

УДК 81'271.1:005.3

РЕЗОЛЮЦИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ КАК РЕЧЕВОЙ ЖАНР

Л. З. Подберезкина

В статье на материале документов различных предприятий и организаций Красноярска анализируется модель жанра резолюции руководителя (письменного указания по исполнению входящего документа). Рассматриваются лингвосемиотические аспекты и текстовые нормы организации резолюции как жанра официально-деловой речи, разнообразные языковые воплощения и отклонения от жанровой нормы, характеризующие управленческую компетентность и языковую личность руководителя. В научный оборот вводится уникальный материал, характеризующий неизученный в русистике жанр деловой управленческой коммуникации.

Ключевые слова и фразы: резолюция руководителя; речевой жанр; управленческая компетентность.

SUPERVISOR'S RESOLUTION AS A SPEECH GENRE

L.Z. Podberyozkina

On the material of documents of Krasnoyarsk enterprises and organizations a model of resolution (written instructions for the execution of incoming documents) is analyzed in the article. We consider linguo-semiotic aspects and text norms of organization of the resolution as a genre of official speech, and a variety of genre and language implement deviations from genre norms characterizing managerial competence and linguistic identity of the person in charge. We introduced into scientific circulation the unique material characterizing the genre of business administrative communication which isn't studied in Russian philology.

Key words and phrases: a resolution of a chief person; a speech genre; managerial competence.

В системе жанров письменной деловой коммуникации, в течение многих лет являющихся объектом нашего изучения (см., например, [Подберезкина 2004, 2006, 2006а; Русское деловое письмо 2005] и др.), особое место занимает резолюция руководителя – его письменное указание специалистам по исполнению входящего документа.

Как отмечает А.А. Раздорожный, «работа с документацией – основной вид деятельности всех работников аппарата управления, от технических исполнителей до руководителей высшего звена. Без управленческих документов невозможны планирование, финансирование, решение задач бухгалтерского учета и отчетности, кадровое обеспечение и т.д.» [Раздорожный 2009: 3]. В жанровой классификации текстов официально-делового стиля резолюция наряду с приказами, указаниями и распоряжениями относится к распорядительным документам, составляя наряду с административно-деловыми (служебными, докладными, объяснительными записками, отчетами, протоколами и др.) систему организационно-распорядительной документации.

Как показывает наш опыт обучения руководителей разных организаций, способность создавать эффективные резолюции, в которых фокусируются различные уровни принятия управленческого решения, является важным фактором формирования современной управленческой культуры и показателем управленческой компетентности. Однако несмотря на все возрастающий интерес специалистов к различным жанрам современной деловой риторики и документной коммуникации (появилось целое направление – документная лингвистика), изучение резолюции с позиций жанровой лингвистики, социолингвистики и лингвопрагматики, а также в аспекте эффективности управления не стало предметом исследовательского внимания.

Цель данной статьи – выявить специфику реализации модели жанра резолюции в различных документных текстах на основе анализа жанрообразующих факторов и охарактеризовать образ автора в призме его указаний. Материалом послужили около 100 документов красноярских предприятий и организаций с письменными резолюциями руководителей разного уровня, составленных в период с 2003 по 2010 гг. Ограничение данным периодом связано с тем, что в последние годы, в связи с переходом большинства предприятий и организаций на систему электронного документооборота (автоматизированную систему учета всех исходящих и внутренних документов организации), жанр резолюции стал практически недоступным вниманию исследователя. Анализируемые документы были получены нами в ходе подготовки к обучающим семинарам руководителей и носят конфиденциальный характер.

Модель речевого жанра, разработанная Т.В. Шмелевой, включает 7 конститутивных признаков: коммуникативная цель, образ автора и адресата, образ прошлого и образ будущего, диктумное содержание, языковое воплощение [Жанры речи 1997].

Коммуникативная цель жанра резолюции – побудить адресата-исполнителя, чей ролевой статус ниже статуса автора в силу административной субординации, к выполнению действий, предписанных руководителем, по решению представленной во входящем документе проблемной ситуации (исполнению документа).

Структура резолюции включает указание адресата действия, содержание действия (императив), срок выполнения, личную подпись руководителя и дату наложения резолюции. Указанные жанрообразующие признаки регламентированы государственным стандартом в ГОСТе Р6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов, согласно пункту 3.17 которого «резолюция, написанная на документе соответствующим

должностным лицом, включает в себя фамилии, инициалы исполнителей, содержание поручения (при необходимости), срок исполнения, подпись и дату» [ГОСТ Р6.30-2003], например:

Морозовой Н.В., Федосеевой Н.А.

Прошу подготовить проект договора с Консалтинговой группой "ТЕРМИКА" к 05.10.2003

Личная подпись

Дата

Отметим, что уже само знание места расположения текста резолюции (под реквизитом «адресат» над текстом документа под углом 45 градусов) носит семиотичный характер – многие руководители в силу незнания нормы налагают резолюции под текстом документа либо в левом верхнем углу.

Как показал анализ диктумного содержания жанра, большая часть резолюций не содержит управленческих решений и четких указаний, см., напр., типичные текстовые реализации: «В работу», «К работе», «Для исполнения», «Ивановой», «РазбИртесь», «Петрову В.И. Разобраться», «Срочно!!!» и т.п.

В подобных резолюциях изначально заложен конфликтный потенциал, поскольку исполнитель, на которого возлагается ответственность за принятие решения, не всегда понимает, что от него требуется и каков алгоритм выполнения действий. При отсутствии четкого указания трудно оценить, выполнено задание или нет, и как оно выполнено. На наш взгляд, подобные резолюции на «проблемных» документах, требующих ясных указаний, способствуют бюрократизации в управлении и свидетельствуют о низком уровне управленческой компетентности.

К данной группе примыкают также резолюции, демонстрирующие низкое качество управленческого решения, см., например: «Ходатайствую» (на служебной записке с просьбой о предоставлении компьютера отделу, ср. на аналогичном тексте: «Иванову В.В. Приобрести до 10. 06. 2010»), «Для учета» (на докладной записке о духоте в помещении офиса и просьбе предоставления кондиционера), см. также: «Прошу дать задание на приобретение оргтехники», «Прошу подготовить мое мнение по данному вопросу» (резолюция председателя депутатской комиссии городского совета одного из ЗАТО края).

Вторую группу составляют резолюции, авторы которых демонстрируют невладение текстовыми нормами жанра, используя вместо указания оценочные высказывания, информативные сообщения, вопросы, предложения и т.д.

Чаще всего отклонения от жанровой нормы представлены **оценочными высказываниями**: «*На какой коленке это писалось?!*» (на служебной записке с описанием бизнес-плана), «*Что за бред!*» (на подготовленном проекте отчета); **формой вопроса**: «*А Вам это надо?*» (на заявлении сотрудника о командировке по повышению квалификации); **предложениями**: «*Зайдите*», «*Предлагаю встретиться по данному вопросу*» и т.п.

Императивное побуждение может также подменяться информативными сообщениями, например: «*Полипропиленовая пленка, ГОСТа нет на нее*» (на тексте докладной записки с жалобой о невозможности упаковки нити в полиэтиленовую пленку определенного ГОСТа и просьбой), либо одной из форм выражения модальности желания: «*Хочу крови!!!*» (на тексте докладной о финансовых нарушениях в компании) и т.п.

Особую группу составляют резолюции в форме различных типов высказываний, демонстрирующих ироническое отношение руководителя к предписаниям вышестоящих федеральных органов (министерств) или генерального директора:

«*Пусть свои нарушения кушают сами*» (на письме с информацией о выявленных министерством нарушениях);

«*Внесите, если есть куда*» (на просьбу о внесении изменений в перечень предприятий);

«*Ивановой В.В. Старик Шекспир предупреждал, что не все ладно в Датском королевстве*» (на письме с информацией о выявленных нарушениях и запрете ввоза рыбы из Дании);

«*Мы же не казахи*» (на письме с информацией об ограничении ввоза грузов в Казахстан);

«*Хорошая бумага, будем выполнять*» (на распоряжении о повышении профессиональной подготовки сотрудников);

«*Правильно, не нужен нам берег турецкий*» (на письме с информацией об ограничении ввоза продукции из Турции);

«*На взлет!*» (на приказе о проведении совещания) и др.

Данные примеры, в полной мере выявляющие креативный потенциал языковой личности авторов, свидетельствуют о свободном, рефлексивном отношении некоторых руководителей к исполнению указаний вышестоящих организаций, их способности

адекватно и с юмором оценивать необходимые действия в процессе управленческой деятельности. Объяснение причин создания подобных высказываний можно увидеть в тонком наблюдении В.И.Карасика: «<...> главная характеристика креативного общения – оно вовлекает его участников в самостоятельное мышление, такую коммуникативную практику, в которой не может быть заранее заданных ответов. Следовательно, одной из характеристик креативного дискурса является парадоксальность, неожиданность выводов. Нельзя не отметить в этой связи еще один момент креативности мышления: оно дает участникам коммуникации неповторимое чувство интеллектуальной радости, которое не могут испытывать участники рутинного дискурса» [Карасик 2008: 487].

С другой стороны, для распорядительных жанров требования стандартной организации текста являются доминантными: обеспечивая управление действиями людей, они должны обладать официальной силой, соответствовать стилевым нормам и способствовать решению административно-организационных задач в сфере управления. В связи с этим нельзя не согласиться с утверждением о том, что деловые тексты в целом «предъявляют к пишущему (составителю и редактору документа) самые высокие требования в плане не просто точности изложения, но и взвешенности информации, непротиворечивости и невозможности нежелательной интерпретации текста» [Шварцкопф 1996: 278].

По мнению Б.С. Шварцкопфа, текстовые нормы официально-делового стиля (требования к построению определенного типа текста), регулирующие его семантическую и формальную организацию, различаются по степени жесткости/гибкости текстовых норм. Так, текстовые нормы в *образце-матрице*, где имеет место наиболее полная унификация документов (справка, доверенность, бланк расходного ордера), характеризуются «фиксированностью трех основных параметров организации текста документа: а) набора всех содержательных элементов (реквизитов), б) их последовательности, в) пространственного расположения» [Шварцкопф 1996: 272]. Текстовые нормы в типе текста, являющемся *образцом-моделью*, к которому относится большая часть разновидностей деловых писем, «демонстрируют по сравнению с образцом–матрицей больший уровень гибкости нормы – при фиксированности двух основных параметров организации текста: а) набора всех содержательных элементов и б) их последовательности» [Шварцкопф 1996: 273]. Наименее жесткий тип организации документа (например, объяснительной записки) – *образец-схема* – представлен только одним параметром – фиксированным набором основных элементов содержания, причем «чаще всего имеет место употребление конституирующих данный тип начальных его реквизитов» [Там же: 273].

Выявленные нами выше регулярные отклонения от стандартного набора формальных и содержательных параметров организации данного жанра, размывание жанровых границ свидетельствуют о том, что несмотря на наличие признаков образца-матрицы (расположение) и образца-модели (последовательность) резолюция в современной деловой практике конституируется преимущественно как образец-схема (около 70% текстов).

Указанные факты свидетельствуют о сложной природе жанра резолюции как лингвосемиотического феномена, который, отражая в сжатой форме квинтэссенцию принятия и письменной фиксации управленческого решения, является ключевым в формировании управленческой компетентности.

Все сказанное обуславливает актуальность целенаправленного обучения навыкам самостоятельного принятия управленческих решений в различных производственных ситуациях и наложения эффективных резолюций, которое в рамках Президентской программы подготовки управленческих кадров и программ повышения квалификации государственных и муниципальных служащих с 1999 года проводится нами не только для руководителей предприятий и организаций, но и для студентов ходе изучения дисциплин «Современная деловая коммуникация», «Русское деловое письмо», «Речевые технологии в управлении и бизнесе» [Подберезкина 2006а, 2006б, 2013].

Как отмечает В.Е.Гольдин, «теория речевых жанров должна включать модели и методики, ориентированные на <...> конкретные классы жанров, последовательно соотнесенные с основными категориями человеческой деятельности» [Жанры речи 1997: 33].

Данное описание, представляющее лишь первый шаг в указанном направлении, позволяет эксплицировать сущность одной из ключевых категорий этой деятельности – реального управления.

Список литературы

ГОСТ Р6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. М.: Госстандарт России, 2003. 17с.

Жанры речи. Саратов: Изд-во «Колледж», 1997. 212 с.

Карасик В.И. Рутинное и креативное общение: функции, типы, способы // Язык. Культура. Общение: Сборник научных трудов. М.: Гнозис, 2008. С. 482–492.

Подберезкина Л.З. Новые явления в русской деловой переписке (на материале административных и коммерческих писем) // Русский язык: исторические судьбы и современность: 2-й международный конгресс исследователей русского языка: Труды и материалы. М.: Изд-во Моск. ун-та, 2004. С. 368.

Подберезкина Л.З. Современное деловое письмо в фокусе коммуникативных и языковых норм // Проблемы языковой нормы. Тез. докл. междунар. конф. Седьмые Шмелевские чтения. М., 2006. С. 116–118.

Подберезкина Л.З. Профессиональные навыки менеджера: Эффективная коммуникация. Деловая переписка. Учебно-методический комплекс / Краснояр. гос. ун-т. Красноярск, 2006а. 51с.

Подберезкина Л.З. Моделирование речевого поведения в интерактивном обучении менеджеров (на материале подготовки управленческих кадров) // Актуальные проблемы современной филологии. Красноярск: КрасГУ, 2006б. С. 362–371.

Подберезкина Л.З. Мотивация как инструмент инновационной образовательной технологии (на примере коммуникативных дисциплин в Сибирском федеральном университете) // Человек и язык в коммуникативном пространстве: сборник научных статей. Красноярск: СФУ, 2013. Вып. 4. С. 317–322.

Раздорожный А.А. Документирование управленческой деятельности: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2009. 304 с.

Русское деловое письмо: Учебно-методический комплекс / Краснояр. гос. ун-т. Сост. Л.А. Киселева, Л.З. Подберезкина. Красноярск, 2005. 37с.

Шварцкопф Б.С. Официально-деловой язык // Культура русской речи и эффективность общения. М.: Наука, 1996. С. 270–281.

References

GOST R6.30-2003. Unifitsirovannye sistemy dokumentatsii. Unifitsirovannaya sistema organizatsionno-rasporyaditel'noj dokumentatsii. Trebovaniya k oformleniyu dokumentov [The unified systems of documentation. The unified system of organizational and administrative documentation. Requirement stop a per work]. М.: Gosstandart Rossii, 2003. 17 p.

Zhanry rechi [Speech genres]. Saratov: Izd-vo «Kolledzh», 1997. 212 p.

Karasik V.I. Rutinnoe i kreativnoe obshhenie: funktsii, tipy, sposoby [Routine and creative communication: functions, types, ways]. *Yazyk. Kul'tura. Obshhenie: Sbornik nauchnykh trudov [Language. Culture. Communication: Collection of scientific works]*. М.: Gnozis Publ., 2008. Pp. 482–492.

Podberezkina L.Z. Novye yavleniya v russkoj delovoj perepiske (na materiale administrativnykh i kommercheskikh pisem) [The new phenomena in the Russian business correspondence (on a material of administrative and commercial letters)]. *Russkij yazyk: istoricheskie sud'by i sovremennost' [The Russian language: historical destinies and present]: The 2-nd international congress of researchers of the Russian language: Scientific papers and materials*. М.: Moscow university Publ., 2004. 368 p.

Podberezkina L.Z. Sovremennoe delovoe pis'mo v fokuse kommunikativnykh i yazykovykh norm [Modern business letter in focus of communicative and language norms]. *Problemy yazykovoj normy [Problems of language norm]: theses of reports of the international conference Seventh Shmelevsky readings*. М., 2006. Pp. 116–118.

Podberezkina L.Z. Professional'nye navyki menedzhera: EHffektivnaya kommunikatsiya. Delovaya perepiska [Professional skills of the manager: Effective communication. Business correspondence]: educational and methodical complex. Красноярск: Krasnoyarsk state university Publ., 2006а. 51 p.

Podberezkina L.Z. Modelirovanie rechevogo povedeniya v interaktivnom obuchenii menedzherov (na materiale podgotovki upravlencheskikh kadrov) [Modeling of speech behavior in interactive training of managers (on material of preparation of management personnel)]. *Aktual'nye problemy sovremennoj filologii [Actual problems of modern philology]*. Красноярск: Krasnoyarsk state university Publ., 2006б. Pp. 362–371.

Podberezkina L.Z. Motivatsiya kak instrument innovatsionnoj obrazovatel'noj tekhnologii (na primere kommunikativnykh distsiplin v Sibirskom federal'nom universitete) [Motivation as the instrument of innovative educational technology (on the example of communicative disciplines in the Siberian federal university)] *С Helovek i yazyk v kommunikativnom prostranstve [The person and language in communicative space]: collection of scientific articles*. Krasnoyarsk: SFU Publ., 2013. Вып. 4. Pp. 317–322.

Razdorozhnyj A.A. Dokumentirovanie upravlencheskoj deyatel'nosti [Documenting of administrative activity]: Uchebnoe posobie. M.: INFRA-M Publ., 2009. 304 p.

Russkoe delovoe pis'mo [Russian business letter]: Educational and methodical complex. Krasnoyarsk gos. un-t. Sost. L.A. Kiseleva, L.Z. Podberezkina. Krasnoyarsk: Krasnoyarsk state university Publ., 2005. 37 p.

SHvartskopf B.S. Ofitsial'no-delovoj yazyk [Official language]. *Kul'tura russkoj rechi i ehffektivnost' obshheniya [Culture of the Russian speech and efficiency of communication]*. M.: Nauka Publ., 1996. Pp. 270–281.

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРЕ:

Подберезкина Лилия Зуфаровна, кандидат филологических наук, доцент кафедры русского языка и речевой коммуникации

Сибирский федеральный университет

Россия, 660041, Красноярск, пр. Свободный, 79

E-mail: lilli@akadem.ru

ABOUT THE AUTHOR:

Podberyozkina Liliya Zufarovna, Candidate of Philology, Associate Professor of the Department of Russian Language and Speech Communication

Siberian Federal University

79 Svobodny street, Krasnoyarsk 660041 Russia

E-mail: lilli@akadem.ru