



УДК 801.73

СПЕЦИФИКА РЕПРЕЗЕНТАЦИИ НАЦИОНАЛЬНО-КУЛЬТУРНОГО КОМПОНЕНТА В АНГЛИЙСКОЙ, НЕМЕЦКОЙ И ФРАНЦУЗСКОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ ДЕЛОВОЙ КОРРЕСПОНДЕНЦИИ (НА МАТЕРИАЛЕ АНГЛИЙСКОГО И НЕМЕЦКОГО ЯЗЫКОВ)

А. Е. Воробьева*Белгородский
государственный
университет**e-mail:
vorobyova@bsu.edu.ru*

В статье рассматриваются национально-культурные особенности текстов электронных коммерческих писем, имеющие особую специфику репрезентации и призванные передать дополнительный имплицитный смысл, заложенный в информативных характеристиках электронных деловых текстов на английском и немецком языках.

Ключевые слова: национально-культурные особенности, электронные коммерческие письма, имплицитный смысл.

Протекающий в наши дни процесс глобализации и интенсификации межнационального общения способствует укреплению межкультурных контактов во всех сферах социальной жизни: культурной, экономической, политической, правовой и деловой.

Современную сферу бизнеса по праву можно назвать мультинациональной. Именно поэтому здесь необходимо учитывать культурные особенности стран-экономических партнеров. Наряду с лингвистическим аспектом важную роль играет национально-культурный аспект деловой коммуникации, который не только различает формы межъязыкового общения, но и по-особому регламентирует различные лингвистические образования одного и того же языка. Учет лингвокультурных компонентов иностранного делового текста чрезвычайно важен для установления делового контакта, четкого взаимопонимания корреспондирующих сторон, исключения неправильной интерпретации текста деловой корреспонденции реципиентом.

В межкультурном общении, по мнению Ю. В. Бромлей, И. С. Кона, Н. Ф. Феденко, Н. И. Луганского, необходимо учитывать особенности национального характера коммуникантов, специфику их эмоционального склада, а также национально-специфические особенности мышления. Важна также и «национальная роль: «роль русского», «роль немца» и т. д., которая формируется на первых этапах социализации и является общей для всех носителей данного языка. Культурные знания, усвоенные в рамках этой роли, составляют ядро национальной специфики мышления» [1, с. 77].

Национальные стереотипы мышления и поведения существенно влияют на взаимопонимание сторон в процессе коммуникации. В сопоставлении с чужим этносом вполне очевидны не только различия между родным этносом коммуниканта и чужим, но и проблема взаимоотношения национального общения и национальной культуры. Рассматривая данную проблему на материале коммуникативного поведения народа, И. А. Стерин понимает под коммуникативным поведением реализуемые в коммуникации правила и традиции общения той или иной лингвокультурной общности [2, с. 97–112]. Коммуникативное поведение имеет национально-культурную специфику и выступает как аспект проявления в общении языковой личности. Чтобы в результате влияния межкультурных лакун не возникло непонимание, необходимо адекватное восприятие одного народа другим народом, чему призвано служить обучение правильному коммуникативному поведению в ходе общения.

Наряду с национальным характером каждой локальной культуре присущи определенные психические особенности, которые формируют тип реципиента. «Этнопсихолингвистический тип» реципиента, по мнению Ю. А. Сорокина, - это интеллектуально-эмоциональный тип личности со специфической структурой речевого и неречевого коммуникативного поведения, определяемой культурными особенностями той общности, к которой данная личность принадлежит [Ю. А. Сорокин, 1977].



Опишем некоторые доминантные особенности коммуникативного поведения английской, немецкой и французской лингвокультурных общностей с позиций деловой коммуникации, осуществляемой на английском (как международном) и немецком языках.

Говоря об англичанах, в нашем сознании непременно возникает образ чопорных и педантичных людей, не показывающих свои чувства, малообщительных, но, тем не менее, чрезвычайно вежливых и пунктуальных. Стабильность и постоянство характера, приверженность традициям типична для англичан гораздо больше, нежели любой другой западноевропейской нации. Англичане меньше других подвержены веяниям времени, преходящим модам. Это относится и к сфере делового общения. В большинстве ситуаций отмечается жесткая тематическая регламентация общения, стремление не отступать от протокола переговоров; важная роль отводится письменному общению, причем традиционное деловое письмо по-прежнему является одним из средств письменного делового общения наряду с электронным.

Обратимся к примеру письма-отказа в предоставлении рабочего места. В целях сохранения коммерческой тайны компаний, предоставивших деловую корреспонденцию для нашего анализа, имена организаций и реципиентов будут изменены. Для приводимых в тексте статьи примеров указывается страна, в которой были составлены эти письма. В цитатах из писем сохраняются все синтаксические, лексические и орфографические особенности оригинала.

Dear Sir,

Thank you for giving us the occasion to consider you for employment.

We have carefully reviewed your background and qualifications and find that we have no appropriate position for you at this time. If one should develop, however, we will be pleased to contact you.

We appreciate your interest in our company and wish you success in your search.

Sincerely,
(England).

Данный пример доказывает высокий уровень вежливости, присущий английской лингвокультурной общности, некатегоричность общения (нет четкого отказа: «we have no appropriate position for you at this time»), антиконфликтную ориентацию общения (автор письма старается избежать высказываний, вызывающих конфликт или несогласие, используя реверсивное слово «however» для смягчения отказа и изменения общей модальности письма: «If one should develop, however, we will be pleased to contact you»).

Стоит заметить, что англичане принимают решения медленнее, чем, например, французы, так как они более рассудительны и взвешивают все «за» и «против», прежде, чем решиться на тот или иной шаг. Доказательством этому служит фраза «We have carefully reviewed your background and qualifications». Как выразился в этой связи Никос Казантзакис, «... вы не должны здесь спешить. Вы находитесь в стране терпения, настойчивости, неторопливой последовательности в мыслях» [3, с. 218].

Сильные черты немецкого национального характера общеизвестны: трудолюбие, прилежание, пунктуальность, рациональность, бережливость, организованность, педантичность, серьезность, расчетливость, стремление к упорядоченности. Немцы очень сдержанны и официальны, и потому многим кажутся недружелюбными. Очень тщательно прорабатывают свою позицию. Вопросы любят обсуждать последовательно, один за другим. Все эти положения находят подтверждение в следующем письме-просьбе:

Sehr geherte Damen und Herren,

In Vorbereitung unseres Arbeitsbesuchs in Belgorod sollten folgende vorbereitenden Arbeiten durch die Mitarbeiter von X bereits durchgeführt werden. Die Vorgehensweise wurde mit Frau Y bei Ihrem Besuch in Hannover bereits besprochen:

1. Klassifizierung der Kunden nach der 80/20 Regel

Das heißt: Sortierung, mit welchen Kunden wird welcher Umsatz erreicht. (Normalerweise sind es etwa 20 % der Kunden mit denen man etwa 80 % des Gesamtumsatzes macht).



Weiterarbeit erfolgt nur mit diesen Kunden, die 80 % des Umsatzes machen!!!

2. Analyse nach Erfassungsbogen für Kunden.

Wichtig ist dabei: Segment (Marktsegmente können von Euch festgelegt werden. Anhaltspunkte gibt dafür das Blatt "Marktsegmente". Ihr könnt aber auch anders zusammenfassen.

3. Einschätzung des wertmäßigen Kundenpotenzials in Rubel und in Euro und des von X erreichbaren Potenzials.

4. Festlegungen des Produktsegments

5. Zusammenfassung

- nach Blatt Marktsegmente
- welche Produkte/ Serien

Es ist unbedingt notwendig, dass mit den Arbeiten begonnen wird bevor wir nach Belgorod kommen.

Mit freundlichen Grüßen,

K

(Deutschland, Hannover).

Как видно из примера, содержание письма тщательно продумано, о чем свидетельствуют множественные пояснения в скобках. Стремление к упорядоченности проявляется в том, что каждое положение вынесено отдельным пунктом с нумерацией, что объясняется еще и прагматической расчетливостью автора письма, а именно стремлением облегчить восприятие информации реципиентом и способствовать эффективному выполнению адресатом заданных установок.

Прагматически окрашенной в данной корреспонденции является и ее графическая репрезентация. Известно, что в случае восприятия печатного текста первичным оценочным критерием является его внешняя форма: графическая оболочка, которая способствует процессу речевосприятия и декодирования речевого высказывания с самого первого момента перцепции. Адресант подчеркивает функцию важности отдельных моментов, используя соответствующую гарнитуру шрифта (полужирный шрифт) и дополнительные интенсификаторы (**unbedingt notwendig**).

Параллельные конструкции, так часто встречающиеся в данном письме («In Vorbereitung unseres Arbeitsbesuchs in Belgorod sollten folgende vorbereitenden Arbeiten durch die Mitarbeiter von X bereits durchgeführt werden»); «Kunden»; «Marktsegmente»; «Potenzials») свидетельствуют о стремлении автора к употреблению технически точных в содержательном плане терминов, дабы избежать двусмысленности своих высказываний и неправильной интерпретации со стороны реципиента.

Проявлением немецкого национального характера в данном письме является также абсолютное отсутствие эмоциональности, проявление сдержанности и стремление перейти «ближе к делу». Автор использует прямую тактику подачи сообщения: ни в начале, ни в конце письма не содержится смягчающей информации, которая служит своего рода амортизатором для репрезентации основной части письма. И если не принимать во внимание особенности немецкого национального характера, это может рассматриваться как выражение неуважения по отношению к адресату.

Французы любят блеснуть словом – это их национальная черта, которая также находит отражение и в деловой корреспонденции. На современном этапе французское деловое письмо характеризуется приближением к разговорной речи. Вполне допустимым в общении с деловыми партнерами считается обсуждение проблем личной жизни. Переход к разговору «по существу» у французов происходит постепенно. Такой стиль общения в значительной степени обусловлен системой образования, ориентированной на воспитание независимых, свободно мыслящих и высококультурных людей. Стиль французских деловых переговоров – основательность и тщательное, доскопальное изучение всех аспектов и последствий поступающих предложений. При ведении дел характерная черта французов – осторожность. Мастера использовать разнообразные средства и приемы, они весьма искусно, с изяществом отстаивают свои ин-



тересы и позиции. Не любят торговаться, переговоры ведут весьма жестко. Совместные контракты исключительно корректны и точны в формулировках, не допускающих разночтений.

Обратимся к примерам французской деловой корреспонденции, выполненной на английском языке.

Dear Mr. X,

I wanted to take a moment to let you know that I'm leaving my position at SGA at the end of the month to explore new career opportunities.

I have enjoyed very much my 15-year tenure here at SGA and appreciated having the opportunity to work with you and your staff over the last 12 months on how to further strengthen the cooperation between BA and SGA.

While I would have loved to carry our discussions for cooperation between our two companies further, I'm confident that the framework for a positive, win-win partnership has been set and that X, Y and yourself will successfully progress to materialize our cooperation for the years to come.

Even though I will miss my industry peers, I'm looking forward to a new challenge and to starting a new phase of my career.

I thank you again for the trust and openness you have provided to our company representatives over the last several months and wish you all the best, both personally and professionally.

Yours truly,

F

Vice President Coated Abrasives World
(France).

Семантика этого письма, являющегося по сути прощальным для данного человека, свидетельствует о его высокой культуре: он счел своим долгом поставить в известность деловых партнеров об уходе, давая им при этом высокую деловую оценку. Это достигается путем использования различных приемов: интенсификаторов, которые выполняют эмфатическую функцию («I have enjoyed very much ... and appreciated having the opportunity to work with you and your staff»), сослагательного наклонения («I would have loved to carry our discussions for cooperation ... further»), многократное использование слов, обладающих положительной модальностью («a positive, win-win partnership»; «successfully progress»; «trust and openness»). Кроме того, автор данного письма проявляет заботу о чувствах реципиента: дабы не вызвать сострадания и сожаления, адресант при помощи реверсивного словосочетания меняет грустную тональность прощания на позитивную, выражающую надежду на светлое будущее («Even though I will miss my industry peers, I'm looking forward to a new challenge and to starting a new phase of my career... and wish you all the best, both personally and professionally»).

Следующий пример служит подтверждением того, что на современном этапе французское деловое письмо характеризуется приближением к разговорной речи и вполне допустимым в общении с деловыми партнерами считается обсуждение личных моментов.

Dear X,

Just back to work this afternoon and weather here in France is still bad, raining. I start missing Russia. I wanted to thank you for your help on Saturday with the taxi driver. Sorry to have bothered you on weekend.

Now let's talk about the technical issue you're currently facing. ... (France).

Безличные предложения («Just back to work»; «raining»; «Sorry to...») приближают стиль общения к разговорному.

Обратимся к следующему примеру.

Dear X,

I'm still very surprised by the defect that can be seen on your maker. If I make a summary of what I observed, I would say that it's due to the particles are generated at much friction.



I should have an answer from the lab to determine the nature of the particles by the end of the week. Besides, I have quickly discussed with one of my colleagues who worked many years at a coated abrasives producer's and then worked as a technical consultant in the coated abrasives industry and he confirmed that he doesn't remember a maker with still metal shafts like yours. Maybe it is the reason why we never had remarks from customers for the same kind of problems in the past.

My goal is here to secure your next productions.

Best regards,

(France).

В данном письме четко проявляется одна из характерных черт французов - осторожность при ведении дел. Столкнувшись с техническими проблемами, французские партнеры стремятся к тщательному, доскональному изучению всех аспектов и последствий возникших сложностей. Об этом свидетельствуют такие фразы, как «If I make a summary of what I observed»; «I should have an answer from the lab to determine the nature of the particles»; «I have quickly discussed with one of my colleagues», причем «quickly» подчеркивает быструю реакцию на проблемную ситуацию. Очень показательно в данном случае привлечение французским партнером своего знакомого эксперта, о квалификации которого говорится для большей убедительности («... one of my colleagues who worked many years at a coated abrasives producer's and then worked as a technical consultant in the coated abrasives industry...»). Таким образом, француз пытается заверить покупателя в отсутствии вины со стороны их фирмы («... we never had remarks from customers for the same kind of problems in the past») и, напротив, убедить в своей благонадежности («My goal is here to secure your next productions»). Отмечена тенденция к упрощению грамматики (отсутствие согласования времен) и синтаксиса в данном письме, что в очередной раз доказывает стремление французской деловой корреспонденции к разговорному стилю.

В дальнейшем для отображения такой черты французского национального характера, как искусное использование в речи различных средств и приемов, в целях экономии места будут приведены лишь отдельные фрагменты фактического материала.

Анализ фактического материала показывает стремление французскими представителями бизнес-сферы к употреблению в своих деловых письмах многочисленных выразительных средств, которые, помимо желания блеснуть словом, имеют также прагматическую интенцию. Так, архаизмы («Please find herunder my feedback concerning the main points»; «I would like to seize the opportunity to confirm herewith the price» и т. д.) призваны подчеркнуть личную эрудицию и красноречие автора письма, заверить потенциального покупателя в своей компетенции.

Метафоры и эпитеты, используемые французами в деловой корреспонденции гораздо чаще, чем у представителей других наций, также призваны произвести на реципиента яркое впечатление, стимулируя тем самым прогнозируемую ответную реакцию адресата: «We are willing to develop the business with you and so as to contribute to your growth we would agree to supply our brand new technology». Примечательно, что в одном предложении выражена высокая заинтересованность в сотрудничестве.

Этот эффект достигается благодаря использованию слишком эмоционального словосочетания «We are willing to», метафоры «to contribute to your growth» и клишированного интенсификатора «brand new», придающего предложению большую эмоциональность с целью заинтересовать партнеров по бизнесу. Намеренное употребление в письмах наречия «hardly» вместо отрицательной частицы «not» имеет прагматический смысл смягчить подачу негативной информации, избежать категоричности, что в очередной раз подчеркивает искусность французов в ведении деловых переговоров.

Таким образом, проведенный нами анализ фактического материала приводит к следующим выводам. Несмотря на общепринятые нормы делового общения, национально-культурный компонент имеет свою специфику репрезентации в деловой корреспонденции, что обусловлено не только коммуникативной целью, сферой, условиями и формой деловой коммуникации, но и особенностями национального мышления,



традициями общения той или иной лингвокультурной общности. Так, например, англичане и немцы принимают решения медленнее, чем французы, так как они более рассудительны и взвешивают все «за» и «против», прежде, чем решиться на тот или иной шаг. Французы любят блеснуть словом, искусно используя при этом различные выразительные средства, в то время как немцы эмоционально очень сдержанны, и их речь насыщена больше профессиональными терминами. Англичане также характеризуются низким проявлением эмоциональности, но при этом они вежливы, разумеется в рамках протокола.

Международные деловые контакты непрерывно развиваются в связи с освоением новых технологий, созданием многочисленных международных программ, и чтобы межкультурная коммуникация была успешной, необходимо учитывать культурные особенности стран-экономических партнеров и толерантно к ним относиться, тем более, что 2000-2010 – десятилетие толерантности, объявленное ООН и ЮНЕСКО. Терпимость, знание национального менталитета стран, а также соблюдение правил поведения, принятых в стране партнера по бизнесу являются нормой делового этикета.

Список литературы

1. Омоле О. И. Лингвокультурные компоненты современного английского делового письма. Дис. ... канд. филол. наук. – М., 2000. – 182 с.
2. Стерин И. А. Коммуникативное поведение в структуре национальной культуры // Этнокультурная специфика языкового сознания. – М., 1996. – С. 97–112.
3. Овчинников В. В. Сакура и дуб. – Мн., 1987.

SPECIFICITY OF REPRESENTATION OF THE NATIONAL-CULTURAL PECULIARITIES IN ENGLISH, GERMAN AND FRENCH ELECTRONIC BUSINESS LETTERS (IN ENGLISH AND GERMAN)

A. E. Vorobyova

*Belgorod
State
University*

*e-mail:
vorobyova@bsu.edu.ru*

The article deals with the problem of national-cultural peculiarities of electronic business letters, which have their own specific character and inspire some additional, implied sense hidden in the informative characteristic features of electronic business letters in English and German.

Key words: national-cultural peculiarities, electronic business letters, implied sense.