 55) иностранных пассажиров о двух международных московских аэропортах, обращает на себя внимание тот факт, что несмотря на то, что оба аэропорта находятся в Москве, они оставляют абсолютно противоположные впечатления у пассажиров. Так, из 31 комментария о московском двухзвездочном аэропорте следует отметить, что нет ни одного полностью положительного отзыва, в то время как в случае со вторым рассматриваемым в данной статье аэропортом, из 24 комментариев 15 являются абсолютно положительными. Примечательно, что этот факт сравнения также отражен в проанализированных комментариях зарубежных пассажиров. Приведем несколько примеров (при цитировании сохранена орфография и пунктуация авторов; */**

- обозначение рассматриваемых аэропортов) : “*I found * a refreshing change for the better. Clean, efficient and modern. I can only say to anyone that it is complete and utter contrast to **... I feel that in the future it will be worth my while to pay more and use BA to fly to Moscow so that I can start my visit to Russia without the usual onset of depression brought on by a dose of ***”. “*Moscow * is one of the most wonderful airports I have ever visited – particularly when looking at the ghastly **. ...The staff were courteous and spoke English, the interior was bright and wonderfully clean. I was actually delayed for two hours but the wonderful complex more than made up for it*”. “*... * is clean, and the service is friendly. Arriving from London, the passport control was quick. I am just very grateful that this airport exist in Moscow. It has really made travelling to and from Moscow a much more humane experience*” [<http://www.airlinequality.com/>].

Причина противоположных отзывов авиапассажиров о двух московских аэропортах, на наш взгляд, заключается в том, что первый рассматриваемый нами аэропорт является частным, управляемым Группой Ист Лайн. Новое современное здание аэровокзала естественным образом потребовало и нового подхода к организации авиаобслуживания, что и отражается в положительных отзывах пассажиров, пользующихся услугами данного аэропорта. Второй рассматриваемый аэропорт является государственным.

Среди рассмотренных 42 комментариев о двух известных российских авиакомпаниях, к сожалению, следует отметить, что только лишь 9 отзывов были полностью положительными : “*My journey with *** ... and I was impressed. The flights were punctual and comfortable, and impressed by the cabin personnel. They were hospitable and attentive without being overbearing. It is clear that the company has been making a significant effort to achieve a global quality standard...*”. “*...Excellent service by ***.I was a little bit nervous about the flight, but none of the instances of poor service or dirty planes were substantiated. FA’s polite, friendly and spoke excellent English...My luggage was inspected by a friendly female agent. I would fly on *** again*” [<http://www.airlinequality.com/>].

Анализ негативных комментариев показал, что иностранными туристами отмечаются следующие недостатки коммуникативного поведения российских сотрудников международных московских аэропортов, а также экипажей российских воздушных судов:

- 1) незнание/плохое знание иностранного языка (13%);
- 2) нежелание авиасотрудников оказать по-

мощь пассажирам (24%);

3) отсутствие информации как в аэропорту, так и на борту самолета (14%);

4) неулыбчивость (13%);

5) недружелюбие, грубость (21%);

6) «советскость» (14%).

Важно отметить, что наиболее отрицательными зарубежными пассажирами были восприняты пункты 2 и 5: нежелание авиасотрудников оказать помощь пассажирам, а также недружелюбие, грубость авиасотрудников.

Выявленные в ходе анализа интерпретации зарубежными авиапассажирами недостатки в коммуникативном поведении российского персонала можно разделить на две группы: языковые и культурные, так как в процессе МКК участники столкнулись как с языковыми, так и культурными барьерами.

Проблема с незнанием иностранного языка авиасотрудниками, на наш взгляд, объясняется в следующем комментарии иностранного туриста: "... *A lot of people do not speak english. The younger generation learn it in school but forget it as they do not speak english at the time unless they work in a job that requires it...*" [<http://www.airlinequality.com/>].

Культурные неудачи объясняются тем, что в каждой культуре имеются свои правила приемлемого или ожидаемого поведения, что особенно важно учитывать в МКК. Ожидания формируются прежде всего в результате предшествующего опыта, так как у представителей каждой лингвокультуры имеются определенные кванты знаний, называемые фреймами или сценариями (например, посещение магазина, визит к врачу, и т.д.). В случае несовпадения ожидаемого поведения, что часто происходит в МКК, появляется эффект обманутого ожидания, а также коммуникативный шок.

Главная причина преобладающей негативной оценки коммуникативного поведения российских сотрудников англофонами в рассматриваемой сфере общения, на наш взгляд, заключается, во-первых, в различии российского и западного менталитетов, которые определяются, как уже отмечалось, языком и культурой народа, а также в этнокультурном концепте «вежливость».

Для объяснения негативной реакции иностранных пассажиров на коммуникативное поведение российских авиасотрудников целесообразным считаем обратиться к параметрической модели Г. Хофстеде, состоящей из 4 культурных измерений (параметров), позволяющих объяснить различия в коммуникативном поведении представителей различных лингвокультур: коллективизм/индивидуализм, дистанция власти,

терпимость к неопределенности и феминность/маскулинность. В анализируемом нами материале конфликт культур между представителями русской и англоязычной культур происходит из-за расхождения в 3 культурных параметрах: коллективизм/индивидуализм, дистанция власти и терпимость к неопределенности.

Согласно параметру коллективизм/индивидуализм, русская культура является коллективистской [А.В. Сергеева, 156; Тер-Минасова, 106; и др.], так как российская модель отношений ориентирована на коллектив, общество, а не на личность. В классификации Г. Хофстеде по данному параметру Россия имеет индекс 39, в отличие от Великобритании (индекс 89) и США индекс 91) [<http://www.geert-hofstede.com/>].

В английской культуре главной ценностью является личность и ее интересы. «Английская культура всегда отличалась повышенным вниманием к индивидууму, провозглашая принцип максимальной неприкосновенности его частной жизни и всячески сопротивляясь неизбежному влиянию со стороны общества, его насильственному вторжению в его духовный мир человека» [Тер-Минасова, 107].

В анализируемой сфере общения параметр коллективизм/индивидуализм, на наш взгляд, ярко описан в комментарии иностранного туриста о поведении российских сотрудников в одном из рассматриваемых аэропортов: "... *As for the staff, the dragons at the crystal doors after the transit desk usually let you wait there till a group forms before letting you out the departure areas. If they make you wait for too long use the bell by the door to annoy them and they will let you pass...*" [<http://www.airlinequality.com/>].

Согласно параметру «дистанция власти», Россия относится к культуре с большой дистанцией. В классификации Г. Хофстеде Россия имеет высокий индекс – 93 [<http://geert-hofstede.com/>]. Для представителей иерархичной русской культуры неравенство по отношению к власти воспринимается как само собой разумеющееся, возражения или выражение недовольства начальству в российской культуре практически исключены, преобладает авторитарный стиль управления [Ю.Е. Прохоров, И.А. Стернин, Сергеева и др.]. В качестве иллюстрации приведем комментарий иностранного пассажира, описывающий коммуникативное поведение московских сотрудников одного из двух рассматриваемых аэропортов: "... *Staff are most non helpful people there is – whole building is disgraceful... Don't ask for information at an information desk, even if your flight is delayed and there are no announcements in*

English or Russian as to what is happening, they turn their back and walk away. Terminal 2 works quite well, but terminal 1 is only for Russians who accept anything from some one in uniform. Dont try writing and complaining, no one answers...They complain and say it's the bad country they live in, its not – its the people who accept this service... [http://www.airlinequality.com/].

Англоязычные культуры, напротив, стремятся минимизировать существующую небольшую дистанцию власти, ориентируясь на демократичность и соблюдение принципа формального равенства. Индекс дистанции власти в Великобритании – 35, согласно исследованию Г. Хофстеде, а в США – 40 [http://www.geert-hofstede.com/].

Вследствие расхождения в культурном параметре «дистанция власти» в русской и западной культурах возникли многочисленные культурные конфликты, описанные в комментариях иностранных пассажиров в рассматриваемой сфере общения: «...*the absolutely TERRIBLE and negative approach the staff has there towards people, miserable attitude, rude and they simply couldn't care less...*»; «...*took our passport and ticket and disappeared somewhere - without any notification what they are going to do...*» [http://www.airlinequality.com/].

Рассматривая параметр «терпимость к неопределенности», следует отметить, что, по мнению Г. Хофстеде, Россия имеет высокий индекс – 95, в то время как Великобритания – 35, а США – 46 [http://geert-hofstede.com/].

Однако, на наш взгляд, у представителей русской культуры исторически выработан высокий иммунитет к неопределенности и способность смириться с трудными обстоятельствами. Непредусмотренные события и ситуации рассматриваются русским сознанием лишь как необычные, странные. «Русское сознание очень терпеливо относится к историческим и личным испытаниям. Терпеливость тесно связана с неприхотливостью» [Ю.Е. Прохоров, И.А. Стернин, 109].

Результаты проведенного нами исследования показывают, что вследствие высокой дистанции власти и высокой терпимости к неопределенности русских туристов не шокирует авторитарный тон сотрудников аэропорта, отсутствие информации, например, на борту самолета, в аэропорту в случае задержки рейса и т.п. Однако, справедливости ради, необходимо отметить, что подобное отношение не вызывает положительных эмоций у представителей русской культуры.

Англофоны, согласно исследованиям Г. Хофстеде, характеризуются терпимым отноше-

нием к неизвестному будущему. Однако наши наблюдения за коммуникативным поведением сотрудников международного лондонского аэропорта Хитроу, а также авиасотрудников на борту английского самолета, позволяют утверждать, что в английской профессиональной культуре очень большое внимание уделяется информированию пассажиров, что объясняется, на наш взгляд, прежде всего типом культуры. Английская культура, как уже отмечалось выше, является индивидуалистской, с низкой дистанцией власти и ключевым концептом *privacy*, вследствие чего в сфере обслуживания безопасность, физический, а также психологический комфорт клиента является приоритетом. Так, например, по нашим наблюдениям, машинист лондонского метро, в случае задержки отправления поезда или внезапной остановки поезда в тоннеле, всегда объясняет причину непредвиденной ситуации и информирует пассажиров о том, когда отправится поезд. В русской культуре, как показывает практика, в подобных ситуациях, к сожалению, объяснения являются скорее исключением, чем правилом.

Таким образом, основным источником интерференции в процессе межкультурного делового общения в сфере обслуживания авиапассажиров между представителями русской и англо-американской культур являются культурные параметры коллективизм/индивидуализм, дистанция власти, а также терпимость к неопределенности.

Важно также отметить, что различная трактовка коммуникативной категории «вежливость» в русской и англо-американской культурах также создает благодатную почву для межкультурных неудач/конфликтов.

Категория вежливости в русском коммуникативном сознании представлена как отсутствие грубости, как желательное качество общения, но допускающее исключения; более императивна вежливость к знакомым, чем незнакомым [Ю.Е. Прохоров, И.А. Стернин, 302]. Примечательно, что несмотря на то, что грубая речь осуждается культурными нормами, она очень распространена в русской культуре, причем как бытового, так и делового общения. Следовательно, можно говорить об особом уровне терпимости, существующем в русском коммуникативном сознании по отношению к грубости [Ю.Е. Прохоров, И.А. Стернин, 193-194]. «... Для современных британцев и американцев, – в отличие от русских, – характерен унифицированный подход к соблюдению норм вежливого общения – как в отношении вышестоящих, так и подчиненных, который не вполне привычен для россиян...» [Ю.Б. Кузьменкова, 101].

Традиционное недовольство иностранцев и россиян уровнем вежливости обслуживающего персонала в России, связанное с равнодушием к клиенту, – неоспоримый факт, который объясняется длительным периодом привилегированного положения продавцов по отношению к покупателю в годы массового дефицита товаров, продуктов и услуг в советской России [Ю.Е. Прохоров, И.А. Стернин, 197]. Данный факт многократно отмечен в комментариях зарубежных туристов: “...*Soviet era attitudes still alive and well amongst some staff*”. “*When I tell people about ** I often hear “come on, it’s Russian”, but why is that an excuse?... All staff look tired and as if they don’t want to be there (which they probably don’t)...*” [http://www.airlinequality.com/].

Дополнительным фактором, формирующим представление о невежливости российских работников сферы обслуживания у представителей западных стран, является их неулыбчивость, что воспринимается как невежливость.

Для представителей западной культуры улыбка является не только выражением искренних чувств, как в русской культуре, а также невербальным приветствием незнакомым людям и обязательным компонентом хорошего обслуживания [Тер-Минасова, 241].

Примечательно, что в русской культуре не принято улыбаться при исполнении служебных обязанностей, при выполнении какого-либо серьезного, ответственного дела. «Таможенники не улыбаются, поскольку заняты серьезным делом. Продавцы, официанты – тоже» [Ю.Е. Прохоров, И.А. Стернин, 148]. Ю.Е. Прохоров и И.А. Стернин убеждены: «Улыбку в сфере сервиса у русского персонала надо вырабатывать как профессиональное требование, сама она не может появиться» [Ю.Е. Прохоров, И.А. Стернин, 148] С.Г. Тер-Минасова отмечает: «... Улыбкой сейчас занялись в России и культурологи, и политологи, и «имиджмейкеры», и специалисты по бизнесу. В таможенной академии, например, обсуждался вопрос: должен ли улыбаться таможенник? В результате ситуация с улыбкой в России начала меняться» [С.Г. Тер-Минасова, 246] В подтверждение справедливости данного утверждения приведем следующий комментарий туриста: “...*Immigration staff are polite (if you greet them, they respond what they didn’t do, for example, 2 years ago). Everything else is just as bad as it was during old soviet era*” [http://www.airlinequality.com/].

Для сравнения того, какой уровень сервиса ожидают получить иностранные пассажиры на борту российского самолета, приведем типичный комментарий английского пассажира о сервисе

на борту английского лайнера. “...*The cabin crew were excellent throughout the flight - they took a personal interest in each passenger, asking about their stay in South Africa, sharing their own experiences and making sure we were enjoying our flight and had all we needed...*” [http://www.airlinequality.com/].

Анализ комментариев иностранных туристов показал, что игнорирование национальных особенностей общения англофонов российскими авиасотрудниками стало основной причиной многочисленных межкультурных конфликтов и неудач в исследуемой сфере общения. В заключение хотим отметить, что для повышения эффективности межкультурного общения важно изучать не только иностранный язык, но и овладевать коммуникативной культурой носителей иностранного языка, в основе которой лежат стратегии и тактики коммуникативного поведения, что на примере рассмотренной в данной статье сфере позволит повысить качество обслуживания, а также позитивно отразится на создании положительного имиджа России в глазах англофонов и экономических показателей страны.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Прохоров Ю.Е., Стернин И.А. Русские: коммуникативное поведение. – 3-е изд., испр. – М.: Флинта: Наука, 1997.
2. Сергеева А.В. Русские: Стереотипы поведения, традиции, ментальность. – М.: Флинта: Наука, 2005.
3. Тер-Минасова С.Г. Война и мир языков и культур. – М.: Слово/Slovo, 2008.
4. Кузьменкова Ю.Б. От традиций культуры к нормам речевого поведения британцев, американцев и россиян. – М.: Изд.дом ГУ ВШЭ, 2005.
5. http://www.airlinequality.com/
6. http://www.geert-hofstede.com/
7. Hofstede G.I. Cultures and Organisations: Software of the Mind. L.: McGraw Hill, 1991.

Y. Aryamova

INVESTIGATION OF ANGLOPHONES PERCEPTION OF COMMUNICATIVE BEHAVIOUR BY RUSSIAN AIRLINE STAFF

Abstract. This article focuses on the way English speakers interpret communicative behaviour by both ground staff and in-flight staff of two Moscow international airports and two major Russian airlines. The research has shown that most Russians in this field are considered by Anglophones to be impolite and discourteous. This may be due to national cultural differences and specific approaches to individualism, power distance and uncertainty avoidance.

Key words: intercultural communication, intercultural pitfalls, communicative behaviour, cultural dimensions.