

## ТЕКСТ ОРГАНИЗАЦИОННО-РАСПОРЯДИТЕЛЬНОГО ДОКУМЕНТА В АСПЕКТЕ ЕГО ВОСПРИЯТИЯ\*

Анализируются наблюдения, полученные с помощью применения экспериментального метода семантического дифференциала для определения качества восприятия реципиентами-профессионалами организационно-распорядительного текста, регламентирующего выполнение профессиональных обязанностей работниками медицинского учреждения.

*Ключевые слова:* речевая деятельность, восприятие, понимание, семантический дифференциал, официально-деловой текст, субъективное пространство.

Официально-деловое общение представляет собой вид речевой коммуникации стандартизированного типа, происходящей в рамках определенных речевых жанров с соблюдением жанровых канонов и правил речевого общения. Его определяют как «коммуникативное пространство, в котором доминируют коммуникативные процессы, связанные с реализацией посредством официально-деловых текстов регулятивной функции; оно образуется в результате взаимодействия таких частных коммуникативных сфер, как официальная (документная), деловая, государственная, правовая сферы коммуникации» [1, с. 8].

Результатом речевой деятельности в данной сфере является официально-деловой текст (ОДТ), предстающий как «языковая форма регулирования вопросов производственно-административного характера на уровне наделенных специальными полномочиями инстанций и должностных лиц, оформленная и обработанная в соответствии с интралингвистическими и экстралингвистическими канонами официально-деловой коммуникации» [1, с. 7]. Регулируя вопросы производственно-административного характера, продуценты, не в полной мере владея жанровыми нормами и не до конца осознавая речевое намерение, не всегда могут однозначно реализовать замысел, допускают коммуникативные, структурные, семантические сбои [2, с. 5]. Проблемы, возникающие в процессе восприятия, – информационная избыточность/недостаточность, коммуникативная неэффективность, специфика смысловой системы адресата – порождают сложность восприятия и понимания официально-деловых текстов. С позиций теории речевой деятельности можно выявить факторы, повышающие и понижающие степень доступности текста такого типа, описать процессы его восприятия и понимания.

Пишущий не может оставаться нейтральным к содержанию сообщения, что приводит к модальной окрашенности официально-делового документа при порождении и к выявлению этой стороны текста при восприятии [3]. Последнее делает возможным исследование особенностей официально-деловых сообщений разных типов с психолингвистических и коммуникативно-прагматических позиций: определение факторов, затрудняющих адекватное восприятие и понимание организационно-распорядительных документов.

В настоящем исследовании анализировались тексты официально-деловых документов, функционирующих в образовательном, правовом, медицинском дискурсах на территории Омска и Омской области. Органи-

\* Работа выполнена при поддержке гранта РГНФ №12-04-00219 «Речевая деятельность в официально-деловой сфере: порождение и восприятие современного русскоязычного документа».

зационно-распорядительный документ рассматривался в дискурсивном и прагматическом ключе. Учитывались связи категории доступности со смежными категориями текста, имеющими коммуникативно-прагматическую природу, в частности с категорией информативности (степенью смысло-содержательной новизны текста для читателя). Информативность определялась через информационную насыщенность (общее количество информации, содержащейся в тексте), смысловую избыточность, оппозицию свернутости – развернутости информации (Н.С. Валгина), а также величину «скважности текста» (Н.И. Жинкин). Кроме того, учитывалось, что доступность как субъективно-психологическая категория непосредственно соотнесена с модальностью, тональностью, эмотивностью текста (А.В. Кинцель, С.В. Ионова). Предполагалось, что «непонятность», «отторжение» текста при восприятии могут возникнуть по причине наличия установки на неприятие текста (например, подчиненный раздражен постоянно поступающими от вышестоящих инстанций документами, предписывающими выполнение определенных действий). Перечисленные исследовательские установки применялись к ОДТ в режимах интроспективного анализа и эксперимента с использованием метода семантического дифференциала для определения качества восприятия реципиентами-профессионалами речевых произведений, регламентирующих внутренний распорядок медицинского учреждения и выполнение его работниками профессиональных обязанностей.

Метод семантического дифференциала позволяет выявлять эмоционально-чувственное отношение реципиента к речевому произведению по ряду биполярных шкал, образованных частотными прилагательными-антонимами, и описывать его в виде трехмерного семантического пространства, «осями которого являются три основных фактора: Оценка, Сила и Активность» [4, с. 64]. Классический вариант этой методики, предложенный Ч. Осгудом, был адаптирован А.В. Кинцель для исследования эмоционально-смысловой доминанты текстов научного, публицистического, официально-делового стиля [3]. Вариант, предложенный В.Ф. Петренко, эффективен для определения типа коммуникативного воздействия содержания любого текста на сознание носителей языка [5; 6].

В нашем исследовании процедура семантического дифференциала имела следующий вид: с помощью группы специалистов-филологов предварительно был получен набор из 16 антонимичных шкал; затем он последовательно использовался реципиентами для оценки содержания ОДТ; полученные результаты количественно обобщались; широта набора шкал снижалась за счет применения факторного анализа.

### **Общая характеристика экспериментального материала**

В качестве экспериментального материала использовались ОДТ, имеющие статус обязательных инструктивных документов Центра современной медицины г. Омска: «Должностная инструкция врача-кардиолога», «Должностная инструкция старшей медсестры», «Должностная инструкция медсестры процедурного кабинета», «Правила внутреннего трудового распорядка» и др.

### **Описание эксперимента**

На подготовительном этапе эксперимента (май 2012 г.) была сформирована группа реципиентов-филологов в возрасте 24–26 лет (12 человек), имеющих опыт порождения и восприятия текстов разных жанров. Им были предложены все описанные выше тексты, поставлена цель отреагировать на содержание текстов максимальным количеством антонимичных пар прилагательных, характеризующих субъективное отношение и передающих оценку содержания. Результатом подготовительного этапа эксперимента явилась совокупность шкал, из которых были отобраны шестнадцать наиболее повторяющихся: *понятный/непонятный, стандартный/исключительный, интересный/неинтересный, серьезный/смешной, рациональный/иррациональный, пресный/приторный, опасный/безопасный, продуманный/спонтанный, честный/лживый, гладкий/шершавый, универсальный/временный, приятный/неприятный, цветной/монохромный, доступный/недоступный, медленный/быстрый, живой/мертвый*. Именно с помощью этих шкал на основном этапе эксперимента (июнь-июль 2012 г.) ОДТ оценивались реципиентами, которыми являлись заинтересованные лица – сотрудники Центра современной медицины г. Омска, которым были адресованы ОДТ: медицинские сестры, врачи, администраторы, лаборанты (всего 12 человек).

Каждому участнику эксперимента необходимо было заполнить анкету, которая содержала вопросы, касающиеся информации о референте (пол, возраст, профессия, должность, стаж), и задания, требующие описать свое отношение к предлагаемым ОДТ по 16-ти антонимичным шкалам (32-м параметрам). Интенсивность выраженности каждой шкалы градуировалась от +3 до –3, необходимо было обвести соответствующий индекс. Задания выполнялись письменно, в рабочее время, тексты первоначально прочитывались. Время заполнения анкеты было ограничено – 10–15 минут. Отказов выполнения заданий эксперимента зафиксировано не было.

**Результаты эксперимента** (на примере восприятия текста «Должностная инструкция заместителя директора по организационным вопросам»).

Данные, полученные в результате эксперимента, отражены в табл. 1.

Таблица 1  
Восприятие должностной инструкции заместителя  
директора по организационным вопросам

Параметры восприятия текста		Средние индексы	
Понятный	Непонятный	2,727272727	2
Стандартный	Исключительный	2,583333333	–
Интересный	Неинтересный	1,4	1,333333333
Серьезный	Смешной	2,416666667	–
Рациональный	Иррациональный	2,333333333	0
Пресный	Приторный	1	0
Опасный	Безопасный	0,333333333	1,5
Продуманный	Спонтанный	2,545454545	1
Честный	Лживый	2,5	–
Гладкий	Шершавый	1,416666667	0
Универсальный	Временный	2,25	–
Приятный	Неприятный	0,818181818	0
Монохромный	Цветной	2,333333333	0
Доступный	Недоступный	2,75	0
Медленный	Быстрый	0,818181818	0,2
Живой	Мертвый	0,8	0,4

Применение 16-ти антонимичных шкал выявило картину позитивного восприятия ОДТ специалистами: по восьми шкалам, номинирующим позитивные параметры организации текста, были получены высокие индексы. Кроме того, наибольшие индексы положительного отношения зафиксированы по параметрам, отражающим оценку реципиентами семантической и смысловой составляющих текста со стороны их рациональной, информационной организации (всего 4 параметра) (см. табл. 2).

Уровень интенсивности проявленной эмоции оказался неодинаковым. По шести шкалам восприятие реципиентов было амбивалентным, что проявилось в наличии индексов по каждому из параметров в границах антонимичных шкал: *понятный/непонятный, интересный/неинтересный* (фактор оценки), *продуманный/спонтанный, опасный/безопасный, живой/мертвый* (фактор упорядоченности), *быстрый/медленный* (фактор активности).

Ядро субъективного семантического пространства анализируемого ОДТ образовано параметрами, по которым были получены самые высокие средние индексы реагирования (см. табл. 2). Восприятие данного текста отличается плавным снижением выраженности составляющих его параметров. Качество *доступности* было оценено как выраженное в большей степени (2,75), параметр *понятности* был оценен реципиентами несколько ниже (2,7272), причем последний параметр проявился как амбивалентный (был зафиксирован высокий индекс

противоположного свойства, а именно недоступности – 2). Качества *стандартности, продуманности и честности* образовали следующую группу постепенно снижающихся (от 2,583 до 2,5) параметров текста. Противоположное качество – *спонтанный* – было оценено как достаточно выраженное свойство текста (1). Параметр *серьезности* оценен как значительно интенсивный (2,416666667). Свойства *рациональности* и *монохромности* оказались равными по качеству и интенсивности (2,333333). Все параметры относятся к фактору оценки. Параметры *честности* (2,5) и *серьезности* (2,41666667) характеризуют интенсивно выраженную эмоциональную, а не рациональную оценку.

Таблица 2  
Ядро субъективного семантического пространства  
ОДТ «Должностная инструкция заместителя  
директора по организационным вопросам»

Параметры восприятия текста	Средние индексы
Доступный	2,75
Понятный	2,727272727
Стандартный	2,583333333
Продуманный	2,545454545
Честный	2,5
Серьезный	2,416666667
Рациональный	2,333333333
Монохромный	2,333333333

Обобщение шкал факторов по принятым в психолингвистике принципам [5, с. 89–97] дало следующую картину (см. табл. 3). Предложенные шкалы дают возможность определить оценку (рациональную и эмоциональную) разных сторон текстового объекта. Заметны плавность снижения интенсивности одних факторов и резкий скачок – других (последнее касается факторов *интересный/неинтересный, пресный, приятный*, индексы которых снижаются с 1,4 до 0,8). Текстовые категории, связанные с организацией содержания и степенью его интериоризации, выражены достаточно интенсивно (об этом свидетельствуют полученные средние индексы *понятности, стандартности, честности, серьезности* – от 2,72 до 2,41). Можно говорить о соответствии текста в целом жанровому канону. Текстовые категории, связанные с эмотивностью, выражены в разной степени интенсивно. Неслучайно реципиенты применили одновременно оба параметра и/или выбрали низкий индекс для интерпретации эмоциональной стороны текста (параметры *интересный/неинтересный, стандартный/исключительный* выбирались одновременно и были оценены как выраженные с незначительным перевесом в сторону стандартности; параметры *приятный, приторный* были оценены как слабо выраженные) (см. табл. 3, фактор «Оценка»).

Таблица 3  
**Универсальные факторы восприятия ОДТ**  
**«Должностная инструкция заместителя директора**  
**по организационным вопросам»**

Параметры восприятия текста	Средние индексы
<b>Фактор «Оценка»</b>	
Понятный	2,727272727
Непонятный	2
Стандартный	2,583333333
Исключительный	–
Интересный	1,4
Неинтересный	1,333333333
Приятный	0,818181818
Неприятный	0
Приторный	0
Пресный	1
Честный	2,5
Лживый	–
Серьёзный	2,416666667
Смешной	0
СРЕДНЕЕ	1,398232323
<b>Фактор «Упорядоченность»</b>	
Рациональный	2,333333333
Иррациональный	0
Опасный	0,333333333
Безопасный	1,5
Продуманный	2,545454545
Спонтанный	1
Живой	0,8
Мёртвый	0,4
СРЕДНЕЕ	1,114015151
<b>Фактор «Активность»</b>	
Гладкий	1,416666667
Шершавый	0
Монохромный	2,333333333
Цветной	0
Медленный	0,818181818
Быстрый	0,2
СРЕДНЕЕ	0,79469697
<b>Фактор «Постоянство»</b>	
Универсальный	2,25
Временный	0

Аналогичные тенденции обнаружили в области фактора упорядоченности (см. табл. 3, фактор «Упорядоченность»).

Категории, связанные с организацией содержания, качеством коммуникативно-прагматической структурированности ОДТ, оценены реципиентами интенсивно положительно (параметры *продуманный*: + 2,545454, *рациональный*: + 2,333333).

Параметры, связанные с оценкой эффективности содержательной и структурной сторон текста, применялись одновременно, получили невысокие индексы, что указывает на размытость коммуникативных свойств текста как целостного объекта. Незначительный перевес обнаружился в зоне позитивного отношения (*опасный* (0,3) / *безопасный* (1,5); *живой* (0,8) / *мертвый* (0,4)). Последнее может быть объяснено неравномерностью объема блоков текста, непоследовательностью подачи информации, семантико-синтаксической, грамматической, праг-

матической, структурной неоднородностью блоков («Общие положения», «Обязанности»).

Воздействующий потенциал текста связан с фактором активности (см. табл. 3, фактор «Активность»).

Параметры, с помощью которых оценивалась эта сторона текста, оказались выраженными слабо, что указывает на незначительную воздействующую силу анализируемого текста. Одновременное применение обоих шкал реципиентами по параметрам *гладкий/шершавый*, *медленный/быстрый*, низкие индексы в каждом случае, перевес позитивного отношения в первом случае (*гладкий*: 1,1), негативного – во втором (*медленный*: 0,9), высокий индекс положительного значения по параметру «одноцветности» (*монохромный*) выявили неравномерность положительного воздействия текста на реципиента. Ценностный аспект для данного текста является существенным. Этот аспект мы проявили через применение фактора, названного «постоянство».

Показателем ценностного отношения является высокий положительный индекс параметра *универсальный* (см. табл. 3, фактор «Постоянство»), что указывает на наличие в анализируемом ОДТ информации, не утрачивающей своего значения с течением времени, актуальной для всех реципиентов-специалистов.

Подведем итоги.

Восприятие разных сторон ОДТ организационно-распорядительного типа не проходит одинаково, несмотря на отчетливую выраженность его жанровых характеристик. Экспериментальное исследование восприятия текста должностной инструкции заместителя главного врача по организационным вопросам показало достаточно высокий уровень доступности, понятности и стандартности. Текст информативно насыщен. Реципиенты воспринимали его содержание в целом положительно. Воздействующий потенциал текста оказался невысоким, что связано с неравномерностью объема блоков текста, несовпадением количества передаваемой информации, отсутствием единообразия ее представления и уровнем ее значимости для реципиентов; семантико-синтаксическим, грамматическим, прагматическим, структурным разнообразием блоков; незначительными речевыми сбоями (семантико-синтаксическими отклонениями и структурной разнородностью, неодинаковым написанием одних и тех же лексем в виде полных наименований, сложносокращенных слов разного типа и пр.). Это не является помехой для понимания содержания речевого произведения ОДТ профессионалами, но заметно снижает его воздействующие свойства.

## ЛИТЕРАТУРА

- [1] Сологуб О. П. Современный русский официально-деловой текст : функционально-генетический аспект : дис. ... д-ра филол. наук. Кемерово, 2009. 384 с.
- [2] Алексеева А. В. Коммуникативно-прагматическая специфика официально-деловых документов (на материале обращений граждан в административные органы) : дис. ... канд. филол. наук. Омск, 2009. 192 с.
- [3] Кинцель А. В. Психолингвистическое исследование эмоционально-смысловой доминанты как текстообразующего фактора. Барнаул, 2000. 152 с.
- [4] Мягкова Е. Ю. Эмоционально-чувственный компонент значения слова. Курск, 2000. 110 с.
- [5] Петренко В. Ф. Введение в экспериментальную психосемантику: исследование форм репрезентации в обыденном сознании. М. : МГУ, 1983. 175 с.
- [6] Петренко В. Ф. Основы психосемантики. 2-е изд., доп., СПб. : Питер, 2005. 480 с.