

Современное деловое письмо: границы свободы

© М. В. МАРЬЕВА,
кандидат филологических наук

В статье предпринимается попытка дать ответы на ряд вопросов. Что представляет собой современное русское деловое письмо как жанр? Как будет развиваться язык современного делового письма? К чему может привести наметившаяся тенденция к либерализации в сфере письменных деловых коммуникаций? Может ли деловое письмо не подчиняться требованиям официально-делового стиля и при этом быть эффективным?

Ключевые слова: официально-деловой стиль, деловое письмо, либерализация деловой речи.

Что представляет собой современное русское деловое письмо как жанр? Деловое письмо является особой разновидностью документов. С одной стороны, оно, как и другие формы официально-делового стиля, закреплено за социально-правовой сферой и обслуживает производственные, экономические, хозяйственные отношения, область права и государственной политики, что требует соблюдения строгого официального характера общения, с другой – является по сравнению с прочими видами документов менее регламентированным, допускающим как выбор порядка и способов изложения, так и наличие экспрессивного начала, например, при выражении просьбы, в поздравлении, приглашении.

Деловое письмо широко используется в России относительно недавно: оно стало востребованным с появлением частного бизнеса, расширением области деловой коммуникации и необходимостью поддержания контактов с клиентами и партнёрами в условиях конкуренции. Между тем культурная традиция написания такого рода писем за годы советской власти была утрачена. Письмовники, чрезвычайно популярные в дореволюционный период и содержавшие рекомендации по составлению различных деловых бумаг и их образцы, после 1917 года не издавались, современные руководства по написанию деловых писем появились в России только в конце 90-х годов XX века. С этого же периода данный жанр стал объектом активного научного интереса отечественных исследователей [1, 2, 3, 4, 5, 6].

В последние десятилетия Интернет многократно ускорил информационный обмен и создал условия для неподготовленного делового общения, повысилась ценность оперативного реагирования на запросы. Спонтанность и ускорение письменного делового взаимодействия нередко приводят к тому, что из этапов создания текста документа выпадают предварительное продумывание, тщательный отбор языковых средств и редактирование. Это, в свою очередь, накладывается на изначальную относительную свободу в оформлении делового письма и забвение культурных традиций.

Современный облик деловой переписки, особенно опосредованной электронной почтой, принято характеризовать словом «либерализация», которая в отрицательном своем качестве выражается в чрезмерном присутствии элементов личного общения в деловой переписке, в проникновении в тексты писем разговорной, просторечной, жаргонной и эмоционально-оценочной лексики, в отсутствии композиционной стройности и должно-го контроля за соблюдением языковых норм и стандартов оформления.

Обозначенному явлению нетрудно подобрать исторические параллели. Так, смещение разностилевой лексики было характерно для языка деловой переписки Петровской эпохи. С одной стороны, внешнеполитические торговые, военные и деловые отношения делали неизбежным употребление заимствований, в том числе и варваризмов (наименее освоенного вида заимствованной лексики, который может употребляться в транслитерационном или даже в иноязычном написании): сам император часто использовал в письмах обращение «Sir» и подпись «Piter». С другой стороны, для многих представителей высших слоев общества, усвоивших книжную культуру, было естественным в деловой сфере общения использовать высокий стиль с его старославянскими формами. С третьей стороны, язык деловой корреспонденции стал проницаем для живой разговорной речи средних слоев населения. Были нередки перекосы в одну из сторон.

Подобные языковые процессы происходили и в деловой стилистике послеоктябрьского периода. Новая идеология провозглашала всеобщее равенство, прежние нормы деловой письменности, носившие явный сословный характер, были низложены как пережиток прошлого. Освободившись от устаревших форм, витиеватых этикетных клише, деловой язык этого периода породил свои идиомы, воплощавшие коммунистическую риторику. Включение в деловую сферу новых субъектов пролетарского происхождения закономерно привело к проникновению в тексты документов просторечия, эмоциональной лексики [7].

Отсутствие однозначно предписанных и признанных обществом, эталонных стилистических моделей или отказ от них характерны для любого этапа становления, на котором и находится современная деловая переписка.

Как будет развиваться язык современного делового письма? К чему может привести наметившаяся тенденция к либерализации в сфере письменных деловых коммуникаций?

Официально-деловой стиль имеет свои специфические особенности. Официальный – значит: 1) правительственный, должностной; 2) соблюдающий все правила, формальности. Деловой – связанный со служебной деятельностью, работой. Первая и главная черта официально-деловых текстов – точность. Это не просто черта, а обязательное и абсолютное требование, которому подчиняется весь языковой строй: и выбор слов, и правила написания и пунктуации, и построение словосочетаний и предложений, и композиция. Одна неправильная буква или ошибка в расстановке знаков препинания может лишить правоустанавливающий документ его юридической силы. В тексте документа не допускаются интолкивания, он должен быть понятим абсолютно однозначно.

Недопустимость интолкиваний в равной мере относится ко всем жанрам канцелярского подстиля, в том числе и к деловому письму. Двусмысленность, нередко возникающая из-за пренебрежения нормами литературного языка, способна привнести в текст делового письма неуместный комический эффект, что снижает планку официального общения. Из-за неправильного выбора слова благодарственное письмо превращается в издевательство: «Работниками детского дома проводятся все мероприятия с целью противодействия физическому и психическому развитию воспитанников учреждения». Это не может не отразиться на репутации автора письма.

Требованием точности и недопустимости интолкиваний продиктованы и такие качества языка документов, как логичность, цельность, смысловая краткость, выражающаяся в отборе только существенной лексики, относящейся к делу информации. Сжатость, компактность изложения официально-делового стиля связана, по выражению академика Л.В. Щербы, с задачей «представить все обстоятельства дела во всех их логических взаимоотношениях вместе с выводом из них в одном целом» [8]. Соответствовать этому требованию может только подготовленная и отредактированная письменная речь. Общественный заказ на оперативность делового взаимодействия, отсутствие необходимого для тщательной работы над документом времени оборачивается дополнительными временными же затратами для получателя сообщения. Значительно сокращает скорость понимания текста, во-первых, отсутствие точности в передаче мыслей и информации (как, например, истолковать предложение, в котором допущено смешение паронимов: «О.В. Сергеевым было вовремя отправлен ответ на запрос, однако *адресант* вскоре с данного места регистрации выбыл»), во-вторых – многословие, смысловая рыхлость: «Совершенно закономерно вытекает определение, что производительность труда на определенных

ступенях развития техники определяется совершенно определенными закономерностями».

Просторечие, социальный и территориальный диалекты не предназначены для делового общения, т.к. не способны передавать строгие логические отношения, абстрактные значения; одни слова этих лексических пластов нередко многозначны, другие – известны лишь узкому кругу. Требуется перевода на общедоступный литературный язык, например, такое высказывание: «Наша компания предлагает Вам бесплатную перепрошивку двигателя Вашего автомобиля».

Даже при отсутствии непонятных слов фрагменты делового письма, написанные в просторечной манере, обычно заставляют получателя тратить время на выявление их рационального содержания. Так, податели письма-жалобы с требованием «дать ответ на вопрос: кто понесет ответственность за то, что такие ругальщицы ставят на рельсы и вынуждают пассажиров терпеть массу неудобств?», в действительности желают не только установления виновных, но и наказания последних, и компенсации морального и физического вреда, и принятия мер по предупреждению нарушений. Между тем чрезвычайно эмоциональная формулировка с употреблением сниженной лексики лишена должной конкретности и не выполняет отведенной ей коммуникативной задачи.

Просторечие и жаргон обычно несут в себе эмоционально-оценочный элемент, что противоречит таким качествам официально-деловой речи, как нейтральный тон изложения, бесстрастность и неличный характер. Эти свойства объясняются необходимостью представлять деловую информацию исключительно объективно. Обозначенные требования в разной степени жесткости предъявляются к официальным текстам в зависимости от их жанровой принадлежности. Экспрессивная лексика неприемлема в законодательных текстах, директивной, распорядительной, финансовой и учетной документации. В то же время она в определенной мере допускается в языке дипломатии, отдельных видах административно-организационных документов (праздничный приказ по учреждению, почётная грамота, адрес юбиляру), личных деловых бумаг (характеристика, резюме) и в деловой корреспонденции. Наличие экспрессивного начала в деловой переписке объясняется ее назначением. Деловые письма призваны устанавливать партнерские отношения, в одних случаях – давать оценку действиям лиц, качеству продукции, услуге, в других – привлечь внимание, вызвать интерес.

Допустимость эмоциональных и оценочных слов в деловом письме не означает полной свободы в выборе языковых средств. Нельзя забывать о том, что автор документа всегда выступает не в качестве индивида, а в определенной социальной роли, поэтому выражаемые эмоции и оценки не могут носить индивидуальный характер, они должны соотноситься с общечеловеческими моральными представлениями, стремиться к

объективности и обоснованности, быть сдержанными. Допустимо: *безупречная работа, добрососедские отношения, плодотворное сотрудничество, считаем такое положение нетерпимым* и др. Недопустимо: слова с уменьшительно-ласкательными суффиксами (*детские курточки по низким ценам*), ласковые или фамильярные обращения (*Дорогой наш Петрович!*), неумеренная эмоциональность (*С болью в сердце обращаюсь к Вам...*), поэтические средства выразительности (*По поводу нашего дополнительного соглашения отмечу, что скоро сказка сказывается, да нескоро дело делается*) и т.п. В деловом письме приветствуется использование этикетных формул, литературных слов с положительным значением, а грубые, бранные слова исключены. Если в письме содержится отказ, нелестная оценка, требование, принципиальное несогласие, претензия или возмущение, то выражены они должны быть прямо, но вежливо и некатегорично. Можно смягчить негативное содержание, указав объективные причины такой позиции, а также используя формулировки: *к сожалению, с сожалением* и т.п.

Таким образом, просторечие и жаргон делают крайне нежелательными в деловом письме не само наличие экспрессивного элемента, а то, что они, как правило, выражают сугубо субъективную и/или сниженную оценку, несдержанные эмоции.

Существуют и такие взаимосвязанные свойства языка документов, как стандартизация и унификация. Унификация документов – это приведение документов к единообразию (на основе установления рационального количества их форм) и типизация их построения. Стандартизация документов – высшая ступень их унификации, доведение ее результатов до уровня обязательной правовой нормы – так называемых ГОСТ.

Документы не однородны по степени унификации и стандартизации. В деловом письме в значительно большей степени, нежели в большинстве других жанров официально-делового стиля, проявляется языковая свобода. Однако, как правило, деловая корреспонденция, не имея жестких ограничений и запретов, все же составляется по определенному образцу, с учетом традиционных способов построения и изложения. Стандартизация как свойство официально-делового стиля обнаруживается в многочисленных языковых шаблонах, каким является, например, традиционное выражение надежды на дальнейшее сотрудничество. Экспрессивный элемент делового письма содержится преимущественно в так называемой этикетной рамке и оформляется с помощью устойчивых оборотов. В деловой переписке употребляются не только типовые фразы, но и типовые тексты, т. е. образцы, которые могут использоваться целиком или в качестве основы для создания подобных документов. В современных электронных аналогах письмовников представлено множество готовых формулировок для выражения согласия, одобрения, отказа, пояснения и пр.

Унификация проявляется не только на уровне лексических единиц, но также и на уровне построения текста. Строгая последовательность изложения, композиционная четкость относятся ко всем видам официально-деловых текстов. Стандартное деловое письмо имеет следующую структуру:

1. Обращение (при оформлении обязательно соблюдение требований этикета, учёт статуса адресата).

2. Преамбула: причины, мотив обращения, ссылка на документ или факт, послужившие основанием для составления письма.

3. Основная часть. Содержит описание и анализ сложившейся ситуации, доказательства, обосновывающие последующий вывод. Большинство писем не имеет основной части, она оформляется только тогда, когда вопрос заслуживает подробного рассмотрения. Эта часть обязательна для письма, содержащего отказ.

4. Заключение. Содержит вывод – просьбу, отказ, напоминание, предложение и т.п. Может начинаться с вводных слов (таким образом, следовательно, итак и т.п.). Для многих писем (письмо-приглашение, извещение, сопроводительное и гарантийное письмо и др.) заключительная часть – единственная из основного текста.

5. Заключительная этикетная фраза (дополнительный элемент).

6. Подпись.

7. Постскриптум (дополнительный элемент).

Отступления от традиционной композиционной модели неблагоприятны: отсутствие преамбулы, в текстах ее предусматривающих, порождает эффект обманутого ожидания и вопросы у адресата, а пропуск основной части с обоснованием в письме, содержащем отказ, – это проявление неуважения к партнеру.

Таким образом, границы свободы в оформлении делового письма обусловлены экстралингвистическими факторами, определяющими общие черты всех жанров официально-делового стиля. Чем дальше составитель данного вида документа уходит от требований точности, объективности, краткости изложения, официальной вежливости, традиционности в построении и в выражении типового содержания, тем больше вероятность возникновения негативных последствий: траты времени на восприятие информации, неадекватности понимания, потери доверия со стороны адресата. «Территория свободы» в деловой переписке – это выражение того, что не укладывается в стандарты, что обусловлено уникальностью ситуации, причем оригинальность формы может быть продиктована исключительно подлинной оригинальностью содержания.

Может ли деловое письмо, не подчиняясь требованиям официально-делового стиля, быть при этом эффективным? Современная деловая переписка преследует цели – привлечение партнеров, поддержание контактов, сохранение и развитие имиджа. Таким образом, соблюдение

основных требований официально-делового стиля в деловой корреспонденции не является непреложным правилом (сегодня даже ГОСТ носит лишь рекомендательный характер), но представляется разумным и выгодным решением.

Литература

1. *Веселов П.В.* Аксиомы делового письма: культура делового общения и официальной переписки. М., 1993.
2. *Громова Н.М.* Основы деловой переписки. М., 1992.
3. *Колтунова М.В.* Деловое письмо: что нужно знать составителю // *Колтунова М.В.* Дело. М., 1998.
4. *Наумова Р.Л.* Приказ и деловое письмо: требования к оформ. и образцы док. Согласно ГОСТ Р 6.30-2003 / Р.Л. Наумова, Ю.Ю. Суняева. М., 2008.
5. *Паневчик В.В.* Деловое письмо: практич. пособие. Мн., 2000.
6. *Янковая В.Ф.* Как составить текст делового письма // Секретарское дело. 1998. № 3. С. 31–37.
7. *Булюлина Е.В.* Язык управленческих документов первого десятилетия советской власти // Делопроизводство. 2003. № 2. С. 42–49.
8. *Щерба Л.В.* Избр. работы по русскому языку. М., 1957. С. 119.

*Мурманский государственный
технический университет*