

оригинальная статья

Фактор социальной дистанции, детерминирующий вариативность деловой интернет-коммуникации (на материале электронных писем)

Сатучина Татьяна Юрьевна

Кемеровский государственный университет, Кемерово, Россия
tatianakuznetsova86@mail.ru

Поступила в редакцию 27.02.2023. Принята после рецензирования 20.03.2023. Принята в печать 31.03.2023.

Аннотация: Объект исследования – деловая интернет-коммуникация. Цель – описать фактор социальной дистанции, детерминирующий вариативность электронной деловой коммуникации. Материал исследования – электронные деловые письма (e-mail-формат). Использована комплексная методика, связанная с теоретическим описанием, анализом и систематизацией языкового материала. В исследовании выявлена специфика деловой интернет-коммуникации, проявленная в вариативном контексте: выбор тех или иных языковых формулировок, выбор написания лексем, выбор структурных элементов письма (начало письма, подпись письма), графическая вариативность, вариативность, проявленная в сокращении слов. В статье выдвигается концепция исследования, согласно которой фактор социальной дистанции между адресантом и адресатом является одним из ведущих факторов, влияющих на вариативность интернет-коммуникации.

Ключевые слова: интернет-коммуникация, фактор социальной дистанции, электронные письма, e-мэйл, адресат, адресант

Цитирование: Сатучина Т. Ю. Фактор социальной дистанции, детерминирующий вариативность деловой интернет-коммуникации (на материале электронных писем). *Виртуальная коммуникация и социальные сети*. 2023. Т. 2. № 2. С. 76–79. <https://doi.org/10.21603/2782-4799-2023-2-2-76-79>

full article

Social Distance as a Determiner of Business Internet Communication Variability in Email Correspondence

Tatyana Yu. Satuchina

Kemerovo State University, Kemerovo, Russia
tatianakuznetsova86@mail.ru

Received 27 Feb 2023. Accepted after peer review 20 Mar 2023. Accepted for publication 31 Mar 2023.

Abstract: Social distance determines the variability of digital business communication. This research tested business email messages using a complex methodology related to the theoretical description, analysis, and systematization of linguistic material. The specifics of business Internet communication manifested themselves as the choice of certain language formulae, spelling, structural elements (greeting, signature, etc.), graphic means, abbreviations, etc. The social distance between colleagues proved to be one of the leading factors that affected the variability of Internet communication.

Keywords: Internet communication, social distance factor, emails, e-mail, addressee, receiver

Citation: Satuchina T. Yu. Social Distance as a Determiner of Business Internet Communication Variability in Email Correspondence. *Virtual Communication and Social Networks*, 2023, 2(2): 76–79. (In Russ.) <https://doi.org/10.21603/2782-4799-2023-2-2-76-79>

Введение

Особенности интернет-коммуникации во многом обусловлены этикетными элементами текста-сообщения, демонстрируют вариативность языковых формулировок и структуры письма, связаны

с письменными традициями, нередко иллюстрируют нарушение установленных норм и правил и мн. др. Интернет-коммуникация представляет собой весьма обширный и разноаспектный исследовательский

материал. В лингвистике данному понятию, его особенностям посвящено много современных работ [Акишина 2017; Акишина и др. 2016; Воротынцева 2012; Ильяхов, Сарычева 2017; 2023; Лукинова 2020; Сафронова 2020; Стеблецова 2010; 2022; Трофимова, Купчик 2016]. Вместе с тем в языкознании не подвергался глубокому осмыслению тезис о степени проявленности фактора социальной дистанции как *высокой – умеренной* в контексте ее влияния на особенности коммуникативного электронного взаимодействия. Данное обстоятельство определяет актуальность предлагаемого исследования.

Объектом настоящего исследования является деловая интернет-коммуникация (e-mail-формат). Цель – описать фактор социальной дистанции по степени ранжирования (высокая – умеренная), обуславливающий вариативность деловой переписки.

Методы и материалы

При исследовании особенностей деловой интернет-коммуникации использовалась комплексная методика: эмпирические методы, связанные с отбором языкового материала, его систематизацией (описательный метод, метод обобщения); теоретические методы, связанные с теоретическим описанием собранного материала в рамках научной концепции.

Материалом исследования являются электронные письма автора статьи и его коммуникантов (с согласия адресатов). Всего было проанализировано 50 деловых электронных писем.

Результаты

Деловое общение отлично от неформальной коммуникации, связано с взаимодействием коллег, партнеров. Как правило, между коллегами существует социальная дистанция, предполагающая официальный характер взаимодействия. В процессе анализа языкового материала была выявлена вариативная специфика деловой коммуникации, обусловленная фактором социальной дистанции. Рассмотрим некоторые случаи проявления вариативности в деловой переписке.

1. Вариативность структурного элемента – начало письма

Принято считать, что композиция любого делового письма традиционна. «Письма – довольно консервативная форма общения, у них есть устоявшаяся структура. Когда адресат получает письмо, он ожидает увидеть: 1. Имя отправителя. 2. Тему письма. 3. Приветствие. 4. Суть разговора. 5. Вопрос или призыв. 6. Подпись. 7. Как связаться, кроме почты»

[Ильяхов, Сарычева 2023: 58]. Однако анализ электронной деловой коммуникации демонстрирует вариативность начала делового письма.

Социальная дистанция между коллегами может быть ярко выражена (высокая степень дистанцирования между людьми). В таком случае традиционное приветствие, т. е. начало делового письма, имеет вариативный характер. Деловое письмо начинается либо с приветствия, либо с обращения, заменяющего его. Примеры деловых писем, демонстрирующих наличие приветствия: *Уважаемые коллеги, добрый день!; Здравствуйте, коллеги!; Имя отчество адресата, здравствуйте!; Доброго времени суток, уважаемые коллеги!; Добрый день!* Дополнительно отметим вариативные синонимичные формулировки приветствия. Тенденция к замене приветствия на обращение показана в следующих примерах: *Уважаемые коллеги!; Уважаемая + имя отчество адресата!; Коллеги!*

При умеренной или низкой степени социальной дистанции большинство писем авторы начинают с приветствия:

Имя отчество адресата + приветствие (обобщенная модель по анализируемому материалу).

Предположим, что тенденция к вариативности начала деловой коммуникации связана с некоторыми обстоятельствами:

1) этикет электронного письма окончательно не сформирован, носит рекомендательный характер, поэтому деловое письмо может начинаться как с приветствия, так и сразу с обращения;

2) письменная форма коммуникации более свободна в выборе или отказе от приветствий, чем устная форма общения, предполагающая начало разговора в виде обязательного приветствия;

3) степень дистанцирования между коллегами оказывает свое влияние на характер коммуникации и выбор структурных элементов письма;

4) иные факторы.

2. Вариативность написания лексем

Наличие социальной дистанции между адресантом и адресатом, как нам представляется, отражает вариативное написание местоимения *вы*. В тех случаях, когда пишущему необходимо придать своему сообщению более официальный характер (просьба, поручение, актуализация статуса), или изначально присутствует высокая степень дистанции между коллегами, выбирается написание местоимения *вы* с прописной (заглавной) буквы: *когда к Вам можно подойти?; Как Вы рассматриваете это предложение?; Вас приглашаем на мероприятие, посвященное...;*

Вам необходимо заполнить...; Отправляю Вам, как договаривались, черновой вариант пособия; благодарю Вас!; просим Вас принять решение. Если социальная дистанция умеренно проявлена, то отмечается написание местоимения *вы* со строчной (маленькой) буквы: *не могли бы вы отправить информацию; Сообщаем вам, что...; Я отправил вам работу.*

Безусловно, мы не отрицаем наличие иных факторов, влияющих на правописание обозначенного местоимения (например, характер личных ситуативных отношений, объясняющий переход с *Вы* на *вы* или наоборот, и мн. др.). Однако во многих случаях выбор формы написания местоимения с прописной буквы ориентирован, как нам кажется, на официально-деловой характер взаимодействия, который предполагает в первую очередь максимально проявленную вежливость. Следовательно, данный этикетный элемент (проявление вежливости в процессе коммуникации) можно подчеркнуть не только с помощью выбора тех или иных лексем, но и орфографически, т. е. написанием слова с заглавной буквы. Ср., например: написание первых букв слов в словосочетании *день рождения: Поздравляем Вас с Днем Рождения!; Имя отчество адресата, поздравляем с Днем Рождения.* Авторы сообщений допускают орфографическую ошибку в своих поздравлениях, выбирая вариант написания слов в анализируемом словосочетании с заглавных букв¹. Однако в подобных случаях не столько ошибка будет определять специфику содержания письма, сколько интенция пишущих подчеркнуть уважительное отношение к имениннику, выбирающих именно такой вариант орфографического оформления слов.

О. В. Лукинова так описывает выбор написания местоимения *вы*: «сегодня норма писать "Вы" с большой буквы ослабевает. Мы пишем "Вы" с большой буквы, когда обращаемся к одному человеку в официальном письме и нам очень важно подчеркнуть наше уважительное к нему отношение. Здесь действует правило речевого этикета. Если мы обращаемся к нескольким (даже очень уважаемым людям), то пишем "вы" с маленькой буквы ("Михаил Петрович, Антон Леонидович, могли бы вы..."). В повседневной интернет-переписке, когда мы обращаемся к одному человеку, написание "вы" может быть вариативным, мы сами принимаем решение, хотим ли мы подчеркнуть уважительное и вежливое отношение к человеку. В некоторых случаях это может показаться лишним» [Лукинова 2020: 74–75].

3. Графическая вариативность

Фактор социальной дистанции также связан с наличием или отсутствием в деловой переписке смайлов. При ярко выраженной социальной дистанции смайлы, как правило, отсутствуют. Это объясняется тем, что наличие смайлов – показатель неформального общения. «В официальной переписке смайлы могут быть истолкованы неоднозначно: будто вы заигрываете, заискиваете, нарушаете дистанцию или ведете себя фамильярно» [Лукинова 2020: 85]. При умеренной дистанции или ее отсутствии смайлы нередко сопровождают основной текст делового сообщения: *Имя / Имя отчество адресата, спасибо:); Спасибо огромное:)*

4. Вариативность, проявленная в сокращении слов

Высокая степень социальной дистанции между коллегами не предполагает сокращения лексем в тексте сообщения. При менее выраженной дистанции сокращаться могут имена и отчества до первых букв, другие слова: *С уважением, Т.Ю.; Т.Ю.* (вместо полного написания *Татьяна Юрьевна*); *С ув.* (вместо полного написания *С уважением*). При такой модели коммуникации коллеги, как правило, знают друг друга давно, нет необходимости в усилении подчеркнута вежливого обращения, которое может восприниматься как нарочито лишний элемент.

5. Вариативность структурного элемента – подпись письма

Принято считать, что «в подписи достаточно написать имя и должность, если должность в этом случае важна» [Ильяхов, Сарычева 2023: 59]. Вариативность данного структурного элемента проявлена, с одной стороны, в объеме предоставляемой информации; с другой – в содержательном характере информации, которая может включать дополнительные сведения (телефон, мессенджер, адрес сайта или другое).

С уважением, ФИО адресанта / Имя фамилия адресанта (обобщенная модель по анализируемому материалу).

Ср.: *С уважением, ФИО адресанта, к.ф.н., доцент кафедры... / Имя фамилия адресанта, к.ф.н., доцент кафедры.* Кроме того, в некоторых письмах отмечается тенденция не прописывать ставшую традиционной фразу *С уважением*:

ФИО адресанта / Имя фамилия адресанта (обобщенная модель по анализируемому материалу).

¹ ГРАМОТА.РУ. URL: <http://new.gramota.ru/spravka/buro/search-answer?s=днем%20рожд> (дата обращения: 15.02.2023).

«Приписка "С уважением" не помогает, но и не мешает, разве что создает дополнительное ощущение формализма. Если нет задачи делать письмо формальным, "с уважением" можно не писать» [Ильяхов, Сарычева 2023: 59]. Некоторые авторы писем заменяют фразу *С уважением* на фразы прощания и пожелания: *Всего доброго / хорошего, ФИО адресанта*. При менее выраженной социальной дистанции исключается большое количество формальных элементов: *ФИО адресанта; С уважением, ФИО адресанта*.

Заключение

Практика электронной деловой коммуникации показывает, что в настоящее время процесс формирования правил этикета делового общения находится на этапе его дальнейшего развития, носит вариативный характер, обусловленный разными факторами. Одним из ведущих, с нашей точки зрения, экстра-

лингвистических факторов, влияющих на языковую, структурную, графическую вариативность делового письма, является фактор социальной дистанции. Именно он и некоторые другие факторы лежат в основе официального характера коммуникации, которая ориентирована на понятия вежливости, учтивости, заботы о собеседнике. Перспектива данного исследования видится в рассмотрении иных факторов, влияющих на вариативность делового письма: собственно лингвистических и некоторых других экстралингвистических факторов.

Конфликт интересов: Автор заявил об отсутствии потенциальных конфликтов интересов в отношении исследования, авторства и / или публикации данной статьи.

Conflict of interests: The author declared no potential conflict of interests regarding the research, authorship, and / or publication of this article.

Литература / References

- Акишина А. А. Адресация формул русского речевого этикета. *Русский язык за рубежом*. 2017. № 6. С. 34–41. [Akishina A. A. Addressing formulas of Russian speech etiquette. *Russian Language Abroad*, 2017, (6): 34–41. (In Russ.)] <https://www.elibrary.ru/ylbbkw>
- Акишина А. А., Формановская Н. И., Акишина Т. Е. Этикетные выражения в русском языке. М.: Рус. яз., 2016. 246 с. [Akishina A. A., Formanovskaya N. I., Akishina T. E. *Etiquette expressions in Russian*. Moscow: Rus. yaz., 2016, 246. (In Russ.)] <https://www.elibrary.ru/rvvguz>
- Воротынцева Т. Л. Деловая e-mail переписка. Пять правил успеха. СПб.: Питер, 2012. 150 с. [Vorotyn-tseva T. L. *Business e-mail correspondence. Five rules of success*. St. Petersburg: Piter, 2012, 150. (In Russ.)]
- Ильяхов М., Сарычева Л. Пиши, сокращай: как создавать сильный текст. М.: Альпина Паблишер, 2017. 440 с. [Ilyakhov M., Sarycheva L. *Write, shorten: How to create an effective text*. Moscow: Alpina Publisher, 2017, 440. (In Russ.)]
- Ильяхов М., Сарычева Л. Новые правила деловой переписки. М.: Альпина Паблишер, 2023. 240 с. [Ilyakhov M., Sarycheva L. *New rules of business correspondence*. Moscow: Alpina Publisher, 2023, 240. (In Russ.)]
- Лукинова О. В. Цифровой этикет. Как не бесить друг друга в интернете. М.: Эксмо, 2020. 240 с. [Lukinova O. V. *Digital etiquette. How not to annoy each other on the Internet*. Moscow: Eksmo, 2020, 240. (In Russ.)]
- Сафронова А. А. Этикет: для тех, кто хочет все успеть. М.: Эксмо, 2020. 128 с. [Safronova A. A. *Etiquette: for those who want to do everything in time*. Moscow: Eksmo, 2020, 128. (In Russ.)]
- Стеблецова А. О. Электронное письмо в дискурсе оперативного взаимодействия: особенности современной деловой коммуникации. *Коммуникативные исследования*. 2022. Т. 9. № 3. С. 614–624. [Stebletsova A. O. Emails in workplace discourse: current communication tendencies. *Communication Studies (Russia)*, 2022, 9(3): 614–624 (In Russ.)] [https://doi.org/10.24147/2413-6182.2022.9\(3\).614-624](https://doi.org/10.24147/2413-6182.2022.9(3).614-624)
- Стеблецова А. О. Электронное письмо в современной деловой культуре. *Вестник Воронежского государственного университета. Серия: Филология. Журналистика*. 2010. № 1. С. 99–102. [Stebletsova A. O. E-mail messages in the contemporary business culture. *Proceedings of Voronezh State University. Series: Linguistics and Intercultural Communication*, 2010, (1): 99–102. (In Russ.)] <https://www.elibrary.ru/muewfb>
- Трофимова О. В., Купчик Е. В. Основы делового письма. 4-е изд., стереотип. М.: Флинта, 2016. 304 с. [Trofimova O. V., Kupchik E. V. *Fundamentals of business writing*. 4th ed. Moscow: Flinta, 2016, 304. (In Russ.)]