

ЯЗЫКОВАЯ РЕАЛИЗАЦИЯ КАТЕГОРИИ ВЕЖЛИВОСТИ
В ДЕЛОВОЙ ИНТЕРНЕТ-КОММУНИКАЦИИ
(на примере электронной деловой переписки коммерческих фирм)

В статье рассматриваются языковые средства выражения категории вежливости в немецкой деловой коммуникации на примере электронных деловых писем. Реализация вежливого поведения с целью поддержания социальной стратификации общества осуществляется при помощи единиц речевого этикета, под которым понимаются правила речевого поведения в ситуациях установления, поддержания и размыкания контакта коммуникантов в соответствии с их статусно-ролевыми и личностными отношениями в официальной и неофициальной ситуации общения. Было установлено, что категорию вежливости реализуют специальные грамматические формы и лексические средства, свидетельствующие о сниженной степени стандартизованности и регламентированности данного типа текста.

Исследовательские условия XXI века ставят в центр внимания человека как творца речевой деятельности и вновь актуализируют поиск того, как он использует язык в качестве орудия общения, как сам человек отражается в языковых единицах и категориях. Здесь на первый план выходит речь как «законченное сооружение, построенное для сохранения потенции мышления и, кроме этого, для того, чтобы дать возможность общаться человеку с человеком» [1, с. 12]. Речевая деятельность человека направлена на кодирование/декодирование текстов в определенной социально-коммуникативной сфере и отражает не только восприятие человеком внутреннего или внешнего мира, но и его коммуникативные намерения, отношения с другими людьми.

В центре внимания нашего исследования – электронная деловая коммуникация как процесс обмена информацией в виртуальном пространстве, осуществляемый в связи с решением административных, финансово-экономических и производственных вопросов. Деловая коммуникация в современных условиях стала занимать все более значимое положение в коммуникативной практике общества и отдельного человека, что связано с расширением и углублением деловых контактов как внутри страны, так и на международном уровне, а также с внедрением новых форм эффективного речевого поведения в деловой сфере.

Одним из средств сопровождения деловой коммуникации является деловое письмо. Как отмечает Н. В. Муравьева, деловое или служебное письмо представляет собой «внешний информационно-оценочный документ», основной функцией которого является «передача информации и установление деловых контактов между двумя коммуникантами» с целью решения многочисленных оперативных вопросов в производственно-управленческой деятельности [2, с. 433]. Тем самым деловое письмо как жанр деловой коммуникации обеспечивает решение практических задач, возникающих в процессе межличностного и межинституционального взаимодействия.

Известно, что установлению, определению и регуляции социальных отношений в деловом общении служат вежливость и являющийся его компо-

нением речевой этикет. Согласно трактовке Е. А. Земской, вежливость – это «имплицитная категория коммуникативно-прагматического характера, управляющая речевым поведением людей, диктующая им одно употребление и запрещающая другое употребление, вполне разрешаемое языковыми нормами» [3, с. 132]. Помимо того, что данная категория отражает национальные и культурные особенности того или иного сообщества, она помогает идентифицировать статус, роль, уровень образования и воспитания говорящего, а также сигнализирует о существующей дистанции между партнерами или об изменениях этой дистанции. Реализация вежливого поведения с целью поддержания социальной стратификации общества осуществляется при помощи единиц речевого этикета. Н. И. Формановская понимает под речевым этикетом «регулирующие правила речевого поведения в ситуациях установления, поддержания и размыкания контакта коммуникантов в соответствии с их статусно-ролевыми и личностными отношениями в официальной и неофициальной обстановке общения» [4, с. 390].

В функционально-семантическом поле речевого этикета существуют определенные языковые единицы, позволяющие реализовывать следующие функции категории вежливости: конативную – ориентация на адресата; эго-ориентированную – создание имиджа адресанта с целью эффективного речевого взаимодействия и его защиты от негативной оценки; контактоустанавливающую (фатическую) – включение и поддержание речевого контакта; воздействующую – успешная реализация коммуникативного намерения партнеров; регулятивную – регуляция социального равновесия и дружественных/партнерских отношений; контролирующую – контроль возможной агрессии между говорящим и адресатом во избежание потенциального конфликта, а при возникновении конфликта – его разрешение с наименьшим ущербом для адресанта и адресата. Этикетные формулы определенной функциональной нагрузки формируют в таком стандартизированном тексте, как письмо, т.н. этикетную рамку [4, с. 417; 5, с. 139–140]. На двух противоположных полюсах этой рамки располагаются формулы приветствия/обращения и формулы прощания. Внутри этих границ содержатся т.н. коммуникативные замечания оценочного (положительного или отрицательного) характера, а также высказывания с различной интенциональной направленностью (благодарность, просьба, отказ и т.д.) [4, с. 445].

Рассмотрим особенности реализации категории вежливости на примере аутентичных деловых писем на немецком языке между представителями коммерческих фирм, деятельность которых связана с осуществлением технических проектов в сфере транспорта.

(1) *Sehr geehrter Herr Hybner,*

wie heute am Telefon besprochen, wollen wir das Design auch ohne der fehlenden Information Ihrerseits bezüglich Lackierung einfrieren, um Zeit zu sparen.

Dazu hab ich Ihnen folgende Dokumente auf unseren FTP-server gelegt (FTP-guide und Passwort in Word-format „Username“ im Anhang). „Wetransfer.com“ war leider nicht verfügbar.

Die technische Beschreibung ist noch als Entwurf, da uns hier noch Informationen von Ihrer Seite zur Lackierung fehlen.

Für die Brandschutzliste sind einige Tests noch im Laufen, jedoch wollen wir für die Einstufung der einzelnen Teile die Bestätigung, dass diese so in Ordnung ist. Wie heute telefonisch besprochen, wird die Tabelle mit den Testergebnissen zu einem späteren Zeitpunkt fertiggestellt.

Im Anhang finden Sie das „Design Freeze Confirmation Document“, um das Design einzufrieren. Wir bitten Sie dieses zu unterschreiben und eingescannt zurückzuschicken. Erst danach ist Ultimate berechtigt im Prozess weiter fortzufahren.

Bitte um kurze Bestätigung, dass Sie die Daten erhalten haben und runterladen konnten. Danke im Voraus für baldige Antwort.

Mit freundlichen Grüßen / Kind regards

Daniel Fallmann

Senior Engineer Mechanical

Темой письма является заранее оговоренное по телефону решение о временном приостановлении проекта в связи с недостатком необходимой информации со стороны одного из партнеров относительно поставляемого лакокрасочного покрытия.

В данном деловом письме этикетная рамка открывается формулой обращения, в которой указывается на степень уважительного отношения (*Sehr geehrter*), гендерную принадлежность (*Herr*) и на фамилию адресата. Завершением этикетной рамки является клишированная формула (*Mit freundlichen Grüßen*), выражающая дружественные, но дистантные деловые отношения между коммуникантами. Клише сопровождается указанием на имя и занимаемую в фирме должность адресанта. Следует также отметить, что в проанализированном материале клише-прощание часто дублируется на английском языке, что указывает на интернациональный характер деловых отношений (*Kind regards*). Между обозначенными фатическими полюсами (приветствие—прощание) адресант ссылается на состоявшийся телефонный разговор между партнерами (*wie heute am Telefon besprochen*); высказывает намерение временно заморозить совместный проект, кратко останавливается на некоторых деталях, помешавших осуществлению проекта; сообщает, где адресат может ознакомиться с документацией для подтверждения перерыва в сотрудничестве (*Im Anhang finden Sie das „Design Freeze Confirmation Document“, um das Design einzufrieren*); просит подписать документы и переслать их в отсканированном виде, а также подтвердить получение документов и возможность их сохранения (*Wir bitten Sie dieses zu unterschreiben und eingescannt zurückzuschicken. Bitte um kurze Bestätigung, dass Sie die Daten erhalten haben und runterladen konnten.*); заранее благодарит адресата за быстрый ответ (*Danke im Voraus für baldige Antwort.*).

Следующее письмо адресовано тому же получателю и содержательно касается ситуации, отраженной в письме (1), однако оно менее шаблонно в плане оформления этикетной рамки. Можно предположить, что офи-

циальный тон письма (1) соответствует заявленным притязаниям адресанта к адресату, в то время как в письме (2) ситуация проясняется, адресат выполняет требования, высказанные в письме (1), следовательно, ничто не мешает сменить официальный тон на дружественный (*Hallo*):

(2) ***Hallo Herr Hybner,***

Danke für die Information. Gibt es sonst Kommentare zu 3D Modell, technischen Beschreibung und Einbauzeichnung? Bitte um Info.

Wenn nicht, würden wir die Einbauzeichnung und technische Beschreibung freigeben und Ihnen das „Design Freeze Confirmation Document“ zur Unterschrift zukommen lassen.

Bezüglich technischer Beschreibung gehört jedoch zuerst noch dringend die gelb markierte fehlende Information geklärt. Konnten Sie hier schon etwas klären?

Mit freundlichen Grüßen / Kind regards.

Mit freundlichen Grüßen / Kind regards

Daniel Fallmann

Senior Engineer Mechanical

Исследуемая деловая коммуникация осуществляется исключительно в электронном виде и представляет собой компонент т.н. интернет-коммуникации, что, естественно, откладывает отпечаток на языковое оформление делового письма. Такие признаки интернет-коммуникации, как виртуальность и ускорение обмена письменными документами, способствуют деформализации общения: «Стиль on-line общения имеет тенденцию меняться с течением времени от более формального к менее формальному. Это можно назвать сокращением психологической дистанции» [6].

Проведенное исследование деловых писем (всего 62 текста) позволяет выявить ряд особенностей этикетных единиц, реализующих категорию вежливости. Так, в электронных деловых письмах к формулам, выполняющим контактоустанавливающую функцию, относятся неформальные формы приветствия *Guten Tag, Herr ... , Hallo!, Guten Morgen Herr ... , Hoi,..., Hallo Frau ... , Hallo zusammen, ...*.

К формулам завершения контакта в деловых письмах относится клишированная единица *Mit freundlichen Grüßen*, независимо от того, является ли формула приветствия формальной (*Sehr geehrter Herr...*) или неформальной (*Hallo!*). Единичными являются случаи сокращения данной формулы до *Freundliche Grüße* или *Grüße*. О неформальном характере электронных деловых писем свидетельствует также частотное (24 %) опущение формулы прощания, т.е. о завершении контакта свидетельствует только указание имени адресата.

(3) ***Hoi Vladimir,***

*die Frage ist aufgetaucht, ob man auch 120 * 10kg 40/09 machen kann, statt der 109 Kübel? Weil das Produkt selten geht und andere Rohstoffe als für das Raillub 90 oder 30 braucht, müssen wir speziell einkaufen.*

Danke für die Antwort

Fabrizio

В данном случае речь идет о неформально-дружественных отношениях между адресантом и адресатом, о чем свидетельствует региональный характер формулы приветствия и обращение к адресанту по имени (*Hoi Vladimir, ...*).

Следует указать на то, что в электронной деловой корреспонденции не было выявлено строгой регламентации этикетной рамки по линии «формальное приветствие/обращение – формальное прощание». Так, например, письмо (4) демонстрирует наличие только одного формального элемента – обращения, формула прощания отсутствует.

(4) ***Sehr geehrter Herr Fallmann,***

in unserem System haben wir diese Schrauben zum Auswahl:

BN616 M8x50 INOX A2

BN1422 M8x50 St 10.9 GEOMET

Wir brauchen eine Länge 50 mm.

Нарушение этикетной рамки наблюдается и в примере (5), когда контакт с адресантом устанавливается при помощи неформального, характерного для устной речи, приветствия *Guten Tag*, при этом полностью опускаются обращение к адресанту и имя адресата в заключительной части.

(5) ***Guten Tag***

Anbei erhalten Sie die Zollpapiere für Minsk.

Die Ware kann heute ab 13.15 Uhr abgeholt werden. (Eventuell muss dann der Chauffeur noch ein bisschen warten).

Freundliche Grüsse

В оппозиции приветствие – прощание формула прощания вместе с данными об адресанте может полностью отсутствовать, если речь идет о письме-ответе адресанта (7) на предшествующее письмо адресата (6), например:

(6) ***Hallo Herr L.,***

leider ist uns doch noch ein Fehler bei der Übersetzung des GOST Berichtes aufgefallen. In dem angehängten Dokument müsste die Prüfberichtsnummer korrigiert werden.

Mit freundlichen Grüessen / Kind regards

Daniela Groissmayr

Projct Manager

(7) ***Hallo Frau Groissmayr***

Eine korrigierte Übersetzung haben wir vom Übersetzungsbüro erhalten. Sollen wir sie Ihnen zusammen mit Mustern von Seitenpanel zurückschicken?

Особый интерес с точки зрения языковой реализации категории вежливости в немецких электронных деловых письмах представляют собой высказывания, содержащие благодарность, просьбу и отказ. Благодарность реализуется устойчивыми формулами, как правило, завершающими письмо: *Danke, Vielen Dank, Danke für die Antwort, Danke im Voraus für baldige Antwort, Besten Dank*. Просьба выражается этикетными формулами, содержащими компонент *bitte*. Это может быть частица *bitte* в самостоятельном употреблении или в сочетании с глаголом в повелительном наклонении (*Ich **brauche** dann **bitte***

noch dringend die Information welche Lackfarbe und Glanzgrad für die Teile am Ceiling sowie Side Panel verwendet werden sollen./Bitte nehmen Sie hier Kontakt auf.) либо полная перформативная формула (*Ich bitte um Übermittlung des Glanzgrades anhand dieser Norm*). Субъект, представленный личным местоимением *ich*, может элиминироваться, например, *Bitte um Bestätigung und Auslösung der Einmalkostenbestellung./Bitte um Info*. Обращает на себя внимание использование кратких формул (глагол в инфинитиве), которые выражают определенную «срочность» в передаче или запросе информации (*Bitte die zweite Variante in Auftrag geben*). Просьба может также выражаться при помощи форм вежливого конъюнктива глаголов *können/sein* или форм кондиционалиса: *Könnten Sie bitte mit S. abklären, ob eine Teillieferung für die erste Lieferung möglich ist?/Wir würden auch die Zeichnungen aller horizontalen und vertikalen Kurven (wie heute mit Kupplerlänge 1420mm gesendet – AL_2287436) mit den letztgültigen Kupplerlängen für Einfederung und Ausfederung benötigen./Für nächste Woche wäre das Final Design Review geplant, dass wir gerne bei Ihnen oder bei uns im Haus gemeinsam abhalten würden*.

Иногда просьбу сопровождает указание на условия ее выполнения: *Falls dies möglich ist, bitte ich um Verständnis dass dies eine einmalige Ausnahme sein wird*.

Вежливый отказ играет не менее важную роль в деловых письмах, так как его основная цель – сохранение положительных отношений между коммуникантами и смягчение неприятной для адресата информации. Такое письмо, как правило, начинается с вежливого изложения мотива принятого решения. Однако в нашем материале не были зафиксированы случаи вежливого отказа. Единственный случай речевого акта отказа не содержит ни одного этикетного маркера: *Hallo Herr L., ein Bareinkauf einer Privatperson ist nicht möglich*.

Проанализированный материал позволяет выявить некоторые специфические характеристики электронного делового письма, отличающие его от образцовых деловых писем реального (не виртуального) общения. Это, в первую очередь, невысокая степень стандартизованности и регламентированности языковых форм и содержания, нарушение единообразия этикетных структур, наличие определенного эмоционального компонента, что объясняется высокой степенью интенсивности обмена деловыми письмами. Перечисленные факторы снижают формализованность структуры и семантики электронной деловой корреспонденции.

В данной корреспонденции коммуникативно-прагматическая категория вежливости реализуется в этикетной рамке. Выбор языковых средств определяется степенью стандартизованности текста и представляет собой ограниченный ряд формул обращения и прощания, выполняющих функцию установления и завершения контакта с адресатом, а также создания положительного имиджа фирмы в его сознании. Для электронной деловой корреспонденции характерно нарушение этикетной рамки за счет опущения или семантической неполноты формулы завершения контакта. Кроме единиц

речевого этикета категорию вежливости в речевых актах «благодарность» и «просьба» реализуют специальные грамматические (формы императива и конъюнктива II) и лексические (модальные глаголы и частицы) средства.

ЛИТЕРАТУРА

1. Алиференко, Н. Ф. Современные проблемы о языке / Н. Ф. Алиференко. – М. : Флинта, 2005. – 412 с.
2. Муравьева, Н. В. Документная лингвистика / Н. В. Муравьева. – М. : Изд-во «ТЕРМИКА», 2016. – 612 с.
3. Земская, Е. А. Категория вежливости в контексте речевых действий / Е. А. Земская // Логический анализ языка. Язык речевых действий. – М. : Наука, 1994. – С. 131–136.
4. Формановская, Н. И. Речевое взаимодействие: коммуникация и прагматика / Н. И. Формановская. – М. : Изд-во «ИКАР», 2007. – 480 с.
5. Гурьева, Н. Ю. Речевой этикет русской коммерческой корреспонденции / Н. Ю. Гурьева // Материалы Междунар. науч.-практ. конф. «Мир без границ: Русский язык как иностранный в международном образовательном пространстве», Псков, 13–14 декабря 2018 г. / сост. Л. Б. Воробьева, Ю. Н. Грицкевич, С. В. Лукьянова, Л. М. Попкова. – Псков : Псковский гос. ун-т, 2019. – 328 с.
6. Шабшин, И. И. О психологических феноменах и особенностях коммуникации посредством Интернета / И. И. Шабшин [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://zhurnal.lib.ru/s/shabshin_i_i/internet.shtml. – Дата доступа : 04.10.2019.

The article discusses the functional features of the politeness category and linguistic means of its expression in German business correspondence. As a result of the analysis, specific characteristics of the structure and linguistic forms of the electronic business letter in the commercial sphere were revealed. On the basis of the semantic and pragmatic interpretation, it was found that the category of politeness is implemented by special grammatical forms and lexical means, indicating a reduced degree of standardization and regulation of this type of text.

Поступила в редакцию 05.12.2019

М. А. Соловьёва

КИНОПРОИЗВЕДЕНИЕ КАК ПРИМЕР КОНТЕЙНИРОВАНИЯ

В статье определяется роль британских киносериалов, являющихся прецедентными текстами английской культуры, используются такие понятия психологии и когнитивной науки, как контейнер, контейнируемое и контейнирование. Высказывается мнение о том, что кинопроизведения, будучи контейнерами-посредниками, выполняют по отношению к зрителю функцию контейнирования, т.е. формирования определенных схематических представлений об исторических эпохах, событиях, персоналиях.

Экспериментальные данные подтверждают, что образно-схематический уровень когнитивной обработки информации играет фундаментальную роль в том, как человек воспринимает и интерпретирует мир вокруг себя [1; 2; 3].