

RU

Речевые ошибки как фактор деструктивного диалога в деловой речи

Зими́на Л. О.

Аннотация. Цель исследования - на основе анализа региональных и федеральных официально-деловых текстов выявить факторы, снижающие эффективность письменной деловой речи. В статье рассмотрены особенности современного делового дискурса и речевого поведения носителей русского языка в официальной среде, проанализированы причины коммуникативных неудач и типичные ошибки, допускаемые в текстах официально-делового стиля. Научная новизна исследования заключается в комплексном анализе текстов организаций Сибирского региона и Федеральных законов РФ. В результате доказано, что речевые ошибки, являясь ключевым фактором деструктивного диалога коммуникантов, значительно снижают качество делового взаимодействия отправителей и получателей информации как на региональном, так и на федеральном уровнях.

EN

Speech Errors as a Factor of the Destructive Dialogue in Business Speech

Zimina L. O.

Abstract. The purpose of the study is to identify factors that reduce the effectiveness of written business speech based on the analysis of regional and federal official texts. The paper examines the features of modern business discourse and speech behaviour of native speakers of the Russian language in the official environment, analyses the causes of communicative failures and typical mistakes made in texts of the official style. Scientific novelty of the study lies in carrying out a comprehensive analysis of texts produced by organisations of the Siberian Region and Federal Laws of the Russian Federation. As a result, it has been proved that speech errors, being a key factor in the destructive dialogue of communicants, significantly reduce the quality of business interaction between the senders and recipients of information both at the regional and federal levels.

Введение

Актуальность темы исследования состоит в необходимости выявления факторов, влияющих на эффективность деловой коммуникации на современном этапе. В условиях жесткой конкуренции в различных сферах деловой коммуникации особенно актуальной становится проблема быстрого и результативного обмена информацией для реализации бизнес-целей и продвижения компаний, товаров, услуг. На сегодняшний день в арсенале деловых людей имеется достаточно много языковых и технических средств, позволяющих сделать процесс коммуникации успешным. Однако далеко не все носители современного русского языка обладают необходимым перечнем знаний, умений и навыков для эффективного общения в деловой среде. Л. О. Зими́на (2021) пишет: «Разнообразие продуцируемых устных и письменных текстов диктует необходимость профессионального подхода к процессу порождения речи» (с. 66). Анализ факторов, приводящих к деструктивному диалогу между деловыми партнерами, позволит обосновать причины сбоев коммуникации и найти пути перехода к конструктивному общению.

Задачи исследования: 1) проанализировать теоретический и практический материал, освещающий проблему речевого поведения носителей русского языка в деловой сфере коммуникации; 2) выявить речевые ошибки, допускаемые в текстах официально-делового стиля; 3) обосновать причины коммуникативных неудач в письменной деловой речи.

В ходе исследования использовались следующие методы: анализ научной литературы и языкового материала, описательный метод, анализ словарных дефиниций, сравнительно-сопоставительный метод.

Решение поставленных задач стало возможно благодаря теоретической базе и практическому материалу, представленному в работах, которые посвящены описанию речевого поведения коммуникантов в разных сферах общения (Винокур, 1993; Ермакова, Земская, 1993); анализируют речевые ошибки и причины коммуникативных неудач (Фоменко, 1994; Кукушкина, 1998; Серебрякова, 2013; Розенталь, 2016); характеризуют особенности стиля современного делового письма (Трофимова, 2019; Кирсанова, Адонина, Аксенов, 2020).

Практическая значимость исследования обусловлена возможностью использования материалов работы в практике преподавания русского языка и культуры речи, стилистики и литературного редактирования, документной лингвистики, при проведении курсов повышения квалификации госслужащих.

Основная часть

Отличительной особенностью современной деловой коммуникации является наличие огромных информационных потоков, требующих быстрой обработки текстового материала и ответной реакции на послания. От оперативности реагирования на поступающие предложения и качества составления документов во многом зависит успех деловой коммуникации. Иногда стремление в сжатые сроки выполнить служебное задание приводит к тому, что авторы писем отправляют деловую корреспонденцию, не проверяя текст. Следствием этого являются коммуникативные неудачи.

О. Н. Ермакова, Е. А. Земская (1993) определяют коммуникативную неудачу как «полное или частичное непонимание высказывания участником коммуникации, т.е. неосуществление или неполное осуществление коммуникативного намерения говорящего» (с. 32). Данное определение применимо и к письменной речи, поскольку диалог оппонентов в ходе переписки не достигает или лишь частично достигает поставленной цели. Главным фактором деструктивного диалога являются речевые ошибки, допускаемые участниками процесса общения, которые влекут за собой нарушения деловых договоренностей, разрушение деловых отношений. А. Ю. Серебрякова (2013) пишет: «Очень важным является взаимное осознание намерений и ожиданий коммуникантов, что не должно полностью исключать анализ условий конкретной ситуации общения» (с. 100).

Л. О. Зимина отмечает (2017): «Бедность и неправильность речи, непонимание адресантом своей коммуникативной цели и роли вызывает отрицательное отношение аудитории, что приводит к коммуникативным неудачам и неверным управленческим решениям» (с. 48). Рассмотрим подробнее причины и типы речевых ошибок в деловой речи.

В настоящее время главным информационным ресурсом и визитной карточкой организаций являются официальные сайты. Их структура и наполнение определяют выбор потребителей. Следует отметить, что не все компании уделяют должное внимание грамотному оформлению страниц официальных сайтов, что, безусловно, резко снижает имидж организаций. Так, например, на главной странице сайта образовательного комплекса «Наша Школа» читаем: «Школьное образование. Дополнительное образование детей и взрослых», «Образовательный комплекс Наша Школа в образовательном пространстве региона и России работает с 1994 года» (<http://nshkola.ru>). К сожалению, опечатки и ненормативное написание названий организаций без кавычек – явления довольно распространенные в современных официально-деловых текстах. Орфографические ошибки в официально-деловой речи также могут быть причиной незнания правил написания иноязычных слов: «В Новосибирске сотрудниками полиции задержан мужчина, подозреваемый в мошенничестве в сети интернет» (<https://54.мвд.рф>). В данном случае слово «Интернет» необходимо писать с большой буквы, т.к. имеется в виду наименование сети (*сеть Интернет*).

Еще одной из частотных ошибок является неверное написание форм «Вы/вы». Так, в одном и том же деловом документе можно встретить разные варианты написания: «Уважаемый (ая) Евгения Юрьевна! Сообщаю вам, что Ваше обращение поступившее на официальный сайт 54.мвд.рф, зарегистрировано и направлено для дальнейшего рассмотрения и принятия решения в Полк дорожно-патрульной службы...» (<https://54.мвд.рф>). Небрежность в оформлении прослеживается и в пунктуации: причастный оборот обособлен с одной стороны, а не с двух.

Игнорирование этапа проверки написанного текста приводит и к морфологическим ошибкам, например, смешиванию форм ед.ч. и мн.ч.: «В ответ на Ваше обращение, поступившее в мэрию города Новосибирска, сообщаем следующее... Дополнительно сообщаем, что п. 2.1.2 СП 2.4.3648-20... распространяется на проектирование новых и реконструкцию существующих городских и сельских муниципальных образований...» (<http://do.nios.ru>).

В письменной деловой речи можно наблюдать ошибки, допускаемые из-за плохого знания лексических ресурсов языка и неумения грамотно конструировать текст. М. В. Кирсанова и соавторы (Кирсанова, Адонина, Аксенов, 2020, с. 58) указывают на наличие в текстах деловых писем разных видов лексических и синтаксических ошибок. На уровне лексики ошибки обусловлены нарушением лексической сочетаемости слов, например, тавтологией: «Путем перехода по ссылке с любого компьютеризированного устройства осуществляется связь с врачом, по итогам которой гражданин получает протокол телемедицинской консультации, подписанный электронной цифровой подписью врача-консультанта в его личном кабинете» (<https://mznsno.ru>).

Лексические ошибки могут быть следствием неверного употребления паронимов. Так, в ст. 22 ТК РФ написано: «Работодатель обязан: знакомить работников под роспись с принимаемыми локальными нормативными актами, непосредственно связанными с их трудовой деятельностью» (http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683). Употребление выражения «под роспись» порождает двусмысленный контекст. Слова «роспись» и «подпись» являются паронимами, а не синонимами. В Толковом словаре читаем: «Роспись, -и, ж. 1. см. расписать. 2. Письменный перечень чего-н. Р. имущества. Р. расходов. 3. Живопись на стенах, потолках, предметах быта. Художественная р. Древнерусские росписи» (Ожегов, Шведова, 2013, с. 684). Таким образом, использование слов «роспись» и «подпись» в судебном делопроизводстве нормативно в сочетаниях «роспись имущества» и «подпись работника».

Речевые ошибки в текстах деловых писем могут быть связаны не только с неправильным употреблением лексических ресурсов русского языка, но и с незнанием правил построения синтаксических конструкций:

«Всем работодателям на период противоэпидемических мероприятий, при организации работы обеспечить персонал дополнительными средствами индивидуальной защиты» (<http://minstroy.nso.ru>). В предложении поставлен лишний знак, а также пропущен один из членов предложения, что нарушает смысловые связи. Информативно полным будет вариант «на период проведения противоэпидемических мероприятий».

Важным этапом работы над деловым документом является стилистическая обработка текста. В соответствии с коммуникативными задачами, которые решаются в определенной сфере человеческой деятельности, носитель языка осуществляет выбор необходимых нейтральных и стилистически окрашенных средств языка. Речь, построенная без учета этого фактора, будет неизбежно содержать стилистические ошибки.

Д. Э. Розенталь (2016) указывает, что к стилистической ошибке может привести некорректное употребление узкоспециальной терминологии в текстах деловых документов, ориентированных на неспециалистов в какой-либо области знания. Каждый узкоспециальный термин имеет свою сферу употребления, поэтому его использование оправдано при наличии определенного типа коммуникативных отношений адресанта и адресата. В случае использования в тексте узкоспециального термина, т.е. относящегося к определенной сфере профессионального знания, между адресантом и адресатом возникают официальные отношения коллег.

Приведем пример из Закона о защите прав потребителей, который адресован широкой аудитории (Закон о защите прав потребителей от 29.07.2018 № 250-ФЗ). Закон начинается с фразы «Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами, владельцами агрегаторов информации о товарах (услугах) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг)...». Данное предложение содержит узкоспециальный термин «агрегаторы информации», который будет понятен далеко не всем читателям. Далее по тексту не следует никакого пояснения этого узкоспециального термина. Таким образом, только начав ознакомление с Законом о защите прав потребителей, рядовой потребитель может не понять своих прав (http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305).

Возможно, некоторые читатели начнут искать на просторах Интернета разъяснения этого «загадочного» термина. И найдут его в статье «Агрегатор. Новое понятие в Законе о защите прав потребителей», где сообщается, что «владелец агрегатора – это организация независимо от организационно-правовой формы либо индивидуальный предприниматель, которые являются владельцами программы для электронных вычислительных машин и (или) владельцами сайта и (или) страницы сайта в информационно-телекоммуникационной сети “Интернет” и которые предоставляют потребителю в отношении определенного товара (услуги) возможность одновременно ознакомиться с предложением продавца (исполнителя) о заключении договора купли-продажи товара (договора возмездного оказания услуги), заключить с продавцом (исполнителем) договор купли-продажи (договор возмездного оказания услуги), а также произвести предварительную оплату указанного товара (услуги) путем перевода денежных средств владельцу агрегатора в рамках применяемых форм безналичных расчетов» (http://38.rosпотребнадзор.ru/center/pressa/-/asset_publisher/WT9o/content/id/822472/pop_up;jsessionid=A33FEFBFB166379EE0A0117A12CE84B6.worker38?_101_INSTANCE_WT9o_viewMode=print.).

К сожалению, это типичная ситуация для современной деловой коммуникации. Непонимание терминологии, которая активно употребляется в официальных документах, – одна из главных причин коммуникативных сбоев в деловом общении. В подобных случаях необходимо сделать лексическую замену слова или пояснение. Так, в приведенном примере из Закона о защите прав потребителей можно сделать пояснение: «...агрегатор информации (то есть компьютерная программа или информационный интернет-ресурс (сайт или страница сайта))».

Замена узкоспециальной терминологии общеупотребительными словами позволяет увеличить число потенциальных адресатов, а пояснения узкоспециальных терминов способствуют расширению кругозора непрофессиональных читателей и приобщению их к специальным знаниям. В совокупности данные приемы помогают внести в текст дополнительный смысловой оттенок уважительного отношения к адресату, что, безусловно, важно в деловой переписке.

Еще одним типичным случаем, приводящим к стилистическим ошибкам в деловом письме, является неоправданный повтор слов и оборотов: «В целях проверки соблюдения требований противоэпидемических мероприятий по противодействию распространения новой коронавирусной инфекции министерством строительства Новосибирской области совместно с Роспотребнадзором будут организованы выездные проверки на строительные площадки» (<http://sro54.ru/razyasneniya-minstroya-nso>). Для устранения повтора в начале предложения слово «проверка» целесообразно заменить словом «контроль».

Причиной стилистической ошибки может стать неуместное использование нелитературной лексики. За пределами литературного языка находятся: диалект – территориальная разновидность речи; жаргон – социальная разновидность речи; просторечие – обиходно-бытовая форма речи, не подчиняющаяся литературной норме. Носители языка, обладающие низкой степенью владения литературным языком, не осознают нелитературные варианты как неправильные. В связи с этим в деловые тексты могут попадать грамматически неверные варианты слов, например: *инженера* (правильно: инженеры), *инспектора* (правильно: инспекторы), *мы хотим* (правильно: мы хотим) и т.п. Использование диалектных и просторечных форм, профессионального жаргона недопустимо в официально-деловой речи.

В современной письменной деловой коммуникации возрастает роль электронной переписки, что обусловлено стремлением к экономии времени и ускорению процесса обмена деловой информацией. Однако спонтанность такой переписки иногда становится причиной ошибок и коммуникативных сбоев.

Стиль электронного делового письма фактически не отличается от обычного служебного письма. Электронная переписка, как и вся деловая документация, должна быть строгой и стандартизированной. Электронная

переписка осуществляется часто в режиме онлайн, что требует от составителя письма умения вести письменный диалог в ускоренном темпе.

В процессе электронной переписки необходимо уметь конкретно и лаконично излагать деловую информацию. В текстах электронных писем необходимо избегать характерных для деловых писем длинных синтаксических построений, например: *мы информируем Вас, согласно Вашему запросу* и т.п. Перспектива электронной переписки обусловлена простотой передачи информации. С целью экономии языковых средств в текстах электронных писем используются акронимы, например: *ASAP (as soon as possible) – как можно скорее; OIC (oh, I see) – мне все понятно; MSG (message) – послание; JIC (just in case) – при случае* и др. Однако многие деловые письма требуют традиционного формата, например, претензионное письмо, в котором нужно подробно аргументировать свою жалобу. Выбор формы письма зависит от деловой ситуации. В текстах электронной переписки обязательно надо проверять достоверность информации и данные отправителя.

О. В. Трофимова и Е. В. Купчик (2019, с. 141) указывают, что при получении электронных документов служба делопроизводства обязана проверить подлинность электронной цифровой подписи адресанта письма. Электронная подпись предназначена для защиты электронного документа, передаваемого различными средствами или хранящегося в цифровом виде, от подделки и является атрибутом электронного документа. Она получается в результате криптографического преобразования информации с использованием закрытого ключа электронной цифровой подписи и позволяет идентифицировать владельца сертификата ключа подписи, установить отсутствие искажения информации в электронном документе.

Ошибки, которые допускаются в текстах электронных деловых писем, часто связаны с тем, что многие бизнесмены воспринимают электронную почту как более формальный канал коммуникации и допускают в деловой электронной переписке разговорные формы общения. Например, употребляют форму обращения «ты» вместо формы «Вы». В русском деловом этикете нормой общения является форма «Вы», и от этого требования не рекомендуется отступать. Необходимо помнить, что в электронной переписке, как и в традиционной деловой письменной коммуникации, нужно придерживаться делового стиля общения.

Заключение

Таким образом, в результате анализа речевого поведения носителей современного русского языка в сфере письменной деловой коммуникации можно сделать следующие выводы.

Специфика современной деловой переписки заключается в необходимости быстрого обмена информацией, требующей качественной речевой обработки, для эффективности процесса коммуникации в сфере делопроизводства. Безграмотно составленные тексты деловых писем приводят к коммуникативным неудачам и делают процесс общения деструктивным.

Речевые ошибки в деловых текстах связаны с низким уровнем лингвистической компетенции составителей, плохим знанием норм и лексических ресурсов русского языка, неумением грамотно конструировать текст, а также непониманием ситуации общения и характерных для нее средств.

Основной причиной коммуникативных неудач в письменной деловой речи можно назвать нецелесообразное употребление языковых средств без учета ситуации общения, а также игнорирование этапа проверки и редактирования текста делового документа. Пишущий не должен пренебрегать редактированием текста в угоду срочности. Безответственное отношение к процедуре проверки или слабый уровень владения литературными нормами составителя делового письма становятся основным фактором деструктивных отношений коммуникантов, что значительно снижает эффективность делового общения как на региональном, так и на федеральном уровнях.

Перспективы дальнейшего исследования проблемы заключаются в детальном изучении особенностей современного делового дискурса, классификации речевых нарушений и поиске эффективных приемов их устранения.

Источники | References

1. Винокур Т. Г. *Говорящий и слушающий. Варианты речевого поведения*. М.: Наука, 1993.
2. Ермакова О. Н., Земская Е. А. К построению типологии коммуникативных неудач (на материале естественного русского диалога) // *Русский язык в его функционировании: коммуникативно-прагматический аспект* / отв. ред. Е. А. Земская. М.: Наука, 1993.
3. Зими́на Л. О. Коммуникативная компетенция студентов как фактор успешного профессионального развития // *Дни науки-2017: сб. тр. VIII Всерос. науч.-практ. конф. с международным участием (г. Новосибирск, 22 марта 2017 г.): в 3-х ч.* Новосибирск, 2017. Ч. 2.
4. Зими́на Л. О. Особенности речевого поведения госслужащих в современных медиа // *Государство, Общество и Церковь: национальное единство, этнокультурное и межконфессиональное согласие: мат. науч.-практ. конф. (г. Новосибирск, 11-12 ноября 2021 г.)* / под науч. ред. Л. В. Савинова. Новосибирск, 2021.
5. Кирсанова М. В., Адонина Н. Н., Аксенов Ю. М. *Деловая переписка: уч. пособие*. М.: ИНФРА-М, 2020.
6. Кукушкина О. В. *Основные типы речевых неудач в русских письменных текстах*. М.: Диалог-МГУ, 1998.
7. Ожегов С. И., Шведова Н. Ю. *Толковый словарь русского языка: 80000 слов и фразеологических выражений. Изд-е 4-е, доп.* М.: А Темп, 2013.

8. Розенталь Д. Э. Справочник по правописанию и литературной правке. М.: Айрис-Пресс, 2016.
9. Серебрякова А. Ю. О причинах коммуникативных неудач // Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия «Лингвистика». 2013. Т. 10. № 1.
10. Трофимова О. В., Купчик Е. В. Основы делового письма: уч. пособие. М.: Флинта, 2019.
11. Фоменко Ю. В. Типы речевых ошибок: уч. пособие. Новосибирск: НГПУ, 1994.

Информация об авторах | Author information

RU**Зими́на Людмила Олеговна¹**, к. филол. н.¹ Сибирский институт управления - филиал РАНХиГС, г. Новосибирск**EN****Zimina Lyudmila Olegovna¹**, PhD¹ Siberian Institute of Management - branch of RANEPА, Novosibirsk¹ zimina-lo@ranepa.ru

Информация о статье | About this article

Дата поступления рукописи (received): 13.12.2021; опубликовано (published): 31.03.2022.

Ключевые слова (keywords): деловая коммуникация; деловое письмо; культура делового общения; коммуникативная неудача; речевая ошибка; business communication; business letter; business communication culture; communicative failure; speech error.