

УДК 81.161.2+82'3

**Особенности английского делового этикета  
в лингвокультурологическом аспекте**

**Давыденко В. И.**

*Национальный педагогический университет им. М.П.Драгоманова,  
г. Киев, Украина*

*В статье рассматриваются особенности английского делового этикета. Автор представляет выражение долженствования и просьбы на основе функций модальных глаголов.*

**Ключевые слова:** *деловой этикет, лингвокультурология, долженствование, просьба.*

С каждым годом значительно возрастает количество экономических, политических, социальных, культурных и научных контактов между странами и их народами, что определяет *актуальность* тем, связанных с изучением межкультурных коммуникаций, национальных различий, соотношением языков и культуры и т.д.

Современные исследования, в частности, лингвокультурологические, соответствуют общей тенденции развития лингвистики – переходу от лингвистики «внутренней», структурной, к лингвистике «внешней», другими словами, к антропологической парадигме языкознания и ориентируются, прежде всего, на рассмотрение проблемы взаимоотношения языка и культуры. Стремление языковедов в большей степени понять язык в тесной связи с национально-культурными особенностями, национальным менталитетом, характером народа привело к появлению в конце XX века комплексной лингвистической дисциплины – лингвокультурологии, связанной с философией и находящейся на стыке важнейших областей современного языкознания – этнолингвистики, этнопсихоллингвистики, лингвострановедения, теории межкультурной коммуникации. Поскольку лингвокультурология находится в стадии становления, ее предмет зачастую оказывается флуктуирующим, не имеющим точного определения. Многие исследователи (Н.Д. Арутюнова, В.В.Воробьев, В.Н. Телия, В.А. Маслова, В.В. Красных и др.) предлагают считать данной предметом дисциплины единицы языка, воспроизводимые в системе языковой коммуникации и основанные на культурных ценностях. Так, В.В. Красных определяет лингвокультурологию как дисциплину, изучающую проявление, отражение и фиксацию культуры в языке и дискурсе, непосредственно связанную с изучением национальной картины мира, языкового сознания, особенностей ментально-лингвального комплекса [4, с.12].

Необходимость лингвокультурологического обращения к проблеме обусловлено главным образом тем, что при деловых контактах, как правило, возникает проблема столкновения, непонимания норм, ценностей, стереотипов поведения людей, принадлежащих к разным культурам.

*Целью* нашей статьи является рассмотрение особенностей английского делового этикета, нашедших выражение в вербальной реализации функций модальных глаголов.

Задачи предполагают выявить и охарактеризовать черты английской ментальности, ее системообразующие признаки; показать особенности национального характера; описать выражение модальных значений «долженствования», «просьбы» и «разрешения» в английском деловом стиле.

Понятие «ментальность» вошло в научную сферу в середине 50-х годов XX в. благодаря исследованиям французских ученых Ж.Любье и Р.Мандру. Термином «ментальность» определяют социально-психологические явления, отображающие духовный мир человека или социальной общности, эпохи или этнокультуры. Эта категория дает возможность анализировать психический склад людей в социальном, политическом или этническом контексте. Ментальность охватывает различные уровни социальных ценностей. Таким образом, ментальность – важный этнопсихологический феномен, который является интегральным этнопсихологическим признаком индивида, народа, нации. В англоязычной психологической литературе менталитет определяется как «свойство разума, характеризующее отдельного индивида либо группу индивидов», «обобщение всех характеристик, определяющих психику», «способ мышления или характер размышлений». В зарубежной психологической литературе выделяют три структурных компонента ментальности:

- эмоциональный;
- вербальный (когнитивный);
- поведенческий (конативный).

Этническая ментальность проявляется в доминирующем настроении человека, в характерных особенностях мировосприятия, в системе моральных требований, норм, ценностей и принципов воспитания, в формах межличностных взаимоотношений, в конкретных фактах самоорганизации этноса [1, с. 53].

Исследователи национальной ментальности считают, что для англичан приоритетными являются: независимость, образованность, достоинство, честность и бескорыстие, настойчивость в достижении поставленной цели.

Опираясь на социально-психологические исследования истории и культуры англичан, можно сделать вывод, что менталитет этого народа характеризуют пять системообразующих признаков:

- стабильность и постоянство характера составляющих ее индивидов;
- состав характера из противоречивых, скорее парадоксальных черт, одни из которых весьма очевидны, другие – трудноуловимы;
- невозмутимость, самообладание, сдержанность;
- обходительность, такт, изящество манер, изысканная вежливость, которая проявляется не просто в форме учтивости, это непревзойденное искусство;
- умение руководить и подчиняться.

Способность сохранять чувство юмора в трудные минуты англичане ценят как первостепенное достоинство человеческого характера.

Когда речь заходит о «жесткой верхней губе» англичанина (англ. *astiffupperlip*), то за этим стоят два понятия – способность владеть собой (культ самоконтроля) и умение подобающим образом реагировать на жизненные ситуации (культ предписанного поведения).

Исследователи отмечают, что нет народа в Европе, у которого бы обычаи и традиции возводились в такой неприкосновенный закон, как в Англии. Если обычаи и

традиции существуют, как бы они ни были странны, смешны или неординарны, ни один хорошо воспитанный англичанин не осмелится их нарушить. Хотя англичанин политически свободен, он строго подчиняется общественной дисциплине и укоренившимся обычаям [5, с. 103].

Национальный характер – это компонент психического склада нации, который определяется как система отношений конкретной этнической общности к различным сторонам окружающей действительности, закрепившаяся и проявляющаяся в устойчивых стереотипах мышления, эмоционального реагирования и поведения в целом [1, с.56].

По мнению И.Кона, распространенные в обыденном сознании стереотипные представления о психологических свойствах и культуре разных народов всегда имеют ценностный, оценочный характер и соотносятся, осознанно или неосознанно, с какими-то представлениями об особенностях собственного народа и его культуры.

Вследствие мощного мирового процесса объединения и усиления экономических связей происходит рост рынков экспорта и импорта, многие компании становятся многонациональными. С каждым годом деловой успех все в большей степени определяется знанием и соблюдением делового этикета – установленного порядка поведения в сфере бизнеса и деловых контактов. Важно иметь представление об особенностях культуры, традиций, национального характера, манер поведения и правил хорошего тона стран, с которыми сотрудничают. Так, например, в большинстве культур является необходимым знать партнера (партнеров), с которыми собираются вести переговоры.

Консультанты по проблемам межкультурной деловой компетенции утверждают, что осознание культурных различий дает «конкурентное преимущество» (англ. *competitive advantage*) при ведении бизнеса [6, с. 23].

Деловой мир Англии заметно отличается от деловых кругов других стран.

Важной особенностью английского общества является отношение к речи человека как к указателю его социальной принадлежности.

Многие при изучении делового английского не считают особенно важным концентрироваться на оттенках слов, предпочитая увеличивать необходимый запас лексики для более легкого и быстрого понимания собеседника.

Одним из важных и наиболее часто используемых модальных значений в деловом языке является значение долженствования. Наиболее употребляемыми в данном значении в английском деловом стиле являются глаголы *must*, *to be* и *to have*.

Английский деловой стиль предписывает употреблять глагол *must* только по отношению к собственным подчиненным, когда подчеркивается обязательность и необходимость выполнения того или иного действия или задания. Например: - *We must be in time not to be late as it's a very important event.* (Мы должны прийти во время, чтобы не опоздать на это важное событие); - *It should say you must check it on time.* (Я считаю, вам нужно проверить это еще раз); - *Besides, your price must depend on the amount of the contract.* (Кроме того, ваша цена должна соотноситься с условиями контракта).

Именно поэтому этот глагол часто используется в значении приказа, подчеркивая строгое требование или необходимость выполнения какого-либо действия. Например: *You must decide to Monday if you stay at our office or not. You are to prepare all the papers to sign them on Tuesday.* (Вы обязаны подготовить все документы на подпись ко вторнику).

В отношениях с партнерами английский деловой стиль предписывает почти полный отказ от глагола *must*, кроме случаев, когда необходимо подчеркнуть жесткую необходимость или недовольство старшим партнером младшими партнерами или возмущение при каком-либо невыполнении обязательств. Например: *-You must have paid your debt by the 3th of November.* (Вы обязаны выплатить ваш долг к 3 ноября).

Зная особенности делового английского, следует учитывать, что в отношениях с партнерами следует употреблять глаголы *to have* и *to be*, так как обязанность выполнения действия звучит менее категорично. Например: *-Are you to come on every Saturday morning?* (Вы обязаны приходить по утрам субботу?); *- They are to prepare their report to the next weekend.* (Они должны подготовить свои отчеты к следующим выходным); *- Sorry but I have to leave as I'm very busy last time.* (Простите, но мне пора идти - в последнее время у меня очень много дел); *- Do you have to meet the mat the station?* (Вам нужно встретить их на станции?)

Однако не стоит забывать, что глагол *have to* может иметь оттенок нежелательного действия, поэтому следующая фраза «*Sowe have to work with you*» звучит довольно грубо и английский деловой стиль не предусматривает такого употребления этого глагола.

Во всех затруднительных случаях стоит прибегать к более мягким формам указания, заменяя долженствование выражениями, означающими предположение, совет, вопрос и т.д. Английский деловой стиль предусматривает понимание подобных фраз на тон или два тона жестче их оригинального значения. Это сходно и с ситуацией в русском языке. Фразы «Не могли бы вы перепроверить наши доходы, если у вас будет время? Мы бы смогли обсудить их с нашим финансовым директором» вовсе не означают «сделайте это, если захочется, а если не захочется, то и не надо». На самом деле просьба подразумевает быстрое и точное исполнение указания [2].

Важным умением для деловой коммуникации является выражение просьбы.

Наиболее употребляемыми глаголами в значении просьбы являются *can* (*could*), *would*, *may*, *will*.

Английский деловой стиль предполагает употребление этих глаголов приблизительно в равнозначных ситуациях. Например: *- Could you hold on a minute, please?* (Минуточку, пожалуйста); *- Could you tell me your name, please?* (Скажите ваше имя, пожалуйста); *- Can I take the message?* (Позвольте принять ваше сообщение). *- Can I do anything to help?* (Я могу вам чем-нибудь помочь?); *- May I introduce myself?* (Позвольте представиться); *- May I pay in cash?* (Я могу расплатиться наличными?); *- Would you mind waiting?* (Вас не затруднит подождать?); *- Would you show me your passport?* (Покажите пожалуйста ваш паспорт); *- Will you help me to find the exit?* (Вы мне не сможете найти выход?).

Выше приведенные примеры выглядят довольно похожими. Выбор глагола в этих предложениях зависит больше от сочетаемости, традиций языка и оттенков смысла, чем от уровня просьбы, заключенной в данном слове. Например, английский деловой стиль предусматривает два варианта фразы «*Could you show me the way, please?*» и «*Would you show me the way, please?*». В первом случае фраза переводится как «Не могли бы вы показать мне дорогу?», а во втором - «Вы мне не покажете дорогу?». Небольшой оттенок значения есть, так как во втором случае больше предполагается положительный ответ на нашу фразу, но по уровню просьбы они примерно одинаковы.

Но при этом нельзя сказать «*Would I take the message?*» или «*May I do anything for you?*». Так как в первом случае мы получаем грамматическую бессмыслицу («А

приму ли я сообщение?»); а во втором случае – фразу просторечного стиля. Поэтому стоит внимательней выбирать модальные глаголы при передаче смыслового значения просьбы, иначе существует риск выглядеть смешно в глазах партнеров.

Чаще всего в языке делового общения просьба выражается в более вежливой форме, так как в основном общение происходит между малознакомыми людьми. Для этого используются такие глаголы как *could, might u would*. Также эти глаголы в определенном контексте в данном значении могут добавлять оттенок предложения. Например: - *Might I suggest Tuesday?* (Можетбытьвовторник?); - *Would you like to know some more information about our products?* (Не желаете узнать больше о нашей продукции?).

Английский деловой стиль предусматривает не только просьбу, но и разрешение, когда с просьбой обращаются к вам. Выражение модального значения разрешения в языке делового общения в большинстве случаев выражается с помощью модальных глаголов *can u may*. Например: - *You can consult our manager at three.* (Вы можете проконсультироваться с нашим менеджером в три часа); - *You can buy a cheapest ticket if you want.* (Вы можете купить билет подешевле); - *You may finish your report next week.* (Вы можете закончить ваш отчет на следующей неделе) [3].

*Вывод.* Таким образом, в конце XX – начале XXI веков языковеды стремятся глубже и в большей степени понять язык в тесной связи с национально-культурными особенностями, национальным менталитетом, характером народа, что в свою очередь привело к появлению комплексной лингвистической дисциплины – лингвокультурологии.

С каждым годом деловой успех все больше определяется представлениями об особенностях культуры, традиций, национального характера, манер поведения и правил хорошего тона стран, с которыми сотрудничают.

#### Список литературы

1. Баронин А.С. Этнопсихология: [учеб.пособие]/ А.С. Баронин.– К. : МАУП, 2000.
2. Васильева В.Модальные глаголы. Особенности делового английского. Урок 1 [ Электронный ресурс ] / В.Васильева. – Режим доступа:[http: // www.englishforbusiness.ru/materials/modalverbs1](http://www.englishforbusiness.ru/materials/modalverbs1)
3. Васильева В. Модальные глаголы. Особенности делового английского. Урок 2 [ Электронный ресурс ] / В.Васильева. – Режим доступа :[http: // www.englishforbusiness.ru/materials/modalverbs2](http://www.englishforbusiness.ru/materials/modalverbs2)
4. Красных В.В.Этнопсихоллингвистика и лингвокультурология / В.В. Красных. – М., 2002.
5. Сухарев В.А., Сухарев М.В. Психология народов и наций / В.А. Сухарев, М.В. Сухарев. – Д.:Сталкер, 1997.
6. Gibson Robert, GreatExpectations / Robert Gibson // Business Spotlight Ukraine. – 2011. – #1. – P.23-25
7. Hochsieder Anna. “Must” and “Have to” / Anna Hochsieder // Business Spotlight Ukraine. – 2011. – #1. – P. 54

*Давиденко В. І. Особливості англійського ділового етикету в лінгвокультурологічному аспекті // Ученіє запискі Таврічеського національного університета ім. В.І. Вернадського. Серія «Філологія. Соціальні комунікації». – 2012. – Т.25 (64). – № 1. Частина 1. – С. 276-280.*

*У статті розглядаються особливості англійського ділового етикету. Авторка представляє вираження змушеності й прохання на основі функцій модальних дієслів.*

**Ключові слова:** діловий етикет, лінгвокультурологія, змушеність, прохання.

*Davydenko V. Peculiarities of english business etiquette in the aspect of linguistic culturology // Uchenye zapiski Tavricheskogo Natsionalnogo Universiteta im. V.I. Vernadskogo. Series «Filology. Social communications». – 2012. – V.25 (64). – № 1. Part 1. – P.276-280.*

*In the article it is studied the peculiarities of English business etiquette in the aspect of linguistic culturology. The author describes expressing of obligation and request on the basis of modals.*

**Keywords:** business etiquette, linguistic culturology, obligation, request.

*Поступила в редакцію 15.04.2012 г.*