

УДК 82.3

ЭТИКЕТНОЕ ПОВЕДЕНИЕ В ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Каирбекова Гульаим Насировна

kairbekova91@list.ru

Магистрант ЕНУ им. Л.Н. Гумилева, Нур-Султан, Казахстан,
Научный руководитель – Ж. Жунусова

Внимание к проблемам исследования базового этикета в разных лингвокультурах обусловлено, в первую очередь, потребностями интенсифицирующих в эпоху глобализации культурных, экономических и политических контактов, во-вторых, востребованностью и ролью русского и английского языков в общении. Так, в исследованиях Е.А. Проценко, И.А. Терентьева говорится о том, что английскому языку отводится доминирующая роль в межкультурной коммуникации на международной арене во многих сферах – экономике и бизнесе, науке и средствах массовой информации [1,219].

Увеличение удельного веса общения на мировом языке требует от коммуникантов в межкультурной коммуникации как знания этих языков, так и норм, принципов культуры, регулирующих поведение представителей различных лингвокультурных сообществ, так как незнание постулатов общения, этикета поведения ведет к появлению коммуникативных неудач в процессе взаимодействия, провоцирует межкультурные конфликты. При этом языковые средства речевого этикета должны изучаться комплексно, с учетом особенностей языка и культуры каждого народа, так как существует глубокое и постоянное взаимодействие между языком и действительностью, между «миром языка» и окружающим нас миром [2, 27].

Вопросы культуры речи, соблюдение этикетного поведения в процессе взаимодействия представителей разных народов до сих пор еще освещено в недостаточном объеме, малоизученным остается и сопоставительный аспект речевого этикетного поведения русских и англичан в ходе делового общения. Под *речевым этикетом* Н.И. Формановская понимает «социально заданные и национально специфичные, регулирующие правила речевого

коммуникативного поведения в ситуациях установления, поддержания и размыкания коммуникантов в соответствии с их статусно-ролевыми и личностными отношениями в официальной и неофициальной обстановке общения [3, 390].

В процессе реализации контактов партнерами используется деловое общение, направленное на порождение стереотипных текстов (*знакомство, собеседование, переговоры, спор, заключение договоров*), который регулируется при помощи этикетных правил и принципов. М.В. Колтунова справедливо указывает на необходимость соблюдения «основных принципов делового общения, к которым относится принцип кооперации, принцип учета взаимных интересов, принцип паритета и равенства в иерархических отношениях» [4, 18].

Одним из основных принципов, обеспечивающих бесконфликтное взаимодействие коммуникантов, является принцип кооперации. Г.П. Грайс рассматривает его как принцип сотрудничества, обеспечивающий диалог партнеров в ходе общения. Данный исследователь утверждает, что этот принцип общения оказывает содействие в реализации диалога коммуникантов в процессе их сотрудничества и считает, что «коммуникативный вклад на данном этапе диалога должен быть таким, какого требует совместно принятая цель (направление) этого диалога. Этот принцип можно назвать принципом сотрудничества» [4].

Общепринято, что в принцип кооперации входят четыре максимы: полноты информации; качества информации; релевантности и манеры. Так, максима полноты информации связана с дозировкой информации, необходимой для конкретного акта общения и содержит следующее: высказывание должно содержать не меньше информации, чем требуется, а также оно должно содержать не больше информации, чем требуется для поддержания общения. В этом отношении англичане точно соблюдают эту максиму, а русские, отличающиеся словоохотливостью, не владеют умением кратко выразить мысль. Поэтому в их речи встречаются длинноты. Сравните диалоги в русско-английской коммуникации (ситуация №1):

Сэр Лоренс: Ожидается проведение олимпиады. Следует договориться о составе и числе команд, участвующих в них.

Сэр Гринделл: Наша страна представляет три команды: одну основную, две – запасных.

Господин Рахимбаев: Мы долго готовились к олимпиаде. Но потом выяснилось, что участники будущей олимпиады не в форме, не набрали количество баллов, соответствующих требованиям. Нам предстоят еще дополнительные тренировки.

Сэр Лоренс: Говорите кратко и по существу. Сколько команд представляете? Вы, господин Рахимбаев, не дали полную информацию, как сэр Гринделл.

Следующая максима качества предполагает обоснованность высказанной информации. Н.И. Формановская, комментируя эту максиму, указывает, что соблюдение максимы качества требует, чтобы в высказывании должна сообщаться истина, надо «избегать ложных утверждений» [1, 97].

Рассмотрим, как реализуется принцип качества информации в межкультурной русско-английской деловой коммуникации:

Коммуникант 1: Сэр Сомс, я слышала, что в связи с пандемией отменяются рейсы из Лондона. Наверное, Вы не сможете прилететь на переговоры по поводу подписания соглашения насчет сотрудничества?

Коммуникант 2: Госпожа Иванова, я вас могу заверить, что переговоры состоятся вовремя. Пандемия идет на убыль.

Коммуникант 3: Сэр Сомс, как вы можете это утверждать? Это ложь, пандемия только усиливается во всех странах.

Коммуникант 2: Госпожа Иванова, в моем высказывании содержится истина. Я всегда придерживаюсь этикетного правила: твое высказывание должно быть истинным.

Коммуникант 2: Верю вам, сэр Сомс. Вы, англичане, всегда соблюдаете правила общения и пунктуальны. Мы же, русские, можем и поступиться истиной.

В данном деловом диалоге отмечается неадекватное отношение представителей различных лингвокультурных сообществ к соблюдению этикетного правила – соблюдение принципа согласия на основе недопущения ложности высказывания.

Для соблюдения следующего этикетного правил – не отклоняться от темы, вести разговор в рамках определенной – применяют максимум отношения или релевантности, так:

Коммуникант №1: *Господин Симонов, уважаемый сэра Форсайда, я хотел бы обсудить с вами условия заключения договора на поставку в нашу республику изделий вашей легкой промышленности, а точнее, трикотажные изделия из джерси, одежду женскую и мужскую. Но боюсь, что цена контракта будет для меня недоступной. Я только вхожу в бизнес. У меня не разработан еще четко бизнес-план.*

Коммуникант №2: *Господин Симонов, говорите ближе к теме. Вы хотели поговорить со мной об условиях заключения контракта на поставку товаров.*

Коммуникант №1: *Да, конечно, но я хотел сказать, что у меня большая семья, я недавно в бизнесе.*

Коммуникант №2: *Господин Симонов, говорите по существу. Какие условия контракта Вы хотели бы обговорить. У меня мало времени, а Вы еще не подошли к сути вопроса.*

В данной коммуникативной ситуации нарушен этикет общения – максима релевантности. Первый коммуникант четко его соблюдает, он все время возвращает партнера к теме разговора, а собеседник (коммуникант 2) уклоняется от темы, хотя тема обозначена достаточно четко – условия заключения контракта. В русско-английской коммуникации такие отклонения часты, так как русские отличаются эгоцентричностью, конфликтной ориентацией общения, чаще говорят о своих личных проблемах, отклоняются от темы, теряя нить разговора. Более того, в русской культуре даже имеются поговорки: *я ему про Фому, а он мне про Ерему; в огороде бузина, а в Киеве дядька* и т.д. Собеседник англичанин не отклоняется от цели беседы и темы разговора, так как для него важно склонить собеседника к выработке общего решения.

Следующая максима принципа кооперации – способ выражения. Речевой этикет делового общения требует соблюдения следующих правил: говорить ясно, избегать неточных выражений, быть немногословным. Данная максима способа выражения обычно четко соблюдается в английской коммуникации. По словам Е.Н. Малюги, англичане «стремятся не употреблять в беседе без необходимости иностранные или неизвестные (специальные) слова, жаргонизмы, вульгаризмы, просторечия, диалектизмы. В американском варианте английского языка все чаще можно встретить так называемые профессиональные и корпоративные жаргоны, присущие представителям конкретных профессий. Американский английский представляет собой язык масштабных, транснациональных компаний» [5, 57-58].

В процессе коммуникации англичане стараются не нарушать постулатов максимы способа выражения, тогда как другие часто вносят в свою речь жаргонизмы, элементы арго, просторечные слова, табуированные выражения, нарушая тем самым нормы литературного русского языка и перенося эти нормы в свою речь на английском языке. И такое нарушение норм языка допускается распространяющейся массовой культурой нарушение норм языка.

Коммуникант 1: *Господин Ефремов: Сэр Паркинсон, я разрываю наше соглашение. Вы мне наплели чепуху, напустили туману про баснословные условия, а на деле шиш, ничего конкретного.*

Коммуникант 2: *Сэр Паркинсон, выражайтесь яснее. Я не понял ваши выражения «наплели чепуху», «шиш». Я владею только литературным русским языком, но все равно не понял.*

В отрывке из книги Дж. Голсуорси «Сага о Форсайтах» мы встречаем диалог, в котором соблюдены данные правила в общении между героями: логичность, ясность, краткость речи:

В тот же вечер, возвращаясь из Сити, он зашел к Босини. Архитектор сидел без пиджака, с трубкой в зубах, и чертил какой-то план. Сомс отказался от вина и сразу

перешел к делу.
– Если в воскресенье у вас не предвидится ничего более интересного, давайте съездим в Робин-Хилл, я хочу посоветоваться с вами относительно одного участка для постройки.

– Вы думаете строиться?

– Может быть, – сказал Сомс, – только никому не рассказывайте об этом. Я просто хочу посоветоваться с вами.

– Понимаю, – сказал архитектор. (Дж. Голсуорси. Сага о Форсайтах, с.54).

Нарушение принципа кооперации ведет к возникновению конфликтных ситуаций. Так, в следующей ситуации конфликт возникает в связи с тем, что собеседники выражают противоположные мнения (разную степень несогласия с основной точкой зрения). В описываемой ситуации выражается нейтральное согласие и резкое несогласие:

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. He does not agree, he 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, he said Sloan. But I must disagree with you. Our company has more choices than you have described [6].

В данной ситуации оба собеседника выражают несогласие с мнением первого партнера, что приводит к нарушению максимы принципа кооперации.

Таким образом, при использовании мировых языков (английского, русского) с целью использования их в процессе деловой коммуникации для достижения ее успешности и устранения конфликтов партнеры должны помнить о постулатах кооперации, регулирующих этикетное коммуникативное поведение собеседников.

Список использованных источников

1. Проценко Е.А., Терентьева И.А. Английский язык в условиях глобализации: социолингвистический и лингводидактический аспекты // Вестник Воронежского института МВД России. – В., 2015, – №2. – С. 219-221.
2. Будагов Р.А. Язык и речь в кругозоре человека. – М.: Добросвет, 2000.
3. Колтунова М.В. Язык и деловое общение. – М.: Экономика, 2000, – 272 с.
4. Грайс. Г.П. Речевое общение и логика //Новое в зарубежной лингвистике: Вып.16. Лингвистическая прагматика. – М.: Прогресс, 1985.
5. Малюга Е.Н. О значении речевого этикета для основных вариантов английского языка // Вестник РУДН, 6 сер. Лингвистика. – М., 2006, №8. – С. 57-62.
6. Evans D. Management Gurus, 2.: Penguin readers, 2000.