отношения к материальным ценностям; в чешских особо отмечается высокомерность и скупость богатых людей.

1. Егорова, С. Б. Павел Флоренский об антиномиях языка / С. Б. Егорова // Вестник саратовского государственного технического университета. – 2006. - № 1. – С. 256-262.
2. Койранская, Е. А. Разностороннее изучение паремий в русской и зарубежной лингвистике / Е.А. Койранская. – Вестник Орловского государственного университета. – 2011. - № 1. – С. 257-259.
3. Мокиенко, В. М. Современная паремиология (лингвистические аспекты) / В. М. Мокиенко // Мир русского слова. – 2010. – № 3. – С. 6-17.

Кувшинова Г.П.

Деловой разговор по телефону: этические нормы речевого общения на английском языке в типичной ситуации

*Карачаево-Черкесский государственный университет имени У.Д. Алиева
(Россия, Карачаевск)*

doi: 10.18411/lj-06-2021-127

Аннотация

Статья нацелена на выделение специфического языкового корпуса в свете конкретного вида коммуникации в деловом английском языке (этика телефонного разговора). Акцент ставится на этические нормы речевого общения в профессиональном контексте. Работа носит прикладной характер, т.е. помогает студентам актуализировать знание норм, стереотипов и правил речевого этикета применительно к конкретным условиям реального речевого общения. Исследуются способы и умения эффективного общения в конкретной деловой ситуации с точки зрения этики. Исследование показало, что современные тенденции в теории обучения языку направлены на изучение реального языкового функционирования в различных сферах и ситуациях общения.

Ключевые слова: этика, формула речевого этикета, оборот речи, приветствие, прощание, благодарность, приглашение, извинение, ситуация, деловой английский язык, аспект речи, коммуникация.

Abstract

The article is aimed at the singling out of specific linguistic frame in the light of concrete aspect of communication in Business English (the ethics of telephone conversation). The ethical standards of speech behavior in professional context are stressed. The work has applied character, that is to say it helps the students to actualize the knowledge of standards, stereotypes and rules of speech in reference to concrete etiquette conditions of real professional communication. The methods and abilities of effective intercourse in concrete business situation are investigated from the ethics point of view. The investigation proved that modern tendencies in the theory of language teaching are trended to the study of real linguistic functioning in different spheres and situations of communication.

Keywords: ethics, formula of speech etiquette, turn of speech, greetings, saying good-bye, thanks, invitation, apology, situation, Business English, aspect of speech, communication.

Известно, что деловой иностранный язык продолжает вызывать пристальный интерес как среди тех, кто хочет им овладеть так и среди тех, кто стремится найти эффективные способы обучения. И все же, не смотря на огромный интерес деловой иностранный язык остается областью мало изученной языковедами. Действительно, деловой иностранный язык можно рассматривать в общем контексте иностранного

языка для специальных целей, так как его важнейшими характеристиками являются анализ потребностей, проектирование курса, отбор и разработка учебных материалов свойственные другим разновидностям иностранного языка для специальных целей. Отметим также, что Деловой иностранный язык предполагает выделение специфического языкового корпуса и акцент на конкретные виды коммуникации в профессиональном контексте.

Рассмотрим его в эстетическом аспекте на примере делового устного общения в типичной ситуации, т.е. профессиональный разговор по телефону. Для начала следует отметить, что в каждом обществе отношение к людям выражается в своих правилах поведения. Они составляют часть культуры общества и тесно связаны с общественным строем. Этикет подчинен сложившейся системе ценностей, отражает, закрепляет ее. Принимать этот этикет, выполнять его предписания означает принимать существующую систему ценностей и тем самым признавать себя членом данного общества. Общаясь с чужими, незнакомыми людьми по телефону, обычно строго соблюдают все требования этикета, и чем более далекими являются друг другу люди, тем более это необходимо. Умением различать степени близости и в нужных случаях переходить от одной тональности к другой должен владеть каждый культурный человек.

«Этикет – это совокупность правил поведения, касающихся отношения к людям, обхождения с окружающими, формы обращения и приветствий, поведение в общественных местах, манеры и одежда». Так толкует специальный Словарь по этике. Действительно, этикет выражается в самых разных сторонах нашего поведения. Например, этикетные значения могут иметь разнообразные движения человека, позы и положения, которые он принимает. В этикетных целях мы также часто используем предметы и особенности одежды. Но самую важную роль в этикетном выражении отношений играет наша речь. Стоит внимательно присмотреться к речи, как мы обнаружим в ней немало этикетных средств, т.е. слов и оборотов речи, которые производят, подчиняясь этикету – принятым правилам поведения.

[2: 31] Плохо зная особенности этикета принятого коллективом, в котором нам приходится работать или учиться, мы постоянно будем ставить себя и других в трудное положение, вызывать конфликты. Отказ или нарушение этикетных норм на работе или в учебном коллективе, когда ситуация требует его применения, это нередко сообщение чрезвычайной важности. Не поздороваться, не попрощаться, не извиниться, не поблагодарить ... в условиях обязательности этикетных законов означает либо то, что мы понимаем ситуацию совсем не так, как ее понимает наш партнер, либо наше неумение общаться, то есть недостаточное владение нормами поведения, либо стремление прервать доброжелательные отношения, а может быть, и отношения вообще. В любом случае, это сигнал необычайно тревожный. Нулевой знак исключает смысл не только отдельных этикетных знаков, которые необходимы в конкретной ситуации, но и система этикета в целом, а так как эта система связана с нравственными основами общества, то каждое отступление от нее чрезвычайно существенно.

Один из важнейших признаков, по которому мы узнаем сегодня культурного человека – это сдержанность и ритмичность его речи. Человек культурный не допускает резких колебаний громкости и высоты своего голоса. Если мы наблюдаем за тем, как говорят окружающие, мы убедимся в справедливости этого замечания. Широко известны слова Сервантеса: «Ничто не обходится нам так дешево и ценится так дорого, как вежливость». В них подчеркивается огромная важность результата, достигнутого путем «простой» вежливости, без каких-либо чрезвычайных усилий. Вежливость – главный способ применения этикетных законов. Одни из самых употребительных формул вежливости являются формулы приветствия, приглашения, благодарности, извинения: - How do you do?; Hello!; Hi!; Morning, sir!; How do you do, Mr Brown?; Nice to meet you here; We are pleased to welcome you; We are glad to meet

you; Nice to meet you; Let me introduce myself и др., (приветствие); - I hope to see you tomorrow; When can we expect you?; You can drop any time you like; Bring your friends along with you и др., (приглашение); - Thank you; Thank you ever so much; Thanks a lot; Many thanks; I'm very much obliged; I'm very grateful to you!; How kind of you!; I want to express my deep gratitude to you и др., (благодарность); - I'm sorry; Excuse me !; I am awfully sorry!; Excuse my coming late; I beg your pardon!; Excuse me for troubling you!; и др., (извинение). Формулы речевого этикета играют большую роль в нашем деловом общении. Здраваясь со знакомыми, мы подтверждаем этим свое знакомство и выражаем желание продолжать его. И наоборот: здороваясь с человеком, с которым мы раньше не общались, мы выражаем доброжелательное к нему отношение и намерение вступить в контакт. Вежливый человек должен не просто ответить на приветствие, но использовать в ответе специальную для каждого случая этикетную формулу. Приветствие – один из самых важных законов речевого этикета. С его помощью устанавливается контакт общающихся, определяются отношения между партнерами по работе или учебе.

Зададимся вопросом: а кто они носители быстро формирующейся системы общения? Как правило, это люди энергичные, способные принимать быстрые решения, имеющие опыт управления и общения. В начале 90-х годов высказывалось мнение о недостатках их образования и общей культуры. Однако в 2000-х годах положение изменилось. Теперь имеются сведения, что директора банков, промышленных предприятий и других структур всерьез изучают иностранные языки, историю искусств, философию и риторику. Многие занимаются политикой. Естественно, что эти люди интересуются и мастерством общения на деловом иностранном языке. Эта категория людей тяготеет к информационным аспектам речи, теории и практике речевой коммуникации.

Обычно в деловом общении могут быть выделены следующие этапы: предварительный, ориентировочный, аналитический, конструктивный, прогностический, юридический, этап итогового взвешивания. Характерными признаками делового разговора могут быть:

- а) четкая целевая установка;
- б) четкое определение предмета обсуждения;
- в) указание участников делового контакта, даты, часа и места;
- г) однозначность терминов и формулировок;
- д) отказ от аллегорий, метафор, изобразительных средств, которые могут привести к конечному пониманию текстов, жесткое соблюдение норм литературного языка, официально-делового стиля.

«Современный английский речевой этикет» дает интересные сведения о том, как вежливо оформляются согласие и отказ у англичан, например, об отказе говорится: «Невозможность выполнить просьбу своего собеседника вызывает обычное чувство неловкости, поэтому сам отказ должен сочетать в себе вежливость и убедительность. Однако даже в том случае, когда причина отказа не приводится, англичанину совершенно не свойственно выпытывать ее у собеседника. В ситуации отказа, как, впрочем, и при положительной реакции на просьбу, английский этикет не признает категорических форм».

Сегодня невозможно представить деловую жизнь без телефона. Ведь деловое общение по телефону значительно сокращает затраты времени на решение текущих вопросов. Для того, чтобы правильно использовать это коммуникативное средство нужно следовать некоторым практическим рекомендациям, которые носят в основном этический характер: снимать трубку после первого или второго звонка, поприветствовать звонящего в любой приемлемой форме, нельзя при ответе говорить категорично «нет», не стоит употреблять такие выражения, как «говорите», «привет»,

«пока», и т.п., полезно употреблять фразу: «Чем я могу Вам помочь?». Приведем пример делового телефонного разговора с британской фирмой:

- Good morning. Continental Equipment. Can I help you?
- Good morning. I'd like to speak to Mr. James Marsh, please.
- Who's calling, please?
- This is Viktor Klimenko. I am from TST Systems, Russia.
- Will you hold the line a moment, Mr. Klimenko? I'll see if he is free.
- Yes, thank you.
- I'm sorry, Mr. Marsh is very busy at the moment. Can you tell me your telephone number, Mr. Klimenko? Mr. Marsh will call you later.
- Of course. 55-93-642.
- Thank you, Mr. Klimenko. Mr. Marsh will recall you. Goodbye.
- Goodbye.

И еще один пример реального делового общения клиента по телефону в отеле с клерком:

- Hold the line, please. I'll put you through to reservations.
- I'm afraid she isn't here at the moment. Can I take a message?
- Would you like to speak to the Duty Manager?
- Can I ask him to call you back?
- I'm sorry. There's no answer from room 301.
- Could you repeat that, please?
- Just a moment. I'll check for you.
- Could I have your name, please?
- The line's busy at the moment. Will you hold?
- If you give me your number, I'll call you back.

Мы видим, что осуществление общения посредством иностранного языка в различных ситуациях в процессе делового взаимодействия с другими участниками общения, в данном случае телефонный разговор, позволяет, за счет правдоподобного контекста и усиления элемента проблемности, дать возможность студентам применять на практике сформированные коммуникативные умения для решения конкретных проблем в условиях реального делового общения. Следовательно, приходим к выводу, что все деловые разговоры могут эффективно решаться в сопровождении этикетных норм.

1. И.С. Богацкий, Н.М. Дюканова. «Бизнес - курс английского языка», Киев, «Логос», 2001.
2. В.Е. Гольдин. «Речь и этикет». М., «Просвещение», 1983.
3. Е.В. Ключев. «Речевая коммуникация». М., 2002.
4. О.Б. Сироткина. «Современная разговорная речь и ее особенности». М., «Просвещение», 1974.
5. С. Частник, Г. Коробка. Английский язык для менеджеров туризма и гостиничного бизнеса. ВШ, Ростов-на-Дону, «Феникс», Харьков, «Торсинг». 2003

Кузьмина Р.П.

Концепт *кочевье* в романе А.В. Кривошапкина «Бини – ач мудна хөвнэк»

*Сибирское отделение Российской академии наук
(Россия, Якутск)*

doi: 10.18411/lj-06-2021-128

Аннотация

В статье рассматривается концепт *нулгэ* «кочевье» в романе А.В. Кривошапкина «Бини – ач мудна хөвнэк», являющийся одним из ключевых в эвенской лингвокультуре. *Нулгэ*, имеющий развернутую концептосферу в художественном