

ЛИНГВИСТИКА

Роль и значение речевого этикета в английском языке делового общения

© доктор филологических наук Е.Н. Малюга, 2004

Под речевым этикетом принято понимать разработанные в данном обществе правила речевого поведения, а также систему речевых формул общения. В лингвистике все больше внимания уделяется теории коммуникации и на первый план выходят проблемы речевого поведения людей вообще, а также отдельной языковой личности и ее формирования. Языковые средства изучаются комплексно с учетом национально-культурных факторов.

Н.И. Формановской (1982) выделены специализированные функции речевого этикета, базирующиеся на коммуникативной функции – “контактоустанавливающая, регулирующая, эмоционально-модальная и функция ориентации на адресата”.

Наличие функций речевого этикета при общении рассматривается как обязательное условие успешной коммуникации, благодаря которой люди передают друг другу какую-то информацию, отвечают на вопросы или задают их, выполняют определенные речевые действия (обращаются, приветствуют, благодарят и т.д.). Необходимо помнить, что существует множество синонимичных формул речевого этикета и пользоваться всем спектром для лучшего достижения от коммуниканта желаемого действия. Например, если англичанин хочет ответить на приветствие собеседника, то он оптимистично произнесет: “Fine, thanks” или “Not so bad, thanks”. В языках разных народов, конечно, объем синонимии может быть разным.

В последнее время в деловых кругах все больший интерес проявляется к проблемам **делового этикета**. Особенно важно учитывать эти факторы в отношениях с иностранцами. Мировоззрение иностранца может быть не только специфическим, но и абсолютно не совпадать с мировоззрением человека другой культуры. Слово “мировоззрение” отражает в данном случае культурные стереотипы деловых партнеров и их стран. Игнорировать этот факт, общаясь с иностранцем – непостижимая ошибка.

Общеизвестен тот факт, что в наши дни в процесс интернационализации получения того или иного конечного продукта вовлечены и все больше вовлекаются люди самых разных профессий, принадлежащие к разным культурам. В такой ситуации стало аксиомой, что бизнесмен не получит желаемую прибыль, если он не сможет общаться с людьми не только своей профессии. Сегодня нет необходимости выезжать из страны или даже покидать свое рабочее место, поскольку каждый из нас может контактировать с большим количеством людей разных национальностей и профессий. И все время необходимо учитывать специфику конкретной ситуации общения (конференция, встреча, презентация, переговоры и т.д.).

При общении с человеком другой культуры очень важно правильно выбрать язык, на котором необходимо вести беседу. В последние годы в международной практике принято объявлять рабочим языком конференций и симпозиумов английский язык и на этом же языке проводить встречи, переговоры и т.д. Однако вряд ли это всегда обоснованно. Если, например, немецкая фирма, постоянно работающая на Российском рынке, проводит переговоры с иностранными коллегами, то рабочим языком переговоров, как правило, будет английский, несмотря на то, что около 80% персонала говорит по-немецки. Это происходит по вполне понятным причинам, связанным, в первую очередь с тем, что английский – самый распространенный язык в дипломатическом мире.

В *New York Times* были опубликованы данные ООН о том, что корреспонденция, поступающая в миссии в Нью-Йорке должна быть написана на английском языке. Английский язык (за исключением Бельгии, Румынии, Люксембурга, Албании) предпочитают в качестве международного большинство европейцев. Таким образом, английский язык постепенно фактически превратился в язык международного (делового) общения.

Деловой этикет, безусловно, направлен на соблюдение норм поведения и общения. И если политики, юристы, госслужащие или люди, профессии которых связаны с общением, не владеют речевым этикетом, то можно говорить об их профессиональной непригодности.

В изучении этикета в первую очередь уделяется внимание вежливым формам обращения, но с нашей точки зрения не следовало бы полностью игнорировать и выражение грубости, тем более, если она выступает в замаскированном виде. Сопоставим, например, два следующие примера.

Один из таких примеров явной грубости взят из книги “Management Gurus”¹.

Будучи высокообразованным человеком, Фредерик Тэйлор вначале своей трудовой карьеры работал обычным рабочим на заводе. Он проявлял большой интерес к техническому оснащению завода и однажды пришел к своему боссу Селларсу с рационализаторским предложением:

“What do you want?” shouted Sellars, when he saw the young worker.

“I want to talk to you about your plans for the new machine”, said Taylor. “I’ve found one or two problems, I’m afraid, sir.”

“Oh, have you?” said Sellars.

“Yes, sir,” said Taylor. “I hope you don’t mind, but I’ve drawn some of my ideas. I think they will solve the problem.”

“Give them to me,” ordered Sellars.

Nervously, Taylor gave him his papers. They were the product of several nights of long, hard work.

“Taylor,” said Sellars. “I believe that I asked you for your opinion of the new machine. Is that right?”

“Yes, sir,” said Taylor.

“And when I ask for your opinion,” continued Sellars, “I expect your opinion. I do not expect your ideas.”

Из данного примера видно, что речевой этикет определяется с учетом особенностей партнеров, вступающих в деловой контакт: социальный статус говорящих, служебное положение, профессия, возраст, пол, особенности характера, вероисповедания, национальности и т.д.

Грубость – может быть многосторонней. Это оскорбление, нанесение обиды, дерзкое оскорбление. Неподходящий выбор выражений в конкретном примере (начальник разговаривает с подчиненным с позиции власти – “*What do you want?*” *shouted* Sellars) + нанесение собеседнику обиды (*shouted*). Грубость усиливается тоном “shouted” и последующей репликой: “And when I ask for your opinion,” continued Sellars, “I expect your opinion. I do not expect your ideas.”

За счет изменения тона издевательски звучит и фраза “Oh, have you?”, фактически синонимичная саркастической фразе “Oh, you have, have you?”²

¹ Evans D. Management Gurus. 2000.

² См. Давыдов М.В., Малюга Е.Н. Интонация коммуникативных типов предложений в английском языке. Дело и Сервис, 2002. Р. 66

В коллективе нельзя на резкий тон отвечать также нарочито резко, поскольку это приведет к ссоре или скандалу. Вежливый ответ грубияну снижает речевую агрессию.

В следующем примере в рассказе “The Company Man” (D. Evans, 2000) четко отражена функция несогласия с мнением собеседников. Причем в первом случае один из менеджеров использует достаточно нейтральную формулу несогласия “I do not agree”, тогда как во втором босс General Motors А. Слоун употребляет в своей речи резкое несогласие “But I must disagree with you.” Использование модального глагола “must” перед “disagree” говорит о том, что собеседник настаивает на своей точке зрения, тем самым, давая понять, что его социальный статус выше.

Although he was not an old man, Sloan was already suffering from hearing problems. ... At the meeting to decide GM's future direction, he listened carefully to the ideas of his colleagues.

“I do not agree,” said another manager. “We have a choice. There are two main markets for cars in this country. ...”

When Sloan had heard all the managers' ideas, he switched off his hearing aid with a loud noise. The managers all turned towards him and waited for him to speak.

“Thank you for your ideas, gentlemen,” said Sloan. But I must disagree with you. Our company has more choices than you have described...”

Можно утверждать, что, овладев основными нормами делового этикета, партнеры по бизнесу смогут избегать конфликтных ситуаций, добиваться взаимопонимания, заслужить всеобщее уважение и не оскорбить при этом своим поведением собеседника.

Л и т е р а т у р а

1. *Evans D.* Management Gurus. Penguin readers, 2000.
2. *Давыдов М.В., Малога Е.Н.* Интонация коммуникативных типов предложений в английском языке, М., 2002.
3. *Формановская Н.И.* Русский речевой этикет: лингвистический и методический аспекты. М., 1982.