

## ЯЗЫКОВАЯ РЕФЛЕКСИЯ: ЦИФРОВОЙ ЭТИКЕТ

OLGA V. LUKINOVA  
LANGUAGE REFLECTION: DIGITAL ETIQUETTE



**Ольга Владимировна  
Лукинова**

преподаватель

► looking.over.smm@gmail.com

Московская высшая школа социальных  
и экономических наук,  
Российская Федерация, 125009,  
Москва, Газетный пер., 3–5

**Lukinova Olga V.**

Lecturer

Moscow School of Social  
and Economic Sciences,  
3–5, Gazentyi per., Moscow, 125009,  
Russian Federation

Современный цифровой этикет находится в стадии формирования и постоянно трансформируется. Старые нормы деловой переписки не всегда отвечают актуальным условиям и представлениям пользователей об эффективной и этичной коммуникации. Встает вопрос: что именно может послужить источником информации о складывающихся этико-речевых нормах? Цель статьи — доказать, что анализ языковой рефлексии может стать эффективным способом изучения норм современного цифрового этикета. В исследовании, проведенном осенью 2022 г., использован метод анализа корпуса данных языковой рефлексии, полученных в ходе двухэтапного опроса. Массив содержит оценку 92 формул и выражений, применяемых в электронной переписке, данную 3464 интернет-пользователями. В статье рассмотрено состояние современного цифрового этикета, обоснована необходимость обращения к языковой рефлексии для изучения этико-речевых норм, описана методология ее исследования в формате опроса, сформулирован вывод о необходимости анализа для фиксации тенденций цифрового этикета. Новизна статьи определяется как минимум двумя факторами: во-первых, обращением к теме еще не изученных и не устоявшихся норм цифрового этикета; во-вторых, необходимостью анализа языковой рефлексии о правилах речевого поведения в сети. Значимость исследования связана с тем, что нормы цифрового этикета находятся в постоянной трансформации и необходим инструмент, при помощи которого можно было бы фиксировать подобные изменения. Практическое значение представленной работы состоит в том, что даны конкретные рекомендации по этикету электронной переписки, предупреждающие от потенциальных коммуникативных неудач в интернет-общении.

*Ключевые слова:* языковая рефлексия, рефлексив, норма, цифровой этикет, деловая переписка.

The author argues that modern digital etiquette is in the process of formation and constantly evolving. Old norms of business correspondence do not always align with the current conditions and users' views on effective and ethical communication. Researchers are faced with the question of what can serve as a source of information on emerging ethical and linguistic norms. The purpose of the article is to prove that the analysis of language reflection can be an effective way to study the norms of modern digital etiquette. The study conducted in the fall of 2022 used the method of analyzing the corpus of language reflection. The dataset obtained through a two-stage survey includes an assessment by 3464 Internet users of 92 formulas and expressions used in digital correspondence. The article analyzes the state of modern digital etiquette, substantiates the need for the analysis of language reflection to study ethical and speech norms, describes the methodology of studying language reflection through surveys, and con-

cludes on the necessity of analyzing language reflection to capture trends in digital etiquette. The novelty of the article is determined by at least two factors. Firstly, it addresses the topic of unexplored and unstable norms of digital etiquette. Secondly, it highlights the need to analyze language reflection on the rules of speech behavior on the web. The significance of the study is related to the fact that digital etiquette norms are constantly changing, and researchers need a tool to capture such changes. The practical value of the study is that it enables certain recommendations on email etiquette and warns against potential communicative failures in internet communication.

*Keywords:* language reflection, norm, digital etiquette, business correspondence.

## Введение

Значительная часть современных коммуникаций переходит в письменный формат и происходит на площадках электронной почты, мессенджеров, социальных сетей. Однако правила деловой переписки, зафиксированные в справочниках и письмовниках доцифровой эпохи, не всегда отражают актуальное состояние современной интернет-коммуникации.

При этом консенсус при принятии того факта, что норма меняется, достигнут сравнительно недавно: «Признание стабильности литературной нормы было в течение долгого времени типичным для большинства лингвистических исследований по проблемам языковой культуры. Сегодня же налицо факт дестабилизации этой нормы» [Трошина 2010: 11]. По словам Н.Н. Трошиной, это особенно ярко проявляется в переходный период общественного развития, когда старый и новый типы сознания оказываются равноценными и оба имеют возможности публичной коммуникативной презентации.

Именно поэтому постепенно начинает формироваться новый цифровой этикет, регламентирующий взаимодействие пользователей в интернет-среде.

Исследователи определяют цифровой этикет как «новый вид этикетной коммуникации, становление которого происходит в пространстве нового Web — Всемирной паутины третьего поколения» [Мамина 2018а: 25]. Предтечей цифрового этикета считается сетевой этикет, или нетикет, который описывал правила поведения в сети и пра-

вила ведения электронной переписки. Цифровой этикет, согласно представлениям Р.И. Маминой, формируется как нормативно-этический регулятор коммуникативного взаимодействия в сети при помощи всех форм этикетной коммуникации: письменной, поведенческой и речевой.

Цифровой этикет охватывает несколько направлений: 1) непосредственное общение в сети, пользование электронной почтой и мессенджерами; 2) практики взаимодействия пользователей с гаджетами; 3) самопрезентацию в сети [Мамина, Царева 2018б]. В центре внимания данной статьи — цифровой этикет использования мессенджеров и электронной почты, потому что он основан в первую очередь на текстовом общении и фиксирует речевые нормы этичной коммуникации.

О том, что цифровой этикет имеет двойственную природу (гуманитарная и технологическая составляющие), писала в 1994 г. Вирджиния Ши, автор первого свода правил по цифровому этикету [Shea 1994]. Эта идея продолжает быть актуальной до сих пор: «Этикетная тематика в условиях новых реалий находится на стыке гуманитарного и технико-технологического знаний» [Мамина, Царева 2018б: 215]. Таким образом, нормы цифрового этикета в значительной мере определяются технологическими особенностями платформ, на которых ведется коммуникация. Эти платформы постоянно меняются, следовательно, и нормы этикета неустойчивы и подвержены изменениям.

Так, в 1990-е годы электронная почта стала активно использоваться в деловом общении и опиралась во многом на нормы переписки, предложенные еще в доцифровую эпоху. В 2000-е годы электронная почта формирует собственные нормы и каноны. Начиная с 2010-х годов все большее значение приобретают мессенджеры — приложения для мгновенного обмена сообщениями, устанавливаемые на компьютеры или телефоны. Мессенджеры имеют принципиально другую, чем электронная почта, структуру обмена сообщениями, а потому цифровой этикет трансформируется, учитывая ускорение коммуникаций и специфику платформ (подробнее об этом см.: [Лукинова 2020]).

Необходимо подчеркнуть, что под цифровым этикетом подразумеваются не языковые нормы

(типа лексической или грамматической), а этико-речевые. Л. А. Брусенская утверждает, что норма, сопряженная с понятием этики общения, становится все актуальнее, и выделяет параметры культуры речи, основанные на этико-речевых нормах: «Этические нормы традиционно упоминались при анализе параметров культуры речи, — таких как уважение к адресату, учет его возможностей восприятия и понимания, стремление избежать грубости» [Брусенская, Барабаш, Куликова 2022: 9].

Традиционное понимание языковой нормы подразумевает, что, с одной стороны, она должна устояться в обществе, а с другой — быть зафиксированной в справочниках и словарях: «Языковые нормы — это типические формы выражения, способы репрезентации системы, принятые обществом и одобренные (кодифицированные) специалистами, описанные в грамматиках и словарях» [Лазуткина 2012: 50].

Таким образом, встает актуальная проблема. Электронная почта и мессенджеры становятся наиболее востребованной площадкой для взаимодействия людей. Для того чтобы это взаимодействие было эффективным, бесконфликтным и корректным, там формируются некоторые общепринятые нормы общения. Однако эти нормы меняются и трансформируются так быстро, что справочники по переписке и/или деловому этикету не успевают фиксировать эти изменения.

Цель данной статьи — описать метод исследования формирующейся нормы в цифровом этикете, позволяющий фиксировать те изменения, которые уже приняты обществом и могли бы быть в дальнейшем одобрены и кодифицированы специалистами.

### **Языковая рефлексия как способ исследования этико-речевых норм цифровых коммуникаций**

Итак, для языковой нормы одинаково важно, чтобы она была принята обществом и кодифицирована. Новые этико-речевые нормы пока что находятся в процессе закрепления в справочниках и словарях, однако в режиме реального времени можно наблюдать, насколько те или иные форму-

лы коммуникации принимаются обществом. Для этого можно обратиться к языковой рефлексии и посмотреть, как носители языка сами оценивают те или иные формулы общения.

Тема языковой рефлексии начала обсуждаться довольно давно. О роли размышления над языковыми явлениями неоднократно говорил Л. В. Щерба [Щерба 1974]. С развитием когнитивного направления в современной лингвистике обращения к рефлексивной деятельности актуализировались [Ведрева 2002].

Исследователи определяют языковую рефлекссию как «осознание, осмысление своего языкового поведения и языковой жизни общества, а также устройства языка и отдельных языковых фактов, <...> особый тип отношения к языку, предполагающий осмысленное пользование им, языковые наблюдения, соотношение своих оценок с чужими, с нормой, узусом» [Шмелева 2014: 799]. Одновременно языковую рефлекссию можно понимать и более широко — как «рефлекссию по отношению ко всему, что имеет отношение к языку и его использованию» [Шмелева 2014: 799].

Особенно актуальной языковая рефлексия становится в эпоху перемен: «Метаязыковой дискурс дает материал для осмысления речевого портрета Homo reflectens — человека рефлексиирующего, языковой личности эпохи общественных и языковых перемен» [Ведрева 2002: 87].

В контексте изучения цифрового этикета особенно важно то, что языковая рефлексия может стать источником знания о нормах: «...языковая рефлексия, объектом которой является языковой код, вплотную соприкасается с проблемами языковой нормы и языковой критики» [Трошина 2010: 28]. По мнению исследовательницы, нормы осознаются в результате языковой рефлексии именно как регуляторы социального взаимодействия в языковой сфере.

В подтверждение этой мысли основатель и руководитель Тверской школы психолингвистики А. А. Залевская пишет, что языковая рефлексия может также быть направлена на решение вопросов относительно правильности/неправильности использования тех или иных языковых средств [Залевская 2015: 242].

Таким образом, языковая рефлексия как проявление метаязыкового сознания позволяет носителям языка определять свое отношение к тем или иным языковым явлениям, давать им оценку и осознавать нормы. Необходимо сделать следующий шаг — найти способ объективировать индивидуальную языковую рефлексия и получить значимые данные, на которые можно опираться. Именно эту задачу и решает автор проведенного исследования.

## Исследование

Цель исследования — основываясь на языковой рефлексии активных интернет-пользователей, получить представление о том, какие этико-речевые нормы цифрового общения складываются в современном обществе.

Двухэтапное исследование было проведено в октябре — ноябре 2022 г. в телеграм-канале «Цифровой этикет».

На первом этапе пользователям было предложено назвать самые раздражающие фразы в переписке. В результате опроса был сформирован банк из 350 ответов, из которого были отобраны 92 фразы и выражения.

На втором этапе фразы были разделены на категории и включены в опросник для оценки по бинарной шкале. Ответы, полученные от 3464 пользователей, вполне репрезентативно позволяют увидеть процент негативной и позитивной реакции для каждого из выражений.

**Обоснование выбора фраз.** На первом этапе в открытом сборе самых раздражающих фраз не было задано тематической рамки: пользователи присылали любые слова и выражения, которые им казались неуместными в переписке. Полученный массив данных был проанализирован и структурирован: удалены фразы окказионального характера, объединены ответы, дублирующие друг друга. В итоге получилось 92 единицы.

Данные единицы были разбиты на 10 категорий по функциям, которые они выполняли в переписке: обращение, приветствие, постановка задачи, постановка дедлайна, напоминание, пояснение, обратная связь, благодарность, завершение переписки, стиль общения.

Полученные единицы могут быть отнесены к проявлению позитивной или негативной вежливости, при этом реализуются «стратегии сближения» и «стратегии отдаления»: «Стратегии сближения выражаются при помощи таких речевых действий, как приветствие, прощание, приглашение, извинение, благодарность, комплимент, оценка и т.д. Стратегии отдаления могут быть представлены следующими речевыми действиями: просьба, приказ, совет, команда, инструкция, указание и т.д.» [Шапкина 2015: 305].

Большая часть исследуемых формул выполняет фатическую функцию: «Этикетная рамка служит для установления и размыкания контакта и репрезентирует фатическую функцию» [Остапенко, Вертинская 2018: 158].

**Обоснование выбора оператора языковой рефлексии.** Для оценивания формул переписки было использовано понятие рефлексива как оператора языковой рефлексии. Под рефлексивом традиционно понимают «относительно законченное метаязыковое высказывание, содержащее комментарий к употребляемому слову или выражению» [Вепрева 2002: 8]. Рефлексия может быть направлена как на осмысление фактов языка/речи, так и на осмысление других предметов и разных видов деятельности, включая и эстетическую [Петрова 2016: 221].

Анализируя разновидности рефлексивов, Е.Б.Иванников утверждает, что типологии рефлексивов имеют разные основания: «С точки зрения текстовой реализации рефлексивы делятся на: текст-рефлексив, рефлексив внутри текста и цепочку взаимосвязанных высказываний» [Иванников 2017: 337].

На первом этапе исследования использовался «текст-рефлексив»: пользователи в свободной форме могли высказываться о «самых раздражающих фразах в переписке».

Проф. И.Т.Вепрева утверждает, что самыми частотными и действенными операторами оценки являются глаголы *люблю/не люблю, нравится/не нравится*. «Эти операторы относятся к предикатам сенсорно-вкусовой оценки, являющейся наиболее индивидуализированной. Сенсорная оценка всегда истинна, так как она искренна. Она

“имеет статус неопровержимой субъективной истины”, поэтому не требует никаких мотивировок. Оценка *люблю — не люблю*, обладая параметром субъективной истины, совмещает в себе эмотивное и рациональное начала, что способствует обостренному видению слова, активизации языковых способностей. Оператор *нравится — не нравится*, выполняя в тексте эстетическую функцию, связан не с информацией, а с ощущением» [Вепрева 2004: 27].

Тезис о действенности субъективного и эмоционального операторов языковой рефлексии подтверждают результаты первого этапа проведенного исследования. Большая часть рефлексивов, полученных на первом этапе, была категорична и оценочна (*ненавижу, терпеть не могу, бесит, раздражает*). Хотя стоит признать, что негативный характер оценок был связан с формулировкой первоначального вопроса: «От каких фраз у вас закипает кровь? В каких видите манипуляцию или издевку? Давайте составим список фраз, с которыми надо быть осторожными в переписке или которых надо вовсе избегать».

На втором этапе пользователям было предложено оценить формулы из переписки по бинарной шкале «*бесит — не бесит*». Такой разговорный модус и аффективный характер формулировок объясняется эмоциональным характером рефлексивов, полученных на первом этапе. Кроме того, подобный выбор оператора языковой рефлексии обусловлен тем, что норма, которая нарушается систематически, вызывает чувство, протяженное во времени, формирует некую устойчивую оценку. Именно поэтому было выбрано эмоциональное и оценочное слово, которое не только отражает аффективное состояние, но и свидетельствует о том, что данный тип речевых формул имеет тенденцию к повторению и неоднократно встречается в переписке.

Поскольку при фатическом общении важна не столько передаваемая информация, сколько психологический контакт [Брусенская, Барабаш, Куликова 2022: 92], то оператор языковой рефлексии, построенный на субъективной эмоциональной оценке (*бесит — не бесит*), выглядит уместным и оправданным, так как позволяет увидеть,

насколько успешно те или иные формулы выполняют фатическую функцию.

**Количество респондентов.** Безусловно, оценка речевых формул, которая была предложена в исследовании, носит субъективный характер. Именно поэтому было важно вовлечь значимое количество людей, чтобы получить надежные данные. Задача была решена: в опросе участвовало 3464 респондента, оценившие 92 формулы. Итого было получено 318 688 оценок.

## Результаты

Для оценивания формул была выбрана бинарная шкала, в которой возможны только два варианта: *бесит* и *не бесит*. Такая шкала дает возможность фиксировать наличие и отсутствие признака в процентном соотношении для каждой отдельной формулировки. Это позволяет определить, для какого количества пользователей то или иное выражение успешно выполняет или, наоборот, не выполняет фатическую функцию.

Анализ этикетных формул, которые получили самые высокие негативные показатели, позволяет сделать выводы о том, какие именно факторы в коммуникации влияют на неуспешную реализацию фатической функции, ухудшение восприятия адресанта адресатом, и дать рекомендации, как корректно реализовывать стратегии сближения и стратегии отдаления.

Количественный анализ показал, что к самым негативно оцениваемым единицам можно отнести формулы, которые содержат:

- *неуважение к адресату*. Оно проявляется в формулировках, которые содержат сленговые выражения «Ну чё?» вместо напоминания (72%), «спс» вместо «спасибо» (43%), написание имени адресата со строчной буквы (75%). (Здесь и далее указан процент ответов «бесит»);
- *побуждение к неудобному формату коммуникации*. Так, одиночное приветствие «Здравствуйте!» без изложения сути обращения (65%) потребует от адресата совершить лишнее коммуникативное действие — ожидать от адресанта изложения обращения. «Срочно»

или «ASAP» (As soon as possible) в теме письма побуждает реагировать на сообщение незамедлительно;

- *приписывание чувств адресату.* Формулировки, в которых адресант приписывает какие-то чувства адресату, могут иметь намерение смягчить коммуникацию и уладить конфликт, но в итоге вызывают негативную реакцию: «Понимаю, что уже достал» (44 %), «Давайте не будем нервничать» (72 %);
- *гендерные формы обращения.* Обращения «девочки» (61 %), «дамы» (62 %) включают оценку, которую адресант дает адресатам по полу и возрасту. Такая оценка и акцент на гендерно-возрастных характеристиках вызывают заметное недовольство пользователей. Для сравнения: обращения «друзья» (38 %), «коллеги» (16 %), «ребята» (32 %) не вызывают такой негативной реакции;
- *неверное словоупотребление.* Расхожие формулы, которые содержат ошибки, вызывают раздражение у заметного процента опрошенных. Сюда относятся «категорически приветствую» (78 %), «доброго времени суток» (64 %), «от слова совсем» (47 %);
- *неоднозначность и неконкретность передаваемой информации.* Например, формулировки «срочно» (79 %), «дедлайн вчера» (76 %) не сообщают адресату конкретную информацию о дедлайне и заставляют полагаться на оценку срочности, которую дает адресант. Эта несимметричность в распределении информации приводит к коммуникативному напряжению;
- *сокращение дистанции между адресатом и адресантом.* К таким формулам относятся неформальные обращения: «девочки» (61 %), «ребята» (32 %). Сюда же можно отнести вопросы о личной сфере адресата типа «Чем сейчас занят?» (65 %) и обозначение физического взаимодействия «обнял» (51 %);
- *чрезмерное демонстрирование уважения.* Проявляется, например, в неуместном написании слов с больших букв для демонстрации уважения — «С Уважением к Вашему Бизнесу» (78 %), повторении имени адресата в каждом сообщении (51 %), написании «Вы» с большой

буквы при обращении к одному человеку в переписке, которая не носит официальный характер (58 %);

- *непрямое выражение мысли.* Например, когда вопрос «Все ли у тебя в порядке?» используется в качестве намека на неотвеченное письмо (59 %), под фразой «Удалось ли посмотреть?» (34 %) подразумевается «Ответьте на письмо», а фраза «Я вас услышал» (62 %) зачастую означает, что адресант не намерен продолжать дискуссию;
  - *непрямой адресат просьбы.* Негативную реакцию вызывают формулировки просьб, в которых адресат не называется прямо, а просьба имеет обезличенную форму «надо сделать» (68 %), «просьба сделать» (42 %);
  - *шаблонность и чрезмерно официальный характер формулировок.* Примеры: «Убедительно прошу принять к исполнению» (60 %), «Приносим извинения за доставленные неудобства» (30 %), «Ваше мнение очень важно для нас» (63 %), «Довожу до вашего сведения» (50 %). Негативная реакция на такие формулировки может свидетельствовать о том, что электронный формат переписка априори делает их менее формальными, позволяет большую свободу в использовании языковых средств;
  - *давление на адресата.* Оно может быть выражено избыточностью языковых средств: например, использованием многочисленных знаков препинания подряд !!!!! или ?????? (89 %) или написанием слов прописными буквами — капслоком (83 %).
- Интересным результатом данного исследования стало то, что некоторые фразы, которые в справочниках и пособиях трактуются как ошибочные или некорректные, довольно нейтрально воспринимаются пользователями, без выраженной негативной оценки. Приведем несколько примеров:
- «можно, пожалуйста» — фраза является калькой с английского «Could you please?» и содержит грамматическую ошибку. Слово «пожалуйста» в русском языке сочетается с глаголами в повелительном наклонении,

в вопросительных предложениях оно неуместно. Однако негативное отношение к формуле выразили только 22 % опрошенных;

- «вы» со строчной буквы при обращении к одному человеку. Согласно правилу, при обращении к одному лицу в официальных документах и личных письмах местоимения *Вы* и *Ваш* пишутся с прописной буквы как форма выражения вежливости: *Сообщаем Вам...; В ответ на Ваш запрос...; Прошу Вас...* [Розенталь 2005, 302]. Однако написание «вы» со строчной буквы при обращении к одному человеку раздражает только 18 % опрошенных, а написание «Вы» с прописной буквы в неформальной переписке — 58 %;
- «коллеги» — Максим Ильяхов в «Новых правилах деловой переписки» призывает отказаться от использования слова *коллеги* при обращении, так как оно приводит к хаосу и размыванию ответственности: «В корпоративной среде это стало штампом, который означает лень, пренебрежение и снятие ответственности» [Ильяхов, Сарычева 2018, 82]. Однако только 16 % опрошенных отметили, что это слово «бесит».

Оценка представленных фраз позволяет измерить толерантность к изменению нормы и, возможно, эксплицировать формирование новой нормы. Если считать, что «повторяющиеся ошибки говорят об активном процессе в данном фрагменте языковой системы и показывают возможности изменения структурных закономерностей» [Лазуткина 2012: 51], то можно сделать вывод о том, что некоторые тенденции в электронной переписке начинают формировать новые этико-речевые нормы цифрового общения.

## Выводы

Проведенное исследование демонстрирует, что анализ языковой рефлексии может заполнить лакуны в изучении этико-языковых норм цифровой коммуникации там, где нормы еще не закреплены и не кодифицированы. В практической части работы показано, как субъективная языковая рефлексия отдельных пользователей может

быть объективирована через проведение опроса и концептуализацию аффективно-эмоционально-го рефлексива.

Практическое значение разработки состоит в том, что можно сделать выводы об этикетных формулах, которые вызывают самую негативную реакцию, и дать рекомендации по ведению электронной переписки. Согласно данным опроса негативную реакцию пользователей вызывают такие коммуникативные поступки, в которых присутствуют неуважение к адресату, побуждение к неудобному формату коммуникации, приписывание чувств адресату, гендерные формы обращения, неверное словоупотребление, неоднозначность и неконкретность передаваемой информации, сокращение дистанции между адресатом и адресантом, чрезмерное демонстрирование уважения, не прямое выражение мысли, не прямой адресат просьбы, шаблонность и чрезмерно официальный характер формулировок, давление на адресата.

В исследовании доказывается, что языковая рефлексия не всегда совпадает с кодифицированной нормой, и это несоответствие может обнажать актуальные тенденции в формировании новых представлений о приемлемых формах и формулах коммуникации.

## ИСТОЧНИК

Telegram-канал «Цифровой этикет». URL: <https://t.me/digitaletiquette> (дата обращения: 26.11.2022).

## SOURCE

Telegram channel “Digital Etiquette”. Available at: <https://t.me/digitaletiquette> (accessed: 26.11.2022).

## ЛИТЕРАТУРА

- Брусенская 2022 — Брусенская Л. А., Барабаш В. В., Куликова Э. Г. *Этико-речевые нормы современного русского языка*. М.: Флинта, 2022. 164 с.
- Вепрева 2002 — Вепрева И. Т. *Языковая рефлексия в постсоветскую эпоху*. Екатеринбург: Урал, 2002. 378 с.
- Вепрева 2004 — Вепрева И. Т. *Языковая норма в зеркале речевой жизни современного общества*. Екатеринбург. 2004. С. 23–34.
- Залевская 2015 — Залевская А. А. Метаязыковое сознание и грамотность. *Вестник Тверского государственного университета*. Серия: Филология. 2015, 2: 38–43.

Иванников 2107 — Иванников Е. Б. Языковая рефлексия: от метатекста к рефлексиву. *Проблемы истории, филологии, культуры*. 2017, 1 (55): 337–347.

Ильяхов, Сарычева 2018 — Максим Ильяхов, Людмила Сарычева. *Новые правила деловой переписки*. М.: Альпина Паблишер, 2018. 256 с.

Лазуткина 2012 — Лазуткина Е. М. Языковая система — узус — норма (об основных аспектах теории языковой нормы). *Вопросы культуры речи*. Т. XI. М.: Институт русского языка им. В. В. Виноградова РАН, 2012. С. 45–58.

Лукинова 2020 — Лукинова О. В. *Цифровой этикет. Как не бесить друг друга в интернете*. М.: Эксмо, 2020. 240 с.

Мамина 2018а — Мамина Р. И. Этикет и его измерения в информационном обществе. *Информационное общество: образование, наука, культура и технологии будущего*. 2018, 2: 204–216.

Мамина 2018б — Мамина Р. И., Царева С. И. Цифровой этикет в структуре корпоративной культуры современной организации: философско-культурологический аспект. *Дискурс*. 2018, 4: 22–30.

Остапенко 2018 — Остапенко А. А., Вертинская О. М. Визуализация в цифровом этикете. *Современный дискурс-анализ*. 2018, 3-2 (20): 157–162.

Петрова 2016 — Петрова Н. Г. К вопросу о соотношении понятий «рефлексив» и «регулятив». *Сибирский филологический журнал*. 2016, 4: 219–227.

Розенталь 2005 — Розенталь Д. Э. *Справочник по русскому языку. Прописная или строчная?* М.: Мир и образование, 2005. 302 с.

Трошина 2010 — Трошина Н. Н. *Культура языка и языковая рефлексия*. М.: Институт научной информации по общественным наукам РАН, 2010. 62 с.

Шапкина 2015 — Шапкина Е. В. Особенности перевода лингвистической категории вежливости в деловой корреспонденции. *Языки. Культуры. Перевод*. 2015, 1: 302–309.

Шмелева 2014 — Шмелева Т. В. Языковая рефлексия. Эффективное речевое общение (базовые компетенции). В кн.: *Словарь-справочник*. Сковородников А. П. (ред.). Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2014. С. 799–800.

Щерба 1974 — Щерба Л. В. *Языковая система и речевая деятельность*. Ленинград: Наука, 1974. 428 с.

Shea 1994 — Virginia Shea. *Netiquette*. USA, 1994. P. 155.

## REFERENCES

Брусенская 2022 — Brusenskaia L. A., Barabash V. V., Kulikova E. G. *Ethical and speech norms of the modern Russian language*. Moscow: Flinta Publ., 2022. 164 p. (In Russian)

Вепрева 2002 — Vepreva I. T. *Language reflection in the post-Soviet era*. Ekaterinburg: Ural Publ., 2002. 378 p. (In Russian)

Вепрева 2004 — Vepreva I. T. *The language norm in the mirror of the speech life of modern society*. Ekaterinburg, 2004. P. 23–34. (In Russian)

Залевская 2015 — Zalevskaia A. A. Metalanguage consciousness and literacy. *Vestnik Tverskogo gosudarstvennogo universiteta*. Serii: Filologiya. 2015, 2: 38–43. (In Russian)

Иванников 2107 — Ivannikov E. B. Language reflection: from metatext to reflexive. *Problems of history, philology, culture*. 2017, 1 (55): 337–347. (In Russian)

Ильяхов, Сарычева 2018 — Maksim I'iakhov, Liudmila Sarycheva. *New rules of business correspondence*. Moscow: Alpina Publisher Publ., 2018. 256 p. (In Russian)

Лазуткина 2012 — Lazutkina E. M. Language system — usus — norm (about the main aspects of the theory of language norm). *Voprosy kul'tury rechi*. Vol. XI. Moscow: Institut russkogo iazyka im. V. V. Vinogradova RAN Press, 2012. P. 45–58. (In Russian)

Лукинова 2020 — Lukinova O. V. *Digital etiquette. How not to piss each other off on the Internet*. Moscow: Eksmo Publ., 2020. 240 p. (In Russian)

Мамина 2018а — Mamina R. I. Etiquette and its dimensions in the Information Society. *Informatsionnoe obshchestvo: obrazovanie, nauka, kul'tura i tekhnologii budushchego*. 2018, 2: 204–216. (In Russian)

Мамина 2018б — Mamina R. I., Tsareva S. I. Digital etiquette in the structure of corporate culture of a modern organization: philosophical and cultural aspect. *Diskurs*. 2018, 4: 22–30 (In Russian)

Остапенко 2018 — Ostapenko A. A., Vertinskaia O. M. Visualization in Digital Etiquette. *Sovremennyi diskurs-analiz*. 2018, 3-2 (20): 157–162. (In Russian)

Петрова 2016 — Petrova N. G. On the question of the relationship between the concepts of “reflexive” and “regulative”. *Sibirskii filologicheskii zhurnal*. 2016, 4: 219–227. (In Russian)

Розенталь 2005 — Rozental' D. E. *Handbook of the Russian language. Uppercase or lowercase?* Moscow, 2005. 302 p. (In Russian)

Трошина 2010 — Troshina N. N. *Language culture and language reflection*. Moscow: Institut nauchnoi informatsii po obshchestvennym naukam RAN Press, 2010. 62 p. (In Russian)

Шапкина 2015 — Shapkina E. V. Features of the translation of the linguistic category of politeness in business correspondence. *Iazyki. Kul'tury. Perevod*. 2015, 1: 302–309. (In Russian)

Шмелева 2014 — Shmeleva T. V. Language reflection. Effective speech communication (basic competencies). In: *Dictionary-reference*. Skovorodnikov A. P. (ed.). Krasnoarsk: Sibirskii federalnyi universitet Press, 2014. P. 799–800. (In Russian)

Щерба 1974 — Shcherba L. V. *Language system and speech activity*. Leningrad: Nauka Publ., 1974. 428 p. (In Russian)

Shea 1994 — Virginia Shea. *Netiquette*. USA, 1994. P. 155.