

# ПРОБЛЕМЫ СОВРЕМЕННЫХ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ И ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ

---

## РЕЧЕВЫЕ СТРАТЕГИИ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ НА АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ

**ШВЕЦОВА АНАСТАСИЯ АЛЕКСАНДРОВНА**

*учитель MAOY COШ № 102, Екатеринбург, Россия*

*E-mail: f-lang.urgau@mail.ru*

**ВОЛКОВА СВЕТЛАНА АЛЕКСАНДРОВНА**

*старший преподаватель кафедры иностранных языков, ФГБОУ ВО Уральский  
государственный аграрный университет, Екатеринбург, Россия*

*E-mail: f-lang.urgau@mail.ru*

### АННОТАЦИЯ

В данной статье речь идет о речевых стратегиях, которые способствуют достижению поставленных коммуникативных задач. Авторы доказывают необходимость знания специфики речевого поведения англичан в условиях делового общения и речевых формул в соответствии с бизнес-этикетом.

**Ключевые слова:** речевые стратегии, речевое поведение, деловое общение, деловой английский.

## SPEECH STRATEGIES IN BUSINESS COMMUNICATION IN ENGLISH

**ANASTASYA SHVETSOVA**

*teacher, municipal secondary school № 102, Ekaterinburg, Russia*

*E-mail: f-lang.urgau@mail.ru*

**SVETLANA VOLKOVA**

*higher school teacher, department of foreign languages Ural state agrarian  
university, Ekaterinburg, Russia*

*E-mail: f-lang.urgau@mail.ru*

### ABSTRACT

This article deals with speech strategies that contribute to the achievement of communicative goals. The authors argue the need for knowledge of specific features of British speech behavior in terms of business communication and speech formulas in accordance with business etiquette.

**Keyword:** speech strategies, speech behavior, business communication, business English.

Обучение английскому языку для делового общения должно иметь следующую цель – развитие адекватного его использования с учетом национально-культурного речевого поведения носителей языка в ситуациях социального взаимодействия. Под национально-культурной спецификой понимается исторически образовавшийся образ актуального уклада жизни, культурные обычаи и представления [2]. Национально-культурная специфика заключена в общепонятные правила и общепризнанные мерки социального общения, проявляя конкретные стороны реализации нравственной культуры общества.

В соответствии с этим, овладение английским языком для делового общения ставит цель изучить:

- специфику речевого поведения британцев во всевозможных обстановках делового общения;

- использовать речевые формулы в соответствии с речевым этикетом, которые позволяют воплотить в жизнь речевое взаимодействие на британском языке.

Выбирая то, собственно что подходит для официального или неофициального стиля общения, для того или иного взаимодействия людей, отправитель каждый раз в речевом этикете функционирует с помощью речи. Он приветствует, благодарит, просит прощения и прощается. Работа с людьми подразумевает деловое общение с ними, умение общаться воспринимается как профессиональное общение. Под

коммуникативными стратегиями понимают часть коммуникативного поведения или коммуникативного взаимодействия, в которой серия различных вербальных и невербальных средств используется для достижения определенной коммуникативной цели.

#### *Обращение к собеседнику*

Обращение к собеседнику – самая популярная языковая единица, непосредственно связанная с этикетными знаками. Главная функция обращения – это привлечение интереса. Так же к формулам обращения относятся фразы, в которых не требуется конкретное название адресата: «Excuse me (please), could you show me your price list?»

На выбор формы обращения влияет 3 характеристики:

1. Степень официальности.
2. Характер взаимоотношений говорящих.
3. Степень вежливости.

Например, официальное обращение выглядит так: «Sir», «Madam», «Ladies and Gentlemen». Вежливые обращения выглядят следующим образом: «Mister (Mr) Ivan», «Mistress (Mrs) Anna», «Ms Galina».

#### *Начало делового разговора*

Деловое англоязычное общение можно условно разделить на small talk и big talk [3]. Нейтральным предметом обсуждения нередко является погода. При деловом общении свойственно интересоваться, как прошел полет, в случае если компаньон прилетел на встречу данным видом транспорта, а также узнать о его эмоциях, о месте

пребывания. В рамках делового общения допустимо предложение выпить чашечку кофе или чая. Можно использовать конкретную информацию о собеседнике в форме разделительных вопросов (tag-remarks) в начале беседы с целью последующего коммуникативного взаимодействия. Далее будут представлены примеры подобной беседы для продолжения разговора:

1)

- Excuse me... Are you Mr Ivan?

- Yes.

- I'm Peter Ivanov from SBS Systems. How do you do?

- Have I kept you waiting?

- Oh, no... the plane's just arrived.

Thanks you for coming to meet me.

- Not at all. Did you have a good trip?

- Yes, thanks you. I was airsick a bit. Now I am O.K.

2)

- I would like you to meet Mr. Nicola, our Sales Manager.

- Glad to meet you, Mr. Nicola.

- So am I. Have ever been to Yekaterinburg, Mr. Petrov?

- No, it is my first visit to Yekaterinburg.

- What are your first impressions of Yekaterinburg?

- I like Yekaterinburg, it is a very beautiful city and quite different from Canada.

- I hope you will enjoy your visit, Mr. Petrov.

*Ведение делового общения*

Безусловно, характер беседы зависит от заданных вопросов. Тот, кто задает вопросы во время деловой беседы, держит ее под контролем. Для получения информации от деловых собеседников, британцы

используют различные способы. Англичане отличаются вежливостью, когда задают вопросы. Не рекомендуется задавать прямых вопросов незнакомым партнерам, чтобы это не расценивалось как грубость. Например, можно использовать следующие фразы:

- Excuse me for asking.

- Excuse my asking do you speak English?

- I wonder if you could tell me your telephone number.

- Excuse me; do you happen to know when your company was founded?

- Would you mind telling me about your company?

*Вежливая просьба повторить сказанное*

Иногда в деловой беседе возникает необходимость попросить повторить сказанное. В данной ситуации можно использовать такие выражения, как:

- Sorry what was that you said?

- Could you repeat that?

- Would you mind repeating that?

- I did not hear what you said.

*Завершение делового разговора*

В деловой беседе, где присутствует особая тема для обсуждения, англичане, как правило, прибегают к данной теме. В таком случае беседа заканчивается только после того, как конкретный вопрос считается решенным.

- O.K. Remember me to Mr. Ivanov.

- Goodbye, Mr. Petrov. Have a good trip.

- Certainly, I will.

Составлению деловой корреспонденции на английском языке учат, как известно, по

образцам. К традиционным видам деловых писем можно отнести следующие: «письмо-запрос», «письмо-ответ», «письмо-подтверждение», «письмо-жалоба».

Встреча в рамках одной фирмы имеет возможность служить разным целям, например, обмен информацией, принятие заключений или решений, или же жалоб. Когда же встреча происходит между представителями двух фирм, она будет носить характер переговоров. Переговоры предполагают обмен информацией.

Основные области использования делового английского языка указаны ниже, которые предполагают устное общение:

- 1) Переговоры по телефону.
- 2) Общественное бизнес общение.
- 3) Организация презентаций.
- 4) Участие в деловых встречах.
- 5) Проведение переговоров.

К видам делового взаимодействия, где важную роль имеет письменная речь, относятся: корреспонденция и отчеты. Известно, что общение может иметь вербальный или невербальный характер. Для смены темы разговора используются фразы: «What next?», «So anything else?», «On to X».

Основной особенностью применения английского языка для специальных целей является

исследование характера устных и письменных текстов. Чтобы понять, как организованы деловые письма, необходимо принять во внимание их использование в рамках конкретной дисциплины или профессии. Британские лингвисты дают свою трактовку деловому английскому языку в сравнении с английским языком для специальных целей: «Business English is a lot nearer the everyday language spoken by the general public than many other segments of ESP» [4]. («Деловой английский язык гораздо ближе к повседневному языку, чем профессиональный английский» - пер.авторов).

Стоит выделить основные функции делового английского языка, которые реализуются через следующие грамматические структуры:

- Способность/неспособность совершения действия;
- Согласие/несогласие;
- Утверждение/сомнение;
- Проверка/подтверждение.

Таким образом, можно сделать вывод, что при обучении деловому английскому языку необходимо уделять внимание изучению особенностей речевого поведения носителей языка в условиях делового общения и речевых формул в соответствии с национальным бизнес-этикетом.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Бороздина Г. В. Психология делового общения / Г.В. Бороздина. - М.: ИНФРА-М, 2017. - 304с.
2. Бостико М. Этикет бизнесмена. Официальный. Дружеский. Международный / Мэри Бостико. - М.: Центрполиграф, 2017. - 795с.
3. Паневчик, В.В. Деловое письмо / В.В. Паневчик. - Москва: Гостехиздат, 2016. - 160с.

4. Пиз А. Как писать так, чтобы было понятно всем!/ Аллан Пиз, Пол Данн. - М.: Эксмо, 2017. - 208с.

#### REFERENCES

1. Borozdina G.V. Psychology of business communication/ G.V.Borozdina. - М.: INFRA-M, 2017. – 304pp.
2. Bostiko M. Etiquette of the businessman. Official. Friendly. International/ Mary Bostiko. - М.: Tsentrpoligraf, 2017. – 795pp.
3. Panevchik V.V. Business letter/ V.V. Panevchik. - Moscow: Gostekhizdat, 2016. – 160pp.
4. Pease A. How to write so that it is clear to everyone! Allan Pease, Paul Dunn. - М.: Eksmo, 2017. – 208pp.