

Н. В. Кузнецова

Тверской государственный университет, магистрант

Научный руководитель: д.фил.н. В.А. Миловидов

КЛИШИРОВАННЫЕ ВЫРАЖЕНИЯ В ЭЛЕКТРОННОМ ДЕЛОВОМ ДИСКУРСЕ

Быстрое формирование информационных технологий, постоянная смена социальных ролей в ходе общения, и, в свою очередь, увеличивающаяся необходимость в овладении мобильными средствами коммуникации в профессиональной, а, следовательно, и в повседневной области общения, стимулирует лингвистические исследования различных объектов из сферы компьютерно-опосредованного взаимодействия.

Цель данной статьи заключается в исследовании делового общения, реализуемого с помощью электронных посланий (e-mail), понимаемого нами как особый тип речевого взаимодействия, а также роли клише в данном типе коммуникации.

Характерные черты электронной коммуникации обусловлены в первую очередь коммуникационными каналами передачи и распространения данных. Эта тема, и в общетеоретическом плане, и применительно собственно к электронной коммуникации подробно раскрыта в работах М. Маклюэна [Маклюэн 2004: 357].

Вслед за В. И. Карасиком мы полагаем, что «каждое взаимодействие носит многомерный, партитурный характер» [Карасик 2006: URL]. Это обстоятельство объясняет большое число дефиниций, касающихся различных аспектов общения, в том числе дискурсивных, что дает возможность осуществить классификацию видов дискурса по 2 характеристикам: по характеру адресата и типу коммуникационного канала. Разделяя точку зрения таких ученых, как Е. И. Горошко [Горошко 2009: 169], П. Е. Кондрашова [Кондрашов 2004: 15], О. А. Леонтович [Леонтович 2000: 193], О. В. Лутовинова [Лутовинова 2006: 160], С. Херринг [Herring 2011: URL], мы выделяем тип дискурса, характерный для общения коммуникантов посредством Сети Интернет, отмечаемый в современной лингвистике как «компьютерный», «виртуальный», либо «электронный». Таким образом, в этой статье мы ориентируемся на ограниченное понимание определения дискурса, и ограниченность эта предопределена характеристиками канала коммуникации.

Интернет-общение предполагает собой слабоизученную область. Имеется несколько определений, обозначающих коммуникацию через Всемирную Сеть, например «компьютерный», «виртуальный», «электронный» дискурс.

В электронном дискурсе выделяют следующие наиболее востребованные жанры:

- чат,
- электронное сообщение,

- групповой чат,
- форум,
- сетевая публикация,
- конференция,
- интернет-блог,
- электронный пособие (учебники),
- корпоративная интернет-страничка,
- заказ товара в интернет-магазине,
- комментарий к публикации и т. д.

Несмотря на разнообразие жанров, интернет-коммуникация несет некие общие черты. К таковым, в частности, относится использование клише. Рассмотрим в этой связи стиль электронного письма.

Данное текстовое сообщение, пересылаемое с помощью электронной почты от одного пользователя к другому, обладает стандартной структурой письма: тема, приветствие, основной текст, заключительный слова, подписи и вложения.

С точки зрения социокультурного взаимодействия процесс электронного общения осуществляется в соответствии с 2 основными группами коммуникантов:

- а) между друзьями, родными либо знакомыми;
- б) между сотрудниками.

Вслед за Л. Ю. Щипициной мы трактуем стиль электронного письма как «социально-информативный стиль, объединяющий в себе функции поддержания социального контакта (оно отличается личной обращенностью) и информирования (в тексте письма либо во вложении к нему можно быстро передать собеседнику данные любого объема)» [Щипицина 2010: 219].

Анализ электронной переписки в условиях делового общения сотрудников компаний показал, что она приобретает явно выраженную стилевую специфику, обусловленную использованием в качестве коммуникационного канала передачи информации электронной почты. Главной формой электронной переписки считается жанр «электронное деловое письмо».

Деловое письмо содержит черты официально-делового стиля, которые выражаются в подборе лексики и построении предложений. Поэтому в таких ситуациях используют стандартные фразы. В языке существует множество стандартных структур, таких как фразеологизмы, пословицы, поговорки, крылатые слова, разговорные фразы. В этот же ряд можно внести и языковые клише, к каковым чаще всего относят фразеологические конструкции (или идиомы).

Фразеологическая единица – сложное явление с множеством характеристик. Поэтому их нужно выделить и структурировать. Существует

множество различных классификаций, составленных разными учеными и основанных на разных принципах.

Традиционный и самый старый принцип для классификации фразеологических единиц основан на их оригинальном содержании и может быть выделен как тематический. Данный подход широко используется в самых разных английских и американских справочниках. На основании этого принципа идиомы классифицируются согласно источникам происхождения. Этот принцип еще называют этимологическим [Антрушина, Афанасьева, Морозова 1985: 186].

Классификация фразеологических единиц, предложенная А.В. Куниным, основана на едином структурно-семантическом принципе и также считается основой стабильности фразеологических единиц [Кунин 1974: 193].

Алехина А.И. полагает, что фразеология как лингвистическая наука должна рассматриваться, ввиду неоднородности материала, в двух частях или аспектах: 1. Идиоматика. 2. Фразеоматика [Алехина 1982: 174].

Известно, что близким по значению к фраземе является фраза – термин, введенный в языкознание В.В. Виноградовым в качестве антитезы идиоме. В.В. Виноградов писал: «Идиома отличается от фразы полным отсутствием лексической и семантической индивидуальности частей, единичностью и обязательностью связи их в данном лексическом единстве. Фраза же может стать вполне свободным сцеплением слова» [Виноградов 1938: 24].

Клише – это промежуточная форма между фразеологизмами и свободными словосочетаниями. Сегодня феномен языковых клише остается малоизученным.

Клише – это любая готовая разговорная формула, критерием для выделения которой является регулярность ее обнаружения в повторяющихся ситуациях речи. Термин «клише» употребляется для обозначения устойчивых фраз. Эти фразы постоянно повторяются и теряют свое первоначальное речевое значение, как утверждает Н.М. Разинкина [Разинкина 2006: 163].

По словарю Вебстера, клише – это банальное выражение или идея. [Webster's New World Dictionary 2010: 237].

В словаре «Лонгман» клише – идея или фраза, которая так часто использовалась, что уже неэффективна и не имеет больше значения [Longman Exams Dictionary 2006: 258].

Мы не согласны с последним положением. Клише – в известных обстоятельствах – выполняют в речи важные функции, в частности, контактоустанавливающие.

Употребляя таковые, намного легче начать разговор и получить нужную информацию. Речь будет красивой, структурированной, а также будет возможность сразу же подумать над следующей фразой. Таким образом, языковые клише являются отличным средством формирования канала общения.

На лексическом уровне клише представлены в деловой коммуникации и, в частности, в электронном письме, в виде этикетных формул речевого

поведения, установленных при обращении:

- Dear Sirs, Dear Sir or Madam – если вам не известно имя получателя;
- Mr/Mrs/Miss/Ms [фамилия] – если вам известно имя адресата;
- Dear Ben, – если человек вам знаком (см. табл.1).

Таблица 1.

	British	American	Russian
Formal or Routine	Dear Sir, Dear Sirs, Dear Madam, Mesdames,	Dear Sir: Gentlemen: Dear Mr. Brown: Dear Miss Smith: Dear Mrs. Brown:	Многоуважаемый...! Уважаемый господин министр!
Informal	Dear Mr. Brown, Dear Miss Smith,	Dear Mr. Brown: Dear Miss Roberts:	Уважаемый Иван Петрович! Уважаемые партнеры!
Personal	Dear Mr. Brown, My dear Brown, Dear Jim,	Dear Mr. Brown, My dear Mr. Brown, Dear George,	Дорогие друзья! Уважаемые коллеги!

[Richard H. Skerritt 1999: 8]

При прощании используются следующие формулы вежливости (см. табл.2):

Таблица 2.

	British	American	Russian
Formal or Routine	Yours faithfully,	Very truly yours, Sincerely yours, Yours very truly,	С глубоким уважением...
Informal	Yours sincerely, Yours truly,	Sincerely yours, Cordially yours,	С благодарностью (признательностью) и уважением... С надеждой на плодотворное сотрудничество...
Personal	Yours sincerely, Sincerely, With best wishes, Yours,	Sincerely yours, With kind regards, With best regards, Sincerely, Yours,	С пожеланием успеха (всего наилучшего)...

[Richard H. Skerritt 1999: 8]

Помимо шаблонных приветствий и прощаний, есть еще несколько фраз, которые можно использовать в переписке:

- I hope you are doing well — «надеюсь, у вас все хорошо». Простой, правда, заезженный способ начать письмо. Письменный аналог дежурной фразы «How are you?». Более официальный вариант: I hope this email finds you

well.

- I just wanted to update you on... — «я просто хотел дополнить, что...». Хороший способ сообщить дополнительную информацию о том, что получателю уже известно.

- I just wanted to let you know that... — «я просто хотел сообщить вам, что...». Аналогично предыдущему: дополняем уже известную информацию. Также можно использовать как универсальное вступление к короткому сообщению о каких-то важных фактах, деталях.

- Please be informed / advised — «пожалуйста, примите к сведению».

- FYI — сокр. от For Your Information, что тоже можно приблизительно перевести, как «примите к сведению». Сокращения уместно использовать между коллегами, общаясь по рутинным рабочим вопросам. Незнакомому человеку, клиенту так лучше не писать.

- Please find (see) attached — буквально «найдите во вложении» (так, разумеется, никто по-русски не говорит). Так вы даете знать, что у письма есть вложение. Например: Please find attached the report — Доклад во вложении.

- For futher details — «более подробно», «за более подробной информацией». Уместно в конце письма со ссылкой на контактное лицо: For futher details please contact my assistant — За более подробной информацией, пожалуйста, обратитесь к моему ассистенту.

- I look forward to your reply / hearing from you — «Жду (с нетерпением) вашего ответа». Вежливый способ дать понять, что неплохо бы ответить на ваше письмо.

Thank you for your time — «Спасибо за то, что уделили мне время». Универсальная формула, которую будет уместно поставить перед подписью [Richard H. Skerritt 1999: 42, 49, 50, 74, 86, 91,].

Обратим внимание (особенно в последних примерах), что клишированию подвергаются различные формы общения, характеризующиеся эмоциональностью. Клиширование помогает, с одной стороны, сохранить эмоциональный тон письма а, с другой, редуцировать эмоциональность и перевести ее в план необходимого, но не бросающегося в глаза «украшения» делового письма, которое – при всей своей сухости и формализованности, сохраняет «человеческий» тон, способствующий успешности коммуникации. Принимая во внимание тот факт, что сфера бизнеса, деловых интересов – это дискурс, в котором важно создавать определенный имидж, способный помочь реципиенту воспринимать своего собеседника как фигуру, достойную доверия, симпатии, уважения и внимания, представляется возможным считать эмоциональную, а не конвенциональную сторону деловой электронной переписки своего рода «эмотивным клише». Последнее может выражаться как в отступлении от языковой нормы, так и в применении невербальных средств – визуальных и графических.

В целом клишированные выражения способствуют, с одной стороны,

ускорению процедур деловой коммуникации в качестве блоков, в которых информация «свернута» в компактные образования, которые коммуникантам нет необходимости придумывать заново, тратя дополнительное время. С другой стороны, клише увеличивают меру информативности коммуникации – текстовый массив, включающий клише, способен нести больше сведений, чем текстовый массив, таковые не включающий.

ЛИТЕРАТУРА

- Herring S. C. (Ed.) Computer-mediated conversation. Part II. Special issue of Language@Internet, 8. [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.languageatinternet.org/articles/2011>. – Дата обращения: 07.04.2018.
- Longman Exams Dictionary. – Pearson Education Limited, England, 2006. – 1929 с.
- Richard H. Skerritt. Commercial correspondence. L., 1999. – 163 с.
- Webster's New World Dictionary, William Collins+World PublishingCo, Inc, 2010. – 1725 с.
- Алехина А.И. Идиоматика современного английского языка. – Мн.: Высш. школа, 1982. – 279 с.
- Антрушина Г.Б., Афанасьева О.В., Морозова Н.Н. Лексикология английского языка: Учеб. для студ. пед. ин-тов по спец. №2103 «Иностр. яз.». – М.: Высш. шк., 1985. – 223 с.
- Виноградов В.В. Современный русский язык. – М.: Учпедгиз, 1938. – 24 с.
- Горошко Е. И. Интернет-жанр и функционирование языка в Интернете: попытка рефлексии // Жанры речи: сб. науч. ст. – Саратов : Наука, 2009. – Вып. 6. Жанр и язык. – С. 111–150.
- Долуденко Е. А. Англицизмы в русскоязычном компьютерном жаргоне / Е. А. Долуденко // Лингвистика. Перевод. Межкультурная коммуникация. – Пятигорск, 1999. – С. 68–69.
- Ирисханова О. К. Стратегии порождения и интерпретации дискурса как отражение эвристичности вербального общения // Актуальные проблемы современной лексикологии и фразеологии: сб. науч. тр. к 100-летию проф. И. И. Чернышевой / отв. ред. Г. М. Фадеева. – М.: ИПК МГЛУ «Рема», 2011. – С. 89–96.
- Карасик В. И. О категориях дискурса. – Волгоград, 2006. [Электронный ресурс]. – URL: http://homepages.tversu.ru/~ips/Jub_Karas.html. – Дата обращения: 07.04.2018.
- Касумова М. Ю. Компьютерный дискурс как полиаспектная разновидность речи. [Электронный ресурс]. – URL: <http://rusistica.ru>. – Дата обращения: 07.04.2018.
- Ковальская Л. Г. Компьютерно-медийная коммуникация в современном мире: лингвистический аспект // Язык. Этнос. Сознание: материалы международной научной конференции (24–25 апреля 2003 года). – Т. 1. – Майкоп : АГУ, 2003. – С. 65–77.
- Кондрашов П. Е. Компьютерный дискурс: социолингвистический аспект: автореф. дис. ... канд. филол. наук. – Краснодар: КубГУ, 2004. – 19 с.
- Кунин А.В. Английская фразеология (теоретический курс) – М.: Высшая школа, 1974. – 268 с.
- Лебедев С. А. Философия науки: Словарь основных терминов. – М.: Академический Проект, 2004. – 320 с.
- Леонтович О. А. Компьютерный дискурс: языковая личность в виртуальном мире // Языковая личность: институциональный и персональный дискурс. – Волгоград: Перемена, 2000. – С. 191–199.
- Лутовинова О. В. Виртуальный дискурс: к определению понятия // Актуальные проблемы лингвистики XXI в.: сб. ст. / отв. ред. В. Н. Оношко. – Киров : Изд-во ВятГГУ,

2006. – С. 157–164.

Маклюэн М. Средство само есть содержание / Информационное общество. – М.: АСТ, 2004. – 464 с.

Разинкина Н.М. Стандартные фразы повседневного общения: русско-английские соответствия/ Н.М. Разинкина; ил. Р.В. Сурьянинова. – М.: Астрель: АСТ: Хранитель, 2006. – 222 с.

Щипицина Л. Ю. Компьютерно-опосредованная коммуникация: Лингвистический аспект анализа. – М.: КРАСАНД, 2010. – 296 с.

Якобсон Р. О. Лингвистика и поэтика. Структурализм: «за» и «против». – М.: Прогресс, 1975. – С. 193–230.