

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена»

На правах рукописи

Лукинова Ольга Владимировна

**ДИНАМИКА ЭТИКЕТНЫХ ФОРМУЛ ДЕЛОВОГО ПИСЬМА
XIX–XXI ВВ.**

Специальность 5.9.5 – Русский язык. Языки народов России

Диссертация на соискание ученой степени
кандидата филологических наук

Научный руководитель
доктор филологических наук, доцент
В. А. Ефремов

Санкт-Петербург

2026

ВВЕДЕНИЕ	4
ГЛАВА 1. ЭТИКЕТ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ	14
1.1. Деловое письмо как объект лингвистического исследования	14
1.1.1. Жанровые особенности делового письма	17
1.1.2. Функции и разновидности делового письма	20
1.1.3. История делового письма до XIX в.	23
1.2. Кодификация норм деловой переписки XIX–XXI вв.	27
1.2.1. Письмовники как инструмент стандартизации деловой переписки....	27
1.2.2. Норма и конвенция в деловой переписке.....	32
1.3. Этикет деловой переписки.....	37
1.3.1. Речевой этикет и этикет деловой переписки	41
1.3.2. Этикетные формулы и этикетная рамка.....	45
ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ I	56
ГЛАВА II. ЭВОЛЮЦИЯ ЭТИКЕТНОЙ РАМКИ ДЕЛОВОГО ПИСЬМА: ФОРМУЛЫ ВЕЖЛИВОСТИ В ИСТОРИЧЕСКОЙ ПЕРСПЕКТИВЕ	58
2.1. Трансформация формул вежливости этикетной рамки делового письма в XIX в.	58
2.1.1. Общая характеристика деловой переписки XIX в.	58
2.1.2. Специфика этикета деловой переписки XIX в.	60
2.1.3. Начальная этикетная рамка	62
2.1.4. Заключительная этикетная рамка.....	72
2.2. Трансформация формул вежливости этикетной рамки делового письма в советский период.....	81
2.2.1. Характеристика деловой переписки советского периода.....	81
2.2.2. Специфика этикета деловой переписки советского периода	84
2.2.3. Начальная этикетная рамка	86
2.2.4. Заключительная этикетная рамка.....	90

2.3. Трансформация формул вежливости этикетной рамки делового письма рубежа XX–XXI вв.	96
2.3.1. Характеристика деловой переписки переходного периода.....	96
2.3.2. Специфика этикета деловой переписки в переходный период.....	98
2.3.3. Начальная этикетная рамка	99
2.3.4. Заключительная этикетная рамка	105
2.4. Трансформация формул вежливости этикетной рамки делового письма в XXI в.	111
2.4.1. Характеристика деловой переписки XXI в.	111
2.4.2. Специфика этикета деловой переписки в XXI в.	116
2.4.3. Начальная этикетная рамка	118
2.4.4. Заключительная этикетная рамка	127
2.5. Трансформация формул вежливости этикетной рамки делового письма в эпоху искусственного интеллекта.....	131
2.5.1. Специфика использования инструментов искусственного интеллекта в деловой переписке	131
2.5.2. Трансформация этикетной рамки в условиях развития искусственного интеллекта	132
ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ II.....	139
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	141
ИСТОЧНИКИ	143
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	149
Приложение 1	171

ВВЕДЕНИЕ

Деловая переписка на протяжении нескольких столетий остается одним из важнейших инструментов профессиональной коммуникации, трансформируясь под влиянием экономических, социальных, культурных и технических факторов. Наиболее чутко реагируют на изменения этико-речевые нормы ведения переписки, а также стереотипные элементы письма, такие как этикетные единицы и этикетная рамка — совокупность начальных и заключительных формул, обеспечивающих установление, поддержание и завершение контакта между участниками общения.

В отечественной исследовательской традиции особое внимание уделялось функционированию речевого этикета в различных коммуникативных сферах [Акишина, Формановская 1981; Гольдин 1983; Курочкина 2018; Лунева 2011; Мамина 2025], его национально-культурной специфике [Аитова 2003; Рисинзон 2010; Стернин 1996] и динамике языковых норм [Балакай 2001; Брусенская 2022; Ратмайр 2013]. Деловое письмо как особый жанр письменной коммуникации неоднократно становилось объектом научного изучения. Исследователи анализировали его жанровую специфику [Баркова 2006; Бусоргина 2006; Виноградова 1991; Руднев, Волкова, Садова 2021], классификацию [Колтунова 2000; Матвеева 2012; Кудинова 2015], композицию [Исмагилова 2005; Матвеева 2012], языковые особенности [Кожеко 2020; Корнеева 2016; Курьянович 2013; Нгуен Тхи Бик Лан 2006; Федюрко 2002]. При этом большинство работ посвящено либо современному состоянию деловой переписки, либо отдельным этапам ее исторического развития.

В последние десятилетия особую актуальность приобрели исследования цифровой коммуникации: появление электронной почты, мессенджеров и других цифровых каналов общения привело к существенным изменениям в способах реализации речевого этикета. Кроме того, в начале XXI в. возник принципиально новый фактор трансформации письменной коммуникации — сервисы на основе искусственного интеллекта, способные генерировать тексты деловых писем и предлагать пользователям готовые образцы для переписки.

Несмотря на значительное количество исследований, посвященных речевому этикету и деловой переписке, эволюция этикетных формул делового письма в исторической перспективе остается недостаточно изученной. В научной литературе отсутствует комплексное исследование, которое позволило бы проследить изменения этикетной рамки делового письма на протяжении XIX–XXI вв., выявить основные тенденции развития речевого этикета и определить влияние лингвистических и экстралингвистических факторов на трансформацию этикетных формул.

Актуальность исследования обусловлена несколькими факторами. Во-первых, современная лингвистика проявляет устойчивый интерес к изучению речевого этикета и деловой переписки, что подтверждается как значительным количеством научных исследований, так и востребованностью справочников по деловой корреспонденции.

Во-вторых, развитие цифровых технологий приводит к изменению привычных форматов письменного общения и влияет на нормы делового письма. Изучение этих процессов позволяет выявить современные тенденции развития эпистолярного этикета, проследить трансформацию традиционных этикетных формул и объяснить возникновение дискуссионных вопросов, связанных с правилами деловой коммуникации.

В-третьих, распространение сервисов на основе искусственного интеллекта, генерирующих тексты деловых писем, ставит вопрос о новых механизмах формирования и распространения этикетных норм. Если раньше основным источником правил деловой переписки были письмовники, справочники и рекомендации специалистов, то сегодня на коммуникативную практику все заметнее влияют ИИ-инструменты, предлагающие готовые тексты. Изучение истории делового эпистолярного этикета позволяет оценить качество материала, генерируемого ИИ-сервисами, и увидеть современные тенденции в более широком контексте.

Степень разработанности проблемы. Исследования этикета деловой переписки как правило сосредоточены на отдельных аспектах темы:

- стилистика делового письма [Безнаева 2009; Бурова 2010; Гурьева 2018, 2019; Исмагилова 2005; Иссерлин 1970; Колтунова 2006; Кудинова 2015; Матвеева 2012, 2018; Нгуен Тхи Бик Лан 2006; Руднев, Волкова, Садова 2021; Ульяновцева 2007; Федюрко 2002; Эль-Амари 2018];

- различные аспекты вежливости и этикетного поведения [Байбурин, Топорков 1990; Брагина, Иссерс, Мендоза, Ратмайр 2021; Карабань 2006; Ларина 2003; Лунева 2011; Ратмайр 2009];

- речевой этикет и эпистолярный этикет [Аитова 2003; Балакай 2001; Брусенская, Барабаш, Куликова 2022; Волкова 2021; Гольдин 1983; Гурьева 2005, 2018, 2019; Лукинова, Ефремов 2024; Зубарева 2007; Костомаров 1967; Литвякова 2021, 2024; Маркова 2016; Рисинзон 2010; Стернин 1996; Формановская 2001, 2002; Шмелева 2014];

- особенности письмовников XVIII–XIX вв. [Буланин 1989; Глухих 2008; Демин 1963, 1964; Жарикова 2019; Кузьмина 2020; Лешутина 2006; Медведева, Лоскутова 2022; Никитин 2006; Сокова 1974; Янковая 1989];

- специфика деловой коммуникации в интернет-дискурсе [Буторина 2014; Геляева, Сундукова 2014; Голошубина 2016; Горошко, Жигалина 2011; Дьяченко 2023; Евсеева 2022; Ефремов 2013; Карабань, Дикарева 2018; Карасик 2019; Корнеева 2016; Курьянович 2008; Литвякова 2023; Мамина 2018; Михеева 2021; Осиянова, Юдина 2022; Северская 2015; Шаховалова, Шаховалов 2020; Kallos 2008; McCulloch 2019; Shea 1994; Turk 2019].

Несмотря на наличие исследований отдельных аспектов делового эпистолярного этикета, его трансформация в исторической перспективе не получила комплексного системного описания.

Объектом данного исследования является этикетная рамка русского делового письма XIX–XXI вв.

Предмет исследования — начальные и заключительные этикетные формулы делового письма, а также особенности их функционирования и трансформации в разные исторические периоды.

Цель исследования заключается в анализе динамики этикетных формул делового письма XIX–XXI вв. и в определении факторов, влияющих на их трансформацию.

Для достижения поставленной цели решаются следующие **задачи**:

- 1) рассмотреть основные теоретические подходы к изучению речевого этикета и делового письма;
- 2) определить структуру и функции этикетной рамки делового письма;
- 3) проанализировать особенности функционирования этикетных формул в деловой переписке XIX в., в советский и постсоветский периоды;
- 4) выявить влияние цифровизации на функционирование этикетной рамки делового письма;
- 5) проанализировать особенности использования этикетных формул в текстах, создаваемых сервисами на основе искусственного интеллекта;
- 6) обобщить основные тенденции развития делового эпистолярного этикета XIX–XXI вв.

Материал исследования составили письмовники, руководства по составлению писем, пособия по деловой переписке, нормативные и методические документы XIX–XXI вв., а также современные справочники по деловой коммуникации и цифровому этикету (всего 58 источников). В качестве дополнительного материала использовались тексты, сгенерированные специализированным сервисом искусственного интеллекта Milar AI на основе нейросетевой модели Gemini. Использование источников различных исторических периодов позволило проследить эволюцию этикетных формул в длительной временной перспективе.

Материалом для исследования выбраны именно письмовники и пособия по переписке, а не реальная практика деловой переписки, по нескольким причинам. Во-первых, реальная переписка давно и последовательно анализируется исследователями, тогда как письмовники и справочники остаются значительно менее изученными. Во-вторых, письмовники представляют собой нормативные источники, фиксирующие не индивидуальную речевую практику, а представления эпохи о должной и правильной деловой корреспонденции. В отличие от реальных писем, зависящих от личности автора и конкретной коммуникативной ситуации, письмовники и справочники позволяют проследить эволюцию именно кодифицированных этикетных норм. Кроме того, подобного рода справочные издания представляют собой результат языковой рефлексии конкретной эпохи: они не только предлагают образцы писем, но и содержат рекомендации по выбору речевых средств, отражая представления современников о вежливости и коммуникативной норме. В-третьих, письмовники играют особую роль в формировании эпистолярной культуры: с одной стороны, они фиксируют сложившуюся традицию, с другой — способствуют ее закреплению и распространению. Несмотря на то что экспертиза и профессионализм составителей письмовников не всегда являются бесспорными, практический характер пособий и их массовое тиражирование приводят к тому, что зафиксированные образцы проникают в узус. Сопоставление рекомендаций письмовников с реальной эпистолярной практикой представляет собой самостоятельную исследовательскую задачу и может стать предметом дальнейших разысканий.

Научная новизна исследования заключается в том, что в работе впервые предпринята попытка комплексного диахронического анализа этикетной рамки русского делового письма XIX–XXI вв. В отличие от большинства исследований, посвященных отдельным периодам развития деловой коммуникации или отдельным аспектам речевого этикета, данная работа рассматривает эволюцию этикетных формул как цельный исторический процесс. Кроме того, научная новизна

исследования состоит в выборе материала: анализируются письмовники и пособия по деловой переписке, которые не только фиксировали сложившуюся эпистолярную практику, но и способствовали закреплению этико-речевых норм деловой письменной коммуникации.

В ходе исследования выявлены основные направления трансформации начальной и заключительной этикетной рамки в деловой переписке различных эпох, показана зависимость изменений от социальных, политических, экономических и технологических факторов. Впервые в контексте изучения истории русского делового речевого этикета проанализированы тексты, создаваемые современными системами искусственного интеллекта, что позволило рассмотреть ИИ-сервисы как новый механизм формирования и распространения представлений о нормах письменной коммуникации.

В соответствии с поставленной целью и задачами на защиту выносятся следующие положения:

1. Этикетные формулы являются обязательным структурным компонентом делового письма, обеспечивающим установление, поддержание и завершение коммуникативного контакта. Их состав, функции и языковое оформление изменяются под влиянием обусловленных эпохой социальных норм, коммуникативных практик и представлений о вежливости. История этикетных формул представляет собой чередование периодов усложнения, сокращения и повторного расширения этикетной рамки, связанное с изменением социальных отношений и культурных норм.

2. В XIX в. система этикетных формул русского делового письма характеризовалась высокой степенью социальной дифференциации. Выбор обращений, форм самопрезентации и заключительных формул зависел от сословного и служебного положения адресанта. Ключевой функцией этикета была демонстрация почтительного отношения и минимизация коммуникативных рисков. Эпистолярный этикет этого периода проходит путь от риторической пышности, избыточности и вариативности к унификации и лаконичности.

3. Советский период стал этапом радикальной трансформации делового эпистолярного этикета: под влиянием идеологии и процессов стандартизации произошла редукция этикетной рамки письма, что привело к вытеснению традиционных формул вежливости и усилению информационно-регулятивной функции деловой переписки.

4. Современный этап развития деловой переписки характеризуется расширением репертуара этикетных средств и повышением вариативности их использования. На выбор этикетных формул влияют не только статусные отношения участников коммуникации, но и особенности коммуникативной ситуации, корпоративной культуры, канала связи и индивидуального стиля общения.

5. Цифровизация деловой коммуникации привела к адаптации эпистолярного этикета к новым реалиям. В электронной переписке сохраняются основные функции традиционных этикетных формул, однако изменяются их состав, частотность употребления и способы реализации. В мессенджерах и иных цифровых каналах отдельные компоненты традиционной этикетной рамки утрачивают обязательный характер, а часть их функций берут на себя элементы интерфейса.

6. Сервисы на основе искусственного интеллекта, генерирующие по запросу пользователей деловые письма, фактически начинают выполнять функцию современных письмовников, влияя на представления о нормах деловой коммуникации. При этом ИИ-сервисы воспроизводят не только нормативные формулы, но и калькированные, стилистически неудачные или некорректные конструкции, создавая предпосылки для их возможного дальнейшего распространения и закрепления в практике делового общения.

Достоверность результатов исследования обеспечивается опорой на широкий круг источников, включающих письмовники, нормативные документы, справочную литературу и современные материалы по деловой коммуникации, а также использованием комплекса методов, соответствующих цели и задачам работы.

В соответствии с поставленной целью и задачами в работе использовались следующие **методы исследования**: системно-описательный метод, применявшийся для анализа научной литературы и характеристики исследуемого материала; историко-сопоставительный метод, позволивший выявить изменения этикетных формул в разные периоды развития деловой переписки; метод контент-анализа, использованный при изучении письмовников, справочников и нормативных рекомендаций; элементы дискурс-анализа, позволившие рассмотреть функционирование единиц речевого этикета в различных коммуникативных условиях; лексикографический анализ.

Теоретическая значимость работы состоит в комплексном описании изменений системы этикетных формул русского делового письма в исторической динамике. Результаты исследования позволяют уточнить представления о развитии языковых средств выражения вежливости, особенностях их функционирования в различных коммуникативных условиях и влиянии экстралингвистических факторов на эволюцию норм письменного делового общения.

Полученные результаты также углубляют представления об эволюции жанра делового письма, его композиционной структуры и этикетной рамки на разных этапах развития русского языка. Кроме того, проведенный анализ уточняет роль письмовников в формировании и закреплении норм деловой переписки.

Практическая значимость исследования определяется возможностью использования его результатов в вузовских курсах по стилистике, культуре речи, деловой коммуникации, речевому и цифровому этикету. Материалы исследования могут быть востребованы при разработке учебных и методических пособий по деловой переписке, а также в практике корпоративного обучения навыкам письменной коммуникации. Кроме того, результаты работы могут быть использованы при создании и совершенствовании сервисов на основе искусственного интеллекта, предназначенных для генерации деловых писем на русском языке.

Апробация результатов исследования. Основные положения и результаты исследования опубликованы в 6 работах, из них в рецензируемых научных журналах, которые рекомендованы ВАК при Министерстве науки и высшего образования РФ, – 4 статьи.

Материал диссертации нашел отражение в двух научно-популярных книгах «Цифровой этикет» (Москва: Эксмо, 2020) и «Ничего, что голосовым» (Ростов-на-Дону: Феникс, 2026), а также в научно-популярном сборнике «Сто текстов о языке» (Москва: Городец, 2021).

По материалам исследования были сделаны доклады на следующих конференциях: II Всероссийская научная конференция «Цифровизация общества» (Москва, 2023), VII Международная конференция «Культура русской речи» (Гротовские чтения, Москва, 2024), Международная научная конференция «Человек в коммуникации: категория вежливости и речевая агрессия» (Калининград, 2024), Международная научная конференция «Дискурсивные практики в цифровую эпоху: традиции и инновации» (Нижний Новгород, 2024), Круглый стол «Русский язык в социальных медиа: сохранение традиций в новом формате» (Москва, 2025) в рамках Второй Международной конференции «Русский язык — основа интеграционного диалога в регионе СНГ», I Конгресс «Культура и этикет деловых коммуникаций» (Москва, 2026), Международный форум по этикету «Россия: связь эпох, народов, поколений» (Москва, 2026).

По материалам исследования был разработан и прочитан курс «Основы профессиональных коммуникаций» (Московская высшая школа социальных и экономических наук, 2023–2024 уч. год).

Структура работы обусловлена целью и задачами исследования. Диссертация состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованной литературы и приложения.

Во введении обосновываются актуальность темы исследования, его научная новизна, определяются объект, предмет, цель и задачи работы, характеризуются

материал и методы исследования, формулируются положения, выносимые на защиту, раскрываются теоретическая и практическая значимость исследования.

В первой главе рассматриваются теоретические основы исследования речевого этикета и делового письма, анализируются существующие подходы к определению понятий «этикет», «речевой этикет», «деловое письмо», «этикетные формулы», характеризуется структура и функции этикетной рамки, определяется роль писемников в кодификации этико-речевых норм деловой переписки.

Во второй главе проводится анализ трансформации этикетных формул делового письма в XIX–XXI вв., выявляются основные тенденции развития начальной и заключительной этикетных рамок, рассматривается влияние цифровизации и искусственного интеллекта на современные нормы письменной деловой коммуникации.

В заключении подводятся итоги исследования и намечаются перспективы дальнейшего изучения речевого этикета в условиях трансформации коммуникативных практик.

ГЛАВА 1. ЭТИКЕТ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ

1.1. Деловое письмо как объект лингвистического исследования

Деловое письмо было и остается важнейшей формой коммуникации, а потому изучается специалистами с различных теоретических и практических позиций. В связи с этим представляется необходимым рассмотреть основные подходы к определению деловой переписки, представленные в современной научной литературе.

Характеризуя природу делового письма, исследователи говорят о виде словесности / пласте речи / стиле / жанре / субжанре / форме эпистолярия / типе текста / текстовом образовании / фрейме и т. д. Некоторые авторы избегают указаний на точную категориальную принадлежность делового письма и описывают его как «многоплановое жанровое, текстовое образование <...> официально-деловой сферы общения» [Эль-Амари 2018: 8].

В одной из наиболее распространенных в отечественной лингвистике концепций деловой переписки основное внимание уделяется статусу участников коммуникации: деловое письмо рассматривается как «корреспонденция, направленная от имени одной организации, учреждения другой организации» [Акишина, Формановская 2016: 3]. Аналогичным образом М. В. Колтунова определяет его как официальную корреспонденцию, осуществляемую между организациями и учреждениями [Колтунова 2000: 29]. В подобных трактовках ключевым выступает институциональный статус корреспондентов. Исследователи подчеркивают, что «принадлежность к корпорации <...> делает человека носителем не только персональных качеств, но и представителем определенного института» [Аймолдина 2012: 115], что и дает возможность рассматривать деловую переписку как часть институционального дискурса [Дьяченко 2023; Карасик 2000: 28; Попова 2015; Ширяева 2014:11].

В ряде исследований само понятие делового письма расширяется: в современной действительности участниками деловой переписки могут быть как

юридические, так и физические лица [Кудинова 2015: 54]. Такой подход позволяет учитывать актуальные формы профессиональной письменной коммуникации.

В рамках коммуникативного подхода внимание исследователей смещается с институционального статуса корреспондентов на характер взаимодействия между ними. Так, В. И. Кудинова рассматривает деловое письмо как «тип межличностной письменной коммуникации и опосредованный диалог, составляющий обмен текстами-репликами: деловыми бумагами документного, рекламного, производственного и частного характера» [Там же]. Таким образом, деловое письмо в рамках данного подхода осмысляется не только как документ, но и как форма письменного диалогического взаимодействия.

В ряде исследований деловая переписка рассматривается в русле теории речевых жанров. Так, Н. Ю. Чигридова, опираясь на труды М. М. Бахтина и Т. В. Шмелевой, определяет деловую корреспонденцию как систему сложных и простых речевых жанров, понимая жанр как «типическую форму речи, представляющую функциональный стиль и основанную на разнообразных конститутивных признаках» [Чигридова 1999: 20]. К таким признакам исследователи относят фиксированное расположение частей письма, унифицированные специфические правила оформления, наличие клише, устойчивых формул, грамматических конструкций и т. д. [Исмагилова 2005: 3].

Отдельную группу составляют исследования, в которых деловое письмо определяется через его место в ряду других разновидностей письменной коммуникации. Так, С. Ю. Федюрко описывает деловое письмо как пограничное явление между документом и частной перепиской [Федюрко 2002]. По мнению ученого, с частной перепиской деловое письмо роднят гибкие возможности реализации коммуникативного намерения, а с документами — следование образцу и стандартизированная композиция. Указание на такой промежуточный статус делового письма представляется оправданным, однако недостаточным для его исчерпывающего описания.

В некоторых исследованиях деловой текст противопоставляется «официальному» [Иванова 2020; Сологуб 2009]: «На полюсе признака „деловой“ располагаются тексты, „обслуживающие“ широкий круг деловых отношений, в частности, деловая переписка оперативного характера, на полюсе признака „официальный“ размещаются „надделовые“ тексты, к которым в первую очередь относятся законодательные акты» [Сологуб 2009: 4]. Данное разграничение проводится применительно ко всем официально-деловым текстам, следовательно, в полной мере относится и к деловой переписке.

Дополнительную проблемную зону образует соотношение понятий деловой и коммерческой переписки. Так, в ряде работ коммерческая переписка противопоставляется деловой [Осиянова 2022: 150], тогда как другие исследователи используют термин «коммерческая переписка» как синонимичный к деловой [Гурьева 2018; Нгуен 2006]. Представляется, что последний подход более продуктивен, поскольку коммерческая деятельность составляет неотъемлемую часть делового взаимодействия.

При определении понятия «деловая переписка» необходимо учитывать его историческую изменчивость. Объем этого понятия не остается статичным, поскольку зависит от характера деловых отношений, существующих в обществе, и преобладающих форм профессиональной коммуникации. Так, в XIX в. деловая переписка прежде всего включала государственную и коммерческую корреспонденцию. В советский период основное внимание уделялось служебной переписке, обеспечивающей деятельность государственных учреждений, предприятий и организаций, тогда как собственно коммерческая переписка утратила самостоятельное значение вследствие особенностей экономической системы. В постсоветский период в связи с развитием рыночной экономики вновь актуализируется коммерческая переписка. В XXI в. понятие деловой переписки расширяется за счет цифровых форм профессионального общения, включая

электронную почту и мессенджеры, используемые как в институциональной, так и в межличностной профессиональной коммуникации.

В настоящем исследовании термин «деловая переписка» употребляется как исторически изменяющееся понятие. Его содержание определяется системой общественных и профессиональных отношений конкретной эпохи, поэтому состав жанров, относимых к деловой переписке, в XIX, XX и XXI вв. не является тождественным. Именно по этой причине при анализе писемников и руководств каждого периода учитывается то понимание деловой переписки, которое было характерно для соответствующей исторической эпохи.

Несмотря на многообразие трактовок, большинство определений делового письма объединяет его соотнесенность с деловым дискурсом и эпистолярной традицией. В настоящем исследовании под деловой перепиской понимается разновидность письменной коммуникации, обслуживающая официальное и профессиональное взаимодействие и представляющая собой обмен письменными сообщениями, организованными в соответствии с жанровыми, композиционными и этикетными нормами, сложившимися в конкретную историческую эпоху.

1.1.1. Жанровые особенности делового письма

Деловая переписка имеет особенности, которые отличают ее как от любых других видов переписки, так и от других видов документооборота, принятого в деловой среде. Совокупность этих признаков позволяет рассматривать деловое письмо как самостоятельный жанр письменной коммуникации.

1. Коммуникативная специфика

- *Ориентация на адресата.* Деловое письмо является элементом деловой переписки, т. е. опосредованного письменного диалога. Следовательно, учет адресата в выборе коммуникативных стратегий (даже если получатель неизвестен или известен только гипотетически) — ключевая особенность делового письма.

- *Диалогичность / монологичность.* Одни исследователи считают деловое письмо, как и письмо вообще, диалогичным, поскольку оно предполагает ответ

и продолжение коммуникации, даже если позиция адресата лишь «мыслится» [Эль-Амари 2018: 13–14]. Другие определяют письмо как «монолог с элементами диалога» [Гурьева 2005: 56], «разновидность опосредованного диалога» [Курьянович 2013: 5] или «единицу письменного монологического диалога» [Глухих 2008: 11]. В целом деловое письмо можно рассматривать как монологическую форму, ориентированную на адресата и обладающую признаками диалогичности.

- *Наличие социальной дистанции между коммуникантами.* На этот аспект отдельно указывают О. И. Северская и Л. В. Селезнева: «Деловое письмо составляется по модели „Чужой“ — „Чужой“, для которой характерна дистанция между партнерами. Именно она не позволяет давать оценку, переходить на личности, даже в сложной ситуации сохраняется уважение к участникам коммуникации» [Северская, Селезнева 2019: 300]. Предложенная исследователями модель убедительно демонстрирует разницу между деловой и частной перепиской.

2. Собственно языковая специфика

- *Объективность («внесубъективность»* [Гурьева 2019: 431]). Отказ от проявления личных эмоций и чувств приводит к минимизации эмоционально-оценочных языковых единиц, что на синтаксическом уровне, например, проявляется в преобладании безличных, определенно- и обобщенно-личных синтаксических конструкций. Данный признак напрямую соотносится с сохранением дистанции между коммуникантами.

- *Стандартизованность всех элементов письма.* Стереотипизированность во многом связана с установкой соответствовать сложившейся эпистолярной традиции, что приводит к унификации форм выражения, использованию многочисленных лексических и синтаксических клише.

- *Точность и конкретность.* Правовая значимость делового письма и его способность вызывать юридические последствия (деловое письмо является видом официального документа) побуждают адресанта быть предельно точным в изложении фактов, исключать неопределенные или двусмысленные формулировки.

- *Этикетность.* Данная особенность проявляется в соблюдении норм речевого этикета и активном использовании всех ритуальных формул, закрепленных эпистолярной традицией. Использование этикетных средств призвано гармонизировать общение и создать благоприятный эмоциональный фон [Колтунова 2000: 29–30; Freytag 2020].

- *Жесткая композиция текста.* Четкая структура в целом свойственна эпистолярным текстам. Исследователи говорят о трех обязательных компонентах делового письма: зачин, основная часть, концовка [Акишина, Формановская 2016: 3]. Кроме того, выделяются постоянные эпистолярные реквизиты, необходимые для атрибуции письма: адрес получателя, дата написания, обращение, подпись.

- *Разностильность.* При всей стандартизованности и регламентированности, которая определяет следование официально-деловому стилю, деловая переписка может содержать также и элементы других стилей речи, в частности разговорного [Курьянович 2008: 45].

3. Прагматическая специфика

- *Профессионально-производственная специфичность.* Эту особенность выделяют, указывая на то, что тематика и выбор языковых средств во многом обусловлены конкретной ситуацией и сферой взаимодействия [Глухих 2008: 22].

- *Правовая значимость.* Важнейшей чертой деловой переписки является юридическая сила письма: «деловые письма выступают в роли инструмента, регулирующего экономико-правовые и социальные отношения между корреспондентами» [Колтунова 2000: 29]. Хотя деловое письмо менее жестко регламентировано, чем, например, контракт или постановление, официальная деловая переписка регистрируется и хранится в организациях как исходящая и входящая документация и может быть использована как документ, имеющий юридическую силу в суде.

- *Эксплицитно выраженный прагматический характер.* Как правило, деловая переписка имеет целью напрямую повлиять на те или иные действия получателя.

Именно поэтому особую роль играет использование элементов, добавляющих убедительности тексту: ссылки на документы и законы, указание на статус коммуникантов, аргументы.

- *Перформативность.* Важнейшая характеристика делового письма заключается в том, что оно представляет собой речевое действие, с помощью которого автор реализует свои цели и намерения. Как следствие, значимыми элементами делового письма становятся перформативные глаголы, которые не просто описывают действие, но сами по себе являются его исполнением (*благодарю, приносим извинения, сообщаем, просим, обращаемся к вам с просьбой, предлагаем вам* и т. д.) [Пожарицкая 2014: 80].

Итак, жанровые особенности делового письма связаны с коммуникативными, языковыми и прагматическими особенностями функционирования данного жанра.

1.1.2. Функции и разновидности делового письма

Обобщая данные предыдущих исследований [Акишина, Формановская 2016; Гурьева 2005; Зельдович 2007; Колтунова 2000; Кудинова 2015; Федюрко 2002; Эль-Амари 2018], можно утверждать, что деловое письмо в зависимости от характера коммуникативной ситуации может выполнять одну или несколько функций одновременно.

К базовым коммуникативным функциям делового письма относятся:

- Информационная — передача информации, необходимой для осуществления делового взаимодействия;
- Коммуникативная — обеспечение возможности общения и взаимодействия между людьми и институтами, связанными деловыми отношениями;
- Фатическая — установление и поддержание контакта между партнерами по коммуникации.

Прагматико-организационные функции делового письма проявляются в его направленности на регулирование и координацию взаимодействия:

- Прагматическая — влияние на адресата и побуждение его к конкретным действиям: принятию определенного решения, согласию с предложением, изменению поведения;

- Организационная — координация действий сторон, в том числе при планировании и реализации совместной деятельности.

Документально-правовой статус делового письма обуславливает реализацию следующих функций:

- Документирующая — фиксация договоренностей, соглашений и взятых обязательств между сторонами переписки;

- Юридическая — придание переписке юридической силы при закреплении договоренностей, обязательств или условий взаимодействия.

Различные виды деловых писем могут реализовывать указанные функции в разных комбинациях в зависимости от цели, предмета, ситуации и участников коммуникации.

В современной лингвистике представлены многочисленные варианты типологизации деловых писем в зависимости от различных критериев: характер отношений между адресантом и адресатом, статус участников коммуникации, содержание письма, коммуникативная ситуация, интенции пишущего и др. [Акишина, Формановская 2016; Буре, Волкова 2012; Бурова 2010; Введенская, 2009; Веселов 1990; Колтунова 2000; Кудинова 2015; Лагутина, Щуко 2003; Матвеева 2012; Рогожин 2009; Эль Амари 2018]. Отдельного внимания заслуживают классификации эпистолярных жанров в интернет-дискурсе [Горошко 2011; Евсеева 2022: 26; Карасик 2019; Кожеко 2015; Крылов 2020]. Такое разнообразие концепций позволяет утверждать, что в российской научной традиции пока не существует единой общепринятой типологии деловой переписки.

Систематизация существующих подходов представлена в таблице классификаций деловых писем в зависимости от выбранного разграничительного критерия (см. Приложение 1). Таблица демонстрирует многоаспектность феномена

деловой переписки и отражает принципиальную невозможность ее описания в рамках единого классификационного основания.

Тем не менее, для дальнейшего исследования будет важным разделение деловой переписки на официальные и частные деловые письма:

Официальное деловое письмо — это письмо, направляемое от имени организации (учреждения, компании, государственного органа) другой организации или должностному лицу и оформляемое в соответствии с установленными нормами делопроизводства. Отправителем и получателем выступают не частные лица, а представители организаций в рамках их служебных полномочий. Для такого письма характерны стандартизированная структура, регламентированные реквизиты, нейтрально-официальный стиль и устойчивые формулы вежливости.

Частное деловое письмо — это письмо, связанное с профессиональной или деловой сферой, но отправляемое конкретным лицом от собственного имени (даже если оно действует в рамках своей должности) и адресованное конкретному лицу [Ефремов, Андреева 2024]. Оно отличается большей персонализированностью и вариативностью оформления. В частных деловых письмах чаще проявляется индивидуальный стиль, допускается более гибкий выбор приветствий и заключительных формул, а степень формальности зависит от характера отношений между собеседниками.

Итак, несмотря на отсутствие единой типологии, разграничение официальных и частных деловых писем представляется продуктивным для дальнейшего анализа, поскольку позволяет учитывать как институциональные, так и межличностные параметры коммуникации. Это деление отражает различия в степени формализованности, языковом оформлении и коммуникативных стратегиях. Именно данная оппозиция будет использована для рассмотрения трансформации этикетных формул в деловой переписке.

1.1.3. История делового письма до XIX в.

Эпистолярный текст по своей природе ориентирован на сложившиеся нормы и традиции письменного общения. В связи с этим представляется необходимым проследить эволюцию делового письма, определить лингвистические и экстралингвистические факторы, повлиявшие на его формирование, а также выявить нормы деловой переписки на разных исторических этапах.

Формирование деловой переписки было обусловлено развитием двух взаимосвязанных сфер: во-первых, становлением и стандартизацией документооборота, во-вторых, развитием эпистолярной культуры. Исследователи описывают историю делового письма в контексте делопроизводства и документоведения [Сологуб 2008], деловой переписки [Григорьева 2016; Матвеева 2012; Федюрко 2002] и эволюции официально-делового стиля [Колтунова 2000; Руднев, Волкова, Садова 2021].

В Древней Руси канона делового письма не было, однако именно в этот период закладываются предпосылки его возникновения: формируются элементы официально-делового стиля, увеличивается объем переписки, прежде всего дипломатической и частной.

К ранним письменным памятникам относятся законодательные и договорные тексты («Русская правда», договорные грамоты, акты, оформлявшие сделки). Язык этих документов во многом сохраняет разговорный характер, поскольку письменная форма фиксировала уже сложившиеся устные соглашения и правовые прецеденты [Федюрко 2002]. Вместе с тем уже в языке «Русской правды» (XI в.) выявляются черты, впоследствии закрепившиеся в официально-деловом стиле: высокая степень терминологичности, преобладание сочинительных связей в сложных предложениях, использование устойчивых синтаксических конструкций [Колтунова 2000: 16].

Особое значение для истории делового и частного письма имеют берестяные грамоты: уже в них обнаруживаются правила и нормы, которые впоследствии будут обязательным элементом делового письма: указание адресанта и адресата; особенные

формы приветствия: *Поклон от Гришки к Есифу, От Гостяты к Васильви, Фешко Юргию челом бьет* и др. [Янин 1965].

Иными словами, уже в Древней Руси начинает формироваться официально-деловой стиль, выделившийся благодаря тому, что обслуживал важные сферы государственной жизни: внешние отношения, управление, торговлю.

Период XV–XVII вв. можно назвать временем развития приказного делопроизводства и приказного языка, который обслуживал сферу государственного управления, судопроизводства и дипломатии. В это время эпистолярный жанр начинает осознаваться как самостоятельный и функционально значимый [Кузьмина 2020: 224]. Формируются устойчивые правила и стандарты оформления документов и писем, закрепляются типовые формулы, реквизиты и композиционная структура текста [Пегина 2014].

Для данного периода характерны, во-первых, активная внешняя дипломатическая переписка, требовавшая точности, объективности и сдержанности изложения, а во-вторых, развитие частной переписки («грамотки»), отличавшейся большей субъективностью и эмоциональной окраской. Особое место занимает жанр челобитных — официальных прошений и жалоб, обладавших строго регламентированным формуляром и системой устойчивых речевых формул [Абдрашитова, Милованова 2003].

Поскольку грамотных людей было немного и большинство челобитных составлялось площадными или служившими в учреждениях подьячими, челобитные имели достаточно стабильный формуляр: «В соответствии со структурой челобитных в их формуляре выделяются устойчивые сочетания (формулы) начального протокола (заголовок, вводная формула акта), основной части (казусно-мотивировочная и просительная) и конечного протокола (концовка, заключительная формула акта)» [Пегина 2014: 253]. Кроме того, формировались и некоторые другие специфические черты челобитных. Например, обращение низшего к высшему оформлялось как униженное прошение, использовались повторяющиеся формулы (*бить челом, холоп*

твой, сирота твой, пожаловать нас, смилуйся пожалуй), формулы адресата, указание адресанта в уничижительно-пренебрежительной форме (так называемое «полуимя»), отчество или наименование по отцу и фамилия или прозвище. Устойчивой была и двухчастная структура основного блока челобитной: в первом (казусном) разделе излагались мотивы и причины обращения, во втором (просительном) — суть просьбы.

В каждом документе непременно указывался исполнитель: «*А грамоту писал...*», что стало сложившейся языковой формулой. Ее аналог сохраняется до сих пор в указании исполнителя официального документа, а также в стандартной подписи как неотъемлемой части каждого письма.

Документы приказного делопроизводства (грамоты, приговоры, наказы, доклады, отписки, памятки, челобитные) послужили протоформой современных деловых писем.

Несмотря на то что государственно-приказной язык XV–XVII вв. обладал лексической пестротой, он был стандартизированным и соответствовал сложившейся системе норм. В это время появляются застывшие речевые формулы — штампы и канцеляризмы (*взять на поруки; сия дана в том; дать очную ставку; быть в опале; отдать под суд; учинить расправу* и т. п.) [Колтунова 2000: 17].

Итак, приказное делопроизводство во многом способствовало формированию норм делового языка и закреплению клишированных выражений и канцелизмов [Виноградов 1978: 25]. В допетровскую эпоху начинают появляться сборники образцов писем и документов, сыгравшие важную роль в стандартизации деловой переписки.

В эпоху Петра I изменения в системе государственного управления привели к дальнейшей унификации и регламентации делопроизводства. «Генеральный регламент» (1720) и «Табель о рангах» (1722) закрепили правила оформления документов, употребления титулов и адресных формул, этикетные нормы обращения к адресату, единые требования к подписи. Современные подходы к составлению

официальных писем восходят к правилам эпистолярного этикета, сформировавшимся именно в этот период.

Государство стало регламентировать не только форму, но и содержание документов, включая способы подачи информации: «Так, в соответствии с указом “О форме суда” от 5 ноября 1723 г. в челобитных просители были обязаны излагать свои просьбы по пунктам и в соответствии с формуляром» [Руднев, Волкова, Садова 2021: 22].

В результате реформ происходит дальнейшее отдаление делового языка от разговорного: расширяется терминологический состав, активно используются заимствования и славянизмы, формируется особый канцелярский стиль. Усложняется жанровая система деловой переписки: «наряду с традиционными докладом и указом в служебной переписке все активнее используются новые — ведение, доношение, промемория, рапорт, реляция и рескрипт» [Матвеева 2012: 15].

Одновременно распространяются письмовники европейского образца, закрепляющие нормы официального и частного эпистолярного этикета. Первый такой письмовник был переведен и издан Московским печатным двором в 1708 г. под названием «Приклады како пишутся комплементы разные на немецком языке.: То есть, писания. От потентатов к потентатом, поздравительные и сожалетелные, и иные; такожде между сродников и приятелей» [Кузьмина 2021: 118]. Считается, что «Приклады» были составлены переводчиком Посольского приказа Михаилом Павловичем Шафировым, а источником послужили немецкие письмовники Каспара Давида фон Штилера (1632–1707) и Августа Бозе (1661–1740). Сложный язык справочника многократно критиковался, однако ученые объясняют это следованием принципу буквального перевода, присущему началу XVIII в. [Полонский 2013: 249].

Исследователи, сопоставляя тексты образцов с реальной перепиской того времени, делают выводы о том, что во многих случаях «Приклады» «служили образцом для закрепления соответствующей этикетной практики, но не были ее прямым источником» [Там же: 255]. В качестве новых норм, которые фиксировались

«Прикладами», можно назвать употребление вежливой формы *Вы*, использование слова *господин* (перевод немецкого Herr), обращения *патрон* и *высокий патрон* в адрес покровителей, замена в подписи слова *раб* на *слуга* (так «самоуничижение перестает быть традиционным атрибутом светского письма, отделяясь от вежливости» [Там же: 256]).

К XIX в. деловая переписка сформировала устойчивые правила ведения корреспонденции, сложившиеся представления об эпистолярном этикете и богатую традицию издания письмовников и пособий, которые помогали составителям писем соблюдать устоявшиеся нормы.

Анализ истории деловой переписки показывает, что многие ее современные черты (устойчивая композиция текста, использование клише и этикетных формул, регламентированность оформления) складывались постепенно, на протяжении нескольких столетий. Это позволяет рассматривать этикетную рамку делового письма как результат длительного исторического развития, тесно связанного с эволюцией официально-делового стиля и письменной культуры в целом.

1.2. Кодификация норм деловой переписки XIX–XXI вв.

1.2.1. Письмовники как инструмент стандартизации деловой переписки

Актуальные нормы и рекомендации по ведению деловой и частной переписки фиксируются в письмовниках и различных пособиях. Под письмовниками традиционно понимаются сборники, содержащие образцы писем для различных коммуникативных ситуаций, как частных, так и деловых [Жарикова 2019]. Использование таких сборников значительно облегчало процесс составления письма и способствовало воспроизведению устойчивых формулировок и конструкций [Сокова 1974: 224].

В разные исторические периоды письмовники выходили под различными названиями: «Письмовник», «Азбуки», «Письмоводитель», «Секретарь-письмоводитель», «Всеобщий секретарь», «Кабинетный секретарь», «Приказной

обрядник», «Всеобщий стряпчий», «Канцелярский самоучитель» и др. При этом содержание подобных изданий не ограничивалось исключительно эпистолярными жанрами: в них могли включаться образцы прошений, заявлений, договоров, контрактов, свидетельств, расписок, векселей и иных документов, используемых для фиксации деловых отношений.

Часть сборников, ориентированных преимущественно на делопроизводственную документацию («канцелярские самоучители», «всеобщие стряпчие», «формы деловых бумаг»), можно отнести к письмовникам лишь условно, однако функционально они выполняли схожую задачу — закрепление образцовых форм делового письменного общения. Аналогичные сборники существовали и в европейской традиции, где они получили название «Секретарей» и появились раньше, чем в России, в связи с усложнением государственного и церковного управления в XV–XVI вв., что и обусловило необходимость упорядочивания переписки [Медведева, Лоскутова 2022: 704].

По подсчетам А. С. Демина, на протяжении XVI–XVII вв. появляется около 170 письмовников [Демин 1963]. Среди них особое место занимает «Азбучный письмовник» (1539–1541), содержащий около 70 образцов писем.

Начало XVIII в. ознаменовано переходом к печатным письмовникам, что связано с реформаторской деятельностью Петра I. Первый печатный письмовник («Приклады како пишутся...», 1708) был переводом немецких справочников и ввел элементы европейского эпистолярного этикета, начав эпоху массового тиражирования подобных изданий. «Приклады» трижды переиздавались при жизни Петра I, после чего в издании письмовников происходит перерыв длиной в несколько десятилетий.

Их издание возобновляется в 1765 г.: в Московском университете вышло «Наставление, как сочинять и писать всякие письма к разным особам, с приобщением примеров из разных авторов», выдержавшее четыре переиздания (1769, 1773, 1783 и 1786 гг.). «Наставление» представляло собой анонимный перевод французского

письмовника Жана Пюже де Ла Серра «Le Secrétaire à la mode». Выбор французского оригинала для перевода объясняется возрастанием престижа французского языка и культуры в России. Переведены главным образом были те письма, из которых можно было извлечь нравственное поучение. Для переводчика и его читателей моральное содержание оказалось не менее важным, чем собственно обучение искусству переписки [Joukovskaia 1999]. Именно это пособие стало первым русскоязычным письмовником, доступным широкому кругу читателей, сформировало жанровый канон и предложило правила и образцы, которые воспроизводились в русских руководствах вплоть до 1830-х.

Новый этап в истории русских письмовников начался в 1788 г., когда одновременно вышли четыре новых руководства по составлению писем. Именно в это время в названиях изданий появляется термин «письмовник», впервые использованный, по-видимому, П. И. Богдановичем [Там же]. Первоначально он конкурировал с традиционным названием «секретарь», однако уже в 1830-е гг. постепенно вытеснил его, а с 1850-х гг. окончательно закрепился в качестве обозначения самостоятельного жанра (см. ниже).

Одновременно существенно изменилась целевая аудитория письмовников. Если ранние руководства были ориентированы преимущественно на образованных читателей, то с конца XVIII в. письмовники начинают обращаться к значительно более широкому кругу пользователей: купцам, мещанам, мелкопоместному дворянству и всем, кто нуждался в практической помощи при составлении деловых писем, прошений, договоров и других документов.

Характерной особенностью русского письмовника конца XVIII — первой половины XIX вв. была его анонимность. Большинство изданий выходило без указания автора, а ведущую роль в их подготовке и распространении играли книготорговцы и издатели. По наблюдению исследователей, именно издатели во многом определяли состав и структуру письмовников, ориентируясь прежде всего

на коммерческий успех издания, тогда как фигура составителя оставалась в тени. Такая ситуация сохранялась вплоть до середины XIX в. [Joukovskaia 1999].

К середине XIX в. усиливается теоретическое осмысление делового письма. Работы М. Л. Магницкого [Магницкий 1835] и Н. В. Варадинова [Варадинов 1857] закладывают основы научного подхода к деловому стилю и делопроизводству, формулируя требования к точности, краткости, уместности и логичности официальной письменной речи.

К середине XIX в. письмовник окончательно сформировался как самостоятельный жанр. С 1850-х гг. он выделяется в книготорговых каталогах в отдельный раздел, а его структура становится устойчивой: издания объединяют теоретические рекомендации, образцы частной и деловой переписки, официальных документов и справочные материалы. Дальнейшее развитие письмовников носило преимущественно компилятивный характер: составители сохраняли сложившуюся структуру, обновляя лишь отдельные образцы писем и справочные приложения. При этом влияние французской традиции сохранялось, но заимствованные ранее теоретические положения и образцы писем воспринимались уже как собственная отечественная норма, а их французское происхождение постепенно забывалось.

Примечательно замечание, опубликованное в предисловии к «Образцовому письмовнику»: «Все прежде изданные письмовники не могут быть образцами, как по устарелому грубому слогу, так и по самому тону, который решительно никому не приличен в наше время» [Образцовый письмовник 1845: 4]. Подобная критика предшествующих сборников содержится и в «Домашнем секретаре-письмовнике»: «Из бесчисленного множества изданных письмовников, нет ни одного, который мог бы отвечать своему практическому назначению и удовлетворить самое скромное требование читателя. Все они представляют массу безграмотных страниц» [Миролюбов 1879: 1]. Многие другие письмовники также содержат критическую оценку деятельности предшественников [Барац 1898: 5; Чеботарев 1907: 8; Сиверс 1913: 10]. Подобные критические замечания вряд ли можно рассматривать как

объективную характеристику состояния письмовников, скорее – как маркетинговую стратегию позиционирования нового издания. Однако подобное замечание может свидетельствовать и о том, что составители письмовников осознавали изменение эпистолярных норм, а также о возрастании требований к письмовникам: от них ожидали не только собрания образцов, но и языковой грамотности, практической ценности и соответствия актуальным нормам деловой переписки.

В начале XX в. письмовники продолжают издаваться. При этом в интеллектуальных кругах к рубежу веков к ним сложилось скептическое отношение. Подтверждение тому — произведения А. П. Чехова («Новейший письмовник», 1884) и А. Т. Аверченко («О письмовниках вообще», 1915): «Существует в России громадный слой людей, о котором мы мало знаем и который все свои письменные сношения ведет, опираясь исключительно на могущественное крепкое плечо „Общепольного“ или „Любовного“ письмовника. Письмовник для этого сорта людей — все равно, что костыль для безногого, слуховая трубка для глухого и очки для подслеповатого» [Аверченко 2014: 422].

В советский период традиция письмовников почти прерывается [Янковая 1989: 24]. Вместо них получают распространение справочники и инструкции по делопроизводству, ориентированные на нормативное регулирование документооборота [Вихляев 1926, 1927¹; Вейцман 1927; Верховской 1930; Фрадкин 1933; Огородников 1951; Матвеев 1957; Рабинович 1965; Веселов 1968; Бахарев 1970; Белов, Белов 1971; Акишина 1981].

Среди справочных изданий особо примечательно пособие «Современное деловое письмо в промышленности» [Веселов 1968]. Этот справочник по сути возродил традиции дореволюционных письмовников, так как содержал образцы деловых писем, правила их подготовки, описание норм письменного речевого этикета. Широкое распространение данного пособия (первое издание вышло тиражом 150.000

¹ Здесь и в ряде других случаев при цитировании отдельных источников могут использоваться ссылки на их разные издания, если между переизданиями обнаруживаются отличия, значимые для целей настоящего исследования.

экземпляров) сделало его сопоставимым по значимости с популярными письмовниками XVIII и XIX вв. В 1971 г. журнальный вариант книги был опубликован в издании «Наука и жизнь» (тираж 3 млн экземпляров). Позже книга полностью или частично публиковалась в журналах «Техника и наука», «Социалистический труд», «Русская речь», «Эко», совокупный тираж которых составил около 500 тысяч экземпляров [Веселов 1990: 2].

С конца XX в. в условиях перестройки и последующего развития рыночных отношений интерес к деловой переписке возрождается. Появляются многочисленные учебные и справочные пособия, ориентированные не столько на воспроизведение готовых образцов, сколько на формирование навыков деловой коммуникации [Акишина, Формановская 1975, 1981; Веселов 1990, 1993; Демин 2004; Колтунова 2000; Стернин 1996, 1996 и др.].

С распространением электронной почты и мессенджеров в XXI в. навык написания писем и деловой коммуникации становится еще более востребованным, поэтому появляется большое количество справочников и пособий, которые фиксируют нормы деловой переписки, хотя и не предлагают готовых образцов для копирования в тех или иных коммуникативных ситуациях [Давтян 2016; Ильяхов, Сарычева 2018; Карепина 2019; Кузнецов 2019; Буторина 2023]. При этом своего рода возрождение жанра письмовников можно увидеть в пособиях по международной переписке, куда традиционно включаются образцы писем на иностранных языках.

1.2.2. Норма и конвенция в деловой переписке

Письмовники фиксируют языковые нормы и конвенции ведения переписки. Существует несколько трактовок понятия нормы. Например, некоторые исследователи говорят о двух пониманиях — широком и узком: «1) норма как результат традиции, как многолетний обычай использовать языковые единицы и их сочетания и 2) норма как результат кодификации, как совокупность предписаний, касающихся употребления языковых единиц» [Крысин 2017: 23]. Иными словами, норма — это одновременно и традиция, и кодификация, которая опирается на эту

традицию. Причем в кодифицированных и некодифицированных подсистемах языка норма имеет разную природу: в некодифицированных она равна узусу — традиционно употребляемым языковым единицам и способам сочетания их друг с другом. В кодифицированных подсистемах, прежде всего в литературном языке, норма объединяет в себе традицию и целенаправленную кодификацию [Там же: 27].

Одновременно в науке существует подход, объединяющий оба понимания нормы и утверждающий, что «языковые нормы — это типические формы выражения, способы репрезентации системы, принятые обществом и одобренные (кодифицированные) специалистами, описанные в грамматиках и словарях» [Лазуткина 2012: 50].

Наряду с понятием нормы в науке применяется понятие «конвенции». Так, применительно к устной и письменной речи М. В. Колтунова использует понятие «речевые конвенции», которые включают, «с одной стороны, нормы, правила, принципы, традиции, обычаи и ритуалы, определяющие специфику культуры, а с другой стороны, механизмы, регулирующие и гармонизирующие отношения коммуникантов» [Колтунова 2004: 100]. Иными словами, конвенция в такой трактовке объединяет нормы, правила и традицию и связана со оценочными установками типа «так положено», «так принято», «так прилично», «так заведено».

Другие ученые разграничивают конвенцию и норму. Конвенция описывает ситуацию, когда соблюдаются некие правила, которые еще не кодифицированы, но уже осознаются обществом как общепринятые. Норма, в свою очередь, это правила кодифицированные: «Понятие конвенции нам необходимо для описания ситуаций применения правил, регулирующих речевое поведение, но не входящих в кодифицированную норму или узус» [Буторина 2014: 51]. Правила при таком понимании можно считать застывшими конвенциями, уже подвергшимися институализации.

Таким образом, возникает вопрос, на который пока не представляется возможным дать однозначный ответ: образцы писем и наставления по ведению

переписки, которые приводятся в письмовниках, — это фиксация нормы или отражение общепринятых конвенций? Ответ на этот вопрос зависит от того, какой статус имеет письмовник: если это официально признанный справочник, то, вероятно, можно говорить о фиксации нормы. Если же это индивидуальная инициатива составителей, то стоит говорить о создании конвенций: авторы берут на себя труд и смелость отобрать правила, которым «положено» следовать, и уже дальше массовое распространение таких сборников дает шанс на переход конвенции в норму.

В одном из сборников писем середины XIX в. составитель рассуждает о закреплении нормы: «Что касается до формы писем в надписях, адресах и проч., то она так утвердилась продолжительным употреблением, что, несмотря на некоторую устарелость ее, в настоящее время невозможно изменить в ней ничего, тем более, что некоторые из частных ее утверждены нашими отечественными законами, другие же, как мы сказали, долгим употреблением» [Практическое руководство к сочинению общественных писем 1847: 11]. Автор прямо связывает устойчивость этикетных формул с длительной практикой употребления и признает, что именно традиция делает их обязательными, даже если отдельные элементы уже воспринимаются как устаревшие. При этом источниками нормы признаются как законодательные предписания, так и многолетний узус. Тем самым письмовник осмысливается не как средство создания новых правил, а как инструмент фиксации и воспроизводства уже сложившихся коммуникативных конвенций. Следовательно, письмовник выступает посредником между узусом и кодификацией.

Поскольку все письмовники и справочники по деловой переписке имеют конкретного автора или составителя, следует учитывать, что деятельность таких кодификаторов в той или иной степени опирается на индивидуальные языковые предпочтения и представления о нормативности. В этом смысле языковая норма выступает как антропологически ориентированная категория, «опирающаяся на языковое чутье и языковой вкус лингвиста-кодификатора, на речевую культуру общества в целом, на тесное взаимодействие теоретического и обыденного

метаязыкового сознания» [Вепрева 2004: 33]. Указанное обстоятельство важно принимать во внимание при анализе письмовников как источников знания о норме. При этом дальнейшее массовое тиражирование письмовника делает зафиксированные правила общеупотребимыми, нивелируя субъективные индивидуальные предпочтения составителя письмовника.

Некоторые исследователи отмечают, что знание нормы наделяет субъект особым статусом: «Владение нормой подразумевало претензию на Истину, правильность, правомочность, право голоса, на субъектные полномочия в социальной и политической сфере, и даже на исторической арене» [Пупышева 2013: 175], что объясняет важность следования норме и широкое распространение пособий, фиксировавших правила.

Стоит отметить, что норма, несмотря на кодификацию и консервативную природу, гибка и подвижна. Причем в разные периоды развития общества и языка она проявляет разную степень вариативности. Так, в эпохи демократизации языка тенденции, складывающиеся в живой речевой практике, способны преодолевать сопротивление традиционной нормы, а «в периоды укрепления языковых традиций — что, несомненно, связано с определенной социальной, политической и культурной стабилизацией общества, — фильтрующая сеть нормативной кодификации становится более частой» [Крысин 2017: 26]. И тогда то, что ранее считалось ненормативным, но при этом было широко употребимым, попадает в литературный язык намного медленнее и сложнее.

Кроме того, строгость нормы зависит от ситуации коммуникации: чем официальнее ситуация или больше дистанция между коммуникантами, тем строже нормы. Так, например, документооборот на государственном уровне регулируется ГОСТами, инструкциями, формулярами-образцами, а частная деловая переписка скорее опирается на более гибкую систему конвенций.

Таким образом, нормы и конвенции в деловой переписке, во-первых, регулируют общение и делают его более предсказуемым, а во-вторых, позволяют

преодолеть барьер «свой» — «чужой»: следование общим нормам обладает эффектом создания единого поля понимания, что упрощает взаимодействие и коммуникацию.

В письмовниках фиксировались рекомендации и образцы писем, позволяющие осуществлять деловую переписку в соответствии со сложившимися традициями. При этом в них кодифицировались не только нормы, относящиеся к культуре речи (логичность композиции, грамотность изложения, целесообразность и уместность языковых средств в конкретной коммуникативной ситуации), но и особый тип нормы этики общения — этико-речевые нормы [Брусенская 2022: 9].

Обращение к этико-речевым нормам во многом обусловлено спецификой деловой переписки, которая, как правило, осуществляется между коммуникантами, обладающими различным социальным статусом и находящимися на определенной социальной дистанции [Захарова 1999; Лешутина 2006]. Это создает необходимость нормативного регулирования межличностных и статусно-ролевых отношений участников коммуникации. Данную функцию и выполняют этико-речевые нормы, что проявляется в использовании этикетных формул, именовании и самоименовании в зависимости от статуса адресата, формах перформативных высказываний, а также в «правилах этикетного характера, касающихся оформления и составления текста деловых писем, а также их вручения и рассылки» [Колтунова 2006: 34]. Иными словами, письмовники и справочники указывают не только на необходимость владеть нормами литературного языка, но и на необходимость соблюдать речевой этикет.

При этом этико-речевые нормы не только регулируют формальные аспекты общения, но и способствуют установлению доверительных и кооперативных отношений между коммуникантами, что особенно важно в деловой переписке, где успех взаимодействия часто зависит от умения учитывать интересы и позиции другого человека: «Эффективность передачи информации в тексте делового сообщения определяется умением составителя использовать средства диалогичности, поддерживать положительный тон общения, непрямой план выражения интенций,

максимально свернуто представлять коммуникативный план сообщаемого» [Безнаева 2009: 10].

Таким образом, письмовники на протяжении нескольких столетий играли важную роль в закреплении правил деловой переписки. Они не только предлагали образцы писем для типовых коммуникативных ситуаций, но и формировали представления о том, каким должно быть деловое общение. Рассмотрение соотношения нормы и конвенции показывает, что письмовники выступали своего рода посредником между сложившейся практикой общения и ее последующей кодификацией. Зафиксированные в них рекомендации способствовали распространению устойчивых этикетных формул и правил. Особое значение при этом имели этико-речевые нормы, обеспечивающие предсказуемость, корректность и эффективность делового взаимодействия.

1.3. Этикет деловой переписки

Понятие этикета в научной литературе имеет множество трактовок. Однако большинство исследователей сходится в том, что этикет представляет собой систему социально закреплённых норм и правил поведения, обеспечивающих упорядоченность и предсказуемость взаимодействия между членами общества. Так, этикет можно определить как «форму, манеру поведения, правила учтивости и вежливости, принятые в том или ином обществе» [Холопова, Лебедева 1995: 277], выделив функцию поддержания устойчивого общественного порядка.

На нормативную природу этикета указывает и И. Н. Курочкина, определяя его как «установленный в обществе порядок поведения, включающий в себя совокупность поведенческих правил, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений» [Курочкина 2018: 45]. В подобных дефинициях акцент ставится на регулирующую функцию этикета и его ориентированность на конструктивное и гармоничное взаимодействие коммуникантов.

Уточнение в понимание этикета вносят исследователи, рассматривающие его сквозь призму коммуникативного взаимодействия. Исходя из того, что любой акт общения предполагает наличие как минимум двух партнеров, обладающих определенным коммуникативным статусом, этикет можно определить как «совокупность специальных приемов и черт поведения, с помощью которых происходит выявление, поддержание и обыгрывание коммуникативных статусов партнеров по общению» [Байбурин, Топорков 1990: 5]. Особую значимость этикет приобретает в ситуациях социального неравенства и различий между коммуникантами по статусным, возрастным, гендерным, профессиональным и иным признакам. По наблюдению тех же исследователей, чем больше признаков, по которым участники общения не совпадают, тем выше степень этикетности ситуации. Тем самым подчеркивается статусно-ролевой характер этикетного поведения и его ключевая роль в регуляции асимметричных форм общения.

В рамках прагматической теории речевого взаимодействия значение приобретает анализ принципов, регулирующих речевое взаимодействие.

В качестве регулятора взаимодействия собеседников, как известно, П. Грайс в работе «Логика и речевое общение» предложил принцип кооперации (Cooperative Principle) [Grice 1975]. Это главный принцип, которым должны руководствоваться участники коммуникации — рациональные индивиды, одинаково заинтересованные в успешности и результативности коммуникации. Это означает, что каждый участник должен внести такой вклад в коммуникацию, который от него требуется на данном этапе. Принцип кооперации состоит из четырёх постулатов, которым участники интеракции должны следовать: максима качества, максима количества, максима релевантности, максима манеры. П. Грайс предположил возможность еще одного постулата — максимы вежливости.

Над исследованием этой категории работал другой британский ученый — Джеффри Лич, который в книге «Принципы прагматики» вводит максимы речевого общения применительно к вежливости [Leech 1983]. В шесть максим (принципов)

вежливости Дж. Лича входят максима такта, максима щедрости, максима одобрения, максима скромности, максима согласия, максима симпатии [Leech 1983]. Эти принципы не создают условий для вырабатывания универсальных норм вежливости, однако они могут выступать обоснованием различных вариаций ее проявления в разных лингвокультурах. Принцип вежливости — это категория не только этическая, но и прагматическая: «Он регулирует социативную сторону общения, или иначе, служит целям солидаризации коммуникантов, создания между ними доверительных отношений, психологической синхронизации когнитивного процесса» [Колтунова 2004: 107].

Степень необходимой вежливости, по мнению Дж. Лича, зависит от ряда прагматических факторов: власть слушающего / читающего над говорящим / пишущим, социальное расстояние между коммуникантами, количество усилий, затраченных реципиентом на данный речевой акт.

Разработчики лингвистической теории вежливости, американские лингвисты П. Браун и С. Левинсон, выделяют два типа вежливости: позитивная вежливость (направлена на сближение, создание дружеской атмосферы, проявление симпатии и поддержки) и негативная вежливость (направлена на предотвращение конфликтов, соблюдение дистанции и уважение личных границ) [Brown, Levinson 1987]. Иногда эти типы вежливости называют «стратегией сближения» и «стратегией отдаления»: «Стратегии сближения выражаются при помощи таких речевых действий, как: приветствие, прощание, приглашение, извинение, благодарность, комплимент, оценка и т. д. Стратегии отдаления могут быть представлены следующими речевыми действиями: просьба, приказ, совет, команда, инструкция, указание и т. д.» [Шапкина 2015: 305].

Итак, принцип вежливости можно рассматривать как прагматическую основу этикета, обеспечивающую его реализацию в речевом взаимодействии. Именно через стратегии вежливости и выбор языковых средств этикетные нормы получают свое конкретное выражение в коммуникации.

Современные ученые продолжают исследовать категорию вежливости и ее прагматические характеристики, в том числе типичные стратегии и тактики речевого этикета с учетом ситуации и участников коммуникации [Брагина, Иссерс, Мендоза, Ратмайр 2021].

Этикет также рассматривается исследователями как сложная многоуровневая система социальной регуляции. Так, Р. И. Мамина определяет его как «исторически сложившуюся нормативно-этическую многоуровневую систему регуляции отношений людей в социуме» [Мамина 2018: 24], подчеркивая, что в основе этой системы лежит нормирование ролевых отношений на межличностном, групповом и представительском уровнях. При этом исследовательница отмечает знаковую природу этикета, в рамках которой внешняя форма поведения приобретает ценность лишь в случае соответствия ее нравственному содержанию и культурным кодам общества [Там же: 25]. Таким образом, этикет выступает не просто как совокупность правил вежливости, а как форма реализации культурно-нравственных ценностей.

На нравственную основу этикета указывает и И. Н. Курочкина, выделяющая в его структуре три ключевых компонента: морально-нравственный, формально-организационный и эстетический [Курочкина 2018: 99]. Морально-нравственный компонент задает внутреннюю этическую мотивацию этикетного поведения, формально-организационный обеспечивает его нормативное оформление, а эстетический определяет красоту и гармоничность такого типа поведения для всех участников коммуникации.

В бизнес-литературе этикет рассматривается как смягчающий механизм, «который позволяет людям работать вместе, как бы они друг к другу ни относились» [Друкер 2000: 218]. Следовательно, этикет обеспечивает возможность бесконфликтного взаимодействия неравных партнеров.

В настоящем исследовании этикет рассматривается как исторически и культурно обусловленная система норм поведения, регулирующая статусные

и ролевые отношения между участниками общения и реализующаяся, в том числе, в устойчивых речевых формулах.

1.3.1. Речевой этикет и этикет деловой переписки

Понятие «речевой этикет» было введено в научный дискурс В. Г. Костомаровым в статье «Русский речевой этикет» [Костомаров 1967]. Его изучение в русистике было продолжено А. А. Акишиной и Н. И. Формановской, получив отражение, например, в учебном пособии «Русский речевой этикет» [Акишина, Формановская 1968]. Эти работы заложили основы отечественных исследований речевого этикета как специфической области реализации языка.

С лексикографической точки зрения важным для соответствующих исследований стал «Словарь русского речевого этикета» [Балакай 2001], который содержит около 6000 слов и устойчивых формул приветствия, обращения, знакомства, просьбы, приглашения, предложения, совета, благодарности, извинения, пожелания, поздравления, похвалы, комплиментов, утешения, соболезнования, прощания.

При этом фундаментальных теоретических работ в области русского этикета, по мнению авторитетных исследователей, практически не существует: «В основном работы по этикету носят прескрипционный характер («как надо») и ориентированы на иностранцев, изучающих русский язык. К конкретному языковому материалу (в данном случае — к речи в естественных условиях) лингвисты обращаются крайне редко» [Кронгауз 2004: 2].

Некоторые исследователи, рассуждая о речевом этикете, используют категорию этикетных речевых жанров [Дементьев 1999; Шмелева 2014], понимая под ними «тип высказываний, коммуникативная цель которых — осуществить самим фактом их исполнения определенное социальное действие, предусмотренное этикетом данного языкового коллектива» [Шмелева 2014: 98].

Речевой этикет рассматривается исследователями как совокупность устойчивых языковых форм, предназначенных для установления, поддержания и корректного завершения общения в соответствии с социальными статусами и ролями участников

[Кудрявцева 2015; Рисинзон 2010: 109; Сардалова 2016; Формановская 2002]. Определения речевого этикета, предложенные разными авторами, фиксируют следующие свойства:

- вербальная форма выражения;
- высокая степень конвенционализации, что выражается в закреплении формул в виде образцов и правил, регулярных закономерностей, которые характерны для типичных коммуникативных ситуаций [Колтунова 2006];
- гармонизирующая и контактоустанавливающая функция [Ефремов 2010; Watts 1992]: направленность на установление контакта, гармонизацию отношений, поддержание выбранной учтивой тональности общения. В дополнение к этому И. А. Стернин выделяет такие функции речевого этикета, как поддержание контакта, демонстрация вежливого, уважительного отношения к собеседнику, регуляция поведения людей в обществе, профилактика конфликтов [Стернин 1996: 12];
- использование в типичных коммуникативных ситуациях. Многие исследователи отмечают, что понятие речевой ситуации для этикета является основополагающим [Храмченко 2014: 195]. Под речевой ситуацией принято понимать «комплекс внешних условий общения и внутренних реакций общающихся, имеющий соответствующее лингвистическое оформление» [Грехнева 2020: 52]. Среди факторов, характеризующих ситуацию и влияющих на выбор этикетных формул, выделяют степень официальности ситуации, роли и характеристики собеседников в разговоре, отношение к собеседнику, время и место общения [Стернин 1996: 11]. О значимости коммуникативной ситуации для речевого этикета говорит и тот факт, что в словаре русского речевого этикета А. Г. Балакая в каждой статье указываются типичные условия их употребления («речевые ситуации») [Балакай 2001];
- историческая изменчивость. Речевой этикет значительно меняется под воздействием лингвистических и экстралингвистических факторов [Балакай 2001; Формановская 2002];

- национальная специфичность. Этикет формируется под воздействием традиций и правил, принятых в данном обществе, являясь неотъемлемым компонентом национальной культуры: «Этикет как норма представляет собой преломление культурных ценностей общества в национально-специфических правилах хорошего тона» [Лунева 2011: 6]. Об этом пишут многие исследователи [Кронгауз 2004; Ларина 2003; Стернин 1996; Тырникова 2003; Шевченко 2020; Шкатова 1990];

- непосредственная актуальность. Этикет функционирует в ситуации непосредственного общения между участниками коммуникации здесь и сейчас. В. Е. Гольдин называет это свойство «субъективностью», определяя его как «невозможность передавать отношения между третьими лицами: „Здравствуйте!“, „Спасибо!“, „Извините!“ и подобные выражают лишь отношение говорящего к адресату речи» [Гольдин 1987: 83]. Это свойство — проявление более общего свойства «реальности локации»: «субъекты этикетных действий, время и место не выражены вербально, а реально представлены в ситуации общения» [Там же].

Таким образом, речевой этикет представляет собой систему устойчивых языковых форм, которые регулируют и упорядочивают общение с учетом ситуации, ролей и статусов участников. Его основные свойства (устойчивость, ситуативная обусловленность, культурная специфика) делают его важным инструментом организации взаимодействия.

Особое место в речевом этикете занимает этикет письма — и делового письма, в частности. Главная особенность переписки состоит в том, что взаимодействие между коммуникантами происходит асинхронно, дистантно и опосредованно, через письменный текст. Это диктует использование специфических языковых средств, отличающихся от устного этикетного поведения [Акишина, Формановская 2016: 4].

Набор этикетных выражений, свойственных письменной речи, представляется более стереотипизированным, чем для устной речи, что связано с высокой необходимостью избежать недопонимания, которое может быть вызвано отсутствием

невербальных сигналов при общении. При этом стоит упомянуть, что письменный этикет также уделяет внимание невербальным сигналам, но другого типа (разборчивость почерка и отсутствие помарок для рукописного текста и наглядное, уместное форматирование для печатного и электронного текста).

От этикетного компонента зависит то, как именно будет воспринято письмо адресатом: как нейтральное, уважительное, дружеское, пренебрежительное, оскорбительное, что в свою очередь влияет на степень эффективности речевого взаимодействия и всей коммуникации в целом.

Эпистолярный этикет выполняет функцию регуляции социального взаимодействия: именно языковыми средствами передается отношение к адресату, социальная дистанция и разница ролей. С помощью этих средств автор письма может повлиять на отношение адресата, расположить его к себе или, наоборот, отстранить.

В деловой коммуникации функционируют как специализированные, так и неспециализированные средства речевого этикета [Рисинзон 2006: 61]. Специализированные средства — это стереотипные формулы, используемые в типовых ситуациях; они образуют этикетную рамку письма (приветствие, обращение, прощание), а также включают стандартные выражения благодарности и извинения. Эти единицы отличаются высокой степенью кодифицированности и предсказуемости. Неспециализированные же этикетные средства распределены внутри основного текста письма и представлены более разнообразно: косвенные просьбы и отказы, комплименты, апелляция к мнению собеседника, выражения сожаления, заинтересованности, уважения к позиции адресата. При их использовании автору предоставляется значительно больший выбор языковых средств и возможностей индивидуализации высказывания.

Соотношение специализированных и неспециализированных этикетных средств позволяет судить о степени формальности и стереотипности делового письма, а также о прагматических установках автора на дистанцию, сотрудничество и характер взаимодействия с адресатом.

Формирование норм этикета деловой переписки происходит под влиянием исторических событий, технического прогресса, общественных тенденций. Так, этикет письма XIX в. предписывал проявление максимальной почтительности к адресату, а этикет современной цифровой эпохи ориентирован на скорость, демократичность и сокращение дистанции между собеседниками. Смена этикетной парадигмы не происходит одномоментно — письма могут обладать чертами стилистической эклектики [Гурьева 2005: 58].

Таким образом, этикет деловой переписки предполагает следование сложившимся нормам и правилам, а также использование стереотипных выражений и фраз, которые и будут рассмотрены в следующих параграфах.

1.3.2. Этикетные формулы и этикетная рамка

Единицами речевого этикета считаются этикетные формулы — устойчивые конструкции, которые воспроизводятся в типовых коммуникативных ситуациях для выполнения этикетных функций и выражения уважения и почтения.

Такие устойчивые сочетания в научной и справочной литературе называются по-разному: «единицы речевого этикета», «этикетные речевые знаки», «формулы речевого этикета», «речевые этикетные конструкции», «этикетное высказывание». Речевые формулы изучаются в разных аспектах: структурно-семантическом, функциональном, стилистическом, контрастивном, лингвокультурологическом, лингвострановедческом, гиперсемиотическом [Лунева 2011].

Особую значимость этикетные формулы приобретают в фатической коммуникации, где важным становится не обмен информацией, а установление, поддержание и завершение контакта. В таких конструкциях семантическая информативность ослаблена, но компенсируется «тонкой прагматической нюансировкой» [Там же: 8].

Этикетным формулам свойственна «семантическая опустошенность» в связи с тем, что их значение не может (да и не должно) быть понято буквально. О частичной десемантизации формул речевого этикета можно судить по характеру их значений

и словарных толкований. Например, некоторые глаголы в повелительном наклонении в этикетных функциях не совпадают по значению с другими словоформами этих же глаголов. В качестве примера можно привести этикетные формулы *Позвольте!*, *Разрешите!* Грамматическая форма *Здравствуй(те)!* также практически утратила прямое значение ‘будьте здоровы’, трансформировавшись в клише-приветствие.

Этикетные формулы обладают фразеологической природой: они устойчивы, воспроизводятся по типовым моделям, частично или полностью идиоматизировались. В отличие от обычных фразеологизмов, этикетные формулы содержат важную экстралингвистическую информацию: статус участников, тип общения, степень официальности, социальная дистанция коммуникантов.

Ученые отмечают сходство формул речевого этикета с невербальными этикетными знаками: «Передаваемая ими информация относится лишь к самой ситуации общения, имеет социально типизированный характер и служит регуляции общения: устанавливает соответствие между представлениями участников общения о распределении в нем ролей и относительно тональности общения» [Гольдин 1987: 86]. Таким образом, и формулы речевого этикета, и невербальные этикетные средства входят в знаковую систему этикета.

Единицы речевого этикета, как правило, имеют независимую синтаксическую позицию: типичные этикетные единицы обладают лишь квазисинтагматическими связями в языковой системе [Там же: 84]. Говоря о синтаксических свойствах этикетных формул, А. Г. Балакай утверждает, что они либо имеют синтаксически ограниченное значение, либо выступают в речи как «синтаксически нечленимые предложения с узуально ограниченной парадигмой лица, времени и наклонения» [Балакай 2001: 10]. Это связано с тем, что этикетные формулы, как правило, функционируют в прагматических координатах «я — ты — здесь — сейчас».

Этикетные формулы могут быть более свободными или более жесткими. Чем более официальный характер носит коммуникативная ситуация, тем более строгими становятся требования к формулам. Например, в зависимости от степени

официальности и отношений между коммуникантами, формула обращения может варьироваться от строго официального *Уважаемый господин Петров!* до более нейтрального *Добрый день, Иван Иванович!*

Собственно, в этом и проявляется богатство русского речевого этикета и развитая стилистическая и семантическая синонимия средств выражения приветствия, обращения, извинения, благодарности и т. п.

Итак, этикетные формулы обладают следующими характеристиками: стандартность, шаблонность, перформативность, полная или частичная десемантизация, идиоматичность, установка на создание гармоничной атмосферы общения, культурная и ситуативная обусловленность.

Несмотря на вариативность, этикетные формулы характеризуются высокой степенью устойчивости, повторяющейся структурой, основанной на традициях. Однако, как показано выше, сама деловая переписка и ее этикет со временем меняются, что приводит к модификации и традиционных формул вежливости.

В деловой переписке этикетные формулы чаще всего формируют так называемую этикетную рамку, которая включает в себя обращение, приветствие, заключительную формулу вежливости и подпись.

Этикетная рамка состоит из двух компонентов (начального и заключительного), которые, как правило, находятся в тесной взаимосвязи и нередко воспринимаются как единое целое. Начальные формулы (обращение, приветствие) открывают контакт, определяя тональность и степень формальности общения, тогда как заключительные обеспечивают его корректное завершение и закрепляют выбранный формат коммуникации. Вместе они образуют единую структуру, однако каждый из компонентов может функционировать относительно автономно: в ряде ситуаций один из них опускается или трансформируется без утраты коммуникативной целостности.

Этикетная рамка выполняет фатическую функцию, то есть служит для установления и завершения контакта, что особенно важно в статусно-ориентированной коммуникации, где необходимо обозначить и поддержать

социальную дистанцию, корректно выстроить взаимодействие и продемонстрировать уважение к коммуникативному статусу собеседника.

Уже инициальные формулы (*Дорогой Иван Иванович!* или *Глубокоуважаемая Анна Петровна!*) задают тон общения, определяют степень официальности и формируют ожидания адресата относительно характера дальнейшего взаимодействия. Аналогичную функцию выполняют и заключительные элементы письма, которые фиксируют характер отношений и степень дистанции между коммуникантами.

Этикетная рамка — наиболее консервативный и стандартизированный элемент делового письма, поскольку опирается на устойчивую эпистолярную традицию и отражает закрепленные в обществе социокультурные нормы, а также иерархию статусно-ролевых отношений между участниками коммуникации. Именно в этикетной рамке нормативность делового дискурса проявляется наиболее ярко: выбор формул обращения, приветствия, прощания и подписи определяется не столько индивидуальными предпочтениями автора, сколько ожиданиями адресата, формальными требованиями и эпистолярной традицией.

В силу этого любые отклонения от устоявшихся моделей (их редукция, упрощение или, напротив, гиперболизация) приобретают коммуникативную значимость и могут интерпретироваться как сигнал изменения степени формальности, социальной дистанции или характера деловых отношений.

Некоторые исследователи считают, что этикетной рамкой можно считать не только стереотипизированное и регламентированное начало и окончание письма, но и расширенные «субъективные» (по В. А. Марковой) выражения уважения, почтительности, доброжелательности, которые продолжают типовую этикетную рамку или предшествуют ей [Маркова 2016: 74–75].

Наличие или отсутствие расширенной этикетной рамки характеризует не только тип отношений между участниками коммуникации, но и специфику того или иного исторического этапа и сложившихся социокультурных норм. Например, в советский

период этикетная рамка в деловом письме была минимальной или отсутствовала вовсе, а в XXI в., когда роль межличностных отношений в деловом общении стала выше, используется расширенная этикетная рамка.

1.3.2.1. Начальная этикетная рамка

Начальная этикетная рамка делового письма, как правило, состоит из обращения и приветствия либо включает только один из этих компонентов.

Приветствие. Приветствие не является обязательным элементом всех разновидностей деловой переписки [Акишина, Формановская 1981: 5]. Его использование зависит от исторического периода, канала коммуникации, типа документа. Так, современные справочники по деловой переписке предлагают несколько вариантов приветствий, в то время как в советском делопроизводстве приветственные формулы в большинстве случаев отсутствовали, что было закреплено нормативными регламентами ведения корреспонденции. Официальные письма и служебные документы того периода строились по принципу максимальной функциональности и безличности: контакт с получателем устанавливался не через приветствие, а через реквизиты документа, указание адресата и информативный заголовок.

В тех типах деловых писем, где приветствие используется, оно выполняет прежде всего фатическую и социально-регулятивную функции, инициируя контакт и определяя характер отношений между коммуникантами. Выбор приветственной формулы либо отказ от нее становятся прагматически значимыми сигналами: включение приветствия указывает на персонализированное общение, тогда как его отсутствие подчеркивает формальность и дистанцированность взаимодействия.

Итак, приветствие в деловом письме следует рассматривать как вариативный элемент этикетной рамки, обусловленный ситуативным и историческим контекстом.

Обращение. Исследователи признают его ключевую роль в коммуникации: «Обращение — это самая обширная зона этикетных речевых взаимодействий коммуникантов, потому что с их помощью можно обозначить официальность /

неофициальность обстановки общения, социальные и психологические роли адресата, характер личных взаимоотношений коммуникантов» [Формановская 2001: 71].

Впервые обращение стало предметом научного исследования в середине XIX в.: Ф. И. Буслаев в «Опыте исторической грамматики русского языка» выделил его в ряду особых синтаксических явлений. В XX в. обращение стало объектом внимания социолингвистики (как отражение социальных иерархий), лингвокультурологии (как показатель национальных норм общения) и прагмалингвистики (как средство регулирования дистанции между коммуникантами). Этикетные функции обращения рассматривались в работах таких ученых XX в., как Н. И. Формановская, А. Г. Балакай, В. Е. Гольдин. В их исследованиях освещались вопросы вежливости, социальных ролей, межличностных отношений, прагматических стратегий.

С точки зрения этикета на выбор формы обращения влияют статус собеседников, социальная иерархия (или ее отсутствие), степень знакомства, социально-демографические характеристики коммуникантов (пол, возраст), ситуация и тональность общения [Айсакова 2008; Моисеева 2024]. В реальной речевой ситуации на выбор формы обращения также могут влиять уровень речевой культуры коммуникантов, субъективное отношение адресанта к адресату и традиции, сложившиеся в конкретной социальной среде. Таким образом, при выборе формы обращения значительную роль играют экстралингвистические факторы.

Для обозначения речевого акта обращения и языковых единиц его выражения В. И. Карасик использует понятие «вокатива», отличное от того, что существует в (исторической) грамматике. По своей функции вокативы относятся к неинформативным речевым действиям и выражают регулятивное, индексальное и эмоциональное содержание [Карасик 1992: 220]. При этом отклонение от нормативного употребления вокативов заставляет адресата искать причины такого речевого действия и интерпретировать его в прагматическом ключе.

Обращение можно рассматривать как языковую универсалию: оно существует во всех языках мира и выполняет схожие функции организации и регуляции

коммуникации. В то же время системы обращений национально специфичны [Аитова 2003: 7] и меняются под воздействием как лингвистических, так и экстралингвистических факторов [Ветрова 2018: 59].

Несмотря на этикетную функцию, которую выполняют обращения, они, строго говоря, не относятся к формулам речевого этикета. В. Е. Гольдин подчеркивает, что обращения не образуют коммуникативно завершенных высказываний, тогда как формулы речевого этикета обладают коммуникативной самостоятельностью [Гольдин 1987: 90]. Иными словами, обращение — это не просто элемент речевого этикета, а структурная часть текста, выполняющая адресную, экспрессивную, социально-регулятивную функции, но всегда несамостоятельно, а в соотнесении с остальным текстом, в отличие от формул этикета, которые могут существовать автономно.

Среди базовых функций обращения выделяют контактоустанавливающую, апеллятивную, социально-регулятивную и оценочно-характеризующую [Стойкова 2017: 207–209]. Одна из ключевых функций обращения — задавать параметры прагматической ситуации: «Употребив обращение, говорящий имплицитно предлагает определенные прагматические и коммуникативные рамки, а адресат в нормальной ситуации волен их принять или отвергнуть» [Кронгауз 1999: 131]. Именно этим объясняется повышенное внимание к обращениям в справочниках по деловой переписке.

В письменной коммуникации обращения функционируют не так, как в устной. Если в устной речи обращение позволяет привлечь и удерживать внимание собеседника, выделяя его среди других лиц, то в письменной коммуникации функцию адресации выполняют, скорее, такие реквизиты письма, как адрес и имя получателя на конверте, в шапке документа или в поле «кому» (в случае электронного письма). Таким образом, функция обращения в письменной коммуникации состоит не в привлечении внимания, а в установлении контакта и (что не менее важно) определении формата коммуникации. Кроме того, обращение, как в письменной, так

и в устной речи может выполнять оценочно-характеризующую функцию, выражая субъективную модальность и определенную оценку адресата. Так, например, в неофициальной частной переписке оценка адресата в обращении вполне уместна, а в деловой или официальной переписке субъективная модальность, скорее, нарушит сложившиеся нормы и традиции, требующие от коммуникации в деловом дискурсе беспристрастности, объективности и безоценочности.

1.3.2.2. Заключительная этикетная рамка

Заключительная этикетная рамка представляет собой завершающий структурный компонент письма, оформляющий выход участников из коммуникации. Подобно начальной, заключительная этикетная рамка маркирует границы коммуникативного акта. Если начальная рамка инициирует взаимодействие и задает его тон, то заключительная завершает общение, закрепляя или трансформируя характер отношений между коммуникантами.

Заключительная этикетная рамка выполняет одновременно несколько функций. Реализуя фатическую функцию, она завершает контакт, обозначает социальную дистанцию между участниками, выражает отношение отправителя к адресату, привносит эмоциональный компонент. С прагматической точки зрения заключительная этикетная рамка может очерчивать перспективы дальнейшего взаимодействия (*С нетерпением ожидаем вашего ответа; Готов(а) ответить на ваши вопросы; Буду рад(а) продолжить сотрудничество*), а также выполнять функцию самопрезентации (включение в подпись информации об отправителе).

Этикетная рамка, замыкающая письмо, состоит из заключительной формулы вежливости и подписи или только из подписи.

Заключительная формула типа *С уважением, С надеждой на дальнейшее сотрудничество* завершает основной смысловой блок письма и переводит адресата из сферы делового содержания в сферу отношений, подкрепляя вежливый тон общения и сигнализируя о готовности к дальнейшему контакту.

Заключительная формула может быть развернутой (*Имею честь пребывать с совершенным почтением...*) или предельно лаконичной (*С уважением*), воспроизводить устойчивые клише (*Искренне Ваш*) или носить индивидуально-авторский характер (*Ожидаем Ваших поручений и надеемся, что они послужат началом к развитию наших взаимных сношений*).

Выбор заключительной формулы — один из наиболее чувствительных индикаторов коммуникативной дистанции и зависит от ситуации коммуникации и степени официальности письма. Формулы различаются по степени формальности, эмоциональности и выраженности личного отношения к адресату, что позволяет отправителю регулировать характер взаимодействия. Чем более официальный характер носит корреспонденция, тем более регламентировано завершение письма.

Заклучительная формула также варьирует в разные исторические периоды. Так, в XIX в. использовались развернутые фразы и обороты как знак почтения, в то время как в советский период заключительная формула практически не использовалась, воспринимаясь как излишне субъективный и эмоциональный компонент.

В современной переписке выбор формулы во многом зависит не только от специфики коммуникативной ситуации, но и от канала взаимодействия. Так, в электронном письме могут использоваться стандартные клише *С уважением* или *С наилучшими пожеланиями*, в то время как в мессенджере заключительная формула или не используется вовсе или заменяется на неформальное прощание (*Пока! Всего хорошего! До связи!*).

Подпись придает документу юридическую силу и фиксирует ответственность за изложенную информацию: она одновременно выступает реквизитом официального документа и маркером личного участия отправителя, регулирует дистанцию и формирует доверие между коммуникантами.

При составлении подписи значимым становится самонаименование адресанта, которое может отражать дистанцию между участниками. Например, значение имеет полная или краткая форма имени, наличие или отсутствие отчества. И если

в постсоветский период у автора есть свобода в выборе формы представления, то в дореволюционную и советскую эпоху самонаименование регламентировалось достаточно строгими правилами.

На разных исторических этапах подпись дополнялась различными компонентами. Так, в дореволюционной переписке она сопровождалась этикетным самоинаименованием со словом «слуга» (*Ваш покорный слуга, Преданный Вам слуга* и т. д.). В современной деловой электронной переписке принято включать в подпись элементы самопрезентации: название должности, компании, контакты, в некоторых случаях ссылки на информационные ресурсы. А вот переписка в мессенджерах вообще не предполагает использования подписи в сообщениях.

Таким образом, состав и функции заключительной этикетной рамки менялись под влиянием исторических условий, норм официального общения и используемых каналов коммуникации. На разных этапах развития деловой переписки менялись степень ее стандартизации, объем субъективного компонента и способы самопрезентации адресанта. При этом неизменной оставалась основная функция заключительной рамки — оформление завершения коммуникативного контакта и закрепление характера отношений между участниками общения.

Выделенные характеристики этикетных формул и этикетной рамки создают основу для последующего диахронического анализа, направленного на экспликацию изменений в составе, функциях и прагматике этикетных средств в зависимости от исторического контекста и норм деловой коммуникации.

Итак, этикет деловой переписки представляет собой систему норм и правил, регулирующих письменное взаимодействие участников коммуникации с учетом их статусов, ролей и коммуникативных целей. Его реализация обеспечивается прежде всего с помощью устойчивых этикетных формул, которые помогают устанавливать, поддерживать и завершать контакт. Начальные и заключительные формулы образуют этикетную рамку письма, которая, будучи самым устойчивым элементом деловой

переписки, наиболее чутко реагирует на исторические, социальные, культурные, технологические изменения.

ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ I

В результате анализа разнообразных теоретических подходов к деловому письму установлено, что в современной лингвистике отсутствует его общепринятое определение. При этом деловое письмо рассматривается как разновидность эпистолярного текста, функционирующего в рамках делового дискурса, что позволяет анализировать его в двух плоскостях: эпистолярной традиции и официально-деловой коммуникации.

Совокупность жанрообразующих признаков (ориентация на адресата, объективность и внесубъективность изложения, стандартизованность и нормативность, этикетность, жесткая композиционная структура, точность формулировок, прагматическая направленность, правовая значимость, перформативность, а также сочетание монологичности с элементами диалогичности) позволяет рассматривать деловое письмо как самостоятельный и структурно устойчивый жанр письменной коммуникации.

Деловое письмо полифункционально: в зависимости от коммуникативной ситуации оно может одновременно реализовывать информационную, коммуникативную, прагматическую, документирующую, организационную, экспрессивную, юридическую и фатическую функции. Многообразие функций обуславливает существование различных классификаций деловых писем.

Деловая переписка формировалась в тесной связи с развитием государственности, деловой практики и эпистолярной культуры и на протяжении всего своего развития обнаруживает устойчивую тенденцию к унификации и стандартизации. Существенную роль в закреплении норм деловой переписки играло государство, а также нормативные документы и регламенты, включая последующие стандарты делопроизводства. Важным инструментом фиксации и трансляции эпистолярных конвенций выступали письмовники, которые регламентировали как структурные особенности письма, так и речевое поведение участников коммуникации.

В современной цифровой среде, несмотря на трансформацию каналов коммуникации, значение норм и конвенций деловой переписки сохраняется.

Этикет деловой переписки формируется на пересечении языковых и социокультурных факторов и характеризуется высокой степенью нормативности. Асинхронный и опосредованный характер письменной коммуникации усиливает роль этикетных средств: они компенсируют отсутствие невербальных сигналов, помогают регулировать социальную дистанцию и делают общение более эффективным.

Центральное место в системе речевого этикета занимают этикетные формулы — устойчивые, стандартизированные конструкции, обладающие идиоматичностью, частичной или полной десемантизацией и выраженной прагматической направленностью. Их основная функция заключается не столько в передаче информации, сколько в установлении, поддержании и завершении коммуникативного контакта, а также в маркировании статусно-ролевых отношений.

Наиболее кодифицированная зона проявления речевого этикета — этикетная рамка делового письма, включающая начальные и заключительные формулы, обращение и подпись. Она выполняет фатическую и социально-регулятивную функции и служит индикатором степени формальности и характера деловых отношений. Оставаясь структурно устойчивой, этикетная рамка демонстрирует историческую изменчивость, отражая специфику социокультурных норм разных эпох.

Итак, деловое письмо предстает как исторически изменчивый, но функционально и структурно устойчивый жанр письменной коммуникации, развитие которого определяется взаимодействием языковых, социокультурных и институциональных факторов.

ГЛАВА II. ЭВОЛЮЦИЯ ЭТИКЕТНОЙ РАМКИ ДЕЛОВОГО ПИСЬМА: ФОРМУЛЫ ВЕЖЛИВОСТИ В ИСТОРИЧЕСКОЙ ПЕРСПЕКТИВЕ

2.1. Трансформация формул вежливости этикетной рамки делового письма в XIX в.

В настоящем параграфе анализируется трансформация деловой переписки XIX в. с акцентом на изменение ее этикетной рамки. Предмет анализа — структурные и прагматические особенности формул обращения и приветствия, а также заключительные обороты письма и подпись.

Материал исследования составляют 18 источников (письмовники и руководства по составлению писем) XIX в., содержащих рекомендации по деловой переписке и образцы соответствующих писем. Исследовались наиболее распространенные издания, о чем свидетельствуют их тиражи и неоднократные переиздания. Их сопоставительный анализ позволяет проследить, каким образом менялись формулы вежливости в структуре этикетной рамки.

2.1.1. Общая характеристика деловой переписки XIX в.

XIX в. — важный этап унификации русского делового языка. Изменения в системе государственного управления и развитие бюрократии повлияли на делопроизводство и, соответственно, на язык деловой переписки.

Принятие «Общего учреждения министерств» (1811) закрепило процесс стандартизации языка деловых бумаг и способствовало формированию характерных черт канцелярского стиля: формально-логическая организация текста, неличный характер высказывания, синтаксическая громоздкость, морфологическое и лексическое однообразие (превалирование именительного и родительного падежей) [Колтунова 2000: 17].

Создание министерств сопровождалось формированием упорядоченной системы документации, закреплённой в «Своде законов Российской империи» (1832). В приложениях к Своду были приведены правила и формы письмоводства, получившие силу закона и ставшие обязательными в практике государственного

делопроизводства. Таким образом, важное значение в унификации делового письма имело государственное регулирование.

В «Кратком руководстве к деловой и государственной словесности для чиновников» М. Л. Магницкий фиксирует основные принципы обновленного «служебного слога»: «правильность языка, точность, краткость, благородная простота... порядок систематический в изложении предметов сложных... приличный каждому акту тон» [Магницкий 1835: 20]. Сам процесс характеризуется им как «облагорожение» канцелярского языка.

В этот период меняется сама тональность деловых бумаг. Императивные формулы (*предписываю, приказываю*) постепенно уступают место более мягким и недирективным формам (*поручаю, ожидаю от вас, вы не оставите, мне приятно будет*). Перифрастичность и завуалированная императивность становятся устойчивой характеристикой делового слога на протяжении всего XIX в. [Руднев, Волкова, Садова 2021: 35].

Эта трансформация связана как с влиянием западноевропейской традиции, так и с изменением социального состава чиновничества. Если в коллегиальный период деловые бумаги составляли преимущественно писари и секретари, то после министерской реформы оформление документов становится обязанностью чиновников-дворян. В результате приказной язык постепенно сменяется «благородным деловым и государственным слогом» [Магницкий 1835: 19].

В количественном отношении служебная переписка значительно возрастает и начинает доминировать среди других типов деловых текстов [Токарев 2010: 27]. Одновременно увеличивается объем коммерческой корреспонденции (циркуляры, доверенности, гарантийные и уведомительные письма, векселя).

В это время происходит значительное совершенствование российской почтовой системы. Роль письменного общения возрастает, вследствие чего формируется представление о письме как о показателе культурной компетенции: «Письмо имело

свой стиль, свои формы, вне которых пишущий производил впечатление невежды» [Горнфельд 1904: 924].

Умение писать изящные, уместные и красивые письма приобретает особую важность, поэтому широкое распространение получают письмовники, выдерживавшие многочисленные переиздания большими тиражами. Несмотря на то что пользователями письмовников в XIX в. были главным образом купцы, мещане, мелкие помещики, а образованное дворянство опиралось прежде всего на иноязычные (французские и немецкие) образцы, популярность письмовников способствовала закреплению эпистолярных традиций и унификации канонов переписки.

Таким образом, в XIX в. расширяется сфера письменной коммуникации, происходит унификация делового языка, возрастает важность навыка составления писем, отвечающих канонам и традициям. Все это создает предпосылки для системной кодификации норм переписки и повышения роли эпистолярного этикета.

2.1.2. Специфика этикета деловой переписки XIX в.

Нормы письменного этикета подробно отражены в многочисленных письмовниках, которые благодаря широкому распространению закрепляли правила деловой переписки и речевого поведения.

Наряду с языковыми нормами письмовники содержат и указания относительно формы письма: чистота, опрятность, качество бумаги, разборчивость почерка являются частью эпистолярного этикета. Оформление письма рассматривается как эквивалент вежливого поведения, небрежность же приравнивается к неуважению к адресату.

Авторы «Полного всеобщего письмовника» сближают письмо с устной речью: письмо не должно «весьма разниться с обыкновенною речью» [Полный всеобщий письмовник 1793: 25]. Приветствуются сдержанность и умеренность, демонстративное красноречие рассматривается как неуместное, предписывается избегать риторических фигур, восклицаний и избыточных средств выразительности.

Важнейшим качеством письма признается краткость, при этом подчеркивается, что объем текста должен быть соразмерен предмету сообщения. Избыточность и повторы осуждаются так же строго, как и пропуски существенной информации.

Требование «внятной речи» дополняется указанием на необходимость учитывать когнитивные возможности адресата: «Но сию ясность надлежит соразмерять разуму и понятию тех, к кому оные пишем, потому что одни легко понимают то, в чем другие находят затруднение» [Там же: 27]. Адаптация высказывания к адресату показывает, что даже при общей стандартизации и шаблонности делового стиля сохраняется ориентация на конкретного человека и индивидуализацию общения.

Ключевым понятием эпистолярного этикета XIX в. выступает такая характеристика, как «благопристойность», понимаемая как соответствие письма социальному статусу адресанта и адресата, их возрасту, полу, роду занятий и чину, а также учет конкретной коммуникативной ситуации (время, место, тема сообщения). Этикет письма отражает социальную иерархию: «Чего пристойно написать к равному себе, то будет оскорбительно в письме к вельможе...»² [Новейший самый полный и подробный письмовник 1822: 12]. Таким образом, выбор языковых средств рассматривается как инструмент регуляции статусных отношений.

В «Руководстве...» относительно тона писем дается рекомендация, выходящая за пределы собственно стилистики: «Различие в тоне их <писем> так велико, что нельзя подвести его под общие правила, и даже едва ли возможно объяснить примерами. Одно только знание светских приличий и умение соображаться с ними может быть верным руководителем в этом отношении» [Наливкин 1847: 33]. Иными словами, владение навыком переписки предполагает не только знание формул учтивости, но и владение этикетом светского и служебного поведения в целом.

² Здесь и далее при цитировании дореволюционных источников используется современная орфография.

В письмовниках особо подчеркивается влияние письма на репутацию пишущего: «Малейшая бестактность, ничтожный промах в словах и небрежность в выражениях ставят пишущего в неприятном свете, умаляя его нравственное превосходство» [Сазонов и Бельский 1885: 1]. Письмо рассматривается как показатель личных качеств автора, его социального статуса.

Итак, в XIX в. эпистолярный этикет обладал высокой значимостью: даже малейшие детали (выбор слов, тон, композиция письма, аккуратность почерка, качество бумаги) могли повлиять на благосклонность адресата и на репутацию пишущего. Часть рекомендаций основывалась на прагматических соображениях об эффективной коммуникации (ясность, краткость, соразмерность высказывания), другая — на традиционных представлениях о корректном выражении почтительности. Особую важность имели этикетные формулы и этикетная рамка как способы выражения уважения к адресату.

2.1.3. Начальная этикетная рамка

В эпистолярном этикете XIX в. особую роль играет начальная этикетная рамка как обязательный элемент письма. Таким компонентам начальной этикетной рамки, как обращение и приветствие, в письмовниках уделяется особое внимание.

Обращение

В XIX в. система обращений в деловой переписке отражала сословную иерархию Российской империи. В «Табели о рангах» (1722) была установлена строгая регламентация употребления чинов, титулов и званий, а также правил обращения в зависимости от статуса адресата.

Помимо «Табели о рангах», на закрепление норм обращений в деловой корреспонденции влияли официальные циркуляры и инструкции министерств, фиксировавшие формулы адресации для различных уровней чиновничества, а также многочисленные письмовники и руководства по делопроизводству.

Система выбора обращений была крайне жесткой: несоблюдение нормы могло быть расценено как проявление неуважения к чину. Ю. М. Лотман, характеризуя пушкинскую эпоху, отмечал, что в это время нарушение правил выбора обращений было «абсолютно исключено» [Лотман 1983: 201].

Существовали строго установленные формулы обращения для различных категорий адресатов: от императора до мелкого чиновника. Так, к государю следовало обращаться *Августейший Государь, Всемилостивейший Государь*; к светлейшему князю — *Светлейший Князь, Милостивый Государь*; к графу-фельдмаршалу и генерал-аншефу — *Сиятельнейший Граф, Милостивый Государь* и т. д. [Наливкин 1847: 41]. Итак, тип обращения отражал иерархию российского общества.

Обращение «Милостивый Государь»

При обращении к частным лицам, равным или превосходящим адресанта по положению, употреблялась формула *Милостивый Государь*. В письмовниках фиксируется дифференциация: к лицам, выше статусом — *Милостивейший Государь, Милостивейшая Государыня, Милостивый Государь*; к равным — *Милостивый Государь*; к низшим — *Государь мой*.

Показательна возможность оскорбить адресата некорректной формой обращения. В «Руководстве к сочинению писем и деловых бумаг» Ф. Н. Наливкина подчеркивается, что прибавление местоимения *мой* к словам *Милостивый Государь* допустимо только при обращении к нижестоящим или подчиненным; если же «в письмах и к равным прибавляют к словам „Милостивый Государь“ слово „мой“, то это делается часто с намерением оскорбить» [Наливкин 1847: 59]. Притяжательное местоимение демонстрирует асимметричное отношение «сверху вниз» и снижает статус адресата. Перенос этой формы в коммуникацию между равными воспринимался как сознательное нарушение нормы.

Хрестоматийный пример приводит Ю. М. Лотман: в начале XIX в. вельможа, обращаясь к лицу приблизительно равного ранга, употребил выражение *Милостивый Государь мой* вместо *Милостивый Государь*. Адресат счел форму обращения

унизительной и ответил: «Милостивый государь, мой, мой, мой!» [Лотман 1983: 201]. Этот пример демонстрирует, что минимальное отклонение от нормы могло интерпретироваться как нарушение иерархии и восприниматься как личное оскорбление.

Правила этикета предписывали писать оба слова *Милостивый Государь* с прописной буквы. Однако в письмах к равным это требование соблюдалось нерегулярно, преимущественно как знак подчеркнуто официальной вежливости. В неофициальных и полуофициальных письмах к равным или низшим по положению допускались сокращения: *М. Г.*, *М. г.*, *м. г.* [Балакай 2001: 118]. Так графический облик обращения помогал отразить степень официальности и обозначаемой дистанции.

Опосредованная вокативная система

При обращении к адресату высокого социального статуса существовала двойная вокативная система — прямая и опосредованная (например, *Государь — Ваше Величество*). Подобная система распространялась на монарха и членов императорской семьи, высшее дворянство, церковных иерархов и высших чиновников [Карасик 1992: 221–222]. В русском языке XIX в. сосуществовали обе формы, что хорошо отражено в рекомендациях письмовников [Полный всеобщий письмовник 1798; Наливкин 1847; Варадинов 1857].

Выбор обращения в соответствии с титулом подробно регламентировался: «Если особа, к которой пишут, стоит в правительственной классификации чинов и должностей или в духовной иерархии высоко над тем, кто пишет к ней, то обыкновение требует, чтобы писали титул, присвоенный ей по рангу, сану или званию» [Наливкин 1847: 41].

Система опосредованных вокативов в зависимости от класса чиновника выглядела следующим образом:

- *Ваше Высокопревосходительство* — для чинов 1–2 классов;
- *Ваше Превосходительство* — для 3–4 классов;
- *Ваше Высокоблагородие* — для чинов 5 класса;

— *Ваше Высокоблагородие* — для 6–8 классов;

— *Ваше Благородие* — для 9–14 классов.

Поскольку форма обращения становится своеобразным мерилom почтительности и уважения, то составители письмовников рекомендуют в случае неизвестности завышать титул адресата: «Неуверенные в чине или должности того, к кому пишут, обыкновенно возвышают титул, например, вместо *Благородия* пишут *Высокоблагородие*, вместо *Превосходительства* — *Высокопревосходительство*, помня пословицу „честь лучше бесчестья“» [Наливкин 1847: 54]. В прагмалингвистической перспективе это можно интерпретировать как стратегию минимизации коммуникативного риска и сохранения социального лица адресата, что в конечном счете служит цели гармонизации отношений между коммуникантами.

Местоимение «Вы» как сокращенная форма адресации

Письмовники учитывают и объем письма как фактор выбора формы обращения: в кратких письмах рекомендовалось повторять титул (*Ваше Величество* и т. д.) и избегать местоимения *Вы*, чтобы не создать впечатления непочтительности, «потому что в малых строках будет казаться сие непочтительно. Ежели ж, напротив того, письмо было длинно, то можно иногда поставить *Вы* для избежания частого повторения, включая Императора, Королей и Принцев» [Полный всеобщий письмовник 1793: 36]. Интересно, что использование местоимения *Вы* рассматривается как допустимое только в длинных письмах и недопустимое в коротких в связи с тем, что в них каждый элемент текста становится коммуникативно более значимым. Замечание о том, что сокращенная форма обращения с личным местоимением может восприниматься как непочтительная, говорит о высокой чувствительности общества XIX в. к формам вежливости.

Интересно, что в этом же справочнике дается рекомендация о написании словосочетаний *Ваше Величество*, *Ваше Высочество*, *Ваше сиятельство*: «начинать сии слова большими буквами» [Там же]. При этом и формы местоимения *Вы*, *Вам* рекомендуется также писать с заглавной буквы. В образцах писем государю,

приведенных в этом сборнике, слова *Вы* и *Ваше Величество* не только начинаются с заглавной буквы, но и целиком капитализируются: *Ежечасно изливаемые ВАШИМ ИМПЕРАТОРСКИМ ВЕЛИЧЕСТВОМ на своих верноподданных материя милости, подали и мне смелости с верноподданническим благоговением припасть к стопам ВАШИМ, и принести к Величественному ВАШЕМУ ИМПЕРАТОРСКОМУ ВЕЛИЧЕСТВУ престолу мою просьбу* [Там же: 53]. В приведенном примере *Величественный* также пишется с заглавной буквы как демонстрация высочайшей степени уважения и почтения к адресату.

В письме к графу, например, заглавные буквы используются не так усердно: *Положась на единое благоволение Вашего Сиятельства, ласкался я с моим семейством вечно пользоваться высоким Вашим покровительством* [Там же: 81]. В письмах, адресованных лицам равного или не слишком высокого статуса, местоимение пишется со строчной буквы: *Весть о произведении вас в чин, которого я вам давно желал, столько мне принесла удовольствия и радости...* [Там же: 86]. В некоторых примерах местоимение *вы* пишется со строчной буквы, а обращение по титулу с заглавной: *Поздравляю Ваше Высокоблагородие с новым годом. Дай Бог, чтоб он был для вас источником всех благ* [Там же: 95]. Такая непоследовательность в выборе написания свидетельствует о том, что капитализация осознается как способ проявить уважение к адресату, но строгой орфографической нормы еще не существовало.

В «Новейшем полном письмовнике» (1809) правила капитализации игнорируются: в письмах равным местоимение *вы* пишется со строчной буквы, в обращении к государю — *ВАШЕ ВЕЛИЧЕСТВО* пишется заглавными, в обращении к светлейшему князю *вы* — с прописной, *ваша Светлость* с капитализацией только во втором слове; в письме к митрополиту — *Ваше Высокопреосвященство* — заглавные буквы в обоих словах, а *вы* и *ваши* — со строчных [Новейший полный письмовник 1809: 73-74]. Такая же непоследовательность обнаруживается и в письмовнике 1822 г. [Новейший, самый полный и подробный письмовник 1822].

Интересно, что в «Руководстве» Ф. Н. Наливкина вообще ставится под сомнение норма обращаться к человеку на *вы*: «Нет сомнения, что эта суетность породила желание заменить единственное число второго лица множественным, вместо *тебя* — *вас*, *тебе* — *вам* и проч. Грамматическая правильность казалась оскорбительною; её заменили смешною неправильностью: одному человеку говорят и пишут так, как будто относились ко многим» [Наливкин 1847: 68]. Примечательно, что к середине XIX в. норму обращаться на *вы* можно считать уже сформированной, но Ф. Н. Наливкин как сторонник простоты, ясности и лаконичности критикует излишнюю любезность и подобострастие («щепетильную уклончивость и изворотливость»). Впрочем, также неоднозначно про местоимение *вы* пишет и В. И. Даль в словарной статье, посвященной местоимению «ты»: «Искаженная вежливость заменяет слово это мн. числом, но у нас доселе простой человек говорит всякому ты, и Богу и Государю» [Даль 2004: 138].

Последовательное и единообразное оформление местоимений обнаруживается в более позднем «Письмовнике» Сазонова и Бельского (1885): *Вы* во всех падежных формах пишется с заглавной буквы, в титульных формах обращения (*Ваше Высочество*, *Ваше Сиятельство*) оба слова пишутся с заглавных букв, при обращении к монарху утверждается такое написание со ссылкой на закон: «*АВГУСТЕЙШИЙ МОНАРХ! Всемилостивейший Государь, или Ваше Императорское Величество!*» [Сазонов, Бельский 1885: 8]. Такое же единообразие написания предлагает и «Полный коммерческий деловой письмовник» [Дмитриев 1910].

В целом анализ рекомендаций написания местоимения *Вы* показывает, что нормы XIX в. находились в процессе становления. При этом уже в конце XVIII в. капитализация местоимений и титульных обращений осознавалась как важное средство демонстрации почтения к адресату. К концу XIX в. наблюдается унификация употребления местоимения *Вы* с прописной буквы и единообразное оформление титульных обращений. Закрепление этой нормы можно рассматривать в более

широком контексте постепенного перехода от вариативных рекомендаций к единообразным правилам письменной коммуникации.

Невербальное выражение почтительности

Еще одним подтверждением значимости формы письма является рекомендация оставлять «половину белого места на странице» между заглавием *Всемилостивейший Государь* и началом письма при составлении письма монарху, а также «от краю бумаги надобно отступить на два или три перста шириною или по мере чести и чина особы, к которой пишем. То ж наблюдать должно и снизу листа» [Полный всеобщий письмовник 1793: 35]. Если письмо отправляется адресату, равному или низшему по статусу, то «не должно почти совсем оставлять места между заглавием и началом письма» [Там же: 38]. Примечательно, что и отступ после обращения, и ширина полей ставятся в зависимость от «честь и чина адресата». Иными словами, визуальные параметры текста (поля, расположение строк) служат способом выражения уважения, почтительности, иерархического различия.

Такое требование можно рассматривать как часть этикетного кода письменной коммуникации, где даже невербальные элементы (не слова, а оформление) выполняют прагматическую функцию — маркируют статус адресата и отношение пишущего. В современной терминологии подобные особенности графической организации текста, несущие смысл, называют параграфемикой [Губина 2025; Шубина 1999]: «В число семиотических единиц, входящих в параграфемику, включен широкий спектр семиотических единиц (цифры, графики, символы, схемы, фотографии, рисунки, таблицы, пунктуационные знаки в узком понимании и др.)» [Шубина 2009: 185].

О значении параграфемики в переписке XIX в. говорит и тот факт, что во многих письмовниках содержались развернутые рекомендации о форме писем. Так, в «Полном всеобщем письмовнике» целый раздел посвящен правилам «Для окончательного приготовления писем к отсылке», среди которых перечисляются использование чистой белой бумаги и черных чернил, разборчивый почерк, запрет на зачеркивание слов, понятное написание фамилии в подписи, отступы и широкие

поля, запрет ставить пометку «очень нужное и поспешное», удобное складывание письма, использование конверта [Иванов 1853: 33–36]. А «Руководство» Ф. Н. Наливкина (1847) почти наполовину состоит из рекомендаций о выборе бумаги, почерке и запечатывании конвертов.

Сегодня подобные нормы частично сохранились в деловой переписке, например, в виде правил оформления писем и официальных документов (широкие поля, выравнивание, реквизиты). Это доказывает преемственность: графическая сторона текста исторически закрепляется как значимая часть деловой коммуникации.

Интересно, что некоторые исследователи указывают на то, что в истории делового эпистолярного этикета использование длинных форм обращения типа *Милостивый государь, Ваше высокоблагородие* и т. п. обусловлено идеей иконичности языковых структур. Их функция «состоит в „увеличении протяженности“ наименования лица. Тем самым увеличивается его вес в соотношении с „Я“» [Лунева 2011: 8]. Длинные обращения как бы отражают величину и значимость адресата: чем «протяженнее» вербальная форма, тем больше она символически приписывает вес и статус получателю письма — в то время как символическая значимость пишущего, наоборот, сокращается.

В «Полном всеобщем письмовнике» можно встретить и другие образцы рекомендаций, которые носят ритуализованный характер, придавая выбору обращений некоторую церемониальность и символизм: «Надлежит примечать, что когда пишут к знатнейшим особам, то никогда не вносят в первую строку или в первый отдел письма заглавия или имени той особы, так, как поступают в письмах к приятелям или не к знатым людям; но повторяют его посередине или в конце, когда личное местоимение кончит часть периода или отдела с сим изъятием, что когда пишем к знатым особам, то употребляется красивее местоимение *Ваше* с именем достоинства, ему принадлежащего» [Полный всеобщий письмовник 1793: 36]. Таким образом, выбор места обращения отражает иерархию и дистанцию: начальная позиция

используется для более обыденных ситуаций, а смещение обращения внутрь текста или к финалу создает эффект большей торжественности и обходительности.

Тенденция к унификации и демократизации: конец XIX в.

С развитием частных предприятий, снижением значения чинов вне государственной службы, реформами 1860-х гг. и влиянием западноевропейской деловой культуры постепенно меняется и этикет использования обращений в деловой переписке, хотя некоторые старые рекомендации по-прежнему были актуальны.

К концу XIX в. сохраняются рекомендации по использованию обращения *Милостивый Государь* и опосредованных вокативов в соответствии с титулом [Юрьев, Владимирский 1889; Дмитриев 1910]. Продолжает быть актуальной рекомендация обращаться к адресатам по имени и отчеству [Миролюбов 1879; Сазонов и Бельский 1885; Нудлин 1912]. При этом среди образцов писем, приведенных в «Полном русском письмовнике», появляется большое разнообразие эпитетов при обращении (*многоуважаемый, добрейший, почтеннейший, глубокоуважаемый, высокоуважаемый, уважаемый*) [Сазонов и Бельский 1885], выбор которых обусловлен отношением адресанта к адресату в большей степени, чем сложившимися нормами.

Развернутые титульные формулы (*Его превосходительству господину директору...*) сокращаются до более лаконичных (*Господину директору...*). Формула *Господин + фамилия* становится универсальной формулой для лиц любого сословия. Отметим, что в «Домашнем секретаре-письмовнике» использование при обращении слова «господин» вообще не приветствуется: «Чтобы придать адресу больший вид почтительности, прибавляют после титула (напр. „Его Сиятельству” или „Его Высокопревосходительству”) слово „Господину”, но это слово совершенно излишне, так как вовсе не придает титулу высшего значения» [Миролюбов 1879: 13].

Архаичные и новые формы продолжают сосуществовать: в правительственных учреждениях сохраняются строгие правила использования титулов, тогда как в коммерческой переписке используются более функциональные и нейтральные

обращения. Так, в «Полном письмовнике» дано развернутое описание системы обращений и титулов для переписки с государственными служащими, а в разделе «Коммерческая переписка» адресат указывается по формуле «*Господину NN*» (или «*г-ну NN*»), а если используется обращение, то только *Милостивый государь!* [Григорьев 1869].

Специфика обращений в коммерческой переписке является отражением более широкой тенденции к упрощению и унификации этой сферы коммуникации: «В коммерческих письмах пишущий ни о чем столько не должен заботиться, как о краткости и ясности» [Практическое руководство к сочинению общественных писем 1847: 310]. В другом пособии дается такая рекомендация: «Коммерческие письма пишутся слогом простым, ясным и коротким. Торговец не должен стараться блеснуть изысканными фразами» [Григорьев 1869: 133]. В этом же письмовнике начало коммерческих писем рекомендуется делать лаконичным и информативным: «Отвечая на письма корреспондента, начинают уведомлением о получении их, упоминая о числе каждого. Потом не употребляя введения, начинают говорить о самом предмете и переходят от одного к другому без всяких переходных фраз» [Там же: 134]. Этикетные элементы сохраняются, но становятся более функциональными и универсальными, важную роль приобретает принцип эффективности коммуникации.

Довольно ярко проявляется и ведомственная специфика делового письменного общения: в военной и придворной переписке распространены более строгие нормы, чем в торговой и промышленной сферах. Наметившееся разделение между государственной (официальной) и коммерческой перепиской будет сохраняться и в последующие исторические периоды.

Обобщая, основные тенденции трансформации обращений в конце XIX в. можно обозначить как демократизацию, унификацию и функционализацию (стремление к деловой эффективности). Происходит постепенное вытеснение развернутых титульных форм нейтральными обращениями (*Господин...*, *Госпожа...*); формируется корпус устойчивых формул для разных типов документов; ясность и

краткость становятся важнее риторической пышности и демонстративной почтительности. Складывается система этикетных речевых единиц, получивших дальнейшее закрепление в нормах деловой переписки XX в.

2.1.4. Заключительная этикетная рамка

Важную роль в эпистолярном этикете XIX в. играла заключительная часть письма, включавшая финальные формулы вежливости и подпись. Именно здесь закреплялась система статусных отношений, заявленная в начальной формуле обращения.

В «Новейшем полном письмовнике» (1809) заключительная часть описывается как имеющая строго структурированную композицию:

«Заручение письма состоит из трех частей:

1. Можно оканчивать словами: остаюсь, имею честь быть; после того изображают чувствования любви, наклонности, почтения, признательности к тому человеку, к которому пишут.

2. Одиноким, или двояким титулом, например: проч. милостивый государь, вашего и проч.

3. Тем, что должно сказать в рассуждении нас самих, например: — ваш покорный слуга и проч. или если пишем к Государю: ВАШЕГО ВЕЛИЧЕСТВА.

Отставить к концу бумаги и мелкими буквами написать: верноподданный и проч.» [Новейший полный письмовник... 1809: 43].

Заключительная формула представляла собой переход от основного содержания письма к подписи. Особым эпистолярным мастерством считался плавный переход от темы к подписи: «Иногда к подобной формуле приводит само письмо, и тогда такое окончание его может назваться счастливым, особенно если переход ловок. Но не всегда легко прийти к такому переходу; тогда обыкновенно прибегают к одной из следующих формул: *С истинным уважением, или с глубочайшим уважением, имею честь быть вашим, Милостивый государь, покорным слугою*» [Григорьев 1869: 5]. Показательно, что важным оказывается не только выбор заключительной формулы,

но и способ перехода к ней. В качестве образцов для подражания приводятся такие финалы писем, в которых заключительная формула и подпись образовывали единое синтаксическое и семиотическое целое: *Примите уверение в совершенном почтении и искренней преданности, с коими имею честь быть Вашего Сиятельства или Ваш, Милостивый Государь, покорнейший слуга...* [Сазонов и Бельский 1885: 3]. Заключительная этикетная рамка рассматривается как композиционно мотивированная часть письма, а не как формальный реквизит.

Заключительная фраза, как правило, не несла новой фактической информации, а выполняла ритуально-прагматическую функцию: выражала почтение, преданность, благопожелание, надежду на продолжение отношений и т. д.

Заключительные формулы вежливости допускали вариативность в зависимости от статуса адресата, коммуникативной ситуации, цели письма и характера отношений между собеседниками. Так, в письмовнике 1809 г. приводятся развернутые, риторически насыщенные конструкции, демонстрирующие высокую степень формализованной учтивости (*Надеюсь, что когда небо продолжит изливать на вас свои благости, тогда увижу вашу славу и благополучие, уравнивающиеся с тем ревностным желанием, которые должен иметь, ваш и проч.; Прошу вас доставить мне случай, удобный к подтверждению того глубокого почтения, с которым остаюсь вашим и проч.; Я никогда не забуду исполнить те услуги, которых вы потребуете от вашего и проч.*) [Новейший полный письмовник 1809: 44]. Подобные формулы гиперболизированно выражают чувства почтения и признательности и выполняют не столько информативную, сколько церемониальную функцию: они подтверждают статусную асимметрию и усиливают образ пишущего как зависимого субъекта.

Развернутость заключительной формулы зависит от соотношения статусов адресата и адресанта: «К высшим пишут: *имею честь пребыть с глубочайшим Высокопочтением и совершенною преданностию, с истинным высокопочтением; или так: Ваш N. N. имею честь пребыть всепокорнейшим слугою; примите уверение в совершенной преданности и готовности быть вашим покорнейшим слугою* и т. д.,

смотря по нашему к ним отношению; к равным: *с истинным почтением и преданностию*; к низшим просто: *пребываю с почтением* и т. д.» [Шульц 1846: 12]. Таким образом, на выбор заключительной формулы влиял как титул адресата, так и соотношение статусов между корреспондентами. Некорректный выбор формулы мог интерпретироваться как нарушение субординации, а потому этим завершающим оборотам уделяется особое внимание в письмовниках. При этом в них остается пространство для творчества: «Впрочем и сии формы изменяются до бесконечности» [Там же], хотя вариативность и ограничена набором стандартных лексических единиц и закрепившихся синтаксических конструкций.

Уже в середине XIX в., в «Делопроизводстве» (1857) Н. В. Варадинова заключительные формулы для официальной переписки становятся более сдержанными. При этом не все они образуют единое синтаксическое целое с подписью. Например: *Примите, Милостивый Государь, уверение в совершенном моем почтении и преданности. Дмитрий (или только Д.) N (фамилия); Покорнейше прошу Вас, Милостивый Государь, принять уверение в совершенном моем почтении и преданности. Н. такой-то* [Варадинов 1857: 87–88]. Так начинает формироваться тенденция к разделению формулы и подписи, что найдет отражение в типе заключительной рамки более позднего периода.

В «Полном русском письмовнике» [Сазонов, Бельский 1885] в разделе «Деловые письма» собраны письма с разнообразными заключительными формулами, отличными по функциям и синтаксической структуре. Двадцать приведенных в нем формул можно разделить на следующие типы:

1. Формулы заверения в почтении и преданности. Они построены как типовая формула *Примите уверение в* + абстрактное существительное (*почтение, преданность, расположение*). Во всех формулах присутствует эпитет *искренний*, что делает данные формулы максимально стереотипными.

2. Формула самонаименования при помощи существительного «слуга» (*Ваш покорнейший слуга...; Имею честь быть Вашим покорнейшим слугою...; Остаюсь*

Вашим...; Ваш, Милостивый Государь, покорнейший слуга...). Такое уничижительное самоопределение, разумеется, носит исключительно ритуальный характер: напомним цитату из «Путешествия из Москвы в Петербург» А. С. Пушкина: «Мы всякий день подписываемся покорнейшими слугами, и, кажется, никто из этого еще не заключал, чтобы мы просились в камердинеры».

3. Формулы готовности к услугам (*Готовый к услугам...; Радостно готовый к услугам Вашим...; Всегда к услугам готовому...*). Эти фразы функционально близки к формулам с лексемой «слуга» и усиливают этикетный образ подчиненного субъекта.

4. Формулы ожидания, надежды и косвенной просьбы (*Надеюсь на Ваше аккуратное исполнение моего поручения...; Не укосните уведомлением...*). Их роль — деликатное, с минимальной императивностью побуждение адресата к действию.

5. Формулы благодарности и авансированной признательности (*Исполнением моей покорнейшей просьбы Вы премного обяжете...; Этим Вы окажете большую услугу...; Признательность мою к Вам Вы уже наперед знаете...; Вы окажете услугу незабвенную...; Уверенный в Вашем ко мне доброжелательстве...*). Подобные формулы преждевременной благодарности использовались как способ воздействия на собеседника и повышения вероятности исполнения просьбы.

Отдельного внимания заслуживает появление заключительной этикетной формулы *С уважением*, которая сегодня большинством справочников по деловой переписке признается нейтральной и общеупотребимой. В сборниках XIX в. встречаются немногочисленные примеры финалов писем с лексемой «уважение»: значительно более типичны для этой эпохи «почтение», «преданность», «усердие».

Так, в «Полном всеобщем письмовнике» можно встретить всего два примера: *имею честь пребыть с отличным к вам уважением и покорностью Вашим преданнейшим слугою; Имеем честь быть с отличным уважением Ваши покорнейшие слуги* [Полный всеобщий письмовник 1793: 221, 229]. В сборнике 1809 г. также встречается всего несколько образцов писем с использованием лексемы «уважение» в финале: *Смею вас уверить, что я во всякое время пребуду с истинным*

почтанием и отличным уважением к вам; Вы видите здесь одно простое, но искреннее уверение, с каким пребываю к вам уважением государь мой! [Новейший полный письмовник 1809: 119, 234]. При этом *уважение* употребляется только в письмах поздравительных и не строго официальных.

Ситуация немного меняется к середине XIX в. Так, лексема «уважение» активно используется в «Полном письмовнике» (1869) Тр. Григорьева. Более позднее издание «Полный русский письмовник» [Сазонов, Бельский 1885] содержит уже значительно больше (не менее 30) образцов писем с заключительными формулами, в которых упоминается *«уважение»*. Однако все эти формулы встречаются в письмах неофициальных и довольно эмоциональных: к родителям, к покровителю, благодетелям, воспитательнице, а также в поздравительных, благодарственных, пригласительных и утешительных письмах. В них уверение в «уважении» употребляется вместе не только с «почтением», «преданностью», «признательностью», но и с «сердечной привязанностью».

Итак, в письмовниках XVIII–XIX вв. лексема «уважение» еще не выступает в качестве самостоятельной устойчивой заключительной формулы и употребляется преимущественно в эмоционально окрашенной или полуофициальной переписке.

В «Полном коммерческом деловом письмовнике» (1910) заключительные формулы с лексемой «уважение» используются активнее, чем прежде (хотя и уступают по частоте заключительным формулам с лексемой «почтение»). Чаще всего они применяются в циркулярных письмах, которые предполагается рассылать потенциальным клиентам и деловым партнерам. Так, в циркуляре об открытии комиссионного дома находим: *«В ожидании Ваших приятных поручений, покорнейше прошу заметить мою подпись и принять выражение моего глубокого уважения»* [«Полный коммерческий деловой письмовник» 1910: 10]. Лексема «уважение» сочетается с такими прилагательными, как *глубокий, совершенный, истинный, полный, глубочайший, искренний*, что может свидетельствовать о том, что единой

устоявшейся формулы еще не сложилось. Более того, синтаксически завершающие формулы с лексемой «уважение» строятся по разным моделям:

- Развернутые глагольные конструкции, в которых предикативный центр выражен глаголом в повелительном наклонении: *Примите уверения в совершенном моем уважении* [Там же: 6]; *Примите мое сердечное почтение и признательность с уважением имеющего честь быть Вашим наипокорнейшим слугою* [Там же: 586];
- Глагольные конструкции с личным предикатом: *Прошу принять выражение моего глубокого уважения* [Там же: 10];
- Предикативные конструкции с этикетным самообозначением: *С глубоким уважением остаюсь Вашим покорным слугою* [Там же: 6]; *Имею честь быть с истинным уважением* [Там же: 11];
- Безглагольные, эллиптические конструкции: *С совершенным уважением* [Там же: 14]; *С истинным уважением* [Там же: 19].

Такое разнообразие конструкций также свидетельствует о том, что единая общепринятая формула финала делового письма к началу XX в. еще не выработалась. При этом, как видно из приведенных примеров, к этому времени фиксируется процесс синтаксической компрессии заключительной формулы: развернутые предикативные конструкции редуцируются до кратких, эллиптических моделей типа *С совершенным уважением*, структурно близких современной формуле *С уважением*.

Происхождение формулы *С уважением* от более развернутых предикативных конструкций объясняет традицию не отделять ее запятой от подписи автора письма. Однако современные справочники и руководства, в том числе [ГОСТ Р 7.0.97–2016], все чаще рекомендуют постановку запятой, вероятно, под влиянием англоязычной эпистолярной традиции и электронной переписки.

Итак, заключительная формула в деловых письмах XIX в., с одной стороны, имеет сугубо ритуальный характер, а с другой стороны, выполняет важные фатические и прагматические функции (воздействие на собеседника, демонстрация доброжелательности и мягкое побуждение к действию).

Подпись

В дореволюционной России подпись занимала нижнюю позицию на листе и также подчинялась правилам этикета. В письмовнике 1793 г. указывается необходимость значительного отступа при обращении к знатым особам: «Должно наблюдать, когда пишем к знатым особам, чтоб было весьма довольное расстояние между подписью и самым письмом, которое должно оканчивать титулами» [Полный всеобщий письмовник 1793: 39]. Так же, как и отступы в начале письма, отступ в конце письма служит невербальной демонстрации почтения к адресату.

Особо подчеркивалась необходимость ставить подпись разборчиво: «Если ваша подпись затруднительна для чтения или закрыта росчерком, то эта особа не знает, с кем имеет дело, и ваше письмо не ведет ни к каким результатам» [Григорьев 1869: 3]. Этот факт подчеркивает информативную функцию подписи: она была не просто формальностью, но и помогала идентифицировать автора письма.

Формат подписи по рекомендациям письмовника во многом зависит от статуса и положения адресата, а также выступает в жесткой связке с начальной формулой приветствия. Так, в сборниках 1793, 1818 и 1822 гг. приводятся подробные соответствия начальной формулы и заключительной:

В начале письма:

ВСЕАВГУСТЕЙШИЙ МОНАРХ!

ВСЕМИЛОСТИВЕЙШИЙ ГОСУДАРЬ!

В конце письма:

ВАШЕГО ИМПЕРАТОРСКОГО ВЕЛИЧЕСТВА

Верноподданнейший [Новейший, самый полный и подробный письмовник 1822: 42].

Дореволюционные письмовники утверждали, что чем ниже статус адресата, тем лаконичнее должна быть подпись. Например, к капитану, поручику и прочим чинам пишут: *Ваш покорный слуга* или *Ваш, Милостивого Государя, покорный слуга* в зависимости от статуса адресата («смотря по состоянию») [Новейший, самый полный и подробный письмовник 1822: 50].

В более позднем пособии «Руководство к сочинению писем и деловых бумаг» (1847) Ф. Н. Наливкина предлагается единая универсальная формула: «Письма оканчиваются различно, впрочем больше и чаще всего пишут: *с истинным почтением имею честь быть, ваш покорный слуга*, имя и прозвание; иногда прибавлять к истинному почтению и совершенную преданность» [Наливкин 1847: 65]. Автор руководства подчеркивает, что для выражения максимальной вежливости это достаточная формула: «Выражает во всей полноте, в самом обширном смысле уважение человека к человеку, как бы ни было велико различие в состояниях и положениях, и сверх того особенное расположение друг к другу» [Там же: 65]. Иными словами, иерархия и социальный статус адресата, по мнению Ф. Н. Наливкина, не должен значительно влиять на выбор формулы выражения почтительности.

Интересно, что в этом же пособии с иронией критикуются попытки пишущих искать еще более уважительные формулы: «Оттого-то в письмах и даже письмовниках, руководствах, как писать письма, почтение называется глубоким и притом высоким, разлетается вниз, в глубину неизмеримую и вверх, за облака, за пределы земной атмосферы, в конец концов всего созданного на дальних и незримых мирах» [Там же: 66]. Высмеиваются превосходные степени (*глубочайшее, всепокорнейший*), замена *слуги* на *раба*, попытки найти все более «возвышенные» варианты (*имею счастье быть; за особенное счастье считаю называться; позвольте иметь смелость и счастье наименовать себя* вместо лаконичного *имею честь быть*).

Высмеивая гиперболизированную почтительность, автор пособия призывает остановить своеобразную инфляцию вежливости — обесценивание формул вследствие их чрезмерного усложнения. В качестве аргумента приводится лаконичность подписи даже в письме к монарху: *Вашего Императорского Величества верноподданный....* Особо в «Руководстве к сочинению писем и деловых бумаг» критикуются авторы писем, которые используют развернутые формулы почтительности по отношению к равным или низшим по статусу.

Таким образом, письмовник Ф. Н. Наливкина фиксирует важный сдвиг середины XIX в. в традициях делового эпистолярия: избыточная вежливость начинает восприниматься как стилистическое и этикетное нарушение, а на первый план выдвигается идея достаточности и меры. Критика «инфляции почтительности» у Ф. Н. Наливкина подводит итог длительному развитию эпистолярных норм: уважение в письме перестает измеряться количеством превосходных степеней и уничижительных самонаименований.

Критика избыточной вежливости встречается и во многих других письмовниках второй половины XIX – начала XX в.: «Отталкивающее впечатление производят в деловых письмах и всякие слащавые любезности, придающая им что-то заискивающее, фальшивое и не солидное. Любезность в коммерческом письме должна всегда иметь строго определенные границы и отнюдь не переходить в слащавость или самоунижение» [Чеботарев 1907: 24]. Другой автор указывает на необходимость соблюдать исключительно «формальную» вежливость — необходимую и достаточную для поддержания эффективных деловых отношений: «В такой же мере, в какой торговое письмо не допускает никаких фамильярностей, любезностей и пр., оно не допускает ни заискивающе-подобострастного тона, ни унизительно-просительных выражений и пр. Адресата не тронет ни одно, ни другое, ни третье, ибо деловые отношения возмездны, формальны, и потому исключают все то, что выходит за пределы, так называемой, формальной вежливости» [Барац 1898: 12]. В то же время другие письмовники этого периода по-прежнему предлагали гипервежливые, избыточные, ставшие клише и штампами формы выражения почтительности.

Итак, анализ начальной и заключительной этикетной рамки показывает, что в XIX в. сохраняется высокая степень ритуализации делового письма, однако постепенно усиливаются тенденции к унификации, демократизации и повышению функциональности этикетных средств, особенно в коммерческой переписке.

2.2. Трансформация формул вежливости этикетной рамки делового письма в советский период

В данном параграфе анализируется трансформация этикетной рамки делового письма в советский период — от первых лет революции до конца 1980-х гг. Предметом исследования выступают начальные и заключительные формулы, обращения, приветствия, подписи, рекомендованные нормативными предписаниями и справочниками, изданными в СССР.

2.2.1. Характеристика деловой переписки советского периода

Начало XX в. связано с существенными изменениями в системе деловой коммуникации. Появление телефонной связи привело к тому, что письмо перестало быть единственным средством дистантного общения, что способствовало сокращению объема частной переписки [Протопопова 2003: 627]. Однако официальные деловые письма и распорядительная документация по-прежнему сохраняли ключевую роль в координации деловых отношений, административной и производственной деятельности, объем документооборота значительно увеличился, появились новые виды документов, были разработаны рекомендации для форм документооборота и стиля документов [Федюрко 2002].

При советской власти деловой документооборот становится объектом целенаправленного государственного регулирования [Мазур 2018: 112]. Уже в 1917 г. принимается постановление «Об упрощении формы официальных сношений и бумаг», отменившее в деловых письмах использование титулов и заключительной формулы вежливости, выражающей личные чувства адресанта к адресату. В 1918 г. выходит постановление «О форме бланков государственных учреждений», в соответствии с которым все организации должны были использовать унифицированные бланки делового письма. Позднее было подготовлено постановление Совета Рабочей и Крестьянской Обороны от 8 декабря 1918 г. «О борьбе с областничеством и канцелярской волокитой», направленное на ускорение документооборота и экономию бумаги: рекомендовалось заменять письма

телефонными переговорами и телефонограммами, отказаться от избыточных копий, сопроводительных писем и формул учтивости, использовать общепринятые сокращения.

Таким образом, уже в первые годы советской власти формируется установка на функциональность, лаконичность и устранение риторической избыточности как «пережитка» дореволюционной канцелярской традиции.

В 1920-е гг. предпринимаются попытки выработки нового «простого и ясного» советского стиля официального письма [Матвеева 2018: 291–292]. Рекомендации этого периода призывают отказаться от устаревшей лексики и сложных синтаксических конструкций, стремиться к доступности и понятности текста. Вместе с тем язык деловых документов характеризуется неоднородностью и нестабильностью норм. По мнению ряда исследователей, это связано с тем, что изменился состав людей, занятых управленческой работой: к ней привлекались крестьяне, рабочие и солдаты, которые владели навыками письменной коммуникации в недостаточной степени [Руднев, Волкова, Садова 2021: 39]. В результате в официальные тексты проникают элементы разговорной речи, просторечие и стилистически сниженная лексика.

В 1930-е гг. начинается системная регламентация делопроизводства, формируются единые стандарты: закрепляются устойчивые формулы, единообразное расположение реквизитов, типовая структура документов [Колтунова 2000: 18]. Распространяются трафаретные (формализованные) тексты с постоянными частями и переменными элементами для внесения конкретных данных.

Именно в этот период появляются первые научные исследования официально-делового стиля, в частности работы П. В. Верховского «Письменная деловая речь. Словарь, синтаксис и стиль» [Верховской 1930а] и «Как составить обязательное постановление» [Верховской 1930б], в которых он высказывает мысль о том, что важнейшей задачей для нового государства становится упрощение делового письменного языка, необходимое для того, чтобы сделать тексты более понятными

для простых граждан: «От делового управленческого языка мы должны требовать не своеобразия, а точности, ясности, простоты и экономности» [Верховской 1930а: 6]. Одновременно П. В. Верховской фиксирует противоречивость сложившейся ситуации: при формальном упрощении структуры документов и унификации бланков «всё растет число темных и неточных терминов, всё сложнее и тяжелее становится деловая фраза» [Там же: 5], что, разумеется, делает текст тяжеловесным и трудным для восприятия.

В этот же период практически прекращает существовать жанр письмовника, традиционный для дореволюционной культуры: умение писать развернутые деловые письма утрачивает прежнее значение [Токарев 2010: 27–28]. По мнению исследователей, это связано, в частности, и с тем, что отсутствие рыночных отношений не требовало от пишущего мастерства красноречия.

В годы Великой Отечественной войны развитие системы делопроизводства замедляется, однако в послевоенные годы возобновляется выход пособий и справочников по деловой корреспонденции. Пособия 1950-х гг. подчеркивают необходимость минимизации переписки, рекомендуя по возможности решать вопросы с помощью телефонных переговоров или личных встреч: «Не следует заниматься внутриучрежденческой перепиской. Такой стиль работы приводит к бюрократизму» [Матвеев 1957: 24].

В 1960–1980-е гг. работа над модернизацией управленческой документации возобновилась, создаются АСУ (автоматизированная система управления) и АСНТИ (автоматизированная система научно-технической информации). В 1963 г. выходит постановление Совета Министров СССР «О мерах по улучшению архивного дела в СССР», положившее начало разработке Единой государственной системы делопроизводства (ЕГСД), завершенной к 1973 г. Вслед за этим утверждаются государственные стандарты (ГОСТ 6.38–72; ГОСТ 6.39–72), регламентирующие организационно-распорядительную документацию. Необходимость строгой

унификации во многом была продиктована распространением в делопроизводстве 1970-х гг. машиночитаемых документов.

В период застоя преобладали письма, функционирующие между организациями. Справочники повторяли рекомендации середины XX в. о необходимости сокращения внутренней переписки между сотрудниками: «излишняя переписка создает почву для волокиты и бюрократизма» [Белов, Белов 1971: 39]. Это способствовало деперсонализации коммуникации: письмо утрачивало индивидуальные речевые черты, эмоциональное начало и этикетные компоненты. Эта особенность отличает переписку советского периода как от предшествующего этапа, так и последующего.

2.2.2. Специфика этикета деловой переписки советского периода

Отношение к этикету в советский период было неоднозначным: с установлением новой власти формируется представление об этикете как о нормах буржуазной морали: «Согласно новой идеологии, отрицавшей все социальные различия и формы неравенства между людьми, необходима была «отмена» этикетных форм общения как закрепляющих социальные неравенства» [Лихачева 2015: 293]. Постепенно этикет вернулся в среду дипломатов и высшего партийного руководства, а в 1960–1970-е гг. была издана целая серия книг по этикету, причем в них «советский этикет» противопоставлялся фальшивому «буржуазному». Само слово «этикет» стремились заменить на «культурность», «вежливость», «культуру поведения». Иными словами, несмотря на радикальные заявления раннесоветского периода о вредности этикета, этикет как форма регулирования межличностных отношений продолжил существовать, обретая собственные формы.

В советский период нормы речевого этикета в деловой переписке переосмысляются: дореволюционная избыточная вежливость сменяется сдержанностью и сухостью. Уже в 1920-е гг. подчеркивается, что «преувеличенно-вежливый стиль» с его формулами типа *Милостивый государь; Честь имею сообщить; В ожидании Ваших приятных известий пребываем* окончательно выходит

из употребления, а современное письмо должно быть «строго деловым», хотя и корректным, поскольку резкость формулировок способна осложнять деловые отношения [Вейцман 1927: 15]. Тем самым утверждается новая норма — отказ от риторической красоты, но при этом с сохранением минимальной корректности. В советское время учтивость, повышенная вежливость, недирективность, почтительное отношение к собеседнику в письмах отрицались как пережиток того времени, «когда торговля и промышленность находилась в частной собственности, и конкуренция между предприятиями заставляла цепляться за клиента» [Верховской 1930а: 139].

Рекомендации проявлять учтивость сохраняются только в коммерческой корреспонденции. В них возможны, например, такие обороты: *Настоящим просим; Просим не отказать; Пользуясь случаем; Выражая благодарность за присланные образцы, просим* и т. д. [Верховской 1930а: 140]. Демонстративная вежливость рассматривается как вынужденная мера в условиях рыночной конкуренции, а не как часть культуры общения.

Еще одна причина, по которой вежливость в деловой переписке признавалась неуместной, заключалась в том, что ее связывали с межличностным общением. Предполагалось, что она может повлиять на принятие решений, тогда как советские деловые и производственные отношения, в понимании составителей справочников, должны были быть максимально формализованными и лишенными субъективности. Как отмечалось в пособиях, «ожидаемая реакция на деловое письмо рассматривается в этих случаях как возможный вариант проявления воли отдельных лиц, что совершенно неприемлемо в условиях социалистических производственных отношений» [Веселов 1968: 40]. Таким образом, вежливость трактовалась как элемент личного, а не институционального взаимодействия и потому рассматривалась как потенциальный источник субъективности и непредсказуемости в процессе принятия решений.

Деловая переписка советского времени сводится к сугубо функциональному обмену информацией, без необходимости устанавливать контакт, производить на собеседника хорошее впечатление, мотивировать его к действию. Такой утилитарный подход приводит к редуцированию формул вежливости как «нежелательной избыточности», усилению директивности, сухости и лаконичности стиля, отказу от форм личного обращения и переходу к изложению от третьего лица, подчеркивающему «общественный характер делового документа» [Там же: 41–42]. Личное обращение и выражение субъективного отношения сводятся к минимуму. Формулы вежливости считаются избыточными штампами, мешающими эффективности общения: «Формулы вежливости, повторяясь из письма в письмо, тем самым приобретают формальное значение и лишь вносят нежелательную избыточность в информацию деловой письменной речи» [Там же: 41].

Вместе с тем советские руководства по деловой переписке не отказываются полностью от идеи такта и дипломатичности. Рекомендуются избегать грубости, раздражения, иронии; допускается смягчение категоричных предписаний с помощью вводных слов и пояснительных конструкций [Там же: 43]. Однако важно заметить, что подобные средства рассматриваются не как проявление личной почтительности, а как инструмент предотвращения конфликтов.

Итак, в советской деловой переписке на смену этикетности и риторичности приходит сдержанный, обезличенный стиль, в котором допустима лишь минимальная корректность, не мешающая «делу» и не влияющая на принимаемые решения.

2.2.3. Начальная этикетная рамка

Начальная этикетная рамка в советском деловом эпистолярии подверглась значительной трансформации — причем как обращение, так и приветствие.

Обращение

В дореволюционной России обращения в деловых письмах отличались разнообразием, разветвленной системой титулов и высокой степенью формализации. После 1917 г. начинается последовательный отказ от сложных обращений и титулов

[Литвякова 2021: 333], впрочем, борьба с ними началась еще в пореформенной России конца XIX в.

Служебное письмо в большинстве случаев перестает содержать обращение. В пособиях по служебной переписке и деловой корреспонденции 1920–1950-х гг. не приводится **ни одного образца** письма с обращением [Вихляев 1926, 1927; Вейцман 1927; Верховской 1930; Фрадкин 1933; Огородников 1951; Матвеев 1957; Рабинович 1965]. Вместо обращения используется формализованный реквизит «Адресат». Название учреждения и его структурного подразделения указывается в именительном падеже, а если адресатом является должностное лицо, то его фамилия указывается в дательном падеже [Рабинович 1965: 41]: *Начальнику Ясновского районного управления сельского хозяйства В. Н. Белозерову.*

В период застоя одной из причин отказа от обращений в пользу указания адресата становится стандартизация и автоматизация делопроизводства. Как уже было сказано, делопроизводство в советских учреждениях велось на основе Единой государственной системы делопроизводства (ЕГСД, 1973 г.) и соответствующих ГОСТов [Белов, Белов 1971: 4]. Эти нормативные документы жестко регламентировали структуру письма и закрепляли замену индивидуальных речевых формул стандартизированными реквизитами. Указание адресата в верхней части документа повышало эффективность документооборота: получатель был виден делопроизводителю и архивариусу, что облегчало сортировку и обработку писем. Реквизит «Адресат» (должность + фамилия в дательном падеже) становился обязательным элементом, устраняя необходимость дополнительного обращения.

Вторая причина отказа от обращений связана с деперсонализацией деловой коммуникации. Письмо понималось прежде всего как официальный документ для решения служебных задач. Обращение по имени-отчеству, связанное с личным общением, не соответствовало такому формату. Корреспонденция направлялась от учреждения или органа власти, а не конкретного человека, что придавало коммуникации формальный и безличный характер. Отказ от обращений позволял

минимизировать эмоциональную окраску текста. Таким образом, в советский период начальная рамка письма утрачивает функцию установления контакта и становится формальным элементом.

При этом в более личной деловой корреспонденции (например, письмах руководителей учреждений друг другу) обращение могло сохраняться и помещаться после реквизитов, перед основным текстом. Таким образом, наличие обращения зависело от степени формальности коммуникации. В справочнике «Этикет русского письма» уточняется: в деловом письме присутствует либо наименование адресата, либо обращение, тогда как в частном официальном письме обращение обязательно [Акишина, Формановская 1981: 5].

В современной российской деловой практике эта традиция сохранилась. Согласно ГОСТ Р 7.0.97–2025, реквизит «адресат» по-прежнему указывается в дательном или именительном падеже в верхней части письма, а обращение, если оно используется, помещается в начало письма.

Существенные изменения коснулись и самих форм обращения. В пособии «Письменная деловая речь» [Верховской 1930а] с особой эмоциональностью говорится об изменении нормы обращения: «Всякий посмеется в настоящее время над употреблением всякого рода титулов в начале делового письма для выражения особой почтительности к адресату» [Там же: 139]. На место титулов и формулы *милостивый государь* приходит универсальное обращение *товарищ*. Изначально употреблявшееся в революционной среде, в годы Гражданской войны и последующий период оно приобретает значение ‘свой, принадлежащий общему делу и идеологии’, а с конца 1930-х гг. закрепляется как официальное или полуофициальное обращение к гражданам СССР и представителям социалистических стран [Балакай 2001: 524].

Параллельно используется обращение *гражданин*. Если *товарищ* символизировал идеологическое единство и принадлежность к системе, то *гражданин* постепенно стал обращением к людям, чей статус вызывал сомнения или был неясен. В 1920–30-е гг. формируется устойчивое противопоставление «товарищей»

(партийных, военных, законопослушных) и «граждан» (остального населения, разных категорий беспартийных и даже «деклассированных элементов») [Фан 2025: 283]. Таким образом, даже при декларируемом равенстве в обращениях сохранялась скрытая статусная иерархия.

Слово «товарищ» могло дополняться определением (*уважаемый, глубокоуважаемый, дорогой*), которое зависело от степени официальности или торжественности ситуации, а также от отношений и дистанции между собеседниками.

В обращении слово «товарищ» могло соединяться с фамилией или должностью. Например, *Уважаемый товарищ Петров* или *Глубокоуважаемый товарищ директор* [Акишина, Формановская 1981: 7]. К женщине также обращались словом «товарищ».

Примечательна орфографическая судьба местоимения *Вы* при обращении к одному лицу. Во всех проанализированных советских справочниках по переписке это местоимение в такой функции последовательно и единообразно пишется с заглавной буквы. Необходимо отметить, что в более поздние периоды, как и в более ранние, эта норма, наоборот, не была столь категорична.

Приветствие

Приветствие в официальном деловом письме советского периода, как правило, отсутствовало. Уже в начале советской власти это объяснялось его функциональной неуместностью: «Совершенно непонятно, какое значение придается этим выражениям особой вежливости, когда ведется д е л о в а я переписка и притом не между частными фирмами, среди которых возможна конкуренция, а между предприятиями советской торговли и промышленности» [Верховский 1930а: 142]. Приветствия и благопожелания трактовались как избыточные и лишённые практического смысла в условиях нерыночной экономики. К концу советского периода справочники фиксируют: приветствия допустимы лишь в частных письмах, тогда как официальная корреспонденция по-прежнему не использует приветственную формулу [Акишина, Формановская 1981: 12].

Таким образом, начальная этикетная рамка в советский период минимизируется и деперсонализируется: личное обращение уступает место формальному реквизиту, фатическая функция перестает быть актуальной.

2.2.4. Заключительная этикетная рамка

В официальной переписке советского периода заключительная этикетная рамка также подвергается существенной редукции.

На заседании Временного правительства 15 марта 1917 г. было принято постановление «Об упрощении формы официальных сношений и бумаг», которое предписывало: «В официальных сношениях и бумагах совершенно устранить титулование, а также все заключительные формулы, выражающие личные чувства. Вообще руководящим началом принять краткость и простоту» [Архив новейшей истории России: 101]. Это привело к формированию новой нормы, которая исключала эмоционально-оценочные и этикетные концовки писем.

В ряде пособий 1920-х гг. приводятся заключительные фразы, которые трудно отнести к традиционным формулам вежливости: *Ожидаем Вашего ответа с обратной почтой; От дальнейшей переписки решительно отказываемся; Полагаем, что Вы не вернетесь к переписке по исчерпывающему вопросу; Надеемся, что Вы наконец убедитесь в неправильности Вашей мотивировки* [Вихляев 1927: 7].

Подобные формулы выполняют прежде всего регулятивную функцию: они фиксируют ожидания, требования или завершение взаимодействия. В отличие от дореволюционных концовок, здесь отсутствуют выражения почтения и уж тем более личной преданности; интонация часто носит директивный характер. Формулы *Полагаем, что Вы не вернетесь к переписке по исчерпывающему вопросу* или *Надеемся, что Вы наконец убедитесь в неправильности Вашей мотивировки* содержат скрытую или открытую оценку действий адресата и стремление завершить дискуссию в одностороннем порядке. Даже позитивные формулы (*Будьте уверены, что поручение Ваше выполним своевременно*) звучат довольно директивно. Это, конечно, полностью уничтожало дореволюционную традицию.

В то же время в других разделах этого же пособия, где приводятся образцы коммерческих писем, встречаются менее категоричные и грубые формулировки. Например, *Правление Казанского Районного Союза считает своим долгом обратиться к Вам с просьбой не отказать ему в таковом <содействии> с Вашей стороны; Ожидаем Ваших поручений и надеемся, что они послужат началом к развитию наших взаимных сношений; В ожидании ответа пребываем; Ваше согласие не откажите подтвердить; В надежде на скорое и аккуратное исполнение нашего поручения пребываем; Просим Вас не отказать нам с заказом, к исполнению которого мы приложим все старания* [Там же: 15–33].

Подобные заключительные формулы звучат вполне дружелюбно и учтиво, сохраняя следы дореволюционной риторико-этикетной традиции, хотя и в ослабленном виде. Используются лексемы «надежда», «ожидание», «просьба», «содействие», что сближает их с прежней моделью недирективного письма. Характерно и употребление глагольных форм типа «пребываем», отсылающих к старой эпистолярной традиции. В то же время эти формулы уже лишены персональной вежливости в дореволюционном смысле: в них отсутствуют выражения почтения, преданности, подчеркнутого уважения к адресату. Вежливость приобретает функциональный и прагматический характер: она направлена на достижение конкретного результата (получение заказа, подтверждение, исполнение поручения). Таким образом, в коммерческой переписке раннесоветской эпохи более активно используются формулы вежливости, чем в государственной и официальной, что может быть объяснено особым типом отношений, а также иным принципом субординации.

Вероятно, сохранению более традиционных этикетных средств в коммерческой переписке способствовал и исторический контекст середины 1920-х гг. Период новой экономической политики сопровождался оживлением торговых отношений, что делало значимыми коммуникативные стратегии, ориентированные на установление и поддержание партнерских отношений. В этих условиях

прагматически мотивированная вежливость сохраняла функциональную ценность, несмотря на общую тенденцию к упрощению официального языка.

Итак, руководство «Коммерческая корреспонденция» (1926; 1927) А. А. Вихляева дает наглядное представление о переходном характере норм деловой переписки: с одной стороны, сохраняются учтивые формулы предшествующей эпохи в письмах, где необходимо повлиять на действия адресата (т. е. любезность носит прагматический характер), с другой — намечается тенденция к лаконичным, сухим, безэмоциональным и директивным интонациям в финальных фразах.

Другое пособие по коммерческой корреспонденции, профессора Р. Я. Вейцмана, описывает прежнюю норму следующим образом: «В русских письмах дореволюционного времени, а в капиталистических странах и сейчас, текст письма заканчиваются так называемой формулой вежливости: „с совершенным почтением“ и тому подобными выражениями. В сношениях между кооперативными организациями письма часто заканчивались словами: „с товарищеским приветом“, что отчасти удержалось и поныне» [Вейцман 1927: 23]. В этом же пособии приводится пример письма, которое заканчивается подписью *С кооперативным приветом. Правление.* Приведенная цитата и подобный пример показывают переходное состояние этикета деловой переписки 1920-х гг., демонстрируя, как старая форма меняется и переосмысливается.

Очевидно, что Р. Я. Вейцман противопоставляет дореволюционную и советскую нормы. Формулы типа *с совершенным почтением* относятся к прошлой, «капиталистической» традиции, тогда как *с товарищеским приветом* подчеркивает горизонтальные, партнерские отношения. Указание «отчасти удержалось и поныне» отражает переходный характер нормы: новая формула еще не полностью закреплена и выступает компромиссом между отказом от прежней избыточной вежливости и необходимостью оформить завершение письма.

Анализ обоих пособий по коммерческой корреспонденции [Вейцман 1927; Вихляев 1927] показывает, что в середине 1920-х гг. вопрос оформления

заключительной этикетной рамки еще не решен окончательно: авторы не предписывают строгую норму, а описывают практику текущего, переходного периода.

К началу 1930-х гг. вопрос завершения письма уже представляется решенным: в пособиях этого и более поздних периодов подробно регламентируется порядок реквизитов и подписи, но заключительные формулы как обязательный элемент структуры не упоминаются [Фрадкин 1933]. Та же норма фиксируется и в пособиях 1950-х гг. [Огородников 1951; Матвеев 1957].

При этом полного отказа от этикетных формул не происходит. Примечательно, что в справочнике П. В. Веселова «Современное деловое письмо в промышленности» (1968), в котором осуждается избыточная вежливость как пережиток прошлого, все-таки появляется указание на возможность использования формулы вежливости в заключении письма: «Письмо, выражающее отказ, отклонение предложения, уместно заканчивать словами: „С уважением“ или „С глубоким уважением“» [Веселов 1968: 48]. Формула вежливости в данном случае используется как инструмент смягчения конфликтного речевого акта (отказа). Этот пример подчеркивает, что абсолютный отказ от вежливости в деловом письме оказался невозможен, поскольку цель деловой коммуникации — это не только обеспечить передачу информации, но и поддержать сотрудничество.

Уважение к собеседнику в деловых письмах советского периода выражается не столько в конкретных формулах, сколько в соблюдении церемониала подписания документов: «Ответ на письмо, подписанное директором, должен быть также подписан директором, а не его заместителем. Однако ответ на письмо, подписанное заместителем директора, может быть подписан директором» [Веселов 1968: 47–48]. Важное для советской эпохи требование симметрии подписей подчеркивает тот факт, что в деловой переписке взаимодействуют не столько конкретные люди, сколько должности и социальные роли. Ответ директора директору — это признание равного административного веса адресанта, в то время как подписание такого ответа

заместителем могло бы интерпретироваться как понижение статуса корреспондента и, следовательно, как форма неуважения. Это соответствует общей установке советской деловой переписки на минимизацию субъективности и межличностного фактора. Однако внимание к статусам коммуникантов сближает советское письмо с дореволюционным, в котором статус адресата определял не только выбор обращений и заключительных формул, но даже и оформление письма.

К концу советского периода справочники фиксируют появившуюся вариативность заключительных фраз и формул. Авторитетное пособие «Этикет русского письма» (первое издание 1981 г., затем многократные переиздания до 2016 г.), фиксирует довольно развернутую структуру концовки письма:

1. Деловые просьбы. Концовки содержат существительное «просьба» (*Просьба подтвердить наш заказ; Просьба прислать Ваши предложения; Просьба учесть наши предложения; Просьба телеграфировать о Вашем согласии*) или глагол «просить» (*Просим Вас; Мы просили бы Вас; хотим просить Вас; Хотели бы попросить Вас; Нам хотелось бы просить Вас*), который может сопровождаться распространителями *убедительно, настоятельно, со своей стороны*.

2. Предположения, что переписка будет регулярной. В качестве примеров приводятся следующие фразы: *С нетерпением ожидаем Вашего ответа; В ожидании Вашего ответа с уважением (подпись); надеемся получить Ваш (скорый) ответ; В надежде на Ваш (скорый, благоприятный) ответ, с уважением (подпись); Желательно (было бы) получить ваш ответ как можно скорее*. Допускаются повторные стереотипные извинения, поздравления, пожелания и благодарности: *Еще раз разрешите поблагодарить Вас; Еще раз позвольте извиниться перед Вами*.

3. Уверения в уважении. Для делового письма предлагаются формулы *С уважением (к Вам); С совершенным почтением; С уважением и почтением; Уважающий Вас*. Наиболее употребительной называется формула *С уважением*. Особая формула предлагается для дипломатической переписки — *С совершенным почтением*.

4. Должность, подпись [Акишина, Формановская 1981: 21].

Как видно, структура финала советского делового письма может быть довольно развернутой. Частное официальное и неофициальное письмо, по мнению авторов, имеет еще более подробную структуру концовки (благодарности, приветы, просьбы писать, прощания, уверения в любви, дружбе, уважении и т. д.). В целом это подтверждает тезис о том, что чем менее формально письмо, тем важнее в нем фатический компонент, направленный на поддержание отношений.

Именно к концу советского периода закрепляется формула *С уважением*, предшествующая подписи. В более ранних справочниках подобные формулы не использовались или рекомендовались в крайне исключительных случаях.

Итак, к концу советского периода происходит частичная реабилитация этикетной рамки: концовка вновь становится пространством фатической коммуникации и регулирования тональности письма. Это резко отличает описываемую норму от утилитарного подхода 1950–60-х гг., когда деловое письмо стремились свести к минимальному обмену информацией. Особенно показательно использование смягчающих форм (*просили бы, хотели бы попросить*), свидетельствующих о возвращении внимания к тональности письма.

Динамика заключительной рамки в советский период проходит путь от резкого отказа от ритуальной вежливости к постепенной нормализации формулы *С уважением* как стандартного элемента делового письма. Эта эволюция демонстрирует, что даже в условиях идеологической борьбы с церемониальностью и этикетностью полностью устранить фатический компонент письменной коммуникации невозможно: деловое письмо неизбежно остается не только инструментом передачи информации, но и средством поддержания профессиональных отношений.

В целом советский период характеризуется радикальной трансформацией этикетной рамки делового письма. Под влиянием идеологии, стандартизации и стремления к максимальной функциональности из официальной переписки

исчезают обращения, приветствия и традиционные формулы вежливости. Деловое письмо становится более лаконичным, обезличенным и ориентированным прежде всего на передачу информации и регулирование служебных отношений.

Однако анализ показывает, что полностью отказаться от этикетных средств оказалось невозможно. Уже во второй половине XX в. наблюдается постепенное возвращение отдельных элементов речевого этикета, прежде всего в заключительной части письма. К концу советского периода этикетная рамка вновь начинает выполнять не только информационную, но и фатическую функцию, способствуя поддержанию профессиональных отношений между участниками коммуникации.

2.3. Трансформация формул вежливости этикетной рамки делового письма рубежа XX–XXI вв.

В параграфе анализируется трансформация этикетной рамки делового письма по данным справочников и пособий, изданных в постсоветский период до массового распространения электронной почты, то есть до начала 2000-х гг.

2.3.1. Характеристика деловой переписки переходного периода

После распада СССР деловая переписка в России развивается в новых социально-экономических условиях. Переход к рыночной экономике, формирование частного сектора, расширение международных контактов существенно меняют деловую сферу и практику деловой письменной коммуникации [Ульянцева 2007].

Если в советский период деловое письмо в основном служило инструментом административного взаимодействия между учреждениями, то в 1990-е гг. расширяются функции и сферы применения деловой переписки, увеличивается жанровый спектр деловых писем: наряду с традиционными служебными документами активно используются коммерческие предложения, письма-запросы, письма-претензии, сопроводительные письма.

Показательно, что в этот период резко возрастает количество изданий и переизданий учебных пособий по деловой переписке (руководства и справочники

Н. И. Формановской, А. А. Акишиной, П. В. Веселова, И. А. Стернина, М. В. Кирсановой, Н. Н. Анодиной, Ю. М. Аксенова, М. В. Колтуновой, А. П. Загорской и др.), что свидетельствует об актуализации навыка письменного делового общения. Деловое письмо начинает рассматриваться не только как инструмент коммуникации, но и как средство формирования профессионального имиджа и корпоративной репутации.

В пособиях 1990-х гг. фиксируется сосуществование двух нормативных моделей. С одной стороны, сохраняется консервативная норма официального письма, унаследованная из советской традиции: стандартизированная структура, обезличенность, минимизация субъективных оценок. С другой стороны, формируется демократичный стиль, приветствующий персонализацию, индивидуальность автора и эмоциональный компонент.

Особую роль в этой трансформации сыграли контакты с западными партнерами. Уже в конце 1980-х гг. торговые и коммерческие организации активно включаются в международное сотрудничество, что приводит к знакомству с иными стандартами деловой переписки. Кроме того, значимым является восприятие советским человеком в эпоху перестройки всего иностранного как престижного и прогрессивного, что влияет на язык, речь и речевой этикет: происходит активное заимствование не только отдельных слов и этикетных формул, но и подходов к деловой коммуникации. В западной практике письмо осмысливается прежде всего как форма межличностной коммуникации, даже если речь идет о деловых отношениях: «В силу этого важного обстоятельства, составителям деловых писем рекомендуется полная свобода действий» [Веселов 1990: 7]. Адресант и адресат рассматриваются как частные лица, а не как безличные представители учреждения; отсюда обязательность личного обращения, активное использование формул вежливости, гибкое использование этикетных средств и важность установления и поддержания контакта.

Новая вежливость имеет свои истоки в области экономики, где были введены рыночные отношения. С открытием в России филиалов западных фирм,

«экспортировался и корпоративный стиль поведения, принятый в центральных офисах этих фирм в Западной Европе или в Америке» [Ратмайр 2009: 64].

Вслед за западной традицией российская практика пошла по пути демократизации, деловая переписка начала обслуживать не только взаимодействие организаций, но и коммуникацию между частными лицами (коллегами, сотрудниками организаций, менеджером и клиентом и т. д.).

2.3.2. Специфика этикета деловой переписки в переходный период

Этикет деловой переписки 1990-х — начала 2000-х гг. характеризуется поиском новых ориентиров. Так, в пособии 1990 г. отмечается: «Документоведы, программисты, управленцы обратили внимание лингвистов на нерешенные вопросы официальной речевой практики, исходя из следующих практических задач: <...> совершенствования этикетных форм официального письменного общения (аспект ортологии на стыке лингвистики и этики служебных отношений)» [Веселов 1990: 5]. Данное замечание свидетельствует о разрыве между унаследованной практикой делового письма и изменившимися коммуникативными условиями.

Если в советский период этикетная рамка была жестко регламентирована и минимизирована, то в постсоветское время происходит ее существенная трансформация. Вежливость вновь начинает рассматриваться как значимый элемент делового взаимодействия, влияющий на успешность переговоров, формирование доверия и поддержание партнерских отношений. Однако эта вежливость уже не носит ритуального характера, как в XIX в., а понимается как инструмент эффективной коммуникации.

Показательно расширение самого понятия делового этикета. В пособиях начала 2000-х гг. он трактуется как совокупность лингвистических и нелингвистических параметров [Басаков 2003: 82–83]. К лингвистическим относятся формы обращения, способы выражения просьб, напоминаний, отказов, претензий, особенности аргументации, формулировки распоряжений и заключительные формулы. К нелингвистическим — скорость ответа, отсутствие формальных «отписок»,

корректный выбор адресата в зависимости от статуса автора письма, соблюдение коммуникативных ожиданий партнера.

Таким образом, в постсоветский период возрастает роль этикета в деловой коммуникации и в деловом письме, в частности. Этикетная рамка письма перестает быть формальным дополнением к основному тексту и начинает выполнять важную функцию — установление, поддержание и регулирование деловых отношений.

2.3.3. Начальная этикетная рамка

Возвращение обращения

Одним из ключевых изменений в постсоветской деловой переписке становится восстановление обращения как обязательного элемента начальной этикетной рамки. Если в советский период служебное письмо нередко начиналось непосредственно с изложения предмета сообщения, без персонализированного обращения, то в 1990-е гг. обращение вновь закрепляется в структуре письма и оформляется отдельной строкой [Басаков 2005: 81].

В справочниках 1980-х — начала 1990-х гг. фиксируется сдвиг эпистолярной нормы: обращение рекомендуется использовать как в деловом письме, так и в частном официальном [Акишина, Формановская 1989: 5], а не только в частном неофициальном, как было прежде.

Показательна динамика рекомендаций в разных изданиях справочника «Современное деловое письмо в промышленности» П. В. Веселова. В издании 1968 г. подчеркивается, что советское деловое письмо почти полностью отказалось от форм личного обращения: «Такая форма обращения, как „Уважаемый“ или „Глубокоуважаемый“, встречается лишь в определенных гарантийных письмах, а также в письмах, содержащих просьбу, обращение или предложение и адресованных конкретному лицу или нескольким лицам» [Веселов 1968: 41]. Однако в третьем издании этого же пособия 1990 г. рекомендация сформулирована по-другому: «Уже сложились формы обращения в официальной письменной речи. „Уважаемый...“ или „Уважаемый!“ — наиболее распространенные формы обращения» [Веселов 1990: 96].

За два десятилетия практика использования обращения в деловом письме из исключительной превратилась в повсеместную.

Составители постсоветских пособий прямо указывают на фатическую функцию обращения, оно рассматривается как проявление вежливости и средство выражения уважения к адресату: «Обращение к адресату — это прежде всего проявление вежливости по отношению к нему <...> При помощи персонального или группового обращения автор письма действительно выражает свое уважение» [Демин 2004: 22]. Так происходит принципиальный сдвиг: начальная рамка письма вновь начинает выполнять контактоустанавливающую функцию, тогда как в советский период она была сведена к формальным реквизитам.

Поиск универсального обращения

После распада СССР исчезает идеологически маркированное универсальное обращение «товарищ», сохраняющееся лишь в отдельных сферах (например, в армии), что приводит к поиску новых универсальных форм обращения.

Иллюстрацией этого поиска и формирования новой нормы может служить уже упоминавшееся пособие по деловой переписке П. В. Веселова 1990 г., где на соседних страницах приводятся образцы писем с обращениями *Уважаемые господа* и *Уважаемые товарищи* [Веселов 1990: 148], что наглядно свидетельствует о переходном этапе и смене нормы.

В научно-методической литературе отсутствует единодушие относительно статуса форм *господин* и *госпожа*. Одни авторы рассматривают их как возрождающуюся нейтрально-официальную норму [Колтунова 2000: 128], другие подчеркивают ограниченность их употребления и наличие существенных стилистических коннотаций [Стернин 1996: 47].

Примечательно, что в пособии, изданном в 1990 г., указано, что обращение *господин* используется в переписке с организациями и фирмами капиталистических стран [Веселова, Веселов 1990: 7]. В аналогичном пособии одного из этих авторов,

изданном спустя три года, эти оговорки о сфере применения исчезают [Веселов 1993: 13].

Поскольку слово «господин» в постперестроечный период так и не стало универсальным обращением [Жукова 2015: 8], справочники предлагают другие варианты универсальных обращений. Так, в пособии «Современное деловое письмо» указано: «Допустима и безличная форма простого обращения, в соответствии с которой для этой цели употребляются имена существительные, выражающие одну из общепринятых (стандартных) форм обращения к адресату или адресатам: „коллега“, „гражданин“, „гражданка“, „товарищ“, „господин“, „госпожа“, „сударь“, „сударыня“, а также „господа“, „дамы и господа“, „леди и джентльмены“, „товарищи“, „граждане“, „коллеги“ и т. д.» [Демин 2004: 23]. Как видим, в одном ряду оказались нейтрально-официальные (*гражданин, господин*), идеологически маркированные (*товарищ* как атрибут советской эпохи), архаичные (*сударь, сударыня*, вышедшие из употребления после 1917 г.), заимствованные/стилизированные (*леди и джентльмены*) номинации. Такой ряд обращений создает ложное впечатление их равноправной употребительности в деловых текстах.

Это противоречие решается попыткой некоторых авторов разграничить сферы применения данных обращений: «В армии еще сохраняются обращения *товарищ генерал, товарищ майор*, в юридическо-процессуальной сфере — *гражданин — гражданка*, в политике, культуре, официально-деловой сфере все большее употребление приобретает обращение *господа*» [Колтунова 2000: 128]. Такое разграничение по сферам употребления представляется оправданным, потому что в постперестроечный период универсальная норма обращения так и не сложилась.

Одним из нейтральных обращений в постсоветскую эпоху становится обращение *коллеги*. Оно не окрашено идеологически и стилистически, а потому рекомендуется во многих справочниках по деловому письму [Акишина, Формановская 1989; Веселов 1990; Стернин 1996; Колтунова 2000]. «Такое обращение расширяется в среде интеллигенции — научной, медицинской, связанной

с юриспруденцией, педагогической. Данное обращение задает сдержанно-вежливый регистр общения, демонстрирует обычно сдержанно-вежливое отношение к собеседнику» [Стернин 1996: 49]. Главное достоинство данного обращения — стилистическая нейтральность, а также гибкость значения: коллегами в переписке называют не только людей строго одной профессии, но и сотрудников одной организации, а также единомышленников в целом. Однако оно функционирует преимущественно как групповое обращение: обращение к одному адресату «коллега» остается редким.

Имя и имя-отчество

Одним из решений проблемы отсутствия универсального обращения становится возвращение практики адресации по имени и отчеству. Если в советской служебной переписке использовалась формула *«товарищ + фамилия»*, то в постсоветский период закрепляется модель *«Уважаемый + имя + отчество»*.

Справочники подчеркивают предпочтительность обращения по имени-отчеству в частных официальных письмах, если эти данные известны отправителю [Акишина, Формановская 1989: 8]. Обращение по фамилии или только по должности трактуется как допустимое, но менее желательное.

Эта практика отражает отказ от безличности и усиление эмоционального компонента в деловой коммуникации. Начальная рамка, как и в дореволюционной практике, ориентируется на конкретного адресата и служит установлению персонального контакта и сокращению коммуникативной дистанции.

Этикетный эпитет

Возвращение в деловую переписку обращения повлекло за собой активное использование этикетных эпитетов. В справочниках постсоветского периода можно встретить довольно широкий перечень вариантов: *уважаемый, досточтимая, почтеннейшие, многоуважаемый, глубокоуважаемая, высокоуважаемые, почтеннейшие* [Демин 2004: 23].

Перечисленные эпитеты трудно назвать общеупотребительными. Так, в «Словаре русского речевого этикета» [Балакай 2001] почти все эти прилагательные характеризуются как возвышенно-почтительные, возвышенно-риторические, подчеркнуто-вежливые или официальные. Нейтральным считается эпитет *уважаемый*: «Употр. как средняя степень вежливости» [Там же: 531]. Прилагательные *многоуважаемый* и *глубокоуважаемый*, согласно А. Г. Балакаю, используются при официальном или почтительном обращении к лицу, занимающему высокое общественное положение или пользующемуся особым уважением, почетом.

Показательно, что использование эпитетов объясняется необходимостью «усложнить» обращение в тех случаях, когда в письме отсутствует приветствие: «Обращения к адресату целесообразно „усложнить“, дополнив имя собственное или имя существительное прилагательным, наиболее подходящим соответствующему случаю письменного обращения» [Демин 2004: 23]. С помощью такого определения автор письма имеет возможность более полно выразить свое уважение и расположение к адресату. В этом можно усмотреть продолжение традиции русского эпистолярного этикета XVIII–XIX вв., где развернутая формула обращения служила отражением уважения и социальной дистанции. Так, письмовник 1793 г. рекомендовал не использовать местоимение «Вы» вместо опосредованного вокатива, потому что «в малых строках будет казаться сие непочтительно» [Полный всеобщий письмовник 1793: 36].

Наряду с эпитетом *уважаемый*, в справочниках встречается рекомендация использовать эпитет *дорогой* [Акишина, Формановская 1989: 10; Веселов 1990: 96]. Причем, по мнению названных исследователей, форма обращения со словом *дорогой* носит нейтральный характер: «Как нейтральное слово оно противопоставлено, с одной стороны, таким „ласковым“, „интимным“ словам, как *милый*, *родной* и т. п., а с другой стороны, таким „официальным“ словам, как *уважаемый*, *многоуважаемый* и т. п.» [Акишина, Формановская 1989: 10]. Однако некоторые авторы считают, что это обращение имеет более сильный эмоциональный оттенок. В «Словаре русского

речевого этикета» *дорогой* характеризуется как «этикетный эпитет в составе ласк., дружеск., приветл. обращения к близкому знакомому, приятелю, родственнику» [Балакай 2001: 148]. Таким образом, этикетный эпитет *дорогой* придает обращению эмоциональный оттенок и используется главным образом в неофициальной или полуофициальной переписке. В этом его отличие от английского *dear*, которое является нейтральной и общепринятой формой вежливого обращения и может употребляться даже по отношению к незнакомому человеку. В русском письме *дорогой* звучит более лично и потому имеет ограниченную сферу употребления — ближайшим соответствием английскому *dear* стоит считать не *дорогой*, а *уважаемый*.

Особый интерес представляет сопоставление этих двух эпитетов с точки зрения теории вежливости П. Браун и С. Левинсона [Brown, Levinson 1987]. Обращения *уважаемый* и *дорогой* реализуют принципиально разные коммуникативные стратегии: *дорогой* апеллирует к позитивному лицу адресата, стремясь сократить дистанцию и подчеркнуть солидарность, тогда как *уважаемый* ориентирован на защиту негативного лица, поддержание дистанции и автономии адресата. Обращение с эпитетом *уважаемый* минимизирует коммуникативное давление и выполняет функцию «смягчителя» последующего речевого акта, особенно если письмо содержит просьбу, требование или оценку. *Уважаемый* является клишированной формулой, что снижает риск субъективных интерпретаций и обеспечивает коммуникативную безопасность. В терминах П. Браун и С. Левинсона это стратегия называется «избегание угрозы лицу» [Afriana 2025].

Таким образом, ключевой особенностью постсоветского делового эпистолярного этикета становится появление гибкости и свободы выбора обращений, зависящих от статуса адресата, характера отношений и коммуникативного контекста.

Приветствия

В постсоветских справочниках по деловой переписке [Демин 2004; Рогожин 2010] обращение и приветствие рассматриваются как значимые элементы начальной формулы письма: приветствие становится обязательным в частной переписке

и факультативным — в официальной. Подчеркивается его важная коммуникативная функция: приветственная формула демонстрирует уважение автора к адресату, «сокращает психологическую дистанцию между участниками служебно-деловой переписки, создавая необходимые предпосылки для конструктивного невербального диалога» [Демин 2004: 21].

По мнению Ю. М. Демина и М. Ю. Рогожина, приветствие должно предшествовать обращению. В более поздних руководствах по электронной переписке фиксируется другая норма: порядок компонентов (приветствие или обращение на первом месте) связывается со степенью формальности письма [Карепина 2015].

Нормативным считается приветствие *Здравствуйте!* В менее официальной ситуации допускаются формулы *Добрый день; Приветствую Вас; Рад приветствовать Вас* [Акишина, Формановская 1989: 12]. Отметим, что последние две единицы в середине 2020-х гг. выглядят уже стремительно устаревающими. При равном статусе и дружеском характере служебного общения возможны варианты *Привет, Мое почтение, Здравствуй* [Демин 2004: 21], которые предполагает обращение на «ты».

Таким образом, усиление личностного компонента в письменной деловой коммуникации отражается в расширении спектра приветственных формул и в варьировании степени их формальности.

2.3.4. Заключительная этикетная рамка

В постсоветское время изменение стиля деловой переписки на более индивидуализированный и эмоционально окрашенный отражается и в рекомендациях относительно завершения письма. В одних справочниках по-прежнему предлагается ограничиваться подписью в соответствии с требованиями ГОСТа, без дополнительных неинформативных формул. В других — вводятся рекомендации использовать заключительные формулы как проявление вежливости [Басаков 2003: 82]. Некоторые справочники проводят разграничение между частной и официальной

деловой перепиской: «Заключительная формула вежливости — обязательный элемент частного письма. В официальных письмах может отсутствовать» [Демин 2004: 27].

В структуре финальной части письма выделяются три компонента: **заключительная фраза; формула вежливости; подпись**. При этом каждый последующий элемент характеризуется меньшей степенью вариативности.

Заключительная фраза

В пособии «Современное деловое письмо в промышленности» [Веселов 1990] предлагается широкий спектр заключительных фраз, выполняющих не только этикетную, но и прагматическую функцию. Их можно сгруппировать по коммуникативной задаче:

- Просьбы (*Просим выслать ответ...; Надеемся, что наша просьба будет исполнена*). Директивность, свойственная советскому периоду, смягчается формулами *просим, надеемся*.

- Обсуждение перспектив переписки (*Убедительно просим Вас не задерживать ответ; С интересом ожидаем Ваших новых заказов и дальнейших сообщений*). Эти фразы ориентированы на сохранение непрерывности коммуникации, что, вероятно, становилось особенно значимым в условиях турбулентной экономической ситуации.

- Извинения (*Просим извинить нас за задержку с ответом (за допущенную ошибку)*). Извинения за задержку ответа — свидетельство того, что быстрый ответ становится новой нормой постсоветских деловых отношений.

- Заверения в расположении и заинтересованности (*С надеждой на благоприятное решение нашего вопроса; Мы уверены, что исполнение нашего заказа находится под Вашим постоянным наблюдением, и будем благодарны Вам, если Вы изыщете возможность начать поставку уже в...; Мы разделяем Ваше удовлетворение по случаю успешного испытания на Вашем предприятии опытной партии грузоподъемников*). Эти фразы выполняют двойную функцию: с одной

стороны, создают теплый эмоциональный фон, с другой стороны, подталкивают собеседника к желаемому действию (решить вопрос, исполнить заказ и т. д.)

- Благодарности (*Благодарим за оказанную помощь; Благодарим за быстрый ответ; Выражаем признательность за Вашу готовность оказать помощь нашим конструкторам; Все Ваши замечания очень ценны. Еще раз благодарим за оказанную помощь*). Примечательно, что сегодня процитированные благодарности выглядели бы уместнее в начале письма как реакция на полученное письмо, но справочник рекомендует их использовать в финале — вероятно, для завершения коммуникации на позитивной ноте.

- Обещания (*Со своей стороны, мы готовы...; Мы сделаем все от нас зависящее; Наше решение сообщим в ближайшее время; По получении заключения завода ответ на Ваш запрос будет выслан незамедлительно; По получении ответа от нашего заказчика мы поставим Вас в известность*). Обещания играют важную роль с управленческой точки зрения: они описывают перспективу сотрудничества, создавая необходимую прозрачность для надежных партнерских отношений.

Похожие завершающие фразы предлагаются и в пособии «Современное деловое письмо» (2004):

«1) *Мы будем рады узнать Ваше мнение по поводу изложенных выше предложений о деловом сотрудничестве и надеемся на получение от Вас ответа по существу данного вопроса...*;

2) *Пользуясь случаем, мы хотели бы еще раз обратить Ваше внимание на финансовый аспект высказанного предложения...*;

3) *Руководство организации выражает свою готовность рассмотреть Ваш ответ незамедлительно после его получения...*;

4) *Мы ожидаем от Вас обстоятельного и, по возможности, скорого ответа...*;

5) *В конечном счете от реализации данного проекта в выигрыше окажутся обе стороны...*;

б) *Мы рассчитываем на проявление с Вашей стороны конструктивного и взвешенного подхода к решению данного вопроса...*» [Демин 2004: 38].

Почти все подобные фразы ориентированы на результат и содержат имплицитное побуждение адресата к определенным действиям. Их цель — не столько сохранение доброжелательного тона, сколько влияние на действия адресата, которому предлагается ожидаемый сценарий. Конструкции типа *надеемся на получение ответа; мы рассчитываем; мы ожидаем* лишь формально выражают ожидание, но функционируют как завуалированные требования.

Итак, заключительные формулы в рекомендациях постсоветских справочников становятся менее ритуальными и более ориентированными на результат. Они не просто завершают письмо, а побуждают к дальнейшим действиям — свидетельство влияния рыночных отношений на стиль официального общения.

Заключительная формула вежливости

Заключительная формула выполняет функцию прощания и, по выражению Ю. М. Демина, «приглушает официальный тон» письма [Демин 2004: 27]. В его справочнике предлагается целый набор стандартных формулировок:

- 1) *С уважением*
- 2) *С неизменным уважением*
- 3) *С глубоким уважением*
- 4) *С глубоким почтением*
- 5) *С чрезвычайным почтением*
- 6) *С благодарностью и уважением*
- 7) *С признательностью и уважением*
- 8) *С уважением и пожеланиями всего наилучшего*
- 9) *Искренне Ваш*
- 10) *Остаюсь искренне Ваш*
- 11) *Примите уверения в совершеннейшем к Вам почтении и преданности*

12) *Пользуясь случаем, прошу принять Вас (прошу передать господину...) уверения в моем весьма высоком уважении* [Там же].

Сам факт столь обширного набора формул свидетельствует о неустойчивости и размытости представлений о допустимой степени вежливости в деловой переписке начала 2000-х гг. В список включены как минималистичное и нейтральное *С уважением*, так и архаичное и церемониальное *Пользуясь случаем, прошу принять Вас (прошу передать господину...) уверения в моем весьма высоком уважении*.

Внимания заслуживают формулы *Искренне Ваш*, *Остаюсь искренне Ваш*. Они имеют корни в дореволюционной эпистолярной традиции, которая в советское время перестала использоваться. Возрождение этих формул в постсоветский период происходит под воздействием англоязычных формул *Sincerely yours*, *Yours sincerely* в связи с интенсификацией международной переписки.

И если *С уважением* функционирует как универсальная формула делового протокола, то *Искренне Ваш* выражает персонализированное отношение к адресату и имеет оттенок личной лояльности и расположенности, указывает на сокращенную коммуникативную дистанцию.

Большинство формул из приведенного списка строится вокруг семантики уважения и почтения, что роднит формулы с типичными завершающими фразами дореволюционных писем. Наличие в списке гипертрофированно вежливых формул (*С чрезвычайным почтением; Примите уверения в совершеннейшем к Вам почтении и преданности*) также отсылает к дореволюционным традициям, когда для минимизации коммуникативных рисков предлагалось использовать стратегию избыточной вежливости.

Важным становится еще одно правило употребления заключительной формулы вежливости: «Если текст письма начинается с формулы личного обращения к адресату, то в конце текста, перед подписью, должна быть заключительная формула вежливости» [Басаков 2003: 82]. Иными словами, заключительная формула вежливости рассматривается не как самостоятельный этикетный элемент, а как часть

симметричной этикетной рамки, обязательная только при наличии личного обращения в начале письма. Если письмо изначально строится в обезличенном, институциональном регистре (без формулы обращения), то и финальная формула вежливости оказывается необязательной. Вежливость актуализируется только при персонализированной коммуникации.

Таким образом, заключительные формулы вежливости, зафиксированные в пособиях начала 2000-х гг., демонстрируют многослойную природу делового эпистолярного этикета: современные стандарты наслаиваются на советские и дореволюционные, не вытесняя их полностью.

Подпись

В справочниках постсоветского периода особое внимание уделяется формальным вопросам составления подписи: кто в каком случае и как подписывает письмо. Такая внимательность к деталям связана с тем, что подпись на официальном письме имеет юридическую силу: «Подписание документа является одним из способов удостоверения его. Официальное письмо без подписи не имеет юридической силы» [Веселова 1990: 9].

Выделяются несколько типов подписи:

- **сокращенная** (подпись и ее расшифровка — при оформлении письма на бланке должностного лица организации);
- **полная** (должность, подпись, расшифровка — на бланке организации);
- **развернутая** (с дополнительными сведениями об авторе, например, почетные звания или заслуги — при оформлении на чистом листе) [Демин 2004: 29].

Эта вариативность подписи отличает постсоветский период от советского и показывает зависимость выбора подписи от носителя, на котором помещается письмо. Интересно, что в последующем периоде электронной переписки носитель информации и платформа коммуникации будут также влиять на выбор данного реквизита и некоторых других стереотипных компонентов послания.

Итак, этикетная рамка делового письма претерпевает существенную трансформацию: если в советскую эпоху деловое письмо рассматривалось преимущественно как инструмент передачи информации между организациями, то в условиях рыночной экономики оно вновь становится средством установления, поддержания и развития деловых отношений. Это приводит к возрастанию роли этикетных средств и возвращению утраченной в советскую эпоху фатической функции делового письма. Постсоветский эпистолярный этикет формируется как гибридная система, в которой сочетаются советские стандарты, дореволюционная традиция и влияние западных коммуникативных практик.

2.4. Трансформация формул вежливости этикетной рамки делового письма в XXI в.

В этом параграфе анализируется трансформация формул вежливости и этикетной рамки в связи с переходом деловой коммуникации в цифровой формат.

2.4.1. Характеристика деловой переписки XXI в.

В конце XX в. широкое распространение персональных компьютеров стало одним из ключевых факторов формирования информационного общества. В научной литературе к его основным признакам относят: ценность знания как стратегического ресурса, увеличение занятости в сфере коммуникационных технологий, развитие глобального медиапространства, расширение набора коммуникационных инструментов и интенсификацию информационных потоков [Негодаев 1999; Кастельс 2000; Уэбстер 2004; Белл 2004; Ракитов 2013; Гассиева 2017].

Доступность цифровых устройств приводит к постепенной замене бумажной деловой переписки электронной. Сообщения начали передаваться при помощи электронной почты, позднее — через мессенджеры и иные сервисы мгновенного обмена сообщениями. По мнению исследователей, «удельный вес эпистолярного жанра в речевом общении современного общества возрастает» [Курьянович 2008: 46].

Массовое применение электронных средств связи, прежде всего интернета, усилило метаязыковое сознание пользователей [Лукинова 2024] — тип языкового поведения, предполагающий «осмысленное использование языка, т. е. наблюдение, анализ его различных фактов, оценку их, соотнесение своих оценок с другими, нормой, узусом» [Шмелева 1999: 108]. Как отмечает Н. Б. Мечковская, сетевая среда, будучи по своей природе «языковой», стимулирует более активную рефлексия о языке: пользователи не только общаются, но и постоянно осмысливают, оценивают и обсуждают используемые языковые средства [Мечковская 2006; Трошина 2010]. Этому способствуют особенности интернет-коммуникации — смешение кодов, использование разных алфавитов, креолизированных текстов, а также неформальный, «разговорный» характер общения [Вепрева 2002; Голошубина 2016; Ефремов 2013; Залевская 2015; Иванников 2017; Лукинова 2024].

Изменился не только канал доставки письма, но и сама структура деловой коммуникации [Геляева, Сундукова 2014; Дьяченко 2023; Кожеко 2015; Михеева 2021]. Развитие цифровых технологий обусловило два взаимосвязанных процесса. Во-первых, в электронном формате произошло возрождение частной переписки. Во-вторых, перемещение деловой переписки в цифровое пространство привело к ослаблению жестких норм официально-делового стиля. Исследователи говорят о процессе «деофициализации некоторых текстов» в интернет-коммуникации [Буторина 2015: 44], о сближении электронного официального письма с электронным неофициальным [Волкова 2021; Зверева 2020], что размывает границы деловой переписки.

В современном понимании деловая переписка — это не только тексты, оформленные по строгим канонам на официальных бланках, но и любое письменное взаимодействие, связанное с профессиональной деятельностью. В популярном пособии С. Карепиной деловая переписка определяется как «все послания, которые вы пишете, занимаясь делом, то есть своей работой или бизнесом» [Карепина 2019: 11]. Тем заметнее становятся различия между официальной деловой и частной

деловой перепиской, обслуживающей повседневные рабочие задачи и не обладающей статусом документа.

Официальная деловая переписка во многом сохраняет стандарты предшествующей эпохи: следование канонам, ограничение лексического разнообразия (отказ от просторечия, сленга, эмоционально-окрашенной лексики и т. д.), информативность, точность формулировок. Зачастую такие письма имеют консервативную форму и выглядят как документ, сохраняя все требования и особенности форматирования и оформления, принятые прежде: «Многие виды деловых писем в современном делопроизводстве сохранили традиции XVIII в. в функциональном аспекте» [Глухих 2008: 42]. Электронные средства связи используются исключительно как канал доставки письма. В этом случае влияние специфики канала коммуникации на содержание и форму письма минимально.

Частная деловая переписка, напротив, более подвержена влиянию специфики канала коммуникации. Она становится менее формальной, более ориентированной на собеседника, диалогичной, сочетающей в себе черты письменной и устной речи [Ефремов 2013; Кожеко 2017; Кронгауз 2013]. Авторы современных пособий по деловой переписке призывают писать письма максимально простым и понятным языком, сближая деловое письмо с повседневной коммуникацией [Ильяхов, Сарычева 2018; Карепина 2019].

К числу ключевых особенностей частной деловой переписки XXI в. относят:

Динамичность коммуникации. Электронные сообщения доставляются мгновенно, что существенно увеличивает скорость обмена информацией. В современных руководствах по деловому этикету [Лукинова 2020] рекомендуется отвечать на электронные письма в течение суток, а на сообщения в мессенджерах — в течение нескольких часов.

Экономия речевых средств. Увеличенная скорость коммуникации требует увеличенной скорости реакции, которая достигается в том числе благодаря экономии

речевых средств: сокращения, профессиональный сленг, использование варваризмов для явлений, которые еще не получили емких наименований в русском языке и т. д.

Размытие системы этикетных формул. От некоторых формул в электронной переписке отказываются (например, при общении в мессенджере участники не приветствуют друг друга в каждом сообщении, не обращаются по имени в каждой реплике, не всегда прощаются) [Жукова 2015; Северская 2015]. Некоторые этикетные формулы редуцируются и даже сокращаются (*С ув.* вместо *С уважением*; *Спс* вместо *Спасибо* и т. д.) [Лукинова, Ефремов 2024; Остапенко 2018: 158].

Естественность речи. Исследователи отмечают усиление спонтанности и ориентации на ситуацию «я — ты — здесь — сейчас» [Чигридова 1999: 48]. Это проявляется, например, в использовании разговорной лексики, просторечия, эмоционально окрашенных средств, а также в синтаксической неполноте высказываний [Исмагилова 2005; Кронгауз 2013].

Устно-письменный характер. Интернет-коммуникация формирует особую форму существования языка, сочетающую признаки устной и письменной речи. При повышении синхронности усиливаются разговорность, диалогичность, эмоциональность, упрощение синтаксиса и отход от строгой нормативности [Барышева 2021; Ефремов 2013; Клушина, Николаева 2019; Колокольцева 2016; Костомаров 2014; Лысенко 2010; McCulloch 2019].

Когерентность. Современное электронное письмо чаще всего является частью цепочки сообщений и может быть адекватно интерпретировано только в контексте предшествующего взаимодействия [Корнеева 2016: 27]. Так отдельное письмо выступает как элемент более крупного коммуникативного целого.

Современная российская деловая переписка испытывает значительное влияние англоязычной деловой корреспонденции, в которой формирование норм и традиций имеет непрерывную и последовательную историю. Это проявляется и в прямых заимствованиях (например, сленговые формулы *ASAP* — *as soon as possible*, *FYI* — *for your information*), и в калькировании (*С наилучшими пожеланиями...*), и в появлении

многочисленных переводных справочников по ведению международной корреспонденции [Уолден 2004; Пиз 2007; Минто 2008; Гарнер 2014 и др.].

Ряд исследователей говорит о том, что виртуальное письмо «обесценивается» по сравнению с бумажным: «эпистолярное творчество перестает восприниматься как искусство, которому необходимо обучать» [Курьянович 2008: 47]. С этим не так легко согласиться в контексте появления большого количества справочников и пособий по деловой переписке [Давтян 2016; Ильяхов, Сарычева 2018; Карепина 2019; Кузнецов 2019; Буторина 2023; Игнатьева 2025], а также разнообразных образовательных программ. Более того, высшие учебные заведения все чаще включают в учебные планы курсы по деловой переписке и деловой коммуникации.

Значимой тенденцией XXI в. стала демократизация делового письма: в современном обществе официально-деловой стиль, характерный для советского периода, зачастую воспринимается «не просто как консервативный, но и как агрессивный» [Гурьева 2019: 429]. Коммуникация постепенно переходит к более диалогичной модели взаимодействия, ориентированной на равноправие участников.

Созвучна данной тенденции концепция Human to Human, предложенная Филипом Котлером в книге «H2H Marketing: The Genesis of Human-to-Human Marketing» [Kotler 2020]. Подход H2H предполагает переход от институциональной модели взаимодействия к персональной: в центре коммуникации находится человек, а не его формальный статус (взаимодействуют всегда не продавец и покупатель, не заказчик и исполнитель, а человек и человек). Это отражается в том, что язык деловых коммуникаций становится менее стандартизированным, более человечным, ориентированным на индивидуальность собеседника, историю взаимодействия с ним. Этот подход в современной России все чаще можно встретить не только в маркетинге, но и во внутренних коммуникациях, и во взаимодействии деловых партнеров.

Итак, современная деловая переписка, существующая преимущественно в электронном формате, развивается под влиянием двух тенденций: (1) потребность в стандартизации и унификации, необходимая для упрощения и автоматизации

коммуникации, и (2) тенденция к демократизации, очищению от канцеляризов и штампов, работающая на поддержание персонального контакта. Именно напряжение между этими тенденциями определяет специфику делового письма XXI в.

2.4.2. Специфика этикета деловой переписки в XXI в.

Этикет деловой переписки в XXI в. формируется на пересечении двух систем: традиционного речевого этикета делового письма и цифрового этикета как регулятора поведения в виртуальной среде [Шаховалова, Шаховалов 2020]. Если в предшествующие периоды нормы делового письма касались в основном речевого этикета, то в условиях цифровой коммуникации они дополняются правилами использования технологических платформ [Shea 1994; Turk 2019; Лукинова 2020].

Цифровой этикет «реализует сущностные характеристики этикета в виртуальной среде <...> и формируется как нормативно-этический регулятор коммуникативного взаимодействия в сети при помощи всех форм этикетной коммуникации: письменной, поведенческой и речевой» [Мамина 2018: 5]. Он регулирует как вербальное, так и невербальное поведение пользователей, обеспечивая комфортное сетевое взаимодействие и являясь «эффективным средством социализации в виртуальной среде» [Карабань 2018: 32].

Некоторые исследователи подчеркивают, что «с точки зрения перлокутивного эффекта онлайн-общения, моральных проблем и стандартов вежливости, свойственных этой коммуникационной сфере, нет существенных отличий между традиционным речевым и цифровым этикетами» [Мейкшане 2019: 251]. Однако отличия все же есть: в связи с новым форматом и условиями взаимодействия коммуникантов правила этикета существенно изменились.

К числу правил нового этикета относятся выбор адресатов, корректное использование полей «копия» и «скрытая копия», формулирование краткой и информативной темы письма, соблюдение разумных сроков ответа, правила пересылки сообщений, учет времени отправки, правила наименования файлов [Лукинова 2020]. Эти нормы обусловлены техническими возможностями платформ

и обеспечивают эффективное использование функций, которые заложены в интерфейсе. Неслучайно правила коммуникации различаются даже в самой электронной среде: в электронной почте и мессенджерах требования к оформлению реквизитов, скорости реагирования, форматированию сообщения не одинаковы.

Примечательно, что и в предшествующие исторические периоды существовали нормы, продиктованные не только лингвистическими, но и материально-техническими условиями коммуникации. Так, в дореволюционной традиции значение имели качество бумаги, аккуратность почерка, величина отступа между обращением и собственно текстом письма; в постсоветский — выбор подписи в зависимости от формы бланка. Следовательно, влияние канала коммуникации на этикет делового письма не является новым явлением, однако в цифровую эпоху оно приобретает системный и технологически обусловленный характер.

Канал коммуникации воздействует и на речевой аспект деловой переписки [McCulloch 2019; Литвякова 2023]. Так, формат письма, отправленного по электронной почте, во многом подчиняется тем же правилам речевого этикета делового письма, которые были актуальны в предшествующие эпохи: аккуратность, последовательность, логичность, демонстрация позитивного отношения. А вот переписка в мессенджерах, которые требуют более оперативной реакции, приводит к серьезной экономии речевых средств, что сказывается на формулах вежливости — их редуцированию, а в некоторых случаях и отказу от них [Лукинова, Ефремов 2024].

Принципиально новым аспектом цифрового этикета становится организация групповой коммуникации. В предшествующие периоды переписка имела преимущественно линейный характер и строилась по модели «адресант — адресат». Исключением были циркулярные письма, которые направлялись сразу многим получателям, однако они все равно не позволяли взаимодействовать сразу нескольким адресатам. Цифровые же платформы дают возможность включать в коммуникацию множество собеседников, что требует регулирования и установления правил.

Цифровой этикет выходит за пределы индивидуального речевого поведения и регулирует процесс групповой коммуникации в целом.

Итак, цифровизация привела к тому, что в современном деловом общении сосуществуют различные виды переписки, в которых этикетные средства используются по-разному. Во-первых, сохраняют актуальность официальные бумажные письма, оформляемые в соответствии с государственными стандартами и устоявшимися канонами. Во-вторых, развивается формат электронного письма, формирующий собственные нормы. В-третьих, значительная часть рабочей коммуникации перемещается в мессенджеры, где правила деловой переписки переосмысляются особенно активно. В следующих подпараграфах будет рассмотрена этикетная рамка трех перечисленных типов деловой переписки.

2.4.3. Начальная этикетная рамка

В официальных письмах, составляемых по традиционным канонам, формы обращения во многом регулируются нормативными документами (ГОСТ Р 7.0.97–2016, ГОСТ Р 7.0.97–2025 и др.), а также рекомендациями справочников по деловой переписке, которые практически не меняются относительно раннего постсоветского периода. Подтверждением этого можно считать тот факт, что многие справочники по официальной деловой переписке, изданные в 2000-е и 2010-е гг., являются переизданиями пособий, выпущенных несколькими десятилетиями раньше [Демин 2004; Рогожин 2010; Акишина, Формановская 2016; Кузнецов 2019 и др.].

В официальной переписке продолжают использоваться устойчивые формулы обращений: *Уважаемый Иван Иванович! Уважаемый господин Губернатор!* [ГОСТ Р 7.0.97–2025]. Такие формулы представляют собой клише, обеспечивающие предсказуемость и нейтральность коммуникации. Их задача — минимизировать коммуникативные риски, исключить двусмысленность и предотвратить интерпретацию письма как фамильярного или, напротив, избыточно дистанцированного. Примечательно, что в более раннем ГОСТе «Унифицированная система организационно-распорядительной документации» не зафиксирована

возможность использования обращения [ГОСТ Р 6.30–2003]. Изменение нормы может свидетельствовать о постепенном влиянии электронной и полуофициальной деловой переписки на традиционное официальное письмо. В электронной коммуникации, ориентированной на *большую* персонализацию и поддержание контакта, этикетные элементы имеют особое значение, что постепенно находит отражение и в оформлении официальных писем. Приветствие, как и в предшествующие периоды, в официальных письмах не используется.

Электронная деловая переписка, как отмечается во многих справочниках по цифровым коммуникациям, сочетает признаки письменной и устной речи, что напрямую влияет на выбор формул вежливости [Ильяхов, Сарычева 2018; Карепина 2015, 2019; Лукинова 2020, 2026; Северская, Селезнева 2019].

Характерной чертой становится гибкий выбор обращения. Так, например, возможно обращение к собеседнику и по имени, и по имени-отчеству, и с использованием этикетного эпитета, и без него. В пособии «Конструктор делового письма» приводится матрица распределения типов обращения в зависимости от двух факторов: (не)знакомство с адресатом и (не)равенство статусов: «Чем больше разница в рангах между нами и адресатом, тем более формальный вариант нам понадобится. Чем меньше мы знакомы, тем более формальным будет письмо» [Карепина 2015: 52]. Наиболее формальным Саша Карепина называет вариант *Уважаемый Сергей Петрович*, самым личным — просто *Сергей Петрович*, без приветствия, мотивируя это тем, что «не говорим же мы „здравствуй“ близким родственникам, встретившись с ними утром на кухне» [Там же: 53]. Данный подход противоречит рекомендациям более ранних справочников, где сказано, что приветствие используется в частных письмах и может отсутствовать в официальной переписке [Акишина, Формановская 1989: 5]. Саша Карепина также указывает на то, что изменение порядка приветствия и обращения значительно влияет на окраску и восприятие текста: поставив имя перед приветствием, можно сделать фразу более личной (*Сергей Петрович, здравствуйте!* звучит более лично, чем *Здравствуйте, Сергей Петрович!*).

В справочнике М. Ильяхова «Текст по полочкам» приветствие также рассматривается как способ сделать переписку менее формальной: «Обращение „Уважаемая Ольга Михайловна“ имеет строго формальный окрас. Если у вас не слишком формальное письмо, лучше просто „Ольга Михайловна, здравствуйте!“» [Ильяхов 2022: 170].

При этом исследователи указывают на неуместность сочетания приветствия с этикетным эпитетом типа *Здравствуйте, уважаемый Павел Петрович!* [Маркова 2016: 65]. Эпитет *уважаемый* присущ официально-деловому регистру, а *здравствуйте* характерно для нейтрального или неофициального письма. Подобное совмещение приводит к стилистическому рассогласованию: автор стремится соблюсти уважительную дистанцию и одновременно снизить формальность общения, а результатом становится смешение официально-делового и разговорного регистров.

Отдельного внимания заслуживает выбор обращений: по имени или по имени-отчеству. В русской речевой культуре выбор формы обращения определяется рядом параметров, включая степень знакомства коммуникантов, характер обстановки общения, статус получателя, а также личные отношения между адресантом и адресатом. Традиционно считается, что «обращение по имени-отчеству связывается с малой степенью знакомства, а также с официальностью обстановки, высоким статусом и ролью адресата или же с особым почтительным отношением со стороны адресанта» [Лунева 2011: 12].

Обращение по имени без отчества представляет собой относительно новое явление для русской деловой переписки. Его распространение обусловлено тенденцией демократизации профессионального общения. Если традиционно форма «имя-отчество» была признаком официальности, уважения и указанием на статус адресата, то в современных условиях употребление только имени все чаще воспринимается как стилистически нейтральное и коммуникативно оправданное, особенно в профессиональной среде с горизонтальной структурой коммуникации.

Если в официальной переписке к собеседнику принято обращаться по имени-отчеству в соответствии с устоявшимися правилами, то в электронной переписке нормы цифрового этикета предписывают обращаться к собеседнику так, как он сам представился: «Основной принцип прост: обращайтесь так, как представляется собеседник. Если он дал визитку, на которой написано Василий Петрович, то пишете: „Василий Петрович“. Если собеседник прислал письмо, а в подписи стоит „Катя“, значит, обращайтесь: „Катя“» [Лукинова 2020: 72]. Такая ориентация на самонаименование и внимание к личности адресата стали возможны потому, что электронное письмо отправляется напрямую от одного человека другому. Даже если участники представляют не себя, а компании, их общение остается личным, в отличие от переписки на официальных бланках организаций.

Отдельного внимания заслуживает обращение *коллеги*. Как уже говорилось выше, в постсоветских справочниках это обращение рассматривалось как нейтральный и универсальный способ апелляции к группе адресатов. Однако в современных справочниках эксплицируются негативные коннотации этого обращения: «„Коллеги“ — в корпоративной среде это стало штампом, который означает лень, пренебрежение и снятие ответственности» [Ильяхов, Сарычева 2018: 82]. Иными словами, формально корректное обращение *коллеги* в современной корпоративной коммуникации все чаще утрачивает нейтральность и начинает восприниматься как признак деперсонализации и шаблонности. Негативная оценка возникает не из-за значения слова, а вследствие типичных сценариев его употребления. Так изменение коммуникативной среды влияет на интерпретацию даже традиционных этикетных формул.

Интересно, что с перемещением переписки в цифровую среду размывается и норма написания местоимения *вы* с заглавной буквы при обращении к одному лицу. О размытии нормы пишет, например, С. Гурьянова: споры по поводу написания *Вы* возникают «из-за того, что справочники не отражают реалий современной коммуникации, например, особенностей языка интернета» [Гурьянова 2024: 113].

По мнению исследовательницы, написание «Вы» — это подчеркивание скорее не уважения, а дистанции, способ «отделиться» от собеседника, «псевдовежливость на грани сарказма или лицемерное соблюдение формальных этикетных реверансов ради того, чтобы избежать обвинений в грубости» [Там же: 116]. Это замечание показывает, насколько изменилось то значение, которое в русском языке традиционно приписывалось написанию с заглавной буквы: в дореволюционной России — это почтение, в советский период — формализм и официальность, в цифровую эпоху — противоречивое отношение (от уважения до заискивания). В «Новых правилах деловой переписки» авторы предлагают разрешать это противоречие тем, что при написании местоимения ориентироваться на собеседника: если собеседник сам пишет *Вы* с заглавной, то и автору письма тоже стоит придерживаться консервативной нормы, и наоборот, в «офисе модной современной компании» уместным будет написание *вы* со строчной буквы [Ильяхов, Сарычева 2018: 96].

В электронном письме, как уже отмечалось, могут использоваться формулы приветствия. Для электронной почты в качестве нейтральной служит формула *Здравствуйте!* [Карепина 2015; Лукинова 2020; Ильяхов 2022]. В ряде случаев, если письмо носит менее официальный характер, допустим вариант *Добрый день*. Выбор приветствия при этом маркирует степень формальности и социальную дистанцию между участниками общения: *Здравствуйте* сохраняет нейтрально-официальный регистр, тогда как *Добрый день* нередко воспринимается как прагматически более гибкий и приближенный к разговорной речи вариант.

Отдельно в справочниках обсуждается формула *Доброго времени суток* [Лукинова 2020; 2026; Ильяхов, Сарычева 2018]. Она получила распространение в ранний период развития интернет-коммуникации, когда происходил поиск нового языка и формировались нормы цифрового общения. Появление этой формулы во многом связано с асинхронным характером электронной переписки: отправитель не знает, в какое время адресат прочитает письмо, и потому стремится использовать как будто бы универсальное приветствие. Казалось бы, конструкция удобна тем,

что позволяет обойтись без обращения: рядом с ней, как правило, не указывается имя адресата. Это особенно удобно в ситуации, когда точное имя получателя неизвестно, в связи с тем, что в русском деловом эпистолярном этике отсутствует аналог английской обезличенной инициальной конструкции *To Whom It May Concern*.

Вместе с тем в данной формуле содержится грамматическая ошибка: в русском речевом этикете при приветствии используется форма именительного падежа, тогда как родительный падеж характерен преимущественно для формул прощания и завершения общения (*Спокойной ночи; Всего доброго; Удачи; Счастливого пути*). В том числе и по этой причине рекомендуется не использовать *Доброго времени суток*, отдавая предпочтение нейтральным формам приветствия [Кронгауз 2023: 239].

Показательно, что в данном случае наблюдается расхождение между кодифицированной нормой и реальным узусом: несмотря на критику, формула активно употребляется в цифровой среде. Кроме того, подобная универсальная модель приветствия не имеет прямого аналога в англоязычной электронной переписке, что подчеркивает специфику русскоязычной интернет-коммуникации и ее собственные пути формирования речевого этикета.

Отдельного внимания заслуживают способы обращения к неизвестному адресату. Известно, что в английском языке существует устойчивое выражение *To Whom It May Concern*, которое используется как формула максимально нейтрального обращения к неизвестному адресату в официальной письменной коммуникации. И хотя эта фраза, как и обращение *Dear Sir or Madam*, в современных рекомендациях признается устаревшей и чрезмерно формальной, ее существование способно значительно упростить деловую переписку. В русской эпистолярной традиции такой универсальной формулы нет. Ближайший аналог *Для предъявления по месту требования* используется исключительно для справок и документов, а не для переписки. В ситуации, когда конкретный адресат не известен, специалисты в области коммуникации рекомендуют следующие стратегии:

- использование приветствия без обращения (*Здравствуйте! Добрый день!*);

- коллективное обращение (*Коллеги! Уважаемые господа!*);
- обращение к структуре (*Уважаемая приемная комиссия! Дорогая редакция!*);
- замена обращения наименованием адресата (*В отдел кадров; в бухгалтерию*);
- обобщенное (неперсонифицированное) обращение (*Уважаемый клиент; Уважаемый заявитель*) [Ефремов, Андреева 2024].

Примечательно, что в советскую эпоху проблема индивидуальной адресации не была актуальна: практически вся деловая переписка носила обезличенный характер. В дореволюционную же эпоху письмовники рекомендовали в циркулярных письмах использовать универсальное *Милостивый Государь* [Дмитриев 1910: 5-19].

Итак, способы обращения к неизвестному адресату отражают особенности деловой культуры разных эпох. Если в англоязычной традиции закрепились устойчивые формулы, позволяющие стандартизировать коммуникацию с неопределенным адресатом, то в русском языке подобная модель пока не найдена. Русская эпистолярная практика исторически тяготела либо к персонализированному обращению, либо к указанию должности, учреждения или социальной роли адресата. В современных цифровых коммуникациях эта вариативность сохраняется: вместо единой формулы используются разные стратегии, выбор которых определяется контекстом общения, степенью формальности и коммуникативной задачей.

Переписка в мессенджерах — это особая форму деловой коммуникации, в которой активно формируются собственные нормы речевого этикета, включая нормы употребления обращений и приветствий. В отличие от традиционного делового письма, ориентированного на кодифицированные правила и закрепленные этикетные формулы, коммуникация в мессенджерах развивается крайне динамично, что делает затруднительной оперативную фиксацию возникающих правил в справочной литературе. Эти нормы существуют преимущественно в виде узуса и конвенций, коллективно вырабатываемых в конкретных профессиональных сообществах, и потому отличаются вариативностью и нестабильностью.

Существенное влияние на трансформацию обращений оказывает высокая скорость обмена сообщениями в мессенджерах. Коммуникация здесь приближается к устной речи, что ведет к сокращению ритуальных элементов, традиционно открывающих письменное сообщение. В результате формируется новый коммуникативный паттерн: обращение либо полностью опускается, либо сводится к минимальной форме, а его функцию нередко берет на себя приветствие (*Здравствуйте; Добрый день; Привет*), которое одновременно маркирует начало контакта и обозначает адресованность высказывания [Лукинова, Ефремов 2024].

Кроме того, в диалоге внутри чата снижается необходимость в регулярном повторении обращения, поскольку адресат очевиден из контекста коммуникации, технических параметров интерфейса (имя отправителя, история переписки, визуальная структура диалога) и текущей коммуникативной ситуации. Часто в групповых чатах вместо обращения используется тегирование: адресат отмечается тегом в тексте сообщения, благодаря чему получает отдельное уведомление о том, что сообщение адресовано именно ему. Следовательно, обращение перестает быть обязательной частью письма и используется «по ситуации». Чаще всего оно нужно для маркирования смены тональности, привлечения внимания или подчеркивания дистанции — например, в конфликтном или сугубо официальном общении.

Отдельного внимания заслуживают некоторые тенденции использования приветствий в мессенджерах [Лукинова 2024].

1. Использование ситуативных формул приветствия: *Доброе утро; Добрый день; Добрый вечер*. Такая конкретизация становится возможной благодаря большей синхронности общения в мессенджерах по сравнению с электронной почтой: пишущий предполагает, что сообщение будет прочитано практически сразу после отправки, а значит, текущее время может быть определено и названо.

2. Сокращение в приветствиях. В сообщениях появляются формы типа *ДУ!* (*Доброе утро!*); *ДД!* (*Добрый день!*); *ДВ!* (*Добрый вечер!*). Их возникновение связано с ускорением коммуникации и экономией речевых средств, необходимой

для поддержания высокой скорости и условной синхронности общения. Аналогичные интернет-сокращения наблюдаются и в других этикетных формулах в переписке (например, *спс* вместо *спасибо*; *пжл*, *пжлст*, *плз* вместо *пожалуйста*). Поскольку такие единицы часто повторяются и выполняют преимущественно фатическую функцию, они оказываются наиболее подвержены графической редукции.

3. Отказ от приветствия. В цифровой среде ведутся активные дискуссии о необходимости приветствия в мессенджере; о том, как часто следует здороваться; считать ли переписку в мессенджере непрерывным диалогом или требуется регулярное приветствие собеседников при помощи формул вежливости. Подобная неопределенность объясняется гибридным (устно-письменным) характером общения в мессенджерах: в традиционной коммуникации каждое письмо начиналось бы некоторой открывающей формулой (приветствием или обращением), тогда как в устной речи достаточно одного приветствия при первом контакте.

4. Отправление отдельных приветствий. В условиях высокой синхронности приветствие нередко отправляется отдельным сообщением (*Привет*; *Здравствуйте*). В этом случае оно выполняет функцию установления контакта и фактически эквивалентно вопросам «*Ты здесь?*» или «*Можешь говорить?*». Однако справочники по цифровому этикету не рекомендуют такое использование приветствий, поскольку оно нарушает принцип экономии ресурсов [Лукинова 2020: 102].

Показательно появление специальных сайтов (например, nohello.com, neprivet.com и непривет.рф), объясняющих неэффективность одиночного приветствия. Их авторы сравнивают такую модель с телефонным звонком: «Получается, как будто вы звоните кому-то по телефону, говорите: „Привет!“ и ставите его на ожидание»³. В чате, где скорость набора текста ниже скорости устной речи, подобная стратегия однозначно замедляет коммуникацию. Существует даже рекомендация размещать в своем профиле ссылку на один из указанных выше

³ Не привет [Электронный ресурс]. URL: <https://neprivet.com/> (дата обращения: 01.08.2026).

ресурсов, сигнализируя собеседникам, что на отдельное приветствие ответа не последует. Так интернет-активисты пытаются внести ясность в неопределенность между степенью синхронности/асинхронности общения через мессенджеры.

5. Приветствие без обращения. Все чаще приветствие используется без имени адресата: *Здравствуйте! Скажите, пожалуйста, когда можно ожидать от вас документы?* В этом случае формула начинает выполнять одновременно функцию приветствия и обращения. Такая модель восходит к устной коммуникации, где *Здравствуйте!* или *Привет!* может быть достаточным средством адресации. Подобная тенденция противоречит традиционным рекомендациям письменного этикета и свидетельствует о расхождении между кодифицированной нормой и реальным узусом цифровой среды.

Итак, в XXI в. начальная этикетная рамка перестает быть единообразной: вместо одного стандарта появляется несколько вариантов, зависящих от платформы, характера отношений и коммуникативной ситуации. Изменения в системе обращений и приветствий связаны с демократизацией деловой среды, ослаблением иерархии и сближением в цифровом общении письменной речи с устной. При этом именно общение в мессенджерах демонстрирует наибольшее расхождение между нормой и реальной практикой, поскольку эта сфера коммуникации меняется особенно быстро.

2.4.4. Заключительная этикетная рамка

Заключительная этикетная рамка, как и начальная, существенно варьирует в зависимости от типа делового письма и канала коммуникации.

Традиционное официальное письмо наследует все рекомендации, которые были актуальны для предшествующих эпох: например, минимизация формул вежливости в пользу информативности. Эмоционально окрашенное завершение официального письма практически исключено. Однако в Государственном стандарте по оформлению документов 2016 и 2025 г. зафиксировано, что может использоваться заключительная этикетная фраза *С уважением, ...* [ГОСТ Р 7.0.97–2016; ГОСТ Р 7.0.97–2025]. Данная рекомендация отсутствовала в более раннем стандарте 2003 г.,

что, как и рекомендация использовать обращение с эпитетом *Уважаемый*, может свидетельствовать о трансформации представлений об официальной коммуникации под влиянием электронной переписки и полуофициальных деловых писем.

Если ранее официальное письмо стремилось к максимальной безличности и стандартизации, то современная деловая коммуникация демонстрирует тенденцию к большей персонализации и к усилению этикетной составляющей, сохраняя при этом необходимую степень формальности взаимодействия.

Частное деловое письмо, отправленное по электронной почте, также наследует часть рекомендаций из предшествующей эпохи и может содержать заключительную фразу, формулу вежливости и подпись, при этом объем и характер этих элементов становятся более вариативными.

В справочниках по деловой переписке по-прежнему указывается, что формула *С уважением* наиболее употребительна и нейтральна [Акишина, Формановская 2016: 16]. Примечательно, что в этом переиздании справочника «Этикет русского письма» (2016) появляется новая тема, отсутствующая в версиях 1981 и 1989 г., — постановка знака препинания в подписи к письму: «Традиционно запятая после слов „с уважением, с почтением“ не ставится, так как они связаны с подписью, напр.: Макаров с уважением (к Вам). Однако в последнее время под влиянием английского языка в деловой переписке стали ставить запятую» [Там же: 16]. Включение этой ремарки в справочник свидетельствует как минимум о нестабильности нормы. При этом в ГОСТе Р 7.0.97–2016 этикетная формула «*С уважением, ...*» приводится с запятой, что может говорить о постепенном закреплении нового варианта нормы, возникшего под влиянием англоязычной деловой коммуникации. В последнем стандарте (2025 г.) уже прямо фиксируется сформировавшаяся пунктуационная норма: «Заключительная этикетная фраза начинается с прописной буквы и заканчивается запятой» [ГОСТ Р 7.0.97–2025].

От подписи современного электронного письма ожидается прежде всего информативность. Как правило, она включает фамилию и имя либо фамилию, имя

и отчество (в зависимости от желаемой формы обращения и статуса коммуникантов), должность, название организации и альтернативные способы связи — на случай, если адресат захочет оперативно связаться с отправителем [Лукинова 2020: 76].

Подпись в электронной почте выполняет одновременно утилитарную и репрезентативную функции. С одной стороны, она облегчает идентификацию автора и выделяет контактную информацию, с другой — становится элементом профессиональной самопрезентации. В подпись могут включаться сведения о должности, регалиях, ссылки на информационные ресурсы или сайт организации. В результате объем подписи в некоторых случаях превышает объем основного сообщения.

Именно поэтому в современных руководствах рекомендуется варьировать тип подписи в зависимости от коммуникативной ситуации: (а) для внутренней переписки, (б) для постоянной внешней коммуникации и (в) для взаимодействия с новыми адресатами: «чем менее вам знаком человек, тем больше подробностей в подписи» [Ильяхов 2022: 171]. Такая рекомендация реализует принцип уместности: избыточная подпись в общении с хорошо знакомыми коллегами создает информационный шум, а вот в переписке с незнакомыми адресатами она выполняет функцию представления. Эта рекомендация коррелирует с рекомендациями предшествующего периода [Демин 2004: 29], когда в зависимости от бланка письма предлагалось выбрать сокращенную, полную или развернутую подпись.

Одновременно некоторые пособия по маркетингу предлагают использовать подпись как продающий инструмент: размещать в ней логотипы, рекламные сообщения или ссылки на продукты компании. Однако подобная практика размывает границы между деловой коммуникацией и рекламой, что может снижать доверие к письму и к отправителю. Кроме того, с точки зрения документооборота избыточная подпись ухудшает читабельность и воспроизводимость текста при пересылке, цитировании и архивировании. Следовательно, превращение подписи из реквизита делового письма в рекламный носитель может подрывать репутацию и отправителя,

и организации в целом, поэтому пособия по деловой переписке рекомендуют не использовать подпись в подобных целях [Лукинова 2020; Ильяхов 2022].

Деловая переписка в мессенджерах не предполагает наличия подписи как отдельного реквизита: ее функцию выполняет сам профиль пользователя, в котором указаны имя, фамилия и в ряде случаев дополнительная информация. В этом контексте дублирование подписи оказывается избыточным.

Дополнительной причиной отказа от подписи является высокая степень диалогичности коммуникации в мессенджерах: реплики могут быть короче, а реакции оперативнее, чем в переписке по электронной почте. Использование развернутой подписи противоречит этим характеристикам, делая переписку более громоздкой и формальной.

Заключительная формула в мессенджерах также оказывается неуместной: сообщение функционирует как элемент диалога, а не как завершенное письмо. Диалог не предполагает формального завершения каждой реплики.

Исчезновение формул прощания — одно из отличий чатов от устного разговора. В мессенджерах такой необходимости нет: априори предполагается, что пользователи онлайн постоянно. Вместо прощания чаще используется благодарность или подтверждение договоренности: *Хорошо, завтра буду; Увидимся на совещании; Буду ждать результатов*. Диалог может заканчиваться даже с помощью последовательного сокращения длины и информативности реплик:

- *Вот документ, который ты просил*
- *О, спасибо, очень вовремя*
- *Обращайся*
- 🙏

В данном контексте эмодзи становится сигналом того, что коммуникативная ситуация исчерпана [Лукинова, Ефремов 2024: 345].

Итак, в деловой переписке XXI в. заключительная этикетная рамка становится более функциональной и зависит от канала и типа письма. С одной стороны, она сохраняет преемственность по отношению к предшествующим эпохам:

в официальных письмах по-прежнему доминирует принцип минимизации этикетных формул, формула *с уважением* продолжает рассматриваться как общеупотребительная и наиболее нейтральная. С другой стороны, цифровая среда существенно трансформирует функции и объем заключительных элементов, прежде всего подписи. Так мессенджеры меняют роль заключительной этикетной рамки.

В XXI в. этикетная рамка делового письма претерпевает значительные изменения под влиянием цифровизации коммуникации. Если официальная переписка в целом сохраняет традиционные модели обращений, приветствий и заключительных формул, то электронная почта и особенно мессенджеры способствуют их вариативности, сокращению и даже частичной утрате. Формулы вежливости становятся менее стандартизированными и все чаще адаптируются к конкретной коммуникативной ситуации.

2.5. Трансформация формул вежливости этикетной рамки делового письма в эпоху искусственного интеллекта

В данном параграфе рассматривается трансформация этикетной рамки и этикетных формул в деловых письмах, создаваемых специализированными ИИ-сервисами. Материалом послужили письма, сгенерированные сервисом Mitap AI.

2.5.1. Специфика использования инструментов искусственного интеллекта в деловой переписке

Развитие искусственного интеллекта (ИИ) в последние годы привело к тому, что появляются инструменты, которые облегчают ведение деловой переписки. Если раньше при составлении деловых писем авторы опирались на письмовники, справочники и сборники образцов, фиксировавшие эпистолярные нормы, то в XXI в. эту функцию все чаще начинают выполнять инструменты, созданные и работающие на основе ИИ. Современные сервисы не только предлагают готовые шаблоны и формулировки, но и способны генерировать письма по запросу, изменять их тональность и адаптировать текст под конкретную коммуникативную ситуацию.

Среди наиболее популярных инструментов с подобными функциями можно назвать PolitePost, Angry Email Translator, Grammarly, QuillBot, Writer, Flowrite, Boomerang Respondable, Sapling.ai, Toolsaday.com, Lavender, Compose AI, Voilà и другие.

Исследователи уже обращают внимание на проблемы взаимодействия между пользователем и ИИ. Так, зарубежными авторами ставятся вопросы о необходимости вежливости во взаимодействии человека и машины [Ribino 2023], о типах вежливости со стороны ИИ по отношению к пользователю [Lumer E., Buschmeier H. 2023] и др. В связи с малой изученностью представляется интересным и важным изучение элементов речевого этикета в письмах, генерируемых ИИ-сервисами по запросу пользователя [Лукинова 2025].

В эпоху ИИ важнейшим навыком современной деловой переписки становится составление промптов, по которым нейросети создадут качественный результат. Современные пособия по деловой переписке зачастую содержат инструкции не по составлению писем, а по составлению промптов.

2.5.2. Трансформация этикетной рамки в условиях развития искусственного интеллекта

Материалом исследования послужили тексты деловых писем, сгенерированные специализированным русскоязычным ИИ-сервисом Mitap AI, функционирующим на основе нейросети Gemini (модель gemini-2.0-flash-lite).

В рамках исследования сервису было предложено создать письма двух жанров — письмо-просьбу и письмо-отказ. Выбор именно этих жанров обусловлен их сравнительно невысокой степенью регламентированности по сравнению с другими видами деловой корреспонденции (например, письмо-благодарность, приглашение, гарантийное письмо).

Для каждого жанра использовались два варианта запроса: *«напиши письмо коллеге...»* и *«напиши вежливое письмо коллеге...»*. Таким образом, в эксперименте использовался следующий набор промптов: *«Напиши письмо коллеге, в котором попроси его прислать отчет по продажам за третий квартал 2025 года»*; *«Напиши*

вежливое письмо коллеге, в котором попроси его прислать отчет по продажам за третий квартал 2025 года»; «Напиши ответ коллеге о том, что ты не можешь прислать отчет, потому что он еще не готов»; «Напиши вежливый ответ коллеге о том, что ты не можешь прислать отчет, потому что он еще не готов».

В промпты намеренно не включались дополнительные сведения о характере отношений между коммуникантами, контексте взаимодействия, особенностях корпоративной культуры и других параметрах ситуации общения. Такой подход позволил выявить, какие модели речевого поведения и какие этикетные формулы ИИ-сервис воспроизводит «по умолчанию» в деловой коммуникации между равными по статусу участниками общения. Кроме того, выбранные для промпта формулировки позволили отразить типичные ошибки, характерные для запросов пользователей, на которые указывают инструкции по промптингу (использование слишком общего запроса без контекста; отсутствие указания роли для нейросети; неопределенный формат и структура ответа; просьба написать идеальный текст с первой попытки; непредоставление примеров желаемого стиля)⁴.

На два из четырех запросов ИИ сгенерировал несколько вариантов писем. В результате материалом исследования стало 9 текстов, которые были проанализированы с точки зрения использования формул речевого этикета. Все сгенерированные тексты имеют ярко выраженную этикетную рамку.

Начальная этикетная рамка

В начале сгенерированных писем используются приветствия с обращением (*Привет, [Имя коллеги]; Добрый день, [Имя коллеги]*) либо только обращение (*«Уважаемый(ая) [Имя коллеги]»*).

Данные формулы предполагают различную степень формальности коммуникации. Так, этикетный эпитет *уважаемый* традиционно входит в состав официально-вежливых обращений [Балакай 2001: 531]. Формула *Привет!* относится

⁴ Промпты для деловой переписки. 25 примеров для генерации. URL: <https://petr-panda.ru/nejroset-dlya-delovoj-perepiski/> (дата обращения: 04.04.2026)

к дружеским или фамильярным приветствиям и, несмотря на использование в деловом дискурсе (прежде всего в коммуникацию между коллегами), сохраняет выраженную неформальность.

Примечательно, что нейросеть предлагает различные написания местоимения *вы* при обращении к одному человеку: в некоторых письмах — с прописной, а в некоторых — со строчной буквы. Причем выбор написания представляется довольно случайным, что в целом отражает размытую норму написания данного местоимения в этой функции.

В письмах-просьбах начальная этикетная рамка оказывается более развернутой: помимо приветствия и обращения, она включает формулы вежливости с выражением внимания к адресату: *Надеюсь, у вас все хорошо; Надеюсь, это письмо застанет Вас в добром здравии*. Вероятно, данные конструкции представляют собой кальку или прямой перевод распространенных английских формул *I hope all is well with you; I hope you are doing well; I hope this message finds you in good health*.

Подобные обороты выполняют преимущественно фатическую функцию и обеспечивают более плавный переход от приветствия к основной теме письма. Показательно, что данные формулы используются исключительно в письмах-просьбах и отсутствуют в письмах-ответах. Это позволяет предположить, что их функция заключается в демонстрации расположенности и заинтересованности адресанта, что соотносится с концепцией вежливости Дж. Лича, согласно которой степень вежливости возрастает пропорционально усилиям, которых речевой акт требует от адресата (cost/effort) [Leech 1983]. В рассматриваемом случае просьба подготовить и отправить отчет требует определенных затрат времени и усилий, что компенсируется подчеркнутой и в ряде случаев даже избыточной вежливостью.

Формула *Надеюсь, у вас все хорошо* представляет интерес еще и потому, что сочетает элементы позитивной и негативной вежливости. С одной стороны, она демонстрирует внимание к собеседнику и заинтересованность, что соответствует стратегии позитивной вежливости. С другой стороны, в отличие от прямого вопроса

о состоянии дел, такая конструкция не требует ответа и позволяет сохранить коммуникативную дистанцию, что сближает ее со стратегиями негативной вежливости.

Формула *Надеюсь, это письмо застанет Вас в добром здравии* содержит традиционное благопожелание, связанное с темой здоровья адресата. В «Словаре русского речевого этикета» выражение надежды застать адресата «в добром здравии» сопровождается пометами «эпистолярное», «учтив.-офиц.» [Балакай 2001: 188]. В современной деловой переписке такая формула практически не употребляется, что, безусловно, ставит вопрос о характере корпуса текстов, на которых обучалась нейросеть и которые были восприняты ею как образец речевого этикета.

В начальную этикетную рамку сгенерированных писем с отказом включается также благодарность как реакция на предшествующее сообщение: *Спасибо за напоминание про отчет; Благодарю за ваш запрос; Спасибо, что спросил(а) про отчет*. В потенциально конфликтной ситуации подобная благодарность служит не столько для выражения признательности, сколько для смягчения отказа.

Заключительная этикетная рамка

Заключительная этикетная рамка в сгенерированных письмах включает один или несколько компонентов: благодарность, этикетные формулы, подпись.

Благодарность. В письмах-просьбах она используется как средство закрепления просьбы и одновременно как способ снижения коммуникативного давления на адресата, переводя требование или указание в более мягкую категорию просьбы: *Заранее большое спасибо!; Заранее благодарю Вас за помощь и оперативность!* При этом нейросеть не учитывает, что в современной деловой коммуникации благодарность авансом («заранее») может восприниматься адресатом как давление или манипулятивная стратегия [Лукинова, Ефремов 2024: 346].

Благодарность за еще не совершенное действие выражается в сгенерированных письмах также и через конструкции с придаточным условия: *Буду очень благодар(ен/на), если Вы сможете отправить его до конца [укажите желаемую*

дату — например: *завтрашнего дня / среды / конца этой недели*]. Подобная форма косвенной просьбы позволяет смягчить категоричность требования. Фактически такая конструкция выступает эвфемизмом прямого распоряжения («Пришлите к сроку»), одновременно создавая иллюзию свободы выбора для адресата.

Некоторые тексты завершаются формулами благодарности *за терпение* или *за понимание*, которые выполняют функцию, близкую к извинению за задержку или отказ, и призваны снизить коммуникативное напряжение. Вместе с тем подобные формулы могут восприниматься как манипулятивные, поскольку фактически не оставляют адресату выбора, кроме как «понять» и «потерпеть».

Таким образом, благодарность в сгенерированных письмах выступает универсальным инструментом: она используется для подтверждения получения сообщения, демонстрации готовности к сотрудничеству, для смягчения просьбы, а также как косвенная форма извинения.

Заключительная формула. В качестве заключительных формул в сгенерированных письмах используются конструкции *С уважением*; *С наилучшими пожеланиями*; *Хорошего дня*; *До скорого*; *Спасибо*. Эти формулы различаются по степени официальности и предполагаемой социальной дистанции между участниками общения. Так, формула *До скорого* сопровождается в «Словаре русского речевого этикета» пометой «просторечное» [Балакай 2001: 28] и в деловой переписке выглядит стилистически неуместной. Подобный пример демонстрирует неспособность нейросети всегда точно определять контекст речевой ситуации.

В завершении письма-просьбы встречается формула *Если у Вас возникнут какие-либо вопросы или потребуется дополнительная информация с моей стороны, пожалуйста, не стесняйтесь обращаться*. Данная конструкция, вероятно, представляет собой кальку английской формулы *If you have any questions, please don't hesitate to contact me*. Она демонстрирует готовность адресанта к продолжению взаимодействия и подчеркивает открытость к дальнейшей коммуникации, одновременно сохраняя ненавязчивый характер предложения помощи. По сути,

подобная формула выглядит как предложение ответной услуги и отражает принцип реципрокности, основанный на взаимном обмене услугами между коммуникантами.

Подпись. Каждое проанализированное письмо включает в подпись имя отправителя, и только в одном случае предлагается рекомендация, соответствующая нормам современного делового этикета, — указать не только имя, но и должность и отдел.

Проведенный анализ показывает, что сервисы генерации писем по умолчанию создают подчеркнуто вежливые тексты, ориентированные на поддержание гармоничной атмосферы, снижение категоричности и формирование позитивного образа адресанта. Высокая степень вежливости характерна как для писем, сгенерированных по запросу с указанием на вежливый тон, так и для текстов без подобного уточнения, что позволяет рассматривать вежливость как базовую характеристику ИИ-коммуникации.

Нейросеть предлагает разные варианты начальных и завершающих формул в зависимости от предполагаемой дистанции между собеседниками. Однако часть используемых формул не соответствует нормам современного русского языка. Так, некоторые конструкции представляют собой кальки (*Если у Вас возникнут какие-либо вопросы или потребуется дополнительная информация с моей стороны, пожалуйста, не стесняйтесь обращаться*), другие содержат грамматические ошибки (*Не могли бы Вы, пожалуйста, прислать...*), третьи воспринимаются как стилистически неуместные (*Надеюсь, это письмо застанет Вас в добром здравии*).

Подобные примеры ставят вопрос о качестве текстов, использованных при обучении нейросети. Как известно, модель усваивает статистические закономерности языкового материала и воспроизводит повторяющиеся конструкции, не оценивая их нормативность. В результате ошибки, стилистически неудачные формулы или калькированные конструкции могут закрепляться и воспроизводиться в новых текстах. Также из-за особенностей обучения модели в сгенерированном тексте может появляться «калькированный» или дословный перевод с английского,

если в русскоязычном корпусе какие-то формулы были недостаточно представлены, а в англоязычном фразы с похожей функцией повторялись часто. В проанализированных примерах кальки встречаются в формулах, являющихся частью расширенной этикетной рамки (пожелание и выражение заботы в начале письма; завершающая формула с предложением помощи в конце письма), что объясняется отсутствием соответствующих паттернов в русскоязычной деловой переписке.

Таким образом, развитие искусственного интеллекта определяет новый этап эволюции делового письма, сопоставимый по значимости с переходом от бумажной переписки к электронной. ИИ-сервисы начинают выполнять функцию современных письмовников: они не только помогают создавать тексты, но и транслируют пользователям определенные представления о нормах речевого поведения и допустимых формулах вежливости. Анализ сгенерированных писем показал, что для них характерна подчеркнутая вежливость, реализуемая через расширенную этикетную рамку, активное использование благодарностей, смягчающих конструкций и формул, направленных на поддержание позитивной коммуникативной атмосферы.

Вместе с тем нейросетевые модели воспроизводят не только нормативные, но и ненормативные речевые образцы. В сгенерированных текстах выявлены кальки английских этикетных выражений, формулы, стилистически чуждые современному русскому деловому общению, а также языковые ошибки. Это свидетельствует о том, что ИИ не является носителем языковой нормы, а лишь воспроизводит закономерности обучающего корпуса. Широкое распространение ИИ-инструментов может стать новым фактором трансформации речевого этикета, способствуя как сохранению традиционных моделей вежливости, так и закреплению новых этикетных формул, ранее отсутствовавших в русской деловой переписке.

ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ II

Анализ письмовников, руководств по деловой переписке и нормативных рекомендаций XIX–XXI вв. показывает, что изменения этикетных формул делового письма тесно связаны с социальными, культурными, политическими и технологическими трансформациями общества.

В XIX в. этикетные формулы представляли собой сложную систему, отражающую строгую социальную иерархию. Выбор обращения, титула, а также само оформление письма регулировались строгими нормами, нарушение которых могло восприниматься как проявление неуважения. Вместе с тем в течение века происходил постепенный переход от риторически избыточной вежливости к большей сдержанности, функциональности и ориентации на коммуникативную уместность. К концу столетия наряду с традиционными титульными обращениями распространяются более нейтральные формы, а принципы ясности, умеренности и соразмерности становятся основой дальнейшего развития делового письма.

В советский период происходит радикальная трансформация этикетной рамки. Под влиянием идеологии и стандартизации из деловой переписки исчезают многие традиционные формы вежливости, а письмо превращается в преимущественно функциональный инструмент передачи информации. Формируется обезличенный, директивный и регламентированный стиль общения.

Постсоветский период характеризуется исчезновением единой устойчивой нормы и сосуществованием советских, дореволюционных и западных традиций. Возвращаются персонализированные обращения, приветствия и заключительные формулы, их использование становится более вариативным и зависит от множества факторов: коммуникативной ситуации, степени официальности, дистанции, солидарности между участниками общения. Размытые и противоречивые нормы, зафиксированные в справочниках этого периода, позволяют назвать постсоветский этап развития деловой переписки переходным.

В XXI в. цифровизация существенно меняет формы реализации делового эпистолярного этикета. Официальная переписка в значительной степени сохраняет традиционные нормы: стандартизированные формулы, сдержанность выразительных средств, стремление к обезличенности. В этом типе коммуникации этикет продолжает выполнять регулятивную функцию, снижая коммуникативные риски. Одновременно в электронной почте и мессенджерах ускорение обмена сообщениями, диалогический формат и устно-письменный характер цифрового общения приводят к сокращению традиционных этикетных формул. Их функции частично переходят к элементам интерфейса и контексту диалога.

Анализ современных ИИ-инструментов генерации писем (как письмовников современной эпохи), показал, что вежливость и речевой этикет не потеряли своей актуальности в деловой коммуникации, более того, в некоторых случаях нейросеть избыточно использует традиционные формулы вежливости. При этом выявлены случаи калькирования элементов англоязычного эпистолярного этикета, а также ошибки, связанные со спецификой материала, на котором обучалась модель.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В настоящей работе было проведено исследование трансформации этикетных формул деловой переписки XIX—XXI вв.

В ходе теоретического анализа было установлено, что большинство исследователей рассматривает деловое письмо как форму письменной коммуникации, направленную на решение профессиональных задач и регулируемую системой норм и конвенций. Были проанализированы существующие классификации деловых писем, основанные на разных критериях, в качестве основного и наиболее продуктивного было выбрано разделение на официальные и частные деловые письма.

Центральное место в работе занял анализ этикетной рамки делового письма, включающей в себя начальный и заключительный компоненты, которые обычно тесно связаны между собой и образуют единую структуру. Этикетная рамка выполняет фатическую функцию, обеспечивая установление и завершение контакта, а также обозначая социальную дистанцию и статусные отношения коммуникантов.

Начальные и заключительные этикетные формулы демонстрируют высокую вариативность и чувствительность к параметрам коммуникативной ситуации: степень официальности, характер отношений между участниками и канал коммуникации.

Анализ рекомендаций письмовников и справочников по деловой переписке XIX, XX и XXI вв. выявил изменения в роли этикетной рамки, в составе и функции этикетных формул и в реализации принципа вежливости в письменной коммуникации в разные исторические периоды. Было доказано, что значительную роль в формировании представлений о вежливости и эпистолярном этикете играют социальные, экономические и культурные особенности эпохи.

Особое внимание было уделено современным тенденциям развития речевого этикета в контексте цифровой коммуникации. Диджитализация делового общения приводит к сосуществованию двух нормативных моделей: официальной, унаследовавшей строгие правила и каноны предшествующей эпохи, и неофициальной, формирующей собственные нормы в зависимости от цифровой

платформы, на которой происходит взаимодействие. В цифровой коммуникации были выявлены тенденции к снижению формальности, большей вариативности этикетных формул и частичному изменению традиционных норм.

Доказано, что значимость вежливости в деловой переписке в эпоху искусственного интеллекта не снижается, о чем свидетельствует, например, появление ИИ-сервисов, способных не только генерировать письма, но и корректировать их тональность. При этом выявлен риск распространения и закрепления ненормативных этикетных формул, воспроизводимых нейросетями, обученными на не всегда корректном языковом материале.

В работе было показано, что этикетная рамка является важным и изменяющимся элементом деловой переписки: она сохраняет свою нормативную основу, но одновременно адаптируется к новым условиям. Это позволяет рассматривать ее как индикатор изменений, происходящих в деловой коммуникации.

Перспективы дальнейших исследований связаны с несколькими направлениями: изучение особенностей функционирования этикетной рамки в межкультурной коммуникации, сопоставление деловой переписки в разных языках и культурах для выявления общих и специфических тенденций развития речевого этикета; исследование актуальных изменений этикетных формул в связи с трансформацией цифровых платформ; изучение узואльного функционирования этикетной рамки на материале деловой корреспонденции и оценка влияния профессиональной среды, возраста и опыта участников общения на выбор тех или иных языковых средств, используемых в деловой переписке.

ИСТОЧНИКИ

1. *Акишина, А. А., Формановская, Н. И. Этикет русского письма: учеб. пособие для студентов–иностранцев / А. А. Акишина, Н. И. Формановская. – Москва: Русский язык, 1981. – 199 с.*
2. *Акишина, А. А., Формановская, Н. И. Этикет русского письма: учеб. пособие для студентов–иностранцев / А. А. Акишина, Н. И. Формановская. – 4-е изд. – Москва: Русский язык, 1989. – 199 с.*
3. *Акишина, А. А., Формановская, Н. И. Этикет русского письма: учеб. пособие для студентов–иностранцев / А. А. Акишина, Н. И. Формановская. – 8-е изд. – Москва: ЛЕНАНД, 2016. – 208 с.*
4. *Акишина, А. А., Формановская, Н. И. Русский речевой этикет: пособие для студентов–иностранцев / А. А. Акишина, Н. И. Формановская. – Москва: Русский язык, 1975. – 183 с.*
5. *Барац, С. М. Курс коммерческой корреспонденции / С. М. Барац. – 2-е изд. – Санкт-Петербург: Б. и., 1898. – 642 с.*
6. *Басаков, М. И. Как правильно подготовить и оформить деловое письмо: учеб.–практ. пособие / М. И. Басаков. – Москва: Изд-во «Дашков и К°», 2003. – 112 с.*
7. *Белов, А. Н., Белов, В. Н. Корреспонденция и делопроизводство: учеб. для сред. спец. учеб. заведений / А. Н. Белов, В. Н. Белов. – Москва: Легпромбытиздат, 1971. – 144 с.*
8. *Библия деловых писем, факс-сообщений и e-mail на английском языке / под ред. Дж. К. Уолдена. – Москва: Дельта Паблишинг, 2004. – 509 с.*
9. *Буторина, Е. П. Деловой русский язык: учеб.-метод. пособие / Е. П. Буторина. – Москва: РГГУ, 2023. – 148 с.*
10. *Варадинов, Н. В. Делопроеизводство, или Теоретическое и практическое руководство к гражданскому и уголовному, коллегиальному и одноличному письмоводству, к составлению всех правительственных и частных деловых бумаг к*

ведению самых дел, с приложением к оным образцов и форм / Н. В. Варадинов. – Санкт-Петербург: С. П. Лоскутов, 1857. – Ч. 1.

11. *Вейцман, Р. Я.* Коммерческая корреспонденция / Р. Я. Вейцман. – Изд. 2-е, перераб. – Москва: Центросоюз, 1927. – 347 с.

12. *Верховской, П. В.* Как составлять обязательные постановления / П. В. Верховской. – Москва: Власть советов при Президиуме ВЦИК, 1930. – 50 с.

13. *Верховской, П. В.* Письменная деловая речь: словарь, синтаксис и стиль: разбор бюрократических шаблонов и нарушений грамматики в языке документов / П. В. Верховской. – Москва: Техника управления, 1930. – 201 с.

14. *Веселов, П. В.* Аксиомы делового письма: культура делового общения и официальной переписки / П. В. Веселов. – 4-е изд., перераб. – Москва: Информ.-внедренч. центр «Маркетинг», 1993. – 78 с.

15. *Веселов, П. В.* Современное деловое письмо в промышленности / П. В. Веселов. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Изд-во стандартов, 1990. – 158 с.

16. *Веселов, П. В.* Современное деловое письмо в промышленности / П. В. Веселов. – Москва: Изд-во стандартов, 1968. – 111 с.

17. *Веселова, Р. Б.* Деловая переписка (Конструкции типовых писем): метод. разраб. / Р. Б. Веселова, П. В. Веселов. – Москва: Б. и., 1990. – 55 с.

18. *Вихляев, А. А.* Коммерческая корреспонденция: Полное руководство к составлению всякого рода деловых бумаг, торговой переписки, разных циркуляров... / А. А. Вихляев. – Москва: «Макиз», 1927. – 93 с.

19. *Гарнер, Б.* Эффективные письменные деловые коммуникации / Б. Гарнер. – Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2014. – 208 с.

20. ГОСТ Р 6.30–2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов: утвержден постановлением Госстандарта от 03.03.2003 № 65–ст. // КонсультантПлюс. URL:

https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_44595/93cd9ef56bf61aa46ecd19712a15db14b44e29b7/ (дата обращения: 26.05.2026)

21. ГОСТ Р 7.0.97–2016. Организационно–распорядительная документация. Требования к оформлению документов: нац. стандарт Российской Федерации: утвержден и введен в действие Приказом Федер. агентства по техн. регулированию и метрологии от 8 декабря 2016 г. N 2004–ст: взамен ГОСТ Р 6.30–2003: дата введения 2018–07–01. (Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу) // КонсультантПлюс. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_216461/c4890645115a7e1cb46fa14ac06c7906d8febf2f/ (дата обращения: 26.05.2026)

22. ГОСТ Р 7.0.97–2025. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов: утвержден и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 26 июня 2025 года № 622-ст // КонсультантПлюс. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_510883/ (дата обращения: 17.06.2026)

23. Григорьев, Тр. Полный письмовник, или Уменье обходиться без конторщика, бухгалтера и письмоводителя : Новый указ., как писать письма, вести контор. кн., писать векселя... [и др.] : В 4 ч. / Сост. Тр. Григорьев. – Москва : Манухин, 1869.

24. Демин, Ю. М. Современное деловое письмо: новые правила оформления. Рекомендации по структуре и стилистике письма. 100 типовых текстов / Ю. М. Демин. – Москва: Бератор, 2004. – 217 с.

25. Дмитриев, С. Полный коммерческий деловой письмовник: В 7 ч. / С. Дмитриев. – Москва: тип. т–ва И.Д. Сытина, 1910. – 661 с.

26. Загорская, А. П. Письмовник для ведения деловой корреспонденции: На рус. и англ. яз. / А. П. Загорская, П. Ф. Петроченко, Н. П. Петроченко – Москва: Моск. рабочий, 1992. – 246 с.

27. *Иванов, Н.* Полный всеобщий письмовник, примененный ко всем классам общества: Собр. практ. примеров, служащих к изящ. излож. писем на все случаи обществ. жизни / Сост. Н. Иванов. – Москва: тип. Александра Семена, 1853. – 585 с.
28. *Ильяхов, М.* Текст по полочкам: краткое пособие по деловой переписке / М. Ильяхов. – Москва: Альпина Паблишер, 2022. – 176 с.
29. *Ильяхов, М.* Новые правила деловой переписки / М. Ильяхов, Л. Сарычева. – Москва: Альпина Паблишер, 2018. – 256 с.
30. *Карепина, С.* Конструктор делового письма: практическое пособие по эффективной бизнес–переписке / С. Карепина. – Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2015. – 162 с.
31. *Карепина, С.* Переписка 2.0: как решать вопросы в чатах, соцсетях и письмах/ С. Карепина. – Москва: СилаУма–Паблишер, 2019. – 317 с.
32. *Кирсанова, М. В.* Деловая переписка: учеб. пособие / М. В. Кирсанова, Н. Н. Анодина, Ю. М. Аксенов. – Москва, Новосибирск: ИНФРА–М, 2001. – 89 с.
33. *Кузнецов, И. Н.* Деловое письмо: учебно–справ. пособие для бакалавров / И. Н. Кузнецов. – Москва: Дашков и К, 2019. – 162 с.
34. *Лагутина, Т. М.* Деловое письмо: справочник / Т. М. Лагутина, Л. П. Щуко. – Санкт-Петербург: «Издательский дом Герда», 2003. – 352 с.
35. *Лукинова, О. В.* Ничего, что голосовым?: как защитить свои границы в цифровом мире / О. В. Лукинова. – Ростов н/Д: Феникс, 2026. – 183 с.
36. *Лукинова, О. В.* Цифровой этикет. Как не бесить друг друга в интернете / О. В. Лукинова. – Москва: Эксмо, 2020. – 240 с.
37. *Магницкий М. Л.* Краткое руководство к деловой и государственной словесности для чиновников, вступающих в службу / М. Магницкий. – Москва: тип. Лазаревых ин–та вост. яз., 1835. – 120 с.
38. *Матвеев, С. С.* Деловая корреспонденция / М–во здравоохранения СССР. – Москва: Б. и., 1957. – 116 с.

39. *Миролюбов, И.* Домашний секретарь-письмовник или Вот как нужно писать письма, записки и деловые бумаги на все случаи общественной и частной жизни : С присовокуплением писем и записок: Пушкина, Лермонтова, Гоголя, Тургенева, Никитина, Кольцова и др. : С прил. образцов и форм конторского и канцелярского делопроизводства / Сост. И. Миролюбов. Ч. [1]-3. Ч. 2-3 / 2 т.; 22. — Москва : тип. Ф. Иогансон, 1879-1880, 1880.

40. *Наливкин, Ф. Н.* Руководство к сочинению писем и деловых бумаг: С образцами, примерами и формами / Ф. Н. Наливкин. Ч. 1-2. — Москва: тип. Семена, 1847.

41. *Новейший полный письмовник*, или Всеобщий секретарь, содержащий в себе подробное наставление, как сочинять и писать всякого рода новейшие и употребительные письма к разным особам; с примерными письмами...: В 3 ч. — Санкт-Петербург: Б. и., 1809.

42. *Новейший, самый полный и подробный письмовник*, или Всеобщий секретарь, в четырех частях, содержащий в себе письма всякого рода...: [ч. 1-4]. — Санкт-Петербург: в типографии Императорских театров, 1822.

43. *Нудлин, Э.И.* Составитель прошений и деловых бумаг : Образцы и формы актов, условий, договоров, контрактов, прошений, заявлений, возражений, жалоб, документов : [С прил. образцов коммерч. деловой и служеб. корреспонденции, справ. сведений, табл. тарифов и пр. : Руководство для всех, кому приходится соприкасаться с судеб., адм. и др. казен. учреждениями] / Э.И. Нудлин. — Киев : электропеч. О. Шамбана, 1912. — 212 с.

44. *Образцовый письмовник*, или Хрестоматия писем, содержащая в себе: письма на разные случаи жизни общественной : = Хрестоматия писем, содержащая в себе: письма на разные случаи жизни общественной В 3 отд-ниях, с присовокуплением формы необходимых судеб. и коммерч. письмен. сношений. — Москва : Унив. тип., 1845. — 244 с.

45. *Огородников, Б. Е.* Деловая корреспонденция промышленного предприятия: учеб. пособие / Б. Е. Огородников. – Москва: Госстатиздат, 1951. – 136 с.

46. *Пиз, А.* Язык письма: действительно эффективные приемы составления писем и ведения деловой корреспонденции / А. Пиз, Б. Пиз. – Москва: Эксмо, 2007. – 186 с.

47. *Полной всеобщий письмовник*, или Подробное и ясное наставление, как сочинять и писать всякого рода письма. – Москва: в типографии И. Зеленникова, 1793. – 336 с.

48. Практическое руководство к сочинению общественных писем и к составлению деловых бумаг с приведением узаконений, относящихся к каждому роду означенных бумаг и образцов или примеров различных писем : = Справочная ручная книга для людей всех сословий, содержащая в себе формы общеупотребительных деловых актов и бумаг, а именно: векселей, доверенностей, духовных завещаний, договоров (контрактов), заемных писем, закладных, паспортов, просьб, жалоб, рядных записей и проч. В 4 ч. — Санкт-Петербург : тип. И. Глазунова и К°, 1847-1848.

49. Промпты для деловой переписки. 25 примеров для генерации. URL: <https://petr-panda.ru/nejroset-dlya-delovoj-perepiski/> (дата обращения: 04.07.2026)

50. *Рабинович, П. А.* Корреспонденция и делопроизводство / П. А. Рабинович – Москва: Колос, 1965. – 143 с.

51. *Рогожин, М. Ю.* Современное деловое письмо: пособие / М. Ю. Рогожин. – Москва: ГроссМедиа Ферлаг: РОСБУХ, 2009. – 272 с.

52. *Сазонов.* Полный русский письмовник: сборник образцовых писем, деловых бумаг и коммерческой переписки: в 4-х частях / сост. Сазонов и Бельский. – Санкт-Петербург: Типолитография Х. Ш. Гельперн, 1885. – 468 с.

53. *Северская, О. И., Селезнева, Л. В.* Эффективная бизнес-коммуникация «волшебные таблетки» для деловых людей / О. И. Северская, Л. В. Селезнева. – Москва: Эксмо, 2019. – 410 с.

54. *Сиверс, Е. В.* Образцы коммерческих писем и циркуляров: = Образцы коммерческих писем и циркуляров Теория корреспонденции и делопроизводства / Е. В. Сиверс. – Санкт-Петербург: А.Э. Винеке, 1913. – 231 с.

55. *Формановская Н. И.* Вы сказали: "Здравствуйте!" : Речевой этикет в нашем общении / Н. И. Формановская. – Москва : Знание, 1982. – 158 с.

56. *Чеботарев, Г. А.* Коммерческая корреспонденция : = Коммерческая корреспонденция: Руководство к изуч. правил, обычаев и форм торг. сношения : Теория и практика / Г.А. Чеботарев. — Ростов-на-Дону : тип. А. Славгородского, 1907. — 144 с.

57. *Шульц, С.* Письмовник, или собрание образцовых писем на разные предметы и случаи общественной жизни человека. С присовокуплением: форм и правил векселей, заемных писем, прошений и главнейших официальных сношений присутственных мест и начальствующих лиц. С описанием ярмарок, с таблицами процентов и коммерческими письмами, и проч. : [в 2 ч.] / С. Шульц. – Москва: тип. Николая Степанова, 1846.

58. *Юрьев и Владимирский.* Правила светской жизни и этикета. Хороший тон: сборник советов и наставлений на разные случаи домашней и общественной жизни / сост. Юрьев и Владимирский. – Санкт-Петербург: Тип. и лит. Тиханова, 1889. – 413 с.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Абдрашитова, Н. А.* Челобитные как особый вид документа в истории официально делового стиля / Н. А. Абдрашитова, М. В. Милованова // Делопроизводство. – 2003. – № 2. – С. 95–100.

2. *Аитова, Х. Р.* Речевые этикетные формулы обращения к собеседнику: на материале рус. и англ. яз.: автореф. дис. ... канд. филол. наук: 10.02.01 / Х. Р. Аитова. – Тюмень, 2003. – 23 с.

3. *Аймолдина, А. А.* Об изучении делового дискурса в современной лингвистике / А. А. Аймолдина // Филология. – 2012. – № 1. – С. 113–117

4. *Айсакова, Е. А.* Социальная и социокультурная дифференциация обращений в современном русском языке: дис. канд. филол. наук: 10.02.01 / Е. А. Айсакова. – Москва, 2008. – 200 с.
5. *Архив новейшей истории России.* Серия «Публикации». Т. VII. Журналы заседаний Временного правительства: Март–октябрь 1917 года. В 4-х т. Т. 1. Март–апрель 1917 г. – Москва: РОССПЭН, 2001
6. *Бабкина, М. Д.* Основополагающие термины при исследовании эпистолярных текстов на русском и немецком языках / М. Д. Бабкина // Вестник МГОУ. Серия: Лингвистика. – 2015. – № 3. – С. 92–99
7. *Байбурин, А. К.* У истоков этикета: этнографические очерки / А. К. Байбурин, А. Л. Топорков. – Ленинград: Наука, 1990. – 165 с.
8. *Балакай, А. Г.* Словарь русского речевого этикета: Формы доброжелательного обхождения / А. Г. Балакай. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Аст–Пресс, 2001. – 672 с.
9. *Баркова, М. В.* Эпистолярный жанр. История и современность: учеб.-метод. пособие / М. В. Баркова, Т. А. Лоськова. – Арзамас: АГПИ, 2006. – 104 с.
10. *Барышева, С. Ф.* «Устно–письменная» форма речи в интернет–коммуникации как проявление тенденции к разговорности и диалогичности / С. Ф. Барышева // Мир лингвистики и коммуникации. – 2021. – № 64. – С. 34–47.
11. *Бахтиозина, М. Г.* Исследование корпоративного дискурса: подходы, аспекты, перспективы / М. Г. Бахтиозина // Язык, литература и культура как грани межкультурного общения. – Прага: ООО «Градиент», 2018. – С. 75–87.
12. *Безнаева, О. А.* Когнитивно–прагматические особенности представления информации в деловом дискурсе: на материале англоязычной деловой корреспонденции: дис. ... канд. филол. наук: 10.02.01 / О. А. Безнаева. – Архангельск, 2009. – 183 с.
13. *Белл, Д.* Грядущее постиндустриальное общество: опыт социального прогнозирования / Д. Белл. – Москва: Academia, 2004. – 783 с.

14. *Белоусова, Т. В.* Всё про этикет: полный свод правил светского и делового общения / Т. В. Белоусова. – Москва: АСТ, 2018. – 284 с.

15. *Брусенская, Л. А.* Этико-речевые нормы современного русского языка: монография / Л. А. Брусенская, В. В. Барабаш, Э. Г. Куликова. – Москва: Флинта, 2022 – 164 с.

16. *Буланин, Д. М.* Письмовники // Словарь книжников и книжности Древней Руси: В 3 вып. Вып. 2. Вторая половина XIV–XVI в. Ч. 2. – Ленинград: Наука, 1989. – С. 188–193.

17. *Бурова, И. А.* Деловая речь, деловая переписка / И. А. Бурова. – Москва: МИИТ, 2010. – 95 с.

18. *Бусоргина, Н. Ю.* Типология речевых жанров в американском письмовнике / Н. Ю. Бусоргина // Вестник Самарского государственного университета. Естественная серия. – 2006. – № 5–1. – С. 144–150.

19. *Бусоргина, Н. Ю.* Эпистолярный текст как составляющая ритуального и этикетного дискурса (на материале англ. яз.): автореф. дисс. ... канд. филол. наук: 10.02.04 / Н. Ю. Бусоргина. – Самара, 2006. – 21 с.

20. *Буторина, Е. П.* Категория официальности в интернет-коммуникации / Е. П. Буторина // Филологические науки. Вопросы теории и практики. – 2015. – № 11–3. – С. 43–46.

21. *Буторина, Е. П.* Предпочтение конвенций общеязыковым нормам в официально-деловой речи / Е. П. Буторина // Филологические науки. Вопросы теории и практики. – 2014. – № 3–2. – С. 50–52.

22. *Вежбицкая, А.* Речевые акты / А. Вежбицкая // Новое в зарубежной лингвистике: Вып. XVI. Лингвистическая прагматика. – Москва: Прогресс, 1985. – С. 251–276.

23. *Вепрева, И. Т.* Языковая норма в зеркале речевой жизни современного общества / И. Т. Вепрева // Научные труды профессоров Уральского института экономики, управления и права. – Екатеринбург. – 2004. – Вып. 1. – С. 23–34.

24. *Вепрева, И. Т.* Языковая рефлексия в постсоветскую эпоху / И. Т. Вепрева. – Москва: ОЛМА–Пресс, 2005. – 377 с.
25. *Ветрова, Э. С.* Этикетные речевые единицы в сопоставительном аспекте / Э. С. Ветрова. – Донецк: Донецкий национальный университет, 2018. – 399 с.
26. *Виноградов, В. В.* История русского литературного языка: Избр. труды / В. В. Виноградов. – Москва: Наука, 1978. – 320 с.
27. *Виноградова, Е. М.* Эпистолярные речевые жанры: прагматика и семантика текста: автореф. дисс. ... канд. филол. наук: 10.02.01 / Е. М. Виноградова. – Москва, 1991. – 22 с.
28. *Волкова, Л. Б.* Эпистолярный этикет в цифровую эпоху / Л. Б. Волкова // Проблемы преподавания филологических дисциплин в новых образовательных условиях. – Санкт–Петербург: Санкт–Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2021. – С. 17–21.
29. *Гассиева, К. М. А.* Трансформация системы ценностей в информационном обществе / К. М. А. Гассиева // Евразийский союз ученых. – 2017. – № 10–2. – С. 7–9.
30. *Геляева, А. И.* Электронное письмо как формально–смысловая компрессия эпистолярного текста / А. И. Геляева, К. А. Сундукова // Известия Кабардино–Балкарского научного центра РАН. – 2014. – № 4. – С. 181–186.
31. *Глухих, Н. В.* Деловой эпистолярный текст конца XVIII – начала XIX в.: к проблеме квалификации / Н. В. Глухих // Вестник Челябинского государственного университета. – 2008. – № 9. – С. 19–24.
32. *Глухих, Н. В.* Деловой эпистолярный текст конца XVIII – начала XIX в. в аспекте русской исторической стилистики (по скорописным архивным материалам Южного Урала): автореф. дис. ... д–ра филол. наук: 10.01.01 / Н. В. Глухих. – Челябинск, 2008. – 48 с.
33. *Голошубина, О. К.* Метаязыковая рефлексия в интернет–коммуникации (на примере речевого жанра "разговор в мессенджере") / О. К. Голошубина // Наука о человеке: гуманитарные исследования. – 2016. – № 3. – С. 59–65.

34. *Гольдин, В. Е.* Обращение: теоретические проблемы / В. Е. Гольдин. – Саратов: Изд-во Сарат. ун-та, 1987. – 127 с.
35. *Гольдин, В. Е.* Речь и этикет: Кн. для внеклас. чтения учащихся 7–8 кл. / В. Е. Гольдин. – Москва: Просвещение, 1983. – 109 с.
36. *Горнфельд, А. Г.* Эпистолярная литература // Энциклопедический словарь Ф. А. Брокгауза и И. А. Ефрона. – СПб., 1904. – Т. 80. – С. 678.
37. *Горошко, Е. И.* Виртуальное жанроведение: устоявшееся и спорное / Е. И. Горошко, Е. А. Жигалина // Ученые записки Таврического национального университета им. В. И. Вернадского. Серия «Филология. Социальные коммуникации». – 2011. – Т. 24. – № 1. – Ч.1. – С. 105–124.
38. *Грехнева, Л. В.* Методы и приёмы обучения русскому речевому этикету // Новые возможности в обучении русскому языку как иностранному и преподавании на русском языке / Под ред. И. Ю. Абрамовой. – Сербия–Россия: Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет им. Н. И. Лобачевского, 2020. – С. 53–54.
39. *Григорьева, Т. М.* "Движущая, раскрытая исповедь": (история русской эпистолярной культуры пунктиром) / Т. М. Григорьева // Филология и человек. – 2016. – № 2. – С. 43–53.
40. *Грушевицкая, Т. Г.* Основы межкультурной коммуникации: учеб. для вузов по специальности "Межкультурная коммуникация" / Т. Г. Грушевицкая, В. Д. Попков, А. П. Садохин. – М.: ЮНИТИ–Дана, 2002. – 352 с.
41. *Губина, Е. А.* Состав и границы параграфемии / Е. А. Губина // Преподаватель XXI век. – 2025. – № 1–2. – С. 373–385.
42. *Гурьева, Н. Ю.* Деловое письмо как дискурс / Н. Ю. Гурьева // Актуальные проблемы лингвистики и лингводидактики в неязыковом вузе. – Москва: Московский государственный технический университет им. Н. Э. Баумана, 2019. – С. 427–432.
43. *Гурьева, Н. Ю.* Деловое письмо: диалог или монолог? / Н. Ю. Гурьева // Русская речь. – 2005. – № 4. – С. 55.

44. *Гурьева, Н. Ю.* Коммерческая корреспонденция: прагматика, семантика, синтаксис / Н. Ю. Гурьева // Исследовательский журнал русского языка и литературы. – 2018. – Т. 6. – № 2. – С. 111–132.

45. *Гурьева, Н. Ю.* Речевой этикет русской коммерческой корреспонденции / Н. Ю. Гурьева // Мир без границ: русский язык как иностранный в международном образовательном пространстве. – Псков: Псковский государственный университет, 2019. – С. 24–29.

46. *Гурьянова, С.* В начале было кофе : лингвомифы, речевые "ошибки" и другие поводы поломать копьё в спорах о русском языке / С. Гурьянова. – Москва : Бомбора, 2024. — 368 с.

47. *Давтян, О.* Этикет делового письма / Олег Давтян. – Санкт-Петербург: Коста, 2016. – 160 с.

48. *Даль, В. И.* Толковый словарь живого великорусского языка : В 4 т. М. : РИПОЛ классик, 2006. – Т. 4.– 672 с.

49. *Дементьев, В. В.* Фатические речевые жанры / В. В. Дементьев // Вопросы языкознания. – 1999. – № 1. – С. 37–55.

50. *Демин, А. С.* Вопросы изучения русских письмовников XV–XVII вв. // Труды отдела древнерусской литературы. Т. XX: Актуальные задачи изучения русской литературы XI–XVII веков. – М.; Л.: Наука, 1964. – С. 90–99.

51. *Демин, А. С.* Русские письмовники XV–XVII веков: к вопросу о русской эпистолярной культуре: дис. ... канд. филол. наук: 10.01.00 / А. С. Демин. – Ленинград, 1963. – 454 с.

52. *Друкер П. Ф.* Задачи менеджмента в XXI веке / Питер Ф. Друкер. – Москва: Вильямс, 2000. – 270 с.

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

54. *Евсеева, И. В.* Эпистолярные жанры интернет–дискурса: классификация и моделирование / И. В. Евсеева, А. В. Кожеко, Э. А. Евсеева // Мир русского слова. – 2022. – № 4. – С. 24–35.

55. *Ефремов, В. А.* Понятный язык: фактор адресата / В. А. Ефремов, Ю. С. Андреева // Тульский научный вестник. Серия История. Языкознание. – 2024. – № 1. – С. 145–155.

56. *Ефремов, В. А.* Русский язык в интернете / В. А. Ефремов // Октябрь. – 2013. – № 5. – С. 161–165.

57. *Ефремов, В. А.* Трансформации русского речевого этикета: обращения / В. А. Ефремов // Вестник Герценовского университета. – 2010. – № 10. – С. 44–48.

58. *Жарикова, С. Ю.* Письмовники в истории делопроизводства / С. Ю. Жарикова // Державинский форум. – 2019. – Т. 3. – С. 135–140.

59. *Жукова, Т. С.* Обращения в регламентированных сферах общения (становление новой нормы): автореф. дис. ... канд. филол. наук: 10.02.01 / Т. С. Жукова. – Москва, 2015. – 22 с.

60. *Залевская, А. А.* Метаязыковое сознание и грамотность / А. А. Залевская // Вестник Тверского государственного университета. Серия: Филология. – 2015. – № 2. – С. 38–43.

61. *Захарова, Е. П.* Коммуникативная норма и речевые жанры / Е. П. Захарова // Жанры речи. – 1999. – № 2. – С. 76–81.

62. *Зверева, Е. Б.* Этикет электронной деловой переписки / Е. Б. Зверева // Инновации. Наука. Образование. – 2020. – № 24. – С. 1986–1990.

63. *Зельдович, Б. З.* Деловое общение: учеб. пособие / Б. З. Зельдович. – Москва: «Альфа–Пресс», 2007. – 456 с.

64. *Зубарева, А. А.* Формулы русского речевого этикета: социолингвистическое исследование: дис. ... канд. филол. наук: 10.02.19 / А. А. Зубарева. – Пермь, 2007. – 274 с.

65. *Иванников, Е. Б.* Языковая рефлексия: от метатекста к рефлексиву / Е. Б. Иванников // Проблемы истории, филологии, культуры. – 2017. – № 1. – С. 337–347.
66. *Иванова, Е. Н.* Трансформация жанра письма в интернет–коммуникации / Е. Н. Иванова // Уральский филологический вестник. Серия: Язык. Система. Личность: Лингвистика креатива. – 2020. – № 2. – С. 156–164.
67. *Игнатъева, Е. С.* Деловые и профессиональные коммуникации: учебник / Е. С. Игнатъева. – Москва: Академия, 2025. – 266 с.
68. *Интернет–коммуникация как новая речевая формация* / С. И. Агагюлова, Е. Н. Галичкина, Е. И. Горошко [и др.]. – Москва: Общество с ограниченной ответственностью «ФЛИНТА», 2012. – 328 с.
69. *Исмагилова, А. В.* Строй текста современного английского делового письма: авторефер. дис. ... канд. филол. наук: 10.02.04 / А. В. Исмагилова. – Москва, 2005. – 18 с.
70. *Иссерлин, Е. М.* Официально–деловой стиль: учеб. пособие / Е. М. Иссерлин. – Москва, 1970. – 41 с.
71. *Иссерс, О. С.* Коммуникативные стратегии и тактики русской речи: дис. ... д-ра филол. наук: 10.02.01 / О. С. Иссерс. – Омск, 1999. – 385 с.
72. *Карабань, Н. А.* Коммуникативно–прагматические аспекты реализации категории вежливости в официально–деловом стиле русского языка: автореф. дис. ... канд. филол. наук: 10.02.01 / Н. А. Карабань. – Волгоград, 2006. – 23 с.
73. *Карабань, Н. А.* Роль категории вежливости в письменных жанрах делового общения / Н. А. Карабань // Известия Волгоградского государственного педагогического университета. – 2010. – № 5. – С. 92–95.
74. *Карабань, Н. А.* Сетикет, или правила речевого поведения в сети Интернет / Н. А. Карабань, А. В. Дикарева // Филология: научные исследования. – 2018. – № 1. – С. 31–37.

75. *Карасик, В. И.* Жанры сетевого дискурса / В. И. Карасик // *Жанры речи.* – Саратов, 2019. – № 1. – С. 49–55
76. *Карасик, В. И.* Структура институционального дискурса / В. И. Карасик // *Проблемы речевой коммуникации.* – Саратов: Саратовского ун-та, 2000. – С. 25– 33.
77. *Карасик, В. И.* Язык социального статуса / В. И. Карасик. – Москва: ИЯЗ, Перемена, 1992. – 329 с.
78. *Кастельс, М.* Информационная эпоха: Экономика, общество и культура / М. Кастельс. – Москва: ГУ ВШЭ, 2000. – 606 с.
79. *Категория языковой вежливости и ее комплексное описание (к постановке проблемы)* / Н. Г. Брагина, О. С. Иссерс, И. Мендоза, Р. Ратмайр // *Коммуникативные исследования.* – 2021. – Т. 8. – № 2. – С. 217–232.
80. *Клушина, Н. И.* Стилистика интернет-текста: учебник / Н. И. Клушина, А. В. Николаева. – Москва: Эдитус, 2019. – 175 с.
81. *Кожеко, А. В.* Особенности интернет-коммуникации / А. В. Кожеко // *Человек и язык в коммуникативном пространстве: сборник научных статей.* – 2017. – Т. 8. – № 8. – С. 31–37.
82. *Кожеко, А. В.* Эпистолярные жанры: традиционные и современные формы / А. В. Кожеко // *Современные проблемы науки и образования.* – 2015. – № 2–3. – С. 85.
83. *Колокольцева, Т. Н.* Диалогичность в жанрах интернет-коммуникации (чат, форум, блог) / Т. Н. Колокольцева // *Жанры речи.* – 2016. – № 2. – С. 97–105.
84. *Колтунова, М. В.* Конвенции как прагматический фактор диалогического общения / М. В. Колтунова // *Вопросы языкознания.* – 2004. – № 6. – С. 100–115.
85. *Колтунова, М. В.* Конвенциональность как основа делового общения: автореф. дис. ... д-ра филол. наук: 10.02.01 / М. В. Колтунова. – Москва, 2006. – 45 с.
86. *Колтунова, М. В.* Язык и деловое общение: Нормы. Риторика. Этикет: учеб. пособие для студентов вузов / М. В. Колтунова. – Москва: Экономика, 2000. – 214 с.

87. *Корнеева, М. Г.* Лингвистические составляющие жанра электронного делового письма (на материале английского языка): автореф. дис. ... канд. филол. наук: 10.02.04 / М. Г. Корнеева. – Москва, 2016. – 22 с.

88. *Костомаров, В. Г.* Русский речевой этикет. Обращения, формулы приветствия, прощания, благодарности / В. Г. Костомаров // Русский язык за рубежом. – 1967. – № 1. – С. 56–62.

89. *Костомаров, В. Г.* Язык текущего момента / В. Г. Костомаров. – Санкт-Петербург: Златоуст, 2014. – 220 с.

90. *Котляревская, И.Ю.* Эволюция делового дискурса в современном обществе на примере деловой корреспонденции / И. Ю. Котляревская // Профессиональная коммуникация: актуальные вопросы лингвистики и методики. – 2020. – № 13. – С. 118–123.

91. *Кронгауз, М. А.* Обращения как способ моделирования коммуникативного пространства / М. А. Кронгауз // Логический анализ языка. Образ человека в культуре и языке / Отв. ред. Н. Д. Арутюнова, И. Б. Левонтина. – Москва: Издательство "Индрик", 1999. – С. 124–134.

92. *Кронгауз, М. А.* Речевой этикет: внешняя и внутренняя типология / М. А. Кронгауз // Компьютерная лингвистика и интеллектуальные технологии: труды Международной конференции «Диалог–2004». – Верхневолжский: Наука, 2004. – С. 377–382.

93. *Кронгауз, М. А.* Русский язык на грани нервного срыва / М. А. Кронгауз. – Москва: Аст: CORPUS, 2023. – 512 с.

94. *Кронгауз, М. А.* Самоучитель Олбанского / М. А. Кронгауз. – М.: АСТ, 2013. – 412 с.

95. *Крылов, Ю. В.* Новые жанры интернет-коммуникации (на примере демотиватора и мема) / Ю. В. Крылов, Т. И. Стексова // Жанры речи. – Саратов, 2020, № 1. – С. 53-58.

96. *Крысин, Л. П.* К соотношению системы языка, его нормы и узуса / Л. П. Крысин // Коммуникативные исследования. – 2017. – № 2. – С. 20–31.

97. *Кудинова, В. И.* Особенности деловой корреспонденции как жанровой разновидности официально–делового стиля / В. И. Кудинова // Национальная Ассоциация Ученых. – 2015. – № 2–7. – С. 54–56.

98. *Кудрявцева, И. А.* Проблемы речевого этикета в деловой коммуникации / И. А. Кудрявцева // Научная мысль. – 2015. – № 3. – С. 57–60.

99. *Кузьмина, М. Д.* Первый русский письмовник / М. Д. Кузьмина // Вестник Тверского государственного университета. Серия: Филология. – 2020. – № 3. – С. 224–234.

100. *Курочкина, И. Н.* Этикет как социальное явление и его значение в педагогической деятельности: монография / И. Н. Курочкина. – Москва: ФЛИНТА, Наука, 2018. – 146 с.

101. *Курьянович, А. В.* Динамика жанрово–стилистических особенностей русского эпистолярного дискурса носителей элитарного типа речевой культуры XX – XXI вв.): автореф. дис. ... д-ра филол. наук: 10.02.01 / А. В. Курьянович. – Томск, 2013. – 397 с.

102. *Курьянович, А. В.* Современный эпистолярный дискурс: взгляд сквозь призму законов текстовой коммуникации / А. В. Курьянович // Сибирский филологический журнал. – 2011. – № 3. – С. 204–213.

103. *Курьянович, А. В.* Электронное письмо как функционально–стилевая разновидность эпистолярного жанра в пространстве современной коммуникации / А. В. Курьянович // Вестник Томского государственного педагогического университета. – 2008. – № 2. – С. 44–49.

104. *Лазуткина, Е. М.* Языковая система – узус – норма (об основных аспектах теории языковой нормы) / Е. М. Лазуткина // Вопросы культуры речи. Том XI. – Москва: Институт русского языка им. В. В. Виноградова, 2012. – С. 45–58.

105. *Ларина, Т. В.* Категория вежливости в английской и русской коммуникативных культурах / Т. В. Ларина. – Москва: РУДН, 2003. – 315 с.

106. *Лешутина, И. А.* Константы и переменные русской «почтовой прозы» первой трети XIX столетия: автореф. дис. ... д-ра филол. наук: 10.02.01 / И. А. Лешутина. – Москва, 2006. – 34 с.

107. *Литвякова, Т. А.* Мессенджеры в деловой коммуникации в аспекте цифрового этикета / Т. А. Литвякова // Ученые записки Крымского федерального университета имени В. И. Вернадского. Филологические науки. – 2023. – Т. 9. – № 3. – С. 76–87.

108. *Литвякова, Т. А.* Особенности использования этикетных рамок в международном деловом письме / Т. А. Литвякова // Наука и культура России. – 2024. – Т. 1. – С. 117–121.

109. *Литвякова, Т. А.* Эволюция этикетных рамок в русском деловом письме (на примере обращения) / Т. А. Литвякова // Наука и образование транспорту. – 2021. – № 2. – С. 332–334.

110. *Лихачева, Л. С.* «А был ли мальчик?..»: судьба этикета в советской культуре / Л. С. Лихачева // Советский социокультурный проект: исторический шанс или глобальная антиутопия. – Екатеринбург: Гуманитарный университет, 2015. – С. 292–296.

111. *Лотман, Ю. М.* Александр Сергеевич Пушкин: пособие для учащихся / Ю. М. Лотман. – Ленинград: Просвещение, 1983. – 255 с.

112. *Лукинова, О. В.* Категория вежливости в ИИ–генераторах писем / О. В. Лукинова // Коммуникативные исследования. – 2025. – Т. 127 – № 4. – С. 836–849.

113. *Лукинова, О. В.* Трансформация норм речевого этикета в электронной переписке / О. В. Лукинова // Дискурсивные практики в цифровую эпоху: традиции и инновации. – Нижний Новгород: Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского, 2024. – С. 151–158.

114. *Лукинова, О. В.* Трансформация роли этикетной рамки в деловой переписке XIX–XXI вв. / О. В. Лукинова // Русский язык в школе. – 2026. – Т. 87. – № 4. – С. 92–102.
115. *Лукинова, О. В.* Этикет русской электронной деловой переписки: влияние интернет–коммуникации / О. В. Лукинова, В. А. Ефремов // Русистика. – 2024. – Т. 22. – № 3. – С. 333–349.
116. *Лукинова, О. В.* Языковая рефлексия: цифровой этикет / О. В. Лукинова // Мир русского слова. – 2024. – № 3. – С. 22–29.
117. *Лунева, В. В.* Речевой этикет как гиперсемиотическое образование лингвопрагматический аспект: автореф. дис. ... канд. филол. наук: 10.02.19 / В. В. Лунева. – Ростов-на-Дону, 2011. – 20 с.
118. *Лысенко, С. А.* Взаимодействие устной и письменной формы существования языка в интернет–коммуникации: автореф. дис. ... канд. филол. наук: 10.02.19 / С. А. Лысенко. – Воронеж, 2010. – 24 с.
119. *Лысова, Т. В.* Культура научной и деловой речи: учебное пособие / Т. В. Лысова, Т. В. Попова. – Москва: ФЛИНТА, Наука, 2011. – 160 с.
120. *Мазур, Л. Н.* Становление системы делопроизводства в Советской России. 1917–1950–е гг / Л. Н. Мазур // Wschodni Rocznik Humanistyczny. – 2018. – Т. 15. – № 4. – С. 111–126.
121. *Мамина, Р. И.* Цифровой деловой этикет: вопросы теории и актуальные практики / Р. И. Мамина. – Санкт-Петербург: ООО «Петрополис», 2025. – 296 с.
122. *Мамина, Р. И.* Цифровой этикет в структуре корпоративной культуры современной организации: философско–культурологический аспект / Р. И. Мамина, С. И. Царева // Дискурс. – 2018. – № 4. – С. 22–30.
123. *Мамина, Р. И.* Цифровой этикет: вопросы методологии / Р. И. Мамина // Культура и технологии. – 2018. – Т. 3. – № 1–2. – С. 5–11.

124. *Маркова, В. А.* Этикетная рамка современного делового письма. Концовка делового письма / В. А. Маркова // Электронный научный журнал. – 2016. – № 8. – С. 68–77.
125. *Маркова, В. А.* Этикетная рамка современного делового письма. Формула приветствия / В. А. Маркова // Электронный научный журнал. – 2016. – № 8. – С. 60–67.
126. *Матвеева, А. С.* Проблемы классификации служебных деловых писем / А. С. Матвеева // Культурная жизнь Юга России. – 2012. – № 3. – С. 107–110.
127. *Матвеева, А. С.* Служебное деловое письмо: теория, история, трансформация в условиях информатизации общества: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 05.25.02 / А. С. Матвеева. – Краснодар, 2012. – 22 с.
128. *Матвеева, А. С.* Эволюция служебного делового письма в России XIX–XX вв. / А. С. Матвеева // Инновационные процессы в информационно-коммуникационной сфере. – Краснодар: Краснодарский государственный институт культуры, 2018. – С. 288–292.
129. *Медведева, О. В.* Роль письмовников в унификации документов / О. В. Медведева, Д. С. Лоскутова // Державинский форум. – 2022. – Т. 6. – № 4. – С. 704–712.
130. *Мейкшане, Т. А.* Цифровой этикет для успешной коммуникации в онлайн-пространстве / Т. А. Мейкшане // Человек в информационном пространстве. – Ярославль: Ярославский государственный педагогический университет им. К.Д. Ушинского, 2019. – С. 248–252.
131. *Мечковская, Н. Б.* Естественный язык и метаязыковая рефлексия в век Интернета / Н. Б. Мечковская // Русский язык в научном освещении. – 2006. – № 2. – С. 165–185.
132. *Минто, Б.* Принцип пирамиды Минто: золотые правила мышления, делового письма и устных выступлений / Б. Минто. – Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2008. – 257 с.

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

134. *Моисеева, Ф. А.* Средства установления речевого контакта / Ф. А. Моисеева // Иностранные языки: инновации, перспективы исследования и преподавания. – Минск: Белорусский государственный университет, 2024. – С. 237–241.

135. *Нгуен Тхи Бик Лан.* Лингвостилистические особенности русской коммерческой корреспонденции: автореф. дис. ...канд. филол. наук: 10.02.01 / Нгуен Тхи Бик Лан. – Москва, 2006. – 23 с.

136. *Негодаев, И. А.* На путях к информационному обществу / И. А. Негодаев. – Ростов-на-Дону.: ДГТУ, 1999. 247 с.

137. *Никитин, О. В.* М. Л. Магницкий и его "Краткое руководство к деловой и государственной словесности" / О. В. Никитин // Русская речь. – 2006. – № 5. – С. 88–98.

138. *Осиянова, О. М.* Текст электронной деловой корреспонденции в прагмалингвистическом аспекте / О. М. Осиянова, А. О. Юдина // Современные исследования социальных проблем. – 2022. – Т. 14. – № 3. – С. 145–158.

139. *Основы русской деловой речи:* учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Н. А. Буре, Л. Б. Волкова, Е. В. Косарева и др. – Санкт-Петербург: Златоуст, 2012. – 448 с.

140. *Остапенко, А. А.* Визуализация в цифровом этикете / А. А. Остапенко, О. М. Вертинская // Современный дискурс-анализ. – 2018. – № 3–2. – С. 157–162.

141. *Пегина, Т. П.* Формирование делового письма в приказном делопроизводстве Руси XV–XVII веков / Т. П. Пегина // Ученые записки Орловского государственного университета. Серия: Гуманитарные и социальные науки. – 2014. – № 5. – С. 251–254.

142. *Пожарицкая, Ю. О.* Особенности функционирования перформативов в документных текстах (на материале писем–обращений) / Ю. О. Пожарицкая // Вестник Балтийского федерального университета им. И. Канта. – 2014. – № 8. – С. 79–84.

143. *Полонский, Д. Г.* Первый русский печатный письмовник и его роль в формировании эпистолярной культуры Нового времени // Стародруки і рідкісні видання в університетській бібліотеці: матеріали II Міжнар. книгознав. читань. – Одесса: ОНУ, 2013. – С. 244-260.

144. *Попова, Т. П.* Характеристики институционального дискурса / Т. П. Попова // Историческая и социально–образовательная мысль. – 2015. – Т. 7. – № 6–2. – С. 295–300.

145. *Протопопова, О. В.* Эпистолярный жанр // Стилистический энциклопедический словарь русского языка / Под ред. М. Н. Кожинной. – Москва, Наука: Флинта, 2003. – С. 564-567.

146. *Пупышева, И. Н.* Пределы и возможности языковой нормы: историко–культурный аспект / И. Н. Пупышева // Филологические науки. Вопросы теории и практики. – 2013. – № 12–2. – С. 173–175.

147. *Ракитов, А. И.* Философия компьютерной революции / А. И. Ракитов. – Москва: Директ–Медиа, 2013. – 289 с.

148. *Ратмайр, Р.* "Новая русская вежливость" – мода делового этикета или коренное прагматическое изменение? / Р. Ратмайр // Вопросы языкознания. – 2009. – № 1. – С. 63–81.

149. *Ратмайр, Р.* Русская речь и рынок: традиции и инновации в деловом и повседневном общении / Р. Ратмайр. – Москва: Языки славянской культуры, 2013. – 455 с.

150. *Рисинзон, С. А.* Изучение особенностей этикетной структуры служебных электронных писем в русском и английском языках / С. А. Рисинзон // Известия

Волгоградского государственного технического университета. Серия: Новые образовательные системы и технологии обучения в вузе. – 2006. – № 8. – С. 61–63.

151. *Рисинзон, С. А.* Общее и этнокультурное в русском и английском речевом этикете: автореф. дисс. ... д-ра. филол. наук: 10.02.19 / С. А. Рисинзон. – Саратов, 2010. – 57 с.

152. *Рисинзон, С. А.* Развитие теории речевого этикета / С. А. Рисинзон // Гуманитарные исследования. – 2010. – № 1. – С. 107–113.

153. *Рисинзон, С. А.* Сословные различия в речевом этикете делового общения в конце XIX – начале XX века / С. А. Рисинзон // Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 2: Языкознание. – 2012. – № 1. – С. 18–21.

154. *Руднев, Д. В.* Теория и история русского делового письма: Пособие для преподавателя / Д. В. Руднев, Л. Б. Волкова, Т. С. Садова. Ч. 1. – Санкт-Петербург: Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена, 2021. – 112 с.

155. *Сардалова, Л. Р.* Ритуальность как дискурсивный феномен: общая характеристика речевой регламентации / Л. Р. Сардалова // Научный результат. Вопросы теоретической и прикладной лингвистики. – 2016. – Т. 2. – № 4. – С. 37–42.

156. *Северская, О. И.* Современная электронная переписка в зеркале русского эпистолярного наследия и сетикета / О. И. Северская // Верхневолжский филологический вестник. – 2015. – № 2. – С. 20–27.

157. *Сокова, А. Н.* О создании русской традиционной формы документа в делопроизводстве госучреждений XVIII – начала XX века / А. Н. Сокова // Труды ВНИИДАД, 1974. – Т. 5. – Ч. 1. – С. 206–236.

158. *Сологуб О. П.* Русский деловой текст в функционально–генетическом аспекте / О. П. Сологуб. – Новосибирск: НГТУ, 2008. – 330 с.

159. *Сологуб, О. П.* Современный русский официально–деловой текст (функционально–генетический аспект): автореф дис. ... д-ра филол. наук: 10.02.01 / О. П. Сологуб. – Кемерово, 2009. – 45 с.

160. *Стеблецова, А. О.* Деловой дискурс и его типы: алгоритм дискурсивного анализа / А. О. Стеблецова // Вестник Московского государственного лингвистического университета. – 2015. – № 6. – С. 532–543.
161. *Стернин И. А.* Русский речевой этикет / И. А. Стернин. – Воронеж: ВОИПКРО, 1996. – 123 с.
162. *Сто текстов о языке: В 2 кн.* / Ред.-сост. Е. Тупицына. — Москва: Городец, 2021.
163. *Стойкова, Н.* Обращение как основная фатическая коммуникема / Н. Стойкова // Проблемы когнитивного и функционального описания русского и болгарского языков. – 2017. – № 11. – С. 204-224.
164. *Токарев, Г. В.* Документная лингвистика: учебное пособие / Г. В. Токарев. – Тула: Арт–принт, 2010. – 125 с.
165. *Трошина, Н. Н.* Культура языка и языковая рефлексия: Аналитический обзор / Н. Н. Трошина. – Москва: Институт научной информации по общественным наукам, 2010. – 62 с.
166. *Тырникова, Н. Г.* Общее и специфически национальное в речевом этикете (на материале русского и английского языков): автореф. дис. ... канд. филол. наук: 10.02.19 / Н. Г. Тырникова. – Саратов, 2003. – 23 с.
167. *Ульянцева, С. Э.* Основные тенденции развития официально-делового стиля служебного документа в постсоветский период: автореф. дис. ... канд. ист. наук: 05.25.02 / С. Э. Ульянцева. – Москва, 2007. – 26 с.
168. *Уэбстер, Ф.* Теории информационного общества / Ф. Уэбстер. – Москва: Аспект Пресс, 2004. – 398 с.
169. *Фан, И. Б.* «Товарищ» и «гражданин»: обращения как маркеры социального (не)равенства / И. Б. Фан, Н. В. Багичева // Политическая лингвистика. – 2025. – № 3. – С. 278–285.

170. *Федюрко, С. Ю.* Стилистические особенности русского делового письма как жанровой разновидности официально–делового стиля: дис. ... д–ра филол. наук: 10.02.01 / С. Ю. Федюрко. – Воронеж, 2002. – 240 с.
171. *Фесенко, О. П.* Эпистолярный: жанр, стиль, дискурс / О. П. Фесенко // Вестник Челябинского государственного университета. – 2008. – № 23. – С. 132–143.
172. *Филиппова, Е. В.* Роль обращения в реализации принципа вежливости в современном англоязычном публичном дискурсе / Е. В. Филиппова // Вестник Ленинградского государственного университета им. А. С. Пушкина. – 2011. – Т. 1. – № 3. – С. 200–205.
173. *Формановская, Н. И.* Речевое общение: коммуникативно–прагматический подход / Н. И. Формановская. – Москва: Русский язык, 2002. – 216 с.
174. *Формановская, Н. И.* Речевой этикет и обращение / Н. И. Формановская // Русская словесность. – 2001. – № 6. – С. 65–71.
175. *Холопова, Т. И.* Протокол и этикет для деловых людей / Т. И. Холопова, М. М. Лебедева. – Москва: ИНФРА–М, 1995. – 366 с.
176. *Храмченко, Д. С.* Конвенциональность и дерегламентация современного английского делового дискурса / Д. С. Храмченко // Филологические науки. Вопросы теории и практики. – 2014. – № 1–1. – С. 194–197.
177. *Чехов, А. П.* Новейший письмовник // Чехов А. П. Полное собрание сочинений и писем: В 30 т. – М.: Наука, 1974–1982. – Т. 16. – С. 34–38.
178. *Чигридова, Н. Ю.* Речевое поведение коммуниканта в жанре деловых эпистолярных (на материале немецкого языка): дис. ... канд. филол. наук: 10.02.04 / Н. Ю. Чигридова. – Москва, 1999. – 224 с.
179. *Шапкина, Е. В.* Особенности перевода лингвистической категории вежливости в деловой корреспонденции / Е. В. Шапкина // Языки. Культуры. Перевод. – 2015. – № 1. – С. 302–309.

180. *Шаховалова, Е. Г.* Проблемы соблюдения речевого этикета в интернет-коммуникациях / Е. Г. Шаховалова, Н. Н. Шаховалов // Вопросы журналистики, педагогики, языкознания. – 2020. – Т. 39. – № 3. – С. 455–465.
181. *Шевченко, А. Н.* Основные понятия об этикетных речевых конструкциях / А. Н. Шевченко // Реализация компетентностного подхода в системе профессионального образования педагога. – Евпатория: Ариал, 2020. – С. 343–350.
182. *Ширяева, Т. А.* Структурно-содержательная и функциональная парадигма современного делового дискурса: автореф. дис. ... д-ра филол. наук: 10.02.19 / Т. А. Ширяева. – Нальчик, 2014. – 46 с.
183. *Шкатова, Л. А.* Речевые формулы спора / Л. А. Шкатова // Русская речь. – Москва: Знание, 1990. – № 4. – С. 71–73.
184. *Шмелева, Т. В.* Этикетные речевые жанры / Т. В. Шмелева // Эффективное речевое общение (базовые компетенции): Словарь-справочник. – 2-е изд., перераб. и доп. – Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2014. – С. 765–766.
185. *Шмелева, Т. В.* Языковая рефлексия / Т. В. Шмелева // Теоретические и прикладные аспекты речевого общения. – 1999. – Вып. 1. – С. 108–110
186. *Шубина, Н. Л.* Невербальная семиотика печатного текста как область лингвистического знания / Н. Л. Шубина // Известия Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена. – 2009. – № 97. – С. 184–192.
187. *Шубина, Н. Л.* Пунктуация в коммуникативно-прагматическом аспекте и ее место в семиотической системе русского текста: дис. ... д-ра филол. наук: 10.02.01 / Н. Л. Шубина. – Санкт-Петербург, 1999. – 455 с.
188. *Эль-Амари, О. Н.* Деловое письмо как жанр современной письменной коммуникации на русском языке: автореф. дис. ... канд. филол. наук: 10.02.01 / О. Н. Эль-Амари. – Нижний Новгород, 2018. – 26 с.
189. *Янин, В. Л.* Я послал тебе бересту / В. Л. Янин. – 5-е изд. – Москва: Языки славянских культур, 1998. – 464 с.

190. Янковая, В. Ф. Русское делопроизводство в сборниках образцов документов конца XVII – начала XX вв. // Советские архивы. – 1989. – № 4. – С. 23–31.
191. Afriana, A., Hanus Tewarat, S., Arianto, T., & Lismalinda, L. Positive Politeness Strategies in Business Correspondence: A Pragmatic Analysis of Letters from the Oxford Handbook // EScience Humanity Journal. – 2025. – Vol. 5. – Pp. 451–462.
192. Bovée, Courtland L., and John V. Thill. Business Communication Today. – Pearson High Education, 2021. – 704 p.
193. Brown, Penelope, and Stephen C. Levinson. Politeness: Some Universals in Language Usage. – Cambridge University Press, 1987. – 345 p.
194. Dan Ren, Yi Liu. Analysis of Politeness Principle in Business Letters // Academic Journal of Business & Management. – Vol. 2, Issue 4. – 2020. – Pp. 64–71.
195. Ehlich, Konrad, et al., editors. Politeness in Language: Studies in Its History, Theory and Practice. – De Gruyter Mouton, 2019. – 451 p.
196. Freytag, V. Exploring Politeness in Business Emails: A Mixed-Methods Analysis. – Bristol: Multilingual Matters, 2020. – 225 p.
197. Goudarzi, Elahe, et al. Politeness Strategies in English Business Letters: a Comparative Study of Native and Non-Native Speakers of English // Psychology of Language and Communication. – Vol. 19. – № 1. – Warsaw, 2015. – Pp. 44–57.
198. Grice, H. P. Logic and conversation // Syntax and Semantic. – 1975. – Vol. 3: Speech Acts. – Pp. 41–58.
199. Joukovskaia A. La naissance de l'épistolographie normative en Russie // Cahiers du Monde russe. – 1999. – Vol. 40/4. – Pp. 657–690.
200. Kallos, Judith. Business E-Mail Etiquette: The Manual. – Lulu, 2008. – 144 p.
201. Kotler, Philip, et al. H2H Marketing: The Genesis of Human-to-Human Marketing. – Springer, 2021. – 267 p.
202. Leech, Geoffrey N. Principles of Pragmatics. – Longman, 1983. – 250 p.

203. *Lumer E., Buschmeier H.* Should robots be polite? Expectations about politeness in human – robot interaction // *Frontiers in Robotics and AI.* – 2023. – Vol. 10. Pp. 25–48.
204. *McCulloch G.* Because Internet: understanding how language is changing. – London: Harvill Secker, 2019. – 336 p.
205. *Ribino P.* The role of politeness in human – machine interactions: A systematic literature review and future perspectives // *Artificial Intelligence Review.* – Vol. 56. – №1. – 2023. – Pp. 445–482.
206. *Robinson, D. F.* Business Etiquette. – Kogan Page Publishers, 2000. – 128 p.
207. *Shea, V.* Netiquette. Ed. 1.0. – Albion Books, 1994. – 154 p.
208. *Turk, V.* Digital Etiquette: Everything You Wanted to Know About Modern Manners but Were Afraid to Ask. –EBURY Press, 2019. – 199 p.

Табл. 1. Классификации делового письма.

Критерий	Разновидности	Автор классификации
Сфера функционирования	● Официальные письма (связь между сторонними организациями юридическими лицами); ● Частные письма (связь между юридическими и физическими лицами, а также коммуникация должностных лиц в частном порядке); ● Письменные сообщения внутренней переписки (коммуникация внутри организации между ее структурными подразделениями и должностными лицами).	[Матвеева 2012: 109]
Отношения между коммуникантами и статус корреспондентов	● Деловое письмо (направляется от имени одной организации, учреждения и т. д. другой организации, учреждению); ● Частное официальное письмо (письмо направлено от имени частного лица к организации, организации к частному лицу или частного лица к частному лицу, в случае если корреспонденты или незнакомы, или мало знакомы друг с другом, или поддерживают чисто официальные отношения); ● Частное неофициальное письмо (переписка между людьми, поддерживающими неофициальные отношения).	[Акишина, Формановская 2016]
Тематика сообщений	● Коммерческие письма (сопровождают коммерческую деятельность); ● Служебные письма (решают организационные вопросы, вопросы экономических и юридических отношений между корреспондентами и тоже относятся к документам).	[Колтунова 2000: 29-30]

Коммуникативная ситуация	● Письма, требующие обязательного ответа: письмо-запрос, письмо-предложение, письмо-рекламация, письмо-просьба, письмо-приглашение; ● Письма, не требующие обязательного ответа: письмо-подтверждение, письмо-извещение, письмо-напоминание, письмо-предупреждение, письмо-декларация (заявление), письмо-распоряжение, письмо-отказ, сопроводительное письмо, гарантийное письмо, информационное письмо.	[Веселов 1990]
Адресат	● Циркулярные письма (направляются из одного источника в несколько адресов, как правило, подчиненных инстанций); ● Обычные (письма, отправляемые на один адрес).	[Колтунова 2000: 29-30]
Структурные признаки	● Регламентированные письма (составляются по определенному образцу и решают типовые вопросы регулярных экономико-правовых ситуаций); ● Нерегламентированные письма (представляют собой авторский текст, включают элементы повествования, этикетную рамку и речевое действие, имеет большую свободу в реализации замысла).	[Колтунова 2000: 29-30] [Кудинова 2015: 55]
Коммуникативно-прагматическая функция письма	● Письма с целью информирования (информационное письмо, письмо-подтверждение, письмо-удостоверение, сопроводительное письмо); ● Письма с целью побуждения (письмо-запрос, письмо-просьба, письмо-заказ); ● Письма, сочетающие функции информирования и побуждения (письмо-напоминание, письмо-требование, письмо-реклама, письмо-предложение, письмо-рекламация, письмо-жалоба, письмо с просьбой о принятии на работу); ● Письма с целью установления соответствия между сообщением и положением дел в	[Кудинова 2015: 55]

	действительности (письмо о назначении на должность, письмо об уходе на пенсию, письмо об увольнении); ● Письма с целью выражения эмоционально-психологического состояния автора (письмо-извинение, письмо-благодарность, письмо-соболезнование). ● Письма с целью реагирования и выражения отношения автора к оказанному на него воздействию (письмо-согласие, письмо-отказ).	
Аспектное содержание	● Одноаспектные (с одной целью); ● Многоаспектные.	[Кудинова 2015: 55]
Интенция пишущего	● Информативные (подтипы: информационный, аналитический, убедительный, аргументативный, эвристический, оценочный) ● Императивные ● Побудительные ● Интеррогативные ● Контактивные ● Информативно-императивные ● Информативно-побудительные ● Информативно-интеррогативные ● Информативно-контактивные ● Экспрессивные	[Эль Амари 2018: 200]
Содержание	30 видов деловых писем (в том числе письма-просьбы, письма-сообщения, письма-запросы, письма-заявления, письма-подтверждения, письма-заказы, письма-предложения, письма-дополнения, письма-рекламации, информационные письма, благодарственные письма, письма для выражения отказа от какого-либо предложения, письма для обращения в различные инстанции в частном порядке и т. д.)	[Рогожин 2009]