

О.А. Попова, О.В. Соболева

---

**ИНТЕРНЕТ-ОБЩЕНИЕ «СТУДЕНТ – ПРЕПОДАВАТЕЛЬ»:  
ОТ ТРАДИЦИОННЫХ ФОРМУЛ ВЕЖЛИВОСТИ К НОВОМУ  
СЕТЕВОМУ ЭТИКЕТУ**

---

**Аннотация.** Рассматривается вопрос реализации принципов и норм сетевого этикета на современном этапе интернет-коммуникации, а также важности их соблюдения при взаимодействии студента и преподавателя. Формулируются основные принципы и правила сетевого этикета, способствующие успешной коммуникации и уберегающие от коммуникативных неудач. Выделяются и анализируются наиболее частотные отклонения от норм сетевого этикета в переписке «студент – преподаватель». Обозначаются основные тенденции, свойственные современному сетевому взаимодействию. В результате доказывается, что в настоящее время происходит формирование нового молодежного (студенческого) сетикета, для которого характерны прагматичность, ориентация на оперативность передачи информации и широкое использование визуальных средств, однако отказ от традиционных правил и принципов сетевого этикета может стать причиной коммуникативных неудач.

*Ключевые слова:* интернет-общение, интернет-коммуникация, сетевой этикет, сетикет, взаимодействие «студент – преподаватель», коммуникативная неудача, электронная почта.

О.А. Popova, O.V. Soboleva

---

**«STUDENT – TEACHER» INTERNET COMMUNICATION:  
FROM TRADITIONAL FORMULAS OF POLITENESS  
TO A NEW NETWORK ETIQUETTE**

---

**Abstract.** The article addresses the question of how the principles and norms of network etiquette (netiquette) are implemented at the present stage of Internet communication and how important it is to follow them in student-teacher interactions. The basic principles and rules of netiquette that contribute to successful communication and protect from communication failures are formulated. The most frequent deviations from the norms of netiquette in the correspondence “student – teacher” are identified and analyzed. The main trends characteristic of modern network interaction are outlined. As a result, it is proved that a new youth (student) netiquette is currently being formed, which is characterized by pragmatism, focus on the promptness of information transmission and the widespread use of visual means, but the rejection of traditional rules and principles of netiquette can cause communication failures.

*Keywords:* Internet communication, network etiquette, youth netiquette, student-teacher interaction, communication failure, e-mail.

Как известно, интернет-коммуникация привела к формированию так называемого сетевого этикета, включающего определенную систему норм и правил межличностного общения в интернет-среде. Сло-

жился данный вид этикета в 1980-х годах в эхоконференциях международной любительской некоммерческой компьютерной сети FIDO, созданной американским программистом Томом Дженнингсом для

**Попова Ольга Александровна**

кандидат филологических наук, доцент, доцент кафедры русского языка, Санкт-Петербургский университет МВД России, Санкт-Петербург. Сфера научных интересов: социолингвистика, функциональная стилистика, история языка, литературоведение. Автор более 95 опубликованных научных работ. SPIN-код: 1559-6626.

Электронный адрес: p-olgarperm@mail.ru

**Соболева Ольга Владимировна**

кандидат филологических наук, доцент кафедры иностранных языков, лингвистики и перевода, Пермский национальный исследовательский политехнический университет, город Пермь. Сфера научных интересов: стилистика текста, функциональная стилистика, социолингвистика, литературоведение. Автор более 70 опубликованных научных работ. SPIN-код: 3482-7018.

Электронный адрес: olga.v.soboleva@gmail.com

передачи сообщений через коммутируемые телефонные сети.

Появление сетевого этикета привело к представлению о «хорошем тоне» компьютерной коммуникации, который предполагает уважительное отношение к собеседнику, применение этикетных формул вежливости, своевременный ответ на сообщение, корректный выбор формы письма и времени для его отправки и так далее. Быстрое развитие информационных технологий не могло не изменить и характер общения студента и преподавателя: многие вопросы, которые в доинтернетную эпоху решались в ходе устного диалога, теперь обсуждаются письменно (в переписке по электронной почте или в мессенджерах).

В данной работе на конкретных примерах мы рассмотрим особенности переписки «студент – преподаватель». Анализируемый материал включает 200 электронных писем студентов Пермского национального исследовательского политехнического университета, написанных в период 2018–2022 годов, и 100 писем курсантов Санкт-Петербургского университета МВД России, относящихся к этому же периоду.

Теоретическую базу исследования составляют труды российских ученых, посвященные принципам эпистолярного жанра и проблеме речевого этикета, в том числе коммуникации в сети Интернет (работы А.А. Акишиной [1], Н.И. Формановской [1; 2], О.В. Протопоповой [3], И.А. Стернина [4], А.А. Зализняк и И.Л. Микаэлян [5], Н.А. Карабань и А.В. Дикаревой [6] и др.).

По классификации О.В. Протопоповой [3], интернет-взаимодействие «студент – преподаватель» можно отнести к частной официальной переписке, которая отличается официальным характером отношений между корреспондентами, строгим отбором языковых средств, устойчивой композицией текста, соблюдением норм речевого этикета. Однако в настоящее время, по наблюдениям исследователей, в сети Интернет происходит трансформация традиционного эпистолярного жанра, что, в частности, проявляется в стирании граней между устной и письменной коммуникацией, усилении неформальности общения, использовании временного дейксиса, характерного для устной коммуникации, развитии интерактивности и «сериальности» переписки,

пропуске традиционных формул обращения, приветствия, прощания, невнимания к орфографии и пунктуации и так далее [5, с. 158–160].

Изменение природы эпистолярного жанра сказывается и на этикетной составляющей электронной переписки. По замечаниям исследователей и нашим собственным наблюдениям, современный сетевой этикет находится на стадии формирования и обладает ярко выраженной спецификой по сравнению с традиционным речевым этикетом [6, с. 32; 7, с. 87–88;]. С точки зрения М.А. Кронгауза [7], сетевой этикет представляет собой своеобразное сочетание компонентов устного и письменного этикета, что проявляется, в частности, в характере использования формул приветствия и обращения, а также в активном употреблении игровых элементов.

Однако, несмотря на то что сетевой этикет еще окончательно не сформировался, на основе анализа переписки «студент – преподаватель» мы можем заключить, что для успешного официального общения в сети, каковым и является рассматриваемый нами вид взаимодействия, следует соблюдать минимальные принципы и правила.

Прежде всего подчеркнем, что в основе общения «студент – преподаватель» должен лежать принцип вежливости. Если письмо студента не отличается тактичностью и уважительным характером, в нем нарушены нормы субординации, это может негативно сказаться на успешности данного взаимодействия. Именно из принципа вежливости проистекают, на наш взгляд, и правила оформления электронного письма, которые следует соблюдать для того, чтобы коммуникация «студент – преподаватель» была успешной.

К таким правилам относится, во-первых, обозначение темы письма. Наличие корректно сформулированной темы убе-

регает преподавателя от нежелательных фишинговых атак и спама, а также экономит время при дальнейшем поиске нужного сообщения. Во-вторых, при написании письма студентам не стоит забывать об использовании традиционных формул приветствия и обращения. В-третьих, письмо, несомненно, должно содержать точно сформулированную и грамотно оформленную основную мысль студента, адекватно передавать его просьбу, предмет сообщения. Четвертым важным компонентом письма является подпись, позволяющая преподавателю идентифицировать отправителя и выбрать правильную форму обращения при составлении ответа.

Соблюдение обозначенных выше правил при переписке «студент – преподаватель», как показывает наш личный опыт, демонстрирует вежливое отношение к собеседнику и является залогом продуктивного взаимодействия. Однако проведенный нами анализ электронных писем студентов Пермского национального исследовательского политехнического университета и курсантов Санкт-Петербургского университета МВД России показал, что данные правила нередко нарушаются.

Проанализировав 300 писем формата «студент – преподаватель» за 2018–2022 годы, мы выявили ряд проблем.

В качестве первой ошибки, допускаемой студентами, назовем некорректно выбранный адрес электронной почты. В некоторых случаях преподаватель получает письма с электронного адреса, который не отражает сведений об отправителе, что не позволяет быстро идентифицировать автора сообщения и представляет собой угрозу фишинговых атак. Такой адрес (например: star59@домен, Professional User) можно использовать только для личной переписки. Данная проблема выявлена нами в пяти письмах, что составляет менее 2 % случаев. Низкий процент говорит

Интернет-общение «студент – преподаватель»: от традиционных формул вежливости к новому сетевому этикету

о том, что постепенно студенты начинают соотносить формат общения в Интернете с особенностями коммуникативной ситуации. Во многом этому способствует и позиция вузовских преподавателей, которые с первого курса объясняют студентам, насколько важно иметь адрес для официального общения.

Следующая достаточно распространенная проблема связана с отсутствием (71 письмо, то есть 23,6 % случаев) или некорректной формулировкой (21 письмо, то есть 7 % случаев) темы письма. Как показал анализ электронных писем, значительное число студентов не указывают тему, что существенно затрудняет работу получателя на этапе сортировки почты или при поиске необходимого письма. Нередко также тема бывает сформулирована некорректно, что не позволяет соотнести ее с содержанием письма. В качестве примеров неудачных формулировок можно привести такие: «Начнусь доклад», «СМРБ» (имелась в виду самостоятельная работа), 无主题 (письмо от студента-иностранца преподавателю русского языка было написано по-русски, а тема письма была сформулирована по-китайски). Кроме того, в трех случаях в тему были помещены приветствие, обращение, основной текст письма и сведения об отправителе (при этом само письмо содержало только прикрепленный файл): «Здравствуйте, Ольга Владимировна. Высылаю вам резюме. Иванов Александр, ДКП-18»; «Здравствуйте, это научная статья на конференцию “Язык. Культура. Общение”» и др. (Отметим, что здесь и далее имена, фамилии, отчества студентов и преподавателей изменены).

К третьей группе выделенных нами ошибок относятся нарушения, связанные с приветствием и обращением. Так, приветствие и обращение могут вообще отсутствовать, письмо может начинаться

с основной части или содержать только подпись отправителя (14 писем, то есть 4,6 % случаев). Очень часто при составлении письма студенты используют приветствие без обращения (89 писем, то есть 29,6 % случаев). В этом случае письмо содержит только формулу вежливости, имя и отчество получателя не указаны. Отсутствие обращения, на наш взгляд, нельзя считать грубой ошибкой, его можно отнести к недочетам, и объясняется данный факт тем, что студент просто не помнит имени и отчества преподавателя или боится обратиться к преподавателю неверно. Иногда после приветствия, отделенного от дальнейшей части письма запятой, студент сразу формулирует основное содержание письма (два письма, то есть 0,6 % случаев). Такая структура предложения может быть объяснена стремлением к динамичности и краткости коммуникации, однако при этом нарушается логическая последовательность мысли. К примеру, фраза «Здравствуйте, реферат по риторике» может быть понята так, словно студент приветствует реферат и обращается именно к нему. Кроме того, в проанализированных нами письмах мы выявили некорректное обращение к преподавателю по имени и фамилии («Здравствуйте, Елена Иванова!»), а также просто по фамилии («Здравствуйте, Иванова!»), что является неприемлемым для русского речевого этикета и может быть объяснено влиянием рекламных рассылок, в которых текст письма генерируется автоматически.

В ряде писем мы также встретили такие формулы приветствия, как «Доброго времени суток» (четыре письма, то есть 1,3 % случаев), «Доброй ночи» (одно письмо, то есть 0,3 % случаев) и «Здравия желаю!» (пять писем, то есть 1,6 %). Про употребление в качестве приветствия выражений «Доброго времени суток» и «Доброй ночи» писал М.А. Кронгауз [7, с. 81–82], указывая на их некорректность, поскольку

ку в русском языке форма родительного падежа используется при прощании, в то время как приветствие выражается именительным падежом. Что касается формулы «Здравия желаю!», которая встречается в письмах курсантов университета МВД, то ее использование можно объяснить влиянием языка профессионального общения, но для обращения к гражданскому преподавателю правильнее будет выбрать нейтральную формулу «Здравствуйте!».

Четвертая проблема, выявленная нами при анализе переписки «студент – преподаватель», связана с полным отсутствием текста письма и наличием только прикрепленного файла (59 писем, то есть 19,6 % случаев). Если данная ситуация сопровождается отсутствием в письме темы и подписи, то получатель сталкивается с проблемой идентификации отправителя и вновь подвергается риску фишинговых атак, поскольку для понимания того, кем был отправлен данный файл и что в нем содержится, его придется открыть, а это небезопасно. Чтобы не подвергать себя и свой компьютер опасности, преподаватель, как показывает наш опыт, не будет отвечать на данное письмо, и студент окажется в ситуации коммуникативной неудачи.

Одной из проблем, пятой по нашей классификации, является отсутствие (79 писем, то есть 26,3 % случаев) или некорректное использование подписи (62 письма, то есть 20,6 % случаев), в том числе отсутствие заключительной формулы вежливости (112 писем, то есть 37,3 % случаев). Если нет подписи отправителя, то получателю остается только догадываться, от кого пришло данное письмо, в связи с чем данный факт является существенным недостатком. Но трудности возникают и тогда, когда в подписи указаны имя и фамилия, но нет больше никаких сведений об отправителе (50 писем, 16,6 % случаев), либо в подписи указаны фамилия и инициалы или просто

фамилия (12 писем, то есть 4 % случаев). Например: «Алексеева О.С.», «Курсант Петрова», «Варданян», «Кулешова Мария» и так далее. Данные нарушения также можно считать существенными, поскольку отсутствие имени затрудняет выбор обращения при ответе на письмо, а отсутствие сведений об отправителе вынуждает преподавателя самостоятельно выяснять, из какой группы данный студент или курсант. Отметим, что из 12 писем, содержащих в подписи инициалы и фамилию либо просто фамилию, только одно принадлежало студенту политехнического университета, авторами остальных являлись курсанты университета МВД. Отсутствие полного имени в письмах курсантов объясняется официальностью и безличностью общения в ведомственных структурах, где в качестве обращения обычно используются формулы «курсант + фамилия» (например, «курсант Иванов») или просто «товарищ курсант».

В качестве шестой проблемы можно обозначить халатное отношение к орфографии и пунктуации (80 писем, то есть 26,6 % случаев). Внимание к орфографии и пунктуации, на наш взгляд, демонстрирует вежливое отношение студента к преподавателю, в то время как небрежность письма говорит об отсутствии у студента желания соблюдать этикет. Широкая распространенность орфографических и пунктуационных ошибок свидетельствует о том, что на переписку по электронной почте большое влияние оказывает повседневное общение обучающихся в социальных сетях и мессенджерах, при котором нормы правописания, к нашему сожалению, практически не соблюдаются. В письмах студентов и курсантов наибольшее количество нарушений связано с пунктуацией. К примеру, после текста письма могут отсутствовать какие-либо знаки препинания – точка или вопросительный знак (14 писем, то есть 4,6 %), в связи с чем не всегда удается

Интернет-общение «студент – преподаватель»: от традиционных формул вежливости к новому сетевому этикету

понять, утвердительную или вопросительную конструкцию использует отправитель. Кроме того, после приветствия многие отправители используют точку вместо традиционного знака восклицания или запятой (42 письма, то есть 14 % случаев) либо в принципе не ставят никакого знака после приветствия и обращения (7 писем, то есть 2,3% случаев). В ряде писем не обособляется слово «пожалуйста» (7 писем, то есть 2,3 % случаев): «Можете пожалуйста посмотреть мой реферат» и так далее.

Орфографические ошибки в письмах связаны, как правило, с выбором прописной/строчной буквы (16 писем, то есть 5,3 % случаев). В частности, письмо может начинаться со строчной буквы (одно письмо, то есть 0,3 % случаев) либо, что происходит чаще, после запятой может использоваться прописная буква (9 писем, то есть 3 % случаев). Например: «Здравствуйте» (начало письма), «С Уважением, курсант Иванова» (написание слова «уважение» с прописной буквы после предлога выявлено нами восемь раз, что свидетельствует о распространенности данного нарушения).

Таким образом, в результате анализа собранного нами корпуса писем можно сделать следующие выводы.

1. Коммуникация «студент – преподаватель» носит официальный характер и предполагает соблюдение правил и принципов сетевого этикета. Однако нередко наблюдается отступление от норм электронной переписки. В большинстве случаев это связано с отсутствием или некорректной формулировкой подписи (всего 141 письмо, то есть 47 % случаев) либо темы письма (92 письма, то есть 30,6 % случаев). Отсутствие или неверное употребление данных элементов усложняет процесс коммуникации, создает проблемы при сортировке и поиске писем, идентификации отправителя, ответе на письмо.

2. При переписке по электронной почте студенты и курсанты в большинстве случаев стараются сохранять элементы, свойственные деловой переписке в целом (трехчастную структуру письма, традиционные формулы вежливости). Однако можно отметить и ряд трансформаций, в частности, это касается речевых формул, используемых для начала письма. Так, стали использоваться новые этикетные формулы «доброго времени суток» и «доброй ночи» вместо традиционных «добрый день», «добрый вечер», «здравствуйте». Изменилась и именная формула при обращении, студенты могут написать: «Здравствуйте, Елена Иванова», «Здравствуйте, Иванова Елена», «Здравствуйте, Иванова» вместо «Здравствуйте, Елена Владимировна». Наблюдается также полный или частичный отказ от текста письма в том случае, если оно содержит присоединенный файл.

3. В период пандемии объем переписки преподавателей со студентами существенно возрос, что снизило внимание обеих сторон к формальным моментам, так как скорость обмена сообщениями в этой ситуации оказалась важнее грамотного использования традиционных развернутых формул речевого этикета. Это выразилось, в частности, в нарушении логической структуры письма, в стремлении представить весь текст в форме одного сложноподчиненного предложения, а также в несоблюдении норм орфографии и пунктуации.

В целом анализ писем студентов и курсантов позволяет считать, что сегодня идет процесс формирования молодежного (студенческого) сетевого этикета и, соответственно, размывания традиционных формул вежливости, то есть утраты того «хорошего тона», который был сформирован на первых этапах интернет-коммуникации. Основными чертами нового сетевого этикета можно назвать его праг-

матичность, ориентацию на оперативность передачи информации и широкое использование визуальных средств (стикеров, эмодзи и тому подобного). Однако при официальной переписке формата

«студент – преподаватель» соблюдение традиционных принципов и правил этикета является залогом успешной коммуникации, а их игнорирование может стать причиной коммуникативной неудачи.

### Литература

1. Акишина А.А., Формановская Н.И. *Этикет русского письма*. М. : Русский язык, 1981. 199 с. ISBN 5-200-01278-3 : 65 к.
2. Формановская Н.И. *Культура общения и речевого поведения*. М. : Икар, 2018. 238 с. ISBN 978-5-7974-0402-6.
3. Протопопова О.В. Эпистолярный жанр // *Стилистический энциклопедический словарь русского языка* / под. ред. М.Н. Кожинной. М. : Флинта; Наука, 2003. URL: <http://rus-yaz.niv.ru/doc/stylistic-dictionary/articles/165/epistolarynyj-zhanr.htm> (дата обращения: 24.01.2023).
4. Стернин И.А. *Русский речевой этикет*. Воронеж, 1996. 408 с.
5. Зализняк А.А., Микаэлян И.Л. Переписка по электронной почте как лингвистический объект // *Компьютерная лингвистика и интеллектуальные технологии: тр. междунар. конф. «Диалог 2006»*. М. : Изд-во РГГУ, 2006. С. 157–162.
6. Карабань Н.А., Дикарева А.В. Сетикет, или правила речевого поведения в сети Интернет // *Филология: научные исследования*. 2018. № 1. С. 31–37. EDN LAXUGT.
7. Кронгауз М.А. *Русский язык на грани нервного срыва*. М. : Знак; Языки славянских культур, 2007. ISBN 5-9551-0176-4. URL: <https://uploads.philology.by/logo/krongauz2008.pdf> (дата обращения: 24.01.2023)

### References

1. Akishina A.A., Formanovskaya N.I. (1981) *Etiket russkogo pis'ma* [Etiquette of Russian writing]. Moscow : Russkiy yazyk Publ. 199 p. ISBN 5-200-01278-3 : 65 k. (In Russian).
2. Formanovskaya N.I. (2018) *Kul'tura obshcheniya i rechevogo povedeniya* [Culture of communication and speech behavior]. Moscow : Ikar Publ. 238 p. ISBN 978-5-7974-0402-6. (In Russian).
3. Protopopova O.V. (2003) Epistolary genre. In: Kozhina M.N. (Ed) *Stilisticheskiy entsiklopedicheskiy slovar' russkogo yazyka* [Stylistic encyclopedic dictionary of the Russian language]. Moscow : Flinta. URL: <http://rus-yaz.niv.ru/doc/stylistic-dictionary/articles/165/epistolarynyj-zhanr.htm> (accessed: 01.02.2023). (In Russian).
4. Sternin I.A. (1996) *Russkiy rechevoy etiket* [Russian speech etiquette]. Voronezh. 408 p. (In Russian).
5. Zaliznyak A.A., Mikaelyan I.L. (2006) E-mail correspondence as a linguistic object. In: *Komp'yuternaya lingvistika i intellektual'nye tekhnologii: tr. mezhdunar. konf.* [Computational Linguistics and Intellectual Technologies: Proc. Int. Conf. "Dialog 2006". Moscow : Russian State Univ. for the Humanities Publ. Pp. 157–162. (In Russian).
6. Karaban' N.A., Dikareva A.V. (2018) Netiquette, or rules of speech behavior on the Internet. *Philology: Scientific research*. No. 1. Pp. 31–37. (In Russian).
7. Krongauz M.A. (2007) *Russkiy yazyk na grani nervnogo sryva* [The Russian language is on the verge of a nervous breakdown]. Moscow : Znak; Yazyki slavyanskikh kul'tur Publ. ISBN 5-9551-0176-4. URL: <https://uploads.philology.by/logo/krongauz2008.pdf> (accessed 01.02.2023). (In Russian).