

Анализ электронных деловых писем с позиции эффективности

Корнеева Мария Геннадьевна

Аспирант

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет иностранных языков и регионоведения, Москва, Россия

E-mail: jemand-jemand@inbox.ru

Эффективность уже стала одним из ключевых слов 21-го столетия. Важнейшую роль в этом сыграла интенсификация экономических отношений, глобализация бизнеса. Как следствие значительно возросла потребность в эффективном деловом общении, которое зачастую проходит на английском языке. На наш взгляд, эффективность в целом является важным концептом англоязычного мира, о чем свидетельствует, например, целый синонимический ряд, соответствующий данному понятию на русском языке: *efficiency, effectiveness, efficacy, effectivity* [6].

Олимпийский подход («быстрее, выше, сильнее») распространился и на письменную деловую коммуникацию. Об этом свидетельствует, к примеру, изменение нормозадающего принципа: на смену красоте и уместности пришла ясность как функция усвоения адресатом информации. Следующая цитата Г.Г. Хазагерова наиболее емко описывает эту тенденцию: «Ключевая категория не «красота» или «возвышенное», а «эффективность», достижение синонимичного эффекта ближней прагматики. Складывается формула: «Тебя поняли - ты и прав». Даже такое простое рассуждение, как то, что речь, например, письменная может восприниматься не только непосредственным ее адресатом, элиминируется сегодня нашим сознанием. Успешность речи - ее понимание тем, к кому она обращена. А норма не должна быть помехой успешности. Таков общий ход мысли» [5]. Помимо понимания немаловажна также желаемая реакция собеседника: «Эффективность коммуникации определяется ответной реакцией получателя сообщения, при этом реакция должна быть обязательно адекватна цели, которую поставил отправитель» [1; 99].

Именно об анализе электронных деловых писем с позиции эффективности пойдет речь в нашем докладе. Мы намеренно отказываемся от термина «оценка», так как в первую очередь нас интересуют механизмы, задействованные в письменной деловой коммуникации и способствующие эффективному общению, а не оценка эффективности того или иного письма. Ключевым моментом успешной коммуникации мы считаем жанровую организацию речи.

Само понятие речевого жанра широко известно в отечественной лингвистике (см. работы М.М. Бахтина, В. В. Дементьева, К. Ф. Седова, Т. В. Шмелевой, К. А. Долинина, М. Н. Кожинной и многих других). В контексте нашего исследования особый интерес вызывают причины необходимости речевых жанров для (эффективной) коммуникативной деятельности людей. Опираясь на статью К.А. Долинина «Речевые жанры как средство организации социального взаимодействия», перечислим некоторые из них. Во-первых, речевой жанр как стереотип речевого поведения позволяет адресанту быстро ориентироваться в речевом событии, включить соответствующую установку, перцептивную и деятельностную, и, как следствие, прогнозировать дальнейшее развертывание дискурса и *адекватно реагировать на него*. Во-вторых, для отправителя речевой жанр — руководство к действию, образец построения речи, соответствующего ожиданиям партнера, т.е. такого построения, которое *существенно повышает шансы на адекватное восприятие дискурса получателем* [2; 8-14].

Другими словами, речевой жанр выступает в роли ориентира, значительно облегчая/ускоряя коммуникацию. Обратимся теперь к центральному вопросу нашей работы

- как данное наблюдение применимо к электронным деловым письмам? В самом широком смысле первым указателем на тип получаемой/отправляемой информации является интерфейс почтовых служб (подробнее о «метафоре интерфейса» см. Э. Томс и Д. Кэмпбелл [4; 1-17]). Эффективному распознаванию также во многом способствует жесткая структура электронного делового письма (отправитель, получатель, тема), а также наличие стандартных блоков (приветствие, подпись, дисклеймер). Стереотипность, или клишированность, отмечается и на уровне текста (*thank you for your email, please find attached, looking forward to hearing from you*). В целом, отправитель строит высказывание из «полуфабрикатов» (ср. С.Г. Тер-Минасова [3; 22]), что значительно упрощает процесс создания и интерпретации текста и тем самым ведет к эффективности.

Однако уникальность электронных деловых писем заключается в возможности ещё более эффективного использования языковых средств (в определенных ситуациях). Сюда мы относим возможность отказаться от повторяющихся блоков (приветствие, прощание, благодарность за полученное письмо) при обмене сообщениями в течение короткого промежутка времени, использование временного дейксиса (*Your letter I saw only today, as I am not in the office on Wednesdays*) в связи с автоматическим указанием даты отправления письма и молниеносной скоростью доставки, а также употребление усеченных, разговорных выражений (*pic, if poss, pls, tag*). Не менее интересным является факт толерирования опечаток в текстах электронных деловых писем (*recieved, problens*).

Таким образом, наличие устойчивых форм коммуникации (речевых жанров) обеспечивает более эффективное общение за счет стереотипного кодирования и декодирования информации. Кроме того, некоторые свойства жанра электронного делового письма позволяют увеличить эффективность за счет экономии речевых средств (достижение результата меньшими усилиями). Вероятно, именно это, наряду с низкой стоимостью электронной почты, обеспечило широкую популярность данному виду письменной деловой коммуникации.

Источники и литература

- 1) Бахтиозина М. Г. Изучение и анализ лингвистических компонентов современной письменной деловой коммуникации. // Учитель, ученик, учебник: материалы VII Международной научно-практической конференции: сборник статей. Том 1 / Отв. Ред. О.Д. Вишнякова. – М. : КДУ, 2014. 368 с.
- 2) Долинин К.А. Речевые жанры как средство организации социального взаимодействия. // Жанры речи. Саратов: «Колледж», 1999. Вып. 2. С. 8-14.
- 3) Тер-Минасова С.Г. Синтагматика функциональных стилей и оптимизация преподавания иностранных языков. — Издательство МГУ Москва, 1986.
- 4) Campbell D.G., Toms E.G. Genre as interface metaphor: exploiting form and function in digital environments. Proceedings of the 32nd Hawaii International Conference on System Sciences 1999; Hawaii: IEEE; 1999 – pp. 1-17.
- 5) Авторский сайт Георгия Хазагерова: <http://www.khazagerov.com/culture-of-speech/98-norma-problem.html>
- 6) Онлайн-словарь Collins: <http://www.collinsdictionary.com/>

Слова благодарности

Автор выражает благодарность своему научному руководителю, Бахтиозиной М.Г., за терпение и поддержку.