

© Н. В. Орлова

DOI: [10.15293/2226-3365.1403.19](https://doi.org/10.15293/2226-3365.1403.19)

УДК 811.161.38

## ДОСТУПНОСТЬ СОВРЕМЕННОГО ОФИЦИАЛЬНО-ДЕЛОВОГО ДОКУМЕНТА: ЛИНГВОПРАГМАТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ\*

*Н. В. Орлова (Омск, Россия)*

*Статья посвящена письменной официально-деловой коммуникации. Цель статьи – выявить стилевые тенденции, значимые в аспекте коммуникативной категории доступности. Исследование проведено на материале документов с разными типами адресатов (адресатом-«работником» и адресатом-«населением»). Сопоставление данных видов документов по критериям трудности текста показало отсутствие существенных различий между ними. К наиболее системным стилевым тенденциям, затрудняющим понимание, относятся усиление нелинейного характера текста, переход общелитературных слов в разряд терминов, повышение уровня абстрактности имен и глаголов. Описаны конкретные проявления отхода документов от «общего» русского языка в сфере грамматики. Показано, что в документе, создаваемом по прецеденту, игнорируются правила оформления лексико-грамматических связей. Сделан вывод о том, что предметная область документа прямо не определяет степень его доступности для понимания адресатом. Адресат-«население» обнаруживает барьеры понимания в текстах на близкие для него темы. Адресат-работник, кроме своей предметной области, должен знать предметную область делопроизводства, т. е. овладеть вторым профессиональным языком. Современный документ превращается в текст, отражающий две специальные области знаний.*

**Ключевые слова:** категория доступности, официально-деловой документ, трудность текста, адресат-население, адресат-работник, предметная область документа.

Исходным моментом исследования является широкая трактовка текста: «Текст – это результат человеческой деятельности, который можно определить, как такое единство предложений, которое направлено на выполнение стратегических и тактических задач

общения в широком смысле» [2, с. 113]. Текст, понимаемый в широком смысле, – явление одновременно лингвистическое и экстралингвистическое. Двойственная природа текста естественным образом проецируется на различные его стороны, и в том числе

\* Работа выполнена при поддержке гранта РГНФ № 12-04-00219 «Речевая деятельность в официально-деловой сфере: порождение и восприятие современного русскоязычного документа».

**Орлова Наталья Васильевна** – доктор филологических наук, профессор кафедры русского языка, славянского и классического языкознания, Омский государственный университет им. Ф. М. Достоевского.

E-mail: [nvorl@rambler.com](mailto:nvorl@rambler.com)

на коммуникативную категорию доступности.

С одной стороны, степень доступности определяется объективной «трудностью текста», которая традиционно определяется в собственно лингвистических параметрах свернутости/развернутости информации, удельного веса абстрактной лексики, длины предложения и других. С другой стороны, понятие доступности текста лежит в плоскости адресанта и адресата. Адресант может напечатать часть текста столь мелкими буквами, что трудность возникнет на этапе восприятия и до понимания дело не дойдет. В фигуре адресата значимы знания о мире, языковая и коммуникативная компетенции. Прагматической переменной, важной в аспекте доступности текстов, является понятие «среднего читателя» [1]. Текст будет понятен реципиенту, который соответствует авторскому представлению о среднем читателе или обладает более высоким уровнем знаний и компетенций.

В случае официально-деловых текстов об ориентации автора на «среднего читателя» приходится говорить с большими оговорками. В одном варианте адресат – работник определенного предприятия, учреждения, отрасли. Таковы приказы, уставы и т.д. Множество других документов адресовано «населению» – адресату предельно широкому, не определенному персонально и социально. Примерами являются налоговая декларация, соглашение о кредитовании, различного рода «памятки» и «письма-напоминания».

Материалом настоящего исследования послужили официально-деловые тексты, адресованные обоим типам адресатов. Это приказы 2011–2013 гг. по Омскому государственному университету, проект Министерства образования и науки РФ «Рекомендации по изменению подходов к публикации основ-

ных научных результатов диссертаций на соискание ученой степени (дорожная карта)» (2013), а также документы для «населения»: предлагаемые Альфа-Банком «Уведомление об индивидуальных условиях кредитования» и «Анкета-заявление на получение кредитной карты», «Памятка собственникам индивидуальных жилых домов и лицам, проживающим в индивидуальных жилых домах» (г. Омск, 2013), письмо-напоминание абонентам от ЗАО «Газпром межрегионгаз Омск».

В исследовании применялись традиционные методики семантико-стилистического анализа высказывания. Использовались количественные подсчеты. На материале одного из текстов был проведен эксперимент, направленный на выяснение результатов его восприятия и понимания. Решались следующие задачи:

1) охарактеризовать документы обоих видов адресованности по известным критериям трудности текста [3; 5–6].

2) выявить современные стилевые тенденции в сфере официально-делового текста, значимые для обсуждаемой проблематики;

3) проверить гипотезу В.Г. Костомарова об «отходе, некоем отстранении от общего языка» [4, с. 68];

4) рассмотреть отношение адресат документа – предметная область документа с точки зрения категории доступности.

Были получены следующие результаты.

1. Тип адресата не коррелирует с трудностью текста. Тексты, адресованные «населению» и «работникам», в целом не имеют специфики по таким признакам, как плотность абстрактной лексики, плотность терминов, степень свернутости информации, длина предложения. Во всех текстах функционируют многословные описательные номинации-термины. В состав таких номинаций входят имена-гиперонимы и глаголы с абстрактной

семантикой. Отражаемая денотативная ситуация представляется как в высшей степени обобщенная.

В качестве примера «трудного текста» приведем фрагмент письма-напоминания «населению» – абонентам компании ЗАО «Газпром межрегионгаз Омск». В своей основной части письмо является дословной цитацией двух нормативных документов – *Правил поставки газа...*, утвержденных Постановлением Правительства РФ; *статьи 155 Жилищного кодекса РФ*. В письме 399 слов, включая служебные; из них 37 словоупотреблений приходится на специальную лексику (технические, экономические термины, терминированные именованья субъектов деловых отношений). Всего в письме 7 предложений, так что средняя длина предложения составляет 57 слов. Высокая степень свернуто-сти информации (как следствие – информационная насыщенность текста) достигается за счет предикативных компонентов разного синтаксического ранга: глаголов в функции сказуемого, причастий, отглагольных существительных. Термины не разъясняются в границах текста. Один из абзацев письма-напоминания выглядит следующим образом: «*В соответствии с п. 26 Правил объем потребленного газа по показаниям прибора учета газа, не имеющего температурной компенсации, определяется как разность показаний прибора учета газа на начало и конец отчетного периода, умноженная на температурный коэффициент (коэффициент приведения к стандартным условиям), утвержденный для таких типов приборов учета газа Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии*».

Текст, фрагмент которого приведен выше, был проанализирован на восприятие реальными адресатами, заинтересованными в усвоении информации. Эксперимент показал

эмоциональное отторжение, нежелание читать, непонимание [8].

2. К современным стилевым тенденциям в сфере ОДТ относятся усиление нелинейного характера текста и терминирование лексики.

Наиболее тривиальное проявление нелинейности текста – проспективные отсылки к сокращённым обозначениям с маркером «далее» в скобках. За счет них информация свертывается, а восприятие усложняется необходимостью возвращения к условно обозначенному объекту. См. в приказе *Национальный календарь профилактических прививок (далее НКПП)*; в уведомлении – *полная стоимость Кредита (далее ПСК)*, в письме-напоминании *Правила поставки газа...*, утвержденных *Постановлением Правительства (далее Правила)*. Другой вид отсылок, а именно внутритекстовые отсылки к другим документам, не только усиливает нелинейный характер текста, но и размывает границы документа. Так, значительная часть современных приказов имеет приложения (*Регламент, Порядок* и др.). Размер приложения, в отличие от размера основного текста, не ограничен, что повышает сложность восприятия. Не менее интертекстуальны по структуре и не менее гипертекстуальны по предполагаемой процедуре знакомства с ними документы, адресованные «населению». В тексте «Анкеты-заявления на получение кредитной карты» (1 стр.) упоминается 9 документов, в числе которых 2 федеральных закона и 7 документов, исполненных банком. В двух случаях адресата предупреждают, чтобы он обращался к той редакции документа, которая действует на момент подписания анкеты. Документы, на которые ссылаются составители анкеты, автоматически не прикладываются к ней, а должны быть специально истребованы у адресанта или самостоятельно найдены в

Интернете. Нетрудно предположить, что на практике они не дочитывается, а анкета недопонимается.

Тенденция к терминованию лексики выражается в новых формах.

Во-первых, как особые значения, близкие к терминологическим, подаются актуальные смыслы общеупотребительных слов. На поверхностно-речевом уровне это выражается в некодифицированном написании нарицательных существительных с прописной буквы. Как известно, изначально процесс омизации апеллятивов затрагивал неличные обозначения субъектов типовой ситуации (например, *именуемые в дальнейшем Заказчик* и *Исполнитель* в договоре об оказании услуг). В современных документах, особенно банковских, наблюдается экспансия этого приема. В тексте «Уведомления об индивидуальных условиях кредитования» не в начале предложения читаем: *Клиент, Счет, Кредитная карта, Карта, Кредит, Общие условия кредитования, Банк, Минимальный платеж, Дата, Платежный период, Тарифы, Уведомление, Соглашение, Согласие, Партнерская карта, Указание банка России*. В случаях, когда перечисленные слова образуют словосочетания, каждое из них пишется с большой буквы: *Тарифы Банка, Счет Кредитной карты* и т.д. Прием подчеркивает конкретную референцию имен: *Банк* – не любой, а этот; *Дата* – именно та, что указана в документе, и т.д. С одной стороны, необычный графический облик слова призван конкретизировать его значение и в этом смысле облегчить понимание текста. С другой стороны, создается эффект удвоения семантики лексической единицы (общеупотребительное и терминологическое одновременно), что может вызвать когнитивное напряжение.

Во-вторых, терминование лексики подчеркивается ее разъяснениями. Сравнение

приказов по университету разных лет показало их отсутствие в текстах, созданных относительно недавно [7]. В разножанровых документах 2011–2013 гг. разъяснение термина выражается как в канонической форме дефинитивного высказывания, так и в свернутой форме – вставной конструкцией в скобках; сопровождается либо не сопровождается метаязыковыми маркерами. См.: *печать* – ..., *штамп* – ..., *клише печати* – ..., *оттиск печати* – ... («Регламент использования, учета, хранения, обеспечения изготовления и уничтожения печатей в ОмГУ»; *Лимит кредитования (максимально допустимая сумма задолженности по Кредиту)* («Уведомление...»); *Под приказами ректора и проректоров <...> понимаются...* (Приказ о порядке доведения до сведения и вступления в силу правовых актов ректора и проректоров); *Термины, используемые в настоящем уведомлении, определены в соответствии с...* («Уведомление...»). Интересно, что в исследуемом материале разъясняются не только понятия, имеющие основания рассматриваться как агнонимы, но и общеизвестные. В «Памятке собственникам и лицам, проживающим в индивидуальных жилых домах» разъясняется понятие уборки территории: «*Уборка территорий – комплекс технологических операций, включающих сбор, вывоз в специально отведенные места отходов производства и потребления, другого мусора, снега, а также иные мероприятия, направленные на обеспечение экологического и санитарно-эпидемиологического благополучия населения и охрану окружающей среды*». В результате довольно сложной дефиниции привычного для адресата действия фрагмент документа становится не столько более понятным, сколько более «правильным», а именно таким, в котором ключевые понятия должны функционировать как термины. Таким обра-

зом, разъясняющие дефиниции имеют противоположные импульсы: надо преодолеть растущую трудность текста (и потому разъяснять); надо заменять обычные словоупотребления терминологическими (а это усиливает трудность текста). Заканчивая разговор о дефинициях, скажем, что в исследуемом материале они сопровождают далеко не все агнонимы. Для адресата-«населения» проблема непонятого слова стоит особенно остро.

3. Показанные выше стилевые тенденции свидетельствуют об «отходе документа от общерусского языка». Еще одним проявлением данного процесса является нарушение языковых норм литературного языка. В русле сильной тенденции к унификации и стандартизации официально-делового текста, в условиях, когда он создаётся по образцу, по прецеденту, игнорируются правила оформления лексико-грамматических связей в тексте. Такая ситуация регулярно возникает, когда в списке, который является типичным структурным компонентом документа, оказывается один человек. См. в приказе: «*I. Зачислить <...> следующих граждан: I. ФИО <...>. II. Вышеперечисленным лицам оформить и выдать зачетные книжки <...>».* Клише «*вышеперечисленным лицам*» используется в контексте отсутствия «лиц» (во множественном числе) и «перечисления».

Документы не свободны от асистемных отступлений от языковой нормы. Не всегда понятно, являются ли они ошибкой или сознательным шагом. В грамотных в целом текстах приказов ректора разработчики системно пишут «*ропись*» вместо «*подпись*» в повторяющемся коммуникативном фрагменте (*ознакомление ... под роспись*). В труднейших для понимания банковских документах, связанных с кредитованием, «заклинанием» звучат фразы: *Я понимаю и соглашаюсь с тем, что...; Я понимаю и соглашаюсь с правом*

*банка ...* (далее идет речь о работе с персональными данными клиента и о взыскании просроченной задолженности. – Н.О.). Прагматический интерес составителей состоит в том, чтобы предугадать и отклонить претензию клиента к сложному изложению, «непонятности» информации о неблагоприятных последствиях кредитного соглашения. Прагматика преодолевает требование писать правильно по-русски. Валентность «Я понимаю – что?» остается без заполнения.

4. Предметная область документа прямо не определяет его доступность / недоступность для понимания адресатом.

Адресат-«население» обнаруживает непреодолимые смысловые барьеры в текстах на близкие для него бытовые темы (см. выше текст об оплате потребленного газа). В относительно простом тексте на понятную тему «Памятка о содержании жилых домов» фактором трудности становится то, что известные слова не имеют для адресата конкретной референции: *запрещается... производить сброс снежных масс в неустановленных для этих целей местах города Омска.* Адресату не хватает информации о том, где около его дома расположены «установленные места». И это типичный пример: слова понятны, но они не помогают. В этом смысле хрестоматийный случай – выражение *в установленном порядке*, зафиксированное в научной и учебной литературе как единица «со стертым, неопределенным значением» [9, с. 162].

Документы, предназначенные для «работников», не всегда тематически совпадают со специальностью работника. См. приказ по университету о прививках, где использована медицинская терминология (*вакцинация, ревакцинация, иммунизация*). В документе Минобрнауки «Рекомендации по изменению подходов к публикации основных научных результатов диссертаций на соискание уче-

ной степени (дорожная карта)» разграничено *достаточное условие* и *необходимые условия*. Словарные толкования не дают удовлетворительного ответа на вопрос, зачем была нужна такая дифференциация, и только обращение к терминологии математической логики (!) как-то проясняет ситуацию.

Более общий вывод из анализа документов «для работников» состоит в том, что каждый из работников должен, помимо «своей» предметной области, освоить предметную область делопроизводства, по сути – терминологию «второго профессионального языка». За последние несколько десятилетий официально-деловой документ окончательно превратился в текст, отражающий две специальные области знаний. Одна из них, как и прежде, связана с предметной областью документа, вторая – документоведение, буквально на глазах становящееся теоретической и методической основой для коммуникации «посвященных».

Итак, составители официально-деловых текстов не моделируют «среднего читателя». Официально-деловые тексты, составляемые

компаниями для адресата-населения, и тексты «для работников» принципиально не различаются по степени сложности. Новейшими факторами трудности текста становится рост количества отсылок (к словам и другим документам), стремление к терминированности документа, повышение уровня абстрактности номинаций.

На наш взгляд, лингвисты могут обсуждать два пути собственного участия в решении проблемы, а именно: 1) искусственно сдерживать текущий процесс «отхода от общего языка»: экспертировать документные тексты на этапе их подготовки, обучать составителей документов, акцентируя требование ясности; 2) оказывать лингвистическую помощь гражданам, нуждающимся в усвоении содержания непонятого документа: создавать адаптированные тексты, «прикладываемые» к оригиналам в качестве перевода с «русского официально-делового» на «общий русский». Но в этом случае параллельно должен решаться вопрос о правовом статусе таких текстов, не обсуждаемый в данной статье.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. **Валгина Н. С.** Теория текста: учебное пособие. – М.: Логос, 2003. – 280 с.
2. **Демьянков В. З.** Интерпретация текста и стратегемы поведения // Семантика языковых единиц и текста (лингвистические и психолингвистические исследования). – М.: АН СССР, 1979. – С. 109–116.
3. **Зимняя И. А.** Лингвопсихология речевой деятельности. – М.: Московский психолого-социальный институт, 2001.
4. **Костомаров В. Г.** Наш язык в действии: Очерки современной русской стилистики. – М.: Гардарика, 2005.
5. **Микк Я. А.** Оптимизация сложности учебного текста: в помощь авторам и редакторам. – М.: Знание, 1981.
6. **Москальчук Г. Г.** Размер предложения и абзаца как фактор структурной гармонии текста // Языковая картина мира: лингвистический и культурологический аспекты. – Бийск: Бийский педагогический государственный университет им. В. М. Шукшина, 1998. – Т. 2. – С. 27–37.

7. **Орлова Н. В.** О некоторых ресурсах доступности распорядительного документа // Коммуникация. Мышление. Личность: материалы международной научной конференции, посвященной памяти профессоров И. Н. Горелова и К. Ф. Седова. – Саратов: Центр «Наука», 2012. – С. 442–448.
8. **Орлова Н. В.** Русскоязычный официально-деловой документ в восприятии адресата-неспециалиста // Вестник Сургутского педагогического университета. – 2013. – № 5 (26). – С. 31–36.
9. **Русский язык и культура речи: учебник для бакалавров / под ред. В. И. Максимова, А. В. Голубевой.** – М.: Юрайт, 2012.

DOI: [10.15293/2226-3365.1403.19](https://doi.org/10.15293/2226-3365.1403.19)

Orlova Natalia Vasilyevna, Doctor of Philology Sciences, Professor of Russian, Slavic and Classical linguistics Department, F.M.Dostoevsky Omsk State University, Omsk, Russian Federation.

E-mail: [nvorl@rambler.com](mailto:nvorl@rambler.com)

## ACCESSIBILITY OF A CONTEMPORARY OFFICIAL DOCUMENT: LINGVOPRAGMATIC ASPECTS

### Abstract

*The article is devoted to written official business communication. The purpose of the article is to identify the stylistic trends, significant in the aspect of the communicative category of accessibility. The study was conducted on the material of the documents with different types of recipients (the “employee”-addressee and the “population”-addressee). The comparison of these types of documents based on the criteria of text difficulty showed no significant differences between them. The most systematic stylistic trends that hamper understanding include strengthening the nonlinear nature of the text, the transition of common word in terms, the increase of abstraction of names and verbs. The specific manifestations of documents departing from the “common” Russian language in the area of grammar are described. It is shown that in the document written by precedent the rules of registration of lexical and grammatical relations are ignored. It is concluded that the subject area of the document does not directly determine its accessibility for understanding by the addressee. The “population”-addressee reveals the barriers to understanding the texts on topics close to them. The “employee”-addressee, in addition to their domain, should know the subject area of office work, that is to master a second professional language. A modern document is converted into a text reflecting two special areas of knowledge.*

### Keywords

*accessibility category, official and business document, text difficulty, addressee-populace, addressee-employee, subject area of a document.*

## REFERENCES

1. Valgina N. S. *Text theory*. Textbook. Moscow: Logos Publ., 2003. 280 p. (In Russian)
2. Demyankov V. Z. Interpretation of the text and stratagems of the behavior. *The semantics of linguistic units and text (linguistic and psycholinguistic research)*. Moscow: Institute of Linguistics of the Academy of Sciences of the USSR Publ., 1979, pp. 109–116. (In Russian)
3. Zimnyaya I. A. *Lingvopsychology of the speech activity*. Moscow: Moscow psycho-social institution Publ., 2001. 432 p. (In Russian)
4. Kostomarov V. G. *Our language in action: Essays on modern Russian style*. Moscow: Gardariki Publ., 2005. 287 p. (In Russian)
5. Mikk Y. A. *Optimization complexity of the educational text: to help writers and editors*. Moscow: Education Publ., 1981. 119 p. (In Russian)
6. Moskalchuk G. G. Size sentences and paragraphs as a factor in structural harmony of the text. *Language picture of the world: linguistic and cultural aspects*. Biysk, 1998, Vol. 2, pp. 27–37. (In Russian)





7. Orlova N. V. Some resources of the administrative document availability. *Communication. Thinking. Personality: Proceedings of the international scientific conference dedicated to the memory of Professor I. N. Gorelov and Professor K. F. Sedov*. Saratov: Centre “Science” Publ., 2012, pp. 442–448. (In Russian)
8. Orlova N. V. Russian-speaking official business document addresses the perception-layman. *Bulletin of the Surgut State Pedagogical University*, 2013, no. 5 (26), pp. 31–36. (In Russian)
9. *Russian language and culture of speech: a textbook for bachelor*. (Ed.) V. I. Maksinov, A. V. Golubeva. Moscow: Yurait Publ., 2012. 358 p. (In Russian)