

РОЛЬ ДЕЛОВОГО ДОКУМЕНТА В ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Куликова Т. А., г. Краснодар

Коммуникация в деловых отношениях зачастую носит опосредованный характер. Коммуникативным намерением, промежуточным объектом хранения информации в процессе обмена ею между адресантом и адресатом выступает деловой документ. Однако чем больше «промежуточных стадий» донесения информации до адресата, тем менее точным может в итоге оказаться понятый им смысл сообщения. Рассмотрим основные, на наш взгляд, аспекты, отражающие природу делового документа, которая определяет характер деловой документации.

Деловой документ по своей природе нельзя однозначно причислить к гуманитарному знанию, ввиду его системности и знаковости. Из искусственной (технической) системы он также выбивается в силу фиксации в нем речи естественной, а также в связи с использованием его в естественной системе — деловой коммуникации.

Деловой документ, выражающий идею знака в системе деловой коммуникации, отражает присущие знаку синтактику, семантику, прагматику. Так, деловой документ создается и существует по определенным правилам построения знаков, т. е. синтаксису. Юридическая сила делового документа зависит от присутствия набора реквизитов с фиксированным местоположением, оформленных особым образом, определенными правилами написания документов, которые сами по себе — система условностей, т. е. знаков. Для этих целей разрабатываются ГОСТы, типовые инструкции по делопроизводству, унифицированные формы, схемы документооборота, что позволяет реализовать идею стандартизации и унификации официальной документации, сводящую к минимуму человеческий фактор искажения информации, а также ускоряющую техническую обработку документа.

Семантика делового документа в большей степени проявляется в смысловой нагрузке его составляющих — речевых знаках. Вместе с тем самому деловому документу как знаку также может присваиваться значение и смысл в контексте деловых отношений.

Стремление унифицировать деловой документ говорит о стремлении снизить барьер интерпретации знаков для тех, кто их использует. В этом проявляется прагматика документа как знака, которая нуждается в интеграции с конкретными науками (например, психологией, герменевтикой).

Вместе с тем любой документ как объект фиксации информации — всегда текст в значении последовательности знаков, выражающих неко-

торое содержание и обладающих смыслом. Деловой документ представляет текст в виде письменной деловой речи, имеющей ряд особенностей, обусловленных спецификой функционирования:

- устойчивость языковых конструкций, определяемая наличием в управлении однотипных, циклично повторяющихся операций;
- зависимость лексики документов управления от законодательных и нормативных актов органов власти, вышестоящих и функциональных органов управления;
- насыщенность документов специальной терминологией; нейтральность лексики, т. е. отсутствие экспрессивно и эмоционально окрашенных выражений;
- однотипность структуры текстов отдельных групп документов.

Таким образом, деловой документ, создаваемый и используемый по законам знака, в то же время является объектом фиксации речи, в основе которой при всех условностях делового стиля — живой изменяющийся естественный язык, предполагающий омонимию и полисемию.

Для того чтобы реализовался коммуникативный акт в деловых отношениях, необходимо, чтобы оба участника (адресант и адресат) владели общим кодом (как знаковым, так и речевым). При создании документа его автор должен подбирать речевые знаки и фиксировать их таким образом, чтобы графический образ знака и закрепленный за ним смысл максимально отражали авторский замысел и были максимально точно декодированы, а, значит, поняты адресатом.

Следовательно, снижение информационных потерь в деловой коммуникации напрямую зависит от владения участниками информационного обмена коммуникационными приемами, что в деловой среде тождественно знанию делопроизводства и эффективному использованию речевых средств в деловом документе.