

С. Е. Тупикова, А. Ч. Гусейнова
Саратовский национальный исследовательский
государственный университет
имени Н.Г. Чернышевского

ЯЗЫКОВЫЕ ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ

Аннотация. Данная статья посвящена сравнительному анализу культурных и языковых особенностей официально-делового стиля переговоров в англо- и русскоязычной культурах. Во времена существования одновременно толерантности и культурной апроприации, многие границы стираются, а понятия изменяются: сегодня необходимо уметь объединять различные народы и социокультурные группы. Но данный процесс протекает медленно из-за культурной апроприации. В современном мире еще существуют проблемы с коммуникацией, что становится наиболее заметно в деловой сфере, во время ведения переговоров. Переговорный процесс – это происходящий между несколькими сторонами особый вид деловой коммуникации. Ведение деловых переговоров на английском зачастую является большим стрессом. Ведь кроме демонстрации своих лучших бизнес качеств и особой деловой хватки нужно еще постоянно следить за иностранной речью. Важно не только верно расслышать и понять, но и грамотно выразиться самому. Так, сглаживание противоречий, решение конфликтов, способность оказывать влияние на людей — это особые важные навыки, определяющие общения с деловыми партнерами. Все вышеперечисленные факторы обусловили актуальность настоящего исследования. В статье обосновывается важность изучения переговорных коммуникативных процессов, рассматриваются речевые клише и культурные особенности ведения процесса переговоров на английском и русском языках. Национальные особенности и культура Великобритании раскрывается в том числе и через языковые особенности ведения деловых переговоров. В ходе проведенного исследования доказали, что британцы выстраивают деловые переговоры с точки зрения их полезности, структурированности, логичности, с использованием большого количества фактов, делая акцент на информативность. С целью построения эффективной деловой коммуникации британцы не забывают о вежливости, ценности личного мнения и уважения мнения оппонента, стараются всегда находить компромисс в переговорах, пренебрегают мимикой и жестами. Сдержанность, присущая каждому британцу находит своё отражение и в языковых, корпоративных особенностях ведения деловых переговоров.

Ключевые слова: национальная культура, менталитет, языковые особенности, деловые переговоры.

THE LINGUISTIC CHARACTERISTICS OF BUSINESS NEGOTIATIONS

Abstract. This article is devoted to a comparative analysis of the cultural and linguistic features of the official business style of negotiations in English and Russian-speaking cultures. In times of both tolerance and cultural appropriation, many boundaries are being erased and concepts are changing: today it is necessary to be able to unite different peoples and socio-cultural groups. But this process is slow because of cultural appropriation. There are still problems with communication in the world, which becomes most noticeable in the business sphere. Negotiation process is a special kind of business communication that takes place between several participants. Conducting business negotiations in English is often very stressful, because in addition to demonstrating your business skills and special business acumen, you also have to show your foreign language accuracy and literacy. It is important not only to understand

correctly, but also to express oneself properly. Thus, smoothing over arguments, resolving conflicts and being able to influence people are particularly important skills which determine how to communicate with business partners. All the above-mentioned factors make this study relevant. The article is based on the importance of studying negotiation communication processes and examines the speech clichés and cultural peculiarities of the negotiation process in English and Russian. The national characteristics and culture of Great Britain are also revealed through the linguistic peculiarities of business negotiations. The research has proven that the British frame business negotiations in terms of their usefulness, structure, logic, using a large number of facts, with an emphasis on being informative. In order to build effective business communication, the British are not oblivious to politeness, value personal opinion and respect the opinion of their opponent, always try to find a compromise in negotiations and disregard facial expressions and gestures. The restraint inherent in every Briton is reflected in the language and corporate language of business negotiations.

Keywords: *national culture, mentality, language features, business negotiations.*

В современном мире всё популярнее становится тезис о том, что грамотно выстроенная коммуникация между людьми позволяет им достичь поставленных целей и задач, будь это деловые переговоры, общение учителя с обучающимися или беседа двух приятелей. Безусловно, коммуникация может выступать и способом формирования ближайшего окружения человека, как личного, так и профессионального. В процессе общения можно выяснить увлечения человека, его нравственные ценности, отношение к тем или иным вещам, идеям; вольно или невольно в процессе коммуникации говорящий раскрывает свою культурную идентичность, принадлежность к определенной профессиональной, религиозной, социальной, возрастной группе (последнее не всегда интерпретируется верно только по внешним данным). Эффективная коммуникация позволяет человеку понять, подходит ли ему его собеседник для дальнейшего выстраивания коммуникативных связей.

Если говорить об эффективной коммуникации во время деловых переговоров, то на самом деле, её значимость раскрывается ещё до начала этих переговоров. К примеру, это проявляется в заранее спланированном руководителями деловых переговоров плана его проведения, списка важных вопросов, которые должны быть освещены в ходе коммуникации. Также и сами деловые переговоры начинаются с традиционного этикетного приветствия участниками друг друга и проходит в строгих рамках формального этикета [см. подробнее 1, 2]. И этот традиционный процесс – один из важнейших приёмов ведения успешной коммуникации. Приветствуя человека, интересуясь состоянием его дел, здоровья, собеседник располагает оппонента к себе, показывает его ценность и значимость. И наоборот: пренебрегая этим жестом, участники деловых переговоров изначально выстраивают общение в атмосфере невоспитанности, неуважения сторон, намеренно нарушая нормы и правила этикета.

Важность и актуальность изучения процесса переговоров в современном мире невозможно недооценить. Успешная коммуникация приводит к успехам в деловой сфере, к процветанию бизнеса, к налаживанию межкультурного контакта. Поэтому важно знать правила и приемы ведения

эффективных переговоров с представителями англоязычных стран. Для глубинного раскрытия темы нами были изучены языковые особенности деловых переговоров в британской культуре и проведено сравнительное исследование особенностей в англо- и русскоязычной культуре.

Начнём с составления «портрета» среднестатистического английского бизнесмена. Если немного углубиться в особенности культуры британцев, то становится понятно – во многом их образ жизни, отношение к нравственным ценностям, даже процесс выстраивания быта отличается от российского. В книгах В.В. Овчинникова «Корни дуба. Впечатления и размышления об Англии и англичанах» и одного из ведущих специалистов по межкультурной коммуникации Т.С. Самохиной «Они и мы» наглядно раскрываются данные особенности [3, 4]:

1. Англичане – очень сдержанные, педантичные люди. Связано это в первую очередь с манерой воспитания детей, принятой в английском обществе. Лозунг воспитания звучит так: «Возьми себя в руки!» Эта фраза олицетворяет собой ответственность, дисциплинированность, пунктуальность, которые раскрываются в каждом поступке людей этой нации.

Таким образом, опоздать на деловые переговоры, выполнить отчёт не вовремя или вовсе не прийти – недопустимо для британцев.

На наш взгляд, в России такой подход к построению деловых переговоров также востребован и ценен. Однако, в российской культуре это больше связано не только с особенностями семейного, школьного обучения и воспитания человека в прошлом, но и с отрицательными санкциями со стороны руководства уже в настоящем. То есть у англичан такой подход к жизни, работе, личным увлечениям – это национальная черта характера, а у русского народа – это скорее необходимость. Не зря же в нашей культуре так много произведений русского народного творчества, в которых нас учат выполнять все дела заранее, не откладывая – *Сделал дело, гуляй смело*.

2. Деловые переговоры британцы любят начинать с бесед на отвлечённые темы, так называемая `светская беседа` *Small Talk* неотъемлемый элемент любой коммуникации. Например, это может быть разговор на тему гуманного отношения к животным. В англоязычной культуре они имеют особую ценность, и, хотя в России также уважительно относятся к «братьям нашим меньшим», в Англии животные возводятся в культ, они приравниваются по значимости к детям.

В российской же культуре чаще всего деловые переговоры, если говорим про традиционную форму деловых переговоров в офисе, начинаются непосредственно с обсуждения важных вопросов. Уже после официальной части, в случае деловых переговоров с иностранными делегациями, для них может быть проведена культурная программа. Например, экскурсия по городу, по предприятию. Однако, этот вопрос остаётся спорным. На наш взгляд, всё зависит от специфики деловых переговоров, уместности общения на отвлечённые темы. Но стоит признать, что дружеский непринужденный пятиминутный разговор на отвлечённые

темы в начале переговоров только помогает снять напряжение, преодолеть барьер и настроиться на деловой лад.

3. Британцы очень вежливые люди, следование нормам этикета у них в крови. Эта вежливость раскрывается и во время деловых переговоров. Российские бизнесмены также осознают значимость вежливого отношения к оппоненту.

4. Британцы уважают профессионализм. И при этом они не терпят, когда за счёт предоставления большого количества информации на деловых переговорах, бессмысленных размышлений люди пытаются выставить себя таковыми. Объясняется это тем, что и сами британцы с большим профессионализмом относятся к своей работе.

В России также особо ценится профессионализм.

5. Также стоит помнить, что британцы уважают как свои личные границы, так и личные границы оппонента. Это выражается и в физическом плане – расстояние между людьми в Великобритании в процессе общения куда больше, чем в России. Эту особенность важно знать, так как во время деловых переговоров можно задать неуместные вопросы или физически нарушить личные границы оппонента. Такой шаг уменьшит вероятность положительного результата деловых переговоров. Британцы во время разговора всегда держат контакт глазами *eye contact*, что не всегда уместно в русскоязычном обществе. Русскоязычный собеседник часто из-за стеснения отводит взгляд, что может быть неверно истолковано англичанином как ложь или желание скрыть информацию, ввести в заблуждение.

6. И немного юмора. Смех позволит сделать деловые переговоры более живыми, насыщенными. Однако, надо осознавать насколько он уместен в каждом конкретном случае.

На данном этапе нами были рассмотрены общие правила деловых переговоров в Великобритании, к ним относятся: пунктуальность, опрятный внешний вид, ответственный подход к работе, желание и возможность начать деловые переговоры с отвлеченных тем, профессионализм, уважение к личным границам оппонента, юмор.

Следует отметить, что эти особенности деловых переговоров являются общими, универсальными, применимыми к деловым переговорам почти в любой стране мира.

Теперь более подробно рассмотрим языковые особенности деловых переговоров в Великобритании.

1. *Start positive* [5]. Если переводить на русский язык, то дословно это будет означать позитивное начало беседы. Выше уже писали о том, что британцы любят начинать переговоры с отвлечённых тем, со светской беседы о погоде, природе и т.д. (есть и целый список табу-тем, которых ни в коем случае нельзя касаться, религии или денег, например). В этой же части беседы можно рассказать о целях, которые вы ждёте от деловых переговоров.

2. Умение задавать правильные вопросы или *Effective questioning* [5]. Как и в русской, так и в английской культуре открытые вопросы являются одним из эффективнейших способов узнать цели, намерения оппонента.

Например, это могут быть такие вопросы, как: «*Какие цели вы хотите достичь в процессе деловых переговоров? Каковы ваши обычные расходы на доставку?*» и т.д.

3. Поддержать точку зрения партнера или *Agreeing*. Эффективность данного приёма языковой коммуникации будет заключаться в том, что на психологическом уровне люди склонны лучше относиться к людям, которые поддерживают их точку зрения. Например, это можно сделать с помощью следующих слов: «*Да, вы правы, всё в порядке, не могу не согласиться*». Эти фразы могут использоваться, как в английских деловых переговорах, так и русских. При этом мы не используем фразу «*I'm happy with that*» - «я счастлив с этим, но..», а в английском языке она является обыденной.

4. Не бояться отстаивать свою точку зрения – *Disagreeing* [5]. Деловые переговоры и проводятся с целью прийти к единому решению, а только в общей беседе, рассуждениях, высказывании различных точек зрения это может быть возможным. Например, это могут быть такие фразы: «*Я полностью согласен с Вами, однако..*», «*Ваше мнение отличается от моего. На мой взгляд, ...*» или «*Yes, but on the other hand ...*» - «да, но с другой стороны».

5. Задавайте уточняющие вопросы или *Clarifying* [5]. В русской культуре есть такое понятие, как «испорченный телефон». Это же выражение может использоваться и для раскрытия данного тезиса. Особенно в случае переговоров между представителями разных стран и культур. Уточняющие вопросы позволяют избежать недопонимания, двойных смыслов, неверной интерпретации событий или слов.

6. Умение идти на компромисс – *Compromising* [5]. Компромисс не только позволяет наладить коммуникацию между людьми, но и избежать конфликтов. Компромиссы в деловых переговорах особо важны, так как по итогу получить положительные результаты от переговоров должны обе стороны. На английском языке желание пойти на компромисс может выражаться так: «*How far are you willing to compromise?*» – «Как далеко вы готовы пойти на компромисс?».

7. Будьте уверенными в своем предложении, своей позиции или *Being firm*. На английском это может звучать следующим образом: «*I can see what you're saying, but ...* – Я понимаю Вашу точку зрения, но ...».

8. Подводите итоги встречи или *Summarising* [5]. Важно в конце беседы проговорить все решенные моменты. Также стоит помнить о том, что англичане любят говорить на языке фактов, статистики, то есть все устные решения должны быть записаны.

Закончить деловые переговоры следующими этикетными клише: «*Let's look at the points we agree on...* – Давайте обозначим моменты, по которым мы согласились...». Что касается русской культуры, то в ней также принято подводить итоги деловых переговоров. Это позволяет структурировать полученный материал, наметить дальнейший план совместной работы.

9. Если от темы деловых переговоров немного перейти к дальнейшему общению партнёров, то в Великобритании недопустимо позволять человеку в

свободное от работы время заводить разговор о делах. Это считается дурным тоном, невоспитанностью. У британцев существует чёткое разграничение между работой и семейными делами. Все рабочие вопросы они оставляют за порогом собственного дома. В России же с этим дела обстоят немного иначе, особенно, если учесть тот факт, что с каждым годом сфера онлайн-профессии возрастает. Исполняя и роль подчиненного и роль руководителя человеку сложно грамотно распределить своё время работы и отдыха. Также и наёмные работники могут и вне рабочего времени услышать звонок от руководителя, даже взять на выходные какие-то поручения по работе.

10. Что касается невербального общения, то британцы пользуются жестами в исключительных случаях. Например, если упорно настаивают на своей позиции во время ведения переговоров, то используют поднятые на уровень головы указательный и средний пальцы руки в виде буквы «V», обратив тыльную часть ладони к собеседнику. Поднятый большой палец тоже может быть использован в процессе переговоров, как способ выражения одобрения или согласия. В целом из всей невербалики этикетно маркированными и уместными считаются кивки и покачивания головой в знак согласия или несогласия и позы тела. Например, рекомендовано по этикету направлять носки своей обуви в сторону оппонента, даже если он не видит ваши ноги под столом. Британцы весьма неодобрительно относятся к представителям полиактивных культур, которые во время общения активно используют жесты. В Великобритании жестикация является вульгарным признаком театральности и неискренности поведения. Только женщинам позволительна изящная жестикация во время чаепития. Обычно во время переговоров, британцы держат руки свободно вдоль тела, у них считается неуважительной поза с руками в карманах и крест на крест. А поднятые брови во время разговора означают, что англичанин скептически относится к мнению партнера. Знание и владение данной информацией позволяет представителям других культур, например, русскоязычной верно интерпретировать происходящее и объективно считывать заданную тональность общения [6].

11. Британцы не будут обращаться к кому-либо по имени, не получив официального разрешения. Они не говорят комплименты женщинам-партнерам и никогда публично не высказываются по поводу одежды: эти слова расцениваются как оскорбительный жест [7].

Однако, стоит учитывать, что деловые переговоры могут протекать не только традиционно в офисе, за большим столом, с доказательными, наглядными презентациями, с дискуссиями, но и в неформальной обстановке. Неофициальные деловые переговоры близки к беседе двух приятелей, эти беседы обычно не подразумевают принятия имеющих юридическую силу решений. Деловые переговоры могут проходить и посредством телефонных разговоров. Такой формат переговоров по своим языковым особенностям схож с языковыми особенностями официальных переговоров в офисе. Будьте вежливы, воспитаны, но при этом не бойтесь высказывать своё мнение.

Таким образом, на основании вышеизложенного, можно сделать следующие выводы: Уникальность каждой нации, народа передаётся через особенности её менталитета, культуры, поведения людей, языковых особенностей ведения деловых переговоров. В ходе сравнительного анализа было выявлено, что бизнесмен в России и в Великобритании в своем поведении во время деловых переговоров имеют ряд различий, но при этом и ряд схожих универсальных черт. Например, в России также как в Великобритании ценится пунктуальность, ответственность, дисциплинированность, но сдержанность, отсутствие жестикюляции встречается реже. Языковые особенности деловых переговоров как в России, так и в Англии имеют схожие черты. Деловые переговоры строго регламентированы, не только по времени, формату, но и языковому наполнению - коммуникантам присуще употребление большого количества клишированных этикетных высказываний, то есть «закрепленных (устойчивых) языковых реакций на стандартные ситуации общения, которые репрезентируются на всех языковых уровнях» [8, с. 96]. Кроме того, значимость имеет дружеское приветствие, small talk, отстаивание личной позиции, но при этом и способность пойти на компромисс.

Список использованной литературы

1. *Тупикова С. Е.* Развитие бытового речевого этикета как функционально-семантической универсалии (на материале художественных текстов XIX-XX вв.) диссертация на соискание ученой степени кандидата филологических наук / Волгоград, 2003.
2. Эффективное деловое общение в контекстах разных культур и обстоятельств. М., Издательство «Р. Валент», 2005.
3. *Овчинников В. В.* Корни дуба: Впечатления и размышления об Англии и англичанах. Москва : Мысль, 1980. 300 с.
4. *Самохина Т. С.* Они и мы. Америка, Англия, Россия. М.: Издательство «Прометей» МПГУ, 2008.
5. *Рева Н. И., Бацкалева Е. Ю., Сапаргалиева Л.И.* Переговоры в коммерческой деятельности на английском языке: Практикум. Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2004. 136 с.
6. *Тупикова С. Е.* К вопросу когнитивной интерпретации тональности и ее моделям // Когнитивные исследования языка. 2014. № 17. С. 188-195.
7. *Пронькина А. В.* Культурологический анализ национальных стилей ведения деловых переговоров // Научно-методический электронный журнал «Концепт». 2016. Т. 11. – С. 586–590. URL: [ahhttp://e-koncept.ru/2016/86128.htm](http://e-koncept.ru/2016/86128.htm)
8. *Тупикова С. Е.* К вопросу о вербальных средствах репрезентации этикетных высказываний // Язык и мир изучаемого языка. 2016. № 7. С. 93-97.