

# ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ ФОРМУЛ ВЕЖЛИВОСТИ В ДЕЛОВОЙ КОРРЕСПОНДЕНЦИИ ФРАНЦУЗСКОГО И РУССКОГО ЯЗЫКОВ

Агаркова О.А., Петрова Е.С.

Оренбургский государственный университет, г. Оренбург

Официально-деловой стиль обслуживает сферу права, власти, администрации, коммерции и межгосударственных отношений. В данной статье мы рассмотрим письменную форму функционирования названного стиля на примере употребления стереотипных формул вежливости французского и русского языков в деловом письме.

Опираясь на труды отечественных и зарубежных исследователей, можно с уверенностью утверждать, что при изучении языковой системы учитывается ряд факторов и условий, которые определяют коммуникацию. К данным факторам можно отнести адресанта или автора письма, адресата, ситуацию общения и отношения между коммуникантами, интенцию.

Выбор языковых средств при составлении текста делового письма непосредственно зависит от вышеперечисленных факторов. Язык делового общения может меняться в зависимости от адресата и адресанта [1, 16].

Важную роль при написании деловых писем играет фактор ситуации общения и отношения между коммуникантами. Например, в письме-благодарности, которое направляется организации, должностному лицу или гражданину с выражением благодарности за совершенные действия, оказанные услуги, в форме заключения встречается выраженное отношение адресата: *Je vous serais reconnaissant (e) de bien vouloir me le faire parvenir le plus rapidement possible...* (Я вам был (а) бы признателен (а) если мне его доставят как можно быстрее).

Подобные письма могут иметь стандартные формы заключения с использованием нейтральных клише и выражений, не отражающих чувства адресата к получателю: *La proposition que vous faites de m'expédier cet article, pour examen, sans obligation d'achat de ma part m'intéresse...* (Ваше предложение отправить товар, для ознакомления, без обязательства покупки с моей стороны, меня интересует).

Рассмотрим подробнее последний фактор, который учитывается при написании делового письма, интенцию. Под интенцией мы вслед за Дж. Остиным понимаем коммуникативное намерение говорящего [4, 27]. Проследим выражение интенции посредством использования этикетных клише во французских и русских деловых письмах.

Целью письма-просьбы является получение информации, документов, инициирование действий, необходимых организации-автору. В структуре данного письма прослеживаются следующие интенции:

1) изложение сути просьбы: *J'écris afin de me renseigner sur...* (Не могли бы вы предоставить информацию о...). *Nous vous saurions gré si vous aviez l'obligeance de nous envoyer plus d'informations sur...* (Для нас было бы очень ценно, если вы смогли бы прислать более детальную информацию о...);

2) аргументирование просьбы: *Nous sommes intéressés par la réception de... nous faire savoir (si)... (Мы заинтересованы в получении...нас проинформировать...).* *Nous avons appris par... que... (Мы узнали в..., что ...);*

3) выражение благодарности: *Merci de... (Благодарим за (сообщение)...), Vous remerciant par avance... (Я вам буду очень признателен (а) ...).*

Письмо-запрос направляется с целью получения какой-либо официальной информации или документов. Интенции письма-запроса аналогичны интенциям письма-просьбы:

1) изложение сути запроса: *Auriez-vous l'obligeance de m'envoyer... (Пришлите, пожалуйста...);*

2) объяснения или комментарии: *Nous sommes intéressés par ... et nous désirerions savoir ... (Мы заинтересованы в ... и хотели бы узнать...);*

3) выражение благодарности: *En vous remerciant par avance... (Заранее спасибо...).*

Предложение покупателя заключить сделку с указанием ее конкретных условий выражается в письме-заказе, для которого характерны следующие интенции:

1) изложение заказа: *Nous sommes ravis d'effectuer une commande auprès de votre compagnie pour... (Мы рады воспользоваться услугами вашей компании...);*

2) комментирование положений заказа: *Nous passons la commande ci jointe pour... (Одновременно мы хотели бы заказать...).* *Conformément à notre accord verbal, nous vous envoyons le contrat pour que vous puissiez le signer... (Для подтверждения вашего согласия, которое вы выразили словесно, пожалуйста поставьте подпись на контракте, который мы вам высылаем...);*

3) выражение благодарности: *Merci pour l'aide apportée à ce problème... (Спасибо за помощь в этом деле...).*

Письмо-приглашение содержит предложение об участии в каких-либо мероприятиях. В данном письме прослеживается одна интенция:

1) изложение приглашения (официально или неофициально): *Dans l'attente de notre discussion... (Я хотел бы обсудить это с вами...); Je vous invite à discuter les questions suivantes... (Я приглашаю вас обсудить следующие вопросы...).*

Письмо, в котором адресат уведомляет о получении высланных в его адрес документов или других материалов, сообщает о готовности принять участие в каких-либо мероприятиях или действиях, информирует о готовности реализовать ранее достигнутые договоренности, намерения получило название письма-подтверждения, которому присущи следующие интенции:

1) сообщение о получении отправленных материалов (документов, образцов и др.): *Nous venons de recevoir votre faxe confirmons la commande comtprévu... (Мы только что получили ваш факс и подтверждаем, что заказ был принят...);*

2) концовка письма: *Meilleures salutations... (С уважением...).*

Наличие трех позиций плана не является строго обязательным для письма подобной интенции; изложение инструкций или каких-либо других пояснений относительно прилагаемых материалов определяется исключительно желанием

автора письма.

Письмо-уведомление сообщает официальную информацию о каком-либо мероприятии или действиях, имеющих отношение к адресату. Письмо-уведомление близко по назначению и содержанию к письму-сообщению, письму-извещению или приглашению. Для данного вида письма характерны следующие интенции:

1) сообщение о каком-либо факте / событии, которые имели, имеют, или будут иметь место в будущем: *Je voudrais entreprendre les démarches concernant la recherche du colis, pourriez vous me faire parvenir la copie du bond envoi ainsi quel a déclaration de douane ... (Я хочу инициировать розыск посылки, но для этого мне нужны скан-копии чека об отправке и таможенной декларации ...);*

2) детали / подробности этого факта, события: *Nous vous informons également que nos premiers modèles des calendriers de sable et des chronomètres solaire sont bien passé les épreuves... (Посылаем вам также сведения о том, что наши первые образцы песочных календарей и солнечных секундомеров успешно прошли испытания...);*

Рассмотрим интенции письма-жалобы:

1) ссылки на предыдущие письменные или устные контакты. Данный пункт коммуникативного намерения жалобы может разворачиваться в тексте следующим образом: *Je vous informe que... (Сообщаю Вам, что...). Je tiens à vous faire savoir que... (Хочу Вам сообщить...);*

2) тактичное изложение сути проблемы: *Dû faut de recevoir... dans un dû laide...je me verrai dans l'obligation de... (В следствие того, что я не получил... в срок... я буду обязан...);*

3) изложение варианта(ов) решения проблемы: *Je suis en droit d'exiger réparation pour... (Я имею право требовать возмещения...).*

Цель письма-напоминания – побудить адресата выполнить взятые на себя обязательства или принятые договоренности. Интенции письма-напоминания представлены ниже:

1) ссылка на предыдущие устные и письменные контакты: *Me référant à votre annonce... (Ссылаясь на ваше объявление...);*

2) выражение претензии партнеру в связи с нарушением каких-либо договоренностей: *Ces articles ne sont malheureusement plus disponibles / en stock, nous sommes, par conséquent, dans l'obligation d'annuler votre commande... (К сожалению эти артикулы уже недоступны, поэтому мы вынуждены вам отказать...);*

3) вежливое завершение письма: *De tout le bon... (С наилучшими пожеланиями...).*

Реализация интенций делового письма происходит за счёт выбора различных средств языка. По определению Г.П. Грайса, «интенция представляет собой намерение говорящего или пишущего сообщить нечто, передать в высказывании определенное субъективное значение» [2, 225].

К коммуникативному намерению относится информирование, которое, в свою очередь, является целью большего количества текстов деловых писем [3, 51]. Интенции по информированию адресата сводятся к трем составляющим:

1) сообщение партнеру по переписке определенных сведений. Данный пункт разворачивается следующим образом: *Votre commande est en cours de traitement et nous pensons quel sera prête à être expédiée avant le...* (Ваш заказ обрабатывается, и мы рассчитываем подготовить партию товара до...);

2) комментирование этой информации автором письма или изложение им каких-либо инструкций: *Pourriez-vous confirmer la date d'expédition et le prix par fax?... (Не могли бы вы выслать подтверждение времени отправки и цены по факсу?...);*

3) завершение письма: *Veillez agréer mes salutations distinguées ... Cordialement vôtre...* (С уважением...).

Побуждение к действию также является коммуникативным намерением, интенциями которого выступают:

1) выражение побуждения к совершению определенного действия: *Je vous serai très reconnaissant (e) de bien vouloir m'accorder un délai de paiement d'un mois. Le 30 novembre, je vous en verrai un chèque de 5 500 euros...* (Я вам буду очень признателен (а) если Вы мне предоставите отсрочку платежа на месяц. 30 ноября, я вам вышлю чек стоимостью 5 500 евро...);

2) обоснование этого побуждения: *Je ne serai malheureusement pas en mesure de m'acquitter de cette dette à la date prévue. J'ai été victime d'un accident la semaine dernière ce qui a occasionné de nombreux frais qui n'étaient pas prévus...* (Я не смогу, к сожалению, вернуть долг в намеченные сроки. Я был(а) жертвой несчастного случая на прошлой неделе то, что стало причиной многочисленных расходов, которые не были предусмотрены...);

3) завершение письма, содержащее предварительное выражение благодарности: *Vous remerciant par avance pour votre compréhension et vous priant de m'excuser pour ce retard je vous prie d'agréer, Monsieur, mes salutations distinguées...* (Приношу свою благодарность и свои извинение за ожидание. С уважением...).

Изучив деловую корреспонденцию французского и русского языков, можно сделать вывод, что при написании делового письма задействованы три основных блока: адресный, интродуктивный и заключительный. Для каждого из блоков как во французском, так и в русском языках характерно использование этикетных клише с целью привлечения внимания адресата и оказания на него воздействия.

#### Список литературы

1. Баранцев, Р. Г. Люди в письмах. Деловые и дружеские / Р. Г Баранцев. – М.: Высшая школа, 2009. – 89 с.

2. Остин, Дж. Слово как действие / Дж. Остин. – В кн.: Новое в зарубежной лингвистике. Вып. XVII. М., – 1986. – С. 27.

3. Грайс Г.П. Логика и речевое общение // Новое в зарубежной лингвистике: лингвистическая прагматика. Вып. XVI. М., – 1985. – С. 217-237.

4. Кузин, Ф. А. Культура делового общения: Практическое пособие. - 5-е изд., перераб. и доп. / Ф. А.Кузин. М.: Ось-89, – 2004. – 74 с.