

УДК 174:395.7(520)

К. О. Севрюк

### **Культура ведення деловой переписки: стили вежливости**

*Исследуются стили вежливости японского языка, их роль в культуре ведения деловой переписки. Категория вежливости рассматривается как инструмент достижения и поддержания гармоничной коммуникации, что является выражением специфического мировоззрения и одним из основополагающих принципов японской культуры. В результате изучения материалов деловой переписки автор выдвигает теорию соотношения использования стилей вежливости в официальном общении, основываясь на принципе иерархии. На примере анализа электронных писем (между двумя отдельными компаниями, заинтересованными в сотрудничестве, и работниками одной компании) подчеркиваются особенности этикетных речевых жанров, используемых в деловой интернет-корреспонденции.*

В настоящее время японская культура находится на стыке двух противоположных миров: современного, в котором преобладают мультикультурализм и технический прогресс; и традиционного, включающего в себя обычаи, которые складывались на протяжении существования японской нации.

*Цель статьи* – показать, как стили вежливости отражают культурные аспекты и какие функции выполняют в деловой переписке.

Наравне с принятием западной мысли, японцы сохраняют поведенческие нормы, традиционные ценности и дух своей нации. Например, одной из особенностей японского мышления является жизнь в гармонии, ва (和). Концепт гармонии ва проявляется в качестве основания японской имперской системы и идеала, к которому нация стремится, и до сих пор поддерживается в политике и бизнесе [4]. На сохранении гармонии построены социальные и деловые связи. Это выражается, например, в принципе, что прямой отрицательный ответ принесет гармонии больше вреда, чем отсутствие ответа. Сабуро Сато, профессор университета Нихон, в предисловии к книге «Японский бизнес. Культура и практики. Гид в мир японского бизнеса двадцать первого века» писал: «...для меня все еще остаются чудом люди, которые четко говорят “да” и “нет” <...> Меня также впечатляют люди, которые могут закончить разговор очень быстро, поскольку кратко и емко обговаривают проблемы и быстро принимают решения <...> японцы не выражают прямо свои предпочтения и антипатии» [5]. В традициях японских деловых людей внимательно выслушать точку зрения собеседника, не перебивая его и не делая замечаний, на переговорах избегать прямых ответов, особенно отрицательных.

В культуре делового общения необходимо соблюдать принцип иерархии. На протяжении истории существования Японии выделялись такие сословия, как аристократия, военные-самураи, торговцы, ремесленники, крестьяне и т. д. Каждое сословие имело свои нормы поведения и языковой культуры.

Необходимость сохранения гармонии и иерархичность общества обусловили соответствующее развитие японского языка, включающего в себя несколько уровней вежливости.

В разных социальных слоях использовались определенные уровни вежливости: при императорском дворе – самый высокий и стилизованный уровень языка, при дворах сегунов и лордов – более низкие уровни. Формальный официально-вежливый стиль языка использовался при обращении к начальнику, произнесении речи, официальной переписке, а также при обращении к равным и подчиненным [3].

Японцы используют учтивые конструкции в устной и письменной речи, чтобы подчеркнуть социальный ранг, социальную близость или равное социальное положение. Выбор используемых слов выражает социальные отношения между говорящим и собеседником, категории «свое» – ути (内) и «чужое» – сото (外), которые пронизывают все сферы жизни японцев.

Деловой стиль коммуникации используется в общении с партнерами для выражения равноправных отношений и соблюдения норм субординации, при осуществлении внешних контактов компании, в процессе коммуникации внутри самого предприятия. Соответственно, возникает необходимость в употреблении специальной лексики и устойчивых речевых конструкций [2].

Правильное использование стилей вежливости, на которых основывается этика делового общения, является одной из трудностей в коммуникации с японцами. В основах форм вежливости в японском языке лежат социальные отношения: иерархические, партнерские, семейные, дружеские и т. д.

Исследователи, изучающие вопрос стилей вежливости в японском языке, придерживаются различных точек зрения касательно классификации стилей. К примеру, В. М. Алпатов предлагает классификацию из двух категорий вежливости: адрессив и гоноратив, включая в гоноратив три подстиля: нейтральный, почтительный и скромный. Классификация производится на основании того, что категория адрессива выражает отношение говорящего к собеседнику, тогда как категория гоноратива выражает отношение говорящего к лицу, о котором идет речь [1]. Хару Ямада предлагает классификацию из четырех категорий: простой разговорный стиль; нейтрально-вежливый (тэйнэйго); гонорифические языки, выражающие преувеличенное почтение в стилях вежливой речи – кэйго, в который включены сонкэйго и кэндзёго. Классификация основывается на ранге собеседников, их социальном

положении [6]. Сошлемся в данном контексте на классификацию исследователя Хару Ямада, поскольку в деловой коммуникации (взаимодействии деловых партнеров, а также начальников и подчиненных, то есть людей разного ранга) особую значимость приобретает выбор верного стиля вежливой речи.

В зависимости от степени вежливости, используемой в деловой письменной и устной коммуникации, в японском языке существует два вида вежливого стиля.

1. *Тэйнэйго* (丁寧語), или учтивая речь, относится к нейтральному вежливому языку, который используется для определения действий собственных и других людей. Поскольку тэйнэйго не является гонорифическим языком, в деловых отношениях он может применяться в двух случаях: при обращении вышестоящего (начальник, клиент и т. д.) к нижестоящему (подчиненный, исполнитель и т. д.); при коммуникации равных по статусу людей (коллег и т. д.). Характеризуется использованием частиц в конце предложения *です* [дэсу] и глаголов в *ます*-форме.

Пример: 日本オフィスでワークショップを開催することは可能ですか? [Нихон офису дэ ва: кусеппу о кайсай суру кото ва кано: дэсу ка] – «Возможно ли провести заседание рабочей группы в японском офисе?».

2. *Кэйго* (敬語) – гонорифический, почтительный язык. В отличие от нейтрально-вежливой речи, в кэйго проводится разграничение действий 1-го лица (говорящего и его сферы) и 2-го/3-го лица (собеседника и его сферы: дом, семья и т. д.). Этот стиль вежливой речи используется в определенных ситуациях (табл. 1), и его изучают сотрудники после приема на работу.

Таблица 1

Специальные лексические и грамматические формы тэйнэйго и кэйго

Тэйнэйго	Кэйго
行きます (икимасу) – «идти»	О собеседнике: いらっしゃいます (ирассяймасу) О себе: まいります (майримасу)
待ちます (матимасу) – «ждать»	О собеседнике: おまちになります (оматининаримасу) О себе: おまちします (оматисимасу)

Комбинация языковых категорий кэйго в разных пропорциях используется как в равноправных, так и в иерархических деловых отношениях. Например, *сонкэйго* (尊敬語) – это разновидность гонорифического языка, который проявляется в почтительном отношении и возвышении собеседника; *кэндзёго* (謙讓語) – скромная, сдержанная речь, вежливое выражение с оттенком самоумаления.

Сонкэйго используется для обозначения действий собеседника, стоящего выше по рангу (начальника, клиента и т. д.). В случае равноправ-

ных отношений кэйго используется, чтобы показать уровень вежливости и уважения через языковое возвышение равноправного собеседника. С языковой точки зрения сонкэйго характеризуется использованием более длинных конструкций, поскольку вместо нейтральных грамматических и лексических форм используется более вежливый стиль.

Сонкэйго также требует замены глаголов и существительных более вежливыми их формами и изменения слов с помощью почтительных приставок «о» и «го». Префикс выбирается в зависимости от того, является ли происхождение слова, к которому приставляется префикс, японским или китайским. К заимствованным словам обычно не приставляются префиксы «о» и «го». Примеры слов японского происхождения в форме сонкэйго: 「お忙しい」 [о-исогасии] – «(вы) занятой», 「お考え」 [о-кангаэ] – «(ваша) мысль» и т. п. Примеры слов китайского происхождения в форме сонкэйго: 「ご報告」 [го-хо:коку] – «(ваш) доклад», 「ご相談」 [го-со:дан] – «(ваша) консультация» и т. п.

Пример: 提案書の内容をお読みになつて下さい [Тэйансе но найе: о-о-эми-нинаттэ-кудасай] – «Пожалуйста, ознакомьтесь с письменным предложением».

Кэндзёго, или скромная речь, используется для описания действий собственных, члена своей группы, адресованного руководству или клиентам. Скромные формы могут использоваться для выражения просьбы сделать что-либо для третьего лица. В случае равноправных отношений кэндзёго используется, чтобы показать уровень вежливости и уважения к собеседнику через языковое принижение себя.

В кэндзёго глаголы и существительные также заменяются на вежливые аналоги, а к словам может добавляться префикс «о» или «го». В кэндзёго при упоминании людей своей группы не используются именные суффиксы. Например, в письме клиентам представитель компании может написать следующее: «IT部門の山本から必要なデータをお送りします» [IT бумон но Ямамото кара хиццуе:на дэ:та о окурисимасу] – «Ямамото из отдела информационных технологий пришлет необходимые документы». Поскольку каждый член компании представляет всю компанию, он будет отвечать в приниженном тоне, даже если необходимо упомянуть вышестоящее лицо. В этом случае к имени коллеги или вышестоящего лица не прибавляется вежливый суффикс обращения.

Пример: 現在このような状況ですので、ご認識いただき、今後の打合せに臨まれるようお願いいたします [Гэндзай коно е:на дзе:ке: дэсу но дэ, гонинсики-итадаки, конго но утиавасэ ни нодзомарэру е: онэгай-итасимасу] – «Ввиду того, что сейчас сложилась такая ситуация, будем признательны за ваше сотрудничество во время будущих встреч».

Японцы придают большое значение форме ведения общения с людьми, имеющими относительно равное положение в деловом мире (табл. 2).

Таблица 2

**Соотношение использования в деловой коммуникации тэйнэйго и кэйго**

	Равноправные отношения	Иерархические отношения	
		Сверху – вниз	Снизу – вверх
Внутри компании	тэйнэйго, простой стиль вежливости (деловая коммуникация между коллегами)	тэйнэйго	кэйго, тэйнэйго
Между компаниями	кэйго (знакомство, просьба, приглашение на встречу и т. д.), тэйнэйго (обсуждение деталей деловых вопросов: перевозки, внедрение технологий и т. д.)	тэйнэйго (вопросы, просьбы и т. д.), кэйго (открытие и завершение письма и т. д.)	кэйго (ответы на письма, объяснения, вопросы и т. д.)

Использование стилей вежливости в письменном деловом общении можно рассмотреть на примере электронной переписки между двумя отдельными компаниями, заинтересованными в сотрудничестве, и между работниками одной компании (начальник-подчиненный).

В электронных письмах между компаниями не принято прибавлять именной суффикс к имени компании, но именной суффикс 様 [сама] приставлен к фамилии получателя. Во внутренней деловой переписке начальник использует нейтрально-вежливый суффикс さん [сан] по отношению к своему подчиненному.

Для предварения основного текста делового письма наиболее часто используется фраза, которая выражает благодарность за поддержку. Глагол お世話になっております [о сэва ни наттэоримасу] образован в сонкэйго из нейтрально-вежливой формы 世話します: お + 世話 + になります. Во внутренней переписке такая фраза отсутствует.

По правилам деловой переписки отправитель представляется сам и говорит, из какой он компании, даже если он и получатель письма хорошо знакомы. Отправитель использует в отношении своей компании и себя кэндзёго, поэтому отсутствуют именные суффиксы. Во внутренней переписке представление также отсутствует. Поскольку люди работают в одной компании, нет необходимости представляться.

В деловой переписке между компаниями отправитель письма, представляющий компанию, пишет о себе и своих коллегах в кэндзёго: 参ります [маиримасу], образованный от нейтрально-вежливого глагола 来ます [кимасу]. Также в отношении своей компании отправитель использует слово 弊社 [хэйся] – «моя/наша компания» в форме кэндзёго. В то время как по отношению к компании получателя письма используется слово 御社 [онся] – «Ваша компания» в форме сонкэйго. Это языковые прояв-

ления вежливости и в том числе почтительности в деловых отношениях, где компании равноправные, но компания, отправляющая письмо, из уважения принижает себя и возвышает компанию, приславшую приглашение. Что касается содержания письма, согласно правилам делового сотрудничества, визит в компанию необходимо подтвердить за день, еще раз написав время и убедившись, что визит действительно состоится.

В переписке между сотрудниками одной компании просьба излагается в нейтрально-вежливом стиле, однако грамматические конструкции написаны не полностью или отсутствуют. Устойчивые выражения просьбы 「宜しく願ひいたします」 и 「願ひいたします」 были сокращены до 「宜しく」 и 「願ひ」; также форма просьбы в глаголе 「記入してください」 и точка в конце последнего предложения отсутствуют. Это свидетельствует о том, что в иерархических отношениях в рамках одной компании в деловой переписке допускается использование соответствующих грамматических конструкций и нейтрально-вежливого стиля коммуникации.

Для завершения электронного делового письма наиболее часто используется фраза, которая выражает пожелание и далее работать вместе. «Надеюсь на дальнейшее сотрудничество с Вами» – не единственный перевод фразы どうぞ宜しく願ひいたします [до:зо еросику онэгай итасима-су], однако в контексте этого письма этот перевод наиболее подходящий. Глагол 願ひいたします является эквивалентом нейтрально-вежливой формы 願ひます в форме сонкэйго. Во внутренней переписке используется нейтрально-вежливая фраза, характерная для деловой переписки между сотрудниками.

В подписи обычно стоят имя и фамилия отправителя; название компании и название отдела, в котором работает отправитель; телефонный номер и номер факса компании; рабочий электронный почтовый адрес, по которому можно связаться с отправителем письма. В деловой переписке между компаниями отправители писем дублируют свое имя после основного текста письма, что является еще одним маркером вежливости. Во внутренней переписке между начальником и подчиненным начальник может не дублировать свое имя.

Стили вежливости в японском языке являются неотъемлемой частью японской деловой культуры. Через языковые средства деловой коммуникации, такие как стили вежливости и соответствующие им лексические и грамматические конструкции, становится наглядной иерархичность отношений: «высший-равный-низший» и «свой-чужой». В зависимости от иерархических позиций, собеседники используют разные стили вежливости. Внутри компании: в равноправных отношениях используют тэйнэйго, поскольку нет необходимости принижать себя или возвышать собеседника; в отношениях вышестоящий-нижестоящий вышестоящий также будет использовать простой вежливый стиль, а нижестоящий –

оба варианта кэйго (кэндзёго – чтобы принизить себя, сонкэйго – чтобы возвысить собеседника). В современном мире даже в иерархических отношениях в деловой коммуникации с обеих сторон (как со стороны вышестоящего, так и со стороны нижестоящего) стили также могут смешиваться – в кэйго могут быть написаны просьбы, а в тэйнэйго могут быть объяснены детали ситуации. В деловой коммуникации между компаниями формальности соблюдаются более строго: между двумя равноправными компаниями на этапе представления или высказывания просьб будет использоваться кэйго, в то время как при обсуждении деталей может использоваться тэйнэйго; в неравноправных отношениях вышестоящая компания будет смешивать стили и использовать нейтрально-вежливый язык в обсуждениях, а более вежливый – в формальном открытии и завершении писем или обсуждений, в то время как нижестоящая компания будет придерживаться более вежливого стиля и использовать сонкэйго и кэндзёго.

Присутствие вежливых оборотов также влияет на атмосферу беседы, поскольку вежливость является инструментом достижения и поддержания гармонии в отношениях. Именно поэтому верный выбор стиля вежливости можно назвать одной из важнейших стратегий деловой коммуникации.

1. Алпатов, В. М. Япония: язык и общество : моногр. / В. М. Алпатов. – М. : Муравей, 2003. – 208 с. – (Японский язык и японская культура).

2. Свинина, Н. М. Деловой стиль японского языка в устной форме : дис. ... канд. филол. наук : 10.02.22 / Н. М. Свинина. – М., 2008. – 200 л.

3. *Mente, Boye Lafayette De. Etiquette guide to Japan* / Boye Lafayette De Mente, Geoff Botting. – Tokyo : Tuttle Publishing, 2015. – 192 p.

4. *Mente, Boye Lafayette De. Japanese Etiquette & Ethics in Business* / Boye Lafayette De Mente. – USA : NTC Business Book, 1993. – 190 p.

5. *Takei, Isao. Japanese Business Culture and Practices: A Guide to Twenty-First Century Japanese Business Protocols* / Isao Takei and John Alston. – Lexington : iUniverse, 2018. – 166 p.

6. *Yamada, Haru. The 7 Keys to Communicate in Japan* / Haru Yamada, Orlando R. Kelm, David A. Victor. – Washington : Georgetown Univ. Press, 2017. – 256 p.

*K. Sevryuk*

#### **Culture of business correspondence: courtesy styles**

*Courtesy styles in the Japanese language, their role in the culture of business correspondence are studied. The category of politeness is considered as a tool for achieving and maintaining harmonious communication, which is an expression of a specific worldview and one of the fundamental principles of Japanese culture. As a result of studying the materials of business correspondence, the author, basing on the principle of hierarchy, puts forward a theory of the ratio between the usage of courtesy styles in official communication. On the example of the analysis of e-mails (between two separate companies interested in cooperation, and employees of one company), the features of etiquette speech genres used in business Internet correspondence are emphasized.*

Дата паступлення артыкула ў рэдакцыю: 17.10.2019.