

УДК:8/80/808-2

Морси Ламин*Государственный институт русского языка имени А.С. Пушкина (г. Москва)***ВЛИЯНИЕ РАЗЛИЧИЯ КУЛЬТУРНЫХ НОРМ НА ОБЩЕНИЕ И ПОВЕДЕНИЕ
ТУНИССКОГО МЕНЕДЖЕРА И РУССКОГО ТУРИСТА**

Аннотация: Статья рассматривает различие культурных норм России и Туниса, значимое для общения тунисского менеджера с российским туристом. Приведены примеры коммуникативных неудач в невербальной коммуникации, основные этикетные формулы русской культуры на фоне тунисской культуры. Эти примеры коммуникативных неудач считаются самыми распространёнными и повторяемыми в живом общении. Предложены рекомендации тунисским работникам сферы туризма, касающиеся коммуникативного поведения с русским туристом, направленные на достижение взаимопонимания и предотвращение коммуникативных неудач.

Ключевые слова: туризм; непонимание; культурные нормы; коммуникативное поведение; этикетная формула; вербальная коммуникация; невербальная коммуникация.

M. Lamine*The Pushkin State Russian Language Institute (Moscow)***THE INFLUENCE OF DIFFERENCE IN CULTURAL NORMS
IN BEHAVIOR AND COMMUNICATION BETWEEN TUNISIAN MANAGER
AND RUSSIAN TOURIST**

Abstract. The article studies the differences between cultural norms in Russia and Tunisia, and a meaningful communication of Tunisian manager with Russian tourists. We provided some examples of communication failures in non-verbal communication, basic etiquette formula of Russian culture against the background of the Tunisian one. These examples of communication failures are the most common and repeatable in everyday communication. We also provided recommendations for Tunisian tourism managers concerning communicative behavior with Russian tourist, to achieve the mutual understanding and prevention of communication failures.

Keywords: tourism, misunderstanding, cultural norms, communicative behavior, etiquette formula, verbal communication, nonverbal communication.

Известно, что туризм, являясь одной из сфер экономики, разносторонне влияет на неё. Инвестиции государства в сферу туризма должны давать положительные результаты, однако необходимо подчеркнуть, что зависят эти результаты от различных политических, экономических, географических и, что очень важно для нас, культурных обстоятельств.

Данные обстоятельства, создавая определённую атмосферу, в которой пребывает турист во время отдыха, формируют у него в итоге представление о стране пребывания.

Сотрудничество Туниса и России в сфере туризма активно развивается в настоящее время. Вследствие этого актуальным становится вопрос об исследовании процесса коммуникации между представителями этих двух стран.

Каковы же особенности такой коммуникации и в чём именно возникает непонимание при общении русского туриста и тунисского представителя туристического комплекса или фирмы? Могут ли культурные нормы, образ жизни и стереотипы мешать взаимопониманию и каким образом можно преодолеть возникающее непонимание?

Наивно полагать, что владение языком на должном уровне и знание культурных различий являются ключом к разрешению конфликтов, возникающих при общении, и полностью гарантируют отсутствие коммуникативных неудач.

Культурные традиции складывались веками, передаваясь из поколения в поколение, и у каждого народа они свои. Тунис как североафриканская арабская мусульманская страна прошёл различные этапы развития за свою историю. Исходя из этого, можно сказать, что особенности народа и образа жизни не были выбраны им самим, а сформировались под влиянием исторического наследия [1, с. 6]. Поэтому Тунис – это страна контрастов, страна парадоксов, что в некоторой степени сближает её с Россией, страной крайностей, страной противоположностей. Многообразие есть во всём, даже в тунисском диалекте, который сформиро-

ван из трёх языков: арабского, берберского и французского.

Современный этикет в Тунисе испытывает влияние нескольких факторов. Прежде всего, это влияние ислама, принятого в качестве государственной религии в подавляющем большинстве арабских стран. Теоретически жизнь любого мусульманина, каждое его действие и мысли строго регламентируются Кораном и сунной. «Эта книга, на которую нам указал Бог... Почему бы нам не принять её в качестве руководства при общении с людьми... она наставляет нас на путь истинный в нашей работе и поведении в этом мире...» [7, с. 77].

В мусульманских странах Коран как Божественное Слово всегда оказывал и продолжает оказывать важное влияние на воспитание человеческой личности, играя, в частности, значимую роль в становлении отношения человека к людям и миру в целом, в создании норм коммуникативного поведения. Ислам пронизывает все среды человеческой жизни и деятельности, в том числе общение с туристами.

Немаловажную роль в формировании норм этикета сыграли также ценности, обычаи и традиции берберского и бедуинского общества, когда сама кочевая жизнь в тяжёлых климатических условиях подсказала оптимальные для индивида и социума правила поведения.

Французское влияние и сближение Туниса с Европой, развитие его в качестве туристического направления имели своё значение в данном процессе, сформировав, в частности, характер и поведение тунисской молодёжи.

Русская культура и русский менталитет отличаются от западноевро-

пейской и восточной культур. В их формировании также сыграли роль различные географические и исторические факторы.

У русского народа особенную ценность коммуниканта представляют качества тактичности, предусмотрительности, терпимости и выдержанности. Этот характер представлен во многих пословицах, описывающих нравственные нормы коммуникации, например; *На свете не без добрых людей. После ненастья солнышко* [3, с. 43]. *Чужие деньги считать – не разбогатеть* [3, с. 76]. *Много – стыдно, а мало – честно.* [3, с. 130]. *Ешь пироги, а хлеб вперед береги!* [3, с. 405].

Тактичность – это этическая норма, требующая от говорящего понимания собеседника, избегания неуместных вопросов и обсуждения тем, которые могут оказаться неприятными для него и неуместными в конкретной коммуникативной ситуации. Предусмотрительность (предупредительность) заключается в умении предвидеть возможные вопросы и пожелания собеседника, готовность подробно проинформировать его по всем существенным для разговора темам. Терпимость состоит в том, чтобы спокойно относиться к возможным расхождениям во мнениях, избегать резкой и необоснованной критики взглядов собеседника. Следует уважать мнение других людей, стараться понять, почему у них сложилась та или иная точка зрения. С таким качеством характера как терпимость тесно связана выдержанность – умение спокойно реагировать на неожиданные или не тактичные вопросы и высказывания собеседника [2, с. 92].

Вышесказанное является лишь тезисным и общим отражением пред-

ставления об этих двух культурах в привычном понимании вопроса. Однако с началом общения представителей данных культур на курортах Туниса порой возникает непонимание или же коммуникативная неудача, обусловленная различием культурных норм и этикета.

Причём коммуникативные неудачи могут возникать как при использовании невербальной, так и вербальной коммуникации. Рассмотрим примеры таких неудач.

1) Неудачи в невербальной коммуникации

В русском языке существует немало устойчивых выражений, возникших на базе свободных словосочетаний, называющих тот или иной жест. Они выражают состояние человека. Например, «опустить голову», «вертеть головой», «поднять голову», «покачать головой», «рука не поднимается», «развести руки» и т. д. [6, с. 365].

Приведём несколько примеров нарушений норм невербальной коммуникации представителями тунисской культуры. Необходимо отметить, что нарушения зависят от культурного и профессионального уровня говорящих.

При общении с русскими туристами тунисцы слишком часто однообразно двигают руками, что характерно для представителей почти всех восточных стран. К сожалению, иногда это раздражает туристов и надоедает им.

Русские туристы редко используют жесты в общении, в основном тогда, когда в этом есть необходимость. Тунисцы же, наоборот, активно их используют.

Жест отказа, отрицания (отталкивающие движения рукой или дву-

мя руками ладонями вперёд) вместе с высказываниями «*Не надо, не надо, прошу вас. Нет, нет*» чаще всего используется русскими туристами в магазинах и на местных рынках, когда им слишком навязчиво предлагают купить товар. Продавцы могут отвечать им неприветливым взглядом или словами «*русская мафия*», «*банкрот*», «*саботаж*». Туристы, приезжающие в Тунис с детьми, сталкиваются с непонятным для них поведением тунисцев по отношению к детям. В тунисской культуре любого ребёнка всегда встречают поцелуями и шутками. Однако желание тунисцев вызвать симпатию родителей через нормальную для тунисской культуры попытку вступить в коммуникативный контакт с детьми встречает недопонимание.

Значительным атрибутом общения является рукопожатие. В Тунисе при встрече даже с незнакомым человеком, будь то мужчина или женщина, подают руку. Русская туристка в сопровождении своего мужчины холодно реагирует на такой жест, считая его неприличным, в то время как тунисец, не зная норм русского этикета, воспринимает этот отказ от этикетного жеста как оскорбление. Разумеется, это сказывается на дальнейшем процессе общения.

Нельзя сказать, что у русских нет чувства юмора. Просто оно отличается от тунисского и в разных ситуациях проявляется по-разному. Для тунисцев русский юмор может показаться слишком серьёзным, а для русских, наоборот, тунисский юмор может быть неадекватным. Например, русский юмор, который основан на игре слов для тунисцев непонятен. «*Куда вам? К удавам так к удавам, оформляйте!*», как и ис-

пользование русским туристом крылатых выражений из кинофильмов: «*Я требую продолжения банкета!*»; «*Руссо туристо облик морале!*»....

Для русских также непонятен тунисский юмор, выражаемый с помощью жестов, или звуков, или народных песен на родном языке.

В процессе коммуникации наиболее важным является соблюдение личного пространства собеседника. Зачастую оно нарушается из-за активной жестикуляции, присущей тунисцам.

Следует отметить, что воспитанный и тактичный человек ведёт себя в соответствии с нормами этикета не только на официальных встречах, но и в неформальной обстановке. Подлинная вежливость, в основе которой лежит доброжелательность, характеризуется чувством меры и такта, которые подсказывают, что так можно себя вести, а так нельзя.

2) Неудачи в вербальной коммуникации

Нарушения в вербальной коммуникации возникают, как правило, из-за:

- незнания русского речевого этикета;
- составления речи, исходя из дословного перевода с родного языка;
- несоблюдения правил русского языка и низкого уровня владения им.

а) Незнание речевого этикета

Неудивительно, что не все тунисцы, говорящие на русском языке, не знают русского этикета вербальной коммуникации, который во многом отличается от этикета родного языка.

Приведём несколько примеров формул вербального общения в русском языке и их альтернативы в тунисском.

Коммуникативный контакт начинается приветствием. Официальные формулы приветствия в русском языке:

- *Здравствуйте!*
- *Добрый день!*

Неофициальные формулы приветствия:

- *Привет!*
- *Здравствуй!*

В тунисском диалекте этот акт в официальной и неофициальной формуле выражается одинаково: *قمةالسع / مالس*, переводится как: «здравствуй» или «мир».

Если адресат незнаком адресанту, то общение начинается со знакомства. Этикет русского языка предлагает несколько возможных формул:

- *Разрешите с вами познакомиться.*
- *Я хотел бы с вами познакомиться.*
- *Давайте познакомимся.*

Формула знакомства в тунисском этикете не требует разрешения от адресата согласия на знакомство с адресантом. Адресат имеет право отвечать или не отвечать на вопрос и соответственно на просьбу знакомства с ним: *لكممش / مسل اونش* / переводится: *Как тебя зовут?* или *Какое у тебя имя?*

Дистанция в речевом общении определяется и у русских, и у тунисцев возрастом и социальным положением. Но это выражается в речи по-разному: в русской речи употреблением местоимений *ты* и *Вы*. Речевой русский этикет определяет правила выбора одной из этих форм.

В тунисской речи – употреблением местоимений *Ты* или *Ты* со словом, выражающим нейтральную форму вежливости, например: *Я помогу тебе, господин.*

б) Использование дословного перевода с родного языка в общении с русским туристом

В любом языке есть важная часть лексического состава, которую представляют многозначные слова, объ-

ём смыслов которых не совмещается с другими языками. Отдельные слова русского языка могут отсутствовать в лексической системе тунисского и наоборот.

Чем слабее у тунисского менеджера словарный запас и лексическая система, тем больше он нуждается в коммуникативном процессе в дословном переводе с родного языка.

Приведём несколько примеров вербальной коммуникации на тунисском языке и то, как это звучит в дословном переводе на русский язык.

На ресепшене: – *Тебе что-то надо, господин?*

ة اج احب كت جاح *monsieur* -

(Нужно здесь отметить, что в тунисском диалекте могут встречаться слова арабского и французского происхождения в одном предложении).

Правильная формула общения в данном случае: – *Вам помочь?*

В ресторане: – *Что ты хочешь пить, господин?*

بشرش بحت قونش *monsieur*

Правильная формула общения: – *Желаете Вы что-нибудь попить ?*

Знакомство: – *Я люблю тебя познакомиться!*

كيلي ع ف ر ع تن بحن

Правильная формула общения: – *Разрешите с Вами познакомиться!*

Данная ошибка возникает из-за того, что в тунисском диалекте хотеть и любить выражаются одним глаголом «بحن».

в) Несоблюдение правил русского языка и низкий уровень владения им

Присутствие русскоговорящего персонала на отдыхе создаёт для рус-

ского туриста моральный комфорт, и улучшает его впечатление об этом отдыхе. Высокий уровень знания русского языка гарантирует высокую степень удовлетворения туриста, и соответственно низкий уровень создаёт напряжение и непонимание в разных ситуациях и проблемах.

Соблюдение менеджером общих правил русского языка во время общения с туристом – это не обязательное владение научным или литературным стилем общения, это хотя бы владение грамотной устной речью в различных ситуациях.

В чём выражается слабость русской устной речи у некоторых менеджеров и какие проблемы могут возникать из за этой слабости при общении с туристами? Приведём несколько примеров:

Небольшой словарный запас. Это нехватка в некоторых коммуникативных ситуациях слов или выражений, которые считаются главными для формирования высказывания или понимания собеседника.

Данный недостаток влияет на общение с разных сторон, со стороны менеджера, который теряет уверенность в своих коммуникативных возможностях, и со стороны туриста, который чувствует некое неудобство или барьер в общении, особенно если он не владеет другим языком, кроме русского.

Турист: – *Можно нам **соду**, пожалуйста?*

Официант: – ***Сода?** Это что такое?*

Турист: – ***Сода, сода**, у жены желудок болит...*

Официант: – *Понял, сейчас принесу... (через несколько минут официант принёс таблетки для желудка).*

Турист: – *Что Вы нам принесли? Но мы же **соду** просили!*

Жена туриста: – *Он не понял просто, что значит слово **сода**☺! Ты знаешь как это по-французски?*

Турист: – *Нет, не знаю...*

Жена туриста: – *Ну ладно, без **соды** обойдёмся. Спасибо!*

Грамматические и лексические ошибки. Данные ошибки отдаляют менеджера от темы общения, таким образом, его можно будет понять по-другому (например: ошибки с глаголами движения или с видами глаголов).

На ресепшене:

Турист: *Скажите, пожалуйста, где можно здесь найти ближайший продуктовый магазин?*

Менеджер: *Надо выйти из нашего отеля и **доехать** направо.*

Турист: ***Доехать?** А что? Так далеко?*

Менеджер: *Нет недалеко, сто метров!*

Турист: *Ааа, так я **дойти** могу, чё мне ехать-то!!! Я Вас понял, спасибо.*

Неправильное построение речи. Это неумение качественно структурировать речь: произносится много слов, но контекст: непонятен, например:

Текст, который должен передать менеджер клиенту: *Если вы отдыхаете с ребёнком и хотите бронировать трёхместный номер, администрация убедительно просит вас предъявить документ, подтверждающий возраст ребенка».*

Пример неправильного устного текста: *Директор спросил, сколько ребёнку лет, потому что вы сказали, что хотите жить в трёхместном номере, и администрация требует информацию, чтобы Вам разрешить, чтобы он отдыхал с Вами...*

Ударение. Крайне важно соблюдать в слове верное ударение, так как, изме-

нив место ударения, мы можем получить либо совершенно другую грамматическую форму, либо новое слово, либо непонятное слово [5]. Третий вариант более распространён для тунисцев, говорящих на русском языке, и это из-за влияния французского языка (ударение всегда ставится в конце). Например:

сорОк, сОрок

мукА, муКа

чУдно, чуднО

окна, окнО

феномЕн, каталОг, профессОр, ани-
матОр, директОр....

Акцент. Здесь подчёркивается про-
изношение, в котором отражаются
звуковые особенности родного языка
говорящего-менеджера, которые от-
рицательно влияют на внимание слу-
шателя-туриста и его желание продол-
жить коммуникативный процесс.

Общение в сфере туристического
сервиса требует со стороны менедже-
ра соблюдения общих норм этикета,
а также профессионализма при обще-
нии, ведь турист для сотрудника ту-
ризма – это незнакомый человек, и с
ним нужно сохранять дистанцию, но
при этом быть предельно доброжела-
тельным. К сожалению, большинство
менеджеров в Тунисе говорят с русски-
ми туристами на русском языке, но по
правилам тунисской речи. Это приво-
дит к описанным выше ошибкам.

В заключение хотелось бы отметить,
что нормы этикета, принятые для обще-
ния, отличаются универсальностью, то
есть являются применимыми не только
для беседы, например, местных жителей
друг с другом, но и для общения мест-

ного жителя с туристом. К сожалению,
имеют место случаи, когда воспитанный
человек попадает в неловкое положение
из-за незнания норм этикета опреде-
ленной страны, а иногда и принятых во
всём мире. Общение русских и тунис-
цев как представителей разных стран,
культур, национальных традиций и ре-
лигиозных воззрений требует не только
знания иностранных языков, но и уме-
ния вести себя тактично, достойно и,
что немаловажно, естественно. Только
так можно добиться взаимопонимания
между представителями разных стран,
что крайне актуально, так как доход
страны в немалой степени обусловлен
развитием туристической сферы.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Будагов Р.А. Человек и его язык. – М., 1976. – 429 с.
2. Введенская Л.А., Павлова Л.Г., Пашаева Е.Ю. Русский язык и культура речи. – Ростов-на-Дону, 2000. – С. 544.
3. Даль В.И. Пословицы, поговорки и прибаутки русского народа. – СПб., 1997. – 411 с.
4. Ключев Е.В. Речевая коммуникация: успешность речевого взаимодействия. – М., 2002 – 315 с.
5. Ожегов С.И., Шведова Н.Ю. Толковый словарь; Орфоэпический словарь; Орфографический словарь». [Электронный ресурс] – URL: <http://nsportal.ru/nachalnaya-shkola/russkii-yazyk/udarenie-menyaet-znachenie> (Дата обращения: 01-01-2014).
6. Формановская Н.И. Речевое взаимодействие: коммуникация и прагматика. – М., 2007. – 216 с.
7. قامعلا ؤئئهللا - قرهاوللا - مئلس ئناب دمحم باباتكئلل ؤئئرصللا 145 ص - 1987