

Научная статья

УДК 81-26

doi: 10.47475/1994-2796-2022-10926

ВИРТУАЛЬНАЯ ДЕЛОВАЯ ПЕРЕПИСКА: ТЕНДЕНЦИИ И ВОЗМОЖНОСТИ ОБУЧЕНИЯ

Алексей Васильевич Снигирев¹, Юлия Борисовна Феденева²

^{1,2} Уральский государственный юридический университет г. Екатеринбург, Россия

¹ alex_sengir@rambler.ru, ORCID 0000-0003-1888-1347

² uralkedr96@mail.ru

Аннотация. Начавшаяся в 2019 году пандемия, вызванная распространением коронавируса SARS-CoV-2, стала мощным толчком для развития виртуальной деловой переписки. Необходимость более плотного общения именно в электронной среде не могла не привести к значительным изменениям как в форме, так и в содержании деловых писем, и основными тенденциями стали иногда конфликтующие и взаимоисключающие друг друга: с одной стороны, прагматические факторы, вызывающие необходимость ведения подобной переписки, с другой — снижение популярности электронной почты как канала общения в пользу использования мессенджеров и подобных им программ (или требование обязательного этикетного оформления делового письма — и использование средств естественной письменной речи с включением разговорных элементов и др.). Соответственно, изменились требования к преподаванию тем, связанных с деловой перепиской: необходимо постоянно актуализировать список типичных ошибок, возникающих в такого рода письмах, а также особое внимание уделять этико-психологическому аспекту, который наименее контролируем в данной ситуации общения.

Ключевые слова: деловая коммуникация, деловая переписка, электронное деловое письмо, тенденции в развитии электронной переписки, электронная безопасность, стиль деловой переписки, обучение деловой переписке

Для цитирования: Снигирев А. В., Феденева Ю. Б. Виртуальная деловая переписка: тенденции и возможности обучения // Вестник Челябинского государственного университета. 2022. № 9 (467). С. 206—212. doi: 10.47475/1994-2796-2022-10926.

Original article

VIRTUAL BUSINESS MAIL: TRENDS AND LEARNING OPPORTUNITIES

Alexey V. Snigirev¹, Yulia B. Fedeneva²

^{1,2} Ural State Law University, Yekaterinburg, Russia

¹ ORCID 0000-0003-1888-1347

² uralkedr96@mail.ru

Abstract. The pandemic caused by the spread of the SARS-CoV-2 coronavirus that began in 2019 has become a powerful impetus for the development of virtual business correspondence. The need for closer communication in the electronic environment could not but lead to powerful changes both in the form and content of business letters, and the main trends were sometimes conflicting and mutually exclusive need for correspondence and a decrease in the popularity of e-mail in the direction of using instant messengers and messenger-like programs, etiquette and the use of natural writing and much more. The requirements for teaching topics related to business correspondence have also changed, it is necessary not only to change the list of typical errors that occur in such letters every year, but also to take into account the ethical and psychological aspect, which is the least controllable in this communication situation.

Keywords: business communication, business correspondence, business e-mail, development trends, electronic security, style of business correspondence, training in business correspondence

© Снигирев А. В., Феденева Ю. Б., 2022

For citation: Snigirev AV, Fedeneva YuB. Virtual business mail: trends and learning opportunities. *Bulletin of Chelyabinsk State University*. 2022;(9(467)):206-212. (In Russ.). doi: 10.47475/1994-2796-2022-10926.

Введение

Деловая переписка — это одна из древнейших дошедших до нас разновидностей эпистолярного жанра. Известны, например, письма периода VI династии Древнего Египта (около 2347 года до н. э.). На территории современной России уже вскоре после возникновения государственности деловая переписка обрела популярность и получила свои характерные черты, наиболее ярко проявившиеся в берестяных грамотах (XI—XVI вв).

Сейчас деловая переписка — одно из самых важных средств информационного регулирования деятельности каждой организации, при этом большая часть ее происходит не в реальном, а в виртуальном мире. Деловое письмо приобрело электронный формат и понимается сейчас как «особый вид электронно-опосредованной коммуникации, позволяющий осуществлять диалоговое общение в режиме реального времени» [5. С. 512].

Активные процессы информатизации в сфере коммуникации и её переход в виртуальную реальность привели к тому, что почти у всех членов современного социума теперь есть e-mail, электронная подпись и зачастую цифровая личность, которая ведет активную internet social life. Снижение времени, трудо- и ресурсозатрат, высокая степень сохранности и каталогизации — все эти свойства электронной деловой переписки безоговорочно обусловили её приоритет по сравнению с обычной, бумажной, как в свое время пергамент вытеснил глиняные таблички, а те еще раньше — камни. Все эти факторы являются важнейшей предпосылкой для формирования культуры деловой переписки в электронной форме.

Материалы и методы исследования

Начавшаяся в 2019 году пандемия, вызванная распространением коронавируса SARS-CoV-2 и последовавшие в 2020 году изоляционные меры, в том числе переход обучения в школе и вузах в дистанционную форму, привели к изменению модели общения между тем, кто учит, и тем, кто обучается: сам процесс передачи знаний, их контроль и оценка достигнутых учащимся результатов, комментарии ответов и консультации перешли в сферу виртуальную. Стремительное освоение системой высшего и среднего образования электронных образовательных систем (ЭОС), наличие личного кабинета, а также корпоративной почты у каждого обучающегося и преподавателя,

активный обмен личными сообщениями на учебные и организационные темы привели к тому, что каждый преподаватель на данный момент имеет обширную текстовую базу деловой переписки со студентами. Именно эта переписка, а также материалы интернет-дискурса и данные, полученные в процессе преподавания курса «Профессиональная речь юриста» в магистратуре, стали основным материалом представленного анализа.

Методы исследования

Общенаучные методы: дедукция, индукция, анализ, синтез, сопоставление.

Эвристические методы: регистрационный.

Метод динамического описания.

Результаты исследования

1. Тенденции в использовании виртуальной переписки

Как отмечалось, электронное письмо почти вытеснило обычное, но данный процесс не так однозначен и однолинеен, как может показаться. Современные тенденции в использовании электронной деловой переписки сложны и разнообразны, но вполне укладываются в логику развития современной коммуникации.

Анализ динамики развития электронной переписки показывает, что основными на сегодняшний день являются несколько связанных друг с другом тенденций.

1. С развитием цифровых технологий деловые взаимоотношения переходят в более удобные форматы: теперь решать те или иные вопросы гораздо проще и быстрее или на видеоконференциях, или посредством мессенджеров либо социальных сетей, которые предоставляют возможность и для первого, и для второго вида связей. Поэтому деловая переписка, осуществляемая в электронном формате, конкурирует с коммуникацией в соцсетях. Так, по данным маркетинговых исследований, в России социальные сети используются как основной источник информации в 42 % [2].
2. Соответственно, второй тенденцией становится изменение целевой аудитории делового письма как такового, прежде всего в социальном плане. В современном мире цифровое письмо если не становится анахронизмом, то по крайней мере становится делом менее

- продвинутых пользователей интернета. Ярким подтверждением данной «анахроничности» электронного делового письма является использование вложений в виде текстовых файлов, например, информационного письма о грядущей конференции. В современном мире ценится скорость и простота операций, а также уверенность пользователя электронного устройства в своей безопасности. Поэтому пользователь скорее всего задумается о необходимости открыть письмо, зачастую отправленное от незнакомого адресата, видя, что к нему прикреплен файл неизвестного (соответственно, возможно, вредоносного) содержания, будет сомневаться, скачивать ли этот файл, открывать ли его. Гораздо проще прочитать сообщение в мессенджере или услышать информацию на видеоконференции.
3. Следующей тенденцией становится дальнейшая трансформация классической антиномии «говорящий — слушающий», которая перешла в категорию «пишущий — читающий» и в электронной деловой переписке стала носить особый характер. Основной массив писем, приходящих на электронную почту, сегодня связан с рекламной или мошеннической деятельностью. Адрес электронной почты, наряду с номером телефона или профилем в социальной сети, не является тайной, зачастую люди сами делают его общедоступным, оформляя клубную карту или подписку на рассылку с целью получить скидку, из чего активно извлекают пользу недобросовестные личности. Отправитель делового письма (особенно, если это содержание письма носит рекламный или мошеннический характер) максимально заинтересован в том, чтобы адресат открыл данное письмо, в то время как последний, исходя из принципа безопасности, пытается определить содержание письма до его открытия и только потом принимать решение о том, стоит ли открывать письмо или удалить его как спам. В процессе деловой переписки, прежде всего на ее первоначальной стадии, говорящий/пишущий и слушающий/читающий меняются традиционными ролями: теперь первый пытается передать как можно больше информации, не экономя на усилиях, а второй как раз — получить как можно меньше информации.
 4. Рост комплементарности и интерактивности современного электронного письма — ещё одна тенденция, связанная с развитием интернет-технологий и популярностью широкополосного интернета. Теперь письмо включает в себя широкое поле дополнительной информации, в том числе аватарку адресанта, список других адресатов данного письма (при наличии), все содержание предыдущих писем, если переписка пролонгирована, непосредственно в тексте письма могут размещаться мультимедиа (фото и видео), гиперссылки на интернет-страницы, смайлы и эмодзи. Электронное письмо может оставаться только письмом, но при желании как адресант, так и адресат могут значительно расширить объем получаемой информации при помощи нескольких кликов мышкой.
 5. Все более и более активной тенденцией становится расширение информационного поля деловой переписки, возникшее благодаря техническим возможностям, а также стремлению почтовых серверов имитировать популярные мессенджеры. Появившаяся кнопка «быстрый ответ», включение всех предыдущих писем создает имитацию непрерывной коммуникации, что приводит к отходу от этикетного поведения (переписка рассматривается как один диалог, продленный во времени, и поэтому приветствия и прощания становятся неуместными), а также к изменению стиля деловой переписки — она больше сближается с разговорным стилем, зачастую с переходом на естественную письменную речь, которая понимается как «эталон непринужденной речи в ее письменной реализации, осуществляемой посредством графических знаков» [3. С. 227].
 6. Для культурной среды функционирования электронной деловой переписки характерны разнонаправленные тенденции в развитии. Тенденция к имитации непрерывной коммуникации приводит к значительному снижению речевой культуры текстов писем, что во многом связано с влиянием все более популярных мессенджеров, которые более интерактивны и функциональны в современном мире. Однако можно отметить и противоположную особенность — расширение арсенала речевых средств и ориентацию на более элитарную речевую культуру. Это происходит под влиянием набирающей популярность корпоративной культуры. В современном деловом общении все реже используется отправление деловых писем с личной почты

(типа loha1976@mail.ru), предпочтение отдается корпоративной (a.v.snigirev@usla.ru), само письмо оформляется с имитацией официального бланка, с логотипом, сведениями о фирме или организации, контактными телефонами и т. д. Соответственно, в текстах активно используются речевые штампы и клише, характерные для официально-делового стиля. В русле этой тенденции появляются наработки в области создания нейросетей для ведения деловой переписки с использованием специальных программ, подобным тем, которые используются при спам-звонках.

2. Обучение студентов и магистрантов электронной деловой переписке

В связи с активными, зачастую противоречивыми тенденциями возникает ряд проблем, связанных с обучением электронной деловой переписке на разных этапах обучения в вузе, начиная с бакалавриата и заканчивая магистратурой. Рассмотрим особенности такой работы на примере будущих юристов.

Умение создавать (интерпретировать, использовать) деловую документацию — одно из важнейших умений юриста, основа его профессиональной компетенции. Известно, что у юристов коммуникация, в том числе и письменная, составляет до 45 % рабочего времени. При этом главными помехами в работе («хронофагами») специалисты называют социальные сети, мессенджеры, неэффективные встречи и телефонные звонки без четкой цели [6]. Следовательно, обучение эффективной деловой переписке, в том числе в электронной форме, важнейшая задача юридического вуза.

Процесс опосредованного общения с преподавателем (через почту или учебный портал) стал своеобразной моделью деловой переписки, которая показала, что подавляющее большинство студентов-первокурсников имеет невысокий уровень владения навыками делового письма (что, впрочем, вполне объяснимо). Проявляется это прежде всего в типичных ошибках, среди которых можно назвать следующие:

1. В более чем половине случаев письмо представляет собой только вложенный файл без прочих структурно-композиционных и содержательных частей. Не обозначается тема письма, отсутствует этикетная рамка послания, не формулируется просьба, связанная с присланным документом.
2. В письме присутствуют этикетные ошибки, связанные со слабым представлени-

ем о социально-ролевых характеристиках коммуникантов. Например, студент-адресант может не задумываться о том, насколько информативно или даже читабельно его виртуальное имя, ср. примеры: *Imillillillillillill, М.Ф.М., ВЛД.КАЗ*. Зачастую используются инфантильные псевдонимы или ник-неймы с претензией на оригинальность (часто в английской графике): *Аленушка, Солнце, faciet1945, Capitan Game*. Социальную дистанцию между студентом и преподавателем не ощущает автор, обозначивший тему письма дружеским «ку-ку». В переписке через WhatsApp ответные реплики студентов (обычно студенток) часто украшаются эмодзи или гиф-анимацией.

3. Ещё один распространенный недостаток в электронных письмах студентов — полное пренебрежение полем «Тема», в котором отражается основная идея послания.
4. В текстах писем присутствует большое количество речевых, орфографических, пунктуационных ошибок и описок, что свидетельствует о незрелости способности к самоконтролю, отсутствию навыка самопроверки текстов. Особенность семиотики знаков препинания, принятых в интернет-переписке, прежде всего, игнорирование запятой и точки как знаков-разделителей, сегментирующих высказывание, оказывает сильное влияние и на переписку официального или делового характера.

Вот типичный пример электронного письма студента-первокурсника преподавателю:

От кого: *bad boy*

Тема: *не обозначена*

Здравствуйте я студент III группы Монгуш Даяна, завтра в пятницу я рассказываю доклад, но я не помню какую тему я выбрала, не могли бы вы мне напомнить какая у меня тема

Подобные особенности писем студента к преподавателю как нельзя лучше демонстрируют типичные черты коммуникации в интернет-пространстве: «Физическая непредставленность, анонимность и связанные с этими фактами преобладающая равностатусность и неинституциональность коммуникации и др. В той или иной мере способствуют снятию целого рода социокультурных и психологических ограничений, обычно налагаемых на речевое поведение в несетевой коммуникации в целях создания гармоничного, неконфликтного общения» [4].

Учитывая современные тенденции в развитии электронной деловой переписки, типичные

трудности, с которыми сталкиваются студенты в начале её освоения, можно определить главные проблемные зоны, требующие тщательной проработки на практике. Во-первых, это освоение структурно-композиционных особенностей электронного письма. Необходимо обращать внимание студентов на такие важные структурные элементы деловой переписки, как обозначение темы и подпись, которые помогают адресату определиться со степенью важности послания, его проблематикой, понять, как правильно обратиться в ответе к автору.

Во-вторых, это стилистический и тесно с ним связанный культурно-речевой аспекты. Здесь важно дать представление об оптимальном балансе стилистических средств, которые соответствовали бы принципу коммуникативной целесообразности. С одной стороны, основу любой деловой переписки должны составлять средства официально-делового стиля, стандарты которого сегодня во многом определяются корпоративной культурой. Необходимо давать представление о подобных образцах, принятых, например, в крупных юридических фирмах. С другой стороны, важно подчеркнуть, что мера официальности переписки, следовательно, её формализованности, зависит от социально-ролевых характеристик адресанта и адресата, степени их знакомства, социального статуса. Необходимо учитывать тот факт, что, как уже говорилось выше, деловая переписка демонстрирует сближение с разговорным стилем и проявляет явные признаки «деофициализации общения и — как одно из её следствий — стремление к сжатию информации, экономии речевых усилий» [1. С. 47]. Это проявляется в широком употреблении разговорно-сниженной и жаргонной лексики. Исследователи отмечают, что профессиональные жаргонизмы в деловых письмах составляют до 10 % лексики. Чаще всего они называют объекты и понятия, с которыми связана профессиональная деятельность [1. С. 479].

Важным фактором влияния на язык и стиль современной деловой переписки признается английский язык. И хотя сфера юриспруденции не так сильно подвержена его влиянию, как бизнес, он тоже заметно меняет практику деловой переписки между юристами и их адресатами. Например, исследователи отмечают следующее: «Особенности работы с юридическими документами и широкое распространение влияния английского языка на официальное общение определяет и тот факт, что в названиях должностей, видов документов,

составных наименованиях отделов и под. нередко пишутся с прописной буквы не только первое слово, но и последующие: *Отдел Сопровождения Продаж; Старший Специалист Управления Сопровождения Продаж; выделить денежные средства Руководителям*» [1. С. 48].

Следовательно, с учетом всех названных особенностей практическая работа со студентами должна строиться на принципе сопоставления образцов деловых писем, например, одного жанра или темы, разных эпох (советской и современной), что позволит увидеть произошедшие в диахронии изменения, разных культур и языков, прежде всего английского. Необходимо делать акцент на недопустимости бездумного копирования чужих стандартов и языковых средств, проводить их культурно-речевую оценку с позиции хорошего языкового вкуса и принципов целесообразности и уместности использования.

Важно провести каталогизацию наиболее распространенных орфографических и пунктуационных ошибок в оформлении деловых писем и проводить соответствующую профилактическую работу. Студентам необходимо донести до сознания простую мысль: современный человек сегодня интегрирован в электронное пространство, в котором хранится его переписка, следовательно, коллега либо руководитель может переслать любое письмо или процитировать его в другом сообщении. От качества оформления писем может зависеть репутация и доброе имя юриста, как и другого публичного лица.

В-третьих, это этико-психологический аспект. Нельзя не согласиться с А. В. Щербаковым, который говорит о важности соблюдения универсальных принципов диалогичности (кооперации, гармонизирующего диалога) и этичности в современном деловом общении, без соблюдения которых невозможно обеспечить эффективность коммуникации [7. С. 76]. Так, неэтичным может выглядеть письмо без некоторых этикетных компонентов: приветствия, нормативного, а не сокращенного обращения (*Ув. Юл. Бор.!*), прощания, правильно сформулированной подписи. В связи с этим возникает явный конфликт между тенденцией, о которой говорилось выше: адресат (читающий) стремится к получению меньшего объема получаемой информации, и принципом этичности (пишущий не может и не должен пренебрегать им, расширяя объем послания). Составляя деловое письмо, важно подумать об интересах получателя и найти золотую середину, совмещая краткость и этикетность речи.

Выводы

Как мы видим, тенденции в современной электронной деловой переписке разнообразны и зачастую взаимоисключающи. Есть разные мнения, к чему могут привести данные изменения: к полному отказу от электронной деловой переписки или, наоборот, к ее увеличению, формализации и расширению ее возможностей. Думается, в реалиях рос-

сийской деловой жизни полный отказ от этой формы опосредованной коммуникации невозможен по причине размеров страны и наличия разных часовых поясов. Важно, чтобы электронная деловая переписка обеспечивала эффективный рабочий диалог. Для этого необходимо учитывать различные тенденции в её развитии и проводить специальную работу в вузах по обучению её механизмам.

Список источников

1. Дегальцева А. В. Основные тенденции развития электронной деловой переписки // Проблемы речевой коммуникации. 2015. № 1. С. 46—55.
2. Digital 2021: главная статистика по России и всему миру. URL: <https://spark.ru/user/115680/blog/74085/digital-2021-glavnaya-statistika-po-rossii-i-vsemu-miru?ysclid=15tuf1xhs5814501162> (дата обращения 05.07.2022).
3. Золотова Е. С. Естественная письменная речь как источник изучения профессиональной языковой личности // Вестник Челябинского государственного университета. 2011. № 24 (239). С. 226—228
4. Колокольцев Т. Н., Лутовинов О. В. Интернет-коммуникация как новая речевая формация: моногр. М., 2014. 328 с.
5. Михеева Ю. А. Электронная деловая коммуникация: структурно-композиционная специфика // Вестник Кемеровского государственного университета. 2021. Т. 23. № 2. С. 512—520.
6. Тимошенко А. Юридический тайм-менеджмент // Юрист компании. Практический журнал для юриста. 2018. 18 июня. URL: <https://www.law.ru/blog/21321-yuridicheskiy-taym-menedjment> (дата обращения: 25.01.2022).
7. Щербakov А. В. Современная деловая переписка в аспекте коммуникативного принципа этичности // Народное образование. 2016. № 4-5. С. 76—80.

References

1. Degaltseva AV. The main trends in the development of electronic business correspondence. *Problemy rechevoy kommunikatsii = Problems of speech communication*. 2015;(1):46-55. (In Russ.).
2. Digital 2021: glavnaya statistika po Rossii i vsemu miru = Digital 2021: the main statistics for Russia and around the world. Available from: <https://spark.ru/user/115680/blog/74085/digital-2021-glavnaya-statistika-po-rossii-i-vsemu-miru?ysclid=15tuf1xhs5814501162> (accessed 05.07.2022). (In Russ.).
3. Zolotova ES. Natural written speech as a source for the study of professional linguistic personality. *Vestnik Chelyabinskogo gosudarstvennogo universiteta = Bulletin of the Chelyabinsk State University*. 2011;(24(239)):226-228. (In Russ.).
4. Kolokoltsev TN, Lutovinov OV. Internet-kommunikatsiya kak novaya rechevaya formatsiya = Internet communication as a new speech formation. Moscow; 2014. 328 p.
5. Mikheeva YuA. Electronic business communication: structural and compositional specifics. *Vestnik Kemerovskogo gosudarstvennogo universiteta = Bulletin of the Kemerovo State University*. 2021;23(2):512-520. (In Russ.).
6. Timoshenkov A. Legal time management. *Yurist kompanii. Prakticheskiy zhurnal dlya yurista = Lawyer of the company. Practical journal for a lawyer*. 2018;(18 June). Available from: <https://www.law.ru/blog/21321-yuridicheskiy-taym-menedjment> (accessed 25.01.2022). (In Russ.).
7. Shcherbakov AV. Modern business correspondence in the aspect of the communicative principle of ethics. *Narodnoe obrazovanie = Public education*. 2016;(4-5):76-80. (In Russ.).

Информация об авторах

А. В. Снигирев — кандидат филологических наук, доцент кафедры русского, иностранных языков и культуры речи.

Ю. Б. Феденева — кандидат филологических наук, доцент кафедры русского, иностранных языков и культуры речи.

Information about the authors

Alexey V. Snigirev — Candidate of Philological Sciences, Associate Professor of the Department of Russian, Foreign Languages and Culture of Speech.

Yulia B. Fedeneva — Candidate of Philological Sciences, Associate Professor of the Department of Russian, Foreign Languages and Speech Culture.

Статья поступила в редакцию 03.08.2022; одобрена после рецензирования 20.08.2022; принята к публикации 09.09.2022.

The article was submitted 03.08.2022; approved after reviewing 20.08.2022; accepted for publication 09.09.2022.

Вклад авторов: все авторы сделали эквивалентный вклад в подготовку публикации.

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Contribution of the authors: the authors contributed equally to this article.

The authors declare no conflicts of interests.