

УДК 811. 11

ПОЗИТИВНАЯ ЛИНГВИСТИЧЕСКАЯ ВЕЖЛИВОСТЬ КАК СТРАТЕГИЯ СОХРАНЕНИЯ ГАРМОНИЧНЫХ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ В ИНТЕРНЕТ-ОПОСРЕДОВАННОЙ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ (на примере англоязычного электронного письма)

ЗАВЬЯЛОВА Лилия Алексеевна,
аспирант кафедры английской филологии,
Воронежский государственный университет

АННОТАЦИЯ. В статье представлен анализ стратегий поддержания гармоничного коммуникативного взаимодействия в цепочках деловых электронных писем (e-mail), представляющих собой тематически связанные эпизоды дискурсивного взаимодействия между носителями (британский вариант) и неносителями английского языка. Предлагается качественно новый, отличный от методологий рассмотрения деловой переписки в традиционном «бумажном» формате, подход к анализу отрезков деловой интернет-опосредованной коммуникации типа электронного письма с позиции теории управления гармонией межличностных отношений (rapport management principle), позволяющей определить находящиеся в становлении конвенции взаимодействия и нормы коммуникативного поведения в межкультурном общении в новой дискурсивной реальности.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: электронное письмо, компьютерно-опосредованная коммуникация, гармония межличностного общения, вежливость, стратегия, конвенциональность.

APPLYING POSITIVE POLITENESS STRATEGIES TO INTERPERSONAL RAPPORT MANAGEMENT IN THE EMAIL-BASED COMPUTER-MEDIATED BUSINESS COMMUNICATION

ZAVIALOVA L.A.,
Postgraduate Student of the English Philology Department,
Voronezh State University

ABSTRACT. The paper focuses on the discourse strategies employed by the native (British English) and non-native speakers of English interacting via email exchange to maintain harmony in the interpersonal rapport. The paper proposes that in order to establish conventionalised patterns in the email-based intercultural computer-mediated communication, which is fundamentally different from the paper-based business format, emails should be studied within the conceptual framework of the rapport management principle.

KEY WORDS: email, computer-mediated communication, rapport management, politeness, strategy, discourse conventions.

*Language itself changes
slowly but the internet has speeded up
the process of those changes so you notice
them more quickly*

*Дэвид Кристал,
британский лингвист-англист*

В современных условиях расширения мирового делового сотрудничества и усиления роли английского языка как lingua franca бизнес-общения, обращение к текстам письменной деловой коммуникации, продуцируемым в межкультурной среде, становится крайне значимым в силу того, что успешное построение и поддержание профессиональной интеракции требует от ее участников уме-

ния адекватно анализировать англоязычный текст и выбирать в соответствии с этим конвенциональные способы выражения собственной интенции. Изучение отдельных форматов компьютерно-опосредованной деловой коммуникации в подобном разрезе представляет особый интерес, поскольку электронную деловую переписку можно рассматривать как перенос общения в новый дискурсивный контекст, характерными чертами которого являются спонтанность и дистантность взаимодействия и размытость временных границ.

Принимая во внимание практическую значимость установления паттернов интеракции, складывающихся в таком жанре деловой интернет-опосредованной коммуникации, как электронное письмо (e-mail), и отсутствие на сегодняшний день системного подхода к описанию цепочек деловой электронной переписки, где каждая серия обменов сообщениями представляет собой целостную смысловую сущность, в настоящей статье мы предлага-

ем прагмалингвистический анализ конвенциональных стратегий поддержания гармоничного общения (*rapport management*) в данном формате дискурсивного взаимодействия.

Прежде чем перейти непосредственно к анализу стратегий позитивной вежливости, оказавшихся наиболее рекуррентными способами управления межличностными отношениями в проанализированных нами отрезках компьютерного дискурса, целесообразно кратко осветить основные направления изучения электронного письма (e-mail) и постулатов теории управления межличностными отношениями, с позиции которых были определены аспирации участников интеракции относительно норм коммуникативного поведения в связанных эпизодах электронной переписки.

На сегодняшний день электронное письмо (e-mail) выходит за пределы сообщения личного характера и используется различными организациями с целью обмена документацией и решения рабочих вопросов с коллегами, не находящимися в непосредственной близости [1].

Возможность быстрого обмена информацией и отсутствие дополнительных затрат на пересылку позволили электронной переписке присвоить функции, выполняемые ранее традиционной почтой, например, отправка резюме или заявления для устройства на работу [2], а также взять на себя задачи, решение которых до экспансии электронной почты в деятельности организаций производилось участниками общения в устной интеракции при личной встрече или в телефонном разговоре [3]. Подобная эклектичность неизбежно приводит к тому, что при актуализации того или иного коммуникативного значения говорящие либо опираются на нормы традиционной деловой корреспонденции на бумаге, либо используют языковые формы, соответствующие другим типам электронного дискурса (например, блог, чат) [4]. Возрастающая роль профессионального общения с помощью электронных писем на фоне неустоявшихся норм допустимого коммуникативного поведения и находящихся в становлении конвенций общения подтолкнула различные организации, в том числе и университеты, к созданию руководств по ведению электронной бизнес-переписки, насаждающих сотрудникам модели интеракции, которые являются «правильными», исходя из целей преследуемого руководством по проецированию определенного публичного имиджа учреждения [5].

Электронное письмо как единица деловой коммуникации неоднократно оказывалось в фокусе внимания лингвистов. Прежде всего, интерес ученых вызывает устно-письменный характер электронного сообщения, находящий проявление в стилистических особенностях электронного письма, когда, наряду с формальным стилем, адресат одновременно использует неформальный стиль общения, например, в рамках одного сообщения употребляет выражения типа «How about» и формальные конструкции, характерные для письменной деловой коммуникации в традиционном формате, такие как «Dear + должность + фамилия», «Sincerely yours» [6]. Электронным письмам также свойственна языковая компрессия, находящая проявление в эллипсисе, сокращениях типа *pls*, *thnx*, и аббревиатурах, принадлежащих к профессиональному слою лексики [7].

Достаточное освещение получила и структура электронного письма. Так, Д. Кристал выделяет три основных структурных элемента электронного письма: заголовок (*header*), основная часть (*body*) и блок подписи (*complimentary clause/sign-off*) [2].

Заголовок и блок подписи представляют особый интерес: в силу особенностей канала общения электронное письмо предполагает наличие уже встроеного заголовка, содержащего информацию об отправителе и получателе (имя и электронный адрес), дату и тему сообщения, которая дает адресату понять, о чем будет полученное сообщение, и определить, является ли ответ на него приоритетным. Функцию некоего коммуникативного мостика играет блок подписи, который не просто маркирует конец сообщения, но и располагает адресата к дальнейшей интеракции, так как в данном структурном блоке отправитель указывает экстенсивные контактные данные: свою ученую степень, занимаемую должность, место и адрес работы, телефон/факс, адрес электронной почты.

Как в зарубежной, так и в отечественной лингвистике была поднята проблема выделения электронного письма как отдельного жанра интернет-опосредованного общения в силу, с одной стороны, принятия им на себя функций, выполняемых ранее «бумажными» письмами [8; 9] а с другой – одновременной реализации более одной коммуникативной задачи, в отличие от традиционных деловых писем, что предполагает включение в текст электронного письма сразу нескольких информационных блоков, различных по целям, преследуемым отправителем [10].

Любопытно заметить, что электронно-опосредованная дискурсивная среда не только оказывает влияние на сдвиг языковых норм делового общения в сторону более неформального регистра, но также, по мнению С. Гордон и М. Люк, играет важную роль в построении профессиональной идентичности и интеграции участников общения в так называемые «деятельные сообщества» (*communities of practice*). Подобный вывод позволил сделать анализ интеракции между студентами-медиками, проходящими практику в больнице, и курирующим их доктором. Во время практики студенты еженедельно сообщали куратору о своей работе, затрагивали проблемы, которые их тревожили или выражали возмущение ситуациями, с которыми не были согласны. В свою очередь, курирующий врач обращала внимание на наиболее существенные из упомянутых проблем, с точки зрения профессиональной деятельности, и давала ответ в соответствии с устоявшимися в медицинской профессии традициями и ценностными ориентирами, принимая во внимания навыки, которыми должны будут в итоге овладеть студенты, и тем самым имплицитно социализируя их в профессиональную среду [11].

Неоднократно затрагивалась лингвистами и проблема вежливости в электронной переписке. Так, например, достаточно широкое контрастивное исследование маркеров вежливости и ожиданий носителей австралийской и корейской лингвокультур относительно содержания «вежливого» электронного письма было проведено М. Мерфи и М. Ливи [12]. Получив от научных сотрудников, активно участвующих в деловой переписке с коллегами из зарубежных университетов, ответы на вопросы специально разработанной анкеты, ученые выделили ряд формульных выражений, на которые опираются представители обозначенных выше лингвокультур для вынесения оценки коммуникативного поведения собеседника и выбора, в зависимости от этого, определенной траектории поведения. Среди прочих авторами были зарегистрированы модальные этикетные единицы, выражающие благодарность (например, *many thanks*), использование названий должностей адресатов при обращении, клиширо-

ванные фразы, характерные для бумажной переписки [12, с. 6].

Следует отметить, однако, что, отождествляя вежливое коммуникативное поведение со стереотипными формулами общения, употребление которых предписывается правилами речевого этикета в ритуализированных контекстах общения (например, приветствие, благодарность, извинение) [13, с. 393; 14], авторы подобных работ фокусируются лишь на одном измерении многогранной категории прагмалингвистической вежливости – «стилистической вежливости» [15, с. 21], упуская из виду ее более широкую трактовку в прагмалингвистике, а также самые разные формы и способы ее реализации в дискурсе [16; 17].

В нашем исследовании мы рассматриваем стратегии вежливости, используемые в электронной корреспонденции, как часть общих дискурсивных стратегий, реализуемых интерактантами на протяжении нескольких эпизодов коммуникации для поддержания общения в русле согласия в соответствии с принципом управления межличностными отношениями (*rapport management*) [18], независимо от способа их языкового оформления.

Отметим, что теория управления межличностными отношениями, разработанная Х. Спенсер-Оути, призвана определить сценарии, по которым разворачиваются гармоничные/дисгармоничные отношения между коммуникантами и позволяет дать более широкую перспективу взгляда на поддержание согласия в общении благодаря тому, что не ограничивает интерактантов «необходимостью» постоянного исчисления иллокуций, наносящих угрозу лицу адресата, и выбора стратегий, митигирующих наносимый ими ликоугрожающий эффект. В рамках своей концепции Х. Спенсер-Оути, продолжая обращаться к уже укоренившемуся в прагмалингвистической теории вежливости понятию «лица» (*face*) [19], расширяет его значение за счет включения в данное понятие таких характеристик, как уважение к собственной личности, достоинство и честь, а также вводит в него совершенно новые коммуникативные параметры, которые необходимо учитывать при анализе отрезков межличностного общения: социальные права и обязанности (ожидания коммуникантов относительно искренности собеседника и соответствия его поведения нормам, принятым в данном культурно-языковом сообществе) и цели, преследуемые участниками общения (только передача информации или, наряду с этим, поддержание дружественных отношений). Х. Спенсер-Оути особо подчеркивает, что участники интеракции в зависимости от преследуемого ими перлокутивного эффекта направляют свое коммуникативное поведение на улучшение гармонии (*rapport enhancement orientation*), поддержание гармонии (*rapport maintenance orientation*), пренебрежение (*rapport neglect orientation*) или посягательство на гармонию (*rapport challenge orientation*) [15, с. 32].

Обозначив постулаты принципа управления отношениями, оказывающиеся ключевыми при определении конвенций общения в цепочках электронной переписки, обратимся к представлению результатов анализа нашего материала исследования.

Рассматриваемый нами корпус электронной корреспонденции составил 30 аутентичных интерактивных цепочек (минимальная из которых включала 2 письма, а максимальная – 22), принадлежащих к деловому институциональному типу дискурса и представляющих собой единицы корреспонденции, обмен которыми происходил между сотрудниками отделов международного сотрудничест-

ва, являющихся носителями английского языка (британский вариант), и представителями лингвокультур, для которых данный язык не является родным (русской, испанской, немецкой, итальянской, французской, греческой). Участники этой деловой переписки выступали в качестве менеджеров совместных научных проектов и осуществляли деятельность по укреплению партнерских отношений или организации академических обменов между университетами. Корпус электронной переписки в объеме 223 текстов был собран в течение последних трех лет, что позволяет говорить об актуальных тенденциях ведения деловой коммуникации в межкультурной среде и выделить формы кооперативного взаимодействия, входящие в норму употребления.

Реализация принципа управления межличностными отношениями достигается в рамках рассматриваемых нами цепочек электронной переписки с помощью следующих стратегий позитивной вежливости в терминах П. Браун и С. Левинсона [16].

Стратегия оптимизма

В ситуации, когда участники общения стремятся избежать сообщения плохих новостей, ставящих под угрозу их дальнейшее сотрудничество и побудить собеседника продолжить участие в совместно начатой деятельности, они либо выражают надежду на благополучный исход мероприятия, либо переключают внимание адресата на новую положительную информацию.

Например, в переписке между координатором международного проекта из российского вуза и лицом, ответственным за научную деятельность по данному проекту от британского университета. В ходе обмена электронными сообщениями участники сталкиваются с двумя ликоугрожающими действиями. Первое связано с попыткой английского коллеги получить информацию по качеству координации проекта в силу возникших проблем с подписанием бумаг: «... *our contracts people have been trying to contact her and have not had a reply – is everything OK with the administration of the scheme??*». Для сохранения позитивного лица как собственного, так и в данном случае группового, адресант, представитель русской лингвокультуры, отклоняется от темы и переключает внимание адресата, не давая при этом ответа на адресованный вопрос, на новый поддержанный проект, который предоставляет дополнительные финансовые средства для текущего: «*But I have a good news – I have received the addition funding for EU identity – in early september I will send the info for partners.*». Другим примером использования данной стратегии может служить ситуация, в рамках которой английская сторона допустила ошибку в приглашении для визы, тем самым затянув подачу документов в посольство, что привело к необходимости перенести визит сотрудника российского вуза. Эксплицируя некооперативность британского коллеги посредством эксплицитного перформатива «*I can't recommend to present this letter to the British Embassy in Moscow.*», носитель русского языка выражает надежду на положительный исход ситуации, сохраняя тем самым дружественные отношения «*I believe that we will manage to organize the visit of my young colleague in December.*».

Для поддержания гармонии в межличностных отношениях стратегия оптимизма может использоваться в ситуации, когда, при полном согласии между самими участниками общения, успешности их

взаимодействия угрожают внешние обстоятельства. Например, в переписке между членами профессорско-преподавательского состава физических факультетов российских и британских вузов, включающего известных ученых, знающих друг друга благодаря участию в различных международных конференциях и совместной научно-исследовательской деятельности, при обсуждении деталей новой проектной заявки, интерактанты сталкиваются с проблемой недостатка предлагаемого гранта на покрытие всех запланированных расходов. Осознавая, что избежать данную тему невозможно, хотя она может привести к конфликтной ситуации, коммуниканты стараются смягчить ликоугрожающий эффект за счет использования стратегии оптимизма: «*I can clearly see how science can work out and there is certainly a lot of enthusiasm on our side...*», «*The budget might not be enough, but a Russian based theorist working on these problems with our team would be an effective arrangement.*».

Стратегии оптимизма используются также в ситуациях полного взаимопонимания и гармонии в совместных действиях для дальнейшего поддержания этого состояния у партнеров. Так, например, в цепочке корреспонденции, целью которой было собрать результаты проведенного исследования с вузов-партнеров для подготовки итогового отчета по европейскому проекту, в ответ на выраженную надежду продолжить сотрудничество российским коллегой («*We voice our hope that we will continue our cooperation in the future and invite you to cooperate with [название университета] under Erasmus+ programme.*»), представитель английской лингвокультуры также выражает оптимизм на сохранение научных связей («*It would be good to continue contact. I had a meeting with Stephen [фамилия] a few weeks ago and we are planning an alumni visit next September, so that may be a good opportunity to discuss it.*»).

Стратегия аргументации

В ситуации, когда участники общения отказываются выполнить требуемое от них действие или не могут выполнить его по объективным или независимым от них обстоятельствам, с целью оправдать некооперативность своего общения, они приводят доводы, объясняющие причины не выполнения ими ожидаемого действия. Данная стратегия наблюдалась нами сразу в нескольких цепочках деловой переписки.

Так, аргументация в нашем корпусе была использована носителем английского языка (британский вариант), научным сотрудником Бирмингемского университета, в ситуации невозможности сообщить дату своего приезда организаторам конференции: «*Because I have some family things to arrange (my son is graduating in July and my daughter has some plans too) I have not yet booked my flights*», а также в ситуации отказа от приглашения, полученного от координатора мероприятия участвовать в культурной программе – «*Unfortunately, because of these family matters, I have to return to UK on 7 July, so will miss the tour that day.*». Тот же интерактант обращался к стратегии аргументации уже в новой цепочке электронной корреспонденции в ситуации невозможности выполнить просьбу адресанта – направить результаты проведенного исследования – в кратчайший срок, ссылаясь при этом на независимые от него

внешние обстоятельства: «*I will reply to your other e-mail later – I am working at home without my files.*».

Другим примером использования стратегии аргументации может служить цепочка электронной корреспонденции между представителями российского и немецкого университетов. В связи с тем, что немецкий университет на момент интеракции не получил второй перевод денежных средств на покрытие расходов приезжающих в рамках проекта ученых, у него отсутствует возможность принять российского партнера. Для смягчения отказа представитель немецкой лингвокультуры, с одной стороны, выражает собственное положительное отношение к приезду коллеги, а с другой, ссылается на объективные обстоятельства, известные в том числе и российской стороне, вынуждающие их отложить визит: «*We would be pleased to welcome Ms Natalia [фамилия] in Guttingen, but unfortunately – as you know – our project still haven't received money for the mobilities in the years 2017–2018. Therefore we first need to clarify this issue before we can accept further incoming scholars.*».

Стратегия проявления заинтересованности в интересах и мнении адресата

В ситуации, когда в процессе интеракции одна сторона расценивает затраты на выполнение действия другой стороной как очень высокие, то запрашивается информация о наиболее приемлемых способах реализации этого действия.

Обращение к стратегии заинтересованность мнением адресата наблюдалась в нашем корпусе в целом ряде цепочек электронно-опосредованного делового дискурса. Так, в коммуникации между представителем российского вуза и сотрудником португальского университета, инициированной с целью необходимостью утвердить даты приема и условия финансирования пребывания преподавателей направляемых в Португалию в рамках академических обменов между университетами. Направляя просьбу коллеге принять командированных участников проекта в вузе в указанный период, носитель русского языка адресует вопрос, будет ли данный период удобен принимающей стороне, подчеркивая свою осведомленность значением религиозных праздников в португальской культуре: «*We got to know that this year the Easter in Catholic and Orthodox churches is celebrated the same date in our countries – on 20 April. Will you have Easter holidays? In this respect, what time for the start of the visit will be convenient for you and your colleagues?*»

В другой интерактивной цепочке представители португальского университета, согласовывая период обучения российских студентов по договору обмена между вузами, выражают учет интересов собеседника в следующих вопросах, обращенных к русскоязычному коллеге: «*First what scientific areas you find more suitable for you to receive a teacher from our institution?*» и «*Second what would be the most suitable time of the year for you to receive one of our teachers? This visit can take place until June 2019.*».

Стратегия обещания

В ситуации отказа от выполнения обязательств или их несвоевременного осуществления коммуниканты пытаются смягчить негативные последствия своих некооперативных шагов посредством принятия обязательств совершить в будущем бенефактивные для адресата действия.

Примером использования стратегии обещания с целью смягчения негативных последствий отказа от взаимодействия в нашем корпусе может служить интеракция между представителями отделов международного сотрудничества российского и греческого университетов, в рамках которой сотрудник греческого вуза, сообщив, что его вуз не может выполнить один из пунктов соглашения, в то же время заверяет коллегу, используя промиссив перформативного типа, что предпримет усилия по расширению сотрудничества, тем самым избегая нанесения ущерба сложившимся дружеским отношениям: «*On the other hand, this is the first year of our cooperation. I promise you to give you more places the next semester if everything goes well.*».

Еще один пример использования стратегии обещания с целью компенсации некооперативного поведения представлен в нашем корпусе в цепочке интеракций представителя того же российского вуза, со студентами греческого университета-партнера, направляемыми в Россию для обучения. Понимая, что отсутствие документов с их стороны не дает возможности российской стороне дать согласие на проезд, студенты ручаются за совершение необходимых действий с их стороны и ссылаются на внешние обстоятельства, препятствующие задержке – «*First thing on Monday we will send you our learning agreements and application forms. As for the passports there has been a delay and we are waiting to receive them. So as soon as we have them we will send them to you.*».

Стратегия солидарности

В ситуации, когда участники коммуникации стремятся сохранить гармоничные межличностные отношения и укрепить контакты, они подчеркивают, что результаты их деятельности достигнуты совместными усилиями. Инклюзивность достигается за счет использования коммуникативных актов похвалы, комплимента и благодарности в адрес участников коммуникации; инклюзивность выражается местоимениями 1 л., мн.ч. (*we, us*), положительная оценка эксплицируется при помощи оценочных прилагательных и наречий с интенсификаторами (*extremely, especially, really etc.*).

Типичным примером использования стратегии солидарности в условиях межкультурного международного сотрудничества в нашем корпусе служат цепочки интеракций между начальниками отделов международного сотрудничества, подавших совместный научный проект и выражающих надежду на получение финансирования их деятельности. Координатор проекта, представитель испанского университета, обращается к коллегам, чтобы сообщить, что заявка была подана, и поблагодарит всех партнеров за участие, несмотря на их очевидно неравнозначный вклад в ее подготовку: «*thanks to of all of us, and especially thanks to the great effort of the*

[название университета] *University team, the project has been successfully submitted. Let's cross our fingers and hope we will be selected!*». Следует отметить, что подобное речевое поведение в контексте международной академической деятельности носит ритуализированный характер и является конвенциональным способом дискурсивного взаимодействия, направленным на поддержание гармонии социальных интересов.

Стратегия одобрения и выражения положительной оценки деятельности адресата

В ситуации, когда участники коммуникации стремятся укрепить сложившиеся гармоничные межличностные отношения, они выражают положительную оценку деятельности друг друга.

Типичным примером такого дискурсивного поведения может служить фрагмент переписки между сотрудником российского университета, командированным для проведения исследования в английский вуз-партнер, и аспирантом кафедры политологии, носителем немецкого языка, область научных интересов которого тесно связана с работой российского коллеги. Получив письмо с просьбой заполнить анкету, касающуюся феномена европейской идентичности, направленного в качестве общей рассылки по университету, носитель немецкой лингвокультуры высоко отзывается о предмете исследования, что позволяет ему не просто вступить в интеракцию, но и расположить к себе собеседника: «*I've been forwarded your survey and find it a really fascinating project, as I have conducted research about European identity in general.*».

Подводя итог, заметим, что обозначенные нами стратегии позитивной вежливости употреблялись не изолированно, а совместно с другими дискурсивными стратегиями, такими как фронтингирование эмоциональности, в соответствии с максимами Принципа Кооперации. При этом очевидные лексико-грамматические ошибки в продуцируемых носителями языка текстах не нарушали электронный диалог и не приводили к сбоям в коммуникации, что позволяет согласиться с мнением о том, что в ситуации межкультурного взаимодействия, особенно применительно к интернет-опосредованному общению, наличие языковых знаний является существенным, но не единственным условием успешного дискурсивного взаимодействия [20]. Наряду с правильным использованием языковых форм, участники общения должны владеть релевантными контекстными и интеракционными знаниями (например, знания особенностей ситуации общения, паттернов актуализации дискурсивных событий), составляющих норму ожидания интерактантов, для адекватного взаимодействия в условиях реальной коммуникации.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Davis, A. Did you get my e-mail? An exploratory look at intercultural business communication by e-mail / A. Davis, P. Leas, J. Dobleman // *Multinational Business Review*. – 2009. – № 17. – P. 73-98.
2. Crystal, D. *Language and the Internet* / D. Crystal. – Cambridge University Press, 2004. – 318 p.
3. AlAfnan, M.A. Analyzing the Rhetorical, Typographical and Paralinguistic Features of Electronic Mails in the Workplace / M.A. AlAfnan // *International Journal of Applied Linguistics and English Literature*. – 2015. – Vol. 4. – № 4. – P. 77-85.

4. Nikleva, D., Pilar Núñez Delgado M. El correo electrónico como género discursivo: percepciones y habilidades para su composición en estudiantes universitarios / D. Nikleva, M. Pilar Núñez Delgado // Revista española de lingüística aplicada. – 2013. – Vol. 26. – P. 385-408.
5. Staff email policy (Google mail) [сайт]. – Режим доступа: – <http://policies.docstore.port.ac.uk/policy-070.pdf>
6. Danet, B. The language of email / B. Danet // Lecture II. – 2002.
7. Gimenez, J. C. Business email communication: some emerging tendencies in register / J. Gimenez // English for Specific Purposes. – 2000. – №19. – P. 237-251.
8. Louhiala-Salminen L., Kankaanrant A. “Hello Monica – kindly change your arrangements”: Business Genres in a State of Flux / L. Louhiala-Salminen, A. Kankaanrant // Genre Variation in Business Letters. Linguistic Insights. – 2005. – Vol. 24. – P. 55-84.
9. Корнева, М.Г. Лингвистические составляющие жанра электронного делового письма (на материале английского языка) : дис. ... канд. филолог. наук [Текст] / М.Г. Корнева, Московский государственный университет им. М.В. Ломоносова. – Москва, 2016. – 224 с.
10. Gimenez, J. C. Unpacking business emails: Message embeddedness in international business email communication / J.C. Gimenez // Genre Variation in Business Letters. Linguistic Insights. – 2005. – Vol. 24. – P. 235-255.
11. Gordon, C. Discursive negotiation of face via email: Professional identity development in school counseling supervision / C. Gordon, M. Luke // Linguistics and education. – 2012. – № 23. – P. 112 – 122.
12. Murphy, M. Politeness in Intercultural email communication: Australian and Korean perspectives / M. Murphy, M. Levy // Journal of Intercultural Communication. – 2006. – № 12. – P. 1-10.
13. Culpeper, J. Politeness and impoliteness / J. Culpeper // Handbook of pragmatics. – 2011. – Vol. 5. – P. 391-436.
14. Bunz, U. Politeness accommodation in electronic email / U. Bunz, S.W. Cumpbell // Communication Research Reports. – 2004. – № 21 (1). – P. 11-25.
15. Spencer-Oatey, H. Culturally speaking. Culture, communication and politeness theory / H. Spencer– Oatey. – London : Continuum International Publishing Group, 2000. – 383 p.
16. Brown, P. Politeness: some universals in language usage / P. Brown, S. Levinson. – Cambridge University Press, 1987. – 345 p.
17. Цурикова, Л.В. Адекватность дискурса. Анализ стратегий дискурсивного поведения на родном и иностранном языке [Текст] / Л.В. Цурикова // Вестник Воронежского государственного университета. Серия Лингвистика и межкультурная коммуникация. – 2002. – № 2. – С. 14-25.
18. Spencer-Oatey, H. Managing rapport in talk: using rapport-sensitive incidents to explore the motivational concerns underlying the management of relations / H. Spencer-Oatey // Journal of Pragmatics. – 2002. – № 34. – P. 529-545.
19. Goffman, E. On face-work: an analysis of ritual elements in social interaction / A. Jaworski, N. Coupland // The discourse reader. – Routlage, 2006. – P. 299-311.
20. Цурикова, Л.В. Вежливость как социопрагматический феномен [Текст] / Л.В. Цурикова // Теоретические и прикладные аспекты описания языка и межкультурной коммуникации. – 2007. – С. 214-227.