

## ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ НА РУССКОМ, АНГЛИЙСКОМ И ЯПОНСКОМ ЯЗЫКАХ В УСЛОВИЯХ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ

*Аннотация.* Данная статья посвящена описанию методики выявления кросс-культурных различий в организации дискурса и механизмов, обуславливающих возникновение этих различий. Необходимость создания такой методики связана в первую очередь с задачей профилактики коммуникативных неудач в межкультурной коммуникации. Кроме того, анализ образцов дискурса, созданного в условиях реальной межкультурной коммуникации, поможет выявить типичные культурно обусловленные расхождения в механизмах реализации речевых актов и в использовании языковых единиц для достижения одних и тех же коммуникативных целей.

*Ключевые слова:* дискурс, коммуникативная неудача, межкультурная коммуникация, дискурсивная стратегия, деловая переписка.

© *I. Sheina*

## BUSINESS CORRESPONDENCE IN RUSSIAN, ENGLISH AND JAPANESE IN INTERCULTURAL COMMUNICATION

*Abstract.* The article describes a set of strategies that help to identify cross-cultural differences in discourse structures and the culture-specific mechanisms of speech acts production. This set of strategies can be used as a method of discourse analysis that will contribute to preventing miscommunication in intercultural interaction. Analysis of samples of business correspondence in English, Russian and Japanese shows that the three cultures are different in one of the five dimensions of culture identified by G. Hofstede, which is power distance. This difference gives rise to miscommunication or at least communicative discomfort. The analysis also reveals discourse tactics and strategies that each culture employs to produce a culturally appropriate text. The article also argues that miscommunication can be prevented if teaching a foreign language we aim at developing learners' intercultural communicative competence.

*Key words:* discourse, miscommunication, intercultural communication, discourse strategies, business correspondence.

Вслед за Е.С. Кубряковой мы понимаем дискурс как форму использования языка в реальном времени, «которая отражает определенный тип социальной активности человека, создается в целях конструирования особого мира (или его образа)» с помощью его детального языкового описания и является в целом частью процесса коммуникации между людьми, характеризуемого, как и каждый акт коммуникации, участниками коммуникации, условиями ее осуществления и... целями» [2, 525].

Мы предлагаем свою методику анализа дискурса, которая дает возможность выявить возможные причины возникновения коммуникативных неудач и ситуаций коммуникативного дискомфорта, классифицировать типичные культурно обусловленные расхождения в реализации речевых актов и, как результат, профилировать неудачи и дискомфорт при межкультурной коммуникации. Коммуникативные неудачи Б.Ю. Городецкой определяет как такой сбой в общении, при котором определенные речевые произведения не выполняют своего предназначения [1, 39-56]. Коммуникативная ситуация

в той или иной степени дискомфортна, если она складывается таким образом, что в ней присутствуют черты, затрудняющие реализацию тех или иных коммуникативных намерений и/или ожиданий участников [3].

Особенности предлагаемой методики заключаются в комплексном подходе к анализу дискурса, включающем в себя когнитивный, социокультурный, социопсихологический и вербальный уровни. Эти уровни преломляются в каждом новом дискурсе по-разному, в зависимости от коммуникативного намерения и коммуникативной ситуации. Последняя вбирает в себя условия общения и характеристики участников коммуникации – такие, как их информированность, социальный статус и роль, отношение друг к другу, настроение и т. д.

При анализе следует каждый раз восстанавливать процесс порождения того или иного дискурса, то есть реконструировать речемыслительную деятельность автора.

Если в качестве материала исследования использовать деловую переписку между представителями разных стран и, как следствие, разных культур, то можно предположить следующие уровни порождения дискурса.

При составлении делового письма у коммуниканта в сознании есть идеальный сценарий, который состоит из некоего набора речевых актов, зависящего от коммуникативного намерения автора. Выбор фрейма или сценария происходит на когнитивном уровне. Дальнейшая реализация коммуникативного намерения зависит от контекста или пространственно-временных обстоятельств, которые составляют социопсихологический и социокультурный уровни. Имеющиеся в сознании коммуникантов нормы поведения, стереотипы, степень значимости социальных различий и т. д. навязывают им культурно обусловленные сценарии поведения и стратегии достижения цели.

Процесс порождения дискурса завершается на вербальном уровне, когда речевые акты, составляющие фрейм (в данном случае делового письма), облачаются в слова.

Очевидно, что коммуникативные неудачи и ситуации дискомфорта могут, в первую очередь, возникать на третьем, вербальном уровне. Например, при неверной реализации категории модальности или неправильно выбранной коннотации. Причина неудач такого рода связана с недостаточной сформированностью языковой компетенции. Но поскольку последняя является составляющей коммуникативной компетенции, то она непосредственно связана и с ее социокультурной составляющей. Категория модальности, коннотации, семантика – не только языковые, но и культурно обусловленные явления (например, степень выражения модальности зависит от параметра «дистанция власти»). Поэтому основной зоной риска возникновения неудач и дискомфорта в межкультурной коммуникации будем считать социокультурный, социопсихологический и когнитивный уровни порождения дискурса.



Рис. 1. Уровни анализа дискурса

Чтобы проиллюстрировать предлагаемую нами методику, проанализируем письмо коллеги из Китайской Народной Республики.

«Уважаемая госпожа Шеина Ирина Михайловна!

Уже долго не переписывалась с Вами. Как у Вас жизнь? Как здоровье? Все нормально?»

Глубоко признательна Вам за Ваше приглашение. Давайте отдадим все свои силы сотрудничеству между нашими двумя университетами.

Еще раз разрешите выразить мою большую благодарность лично Вам и всем сотрудникам Вашего отдела.

С уважением!

Искренне Ваша, Ван Юньфан».

Автор письма является заведующей кафедрой русского языка в одном из китайских университетов и прекрасно владеет русским языком. Поэтому, как и в вышеприведенном письме, правильность каждой отдельной лексической единицы очевидна.

Данное письмо является благодарностью за оформление приглашения и за готовность российской стороны к сотрудничеству. Коммуникативное намерение автора – поблагодарить, выразить признательность – реализовано, поэтому данная коммуникативная ситуация не является неудачей. Письмо состоит из следующих речевых актов: приветствие, вежливые личные вопросы, выражение признательности, предложение дальнейшего сотрудничества, благодарность, прощание, выражаемое двумя способами.

Однако это письмо вызывает некоторый коммуникативный дискомфорт, связанный с трудностями в реализации ожиданий одного из участников. Для того чтобы понять причины этого, проанализируем данное письмо, но с точки зрения реципиента.

Во-первых, не принятое в нашей культуре обращение в начале письма: мы не совмещаем все эти единицы в одном обращении. Во-вторых, иллокутивная сила благодарности превышает приемлемую для российской культуры, то есть в осуществлении своего коммуникативного намерения автор использует избыточные средства. В данной ситуации достаточно выразить свою признательность один раз. Кроме того, несколько иначе, с точки зрения модальности следовало бы выразить и желание продолжать сотрудничество. Очевидно, что коммуникант использует стратегию независимости, нехарактерную для нашего восприятия. В вербальной форме эта стратегия проявляется во фразе «Давайте отдадим все свои силы сотрудничеству между нашими двумя университетами». В-третьих, прощание «с уважением, искренне Ваша» также избыточно вежливо.

Тем не менее, если рассматривать данное письмо с точки зрения автора, то все эти ошибки легко объяснимы. Коммуниканты по-разному понимают социокультурный контекст ситуации, так как две культуры отличаются по параметру «дистанция власти».

«Дистанция власти» является одним из пяти измерений культуры, выделенных Г. Хофстедом. Это измерение характеризует отношение к власти и является показателем того, насколько индивиды, наделенные малой властью, согласны с ее несправедливым распределением в обществе.

В культурах с высокой дистанцией власти последняя рассматривается как основа жизни общества; способность к подчинению, послушанию, рассматривается в них как одна из моральных ценностей. В культурах с низкой дистанцией власти особое значение имеет легитимность ее использования, а также уважение к правам индивида [5].

Дистанция власти выше в китайской культуре, а статус российского участника этого письменного диалога на момент написания письма несколько выше, чем статус заведующего кафедрой. Для представителя российской культуры это не имеет большого значения, но для китайской участницы это важно, и она подчеркивает это, выбирая наиболее вежливые речевые формулы и используя неверную форму выражения модальности.

Приведем еще одно письмо другой нашей коллеги из Китайской Народной Республики. В данном случае письмо написано на английском языке и статус автора выше, чем статус российского участника диалога.

«Dear Mrs. Victoria Kapustina!

I got your DHL express of the invitation information. Though it is late, I'm still very happy. Because you and your university tried your best and I can understand you about your situation. I hope we will cooperate well in the future.

I talked and discussed our visit with our president. We are planning to visit your university in the end of March and early April 2008. But we will still keep in touch. Late if we have the dates of visiting your university, I let you know it and you will send us the invitation information again. And I can email you some information about the Cofucius Institute later. Thank you.

Li Rongxiang.

Northwest Normal University».

Тон этого письма очень сдержанный, и если предыдущее письмо можно назвать полуофициальным, то официальность данного сообщения очевидна. Коммуникативное намерение автора – уведомить о получении приглашения и сообщить приблизительные даты визита – реализовано. Незначительные ошибки на вербальном уровне, которые присутствуют в письме, никак не влияют на коммуникацию.

Однако некоторый коммуникативный дискомфорт все же присутствует. Чтобы выяснить его причины, проанализируем письмо, используя предложенную методику.

Во-первых, схема, которую использует автор письма, несколько не соответствует системе ожиданий реципиента. Речевые акты, из которых складывается письмо, следующие: приветствие, сообщение о получении приглашения, выражение понимания по поводу опоздания приглашения, выражение надежды на сотрудничество, сообщение сроков будущего визита, сообщение дальнейших действий участников диалога, благодарность, личные данные.

Если сравнить речевые акты письма с теми, которые должны присутствовать как в формальном, так и в неформальном английском письме (будем считать его фреймом, образцом), то разница будет очевидной.

*Рекомендуемый порядок основных пунктов такой:* 1) дружеское приветствие; 2) благодарность или другое упоминание предыдущего контакта; 3) сообщение наиболее важного пункта письма или проблема; 4) другие важные пункты; 5) менее важные пункты; 6) выражение надежды на будущий контакт; 7) завершение (пожелания и подпись).

Во-вторых, обращение в начале письма не характерно для деловой переписки на английском языке. В-третьих, не совсем верно использована модальность при уточнении дальнейших действий сторон, что, по-видимому, связано с дистанцией власти в китайской культуре, о чем уже говорилось. Поскольку статус автора намного выше, используемые им речевые акты ближе к императивам. Наконец, отсутствие в конце вежливого пожелания также свидетельствует о явном проявлении дистанции власти со стороны китайского коммуниканта. Об этом можно говорить с полной уверенностью, поскольку в других письмах того же автора, но адресованных коллегам с высоким социальным статусом, используются другие речевые акты.

Далее обратимся к письмам наших японских коллег и проанализируем их, используя предложенную методику.

Для удобства анализа нижеследующее письмо переведено дословно с японского на русский язык, что даст нам возможность изучить сценарий, используемый автором, и увидеть, адаптирует ли его коммуникант к системе ожиданий реципиента.

«Глубокоуважаемый господин Колкер!

Пишем Вам в солнечный весенний день. Позвольте порадоваться за Вас, что Ваши дела процветают.

Горячо благодарим Вас за то, что Вы всегда проявляете интерес к мероприятиям, проводимым в нашей организации, и оказываете нам неизменную поддержку.

Итак, как и в прошлом году, с конца июля по начало августа текущего года мы предпринимаем шаги по организации семинара для студентов по проблемам сотрудничества стран Северо-Восточной Азии в условиях современности. В семинаре планируется участие студентов из 5 стран, а именно: Китая, Кореи, России, Америки и Японии. Подробную информацию смотрите в приложении.

Также в этом году мы *смеем надеяться* на участие одного студента Вашего *глубокоуважаемого университета* в нашем семинаре.

Мы крайне сожалеем, что вынуждены обращаться к Вам с просьбой, когда Вы чрезвычайно заняты, однако *не будете ли Вы так любезны* и не рекомендуете ли нам студента в соответствии с требованиями, указанными ниже...

Заранее благодарим Вас за сотрудничество.

С искренним уважением,

Иваки Мисато».

С точки зрения коммуникативного намерения данное письмо является просьбой прислать студентов для участия в семинаре, а также содержит благодарность и надежду на дальнейшее сотрудничество.

Если разложить данное письмо на речевые акты, то становится очевидным, что автор пользуется скриптом, характерным для его культуры и практически не меняет сценарий в зависимости от ситуации общения и личности адресата. Именно это и вызывает некоторый коммуникативный дискомфорт при прочтении.

Поскольку в письме невозможно передать смиренную позу, наклон головы, просительные интонации, характерные для устной просьбы на японском языке, то автор письма использует избыточное количество выражений вежливости (в письме выделены курсивом). Как и требует японская этика написания деловых писем-просьб, автор последовательно излагает три пункта: а) причина, по которой обращаются именно к адресату; б) сама просьба; в) действия, которые ожидаются от адресата.

При этом письмо принято открывать так называемыми сезонными словами и дружеским вежливым приветствием, а заканчивать – обязательным извинением за причиненное беспокойство [4].

Приведенная когнитивная схема, которой пользуется автор письма, не соответствует системе ожиданий российского адресата. Во-первых, в русском языке письма-просьбы начинаются непосредственно с передачи просьбы, которая формулируется четко, а не уклончиво, как это принято в японской культуре. На вербальном уровне в письме используются длинные предложения, многоступенчатые синтаксические конструкции, синонимические фразы, выражающие благодарность, которую, согласно японскому эпистолярному стилю, следует выражать несколько раз на протяжении письма. Следовательно, на вербальном уровне данное письмо также не отвечает системе ожиданий российского коммуниканта. В русском языке в деловых письмах принято использовать простые короткие предложения, а также лишённые эмоциональности пассивные конструкции.

Следует, однако, отметить, что японский участник диалога все же старается скорректировать свой сценарий в соответствии с ситуацией общения. Мы имеем в виду последнюю перед прощанием фразу «Заранее благодарим Вас за сотрудничество». В русских и английских деловых письмах похожая фраза употребляется часто и соответствует системе наших ожиданий. В письмах-просьбах на японском языке подобные выражения писать не принято, так как это выражает уверенность, что адресат непременно выполнит просьбу, и выглядит невежливо.

Итак, коммуникативное намерение автора данного письма реализовано, но в связи с избыточной иллокутивной силой выражений вежливости, благодарности, уклончиво сформулированной просьбой, использованием сложного синтаксиса, архаичных форм



приветствия («глубокоуважаемый») при прочтении письма возникает некоторый коммуникативный дискомфорт.

Приведем еще один пример письма-просьбы, полученного нашей коллегой во время её пребывания в Японии:

«Уважаемая госпожа Лилия Молчанова!

Выражаем Вам свою благодарность за вежливый ответ.

Мы вздохнули с облегчением, узнав, что Вы незамедлительно начали подготовку документов.

На всякий случай, повторно перечисляем список условий, необходимых для въезда в Америку...

Это все, что Вам необходимо.

Мы передали просьбу об оформлении Ваших билетов.

Как только билеты будут готовы, мы сообщим Вам об их отправке. Искренне надеюсь на Вашу благосклонность и с нетерпением ждем Вас».

Это письмо полностью отвечает требованиям, предъявляемым к японским деловым письмам-просьбам, изложенным выше. Здесь также присутствует избыточное количество синонимических выражений вежливости, что вызывает некоторый коммуникативный дискомфорт. Кроме того, не соответствующее нашим ожиданиям использование активных конструкций там, где в русском языке принято использовать пассивные («мы передали просьбу об оформлении Ваших билетов»), лишь добавляет ощущение неуместности некоторых фраз.

В заключение приведем письмо-благодарность русского коммуниканта, составленное в ответ на приведенное выше письмо. Автор письма, наша коллега, изучала японский язык как второй иностранный и прошла полугодовую стажировку в Японии.

«Уважаемая госпожа Мацуи,

извините, что доставляю Вам беспокойство. Я перед Вами в долгу за Вашу неизменную заботу.

Спасибо за подробную информацию об американской визе и за ссылку на сайт Посольства США. Согласно информации на сайте, в моем случае необходимо оформление визы, к чему я уже приступила.

Спасибо большое за то, что Вы выяснили для меня даже то, что не входит в ваши прямые обязанности. Искренне надеюсь на Вашу помощь и содействие и в дальнейшем!»

Можно предположить, что при прочтении этого письма японский реципиент не будет испытывать никакого коммуникативного дискомфорта, поскольку оно полностью соответствует требованиям, предъявляемым к деловым письмам в Японии, о которых мы упоминали выше.

Во-первых, письмо начинается с вежливого приветствия, иллокутивная сила которого соответствует японскому фрейму. Во-вторых, автор приносит свои извинения за доставленное беспокойство, используя при этом типичную в подобных ситуациях самоуничижительную форму (в русском переводе этой фразе соответствует «Извините, что доставляю Вам беспокойство. Я перед Вами в долгу за Вашу неизменную заботу»). Далее отправитель несколько раз выражает свою благодарность, что является обычным для структуры японских писем такого вида (письмо-благодарность), а также высказывает надежду на дальнейшее сотрудничество. Таким образом, русский коммуникант избегает возможной неудачи, связанной с недостатком фоновых знаний о японской культуре в целом и о написании деловых писем на японском языке в частности.

Анализ образцов деловой переписки в условиях межкультурной коммуникации подводит нас к следующим выводам.

1. С точки зрения социальных ролей и статусов, практически все приведенные примеры иллюстрируют тот факт, что взаимодействующие культуры различны по па-

раметру «дистанция власти». В связи с этим степень значимости социальных различий оценивается собеседниками по-разному, собеседники имеют разные стереотипы, касающиеся манеры поведения вышестоящих с нижестоящими (и наоборот). Соответственно, каждый из собеседников может быть шокирован (или, по крайней мере, удивлен) поведением другого.

2. Культурная обусловленность установок и ожиданий коммуникантов приводит к тому, что для достижения коммуникативной цели представители разных культур используют высказывания разной иллокутивной силы, разной степени вежливости и т. д. Различия в культурно обусловленных сценариях типичных ситуаций порождают различия в системах ожиданий, что наиболее ярко демонстрируют последние два письма.

3. Недостаток фоновых знаний, в данном случае в области написания деловых писем, а также в области страноведения, который является следствием недостаточно сформированной межкультурной коммуникативной компетенции, представляет еще один источник дискомфорта.

Все вышеозначенные проблемы можно преодолеть в случае правильного и комплексного формирования межкультурной коммуникативной компетенции, одной из составляющих которой являются фоновые знания. Приведенное выше письмо русского коммуниканта, написанное правильно, в соответствии со всеми требованиями, предъявляемыми к деловому письму-благодарности на японском языке, иллюстрирует достаточную сформированность у нашей российской коллеги МКК в целом и наличие фоновых знаний в области написания деловой корреспонденции на японском языке в частности.

#### ЛИТЕРАТУРА:

1. Городецкий Б.Ю. От лингвистического языка – к лингвистике общения // Язык и социальное познание. – М., 1990.
2. Кубрякова Е.С. Язык и знание: на пути получения знаний о языке. Части речи с когнитивной точки зрения. Роль языка в познании мира. – М., 2004.
3. Семененко Л.П. Аспекты лингвистической теории монолога. – М., 1996.
4. Фролова Е.Л. Японский язык. Эпистолярный стиль / Е.Л. Фролова. – М., 2005.
5. Hofstede G. Cultures and organizations of the mind (Revised and expanded 2<sup>nd</sup> ad.) – New York, 1997.