

УДК 811.11:81`23

В.М. Перова

*Санкт-Петербургский политехнический
университет Петра Великого (Россия)*

РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ КАК ФАКТОР ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ В СФЕРЕ БИЗНЕСА

В статье рассматриваются особенности речевого этикета в сфере бизнеса на разных языковых уровнях: фонетическом, лексическом и грамматическом, приводятся примеры различных типов вопросов и способов реагирования в зависимости от ситуации, а также анализируются лингвистические средства выражения, подходящие для определенного вида коммуникации. Акцент сделан на устойчивых разговорных формулах и интонационных моделях, характерных для делового общения на английском языке.

ЭФФЕКТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ; ЛИНГВИСТИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА; РЕЧЕВЫЕ АКТЫ; ОСОБЕННОСТИ ВЕЖЛИВОГО ОБЩЕНИЯ; РАЗГОВОРНЫЕ ФОРМУЛЫ; КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНЦИЯ; ИНТОНАЦИОННЫЕ МОДЕЛИ.

В современном мире с углублением процесса глобализации особенно ощущается потребность в эффективном общении в сфере бизнеса. Различные формы такого общения – встречи, переговоры, презентации, конференции, форумы и т.д. – уже давно вышли на международный уровень. В этой связи обучение деловому английскому языку приобретает огромное значение. Одним из важнейших факторов успешного делового общения является речевой этикет. По определению Н.И. Формановской «под речевым этикетом понимаются регулирующие правила речевого поведения, система национально специфических стереотипных, устойчивых формул общения, принятых и предписанных обществом для установления контакта собеседников, поддержания и прерывания контакта в избранной тональности»[1].

В каждой культуре есть свои особенности делового общения. Однако существует одно правило, которое должно соблюдаться всеми участниками независимо от их культурной принадлежности, – быть вежливым. Вежливость заключается в проявлении уважения к партнеру по коммуникации. Согласно определению Т.В. Лариной, «вежливый» означает «соблюдающий правила приличия; учтивый, демонстрирующий свое уважение к другим» [2]. К сожалению, этим качеством обладают не все представители деловой сферы, что отрицательно сказывается на результатах переговоров, интервью и т.д. Поэтому очень важно научить студентов, изучающих деловой английский язык, правильно общаться.

Особенности вежливого общения проявляются на разных языковых уровнях: фонетическом, лексическом и грамматическом. Общеизвестно, что

целью коммуникации является сообщение или получение информации, которые реализуются чаще всего через устные формы общения: слушание и говорение. Основным способом получения информации является вопрос. Умение задавать вопросы в процессе делового общения подразумевает использование различных лингвистических средств выражения, которые наиболее подходят для определенного вида высказывания и типа общения.

Очень часто прямые вопросы (direct questions) могут вызывать негативную реакцию у собеседника, так как любой вопрос можно рассматривать как вторжение в личное пространство того, кому адресован вопрос [3]. Поэтому, задавая вопросы, следует быть особенно вежливым. Это достигается использованием разнообразных языковых средств, а именно: тщательного отбора лексики, которая стилистически соответствует конкретной ситуации (официальной, полуофициальной или неофициальной), грамматически корректного построения вопроса и правильной интонации.

Существуют различные типы вопросов, характерные для делового общения.

Наиболее часто встречаются вопросы, задаваемые в дипломатичной форме (questions asked diplomatically [4]). Особенностью такого типа вопросов является отсутствие категоричности, прямолинейности, характерных для прямых вопросов, что вызывает положительную реакцию со стороны собеседника. Например, в ситуации собеседования при приеме на работу (job interview) более предпочтительно задавать вопросы, начиная с фраз [5, 6]:

” Could you tell me...?”, “Could I ask...?”, “Why do you think...?”, “What would you say...?”, “I wonder if you could tell me...? “, “I’d like to know...”, “I was wondering if / what...?”.

Сравните:

1. a Why have you left your previous job?
b *Could you tell me* why you have left your previous job?
2. a What could you contribute to our company?
b *What do you think* you could contribute to our company?
3. a What are your strengths and weaknesses?
b *What would you say* your strengths and weaknesses are?
4. a Can you speak French?
b *I’d like to know* if you can speak French.

Вопросы варианта ‘b’ звучат не так прямолинейно, как в варианте ‘a’, так как это не прямые, а косвенные вопросы. Кроме того, модальные глаголы *should* и *would* придают вопросам вежливый тон.

Вопросы «внутри контекста» довольно популярны в беседах, интервью. Обычно им предшествует какое либо утверждение:

“We usually assume that more business technology will lead to greater efficiency. Do you think this is true? “.

“So customers are basically very price sensitive, would you say?”.

“You’ve told us that your company gives part of the profits to local community projects. Could you be more specific?”.

Такой способ может смягчить остроту вопроса и демонстрирует интерес к проблеме и понимание предмета обсуждения.

Другой тип вопроса, начинающийся с фразы “How / What about ?” также широко распространен:

“How / What about the terms of delivery?”, “How about offering them a 5% discount?”.

“What about if we pay later?”

В этом случае функцию вежливого обращения выполняет интонация. Подобные вопросы следует произносить с падающей интонацией, делая акцент на том, что интересует спрашивающего.

Разделительный вопрос (question tag) – еще один пример вежливого обращения к собеседнику:

(a) Nice weather today, isn’t it? (b) You travel a lot, don’t you?

(c) Let’s get started, shall we? (d) Leave the door open, will you / won’t you?.

Подобные вопросы используются, когда говорящий ожидает подтверждения или согласия со своим утверждением (a, b), предлагает совместное действие (c) или вежливо просит о чем-либо (d). Разделительные вопросы произносятся с повышением тона, если говорящий не уверен и ожидает ответа на свой вопрос, а понижение тона говорит о его уверенности. Такой вопрос сродни риторическому вопросу:

“You’ve met John, ↓haven’t you?” “–Yes, we’ve met before”.

Еще один тип – вопросы-утверждения – по форме не являются вопросами, но произносятся с вопросительной интонацией:

“So you mean we have a good chance of winning the ↑contract?” “–That’s right”.

“Now, you want to discuss the terms of delivery, ↑right?” “– Yes, oh yes”.

Необходимо подчеркнуть важную роль интонации в деловом общении. Как известно, интонация помогает оформить предложение в речи, определить тип предложения (утвердительное или вопросительное). Это грамматическая функция интонации. Помимо этого, интонация может выражать разные оттенки эмоций, что является ее выразительной функцией. Как ранее упоминалось, различают два основных тона: падающий или нисходящий (falling tone) и восходящий тон (rising tone). Нисходящий тон

выражает законченность высказывания, уверенность говорящего ('certainty, completeness or independence') по определению Дж. Лича и Я. Свартника [7]. Как правило, он характерен для утверждений "Good marketing is essential." "– Exactly." и специальных вопросов(wh-questions): "What's the matter?".

Иногда специальные вопросы могут произноситься с повышением тона для выражения вежливой заинтересованности. "What's your name?".

Восходящий тон, с другой стороны, выражает незаконченность высказывания, неуверенность ('incompleteness, uncertainty or dependence') [5]. Этот тип интонации характерен для общих вопросов (Yes / No questions): "Are you leaving?", "Can I help you?".

Нисходяще-восходящий тон (fall-rise tone) выражает сомнение, недосказанность со стороны говорящего: "Are you busy?" "– Not really". (= Well, I am, but not so busy that I can't talk to you.) "Do you borrow money from banks?" – Sometimes' (= but not in general).

Одна и та же фраза, произнесенная с разной интонацией, воспринимается по-разному. Например, если обычное приветствие 'Good morning' произнести нисходящим тоном, оно прозвучит официально. Чтобы приветствие прозвучало менее официально, используется восходящий тон. А в случае дружеского теплого приветствия, будет уместен нисходяще-восходящий тон. Выбор интонации зависит от обстановки и собеседника.

Особое внимание следует обратить на способы реагирования на вопросы и утверждения. Иногда требуется время, чтобы ответить на вопрос. Следует избегать длинных пауз, так как они могут быть истолкованы как нежелание или неспособность по какой-либо причине отвечать на вопрос. В этом случае можно использовать следующие устойчивые выражения, заполняющие паузы и дающие возможность собеседнику обдумать ответ.

"Well, let me see." "Well, let me just think about that for a moment."

"I'm glad you asked me that." "That's a good question."

Залогом успешного делового общения является, безусловно, создание атмосферы доверия и доброжелательности с обеих сторон. Этому могут способствовать фразы, выражающие мнение говорящего: 'To be honest ...' 'Frankly speaking ...' 'To tell (you) the truth...' 'In my opinion...' 'Well, I think / feel / guess...'

Иногда, когда вопрос связан с цифрами, датами, фактами и т.д., отвечающий может испытывать затруднения с ответом. В этом случае помогут выражения:

'Well, I'm not sure, but I think ...'

'I'm afraid I can't say offhand. I'll just have to find out.'

'As far as I remember ...'

'If I remember rightly / correctly...'

‘If I’m not mistaken.. ‘

‘If my memory serves me well / right ... ‘

‘Well, at a rough guess I’d say ...’

‘I have no idea, I’m afraid.’

Следует иметь в виду, что ограничиваться кратким ответом (Yes. / No.) на общие вопросы – не самый лучший способ реагирования, если за ними не следует дополнительной информации или объяснения. В противном случае у собеседника может возникнуть ощущение окончания разговора или нежелания его поддерживать. Чтобы избежать неловкой ситуации, следует расширить ответ:

1. –Do you travel much?

–Yes, **sure**. I try to go somewhere at least twice a year. And you?

– No, I don’t **think** so. I can’t...

2. –You often go on business trips, don’t you?

–Yes, **quite** often. By the way, I’m going to China next week.

3. –Did you spend much money?

–Well, yes. Quite a lot, **actually**.

4. –Do you think he’ll call us?

– No, **definitely** not.

Использование глаголов think, believe, expect и наречий sure, certainly, quite, definitely дополняет краткий ответ (положительный или отрицательный) и смягчает или усиливает высказывание.

Безусловно, общение не ограничивается одной моделью ‘вопрос – ответ.’ Существует целое многообразие речевых актов: просьба, предложение, извинение, благодарность, согласие, несогласие и т.д. Вот некоторые примеры того, как можно выразить

Предложение(suggestion):

We could / might...I think we could...I suggest (that)...

Одобрение(approval):

That’s great! That sounds fine. Wonderful! It might be interesting. Good idea. It’s a sensible solution, isn’t it?

Согласие(agreement):

I totally / completely agree (with you). Yes, that’s true. Great idea! I couldn’t agree more.

Благодарность(thanks):

Thank you very /so much. Thanks a lot.

Ответ на благодарность (replies):

You are welcome. Not at all. My pleasure.

извинение (apology): I'm very/ so/ terribly sorry. I must /do apologise for...
(replies): That's all right. It's quite all right. Never mind.

разрешение (asking and giving permission): May I...? (formal) Can I...?
(less formal) Could I...? (polite)

Do you think I could...? Do you mind if I...? Would you mind if I...?

(replies): /Yes, certainly / of course. By all means. Go ahead. (informal) No, I'm afraid not. I'm sorry you can't. I'd rather you didn't. (tactful)

предложение (offer): Shall I...? I'll... (if you like) Let me... Would you like me to...?

принятие предложения (acceptance): Yes, please. Thank you. That's very kind of you. That would be nice/lovely.

отказ (refusal): No, thank you. Oh, please, don't bother. No, that's all right. I think I can manage all right.

Следует особо проявлять вежливость во время беседы, когда приходится выражать несогласие, отклонять предложение или прерывать говорящего. Выбор подходящей лексики и интонации поможет избежать напряженности ситуации или смягчить возможную негативную реакцию у собеседника. Рассмотрим некоторые подобные ситуации.

Если необходимо прервать говорящего:

Sorry, could I just say something, please?

Do you mind if I just interrupt?

If I could just make a point here...

Sorry to interrupt, but I'd just like to say that...

It seems to me that...

Might I interrupt at this point?

В случае, если прерывают вас, возможны следующие варианты вежливого реагирования:

If you could just let me finish.

Hold on a minute, please.

Could I just finish?

Несогласие (disagreement) или *обусловленное согласие (tentative agreement)* можно выразить следующим образом:

You may well be right, but...

I see what you mean, but...

Up to a point I'd agree with you, but...

I appreciate your point of view, but...

That's an interesting idea, but...

Или более категорично:

No, I'm sorry I have to disagree there.

I can't quite go along with you there.

I don't think I really like the idea.

I wouldn't say that.

Чтобы смягчить несогласие, можно использовать вводные слова-выражения с соответствующей интонацией (fall-rise tone): Well, Personally, As a matter of fact...

Отклонение предложения (refusing / rejecting an offer):

I'm not sure that's what we want.

I'm afraid that wouldn't be acceptable to our company.

We appreciate your position, but we simply can't afford to accept an offer like that.

Эти примеры демонстрируют наиболее часто используемые смягчающие остроту ситуации приемы, а именно выражения: *I'm afraid, I'm sorry, Do you mind if...? I think ...It seems to me...*, модальные глаголы: *could, would, will, may, might*, а также употребление позитивной лексики в отрицательном контексте: *appreciate, like, right*.

Таким образом, речевой этикет, который обычно ассоциируется с вежливой манерой общения, играет существенную роль в сфере бизнеса. Эффективность этого общения зависит в первую очередь от мотивации, желания вступить в контакт, а значит реализовать речевое намерение, что дает возможность устанавливать взаимоотношения с другими людьми (партнерами, клиентами, поставщиками и т.д.). Общение позволяет не только информировать собеседника и получать информацию, но также выражать и аргументировать свою точку зрения, соглашаться или не соглашаться с чужим мнением, убеждать, выражая при этом свое эмоциональное отношение.

Успех общения в огромной мере обеспечивается правильным выбором языковых /речевых средств и умением употреблять их в различных ситуациях. Владение интонационными моделями, выражающими различные эмоции, а также набором разговорных формул и клише с учетом их стилистической окраски является важнейшим условием для осуществления эффективного общения. Наличие умений соотносить языковые средства с задачами и условиями общения, учитывать отношения между коммуникантами, организовывать речевое общение с учетом этикета, принятого в обществе, и коммуникативной целесообразности высказывания составляют суть коммуникативной компетенции [8].

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. **Формановская Н.И.** Русский речевой этикет: лингвистические и методические аспекты. – М.,1987.
 2. **Ларина Т.В.** Категория вежливости и стиль коммуникации: Сопоставление английских и русских лингвокультурных традиций. – М. Языки славянских культур. 2009. – с.507. ISBN 978-5-9551-0297-9
 3. **Vishnevskaya Galina, Volkova V.I.** Politeness in Business Communication ESP/ BESIG Russia Newsletter. 2001. №14. p.20.
 4. **Almut Koesten, Angela Pitt, Michael Handford, Martin Lisboa** Business Advantage. Cambridge University Press. – 2011.
 5. **Иванов А.О., Дж. Поуви.** English Conversational Formulas –М. Просвещение, 1989.
 6. **Козлов А.В., Девель Л.А.** Практический словарь делового английского языка – Эрви, 1991.
 7. **Geoffrey Leech, Jan Svartvik.** A Communicative Grammar of English Moscow Prosveshcheniye, 1983 – с.24-25.
 8. **Гез Н.И.** Предисловие к книге Role play in language learning (Carol Livingstone) М. Высшая школа, 1988. с.5-6.
-

Перова Вера Михайловна – старший преподаватель кафедры «Лингводидактика и перевод», Гуманитарного Института, Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, 195251, ул. Политехническая, 29, Санкт-Петербург, Россия; e-mail: perova_vera@list.ru

Perova Vera M. – Peter the Great St. Petersburg Polytechnic University; 195251, Politekhnikeskaya Str. 29, St. Petersburg, Russia; e-mail: perova_vera@list.ru

SPEECH ETIQUETTE AS A FACTOR OF EFFECTIVE BUSINESS COMMUNICATION

The article focuses on speech etiquette – an important aspect in teaching business English. Linguistic peculiarities of expressing politeness in business communication at lexical, grammatical and phonetic levels of speech are considered. Examples of different types of questions and ways of responding to them depending on the situation are given. Linguistic means of expression suitable for the particular type of communication are analysed. Special emphasis is placed on conversational formulas and intonation patterns typical of business communication.

EFFECTIVE COMMUNICATION; LINGUISTIC MEANS; SPEECH ACTS; PECULIARITIES OF POLITE COMMUNICATION; CONVERSATIONAL FORMULAS; COMMUNICATIVE COMPETENCE; INTONATION PATTERNS.

Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, 2016