

УДК 808.5

Семенихина Ольга Юрьевна, магистрант, Воронежский государственный университет

e-mail: semenihina86@mail.ru

Научный руководитель: Розенфельд Марьяна Яковлевна, к.ф.н., доцент
ФГБОУ ВО «Воронежский государственный университет»

ФАКТОР АДРЕСАТА В ПИСЬМЕННОЙ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ: ВЕРТИКАЛЬНЫЕ ОТНОШЕНИЯ СОБЕСЕДНИКОВ

Аннотация: статья посвящена анализу влияния фактора адресата на стилистику и прагматику письменной деловой коммуникации. Целью исследования является выявление особенностей делового письма с учетом характеристик адресата, а также изучение влияния вертикальных отношений между сотрудниками на языковое оформление письменных сообщений.

Ключевые слова: фактор адресата, вертикальные отношения, деловая переписка, языковые особенности вертикальных отношений, лингвопрагматический анализ.

Semenikhina Olga Yuryevna, Master's student, Voronezh State University

e-mail: semenihina86@mail.ru

Scientific supervisor: Rosenfeld Mariana Yakovlevna, Ph.D., Associate
Professor of the Voronezh State University

THE ADDRESSEE FACTOR IN WRITTEN BUSINESS COMMUNICATION

Annotation: the article is devoted to the analysis of the influence of the addressee factor on the style and pragmatics of written business communication. The purpose of the study is to identify the features of business writing, taking into account

the characteristics of the addressee, as well as to study the influence of vertical relations between employees on the linguistic design of written messages.

Keywords: addressee factor, vertical relations, business correspondence, linguistic features of vertical relations, linguistic and pragmatic analysis, pragmatic strategies.

В эпоху цифровых технологий деловая переписка приобретает все большую актуальность, становясь неотъемлемым элементом современного бизнеса. По данным Statista, ежедневный email-трафик в мире в 2024 году превысит 350 млрд писем, что подчеркивает значение эффективной коммуникации в деловом мире. Одним из ключевых факторов, влияющих на успех деловой переписки, является фактор адресата.

«Деловое письмо как грамматически оформленный и семантически заверченный тип текста не только передает информацию, но и решает задачи установления партнерских отношений, создания атмосферы доверия и сотрудничества» [Кудинова 2009: 3]. Для достижения этих задач необходимо учитывать фактор адресата, то есть совокупность характеристик получателя сообщения.

Влияние фактора адресата на деловую переписку проявляется в следующих аспектах:

- 1) «социальный статус: должность, ранг адресата влияют на степень формальности письма, использование обращений и лексики;
- 2) профессиональная компетентность: знание и опыт адресата в определенной сфере определяют уровень специализированной терминологии и глубину изложения информации;
- 3) национально-культурная принадлежность: особенности культурной коммуникации требуют учета специфических норм вежливости и этикета;
- 4) степень знакомства: уровень формальности письма зависит от характера взаимоотношений между отправителем и получателем;

5) психологический контакт: наличие доверительных отношений между сторонами может влиять на стиль письма и использование неформальных элементов» [Арутюнова 1981: 1].

Вертикальные отношения в деловой переписке характеризуются неравноправным взаимодействием между сотрудниками с различным статусом. В таких ситуациях важно учитывать иерархическую структуру и сохранять уважительную форму общения.

Методологической основой исследования послужили труды Н.Д. Арутюновой [Арутюнова 1981], И.А. Стернина [Стернин 2012], И.Б. Голуб, Д.Э. Розенталя [Голуб 1986]. В работе использовались методы лингвистического и прагматического анализа делового общения.

Вертикальные отношения в деловой переписке подразумевают неравенство статусов между отправителем и получателем письма. Выделяют два основных типа вертикальных отношений: когда отношения между начальником и подчиненным характеризуются формальным стилем письма, использованием уважительных обращений и акцентом на авторитете отправителя и когда отношения между подчиненным и начальником допускают более неформальное общение, однако сохраняется дистанция и уважение к вышестоящему лицу.

«Языковые средства в деловой переписке с вертикальными отношениями имеют свои особенности. Для писем, направленных от начальника к подчиненному, характерно использование категории вежливости «Вы», а также имени и отчества получателя, директивные формулировки, категоричные утверждения, опора на опыт, компетенцию и статус» [Кузин 1986: 5].

«В письмах, направленных от подчиненного к начальнику, наблюдается использование уважительных обращений, таких как «уважаемый(ая)», активное использование смягчающих выражений и косвенных просьб; демонстрация готовности к выполнению поручений и признание авторитета вышестоящего лица» [Кузин 1986: 5].

Рассмотрим особенности языка, стиля и структуры деловой переписки,

характерные для вертикальных отношений. Исследование проводилось в рамках профессиональных взаимодействий между сотрудниками различных уровней и между компаниями в период с 2023 по 2024 год. Цель исследования: определить, как фактор социального статуса, возраста, пола влияет на характер письменного общения.

Пример А.

Отправитель	Получатель
Елена, руководитель отдела компании «Север Транзит», 50 лет Добрый день, Дмитрий. Напоминаю Вам, что в понедельник до 16 часов жду от Вас отчет по итогам продаж за второй квартал текущего года. Кроме этого, предлагаю Вам написать свое видение относительно мер по увеличению показателей продаж. С уважением, Елена Сергеевна	Дмитрий, младший специалист компании «Север Транзит», 25 лет Елена Сергеевна, добрый день. Отчет по продажам почти готов, но у меня не бьется с цифрами прошлого отчета. Могу ли я уточнить у вас детали в течение дня? Возможно, данные предыдущего периода требуют пересмотра. Благодарю за внимание! С уважением, Дмитрий

Пример Б.

Отправитель	Получатель
Дмитрий, Вы можете уточнить данные и пересмотреть третий раздел отчета. Обратитесь к архивному файлу, если необходимо. Если будут вопросы, подходите ко мне или пишите на почту. Постарайтесь завершить работу в указанный срок. С уважением, Елена Сергеевна	Елена Сергеевна, добрый день! Я пересмотрел данные и сделал необходимые правки в отчете. Архивные файлы оказались полезны. Отчет будет готов к сроку, как и планировалось. Благодарю за поддержку и предоставленные рекомендации. Если потребуется дополнительная информация, буду рад помочь. С уважением, Дмитрий

1. Роли собеседников

Елена – руководитель отдела компании. Дмитрий – младший специалист. Разнятся не только статус собеседников, но и пол и возраст: Елена (50 лет), Дмитрий (25 лет). Это позволяет нам отнести данную переписку к коммуникации, отражающей вертикальные отношения.

2. Язык и стиль писем

В приведенных текстах используется преимущественно нейтральная и

книжная лексика, в том числе деловая лексика (*архивный файл, отчет, текущий год*). Такую лексику используют и адресат, и адресант. Разговорная лексика отсутствует, что говорит о высокой формальности переписки. Однако один раз появляется жаргонизм: «Но у меня *не бьется* с цифрами», причем в речи коммуниканта, младшего и по возрасту, и по социальному статусу.

В письме Дмитрия модальное слово *могу* употреблено с частицей *ли*, что усиливает вопросительную природу предложения и вносит оттенок сомнения в возможность обращения с просьбой к человеку, занимающему более высокую должность. В письме Елены употреблено модальное слово *можете*, направленное на указание способа действий.

В письмах используются сложные предложения, включающие не более двух грамматических основ, а также простые предложения. Относительно простой синтаксис способствует ясности коммуникации. Дмитрий использует также более сложные и развернутые предложения: «*Отчет по продажам почти готов, но у меня не бьется с цифрами прошлого отчета*», таким образом маскируя просьбу. Не более сложные письма Елены. Например: «*Напоминаю Вам, что в понедельник до 16 часов жду от Вас отчет*». Это проявление статусной иерархии.

3. Композиция писем

Структура писем схожа. Приветствие Дмитрия «*Елена Сергеевна, добрый день!*» выражает уважение. Елена приветствует по имени. Смысловые повторы отсутствуют, собеседники сфокусированы на ключевых вопросах переписки. Письма логически структурированы. Объем писем примерно одинаковый. Письма Елены больше ориентированы на деловые указания, письма Дмитрия включают объяснения и выражение благодарности за помощь.

4. Коммуникативные особенности писем

Елена обращается к Дмитрию по имени. Дмитрий использует полное имя с отчеством (*Елена Сергеевна*). В этом выражено соблюдение субординации. Приветствие «*добрый день*» указывает на взаимное уважительное отношение собеседников, формализацию и дистанцированность общения. Используется

«Вы», что соответствует нормам делового общения. Собеседники соблюдают речевой этикет.

По переписке видно, что коммуникативные позиции собеседников не равны. Содержанием писем Елены являются деловые указания, приказы, содержание писем Дмитрия – констатация сделанного, завуалированная просьба и благодарность («Отчет по продажам почти готов, но у меня не бьется с цифрами прошлого отчета. Могу ли я уточнить у вас детали в течение дня?», «Благодарю за поддержку и предоставленные рекомендации»). Выражением благодарности и стремлением условиться о будущих контактах завершаются письма Дмитрия. Переписка между Еленой и Дмитрием демонстрирует вертикальные отношения, где статус и возраст влияют на формирование стиля общения именно на уровне его содержания и используемых речевых актов.

Пример В.

Отправитель	Получатель
Ольга Заботина, пресс-секретарь Федерации спортивного туризма, 38 лет Уважаемый Игорь Лентоевич! 15 августа 2020 года в акватории Михайловского водохранилища пройдет областной чемпионат и чемпионат ЦФО на парусной дистанции. Федерация спортивного туризма Курской области приглашает Вас выступить партнером гонок на парусных катамаранах. Надеемся на Вашу отзывчивость. Со своей стороны мы предлагаем комплексную рекламную кампанию, которая будет сопровождать спортивное событие. Спорт создает и закрепляет в сознании людей позитивные эмоции, и этот факт дает Вам возможность позиционировать себя в выгодном свете. Ждем обратную связь и надеемся на встречу с Вами. С уважением, Ольга Заботина, пресс-секретарь Федерации спортивного туризма.	Игорь Лентоевич Макаров, директор ООО «Горная Долина», 49 лет Ольга Юрьевна, добрый день. Рассмотрели Ваше предложение. Не наш формат. Мы планируем выпускать продукцию в других российских городах, в крупных сетевых гипермаркетах. На данный момент сосредоточены на участии в выставках – как региональных, так и международных. Спасибо за уделенное время.

1. Роли собеседников

Социальные статусы участников переписки различны. Игорь Лентоевич – директор компании. Его статус выше. Различны возраст и пол участников переписки.

2. Язык и стиль писем

В приведенных текстах используется книжная лексика, в том числе лексика, свойственная официально-деловому стилю, и терминология (*чемпионат ЦФО, комплексная рекламная кампания, формат, сетевых гипермаркетах, позитивные эмоции*), характерная для официально-делового стиля. Такую лексику использует адресант. Адресат использует нейтральную лексику. Разговорная лексика не присутствует.

Некоторые синтаксические конструкции являются клишированными, они типичны для деловой переписки: *«Спорт создает и закрепляет в сознании людей», «позиционировать себя в выгодном свете»*. В письме адресата используются простые предложения, в письме адресанта – и простые, и сложные. Письмо Ольги содержит развернутые предложения: *«Со своей стороны мы предлагаем комплексную рекламную кампанию, которая будет сопровождать спортивное событие»*, детализируя предложение.

Со стороны Игоря короткие предложения: *«Рассмотрели ваше предложение», «Не наш формат»*. Таким образом Игорь выразил отказ от сотрудничества.

Ольга использует формализованные выражения и деловую лексику: *«Приглашаем Вас выступить партнером», «комплексная рекламная кампания», «позитивные эмоции»*. Отказ от сотрудничества выражен Игорем Лентоевичем в вежливой форме, без использования эмоционально-окрашенных выражений: *«Рассмотрели ваше предложение», «не наш формат», «сосредоточены на участии в выставках»*. Стилистика переписки формальная.

3. Композиция писем

Структура писем различна. Приветствия выражены в вежливой форме. Смысловые повторы отсутствуют. Письма логически структурированы.

Разница в объемах писем значительная. Письмо Ольги содержит больше информации – это запрос на сотрудничество. Письмо Игоря – отказ с кратким объяснением. В этом проявляется демонстрация занятости и отсутствия интереса компании.

4. Коммуникативные особенности писем

Ольга обращается к Игорю, используя полное имя и отчество: *«Уважаемый Игорь Ленгетович»* – форма вежливости в деловой переписке. Отправитель обращается к высокопоставленному лицу. Игорь также использует полное имя и отчество Ольги, подчеркивая формальность и взаимное уважение.

В переписке используется форма «Вы». Ольга применяет стандартные формулы вежливости: *«Надеемся на вашу отзывчивость»*, обращаясь к человеку более высокого статуса. Игорь также завершает письмо сдержанно вежливым выражением благодарности: *«Спасибо за уделенное время»*, завершая переписку на позитивной ноте, несмотря на отказ.

Переписка между Ольгой и Игорем отражает деловые отношения, где одна сторона делает предложение, а другая его вежливо отклоняет. Ольга использует формальный, но мотивирующий стиль общения, стремясь подчеркнуть выгоды от возможного сотрудничества. Игорь, в свою очередь, отвечает кратко и четко, сохраняя уважительный и формальный тон, но без дальнейших обсуждений.

Таким образом, лингвопрагматический анализ деловой переписки с учетом вертикальных отношений показал, что наиболее значимым фактором в такой коммуникации является социальный статус. Письма корреспондентов разного социального статуса прежде всего отличаются объемом: тексты лиц более высокого статуса значительно короче текстов, созданных лицами более низкого. В переписке используется вы-общение, обращение по имени и отчеству или по имени и имени-отчеству. Последнее используется по отношению к собеседнику высокого статуса. Стиль корреспонденции преимущественно нейтральный, с преобладанием общеупотребительной и книжной лексики. Такие факторы, как возраст и пол, тоже оказывают влияние

на характер письменного общения, что отражается на стиле и содержании сообщения, а также в речевых актах.

Список источников:

1. Арутюнова Н.Д. Фактор адресата // Изв. АН СССР. Серия литературы и языка. 1981. Т. 40. № 4. С. 356–367.
2. Атрушкевич Е.Б. Бизнес-коммуникации в инновационной сфере: учеб. пособие. СПб.: ВШТЭ СПбГУПТД, 2023. 108 с.
3. Кудинова В.И. Особенности жанров деловой корреспонденции // Альманах современной науки и образования. 2009. № 2–2. С. 74–76.
4. Кузнецов И.Н. Делопроизводство: учеб. пособие. М.: 2009. 616 с.
5. Кузин А.А. Культура делового общения: практическое пособие для бизнесменов. М.: Ось–89, 1996. 319 с.
6. Голуб И.Б. Секреты хорошей речи. Международные отношения. Стилистика современного русского языка: учеб. пособие для вузов/ И.Б. Голуб, Д.Э. Розенталь. Изд. 2-е, перераб. и доп. М.: Высшая школа, 1986. 331с.
7. Стернин И.А. Фактор адресата в речевом воздействии. Воронеж: «Истоки», 2012. 178 с.
8. Cossa — интернет-издание о маркетинге и коммуникациях в цифровой среде: официальный сайт. – Москва, 2023. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.cossa.ru/DashaMail/327811/>