

Английский этикет

А. Ж. Жапарова

ст. преподаватель КазНУ им. аль-Фараби, Алматы, Казахстан

Аннотация. Английский язык – язык международного общения. Вместе с языком мы должны знать историю, культуру изучаемой страны. В данной статье мы приведем несколько особенностей английского поведения, общения, вообще всего того, что может вмещать в себя понятие английский этикет. Важной особенностью английского общества является также отношение к речи человека как к указателю его социальной принадлежности. Огромную роль в этом смысле играет обретенное произношение: его не следует смешивать с правильным. Правильное произношение свидетельствует только об определенном уровне полученного образования. Обретенное же произношение указывает на принадлежность к избранному кругу.

Великобритания – страна многонациональная, на ее территории уживаются народы совершенно разных культур. Исторически Королевство сложилось из четырех стран, обладающих самобытной культурой: Англии, Шотландии, Уэльса и Северной Ирландии. Население каждой из них отличается ярким национальным характером, а древнее культурное наследие здесь сочетается с современным обликом. Знание культуры и истории этих территорий, уважение этических и деловых принципов Великобритании жизненно важно для Вас, если Вы решили сделать ставку на бизнес с представителями Соединенного Королевства.

Британская деловая культура: основные принципы и ценности.

1. Избегайте "острых углов": Британцы, особенно англичане, славятся своей вежливостью и обходительностью. Это один из ключевых моментов в британской культуре и фундаментальный аспект британского стиля общения. Ведя бизнес в Великобритании, Вы быстро обнаружите, что на прямой вопрос чаще всего можно получить уклончивый ответ, а диалоги могут быть на редкость двусмысленными. Таким образом, очень важно уделять особое внимание интонации голоса и выражению лица – именно это может Вам подсказать, что именно имеется в виду.

2. "Stiff upper lip" – в буквальном переводе "твердая верхняя губа". Этот образный термин часто используется для описания традиционных британских качеств – сдержанности и самообладания, которые бри-

танцы проявляют в трудных ситуациях. В британской культуре открытая демонстрация эмоций – позитивных или негативных – встречается очень редко, по возможности избегайте выражать свои чувства публично. На деловых встречах этот принцип означает, что ваши британские коллеги намерены построить диалог в атмосфере формальности и беспристрастности.

3. Юмор – ключевой элемент всех сторон жизни в Великобритании. Важность чувства юмора во всех ситуациях, включая деловой контекст, трудно переоценить. Юмор часто используется как защитный механизм, в основном в форме иронии или самоиронии. Ироничные нотки могут быть скрыты, завуалированы подтекстом, что также является характерной чертой британского уклончивого стиля общения. Соединенное Королевство знаменито своей яркой историей и сильными традициями, сформировавшимися под влиянием колониальной империи, гражданской и европейских войн, а также конституционной монархии. Четвертая по величине нация, торгующая со всеми странами, Великобритания быстро стала лидирующим европейским центром предпринимательства.

Поддерживаемая стабильной политической и экономической системой, Великобритания является привлекательной базой для зарубежного бизнеса, предлагая широкие возможности во многих областях, в том числе в исследованиях, разработках и новых технологиях. Тем не менее, чтобы успешно работать в британских деловых кругах, нужно запомнить несколько важ-

ных правил, и применять их как до, так и во время своего визита в Соединенное Королевство.

Рабочие моменты:

- в соответствии с британским бизнес-протоколом, пунктуальность очень важна на любой деловой встрече, приеме или ужине;

- назначать деловую встречу принято за несколько дней до нее;

- британцы склонны следовать установленным правилам, поэтому принятие решения часто становится весьма долгим процессом.

Структура и иерархия в британских компаниях.

- Современные британские компании имеют относительно "горизонтальную" иерархическую структуру. Принципиальное различие проводится между менеджерами и остальными служащими. (Внимание: в английском языке, и в Британии соответственно слово "менеджер" означает "руководитель". Менеджеры обычно отвечают за серьезный участок работы и управляют отделом, департаментом либо целой службой. Поэтому помните, что это слово не имеет ничего общего с российской традицией называть каждого продавца "менеджером торгового зала").

- В основном, центральным органом, принимающим решения, является совет директоров. Самые ответственные решения всегда в Великобритании принимаются на самом "верху".

Рабочие отношения в Великобритании.

- Руководители в Великобритании в основном предпочитают устанавливать хорошие рабочие отношения с подчиненными.

- Начальник зачастую берет на себя роль тренера, учителя, создавая атмосферу поддержки и вдохновляя своих сотрудников на выполнение работы.

- Командная работа очень важна, хотя и чувство индивидуальной идентификации тоже очень сильно по отношению как к реализации задачи, так и к совершенным ошибкам.

Бизнес в Великобритании.

Практические моменты:

- деловые встречи в Великобритании часто структурированы и упорядочены, но тем не менее, не очень формальны – начинаются и заканчиваются они обычно с общих разговоров;

- все коллеги и партнеры почти сразу переходят на обращение по имени. Исключение составляют только представители высшего руководства. Тем не менее, всегда ждите, пока Вам предложат обращаться друг к другу по имени, не нужно делать это первым;

- визитки являются важным атрибутом встречи, ими обычно обмениваются в начале заседания, при знакомстве;

- переговоры и принятие решений являются открытыми и гибкими. Ваши британские партнеры будут всячески способствовать успеху.

Британский деловой этикет (что нужно и чего НЕ нужно делать).

- Уважайте личное пространство. Британцы очень ценят это – держите приемлемую дистанцию.

- При первой встрече не забывайте пожать руки вашим партнерам. Это считается вежливым.

- Рекомендуются смотреть прямо в глаза вашим британским партнерам, однако такой взгляд должен продолжаться минимальное количество времени, в противном случае это будет считаться невежливым или грубым.

- Не задавайте вашим британским коллегам личных вопросов относительно их прошлого, дохода или места их проживания.

- Не нужно недооценивать важность чувства юмора во всех аспектах деловой жизни в Великобритании.

- Не забывайте, что инструкции часто маскируются под вежливые просьбы.

Важные мелочи.

В соответствии с британским деловым этикетом, при входе в комнату или здание пропустите вперед старшего по должности. В Великобритании принято уважать звания.

Сложенные руки во время деловой встречи являются для британцев знаком скуки, они решат, что Вы не заинтересованы в обсуждаемом вопросе. Число 13 среди британцев считается исключительно несчастливой. Если Вас пригласили домой к кому-либо из Ваших британских коллег, приходите спустя 10-20 минут от назначенного времени. Появляться раньше времени, указанного в приглашении, считается невежливым. Обратите внимание на особенность жеста, появившегося в Европе после победы над фашизмом и означающего победу – два пальца в виде буквы V. В Великобритании принято, чтобы ладонь была повернута от себя. В противном случае этот жест приобретает неприличный характер и означает "заткнись". Не стоит игнорировать ссылки по поводу одежды в приглашениях. Пометка formal предполагает, что дамы будут одеты в костюм или платье, а мужчины – в деловой костюм. Пометка casual разрешает Вам появиться в джинсах и любой другой неформальной одежде (в пределах разумного). Как и везде в Европе, в Великобритании не стоит появляться в одежде из натурального меха, в манто и шубах. Движение в защиту животных здесь настолько сильно, что даже знаменитые королевские гвардейцы теперь носят шапки из искусственного меха вместо традиционных медвежьих.

Резюмируя все вышесказанное, осталось только напомнить, что английский бизнесмен – это человек высокой культуры, эрудит и профессионал. Чаще всего эти люди имеют широкий круг интересов не только в сфере экономики и финансов, но также связанных с искусством, спортом и литературой. Британские бизнесмены считаются одними из самых квалифицированных в мире.

Итак, что нужно для того, чтобы получить хороший сервис в стране, куда вы приехали с туристическим визитом? Деньги? Связи? Суровое лицо? Ничего из вышеперечисленного. Для того чтобы стать не просто туристом, а гостем страны, необходимо знать правила хорошего тона и осо-

бенности менталитета местных жителей. Очень легко обидеть человека, даже не заметив этого. Как следствие, многие возвращаются из туров, полные негативных эмоций.

Даже в Европе, к которой мы с вами себя причисляем, существует множество нюансов поведения. Так, например, существует целый свод правил и советов для едущих в Великобританию. Британцы – весьма толерантный народ. Об этом говорит пословица: свобода моего кулака заканчивается там, где начинается свобода вашего носа. Не выказывайте негативных эмоций по отношению к британцам, особенно неевропеоидной расы, к расизму в Британии относятся очень жёстко. Не только свобода людей ценятся на островах. Крайне не рекомендуется носить в Лондоне меховую одежду.

Несмотря на то, что Британия сравнительно дорогая страна, здесь не любят принимать к оплате купюры в 500 евро. У вас их, конечно, примут, но всё же, согласно местным исследованиям, такие купюры чаще всего используются в операциях по отмыванию денег. Кроме того, Соединённое Королевство чтит свою валюту – фунты – и предпочтительнее расплачиваться именно ими. В цену за обслуживание в отелях включены дополнительные 12% чаевых, которые вы вправе потребовать обратно, если остались недовольны качеством обслуживания.

Если хотите произвести приятное впечатление на англичан, никогда не кладите во время еды руки на стол, не перекладывайте столовые приборы из одной руки в другую, не накалывайте на вилку овощи. Не целуйте женщинам руки и не говорите публично комплиментов. Если хотите выразить восхищение кулинарными способностями хозяйки дома, похвалите её с глаза на глаз, иначе вас сочтут невоспитанным позёром.

Кроме того, за столом в Британии не принято поддерживать несколько отдельных бесед. Все сидящие за столом должны

поддерживать один разговор, не перебивая собеседника.

Туманный Альбион – страна, где невероятно трепетно чтут свои обычаи, поэтому будьте внимательны при общении с британцами. Взамен вы будете вознаграждены отличным уровнем обслуживания, хорошим отношением и яркими позитивными воспоминаниями об этой великолепной стране.

Литература:

1. Э: Этика и этикет в бизнесе: Дэйв Коллинз. – Москва: Феникс, 2006. – 160 с.
2. Business English: Textbook / Бизнес-английский: С. А. Шевелева, М. В. Скворцова. – Москва: Филоматис, 2007. – 352 с.
3. English for Businessmen / Английский язык для делового общения (комплект из 2 книг + CD-ROM). – Москва: Филоматис, 2010. – 552 с.
4. Nonverbal Business English / Невербальный деловой английский язык: Н. Л. Грейдина. – Санкт-Петербург, Восток-Запад, АСТ, Харвест, 2006. – 144 с.
5. И. Н. Кузнецов. Деловое общение: Учебное пособие. – Москва: Дашков и Ко, 2007. – 528 с.
6. Курс делового английского языка: Рейчл Армитаж-Амато. – Санкт-Петербург: Мир книги, 2007. – 192 с.

Ағылшын тілі – халықаралық қарым-қатынас тілі. Тілмен қатар біз оқытылатын тіл елінің тарихы мен мәдениетін білуіміз қажет. Мақалада ағылшынның тәлім, жүріс-тұрыс ерекшеліктері, яғни ағылшын этикеті ұғымына кіретін барлық мәселелер қамтылған. Ағылшын қоғамының басты өзгешелігі – адамның өлеуметтік ортаға тәнділігінің көрсеткіші, оның сөйлеу этикетіне деген көзқарасы. Бұл ретте басты ролді қалыптасқан сөздің айтылу мәнері орындайды, дұрыс айтумен шатастырмаған жөн. Сөзді дұрыс айту – алған білімнің белгілі деңгейін айғақтайды. Бірте-бірте қалыптасқан айтылу – адамның таңдаулы топ қатарына тиістілігін куәландырады.

English language – language of the international dialogue. Besides language we should know history, culture of the studied country.

In given article we will result some features of English behaviour, dialogue, generally, that can contain in itself concept of English etiquette. The important feature of an English society is also the attitude to speech of the person as to the index of its social accessory. The huge role in this sense plays the found pronunciation: it should not be mixed with proper one. The proper pronunciation testifies only to the certain level of the received formation. The found pronunciation specifies an accessory to the selected circle.