

<https://doi.org/10.5281/zenodo.4495039>
УДК 811.111

Дьяченко И.А.

Дьяченко Ирина Александровна, кандидат филологических наук, доцент, ФГБОУ ВО «Хакасский государственный университет им. Н. Ф. Кatanова», Россия, 655017, г. Абакан, пр. Ленина, 90. E-mail: dialex09@mail.ru.

Языковые особенности деловой коммуникации в англоязычной культуре

Аннотация. В статье рассматривается специфика деловой коммуникации на английском языке. Уточняется понятие деловой коммуникации. Регламентированность вербального и не вербального поведения в рамках деловой коммуникации признается одним из ее основных свойств. Деловое общение на английском языке имеет ряд характерных языковых особенностей, знание которых является ведущим фактором эффективности делового общения с представителями англоязычных стран. Выделяются типичные коммуникативные ситуации делового общения: знакомство и приветствие, обращение, прощание, благодарность, извинение. Предпринимается попытка систематизировать языковой материал согласно данным ситуациям и сформулировать рекомендации по его использованию.

Ключевые слова: деловая коммуникация, деловое общение, языковое средство, коммуникативная ситуация, обращение, речевая формула, языковое поведение.

Dyachenko I.A.

Dyachenko Irina Aleksandrovna, Candidate of Philological Sciences, Associate Professor, N.F. Katanov Khakass State University, Russia, 655017, Abakan, Lenin Str., 90. E-mail: dialex09@mail.ru.

Language peculiarities of business communication in the English-speaking culture

Abstract. The article is devoted to the specifics of business communication in the English language. The definition of business communication is specified. One of the basic features of verbal and nonverbal behavior within the framework of business communication is that it is regulated by certain rules. Business communication in the English language has a number of characteristic features. Knowledge of these features is an important factor for the effectiveness of business communication with English-speaking business partners. The article outlines typical communicative situations of business communication: acquaintance and greeting, addressing, saying goodbye, giving thanks, apologizing. The article also seeks to systematize language material according to the situations and formulate recommendations on its use.

Key words: business communication, language means, communicative situation, addressing, speech formula, language behavior.

В настоящее время не прекращается интенсивное развитие международных контактов в различных сферах деятельности, в том числе в сфере деловых отношений. При этом наиболее

популярным языком международного общения признан английский язык. Таким образом, актуальность настоящего исследования обусловлена, прежде всего, тем, что умение вести эффективное дело-

вое общение на английском языке является одним из основных требований, предъявляемых к современному специалисту, и необходимым условием успешной деятельности в деловой сфере. Актуальность исследования также заключается в том, что оно позволяет уточнить и систематизировать языковые особенности делового английского языка, которые могут быть использованы для достижения наибольшей эффективности в процессе делового межкультурного общения.

Цель исследования – изучить языковые особенности деловой коммуникации на английском языке и разработать рекомендации по использованию наиболее эффективных языковых средств в определенной коммуникативной ситуации делового общения.

На сегодняшний день исследованию теоретических и практических аспектов деловой коммуникации в целом, и на английском языке в частности, посвящено немало работ. Деловая коммуникация одновременно может выступать отдельным видом речевой деятельности [3; 6; 8], учебной дисциплиной [1; 5; 7], а также практически-прикладной наукой, которая имеет свои собственные объект и предмет исследования [2].

В широком смысле деловая коммуникация представляет собой коммуникацию в профессиональной сфере. Это процесс взаимодействия, направленный на организацию и оптимизацию взаимоотношений между людьми в той или иной сфере деятельности: производственной, научной, сервисной, торговой, предпринимательской, юридической, экономической и т.д.

В узком смысле деловую коммуникацию можно обозначить как непосредственное общение деловых партнеров, направленное на эффективное достижение запланированного результата, выгодного для обеих сторон.

Отличительной чертой делового общения является то, что оно не является самоцелью, а служит средством для достижения каких-либо других целей. Де-

ловое общение включено в продуктивную деятельность и направлено на то, чтобы повысить качество этой деятельности. Оно не затрагивает внутренний мир участников общения. Содержанием такого общения являются производственные вопросы. На уровне делового общения идет совместное сотрудничество. Поэтому целью общения на этом уровне является повышение эффективности совместной деятельности. Партнеры оцениваются с точки зрения того, насколько хорошо они выполняют свои функциональные обязанности и решают поставленные перед ними задачи [2].

Деловая коммуникация имеет письменную и устную форму. Письменное деловое общение включает в себя деловые документы, письма, тексты контрактов, соглашений, договоров и т.п. Посредством обмена письмами происходит диалог между участниками деловой коммуникации. Устное деловое общение представляет собой непосредственный контакт между людьми и осуществляется в процессе деловых переговоров, консультаций, деловых встреч, выступлений, презентаций.

Общение в рамках деловой коммуникации строго регламентировано, то есть подчинено установленным правилам и ограничениям. Эти формальные ограничения касаются не только статусно-ролевых отношений участников общения, но и их речевого поведения. Говоря словами В.И. Карасика, это «специализированная клишированная разновидность общения между людьми, которые могут не знать друг друга, но должны общаться в соответствии с нормами данного социума» [4, с. 208].

Что касается делового межкультурного общения, то здесь помимо указанных выше ограничений, возникает также необходимость учета национально-культурных особенностей адресата, с которым происходит деловой контакт. Так, в процессе делового общения с англоязычным партнером необходимы знания обычаев и традиций его страны, правил

речевого этикета, принятых в его стране, особенностей его национального характера, а также знание языковых особенностей делового общения на английском языке.

В результате анализа теоретического материала, мы можем сделать вывод о том, что основными языковыми особенностями делового общения на английском языке являются следующие:

1) Использование сложных грамматических конструкций, таких как пассивный залог, различные виды сложноподчиненных предложений, безличные предложения. Например, «The price was not accepted by the buyers» («Покупателей не устроила цена»). Следует отметить, что данная особенность преимущественно характерна для письменных форм деловой коммуникации.

2) Использование полных, а не сокращенных грамматических форм типа I'm, I don't, we've, I won't, I didn't, I can't и пр. Все эти грамматические структуры должны быть прописаны полностью: I am, I do not, we have, I will not, I did not, I cannot.

3) Использование слов в их денотативном значении, то есть в их прямом словарном значении.

4) Использование специфической лексики и терминологии: bank charges – комиссия банка, interest – процент по вкладу; payee – получатель, audit – проверять и т.д.

5) Использование специфических аббревиатур. Например, C&F (cost and freight) – стоимость продукта с доставкой; CIF (cost, insurance and freight) – стоимость продукта с доставкой и страховкой и т.д.

6) Использование специфических языковых формул и клише.

7) Использование эвфемизмов и политически корректной лексики. Например, в синонимической цепочке глаголов со значением «уволить с работы» sack, fire, give the boot, let go, discharge наиболее приемлемым в деловом общении считается последний.

8) Использование фразовых глаголов недопустимо, поскольку они характерны для разговорной речи: cut down → reduce (сокращать), reject → turn down (отклонять), go up → increase (увеличиваться, возрастать). Например, вместо «The inflation rate went up» принято говорить «The inflation rate increased».

9) Использование слов французского происхождения и латинизмов, поскольку они обладают большей степенью официальности: ask → request, allow → permit.

10) Использование косвенных, а не прямых вопросов: What can be done to lower costs? → We now need to consider what can be done to lower costs или We now need to consider how costs may be lowered.

В рамках делового общения существует набор типичных коммуникативных ситуаций, в которых деловые партнеры знакомятся, приветствуют друг друга, прощаются, благодарят, извиняются, хвалят друг друга и т.д. Соответственно выделяются следующие типичные коммуникативные ситуации: знакомство, приветствие, обращение, прощание, извинение, благодарность. При этом, как уже отмечалось ранее, вербальное поведение коммуникантов жестко регламентировано и подчинено определенным нормам и правилам. Это значит, что каждая коммуникативная ситуация предполагает использование определенных языковых средств, которые позволяют достичь результата наиболее эффективным образом.

1. Знакомство и приветствие. Знакомство это первоначальный этап установления любого межличностного контакта. Чтобы познакомиться или просто начать разговор, прежде всего, нужно поприветствовать друг друга. В рамках делового общения, приветствия носят формальный характер и наиболее уместной фразой, используемой при представлении людей друг другу, является фраза: «How do you do?». Эту фразу можно перевести на русский язык как «Как пожи-

ваете?», «Здравствуйте». Ответом на такую фразу будет встречный вопрос: «How do you do?». Это формальный обмен приветствиями, который не требует не только детального рассказа о том, как у вас дела, но даже упоминания о каких-либо делах и, тем более о проблемах или каких-либо актуальных для вас вопросах. Также можно использовать фразы: «Pleased to meet you» или «Glad to meet you» («Рад познакомиться с вами»).

Наиболее «нейтральными» приветствиями также являются: «Good morning!» («Доброе утро!» – до 12.00); «Good afternoon!» («Добрый день!» – с 12.00 до 16.00); «Good evening!» («Добрый вечер!» – до 20:00) [1, с.18].

В ходе официального знакомства часто возникает необходимость задавать вопросы о профессии, должности или месте работы будущих деловых партнеров. Задавая вопросы о должности или профессии человека, следует использовать следующие фразы:

«What does he do?» – «He is a chief financial officer of a big retail company». «Чем он занимается?» – «Он финансовый директор одной крупной торговой компании».

«What is your occupation?» – «I am a sales manager». «Чем вы занимаетесь?/Какая у вас профессия?» – «Я менеджер по продажам».

«What is Miss Jane's profession?» – «She is an accountant». «Кто мисс Джейн по профессии?» – «Она бухгалтер».

«What company are you from?» – «I am from Alpha Trust Limited». «Из какой вы компании?» – «Я из Альфа Траст Лимитед».

«What company do you work for?» – «I am with Delta Express». «На какую компанию вы работаете?» – «Я работаю в/на Дельта Экспресс».

2. Обращение. При выборе формы обращения в рамках делового контакта с иностранным партнером следует придерживаться следующих правил:

1) При обращении к мужчине используют – Mister (Mr), например, Mister Johnson.

2) При обращении к замужней женщине – Mistress (Mrs), например, Mistress Green.

3) При обращении к незамужней женщине, а также к женщине независимо от ее статуса – Miss (Ms), например Miss Brown.

4) При обращении к человеку, который имеет ученую степень, используют титулы – Doctor of Philosophy (Ph.D.), Doctor of Law (LL.D.), Doctor of Medicine (M.D.) и т.п., например, Doctor (Dr) White.

5) Обращаясь к аудитории, например перед началом выступления на собрании, совещании, конференции и т.п. используется фраза «Ladies and Gentlemen».

В письменной деловой коммуникации обращение является также формой приветствия. Если имя и фамилия адресата вам неизвестны, то следует использовать следующие формы обращения:

Dear Sir (Уважаемый господин!) – при обращении к мужчине.

Dear Sirs (Уважаемые господа!) – при обращении в организацию (фирму).

Dear Madam (Уважаемая госпожа!) – при обращении к женщине (замужней или незамужней).

Dear Sir or Madam (Уважаемый(ая) господин/госпожа!) – при обращении к человеку, имя и пол которого вам неизвестны.

Если имя адресата неизвестно, можно использовать его должность в фирме (The Finance Director, The Sales Manager). Если известно лишь название фирмы, то можно адресовать письмо на ее имя, например Delta Express, Inc.

Если имя и фамилия адресата известны, то они (вместе с вежливой формой обращения или званием) указываются перед адресом: Dear Mr. J.E. Miller или Dear Mr. John Miller, а не просто Mr. Miller.

3. Прощание. Самое нейтральное прощание в английском языке и соответственно самое уместное в деловом общении это «Goodbye».

В письменной деловой коммуникации имеет место использование более сложных речевых формул прощания, а точнее завершения делового письма. Если письмо начинается с Dear Sir, Dear Madam, Dear Sir or Madam (то есть без указания имени), то оно заканчивается словами Yours faithfully, после которых ниже следует подпись отправителя и еще строчкой ниже – имя и фамилия отправителя. Если письмо начинается с Dear Mrs. Robinson, Dear Prof. Swales – оно заканчивается словами Yours sincerely (Sincerely yours).

4. Извинение. Коммуникативная ситуация извинения в деловом общении может иметь место в следующих случаях:

1) В случае если человек хочет попросить прощение за определенные содеянные им поступки, ошибки, недоразумения, которые имели место быть и возможно оскорбили или вызвали недовольство другого. В данном случае принято использовать фразу «I am sorry». Например, «I am sorry for being late» – «Простите за опоздание».

Необходимо отметить, что фраза I am sorry имеет градацию по степени сожаления. Эту степень помогают выразить слова so, very и другие интенсификаторы: Sorry – Извини(те); I am sorry – Я извиняюсь / Я сожалею; I am so sorry – Мне так жаль; I am very sorry – Я очень сожалею / Мне очень жаль; I am really sorry – Я действительно сожалею; I am awfully sorry – Я ужасно сожалею / Я дико извиняюсь.

Кроме фразы «I am sorry» в коммуникативной ситуации извинения также уместной может быть фраза «I beg your pardon» – «Я прошу прощения».

В письменной деловой коммуникации в случае необходимости просить прощение в основном используется глагол apologize (принести извинения).

Например, «We apologize for any inconvenience» – «Приносим свои извинения за доставленные неудобства»;

При выражении извинения с оттенком сожаления рекомендуется использовать следующие речевые формулы:

«We regret to inform you...» – «С сожалением сообщаем вам ...»;

«We are sorry to have to remind...» – «К сожалению, нам приходится напомнить Вам что ...»;

«Unfortunately we cannot ...» – «К сожалению, мы не можем ...».

2) При необходимости привлечь чье-либо внимание или обратиться с вопросом или просьбой к одному из деловых партнеров в ходе групповой беседы. В данном случае используется фраза – «Excuse me»:

«Excuse me for asking ...» («Извините, что спрашиваю ...»);

«Excuse me, do you have a few minutes?» («Извините, у вас есть несколько минут?»).

3) В случае если в ходе деловой беседы вы не расслышали или не поняли какое-либо выражение, и хотите вежливо переспросить, рекомендуется использовать один из следующих вариантов: «Sorry? Could you repeat, please?», «Pardon? Could you repeat, please?» («Простите. Не могли бы вы повторить, пожалуйста?»).

5. Благодарность. В деловой коммуникации умение правильно благодарить играет немаловажную роль. При формальном выражении благодарности в английском языке чаще используется фразы «Thank you», «Thank you very much», в разговорной же речи более привычной формой благодарности является просто «Thanks».

Ниже представлены несколько наиболее типичных языковых способов выражения официальной благодарности, которые могут быть использованы как в устной, так и в письменной речи:

«Thank you for taking the trouble to help us. We highly appreciate it!» – «Благо-

дарим, что согласились помочь нам. Мы очень это ценим!».

«We greatly appreciate your support and assistance» – «Мы высоко ценим Вашу помощь и поддержку».

«I am very thankful for your consideration» – «Искренне благодарим Вас за рассмотрение нашего вопроса».

В заключение сформулируем следующие выводы. Деловой коммуникации свойственна регламентированность, которая предполагает соблюдение установленных норм и правил вербального и невербального поведения.

Эффективность делового общения с представителями англоязычных стран во многом зависит от знания их национальных и культурных особенностей, а также норм и правил языкового поведения в деловой сфере.

Деловое общение на английском языке имеет ряд характерных особенностей, которые заключаются в использовании определенных лексических и грамматических языковых средств, среди которых сложные грамматические структуры, профессиональная лексика и терминология, специфические аббревиатуры, специальные языковые формулы и клише. Знание этих особенностей позво-

ляет более успешно осуществлять речевое взаимодействие на английском языке и является признано одним из основных факторов эффективности делового общения с представителями англоязычной культуры,

Типичными коммуникативными ситуациями делового общения являются следующие: коммуникативная ситуация знакомства и приветствия, ситуация прощания, ситуация обращения, ситуация благодарности и ситуация извинения.

Языковое поведение в каждой конкретной коммуникативной ситуации ограничено набором определенных лексико-грамматических средств, а также общепринятых речевых формул и языковых клише, использование которых является одним из основных факторов эффективности деловой коммуникации на английском языке.

Результаты исследования могут быть использованы руководителями и сотрудниками трудовых коллективов с целью повышения эффективности делового общения с англоязычными партнерами и клиентами. Результаты также могут быть использованы в учебном процессе образовательных организаций.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Богацкий И.С., Дюканова Н.М. Бизнес-курс английского языка. Словарь-справочник. – 5-е изд., испр. Киев: ООО «ИП Логос-М», 2007. 352 с.
2. Большунов А.Я., Киселева Н.И., Марченко Г.И., Новиков А.В., Тюриков А.Г., Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / под редакцией Л.И. Чернышовой. М.: Финансовый университет. Департамент социологии, 2018. 338 с.
3. Казакова О.А., Серебренникова А.Н., Филиппова Е.М., Деловая коммуникация: учебное пособие. Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2013. 132 с.
4. Карасик В.И. Языковой круг: личность, концепты, дискурс. Волгоград: Перемена, 2002. 385 с.
5. Колесникова Н.Л. Деловое общение. Business Communication: учебное пособие. – 11-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2016. 152 с.
6. Литвинова Г.Г. Речевые стратегии в деловом общении на английском языке. Режим доступа. URL: http://journal.kfrgteu.ru/files/1/2012_8_26.pdf (дата обращения 10.11.2020).
7. Слепович В.С. Деловой английский. Business communication. Минск: «ТетраСистемс», 2001. 256 с.
8. Сосновская А.М. Деловая коммуникация и переговоры: учебное пособие. СПб.: Изд-во СЗАГС, 2011. 180 с.

REFERENCES (TRANSLATED)

1. Bogackij I.S., Djukanova N.M. Biznes-kurs anglijskogo jazyka. Slovar'-spravochnik. – 5-e izd., ispr. Kiev: ООО «IP Logos-M», 2007. 352 s.
2. Bol'shunov A.Ja., Kiseleva N.I., Marchenko G.I., Novikov A.V., Tjurikov A.G., Delovye kommunikacii: uchebnyj dlja bakalavrov / pod redakciej L.I. Chernyshovoj. M.: Finan-sovyj universitet. Departament sociologii, 2018. 338 s.
3. Kazakova O.A., Serebrennikova A.N., Filippova E.M., Delovaja kommunikacija: uchebnoe posobie. Tomsk: Izd-vo Tomskogo politehnicheskogo universiteta, 2013. 132 s.
4. Karasik V.I. Jazykovej krug: lichnost', koncepty, diskurs. Volgograd: Peremena, 2002. 385 s.
5. Kolesnikova N.L. Delovoe obshhenie. Business Communication: uchebnoe posobie. – 11-e izd., ster. M.: FLINTA, 2016. 152 s.
6. Litvinova G.G. Rechevye strategii v delovom obshhenii na anglijskom jazyke. Rezhim do-stupa. URL: http://journal.kfrgteu.ru/files/1/2012_8_26.pdf (data obrashhenija 10.11.2020).
7. Slepovich V.S. Delovoj anglijskij. Business communication. Minsk: «TetraSistems», 2001. 256 s.
8. Sosnovskaja A.M. Delovaja kommunikacija i peregovory: uchebnoe posobie. SPb.: Izd-vo SZAGS, 2011. 180 s.

Поступила в редакцию 21.01.2021.

Принята к публикации 25.01.2021.

Для цитирования:

Дьяченко И.А. Языковые особенности деловой коммуникации в англоязычной культуре // Гуманитарный научный вестник. 2021. №1. С. 88-94. URL: <http://naukavestnik.ru/doc/2021/01/Dyachenko.pdf>