

УДК 81'27

СОЦИОЛИНГВИСТИЧЕСКАЯ ПРОБЛЕМАТИКА ОФИЦИАЛЬНЫХ ДОКУМЕНТОВ

Виктория Борисовна Гулида

канд. филол. наук, доцент кафедры общего языкознания

Санкт-Петербургский государственный университет

199034, г. Санкт-Петербург, Университетская наб., 11. v-gulida@yandex.ru

В статье излагается постановка задачи и результаты первого этапа исследования восприятия и понимания текстов официальных документов разными социальными группами российского общества. Анализировались действующие документы доменов здравоохранения, культуры и образования. Сопоставление объективного и субъективного ряда данных интервьюирования, с учетом социальных данных респондентов, показывает, что доступность официального документа для восприятия и понимания определяется фактором «плотности» официально-делового стиля в тексте: слабая степень плотности официально-делового стиля не препятствует пониманию, сильная – блокирует его. Исследовался также фактор «адресность», определяющий приемлемость текста для респондента.

Ключевые слова: текст официального документа; официально-деловой стиль; интервьюирование; социальные характеристики; респондент; максимы Грайса; учет адресата.

Введение

Заявленная на государственном уровне задача перевода службы государственных услуг в социальных доменах здравоохранения, культуры и образования в электронный формат означает принципиальное изменение социолингвистической ситуации, а именно, замены привычной, простой и гибкой устной коммуникации на непривычную для многих, более сложную, письменную форму общения, лишенную гибкости и адаптивности к собеседнику. Пока еще граждане могут полагаться на дублирующую систему – устные эквиваленты письменных процедур: в поликлинике можно записаться к врачу или выяснить необходимое на сайте, но можно обратиться и в регистратуру; можно искать нужные сведения о правилах поступления в вуз на сайте, а можно прийти до приемной комиссии и задать вопрос и т. п. Но первым условием общения государственных учреждений, поставляющих гражданам госуслуги, станет доступность письменных документов для их понимания пользователями. Жизненные наблюдения при этом свидетельствуют о том, что эта задача может вызывать большие затруднения. На повестку дня ставится исследование реального положения вещей в этой области, формирование экспертной оценки ситуации, прежде чем будут осуществлены практические действия по введению электронного формата документооборота.

Задачей настоящего исследования является тестирование компетенции разных социальных слоев и групп населения в понимании письменных документов, или, подходя к проблеме со стороны материала (текстов), выявление типов и видов затруднений, с которыми сталкиваются пользователи, не имеющие достаточного опыта чтения сложных текстов. Социолингвистическая проблематика исследования не сводится только к выявлению социальных условий доступности официальных текстов для понимания (это лишь один из аспектов тестирования). Предметом данной статьи являются результаты первого этапа исследования, проводимого с использованием качественных методов (полуструктурированного интервью, попытки оценки когнитивных признаков дополнительно к штатным социохарактеристикам респондентов) на ограниченной выборке информантов (46 чел.). Начальный этап исследования нацелен на идентификацию трудностей, связанных с языком официальных текстов, но, учитывая сложность отделения языка как источника затруднений когнитивного характера от других источников непонимания текста (отсутствия сведений об обсуждаемых жизненных реалиях, различий в привычках к когнитивной «обработке» читаемого), неизбежно будут затронуты вопросы содержания, связанные с интерпретацией текста. Для обсуждения данной проблематики подходят качественные приемы анализа данных. В дальнейшем планируется второй

этап – количественное исследование с использованием метода анкетирования на выборке от 300 респондентов¹.

Поскольку такая тонкая материя, как понимание, не коррелирует напрямую со штатными социальными параметрами возраста, пола, уровня образования и пр., придется ввести дополнительные измерения, связанные с использованием приемов логического мышления и догадки, добытых респондентами в других областях знания, знанием или хотя бы знакомством с фактической (экстралингвистической) реальностью, отраженной в тексте; привычкой к тщательному чтению, которые выясняются именно при интервьюировании. Мы используем понятие «тип респондента»: опытный пациент (имеющий опыт серьезного лечения зубов, и связанного с этим опыта общения с врачами); знаток музейной культуры (посещающий выставки, экспозиции в отечественных и зарубежных музеях раз в два–три месяца); профи-пользователь официальных документов (юрист, работающий с документами), полупрофи-пользователь, т. е. не юрист, имеющий дело с официальными документами по роду занятий; ответственный респондент (из тех, кто серьезно относится к своим обязательствам, включая заполнение анкет или ответы на вопросы); «РР (рациональный, разумный)» пользователь, которого можно признать таковым по типу стратегий, к которым он прибегает при осмыслении трудного участка текста. Эти характеристики когнитивно-психологического характера – выборочное добавление к штатным социологическим параметрам для формирования реальной картины распределения уровней компетенции среди респондентов.

Материалом исследования являются современные, актуальные тексты или отрывки из них, выложенные на сайты для всеобщего использования и по объему позволяющие массовое анкетирование. Тематика текстов определяется указанными выше социальными областями массового контакта госучреждений с гражданами: здравоохранение, культура, образование. На первом этапе исследования использовались три текста (по одному каждой тематики) примерно равной длины. Структурированная часть интервью включала три группы вопросов: о доступности текста для восприятия (его удобочитаемости или затруднительности для чтения), понятности языковых единиц документа (например терминов, сложных номинаций), ясности содержания отдельного отрывка текста (например, для передачи его «своими словами»).

Содержание интервью в целом касалось нескольких тем:

- 1) какая доля информации из данного документа понятна по существу вопроса (медицинского или иного);
- 2) как язык документа влияет на понимание;
- 3) какие участки текста непонятны и что именно в них непонятно;
- 4) каково мнение респондента о документе или тексте/учреждении, с которым ассоциируется документ;
- 5) какие предложения есть у респондентов относительно изменения отдельных положений/всего документа.

За исключением последнего пункта содержание интервью направлено на изучение когнитивного и социально-оценочного аспектов деятельности респондента. Ответы респондентов на 1, 3 и частично 2 вопросы дают объективный материал по восприятию и пониманию текста, а ответы на 4 и 5 (если случается) и частично на 2 вопросы вместе с инициативными оценками языка документов и комментариями к ним являются субъективными показателями этой деятельности. Мы учитываем оба аспекта исследования.

Таким образом, исследование направлено на выяснение того, насколько компетенция пользователя соответствует уровню сложности текста, и того, как пользователи оценивают тексты и что думают о них. Забегая вперед, скажем, что респондент активен и видит в документе не только тему обсуждения, но и то, как себя позиционирует и как относится к нему вторая сторона коммуникации, является ли данная акция взаимным обязательством, а также другие детали взаимодействия с властью.

Здравоохранение. Согласие на проведение лечения эндодонтическими методами

Из трех исследованных документов данный текст вызвал наиболее разнообразные по тематике (поднятой респондентами) обсуждения; именно при его чтении респонденты продемонстрировали наибольшие различия по степени проникновения в существо дела, заложенного в тексте, и силе критического запала. Кроме того, очень важно, что на данном тексте проявилась зависимость уровня когнитивной и социально-оценочной «обработки» текста от сложного комплекса социокогнитивных параметров типа пользователя.

Рассмотрим документ, следуя за читающим его пользователем, т. е. обращаясь к реакциям, соображениям и оценкам разных типов читателей, зафиксированным в цитатах или вынесенным из обсуждения; отметим единичность или общность высказанных мнений и оценок.

Сразу под названием документа расположены четыре строчки ссылок на его законодательные

источники (*Настоящее добровольное соглашение составлено в соответствии со статьями 4, 5, 20, 21, 22, ...*), о которых несколько респондентов высказались как о нерелевантной для них информации: *Нам это зачем?* Респондент-профи по работе с документами предложил вынести эту информацию в сноски.

Далее следует очень важная строка *Мне сообщена вся информация о предстоящем лечении, я соглашаюсь с условиями его проведения*, которая привлекла внимание четырех человек с высшим образованием, полупрофи-пользователями документов, нелогичностью места ее расположения. Их комментарий звучал следующим образом: *Манипулятивно как-то*. Факт наличия этой строки чаще всего не замечается, но два человека указали на отсутствие места для подписи как показатель ее недейственности.

Согласие на выбор лечащего врача и его замену принималось без вопросов, но строка 2 (*Мне сообщена, разъяснена врачом и понятна информация о сути лечения*) воспринималась скептически опытными пациентами, поскольку полное понимание, по их мнению, приходит много позже.

П. 2.1. «Диагноз» не был заполнен. Как ни странно, отсутствие диагноза было замечено только опытными пациентами и профи-читателями официальных документов. Большинство читателей отвечали на вопросы о лечении так, как будто диагноз был определен. Зато п. 2.2 «Допустимость уточнения диагноза» вызвало сильную реакцию многих пользователей: *Ого!! Как это?! Почему?* Надо заметить, что опытные пациенты и респонденты старшего возраста не были столь критичны в этом вопросе.

Все ответственные пользователи и тщательные читатели запросили представить заявленный в п. 2.3 «Индивидуальный рекомендованный план лечения» вопросом *Где план?* Таким же образом они потребовали предъявить текст гарантий, заявленных в п. 2.13 (*Мне сообщена, разъяснена врачом и понята информация о гарантиях*). Оба эти случая свидетельствуют о недостаточности, по мнению пользователей, предоставленной им информации.

Многие не отреагировали на заявленную в п. 2.4. «Возможность коррекции намеченного плана лечения в зависимости от ситуации, сложившейся в процессе его проведения...», но четко усвоили обещанные в п. 2.6. «Возможные негативные последствия в случае полного или частичного отказа от рекомендованного лечения: прогрессирование заболевания, развитие инфекционных осложнений...» и т. д., что позже отразилось и в их ответах на вопросы о сути соглашения.

Длинный список возможных осложнений (пп. 2.7–2.12) поразил своим объемом всех пользователей, кроме опытных пациентов. Заключение, к которому и более, и менее компетентные читатели пришли в конце чтения текста, в большой мере определялось полученным в этот момент впечатлением. Вчитываясь в описание деталей возможных осложнений, респонденты высказали целый ряд претензий к содержанию и форме прочитанного: *Почему в «Возможные осложнения из-за приема анальгетиков и антибиотиков (в случае их назначения)» не указано точно, какие осложнения возможны?* Запрашивали эти сведения молодые, несведущие в медицине, однако внимательные и ответственные читатели. Не все было понятно читателям по медицинской части и в пп. 2.11 и 2.12, но пик возмущения пришелся на п. 2.9 (по поводу каждой строки!) и п. 2.10. Обобщенная эмоциональная реакция к этим двум пунктам документа: *Безответственное отношение! За кого они нас держат?* Прочитываем п. 2.9 полностью.

2.9. Возможные осложнения: – определенный процент неэффективного эндодонтического лечения по причине его медицинской специфики, индивидуальных особенностей строения корневых каналов зубов у конкретного пациента и состояния его здоровья; – перелечивание корневых каналов зубов через некоторое время или проведения хирургического вмешательства в районе тканей, окружающих зуб, или даже удаление зуба; – поломка инструмента (файла) внутри корневого канала и невозможность его извлечения

Первая шокирующая пользователей фраза из п. 2.9 (*определенный процент неэффективного эндодонтического лечения*) сопровождается возмущенным выводом о том, что врачи (или медучреждение) *обезопасили себя*; заодно они напоминают, что термины (*эндодонтический*) надо разъяснять. Следующая претензия касается объяснения возможной неэффективности лечения *медицинской спецификой* метода. Молодые гуманитарии, полупрофи и некоторые профи-респонденты иронизируют: *оказывается, метод специфичен – какой сюрприз!* Еще более неубедительным они находят объяснение возможной неудачи лечения *индивидуальными особенностями строения...зубов... у конкретного пациента*, и выносят приговор: *безответственная формулировка*. Устрашающая перспектива поломки инструмента внутри зубного канала и невозможность его извлечения порождает в респондентах недоумение, смешанное с возмущением при осознании, что даже такого рода событие изымается из зоны врачебной ответственности. Следует специально отметить, что многие

«страсти» по осложнениям с зубами воспринимаются опытными пациентами (в отличие от молодых или среднего возраста людей без медицинского опыта) гораздо спокойнее. Например, математик, 57 л., свидетельствует: *За долгие годы возни с зубами я испытал почти все, что описывается в этом договоре.*

Приведем также п. 2.10.

2.10. При перелечивании ранее запломбированных каналов зуба(ов) успех лечения значительно снижается, что связано: – с невозможностью (в некоторых случаях) удалить из корневого канала старую пломбу или металлический штифт; – с сильной кальцификацией корневых каналов, что в некоторых случаях повышает вероятность возникновения различных осложнений (перфорация, поломка инструмента); – с искривлением корневых каналов.

Предупреждение в п. 2.10 о том, что *при перелечивании... успех лечения значительно снижается*, вызывает негодование респондентов как откровенная стратегия уменьшения своей ответственности, а неопределенность формулировки в некоторых случаях в следующей фразе поднимает степень критичности к тексту: *В каких случаях?* Не все читающие догадываются о том, что *кальцификация* – не термин, а ошибка в написании термина *кальцификация*, который, впрочем, тоже может быть непонятен многим из читающих. Все пользователи, кроме опытных пациентов и опытных читателей официальных текстов, нашли (синтаксическое) построение пунктов 2.9 и 2.10 тяжелым, и практически все отметили несуразную пунктуацию (неоправданное тире) как затрудняющую чтение. Слова *перфорация, кальцификация, эндодонтическое (лечение), ортопантомограмма* составили набор терминов, для которого потенциальные пациенты хотели бы иметь глоссарий или иное разъяснение.

Следующий пунктом, вызвавшим всеобщую негативную реакцию, был п. 2.14 (*Мне названы и со мной согласованы: технологии и материалы..., сроки проведения лечения, стоимость отдельных процедур и лечения в целом. При этом мне известно, что в процессе лечения стоимость может быть изменена в связи с обстоятельствами, которые трудно предвидеть*), в котором формулировка *в связи с обстоятельствами, которые трудно предвидеть* отнесена к разряду *вопиюще безответственных*.

Опытные пациенты и пожилые пользователи вступали в некоторую дискуссию по поводу реальности содержания п. 2.16 (*Мною были заданы доктору все интересующие меня вопросы о сути и условиях лечения и были получены исчерпывающие ответы, разъяснения*), сомневаясь в возможности получить *исчерпывающие ответы* и

разъяснения до начала лечения. Но молодые гуманитарии с высшим образованием и другие тщательные читатели квалифицировали это положение как *вынуждение к подписанию*, или, эмоциональнее, *хамство!*, а многие респонденты увидели в нем *манипулирование*. Отдельные респонденты, внимательно читавшие документ, отметили отсутствие информации о сроках лечения и стоимости процедур.

Коротко остановимся на оценке респондентами языка документа. Две трети респондентов отзывались о нем как *нормальном, в целом, понятном языке официального документа; стандартном административно-профессиональном тексте*, причем молодые респонденты без медицинского опыта одновременно указывали на непонимание терминов. Молодые гуманитарии отмечали наличие канцелярита² в виде набора гиперкорректных пассивных конструкций *Мною были заданы... и получены...; Мне сообщено и понятно...*, которые воспринимались негуманитариями и респондентами без высшего образования, не склонными формулировать свои ощущения, как фразы, передающие безличностный смысл высказывания, даже при наличии местоимения (например *мне объяснено*).

Все гуманитарии и профи-читатели официальных документов заметили странную, мешающую чтению пунктуацию (необоснованное тире) в пп. 2.9 и 2.10. Единицы указали на опечатки. Но все неопытные читатели официальных документов, некоторые полупрофи-читатели и пожилые люди указали на большие затруднения при чтении пп. 2.9 и 2.10., назвав их *трудночитаемыми, чересчур трудными*. Эти параграфы длиннее, чем остальные, содержат список перечислений, нагруженный терминами, многие из которых являются многосложными словами, поэтому нет ничего удивительного в реакции людей, не привыкших к сложным текстам, тем более официальным и профессиональным.

Идеальным текстом для этого состава респондентов, судя по легкости цитирования и отсутствию претензий был п. 2.7. – *Возможные осложнения под влиянием анестезии: отек мягких тканей, кровоизлияние в месте укола, снижение внимания, аллергические реакции* – краткий, со знакомыми словами и идеально легкий для понимания. В ответ на вопрос о предпочтительности детальности или краткости документа сообщим, что пожилые пациенты и несколько молодых «практиков» выступили за краткость текста; все остальные, профи и непрофи голосовали за подробный документ. Для опытных пациентов данный документ был «нормальным» по степени подробности.

Частный, довольно тонкий вопрос о контекстной семантике грамматической формы возник в связи с п. 2.2 «Допустимость уточнения диагноза» и п. 2.4 «Возможность коррекции... плана лечения». Значительное количество реакций на них выражались словом *непонятно*, за которым, выраженные с разной степенью речевой компетенции, стояли следующие смыслы: удивление самим фактом внесения изменений в столь важные медицинские решения; недоумение от того, что это можно (допустимо) делать; суждения о разрушении доверия к врачу. По мнению профи-читателя официальных текстов с медицинским образованием, здесь сыграло отрицательную роль использование грамматической формы существительного вместо краткого прилагательного: *допустимО уточнение..., возможноНА коррекция* означало бы исправление случайного сбоя процесса, в то время как использование существительного (*допустимоСТЬ, возможноСТЬ*) сигнализирует о «законности» этой процедуры, не признаваемой читающими. Действительно, вполне реален такой эффект: влияние неосознаваемого читающими лингвистического элемента определяет их оценку речевого события.

В связи с популярностью использования ярлыка *непонятно* в качестве индекса острого реагирования на самые разные аспекты обсуждаемого соглашения, встает вопрос о методике содержательной интерпретации оценочных высказываний респондентов по ходу чтения и обсуждения текста документа. Оговорим сразу, что штампованность, чтобы не сказать, ограниченность языковых средств при характеристике текста становится проблемой в группах респондентов ниже уровня полупрофи. Опытные пациенты так же, как и опытные пользователи официальных бумаг, вообще меньше реагируют на текст, чем остальные. Проблема, однако, остается: понимание официальных текстов людьми, далекими от них, важнее для прогнозирования успеха электронной коммуникации, чем более предсказуемое речевое поведение полупрофи и профи-пользователей официальной документации.

Первым шагом в методике интерпретации оценочных высказываний с ярлыком *непонятно* является вычленение объектов «прямого назначения» для этого ярлыка, а именно незнакомых языковых единиц и их сочетаний. Респонденты называют «непонятными» термины, т. е. незнакомые им слова; таким же образом маркируется перечисление не вполне понятных медицинских процедур и действий, хотя отдельные слова такого текста респондентам знакомы; длинные последовательности таких перечислений, как в

п.п. 2.9 и 2.10, уменьшают уверенность читающего в том, точно ли он понял смысл отрывка, что он также отмечает ярлыком *непонятно*.

Однако гораздо чаще респонденты использовали данный ярлык не по отношению к языку, а по отношению к содержанию, причем содержанию разных типов и уровней. Для анализа этой части данных вводим второй шаг интерпретации – квалификацию оценочного высказывания по иллокутивной цели исходя из того, что каждое высказывание/реакция респондента как участника обсуждения текста является речевым актом. Иллокутивную цель определяем по имени (речевого) действия, которое произвел наш испытуемый: был он не согласен с содержанием обсуждаемого положения, удивлен им, возражал либо выражал ему недоверие... и т. д. С опорой на эту ступень анализа определяем результат обдумывания определенного участка или детали текста в терминах выводного значения – импликатуры по Г. Грайсу [Грайс 1985: 228–236], исходящего из принципа кооперации, лежащего в основе идеального коммуникативного взаимодействия. Приложение к нашим данным известного механизма экспликации коммуникативной импликатуры (на основе соблюдения/несоблюдения четырех максим принципа кооперации) позволяет обосновать и упорядочить описание данных, которое следует принятой в науке прагматической закономерности. Примеры коммуникативной импликатуры (выводные значения оценочной категории *непонятно*) приведены в таблице.

Вот как звучат финальные суждения респондентов о документе с позиции его цели и смысла: *Снять ответственность с медучреждения и навесить ее на пациента* (подавляющее большинство респондентов); *Обезопасить клинику от претензий со стороны клиента, предоставить возможность пациенту защитить свои права. В суде, если понадобится* (профи юристы и неюристы, единичные респонденты без высшего образования, мужчины); *Предупредить пациента о возможных последствиях эндодонтического лечения* (отдельные молодые гуманитарии, не «практики»); *Подписывать необходимо. В любом случае* (опытные пациенты и пожилые респонденты). Как можно видеть из различий во мнениях, более молодые и менее опытные респонденты сильнее реагируют на отношение к себе (адресату), заложенное в документе. Независимо от того, насколько их оценка справедлива (что, безусловно, требует отдельного исследования), ее реальность в качестве фактора успешной коммуникации, т. е. формирования доверия к институту, который стоит за документом, неоспори-

ма. Кстати, от респондентов-программистов по-
ступило разумное предложение составлять инди-
видуальный вариант документа (с конкретным

диагнозом) на основе данного документа как ти-
пового.

Таблица

**Примеры коммуникативной имплицатуры
(выводные значения оценочной категории непонятно)**

Отрывок текста и высказывание респондента	Значение ярлыка непонятно
<i>Слишком много рисков и мало о лечении. А как справляться, не пишут...</i>	Отношение учреждения, врача к пациенту (максима количества информации: неравное распределение)
2.2. Допустимость... <i>Што???</i> 2.4. Возможность... <i>Непонятно</i>	Недоверие к профессионализму вра- чей/учрежде- ния (максима формы выражения)
2.13. ...информация о гарантиях <i>Где гарантии?</i> 2.14. Мне названы... сроки... стоимость <i>Где ?!! Непонятно</i>	Отношение учреждения, врача к адресату (отсутствие информации – максима количества информации)
2.14. ...в связи с обстоятельствами, которые трудно предвидеть <i>Какие еще обстоятельства?</i>	Манипулятивное поведение учреждения (максима манеры выражения)
2.16. Мною заданы ...и получены... <i>Вынуждение к подписанию</i>	Манипулятивное поведение (максимы количества информации, манеры выра- жения)
Настоящее добровольное соглашение составлено в соответствии со статьями 4, 5, 20, 21, 22,... <i>Мне это зачем?</i>	Отношение учреждения, врача к адресату (максима релевантности информации)
2.9. ...определенный процент неэффективного лечения <i>?!!</i> <i>Безответственность</i> 2.10. ...успех лечения значительно снижается <i>Безответственность</i>	Недоверие к профессионализму, отношение учреждения к адресату (максима манеры выражения)

**Культура. Правила поведения для посети-
телей в музее-заповеднике *****

Второй документ содержит Правила поведе-
ния посетителей музея-заповедника (внутри за-
лов и на природе) и вполне привычен для росси-
ян как по речевому жанру (директива), в котором
используется только императив, так и по содер-
жанию (запреты и указания). Впрочем, админи-
страция отслеживает и последние технологиче-
ские достижения, внося обновления в список
угроз для музея.

Основной набор неподобающих действий
(*Запрещается*), продублированный запретитель-
ными знаками, включает следующие:

- курить на всей территории;
- ходить по газонам;
- посещать территорию с собаками;
- рвать цветы;

- находиться на территории в состоянии наркоти-
ческого либо алкогольного опьянения;
- передвигаться на велосипедах;
- пользоваться пиротехническими средствами и
разводить костры;
- загорать.

Большинство читателей поддержали эти за-
преты, за исключением нескольких молодых гу-
манитариев, а также двух математиков в возрасте
с опытом посещения зарубежных музеев, кото-
рые выступили за разрешение позагорать и даже
(3 человека) ходить по газонам.

Указания (Посетители обязаны) включали
следующие требования:

- приобрести билеты для прохода в парк и музей
или предъявить на контрольном пункте доку-
мент, дающий право прохода;
- для приобретения билета по льготному тарифу
предъявить документ, подтверждающий право на
льготу;

- *сохранять билеты до конца посещения объектов музея-заповедника;*
- *соблюдать очередность при проходе через контрольные пункты.*

Эта часть указаний сообщает сведения, многие из которых, по мнению читателей, можно было бы и не упоминать: *Не нужно выписывать, и так бы делали... Не стала бы нарушать все эти указания, даже если бы не была предупреждена.* Некоторые усомнились только по поводу третьей строки.

Продолжение списка указаний описывает порядок использования предметов и объектов в музее:

- *использовать тапочки или бахилы, предоставляемые учреждением;*
- *не трогать экспонаты руками и не прислоняться к ним;*
- *сумки спортивные, дорожные, хозяйственные, портфели, чемоданы, «дипломаты», сумки-рюкзаки, мокрые зонты, непрозрачные полиэтиленовые пакеты, верхнюю одежду (в том числе легкие куртки, полупальто, дождевые плащи и головные уборы) сдавать на хранение.*

По мнению респондентов, последний параграф из этой части вряд ли будет дочитан до конца, респонденты предложили сократить его до *оставлять в камере хранения, гардеробе: аппаратуру, сумки, превышающие размер 20×30 см, а также другие крупногабаритные предметы.*

Окончание раздела указаний включает следующие положения:

- *находясь на территории парков и музеев, соблюдать правила поведения в общественных местах, быть взаимовежливыми и предупредительными, оказывать уважение беременным женщинам, женщинам с детьми, пожилым людям и инвалидам;*
- *в случае возникновения чрезвычайных и нестандартных ситуаций (техногенного или природного характера, задымление, падение деревьев, обнаружение бесхозных сумок, предметов и др.) необходимо немедленно сообщить об этом работникам музея ***, работникам службы охраны и выполнять требования уполномоченных лиц от администрации музея ***, и по их команде покинуть музей, здания и территорию парков, соблюдая организованность и спокойствие.*

В этой части указания грешат против смысла в части *оказывать уважение беременным женщинам, женщинам с детьми, пожилым людям и инвалидам*, которые, скорее, нуждаются в помощи; и против вкуса в параграфе *в случае возникновения чрезвычайных... по их команде покинуть музей, здания и территорию парков, соблюдая организованность и спокойствие* (подчеркнутая

фраза является прецедентным текстом, придающим комическое звучание серьезному положению). Читая эту часть «Правил», респонденты посмеиваются и отмечают дубли запретов, уже прозвучавшие ранее.

В конце документа находится длинный, в 20 строк, список запретов (включающий наименования около 40 запрещенных на территории музея объектов), из которых 12–13, по подсчетам респондентов, являются повторениями предыдущих. Логика в том, чтобы ввести основные запреты вначале, а затем дублировать их в последующих частях документа, не просматриваясь. Приведем в сокращенном виде эту часть документа, демонстрирующую некоторые типичные повторы в тексте (1–4), а также примеры новейших технологических угроз, перечисленных в документе (12, 14, 19).

На территории музея заповедника запрещается:

- 1) *заходить за ограждения объектов, в служебные помещения, на площадки и в здания, закрытые для посещения;*
- 2) *находиться в состоянии алкогольного либо наркотического опьянения, или каким-либо иным образом нарушать общественный порядок;*
- 3) *курить в музейных помещениях;*
- 4) *проносить и иметь при себе огнестрельное и холодное оружие, боеприпасы, наркотические, взрывчатые, легковоспламеняющиеся, отравляющие вещества, предметы, способные причинить вред окружающим;*

...

- 12) *заходить в фонтаны, взбираться на скульптуру и архитектурные элементы;*

...

- 14) *передвигаться на велосипедах (за исключением парка *** и ДПА ***), роликовых коньках, самокатах, скейтбордах (за исключением ***), гужевых повозках, верхом на лошадях, санях и иных транспортных средствах или спортивных средствах без специального разрешения администрации музея-заповедника;*

...

- 19) *проводить запуски каких-либо летательных³ аппаратов (парпланов, дельтапланов, аэростатов, воздушных шаров, воздушных змеев и иных), производить съемку с воздуха (видео и фото) с использованием коптеров и дронов без письменного согласования с администрацией музея и иными компетентными органами.*

Положение 12, особенно его часть *взбираться на скульптуру и архитектурные элементы*, поражает грубостью и, хочется надеяться, маловероятностью действия; положения 14 и 19 включают такие экзотические средства передвижения на земле и в воздухе (подчеркнуто в тексте), что в реальность их использования верится с трудом.

В результате значительная часть настоящих запретов и обязательств адресованы либо к совсем нецивилизованным посетителям, либо к столь экстравагантным случаям, которые маловероятны. Если сказанное верно, то закладывать такое содержание в «Правила поведения» для типичного посетителя, имплицитно неприглядную картину дикой толпы, с которой администрация музея должна бороться, недальновидно, даже если нечто скандальное когда-то случилось. Вряд ли транслируемый настоящими правилами смысл станет привлекательным фактором для посещения музея. Вкупе с языком запретов, напоминающим режимное учреждение, потенциальной привлекательности и популярности музея наносится урон.

Тон, создаваемый императивами, наряду с содержанием некоторых положений, угнетает часть читающих этот документ респондентов: *Тон общения с посетителями неправильный, надо как-то мягче, а то создается впечатление, что мы все потенциальные преступники.* На месте приказа практически все посетители предпочли бы просьбу, например: *Не забудьте сдать в камеру хранения объемный багаж или Просим посетителей не засорять территорию бытовым мусором, а также не собирать ягоды, плоды и цветы.* Однако по вопросу, считать ли «приказный» стиль грубым или оправданно строгим, т.е. «нормальным» в данной ситуации, мнения резко разошлись: подавляющее большинство оценило манеру общения администрации с посетителями как должную (*Строгий тон, правильно! Это же документ!*) и лишь часть – как неприемлемую. При этом в данном случае респонденты разделились не столько по возрасту или опыту посещения зарубежных музеев, как можно было бы ожидать, сколько по типу посетителя: люди с укоренившейся привычкой к строгой советской норме публичного поведения и малая часть публики с ее неприятием. Обсуждаемая предпочтительность форм – частный случай (суб)культурного нормирования в рамках теории вежливости (см. [Brown, Levinson 1999]).

Как можно видеть по реакциям пользователей на текст «Правил», речи о доступности текста для понимания здесь не идет. Здесь идет речь о социальной приемлемости директивных речевых формул и, частично, типа содержания. Социолингвистическая проблематика данной сферы использования государственного документа состоит в сосуществовании традиционных и инновационных вариантов речевого общения в публичном пространстве. Отсутствие согласия между членами сообщества в трактовке вариантов с

точки зрения нормативности есть верный признак текущего языкового изменения⁴.

Образование. Правила приема в Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский государственный * университет» в *** г.»**

Работа с респондентами над этим текстом отличалась от работы над предыдущими. Если в первых двух случаях интервью характеризовались спонтанной реакцией респондентов на отдельные единицы, фразы или целые положения документа по ходу чтения, их незамедлительным обсуждением (при необходимости), то в данном случае такая стратегия у многих из респондентов сменилась на недоуменную реакцию по поводу большей части прочитанных положений, что влекло их перечитывание по второму, а то и третьему разу и последующую эмоциональную реакцию на ситуацию: взрослый человек с высшим или средним образованием, с родным русским языком, не мог понять смысла фразы, состоящей из знакомых слов. Такая ситуация была шоком для респондентов с описанными социальными характеристиками и крайне неприятным переживанием для взрослых людей с любыми иными социохарактеристиками. Возникает вопрос: чем же отличается этот текст от уже обсужденных, и что в нем смущает опытных и не столь опытных читателей?

Процитируем спонтанные высказывания респондентов о языке этого документа.

1. *Правила поступления в *** читаются нормально. Для каждой целевой аудитории есть привычные термины и положения; Живой человек написать такой текст не может (молодые профи-юристы; профи-неюристы среднего возраста).*
2. *Эти тексты очень тяжело читать, но я привыкла продирается через такое...; Предложения громоздкие. К концу успеваешь забыть, что было в начале, приходится возвращаться и перечитывать (полупрофи, гуманитарий, переводчик).*
3. *Текст составлен юридически грамотным языком, сложным для восприятия и понимания, неудобочитаемым, неконкретным... (магистрант, гуманитарий).*
4. *Текст очень сложен (особенно, для детей, окончивших школу). Неудобочитаемый. Очень сложны и недоступны передаваемые им смыслы. Переформулировать фразы можно в каждом положении (разнорабочий, 30 л., со средним специальным образованием).*
5. *В общем и целом смысл документа понятен, но некоторые формулировки содержат столько однородных членов, что смысловые связи отыскать практически невозможно (магистрант, филолог).*

6. *Трудно даются фразы из-за повторов и общей невнятности. Смысл ускользает* (проектировщик, средний возраст, с опытом работы с документами).
7. *Слова в предложениях, из которых состоит текст, кажутся несогласованными между собой. Суть трудно понять. Абитуриентов необходимо адаптировать* (реставратор картин).
8. *Не смог* (студент-юрист).
9. *Не понимаю. Мозг заикс к этому пункту. Текст неудобочитаемый, сложен для восприятия. Я бы в такой вуз поступать не пошла* (учительница младших классов).

Язык этого текста критикуют практически все, высказывания различаются лишь степенью сдержанности. Формулировка *текст написан нечеловеческим языком* повторяется через каждые 5–6 опрошенных респондентов. Лишь начинающие профессионалы (молодые работающие юристы) и профи-неюристы среднего возраста (предприниматели, владельцы фирм), находят текст «нормальным» (1) для чтения. При этом неюристы все равно ругают язык. Нелегким, но все же понятным (2) находят его полупрофи магистранты-юристы, подрабатывающие работой с документами, а также переводчик в большой компьютерной сети. Компетентные читатели сложных, но неофициальных текстов, признают правомерность делового языка, но все же жалуются на него (3). Все остальные (4–9) справляются с текстом плохо. Жалобы на громоздкость, слишком большую длительность синтагм (4, 5), немотивированные (с точки зрения читающих) повторения, *общую невнятность* текста (6), которая при ближайшем рассмотрении оказывается формулировкой из нескольких слов с абстрактной семантикой («обобщенными» значениями, в юридической терминологии [Мильков др. 2009]), *ускользающий смысл* (6) являются самыми распространенными для людей, которые с официальными текстами обычно дела не имеют. Однако явление ускользающего при чтении смысла представляет собой экзотический, непривычный опыт и для учительницы младших классов, и для реставратора картин, и для репетитора по иностранному языку, и для других людей, которые ощущали себя достаточно компетентными читателями всяких иных текстов до столкновения с данным типом. Тонко подмечена грамматическая несогласованность определяющей части со своим определяемым словом (7), нехарактерная для разговорной речи (к этой особенности мы вернемся ниже). Трогательное признание старательного студента, честно пытавшегося до этого момента интерпретировать трудные пассажи (8), тоже частый ответ. Вывод, к которому приходит один из респондентов (9), неутешителен. На дан-

ном этапе можно констатировать, что опыт работы с документами (у профи-юристов и профи-неюристов) является единственным надежным помощником в извлечении смысла из текстов данного типа.

Студенты юридической специальности, немало знакомые с официальным языком, не испытывают шока, но достаточно часто не понимают трудные пассажи в тексте. Как выясняется из обсуждения, попытки опереться на свой студенческий опыт, попробовать объяснить себе логику данного конкретного отрезка «простым языком», не возникает. В ответах они остаются в пределах воспроизведения готовых формулировок, если считают, что понимают их смысл, или дают отказы (*не понял/а*). Почему идея (причем, весьма тривиальная) перехода на код, доступный пользователю, хотя бы в частном случае, нереализуема для профессионала в области официальных и юридических текстов? Это выглядит странным, поскольку цель всякого речевого акта (в пресуппозиции) состоит в достижении взаимопонимания. Отношение самых начинающих в юридической профессии, студентов и магистрантов, к своему профессиональному языку таково, что не допускается и мысли о перекодировании не вполне понятного текста, на такой, в котором главным структурным элементом являлась бы рема, а не бесконечная тема. Мы так подробно комментируем ход интервьюирования юристов (начинающих и продолжающих), потому что – забегая немного вперед – таким образом получаем материал, объясняющий, как привычки работы с официальными текстами, вырабатываемые профессиональным обучением, впоследствии становятся тормозом на пути изменения ситуации, при которой тексты официальных документов, недоступные рядовому пользователю, не растолковываются профессионалами в устной коммуникации с пользователем и не заменяются на более простые и понятные письменные варианты⁵. Таким образом, создается впечатление, что читатель сталкивается со специальным языком, который он понимает, лучше или хуже, в меру владения им. Неожиданным здесь оказывается то обстоятельство, что этот язык, составленный из единиц русского литературного словаря, не считается профессионалами, в основном юристами, типичным профессиональным вариантом русского (литературного) языка⁶.

Субъективные реакции респондентов на текст соответствуют числу удачно и неудачно выполненных заданий по нему. Отметим, что элементарные (понятные всем читателям) пункты текста исключаются из подсчета: к таковым относятся пп. 1, 2, 4, 7, 12, 13 (хотя пп. 1, 2, 7 и вызы-

вают серьезную критику компетентных читателей, но не по параметру доступности для понимания). Из наших респондентов с трудными положениями этого текста (3, 5, 6, 8, 9, 10, 11) убедительно справились лишь 4 % пользователей; и еще столько же менее убедительно. Остальные отвечали только на вопросы по «легким» пунктам, либо бросали отвечать после двух–трех трудных положений. Не доходили до конца и некоторые гуманитарии из категории тщательных читателей, для которых такое поведение нехарактерно. Респонденты со средним специальным образованием и некоторые пожилые отказывались работать с этим текстом почти сразу.

Следует признаться, что картина успешности выполнения задачи в этом тексте «сбита» последовательным поведением респондентов, например применением ими «обходных» путей ответов на вопросы интервьюера, и общим характером данных. Под «обходными путями» имеются в виду ответы части молодых респондентов (студентов, магистрантов с юридическим образованием) сегментами из формулировок исходного текста. Естественно, с точки зрения оценки понимания ими смысла текста эти ответы были проблемными. Заметим, что, в отличие от комментариев к медицинскому тексту, среди которых было много претензий, однако претензии к языку составляли небольшую их часть, в данном случае появились серьезные жалобы именно на язык документа. Напомним, что каждый из наших респондентов читал и комментировал все три текста, что позволяло судить о степени их трудности для респондента одного типа.

Чтобы понять, что может послужить причиной описанной ситуации, рассмотрим некоторые положения, вызвавшие затруднения в восприятии и понимании респондентами.

*1. Настоящие Правила приема на обучение по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (далее – Правила) регламентирует прием граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – поступающие) на обучение по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата и программам специалитета (далее соответственно – программы бакалавриата, программы специалитета), на обучение по образовательным программам высшего образования – программам магистратуры (далее – программы магистратуры) в *** Университет.*

Что сообщил нам этот текст о правилах приема в вуз? Что правила регламентируют (в тексте регламентирует) прием граждан трех категорий на три программы обучения. Тривжды повторенное определение к слову *обучение*: по образова-

тельным программам высшего образования и дважды повторенная его расшифровка *программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры*, с соответствующими дальнейшими их обозначениями, тоже повторениями, составили около половины от общего количества слов в абзаце. При этом повторения не кажутся необходимыми для понимания передаваемой здесь информации. Обращает на себя внимание также повторение внутри одной смысловой единицы – определения *по образовательным программам высшего образования*: слово с корнем *-образов-* есть и в препозиции, и в постпозиции. Возникает вопрос о том, какими еще могут быть программы высшего образования, если не образовательными? Но указание на это обстоятельство абсолютно неинформативно, значит, за этим стоит намек на иные виды программ – таков естественный логический ход в осмыслении этой ситуации. Возможно. Но зачем поступающему эта информация? Мы видим, что порожденный тщательным чтением текста эффект «ложной пресуппозиции», оказывается более реальным для ответственного и образованного читателя, чем для менее тщательного и малообразованного. При этом главное в данной ситуации то, что знание о других программах лишено всякого практического смысла, т. е. нерелевантно для адресата текста, даже если догадка верна. Нерелевантность сообщаемой информации – большой минус для успешной реализации коммуникативного взаимодействия [Грайс 1985]. Положение 1 не составило трудности для осмысления, но было затруднительным для восприятия из-за отяжеляющих чтение повторений и ненужных дополнительных ментальных операций. Ясность и однозначность, на которую претендует официально-деловой стиль (см., например [Функциональные стили: электр. ресурс; Мильков и др. 2009]), явно преувеличена.

Приведем часть положения 3, которая сообщает, что поступающий представляет документ, удостоверяющий образование соответствующего уровня.

3. ...Документ об образовании или об образовании и о квалификации образца, установленного федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования, или федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере здравоохранения, или федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере культуры...

Повторение определяющей части длиной в 16 слов перед одним определяемым словом в этом абзаце (*образование, здравоохранение, культура*) усиливает впечатление, полученное от повторений в предыдущем отрывке. Воспринять и понять их еще труднее, чем предыдущие, поскольку они длиннее. Эта трудность объясняется объемом оперативной памяти человека, который, как известно, ограничен в среднем 7–9 элементами; 16 слов делают проблемным удержание в памяти содержания читаемого.

На факт повторов как затрудняющих восприятие текста элементов указывают не только читатели более высокого уровня компетенции, по роду своей деятельности имеющие дело со сложными текстами, но и все другие, не связанные по роду своей деятельности с чтением письменных текстов. Более того, современный читатель не чувствует информационной потребности в повторении, поэтому создается впечатление, что его шокирует столь нерациональная трата печатной площади, читательского времени и усилий. Но, видимо, объяснение сильного шока от повторяемости частей документа лежит на более глубоком уровне коммуникативного опыта человека, чем оценка неэргономичности текста. Оно кроется в привычке, т. е. сложившемся механизме учета ближайшего контекста при осмыслении текста в говорении/слушании, а именно: то, что было рематическим элементом сообщения в предыдущем шаге, становится частью контекста (тематическим элементом) в следующем шаге. Свертывание уже известной части сообщения есть часть нашего привычного механизма информационной обработки текста. В данном же тексте общей длиной в 322 слова информационно необходимых слов (рематической части сообщения) – 82, а тематической – 240. Отсутствие прогнозируемого свертывания означает сбой механизма, достаточный для стресса в локальной ситуации. Добавочная сложность может возникать еще из-за того, что повторяемые слова (*федеральный орган исполнительной власти, образование соответствующего уровня*) имеют не конкретное, а обобщенное значение, с перцептивно размытым характером по сравнению с названиями конкретных объектов. Для тех, кто редко имеет дело с лексикой такого типа, этот факт, несомненно, затрудняет чтение. «Родовой» тип значения, семантический ресурс официально-делового стиля для создания концептов в сфере администрирования, также как и «несвертывание» контекста, находятся в сильном противоречии с привычными стратегиями осмысления текстов.

Рассмотрим отрывок из п. 5.

5. ...*Квота приема на обучение по программам бакалавриата, программам специалитета за счет бюджетных ассигнований детей-инвалидов, инвалидов I и II групп, инвалидов с детства, инвалидов вследствие военной травмы или заболевания, полученных в период прохождения военной службы, которым согласно заключению федерального учреждения медикосоциальной экспертизы не противопоказано обучение в соответствующих образовательных организациях, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (далее – особая квота)...*

Естественное членение отрывка из п. 5, начинающееся от слов *квота приема на обучение // по программам бакалавриата, программам специалитета // за счет бюджетных ассигнований детей-инвалидов, инвалидов I и II групп, инвалидов...* приводит к бессмыслице, поскольку нам понятно (из широкого контекста), что дети-инвалиды, равно, как и другие группы инвалидов, ничего ассигновать не могут. Переосмыслив форму *детей-инвалидов* с род. п. на вин. п. (объект), мы делаем цезуру после слова «ассигнований», необходимую, но никаким образом не обозначенную в тексте, и продолжаем чтение до следующего осложнение: *...детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (далее – особая квота)*. Понять, что такое *лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей* сложно: что бы ни обозначало здесь слово *число* (количество или группу), это все равно будут дети-сироты и другие перечисленные группы. Если же дети *из числа детей-сирот* в чем-то отличаются от исходных *детей-сирот*, очень трудно догадаться, о чем идет речь. Стало быть, словосочетание *из числа* в этом профессиональном языке связано с каким-то дополнительным смыслом, который непрофессионалам неизвестен.

Таким образом, на этом этапе анализа восприятия и осмысления текстов официально-делового стиля можно констатировать принципиальное отличие привычных стратегий восприятия (с ограничениями оперативной памяти) и понимания (с вычленением тема-рематических элементов текста в постоянно меняющейся перспективе данного и нового), а также невозможности проверить правильность своей версии осмысления путем соотнесения предполагаемого смысла (слова, фразы) с объектом экстралингвистической реальности, поскольку концепты с родовым типом значения не имеют таких коррелятов. Неприменимость привычных естественных стратегий когнитивной обработки текста к текстам

официально-делового стиля объясняет в своей статье об истории и теории функциональных стилей К.А. Долинин: функциональные стили, и в частности, официально-деловой стиль, не были естественными языковыми образованиями, выросшими на эмпирической почве, а были порождением лингвоидеологии социалистического реализма, т. е. в значительной мере искусственным образованием [Долинин 2004].

Перейдем к анализу следующего отрывка.

2. Университет объявляет прием на обучение по программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (далее соответственно – прием на обучение, образовательные программы) при наличии лицензии на осуществление образовательной деятельности по соответствующим образовательным программам.

В этом несложном параграфе неопределенной выглядит цель включения этого положения в текст, так сказать, его иллокутивное значение. Либо нам хотят сказать, что надо иметь лицензию, открывая прием в вуз, и тогда утвердительная конструкция фразы служит средством передачи модального смысла; либо нас информируют, что университет имеет лицензию (речевой акт утверждения). Тогда возникает нелингвистический вопрос о том, может ли вуз работать без лицензии, и законно ли это. Этот вопрос по ходу чтения текста задают многие респонденты, что доказывает «вынуждение» к ментальной операции из-за создавшейся двусмысленности в отношении пресуппозиции. Но проверка пресуппозиции здесь явно не нужна, хотя этот ложный шаг для образованного читателя рационального типа неизбежен. При этом респонденты считают данную информацию нерелевантной для себя: лицензия – внутреннее дело вуза. Таким образом, даже если есть некая информация по поводу лицензии, при написании этого положения адресат (поступающий), которому это знание не нужно, не учитывается, что является фактором, противоречащим успешной коммуникации, согласно социолингвистическому структурированию коммуникативной ситуации [Хаймс 1975]. Учитывая заявленную официально-деловым стилем однозначность как достижение стиля, можно сказать, что она не оправдывается: двойственность смысла для широкого читателя налицо.

Приведем еще одно положение.

7. Условиями приема на обучение по основным профессиональным образовательным программам гарантированы соблюдение права на образование и зачисление из числа поступающих, имеющих соответствующий уровень образования, наиболее способных и подготовленных к освоению образовательной

программы соответствующего уровня и соответствующей направленности лиц.

В этом абзаце, легком для понимания, не обошлось без образчика громоздкой определяющей части из 13 слов, через которую трудно пробраться к определяемому слову *лиц*: *наиболее способных и подготовленных к освоению образовательной программы соответствующего уровня и соответствующей направленности // лиц*. Если не сделать цезуру перед словом *лиц*, смысл будет непонятен. С другой стороны, настораживает содержание параграфа: почему нас вдруг решили заверять в том, что этот вуз *гарантирует право на образование*, когда известно, что это право нам гарантировано гораздо более высокими инстанциями; и что должны означать слова, что зачислять будут *наиболее способных и подготовленных*. Это само собой разумелось (было в пресуппозиции), а вот специальное объявление этого содержания заставляет подвергать пресуппозицию сомнению, абсолютно бесплодному, как и в предыдущих случаях. В очередной раз пункт документа, не содержащий релевантной информации для адресата, вкупе с ее нелогичным местом появления в тексте (не в начале, где вводятся общие положения, а в середине, где речь идет о частных правилах), провоцирует ответственного респондента на ненужные умственные усилия, задерживая процесс понимания документа. Странность места помещения этой информации отмечена рядом пользователей, из разных категорий респондентов. Это указывает на чуткость читающих к логике организации текста, которая, по впечатлению рядового пользователя, здесь страдает. Такая же оценка была дана п. 5 из положения 8, где пространно обсуждаются правила приема в вуз для поступающих из Крыма, количество которых несопоставимо мало по сравнению с общим количеством поступающих. Несколько респондентов предложили вынести этот материал в приложение или сделать его отдельным положением, что отвечает общепринятым представлениям о логичности.

Наконец, остановимся на п. 11.

11. Прием на обучение в зависимости от направленности (профиля) образовательных программ (подпункт 3 пункта 9 раздела 1.1 Правил) проводится различными способами:

- по программам бакалавриата по направлению подготовки в целом, по программам специалитета по каждой специальности в целом;
- по программе бакалавриата в пределах направления подготовки, по каждой программе магистратуры в пределах направления подготовки;
- по совокупности программ бакалавриата в пределах направления подготовки, по совокупности

программ магистратуры в пределах направления подготовки.

С пониманием этого пункта справились всего три человека из всех, прошедших интервью. Надо признать, что этот шедевр зашифрованности смысла текста осуществлен самыми простыми средствами: здесь нет ни одного незнакомого русского слова, его составные части не слишком длинные, а небольшие отличия в словосочетаниях *по направлению подготовки в целом vs в пределах направления подготовки»; по программам бакалавриата vs по программе бакалавриата vs по совокупности программ бакалавриата* обеспечивают полную непрозрачность.

Понятно, что официальный документ не должен быть написан разговорным языком. Статус документа, на который падает отблеск государства, требует достаточных языковых затрат. Весь вопрос в том, насколько больших: если текст воспринимается с трудом, плохо или совсем не осмысливается по мере прочтения, если информационно продвигающие элементы ремы настолько далеко разнесены во фразе, что читающий не удерживает связи между ними в памяти, если новичок в этом типе текста надолго застревает на расшифровке элементов, выраженными обобщенными лексемами, и, наконец поняв, обнаруживает, что информационно он так и не продвинулся, читающий испытывает когнитивный диссонанс. Затрата столь значительных усилий на осмысление всего лишь общих положений текста о поступлении в вуз нельзя назвать нормальной каждодневной коммуникативной ситуацией.

С точки зрения социолингвистики, официально-деловой стиль⁷ является профессиональным языком со своей терминологией, своими понятийными категориями и правилами организации дискурса. Этот социальный вариант языка выполняет государственные функции и обладает высоким статусом. Его квалификация как стиля русского литературного языка не соответствует, как кажется, его функциональному назначению и набору специфических лингвистических средств. Особенностью этого профессионального подязыка является то, что документы официально-делового стиля, так сказать, не «видят» своего адресата, что, естественно, не способствует эффективности коммуникации. При этом официально-деловой стиль – весьма демографически мощная языковая разновидность, с которой работает весь государственный административный аппарат на разных уровнях своего функционирования – от федерального до локального. Любые предложения по его реформированию должны соотноситься с тем фактом, что этот профессио-

нальный язык – средство к существованию многочисленного класса госслужащих, для которых перспективы привыкания к новому языку туманны. Разрешение означенной проблемы возможно, как кажется, только на уровне государственной языковой политики.

Заключение

Как можно видеть из приведенного анализа, для пользователей с разным запасом коммуникативной компетенции рассмотренные тексты весьма различны по степени понятности: от беспроблемного (Правил поведения для посетителей музея-заповедника ***) до чрезвычайно проблемного (общих положений Правил поступления в вуз); и находящегося между ними, в целом, доступного, но с рядом серьезных частных проблем (Информированного согласия). По нашему мнению, радикальных мер для исправления требуют тексты самого проблемного типа; два других, скорее всего, будут модифицироваться под влиянием рынка, т. е. необходимости привлекать пользователей, хотя распространение цивилизованных стандартов на все типы официальных документов было бы желательным.

Социолингвистическая проблематика, обозначенная в начале исследования как обусловленность коммуникативной компетенции респондентов их социо-когнитивными характеристиками, при изучении понимания всех трех документов респондентами проявилась также и в отсутствии адресности всех текстов, т. е. недостаточной ориентации документов на адресата коммуникативного события. Часть содержания во всех документах была неинформативной для получателя, либо не содержала необходимой информации, либо количество этой информации было недостаточным, либо форма выражения не соответствовала содержанию, что было оценено респондентами как равнодушное, безответственное, несправедливое и т. д. отношение государственного учреждения к адресату. Помимо понимания сути вопроса, по которому гражданин обращается в госучреждение, ему не менее важно отношение учреждения и его работников к себе, адресату документа. Если разделить все реакции респондентов на 2 группы: 1) оценивающие содержание (понимание) документа и 2) оценивающие отношение авторов документа к себе как партнеру по коммуникации, то вторая группа окажется не менее объемной, нежели категория понимания.

Язык документа, таким образом, прямо или косвенно «отвечает» и за когнитивные, и за социальные аспекты содержания и формы текста.

Примечания

¹ Исследование выполняется в рамках НИР СПбГУ, тема «Прикладная НИР по анализу соблюдения норм современного русского литературного языка при его использовании в качестве государственного в деятельности организаций культуры, здравоохранения и образования».

² Некоторые синтаксические обороты и номинации, нестрого называемые «канцеляритом», следует отличать от профессионального языка «работников канцелярий» и других типичных мест функционирования официально-делового стиля. В рамках нашего исследования канцеляризма, возмущающие эстетическое чувство многих носителей русского языка, не представляют особой проблемы при осмыслении содержащего их текста, в отличие от самого официально-делового стиля.

³ Написание слова соответствует оригиналу.

⁴ См, например [Лабов 1975].

⁵ О профессиональных практиках именно такого типа шла речь на секции «Образование» в рамках V культурного форума в Санкт-Петербурге 1–3 декабря 2016 г.

⁶ О понимании юридического языка, а именно юридических терминов, самими юристами см. в [Ерофеева, Низгулов 2016].

⁷ По данным В.В. Виноградова, официально-деловой стиль в современном русском языке признан с 1946 г., (цит. по [Долинин 2004: 608]).

Список литературы

Грайс Г.П. Логика и речевое общение // Новое в зарубежной лингвистике. Вып. 16: Лингвистическая прагматика / сост. И.Д. Арутюнова,

Е.В. Падучева, общ. ред. Е.В. Падучева. М.: Прогресс, 1985. С. 217–237.

Долинин К.А. «Социалистический реализм» в лингвистике (к истории функциональной стилистики в СССР) // Теоретические проблемы языкознания: сб. к 140-летию кафедры общего языкознания филологического факультета Санкт-Петербургского университета / гл. ред. Л.А. Вербицкая. СПб.: Филол. ф-т С.-Петербург. гос. ун-та, 2004. С. 607–620

Ерофеева Е.В., Низгулов Т.С. Гибридикация специализированных и быденных понятий (на примере понимания юридических терминов) // Вопросы психолингвистики. 2016. № 4 (в печати).

Лабов У. О механизме языковых изменений // Новое в лингвистике. Вып. 7: Социолнгвистика / ред. Н.С. Чемоданов. М.: Прогресс, 1975. С. 199–228.

Мильков А.В. и др. Язык и стиль изложения судебных актов: научно-методические рекомендации / А.В. Мильков, С.А. Параскевова, Э.Г. Айрапетова, Ю.В. Ковалёва. Ессентуки, 2009. 55 с.

Функциональные стили // Словарь лингвистических терминов. [Электронный ресурс]. URL: <http://enc-dic.com/linguistics/Funkcionalne-stili-868.html> (дата обращения: 11.10.2016).

Хаймс Д. Этнография речи // Новое в лингвистике. Вып. 7: Социолнгвистика / ред. Н.С. Чемоданов. М.: Прогресс, 1975. С. 42–96.

Brown P., Levinson S. Politeness: Some Universals in Language Usage // The Discourse Reader / A. Jaworsky, N. Coupland (eds.). L.: Routledge, 1999. P. 321–335.

THE SOCIOLINGUISTICS OF OFFICIAL DOCUMENTS

Victoria B. Gulida

Assistant Professor, General Linguistics Department
St. Petersburg State University

The article presents the results of the initial part of the research dealing with reading and understanding official documents by different Russian social groups. The texts under consideration are the official documents on National Health, Culture and Education, from respective sites. Comparison of the objective and subjective interviewing data with regard to the social characteristics of the respondents revealed that the primary factor of a text availability for understanding is its “density”: the weak density does not prevent understanding an official text, while the strong density blocks it. The relevance of the “addressee orientation” of a written document for it to be socially accepted by respondents is also described.

Key words: official document; availability for understanding; interviewing; social group categories; Grice’s maxims; addressee orientation; formal style.