

ДИАЛОГИЧЕСКАЯ ЛИНГВИСТИКА

DOI 10.37386/2305-4077-2024-4-75-94

Т. Н. Колокольцева¹

Волгоградский государственный социально-педагогический университет (Волгоград, Россия)

ЭЛЕКТРОННОЕ ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО КАК ДИАЛОГИЧЕСКИЙ ЖАНР ИНТЕРНЕТ-КОММУНИКАЦИИ

Статья посвящена исследованию специфики электронного делового письма как сетевого жанра диалогического характера. Обозначены различия между традиционным деловым письмом в его бумажной версии и электронным деловым письмом. Обмен деловой корреспонденцией по электронной почте рассматривается как коммуникативная ситуация диалогического взаимодействия адресанта и адресата. Устанавливается соотносительность инициирующих электронных деловых писем с репликами-стимулами, а реагирующих – с репликами-реакциями естественного (первичного) диалога, анализируются средства выражения диалогичности в электронном деловом письме.

Ключевые слова: электронное деловое письмо, интернет-коммуникация, сетевой жанр, эпистолярный текст, адресант, адресат, диалог, тональность общения, синтаксическая связность, прагматическая связность

T. N. Kolokoltseva

Volgograd State Social-Pedagogical University (Volgograd, Russia)

ELECTRONIC BUSINESS LETTER AS A DIALOGICAL GENRE OF INTERNET COMMUNICATION

The article is devoted to the study of the specifics of an electronic business letter as a dialogical genre in network communication. The differences between a traditional business letter and its electronic version are indicated. The exchange of business correspondence via e-mail is considered as a communicative situation of dialogic interaction between the addresser and the addressee. The correlation of initiating business emails with stimulus cues, and reactive ones

¹ Татьяна Николаевна Колокольцева – доктор филологических наук, профессор кафедры русского языка и методики его преподавания Волгоградского государственного социально-педагогического университета (Волгоград, Россия), e-mail: tatnk@inbox.ru.

with response cues of natural (primary) dialogue is established, and the means of expressing dialogicity in business emails are analyzed.

Key words: electronic business letter, Internet communication, network genre, epistolary text, addressee, addressee, dialogue, tonality of communication, syntactic coherence, pragmatic coherence

1. Введение в проблематику исследования

Интернет-коммуникация является специфической речевой формацией, без которой сложно представить существование современного общества [Колокольева, 2018, с. 5]. В рамках данной речевой формации существует целый ряд ресурсов, ориентированных на диалогическое общение пользователей. Это блоги, чаты, мессенджеры, социальные сети, электронная почта. В интернет-коммуникации сложилась система речевых жанров, имеющих выраженный диалогический характер. К их числу относится и электронное деловое письмо.

Электронное деловое письмо (ЭДП) неоднократно привлекало внимание исследователей (см., например, работы [Андреева, 2009; Вишнякова, 2007; Дьяченко, 2023; Корнеева, 2015; Корнеева, 2016; Курилович, 2011; Курьянович, 2008; Курьянович, 2016; Лутовинова, 2008; Лутовинова, 2009; Осиянова, 2021; Романова, 2015; Севрюк, 2020; Стеблецова, 2022] и др.).

В отечественной лингвистике электронная деловая переписка исследовалась на материале русского, английского, немецкого, итальянского, японского языков. Рассматривались жанровые характеристики ЭДП, его отличия от традиционного делового письма (бумажного характера), соотношение институционального и персонального в ЭДП, специфика реализации в нем таких текстовых категорий, как связность, цельность, членимость, информативность и локально-темпоральная отнесенность [Корнеева, 2015], воплощение в ЭДП различных стилей вежливости [Севрюк, 2020] и др.

Электронное деловое письмо представлено в классификациях сетевых жанров у разных исследователей интернет-коммуникации и виртуального (компьютерного) дискурса (см., например [Горошко, 2010; Лутовинова, 2009; Галичкина, 2012; Щипицина, 2009]).

Так, О. В. Лутовинова относит ЭДП к дискурсообразующим жанрам, в состав которых включает также форум и гостевую книгу, чат, блог, жанр мгновенных сообщений, многопользовательские ролевые игры онлайн и СМС. Исследователь обращает внимание на то, что при формировании жанров данной группы, наряду с прочими факторами (формально-композиционными, стилистическими,

социолингвистическими), все более заметную, а иногда и просто определяющую роль играет ранее не принимавшийся всерьез «технический», а точнее – «технологический» критерий» [Лутовинова, 2009, с. 16].

На настоящее время выявлены многие важные характеристики ЭДП. Вместе с тем до сих пор остаются практически вне поля зрения исследователей вопросы, связанные с диалогическими проявлениями в рамках данного жанра. Исключением можно считать диссертацию Е. А. Вишняковой [Вишнякова, 2007], в которой представлены некоторые важные наблюдения в данном аспекте. Обратим внимание на следующие положения исследования: «Обмен письмами выступает как диалогическая ситуация с постоянной сменой ролей адресата и адресанта. <...> В целом, письма могут рассматриваться как реплики своего рода диалога, то есть письмо может являться как начальным этапом коммуникативного акта, так и реализацией обратной связи» [Вишнякова, 2007].

2. Цель и материал исследования

Цель работы: представить общую характеристику электронной деловой корреспонденции в вузах гуманитарного профиля, установить особенности диалогического взаимодействия ЭДП в структурном, семантическом, прагматическом аспектах.

Фактическим **материалом** данного исследования послужила электронная деловая переписка преподавателей и сотрудников Института русского языка и словесности Волгоградского государственного социально-педагогического университета (ВГСПУ) с коллегами из того же и других вузов г. Волгограда, Ростова-на-Дону, Саратова, Москвы, а также переписка преподавателей ВГСПУ со студентами и аспирантами. Исследованию были подвергнуты как электронные письма, направленные конкретным адресатам, так и письма, отправленные группе адресатов по списку рассылки. Количество инициирующих писем в нашей выборке превышает количество реагирующих, поскольку электронные деловые письма, отправленные по списку рассылки, по правилам корпоративной переписки не требуют обязательных ответов. Общее количество проанализированных эпистолярных текстов составило 2700.

Для проведения исследования были использованы методы и приемы лингвостилистического и лингвопрагматического анализа.

3. Результаты исследования

Следует признать, что, несмотря на пристальное внимание лингвистов к изучению электронной корреспонденции, исчерпывающей и непротиворечивой

дефиниции электронного делового письма пока не существует. В качестве примера рассмотрим несколько определений. М. Г. Корнеева характеризует электронное деловое письмо с жанроведческих позиций как «культурно и исторически обусловленную модель организации коммуникативной деятельности в деловой сфере, реализуемую с помощью устойчивых типов текстов, передаваемых по электронной почте» [Корнеева, 2016, с. 13]. В приведенном определении не вполне ясным представляется, что подразумевается автором под «устойчивыми типами текстов». Ю. А. Михеева под электронным деловым письмом предлагает понимать «особый вид электронно-опосредованной коммуникации, позволяющий осуществлять диалоговое общение в режиме реального времени» [Михеева, 2021, с. 513]. На наш взгляд, рассмотрение ЭДП в качестве «особого вида электронно-опосредованной коммуникации» является неоправданно широким. К тому же последнее определение можно отнести к разным видам электронно-опосредованной коммуникации диалогического формата: не только к общению по электронной почте, но и, например, к коммуникации в мессенджерах. Что касается содержащегося здесь указания на режим реального времени, то оно представляется нам неточным, поскольку электронная почта как интернет-ресурс поддерживает прежде всего общение асинхронного характера. О. М. Осиянова, А. О. Юдина предлагают следующую дефиницию: «Электронная деловая корреспонденция – это деловое письмо, адресованное получателю и отправленное по электронной почте или сообщением на любой другой интернет-платформе (социальные сети, сайты)» [Осиянова, 2021, с. 55]. Думается, что приведенное определение стирает грань между электронным деловым письмом и электронными текстами другой жанровой принадлежности.

Мы предлагаем следующее рабочее определение изучаемого феномена: электронное деловое письмо – диалогический сетевой жанр, в рамках которого деловая корреспонденция создается и отправляется в Интернете посредством программ электронной почты, а эпистолярные тексты служат для быстрого обмена актуальной корпоративной и некорпоративной информацией, оперативного реагирования на возникающие производственные ситуации, решения текущих рабочих вопросов, установления и поддержания деловых контактов разного уровня.

Как видно из данного определения, ЭДП представляет собой полифункциональный жанр интернет-коммуникации. Охарактеризуем функции, которые выполняет электронная деловая корреспонденция, входящая в анализируемый нами корпус фактического материала.

- **Информационная функция** является для современных ЭДП одной из наиболее важных. В деловых письмах, отправляемых по электронной почте, при необходимости могут пересылаться значительные объемы информации (обычно до 10 Мб, но с учетом возможностей облачных хранилищ существенно больше – до 100 Гб). В рамках исследуемого массива электронной деловой корреспонденции часто отправляются источники научного и научно-учебного характера: монографии, сборники научных трудов, выпускные квалификационные работы (бакалаврские и магистерские), диссертационные исследования (кандидатские и докторские диссертации), фрагменты баз научных данных и др.

- **Организационная функция.** ЭДП служат в качестве средства постоянного рабочего взаимодействия членов того или иного коллектива, а также оперативного реагирования на возникшие производственные проблемы. В нашем случае электронная переписка способствует оптимальной организации учебного процесса и различных его составляющих.

- **Контактоустанавливающая и контактоподдерживающая функции.** Электронная деловая корреспонденция дает возможность как быстро устанавливать необходимые контакты (например, между преподавателями разных вузов), так и поддерживать уже существующие.

- **Дидактическая (обучающая) функция** ЭДП реализуется при диалогическом взаимодействии по линии *преподаватель – студент (аспирант)*. Например, в электронной деловой переписке вузовских преподавателей с обучающимися подробно рассматриваются разные этапы проведения научного исследования (обсуждение и выбор темы курсовой и дипломной работы или магистерской диссертации, определение материала и методов его анализа, поэтапной подготовки различных частей текста и т. д.).

Е. И. Горошко, Е. А. Жигалина в обобщающей статье «Виртуальное жанроведение: устоявшееся и спорное» обращают внимание на то, что в проблемное поле виртуального жанроведения, наряду с другими проблемами, входит «выявление и описание сходств, различий и зависимостей между традиционными ”бумажными” и виртуальными жанрами» [Горошко, 2010, с. 107].

В случае электронного делового письма соотношение с прототипными ”бумажными” жанрами выглядит следующим образом. С одной стороны, ЭДП по многим параметрам близко к традиционному деловому письму, с другой – по ряду признаков оно сближается с непринужденными личными письмами частного характера. С традиционным деловым письмом ЭДП объединяют отнесенность к деловой сфере общения, возможность официальной тональности, полифункциональность, определенная стандартизация (проявляющаяся, в частности, в оформлении этикетной, или эпистолярной, рамки и других компонентов текста,

использовании клише для выражения отдельных аспектов сообщения) и др. В то же время для электронной деловой корреспонденции вряд ли можно признать актуальными большинство реквизитов традиционного делового письма. Обратимся к работе П. В. Веселова «Аксиомы делового письма: культура делового общения и официальной переписки», где подробно характеризуется деловое письмо в его традиционном виде: деловые письма обычно оформляются на бланках организации и включают следующий набор реквизитов: 1) эмблема или логотип организации (предприятия); 2) код организации (по классификатору); 3) код документа; 4) наименование организации (полное и сокращенное); 5) почтовый и телеграфный адрес; 6) номер телефона; 7) номер факса; 8) номер банковского счета; 9) дата; 10) индекс документа; 11) ссылка на индекс и дату входящего документа; 12) адресат; 13) заголовок к тексту; 14) текст; 15) отметка о наличии приложения; 16) подпись; 17) отметка о направлении копии в другие адреса; 18) фамилия и инициалы исполнителя. К обязательным реквизитам официального делового письма относят: наименование организации (полное и сокращенное); ее почтовый и телеграфный адрес; дата; индекс; заголовок; текст; подпись; сведения об исполнителе [Веселов, 1993, с. 9]. Как легко можно заметить, в ЭДП обычно сохраняются следующие компоненты традиционного документа: адресат, заголовок (который преобразуется в тему письма и теряет единообразие оформления); текст; подпись.

Электронное деловое письмо всегда имеет ряд стандартных параметров, часть из которых задается автоматически. Это, в частности, следующие данные:

Адресат (например: Анастасия Мельникова)

Тема (например: О рецензии)

Дата и время (например: 23 июля 2024 17:35).

Перечисленные стандартные параметры ЭДП присутствуют во всех электронных письмах и вряд ли представляют интерес для лингвистов. Поскольку наше внимание будет сосредоточено непосредственно на анализе самих эпистолярных текстов, в приводимых далее примерах электронной деловой корреспонденции указанные параметры ЭДП будут либо представлены в сокращенном виде, либо совсем опущены².

С личными письмами частного характера тексты ЭДП сближают тональность (которая может быть непринужденной или даже дружеской), незамкнутость в деловой сфере общения, активное использование языковых показателей

² В приводимых ниже примерах изменены электронные адреса, а также личные данные коммуникантов (фамилии, имена и отчества). Для маркировки электронных писем использованы, где это необходимо, следующие символы: => (иницирующее ЭДП), <=> (реагирующее ЭДП). Здесь и далее курсив наш. – Т. К.

сфер адресанта и адресата, политематичность, менее выраженная стандартизация или ее отсутствие, использование нейтральной и сниженной лексики, возможность проявлений лингвокреативного начала коммуникантов (в т. ч. языковой игры) и др.

Рассмотрим основные проявления диалогичности в электронной деловой корреспонденции.

В диалогической коммуникации, как убедительно доказывают работы Н. Д. Арутюновой и других исследователей, особую значимость имеет **фактор адресата** (Выделено нами. – Т. К.) [Арутюнова, 1981; Арутюнова, 1990; Арутюнова, 1998]. Данный фактор чрезвычайно важен и для делового письма (особенно электронного). Характер адресации определяет прежде всего тональность ЭДП.

Тональность общения понимается нами как выражение с помощью определенных языковых средств характера отношений между коммуникантами.

В случае коллективной адресации (отправка электронных писем по списку рассылки) осуществляется *неперсонифицированное* (Курсив наш. – Т. К.) общение. При этом чем более развернутым является список рассылки и чем менее знаком отправитель речи (индивидуальный или коллективный) с каждым из адресатов, тем более официальной обычно является тональность общения. Приведем пример ЭДП, выдержанного в подобной тональности:

=> Ольга Хлебникова 26 июня 2024 8:29

(25 получателей)

Уважаемые коллеги!

Приглашаем студентов, аспирантов, магистрантов и молодых ученых принять участие в работе XV Всероссийской Школы-семинара молодых лексикологов, лексикографов и лингвогеографов, которая состоится 2–4 ноября 2024 г. в Словарном секторе Института лингвистических исследований РАН по адресу: Санкт-Петербург, Тучков переулок, 9, конференц-зал.

Тема работы Школы-семинара в 2024 году – «Грамматический анализ слова как основа лексикографической и лингвогеографической работы».

По итогам работы Школы избранные доклады будут опубликованы в периодическом издании «Современная русская лексикология, лексикография и лингвогеография» (с последующим размещением в РИНЦ).

Приглашение в приложении.

ОРГКОМИТЕТ

В случае рассылки ЭДП членам одного коллектива, хорошо знакомым друг с другом, тональность сообщения может приобретать полуофициальный или не-принужденный характер. Например:

=> Татьяна Кольцова 19 марта 2024, 21:30

15 получателей

Дорогие коллеги! Высылаю информационное письмо о методической конференции в Арзамасе (18–19 апреля 2024 г.). Возможно, Вам это будет интересно. С наилучшими пожеланиями, Татьяна Всеволодовна

В ЭДП, направленных конкретным адресатам, реализуется *персонализированное* общение. Здесь наблюдается более тонкая подстройка под адресата, чем при отправке электронной корреспонденции по списку рассылки. Принимаются во внимание и оказывают влияние на тональность эпистолярного сообщения такие факторы, как официальность / неофициальность общения, симметричность / асимметричность статуса коммуникантов (ср. переписку преподавателей друг с другом и общение по линии *преподаватель – студент*), наличие общих корпоративных интересов или их отсутствие, гендерные признаки адресата (электронные письма мужчинам и женщинам) и др. Сразу заметим, что доля ЭДП с сугубо официальной тональностью, направленных конкретным адресатам, в нашей выборке относительно невелика. Приведем пример такого текста (с небольшими сокращениями):

=> *Приглашение к рецензированию в журнале «Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Филология. Журналистика» / Invitation to review in journal*

Bonjour123@sgu.ru

25 августа 2024, 14:07

Здравствуйте, уважаемая Наталья Васильевна!

Обращаюсь к Вам от имени редколлегии журнала «Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Филология. Журналистика» с просьбой дать заключение о возможности опубликования работы:

«Культура речи журналиста в эпоху медиатизации коммуникации»

Контроль срока рецензирования: 25.09.2024.

В экспертном заключении рецензенту предлагается оценить статью по следующим пунктам:

1. *Научная новизна и значимость (охарактеризовать).*
2. *Уровень аналитического осмысления материала, убедительность авторской идеи, соотнесенность цели и выводов.*
3. *Четкость структуры, логика и стиль изложения.*
4. *Качество названия, аннотации и списка литературы (учет публикаций по теме в научных журналах за последние 5 лет, обоснованность самоцитирования), необходимость соавторства (при наличии).*
5. *Дополнительные замечания и рекомендации (при наличии).*
6. *Заключение (рекомендую статью к публикации / рекомендую доработать статью / рекомендую отклонить статью).*

На экспертизу отправляются статьи, прошедшие проверку на оригинальность в системе «Антиплагиат.вуз». После рецензирования статьи подлежат литературному редактированию, поэтому на опечатки и ошибки просим указывать только в тех случаях, когда текст написан безграмотно и не вычитан. В рецензии не должно быть личных данных рецензента и автора.

С текстом статьи можно ознакомиться и дать свое согласие на рецензирование (сообщить о несогласии) в Личном кабинете (Рецензент – Статьи, ДОСТУПНЫЕ к рецензированию – Согласиться / Отказаться) по адресу: _____

Для входа используйте свой логин и пароль.

После подтверждения Вы сможете работать со статьей и разместить рецензию на сайте (Рецензент – Статьи, ПРИНЯТЫЕ к рецензированию – Создать рецензию – скопировать подготовленный текст в «окно» «Текст рецензии» – Сохранить. При необходимости можно дополнительно прикрепить файл статьи с пометками рецензента в тексте: Загрузить рецензию – Закачать – Сохранить.

Если у Вас возникнут вопросы, обращайтесь в редколлегию по адресу:

С уважением, Заместитель главного редактора журнала

«Известия Саратовского университета. Новая серия.

Серия: Филология. Журналистика»

д.ф.н., профессор И. В. Первушина

Данное ЭДП, отправленное заместителем главного редактора журнала «Известия Саратовского университета» предполагаемому рецензенту, имеет документальный характер и, соответственно, ярко выраженную официальную тональность.

В то же время большинство ЭДП, направленных конкретным адресатам, в проанализированной выборке отличается полуофициальной или непринужденной тональностью. Чем это объясняется? Во-первых, как многократно констатировалось специалистами в области интернет-коммуникации, тексты в цифровой среде в целом обладают более высокой степенью свободы оформления по сравнению с текстами традиционного характера.

Во-вторых, следует признать, что потенциальные отправители анализируемых ЭДП чаще вступают в переписку с достаточно хорошо знакомыми им людьми, с которыми они связаны не только корпоративными интересами, но обычно и длительными человеческими отношениями. Иными словами, ЭДП отправляет не обезличенный сотрудник-функция, а живой человек как многогранная личность с ее картиной мира, с индивидуальными симпатиями и антипатиями. Поэтому даже в обсуждение рабочих вопросов неизменно вмешиваются личностные моменты.

Показателями полуофициальной или непринужденной тональности в ЭДП, на наш взгляд, можно считать следующие особенности.

1. Использование неофициальных вариантов начала текста (*Здравствуйте, Игорь Александрович!*; *Добрый день, Юлия!*; *Добрый вечер, Ира!*; *Дорогие коллеги!*; *Дорогой Василий Иванович!* и под.) и / или окончания ЭДП (*Желаю Вам новогоднего настроения и всего самого доброго!*; *С наилучшими пожеланиями!*; *Искренне Ваш, Макаров* и под.).

2. Заметное расширение (по сравнению с традиционным бумажным письмом) количества языковых показателей сфер адресанта и адресата, прежде всего глаголов и местоимений 1 и 2 лица. Например:

=> *Здравствуйте, дорогие коллеги! **Прошу** связаться с теми выпускниками (**вашими** дипломниками), которые изъявляли желание поступить **к нам** в магистратуру, и попросить поторопиться с подачей документов. **Понимаю**, что это не простая задача, но **давайте** хотя бы **попробуем**... С уважением, Кристина Михайловна.*

3. Использование (наряду с нейтральной и деловой лексикой и фразеологией) слов и оборотов стилистически сниженного характера – собственно разговорных и даже просторечных. Например: *пара* – университетское занятие продолжительностью два академических часа; *очка* – очное отделение или обучение; *заочка* – заочное отделение или обучение; *гос* – государственный экзамен; *ура!* – разговорный возглас радости; *стишок* – стихотворение; *надоедать* и др.

4. Значительная степень синтаксической компрессии эпистолярных текстов (особенно реагирующего характера) за счет опоры на контекст и общую апперцепционную базу коммуникантов. Например: (1) => *Виктор Петрович, не могли бы Вы прислать мне копию статьи Д. С. в формате RTF? У меня снова текст открывается без пробелов между многими словами.* <= *Татьяна Всеволодовна, конечно, посылаю в rtf (= посылаю Вам статью в формате rtf)*; В период дистанционного обучения, связанного с пандемией коронавируса, тексты лекций и другие учебные материалы размещались на определенном электронном ресурсе, а доступ к этим материалам для студентов открывался по ссылкам. Поэтому фраза «*Высылаю Вам ссылку на завтра*», которая встречалась во многих ЭДП, была понятна всем вовлеченным в учебный процесс.

5. Достаточно активное использование оценочных средств (*Рада Вашему успеху и от всей души поздравляю!*; *Приятно получить такой отзыв!*; *Вы просто молодец, что так активно работали летом!*; *А теперь о грустном...*).

6. Возможность включения в ЭДП информации личного характера (*Мы ездили в санаторий в Кисловодск, который очень любим. В горах всегда отдыхать приятно, наслаждаешься и природой, и погодой...;* *Я дома, доехала хорошо! Ещё раз огромное спасибо за встречу!*; *Прошла десятая часть семестра! Ура!*; *Поздравляю с Днём науки!*; *Настя выздоровела, врач сказала, что этот тип ОРВИ проходит быстро* и др.)

Электронные деловые письма, представляющие собой общение одних и тех же лиц и связанные между собой хронологически, тематически и прагматически, формируют синтаксические структуры, напоминающие диалогические единства (имеются в виду пары иницирующее – ответное письмо) или развернутые цепочки реплик диалогов. Например:

(1) => 9 июля 2024, 18:48 *Здравствуйте, Елена! Вы знаете, что вступительный экзамен по специальности состоится 10.07.24 в 10.00? Ждем Вас в аудитории 3–18 ГУК. С наилучшими пожеланиями, Юлия Ивановна;*

<= 9 июля 2024, 21:13 Здравствуйте, Юлия Ивановна! Да, знаю, обязательно буду. С уважением, Мединская Елена.

(2)• Елизавета Востокова 19 мая 2024, 12:12

Добрый день, Татьяна Всеволодовна! Появился вопрос касаясь каталожной карточки к ВКР. Я могу взять для рассмотрения несколько поэтических сборников Р. Рождественского? Мне как всегда тяжело остановиться на каком-то одном...

С уважением, Елизавета

• Татьяна Кольцова 19 мая 2024, 13:27

Здравствуйте, Елизавета! Да, конечно, Вы можете рассмотреть несколько сборников Р. И. Рождественского. Но думаю, что Полное собрание сочинений в одном томе как раз и включает все произведения.

С наилучшими пожеланиями, Татьяна Всеволодовна³

• Елизавета Востокова 19 мая 2024, 13:30

Т.е. я могу в рамках своей работы проанализировать все произведения автора? Было бы очень здорово! Я как раз так и хотела бы!

• Татьяна Кольцова 19 мая 2024, 13:35

Да, Лиза, Вы вполне можете в дипломной работе рассмотреть все произведения Р. И. Рождественского.

• Елизавета Востокова 19 мая 2024, 13:36

Это прекрасно! Хотя предчувствую, что каталожная карточка будет очень большой!

• Татьяна Кольцова 19 мая 2024, 13:41

Елизавета, я хочу сразу Вам сказать, что каталожная карточка обычно не прикрепляется к тексту ВКР, потому что сильно снижает показатель оригинальности работы. То есть Вы аккуратно все делаете, но для себя.

• Елизавета Востокова 19 мая 2024, 13:45

Хорошо, что Вы сказали! Спасибо за уточнение! И еще: Вам будет удобно проверять контексты по частям (например, я могла бы присылать Вам свои находки по сборникам)?

• Татьяна Кольцова 19 мая 2024, 14:04

Да, Лиза, по частям в целом удобнее. Хотя и полный вариант меня тоже устроит.

³ Далее в этой серии ЭДП стандартные заключительные формулы не приводятся.

На объединение ЭДП в пары и цепочки обращали внимание и другие исследователи. В частности, К. А. Андреева говорит о т. н. *серийности* электронной корреспонденции: «Переписка по электронной почте часто происходит в форме серии писем и ответов на них, которые образуют единый коммуникативный акт. Внутри этой серии действуют некоторые особые правила, обеспечивающие ее связность» [Андреева, 2009, с. 5]. М. П. Дьяченко отмечает, что электронные деловые письма могут входить в интерактивные цепочки, объединенные определенными коммуникативными событиями [Дьяченко, 2023, с. 76].

Заметим, что в электронных почтовых ящиках хронологически и тематически связанные письма одних и тех же лиц хранятся вместе, в рамках единого блока. Если коммуниканты, ведущие длительную переписку, вместо опции *Написать письмо* многократно используют опцию *Ответить*, в почтовых ящиках формируются значительные по объему подборки ЭДП, представляющие собой цепочки диалогического взаимодействия этих коммуникантов. В нашей выборке фактического материала представлены цепочки, включающие несколько десятков писем. Самая протяженная из них (переписка руководителя с одной из студенток, активно занимающейся научно-исследовательской работой), составила в общей сложности 48 текстов.

В составе диалогических цепочек, в которые объединяются ЭДП, как и в реальном диалоге, наблюдается заметная синтаксическая компрессия. Она может проявляться в редукции этикетной рамки (пропуске начальных обращений и приветствий, отсутствии заключительных формул прощания или благопожеланий), а также синтаксической неполноте, получающей смысловое восполнение за счет опоры на текст предшествующего электронного письма. Сошлемся на примеры из приведенных выше писем:

- *Хорошо, что Вы сказали* (содержание сказанного контекстуально восполняется из предыдущего ЭДП). *Спасибо за уточнение!*
- *Да, Лиза, по частям в целом удобнее* (контекстуально неполное предложение; из предыдущего ЭДП ясно, что научному руководителю удобнее получать и проверять картотеку по частям).

В диалогической коммуникации, как неоднократно отмечали исследователи, существуют определенные правила прагматического согласования реплик в соответствии с их иллокутивной функцией [см., например: Падучева, 1982, с. 306; Арутюнова, 1998, с. 693]. Так, за вопросом должен следовать ответ, за директивным (побудительным) речевым актом – обещание (согласие), отказ или действие [Арутюнова, 1998, с. 693].

Аналогичные соответствия обнаруживаются и в тематически и хронологически связанных ЭДП, принадлежащих одним и тем же коммуникантам.

Если в иницирующем ЭДП содержится вопрос, то в реагирующем ЭДП с высокой степенью вероятности будет дан ответ на поставленный вопрос.

Например:

=> 13 июля 2024, 21:32 *Здравствуйте, Софья! Подскажите, пожалуйста, можно ли будет подписать Акт приемки (по аспирантуре. – Т. К.) 15 или 16 июля? Вы передали документы в деканаты или надо подойти куда-то еще? С уважением, Галина Федоровна*

<= 14 июля, 11:43 *Галина Федоровна, добрый день! Да, можно будет подойти подписать документы. Я смогу оставить акты в деканате или на кафедре, напишите, пожалуйста, как вам будет удобнее, либо можем договориться на определенное время, чтобы встретиться и подписать документы. С уважением, Софья Сурикова*

Если в иницирующем ЭДП передается полезная для адресата информация, то в реагирующем ЭДП, как правило, выражается благодарность, связанная с получением этой информации (Например: *Большое спасибо за информацию! Благодарю, Елена Валентиновна!* и под.)

Если иницирующее ЭДП, имеющее индивидуального отправителя, носит директивный (побудительный) характер (передает распоряжение, просьбу, приглашение), то в реагирующем ЭДП обычно содержится обещание (согласие) или отказ, выполняется требуемое (предполагаемое) речевое действие или сообщается о планах адресата выполнить действие неречевое.

=> 20 февраля 2023 20:25 *Здравствуйте, Татьяна Всеволодовна! Сегодня Е. В. Соколова [начальник учебного управления. – Т. К.] сказала, что программы ГАК необходимо переделать: надо указать в них не только компетенции, но и индикаторы сформированности компетенций. Узнайте, пожалуйста, срочно у Е. В. Соколовой, как переделать эти документы.*

Скачала у иностранцев [преподаватели Института иностранных языков. – Т. К.] программу ГАК, возможно, она может послужить образцом. С уважением, Кристина Михайловна.

<= 20 февраля 2023 20:57 *Добрый вечер, Кристина Михайловна! Хорошо, я все выясню у Е. В. Соколовой и мы в ближайшее время внесем изменения в программы ГАК. С уважением, Татьяна Всеволодовна*

Заметим, что в случае получения директивных ЭДП по списку рассылки наличие реагирующего электронного письма становится факультативным (хотя

само выполнение требований руководителя подразделения или других лиц, облеченных полномочиями, является обязательным). Например:

=> 2 июля 2024 13:07 Дорогие коллеги, возможна проверка заполняемости электронного журнала посещения студентами занятий, поэтому прошу заполнить этот журнал в личном кабинете, если вы не успели это сделать во время сессии. С уважением, Кристина Михайловна (На данное ЭДП преподаватели ответили действием, т. е. заполнением электронного журнала посещаемости занятий).

Разумеется, при анализе электронной корреспонденции необходимо иметь в виду, что ЭДП как текст, отражающий определенную коммуникативную ситуацию, не всегда сводится к передаче одного речевого акта, а обычно совмещает несколько речевых актов. Поэтому прагматическое согласование касается каждого из речевых актов, представленных в иницилирующем электронном письме.

4. Заключение

Электронное деловое письмо – диалогический жанр интернет-коммуникации, в рамках которого деловая корреспонденция создается и отправляется в сети Интернет посредством программ электронной почты, т. е. специальных компьютерных технологий. Произведения данного жанра служат для быстрого обмена актуальной корпоративной и некорпоративной информацией, оперативного реагирования на возникающие производственные ситуации, решения текущих рабочих вопросов, сохранения оптимального психологического микроклимата в коллективе, установления и поддержания деловых контактов разного уровня.

В процессе обмена деловой корреспонденцией по электронной почте неизменно возникает коммуникативная ситуация диалогического взаимодействия между адресантом и адресатом. Существует несомненная соотнесенность иницилирующих электронных деловых писем с репликами-стимулами, а реагирующих – с репликами-реакциями естественного (первичного) диалога. Диалогичность ЭДП имеет разнообразные проявления.

Электронное деловое письмо как диалогический жанр дает возможность адресанту гибко учитывать фактор адресата, который может быть как индивидуальным, так и коллективным (при отправке корреспонденции по списку рассылки). В случае если адресат – конкретное лицо, адресант, несомненно, принимает во внимание характер отношений между коммуникантами (официальные / неофициальные, симметричные / асимметричные), профессиональную принадлежность, гендерные особенности и др.

Фактор адресата существенным образом влияет на тональность ЭДП, в частности, на выбор обращений, на особенности лексической и синтаксической организации эпистолярных текстов делового характера. Например, официальная тональность электронной деловой корреспонденции предполагает стандартные этикетные варианты обращений к адресату, использование нейтральной и деловой лексики и фразеологии, употребление синтаксических конструкций кодифицированного характера.

Полуофициальная или непринужденная тональность электронной деловой корреспонденции нередко приводит к модификации этикетной (эпистолярной) рамки и употреблению вместо рекомендуемых в деловой переписке обращений формул приветствия в сочетании с именем и отчеством (или именем) адресата, а также делает возможным использование стилистически сниженной лексики и фразеологии, употребление (наряду с книжными синтаксическими построениями) конструкций разговорного синтаксиса.

Электронные деловые письма, реализующие общение одних и тех же коммуникантов и связанные между собой хронологически, тематически и прагматически, формируют синтаксические структуры, сходные с диалогическими единствами (имеются в виду пары иницирующее – ответное письмо) или развернутыми цепочками реплик естественных диалогов. Внутри таких единств или цепочек актуальны правила синтаксического и прагматического согласования компонентов, характерные для естественной диалогической коммуникации.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. **Андреева, К. А.** Особенности функционирования антропонимов в деловой переписке по электронной почте / К. А. Андреева // Международный аспирантский вестник. Русский язык за рубежом. – 2009. – № 1–2. – С. 4–9.
2. **Арутюнова, Н. Д.** Фактор адресата / Н. Д. Арутюнова // Известия АН СССР. Серия лит. и языка. – 1981. – Т. 40. – № 4. – С. 356–367.
3. **Арутюнова, Н. Д.** Феномен второй реплики, или о пользе спора / Н. Д. Арутюнова // Логический анализ языка. – Москва, 1990. – С. 175–189.
4. **Арутюнова, Н. Д.** Язык и мир человека / Н. Д. Арутюнова. – Москва, 1998. – С. 643–686.
5. **Веселов, П. В.** Аксиомы делового письма: культура делового общения и официальной переписки / П. В. Веселов. – Москва, 1993. – 78 с.
6. **Вишнякова, Е. А.** Электронное письмо в составе сетевого текста на английском языке : дис. ... канд. филол. наук. 10.02.04 – Германские языки / Е. А. Вишнякова. – Москва, 2007. – 180 с.

7. **Галичкина, Е. Н.** Компьютерная коммуникация: лингвистический статус, знаковые средства, жанровое пространство : монография / Е. Н. Галичкина. – Волгоград: Парадигма, 2012. – 322 с.

8. **Горошко, Е. И.** Виртуальное жанроведение: устоявшееся и спорное / Е. И. Горошко, Е. А. Жигалина // Вопросы психолингвистики. – 2010. – № 12. – С. 105–123.

9. **Дьяченко, М. П.** Институциональная природа делового письма в электронной среде / М. П. Дьяченко // Современные лингвистические и методико-дидактические исследования. – 2023. – № 3 (59). – С. 74–86.

10. **Кожеко, А. В.** Эпистолярные жанры: традиционные и современные формы // Современные проблемы науки и образования / А. В. Кожеко. – 2015. – № 2–3. – URL: <https://science-education.ru/ru/article/view?id=23775> (дата обращения: 20.07.2024).

11. **Колокольцева, Т. Н.** Предисловие / Т. Н. Колокольцева // Интернет-коммуникация как новая речевая формация: коллект. монография / науч. ред. Т. Н. Колокольцева, О. В. Лутовинова. – 4-е изд., стер. – Москва: Флинта: Наука, 2018. – С. 5–8.

12. **Корнеева, М. Г.** Лингвистические составляющие жанра электронного делового письма (на материале английского языка): автореф. дис. ... канд. филол. наук. 10.02.04 – Германские языки / М. Г. Корнеева. – Москва, 2016. – 24 с.

13. **Корнеева, М. Г.** Особенность реализации некоторых категорий текста на материале электронного делового письма / М. Г. Корнеева // Известия Волгоградского государственного педагогического ун-та. – 2015. – № 5 (100). – С. 130–135.

14. **Курилович, Ю. А.** Языковая специфика способов выражения просьбы в русской и английской деловой корреспонденции / Ю. А. Курилович // Вестник Московского института лингвистики. – 2011. – № 1. – С. 50–63.

15. **Курьянович, А. В.** О способах и средствах самопрезентации эпистолярно-медийной языковой личности (на материале текстов открытых писем) / А. В. Курьянович // Экология языка и коммуникативная практика. – 2017. – № 3(10). – С. 87–94.

16. **Курьянович, А. В.** Электронное письмо как функционально-стилевая разновидность эпистолярного жанра в пространстве современной коммуникации / А. В. Курьянович // Вестник Томского государственного педагогического ун-та. – 2008. – № 2 (76). – С. 44–49.

17. **Лутовинова, О. В.** Лингвокультурологические характеристики виртуального дискурса: монография / О. В. Лутовинова. Волгоград: Изд-во ВГПУ «Перемена», 2009. – 477 с.

18. **Лутовинова, О. В.** Спам как одна из разновидностей жанра электронного письма / О. В. Лутовинова // Вестник Тамбовского ун-та. Серия: Гуманитарные науки. – 2008. – № 1 (57). – С. 189–194.

19. **Михеева, Ю. А.** Электронная деловая коммуникация: структурно-композиционная специфика / Ю. А. Михеева // Вестник Кемеровского государственного ун-та. – 2021. – Т. 23. – № 2. – С. 512–520.

20. **Нечаева, В. С.** Семиотические аспекты электронного делового письма / В. С. Нечаева // Вестник Московского государственного лингвистического ун-та. – 2012. – № 652. – С. 166–173.

21. **Осиянова, О. М.** Электронная деловая корреспонденция как предмет лингвистического анализа / О. М. Осиянова, А. О. Юдина // Мировые языки в экономике будущего : Сборник научных трудов. – Оренбург : Оренбургский государственный ун-т, 2021. – С. 53–60.

22. **Падучева, Е. В.** Прагматические аспекты связности диалога / Е. В. Падучева // Известия АН СССР, Серия лит-ры и языка. – Т. 41. – 1982. – № 4. – С. 305–313.

23. **Романова, М. С.** Жанровая специфика электронного письма (на материале немецкого языка) / М. С. Романова // Духовная сфера общества. – 2015. – № 12. – С. 158–161.

24. **Севрюк, К. О.** Культура ведения деловой переписки: стили вежливости / К. О. Севрюк // Вестник Белорусского государственного ун-та культуры и искусств. – 2020. – № 4 (38). – С. 52–58.

25. **Стеблецова, А. О.** Электронное письмо в дискурсе оперативного взаимодействия: особенности современной деловой коммуникации / А. О. Стеблецова // Коммуникативные исследования. – 2022. – Т. 9. – № 3. – С. 614–624.

26. **Тарасова, А. Н.** Жанровое разнообразие сетевых текстов / А. Н. Тарасова // Вестник Башкирского ун-та. – 2014. – Т. 19. – № 4. – С. 1379–1382.

27. **Щипицина, Л. Ю.** Жанры компьютерно-опосредованной коммуникации: монография / Л. Ю. Щипицина. – Архангельск: Поморский университет, 2009. – 238 с.

REFERENCES

1. **Andreeva, K. A.** Osobennosti funkcionirovaniya antroponimov v delovoj perepiske po elektronnoj pochte / K. A. Andreeva // Mezhdunarodnyj aspirantskij vestnik. Russkij yazyk za rubezhom. – 2009. – № 1–2. – S. 4–9.

2. **Arutyunova, N. D.** Faktor adresata / N. D. Arutyunova // Izvestiya AN SSSR. Seriya lit. i yazyka. – 1981. – Т. 40. – № 4. – S. 356–367.

3. **Arutyunova, N. D.** Fenomen vtoroj repliki, ili o pol'ze spora / N. D. Arutyunova // Logicheskij analiz yazyka. – Moskva, 1990. – S. 175–189.

4. **Arutyunova, N. D.** Yazyk i mir cheloveka / N. D. Arutyunova. Moskva, 1998. – S. 643– 686.

5. **D'yachenko, M. P.** Institucional'naya priroda delovogo pis'ma v elektronnoj srede / M. P. D'yachenko // Sovremennye lingvisticheskie i metodiko-didakticheskie issledovaniya. – 2023. – № 3 (59). – S. 74–86.

6. **Galichkina, E. N.** Komp'yuternaya kommunikaciya: lingvisticheskij status, znakovye sredstva, zhanrovoe prostranstvo : monografiya / E. N. Galichkina. – Volgograd: Paradigma, 2012. – 322 s.

7. **Goroshko, E. I.** Virtual'noe zhanrovedenie: ustoyavsheesya i spornoe / E. I. Goroshko, E. A. Zhigalina // Voprosy psiholingvistiki. – 2010. – № 12. – S. 105–123.

8. **Kozheko, A. V.** Epistolyarnye zhanry: tradicionnye i sovremennye formy // Sovremennye problemy nauki i obrazovaniya / A. V. Kozheko. – 2015. – № 2–3. – URL: <https://science-education.ru/ru/article/view?id=23775> (data obrashcheniya: 20.07.2024).

9. **Kolokol'tseva, T. N.** Predislovie / T. N. Kolokol'tseva // Internet-kommunikaciya kak novaya rechevaya formaciya: kol. monografiya / nauch. red. T. N. Kolokol'tseva, O. V. Lutovinova. – 4-e izd., ster. – Moskva: Flinta: Nauka, 2018. – S. 5–8.

10. **Korneeva, M. G.** Lingvisticheskie sostavlyayushchie zhanra elektronno delovogo pis'ma (na materiale anglijskogo yazyka) : avtoref. dis. ... kand. filol. nauk. 10.02.04 – Germanskije yazyki / M. G. Korneeva. – Moskva, 2016. – 24 s.

11. **Korneeva, M. G.** Osobennost' realizacii nekotoryh kategorij teksta na materiale elektronno delovogo pis'ma / M. G. Korneeva // Izvestiya Volgogradskogo gosudarstvennogo pedagogicheskogo un-ta. – 2015. – № 5 (100). – S. 130–135.

12. **Kurilovich, Yu. A.** Yazykovaya specifika sposobov vyrazheniya pros'by v russkoj i anglijskoj delovoj korrespondencii / Yu. A. Kurilovich // Vestnik Moskovskogo instituta lingvistiki. – 2011. – № 1. – S. 50–63.

13. **Kur'yanovich, A. V.** Elektronnoe pis'mo kak funkcional'no-stilevaya raznovidnost' epistolyarnogo zhanra v prostranstve sovremennoj kommunikacii / A. V. Kur'yanovich // Vestnik Tomskogo gosudarstvennogo pedagogicheskogo un-ta. – 2008. – № 2 (76). – S. 44–49.

14. **Kur'yanovich, A. V.** O sposobah i sredstvah samoprezentacii epistolyarno-medijnoj yazykovoj lichnosti (na materiale tekstov otkrytyh pisem) / A. V. Kur'yanovich // Ekologiya yazyka i kommunikativnaya praktika. – 2017. – № 3 (10). – S. 87–94.

15. **Lutovinova, O. V.** Lingvokul'turologicheskie karakteristiki virtual'nogo diskursa: monografiya / O. V. Lutovinova. Volgograd: Izd-vo VGPU «Peremena», 2009. – 477 s.
16. **Lutovinova, O. V.** Spam kak odna iz raznovidnostej zhanra elektronnoho pis'ma / O. V. Lutovinova // Vestnik Tambovskogo un-ta. Seriya: Gumanitarnye nauki. – 2008. – № 1 (57). – S. 189–194.
17. **Miheeva, Yu. A.** Elektronnyaya delovaya kommunikaciya: strukturno-kompozitsionnaya specifiika / Yu. A. Miheeva // Vestnik Kemerovskogo gosudarstvennogo un-ta. – 2021. – T. 23. – № 2. – S. 512–520.
18. **Nechaeva, V. S.** Semioticheskie aspekty elektronnoho delovogo pis'ma / V. S. Nechaeva // Vestnik Moskovskogo gosudarstvennogo lingvisticheskogo un-ta. – 2012. – № 652. – S. 166–173.
19. **Osiyanova, O. M.** Elektronnyaya delovaya korrespondenciya kak predmet lingvisticheskogo analiza / O. M. Osyanova, A. O. Yudina // Mirovye yazyki v ekonomike budushchego : Sbornik nauchnyh trudov. – Orenburg : Orenburgskij gosudarstvennyj un-t, 2021. – S. 53–60.
20. **Paducheva, E. V.** Pragmaticheskie aspekty svyaznosti dialoga / E. V. Paducheva // Izvestiya AN SSSR, Seriya lit-ry i yazyka. T. 41. – 1982. – № 4. – S. 305–313.
21. **Romanova, M. S.** Zhanrovaya specifiika elektronnoho pis'ma (na materiale nemeckogo yazyka) / M. S. Romanova // Duhovnyaya sfera obshchestva. – 2015. – № 12. – S. 158–161.
22. **Sevryuk, K. O.** Kul'tura vedeniya delovoj perezpiski: stili vezhlivosti / K. O. Sevryuk // Vestnik Belorusskogo gosudarstvennogo un-ta kul'tury i iskusstv. – 2020. – № 4 (38). – S. 52–58.
23. **Shchipicina, L. Yu.** Zhanry komp'yuterno-oposredovannoj kommunikacii: monografiya / L. Yu. Shchipicina. – Arhangel'sk: Pomorskij un-t, 2009. – 238 s.
24. **Steblecova, A. O.** Elektronnoe pis'mo v diskurse operativnogo vzaimodejstviya: osobennosti sovremennoj delovoj kommunikacii / A. O. Steblecova // Kommunikativnye issledovaniya. – 2022. – T. 9. – № 3. – S. 614–624.
25. **Tarasova, A. N.** Zhanrovoe raznoobrazie setevyh tekstov / A. N. Tarasova // Vestnik Bashkirskogo un-ta. – 2014. – T. 19 / – № 4. – S. 1379–1382.
26. **Veselov, P. V.** Aksiomy delovogo pis'ma: kul'tura delovogo obshcheniya i oficial'noj perezpiski / P. V. Veselov. – Moskva, 1993. – 78 s.
27. **Vishnyakova, E. A.** Elektronnoe pis'mo v sostave setevogo teksta na anglijskom yazyke : dis. ... kand. filol. nauk. 10.02.04 Germanskie yazyki / E. A. Vishnyakova. – Moskva, 2007. – 180 s.