

3. ФУНКЦИОНАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНОЕ ОПИСАНИЕ ЯЗЫКОВЫХ КАРТИН МИРА

УДК 808:82-6

ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ НАСЫЩЕННОСТЬ КАК ВАЖНЫЙ ЭЛЕМЕНТ ПИСЬМЕННОЙ КОММУНИКАЦИИ (НА ПРИМЕРЕ ДЕЛОВОГО ПИСЬМА)

Литвякова Т. А.

*ФГБОУ ВО «Самарский государственный университет
путей сообщения», Самара, Россия
E-mail: tati_lit@mail.ru*

Автором выдвигается гипотеза об оправданности использования в деловой письменной коммуникации элементов, выражающих эмоции, несмотря на предъявляемые к деловому письму как одному из жанров официально-делового стиля требования к сухости и отсутствию эмоциональной окрашенности. Рассматриваются понятия «эмоциональность» и «эмотивность». В качестве основных функций делового письма обозначаются передача информации и создание положительного впечатления от адресанта и представляемой им организации. На основе классификации, предложенной И. Н. Кузнецовым, анализируются тексты выбранных видов писем на предмет наличия в них элементов эмотивности. Отмечается, что одним из критериев разделения И. Н. Кузнецовым деловых писем на официальные деловые письма и частные деловые письма является наличие в них элементов эмотивности. В качестве средств реализации данной категории рассматриваются лексические средства и пунктуационные приемы. Делается вывод о неоднородности использования эмоциональных средств в разных видах делового письма. Подтверждается предположение о том, что степень интенсивности выражения категории эмотивности в деловом письме напрямую зависит от его вида и выполняемой функции.

Ключевые слова: деловое письмо, письменная деловая коммуникация, классификация деловых писем, эмоциональная окрашенность, эмотивность, функции делового письма.

ВВЕДЕНИЕ

Эмоции являются проявлением отношения человека к окружающей действительности, находят выражение в принятии решений, поступках, становятся неотъемлемой частью как устного, так и письменного общения. Но если письмо личного характера невозможно представить без описания чувств, переживаний, впечатлений, то деловое письмо в силу строгой регламентированности официально-делового языка ограничено в использовании элементов экспрессивности.

Целью данной статьи является анализ текстов некоторых видов делового письма на предмет наличия в них элементов эмотивности, оправданности использования выражающих их средств в зависимости от выполняемой письмом функции.

Для достижения поставленной цели необходимо:

- 1) дать характеристику официально-деловому стилю, понятию «деловое письмо», предъявляемым к нему требованиям, выполняемым им функциям;
- 2) рассмотреть понятия «эмоциональность» и «эмотивность»;
- 3) рассмотреть классификации деловых писем;

- 4) на основе классификации, предложенной И. Н. Кузнецовым, проанализировать тексты деловых писем на предмет наличия в них элементов эмотивности, доказать оправданность их использования с точки зрения выполняемой письмом функции;
- 5) сделать вывод об необходимости их применения в некоторых видах деловых писем.

Актуальность выбранной темы обусловлена недостаточным вниманием современных исследователей к вопросу эмоциональной составляющей деловой письменной коммуникации.

Материалом для исследования послужили работы В. И. Шаховского, Е. М. Вольф, И. В. Арнольд, И. Е. Герасименко, Ю. Чжу, Г. В. Бойчиук, И. Н. Кузнецова и др., а также тексты входящих и исходящих деловых писем из трудовой практики автора.

ИЗЛОЖЕНИЕ ОСНОВНОГО МАТЕРИАЛА ИССЛЕДОВАНИЯ

Официально-деловой стиль – это совокупность языковых средств, функция которых – обслуживание сферы официально-деловых отношений, то есть отношений, возникающих между органами государства, между организациями или внутри них, между организациями и частными лицами в процессе их производственной, хозяйственной, юридической деятельности [9, с. 216].

Одним из документов, относящихся к официально-деловой сфере, является деловое письмо – краткий документ, касающийся одного или нескольких тесно взаимосвязанных между собой вопросов и предназначенный для осуществления оперативного информационного обмена между предприятиями (организациями, учреждениями), их структурными подразделениями (должностными лицами) [8, с. 187].

Как известно, к языку делового письма предъявляется ряд требований, среди которых: нейтральность и неличный характер изложения, унификация речевых средств и стандартизация терминов, сужение диапазона используемых речевых средств [10, с. 68], точность, не допускающая возможности интолкований, стереотипность, детальность изложения, отсутствие эмоционально окрашенных элементов, сухость. Таким образом, отсутствие экспрессивности является одной из ключевых черт официально-делового стиля вообще и делового письма в частности.

Однако проведенный анализ текстов деловых писем показал, что вышеуказанным требованиям соответствуют не все виды деловых писем. В некоторых из них присутствуют элементы эмоциональности, более того, при их отсутствии письмо не выполняло бы своей функции.

Функциями делового письма является не только передача информации, но и создание положительного впечатления об организации, расположение к себе адресата [3]. Для осуществления последней функции используются элементы эмотивности.

Исследователи категорий эмотивности, экспрессивности, эмоциональности определяют их следующим образом. В. И. Шаховский считает, что «эмотивность как лингвистическая категория является имманентным свойством языка выражать психологические (эмоциональные) состояния и переживания человека через особые единицы языка и речи – эмотивы» [14, с. 5].

И. В. Арнольд отождествляет понятия «эмотивность» и «экспрессивность», понимая под экспрессивностью «такое свойство текста или части текста, которое передает смысл с увеличенной интенсивностью, выражая внутреннее состояние говорящего, и имеет

своим результатом эмоциональное или логическое усиление, которое может быть, а может и не быть образным» [1, с. 15]. Кроме того, по мнению И. В. Арнольд, эмотивной считается та лексика, которая «выражает чувства, настроения, отношение говорящего к высказыванию» [2, с.92]. Таким образом, эмоциональность оказывается тесно связана с оценкой.

Е. М. Вольф делает важное заключение, согласно которому эмотивность всегда выражает оценочность, т. е. средства актуализации категории эмотивности являются одновременно и способами выражения оценки, включающие эмоциональный и рациональный компоненты. В этом случае эмотивность может регулироваться при помощи аффективных слов или слов с эмотивным компонентом семантики [5, с. 16].

Ряд исследователей, среди которых В. И. Шаховский, И. Е. Герасименко, Ю. Чжу, считает необходимым разграничивать понятия «эмоциональность», связанное с психологической характеристикой субъекта, состоянием его эмоциональной сферы, и «эмотивность» – свойство языковых средств, употребляемых для выражения эмоций в речевом акте и способных произвести эмоциональный эффект на слушателя или читателя [6, с. 23], сознательная, запланированная в коммуникации демонстрация эмоций, направленная на адресата [13, с. 58]. Однако в статье понятия «элементы эмоциональности» и «эмотивность» будут использоваться в качестве синонимов.

Видовое разнообразие деловых писем довольно широко. Тем не менее в современной лингвистике не существует их четко определенной и общепризнанной классификации. Так, П. В. Веселов по тематическому признаку подразделяет деловую корреспонденцию на собственно деловую (письма, оформляющие финансовые, правовые, экономические и другие формы деятельности организации) и коммерческую (письма, решающие вопросы сбыта и материально-технического снабжения) [4, с. 18]. Е. А. Науменко, исходя из содержательной направленности, выделяет 30 видов деловых писем, среди которых письма с извинениями, благодарственные письма, поздравительные письма, письма, выражающие соболезнование, письма-заявления, письма негативного содержания и т.д. [11, с. 273].

И. Н. Кузнецов предлагает разделение деловых писем с учетом особенностей их функционального назначения на официальные деловые письма и частные деловые письма.

В официальных деловых письмах И. Н. Кузнецов выделяет 15 видов, среди которых:

- письма-подтверждения;
- письма-предложения (оферты);
- письма-рекламации (претензии);
- информационные письма;
- гарантийные письма;
- сопроводительные письма и др.

В группу частных деловых писем И. Н. Кузнецов включает:

- письма-поздравления;
- письма-приглашения;
- письма для выражения сожаления и соболезнования;
- благодарственные письма;
- рекомендательные письма;
- письма для выражения отказа от какого-либо предложения;
- письма для обращения в различные инстанции в частном порядке и др. [7, с. 7].

На наш взгляд, данная классификация является наиболее полной, поэтому именно она взята за основу при анализе текстов деловых писем.

Следует отметить, что деловое письмо, независимо от вида, имеет четкую структуру и включает в себя такие элементы, как обращение к адресату, вводную часть, основную часть текста, заключение, подпись.

Одним из обязательных элементов делового письма является этикетная рамка – начальные и заключительные фразы этикетного характера. Она обрамляет текст, устанавливая непосредственный контакт с адресатом и регулируя отношения корреспондентов [12, с. 77].

Эмотивность в этикетной рамке может выражаться при помощи лексических средств и пунктуационных приемов. Лексическими средствами выражения отношения к адресату в обращении служит вариативность прилагательного, расположенного перед существительным, обозначающим имя, отчество или должность адресата, например: «Уважаемый», «Многоуважаемый», «Дорогой». Как правило, обращение по должности и фамилии, например: «Уважаемый директор», «Уважаемый господин Петров!», уместно использовать в письмах негативного содержания, таких, как письма-рекламации. Определение «Дорогой» допускается в письмах-поздравлениях, направленных партнеру, с которым связывает длительное сотрудничество.

В качестве пунктуационного приема выражения эмотивности в обращении используется восклицательный знак, призванный привлечь внимание адресата и побудить его не только прочитать письмо, но выполнить содержащуюся в нем просьбу, например: «Уважаемый Иван Петрович!» Вместо восклицательного знака допускается постановка точки, однако в проанализированных нами письмах таких примеров обнаружено не было.

Реквизит «подпись» предваряет заключительная фраза вежливости, например: «с уважением», «с искренним уважением», «с наилучшими пожеланиями», «с надеждой на дальнейшее сотрудничество», после которой ставится запятая, обозначающая интонационную паузу, которая призвана подчеркнуть степень уважения к адресату. Кроме того, выражением высокой степени уважения служит заключительная фраза вежливости, написанная от руки.

Ниже представлен анализ основной части текстов нескольких видов деловых писем из двух групп, выделенных И. Н. Кузнецовым.

Официальные деловые письма

Сопроводительное письмо – деловое письмо, используемое для отправки документов, не имеющих адресной части – договоров, протоколов, актов и др. В нем, как правило, содержится ссылка на документ, в ответ на который оно направляется. Например:

«Во исполнение Вашего запроса направляем документы, подтверждающие трудовой стаж Иванова С. С.»;

«В соответствии с предварительной договоренностью направляем Вам оригинал акта об оказании услуг, подписанный исполнителем.»

В тексте сопроводительного письма элементы эмотивности отсутствуют, но в содержащихся в нем просьбах и пояснениях, связанных с теми материалами, которые составляют приложение к нему, могут присутствовать формулы вежливости, указывающие на испытываемые адресантом эмоциями. Однако отсутствие элементов

эмотивности не искажает смысл письма и не влияет на исполняемую им функцию. Например:

«Будем глубоко признательны за направление подписанного Вами экземпляра заказчика по адресу:...»;

«Просим Вас направить подписанный экземпляр университета по адресу:...».

Письмо-запрос предназначено для получения информации и документации, необходимых в деловых ситуациях и адресуется деловым партнерам, контрагентам, дочерним и подведомственным организациям. Например:

«В целях подготовки к заседанию совместной Коллегии Министерства транспорта Российской Федерации и Министерства образования Российской Федерации просим до 01.02.2022 г. представить информацию согласно приложению»;

«Во исполнение поручения Министерства транспорта Российской Федерации от 18.02.2022 г. № Д10/36 прошу в срок до 24.02.2022 г. направить информацию о численности женщин, занятых в Вашей структуре, с указанием профессиональной принадлежности, на адрес электронной почты:...».

Текст данного вида письма лаконичен, содержит четкую инструкцию, элементы эмотивности в нем не предусмотрены.

Письмо-подтверждение служит для подтверждения какого-либо факта: получения письма, документов, участия в мероприятии (в ответ на приглашение). Например:

«Во исполнение Вашего письма от 18.02.2022г. № АИ-32/1466-ис сообщая, что приму личное участие в итоговом заседании коллегии Министерства транспорта Российской Федерации, которое состоится...».

В ряде случаев подтверждение сопровождается словами благодарности за приглашение, например:

«Благодарю Вас за приглашение и подтверждаю свое участие в мероприятиях, посвященных празднованию 100-летнего юбилея Вашего университета».

Таким образом, указание на эмоции, в данном примере – благодарность – в письме-подтверждении является факультативным и не влияет на информативную функцию письма.

Информационное письмо – это вид делового письма, в котором адресату сообщаются сведения официального характера. Примерами информационного письма могут служить письма о смене реквизитов организации:

«Настоящим уведомляем Вас о том, что с 01.12.2021 г. изменились банковские реквизиты ФГБОУ ВО «СамГУПС»...»;

письма о вступлении в должность:

«В соответствии с Распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.01.2022 г. № 105-р приступил к исполнению обязанностей руководителя Федерального агентства железнодорожного транспорта»;

ответ на запрос:

«Во исполнение поручения, данного Вами в письме от 16.03.2022г. № АБ-32/2501-ис, сообщаем, что университет рассмотрел проект методических рекомендаций по разработке программ развития образовательных организаций высшего образования РФ и не имеет к нему предложений и замечаний».

К информационным письмам, на наш взгляд, можно отнести не выделенные в классификации И. Н. Кузнецова в отдельный вид ответ на обращение граждан, так как он содержит официальные сведения, касающиеся затронутой в обращении проблемы.

В обращениях, как правило, поднимаются глубоко волнующие заявителя вопросы, поэтому письма написаны в высшей степени эмоционально, без соблюдения требований к деловому стилю. Кроме того, автор обращения не всегда владеет полным объемом информации о поднимаемой проблеме, субъективен в своих суждениях, зачастую приведенные им доводы не соответствуют действительности и могут вызвать у должностного лица, готовящего ответ, негативные эмоции. Несмотря на это, ответ на обращение должен соответствовать требованиям официально-делового стиля, быть максимально информативным эмоционально нейтральным. Например:

«В ответ на Ваше обращение от 28.02.2022г. сообщаем следующее.

В соответствии с Вашим личным заявлением о предоставлении справки о периоде обучения в связи с переводом в другой вуз от 09.03.2022, поданным в Институт заочного и электронного обучения (копия прилагается), Вам была оформлена справка о периоде обучения от 09.03.2022 № 23/04-50/з.

В своем заявлении Вы выразили желание получить указанную справку лично, однако до настоящего времени не явились для получения документа.

Получить справку о периоде обучения Вы можете в Институте заочного и электронного обучения по адресу: ...»

Как видно из примеров, информационные письма также не содержат в себе упоминаний и указаний на эмоции.

Таким образом, проанализировав деловые письма, объединенные И. Н. Кузнецовым в группу «официальные деловые письма», можно сделать вывод о том, что отсутствие в них элементов эмотивности не влияет на функции рассмотренных писем.

Частные деловые письма

Функцией письма-поздравления является поздравление адресата со знаменательным событием: днем рождения, юбилеем, государственными и профессиональными праздниками, назначением на должность, получением награды, присвоением звания и др., и пожелание различных благ, что подразумевает выражение эмоций, описание душевного состояния адресанта. Например:

«Коллектив университета искренне поздравляет Вас днем рождения и желает Вам крепкого здоровья, высоких результатов в профессиональной деятельности, успешной реализации всего задуманного, новых побед и возможностей!»;

«От имени профессорско-преподавательского состава и от себя лично поздравляю Вас и возглавляемый Вами коллектив Российского университета транспорта со 120-летием со дня образования!.. Желаю каждому из вас новых профессиональных успехов, а университету – дальнейшего развития и процветания на благо транспортной отрасли нашей страны!»

В письмах-поздравлениях преобладает такой знак препинания, как восклицательный знак, выполняющий интонационно-экспрессивную функцию.

Следует отметить, что поздравительные письма могут направляться адресату не только на официальном бланке организации, но и на поздравительных открытках, на бланке телеграммы, а также вручаться лично представителем организации в виде поздравительного адреса.

Очевидно, что письмо-поздравление без наличия в нем элементов эмотивности не выполнит своей функции.

ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ НАСЫЩЕННОСТЬ КАК ВАЖНЫЙ ЭЛЕМЕНТ...

Письмо-соболезнование направляется с целью проявления автором сочувствия в связи с печальными событиями, произошедшими у получателя. Для этого используются такие выражения, как: «с прискорбием восприняли весть о кончине», «выражаем глубокие соболезнования», «выражаем искренние соболезнования», «глубоко скорбим». Крайне важно, чтобы общий тон такого письма был подчеркнута теплым, искренним. Например:

«От имени профессорско-преподавательского состава, работников, администрации университета и от себя лично выражаю Вам, вашим родным и близким глубокие соболезнования в связи с кончиной Анатолия Степановича... В сердцах всех, кто имел честь знать, работать, учиться у Анатолия Степановича, он останется удивительным, глубоким, многогранным, чутким человеком, примером отношения к выбранному трудовому пути, семье, людям. Вечная память!»

В данном виде письма информационная функция не осуществляется, ключевой является именно эмотивная составляющая.

Письма-приглашения имеют целью привлечь адресата к участию в том или ином деловом (служебном) или торжественном (памятном) мероприятии. Автором были рассмотрены приглашения на конференцию, торжественные мероприятия по случаю празднования дня образования университета и приглашение на заседание попечительского совета университета. Предполагалось, что приглашение на юбилей вуза будет содержать элементы экспрессивности, а приглашение на конференцию и заседание попечительского совета – нет.

Одно из рассматриваемых писем-приглашений на празднование юбилейной даты написано в форме информационного письма и не имеет эмотивных составляющих:

«Академическое руководство Варненского свободного университета им. Черноризца Храбра приглашает Вас принять участие в праздновании 30-летия университета, которое состоится 3 и 4 октября 2021 года в Варне. ... Просим Вас подтвердить Ваше присутствие на мероприятии по адресу электронной почты...».

Как правило, приглашения такого рода имеют элементы эмотивности, они добавляют письму душевности, например:

«20 декабря 2019 г. в 16.00 состоится торжественное мероприятие, посвященное 100-летию юбилею Самарского государственного аграрного университета. Будем рады видеть Вас в числе почетных гостей!»

Нехарактерным для рассматриваемого вида письма является следующий текст приглашения на научную конференцию. После информации о тематике, дате и времени начала мероприятия адресант пишет:

«...буду очень рад и признателен, если Вы сочтете уместным и полезным выступить на конференции...».

Присутствие в данном примере указания на эмоции является исключением из правил, проявлением индивидуальности автора письма.

Текст письма-приглашения на заседание попечительского совета в полной мере соответствует требованиям официально-делового стиля и осуществляет исключительно информативную функцию, однако и в нем могут содержаться элементы эмотивности, выражающие уважение к приглашаемому через предоставление выбора. Например:

«Приглашаем Вас принять участие в заседании Попечительского совета университета, которое состоится 09.11.2021 г. в 12:00 (мск).»

Учитывая Вашу занятость и сложную эпидемиологическую обстановку, предлагаем Вам рассмотреть возможность участия в заседании в одном из удобных для Вас форматов: очном (по адресу...) или в режиме ВКС.

Ваше участие окажет честь университету и поможет в принятии стратегически важных для него и транспортной отрасли в целом решений.»

Таким образом, в письмах-приглашениях могут присутствовать указания на эмоции, служащие для выражения душевности, оказания знака внимания, однако их отсутствие не влияет на выполняемую функцию.

Целью благодарственного письма является выражение адресату признательности за успешно завершённый совместный проект, оказанную помощь, участие в мероприятии, за поступившее ранее в адрес автора поздравление, приглашение и др.

Такие письма начинаются именно с выражения благодарности адресату, например:

«Выражаю свою искреннюю благодарность...»;

«Сердечно благодарю за...».

Например:

«Благодарю Вас за то, что, несмотря на плотный рабочий график, Вы нашли время принять участие в заседании Попечительского совета. Благодаря Вашей активной позиции открываются новые возможности в определении стратегических целей развития университета и ресурсов для их достижения.»

Элементы благодарственного письма могут присутствовать и в других видах деловых писем, например, в письмах-подтверждениях перед согласием или отказом: *«Благодарю Вас за приглашение и сообщаю...»*, выполняя в этом случае функцию этикетной формулы.

ВЫВОДЫ

Таким образом, рассмотрев тексты деловой корреспонденции, можем констатировать, что одним из критериев отнесения И. Н. Кузнецовым деловых писем к официальной деловой или частной деловой группе является наличие в них элементов эмотивности.

В рассмотренных примерах деловых писем эмотивность выражается лексически посредством эмотивов-номинативов, непосредственно называющих эмоции, которые представлены именем существительным (*прискорбие, соболевание, благодарность, признательность, честь* и др.), именем прилагательным (*уважаемый, многоуважаемый, дорогой, рад, признателен* и др.), глаголом (*поздравлять, скорбеть, выразить (надежду), благодарить, просить* и др.), наречием (*искренне, сердечно* и др.), а также знаками препинания – восклицательным знаком в обращении и основной части текста и запятой в заключительной этикетной формуле.

Ключевую роль с точки зрения выполняемой функции элементы эмотивности играют в письмах группы «частное деловое письмо», исключение составляют письма-приглашения, основная цель которых – информирование о предстоящем событии. В группе «официальные деловые письма» элементы эмотивности могут использоваться либо факультативно, как в сопровождающем письме, либо их использование не предусмотрено, так как не соответствует выполняемой письмом функции.

Список литературы

1. Арнольд И. В. Интерпретация художественного текста: типы выдвижения и проблемы экспрессивности // Экспрессивные средства английского языка. – Л., 1975. – С. 11–20.
2. Арнольд И. В. Лексикология современного английского языка. – М.: Высшая школа, 1959. – 351 с.
3. Бойчиук Г. В. К проблеме классификации жанров деловых писем в русском языке // Филологические науки. Вопросы теории и практики. – 2018. – № 4–2 (82). – С. 309–314. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/k-probleme-klassifikatsii-zhanrov-delovyh-pisem-v-russkom-yazyke>. – (Дата обращения: 13.02.2022).
4. Веселов П. В. Аксиомы делового письма: культура делового общения и официальной переписки. – М.: ИВЦ «Маркетинг», 1993. – 74 с.
5. Вольф Е. М. Функциональная семантика оценки. – Москва: «Комкнига», 2006. – 280 с.
6. Герасименко И. Е. Эмотивность как лингвистическая категория // Молодой ученый. – 2016. – № 13.2 (117.2). – С. 23–25. – Режим доступа: <https://moluch.ru/archive/117/32368/>. – (Дата обращения: 23.02.2022).
7. Деловое письмо: учебно-справочное пособие для бакалавров / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – Москва: Дашков и К, 2020. – 161 с.
8. Кузнецов И. Н. Делопроизводство: Учебно-справочное пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2006. – 520 с.
9. Культура русской речи: учебник для вузов / отв. ред. Л. К Граудина, Е. Н. Ширяева. – М: Норма, 2005. – 560 с.
10. Литвякова Т. А. Деловое письмо: назначение, особенности, типичные ошибки // Модернизация образования: проблемы общего, среднего профессионального и высшего образования: Мат-лы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием XXVIII Рязанские педагогические чтения (Рязань, 25–26 марта 2021 г.). – Рязань: ИП Коняхин Александр Викторович, 2021. – С. 67–70.
11. Науменко Е. А. Деловые коммуникации. – Тюмень: Тюменский государственный университет, 2013. – 352 с.
12. Романова Н. Н. Русский язык делового общения: учебное пособие. – Москва: МГТУ им. Н. Э. Баумана, 2015. – 146 с.
13. Чжу Ю. Эмотивность в современной письменной официально-деловой коммуникации на русском языке // Филологические науки. Вопросы теории и практики. – 2020. – № 12. – С. 57–60. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/emotivnost-v-sovremennoy-pismennoy-ofitsialno-delovoy-kommunikatsii-na-russkom-yazyke>. – (Дата обращения: 01.02.2022).
14. Шаховский В. И. Лингвистическая теория эмоций. – М: Гнозис, 2008. – 416 с.

References

1. Arnol'd I. V. *Interpretacija hudozhestvennogo teksta: tipy vydvizhenija i problemy jekspressivnosti* [Interpretation of a literary text: types of nomination and problems of expressiveness]. *Jekspressivnye sredstva anglijskogo jazyka*. Leningrad, 1975, pp. 11–20.
2. Arnol'd I. V. *Leksikologija sovremennogo anglijskogo jazyka* [Lexicology of modern English]. Moscow, Vysshaja shkola Publ., 1959. 351 p.
3. Bojchiuk G. V. *K probleme klassifikacii zhanrov delovyh pisem v russkom yazyke* [On the problem of classification of genres of business letters in the Russian language]. *Filologicheskie nauki. Voprosy teorii i praktiki*, 2018. no. 4–2 (82), pp. 309–314. Available from: <https://cyberleninka.ru/article/n/k-probleme-klassifikatsii-zhanrov-delovyh-pisem-v-russkom-yazyke> (accessed: 13 February 2022).
4. Veselov P. V. *Aksiomy delovogo pisma: kul'tura delovogo obshcheniya i ofitsialnoj perepiski* [Axioms of business writing: culture of business communication and official correspondence]. Moscow, IVC Marketing Publ., 1993. 74 p.
5. Volf E. M. *Funktional'naja semantika ocenki* [Functional semantics of evaluation]. Moscow, Komkniga Publ., 2006. 280 p.
6. Gerasimenko I. E. *Jemotivnost kak lingvisticheskaya kategoriya* [Emotivity as a linguistic category]. *Molodoj uchenyj*, 2016. no 13.2 (117.2), pp. 23–25. Available from: <https://moluch.ru/archive/117/32368/> (accessed: 23 February 2022).

7. *Delovoe pismo: uchebno-spravochnoe posobie dlya bakalavrov* [Business letter: educational reference manual for bachelors]. Ed. by I. N. Kuznetsov. Moscow, Dashkov i K Publ., 2020. 161 p.
8. Kuznetsov I. N. *Deloproizvodstvo: uchebno-spravochnoe posobie*. [Office work: Educational and reference manual]. M.: Dashkov i K Publ., 2006. 520 p.
9. *Kul'tura russkoi rechi: uchebnik dlya vuzov* [Culture of Russian speech: textbook for universities]. Ed. by L. K. Graudina, E. N. Shirjaeva. Moscow: Norma Publ., 2005. 560 p.
10. Litvjakova T. A. *Delovoe pismo: naznachenie, osobennosti, tipichnye oshibki* [Business letter: purpose, features, typical mistakes]. *Modernizaciya obrazovaniya: problemy obshchego, srednego professional'nogo i vysshego obrazovaniya: materialy vserossijskoi nauchno-prakticheskoi konferencii s mezhdunarodnym uchastiem XXVIII Ryazanskie pedagogicheskie chteniya (Ryazan, 25–26 marta 2021 goda)*. Ryazan: IP Konyahin Aleksandr Viktorovich Publ., 2021, pp. 67–70.
11. Naumenko E. A. *Delovye kommunikatsii* [Business communications]. Tyumen: Tyumenskii gosudarstvennyi universitet Publ., 2013. 352 p.
12. Romanova N. N. *Russkii yazyk delovogo obshcheniya: uchebnoe posobie* [Russian language of business communication: a textbook]. Moscow: MGTU im. N. E. Baumana Publ., 2015. 146 p.
13. Chzhu Ju. *Jemotivnost' v sovremennoi pis'mennoi ofitsial'no-delovoi kommunikatsii na russkom yazyke* [Emotivity in modern written official business communication in Russian]. *Filologicheskie nauki. Voprosy teorii i praktiki*, 2020, no. 12, pp. 57–60. Available from: <https://cyberleninka.ru/article/n/emotivnost-v-sovremennoy-pismennoy-ofitsialno-delovoy-kommunikatsii-na-russkom-yazyke> (accessed: 01 February 2022).
14. Shahovskij V. I. *Lingvisticheskaja teorija jemocij* [Linguistic theory of emotions]. Moscow, Gnozis Publ., 2008. 416 p.

EMOTIONAL SATURATION AS AN IMPORTANT ELEMENT OF WRITTEN COMMUNICATION (ON THE EXAMPLE OF A BUSINESS WRITING)

Litvyakova T. A.

The author proposes to consider a hypothesis about the justification of using elements expressing emotions in business written communication, despite the requirements for emotional dryness and lack of emotional coloring imposed on business writing as one of the genres of the official business style. The concepts of "emotionality" and "emotivity" are considered. The main functions of a business letter are the transfer of information and the creation of a positive impression of the addressee and the organization represented by him. Based on the classification proposed by Kuznetsov I. N. the texts of the selected types of letters are analyzed for the presence of elements of emotivity in them. It is noted that according to I. N. Kuznetsov one of the criteria for dividing business letters into official business letters and private business letters is the presence of emotive elements in them. Lexical means and punctuation techniques are considered as means of implementing this category. The conclusion is made about the heterogeneity of the use of emotional means in different types of business writing. The assumption is confirmed that the degree of intensity of expression of the emotivity category in a business letter directly depends on its type and function.

Keywords. Business writing, written business communication, classification of business letters, emotional coloring, emotivity, functions of business writing.