

УДК 811.161.1'42+811.133.1'42

У. Д. Розум

Переводческий факультет

Минский государственный лингвистический университет

ТРАДИЦИОННОСТЬ ЭТИКЕТНЫХ ФОРМУЛ В ОФИЦИАЛЬНО-ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

В статье на материале французского и английского языков рассматриваются речевые формулы, используемые в официально-деловом общении, организующие процесс коммуникации и в определенной мере выстраивающие традиционную канву общения при собеседовании. Выявлена лингвоспецифичность профессионального общения на американском варианте английского языка, состоящая в большей степени из непринужденности и регламентированности речевого этикета, а также обязательное использование обращения *madame/monsieur* в деловой коммуникации на французском языке.

К л ю ч е в ы е с л о в а: речевой этикет; этикетная формула; официально-деловая коммуникация; нормативность.

U. Rozum

Faculty of Translation and Interpreting

Minsk State Linguistic University

TRADITIONALITY OF ETIQUETTE FORMULAS IN OFFICIAL AND BUSINESS COMMUNICATION

Based on the material of French and English languages, this article analyzes the speech formulas of formal business communication, that are organizing the communication process and, to a certain extent, building the traditional outline of communication during an interview. The linguistic specificity of professional communication in the American version of English is revealed, consisting in a greater degree of informality and regularity of speech etiquette, as well as the mandatory use of the address madame/monsieur in business communication in French.

Key words: speech etiquette; etiquette formula; formal business communication; regularity.

В процессе общения говорящий субъект должен строить свое коммуникативное поведение в зависимости от речевой ситуации, которая представляет собой сложный комплекс внешних условий общения (например, место и время общения, а также отчасти и тема) и его внутренних реакций (причина и цель общения). В этом контексте важная роль отводится и социальному статусу говорящего, его социальной роли (студент, отец, директор и т.д.), поскольку каждой социальной позиции предписываются специфические функции и определенный образец поведения [1]. Соответственно указанные факторы обуславливают выбор стиля общения в целом. Так, при встрече с незнакомым человеком, в зависимости от места, предписываются разные стандарты речевого поведения: в городе не принято здороваться с незнакомцами, в сельской же местности – обязательное приветствие, в том числе и между чужими, незнакомыми людьми.

В данном случае остановимся на официально-деловом общении, т.к. оно в большей степени характеризуется строгими правилами взаимного поведения и отношений коммуникантов как представителей организации, группы. Соблюдение «протокола», предписываемого социальными ролями, приводит к тому, что данный тип общения считается дистантным, формализованным, а также насыщенным формулами речевого этикета, которые служат «маркерами» речевой ситуации в целом.

Остановившись на определении этикетной формулы, понимаем под данным термином стереотипные устойчивые выражения, принятые в обществе и связанные с определёнными ситуациями общения. Существуют этикетные формулы:

- **приветствия** типа *Добрый день! Здравствуйте!* во французском языке:
- (1) - *Bonjour, monsieur, vous venez pour le poste de prof de français ?* ‘- Здравствуйте, сэр, вы подаётесь на должность учителя французского языка?’
 - *Oui, bien sûr, madame!* - Да, мадам!’
- (2) - *Bonjour, monsieur! Je m'appelle Nicole et je viens pour l'entretien.* ‘- Здравствуйте! Меня зовут Николь, я пришла на интервью.’
 - *Assez-vous, madame Nicole.* - Присаживайтесь, мадам/мисс Николь’.

в английском языке:

- (3) - *Good morning!* ‘- Здравствуйте!’
 - *Good morning! I am Thomas. I am the head of this company.* - Здравствуйте! Меня зовут Томас. Я руководитель этой компании.
 - *Nice to meet you, Sir. I am Daniel.* - Приятно познакомиться, сэр. Меня зовут Дэниэл.
 - *Nice to meet you too.* - Приятно познакомиться, Дэниэл’.

- **прощания** типа *До свидания! До встречи! Счастливого пути!* во французском языке:

- *Au revoir! A bientôt !* - До встречи! До свидания!
 - *Bonne voyage! Bonnes Vacances!* - Счастливого пути!
- в английском языке:
- *Have a good day!* - Хорошего дня!
 - *It was wonderful to talk to you. I must be going.* - С вами приятно беседовать. Но я должен идти....
 - *Goodbye.* - До свидания!
 - *See you soon/later.* - До встречи!

- **благодарности** (*Спасибо! Благодарю! Очень вам признателен!*)

во французском языке:

- *Merci (beaucoup)!* - Спасибо! / Благодарю!
 - *Merci infiniment, Mme Hill.* - Я очень признателен Вам, миссис Хилл.
- в английском языке:
- *Thank you (so much)!* - Спасибо! / Благодарю!
 - *Thank you, I appreciate it. /Thank you so much, I'm so grateful.* - Спасибо, я вам очень признателен.

- **просьбы** (*Будьте добры... Будьте любезны... Прошу вас...*) во французском языке:

- *Auriez-vous la complaisance de...* - Будьте добры...
 - *Je vous en prie, pitié!* - Пожалуйста! Я прошу вас!
- в английском языке:
- *Do me a favor!* - Будьте добры!
 - *Will you be kind enough to do that.* - Будьте любезны сделать это.
 - *I kindly ask you to...* - Прошу вас...

- **извинения** (*Приношу свои извинения... Извините, пожалуйста... Прошу меня простить...*) во французском языке:

- *Je vous prie de nous excuser. / On est désolés.* - Приносим свои извинения.

- *Excusez-moi, madame. / Veuillez m'excuser. / Je m'excuse, m'dame.* - Прошу меня простить.

в английском языке:

- *My apologies.* - Приношу свои извинения.

- *I beg your pardon.* - Прошу меня простить. / Прошу прощения.

- **предложения** (*Позвольте предложить... Я хотел бы предложить вам...*); во французском языке:

- *Je voudrais vous proposer de...* - Я хотел бы предложить вам...

- *Je vous propose un marché.* - Позвольте предложить вам сделку.

- *Puis-je vous proposer de...?* - Могу ли я предложить вам...?

В отношении этикетных ситуаций важную роль играет принцип последовательности, что означает, что этикетная формула является своеобразным стимулом, на который ожидается вполне определённая ответная реакция. Несоблюдение же принципа последовательности вызывает однозначно негативную реакцию собеседника и расценивается как грубость.

В деловом общении вежливому обращению во французском языке обычно предшествует вежливое обращение: *Monsieur* (рус. *господин*) по отношению к мужчине, *Madame* (рус. *госпожа*) по отношению к женщине. С помощью обращения устанавливается и поддерживается речевой контакт с собеседником, регулируются представления о ситуации общения в целом и о ролевых позициях партнеров, их социальных и личных взаимоотношениях. В данном случае такое обращение подчеркивает официальный тон.

Проявлением внимания к человеку служат и формы обращения к нему на ты или Вы. Последнее является официальным, уважительным, устанавливающим дистанцию между коммуникантами. В английском языке нет четкой границы между двумя видами обращения, тогда как во французском предельно ясен тон коммуникации.

В заключение следует сказать, что этикетные речевые формулы (установления контакта и выхода из него, ввода информации) довольно универсальны.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Чернышова, Т.В. Прикладные аспекты изучения официально-деловой коммуникации: принципы оценки деловых текстов / Т. В. Чернышева // *Философия и человек*. – 2016. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/prikladnye-aspekty-izucheniya-ofitsialno-delovoy-kommunikatsii-printsipy-otsenki-delovyyh-tekstov>. – Дата доступа: 05.10.2023.