

К ВОПРОСУ О НАЦИОНАЛЬНОЙ СПЕЦИФИКЕ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА И ЯЗЫКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

С.С. Микова

Российский университет дружбы народов
ул. Миклухо-Маклая, 6, Москва, Россия, 117198

Статья посвящена актуальному для современной межкультурной коммуникации вопросу – национальной специфике делового этикета и ее влиянию на национальный язык делового общения.

Ключевые слова: национальная специфика, деловой этикет, язык делового общения, межкультурная коммуникация.

В настоящее время в связи с активным развитием межнациональных контактов, в том числе и бизнес-контактов, особую актуальность приобретают вопросы межкультурной коммуникации, в частности национального делового этикета. Актуальность данной проблемы связана с тем, что несмотря на определенную степень унификации делового этикета, его стремление к универсализации, национальная его специфика все же сохраняется и зачастую играет важную роль в установлении и развитии

Этикет – совокупность правил речевого поведения – является важнейшей частью делового общения. Не случайно можно говорить об этикетной структуре делового дискурса, которую составляют:

- 1) этикетная рамка, организующая общение, способствующая установлению и прекращению контакта и включающая обращение, приветствие и прощание;
- 2) этикетный каркас, поддерживающий вежливое, неконфликтное общение и включающий реплики-реакции слушающего, т.е. те средства, которые не относятся к этикетным средствам, но способствуют поддержанию контакта в коммуникативных ситуациях делового общения;
- 3) этикетные вкрапления – «фрагменты дискурса с этикетным содержанием (просьбы, извинения, благодарности и др.)» [Тырникова, 2003, с. 5.].

В деловой речи этикет реализуется в речевых формулах обращений, приветствий, прощаний, просьбы, извинения, благодарности, согласия или несогласия. В силу стандартизованности официально-делового стиля знание этих формул и их специфика в зависимости от типа ситуации общения является значимым для переводчика. Данные формулы и правила их употребления обладают национальной спецификой, что представляет дополнительную сложность для переводчика. При этом переводчику необходимо не только знание основных соответствий формул речевого этикета в родном языке и языке перевода, но и знание их стилистических характеристик, сферы употребления и т.п. Так, например, русскую форму приветствия нельзя перевести на турецкий язык как «Салям алейкум» в деловом общении, поскольку она носит религиозный характер и употребляется исключительно в религиозной сфере. Многие этикетные формулы настолько тесно связаны с историческими традициями народа, что передача их на переводящий язык практически невозможна без учета данных традиций. Например, форма китайского приветствия *Ни чинь (фань) ла ма?* дословно переводится как *Вы поели?*, однако переводить ее следует соответствующей формой приветствия.

Специфика делового общения (а, следовательно, и специфика делового этикета) во многом обусловлена чертами национального характера каждого из народов. Так, например, согласно английским традициям, следует быть сдержанным в своих суждениях в знак уважения к собеседнику. Чтобы избежать категорических суждений, англичане используют такие фразы, как, например: *I think, I believe, Perhaps...* Эта же черта национального характера отражена в стандартных формах просьб, которые чаще всего оформляются в виде вопросов: *Could you possibly...* С этим связано и предпочтительное употребление сослагательного наклонения в рекламациях: *We should be very much obliged if you would rectify this error and send us replacements at your earliest convenience.* Мы будем благодарны, если Вы исправите эту ошибку и замените некачественный товар как можно скорее.

Национальной спецификой обладают формулы согласия и отказа. Например, если русские бизнесмены выражают отказ однозначно, турецкие бизнесмены всегда сопровождают его похвалами сделанного предложения, что позволит максимально смягчить отказ. Характерны также конструкции о значении нежелательности определенного действия или сомнения в возможности его выполнения. Также более развернуто носители турецкого языка выражают и свое согласие: *Как хорошо, что мы с Вами достигли единомыслия в этом вопросе; К счастью, мы не имеем никаких возражений* и т.п. Более того, краткое выражение согласия может означать, что в действительности говорящий не уверен в своем решении. Сходные традиции существуют и в китайской деловой лингвокультуре, где выражение согласия предполагает похвалу в адрес собеседника, а отказ выражается в наименее категоричных формулировках в стремлении сохранить лицо собеседника. При этом в китайской коммуникативной культуре существует целый ряд тактик, имеющих своей целью максимальное смягчение отказа:

«- юмор, который всегда облегчает неловкую ситуацию и является высшей степенью искусства общения;

- способ «эвфемизма» используется в ситуации, когда предлагаются слишком трудные обязанности; при этом выражается благодарность и высказывается другое предложение;

- способ «буфер», если необходимо отложить решение дела, с предложением вернуться к вопросу спустя некоторое время;

- способ «компенсации», при котором выражается намерение компенсировать собеседнику неприятность, сделать ему приятный сюрприз» [Тан Хань, 2011. С. 14].

Русские нормы делового общения в случае отказа предполагают более категоричные формулировки со ссылками на условия договора, законодательные нормы и т.п., в связи

с чем отказ становится более объективированным. Согласие выражается более лаконично и однозначно.

Для русского делового языка характерно Вы-общение, которое противопоставлено неформальному Ты-общению. При этом в официальных ситуациях не следует обращаться на *ты* к человеку, занимающему высокий пост, даже если в обычной жизни у вас дружеские отношения. Во многих других языках, например, в английском это различие незаметно.

Также в русском деловом языке более традиционным является обращение к людям по имени-отчеству, а в английском – только по имени. В странах арабского Востока обращение представляет собой цепочку имен предков – *Ахмед ибн Мухаммед ибн Хасан ибн Хуссейн*. В китайской деловой лингвокультуре к деловому партнеру можно обращаться только с использованием формулы «фамилия + имя», допускается использование обращения по должности, не характерное, например, для русской лингвокультуры. Кроме того, обращение по имени к китайскому партнеру возможно только при установившихся дружеских отношениях между коммуникантами.

Если американский деловой этикет отличается неофициальностью, неформальностью, то у французов и немцев, напротив, деловое общение отличается высокой степенью официальности, что выражается в обращении по фамилии, значимости различного рода титулов и званий, которые переводчик должен адекватно передавать в переводе, а также в учете статуса представителей делегации.

В большинстве западноевропейских стран к имени нередко присоединяют звание или должность, при этом наличие в действительности у человека такого звания вовсе не обязательно, слова *профессор, доктор* могут указывать лишь на то, что этот человек является представителем творческой профессии. Например, в Австрии так обращаются к актерам, музыкантам, медикам; в США и Великобритании профессором могут назвать любого преподавателя.

Указание должности в качестве обращения необязательно сопровождается фамилией: *господин мэр, господин Президент*; только в Германии в данном случае фамилия должна присутствовать: *гerr доктор Шварц*. К женщинам можно обращаться, используя звание мужа. Так, в Австрии обращение *фрау профессор* может указывать на то, что муж этой женщины – преподаватель университета.

Национальными особенностями могут обладать и этикетные ситуации. Рассмотрим ситуацию поздравления. Английская традиция не предполагает поздравлений друг друга с официальными праздниками, как в русской культуре; в то же время и в одной, и в другой культуре приняты поздравления в связи с событиями личной жизни адресата. Особенности мировоззрения англичан оказывают влияние на языковое оформление поздравления: «Англичане отличаются прагматическим мировоззрением, убеждением в том, что все, что человек имеет или хочет иметь, зависит от него самого, его усилий, настойчивости и трудолюбия, а не от судьбы и везения» [Формановская, Габдуллина, 2008. С. 42]. В связи с этим слово *congratulate* употребляется в ситуациях, связанных с личными достижениями собеседника: покупка новой машины, женитьба, рождение ребенка и т.п. В остальных случаях используются слова *greet, greeting*. В китайской лингвокультуре в пожеланиях очень часто появляются аллюзии на тему истории Китая, его традиций и т.п.: *Желаю благополучия, похожего на непрерывный поток воды Восточного моря, долголетия сосен на Южных горах...*

В ситуации благодарности речевое поведение китайцев характеризуется большей скромностью, выражающейся в отрицании своих заслуг или в негативной оценке своих качеств, ставших предметом похвалы. В ситуации просьбы китайцы часто используют конструкции, выражающие вынужденность обращения за помощью, а не желание этой помощи, а также заранее выражают благодарность за исполнение просьбы в будущем.

Таким образом, национальная специфика делового этикета реализуется в особенностях оформления этикетных ситуаций, особых этикетных формулах, что оказывает влияние и на язык делового общения. Учет данных особенностей играет значимую роль в осуществлении успешной межкультурной коммуникации.

ЛИТЕРАТУРА

[1] Тан Хань. Лингвокультурная специфика русско-китайского делового общения. Автореф. ... к. филол.н. Специальность 10.02.01. – М., 2011. – С. 14. [Tan Xan. Lingvokulturnaya specifika russko-kitajskogo delovogo obshheniya. Avtoref. ... k. filol.n. Specialnost 10.02.01. – М., 2011. – S. 14].

[2] Тырникова Н. Г. Общее и специфически национальное в речевом этикете: На материале русского и английского языков. Автореферат дис к. филол. н. Специальность 10.02.19. – Саратов, 2003. С. 5. [Tyrnikova N. G. Obshhee i specificheski nacionalnoe v rechevom etikete: Na materiale russkogo i anglijskogo yazykov. Avtoreferat dis. ... k. filol. n. Specialnost 10.02.19. – Saratov, 2003. S. 5.].

[3] Формановская Н.И., Габдуллина С.Р. Русский и английский речевой этикет: сходства и различия. – М., 2008. – с. 42. [Formanovskaya N.I., Gabdullina S.R. Russkij i anglijskij rechevoj etiket: sxodstva i razlichiya. – М., 2008. – s. 42].

LITERATURA

[1] Tan Han. Lingvokulturnaya spetsifika russko-kitajskogo delovogo obshcheniya. Avtoref. ... k. filol.n. Spetsialnost 10.02.01. – М., 2011. – S. 14. [Tan Xan. Lingvokulturnaya specifika russko-kitajskogo delovogo obshheniya. Avtoref. ... k. filol.n. Specialnost 10.02.01. – М., 2011. – S. 14].

[2] Tyrnikova N.G. Obshhee i spetsificheski natsionalnoe v rechevom etikete: Na materiale russkogo i anglijskogo yazykov. Avtoreferat dis.....k. filol. n. Spetsialnost 10.02.19. – Saratov, 2003. S. 5. [Tyrnikova N.G. Obshhee i specificheski nacionalnoe v rechevom etikete: Na materiale russkogo i anglijskogo yazykov. Avtoreferat dis. ... k. filol. n. Specialnost 10.02.19. – Saratov, 2003. S. 5.].

[3] Formanovskaya N.I., Gabdullina S.R. Russkiy i anglijskiy rechevoj etiket: shodstva i razlichiya. – М., 2008. – с. 42. [Formanovskaya N.I., Gabdullina S.R. Russkij i anglijskij rechevoj etiket: sxodstva i razlichiya. – М., 2008. – s. 42].

ON THE PROBLEM OF NATIONAL SPECIFICS OF OFFICIAL ETIQUETTE AND OFFICIAL LANGUAGE

S.S. Mikova

Peoples' Friendship University of Russia
Miklukho-Maklaya str., 6, Moscow, Russia, 117198

The article deals with the actual for modern intercultural communication problem – national specifics of official etiquette and its influence on national official language.

Keywords: national specifics, official etiquette, official language, intercultural communication.