

УДК 81'1:811.161.1

ОФИЦИАЛЬНО-ДЕЛОВОЙ СТИЛЬ И СОВРЕМЕННЫЙ ДОКУМЕНТ: ПРИЧИНЫ И НАПРАВЛЕНИЯ ТРАНСФОРМАЦИИ

© *Трубникова Юлия Витольдовна*

доктор филологических наук, доцент,
Алтайский государственный университет
Россия, 656049, г. Барнаул, пр. Ленина, 61
E-mail: yuvtrubnikova@yandex.ru

Статья посвящена анализу функционирования документа в современной деловой коммуникации. Одним из общих оснований оценки документа является такой критерий, как его эффективность. Именно эффективность современной документации и рассматривается на примере анализа жанра делового письма. Важной особенностью делового письма является то, что, выступая в качестве инструмента делового общения, оно обеспечивает сам ход коммуникативного взаимодействия. Составление текста, не соответствующего требованиям языка, стиля и коммуникативной ситуации, может, существенно снизить эффективность документа. Анализ позволил выявить ошибки, типичные для текстов рассматриваемого жанра. Это ошибки структурирования, ошибки, порожденные процессами официализации и деофициализации речи, и разнообразными нарушениями языковых норм, связанные с непониманием сущности деловой коммуникации и с неспособностью самостоятельно порождать корректный текст.

Ключевые слова: деловая коммуникация; документная лингвистика; официально-деловой стиль; текст; документ; деловое письмо; эффективность коммуникации; ошибки; трансформации.

Письменное деловое общение — особый тип взаимодействия людей ради социально значимых целей. Поэтому общение складывается не на основе личностных пристрастий и предпочтений, а на основе социальных интересов. Это объясняет отличительную особенность письменного делового общения — его формализованный характер. В основе письменных отношений физических и юридических лиц лежит обмен информацией, представленной в документированной форме — в виде деловых писем.

Для жанра делового письма текст имеет большое значение прежде всего в коммуникативном аспекте, т. к. оно должно быть в первую очередь информативным. Составление текста, не соответствующего требованиям языка, стиля и коммуникативной ситуации, может помешать делу, отразиться на престиже организации и «привести к крайне нежелательной реакции со стороны адресата» [5, с. 70]. Поэтому язык деловой переписки должен использовать речевые средства, которые бы помогли конкретнее, лаконичнее и понятнее выразить мысль, исключить двусмысленность и инотолкование документного текста. Смысловая точность деловой речи — одно из главных условий, обеспечивающих практическую, а нередко и правовую ценность делового письма. Неправильно выбранное слово может существенно исказить смысл такого письма, дать возможность двоякого толкования той или иной фразы или может придать тексту нежелательную модальность.

Анализируя такой компонент акта деловой коммуникации, как обстоятельства, можно обнаружить одну из важных особенностей делового письма: выступая в качестве инструмента делового общения, письмо обеспечивает сам ход коммуникативного взаимодействия; посредством писем ведутся переговоры, выясняются отношения между юридическими и физическими лицами, излагаются претензии и т. п. Таким образом, коммуникативные цели делового письма заключаются в установлении и поддержании контакта: передавая необходимую информацию, письмо инициирует начало общения и обеспечивает диалогичность коммуникации.

Одним из общих оснований оценки документа является такой критерий, как его эффективность, под которой понимается «практический результат в сфере обращения документа: в управлении, экономике, правовых отношениях или администрировании» [2, с. 64]. Эффективность делового текста оценивается с учетом экстралингвистических и лингвистических принципов. К экстралингвистическим С.П. Кушнерук относит сферу функционирования документов (основной критерий); уровень полномочий и ответственности; место составления и сферу обращения, технические характеристики документа, темпоральные характеристики (время действия, содержательные особенности, форма документа) [1, с. 65–69]. Собственно лингвистические принципы включают описание композиционных особенностей текста, его лексико-фразеологические и морфологосинтаксические характеристики. По мнению исследователя, лингвистическая оценка документов (качественная и количественная их интерпретация) должна опираться на лингвистический анализ таких составляющих текста, как точность, полнота, логичность, связность и диалогичность: «Юридически правомочный, определенный в жанровом отношении, соответствующий ситуации и путям ее разрешения грамотный документ — оптимальное условие коммуникативной составляющей любой практической деятельности» [1, с. 69–70].

При анализе текстов деловых писем были выявлены наиболее частотные отклонения от рассмотренных структуры и содержания. Наиболее объемной группой таких отклонений являются ошибки, которые можно назвать **ошибками структурирования**:

Очевидно, что текст письма должен иметь четкую, ясную структуру, чтобы удовлетворять одному из основных требований ситуации — быстрой обработке информации. Кроме того ясная структура даёт гарантию прочтения письма адресатом и правильного понимания его сути. Поскольку письмо должно представлять из себя связный текст, относящийся к конкретному вопросу, текст письма (не включая заголовок) должен иметь следующую структуру: введение (обращение и преамбула), основная часть (основной информационный повод и выводы) и заключение (его роль может играть языковая формула вежливости).

При анализе реальных документов было выявлено, что наиболее частые отклонения от «идеальной» структуры состоят либо в нецелесообразном увеличении объёма одного из структурных компонентов, либо в исключении отдельных компонентов. Это выражается чаще всего в неоправданном увеличении объёма преамбулы за счёт введения избыточной информации, информационного шума. Стремление придать письму большую «солидность» заставляет его составителя включать в текст сведения, не имеющие прямого отношения к делу, а только от-

влекающие и даже раздражающие тех, кому такое письмо адресовано. Пропуск же характерен для такого структурного компонента, как вывод в основной части. Зачастую письмо не содержит никаких предложений или заключений.

Рассмотрим пример делового письма, ярко иллюстрирующий описанные недочёты:

Уважаемый Иван Иванович!

Доводим до Вашего сведения, что ООО «У» является органом по сертификации продукции и услуг в Системе добровольной сертификации на автомобильном транспорте, уполномочено на право проведения экспертной деятельности в соответствии с приказом <...>.

Одновременно сообщаем, что структурные подразделения ООО «У»: ООО «Х» (аттестат аккредитации №...) и Испытательная лаборатория ООО «Z» (аттестат аккредитации №...) аккредитованы на проведение работ по оценке соответствия требованиям безопасности в полном объёме.

Так же сообщаем о том, что в г. Барнаул у нашего предприятия имеется представитель ООО «У-Алтай», который уполномочен осуществлять данные виды работ.

*С уважением,
директор*

П. П. Петров

Текст письма начинается с личного обращения, что вполне удовлетворяет коммуникативной ситуации. Автор письма знает имя и отчество адресата и использует это при установлении контакта. Однако все три следующих абзаца рассматриваемого письма являются по сути преамбулой и обосновывают причину написания письма. При этом используются и речевые конструкции, характерные именно для преамбулы: «Доводим до Вашего сведения, что...», «...сообщаем, что...». В целом же письмо не содержит конкретных выводов и предложений. Делать предположения о возможностях использования полученной информации предложено самому адресату. С большой долей вероятности можно говорить о том, что автор намеревался предложить читателю сотрудничество или услуги. Обоснования того, что выгодно пользоваться услугами именно этой организации, рассредоточены по тексту и заключаются, по всей видимости, в том, что предприятие и его структурные подразделения имеют государственную аккредитацию на проведение соответствующих работ. Сообщая о наличии своего представителя в Барнауле, автор, очевидно, намекает на то, что читателю стоит воспользоваться предлагаемыми услугами через этого представителя, однако напрямую такого предложения не вносит, что делает сомнительным саму необходимость написания данного письма.

Вторую группу ошибок составляют стилистические ошибки (в связи с невозможностью проведения обваловки периметра бакового хозяйства) и избыточность текста на синтаксическом уровне. Такие разнородные, на первый взгляд, ошибки объединяет то, что они появляются в тексте как результат процесса официализации/деперсонализации и противоположного ему процесса деофициализации/персонализации. Официализацию О. П. Сологуб определяет как «процесс вхождения естественного языка в деловой язык, формирование на основе естественного языка сущностных свойств делового языка (такими свойствами явля-

ются выработанные стереотипы деловой речи, выступающие в качестве ее канонов» [4, с. 32]. Она же ввела понятие деофициализации, то есть «утраты или ослабления официального начала при дальнейшем употреблении деловых текстов-образцов, их функционировании под воздействием традиций неофициального языка (он связан с обратными процессами — процессами вхождения делового языка в язык обыденный, художественный, научный и т. д.)» [4, с. 32]. Абсолютизация норм делового письма или, наоборот, отказ от них и нежелание его авторов учитывать такие важные факторы, обеспечивающие эффективное функционирование деловых текстов, как фактор адресата, целеустановку, область применения, уровень официальности и, соответственно, степень жесткости применяемых к составлению деловых текстов требований и т. п., приводит к затрудненному восприятию текстов адресатом.

Все ошибки первой. И второй групп, как представляется, связаны с неумением строить текст, с непониманием сущности деловой коммуникации и с неспособностью самостоятельно порождать ситуативно и стилистически корректный текст.

Третья группа ошибок, причем достаточно многочисленных, — собственно нарушение языковых норм. В текстах частотны ошибки грамматические, связанные с нарушением норм управления (*согласно закона «О теплоснабжении»; согласно графика работы; производить оплату за тепловую энергию; в случае отказа от оплаты за жилое помещение; поставщик холодной воды на котельную; информация по исполнению п.16 протокола... и т. п.*). Нередко наблюдается нарушение лексической сочетаемости, ведущее к искажению значения слова (*гарантированный поставщик*) или, в случае речевой недостаточности, даже смысла предложения (*вопрос перерасчета за услугу «Отопление»*). Типичными нарушениями являются и пунктуационные ошибки (непостановка необходимого знака или «лишние» запяты). Причиной подобных ошибок является индивидуальное невладение нормами языка.

Таким образом, анализ деловых писем не только позволяет еще раз на новом материале подтвердить вывод о снижении «численности реальных носителей литературной нормы по сравнению с возрастанием количества пользователей данного языкового феномена» [3, с.114], но и обоснованно говорить о существенных трансформациях официально-делового стиля по сравнению с нормой.

Литература

1. Кушнерук С.П. Документная лингвистика (русский деловой текст): Учебное пособие. Волгоград: Изд-во ВолГУ, 1999. 96 с.
2. Кушнерук С.П. Документная лингвистика. М.: Флинта: Наука, 2010. 256с.
3. Нецименко Г. П. Динамика речевого стандарта современной публичной вербальной коммуникации: проблемы, тенденции развития // *Вопр. Языкознания*. 2001. № 1. С. 98–132.
4. Сологуб О.П. Русский деловой текст в функционально-генетическом аспекте. Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2008. 332с.
5. Янковая В.Ф. Документная лингвистика. М.: Изд. центр «Академия», 2011. 288 с.

OFFICIAL-BUSINESS STYLE AND MODERN DOCUMENT:
CAUSES AND TRANSFORMATION DIRECTIONS

Yuliya V. Trubnikova
Doctor of Philology,
Altay State University
61, Lenin Str., Barnaul, 656049, Russia
E-mail: yuvtrubnikova@yandex.ru

The article is devoted to the analysis of the functioning of the document in modern business communication. One of the general reasons for evaluating a document is such a criterion as its effectiveness. It is the effectiveness of modern documentation and is considered on the example of the analysis of the genre of business writing. An important feature of a business letter is that, acting as a tool for business communication, it provides the very course of communicative interaction. Composing a text that does not meet the requirements of the language, style and communication situation may significantly reduce the effectiveness of the document. The analysis revealed errors typical of the texts of the genre in question. These are structuring errors, errors generated by the processes of formalization and de-formalization of speech, and various violations of language norms associated with a lack of understanding of the essence of business communication and with the inability to independently generate the correct text.

Keywords: business communication; document linguistics; official business style; text; document; business letter; communication effectiveness; errors; transformations