

УДК 811.161.1'42

ЭЛЕКТРОННОЕ ПИСЬМО В СОВРЕМЕННОЙ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЕ

© 2010 А.О. Стеблецова

Воронежский государственный университет

Поступила в редакцию 1 февраля 2010 года

Аннотация: Настоящая статья посвящена проблеме роли и места электронной коммуникации в современной деловой культуре. Исследование проводилось на материале электронных писем англоязычного и русскоязычного делового дискурса и рассматривало их коммуникативные и лингвостилистические особенности. В заключении автор приходит к выводу о том, что электронное письмо, демонстрируя определенную дискурсивную и языковую специфику, является вторичным по отношению к традиционной письменной коммуникации жанром делового дискурса.

Ключевые слова: деловая культура, деловая коммуникации, электронное письмо, электронная коммуникация.

Abstract: The article discusses the role and the significance of e-communication in the contemporary business culture. The study is focused upon English and Russian e-mail messages and their increasing importance in business communication. It has been able to reveal certain stylistic and linguistic peculiarities of e-mail messages which in turn demonstrate their correlation with traditional business correspondence of informal register.

Key words: business culture, business communication, e-mail message, e-communication.

В настоящей статье предпринимается попытка ответить на вопрос: является ли электронное письмо отдельным жанром делового дискурса с присущими ему типологическими особенностями или же его отличие от традиционного делового письма заключается лишь в электронном канале связи. В качестве материала были использованы англоязычные и русскоязычные деловые письма из ряда пособий, в том числе и электронных, и собранного автором корпуса примеров реальной электронной корреспонденции.

Даже предварительный обзор англоязычных образцов электронных писем демонстрирует их видимое отличие от традиционных бумажных аналогов. И речь здесь идет не об очевидной формальной и презентационной специфике, связанной с электронным каналом связи. Электронное деловое письмо обладает рядом коммуникативных и лингвостилистических особенностей.

Коммуникативные особенности электронного письма тесно связаны с его техническими параметрами. Скорость передачи и получения информации делает его высоко интерактивным, а технические возможности позволяют принимать участие в коммуникации сразу нескольким сторонам. Дискурсивный обмен электронными письмами уже не ограничен двусторонним общением, как это обычно происходит в традиционной корреспонденции, но может существенно расширять круг коммуникантов, превращая диалог в полилог:

From: Clair Haddad haddad@lycos.co.uk адресат
Date: 10.8.06 14:30
To: Ann Lewis alewis_2005@global.com.uk адресат 1
CC: Pete Blinkman Blink182@global.com.uk адресат 2
Subject: Ongoing Problems with Project [6]

Скоростной режим общения существенно влияет и на быстроту реакций коммуникантов,

повышая скорость обратной связи. Таким образом, высокая частотность коммуникативного обмена и возможность общения в режиме «адресант – адресат 1, адресат 2, адресат 3», то есть полилог, являются коммуникативными особенностями электронного делового письма.

К числу очевидных лингвостилистических особенностей электронного письма относятся лаконичность и неформальность, проявляющаяся на всех языковых уровнях. Сравним электронное (1) и традиционное (2) письмо, относящиеся к жанру писем-запросов (Enquiry Letter), основной прагматической целью которых является побуждение адресата к предоставлению требуемой адресанту информации:

Образцы электронного (1) и традиционного (2) писем относятся к одному и тому же жанру – письмо-запрос (Enquiry Letter). У них сходная композиционно-тематическая структура и сопоставимый объем текста. Оба запроса дополняются

дискурсивными актами просьбы: в (1) – ...can you tailor-course specially for our staff? (не сделали бы вы такой курс специально для нас?); в (2) – Please let me have ... samples of the different qualities of material used (пожалуйста, ... приложите образцы используемых тканей). Причем просьба (1) может быть расценена как коммуникативно трудоемкая, тогда как просьба (2) – средней коммуникативной сложности, скорее ожидаемая и рутинная в деловом дискурсе.

Специфика электронного письма заключается прежде всего в лингвостилистическом аспекте. Уже упоминавшаяся стилистическая принадлежность к неформальному регистру проявляется

- в выборе разговорных форм обращения и комплиментарного окончания: Dear Sue, Sue, Hi, Sue, Hello (Дорогая Сью, Сью, Привет, Сью); Best wishes, Take care, See you soon, Harry (Всего доброго, Береги себя, Пока);
- в использовании лексики разговорного / неформального регистра: I hope things are getting

(1) E-mail Enquiry [3, 56]

Dear Rosehannah

We are considering sending some of our staff on a training course on Customer Service. Do you have a suitable course available within the next few months? If so let me have the dates and times plus costs.

If there isn't a regular course scheduled, can you tailor-make a course specially for our staff?

Perhaps we could meet to discuss this – are you free next Friday 20 August at 11 am? Please let me know.

Shirley Taylor
Project Manager

электронное письмо–запрос

Дорогая Роза-Анна!

Мы планируем послать некоторых сотрудников на тренинг-курс по работе с клиентами. У тебя есть что-нибудь подходящее в течение нескольких ближайших месяцев? Если да, то сообщи мне даты, время и стоимость.

Если же плановых курсов нет, не сделали бы вы такой курс специально для нас?

Может, нам встретиться и обсудить это: ты свободна в следующую пятницу 20 августа в 11.00? Пожалуйста, сообщи мне.

Ширли Тейлор
Менеджер проекта

(перевод наш)

(2) Enquiry Letter [3, 70]

Dear Sir/ Madam

Dekkers of Sheffield inform us that you are manufactures of polyesters cotton bedsheets and pillow cases.

We are dealers in textiles and believe there is a promising market in our area for moderately prices goods of this kind.

Please let me have details of your various ranges including sizes, colours and prices, together with samples of the different qualities of material used.

Please state your terms of payment and discounts allowed on purchases of quantities of not less than 500 of specific items. Prices quoted should include delivery to our address shown above.

Your prompt reply should be appreciated.
Yours faithfully

письмо–запрос

Уважаемые господа!

Компания Деккерс из Шеффилда сообщает о Вас как о производителе постельного белья из полиэстера.

Занимаясь поставками этой продукции, мы оцениваем данный рынок как перспективный при условии средней ценовой политики.

Пожалуйста, сообщите нам подробности о Вашей продукции, включая размеры, расцветки и расценки, и приложите образцы используемых тканей.

Просим также указать формы оплаты и наличие скидки на партии не менее 500 штук. Котировки должны включать доставку по нашему адресу.

Надеемся на скорый ответ.
С уважением

(перевод наш)

well with you (Надеюсь, у тебя / все в порядке), thanks for (спасибо), sort out (решить – используется фразовый глагол, что характерно для разговорного стиля), it sounds like you've been working really hard (это и правда звучит, как будто ты хорошо потрудился) ;

• в широком использовании прямых вопросов, императивных конструкций: Do you have a suitable course...? (У тебя есть подходящий курс?), Are you free next Friday 20 August at 11 am? (Ты свободна в следующую пятницу..?) Let me know the time and dates...(Сообщи мне точное время), причем даже для реализации коммуникативно сложных речевых актов (просьб, например), что несколько противоречит коммуникативному принципу вежливости;

• в использовании неформальных сокращений: pls (please) , asap (as soon as possible), fwd (forward), I've, she's (Примечание. Аббревиатуры типа *tnks & rgs* – “thanks and regards”, *u* – “you” , 2 – “too” , 4 – “for” справедливо считаются сленгом, они не являются нормативными в электронных письмах делового дискурса).

В пользу мнения о дискурсивном и жанровом своеобразии электронных писем говорит наличие современных тенденций создания электронного этикета Netiquette – некоего свода дискурсивных и языковых норм – электронных императивов, например: используйте дескриптивный заголовок (не оставляйте строку *Тема* пустой); проверяйте правописание (орфографические ошибки – знак неуважения к адресату); используйте лаконичные предложения и абзацы; не допускайте промедлений с ответом; будьте неформальны, но не болтливы; поддерживайте позитивную тональность; не пишите того, чего бы вы не сказали и т. п. [2], [5].

Электронное письмо в русской деловой культуре также стремительно завоевывает коммуникативное пространство. Оно прочно утвердилось в профессиональных дискурсах (деловых сферах коммерции и финансов, образовательной и научной сферах, административной и политической и др). Русские авторы электронных писем находятся, на наш взгляд, в более сложной ситуации по сравнению с представителями англоязычной культуры: у последних есть устойчивые традиции деловой переписки, которые служат базой для формирования норм электронной переписки, тогда как современная российская деловая культура такой прочной основы не имеет в силу особенностей социально-исторического развития. Тем не менее, электронное письмо русскоязычной деловой культуры демонстрирует уже описанные выше коммуникативные особенности, такие как полилогичность, например:

(в предтекстовой строке *Кому* помещены имена пяти адресатов)

Уважаемые коллеги!

Сообщите, пожалуйста, есть ли необходимость высылать Вам по почте официальное приглашение для участия в международной конференции

«Проблемы лингвистики и межкультурной коммуникации» в Уфе 24–25 марта? Приглашение может служить основанием для оформления командировки. С уважением,

Секретарь оргкомитета

Что же касается высокой скорости коммуникативного обмена, то на данную характерную черту электронных писем оказывают влияние определенные особенности национальной деловой культуры, например более свободное (по сравнению с западными культурами) отношение ко времени, срокам, понятию крайнего срока «deadline». Таким образом, иногда в ходе коммуникативного обмена возникают паузы, вызывающие явное раздражение коммуниканта, например:

(1)

Уважаемая Ирина Петровна!

Я вынужден еще раз обратиться к Вам с вопросом о неправильно оформленном сертификате № ..., где была допущена ошибка в моей фамилии. Вы должны были выслать правильно оформленный дубликат по адресу...

С уважением,

(2)

Уважаемые господа!

Я до сих пор не получил от Вас ответа по поводу дубликата сертификата, который Вы должны были выслать более месяца назад...

Стилистическая принадлежность русскоязычных электронных писем к неформальному регистру проявляется:

• в композиционной сжатости и текстовой лаконичности. Часто текст письма представлен одним предложением или несколькими предложениями, отсутствует четкое абзацное структурирование;

• в отсутствии обращения, особенно в электронных письмах реагирования (ответах на запрос, благодарностях и др.):

(1) «Когда будет известно решение по поводу статьи, мы сам вышлем Вам квитанцию на оплату. Ничего не оплачивайте.

С уважением, Петренко Елена »

(2) «Здравствуйте!

Ваша статья будет опубликована в июне 2009 г.»

(3) Доброе утро!

Высылаю электронный вариант Договора и Акта, как и договаривались.

С уважением,

• в использовании лексики разговорного стиля неформального регистра:

«Александр, добрый вечер!

В приложении экономическая модель проекта. *Взгляните на досуге.*

В случае вопросов звоните или пишите

Извиняюсь за задержку

Николай»

в отсутствие единых пунктуационных норм оформления:

«Уважаемая Цветникова А.О., Ваша копия квитанции об оплате получена! С уважением, оргкомитет конференции!»

Примечание. Во всех текстах – примерах электронных писем полностью сохранена авторская пунктуация.

Попытки создания электронного этикета Netiquette предпринимаются и в русскоязычной электронной коммуникации. До настоящего времени они представляют собой заимствования англоязычных рекомендаций и их адаптацию к русской коммуникативной культуре [1]. На наш взгляд, это неизбежный и закономерный процесс, так как электронная коммуникация является наиболее доступной и активно развивающейся частью межкультурного общения. Она наиболее открыта процессу взаимодействия и взаимовлияния, тенденциям глобализации и унификации.

Таким образом, электронные письма англоязычной и русскоязычной деловых культур обнаружили сходные коммуникативные и лингвостилистические черты, а именно: интерактивность и полилогичность, лаконичность форм выражения и неформальность стиля, высокую степень авторской свободы, часто выражающуюся в пренебрежении правилами орфографии и пунктуации. Однако можно ли на основании этих особенностей считать электронное письмо отдельным или самостоятельным жанром делового дискурса? По-видимому, это было бы слишком поспешным утверждением.

Электронное письмо, безусловно, является неотъемлемой частью письменной деловой коммуникации, делового дискурса и национальной деловой культуры. Его лингвостилистическая и дискурсивная неформальность кажется уникальной, если не принимать во внимание существовавшие и существующие неофициальные деловые письма, то традиционные письма делового дискурса, авторы которых находятся в дружеских и равнопартнерских отношениях, между ними короткая коммуникативная дистанция, позволяющая им использовать неформальный регистр общения.

Стеблецова А.О.

Воронежская государственная медицинская академия им. Н.Н. Бурденко

Заведующая кафедрой иностранных языков, доцент, к.ф.н.

e-mail: annasteb1@mail.ru

Проведя такое сопоставление (то есть электронных писем и традиционных деловых писем неформального регистра), можно отметить некую лингвостилистическую преемственность электронных писем и их традиционных бумажных аналогов. К тому же современные тенденции к упрощению и снижению формализации англоязычного официально-делового стиля [5] распространяются на многие виды письменной деловой коммуникации, включая ее традиционную бумажную форму. И наоборот, многие электронные письма, например, информационного типа, электронные письма инициативного характера, начинающие дискурсивный обмен, демонстрируют типологические черты официально-делового стиля.

Эти доводы свидетельствуют о том, что электронное письмо является вторичным по отношению к традиционной корреспонденции жанром делового дискурса, отличающимся несомненным своеобразием, но и тесно связанным и много заимствовавшим из традиционной письменной коммуникации. Электронное деловое письмо как элемент национальной деловой культуры несет в себе ее черты, равно как и разделяет с ней влияние других культур. Будучи современной, быстро развивающейся и активно завоевывающей коммуникативное пространство формой делового дискурса, электронное письмо заслуживает самого пристального внимания исследователей языка, коммуникации, культуры.

ЛИТЕРАТУРА

1. Севрюкова О.В. Десять способов составить эффективное электронное письмо / О.В. Севрюкова / Электронный ресурс. Режим доступа http://pedsovet.org/component/option=com_mtree/task=viewlink/link_id,1433/Itemid.1181, дата доступа – март 2009.
2. Jerz G. Dennis Writing Effective E-Mail: Top 10 Tips / G. Jerz / Электронный ресурс. Режим доступа <http://jerz.setonhill.edu/writing/e-text/e-mail.htm>, дата доступа – март 2009/
3. Taylor S. Model Business Letters, E-mails and Other Business Documents / S. Taylor / London : Prentice Hall, 2004. – 497 p.
4. Townshend K. E-Mail: Using Electronic Communications in Foreign Language Teaching / K. Townshend/ – London : Centre for Information on Language Teaching and Research (CILT), 1997. – 232 p.
5. <http://www.plainenglish.co.uk>
6. <http://www.everythingemail.net>

Stebletsova A. O.

Voronezh State Medical Academy

Head of the foreign languages chair