

## Japán vendég – magyaros vendéglátás: Mit tehet a japánnyelv-oktatás a japán beutazó turizmus fejlesztéséért?

### **Japanese guests – Hungarian hospitality: What can the Japanese language teaching do for the development of the Japanese tourism in Hungary?**

At the same time of the economic development of Japan, language teaching of Japanese showed a strong improvement as well in respect of its dimensions, just as in its organization. More and more Japanese came to Hungary which gave benefits to the learning process.

The organized Japanese tours needed people who knew the language. It has created a chance for students to use their language knowledge in practice, therefore to improve. In addition, one motivation was the possible income and another, a later opportunity to find a job.

A fortunate process has started which parallel generated language teaching and tourism.

## **1. A japán beutazók számának növekedése és a japánnyelv-oktatás kapcsolata**

### ***1.1. A japán nyelv oktatásának hagyományai és jelene Magyarországon***

A külföldi japánnyelv-oktatás kezdete a XIX.–XX. század fordulójára tehető. Iskolai keretek között először Tajvanban oktatták.<sup>1</sup> Ehhez képest, nem sokkal később Magyarországon is létrejött az intézményesített képzés. 1923-ban az Eötvös Loránd Tudományegyetemen megalakult a Kelet-Ázsiai Nyelvészeti és Irodalmi Tanszék. Itt folytak a japán filológiai stúdiumok is. A japán nyelv oktatása ettől az időtől kezdve folyamatosnak tekinthető, bár a második világháború után csak az ötvenes évek végétől indult újra.

Az ötvenes évek végén újra éledő diplomáciai kapcsolatok lehetővé tették a két ország közötti kulturális kontaktus felvételét. Először az ELTE-n indult el a japánnyelv-oktatás, ha csak lektori órák szintjén is. Az ELTE mellett, a hatvanas évek elejétől a TIT nyelvtanfolyamain volt lehetőség japán nyelvet tanulni. MAJOR GYULA vezette a tanfolyamokat, aki tankönyvet is írt.<sup>2</sup>

---

\* BGF Külkereskedelmi Főiskolai Kar, Keleti Nyelvek Tanszék, főiskolai docens, Ph. D.

<sup>1</sup> Sato 1996: 329.

<sup>2</sup> Hidasi 1999: 81.

A TIT tanfolyamai mellett, a hetvenes évek második felétől számos más nyelv-iskola is hirdetett időszakosan japán nyelvi kurzust, és 1974-től az ELTE Kelet-Ázsiai Tanszékén már folyamatosan választható volt fakultatív tantárgyként a japán nyelv. A nyolcvanas évek közepétől kiszélesedett a japán nyelvtanulás lehetősége a szervezett állami oktatás keretein belül. 1984-ben a Külkereskedelmi Főiskolán választható idegen nyelv lett a japán. 1986-ban pedig, az Eötvös Loránd Tudományegyetemen a Kínai és Kelet-Ázsiai Tanszék keretein belül létrejött a japán szak. Ugyanebben az évben – kísérleti jelleggel – bevezették a törökbálinti kísérleti iskolában az általános iskolai japánnyelv-oktatást.

A kilencvenes évektől soha nem tapasztalt mértékű érdeklődés mutatkozott a japán nyelvtanulás iránt. Ez részben hazai adottságokkal magyarázható. Az 1989/90-es tanévtől az addig kötelező idegen nyelvként tanított orosz helyére más nyelvek kerültek. Bár az alsó- és középfokú oktatási intézményekben a német és az angol volt a privilegizált nyelv (tanárt is leginkább ezekhez a nyelvekhez találtak), az iskolaigazgatók, választék bővítés céljából, az egzotikus japán nyelvet is szívesen választották ott, ahol a tanári feltételek adottak voltak.<sup>1</sup> A japán nyelv iránti kiugró érdeklődés időben egybeesett a japán gazdaság felfutásával, és nem csak hazánkra volt jellemző. A japán kormányzat anyagi erőfeszítéseket tett a japán nyelv és kultúra terjesztésére nyelvtanárok küldésével, tananyag készítésével és küldéssel, hagyományos japán kulturális rendezvények szervezésével. 1991-től magyarországi irodát nyitott a Japán Alapítvány (Kelet-Európában az elsőt), és bizonyos oktatás-koordinációs funkciókat is felvállalt: továbbképzéseket, találkozót szervez a japán és nem japán anyanyelvű Magyarországon dolgozó japán nyelvtanároknak. 1992 óta, a Japán Külföldi Önkéntes Szolgálat (JOCV) munkatársai is segítik a hazai japán nyelvoktatást, számos olyan helyen is lehetővé téve a japán nyelv oktatását, ahol helyi tanár nem állt rendelkezésre. A japán nyelvtanulásra ösztönzően hatott az a lehetőség is, mely 1993-tól biztosította Magyarországon a Nemzetközi Japán Nyelvvizsga (*Nihongo noryoku shiken*) letételét. Ez a négy szintű vizsga az egész világon egyidejűleg, egységes feltételekkel zajlik. 2002-től a Budapesti Gazdasági Főiskola Külkereskedelmi Főiskolai Karán van lehetőség japán üzleti nyelvből akkreditált állami nyelvvizsgát tenni.

Magyarországon a XX. és a XXI. század fordulójára, az előbbieken felsorolt, a japán nyelv tanítását segítő körülmények között alsó-, középfokú és felsőoktatásban egyaránt folyik japán nyelvi képzés. Négy általános iskolában, tizenegy középiskolában – ebből négy vidéki –, és nyolc felsőoktatási intézményben. Az egyetemek és főiskolák közül a budapesti Eötvös Loránd Tudományegyetem és a szintén budapesti Károli Gáspár Református Egyetem rendelkezik japán szakkal, a Budapesti Gazdasági Főiskola Külkereskedelmi Főiskolai Karán pedig második idegen nyelvként választható a japán.

A japán nyelvet oktató intézmények számának növekedése, a hazai japánnyelv-oktatás tartalmának, feltételeinek iskolánkénti eltérése (egyes középiskolákban a japán nyelv érettségi tárgy, máshol heti két órában oktatják, és van, ahol fakultatív, szakköri formában oktatott tantárgy), szükségessé tett egyfajta szakmai koordinációt. Egyrészt azért, hogy az általános iskolából japán nyelvtudással kikerülőt megfelelő középiskolába lehessen irányítani, másrészt, hogy az azonos felté-

<sup>1</sup> Hidasi 1999: 82.

telekkel dolgozó középiskolák egyeztessék egymás között tematikájukat, a közös problémákat együtt próbálják megoldani (például érettségi felkészítés stb.). Harmadrészt, a középiskolákban oktató japán tanárok legyenek tisztában az egyetem és főiskolák nyújtotta japán nyelvtanulási lehetőségekkel, a bejutás feltételeivel, és fordítva, a felsőoktatásban tanítók is ismerjék, milyen képzést kaptak azok, akik a középiskolai japán tanulmányaikat folytatni szeretnék az egyetemi vagy főiskolai képzés keretein belül. Szakmai egyeztetés kellett tehát az egyes oktatási szinteken belül, és az egyes oktatási szintek között is.

A szakmai egyeztető munka feltételei javultak 2001-től, a *Magyarországi Japánnyelv-oktatók Társaságának* (MJOT) létrejöttével. A közös egyeztető, szakmai programokhoz sok segítséget nyújt a Japán Alapítvány budapesti irodája, mely az összefüggések helyszínét biztosítja, elektronikus levelezési lista elkészítésével megkönnyíti a kapcsolattartást a tanárok és az iroda között, és a tanácskozásokról készített emlékeztetővel támogatja a japán tanárok munkáját.

1. táblázat

*Japánnyelv-oktatás az alsó, a középfokú oktatásban és a felsőoktatásban<sup>1</sup>*

| Év   | Általános iskola | Középiskola | Egyetem, főiskola | Összesen (fő) |
|------|------------------|-------------|-------------------|---------------|
| 2001 | 4                | 11          | 8                 | 864           |
| 1986 | 1                | 0           | 2                 | 25            |

**1.2. Japán nyelvoktatás a Budapesti Gazdasági Főiskola  
Külkereskedelmi Főiskolai Karán**

1984-ben HIDASI JUDIT kezdeményezésére indult be a Külkereskedelmi Főiskolán a japánnyelv-oktatás. Az első évben egyedül látta el az oktatási feladatokat. 1985-ben csatlakozott SZÉKÁCS ANNA (aki előzőleg 1974-től 1984-ig a TIT japán nyelvtanfolyamán tanított), majd 1986-tól SATO NORIKO, anyanyelvi lektorként. A japán nyelvoktatás pozíciójának megerősödése mellett, 1986-ban elkezdődött az arab nyelv, 1988-ban kínai és 1989-ben koreai nyelv oktatása. 1990-ben önálló tanszék jött létre a keleti nyelvek oktatására.

2. táblázat

*A keleti nyelvek oktatása a Külkereskedelmi Főiskolán*

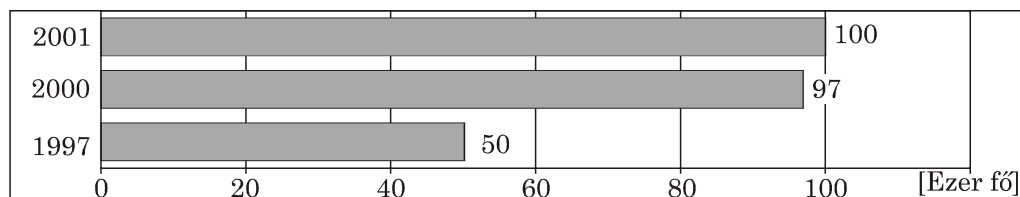
|      |                        |            |
|------|------------------------|------------|
| 1984 | japán nyelvoktatás     | HIDASI J.  |
| 1985 |                        | SZÉKÁCS A. |
| 1986 |                        | SATO N.    |
| 1988 | kínai nyelvoktatás     | lektor     |
| 1989 | koreai nyelvoktatás    | OSVÁTH G.  |
| 1990 | Keleti Nyelvek Tanszék |            |

<sup>1</sup> A Japán Alapítvány, és a Magyarországi Japánnyelv-oktatók Társasága adatai 2002.

Az alapítás legfőbb indoka a távol-keleti térség rendkívüli mértékben megerősödött kulturális és gazdasági súlya volt. Igény mutatkozott olyan gazdasági, külkereskedelmi szakemberek képzésére, akik amellet, hogy több európai nyelven beszélnek és tárgyalnak, ismernek egy gyökeresen más kulturális szokásokat hordozó nyelvet is. A tanszéken folyó nyelvi oktatás célja tehát egyrészt megismertetni a hallgatókat a célország általános és szaknyelvével, másrészt – a nyelvi stúdiumokon keresztül – a kultúraközi kommunikáció elméletére támaszkodva a célország kultúrájával, a távol-keleti menedzsment, az üzleti és tárgyalási szokások sajátosságaival. Az oktatás hatékonyságát növeli az a tény, hogy a tanszéken belül együtt dolgoznak az egyes régiók szakemberei, így mód van a térségen belüli országok nyelvének, szokásainak összevetésére is. Erre a főiskolára hagyományosan jó nyelvértékű, nyelv szerető hallgatók iratkoznak be. Ezeknek a hallgatóknak a keleti nyelvek valamelyikének elsajátítása kihívást jelent. Folyamatosan vannak áthallgató növendékek a Közgazdasági Egyetemről, a Budapesti Gazdaság Főiskola Pénzügyi és Számviteli Főiskolai Karáról.

### 1.3. Japán turisták tömeges megjelenése Magyarországon

Párhuzamosan a japán nyelv iránti érdeklődés megerősödésével, valamint a nyelvtanulási lehetőségek választékának bővülésével, egyre több japán turista-csoport érkezett Budapestre.

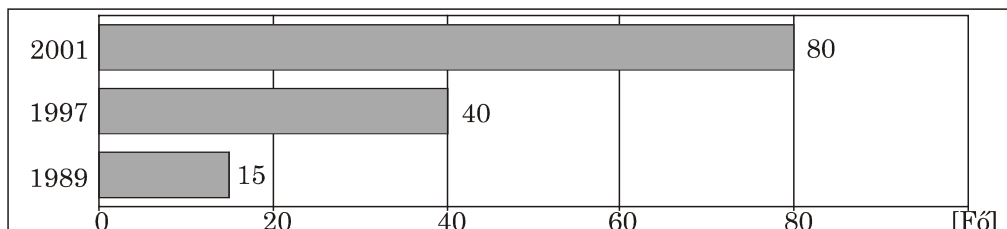


1. ábra

*A Magyarországra látogató japán turisták számának növekedése<sup>1</sup>*

A szervezett turizmus megerősödése miatt felértékelődött a japán nyelvtudás. Az utazási irodák egyrészt saját idegenvezetőiket képezték át „japános” idegenvezetővé, másrészt keresni kezdték a japánul beszélőket, és idegenvezetői tanfolyam elvégzésére bíztatták őket. Az idegenvezetéssel járó anyagi előnyök mellett, a japán nyelv tanulását motiváló tényező volt a nyelvgyakorlás kérdése is. Míg a 80-as évek nyelvtanulóinak alig-alig volt esélye japánokkal beszélgetni, és evvel nyelvtudását fejleszteni, az idegenvezetés sok egyetemista és főiskolás számára a 90-es évek második felétől ideális terep lett a nyelvgyakorlásra. Mára a „japános” idegenvezetői kínálat rendkívül változatos képet mutat, mind szakmai, mind nyelvi értelemben. Mivel igen nagy a felvevő piac, az olcsóbb díjazást is örömmel fogadó, nyelvgyakorlatként idegenvezető fiatalokat is boldogan fogadja a szakma. Ujabban sok fiatal kezdi a japán tanulást avval a céllal, hogy egyetemi, vagy főiskolás éve alatt idegenvezetőként dolgozik majd. Ezek a hallgatók a – sokszor igen kemény – „gyakorlati képzés” következményeként nyelvileg nagyon gyorsan fejlődnek.

<sup>1</sup> Magyar Turizmus Rt., Tokió adatai.



2. ábra

*Idegenvezetői igazolvánnyal rendelkező, és aktívan tevékenykedő japános idegenvezetők számának alakulása<sup>1</sup>*

A szervezett japán beutazó turizmus erősödésével egyre több utazási iroda foglalkozik japánokkal. Sok közöttük a japán anyanyelvűeket alkalmazó iroda, de keresnek japánul jól tudó magyar alkalmazottakat is. Ez a japán nyelvtudással, kulturális kompetenciával bíró végzős hallgatók számára az elhelyezkedési lehetőségek bővülését jelenti. Vagyis megint csak a japán nyelv tanulását ösztönző tényezőként hat.

A turizmus ipar más területein is megnőtt az igény a japán nyelv bizonyos mértékű ismerete, és a japán sajátosságok, a japán vendégek sajátos szokásainak ismerete iránt. A japán turistacsoportok szaporodásával egyre több helyen nyílt népművészeti cikkeket, ajándékot árusító bolt, és ezekben egyre gyakrabban hallhat a japán turista japán nyelvű kiszolgálást. Eleinte a főszezonban, a meglévő eladók mellé, nyári munkára hívták a japánul tanuló egyetemistákat, főiskolásokat. Majd a forgalom erősödésével, és a szezon kitolódásával több boltban az ott dolgozó (főállású) eladók kezdtek japánul tanulni. Miért volt erre szükség? Miért nem elég a japán vendégekhez az angol nyelvtudás?

Elméletileg Japánban mindenki tanul angolul. De angol tudásuk az esetek többségében passzív, vagyis csak írásban működik.<sup>2</sup> Beszélt angoljukat a magyarok nem, vagy csak nehezen értik. Egyrészt azért, mert a japán szavakban minden mássalhangzót magánhangzó követ (kivétel az n), és ezt az angol szavak kiejtésénél is automatikusan alkalmazzák, másrészt nagyon sok „álangol” szót használnak. (Az „álangol” sajátosan japán találmány, például két, már a japán nyelvbe bekerült angol szóból létrehoznak egy harmadikat, speciális jelentéssel.<sup>3</sup> Ezekről a szavakról azt hiszik, hogy angol szavak, és használják őket. Hazánk nagyobb szállodáiban a recepción már tudják, ha a japán csoportkísérő morning call-t kér, akkor azon wake-up call-t kell érteni. Ha mégsem értik meg egymást, a csoportkísérő úgy érzi, a recepció nem tud jól angolul.) Végül van még egy harmadik tényező is, ami nehezíti az angol nyelvű kommunikációt a japánokkal. Ez pedig a szokatlan nyelvi gesztusok alkalmazása. Ők ugyanis angolul beszélve is japánul kommunikálnak, vagyis japán kommunikációs eszközrendszerükre húzzák rá az angol nyelvet, mint egy köpenyt. Ez pedig kölcsönös kommunikációs vergődéshez vezet.

<sup>1</sup> Magyarországi Japános Idegenvezetők Szervezete adatai.

<sup>2</sup> Hidasi 2002: 10.

<sup>3</sup> Székács 2002: 176.

A jó üzleti érzékkel megáldott bolttulajdonos tehát hamar rájött, hogy ugyanazokat a cikkeket a japán vevő szívesebben vásárolja meg ott, ahol értik a beszédét, értik és megértik a kívánságait. Ugyanilyen, vagy hasonló megfontolásból egyre több vendéglőben sorolják az italfajtákat, árakat japánul a pincérek. A hatás mindig óriási: a vendégek tapsal köszönik meg a „plusz” szolgáltatást.

## 2. A japán utassal, vendéggel való bánásmód kulturális háttere

### 2.1. *Kell-e ismernünk a japánokat?*

Sokszor elhangzik az a kérdés japánokkal üzleti, vagy egyéb kapcsolatba kerülők szájából, esetleg japán nyelvet tanulóktól, hogy miért nekünk kell a japánok kulturális szokásait megtanulnunk, miért nem ők tanulják meg a miénket. Főleg akkor tűnik jogosnak a kérdés, ha hazánkban huzamosabban élő, vagy hazánkba látogató japánokról van szó. A problémafelvetés azonban hamis. Bizonyára nekik is illik ismeretekkel rendelkezni a meglátogatott ország szokásairól, kultúrájáról, de alapvetően mi szeretnénk velük üzletet kötni, terméket, szolgáltatást eladni. Ezért aztán nekünk kell megismernünk szokásaikat, viselkedéskultúrájukat, hogy amit Magyarországról megmutatni, kínálni akarunk, az teljes egészében el is jusson hozzájuk. Se üzletet kötni, se vendéget fogadni nem tudunk e nélkül. Nézzük ezt a tételt egy egyszerű példán. A japán turistacsoportokat fogadó éttermek vezetői, pincérei jól tudják, hogy a japán vendégek keveset esznek. Azt is tudják, hogy a részletekkel törődő irodák referensei külön kérik is: kis adagot kapjanak a vendégek. A valóságban azonban a legritkább esetben kapnak kisebb adagot az átlagosnál, mert

- a magyaros vendéglátás bőséges,
- mit szólna a japán vendég, ha meglátná, hogy a szomszéd asztalon az amerikai kétszer akkora adagot kap?
- majd otthagyja, ha eleget evett.

És ez így is volna, ha nem japán vendégről lenne szó. De a negyven éven felüli japánok tudatában van egy kifejezés, a *mottainai* 'kár érte, pazarlás', ami nem engedi nekik, hogy akár csak egy keveset is a tányéron hagyjanak. A háborús generáció, és azok gyerekei még úgy nőttek fel, hogy ételt a tányéron hagyni pazarlás, és az iskolában is szigorúan büntették. Így aztán a hetven év körüli japán néni inkább rosszul lesz az ebéd után, de magába tömi az ételt. Mivel a csoportok átlagéletkora általában hatvan év körül van, a probléma nem elhanyagolható. Amennyiben a csoportnak szerencséje van, és nem csak a nyelvet jól beszélő, de kulturálisan is kompetens idegenvezetője van, akkor még ebéd előtt elmondja, hogy Magyarországon hagyományosan nagyok az adagok, és ha meghagynak az adagból, az nem sértés. Sőt vidéken, ha valaki mindent megevett, újra tettek a tányéjára. Ez a közlés hihetetlen megkönnyebbülést vált ki a vendégből, és avval a kellemes érzéssel tölti el, hogy ebben az országban törődnek vele.

## ***2.2. Mit is kellene tudni a japán vendégekről, kulturális háttérükről, kommunikációs szokásaikról?***

A japán kultúrában meghonosodott kommunikációs szokások olyan sajátosságokat mutatnak, melyek nehezen dekódolhatóak az európai, vagy amerikai kultúrkörben nevelkedettek számára. Az 1970-es évek végétől, Japán gazdasági sikersorozatával párhuzamosan, egyre több tanulmány készült a japánok kommunikációs és tárgyalási szokásainak feltárására. A témával egyszerre több tudományág képviselői is foglalkoztak.<sup>1</sup> A japán és az európai kommunikációs stratégia eltérései azért okoznak visszatérő konfliktusokat, mert a kommunikáló felek

- nincsenek tisztában avval, hogy a másik fél más stratégiát alkalmaz,
- ha ismerik a másik fél stratégiáját, akkor sem egyszerű átállni rá, alkalmazni azt.

A japán kommunikációs szokások kialakulásában meghatározó tényező Japán szigetország volta, olyan tényező, mely befolyással van az emberek szemléletére, én-képére.<sup>2</sup> Történelme során Japán, kulturális olvasztó-tégelyként funkcionált. Elzárkózhatott a külföldi hatásoktól, vagy éppen megnyithatta kapuit más világok előtt. Mindig csak annyit, és úgy fogadott be a külvilágból, amennyit fel is tudott dolgozni, japánná alakítani. Történelem szemlélete is Japán-központú, Európa harcai, háborúi, nemzetiségi problémái nehezen átélhetőek az átlag-japán számára.

A sziget-tudat mellett, a Kínából átkerült konfucianus etika értékrendje, és a történelmi okokra visszavezethető csoporthoz tartozás, csoportban gondolkodás is meghatározó befolyással van a japánok kommunikációjára. A neveltetés, és az iskoláztatás során ezek a paraméterek beépülnek tudatukba, és befolyásolják a kommunikációs aktus formáját, menetét. Meghatározott a szülők, az idősebbek, a feljebbvalók iránti tisztelet, a nők lehetséges pozíciója a férfiakéhoz képest, a csoportban elfoglalt hely megválasztása, vagy az egyén pozíciójának szituációtól függő helyzete.<sup>3</sup> Az imént említett csoportban gondolkodás, illetve az egyén csoportban elfoglalt hierarchikus helye, és ennek megfelelő viselkedése a japánok (minden japán) számára egyértelmű. Számunkra, más kulturális közegben nevelkedettek számára azonban nem az. Vannak ezért „mankók”: a tiszteleti hierarchia tisztázását segíti például a névjegy-csere.

A japánokkal való kommunikáció során sokszor okoz konfliktust a visszajelzés (aizuchi) hiánya, vagy annak félreértelmezése. A japán kommunikáló fél állandó, folyamatos visszajelzést igényel, mégpedig szóban és gesztusban egyaránt. A bólogatás, fej ingatás gesztusa mellett, feltétlenül szükséges a verbális visszajelzés is. Ennek hiányában ugyanis a japán fél azt hiszi, nem értették őt meg. Japán nyelven a szóbeli visszajelzésnek számtalan variációja van. Ezek a kifejezések ugyan szemantikailag megfelelnek a magyar 'aha', 'ühüm', 'igen', 'tényleg' szavaknak, de értelmezésükkel vigyázni kell, mert nem az elhangzott mondanivalóval való egyetértést jelentik, hanem kizárólag csak azt hivatottak jelezni az üze-

---

<sup>1</sup> Gibney: 1980; Miller: 1982; Christopher: 1983; Smith: 1983; Deutsch: 1984; Lebra: 1984; Zimmerman: 1985; Hall – Hall: 1988; 1994; Hidasi: 1989; 1995; 1999.

<sup>2</sup> Eschbach-Szabo: 2001.

<sup>3</sup> Székács 2001: 129.

net küldőjének, hogy a hallgató figyel, és veszi az üzenetet. Vagyis egy párbeszéd lefolyhat úgy, például egy magyar idegenvezető és egy japán csoportkísérő között, hogy a magyar fél végig azt hiszi, a partner elfogadja a javaslatait, hisz, „igen, igen” volt a visszajelzés, és utólag derül ki, hogy csak azt jelezte: érti, amit az idegenvezető mondott, de avval nem értett egyet. Ilyen esetek elkerülésére a legjobb módszer a visszakérdés: „ugye jól értettem, amikor úgy értelmeztem, hogy...?”. Ez a módszer egyébként minden fajta japánokkal való kommunikációs szituációban hasznos, a japánok is örülnek neki, mert lehetőséget ad arra, hogy helyesbítsenek, ha a magyar fél rosszul értelmezett valamit.

Helyesbíteni, ellentmondani sem egyszerű, mert a japán kommunikációs szabályok szerint kerülni kell az egyértelmű elutasítást, a durva ellentmondást. Így aztán csak sejteni lehet a kitérő válaszból, hogy az valójában elutasítás. Vagyis ellenkező oldalról tekintve a dolgot, ha valamiről keményen kimondjuk, hogy „nem”, „nem lehet”, vagy „nincs”, az nemcsak udvariatlan, de bizony sokszor sértő is. A japán vendég az azonnal kimondott „nem lehet” kifejezést úgy értelmezi, hogy meg sem próbálták teljesíteni kérését. Ezért jobb, és „japánosabb” stratégia a „megpróbáltuk, de sajnos...” típusú bevezetése a visszautasításnak.

Számtalan egyéb kommunikációs eltérést tart számon a már idézett szakirodalom: külön tanulmány témáját képezné ennek komplex feldolgozása a turizmus vonatkozásában.

### ***2.3. Nyelvi kompetencia és a „hozzáállás” kérdése***

A nyelvi kompetencia része a kommunikációs vonatkozások ismerete. Elengedhetetlen mindazok számára, akik munkája japán nyelvtudást feltételez, legyen az illető tolmács, idegenvezető, vagy üzletkötő. Bár triviálisnak tűnik a tétel, az idegenvezetők esetében például mégsem az. Sokan dolgoznak középszintű nyelvtudással, mely arra elég, hogy a vendéget kielégítő szinten tájékoztassák, a felmerülő kérdéseket megválaszolják, de kevés ahhoz, hogy konfliktusmentesen tudjanak dolgozni. A legtöbb konfliktus a tiszteleti nyelvhasználatból adódik. A japánok úgy tekintik, ha valaki érthető mondatokat tud megfogalmazni a nyelvükön, akkor az illetőnek azt is kell tudnia, hogy kit, mikor, milyen tiszteleti szóhasználat illet. Ugyanakkor számtalan nem nyelvi összeütközésről is beszámolnak az idegenvezetők, olyanok is, akik nyelvtudása felsőfokú. Ezeknek a konfliktusoknak az alapja egyrészt az indulat-kimutatás, másrészt a „hozzáállás” kérdése.

Az indulat-kimutatás természetes az európai kultúrákban, ha haragszunk, ha bánt valami, ha örülünk valaminek, az megjelenik arcunkon. A japánok mosolyognak, és ezt sokan udvariasságnak, kedvességnek vélik. Haragot, bosszúságot a legritkább esetben fedezhetünk fel rajtuk. Az érzelem erőteljes kimutatása az ő kultúrájukban ugyanis gyermekded dolog, felnőttél szégyen, hisz egy felnőtt tudjon uralkodni érzelmein. Ezért mondhatja a japán csoportkísérő, a túra során néha (és joggal) indulatos magyar idegenvezetőről, annak minősítésére, hogy gyerekesen viselkedett. Félreértések elkerülése végett: nem arról van szó, hogy az idegenvezetők ezentúl folyton mosolyogjanak. Csak legyenek tisztában avval, hogy a japánok milyen konzekvenciát vonnak le a kiabáló, haragos arcú idegenvezető látványából (sajnos akkor is, ha éppen értük veszekszik). Az iménti példa természetesen nem csak az idegenvezetőkről szól, igaz a pincérekre, az eladókra és másokra is.



A másik összeütközési pont az idegenvezetők és az utasok (vagy bármely más szolgáltatást végző magyarok és a szolgáltatást kapó japánok) között, a „hozzáállás” kérdése. Ennek megvilágítására álljon itt egy olyan megtörtént eset, melynek magyar részesei (az idegenvezető, és az utazási iroda) nehezen tudták megfejteti, mi is okozta valójában az összeütközést.

Egy japán turistacsoport Szentendrén szabadidőt kapott vásárlásra. A csoport két tagja az idegenvezetővel bement egy népművészeti boltba. A boltban az eladón kívül nem volt senki. A két japán hölgy nézelődött, és közben véletlenül leverték egy babát a polcra. A baba porcelán feje eltört. Az eladó a kár megtérítését kérte. A vendégek azt mondták: nem ők voltak, nem ők verték le a babát. Nem akartak fizetni. Az idegenvezető fordította az eladó kérését, és azt is hozzátette: Japánban is fizetni kéne hasonló helyzetben. Végül a vendégek fizettek, és visszamentek a buszhoz, ahol már gyülekezett a csoport többi tagja és a csoportkísérő. A két vendég beszámolt a csoportkísérőnek a történetéről, aki ezután közölte az idegenvezetővel, hogy ő volt a hibás, és ezt jelenteni fogja a magyar utazási irodának is. Arra nem adott magyarázatot, hogy miért volt hibás ebben a szituációban az idegenvezető. A magyar utazási irodánál mind a csoportkísérő, mind a partner iroda reklamált az ügyben.

Mi történt? Hol hibázott az idegenvezető? Mit vártak a japánok? Mi lett volna a helyes „japános” viselkedés? A boltban, a baj megtörténte után, az idegenvezető (maga is jogosnak tartván az eladó kérését) az eladó érdekeit (és az igazságot) védve beszélt a vendégekkel. Japán szemmel nézve a dolgot itt volt a konfliktus magja. A japán vendég (és ezt az érvelést alkalmazhatta a csoportvezető is) úgy tekinti, hogy az idegenvezető az adott időszak keretében az ő embere, az érdekeit képviselni van jelen, neki kell, hogy segítsen. Ezért, konfliktus, netán baleset esetén, akár neki van igaza, akár nem, álljon mellé, segítsen neki. Vagyis a boltban az idegenvezetőtől azt várta volna el a két vendég, hogy legalább próbáljon meg beszélni az érdekükben a boltossal. Nem az eredményt várták (ne kelljen fizetni), hanem a segítő szándékot, az együttérzést. A megfelelő viselkedés az lett volna, ha az idegenvezető őket, a vendégeket képviseli, az ő álláspontjukon van. Tachiba ni naru '(vki) helyébe képzelem magam, (vki) álláspontjára helyezkedik', mondja a japán, és ez itt a kulcsszó. A csoportkísérő nem tudta megmagyarázni, mit várt az idegenvezetőtől, mert ez neki olyan természetes, magától értetődő volt. A magyarok pedig nem értették, mi az, amit számon kérnek rajtuk. Ez a „hozzáállás” kérdése.

### 3. A nyelvoktató felelőssége

Azok, akik napi munkájuk során japánokkal dolgoznak, sok hasonló, nehezen megmagyarázható szituációval találkoznak. Kevesen vannak, akik ilyenkor a szakirodalmat kezdik tanulmányozni, hogy megfejtse a rejtélyt. Inkább elkönnyvelik, hogy a japánokkal nehéz üzleti, vagy egyéb munka kapcsolatban állni, hogy sok a konfliktus, és furcsán mások, mint mi vagyunk. Mivel egyre kiterjedtebb hazánkban a lehetőség arra, hogy japánokkal kerüljünk munka kapcsolatba, valahogy mégis, – a konfliktusok megelőzésére, és a hatékony együttműködés érdekében – szükség van az ázsiai kultúra, szokás rendszer, viselkedés tanulmányozására.

A japán nyelvet tanulók természetesen, már az alsó és a középfokú oktatásban is, kapnak ismereteket az ázsiai kultúráról, az ebből következő nyelvi és nem-nyelvi kommunikációs szokásokról. A Budapesti Gazdasági Főiskola Külkereskedelmi Főiskolai Karán olyanok kapnak japán szaknyelvi, kommunikációs és kulturális képzést, akik későbbi szakmai munkájukban ezt fel is használják. Ugyanakkor tény, hogy a japánokkal munka kapcsolatba kerülők nagy többsége egyáltalán nem rendelkezik semmilyen „japános” előképzettséggel. Ezen érdemes lenne változtatni. A vendéglátóiparban, a szállodaiiparban japánokkal dolgozók, vagy majd ezután elhelyezkedő hallgatók számára szakkurzusok meghirdetésével „testre szabott”, turizmus-központú Japán, illetve Ázsia ismereteket kellene közvetíteni. A szezonális megfontolásokból téli időszakokra tett kurzusok mellé, idegenvezetők számára hasznos lenne egy kifejezetten konfliktus-elemző továbbképzés is. Az egyre gyarapodó számú ázsiai vendéget kiszolgáló magyarok, kulturális ismeretekkel felvértezve versenyképesebbé válnak. A térség országai közötti nagy versengésben, így előnyhöz lehetne jutni. Példa erre a japán utazási irodáknál közismert és elfogadott tény: ma Magyarországon több, jobb, képzettebb japános idegenvezető áll rendelkezésre, mint Csehországban. (Tegyük hozzá: a csehországinál erősebb japánnyelv-oktatásnak köszönhetően.)

A Magyarországon ázsiai nyelvet oktató felelőssége ott van tehát, hogy a témában meglévő tudását eljuttassa azokhoz, akiknek erre munkájuk során szükségük van.

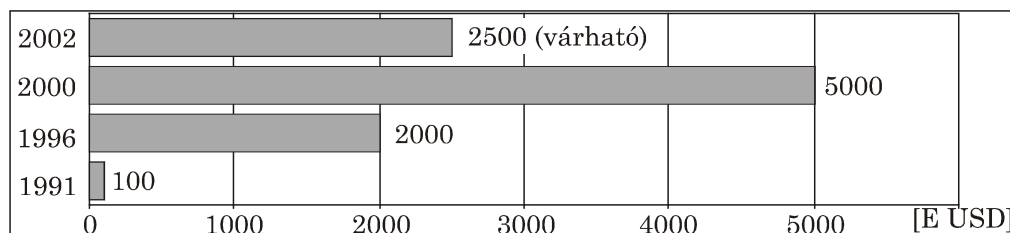
#### **4. Magyarországi, kizárólag japán beutaztatással foglalkozó cég véleménye a japánok elvárásairól**

##### **4.1. A Gála Tours**

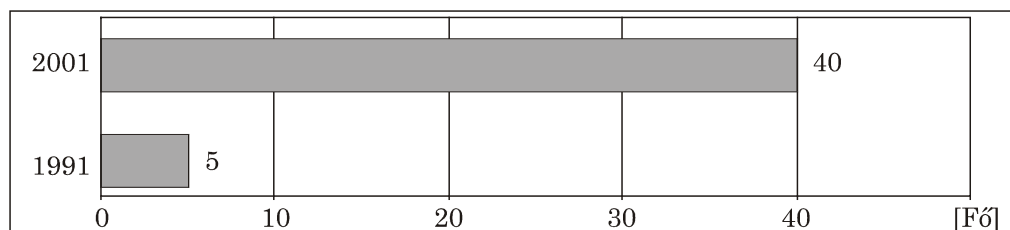
A Gála Tours 1991-ben alakult, japán beutaztatással foglalkozó utazási iroda. A cég ügyvezető igazgatója korábban az IBUSZ japán referense volt. Saját vállalatának létrehozásakor már ismerte a japánok igényeit, elvárásait. Célja az volt, hogy csak minőségi szolgáltatást adjon, és alkalmazkodjon a japánok érdeklődéséhez, igényeihez. A cég munkatársai kizárólag nők, ami valószínűleg nem könnyítette meg a munkájukat, hisz köztudott, hogy a japánok az üzleti életben a nőket tárgyaló partnerként nem veszik igazán komolyan. A japán partner cégek vezetői, és a tárgyaló partnerek nagyobb része is férfi. Ha elfogadták a Gála Tourst megbízható üzleti és tárgyaló partnernek, az azt jelenti, a cég munkatársai teljesítették a japános elvárásokat (női mivoltuk ellenére). A cég fennállása óta, dolgozóinak létszáma a duplájára, éves kereskedelmi forgalma huszonöt-szöröse nőtt. Több híres nagy japán utazási iroda Magyarországon csak velük dolgozik.

Érdekes megfigyelni a Gála Tours eljárását az idegenvezetők megválasztásában. A túra sikere – a kitűnő szállás, a jól megválasztott éttermek, a jó programok mellett –, sokszor múlik a megfelelő idegenvezető kiválasztásán. Van olyan csoport, amely mellé mosolygós, ugrálós, szolgálatkész fiatal kell, az sem baj, ha nyelvileg nem tökéletes, és van olyan is, ahova idősebb, a tiszteleti nyelvben, japános viselkedésben otthonos idegenvezető kell. Ezért az irodának szinte állandó idegenvezetői stábjára van: egyetemi, főiskolai tanárok, húsz éves tapasztalattal

rendelkező, „profi” idegenvezetők, frissen végzettek és egyetemi hallgatók. A partner cég elvárásainak ismeretében, velük egyeztetve választják ki a megfelelő embert. Ennek ellenére persze adódhatnak konfliktusok, sokszor az egyik japán irodának pont az a személy ellenszenves, akiért egy másik iroda lelkesedett.



3. ábra  
Adatok a Gála Tours-ról<sup>1</sup>



4. ábra  
Az alkalmazott idegenvezetők számának alakulása<sup>2</sup>

Folyamatosan japánokkal foglalkozó céggént, a Gála Tours, napi üzletmenete során találkozik a japán partnerek elvárásaival. Mik is ezek az elvárások? Valóban speciálisan japánokra jellemzőek-e? A kérdőív formájában összeállított kérdéseket egyik részről GALLA ZSUZSA, a Gála Tours ügyvezető igazgatója, másik részről a terület másik szakembere, dr. ERDŐS GYÖRGY, a Magyar Turizmus Rt. tokiói irodájának vezetője válaszolta meg.

## 4.2. Kérdések a japán utazási irodák elvárásairól

### 4.2.1. Magyarország-kép

*Milyen Magyarország-képe van a Magyarországra utaztató japán utazási irodáknak?*

**G. Zs.** Viszonylag kevés iroda rendelkezik alapos ország ismerettel. Felületes, többségében nem személyes tapasztalatokon nyugvó ismeretanyagukat a Japánban megjelent útikönyvekből szerzik. Ennek megfelelően a kialakult kép még mindig nem az, amit szeretnénk, image-ünk a „volt szocialista ország”.

<sup>1</sup> Gála Tours adatai.

<sup>2</sup> Gála Tours adatai.

**E. Gy.** Alapjában véve az elmúlt negyven évből visszamaradt országimázs; nyelvi-  
vileg és a szolgáltatások tekintetében is problematikus ország vagyunk.  
Akik azonban folyamatosan utaztatnak Magyarországra, megismerték ha-  
zánk vonzerejét, lelkesen küzdenek a fenti előítéletek ellen, főleg saját ve-  
vőkörükben.

*Egy irodán belül kik azok, akik Magyarországról ismeretekkel rendelkeznek?*

**G. Zs.** Irodán belül a legtöbb ismerettel, a kelet-európai tervezéssel és beszerzés-  
sel foglalkozó referens rendelkezik.

**E. Gy.** Állandóan változó alkalmazottak, alkalomszerűen „utáneznek” a témá-  
nak.

*Szeretnének-e bővebb ismeretekkel rendelkezni?*

**G. Zs.** Szeretnének több ismerettel rendelkezni, ennek érdekében azonban nem  
sokat tesznek.

**E. Gy.** Mikor a munka megkívánja, igen.

*Ha igen, tesznek-e ezért valamit?*

**G. Zs.** Néha tour leaderként egy-egy referenst elküldenek Magyarországra, de  
akkor szinte semmi idejük nem marad új ismeretek szerzésére, a csoport  
minden idejüket lefoglalja. Ez tényleg csak a semminél jobb, mert valami  
képet azért kapnak az ország helyzetéről.

**E. Gy.** Eljönnek érdeklődni az irodánkba, gyűjtik a prospektusainkat, meghív-  
nak előadásokat tartani, különösen vevőtoborzások idején.

*Ha nem, elfogadják-e, ha magyar részről erőfeszítéseket tesznek?*

**G. Zs.** Amennyiben Magyarország study tourt szervez, vagy egyéb prezentációt  
tart Japánban, akkor is nehezen fogadják el a meghívást, időhiányra pa-  
naszkodva.

**E. Gy.** Elfogadják javaslatainkat, hírleveleinket, igénylik a nagyszámú prospek-  
tust, térképet, plakátot stb., ami serkenti üzletmenetüket.

#### 4.2.2. Elvárások

*Mit vár el egy japán utazási iroda magyar partnerétől?*

**G. Zs.** A japán utazási iroda elsősorban azt várja el, hogy a szervezés során min-  
dig, mindenre azonnal pontos választ kapjon. Minden szolgáltatás precí-  
zen legyen visszaigazolva, és ami ezekben a visszaigazolásokban szerepel,  
az pontosan úgy legyen a valóságban is. Semmiféle változtatást nem tole-  
rálnak, még gyengébb szállást sem lehet jobb szállásra lecserélni.

**E. Gy.** A Japánban elvárható előzékenységet, a vevőnek kijáró tiszteletet, olykor  
a feltétlen engedelmességet, a változások és különleges kérések teljesíté-  
sében hajlandóságot és a szolgáltatások olcsóságát.

*Elvárja-e a japán utazási iroda, hogy a partner cég szolgáltatásai ne csak „magya-  
rosak” legyenek, de megfeleljenek a japán szokásoknak is?*

**G. Zs.** A japán utazási iroda nem várja el a magyaros szolgáltatások japánosítá-  
sát.

**E. Gy.** Igen.

*Vannak-e speciálisan „japán” kérések (szállással, étkezéssel stb. kapcsolatban)?*

- G. Zs.** Speciális japán kérések: szállás: – csak külön ágyban alszanak, a fürdőszobában fürdőkádnak kell lennie. Étkezés: kis adagot szeretnének kapni, és nem szeretik a sósat.
- E. Gy.** Éttermekben kicsi adagokat kérnek, lehetőleg kevés sóval, szállodában eldobható fogkefét, papucsot, stb.
- Az utazás végén, a magyar utazási iroda kérésére a japán csoportvezetők által kitöltött kérdőívekben melyek a leggyakoribb panaszok?*
- G. Zs.** A kérdőívek leggyakoribb panaszai: sós az étel, túl nagy az adag. Komoly panaszunk szerencsére nem volt.
- E. Gy.** A szolgálatkészség, a modor hiányosságai, a túlzott mennyiségek az étkezésnél.
- Volt-e már olyan panasz, amit kifejezetten a kulturális különbségek, a kölcsönös „értetlenség” számlájára írt?*
- G. Zs.** Kölcsönös értetlenség számlájára talán az idegenvezetőkkel kapcsolatos panaszokat írjuk. Ugyanazon személy esetében egyik partner szerint az idegenvezető jól képzett, japánul jól beszélő, szolgálatkész, és a másik partner leváltatja a csoport mellől.
- E. Gy.** A borralalózás Japánban nem szokásos, a japán utast zavarba hozza az összegek meghatározatlansága.

#### 4.3.3. Együttműködés

*Mennyire várták el japán partnerei, hogy betartsa a japánok számára alapvető együttműködési szabályokat, mint a hűség, a kimondott szó tisztelete, a szolgálati út betartása, vagy a lojalitás?*

- G. Zs.** Japán partnereink 100%-ban elvárják a leírtakat.
- E. Gy.** Éppen annyira, mint magyar partnereink. A fentiek azonban a magasabb rangúakra nem mindig vonatkoznak. A főnök többet engedhet meg magának a beosztottjával szemben, mint nálunk.
- Változtak-e ilyen téren a japán partnerek az elmúlt években?*
- G. Zs.** Ebből a szempontból semmit nem változtak az utóbbi években. A változás annyi, hogy ők már nem lojálisak, nem hűségeseek, de tőlünk elvárják ugyanezt.
- E. Gy.** Lehet, hogy igen, de nem lehetett észrevenni.
- Japán partner irodával való tárgyalások során tapasztalta-e, hogy másképpen tárgyalnak a japánok, mint más országbeliek?*
- G. Zs.** A japán partnerek merőben másként tárgyalnak, mint mindenki más.
- E. Gy.** Közvetettebben és kevésbé nyíltan tárgyalnak, indítékaikat legtöbbször „fekete doboz” rejti el.

- Az udvarias bevezetés igen hosszú, a szabadkozásokat nem kell komolyan venni, de kötelező végigmenni a tiszteletkörökön.
- A stílus segítségével lehetőleg kerüljük a drámai fordulatokat, az ütközéseket tompítják, a felemelt hangnál jobban szeretnek nevetni.
- A téma megközelítése azonban tárgyyszerű, összefoglalja az ismerteket abból a feltételezésből kiindulva, hogy a partner talán nem emlékszik mindenre.

- A nemleges választ a „nehéz ügy”, „meg kell fontolnom” stb. helyettesítheti. (A fentiek ószakai partnerek esetében nem mindig jönnek össze, azok sokszor támadnak váratlanul, vagy alattomban.)

Megjegyzés: az öltözködés Japánban sokkal fegyelmezettebb, mint nálunk. Sötét öltöny, fehér ing, sötét nyakkendő nélkül nem nagyon tudnak rangbéli embert elképzelni.

*Mit tart a legnehezebbnek a japán partnerekkel való kommunikációban?*

**E. Gy.** Az indítékok és hátsó szándékok feltárása csaknem lehetetlen. Nehéz beletörődni, hogy ők tartják kezükben a tárgyalás kimenetelét, a tények azonban arra utalnak, hogy általában a japánok által kitűzött célokat lehet megvalósítani, a nem tőlük származó, szokatlan ötletekkel szemben nem túl jól palástolt ellenszenvvel viseltetnek.

*Javítaná-e a vendégfogadás minőségét, ha azok, akik hazánkban, az idegenforgalomban japánokkal kerülnek kapcsolatba, tájékozódhatnának a japánok szokásairól, és annak kulturális háttéréről?*

**G. Zs.** Feltétlenül.

**E. Gy.** Igen.

## 5. Összegzés

A japán gazdasági fellendüléssel egy időben a magyarországi japánnyelv-oktatás is erőteljes fejlődést mutatott mind méreteiben, mind szervezettségében. A nyelvtanulást segítette, hogy egyre több japán látogatott hazánkba. A szervezett japán beutaztatás igényelte a japánul tudókat. Lehetőség teremtődött ezáltal arra, hogy a japánul tanulók használhassák a gyakorlatban is a nyelvet, ezáltal fejlődjön nyelvtudásuk. Ugyanakkor motiváló tényezőként hatott a pénzkereseti lehetőség, illetve a későbbi elhelyezkedési lehetőség. Egy szerencsés egymást gerjesztő folyamat indult be, mely mind a nyelvoktatásnak, mind az idegenforgalomnak hasznára vált.

Az idegenforgalomban folyamatosan növekszik azoknak a száma, akik munkájuk során japánokkal kerülnek üzleti kapcsolatba. Ezeknek egy része (szak)nyelvi, kommunikációs és kulturális ismeretekkel is rendelkezik (tolmácsok, idegenvezetők), egy másik része is tanult már valamit japánul (például a népművészeti boltok eladói), de a többségnek nincs számottevő ismerete az ázsiai, és ezen belül a japán kultúráról, szokás rendszerről.

A japánokkal foglalkozó utazási iroda vezetője, és a Magyar Turizmus RT. tokiói irodájának vezetője egyaránt úgy tartja, hogy a japán partnerekkel való tárgyalás, üzletkötés speciális ismereteket igényel.

Érdemes volna az idegenforgalomban dolgozóknak, és a majdan az idegenforgalomban elhelyezkedni szándékozóknak alapfokú kurzust, esetleg továbbképzést tartani arról, mi van a japán turisták számunkra szokatlan viselkedése mögött, mit takarnak az ismert sztereotípiák.

## Irodalom

- CHRISTOPHER, ROBERT C.: *The Japanese Mind. The Goliath Explained.* Linden Press, Simon and Schuster New York, 1983.
- DEUTSCH, MITCHELL F.: *Doing Business with the Japanese.* American Library, New York, 1984.
- ESCHBACH-SZABO VIKTORIA: *Das Fremde auf den fremden japanischen Inseln.* In: Jostes, B. – Trabant, J. (eds.) *Fremdes in fremden Sprachen.* Fink, München, 2001. 205–226.
- GIBNEY, FRANK: *Japan, The Fragile Super Power.* New American Library, New York, 1980.
- HALL, E. T. – HALL, M. R.: *Hidden Differences: Doing Business with the Japanese.* Anchor Books, New York, 1988.
- HALL, E. T. – HALL, M. R.: *Comprendre les Japonais.* Seuil, Paris, 1994.
- HIDASÍ JUDIT: *A felkelő nap országa.* In: Hidasí (szerk.) *Kommunikáció idegen kultúrákban.* Külkereskedelmi Főiskola, Budapest, 1989. 153–176.
- HIDASÍ JUDIT: *Communication Gaps between Euro-American and Japanese Speakers.* In: *Külkereskedelmi Főiskolai Füzetek No. 4.* 1995.
- HIDASÍ JUDIT: *Japán nyelvi dimenziók. Válogatott cikkek és tanulmányok.* Keleti Füzetek, Külkereskedelmi Főiskola, Budapest, 1999.
- HIDASÍ JUDIT: *Metszéspontok: nyelvek és kultúrák.* *Modern Nyelvoktatás VIII.* évf. 2 – 3. sz. 2002. 9 – 19. p.
- LEBRA, TAKIE SUGIYAMA: *Japanese Women. Constraint and Fulfillment.* University of Hawaii Press, Honolulu, 1984.
- MILLER, ANDREW R.: *Japan's Modern Myth. The Language and Beyond,* John Weatherhill, Inc., New York, Tokyo, 1982.
- SATO NORIKO: *A japán nyelvoktatás története és helyzete Magyarországon a nyelvkönyvek tükrében.* In: *Nyelvek és Nyelvoktatás a Kárpát-medencében 2.* VI. Országos Alkalmazott Nyelvészeti Konferencia, Nyíregyháza, 1996. 328–335.
- SMITH, ROBERT J.: *Japanese Society, Tradition Self and the Social Order.* Cambridge University Press, Cambridge, 1983.
- SZÉKÁCS ANNA: *Új módszerek a japán tiszteleti nyelv oktatásában.* *Szakmai Füzetek.* Külkereskedelmi Főiskola, Budapest, 2001. 127 – 134. p.
- SZÉKÁCS ANNA: *Nyelvi változások és ezek társadalmi okai a japán nyelvben.* In: *A nyelv nevelő szerepe.* XI. Magyar Alkalmazott Nyelvészeti Kongresszus, Pécs, 2002. 173 – 180. p.
- ZIMMERMAN, MARK: *How to Do Business with the Japanese. Strategy for Success.* Random House, New York, 1985.