# Документный текст: клише в языке делового письма

**Кочетова Анна Сергеевна**
студентка кафедры «Документоведение и языковая коммуникация»
Донского государственного технического университета,
г. Ростов-на-Дону, Россия
E-mail: ane4ka.kochetova@yandex.ru

Научный руководитель: **Богуславская Вера Васильевна**
д.филол.н., профессор кафедры «Русская словесность
и межкультурная коммуникация»
Государственного института русского языка им. А.С.Пушкина,
г. Москва, Россия

**DOCUMENTARY TEXT: CLICHED LINGUISTIC CONSTRUCTIONS IN TEXT OF BUSINESS LETTER**

**Аннотация:** статья посвящена анализу текстов деловых писем с точки зрения наиболее употребительных языковых клишированных конструкций и их особенностей. Авторами рассматриваются проблемы отсутствия типовых форм деловых писем и возможные способы их решения.

**Abstract:** The article analyzes texts of business letters in terms of the most common linguistic clichéd constructions and their features. The authors consider the problems of unavailability of standard forms for business letters and their possible solutions.

**Ключевые слова:** документ; деловое письмо; языковые клише.

**Keywords:** document; business letter; linguistic cliché.

Значение документов в нашей жизни сложно переоценить — мы сталкиваемся с необходимостью документирования информации [1; с. 135] практически ежедневно. С развитием общества этот процесс усложняется и требует все новых подходов к его организации.

Весь объем современной документации условно можно разделить на три группы: типовые (по утвержденным образцам), трафаретные (часть — типографская, часть — переменная), индивидуальные (произвольное построение) [5; с. 246]. При создании текстов первых двух групп документов традиционно используются трафаретные и типовые формы, что позволяет значительно сократить затраченное на создание документного текста время, а также свести к минимуму вероятность допущения стилистических ошибок. Требования к тексту индивидуальных документов (например, докладных записок) полностью определяются официально-деловым стилем литературного русского языка [2; с. 216-224]. Однако есть документы, которые сложно однозначно отнести к одной из указанных групп.

Клише — речевой стереотип, готовый оборот, используемый в качестве легко воспроизводимого в определенных условиях и контекстах стандарта [6]. В данной статье мы предприняли попытку проанализировать тексты различных деловых писем на предмет наиболее употребляемых клише и особенностей их функционирования. Для анализа нами были взяты деловые письма трех структурных подразделений организации (отдела закупок, финансового отдела и отдела связей с общественностью). Общая выборка составила 148 документов. Проанализировав тексты, мы выбрали все языковые клишированные конструкции разного структурного, морфологического, количественного состава (от 2-х до 7-ми слов).

Приведем пример использования клише в одном из исследуемых текстов (в данном случае — письмо-напоминание):

Уважаемый Иван Иванович!

, что заключенным между ООО «YYY» и ООО «XXX» договором № 234 от 02.12.2014 (далее — Договор), ООО «XXX» обязалось 200000 рублей в течение 10 календарных дней с момента заключения Договора. ООО «YYY» комплектующих для производства оборудования после получения предоплаты. , что на 12.01.2015 и производство оборудования не начато, что срыв сроков сдачи объекта в эксплуатацию.

по Договору в кратчайшие сроки. ...

Результаты контент-анализа — исследование сплошной выборки текстов деловых писем представлены нами в таблице:

| **Вид делового письма** | **Количество исследованных текстов** | **Наиболее употребляемые клише** |
|---|---|---|
| Письмо-запрос | 12 | |
| Письмо-предложение (оферта) | 18 | |
| Письмо-рекламация (претензия) | 18 | |
| Письмо-просьба | 10 | |
| Письмо-обращение | 18 | |

| | | |
|---|---|---|
| Письмо-напоминание | 21 | |
| Письмо-предупреждение | 12 | |
| Письмо-извещение | 18 | |
| Сопроводительное письмо | 12 | |
| Письмо-подтверждение | 9 | |

Приведенные в таблице данные указывают, что при составлении каждого отдельного вида письма используется повторяемый набор клише (однако однозначной закрепленности набора клише за конкретным видом делового письма нет). Один такой документный текст, по нашим наблюдениям может содержать от 2 до 7 единиц языковых клишированных конструкций на текст объемом 350-450 слов (текст до 1 листа машинописного набора).

Следует отметить, что универсальными являются языковые клише, соотносимые с производными предлогами, например: могут использоваться как в письмах-запросах, так и в письмах-предложениях, письмах-претензиях, письмах-напоминаниях. Это связано с тем, что в данных видах документов наиболее часто используется ссылка на документ вышестоящего органа власти, во исполнение которого он создается. Отношения причинно-следственной обусловленности лежат в основе логического построения текста.

В письмах, требующих ответа (письмо-запрос, письмо-предложение, письмо-рекламация, письмо-просьба, письмо-обращение), автор документа может просить направить ответ как можно быстрее:

и др.. Как видим, данным документным текстам характерна стилистика подчеркнутой этикетной вежливости, что связано чаще всего со вторичностью коммуникативного обращения (повторный акт коммуникации).

Клише типа

используются в письмах-предупреждениях и указывают на директивность, иногда могут звучать как угроза. С другой стороны, данные языковые клише маркируют тексты деловых писем, которые условно можно отнести к коммуникативными актами-декларациями (словесное действие предваряет собственно действия, которые влекут за собой изменения в реальной действительности). Текст данного вида документа — декларация некоего

отрицательного решения (например, разрыв договорных отношений, обязательств, лишение премии и подобное) — отличается модальностью категоричности, долженствовательности, вынужденности, необходимости, а на практике порой является экспрессивным текстом (что не допускается в рамках официально-делового стиля), этим обусловлены особые трудности, возникающие при создании подобных деловых писем. Автор такого письма должен уметь подобрать для каждой конкретной деловой ситуации — делового повода — адекватный, а следовательно, единственно возможный (соответствующий норме, этикету делового общения [3; с. 312] набор клише.

Один из способов решения проблемы мы видим в дальнейшем изучении документных текстов и определении степени закрепленности того или иного вида клише за видом делового письма (документа), что позволит создать более четкую рекомендательную справочную базу (существующие сегодня приложения являются недостаточными) для работников системы документирования деятельности, госслужащих. И в целом, позволит избежать коммуникативных неудач в процессе деловой коммуникации, сделает ее более эффективной.

Возможным технологическим решением может стать создание программы-приложения в электронном документообороте, которая будет содержать перечень языковых клишированных конструкций, рекомендуемых для использования в конкретном виде делового письма. Для сотрудников служб делопроизводста и госслужащих предпочтительной является возможность автоматического встраивания языкового клише в создаваемый документ, то есть работа с трафаретным текстом (возможность редактирования в программе). Это значительно ускорит процесс создания документов и позволит наиболее точно (а главное, недвусмысленно, стилистически нейтрально) и адекватно выражать намерения сторон делового общения, обмениваться информацией [4; с.179].

**Литература:**


1. Богуславская, В.В., Богуславский, И.В. К особенностям определения факультативной части понятия «документ» [Текст] / В.В. Богуславская, И.В. Богуславский // Вестник Донского государственного технического университета. 2012. Т. 12. № 1-2 (62). С. 134-140.
2. Граудина, Л.К. Ширяев Е.Н. Культура русской речи [Текст]: учебник для вузов / Л.К. Граудина, Е.Н. Ширяев — М.: Издательская группа НОРМА—ИНФРА М, 1999. — 560 с.
3. Зарецкая, Е.Н. Деловое общение [Текст]: учебник: В 2 т.— Т. 2. — 2-е изд. / Е.Н. Зарецкая — М.: Дело, 2004. — 720 с.
4. К вопросу о формировании корпоративной культуры вуза в рамках СМК [Текст] / И.Г. Сагирян, В.В. Богуславская, Е.П. Чубова, М.Г. Комахидзе // Вестник Донского государственного технического университета. 2013. Т. 13. № 3-4 (72-73). С. 177-182.
5. Кудрявцев, В.А. Организация работы с документами [Текст]: учебник / В.А. Кудрявцев [и др.] — М.: ИНФРА , 1998. — 575 с.
6. Розенталь, Д.Э. Теленкова М.А. Словарь-справочник лингвистических терминов [Электронный ресурс] / Д.Э. Розенталь, М.А. Теленкова — М.: Просвещение, 1976. –543 с. Режим доступа: http://www.classes.ru (дата обращения: 19.02.2017 г.).