

Матвеева Т. В. Принцип тематического соответствия в диалоге официальных писем (на материале обращений граждан и ответов на них) / Т. В. Матвеева, М. А. Ширинкина // Научный диалог. — 2019. — № 1. — С. 61—72. — DOI: 10.24224/2227-1295-2019-1-61-72.

Matveeva, T. V., Shirinkina, M. A. (2019). Principle of Thematic Correspondence in Dialogue of Official Letters (on Material of Citizens' Appeals and Responses to Them). *Nauchnyi dialog, 1*: 61-72. DOI: 10.24224/2227-1295-2019-1-61-72. (In Russ.).



ЖУРНАЛ ВКЛЮЧЕН В ПЕРЕЧЕНЬ ВАК

УДК 811.161.1\*38:651.9

DOI: 10.24224/2227-1295-2019-1-61-72

## Принцип тематического соответствия в диалоге официальных писем (на материале обращений граждан и ответов на них)

© **Матвеева Тамара Вячеславовна (2019)**, orcid.org/0000-0003-4802-221X, доктор филологических наук, профессор кафедры русского языка и стилистики, Пермский государственный национальный исследовательский университет (Пермь, Россия), to-mat-44@mail.ru.

© **Ширинкина Мария Андреевна (2019)**, orcid.org/0000-0002-6951-0653, Researcher ID G-9997-2017, SPIN-code 2096-0890, кандидат филологических наук, доцент кафедры русского языка и стилистики, Пермский государственный национальный исследовательский университет (Пермь, Россия), m555a@yandex.ru.

Рассматриваются текстовые пары деловых писем (обращение гражданина / официальный ответ на него). В рамках официальной переписки как особого типа диалогического взаимодействия текстовой парой названы два текста с единой темой, заданной в исходном письме. Целью является обоснование тематического соответствия текстов, образующих такую пару, как значимого, хотя и не единственного, критерия качества деловых ответных писем. Детальный речевой анализ материала осуществлен на базе категориально-текстовой концепции, в соответствии с которой категория темы выражается с помощью функционально тождественных наименований предмета речи (тематической цепочки), а также их распространителей. На предварительном этапе анализа выявляется и схематизируется состав тематических цепочек исходного и ответного писем; основной этап связан с сопоставлением полученных данных. Сличение тематических цепочек исходного и ответного писем позволяет объективизировать выводы о степени тематического соответствия текстов, составляющих пару. Эти выводы основываются на анализе соотношения основной и дополнительных тематических цепочек текста, а главное — на характере воспроизводства заданной в обращении темы в ответном официальном письме.

Утверждается, что тематическое соответствие парных деловых писем составляет необходимый минимум качественного делового общения.

Ключевые слова: деловой диалог; текстовая пара; тема текста; тематическая цепочка; принцип тематического соответствия.

## 1. Введение

Деловые письма являются продуктом диалогического взаимодействия сторон общения, и в современной лингвистике это осознано в полной мере: служебная переписка в целом рассматривается как тип диалога, а отдельное письмо в ее составе — как единица деловой коммуникации, подобная реплике диалога [Лазарева, 2003; Ширинкина, 2011; Завьялова, 2018]. В нашем случае это диалог граждан и власти: обращение гражданина — это инициальное речевое действие, текст-стимул, и он требует ответной реакции в виде официального письма, а далее — определенных реальных действий. Темой обращения, как правило, «является постановка конкретной проблемы, а целью — вариант ее решения» [Ковшикова, 1997, с. 7]. Содержание обращения определяет тематическое наполнение и архитектуру официального ответа, являющегося по сути «ответной репликой в рамках письменного делового диалогового дискурса» [Пучкова, 2011, с. 371]. По крайней мере, так должно быть, поскольку в описанной коммуникативной ситуации, принадлежащей сфере государственного управления, ответ является юридически обязательным, регулируется нормативным правовым актом высшей юридической силы — федеральным законом [О порядке..., 2006].

Деловые эпистолярии имеют значительную традицию лингвистического изучения (Веселов, 1993; Лесневская, 2002 и др.). При этом до недавнего времени анализировались отдельные деловые письма, то есть господствовал внекоммуникативный подход. В последние десятилетия деловая переписка все чаще рассматривается с позиций диалогизма: анализируются «законченные циклы коммерческой корреспонденции», «непрерывные цепочки писем» [Лазарева, 2003, 2017], обращения и ответы граждан [Алексеева, 2013], интерактивные цепочки электронной деловой корреспонденции [Завьялова, 2018]. Общим объектом научного внимания является «непрекращающаяся циркуляция текстов» [Лазарева, 2003, с. 21].

Особенность деловой переписки как диалога состоит в том, что она принадлежит особой функционально-стилистической системе, в которой, в отличие от разговорного стиля, господствуют контроль над содержанием, подготовленность текста и его письменное оформление. Исключена спонтанность реакций, ослаблена их взаимосвязь с инициативными высказываниями речевого партнера. Рассредоточенность во времени требует большей

эксплицитности выражения, отдельность писем диктует жанровые правила оформления композиционной рамки каждого текста. Переписка — это не собственно диалог, а диалог монологов на определенную тему, заданную в первом письме. Тематическое единство взаимосвязанных текстов предполагается и требуется, оно принципиально значимо для деловой переписки [Лазарева, 2003]. Сопоставление исходных и ответных деловых писем по их тематическому соответствию целесообразно с прагматической точки зрения: точное соответствие или, напротив, размытый характер, чрезмерное расширение или сужение, частичное игнорирование темы свидетельствуют о надлежащем или неудовлетворительном качестве официальных ответных писем.

Данное исходное положение, логичное и ясное на уровне здравого смысла, тем не менее, требует отчетливого методического решения, без которого теоретическое положение невозможно претворить в практику (здесь — деловой переписки). Цель данной статьи состоит прежде всего в выработке методики, позволяющей оценить степень и качество тематического соответствия деловых писем, составляющих диалогическую пару. Кроме того, мы нацелены на предварительные наблюдения о том, насколько значимо тематическое соответствие или несоответствие членов текстовой пары в общем составе средств интегративности такого блока. Применяемый метод анализа носит лингвотекстовый характер, он разработан в рамках категориально-текстовой концепции [Матвеева, 1990] и применялся к речевым произведениям разных функциональных стилей и типов речи, в том числе к разговорным диалогам. Содержание статьи составляют наблюдения над речевой реализацией принципа тематического единства в текстовой паре деловых писем.

## **2. Категориально-текстовый метод выявления тематического соответствия парных деловых писем**

Категория темы носит функционально-семантический характер и не имеет закрепленного языкового выражения (тема обозначает предмет обсуждения и семантически конкретна в отдельном тексте). Технологически тема утверждается в тексте путем формирования функционально-семантического поля, в составе которого наиболее значим ряд референтно тождественных наименований предмета речи, или тематическая цепочка текста. Состав тематических цепочек определяется на основе функционально-семантического тождества номинаций в тексте. Сравнив различные тексты по речевому качеству тематических цепочек и полей, можно объективно судить о совпадении или несовпадении, а также о степени тематического совпадения единиц текстовой пары.

Проиллюстрируем данный метод на материале пар деловых писем<sup>1</sup>. Единицы основной тематической цепочки выделены в текстах жирным шрифтом, дополнительной — прямым шрифтом на фоне курсива.

(1)

*В связи с отменой **автобуса № 78, который следовал с микрорайона Нагорного через Чкалова, по ул. Революции до микрорайона Садового**, появилась нехватка прямого **транспорта** до ост. Н. Островского. Приходится ездить на газели № 27. Дело в том, что её долго приходится ждать, и она ездит через центральный рынок, тем самым уходит больше времени добираться.*

*Прошу Вас возобновить **маршрут** или пустить газели до ост. Роца с остановками Сивкова, Чкалова, через революцию с ост Н. Островского до Садового. Тем самым сократится время в пути, потому что через Чкалова намного меньше времени занимает поездка чем через центральный рынок.*

/ Подпись /

(2)

*Уважаемый NN!*

*Рассмотрев Ваше обращение о возможности возобновления **автобусного маршрута № 78** сообщением «**Микрорайон Нагорный — микрорайон Садовый**» (далее **автобусный маршрут № 78**), сообщая следующее.*

*С 25 октября 2010 года по 31 июля 2011 года в порядке эксперимента было организовано движение **автобусного маршрута № 78**. В ходе проведения эксперимента с целью повышения пассажиропотока **маршрут** неоднократно изменялся. Одним из критериев признания результата эксперимента положительным является наличие устойчивого пассажиропотока. Устойчивым признается такой пассажиропоток, который обеспечивает заполняемость **автобуса** не менее, чем на 25 %, если **маршрут** не требует предоставления бюджетной субсидии, и 50 %, если **его** открытие повлечет за собой необходимость в предоставлении бюджетной субсидии. По данным, предоставленным перевозчиком, средняя загрузка одного **автобуса** за рейс составляла 44 человека при максимальной вместимости **автобуса** 102 человека, при этом **маршрут** вследствие **его** большой протяженности, являлся убыточным, то есть возникала необходимость в предоставлении бюджетной субсидии. Таким образом, эксперимент при*

1 Текстовой материал публикуется с сохранением орфографии и пунктуации источников.

*указанных обстоятельствах не привел к положительному результату, а департаментом дорог и транспорта администрации города Перми было принято решение о завершении эксперимента и закрытии **автобусного маршрута № 78**.*<sup>1</sup>

*Начальник департамента*

*/ Подпись /*

В данной текстовой паре обращение содержит просьбу о решении проблемы, так что их основную тему — *автобусный маршрут № 78* — можно квалифицировать как проблемную. Тема здесь представлена номинативной цепочкой, включающей в себя три единицы: **(а)** развернутую номинацию из 17 слов, **(б)** таксономическую номинацию *транспорт* и **(в)** свернутый вариант базовой номинации *маршрут* (< *автобусный маршрут*). Имеется также дополнительная тематическая цепочка на основе номинации *газель*, которая отражает альтернативный вариант решения проблемы: **(г)** *газель* (базовая номинация), **(д)** *она* (субститут базовой номинации), **(е)** *газели* (обобщенная номинация). Схематически цепочку письма-обращения можно представить так (номинации дополнительной цепочки выделены квадратными скобками): **а — б — [г — д — д] — в — [е]**. Основная и дополнительная цепочки органично переплетаются в тексте, отражая логику ведения темы автором текста, так что текст можно считать моно-тематическим.

Состав тематической цепочки ответного письма выглядит следующим образом: **(а)** *автобусный маршрут № 78 сообщением «Микрорайон Нагорный — микрорайон Садовый»* (базовая номинация), **(б)** *автобусный маршрут № 78* (свернутый трансформ, основной в данном тексте), **(в)** *маршрут* (трансформ предыдущей номинации), **(г)** *автобус* (обобщенная метонимическая номинация), **(д)** *маршрут* (обобщенная номинация), **(е)** *он* (субститут по отношению к предыдущей номинации), **(ж)** *автобус* (№ 78 — конкретная номинация), **(з)** *маршрут* (№ 78 — конкретная номинация). Целесообразно различать единицы цепочки, которые воспроизводят тему исходного письма (автобусный маршрут № 78), и обобщенные номинации. Первая группа обеспечивает тематическое соответствие пары писем, то есть играет ведущую текстовую роль. Вторая группа используется в целях аргументации. Значимость единиц первой группы подчеркнем прописными вариантами букв-символов; дополнительный характер единиц второй группы обозначим с помощью квадратных скобок. Схематично цепочка данного текста такова:

1 Текст ответного письма приводится в сокращенном варианте: исключен конечный абзац с общей информацией о новых маршрутах автобусов.

**А — Б — В — [Г — Д — Е] — Ж — Ж — В — З — Б**

Основная цепочка ответного текста, отражающая запрос, состоит из пяти номинаций и восьми реализаций. Она полностью соответствует закону официально-делового стиля: основной номинацией является свернутый трансформ (**Б**), специально выведенный из наиболее полной базовой в начале текста. Данные номинации лежат в основе фрагментов текста, содержащих прямые ответы по запросу. Кроме них, в тексте есть фрагмент объяснительного характера, который строится на обобщенных номинациях: *автобус* (любой), *маршрут* (любой).

Официальный ответ, на первый взгляд, составлен грамотно: фрагменты с конкретной информацией рассредоточены, так что основная цепочка охватывает преобладающую часть текста; фрагмент с обобщенными номинациями использован для обоснования выдвигаемого решения проблемы (недостатком является лишь то, что он не выделен в отдельный абзац). Однако сопоставление тематических цепочек текстов данной пары показывает, что составитель официального ответа даже не упомянул об альтернативном варианте решения проблемы, который был предложен гражданином (в исходном тексте четыре реализации из семи в тематической цепочке касаются использования другого транспортного средства: *газелей* — микроавтобусов). Это означает, что существенная часть тематического состава первого текста пары не отражена во втором ее тексте, так что ответ нельзя считать удовлетворительным.

**3. Степень тематического соответствия парных писем и содержательное качество ответного письма**

Сличение тематических цепочек исходного и ответного писем позволяет объективизировать выводы о степени тематического соответствия текстов, составляющих пару. При этом речь идет не о буквальном воспроизведении единиц номинационной цепочки, а о содержательном тождестве этой цепочки и содержательном единстве тематического поля.

Варианты тематического развития текста различны (этот вопрос недостаточно изучен). Возможно утверждение темы и без сквозной тематической цепочки: см. ниже.

(1)

*Заявление*

*В моей собственности находится квартира по адресу: г. Пермь ...*

*• 13 марта 2013 года в 23-00 часа мною обнаружены **подтеки на потолке, стенах в коридоре, причина протекание кровли.***

- *В период с 02 по 08 февраля образовалось влажное пятно на потолке в кухне около канализационной трубы, причины намокания мне не известны.*

- *В декабре 2012 года УК «Мастер комфорта» провели замену труб горячего/холодного водоснабжения в ванной/туалете, после чего в конце декабря обнаружено протекание с чердака по трубе горячего водоснабжения, стенам туалета, причиной явилось износ трубы находящейся на чердаке.*

**Ситуация с намоканием потолка повторяется регулярно начиная с 2009 года.<...>**

*Прошу разобраться в сложившейся ситуации, выявить причины некачественно проведенных работ по замене труб и ремонту кровли.*

*О проделанных мероприятиях, прошу сообщить мне по почте.*

/ Подпись /

Уважаемая NN!

*Рассмотрев Ваше обращение о неисправности инженерных коммуникаций и подтеках на потолке и стенах, сообщая следующее.*

*В ООО «УК „Мастер комфорта“» направлено письмо с требованием устранить описанную **аварийную ситуацию** и предоставить информацию в Департамент ЖКХ города Перми в срок до 31 мая 2013 года. После получения информации Вам будет дан дополнительный ответ.*

*По вопросу возмещения **причиненного ущерба** Вы можете обратиться в управляющую компанию либо в Инспекцию Государственного жилищного надзора Пермского края по адресу: г. Пермь, ул. Екатерининская, 78. Кроме того в соответствии с гражданским законодательством для решения спорного вопроса о возмещении **причиненного ущерба** Вы вправе обратиться в судебные органы.*

Заместитель начальника департамента / Подпись /

В исходном письме тематическое поле основано на перечислении фактов, каждый из которых подвергнут причинно-следственному анализу (номинации выделены выше жирным курсивом). Эти факты однотипны, что позволяет автору объединить их в понятия «ситуация». Две обобщающих номинации (*ситуация с намоканием потолка* и *сложившаяся ситуация*) расположены в сильных позициях текста: конце преамбулы и формулировке просьбы. Тематическое поле исходного текста отличается плотностью и сформировано по принципу воронки: предварительный обзор негатив-

ных фактов выполняет функцию аргументации просьбы; сама мотивированная просьба оформлена кратко и четко.

Автор ответного письма обобщает содержание претензий заявителя как в области причины негативных фактов (*неисправности инженерных коммуникаций*), так и относительно самих фактов (*подтеки на потолке и стенах*). Обобщенная автором исходного письма номинация (*ситуация с намоканием потолка*) получает стандартную деловую квалификацию *аварийная ситуация*. Более того, сотрудник администрации добавляет в тематическую область ответного письма новую номинацию *причиненный ущерб* [из-за неисправности инженерных коммуникаций], которая находится в следственных отношениях к приведенным фактам и ситуации в целом. Таким образом, ответное письмо самым полным образом отражает тематический состав исходного текста, а также содержит его тематическое развитие. Отметим также краткость ответа вследствие полного отсутствия в нем необязательной информации.

Таким образом, тематическое соответствие текстов, составляющих пару деловых писем, устанавливается на основе категориально-текстового метода, предполагающего выборку функционально-семантических сигналов темы и последующее сравнение выявленных речевых множеств. Однако само по себе оно вряд ли способно обеспечить удовлетворяющее обе стороны общение.

Вот схематически совмещенные объектно-тематические (обозначены кириллическими буквами) и проблемно-тематические (обозначены латиницей) цепочки еще одного письма-обращения и ответа на него (перечеркнутая буква О — символ нулевой номинации):

(1) А — a — [Ø] — b — c — **б** — **в** — **г** — **д** — **е** — d — **б** — e — [Ø] — f — А

(2) А — a — **б** — b — [Ø] — c — [Ø] — b — А — **в** — d — **г(А)** — e — [Ø] — f — **г** — А — h — i.

Парадокс заключается в том, что с точки зрения тематического соответствия ответное письмо составлено верно — «по существу поставленных в обращении вопросов» [О порядке ..., 2006, ст. 10], однако ответ является некорректным по отношению к гражданину. Автор обращения негативно оценивает организацию работы с посетителями в некоем Управлении, тематически детализируя именно это. Он, вероятно, полагает, что в официальном ответе должностное лицо должно прокомментировать работу сотрудников Управления, но в действительности автор ответного письма лишь бездоказательно констатирует, что все претензии гражданина безосновательны.

Отписка формируется за счет использования в тексте разноуровневых языковых средств с семантикой неопределенности и безапелляционности, например: «выводной неаргументированной фразы о неподтверждении доводов» [Мякшева, 2015, с. 181] (*Факты, указанные в жалобе гражданина, при проверке не подтвердились*); избыточной информации; наречия *своевременно* без точного указания на периодичность и конкретный срок действия и мн. др. Все эти средства, по нашему мнению, относятся к функционально-семантическому полю текстовой категории тональности и требуют самостоятельного рассмотрения в отдельной статье.

#### 4. Выводы

Лингвотекстовой анализ пар деловых писем позволяет конкретизировать основополагающий для специалистов, пишущих ответы на обращения граждан, принцип ответа по существу вопроса. Тематическое соответствие ответного письма письму-стимулу обязательно.

В ответном тексте должен быть отражен весь проблемно-тематический состав исходного письма; детализированная проблемная тема требует соответствующей конкретизированной реакции.

Тематический лингвотекстовой анализ позволяет выявить модели тематического развития, применяемые в исходных официальных письмах граждан. В описании таких моделей состоит перспектива данного исследования.

Тематическое соответствие парных деловых писем не исчерпывает собой требований к содержательному и коммуникативному качеству переписки, однако составляет необходимый минимум качественного делового общения, несоблюдение которого является важнейшей причиной канцелярской отписки — грубого коммуникативного и юридического нарушения в области деловой практики.

#### Литература

1. *Алексеева А. В.* Документ как речевое произведение официально-деловой коммуникации : жанровый канон и речевая практика (на примере обращений граждан в официальные инстанции) / А. В. Алексеев // *Филология и человек*. — 2013. — № 2. — С. 51—63.
2. *Веселов П. В.* Аксиомы делового письма: культура делового общения и официальной переписки / П. В. Веселов. — 4-е изд., перераб. — Москва : Информ.-внедренческий центр Маркетинг, 1993. — 78 с.
3. *Завьялова Л. А.* Позитивная лингвистическая вежливость как стратегия сохранения гармоничных межличностных отношений в интернет-опосредованной деловой коммуникации (на примере англоязычного электронного письма) /

Л. А. Завьялова // Известия ВГПУ. Гуманитарные науки. Филологические науки. — 2018. — № 1 (278). — С. 136—141.

4. *Ковшикова Е. В.* Категория коммуникативной точности: на материале текстов деловых писем : автореферат диссертации ... кандидата филологических наук / Е. В. Ковшикова. — Волгоград, 1997. — 20 с.

5. *Лазарева А. В.* Коммуникативно-прагматические аспекты коммерческой корреспонденции как формы диалога : автореферат диссертации ... кандидата филологических наук / А. В. Лазарева. — Москва, 2003. — 26 с.

6. *Лазарева А. В.* Текст англоязычной деловой переписки как диалог / А. В. Лазарева // Современные тенденции в германском языкознании : особенности вербализации смыслов : коллективная монография. — Москва : Моск. гос. ин-т международных отношений (университет) МИД России, 2017. — С. 323—352.

7. *Матвеева Т. В.* Функциональные стили в аспекте текстовых категорий / Т. В. Матвеева. — Екатеринбург : Издательство УрГУ, 1990. — 169 с.

8. *Мякишева О. В.* Манипуляционные стратегии в современном судебном делопроизводстве / О. В. Мякишева // Русский язык в славянской межкультурной коммуникации: история и современность : сборник научных трудов : вып. III. — Москва : Московский государственный областной университет, 2015. — С. 178—182. — ISBN 978-5-7017-3432-5.

9. *О порядке* рассмотрения обращений граждан Российской Федерации. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) [Электронный ресурс]. — Режим доступа : [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_59999/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/).

10. *Пучкова А. В.* Характеристики канцелярской отписки как речевого жанра делового дискурса / А. В. Пучкова // Политематический сетевой электронный научный журнал Кубанского государственного аграрного университета. — 2011. — Т. 65. — С. 363—373.

11. *Ширинкина М. А.* Анонимные обращения граждан в органы власти: сознательный уход от диалога [Электронный ресурс] / М. А. Ширинкина // Язык и право: актуальные проблемы взаимодействия. Сборник материалов Международной научно-практической конференции. — Ростов-на-Дону, 2011. — С. 76—82. — Режим доступа : <http://www.ling-expert.ru/conference/langlaw1/anonymousreference.html>.

12. *Лесневска Д.* Търговска кореспонденция на руски и български език : съпоставителен лингвостилистичен анализ / Д. Лесневска. — София : Стопанство, 2002. — 133 с.

---

## **Principle of Thematic Correspondence in Dialogue of Official Letters (on Material of Citizens' Appeals and Responses to Them)**

© **Matveeva Tamara Vyacheslavovna (2019)**, orcid.org/0000-0003-4802-221X, Doctor of Philology, professor, Department of Russian Language and Stylistics, Perm State National Research University (Perm, Russia), [tomat-44@mail.ru](mailto:tomat-44@mail.ru).

© **Shirinkina Mariya Andreyevna (2019)**, orcid.org/0000-0002-6951-0653, Researcher ID G-9997-2017, SPIN-code 2096-0890, PhD in Philology, associate professor, Department of Russian Language and Stylistics, Perm State National Research University (Perm, Russia), m555a@yandex.ru.

The article discusses text pairs of business letters (citizen appeal / official response). Within the framework of official correspondence as a special type of dialogical interaction, two texts with a single topic specified in the original letter are called a text pair. The aim is to substantiate the thematic correspondence of texts forming such a pair as a significant, though not the only, criterion of the quality of business reply letters. The detailed speech analysis of the material is carried out on the basis of the categorical-textual concept, according to which the category of the topic is expressed with the help of functionally identical names of the subject of speech (thematic chain), as well as their distributors. The preliminary stage of the analysis identifies and schematizes the composition of the thematic chains of the initial and response letters; the main stage is related to the comparison of the data obtained. The comparison of the thematic chains of the initial and response letters allows objectifying the conclusions about the degree of thematic correspondence of the texts that make up the pair. These conclusions are based on the analysis of the correlation of the main and additional thematic chains of the text, and most importantly — on the nature of the reproduction of the theme set in the address in the response official letter. It is argued that the thematic correspondence of paired business letters is a necessary minimum of quality business communication.

Key words: business dialogue; text pair; theme of the text; thematic sequence; principle of thematic consistency.

## References

- Alekseeva, A. V. (2013). Dokument kak rechevoye proizvedeniye ofitsialno-delovoy kommunikatsii: zhanrovyy kanon i rechevaya praktika (na primere obrashcheniy grazhdan v ofitsialnyye instantsii). *Filologiya i chelovek*, 2: 51—63. (In Russ.).
- Kovshikova, E. V. (1997). *Kategoriya kommunikativnoy tochnosti: na materiale tekstov delovykh pisem: avtoreferat dissertatsii... kandidata filologicheskikh nauk*. Volgograd. (In Russ.).
- Lazareva, A. V. (2003). *Kommunikativno-pragmaticheskiye aspekty kommercheskoy korrespondentsii kak formy dialoga: avtoreferat dissertatsii... kandidata filologicheskikh nauk*. Moskva. (In Russ.).
- Lazareva, A. V. (2017). Tekst angloyazychnoy delovoy perepiski kak dialog. In: *Sovremennyye tendentsii v germanskom yazykoznanii: osobennosti verbalizatsii smyslov*. Moskva: Mosk. gos. in-t mezhdunarodnykh otnosheniy (universitet) MID Rossii. 323—352. (In Russ.).
- Lesnevskaya, D. (2002). *Torgovskaya korrespondentsiya na ruski i bolgarski eziki. Sopotstavitelnyy lingvostilisticheskiy analiz*. Sofiya: Stopanstvo.
- Matveeva, T. V. (1990). Funktsionalnyye stili v aspekte tekstovykh kategoriy. Yekaterinburg: Izdatelstvo UrGU. (In Russ.).
- Myakshcheva, O. V. (2015). Manipulyatsionnyye strategii v sovremennom sudebnom deloproizvodstve. In: *Russkiy yazyk v slavyanskoy mezhkulturnoy kommunikatsii: istoriya i sovremennost': sbornik nauchnykh trudov*. Moskva. 3: 178—182. (In Russ.).

- O poryadke rassmotreniya obrashcheniy grazhdan Rossiyskoy Federatsii. Federalnyy zakon ot 02.05.2006 № 59-FZ (red. ot 27.11.2017). Available at: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_59999/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/). (In Russ.).*
- Puchkova, A. V. (2011). Kharakteristiki kantselyarskoy otpiski kak rechevogo zhanra delovogo diskursa. *Politematicheskyy setevoy elektronnyy nauchnyy zhurnal Kubanskogo gosudarstvennogo agrarnogo universiteta*, 65: 363—373. (In Russ.).
- Shirinkina, M. A. (2011). Anonimnyye obrashcheniya grazhdan v organy vlasti: soznatelnyy ukhod ot dialoga. In: *Yazyk i pravo: aktualnyye problemy vzaimodeystviya*. Rostov-na-Donu. 76—82. Available at: <http://www.ling-expert.ru/conference/langlaw1/anonymousreference.html>. (In Russ.).
- Veselov, P. V. (1993). *Aksiomy delovogo pis'ma: kultura delovogo obshcheniya i ofitsialnoy perepiski*. Moskva: Inform.-vnedrench. tsentr Marketing. (In Russ.).
- Zavyalova, L. A. (2018). Pozitivnaya lingvisticheskaya vezhливость kak strategiya sokhraneniya garmonichnykh mezhlichnostnykh otnosheniy v internetoposredovannoy delovoy kommunikatsii (na primere angloyazychnogo elektronnoy pis'ma). *Izvestiya VGPU. Gumanitarnyye nauki. Filologicheskoye nauki*, 1 (278): 136—141. (In Russ.).