

Электронная деловая переписка в аспекте коммуникативного принципа этичности

Андрей Владимирович Щербаков

Каждый из нас наверняка задумывался о том, почему у одних людей складываются хорошие отношения с коллегами, руководством, родителями подопечных, а другие, наоборот, постоянно сталкиваются с трудностями, вызывают раздражение и непонимание у собеседников, не могут найти общего языка с детьми и взрослыми. Конечно же, во многом это зависит от индивидуальных особенностей человека, его характера, настроения и прочих причин. Однако есть закономерности, хорошо изученные и описанные в учебной и научной литературе.

Принципы эффективного общения

Замечательная книга Корнея Чуковского «Живой как жизнь», много раз переизданная, начинается с воспоминаний о том, с какой щепетильностью относился к родному языку известный юрист, общественный деятель Анатолий Кони. Он не мог простить своим собеседникам невнимательного отношения к русскому языку, был непримирим к тем, кто искажал русскую речь.

Ошибки в деловой коммуникации имеют свои особенности, хотя и перекликаются с повседневными ошибками в общении. И в том и другом случаях общение — двусторонний процесс даже в условиях монолога (например, во время лекции или выступления на конференции). Ещё в XX веке известный филолог Михаил Бахтин сформулировал принцип диалогичности — универсальный принцип для всех видов коммуникации. И если этот принцип нарушается, то эффективность общения может резко снизиться.

Этот принцип получил разные терминологические обозначения (принцип кооперации, закон гармонизирующего диалога, принцип коммуникативного сотрудничества)¹, но смысл остаётся прежним: чтобы общение приносило результат и не вредило отношениям, собеседники должны быть обращены друг к другу, учитывать интересы и мотивы поведения друг друга, искать компромиссы в спорных случаях.

¹ См., напр.: Грайс Г.П. Логика и речевое общение // Новое в зарубежной лингвистике. Вып. XVI. Лингвистическая прагматика. — М., 1985. — С. 217–237; Михальская А.К. Основы риторики: Мысль и слово: учеб. пособие для учащихся 10–11 кл. общеобр. учреждений. — М., 1996.

Второй — универсальный — принцип, о котором можно говорить, — принцип этичности, к которому можно отнести всё, что касается этики и этикета, мировоззренческих установок, моральных норм. Соблюдение этого принципа не менее важно для достижения необходимого эффекта в деловых отношениях. Проявление внимания к коллегам, адекватные ситуации формы обращения и приветствия, комплименты способны создать нужную атмосферу для конструктивного диалога².

Как отмечают авторы пособия «Русский язык и культура речи (базовые компетенции)», «этико-речевая компетенция, наряду с другими базовыми компетенциями (коммуникативно-прагматической и собственно-языковой), входит в содержание интегральной культурно-речевой (коммуникативной в широком смысле) компетенции. Причём, если этикетно-речевая часть этой компетенции разработана в отечественной традиции достаточно подробно, этого нельзя сказать о нормативно-ценностной составляющей»³.

Человеческое общение, в том числе и деловое, чрезвычайно сложно устроено. Иногда трудно определить, что поможет достичь успеха, а что помешает. Однако в любом случае при соблюдении двух ключевых принципов — диалогичности и этичности, о которых сказано выше, вероятность эффективной коммуникации повышается. Если же эти принципы не соблюдаются, то и вероятность коммуникативных неудач становится реальной.

Развитие видов, средств и способов коммуникации менялось во времени. При этом человечество стремилось решить две проблемы: преодоление времени и преодоление пространства (передача информации на расстоянии). Первая проблема решалась через развитие социальных институтов хранения информации, ведь изначально весь накопленный опыт мог храниться только в человеческой памяти и передаваться устно. С появлением письменных знаков стали создаваться тексты, которые можно было хранить, появились библиотеки. Сейчас вся информация может долгое время храниться на цифровых носителях.

Для решения второй проблемы необходимо развитие техники. Преодоление пространства и скорость распространения изначально ограничивались скоростью движения человека, всадника или скоростью передвижения по воде на корабле. С появлением радио, телефона, телеграфа, телевидения решалась проблема преодоления расстояний, существенно выросла и скорость распространения информации. Появление Интернета вывело развитие видов и средств коммуникации на новый уровень. Однако при смене способов и средств передачи и хранения информации меняется и фактура текста, и его содержательные характеристики: устные тексты в дописьменную эпоху носили, вероятнее всего, сугубо бытовой характер, на глиняных дощечках и бересте создавались тексты, более ценные для культуры. С появлением бумаги и печатного станка тематика текстов существенно расширилась. Современный дисплейный текст (термин В.Г. Костомарова), под которым понимается синкретичный вариант устной и письменной коммуникации и новых форматов, связанных с появлением цифровой среды: гипертекстов, аудио-видеофайлов, мгновенных сообщений, не ограничен тематически, а определение авторства подчас невозможно из-за специфики функционирования подобных сообщений: в их создании и изменении может гипотетически принимать участие неограниченное число людей. По сути, речь идёт о том, что действительно в результате технологического развития человечество, кроме устной и письменной, приобрело новый вид коммуникации — дисплейный (компьютерно-опосредованный, виртуальный).

² См., напр.: *Матвеева Т.В.* Этическая компонента риторического образования: аспекты и перспективы // теоретические и прикладные аспекты речевого общения: науч.-методич. бюл. — Красноярск — Ачинск, 1998. Вып. 6. — С. 56–60.

³ *Русский язык и культура речи (базовые компетенции): учеб. пособие / под ред. А.П. Сквородникова.* — Красноярск, 2015. — С. 460.

Компьютерная коммуникация

Среди характеристик компьютерной коммуникации обычно выделяют дистантность и опосредованность общения, использование гипертекста, поликодовость и полифоничность текста⁴. В частности, Ф.О. Смирнов рассуждает о статусном равноправии участников коммуникации и передаче эмоций с помощью дополнительного набора знаков (смайликов), специфической компьютерной этике и т.п.⁵

Современное деловое письмо (в т.ч. электронное) вбирает в себя характеристики не только устной и письменной речи, но и допускает использование различных невербальных знаков, например, смайликов и т.п. элементов. В связи с этим встаёт вопрос о пределах употребления подобных знаков с точки зрения принципа этичности.

Одной из существенных характеристик электронной деловой переписки является краткость сообщений. Действительно, компьютерно-опосредованная коммуникация способствует сокращению текста, что сказывается на скорости создания сообщения и последующей его передаче.

Форма писем оказывается под влиянием фактора непрерывности коммуникации, когда корреспонденты обмениваются сообщениями несколько раз в день, а в теле письма можно увидеть всю переписку. В такой ситуации могут отсутствовать определённые элементы письма в его полной версии. В ответе на письмо, имеющем форму одной реплики, могут отсутствовать обращение, приветствие, подпись и некоторые другие элементы.

В таких случаях возникают сразу несколько вопросов. В каких случаях допустим пропуск обращения и приветствия? Допустимы ли сокращения в обращении и подписи под сообщением? Каким должно быть обращение в том или ином случае: по имени, имени и отчеству или в какой-то ещё форме?

Ответы на эти вопросы не так просты, как может показаться на первый взгляд. Как отмечается в коллективной монографии «Интернет-коммуникация как новая речевая формация», «погружаясь в сетевую коммуникативную среду, индивид испытывает на себе её интенсивное воздействие, которое накладывает отпечаток на всю его речеповеденческую деятельность. Физическая непредставленность, анонимность и связанные с этими фактами преобладающая равностатусность и неинституциональность коммуникации и др. в той или иной мере способствуют снятию целого рода социокультурных и психологических ограничений, обычно налагаемых на речевое поведение в несетевой коммуникации в целях создания гармоничного, неконфликтного общения»⁶.

В этом смысле, по идее, допустимы более свободные формы обращения и менее строгое соблюдение требований речевого этикета. Однако, с другой стороны, ситуация

⁴ См. напр. Интернет-коммуникация как новая речевая формация: колл. Монография / науч. Ред. Т.Н. Колокольцева, О.В. Лутовинова. — 2-е изд., стер. — М., 2014. — 328 с.

⁵ Смирнов Ф.О. Национально-культурные особенности электронной коммуникации на английском и русском языках: дис. ... канд. филол. наук. — Ярославль, 2004. — С. 17.

⁶ Интернет-коммуникация как новая речевая формация: колл. Монография / науч. Ред. Т.Н. Колокольцева, О.В. Лутовинова. — 2-е изд., стёр. — М., 2014. — С. 158.

делового общения требует более строгого соблюдения норм и правил общения. Так, например, явно не соответствующим ситуации будет обращение «Ув. Анд. Влад-ч! Пишет Вам студентка заочной формы обучения <...> Ольга Иванова, студентка факультета управления, 2 курс, заочная форма обучения», тем более что подпись, в отличие от обращения, даётся в полном варианте.

В другом примере, на мой взгляд, не совсем удачно выбрана форма приветствия: «Андрей Владимирович, *доброго времени суток!* Пишет Вам студентка заочной формы обучения. Мне необходимо сдать зачёт по дисциплине... <...> Ольга Иванова». Принятое в Сети приветствие «доброго времени суток» вступает в противоречие с требованиями деловой коммуникации, подразумевающими строгость, официальность, обращение в рабочее время.

При этом, анализ примеров переписки по электронной почте демонстрирует диспропорции в выражении вежливости, как в сторону её недостаточности, так и в сторону избыточности. Так, в ряде случаев можно встретить сокращённое обращение «АВ, как обстоят дела с ответом на письмо?» или «АВ, приветствую!», что допустимо лишь при близком знакомстве или в некоторых случаях при равенстве социальных статусов коммуникантов. В других же случаях можно наблюдать гипертрофированное (плеонастическое) проявление вежливости: «*Многоуважаемый Андрей Владимирович, добрый день*<...> *С уважением и признательностью,* Ольга Иванова». Подобная суперэтикетность для компьютерно-опосредованной коммуникации представляется не совсем уместной, поскольку нарушается принцип краткости сообщения.

Нормативность речевого общения в электронной среде

Приведённые примеры свидетельствуют о сохраняющейся актуальности проблеме обращения, существующей в русском речевом этикете. Очевидно, что обращения типа «милостивый государь» или «сударыня» явно устарели, обращения «многоуважаемый...», «глубокоуважаемый...» и т.п. в большинстве случаев не соответствуют фактуре дисплейного текста и требованиям компьютерно-опосредованной коммуникации, а новые этикетные формулы ещё не выработаны или входят в противоречие с нормами делового общения.

Тенденция к сокращению текста, характерная для электронной коммуникации, не всегда соответствует правилам хорошего тона. В частности, обращение без отчества под влиянием англоязычной традиции в деловой коммуникации, по мнению Н.И. Формановской, нарушает правила русского речевого этикета. «Предполагается, что говорящие при вступлении в коммуникативную деятельность соблюдают некие социальные аксиомы, вне которых невозможно достижение коммуникативной согласованности и посткоммуникативного эффекта»⁷.

При выборе обращения, приветствия и прощания в компьютерно-опосредованной коммуникации можно столкнуться с проблемами, вызванными тем обстоятельством, что зачастую мы не представляем, каков возраст, социальное положение и другие характеристики собеседника. Электронная коммуникация, с одной стороны, предполагает некоторую степень неформальности, а с другой стороны, стандартизованность, свойственную деловому общению в целом. Так, уже упомянутое приветствие «*доброго времени суток!*» носит, скорее, фамильярный характер, а потому не очень уместно при строго деловых отношениях. Так же не всегда можно воспользоваться формой прощания «*Искренне Ваш...*», поскольку она носит эмоциональный характер, не всегда приемлемый в общении между деловыми партнёрами. Кстати, обозначенная проблема характерна для деловой коммуникации в целом. Когда мы знаем имя и отчество

⁷ Формановская Н.И. Русский речевой этикет: Лингвистический и методический аспекты. Изд. 3-е. — М., 2006. — С. 28.

человека, то нам легко сориентироваться в ситуации и сделать выбор. Но что делать, если мы не знаем имени собеседника или если обращаемся к весьма разнородной аудитории? Как обратиться, например, на родительском собрании — коллеги, друзья, господа, товарищи? В реальной коммуникативной практике бывают ситуации, когда ни одно из этих обращений не подходит и даже может привести к негативно-ироничной реакции публики: «Какие мы вам коллеги?!», «Товарищи остались в прошлом веке» и т.п. Поэтому в определённых случаях обращение просто опускается и заменяется приветствием: «Добрый день!», «Здравствуйте!».

Для электронной компьютерно-опосредованной коммуникации характерно использование смайликов и других элементов. Однако и здесь возникает вопрос их уместности в деловой электронной переписке. Допустимо ли использование смайликов при общении учителей и родителей, преподавателей и студентов, руководителей образовательных организаций с коллегами. На мой взгляд, нет. Здесь мы имеем дело с объективным противоречием содержания коммуникации и отношениями между коммуникантами и фактурой текста.

Несмотря на тенденции к демократичности и относительной свободе в выборе этикетных формул, остаётся актуальным вопрос нормативности речевого общения в электронной среде, «поскольку абсолютно нерегулируемый коммуникативный процесс в большинстве случаев оказывается неэффективным»⁸.

Обозначенные проблемы связаны, на наш взгляд, с изменениями, происходящими в самом характере коммуникации, приводящими к трансформациям в мировоззренческой части речевой этики, под которой понимается «совокупность этических правил и норм речевого поведения в различных ситуациях общения». «Речевая этика базируется на общечеловеческих этических ценностях, национальных этических посылках, а также на индивидуальных этических ценностях» и «включает в себя два компонента: мировоззренческий и этикетный»⁹.

К.И. Чуковский говорил о непрерывном развитии речи, о том, что слова могут обретать новые значения и новые стилистические окраски. И это действительно так. Современная коммуникация ускоряется, появляются новые её формы. Мы живём в плотном информационном потоке, который часто не даёт нам времени на обработку поступающей информации, тщательную подготовку к публичному выступлению, проведению деловой беседы, созданию текста письма. Однако внимание к проблемам коммуникации, к собственной речи — неотъемлемая часть профессии педагога. Ещё в XVII веке французский писатель и философ Жан де Лабрюйер сказал: «Талантом собеседника отличается не тот, кто охотно говорит сам, а тот, с кем охотно говорят другие; если после беседы с вами человек доволен собой и своим остроумием, значит, он вполне доволен и вами».

Андрей Владимирович Щербаков,

декан филологического факультета государственного Института русского языка им. А.С. Пушкина, доцент, кандидат филологических наук

⁸ Интернет-коммуникация как новая речевая формация: колл. монография / науч. Ред. Т.Н. Колокольцева, О.В. Лутовинова. — 2-е изд., стер. — М., 2014. — С. 175–176.

⁹ Щербаков А.В. Риторическая этика // Культура русской речи: Энциклопедический словарь-справочник/ Под ред. Л.Ю. Иванова, А.П. Сковородникова, Е.Н. Ширяева и др. — М.: Флинта: Наука, 2003. — С. 591.