

УДК 37

В.Б. Овчинникова, В.В. Кульгавюк, Н.Ю. Павлова

Новочеркасский инженерно-мелиоративный

институт им. А.К. Кортунова

Донской государственный аграрный университет

г. Новочеркасск, Россия

vika_ovch2011@mail.ru

РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ В ИНОЯЗЫЧНОМ ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

[Ovchinnikova V.B., Kulgavyuk V.V., Pavlova N.Y.

Speech etiquette in a foreign language business communication]

It is described the experience of teaching business communication to the second year students studying business language. The characteristics of various speech phrases - clichés used in business communication are presented. Special emphasis is given to speech formulas in different situations of business communication, as well as the use of these phrases in accordance with the speech etiquette and taking into account national and cultural speech behavior of a business partner. Notice has been taken to the possible speech situations during business meetings and negotiations. The following situations such as greeting and farewell, gratitude and appreciation, requests and demands, apologies and excuses, compliments and approval are studied here. The article deals with specific instances of business communication training via video. On the basis of video and role-playing games, students are introduced to the business features of speech etiquette.

Key words: business English, multimedia, business ethics, business communication, speech situation.

Роль интереса к обучению английскому языку для делового общения обусловлена прежде всего расширением контактов с другими государствами. Для многих организаций и фирм открылись новые пути для установления торговых и экономических связей с фирмами разных стран. Для того чтобы осуществить реальную возможность общения с носителями языка, необходимо знание норм и правил ведения деловой речи и речевого этикета. Деловая речь подразумевает совокупность письменной и устной речи и выступает в качестве средства делового общения в различных речевых ситуациях [4].

Под речевым этикетом понимают правила речевого поведения, присущие для данного общества. Так как формирование компетенций делового общения, в которые входят практико-ориентированные умения и навыки ведения деловых переговоров, является одним из главных требований, предъявляемых к

современным специалистам во всех сферах деловых отношений, то перед нами, преподавателями иностранного языка в вузе, ставится задача научить студентов овладеть этими компетенциями, то есть теми формами, методами и средствами делового общения, которые помогут им при общении с деловым партнером в соответствии с культурными и этическими особенностями его страны.

По мнению Е.Н. Малюга, «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» [2, с. 37]. Данный подход подразумевает овладение студентом профессиональным речевым этикетом.

Коммуникация будет успешной только тогда, когда существуют функции речевого этикета, с помощью которых происходит взаимодействие и общение между людьми. Признаками коммуникативных ситуаций делового общения являются стандартность, соответствие нормам делового общения, традиционность коммуникативных установок коммуникантов, что делает возможным обучать студентов стратегиям реализации коммуникативных намерений [3]. Н.И. Формановская выделяет особые функции речевого этикета: «контактоустанавливающая, регулирующая, эмоционально-модальная и функция ориентации на адресата» [5, с. 138].

В программе по деловому иностранному языку для всех факультетов «НИМИ» ДГАУ отмечено среди прочих задач, что предлагаемый курс направлен на ознакомление:

1. с социально-этическими аспектами общения, речевым этикетом;
2. с деловым общением;
3. с монологической речью, представляющей сегодня наибольшую трудность для студентов.

Очевидно, что у обучающихся должны быть сформированы следующие умения: умение ориентироваться в различных речевых ситуациях, учитывая, кому и с какой целью адресована речь; умение выбирать и использовать вербальные действия с соблюдением этикетных норм страны, которую представляет партнер по деловому общению, поскольку эти умения смогут оказать благоприятное влияние при проведении деловых переговоров. Опыт работы в обучении речевому этикету позволил нам определить наиболее типичные

формулы английского речевого этикета, выделить и систематизировать некоторые этикетные ситуации, поскольку постижение речевого этикета носит диалогический характер. Это ситуации приветствия и прощания, благодарности и признательности, просьбы и требования, извинения и оправдания, комплимента и одобрения, обращения и привлечения внимания, некоторые мини-ситуации разговора по телефону.

Практические занятия по дисциплине «Деловой иностранный язык» для студентов 2 курса экономического факультета и факультета механизации в «НИМИ» ДГАУ предполагают изучение ситуаций делового общения: 1) визит зарубежного партнера; 2) устройство на работу; 3) командировка; 4) прибытие в страну.

Изучение стандартных ситуаций деловой сферы общения, ролевых позиций и ролевых конфигураций, основных тактик и стратегий общения будет не только способствовать повышению их профессиональной лингвистической компетенции, но станет существенным фактором, постоянно поддерживающим мотивацию обучения, сознательный подход к овладению коммуникативным материалом [1].

На занятиях по дисциплине «Деловой иностранный язык» преподаватель вместе со студентами рассматривают различные ситуации делового общения, например, встреча делового партнера в аэропорту или на железнодорожном вокзале; приветствие или знакомство с деловым партнером, деловой разговор по телефону, деловые встречи, проведение деловых переговоров, заключение контракта, организация презентаций и другие.

Итак, выбирая то что подходит для тех или иных ситуаций в официальной и неофициальной обстановке, студенты на примерах диалогов знакомятся, как деловой партнер в речевом этикете на английском языке выбирает набор фраз, уместных для конкретного случая. Известно, что установление контакта с собеседниками прежде всего заключается в привлечении внимания говорящего к интересующему вопросу. Для данного случая характерны следующие фразы: «Excuse me, please, could you show me your contract?». В любой ситуации делового общения в основе лежат нормы и правила проведения делового разговора. Для того чтобы начать деловой разговор, надо определиться со степенью его важности, значимости и продолжительности. В начале делового разговора, как правило, должны прозвучать фразы нейтрального

характера, чтобы в дальнейшем расположить к себе собеседника. Например, целесообразно было бы начать разговор с обсуждения погоды или, если деловой партнер недавно прилетел на деловую встречу, то расспросите его о том, как прошел полет и каковы его впечатления о городе, людях и т.д.

Например:

- Did you have a good trip?
- Yes, thank you. I was a bit airsick, but now I'm OK.

Во время делового разговора можно предложить собеседнику выпить чашечку кофе, чая или предложить сигарету, если партнер курит.

Например:

- Would you like something to drink?
- Oh, yes. I'd like a cup of coffee
- Would you like a cigarette?
- Yes. Thank you.

Известно, что тематика деловой беседы напрямую зависит от вопросов, которые собеседники задают друг другу. В начале делового разговора при обращении друг к другу англичане употребляют вежливые формы обращения к незнакомым или малознакомым людям: «Excuse me for interrupting», «I wonder if you could tell me your name or telephone number?»

Мы видим, что британцы при ведении деловых переговоров большое значение придают хорошим манерам. Они щепетильно относятся к соблюдению норм и правил делового этикета. Проанализировав часть реплик, вопросов и ответов в деловом общении, можно утверждать, что британцы отличаются сдержанностью при ведении переговоров в знак уважения к своему деловому партнеру. Как правило, британцы избегают категоричных форм утверждений или отрицаний, однако неискренность и недосказанность при ведении деловой беседы воспринимается как обман. Так, британцы часто в деловом разговоре прибегают к тактике уточнения, разъяснения недопонятой информации во время разговора.

Например, «What do you mean?» «Can you explain it in details, please?»

«Could you say it again» «I didn't quite catch what you said» «Could you tell me some more about your affairs?»

В деловом разговоре часто назревает необходимость вовлечь в разговор других собеседников для получения более большей информации по тому или

иному вопросу или чтобы узнать мнения других партнеров по обсуждаемой проблеме. В подобных случаях, целесообразно использовать следующие фразы: «I think, I quite agree here...»: Frankly speaking, my opinion is that...» и другие.

Во время делового разговора собеседнику важно узнать, внимательно ли его слушает деловой партнер. Различные жесты и мимика партнеров по бизнесу являются неотъемлемой частью делового разговора, так как именно они выступают своеобразными показателями интереса, проявляемого собеседником. Существует ряд слов и выражений, с помощью которых можно проверить, насколько деловой партнер понимает суть переговоров. Например: «Do you agree with me?»; «Is everything clear?»; «Do you know what I've said» и т.д.

В разговоре часто необходимо выдержать паузу при ответе, например, на какой-либо вопрос или продумать следующую фразу. Англичане прибегают к таким фразам: «Well»; «Let me see»; «I think...»; «Wait a minute»; «I see».

Проявление консерватизма к обсуждаемой проблеме – самый важный аспект в деловых кругах для британцев. Британцы при обсуждении деловых вопросов проявляют осторожность и неторопливость. Они тщательно изучают суть проблемы переговоров, выясняют все детали и только потом делают соответствующие выводы. Когда все договоренности достигнуты и устранены неясности, британцы быстро переходят к завершению делового разговора. Например:

- OK. See you later.
- Good-Bye. Have a good flight.

Завершение разговора может быть выражено и невербально, например, складывание документов в кейс, задвигание стула, поиск ключей от автомобиля и т.д.

Такое моделирование коммуникативных ситуаций и их реализация являются эффективными, поскольку дают студентам возможность проявить их творческую индивидуальность, усовершенствовать коммуникативные и организационные способности и освоить культуру делового общения.

На завершающем этапе работы над темой «Визит зарубежного партнера» на кафедре иностранных языков «НИМИ» ДГАУ была проведена ролевая игра, в ходе которой студенты отрабатывали речевые фразы – клише по ситуациям общения – приветствие, знакомство, представление сотрудников фирмы, обсуждение цели переговоров, достижение договоренности деловой встречи, прощание, поскольку существует определенная последовательность делового визи-

та – набора действий, которые в определенном порядке должен совершить деловой партнер для построения наилучших деловых отношений с партнерами для достижения максимальной выгоды при последующих визитах. В процессе ролевой игры студенты овладели умениями и навыками делового общения.

Например:

Student 1: Excuse me... Are you Mr. Green?

Student 2: Yes.

Student 1: I'm Alexander Revchenko from Co. Engineering. How do you do?

Student 2: How do you do?

Student 1: Did you have a good trip?

Student 2: Yes, thank you.

Student 1: I'd like to meet Mr. Black, our Director General.

Student 2: Glad to meet you, Mr. Black.

Student 3: Glad to meet you too, Mr. Green. Do take a seat. Would you like something to drink?

Student 2: I'd like a cup of tea with lemon.

Student 3: OK. Well, let's go down to business, Mr. Green. We want to buy your equipment for producing some goods.

Student 2: Fine. You should look through technical characteristics of our equipment and then we'll discuss the contract with you in detail.

Student 3: Certainly, thank you very much, Mr. Green.

Student 2: Goodbye, Mr. Black.

Student 3: Goodbye, Mr. Green. See you later.

На примере мы видим, что деловые переговоры и визиты выступают в качестве обмена мнениями с целью достижения всеобщего соглашения между собеседниками. Деловые переговоры необходимы только лишь тогда, когда нужно найти решение обоюдной проблемы, возникшей между деловыми партнерами, когда приходит понимание того, что односторонние действия партнеров перестают быть эффективными. Структура делового визита складывается из вопросов и ответов, возражений и опровержений, выступлений и доказательств. Зачастую деловые переговоры основываются на противоречиях, где каждая из заинтересованных сторон должна отстаивать свою точку зрения и завершить переговоры договоренностью.

Итак, студенты во время проведения ролевой игры должны осознать, что любые переговоры – процесс осуществления межличностных коммуникаций, использование определенных речевых клише с учетом личности делового партнера.

Чтобы наглядно продемонстрировать студентам роль делового этикета в деловом общении, нами были найдены в ютьюбе ролики по изучаемым темам [4].

Каждая культура имеет свои правила поведения, часто неписанные, но необходимые для успешного ведения бизнеса. Непонимание этикета другой культуры проявит отсутствие у вас манер, что может оскорбить партнера. Это касается таких областей как личное пространство, вручение подарков и многое другое. Видеоролики включают: «Деловой этикет в Китае», «Деловой этикет на Востоке», «Деловой этикет в Англии» и т.д. Например, в некоторых культурах любят громко разговаривать (США и Германия), в некоторых – тихо (Индия и Китай); в некоторых говорят без обиняков (Голландия и Дания), в других стараются, как мы уже отмечали, избегать прямых намеков (Великобритания и Япония); в некоторых перебивают других во время разговора (Бразилия), в других – нет (Канада). Обучение деловому английскому языку студентов неразрывно связано с учетом особенностей лексико-грамматических явлений английского языка и речевого этикета. Хотелось бы еще поделиться образцом проверки знания этикета:

Choose the right answer:

– You have a meeting with a client but are expecting a call. You should:

A. Make sure your cell phone is charged up and turned on.

B. Set your cell phone ring volume to high to ensure you hear any calls.

C. Turn your cell phone off.

D. Tell your client you're expecting a call.

Таким образом, реализуя цель курса иностранного языка в вузе, который направлен на формирование и совершенствование умений и навыков профессионального общения, необходимых для осуществления научного, профессионального и делового партнерства, в частности, профессионального речевого этикета, изучение речевого этикета должно стать одной из главных задач преподавателя.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Литвинов А.В.* Структура содержания обучения деловому и профессиональному общению на иностранном языке студентов различных профилей // Вторая международная научно-практическая конференция «Актуальные проблемы иностранного языка делового и профессионального общения». М., 2006.
2. *Малюга Е.Н.* Роль и значение речевого этикета в английском языке делового общения. Язык, сознание, коммуникация: Сборник статей. Вып. 27. М., 2004.
3. *Матюшенко В.В.* Формирование дискурсивной компетенции при обучении студентов неязыковых вузов письменной деловой коммуникации (на материале немецкой деловой корреспонденции) // Гуманитарные и социально-экономические науки. 2006. № 4.
4. *Овчинникова В.Б.* Формирование аудитивных умений студентов в ситуациях делового общения / Овчинникова В.Б., Кульгавюк В.В., Павлова Н.Ю. // Гуманитарные и социальные науки. 2014. № 4.
5. *Формановская Н.И.* Речевого этикет и культура общения. М., 1989.

REFERENCES

1. *Litvinov A.V.* The structure of syllabus of business and professional communication in a foreign language students of different profiles, 2nd international scientific – practical conference “Current issues of Foreign Language for Business and Professional Communication ”. Moscow, 2006.
2. *Malyuga E.N.* The role and importance of speech etiquette of business communication in English. Language, consciousness, communication. M., 2004. Issue 27.
3. *Matiushenko V.V.* Formation of discursive competence in teaching students of non-language high schools written business communication (based on German business correspondence) // Humanities and socio-economic sciences. 2006. No 4.

4. *Ovchinnikova V.B.* Listening skills development through multimedia in business communication // Humanities and social sciences. 2014. No 4.
5. *Formanovskaya N.I.* Speech etiquette and culture of communication. М., 1989.

10 апреля 2016 г.
