

УДК 811.161.2

DOI <https://doi.org/10.24919/2308-4863/59-2-17>

Вікторія ЗІНЧЕНКО,
orcid.org/0000-0003-3080-4272
кандидат педагогічних наук,
доцент кафедри соціально-гуманітарних та загальноправових дисциплін
Криворізького навчально-наукового інституту
Донецького державного університету внутрішніх справ
(Кривий Ріг, Дніпропетровська область, Україна) visik-210898@ukr.net

Ольга СПИС,
orcid.org/0000-0001-9439-8512
кандидат філософських наук, доцент,
доцент кафедри філософії та історії науки і техніки
Державного університету інфраструктури та технологій
(Київ, Україна) olgaspys@gmail.com

Ірина ЧЕРНОВА,
orcid.org/0000-0002-2086-2586
кандидат філологічних наук, доцент,
доцент кафедри підприємництва та біржової діяльності
Національного університету «Запорізька політехніка»
(Запоріжжя, Україна) filol68@ukr.net

ПРОБЛЕМИ РЕАЛІЗАЦІЇ ПИСЬМА У СУЧАСНІЙ УКРАЇНСЬКІЙ ДІЛОВІЙ КОМУНІКАЦІЇ: КОМУНІКАТИВНО-ПРАГМАТИЧНИЙ, СТРУКТУРНИЙ ТА НОРМАТИВНИЙ АСПЕКТИ

Статтю присвячено дослідженню ділового листування у комунікативно-прагматичному, структурному та нормативному аспектах. Актуальність розвідки пов'язана зі збільшенням кількості українців, які займаються комерційною та організаційною діяльністю та мають вести в її межах ділове листування. З огляду на те, що бізнесмени входять у соціально-правові відносини, виникає необхідність вдосконалення їхньої мовної та комунікативної компетенції, яка є складовою професіоналізму.

Мета розвідки полягає в аналізі сучасних ділових документів з погляду відповідності до ситуації спілкування, особливостей жанру і трансформації мовних форм. Це пов'язано з тим, що жанр договорів і ділових документів слід вважати найбільш сприйнятливим до різноманітних трансформацій саме тому, що їх авторами часто є комуніканти, які не володіють необхідними спеціальними навичками.

Аналіз ділових листів не тільки підтверджує висновок про те, що кількість реальних носіїв літературних норм скорочується у порівнянні зі збільшенням кількості користувачів ділової комунікації, а й дозволяє раціонально наголошувати на істотних трансформаціях у порівнянні зі сучасними нормами ділового листа. Автори статті стверджують, що комунікативна трансформація пов'язана з порушенням інформативності, актуальності та ясності. Під час аналізу ділових листів було з'ясовано, що жанрова трансформація полягає у зміні композиційної структури, відхиленні від жанрових відносин автора та реципієнта. Водночас, стилістична трансформація відбувається шляхом проникнення в діловий текст професійних та розмовних елементів. Мовна трансформація відбувається, на думку авторів статті, через численні порушення граматичних норм, таких як нагромадження конструкцій у родовому відмінку, зловживання означальними підрядними реченнями тощо. Окрім того, трапляються випадки тавтології, порушення норм слововживання та помилки у керуванні дієслів і прийменників тощо.

Ключові слова: ділова комунікація, діловий лист, документ, офіційно-діловий стиль, ефективність комунікації.

Victoria ZINCHENKO,
orcid.org/0000-0003-3080-4272
Candidate of Pedagogical Sciences,
Associate Professor at the Department of Social and Humanitarian and General Legal Disciplines
Kryvyi Rih Educational & Scientific Institute of Donetsk State University of Internal Affairs
(Kryvyi Rih, Dnipropetrovsk region, Ukraine) vicik-210898@ukr.net

OIha SPYS,
orcid.org/0000-0001-9439-8512
Candidate of Philosophical Sciences, Associate Professor,
Associate Professor at the Department of Philosophy and History of Science and Technology
State University of Infrastructure and Technologies
(Kyiv, Ukraine) olgaspys@gmail.com

Iryna CHERNOVA,
orcid.org/0000-0002-2086-2586
Candidate of Philology, Assistant Professor,
Assistant Professor at the Department of Entrepreneurship, Trade and Stock Exchange Activity
Zaporizhzhia Polytechnic National University
(Zaporizhzhia, Ukraine) filol68@ukr.net

PROBLEMS OF WRITING IMPLEMENTATION IN MODERN UKRAINIAN BUSINESS COMMUNICATION: COMMUNICATIVE-PRAGMATIC, STRUCTURAL AND NORMATIVE ASPECTS

The article is devoted to the study of business correspondence in communicative-pragmatic, structural and regulatory aspects. The relevance of intelligence is related to the increase in the number of Ukrainians who are engaged in commercial and organizational activities and have to conduct business correspondence within it. Given the fact that businessmen are involved in social and legal relations, there is a need to improve their language and communication competence, which is a component of professionalism.

The purpose of the article is to analyze modern business documents from the point of view of the correspondence between the situation of communication, the features of the genre and the transformation of language forms. This is due to the fact that the genre of contracts and business documents should be considered the most susceptible to various transformations, precisely because their authors are often people who do not have the necessary special skills.

The analysis of business letters made it possible not only to confirm the conclusion that the number of real bearers of literary norms is decreasing compared to the increase in the number of users of business communication, but also allows to rationally emphasize significant transformations compared to modern business letter norms. The authors of the article claim that the communicative transformation is associated with the violation of the maxims of informativeness, relevance and clarity. During the analysis of business letters, it was found that the genre transformation consists in a change in the compositional structure, a deviation from the genre relations of the author and the recipient. Stylistic transformation takes place by penetrating the business text of professional and colloquial elements. Language transformation occurs, according to the authors of the article, due to numerous violations of grammatical norms, such as the accumulation of constructions in the genitive case, the abuse of meaningful subordinate clauses, etc. In addition, there are cases of tautology, violations of the norms of word usage and errors in managing verbs and prepositions, etc.

Key words: business communication, business letter, document, official business style, communication effectiveness.

Постановка проблеми. На думку багатьох сучасних дослідників (Кацавець, 2020; Литвинова, 2018; Ромовська, 2022; Шевчук, 2019), українська літературна мова переживає період серйозних змін, викликаних екстралінгвістичними чинниками, пов'язаними зі соціально-політичними, економічними, морально-психологічними та культурними змінами життя, що змінюють комунікаційну парадигму сучасного суспільства. Це означає, що носії мови дедалі більше усвідомлюють своє важливе місце у соціальному та політичному житті, дають власну оцінку подіям

і діють відповідно до власних цілей, мотивів та інтересів під час спілкування.

Аналіз процесів, що відбуваються в сучасних мовах, зокрема українській, здійснюється здебільшого на матеріалі журналістських та рекламних текстів (Литвинова, 2018; Ромовська, 2022; Северин, 2022). Це пояснюється тим, що у цих дискурсах активніше використовуються лінгвістичні інновації. Водночас зміни торкнулися і найконсервативнішої складової мови – офіційно-ділового стилю. Тому розуміння проблем мови у сучасній діловій комунікації та через осмислення особли-

востей функціонування ділових текстів дозволяє простежувати динаміку розвитку офіційно-ділового стилю.

Аналіз останніх досліджень. Українські філологи досліджують не лише мовні особливості художніх творів, а й – ділового спілкування в різних аспектах, що засвідчує низка праць, присвячених цій темі. Наукову парадигму ділового спілкування вивчали О. М. Семенов (2010) та Ю. П. Сурмін (2008). Важливими є розвідки С. В. Шевчук (2019) та І. В. Клименко (2019), які вивчали ділову комунікацію в контексті професійної української мови. Варті уваги статті журналістів (Ромовська, 2022; Северин, 2022), які борються за чистоту української мови. Попри достатньої кількості праць, присвячених діловій комунікації, відсутні роботи, які вивчають проблеми ділового листування.

Мета статті полягає в аналізі сучасних ділових документів стосовно відповідності до ситуації спілкування, особливостей жанру і трансформації мовних форм. Це пов'язано з тим, що жанр договорів і ділових документів слід вважати найбільш сприйнятливим до різноманітних трансформацій саме тому, що їх авторами часто є комуніканти, які не володіють необхідними спеціальними навичками.

Виклад основного матеріалу. Ділові відносини є поширеним видом соціального спілкування, являючи собою сфери комерційних та адміністративно-правових, економіко-правових та дипломатичних відносин. Їм характерні чіткі становища і націленість для досягнення конкретних цілей. При цьому, як правило, оформлення таких відносин пов'язане зі значними ризиками – майновими, економічними та іншими. Кінцевий результат залежить від уміння спілкуватися і фіксувати досягнуті позиції.

Як засвідчують лінгвістичні дослідження, діловий тип письмової мови склався на народній основі. Вже за часів Київської Русі в грамотах (договірних, торгових листах) чітко простежуються стилістичні особливості ділової мови: стандартизованість формул, якими починаються та закінчуються тексти, точність викладу, що створюється специфічною лексикою. У той час сформувалися і зрештою інтегрувалися в текст такі риси офіційно-ділового стилю мовлення, як директивність, стислість, точність, об'єктивність (безособовість) викладу та стандартизованість форми й частково змісту.

Діловий стиль використовується для комунікативного обслуговування правової сфери як системи загальнообов'язкових соціальних норм, які охороняються силою державного примусу. Мета

ділового стилю – правове регулювання суспільних відносин, які вирішуються у суспільстві, а також поведінки та вчинків комунікантів, функціонування об'єднань та державних інститутів. Цей стиль відповідає ситуаціям спілкування, у яких існують ієрархічні відносини між продуцентом та реципієнтом ділового тексту.

На комунікативну ієрархію накладається ступінь визначеності реципієнта (невизначений, масовий, конкретна особа), його соціальний статус (симетричні/асиметричні ієрархічні відносини всередині та поза текстом) та ступінь зобов'язання реципієнта виконати дію, до якої спонукає продуцент документа. Все це визначає лінгвістичні та стилістичні особливості ділового тексту.

Ділове спілкування – це особливий вид взаємодії комунікантів у соціальних цілях, адже спілкування ґрунтується на соціальних інтересах, а не на особистих уподобаннях. Саме тому листування у діловому спілкуванні характеризується формальністю. Письмові відносини між фізичними та юридичними особами, які насправді не пов'язані ієрархічними відносинами, ґрунтуються на обміні інформацією у письмовій формі ділових листів. У жанрі ділового листа важлива комунікативна перспектива, оскільки текст має бути насамперед інформативним. Листи, які не відповідають вимогам мови, стилю та контексту спілкування, можуть перешкодити бізнесу, вплинути на престиж організації та «отримати дуже несприятливу реакцію з іншого боку» (Lim, 2006: 287). Тому мова ділового листування має бути більш конкретною, більш лаконічною і використовувати мовні засоби, які допомагають висловлювати думки чіткіше, усуваючи двозначність у письмовому тексті.

Семантична точність у діловому мовленні є важливою умовою для забезпечення практичної та юридичної цінності ділових листів. Неправильні формулювання можуть значно спотворити зміст таких листів, дозволяючи неоднозначно інтерпретувати фрази та надаючи тексту небажаної модальності (Todd, 2011: 57).

Якщо проаналізувати компоненти акта ділової комунікації як обставини, можна виявити одну з ключових особливостей ділового листа. Лист, функціонуючи як інструмент ділового спілкування, забезпечує саму комунікативну взаємодію: за допомогою листів ведуться переговори, з'ясовуються відносини між юридичними та фізичними особами, викладаються претензії тощо. Таким чином, комунікативна мета ділового листа полягає у встановленні та підтримці контакту. Надаючи необхідну інформацію, лист ініціює комунікацію та гарантує інтерактивне спілкування.

Загальним критерієм оцінки документа є його «ефективність», яка призначена для таких практичних результатів застосування як поширення, наприклад, у сфері управління, економіки, правових відносин та адміністрування. Ефективність ділового тексту оцінюється з урахуванням екстралінгвістичних та лінгвістичних принципів.

До екстралінгвістичних принципів належать сфера дії документа, рівні повноважень та відповідальності, місце складання та сфера поширення, технічні та темпоральні особливості документа (час дії, особливості змісту, формат документа). Лінгвістичні принципи включають опис композиційних особливостей тексту, лексичних, фразеологічних, морфологічних та синтаксичних особливостей.

На думку дослідників, лінгвістична оцінка документа (його якісна та кількісна інтерпретація) має ґрунтуватися на лінгвістичному аналізі його текстових компонентів, таких як точність, повнота, логічність, зв'язність та інтерактивність (Lim, 2006: 288). Юридично правочинний документ, жанрово специфічний, відповідний ситуації та її вирішенню, є найкращою умовою для комунікативної складової будь-якої практичної діяльності.

Аналіз тексту ділових листів виявив найчастіші відхилення від продуманої структури та змісту. Найбільша група таких відхилень може бути названа помилками структурування. У цьому контексті очевидно, що текст листа повинен мати чітку та зрозумілу структуру, щоб відповідати одній з основних вимог: швидкій обробці інформації. Чітка структура також гарантує, що адресат зможе прочитати листа та правильно зрозуміти його суть. Оскільки лист повинен бути зв'язним текстом, що стосується конкретного питання, тіло листа (не включаючи заголовок) має складатися з інтродукції (вступ, преамбула), основної частини (основна інформація, висновок) і прикінцевого абзацу (при цьому важливу роль відіграє мовна формула ввічливості).

Аналіз реальних документів показує, що найчастішими відхиленнями від «ідеальної» структури є або недоречне збільшення обсягу одного зі структурних компонентів, або ігнорування окремих компонентів. Найкраще це ілюструє невиправдане збільшення обсягу преамбули через запровадження надлишкової інформації, або «інформаційного шуму». Щоб зробити лист більш «солідним», до нього включається інформація, яка не має прямого відношення до справи, що тільки відволікає та дратує реципієнта. Характерною помилкою є відсутність таких структурних елементів як висновок до

основної частини листа, та конкретних пропозицій для розвитку ділових відносин.

Другу групу помилок становлять стилістичні помилки, наприклад, використання професіоналізмів та спеціальної лексики, що не завжди є зрозумілою реципієнту, а також надмірність тексту на синтаксичному рівні, лексична тавтологія та загальне дублювання змісту фрагментів речення. Іноді подібні порушення трапляються одночасно. Ці різномірні помилки поєднує те, що вони з'являються в тексті внаслідок процесу офіціалізації/деперсоналізації та, навпаки, деофіціалізації/персоналізації.

Офіціалізація трактується як процес перетворення природної мови на ділову та формування суттєвих її характеристик на основі природної мови (такі характеристики розробляються як стереотипи, які виступають як норми для ділової мови). Дослідники розуміють під деофіціалізацією втрату чи ослаблення офіційного початку ділових текстів – подальшого використання зразків, їх функціонування під впливом неформальних мовних традицій (що пов'язано зі зворотним процесом – процесом входження ділової мови в мову повсякденного життя, мистецтва, науки тощо) (Todd, 2011: 58).

Автори, які абсолютизують або, навпаки, відкидають норми ділових документів, або не намагаються врахувати ключові елементи, що гарантують ефективне функціонування ділового документа, такі як фактор адресата, мета, сфера застосування, рівень формальності та ступінь суворості вимог, що застосовуються до ділового документа, роблять документ менш прийнятним, знижуючи його загальну ефективність. Усі помилки пов'язані з невмінням автора побудувати текст, зрозуміти природу ділового спілкування та самостійно створити ситуативно та стилістично правильний текст.

Порушення норм мови – ще одна з численних груп помилок. Не можна ігнорувати думку сучасних дослідників, які оцінюючи ділові тексти, завжди керуються виключно правилами та нормами літературної мови. Це пов'язано з тим, що лінгвістичні параметри ділової мови багато в чому відрізняються від відповідних параметрів «природної» мови, чому значною мірою сприяє «офіціалізація». Проте, ми вважаємо, що порушення правил писемного мовлення в діловому листі є неприпустимим і має розглядатися як ознака непрофесіоналізму. Помилки, на жаль, сьогодні часто трапляються у діловому листі. Здебільшого це граматичні помилки, пов'язані з порушеннями норм відбору та управління дієслів або приймен-

ників (відповідно з законом; згідно до графіка роботи). Часто виникають проблеми з лексичною узгодженістю, які можуть спотворити зміст слів (гарантувальні постачальники, даний договір) або навіть речень (питання перерахунку послуги опалення). Окрім того, часто трапляються пунктуаційні помилки (пропущені розділові знаки або «зайві» коми). Такі помилки пов'язані з недостатнім володінням мовними нормами.

Таким чином, аналіз ділових листів не тільки підтверджує висновок про те, що кількість реальних носіїв літературних норм скорочується в порівнянні зі збільшенням числа користувачів ділової комунікації, а й дозволяє раціонально говорити про істотні трансформації в порівнянні з сучасними нормами ділового листа.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Економічні зміни та соціальні умови сприяли тому, що представники різних верств суспільства активніше беруть участь у комерційній та організаційній діяльності. Це свідчить про те, що комунікантам необхідно опанувати мовні норми та норми ділового спілкування, оскільки ділова мова, пов'язана з таким видом спілкування, характеризується підвищеною облігаторністю. Інакше кажучи, тим, хто входить у соціально-правові відносини, необхідно вдосконалювати свою мовну та комунікативну компетенцію.

Перспективу подальших розвідок вбачаємо у пошуку шляхів вдосконалення ділового мовлення особами, які вступають у комерційну діяльність.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Кацавець Р. С. Українська мова: усна і писемна (ділове спрямування). Навчальний посібник. Київ: Алєрта. 2020. 264 с.
2. Литвинова Л. В. Комунікативна культура публічних службовців у контексті професіоналізації публічної служби. Актуальні питання підготовки фахівців у сфері публічного управління та адміністрування: матеріали щоріч. наук.-практ. конф. за міжнар. участю (Київ, 1–2 листоп. 2018 р.): у 2 т. / ред. колегія: В. С. Куйбіда та ін. Київ: НАДУ, 2018. Т. 1. С. 208–211.
3. Ромовська З. Плекаймо мову! — професор права Зорислава Ромовська про українську мову та знущання з неї. URL: <https://racurs.ua/ua/2501-plekaymo-movu-profesor-prava-zoryslava-romovska-pro-ukrayinsku-movu-ta-znuschannya-z-neyi.html>
4. Северин О. Право на звернення: капосні дрібнички, які псують справу. URL: <https://www.prostir.ua/?blogs=pravo-na-zvernennya-kaposni-dribnychky-yaki-psuyut-spravu>
5. Семенов О. М. Культура наукової української мови: навч. посіб. К.: ВЦ «Академія», 2010. 216 с.
6. Сурмін Ю. П. Наукові тексти: специфіка, підготовка та презентація: навч.-метод. посіб. Київ: НАДУ, 2008. 184 с.
7. Шевчук С. В., Клименко І. В. Українська мова за професійним спрямуванням: підручник. 5-е вид., виправл. і доповн. Київ: Алєрта, 2019. 640 с.
8. Lim J. M. H. Method sections of management research articles: A pedagogically motivated qualitative study. English for Specific Purposes, 2006. № 25. Pp. 282–309.
9. Todd R. W. Relevance of findings in results to discussion sections in applied linguistics research. Proceedings of the international conference: Doing research in applied linguistics, 2011. Pp. 51–60.

REFERENCES

1. Katsavets, R. S. (2020). *Ukrainska mova: usna i pysemna (dilove spriamuvannia)*. [Ukrainian language: spoken and written (business direction)]. Navchalnyi posibnyk. Kyiv: Alerta, 264 p. [in Ukrainian].
2. Lytvynova, L. V. (2018). *Komunikatyvna kultura publichnykh sluzhbovtziv u konteksti profesionalizatsii publichnoi sluzhby*. [Communicative culture of public servants in the context of professionalization of public service]. Aktualni pytannia pidhotovky fakhivtsiv u sferi publichnoho upravlinnia ta administruvannia: materialy shchorich. nauk.-prakt. konf. za mizhnar. uchastiu (Kyiv, 1–2 lystop. 2018 r.): u 2 t. / red. kolehiia: V. S. Kuibida ta in. Kyiv: NADU. T. 1. Pp. 208–211 [in Ukrainian].
3. Romovska, Z. *Plekaimo movu!* — profesor prava Zoryslava Romovska pro ukrayinsku movu ta znuschannia z nei [Let's cherish the language! – law professor Zoryslava Romovska about the Ukrainian language and its abuse]. URL: <https://racurs.ua/ua/2501-plekaymo-movu-profesor-prava-zoryslava-romovska-pro-ukrayinsku-movu-ta-znuschannya-z-neyi.html> [in Ukrainian].
4. Severyn, O. *Pravo na zvernennia: kaposni dribnychky, yaki psuiut spravu* [The right to appeal: petty little things that spoil the case]. URL: <https://www.prostir.ua/?blogs=pravo-na-zvernennya-kaposni-dribnychky-yaki-psuyut-spravu> [in Ukrainian].
5. Semenoh, O. M. (2010). *Kultura naukovoï ukrayinskoï movy* [Culture of scientific Ukrainian language]: navch. posib. K.: VTs "Akademiia". 216 p. [in Ukrainian].
6. Surmin, Yu. P. (2008). *Naukovi teksty: spetsyfika, pidhotovka ta prezentatsiia* [Scientific texts: specifics, preparation and presentation]: navch.-metod. posib. Kyiv: NADU, 2008. 184 p. [in Ukrainian].
7. Shevchuk, S. V., Klymenko, I. V. (2019). *Ukrainska mova za profesiinym spriamuvanniam* [Ukrainian language for professional direction]: pidruchnyk. 5-e vyd., vypravl. i dopovn. Kyiv: Alerta. 640 p. [in Ukrainian].
8. Lim, J. M. H. (2006). *Method sections of management research articles: A pedagogically motivated qualitative study*. English for Specific Purposes. № 25. Pp. 282–309.
9. Todd, R. W. (2011). *Relevance of findings in results to discussion sections in applied linguistics research*. Proceedings of the international conference: Doing research in applied linguistics. Pp. 51–60.