



DOI: <http://dx.doi.org/10.15688/jvolsu2.2016.1.19>

УДК 81'42

ББК 81.055.1

ДОКУМЕНТНАЯ КОММУНИКАЦИЯ: КУЛЬТУРНО-РЕЧЕВЫЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ

Анна Сергеевна Давыдова

Аспирант кафедры русского языка и документалистики,
Волгоградский государственный университет
bochkareva.anna@mail.ru, iryas@volsu.ru
просп. Университетский, 100, 400062 г. Волгоград, Российская Федерация

Аннотация. В статье представлены результаты анализа культурно-коммуникативных свойств официально-деловых текстов. Описаны признаки национальной документной коммуникации, влияющие на документ, его оформление, реквизитное наполнение и на некоторые особенности речевого воплощения реквизитов. Подробно охарактеризованы факторы, определяющие культурно-коммуникативные основания документной деятельности. Показано, что создание документных текстов осуществляется в сложных координатах взаимодействия внеязыковых условий, традиций, а также коммуникативных правил, сложившихся в современных культурах. Документ – основной инструмент официально-деловой коммуникации – рассматривается как регулируемая совокупность реквизитов. Их состав и речевое представление определяется комплексной системой требований. Эти требования опираются на две содержательные платформы: лингвистическую (выбор знаковых средств и их текстовая организация) и экстралингвистическую (состав реквизитов, ограничения их составов и форм реализации). В результате изменения содержания унифицирующих и стандартизирующих средств в условиях неустойчивой документной коммуникации изменяется состав текстовых фрагментов, которые находят воплощение в документных текстах. Речевое разнообразие этих фрагментов является свидетельством постоянного погружения в новые информационные реалии. Представленный материал составляет информационную основу анализа речевых фрагментов как коррелятов унифицированных реквизитов, описанных в стандартах разных стран.

Ключевые слова: документная коммуникация, документ, документный текст, реквизит, унификация.

«Век информации», как часто называют XXI столетие, ознаменован переходом общества от постиндустриального к информационному, который характеризуется разработкой и реализацией правил, регулирующих параметры информационной культуры. При этом особую значимость приобретает документная культура, которая является одной из важнейших составляющих культуры информационной. В документной коммуникации отражаются

особенности национальной коммуникативной культуры, состояние действующих речевых норм, уровень технологического развития. При этом доминантой, определяющей коммуникативные качества и уровень документной культуры, остается сложно описываемое по причине многоаспектности, но вполне релевантно воспринимаемое интуитивно множество явных и скрытых культурно-национальных регуляторов, на которые не влияют процессы

стандартизации, ритуалы и условия, связанные с интернационализацией документных процессов.

За прошедшие 15–20 лет в обществе произошли радикальные изменения, которым свойственны непрерывность, стремительность, тенденция к ускорению изменений в качественных состояниях социальной инфраструктуры. Однако стоит отметить, что любое общественное изменение влечет за собой прямые или косвенные последствия практически для всех сфер деятельности, эти последствия имеют глобальный характер [7, с. 33]. На наш взгляд, наиболее заметно они проявляются в коммуникативной области, в частности в ее лингвистическом обеспечении. Отметим некоторые результаты изменений, происшедших в лингво-документной сфере за период 2000–2015 годов.

1. В целом ухудшились качественные параметры устной и письменной речи, в первую очередь в связи с усвоением большей частью общества речевых средств со сниженными стилистическими признаками и способов их употребления, снижен уровень нетерпимости к использованию ненормативной, бранной лексики.

2. Заметно снизился уровень пунктуационно-орфографической грамотности, что произошло под влиянием многих факторов, к которым можно отнести и развитие информационных технологий – повсеместное использование молодежью (и не только) Интернета, в частности социальных сетей. Проблема «нечитающего» поколения актуальна в нашей стране. Понимая это, государство реализует ряд мер, повышающих уровень «читаемости» населения. Так, 2015 г. был объявлен годом литературы в России, проведены различные мероприятия, направленные на повышение интереса населения к чтению. Заметно влияет на уровень грамотности использование электронных средств коммуникации [9, с. 229]. Очевидно, что с развитием технологий эти процессы будут развиваться, и на каком-то этапе потребуются реализация системы мер, прививающих любовь к традиционной книге, поскольку чтение положительно влияет не только на орфографическую грамотность, но и на формирование этических и коммуникативных качеств человека.

3. Изменились условия и формы коммуникации, чему способствовало развитие экономических, финансовых, правовых механизмов, активное внедрение в социум формальных отношений, в частности, усилились унификация и стандартизация, влияющие на коммуникативную документную практику, составы используемых знаковых систем, критерии оценки документных коммуникативных средств [5, с. 109]. Косвенным показателем развития коммуникативных технологий, практической необходимости в качественной документной коммуникации для изменившегося общества является открытие в большом количестве вузов и сузов специальности «Документоведение и документационное обеспечение управления».

Исследование различных форм официально-делового взаимодействия дает основание утверждать, что эффективность документной коммуникации, ее прагматические параметры в значительной степени зависят от учета и соблюдения культурно-коммуникативных условий.

Оценка культурно-коммуникативных признаков интернациональных составляющих делового взаимодействия позволила выявить факторы, которые определяют не только общие, но и частные особенности официально-деловых коммуникативных сфер деятельности. Остановимся на факторах, значимых для национальной коммуникативно-поведенческой культуры, влияющих на документ, его оформление, реквизитное наполнение и на некоторые особенности речевого воплощения реквизитов.

1. Национально-культурные доминанты. Этот содержательный фон наиболее ярко проступает и воздействует на ситуативные обстоятельства и формы деловых контактов. Здесь значимыми являются системы поведенческих комплексов, проявляющихся как в невербальном жесте (например, глубина поклона и его кинетика, характер рукопожатия, цветовое оформление визитной карточки), так и в выборе ритуальных клише документного текста. Наиболее релевантным выражением национально-культурных доминант являются обычаи. Те из них, которые сопровождают акты деловой коммуникации, по сути, входят в эти акты либо как компоненты фона, либо как коммуникативные

знаки. Обычаи прямо или косвенно раскрываются в таких сторонах деловой коммуникации, как характер сувениров, содержание неофициальной повестки делового взаимодействия, обязательность протокола и соблюдения дресс-кода. Признаки, косвенно отражающие национально-культурные особенности, обнаруживаются в письменных документах, в той их составляющей, которую можно отнести к дизайну текста [4]: шрифтовые решения, выбор невербальной символики, композиционно-графические решения, техническая организация текста и ряд других параметров, которые оцениваются как «родные» или «неродные» иногда на интуитивном уровне [8, с. 83]. Есть основания полагать, что, кроме национальных формальных регуляторов, придающих формам и содержанию деловой коммуникации соответствующую окраску, в русской документной практике закрепляются устойчивые представления о цветовых решениях, характерных для национальных коммуникативных инструментов.

2. Национально-культурные временные координаты. Общечеловеческое единство временных координат «дробится» не только в национальных культурах, но и в формализованных, интернациональных областях их реализаций. В конкретной культуре делового взаимодействия имеют место темпоральные допуски. Например, выполнение соглашения назначено на 26 октября. Дисциплинарно-культурный релятивизм позволяет или не позволяет нарушать согласованные сроки, даже если они закреплены документно. Монохронная культура не рассматривается в российской коммуникативной практике как императив. Здесь мы близки культурам, для которых характерно более свободное отношение к временным документным показателям, меньшая обязательность в соблюдении временных показателей деловых отношений. Например, в разной степени заметны различия этих качеств в деловых коммуникативных культурах Латинской Америки, Южной Европы, ряда стран Среднего Востока. Российской коммуникативной культуре также несвойственна коммуникативная пунктуальность.

Говоря о времени в аспекте национально-культурных традиций деловой коммуни-

кации, отметим еще один момент: важным обстоятельством, имеющим как национальный, так и наднациональный смысл, является изменение временных масштабов коммуникации, что связано с развитием электронной документной среды [9]. Практически исчезает или, по крайней мере, меняет свое содержание временной барьер, который, по мнению Г.Г. Воробьева, был одним из наиболее значимых еще 20–25 лет тому назад [1, с. 11–13].

3. Коммуникативная релевантность конфликтных ситуаций. Конфликтологический анализ документных коммуникаций в аспекте различных культур часто сводится к оценке модальных и экспрессивных компонентов документных текстов. Допустимая для русских документных текстов конфликтность, которая может быть случайной или преднамеренной, эксплицитной или имплицитной, всегда заметна, например, на фоне окраски документных текстов других коммуникативных культур, например корейской, носители которых стремятся избежать даже потенциальной конфликтности. Несдержанность, попытка самоутвердиться через конфликтные формы коммуникации, мода, поддерживающая деловое поведение и манеру коммуникации со сниженными поведенческими и речевыми составляющими взаимодействия – эти и другие мотивы, относящиеся к области психологии, закрепляются как временные составляющие российской коммуникативной культуры. Как показано в исследовании С.П. Кушнерука, они находят свое отражение в неверном выборе лексико-фразеологических средств документных текстов, в нерелевантных формах и видах документных текстов [6].

4. Гендерные отношения как отражение культурно-этнических особенностей. В гендерных исследованиях, активно ведущихся в последние годы, практически не затрагиваются проблемы деловой коммуникации, по-видимому, потому, что такие исследования, по мнению философов, отражают преувеличенное внимание к проявлению извечного единоборства человеческих начал. Поиски гендерных различий в деловой коммуникации нейтрализуются высокой унифицированностью и стандартизованностью коммуникативных инструментов, что снима-

ет возможные влияния, вызванные попытками формальной гендерной унификации общества. Однако отметим, что в российской документно-речевой практике, несмотря на заимствование многих моделей коммуникативного поведения, не произошло формализации отношений, в контексте которых привычные, естественные, устоявшиеся формы взаимодействий между лицами разных полов рассматривались бы как противоречащие этическим нормам.

5. Информационная определенность коммуникативного контекста.

Речь идет о принципах коммуникации, при реализации которых нерегламентированными унификаторами составляющие документного текста формулируются либо прямо, ясно, насколько позволяют содержательно-этические нормы, сложившиеся в обществе, либо с использованием аллегорий, эвфемизмов, параллелей, иносказания и других речевых приемов, исключающих прямое название понятий, неприятных или нежелательных для адресата коммуникации. Для российской коммуникативной культуры косвенные формулировки в документах – явление неоднозначное, отражающее, скорее, индивидуальные коммуникативные особенности, умение чувствовать реакции коммуникативного партнера на форму и содержание сообщения [2]. По-видимому, российские коммуниканты, в отличие, например, от японцев, на психологическом уровне испытывают меньшие коммуникативные колебания по поводу выбора средств для формулировки жесткого отрицательного ответа в том или ином информационном виде документа.

6. Коммуникативное значение дистантности-контактности властных функций.

Речь идет о неравенстве в реализации властных функций и об отражении этого неравенства в документно-коммуникативных формах. Культуры, в которых реализуются большие дистанции властных функций, предполагают большие различия в реализации членами общества этих функций. Для российской деловой коммуникации этот фактор оказывается весьма актуальным: вводимые правила удлиняют цепочку властных функций; определяют длину бюрократических цепочек, выражающихся в количестве и последовательности документных операций, которые

должны выполнять члены общества, отстаивая свои интересы. Коррелятивное удлинение документных цепочек является отражением качественного изменения коммуникативной культуры, ее формализации и бюрократизации. Формальные же параметры текста в значительной степени зависят от парадигмы текстовых вариантов, соответствующих реквизитам формуляра [3, с. 86].

Итак, в условиях постоянно меняющейся коммуникативной среды, при изменении оснований и условных правил, находящихся свое выражение в содержании унифицирующих и стандартизирующих средств, изменяются составы парадигм текстовых фрагментов, которые используются в документных текстах. Следовательно, разнообразие речевых фрагментов, соответствующих реквизитному составу документов, является не только простым соответствием возможностей русской речевой практики, но и производным, косвенным отражением постоянного погружения в новые информационные обстоятельства, речевым признаком изменения культурного состояния общества, многоаспектных модификаций видов текстов, реализуемых в документном общении. Актуальным становится изучение такого понятийно нечеткого объекта, как система культурно-речевых параметров документного состояния современного общества.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Воробьев, Г. Г. Документ: информационный анализ / Г. Г. Воробьев. – М. : Наука, 1973. – 254 с.
2. Колтунова, М. В. Язык и деловое общение: нормы, риторика, этикет / М. В. Колтунова. – М. : Экономическая литература, 2002. – 287 с.
3. Косова, М. В. Информативность документного текста: лингвистические критерии меры / М. В. Косова // Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 2, Языкознание. – 2013. – № 3 (19). – С. 85–89.
4. Кузнецова, Т. В. Особенности работы с бухгалтерскими документами / Т. В. Кузнецова // Секретарское дело. – 1997. – № 2. – С. 9–18.
5. Кушнерук, С. П. «Документная лингвистика»: отражение коммуникативных процессов реформируемого общества (к проблеме содержания дисциплины) / С. П. Кушнерук // Альманах совре-

менной науки и образования. – 2007. – Ч. 2, № 3. – С. 109–111.

6. Кушнерук, С. П. Современный документный текст: проблемы формирования, развития и состава / С. П. Кушнерук. – Волгоград : Волгоградское научное издательство, 2005. – 337 с.

7. Ларин, М. В. Управление документами на основе международного стандарта ИСО 15489-2001 / М. В. Ларин, О. И. Рысков. – М. : ВНИИДАД, 2005. – 110 с.

8. Шарипова, Р. Р. Композиционно-речевая организация текста регламента как регулирующего документа / Р. Р. Шарипова // Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 2, Языкознание. – 2014. – № 2 (21). – С. 82–89. – DOI: <http://dx.doi.org/10.15688/jvolsu2.2014.2.11>

9. Янковая, В. Ф. Электронный документ как объект документоведения / В. Ф. Янковая // Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 2, Языкознание. – 2013. – № 3 (19). – С. 229–235.

REFERENCES

1. Vorobyev G.G. *Dokument: informatsionnyy analiz* [Document: Informational Analysis]. Moscow, Nauka Publ., 1973. 254 p.

2. Koltunova M.V. *Yazyk i delovoe obshchenie: Normy, ritorika, etiket* [Language and Business Communication: Norms, Rhetoric, Etiquette]. Moscow, Ekonomicheskaya literature Publ., 2002. 287 p.

3. Kosova M.V. Informativnost dokumentnogo teksta: lingvisticheskie kriterii mery [Informativity of Document Text: Linguistic Criteria of Measure]. *Vestnik Volgogradskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya 2, Yazykoznanie* [Science

Journal of Volgograd State University. Linguistics], 2013, no. 3 (19), pp. 85-89.

4. Kuznetsova T.V. Osobennosti raboty s bukhgalterskimi dokumentami [Counting Records: Technology Feature]. *Sekretarskoe delo*, 1997, no. 2, pp. 9-18.

5. Kushneruk S.P. “Dokumentnaya lingvistika”: otrazhenie kommunikativnykh protsessov reformiruемого obshchestva (k probleme sodержaniya distsipliny) [“Documentary Linguistics”: Communicative Processes Affect of Reformed Society]. *Almanakh sovremennoy nauki i obrazovaniya*, 2007, part 2, no. 3, pp. 109-111.

6. Kushneruk S.P. *Sovremennyy dokumentnyy tekst: problemy formirovaniya, razvitiya i sostava* [Contemporary Records Texts: the Main Problems of Formation, Development and Composition]. Volgograd, Volgogradskoe nauchnoe izd-vo, 2005. 337 p.

7. Larin M.V., Ryskov O.I. *Upravlenie dokumentami na osnove mezhdunarodnogo standarta ISO 15489-2001* [Records Management on the Basis of the International Standard ISO 15489-2001]. Moscow, VNIIDAD Publ., 2005. 110 p.

8. Sharipova R.R. Kompozitsionno-rechevaya organizatsiya teksta reglamenta kak reguliruyushchego dokumenta [The Compositional and Speech Organization of Regulation Text as a Regulatory Document]. *Vestnik Volgogradskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya 2, Yazykoznanie* [Science Journal of Volgograd State University. Linguistics], 2014, no. 2 (21), pp. 82-89. DOI: <http://dx.doi.org/10.15688/jvolsu2.2014.2.11>.

9. Yankovaya V.F. Elektronnyy dokument kak obyekt dokumentovedeniya [Electronic Document as an Object of Records Management]. *Vestnik Volgogradskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya 2, Yazykoznanie* [Science Journal of Volgograd State University. Linguistics], 2013, no. 3 (19), pp. 229-235.

DOCUMENT COMMUNICATION: CULTURE-AND-SPEECH CONDITIONS OF IMPLEMENTATION

Anna Sergeevna Davydova

Postgraduate Student, Department of Russian Language and Documentation Studies,
Volgograd State University
bochkareva.anna@mail.ru, iryas@volsu.ru
Prosp. Universitetsky, 100, 400062 Volgograd, Russian Federation

Abstract. Some results of the analysis of cultural and communicative features of official texts are presented in this article. The author analyzes the features of national document communication that influence the document, its design, requisite elements and some peculiarities of their speech realization. The factors defining cultural and communication basis of document activities are described in detail. It is shown that the creation of document texts is carried out in the complex contexts where we can observe interaction of extralinguistic conditions, traditions,

and communication rules prevailing in modern cultures. The document as a main tool of official communication is studied as a regulated system of requisite elements. Their content and speech presentation are regulated through the complex set of requirements. These requirements are based on two substantial platforms: linguistic (choice of language signs and their textual organization) and extralinguistic (the content of requisite elements, limitations of this content and forms of realization). In the conditions of unsteady document communication a composition of text fragments which find embodiment in document texts is changed as a result of change in the maintenance of unifying and standardizings facilities. A speech variety of these fragments is the certificate of permanent immersion in new informative realities. The material presented here is an informational basis of the speech fragments analysis, which correlates with the unifying requirements described in the standards of different countries.

Key words: document communication, document, document text, requisite element, unification.