

На правах рукописи

Корнеева Мария Геннадьевна

**ЛИНГВИСТИЧЕСКИЕ СОСТАВЛЯЮЩИЕ ЖАНРА ЭЛЕКТРОННОГО
ДЕЛОВОГО ПИСЬМА (НА МАТЕРИАЛЕ АНГЛИЙСКОГО ЯЗЫКА)**

Специальность 10.02.04 – Германские языки

Автореферат
диссертации на соискание ученой степени
кандидата филологических наук

Москва – 2016

Работа выполнена на кафедре теории преподавания иностранных языков факультета иностранных языков и регионоведения ФГБОУ ВО «Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова».

Научный руководитель: кандидат филологических наук,
доцент **Бахтиозина Марина Георгиевна**

Официальные оппоненты: доктор филологических наук,
профессор **Попова Татьяна Георгиевна**
ФГКВООУ ВПО «Военный университет»
Министерства обороны Российской Федерации,
профессор кафедры английского языка (второго)

кандидат филологических наук,
Вишнякова Елизавета Александровна
ФГБОУ ВПО «Тульский государственный
педагогический университет им. Л.Н. Толстого»,
заведующая кафедрой английского языка
факультета иностранных языков

Ведущая организация: ФГАОУ ВПО «Белгородский государственный
национальный исследовательский университет»

Защита диссертации состоится «14» июня 2016 г. в 12:30 на заседании диссертационного совета Д 501.001.04 при Московском государственном университете имени М.В. Ломоносова, по адресу: 119192, Россия, Москва, Ломоносовский пр-т, д. 31, корп. 1, факультет иностранных языков и регионоведения, аудитория 107-108.

С диссертацией можно ознакомиться в научной библиотеке МГУ имени М.В. Ломоносова и на сайте <http://www.ffl.msu.ru>.

Автореферат разослан «__» _____ г.

Ученый секретарь
диссертационного совета



Е.В. Маринина

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Данная диссертационная работа посвящена анализу лингвистических особенностей электронного письма с точки зрения его жанровой организации в условиях современной деловой коммуникации (на материале английского языка).

Как известно, основу коммерческой деятельности составляет деловое общение бизнесменов и партнеров, клиентов, поставщиков, сотрудников, коллег. На современном этапе развития экономики и общества к нему выдвигаются новые требования. Изменяется не только количество, но и качество речевого взаимодействия в сфере бизнеса. Все большее значение приобретает письменная коммуникация, связывающая представителей различных культур. Особо важным становится быстрое решение деловых вопросов, поэтому существенная часть информационно-коммуникационного потока приходится на электронную деловую переписку на английском языке. Стив Барнетт, основатель маркетингового агентства Burnett Group, отмечает: «Мастерски составленное сообщение пользуется спросом во все времена, независимо от технологий»¹. В настоящий момент эта мысль актуальна как никогда, так как в связи с отмечаемой сменой культурной и нормотворческой парадигмы на первый план в качестве основных достоинств речи выходит ее ясность и эффективность². Интерес к вопросу успешной коммуникации не случаен и освещается в целом ряде исследований (О.А. Безнаева, М.Б. Бергельсон, И.А. Стернин, Г.Г. Хазагеров).

Таким образом, важным фактором, определяющим **актуальность** настоящего исследования на фоне возросшей потребности в эффективной деловой переписке в условиях глобализации экономики, является переход от стадии накопления научных сведений о лингвистике электронного делового письма к их систематизации и классификации. С момента своего появления в июле 1970 г.³ электронное деловое письмо преодолело путь от скромного упоминания среди форм компьютерно-опосредованной коммуникации до полноценного объекта отдельного исследования отечественных и зарубежных ученых (Е.А. Вишнякова, Л.Ю. Щипицина, Н. Бэрн, Дж. Гейнс, Б. Дэнет, Д. Кристал, Р. Хименес-Морено и др.). За это время терминологический аппарат этого направления существенно разросся⁴. На данный момент общий фонд работ достиг критической массы, нуждающейся в интеграции, обобщении и систематизации, чему способствует настоящая диссертация.

¹ Leadership Now. Quotes on COMMUNICATION. [Электронный ресурс]. – M2 Communications. 1996-2010 – Режим доступа: <http://www.leadershipnow.com/communicationquotes.html> (Дата обращения 22.02.2016).

² Хазагеров, Г.Г. Проблема языковой нормы в связи с понятием «красивого», «возвышенного» и «эффективного». К типологии нормы. [Электронный ресурс]. Риторика, лингвистика, коммуникативистика – Культура речи. Авторский сайт. Б.г. – Режим доступа: <http://www.khazagerov.com/culture-of-speech/98-norma-problem.html> (Дата обращения 28.02.2016).

³ Naughton, J. A brief history of the future: the origins of the Internet. London: WeidenfeldandNicolson. 1999. – p.147

⁴ Например, для обозначения речевого жанра компьютерно-опосредованной коммуникации существует целый ряд обозначений: виртуальный жанр (О.В. Лутовинова, Л.Ф. Компанцева, Е.И. Горошко), электронный жанр (Е.Н. Вавилова, Л.А. Капанадзе, А.Н. Саенко), коммуникативный сервис Интернета, интернет-жанр (Е.И. Горошко, Е.А. Жигалина), цифровой жанр, цифровой жанр (Л.Ю. Щипицина) гипержанр (Л.А. Капанадзе), сетевой жанр (Г.Н. Трофимова) жанровый формат виртуального дискурса (Л.Ф. Компанцева).

В качестве обоснования актуальности данного исследования следует также назвать необходимость лингвистического анализа становящейся все более популярной смешанной формы коммуникации («mixed medium» в терминологии Д. Кристалла⁵), объединяющей свойства письменной и устной речи, а в последние десятилетия приобретающей ещё и мультимедиальные черты: смс, электронная почта, чаты, блоги, возможность обмена короткими звуковыми сообщениями в приложении WhatsApp и т.п. Исследование электронной деловой переписки с обозначенной позиции позволяет охарактеризовать взаимодействие лингвистической и технологической стороны данного средства коммуникации, что может способствовать как научно-техническому прогрессу, так и оптимизации делового общения.

Отправной точкой нашего исследования послужил вопрос: почему электронная деловая переписка распространена настолько, что не только вытеснила традиционную корреспонденцию в ряде ситуаций делового взаимодействия, но и частично заменила личное общение и общение по телефону, не говоря уже о факсе? Безусловно, существенную роль в её распространении сыграли экстралингвистические факторы: фактор стоимости (отсутствие затрат на конверты, марки, бумагу, печать и пр.) и фактор скорости доставки. В то же время популярность электронной почты для решения деловых вопросов, бесспорно, говорит о том, что она обеспечивает эффективную коммуникацию в сфере бизнеса, а значит, ее необходимо исследовать с лингвистической точки зрения.

Соответственно, возникает вопрос оптимальной категории языка, в рамках которой можно рассмотреть средства эффективного делового общения посредством электронной почты. На наш взгляд, широкие возможности для этого предоставляет речевой жанр. Как отмечает М.М. Бахтин, «если бы речевых жанров не существовало, и мы не владели бы ими, <...> обмениваться мыслями было бы почти невозможно»⁶. В настоящей работе мы рассматриваем электронное деловое письмо как речевой жанр, реализующийся в деловом дискурсе. Мы исходим из того, что средства, свидетельствующие об эффективности коммуникации, могут быть выявлены на дискурсивном уровне. В общем виде их можно описать при помощи метафоры, предложенной Г.Г. Молчановой: акт вербальной межкультурной коммуникации как сделка, или транзакция (достижение адекватного понимания, ведущее к успешному общению с партнером по коммуникации) со своими транзакционными издержками (затратами на получение информации и ее обработку)⁷.

Выбор именно речевого жанра при исследовании лингвистического оформления текстов электронной деловой переписки не случаен. Прежде всего, сама жанровая организация речи эффективна. Как отмечает К.А. Долинин, речевые жанры представляют собой особые ментальные схемы, сценарии, фиксирующие типовые

⁵ Crystal, D. The Cambridge Encyclopedia of the English language. 2nd edition. – BCA, 1997. – p.292.

⁶ Бахтин, М.М. Проблема речевых жанров [Текст] / М.М. Бахтин // Собр. соч. – М.: Русские словари, 1997. – Т.5: Работы 1940-1960 гг. – С.181.

⁷ Молчанова, Г.Г. Вербальный символ и маркетинговые коммуникативные стратегии текста [Текст] / Г.Г. Молчанова // Вестник Московского университета. Серия 19: Лингвистика и межкультурная коммуникация. – 2012. – № 3. – С.11

способы совершения и обычный порядок протекания речевых событий, типичных для данного социума⁸. Каждый день участники делового дискурса пишут миллиарды электронных деловых писем, различных по форме и содержанию, однако у большинства из коммуникантов есть некое общее представление о том, как должно выглядеть электронное деловое письмо, каков его образ, или, в терминологии А.В. Юнг, гиперфрейм электронного делового письма на английском языке⁹.

Наличие подобной ментальной модели позволяет быстрее ориентироваться в речевом событии, активировать соответствующий перцептивный и продуктивный сценарий, прогнозировать дальнейшие речевые действия партнера и развертывание дискурса, а также адекватно реагировать на него. Первым о роли жанра в интерпретации высказывания упомянул ещё М.М. Бахтин: «Мы научаемся отливать нашу речь в жанровые формы, и, слыша чужую речь, мы уже с первых слов угадываем ее жанр, предугадываем определенный объем (то есть приблизительную длину речевого целого), определенное композиционное построение, предвидим конец, то есть с самого начала мы обладаем ощущением речевого целого, которое затем только дифференцируется в процессе речи»¹⁰. С. Гайда характеризует жанр как «горизонт ожидания для слушающих и модель построения для говорящих»¹¹.

Кроме того, эффективная коммуникация подразумевает обладание жанровой компетенцией, то есть владение жанровыми нормами, которые представляют собой специфичное применение коммуникативных и общеязыковых норм и стратегий в конкретной ситуации общения. Демонстрируя владение тем или иным речевым жанром, отправитель заявляет о своей статусной роли и дает понять адресату, что хочет быть воспринят как успешный бизнесмен, надежный партнер, важный клиент и т.д.

Актуальность проблемы и её важность, выходящая за рамки лингвистики, обусловили выбор **темы исследования**: «Лингвистические составляющие жанра электронного делового письма (на материале английского языка)».

Объект исследования: жанр электронного делового письма на английском языке.

Предмет исследования: лингвистические средства современной деловой коммуникации посредством электронной почты.

Гипотеза исследования: электронное деловое письмо – распространенный инструмент письменной деловой коммуникации – обладает рядом уникальных лингвистических черт. Они могут быть выделены на жанровом уровне и использованы для оптимизации процесса составления сообщений в зависимости от коммуникативных задач.

⁸ Долинин, К.А. Речевые жанры как средство организации социального взаимодействия [Текст] / К.А. Долинин // Жанры речи. – Саратов, Изд-во Гос. УНЦ «Колледж», 1999. – Вып. 2. – С.11

⁹ Юнг, А.В. Когнитивные основы текста делового письма на английском языке: На материале деловых писем-оферт: дис. ... канд. филол. наук: 10.02.04 / Юнг Анна Владимировна. – Владивосток, 2004. – С.67.

¹⁰ Бахтин, М.М. Проблема речевых жанров [Текст] / М.М. Бахтин // Собр. соч. – М.: Русские словари, 1997. – Т.5: Работы 1940-1960 гг. – С.181.

¹¹ Гайда, С. Проблемы жанра [Текст] / С. Гайда // Функциональная стилистика: теория стилей и их языковая реализация. – Пермь, 1986. – С.24.

Целью настоящей работы является описание и анализ лингвистических особенностей электронного делового письма на уровне жанра в соответствии с параметрами жанровой модели.

Для осуществления поставленной цели необходимо решить следующие **задачи**:

- исследовать дискурсивную основу электронной деловой переписки, установить взаимосвязь между дискурсом и жанром, предварительно рассмотрев понятие делового дискурса и дискурса компьютерно-опосредованной коммуникации;
- охарактеризовать электронное деловое письмо как тип текста, то есть описать особенности реализации таких категорий, как когезия и когерентность, информативность, антропоцентричность и референция;
- выявить механизм гомеостаза, рассматриваемый здесь как гибкая стабильность жанровых норм электронного делового письма, для этого исследовать понятие нормы, рассмотреть языковые средства, свидетельствующие о ее гибкости, и раскрыть понятие жанра как «горизонта ожидания»;
- уточнить определение жанра электронного делового письма в рамках генристического и прагматического направлений теории речевых жанров;
- изучить имеющиеся модели речевого жанра и представить их параметры;
- дать характеристику электронному деловому письму в соответствии с выбранной моделью;
- описать взаимоотношение понятий жанра и стиля, чтобы корректно отобразить стилистический параметр жанровой модели;
- определить место электронного делового письма в жанровых классификациях (по степени стандартности / гибкости, с позиции фатической и информативной коммуникации, монолога и диалога, устной и письменной речи, первичной и вторичной сферы общения) с учетом гибкости жанровых норм;
- рассмотреть лингвистические критерии эффективности современной деловой коммуникации посредством электронной почты;
- изучить имеющиеся образцы писем (как отдельные сообщения, так и целые группы сообщений, связанные одной темой) и выделить в них лингвистические средства эффективной коммуникации на жанровом уровне (в структурном и лингвостилистическом плане);
- разработать практические рекомендации по адаптации имеющихся шаблонов для оптимизации электронной деловой переписки в зависимости от прагматических целей и ситуации общения.

Решение поставленных задач осуществляется в рамках системного междисциплинарного **подхода**, позволяющего использовать теоретические положения различных отраслей лингвистики для характеристики речевого жанра электронного делового письма на английском языке.

В исследовании использованы следующие **методы**:

- метод описания, используемый для характеристики электронного делового письма в соответствии с параметрами выделенной модели;

- метод дискурсивного анализа, подразумевающий изучение цепи письменных сообщений и текстов писем в глобальном контексте переписки;
- метод количественного анализа, с помощью которого были установлены количественные характеристики (например, частотность) языковых явлений в корпусе работы.

Теоретической и методологической базой исследования послужили концепции отечественных и зарубежных исследователей в следующих областях:

- теория речевых жанров (В. Барнет, М.М. Бахтин, Г.И. Богин, А.Н. Васильева, В.Е. Гольдин, В.В. Дементьев, В. Деннингхаус, К.А. Долинин, О.Н. Дубровская, М.Н. Кожина, К.Ф. Седов, М.Ю. Федосюк, И.В. Шерстяных, Т.В. Шмелева, А. Вежбицкая, С. Гайда, Д. Хаймс);
- лингвистика Интернета (Н.Г. Асмус, Е.А. Вишнякова, Е.Н. Галичкина, Е.И. Горошко, Е.А. Жигалина, Л.А. Капанадзе, О.В. Лутовинова, М.Л. Макаров, Л.Ю. Щипицина, Н. Белмор, Н. Бэрон, Дж. Гейнс, Б. Дэнет, Дж.А. Йейтс, М. Коллот, Д. Кристал, В. Орликовски, А.М. Поп, Л. Свини, С. Херринг, Р. Хименес-Морено, Т. Чо);
- лингвистика текста и дискурса (Н.Д. Арутюнова, Л.С. Бархударов, М.Г. Бахтиозина, Н.С. Валгина, О.Д. Вишнякова, И.Р. Гальперин, В.И. Карасик, А.Е. и А.А. Кибрик, В.В. Красных, Е.С. Кубрякова, Т.П. Ломтев, М.Л. Макаров, О.И. Москальская, В.Л. Нижникова, В.Е. Чернявская, Е. Андерссон, Р. Барт, Т. ван Дейк, М.А.К. Халлидей);
- функциональная стилистика (О.В. Александрова, И.В. Арнольд, О.С. Ахманова, Г.В. Векшин, В.В. Виноградов, М.Н. Кожина, И.М.Магидова, В.А. Салимовский, А.Д. Швейцер);
- лингвокультурология (Г.Г. Молчанова, З.Г. Прошина, Ю.С. Степанов, С.Г. Тер-Минасова);
- ортология (Л.А. Введенская, Т.Н. Дорожкина, Е.П. Захарова, Г.А.Копнина, Л.П. Крысин, Д.Э. Розенталь, Л.И. Скворцов, Г.Г. Хазагеров, Б.Гавранек, А.Едличка, В. Матезиус и др.).

Степень разработанности проблемы. Анализ указанных выше трудов показал, что на сегодняшний день по теме диссертационной работы исследованы некоторые лингвистические аспекты электронного письма, в частности, его стилистический облик и проявление в текстах черт устной и письменной речи; лингвопрагматические и лингвостилистические особенности речевого жанра, его модельный характер и жанровые классификации; жанровая основа компьютерно-опосредованной коммуникации; характерные черты делового дискурса с учетом современных средств коммуникации; требования к успешному общению.

По итогам анализа научной литературы установлено, что вопрос обеспечения эффективной коммуникации в сфере бизнеса жанровыми средствами электронного делового письма на английском языке является недостаточно изученным, а именно: не уточнены лингвистические критерии успешной коммуникации с учетом реальных

условий взаимодействия в сфере бизнеса (быстрый обмен сообщениями, экономия времени, глобализация); не выявлены лингвистические составляющие жанра электронного делового письма, формирующие механизм, обеспечивающий эффективную деловую переписку; отсутствует единая схема, в соответствии с которой могут быть обобщены и систематизированы имеющиеся сведения о лингвистической сущности электронного делового письма; недостаточно внимания уделено дискурсивным особенностям электронной деловой переписки в контексте опосредованного диалога, особенно ее фатической составляющей; слабо объединены терминологические аппараты теории речевых жанров и лингвистики Интернета, не используются синергетические связи между этими лингвистическими направлениями; нечетко обозначено соотношение жанра электронного делового письма с такими лингвистическими категориями, как деловой дискурс, дискурс компьютерно-опосредованной коммуникации, текст письма и функциональный стиль (официально-деловой, разговорный).

Новизна работы определяется обращением к объекту исследования в рамках живого делового общения во всем его лингвостилистическом разнообразии. При этом деловая коммуникация посредством электронной почты рассматривается под новым углом зрения – через призму диалогичности, в глобальном контексте переписки, что позволяет осветить аспект ее эффективности. Данный подход возможен благодаря представлению электронного делового письма как модели построения текстов (жанра) тематического дискурса. Анализ нормативного (модельного) аспекта объекта исследования позволяет выявить и описать гибкую стабильность жанровых норм, способствующую эффективности деловой коммуникации посредством электронной почты. Новой также является разработка возможных способов оптимизации образцов, представленных в словарях и справочниках по деловой переписке, позволяющих адаптировать имеющиеся шаблоны к нуждам коммуникантов.

Теоретическая значимость исследования состоит в интегративном подходе к электронному деловому письму с точки зрения речевого жанра, позволяющем объединить операционные системы теории речевых жанров и лингвистики Интернета, установить и описать взаимосвязь между лингвистическими категориями дискурса, текста, функционального стиля, нормы, речевого жанра и тем самым сделать вклад в развитие ортологии и жанроведения. Кроме того, в диссертации были обобщены и систематизированы результаты анализа текстов электронных деловых писем, полученные отечественными и зарубежными лингвистами за последние десятилетия.

Практическая значимость настоящей работы заключается в возможности использования результатов исследования при разработке учебно-методических пособий и курсов соответствующей направленности с акцентом на подготовку к коммуникации в реальных условиях (обучение иностранному языку как «орудию

производства»¹² в рамках курсов LSP – Language for Special Purposes). Практическим преимуществом предлагаемого исследования является также анализ и описание не только стандартной модели (первичный контакт, малознакомые собеседники, типичные ситуации делового общения), но и всего спектра возможных речевых реализаций данного жанра, встречающихся в конкретных образцах писем. Благодаря ориентированности на реальное деловое общение мы разработали средства повышения его эффективности, которые могут быть использованы на практике для адаптации стандартных образцов к специфическим условиям и коммуникативным целям.

Материалом исследования являются аутентичные письма, собранные авторами или предоставленные им сотрудниками посреднических фирм в России, работающих с зарубежными компаниями. Материал представляет собой отдельные и взаимосвязанные электронные деловые письма, что позволяет нам исследовать черты диалогичности и стилистические изменения в ходе переписки. Корпус состоит из 314 образцов 2010-2014 гг., составленных 54 носителями английского языка.

Среди отправителей встречаются представители австралийского, канадского и преимущественно британского и американского вариантов, однако фокус нашего исследования лежит в плоскости английского языка международного общения, особенно востребованного в сфере бизнеса. Будучи языком глобального общения, он позволяет «сократить огромные финансовые расходы международных организаций, компаний, концернов на переводчиков – письменных и устных, способствует обмену информацией и, следовательно, ускорению и улучшению научно-технического прогресса, торговли, бизнеса»¹³. Профессиональный срез адресантов представляет собой сотрудников, руководителей и владельцев фирм-посредников, редакторов специализированных журналов, секретарей. Разнообразный пользовательский состав и наличие как внешней, так и внутренней переписки позволяет нам получить объективные данные о функционировании данного жанра в сфере международного делового общения. Тексты обезличены, однако в них сохранена авторская орфография и пунктуация.

Личный вклад автора состоит в подготовке и последующем анализе корпуса электронных деловых писем на английском языке; комплексном описании лингвистических составляющих объекта исследования, основанном на проведенной диссертантом систематизации имеющихся сведений в отечественной и зарубежной литературе, а также на полученных в ходе самостоятельного анализа выводах; в уточнении сущности эффективной деловой коммуникации и выявлении ее механизмов, а также в разработке практических рекомендаций по оптимизации и

¹² Полубиченко, Л.В. Роль и место художественной литературы в подготовке современного лингвиста [Текст] / Л.В. Полубиченко // Вестник Московского университета. Сер. 19, Лингвистика и межкультурная коммуникация. – 2012. – № 4. – С. 145.

¹³ Тер-Минасова, С.Г. Национальные литературы в диалоге культур в эпоху глобализации. Аспекты национальной идентичности // Россия и Запад: диалог культур. – 2012. – №1. [Электронный ресурс]. Социокультурное регионоведение. Центр по изучению взаимодействия культур. – Режим доступа: <http://www.regionalstudies.ru/journal/homejournal/rubric/2012-11-02-22-15-01/163--l-r-.html> (Дата обращения 22.02.2016).

адаптации имеющихся шаблонов и образцов к потребностям участников коммуникации в сфере бизнеса.

Соответствие диссертации паспорту специальности. Диссертационная работа соответствует паспорту научной специальности 10.02.04 – Германские языки: исследование проведено в рамках коммуникативной парадигмы и посвящено анализу современного состояния английского языка электронной деловой переписки, а именно особенностям его жанровой организации, обеспечивающим успешное общение в сфере бизнеса.

Апробация работы. Поэтапные результаты исследования обсуждались на заседаниях кафедры теории преподавания иностранных языков факультета иностранных языков и регионоведения МГУ им. М.В. Ломоносова (2012-2015), а также были представлены на научных конференциях студентов, аспирантов и молодых ученых «Ломоносов-2012» (МГУ имени М.В. Ломоносова, Москва, апрель 2012), «Ломоносов-2013» (МГУ имени М.В. Ломоносова, Москва, апрель 2013), «Ломоносов-2014» (МГУ имени М.В. Ломоносова, Москва, апрель 2014). В 2014 г. была получена грамота за лучший доклад в секции «Лингвистика». По теме работы опубликовано четыре научные статьи, в том числе три статьи в изданиях, включенных в Перечень ВАК РФ для публикации результатов докторских и кандидатских диссертаций.

Достоверность и обоснованность результатов настоящей работы обусловлены непротиворечивостью ее исходных теоретических положений; использованием надежных и апробированных методов исследования, соответствующих объекту, предмет, целям и задачам; согласованностью теоретических выводов с результатами их реальной эмпирической проверки; качественной интерпретацией и количественным анализом полученных данных, а также согласованием новых положений с уже известными теоретическими положениями лингвистики.

На защиту выносятся следующие положения:

1. Электронное деловое письмо не только объединяет достоинства различных средств общения, распространенных в сфере бизнеса (позволяет избежать так называемую «телефонную петлю», задействует мультимедийный канал связи, подразумевает меньшее социальное вмешательство), но и обладает рядом лингвистических средств эффективного общения. Наиболее характерные из них могут быть выявлены на жанровом уровне, при рассмотрении электронного делового письма с позиции жанра. Он определяется нами как социокультурно обусловленная модель организации коммуникативной деятельности в деловой сфере, реализуемая с помощью устойчивых типов текстов, передаваемых по электронной почте.

2. Понятие эффективного общения посредством электронных деловых писем неотделимо от дискурсивного контекста, так как именно в его рамках в наиболее полной мере раскрывается диалогическая основа объекта исследования. Лингвистическая сущность переписки как опосредованного диалога формируется динамической адаптацией ее языкового наполнения к коммуникативным условиям в процессе взаимодействия.

3. Основу эффективной деловой коммуникации посредством электронных писем определяет механизм гомеостаза – свойства саморегуляции открытой языковой системы, то есть поддержание ее динамического равновесия. Данное свойство проявляется в гибкой стабильности жанровых норм электронного делового письма (к ним относятся пунктуационные, композиционные, синтаксические, орфографические, морфологические и лексические нормы), которые допускают варьирование лингвистических средств (по структурному и языковому параметру) при сохранении жестко заданного каркаса (модели).

4. Гибкость жанровых норм определяет уникальную лингвистическую сущность электронного делового письма – его способность обеспечивать как информативное, так и фатическое общение, сближение с устной речью и первичной (бытовой) сферой коммуникации и ряд других черт.

Структура предлагаемой диссертации определяется поставленными целями и задачами и включает в себя введение, три главы и заключение.

Во **введении** обосновывается выбор темы диссертации, ее актуальность и научная новизна, теоретическая значимость и практическая ценность, формулируется объект и предмет исследования, указываются цель, задачи, приводятся положения, выносимые на защиту, определяются методы исследования, его теоретическая и эмпирическая база.

В **1-й главе** настоящего исследования освещается речевой жанр электронного делового письма в его взаимосвязи с дискурсом компьютерно-опосредованной коммуникации и деловым дискурсом. Мы характеризуем письмо как текст, выявляем нормативную природу речевого жанра, на основе чего мы определяем его соотношение со стилем, а также вводим ключевое для последующего анализа понятие гибкости жанровых норм.

2-я глава посвящена прагматической и лингвистической трактовке речевого жанра, характеристике электронного делового письма в соответствии с выбранной жанровой моделью, а также выделению лингвистических особенностей данного жанра, в которых отражается ее динамическое равновесие.

3-я глава представляет собой анализ эффективной коммуникации (посредством электронной переписки в сфере бизнеса), а также описание и последующую систематизацию ее жанровых средств с опорой на обширный практический материал.

Заключение содержит важнейшие теоретические и практические выводы по выбранной теме, а также возможные направления дальнейшего исследования в данной области.

Библиография содержит список научной литературы из 300 наименований, включающий труды 216 отечественных и 84 зарубежных авторов, а также словари и справочники, используемые в исследовании.

На страницах **Приложения** размещены таблицы, схемы и примеры из руководств по деловой переписке, поясняющие и дополняющие изложенный в работе материал (в общей сложности 8 приложений).

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

В 1-й Главе рассматриваются понятия дискурса, текста, нормы и стиля в их взаимосвязи с речевым жанром и с деловой коммуникацией посредством электронной почты. Особое внимание уделяется текстологической основе письма, соотношению функционального стиля и речевого жанра, его нормативному аспекту и феномену гибкости жанровых норм.

Поскольку электронная деловая переписка представляет собой опосредованный диалог, основу анализа формирует дискурсивный подход. Особенность объекта исследования заключается в том, что его можно соотнести как с деловым дискурсом, так и с дискурсом компьютерно-опосредованной коммуникации. Это позволяет отграничить электронную деловую корреспонденцию как от личной, так и от традиционной разновидности. В связи с тем, что настоящая диссертация посвящена анализу лингвистических составляющих жанра электронного письма в контексте успешной коммуникации в сфере бизнеса, большее внимание уделяется именно тематическому (деловому) дискурсу. Он, в свою очередь, является составной частью институционального дискурса и дискурса общения на рабочем месте («workplace discourse» в терминологии А.А. Аймолдиной¹⁴).

Поскольку «дискурс как событие реализуется в текстах («упакован» в текст), а те, в свою очередь, строятся по жанровым канонам»¹⁵, электронное деловое письмо также характеризуется как тип текста. На основе анализа текстовых категорий в традиционных деловых письмах, проведенного Л.В. Нижниковой¹⁶, выявляется ряд особенностей объекта настоящего исследования. К ним относится сочетание в текстах элементов разных стилей (в противовес стилистической гомогенности как проявлению когезии), цельность текста письма в контексте предыдущей корреспонденции, которую можно объяснить диалогичным характером исследуемого жанра, а также частичный отход от ролевого / статусного общения, а в референтивном плане – увеличение черт-указателей на непосредственные условия коммуникативной ситуации.

Поскольку анализируемые тексты строятся по жанровым канонам, то есть в соответствии с определенным образцом, то для выявления лингвистических составляющих электронного делового письма также рассматривается нормативный аспект данного жанра. При соблюдении общекоммуникативных принципов адресант выбирает наиболее подходящий (эффективный) способ речевого поведения в данной ситуации (с учетом максимума коммуникативных аспектов / параметров жанровой модели) и выстраивает своё высказывание с опорой не только на коммуникативные принципы, но и на жанровые требования (шаблоны). Получатель распознает выбранный жанр и ожидает от отправителя соблюдения коммуникативных, и, в

¹⁴ Аймолдина, А.А. Об изучении делового дискурса в современной лингвистике [Текст] / А.А. Аймолдина // Филология. – 2012. – № 1 (86). – С. 113.

¹⁵ Шерстяных, И.В. Теория речевых жанров: лекционно-практический курс для магистрантов [Текст] / И.В. Шерстяных – М.: Флинта, 2013. – С. 178.

¹⁶ Нижникова, Л.В. Письмо как тип текста: дис. ... канд. филол. наук: 10.02.04 / Нижникова Лариса Викторовна. – Одесса, 1991. – 159 с.

частности, жанровых норм. Не только несоблюдение общекоммуникативных норм, но и ориентация на различные жанры, несовпадающие представления о типичном развертывании жанра или несоблюдение жанровых норм¹⁷ приводят к нарушению коммуникации.

В работе выделяется важное свойство рассматриваемого жанра – гибкость его норм, ведущая к саморегуляции в соответствии с динамическими изменениями в ходе переписки. Впервые термин гибкой / эластичной стабильности («*pružna stabilita*») был введен В. Матезиусом по отношению к литературному языку¹⁸. По мнению ученого, устойчивость нормы отнюдь не исключает значительной вариантности используемых языковых средств и не служит абсолютным препятствием для исторических изменений литературного языка (см. также работы Л.А. Введенской, Б. Гавранка, А. Едлички, Б. Качру, Л.П. Крысина, Д.Э. Розенталя и М.А. Теленковой, Г.Г. Хазагеров и др.). В предложенном исследовании феномен гибкой стабильности распространяется на жанровые нормы английского языка и может быть охарактеризован как явление, при котором жанровые нормы допускают вариацию речевой реализации при сохранении жесткой рамки (каркаса), позволяющей объекту исследования выступать в качестве «горизонта ожидания»¹⁹, т.е. своеобразного образца, модели. Наиболее ярко описанный механизм проступает при сравнении речевого жанра с комедией дель арте, «в которой роли актеров заданы достаточно четко, однако развитие действия предполагает различную меру импровизации»²⁰.

Далее необходимо разграничить понятия функционального стиля и жанра, имеющие сходную нормативную основу. Анализ теоретических источников по данному вопросу (М.М. Бахтин, С. Гайда, В.Н. Вакуров, Н.Н. Кохтев, Т.Я. Солганик, Г.В. Векшин, К.А. Долинин, Г.А. Копнина, Н.В. Орлова, М.А. Чехова, А.Д. Швейцер и др.) показал, что можно выделить три основных способа соотнесения этих понятий: стиль как компонент жанра, жанр в виде элемента внутрисклассовой дифференциации и, наконец, их взаимосоответствие. Именно последняя позиция разрабатывается в предложенном исследовании.

2-я Глава посвящена характеристике электронного делового письма с позиции речевого жанра. В ней дается определение объекту исследования, объединяющее дефиниции, данные в рамках жанроведческого и генристического направлений. Он определяется как культурно и исторически обусловленная модель организации коммуникативной деятельности в деловой сфере, реализуемая с помощью устойчивых типов текстов, передаваемых по электронной почте. Культурологическая основа речевого жанра обуславливается следующей схемой: типичная коммуникативная ситуация → интерпретация в рамках данной культуры → реакция

¹⁷ К жанровым могут быть отнесены речевые и языковые нормы в том случае, если они определяются ситуацией общения.

¹⁸ Матезиус В. О необходимости стабильности литературного языка. Перевод с чешского Г.В. Матвеевой — В кн.: «Пражский лингвистический кружок.» М., 1967. — с. 389.

¹⁹ Гайда, С. Проблемы жанра [Текст] / С. Гайда // Функциональная стилистика: теория стилей и их языковая реализация. Пермь, 1986. — С. 24.

²⁰ Седов, К.Ф. Внутрижанровые стратегии речевого поведения: «ссора», «комплимент», «колкость» [Текст] / К.Ф. Седов // Жанры речи. Саратов: «Колледж», 1997. Вып. 1. [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://www.sgu.ru/structure/philological/linghist/sbornik-zhanry-rechi/materialy-vypuskov/vypusk-1> (Дата обращения 11.09.2015).

индивида в рамках ментальных / когнитивных схем → активизация модели речевого жанра → речевое оформление / текст.

В ходе анализа имеющихся жанровых моделей (работы Н.Г. Асмус, И.Н. Борисовой, Т.Н. Дорожкиной, М.В. Китайгородской, Н.Н. Розановой, О.В. Лутовиновой, Т.В. Шмелевой, Л.Ю. Щипициной, С. Скварчиньской и др.) была отобрана та из них, которая наиболее полно учитывает характеристику коммуникативной ситуации по медийным, структурно-тематическим, прагматическим и лингвостилистическим параметрам. В соответствии с ней производится отбор и группировка имеющихся сведений о языковой сущности объекта исследования. Наиболее важные из которых представлены ниже.

Так, электронное деловое письмо как медиум обладает уникальной сущностью. Оно является своеобразным «коммуникативным компромиссом» между различными средствами общения в сфере бизнеса. Благодаря удачному сочетанию технических характеристик оно смогло занять свободную нишу на границе с телефонным звонком, личной встречей и традиционным письмом, а также нейтрализовать недостатки других медиумов (задействует мультимедийный канал связи, представляет собой меньшее социальное вмешательство, позволяет избежать так называемую «телефонную петлю»). Одно из писем корпуса исследования содержит прямое указание на удобство контакта при помощи электронного письма: *«Because of the time differences around the world, it is usually easiest in most territories for you to contact me by email. But you are very welcome to contact me by telephone, of course. I am based in the UK»*.

Представленный ниже текст является примером электронного письма, граничащего по форме с репликой непосредственного диалога и демонстрирующего тем самым широкие возможности коммуникации посредством электронной деловой переписки.

From: Mark Hamnett <email>

Subject: Strekosa

=====

Received today thanks ... we are now ready for the Tackle & Guns Show!!

Mark

В соответствии со структурным параметром рассматриваемый речевой жанр характеризуется рядом особенностей. Во-первых, это организация в виде композиционных блоков (это касается как организации всего письма, так и самого сообщения – приветствия, собственно текста сообщения, прощания, подписи). Во-вторых, это возможность варьировать структуру сообщения, используя или опуская приветствие и прощание. В-третьих, это более точная и персонализированная формулировка темы. В-четвертых, это особая архитектура текста²¹ (соотношение «черного» и «белого» полей, несущее функцию воздействия), которая при его малых объемах способствует быстрому просмотру. В-пятых, это удобный способ реакции на

²¹ Радченко, А.В. Архитектоника делового письма :Сопоставительный анализ английской, немецкой и русской деловой корреспонденции: дис. ... канд. филол. наук: 10.02.20 / Радченко Валерия Владимировна – Пятигорск, 2005. – 202 с.

реплику из предыдущего письма с использованием фрейминга. И, наконец, в-шестых, это возможность использования гипертекста для компактной организации информации, в том числе и из внешних источников.

К прагматическому параметру относятся выводы ученых о гетерогенности пользовательского состава электронной почты – особенность, которая не могла не повлиять на лингвистический облик изучаемого материала, в частности, на стилистическую и композиционную вариативность. Многофункциональность данного средства общения заключается еще и в том, что оно решает задачи как вертикальной (иерархической), так и горизонтальной (демократической) коммуникации.

Среди лингвостилистических параметров электронного делового письма следует особо подчеркнуть его устно-письменный характер, менее формальный стиль (в зарубежных источниках чаще регистр) и возможные вариации профессионального официального, нейтрального и неформального регистров²². Вариативность речевого наполнения также объясняет тот факт, что, несмотря на традиционное разделение официальных и неофициальных писем, чрезвычайно трудно однозначно разграничить по этому признаку электронные деловые письма, поскольку гибкость жанровых норм позволяет реализовать в данном жанре практически весь спектр общения с точки зрения формальности или неформальности.

Применение классификационных категории классической теории речевых жанров к электронному деловому письму позволяет выделить его лингвистические составляющие, играющие важную роль в успешной коммуникации в сфере бизнеса. Так, было установлено, что благодаря гибким жанровым нормам электронное деловое письмо невозможно однозначно соотнести ни с одним из полюсов жесткости / гибкости. С одной стороны, объект исследования обладает достаточно жесткими композиционно-лингвистическими рамками, что снижает риск потери части информации при интерпретации получателем. С другой стороны, оно предоставляет относительную свободу автору, что позволяет использовать его для широкого круга задач, в том числе, для ситуаций общения, отличающихся от стандартных.

Неоднозначно положение электронного делового письма и среди информативных и фатических речевых жанров, поскольку элементы светской беседы (small talk) часто используются в текстах в качестве переключателя между статусно-ролевыми (начальник-подчиненный) и межличностными отношениями в начале и конце коммуникации²³. Что касается монологической / диалогической основы рассматриваемого речевого жанра, необходимо отметить перемещение части информации в автоматически вставляемый текст (время создания, подпись), сокращение случаев цитации (и как следствие, сближение с репликой в непосредственном диалоге), а также сокращение разрыва с ситуацией живого общения за счет возможности мгновенной отправки сообщения.

²² Giménez-Moreno, R. Register Variation in Electronic Business Correspondence // New and Further Approaches to ESP Discourse: Genre Study in Focus. Ed. Camino Rea-Rizzo and MaríaÁngeles Orts-Llopis. Monograph issue of International Journal of English Studies 11.1 (2011). – pp. 24-34.

²³ Small talk / Ed. J. Coupland. Harlow: Longman, 2000. – pp. 217-218.

Сближение корреспонденции с непосредственным диалогом, для которого свойственна ситуативность, краткость, эллиптичность, неподготовленность, наличие фатических элементов, свидетельствует об изменении отношения к электронной деловой переписке или ко всей коммуникативной ситуации. Для описания данного феномена было рассмотрено понятие жанра первичной и вторичной сферы общения. Первый представляет собой устойчивый тип высказывания в ситуации бытового общения, в то время как второй свойственен высокоразвитому и организованному культурному общению. В ряде случаев можно зарегистрировать сближение электронной деловой переписки с первичной сферой. Вероятно, это происходит потому, что многие бизнесмены сами ведут деловую корреспонденцию и стремятся к естественному, непринужденному тону переписки, чему способствует общая тенденция менее формального общения (в социальных сетях, чатах и т.п.).

В 3-й Главе исследования систематизированы лингвистические критерии эффективности современного делового общения, являющейся неотъемлемой составляющей коммуникации в сфере бизнеса; сформулированы требования к ней в рамках делового дискурса, а также выявлены и сгруппированы средства ее достижения. Синтез идей исследователей (М.Г. Бахтиозиной, О.А. Безнаевой, М.Б. Бергельсон, И.А. Стернина, Г.Г. Хазагерова и др.) позволил определить эффективную коммуникацию в сфере бизнеса как речевую деятельность, выполняющую прагматические цели 1) получения, обработки, передачи, хранения и использования информации делового характера, 2) установления и / или сохранения сотрудничества с получателем сообщения, 3) формирования положительного образа отправителя (фирмы). При достижении этих целей важны следующие аспекты: 1) выбор наиболее уместного речевого жанра, соблюдение статусно-ролевых и жанровых норм (языковых и речевых), верная интерпретация и использование коммуникативных клише, следование профессиональному кодексу, 2) адекватное соотношение объема информации и прагматической цели, 3) учет социокультурных особенностей собеседника.

Основную часть 3-й Главы занимает анализ имеющегося материала с учетом параметров выбранной жанровой модели и с целью выявления уникальной лингвистической сущности электронного делового письма. В качестве примеров, подтверждающих феномен динамической саморегуляции жанра в ходе переписки, были представлены: структурное и лингвостилистическое варьирование, относительно толерантное отношение к опечаткам, наличие элементов фатического общения в исследуемых образцах.

В структурном плане обращает на себя внимание жестко заданная организация текста. Даже «подблоки» основного сообщения, как правило, имеют своё определенное место: I. Контактустанавливающий блок: 1) благодарность за полученное письмо, 2) вопрос о том, как идут дела, выражение эмпатии, 3) сообщение о личных новостях, причинах отсрочки ответа; II. Информационная часть; III. Блок завершения контакта: 1) выражение благодарности заранее за выполнение просьбы 2)

пожелание хорошего дня / недели. Ниже представлены примеры, в которых цифрами отмечены соответствующие компоненты:

Hi Ann

II *Have you got your new card details yet?*

III *2) Hope you have a good weekend.*

Kind Regards

Kathy

Hi Ann

I *1) Thank you for coming back to me. 2) Sorry to hear about your card.*

II *That would be great if you could send me the new details.*

III *2) Have a nice weekend.*

Kind Regards

Kathy

Несмотря на то, что смысловое членение на абзацы представляет собой достаточно жесткую норму, в ряде образцов электронной деловой переписки встречаются ее варианты. Как правило, они проявляются в небольших по объему сообщениях и преимущественно касаются написания приветствия на одной строке с основным текстом сообщения, как, например, в следующем письме («*Hello Graham*» + «*can...*»):

From: Lucie Petrickova <email>

Subject: Change Advert RB company

=====

Hello Graham, can you check the request below please? Thank you. Lucie

Lucie Petrickova

Более частотной является ситуация, когда в случае быстрого обмена сообщениями некоторые структурные элементы становятся излишними и поэтому опускаются. В следующем образце, например, отсутствует блок приветствия («*Dear Ann*»):

From: Lucie Petrickova <email>

Subject: [OBORONA-SPAM] RE: Corrected RB ad

=====

You are very welcome, Ann. Is Gleb going to China Fish please?

Have a nice day

Lucie

Рассматриваемый жанр характеризуется вариативностью в отношении употребления формул приветствия и прощания, что позволяет избежать избыточности при коммуникации, сближающейся по скорости с синхронной. Тем не менее, наличие стандартных блоков и их четко установленная последовательность облегчают автору процесс составления письма (в том числе за счет использования шаблонов, заготовок и автоматически вставляемых блоков), а получателю –

ориентацию в тексте сообщения, позволяя остановиться лишь на наиболее значимых частях.

Одним из наиболее спорных нормативных аспектов является (не)соблюдение орфографических норм и норм пунктуации в текстах электронных деловых писем²⁴. Действительно, точно и грамотно сформулированное письмо намного эффективнее небрежно составленного. Однако, принимая во внимание временные рамки, то есть требование скорейшего ответа, допущение опечаток может быть представлено как своеобразный компромисс эффективности и скорости составления сообщения. Отсутствие буквы, замена ее на соседнюю, их перестановка, неверное разделение пробелом, написание строчными буквами (занимает меньше времени) являются наиболее распространенными видами опечаток. Ниже представлены некоторые из них.

That's no problem, thank youf or confirming.

I'm sorry that you haven't yet recieved your pack this was sent out some time ago now and therefore should have arrived.

You can pay by Creditcard using the attched from.

Can you please provide information on suppliers in canada.

Подобно структурной характеристике жанра электронного делового письма, его лингвостилистические особенности обусловлены сочетанием строго регламентированных, повторяющихся элементов и возможных вариаций. Первые объясняются проявлением в рассматриваемых текстах черт официально-делового стиля, которому свойственны клише, устойчивые выражения, сокращения и специальные термины, лексемы в прямом значении. Вторые обусловлены вкраплением в него элементов других стилей (то есть стилистической вариативностью).

Черты официально-делового стиля в текстах электронных деловых писем могут быть выявлены на синтаксическом уровне. К ним относятся клише типа «*let me know*», «*(please) make sure*», «*(please) get in touch with*», повторяющиеся модели «*Somebody would be grateful / it would be great, if you could...*», «*If you have any ..., please do not hesitate to...*», устойчивые субстантивные словосочетания «*a wholesale price list*», «*a signed copy of the contract*», «*further information*» и ряд других особенностей. Часть из них иллюстрируют следующие образцы:

Can you please let me know as to when we can take a card payment as it was declined again today.

Please make sure that you use the correct currency account for your payment

I suppose you are busy after the show but please do get in touch with First Dart.

It would be great if you could add to the picture that we exhibit at EFTTEX 2010, stand No K18.

If you have any other queries please do not hesitate to contact me.

²⁴ Подробнее о мнении различных исследователей по этому поводу см. Д. Кристал «Language and the Internet» (Crystal, D. Language and the Internet. Cambridge University Press, 2004.– p.128).

На лексическом уровне исследуемого жанра следует отметить использование слов семантического поля делового дискурса: *invoice, payment, contract, agreement, price-list, discount, offer* и т.д. Отрывок письма с соответствующей лексикой представлен ниже.

Please be aware that until we have received your signed stand contract and stand payment your stand booking is NOT CONFIRMED therefore it is important to send a signed copy as soon as possible.

В то же время, в качестве проявления черт разговорного стиля в текстах рассматриваемого жанра можно указать на употребление прилагательных с положительным, реже с отрицательным оттенком: «*good*», «*strong*», «*high*», «*positive*», «*large*», «*confident*», «*limited*», «*small*», «*inefficient*» и др. Несколько примеров из нашего корпуса:

I understand your products are unique and very high quality

<...> your product line could be very successful here in the USA.

В письмах встречается разговорная лексика, широко распространены фразовые глаголы – «*to track down*», «*to sell out*», «*to miss out*», выражения «*for sure*», «*all ok*», «*no problem*» и т.п. Часть из них представлена ниже:

Although she also cannot confirm participation due to budge / strategic fit, Alison would be interested to be kept in the loop on this and possibly attend the next meeting.

Well it's all about communication.

Thank you for helping out with the answers.

We are planning to go to ICAST, but I can't say for sure now.

However – is it possible to have the meeting more centrally? We can happily host it here if that is ok?

На морфологическом уровне объект исследования характеризуется наличием стандартных, повторяющихся черт, свойственных официально-деловому стилю (а именно, большое количество отглагольных существительных), а также нетипичные для него черты (усечение слов, краткие, или стяженные, формы глаголов и др.). Первые два примера содержат устойчивые словосочетания с отглагольными существительными, остальные – перечисленные черты разговорного стиля.

If you are not the intended recipient of this message any disclosure, copying, distribution or any action taken in reliance on it is prohibited and may be unlawful.

Can you please let me know as to when we can take a card payment as it was declined again today.

For info, Anna is also presenting this film in St Petersburg this week as part of the parallel programme for Manifesta.

Simply their advert, so maybe need larger pics if poss to highlight in New Product?

It's a great offer and it would be great to include you in the Lures Special Issue again this year.

Can you please communicate with Linda and your bank, she didn't manage to get the first payment done.

Анализ цепи письменных сообщений показал, что стиль электронной деловой переписки двух партнеров может меняться со временем, особенно если один из них использует менее формальный регистр. Соответственно, за счет гибкой системы жанровых норм электронная деловая переписка обеспечивает возможность изменения статуса коммуникантов. Это, в свою очередь, ведет к проявлению в текстах писем элементов других регистров (например, социального или дружеского) или снижению степени формальности стиля

Отступление от официальности ведет в свою очередь к более яркому проявлению в письмах ситуативных черт, направленности текста на узкий круг непосредственных адресатов и более выраженной реализации индивидуальных (не институциональных) особенностей коммуникантов. Другими словами, в них отражается личность составителя с его эмоциями («*I am very happy for you, Ann*», «*I am very confident I could sell your product*»), интересами, социокультурными особенностями. Письма содержат профессиональный жаргон (*reel* – катушка спиннинга, *angle sensor* – датчик угла поворота) и диалектизмы, например «*scam*» – *a stratagem for gain; a swindle (American English)* или *favorable (American English)*. В рассмотренном ниже примере можно отметить отход от статусно-ролевого общения, личную направленность коммуникации, а также отражение культурного фона отправителя, его «западного представления» о рождестве (отмечаемого до Нового года).

Hi Ann

Hope you had a nice xmas.

I have popped in to work today and have tried to take the card payment but it has been declined.

I will try again on the 4th January when we are back in the office.

Have a good new year.

Kind Regards

Kathy

Еще одной важной тенденцией, подтверждаемой практическим материалом, является наличие в текстах писем черт устной речи. К ним относится наличие эллипсов, относительно простая синтаксическая структура предложений, уменьшение количества конструкций пассивного залога, специфическое распределение информации в предложении и т.д. Ниже представлены некоторые из перечисленных свойств.

- Опускание подлежащего:

Hope you are well.

Still hasn't gone through.

- Относительно простая синтаксическая структура предложений:

Dear Ann,

Thank you for letting me know, Linda will try again.

I have come across to a company in the UK that is able to offer online advertising, TV streaming and video production.

Please let me know if you are still interested and I'll put you in touch.

Have a good week

Lucie

Сближаясь с устной речью, электронное деловое письмо предлагает некоторые инструменты по восполнению звуковой стороны коммуникации: употребление капитализации для имитации элементов просодии (*Please be aware that until we have received your signed stand contract and stand payment your stand booking is NOT CONFIRMED therefore it is important to send a signed copy as soon as possible*), использование многоточий, обозначающих незаконченную мысль или паузу (*Thank you for looking at sending me the logo later... much appreciated. / Hope the testing went well....*), экспрессивной пунктуации (*We had a good meeting with Glasgow Angling (top retailer in Scotland) and they will take on a range for theirs shop!! / Any comments on this??*) и т.п.

Было установлено, что некоторые электронные деловые письма напоминают реплику непосредственного диалога, что означает их сближение с первичной сферой общения. Об этом свидетельствует, например, наличие просодических элементов в текстах проанализированных образцов.

Morning Ann

Hope you are well and weekend was nice.

Regards to Gleb, have a nice day

I am looking forward to hearing from you soon.

Данная особенность жанра электронного делового письма означает, что отправителю – носителю английского языка – необходимо прикладывать меньше усилий, чтобы составить сообщение (поскольку вся коммуникативная ситуация ближе к привычной для него бытовой речи). Кроме того, использование приемов первичного общения позволяет выбрать единую с получателям перспективу места и времени, тем самым упрощая установление и поддержание контакта.

Выделенные средства достижения эффективной электронной переписки в сфере бизнеса были систематизированы и на их основе были представлены предложения по оптимизации имеющихся образцов и шаблонов электронных деловых писем в зависимости от желаемой степени формальности переписки, уровня владения английским языком адресанта и адресата, необходимости установления / поддержания контакта и других условий коммуникации. В заключительном разделе показана практическая возможность применения разработанных рекомендаций на примере адаптации шаблонных текстов, образцов электронных деловых писем, представленных на специализированных сайтах и в англоязычных словарях.

В **заключении** содержатся общие выводы о лингвистических составляющих жанра электронного делового письма в контексте эффективной коммуникации в сфере бизнеса, подводятся итоги и намечаются перспективы дальнейших исследований в данной области.

В процессе выполнения диссертационного исследования были подтверждены положения выдвинутой гипотезы и получены следующие **результаты**:

- Установлено, что лингвистические составляющие электронного делового письма жестко заданы жанровой моделью с ее медийными, прагматическими, структурно-семантическими и стилистико-языковыми параметрами. Однако феномен гибкой стабильности жанровых норм допускает вариативность речевого наполнения, благодаря чему рассмотренный жанр позволяет решить широкий спектр задач в различных коммуникативных ситуациях (от информативного формального общения до фатического неформального), что обеспечивает успешное общение в сфере бизнеса.

- Разработаны лингвистические критерии эффективности электронной деловой переписки на жанровом уровне, соответствующие современным требованиям развития бизнеса в условиях глобализации, согласно которому она определяется:

- достижением прагматических целей а) получения, обработки, передачи, хранения и использования информации делового характера, б) установления и / или сохранения сотрудничества с получателем сообщения, в) формирования положительного образа отправителя (фирмы);

- при учете следующих аспектов: а) выбор наиболее уместного речевого жанра, соблюдение статусно-ролевых и жанровых норм (композиционных, языковых и речевых), верная интерпретация и использование коммуникативных клише, следование профессиональному кодексу, б) адекватное соотношение объема информации и прагматической цели, в) учет социокультурных особенностей собеседника.

- Выявлены лингвистические составляющие электронного делового письма, способствующие эффективной коммуникации в сфере бизнеса за счет обеспечения динамической адаптации переписки к ситуации общения (в контексте диалогичности). Их можно разделить на три группы:

- средства, характеризующие рассматриваемый жанр как «горизонт ожидания» с точки зрения клишированности, стандартности и жесткой регламентированности, (строго заданная последовательность тематических блоков всего письма и собственно текста сообщения, использование устойчивых словосочетаний, клише, стандартных моделей построения предложений, тематическое ограничение лексики и др.);

- средства, обеспечивающие гибкость жанра электронного делового письма (возможность опустить излишние структурные блоки, включение элементов разговорного стиля для решения задач фатического общения, механизм приспособления к изменениям в статусно-ролевом общении и др.);

- средства, обеспечивающие компромисс между целями эффективного общения и необходимостью быстрой реакции на входящее сообщение (особенности архитектоники электронного делового письма, использование терминов, аббревиатур, элементов «быстрой речи», а также относительно толерантное отношение к опечаткам).

- Разработаны практические рекомендации по адаптации имеющихся шаблонов к коммуникативным нуждам адресанта, которые могут быть использованы

при разработке справочников по электронной деловой переписке или курсов письменной деловой коммуникации на английском языке.

Перспективным направлением для исследования в данной области представляется анализ электронных деловых писем на английском языке, отправленных с сотовых устройств (при наличии соответствующего материала), поскольку их сравнительно небольшой экран и неудобство набора длинного сообщения влияют на лингвистический облик текстов, а также рассмотрение электронных деловых писем отправителей, для которых английский язык не является родным, с последующим сравнением используемых ими средств достижения эффективной коммуникации с выделенными в представленной работе.

Основное содержание диссертации нашло отражение в следующих публикациях автора:

Корнеева М.Г. Динамические процессы в лингвостилистике электронной деловой переписки на английском языке // Вестник Московского университета. Серия 19: Лингвистика и межкультурная коммуникация. 2014. № 2. – С. 172-176.

Корнеева М.Г. Характеристика электронного делового письма с позиции жесткости/гибкости и фатики / информатики (на материале английского языка) // Филологические науки. Вопросы теории и практики. 2015. № 2-1 (44). – С. 118-122.

Корнеева М.Г. Особенность реализации некоторых категорий текста на материале электронного делового письма // Известия Волгоградского государственного педагогического университета. Серия Филологические науки. 2015. № 5 (100). С. – 130-135.

Корнеева М.Г. Нормативный аспект жанра электронного делового письма на материале английского языка // Сборник научных трудов. –№ 11. – Издательство Московского Университета Москва, 2014. – С. 32-44.

Корнеева М.Г. Анализ электронных деловых писем с позиции эффективности. Тезисы доклада // Материалы Международного молодежного научного форума «ЛОМОНОСОВ-2015» / Отв. ред. А.И. Андреев, А.В. Андриянов, Е.А. Антипов. [Электронный ресурс] – М.: МАКС Пресс, 2015. – 1 электрон. опт. диск (DVD-ROM); 12 см.

Корнеева М.Г. Жанровая принадлежность электронного письма. Тезисы доклада // Материалы Международного молодежного научного форума «ЛОМОНОСОВ-2014» / Отв. ред. А.И. Андреев, А.В. Андриянов, Е.А. Антипов. [Электронный ресурс] – М.: МАКС Пресс, 2014. – 1 электрон. опт. диск (DVD-ROM); 12 см.

Корнеева М.Г. Особенности динамики стилистической нормы деловой переписки в англоязычном мире. Тезисы доклада // Материалы Международного молодежного научного форума «ЛОМОНОСОВ-2013» / Отв. ред. А.И. Андреев, А.В. Андриянов, Е.А. Антипов, М.В. Чистякова. [Электронный ресурс] – М.: МАКС Пресс, 2013. – 1 электрон. опт. диск (DVD-ROM); 12 см.

Корнеева М.Г. Изменение стиля электронных деловых писем. Тезисы доклада // Материалы Международного молодежного научного форума «ЛОМОНОСОВ-2012» / Отв. ред. А.И. Андреев, А.В. Андриянов, Е.А. Антипов, М.В. Чистякова. [Электронный ресурс] – М.: МАКС Пресс, 2012. – 1 электрон. опт. диск (DVD-ROM); 12 см.