

Ольга Игоревна Северская

Россия, Институт русского языка им. В.В. Виноградова РАН

Лариса Васильевна Селезнева

Россия, Российский государственный социальный университет

Пунктуация: деловая и... цифровая: о знаках препинания в современной бизнес-коммуникации

Ключевые слова: знаки препинания, пунктуация, бизнес-коммуникация, конативные знаки, знаки эмоций, языковая норма и субстандарт, дисплейный текст.

Key words: punctuation marks, punctuation, business communication, conative signs, signs of emotions, language norm and substandard, display text.

Abstract

The article deals with punctuation in modern business communication. The authors compare the traditional setting of punctuation marks with the one used in chats, social networks, e-mails, etc. With the transition of business correspondence to chats and messengers, punctuation ceases to obey the general language norm, and develops according to the laws of the Internet: traditional punctuation is replaced by emoticons or rethought emotionally. The authors analyze in detail the functions of the exclamation mark, which serves to distinguish sentences and to express a subjective attitude. Considering the use of the exclamation mark in correspondence, the authors note its frequency in online texts. The exclamation makes the statement relevant to the recipient, and the exclamation mark becomes a conative (addressed to the recipient) component of business communication. Particular attention is paid to another conative sign, the ellipsis as omission/suspension points. The use of punctuation marks today depends on the transition of traditionally verbal forms of communication to writing, on following in business communication not a language norm, but a corporate substandard, on digital writing technology and the actions of the writer.

Вы даже не представляете, какая у знаков препинания нервная работа: ведь они имеют дело с людьми.
Э. Пасько, *Афоризмы о знаках препинания*

Знаки препинания – необходимая графическая составляющая любого текста, они используются в том случае, когда информация не может быть передана «буквами и другими письменными обозначениями» [Rozenal', Telenkova 1976: 111]. Каждый знак препинания, а их в системе русского языка десять, подчиняется трем принципам: (1) структурно-грамматическому, отражающему синтаксические отношения и зафиксированному в официальных правилах; (2) логическому, который связан со смыслом предложения; (3) интонационному, или, как называл А.М. Пешковский, декламационно-психологическому расчленению речи [Peškovskij 2018: 164], где главную роль играют ритм и интонация. В современной бизнес-коммуникации знаки препинания, естественно, используются, обеспечивая структурное и логическое членение сообщения. Однако складывающийся на наших глазах «деловой» пунктуационный субстандарт отличается от общеязыковой нормы и во многом приближается к практике цифрового общения в других, неделовых сферах.

Компании сегодня ведут переписку, используя в формате B2B («бизнес – бизнесу») новые каналы передачи информации, которые оказываются намного эффективнее, чем «письмо на бумаге». Традиционное письмо по ГОСТу сохраняется, в основном, в переписке государственных компаний, которые пересылают официально-деловые письма (на бланках, с указанием всех реквизитов) как по почте или с курьером, так и по электронной почте. В большинстве же случаев используются e-mail, где с собственно «деловыми» сосуществуют письма «по делу» [Severskaâ, Selezneva 2019: 232–237], а с более строгой внешней перепиской конкурирует внутренняя, отличающаяся свободой формы и содержания, а также популярные чаты WhatsApp, Viber, Messenger и т.п., где переписка ведется в диалоговой форме и фактически представляет собой запись разговора с партнером или клиентом. Особо стоит упомянуть формы коммуникации в формате B2C («бизнес – клиенту»): это и общение с клиентами в чатах и мессенджерах, и веерные клиентские рассылки электронных рекламных писем, и страницы компаний в популярных социальных сетях, соединяющие два жанра в одном: рекламное письмо-обращение в блоге и переписку с клиентами в комментариях к рекламно-новостной публикации.

Заметим, что в новых каналах коммуникации сложились и действуют законы «дисплейного текста» (термин В.Г. Костомарова [Kostomarov 2010]), который нельзя считать лишь электронной версией текстового сообщения: современные каналы «дисплейного» общения нивелируют разницу между письменной коммуникацией и устной, все чаще переводимой в формат переписки (по некоторым данным, это происходит в 70% деловых контактов

[Severskaâ, Selezneva 2019: 109]). Это позволяет В.Г. Костомарову [Kostomarov 2010: 142] говорить о «дисплейном тексте» как особой, «устно-письменной» речевой форме, и это подтверждают и другие исследователи: «технически это письменная речь, а с точки зрения структуры используемого языка и режима общения может быть охарактеризована как устная» [Naïshoeva 2011: 322]. И пунктуация, как показывает практика нашего общения с представителями бизнеса разных уровней, отражает влияние устной речи на письменную в цифровых форматах делового взаимодействия.

Материалом представленного в статье исследования стали тексты внешней и внутренней деловой переписки 30 компаний, в числе которых – государственные корпорации, банки, транспортные и энергетические компании, ресторанные сети, операторы сотовой связи, медиагруппы и др. Кроме специально оговоренных случаев, примеры будем приводить из авторской коллекции деловой переписки, собранной при подготовке к тренингам: корпус представленных в ней текстов достаточен (около 300 единиц) и информативен. Оговоримся, что, хотя мы используем тексты, не содержащие инсайдерской информации, материалы были переданы нам на условиях конфиденциальности и анонимности при публикации, поэтому все идентифицирующие компанию элементы из примеров будут исключены. Объектом нашего анализа были также публикации, размещенные в открытом доступе на сайтах компаний и их страницах в социальных сетях «ВКонтакте», Instagram, Facebook, Twitter и почтовые рекламные рассылки интернет-магазинов, коучинговых проектов, турагенств, авиакомпаний, музеев, театров и проч.

С переходом деловой переписки в чаты и мессенджеры пунктуация перестает подчиняться общей норме, развивается по законам Сети. Знаки препинания либо вообще опускаются (что, однако, не упрощает, а затрудняет коммуникацию: *Занята буду в пятницу не работаю* = *Занята буду. В пятницу не работаю / Занята буду, в пятницу не работаю / Занята. Буду в пятницу. Не работаю*; функцию разделителя принимает на себя Enter), либо возникают там, где нормой не предусмотрено (что также меняет смысл: *обслуживание, возможно, в соответствии с действующим законодательством* = *обслуживание, возможно, соответствует законодательству*, а не *обслуживание возможно, если соответствует законодательству*). Часто постановка лишних знаков препинания (обычно запятых) обусловлена не логикой и грамматикой, а интонацией: автор ставит запятые там, где делает паузу в устной речи. Исследование текстов в социальных сетях показало, что такая «интонационная» постановка знаков препинания может привести к ошибочному обособлению обстоятельств (см. подробнее [Aleksееva 2014: 9]): *В результате, восстановление и регенерация тканей ускоряется в несколько раз, невероятно быстро заживают травмы* (Центр флотации «Пауза», https://vk.com/wall-71437888_495); *В течение 2-х недель со дня покупки, магазин обязан принять купленный товар* (Юридическая консультация «Возврат

товара»: <https://vozvrat-tovara.com/>), или к постановке запятых в произвольно выбранном месте: [...] *чувствовать себя хорошо, можно только в удобной одежде!* (Fashion – мода и стиль: <https://vk.com/i.moda>) и к другим ошибкам. В собственно деловой переписке это также широко распространено: *Помимо госструктур, мониторингом соцсетей занимаются несколько крупных частных компаний; В продолжение разговора, отправляю ссылку; Для получения копии поручения, рекомендуем оформить запрос; Тариф применяется, при предоставлении справки* и т.д.

Кроме того, знаки препинания становятся выразительным средством письма, отражающим не только интонацию, но эмоции и дополнительные смыслы. Ученые отмечают высокую эмоциональную насыщенность электронной переписки [Smirnov 2004: 8], торжество «изобразительной выразительности пунктуационных знаков», которые используют в интернет-коммуникации в качестве элементов смайликов [Kim 2019: 303; Našhоеva 2011: 323] либо как аналог эмотиконов.

Так, меняют свою функцию выделительные знаки: скобки все чаще используются не только как знак встроенной в основное сообщение дополнительной или поясняющей информации, чего требует языковая норма: *На этапе рассмотрения этого или других вариантов проекта (если они будут предложены участниками переписки) сообщения в разделе «Корпоративные новости» не размещаем; Напоминаем об образовании в нашей компании Центра набора персонала (далее ЦНП)* (примеры из деловой переписки), ср.: *Стамбул – это город, в который хочется возвращаться снова и снова (особенно когда большинство других стран закрыты для посещения)* (клиентская рассылка авиакомпании Utair), но и как сигналы эмоциональности – положительной (закрывающие скобки) или отрицательной (открывающие): *У меня всё на паузе, я жду неизвестно чего. Надеюсь на возобновление после карантина. Были большие проекты, но все разом слетели...); Договор подпишем. Отправить сначала скан, а после оригиналы? – Да. Спасибо); Дорогие коллеги, пользующиеся услугами корпоративного шаттла)) очень просим вас добровольно показывать водителям на входе свои пропуска)))*; *Порой они у вас их и так спрашивают – но(как правило((забывают об этом((((примеры из внутренней деловой переписки). Фактически скобки заменяют эмотиконы и нередко используются манипулятивно, добавляя позитива к негативной информации: *Коллеги, мы сегодня снова не оплатили ваш счет, но надеемся, что вы на нас не в обиде))))))* (из внешней деловой переписки).*

Точки и запятые, напротив, замещаются невербальными знаками эмоциональности, располагаясь как в конце предложения: *За что мы любим осень? За теплые свитера, ароматный чай в любимой кружке, пряный тыквенный супчик и уютные вечера с близкими. Мне кажется, сейчас самое время добавить чуть больше заботы о себе: спать вдоволь, ухаживать за кожей и освоить парочку новых полезных блюд :)* («Школа светлячков», <https://www>.

instagram.com/radiance_school/); *Женя, добрый день! Отправила Вам ссылку на папку с пилотной версией. – Хорошо ☺* (из деловой переписки в чате); *Столичные власти прорабатывают сценарии ужесточения мер по борьбе с коронавирусом. Самый жесткий предполагает введение стопроцентной самоизоляции и возвращение к пропускному режиму ☹* (корпоративные новости Кокос Group: <https://www.facebook.com/kokosgroup>), так и в середине: *Безобидные шутки в комментариях ;) или все-таки интернет-травля? Согласно исследованиям, в России стали гуглить «кибербуллинг» чаще на 323% (по сравнению с 2017 годом)....* (корпоративные новости Билайна: <https://vk.com/beeline>). Исследователи, отмечая употребление смайликов на месте знаков препинания как растущую тенденцию, объясняют это их функциональным сходством [Našhоеva 2011: 324]: смайлы маркируют относительно законченные по смыслу фрагменты, а потому дублируют функции пунктуационных знаков, отделяющих друг от друга предложения и их части.

Наш материал показывает почти полное исчезновение из переписки двоеточия и точки с запятой – эти знаки встречаются в 1 письме из 20 и исключительно в конструкциях перечисления типа *Банк предоставляет по запросам клиентов: заверенные копии документов; нетиповые справки; типовые справки по операциям клиентов или Приложение: 1. Межевой план [...] (диск, для сдачи в Росреестр); 2. Схема расположения участка на кадастровом плане территории [...] (диск, для сдачи в Росреестр); 3. Межевой план на бумажном носителе (для внутреннего пользования)*. Предложениям с бессюжной связью, в которых двоеточие в норме указывает на некий факт или описание, предпочитают союзные сложноподчиненные предложения с придаточным изъяснительным: *Дополнительно информируем, что при ограничении функциональности АС «СББОЛ» Вы можете осуществлять платежи в бюджетную систему РФ, внебюджетные фонды и работать с сервисом по информационному взаимодействию между Вами и Банком* (из переписки с клиентом, ср. *Информируем: при ограничении функциональности АС «СББОЛ» некоторые операции остаются доступными*). Двоеточие, в норме указывающее на некое разъяснение или основание, причину того, о чем говорилось ранее, сегодня в бизнес-коммуникации замещает тире: *Поручаю вам навести порядок в офисе и переговорной. На столах должны быть цветы, свежие фрукты, минеральная вода, бумага для записей, хорошо отточенные карандаши – мелкие детали влияют на впечатление от встречи в целом* (внутреннее распоряжение), хотя эти знаки могут выражать разные смыслы [Palagina 2008: 12], ср.: *Собрание акционеров отменили: председатель совета директоров не приехал* ‘некий председатель совета директоров акционерного общества по каким-либо причинам не приехал на назначенное заседание акционеров, поэтому само заседание было отменено’ и *Собрание акционеров отменили – председатель совета директоров не приехал* ‘собрание акционеров было отменено, поэтому председатель совета директоров

не приехал в офис компании'. Что касается точки с запятой, то ее чаще всего заменяет запятая, что «размывает» смысловое членение и логику сообщения: *В 2019 году для формирования команды внутренних тренеров состоялся отбор кандидатов для обучения по программе «Мастерская бизнес-тренинга», после отбора на обучение было зачислено 30 сотрудников, все они успешно закончили обучение (из докладной записки).*

Игнорирование двоеточия и точки с запятой как знаков пунктуации, на наш взгляд, объясняется, во-первых, их меньшей доступностью на виртуальной клавиатуре (в чем нам признаются участники бизнес-тренингов), а во-вторых, тем, что знаки эти напоминают недорисованные смайлики («:») и «;»). Об этом говорит то, что двоеточие и точка с запятой охотно используются в деловой переписке именно как конструктивные элементы эмотиконов: *Виталий, поздравляем! Вы были выбраны победителем последнего этапа конкурса. Пожалуйста, пришлите в сообщения группы свой логин в интернет-ТВ, добавим фильм в ваш аккаунт :) (из переписки с клиентом); Помните, на днях я писала о проблемах в гардеробе? Шкаф полный, а надеть нечего, не знаешь, что выбрать в магазине, беспорядок и отсутствие системы в покупках и самом шкафу... 6 лет назад я сама сталкивалась с этими проблемами. И тогда искала человека или курс, который помог бы мне их решить. Но не нашла готового решения: ни стилист, ни организатор пространства, ни психолог не могли по одиночке дать мне то, что я искала :((клиентская рассылка Школы порядка «Оптимизируем.ру»: mail@optimiziruem.com); Понаблюдайте за любым живым существом, например, за домашним питомцем. Он прекрасно знает, когда стоит приложить усилия и поднапрячься, чтобы получить желаемое. И ему не придёт в голову так напрягаться без причины. Когда можно валяжно двигаться и отдыхать. И нервная система у зверя в порядке ;) У человека принцип «приложил усилия-восстановился и отдохнул» работает похожим образом (клиентская рассылка Академии тайм-менеджмента «Формула времени»: news@how2grow.ru); Если вам скажут «5G не нужен», покажите им это ;) (переписка Билайна с клиентами: https://twitter.com/beeline_rus) и т.п.*

Тире используется чрезвычайно широко (например, в одном из писем клиентам авиакомпании Utair мы насчитали 22 тире в 26 коротких, в 1–2 предложения, абзацах), заменяя другие, более уместные (с точки зрения нормы) знаки: *Вести бизнес с полным осознанием нашей ответственности перед сегодняшними и будущими поколениями людей в России и во всем мире – сокращая отходы продуктов питания и загрязнение природы (из Миссии компании Шефмаркет: <https://www.chefmarket.ru/mission>); Онлайн-гипермаркет «Перекрёсток Впрок» – как космос. Мы постоянно расширяемся и пополняем ассортимент товаров, чтобы вы могли заказывать практически всё, что может пригодиться в обиходе (клиентская рассылка «Перекрестка»: shop@perekrestok.ru), – нейтральной запятой компании предпочитают тире*

в функции эмоционального выделения. Серия тире заменяет жестикуляцию: *По прибытии в Стамбул сдавать тест на ковид не нужно – можно смело отправляться из аэропорта в город. [...] Едете в Стамбул – забудьте об отелях, смело снимайте жилье на Airbnb. Будет уютно, шумно, слегка скрипуче. Но вам понравится. [...] Стамбул – это город уличной еды. Мы с вами с детства привыкали к шаурме (или шаварме) – пришло время вкушать ее в оригинальном воплощении. Общее правило простое – чем проще заведение, тем вкуснее* и т.д. (клиентская рассылка Utair: news@nl.utair.ru).

Восклицательный и вопросительный знаки, как отмечал А.М. Пешковский, «психологически элементарны, почему и были поняты прежде других знаков» [Peškovskij 2018: 180]. Они служат как для разграничения предложений, так и для выражения субъективного отношения к своему высказыванию. Это знаки эмоций: «!» – знак радости: *У меня новость!*, волнения: *Катя! перезвони! Срочно!*, «?» – знак удивления, изумления: *Отчет не готов?*, при этом сила эмоции передается мультипликацией знаков препинания: *Ты еще не составил график??? Скорее!!!!*, которые могут использоваться и без слов: *From: ФИО To: X; Y; Z; Subject: FW: Доходность инвестстрахования составила 2,4–3,3% –Re: ??? –Re: Re: !!!* (из деловой переписки).

Руководства по бизнес-коммуникации обращают внимание на недопустимость злоупотребления этими знаками [Деловая переписка 2019: URL], однако маркируемые с их помощью «зашкаливающие эмоции» встречаются, в особенности во внутренней переписке компаний:

(1) Куда бежать, куда обращаться с большой проблемой отсутствия воздуха к вечеру????? Дышать совершенно нечем, окна разумеется открыть нельзя, кондиционеры кислорода не добавляют, вентиляция не работает. Ну это же совсем никуда не годится и никаким нормам охраны труда не соответствует. Плюс голова к вечеру начинает ощутимо болеть из-за недостатка кислорода. Может что-нибудь решим???

(2) После новости о правилах парковки поступил мешок писем одного и того же содержания: многие интересовались, а как быть с мотоциклами? Нужно ли платить за их парковку, или можно приезжать бесплатно? Нет, платить за парковочные места для мотоциклов, мопедов, велосипедов не надо!!!

Если вопросительный знак пунктуационно используется по правилам, то в употреблении восклицательного заметны определенные сдвиги и отступления от нормы.

Традиционно восклицательный знак ставится в конце повествовательного предложения для выражения эмоций: *Книжный бум в разгаре!* (клиентская рассылка интернет-магазина Лабиринт.ру: shop@labirintmail.ru); *Основные инструменты для пыток – фраза «Я тебя услышал» и премия Summer Tagline Awards, которая переносилась с июня. Силы ждать закончились!* (корпоративные новости Kokos Group: www.facebook.com/kokosgroup); в побудительных предложениях, содержащих приказание или требование: *Высылаю документы.*

Лови! (письмо о пересылке документов по электронной почте), в предложениях-пожеланиях: *Счастливых новых путешествий!* (поздравительное письмо турагентства OneTwoTrip!); в номинативных предложениях, если адресат хочет подчеркнуть свои эмоции, выразить чувства: *Долгожданное, яркое, зрелищное, праздничное, эффектное, эмоциональное, незабываемое... открытие нового сезона Ростовского музыкального театра!* (клиентская рассылка РГМТ: news@rostovopera.ru). Восклицательный знак ставится также после междометий, если они произносятся с восклицательной интонацией: *Ура! Да! Нет! Нет, нет! Хор! Ок!* Такая постановка восклицательного знака соответствует структурно-грамматическому принципу русского языка и отражена в правилах пунктуации [Rozental' 2004].

Рассматривая употребление восклицательного знака в переписке, мы отмечаем, с одной стороны, его частотность в «дисплейных текстах», которые требуют знаков для выражения эмоций и передачи настроения, а с другой стороны – «уход» восклицательного знака из деловой корреспонденции с тех позиций, где он необходим по правилу.

В деловых письмах после обращения восклицательный знак часто заменяется точкой (а не запятой), что противоречит нормам постановки знаков препинания в официально-деловом письме [Грамота.ру, Вопрос № 296928: URL], например: *Уважаемая Ольга Игоревна. Пришлите, пожалуйста, Ваше резюме и две фотографии* (из личной переписки с деловым партнером). Распространенное в настоящее время приветствие вместо обращения в начале письма тоже часто остается без восклицательного знака: *Добрый день. / Коллеги, здравствуйте.* Заметим, что в истории российской деловой переписки есть примеры значимых эмоциональных замен знаков при обращении. Например, Л.Н. Толстой, что отражает Национальный корпус русского языка, ставил восклицательный знак в письмах-просьбах: *Милостивый государь, г. редактор! Прошу вас поместить мое заявление в вашей газете* (L.N. Tolstoy, 28.10.1910), и заменял его точкой, если имел намерение подчеркнуть дистанцию с адресатом и свое критичное к нему отношение: *Милостивый государь. Пишу вам о деле детей Хилковой, отнятых у матери противно всем законам божеским и человеческим и с жестокостью, свойственной только каким-нибудь диким курдам или зулусам. Описывать этого дела я не стану. Ваша совесть, вероятно, не переставая напоминает вам об этом зверстве и вашем участии в нем* (L.N. Tolstoy, 28.02.1894), практически используя точку как графический эквивалент удара кулаком по столу. Но сегодня, когда точка воспринимается как «невежливый» знак резкости тона разговора (равный по смыслу категоричному *Дискуссия невозможна/окончена*), ее появление в формуле вежливости становится оксюморонным. Противоречит нормам деловой вежливости и многократное повторение позиционно «нормативного» восклицательного знака: *Здравствуйте, Илья!!!!!!* – излишняя эмоциональность такой пунктуации делает тон общения фамильярным.

Между тем в тексте делового письма, особенно рекламного, повышенная эмоциональная «восклицательность» не кажется неуместной. Текст письма может состоять из одних восклицательных предложений: *Скидки на сотни товаров в честь Дня Рождения АШАН! Вперед за выгодой в АШАН, праздник уже здесь! Промокод на скидку внутри письма!* (клиентская рассылка Auchan: newsletters.auchan.ru), либо содержать множественные восклицания: *Дорогие зрители! Вы нас очень удивили. 17 марта наш театр был закрыт, а вы продолжали смотреть спектакли!!!! Онлайн, конечно. И этим вы нас очень поддержали. Мы каждый день знали: вам нужно то, что мы делаем. Спасибо* (клиентская рассылка МАМТ: newsletter@stanmus.ru).

Кроме того, при сочетании восклицательного знака со скобками, развернутыми в разные стороны, появляется дополнительная семантика: с помощью «закрывающих» скобок автор выражает иронию: *Бузлайн! :))) Мы очень рады, что вам так понравился наш первоапрельский спецпроект с Ольгой Бузовой!)))* (переписка с клиентом в чате: https://twitter.com/beeline_rus), а огорчение или возмущение передается скобками, развернутыми в другую сторону: *Пришлось самой, по крупицам, на своих ошибках! с помощью обучения на курсах по психологии, организации пространства, многих книг, роликов, статей, работы со стилистом долго-долго создавать Ту Самую систему в гардеробе((. Заняло это несколько лет, много потраченных денег и мучительных экспериментов!(((* (клиентская рассылка Школы порядка «Оптимизируем.ру»: mail@optimiziruem.com). В последнее время ярко обозначилась и тенденция к использованию «пунктуационного эмотикона», состоящего из вопросительного и восклицательного знаков: *«Все включено» на пляже или экскурсии?! Хочется погорячее?! Отправляйтесь на экзотические пляжи, чтобы встретить Новый год!* (клиентская рассылка турагентства Friday Travel), это способствует усилению воздействующего потенциала риторического вопроса.

О.Б. Йокояма отмечает, что восклицание делает высказывание релевантным для адресата: во-первых, «цель их – вызвать реакцию адресата или, говоря более точно, его соучастие в дискурсе» [Jokoâma 2005: 206], во-вторых – «восклицания показывают, что их содержание так или иначе взволновало говорящего и что по этой причине говорящий, односторонне, имплицитно, рассчитывает на интерес к ним со стороны своего партнера» [Jokoâma 2005: 206]. Можно говорить о том, что восклицательный знак становится конативной (обращенной на адресата) составляющей бизнес-коммуникации.

Еще один конативный знак – многоточие, используемое сегодня вопреки нормам официально-делового стиля довольно часто: *Уважаемая Наталья! У меня к Вам еще один вопрос... Ответьте, если не затруднит... Как мне переслать Вам договор?* При этом многоточия ставятся не только в конце, но и внутри предложений, как в примере из поста в соцсети, который приводит К.Д. Туркова: *Сегодня последний день старого года... Время подводить*

итоги... И я тоже хочу их подвести... Этот год... стал для меня особенно важным... [Turkova 2017: URL], замечая, что многоточия «не украшают текст и вовсе не придают ему романтичности и задумчивости (как может показаться), а, наоборот, мешают чтению» [Turkova 2017: URL]. Интересна реакция делового сообщества на этот знак, вот несколько мнений, высказанных в сетевой дискуссии [Что может означать многоточие в письме: URL] (выделения курсивом в примере наши – О.С., Л.С.):

(1) Версию, что у человека *просто заело клавишу на клавиатуре*, я отмел сразу); *Лень на шифт нажимать...* поэтому вместо запятой пауза из точек;

(2) А что если точно знаешь, что *это не просто паузы?* Поверьте, когда получаешь письмо вида: «Веселый денек...))» завидую... белой завистью, конечно, но работы щас много, времени не хватает катастрофически, (алин...))»), это уж точно *не просто паузы*, это уже *эмоции*, причем смайлики – это эмоции, в которые человек хочет заставить нас поверить,) – улыбка, (– огорчение, тут уж все предельно ясно, *а вот знаки препинания*, форма подачи информации, даже места в предложении, где человек поставил смайлики – *это может показать, что на самом деле скрывается в его сообщении*;

(3) Как известно, *многоточие у нас ассоциируется с недосказанностью*. Поэтому самый простой вариант – предположить, что *человек просто хочет тебе что-либо сказать, но по какой-то причине, не может (или не может позволить себе) что-то сказать*. Если исходить из этого, *хочется, разумеется, узнать, а что именно тебе не стали говорить*;

(4) Что это может быть? У меня на этот счет есть несколько версий. *Возможно, человек испытывает смущение в вопросе, в котором он, возможно, не слишком хорошо разбирается* (в моем конкретном случае я получил такой «темный текст» в ответ на свое письмо, в котором было написано довольно много новой, для этого человека информации, интересной мне, но не факт, что интересной ему). *А, возможно, я этому человеку абсолютно не интересен, и ему просто влом писать больше*. Или, *может, интересен и даже очень, но он не хочет мне этого показывать, и многоточия в его письме являются признаком того, что он сдерживает себя*, заменяя этими точками слова, так как не хочет излишне открываться, –

как видим, в многоточии адресат склонен усматривать либо техническую небрежность, либо знак колебания, «подбора слов», либо эмоциональный знак недосказанности или намеренного сокрытия информации, что уже не просто мешает чтению, но и вызывает у адресата сомнения в искренности партнера, его открытости, а это уже вредит делу.

Таким образом, в деловой переписке в цифровую эпоху знаки препинания, хотя и сохраняют свои грамматические функции, чаще используются как знаки эмоций, создавая определенный эмоциональный фон бизнес-диалога. Это объясняется, прежде всего, тем, что сегодня деловое общение компаний с партнерами и клиентами идет преимущественно в чатах, где знаки препинания превращаются в иконические знаки пауз, интонации, эмоций и жестов, привлекающих внимание адресата. Кроме того, по нашим наблюдениям,

бизнес-коммуникация развивается сегодня в рамках не литературной нормы, а корпоративного субстандарта, и нарушения правил пунктуации, как и замена одних знаков другими, объясняется простым незнанием (или неуверенным знанием) их нормативного употребления. Например, как замечает К.Д. Туркова, «в последнее время сложилось негласное правило: не знаешь, что ставить, – ставь тире», и в результате «тире стало настолько агрессивным знаком, что потеснило все остальные: двоеточие слывет старомодным и практически забыто, а запятые с успехом заменяются вездесущей длинной чертой» [Turkova 2017: URL]. И, наконец, иногда выбор знака определяется технологически: если для постановки правильного знака требуется Shift или переход на другую страницу виртуальной клавиатуры, он, как правило, уступает тому, который не требует от пишущего никаких дополнительных действий.

Литература

- Alekseeva A.A., 2014, Issledovanie tekstov v social'noj seti «VKontakte» v lingvo-didaktičeskom aspekte, *Lingvokul'turologiâ*, 8, pp. 6–10.
- Čto možet označat' mnogotočie v pis'me, 2006, <http://psychology.net.ru/talk/viewtopic.php?t=18432>; 30.05.2020.
- Delovaâ perepiska po êlektronnoj počte, 2019, https://neumeka.ru/pravila_obscheniya.html; 30.05.2020.
- Gramota.ru. Spravka, <http://new.gramota.ru/spravka/buro/search-answer?s=%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%B2%D0%B5%D1%82%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B8%D1%8F>; 30.05.2020.
- Jokoâma O.B., 2005, *Kognitivnaâ model' diskursa i russkij porâdok slov*, Moskva: Âzyki slavânskoj kul'tury.
- Kim I.E., 2019, Sovremennaâ russkaâ punktuaciâ kak znakovaâ sistema, *Kritika i semiotika*, 2, pp. 302–318.
- Kostomarov V.G., 2010, Displejnyj tekst kak forma setevogo obšeniâ, *Russian Language Journal*, 60, pp. 141–147.
- Našhoeva M.R., 2011, Vzaimodejstvie punktuacionnyh znakov i êmotikonov v tekstah forumov, *Vestnik Čelâbinskogo gos. un-ta*, 12, pp. 321–327.
- Palagina A.V., 2008, Točki i tирe – êto ne tol'ko dlâ telegrafistov, *Sekretarskoe delo*, 1, pp. 12–25.
- Peškovskij A.M., 2018, *Lingvistika. Poëtika. Stilistika*, Moskva: Flinta.
- Rozental' D.È., 2004, *Spravočnik po russkomu âzyku. Punktuaciâ*, Moskva: Oniks XX vek.
- Rozental' D.È., Telenkova M.A., 1976, *Slovar'-spravočnik lingvističeskikh terminov*, Moskva: Prosvešenie.
- Severskaâ O.I., Selezneva L.V., 2019, *Èffektivnaâ biznes-kommunikaciâ: «volšebnye tabletki» dlâ delovyh lûdej*, Moskva: Èksmo.
- Smirnov F.O., 2004, *Nacional'no-kul'turnye osobennosti êlektronnoj kommunikacii na anglijskom i russkom âzyke*, Âroslavl': Izd-vo Gos. Pedagogičeskogo Universiteta.
- Turkova K.D., 2017, *Russkij bez nagruzki*, Moskva: AST, <http://litra.pro/russkij-bez-nagruzki/turkova-kseniya-dmitrievna/read>; 30.05.2020.