

УДК3.077.1:044.773.3

ЛИСТ У МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ ЯК НОВИЙ ТИП ДОКУМЕНТА: МОРАЛЬНО-ЕТИЧНИЙ ТА ДІЛОВИЙ АСПЕКТ

Іван ЗАБІЯКА

канд. іст. н., ст. н. співр.

вул. Межова, 15, кв. 51,
04123, Київ, Україна

e-mail: zabijaka2003@ukr.net

ORCID ID 0000-0003-1596-4403

© Забіяка І., 2019

Людство завжди було в комунікативному процесі, який можна розділити на глобальні категорії — вербальну, невербальну, віртуальну. Кожна із них має свою історію і складову.

Листування можна розглядати як спілкування у вербально-віртуальному просторі. Ця приналежність обумовлена різними засобами: зовнішнє оформлення листа (малюнки, обрамлення, каліграфія та інші естетичні інструменти); культура подання тексту (мовна грамотність, дотримання морально-етичних норм у викладі тексту); матеріал, на якому написані листи; його технічні та інші засоби, за допомогою яких відбувається передавання листів.

Тексти листів практично не відрізняються від вербального спілкування. Адже йому так само властиві практично всі ті ж особливості, які притаманні культурі говоріння. Лише варто відзначити ту різницю, що одномоментно не «присутня» й культура (чи її відсутність) слухання.

Інтернет-листуванню притаманні ті ж властивості, що й традиційному, лише з новітніми особливостями: замість паперу — екран, на якому формується відповідного формату сторінка/файл, її оздоблення бажаною конфігурацією шрифту, іншими можливостями інтернет-ресурсів і особистих. Все інше — технічно-технологічні можливості: відправка, доставка, зберігання.

Оперативність, зручність та інтенсивність листування у значній мірі відсторонює на другий план або й зовсім нівелює морально-етичні норми й традиції спілкування, культуру спілкування в цілому, виокремлюючи тільки обмін інформацією у вигляді листа чи просто прикріпленого листа, документа, що стає вже нормою для активних користувачів Інтернету.

Інтернет-листування є невід'ємною складовою як ділового, приватного листування, так і культурної компетентності в цілому, яке на сьогодні майже повністю витіснило традиційне листування.

У статті автор робить порівняльну характеристику між традиційним (паперовим) листуванням і листуванням у мережі Інтернет. Описує усталені й відмінні їх компоненти. Однак у своїй основі звертає увагу насамперед на морально-етичну складову, а потім уже й на діловий аспект будь-якого листування, особливо на вплив стосунків у комунікаційних процесах.

Ключові слова: листування, нові технології, обмін інформацією, кореспондент, респондент, адресат, електронна скринька.

LETTER ON THE INTERNET AS A NEW TYPE OF DOCUMENT: MORAL-ETHICAL AND BUSINESS ASPECT

Ivan Zabiyaka

PhD in Historical sciences, senior researcher

15 Mezhova Str, 04123, Kyiv, Ukraine

e-mail: zabijaka2003@ukr.net

ORCID ID 0000-0003-1596-4403

Humanity has always been in the communicative process, which can be divided into global categories — verbal, non-verbal and virtual. Each of them has its own history and component.

Correspondence can be considered as communication in the verbal-virtual space. This accessory is due to different means: the outer layout of the letter (images, framing, calligraphy and other aesthetic tools); culture of text presentation (linguistic literacy, observance of moral and ethical norms in the text); material on which the letters are written; its technical and other means by which transmission of letters is carried out.

Letters' texts practically do not differ from verbal communication. After all, letters have almost all the same features that are inherent to the culture of speaking. It is worth mentioning only the difference that is not «present» at the same time and culture of (or its lack) listening. The latter works when the letter is read. All this is typical as for traditional correspondence, and through various technical means on the Internet.

Internet correspondence has the same qualities as traditional one with only the latest features: instead of paper — screen on which the page / file is formatted appropriately, its decoration with desirable font configurations, other internet-resources and personal ones possibilities. Everything else is technical-technological possibilities: sending, delivery, saving. Delivery is carried out around the clock in a few seconds to any corner of the planet where there is a network coverage.

Efficiency, convenience and intensity of correspondence largely diverts to the background or at all alleviates the moral and ethical norms and traditions of communication, communication culture in general, distinguishing only the exchange of information in the form of letter or simply attached letter, a document that is already a norm for active Internet users.

Internet correspondence is an integral part of business, private correspondence, and cultural competence in general, which today nearly completely replaced traditional correspondence.

In the article the author makes a comparative characteristic between traditional (paper) correspondence and correspondence on the Internet. Describes established and distinctive components. However, it basically pays attention primarily to the moral and ethical component, and then to the business aspect of any correspondence, especially the influence of relationships in communication processes.

Key words: *correspondence, new technologies, information exchange, correspondent, respondent, addressee, e-mail.*

Актуальність проблеми

Приводом до написання цієї статті стало, насамперед, листування зі студентами-магістрами, яке тривало в час підготовки ними кваліфікаційних робіт, виконання завдань. Також велике листування з колегами, що стосувалося проблем журналістського фаху.

У наш надзвичайно насичений і стрімкий час багато чого традиційного, усталеного стало досить хитким, піддатливим багатьом впливам. Традиції перестали витримувати темп, конкуренцію. З'явилися нові засоби, нові технології, які витісняють і руйнують ці традиції. Та незважаючи на це, є все-таки незмінні ритуали, процеси, які віками залишалися й повинні залишатися незмінними. І в листуванні також. Тому, що листи — це не лише обмін інформацією, не лише соціально-комунікаційний акт чи процес, не лише своєрідно унікальні, індивідуальні документи, — це чи не насамперед ознака й характеристика рівня культури кожного кореспондента, прояв поваги (чи неповаги) до респондента. Адже листи кожного з нас — дзеркало нашої душі, образу й стилю нашого життя, суть нашого характеру, мислення. За листами (до речі, й за електронними також), як за лініями на долонях, можна читати людські характери, долі. Ми відображаємось у своїх листах, у своїх текстах, на яких би носіях вони не були зафіксовані.

Аналіз публікацій і теорій

Нами взята надто вузька тема, яка в системі культури спілкування, а фактично листування, тим більше приватного, не розглядається. А якщо й ідеться, то лише в загально декларативних заявах в рамках культури ділового спілкування, звертаючи увагу переважно на вербальне спілкування та правильне оформлення тих чи інших документів (Беспянська, 2006).

«Культуру ділового спілкування, — читаємо в одній статті, присвяченій культурі ділового спілкування, — можна визначити як сукупність моральних норм та уявлень, що регулюють поведінку і взаємини людей у процесі їхньої виробничої діяльності» (Голярдик, & Дика, 2013). «Про культуру спілкування, — читаємо в іншій — можна судити на основі вміння володіти власними емоціями, стримувати їх» (Вітенко, б. р.).

А ось наступна теза в рамках «Спілкування як обмін інформацією» взагалі суперсучасна. Складається враження, що між собою спілкуються не люди, а кіборги. «Загальну модель спілкування взято з теорії інформації, де його розуміють як процес, за допомогою якого закодоване певним джерелом (відправником) повідомлення передається через канал зв'язку до призначеного пункту (адресата), де відбувається його декодування. При такій моделі комунікативний процес розглядається як обмін інформацією між людьми, а основна його мета — забезпечити розуміння інформації, що є предметом обміну» («Культура та види», 2010).

Правда, підсумовуючи, все-таки акцентовано на тому, що «Спілкування — це міжособистісна і міжгрупова взаємодія, основу якої становить пізнання одне одного і обмін певними результатами психічної діяльності (інформацією, думками, почуттями, оцінками тощо)» («Культура та види», 2010), деє «в умі» маючи на увазі морально-етичний бік спілкування.

Навіть якщо й ідеться про етикет листування, то насамперед звертають увагу на ділові аспекти: вимоги до зовнішнього оформлення сторінки, композицію листа, використання символіки, написання цифр, характерні логічні, синтаксичні, морфологічні, лексичні, стилістичні помилки (Загнітко, & Данилюк, 2008).

Завдання статті

По-перше, акцентувати увагу на зміну тональності в офіційно-діловому листуванні в цілому, який став домінувати у зв'язку з розвитком технологічних можливостей людства. По-друге, здійснити спробу повернути морально-етичні традиції, які, на жаль, втрачаємо. Адже ділові стосунки так чи інакше носять відносно тимчасовий характер і зміст, а от людські — або вони є, або їх немає. І в основі цих «є або немає» лежить якраз морально-етичний аспект.

Виклад основного матеріалу

Людина заходить до під'їзду будинку, де живе. Що вона насамперед робить (ще зовсім недавно робила обов'язково)? Заглядає в поштову скриньку/поштовий ящик, щоб забрати передплачувану пресу, щоб дізнатися, чи немає там листа, листівки від знайомих, рідних. Забирає їх, у квартирі кладе на стіл, щоб потім прочитати пресу, дати відповіді на листи. Останні можуть кілька днів лежати на столі, тумбочці, ніби нагадуючи про себе. А вже потім, коли цю відповідь буде дано, листи або викидають, або зберігають в окремій папці. В позаминулому столітті замість папок були шкатулки для листів. Але скільки за минуле століття втрачено надзвичайно цінних листів, наприклад, із фронтів Другої світової війни, листів людей, завербованих в інші краї СРСР тощо.

Розквітом епістолярного жанру вважається ХІХ — початок ХХ століття. Таким чином до нас дійшла величезна кількість не стільки листів, скільки інформації в цих листах. Серед них, скажімо, надзвичайно цікава епістолярна спадщина Тараса Шевченка, Івана Франка, Лесі Українки, Михайла Драгоманова, Михайла Коцюбинського, Михайла Грушевського і цей перелік можна продовжувати й продовжувати. Частина листів довго не друкували. Для цього були різні причини: політичні, особистісні тощо.

А чи часто ми заглядаємо в нашу електронну скриньку? Ввімкнувши комп'ютер, перечитуємо новини. Адже саме вони нас «зустрічають» на моніторі. Їх багато, вони різні, беремо участь в обговоренні

на форумах, у коментарях. Паралельно можна дивитися ще й телепередачі, слухати радіо. Потік інформації величезний.

Про електронну скриньку ми можемо згадати, коли вимкнули комп'ютер, давши собі слово подивитися завтра. Але завтра повторюється вчорашнє. Навіть якщо й відкрили і побачили там список надісланих листів, навіть якщо й перечитали, не завжди поспішаємо давати на них відповіді, відкладаючи на потім, а це потім не завжди здійснюється. Адже їх немає на столі, вони зберігаються десь там, вони не нагадують про себе. То хіба в цьому випадку треба ще й обдзвонювати й попросити прочитати інформацію в скриньці? Буває й таке. Але не завжди і це спрацьовує... Звичайно, нагальну інформацію замінює мобільний зв'язок. Але якщо це стосується справи, де залучається колектив, скажімо, кафедральна розсилка, необхідність перегляду своєї скриньки вимагається коли б не щодня. Я бачив, як в одному видавництві в дизайнера «висіло» більше шестисот непрочитаних листів.

Отже, заглядаємо сьогодні в скриньку в під'їзді, не щоб витягти з неї газету, листа, листівку, бо це стало надзвичайно рідкісним явищем, а, швидше всього, щоб звільнити її від нав'язливої реклами «замінити вікна, двері, розпродаж у супер- і не супермаркетах» і т. д. Заглядаємо в електронну скриньку і не завжди реагуємо одразу, чим спонукаємо невиконання якихось прохань або й взагалі не відповідаємо.

У листуванні завжди велику роль відігравала адреса. В традиційному листуванні вона відповідала адресі помешкання кореспондента/респондента. Якщо людина змінювала місце проживання, вона повідомляла нову адресу, щоб не втрачати зв'язок із своїми родичами, знайомими, з якими відбувалося листування. В електронному ж листуванні електронна адреса ніякого не має відношення до адреси проживання кореспондента чи респондента. Адрес можна мати кілька, але це ще дуже ускладнює обмін.

* * *

Відмінностей традиційного листування від електронного може бути багато. Це характер комунікації, це форма та зміст листа. Серед творчої інтелігенції були одні характерні особливості, серед простого люду — інші. З першими можна ознайомитися в зібраннях творів, окремих збірниках — тематичних, іменних. З іншими листами — фактично ні, оскільки їхня доля, як правило, вирішувалася після відповіді. Хто хотів, щоб втручалися в приватне листування? Та й культура зберігання таких документів серед простого люду не була розвиненою. А з іншого боку — відбувся комунікаційний акт, обмінялися інформацією — і все.

Свого часу професор Б. І. Черняков шкодував, що його мама знищила багато його листів до неї. І дуже хвилювався й не знав, що ро-

бити із листами мами до нього, які він беріг і надзвичайно дорожив ними. Їхню долю вирішила його передчасна смерть і вони, з нерозважливості колег (професор був самотнім), опинилися на якомусь сміттєзвалищі...

Кожен традиційний лист — не лише текст, інформація. Від нього відчувається енергетика — позитивна чи негативна. Хто працював у рукописних відділах архівів, не може не підтвердити цього, адже в них зібрані рукописні тексти (і листи) в тому числі. Особливість їх полягає в тому, що більшість цих документів містить у собі інформацію з позитивними почуттями, намірами, вболіваннями. А коли таких текстів тисячі, сотні тисяч, то утворюється особлива аура, яку відчуває нинішній дослідник, користувач, не лише від змісту, а й від почерку, кольору чорнила, кольору та формату паперу. Був навіть спеціальний папір для листів, часто із водяними знаками. Уже в друкованому форматі ця аура практично зводиться до мінімуму.

Певна аура зберігається і в електронних листах, незважаючи на те, що їх тексти більш формалізовані, офіційніші. Тут спрацьовує більше структура листа, його стилістика, за якими й можна відчутти, «побачити» кореспондента. Студенти-магістри були здивовані, коли через певний час листування зі мною було названо деякі їхні риси характерів.

* * *

Що ж є спільним для традиційних та електронних листів?

Дата написання листа. Її частіше можна зустріти в листах творчої інтелігенції. В електронних програма подає не лише дату, а й час відправки листа тощо, тут же, додамо, й обов'язковий сегмент — тема та обсяг листа.

Місце написання. Так само, переважно в листах творчої інтелігенції. В електронних такий атрибутивний елемент можна зустріти рідко.

Звертання до адресата. Це особливий елемент. У листах творчої інтелігенції звертання офіційніше, але з проявом поваги, такту, з іменем і по батькові. У листах простих людей — частіше на «ви», але з обов'язковим переліком усієї сім'ї тощо. В електронних листах поважливе звертання характерне між комунікантом і реципієнтом, які листувалися ще традиційною формою. В інших випадках — це повний сумбур: звертання лише на ім'я й по батькові; звертання зі словом пане; повністю відсутнє звертання і т. п.

Традиційний лист починався майже стандартною фразою: «Насамперед повідомляю, що я живий і здоровий (ми живі й здорові), чого й тобі (вам) бажаю». Тут «вам» не лише тому, що кореспондент звертається до всіх членів сім'ї. Тут ввічливість вишуканіша, ніж у живому спілкуванні. А далі вже власне текст листа. Згодом ця форма

стала відживати і після ввічливого звертання/привітання йшов текст. В електронному листі самого тексту може й не бути. Прикріплюється якась інформація, документ і — в кращому разі ініціали кореспондента, може бути номер мобільного і т. д. — джентльменський набір комерційного формату. Тобто електронним листам значною мірою характерний усічений, обмеженіший комунікаційний акт. Інколи це як ніби камінчик у шибку вікна: стукнув — і все.

Певною незручністю є нанизування листів і відповідей в одному вікні. Особливо, коли після нанизування є прикріплена інформація. Вона завжди в кінці листа. Щоб отримати її, необхідно «прогорнути» лист. Це зайвий час. І це ускладнює процес зберігання листів в інших форматах. Думається, що листи переважно так і залишаються на чужих серверах. А шкода. У значній кількості листів усе-таки присутня цінна інформація, яка була б у майбутньому джерелом не лише особистісного, а й суспільного характеру. Адже електронне листування — це своєрідний різновид соціально-комунікаційних процесів, оскільки такого типу обмінні акти відбуваються в різних соціальних мережах.

Кінцівка листа. В традиційному листі сюди можна віднести інколи щемні побажання, прохання, прощання. За почерком можна помітити, як змінився настрій кореспондента, ступінь хвилювання тощо. В електронних, скажемо м'яко, — все надзвичайно простіше й прозаїчніше.

Одне з найважливіших питань — відповіді на листи. В традиційній формі листування вважалося обов'язковим дати відповідь. Інакше це означало розрив зв'язків і спілкування на цьому припинялося. Вважається, відповідь необхідно дати або відразу, що сприяє якомога повнішій відповіді з урахуванням емоцій, викликаних листом, або не пізніше двох тижнів, що, звичайно, знижує емоційний рівень відповіді і не гарантує відповіді на всі питання, оскільки з часом дещо призабувається («Пишемо листи», 2009). В електронній формі не дати відповідь на лист кореспондента навіть тоді, коли листування не завершено, — традиція. Віртуальна шкатулка з листами не нагадує про себе.

Це нагадує випадок із власного життя, коли мені було років 7–8 і ми з мамою в болоті серед лісу рвали смородину. В той час тільки в лісі й можна було нарвати ягід — відголосок оподаткування кожної деревини на селянському обійсті. Час був передобідній, треба було йти додому, щоб зустріти корову з пасовиська. І мама попросила мене дізнатися, котра година. Недалеко було чути, як хтось косить траву. Я пішов, дізнався і — попрямував додому, не сказавши мамі, котра година.

Так інколи буває і в електронному спілкуванні: надсилається якийсь документ, інформація, а про їх одержання відповіді немає.

Але ж чи є переваги в електронному листуванні?

Ще одна досить важлива перевага — традиційна пошта працює у визначений час, електронна — цілодобово.

Висновок

1. Листування за допомогою новітніх технологій засобами мережі Інтернет є невід'ємною складовою частиною як ділового, так і приватного листування.

2. З появою Інтернету досить швидко класичне листування почало втрачати свої комунікативні функції. Надіслати лист за допомогою мережі стало:

– досить дешево в матеріальному плані (сплачується переважно лише за користування мережі);

– оперативно в часовому вимірі (лист доставляється за лічені секунди, так само і відповідь) і цей процес може здійснюватися цілодобово;

– часова оперативність дає можливість фактично в режимі онлайн обмінятися за необхідності безмежною кількістю листів, що набуває вже іншої форми спілкування — своєрідної графічної бесіди;

– оперативність, зручність та інтенсивність листування у значній мірі відсторонює на другий план або й зовсім нівелює морально-етичні норми й традиції спілкування, культуру спілкування в цілому, виокремлюючи тільки обмін інформацією у вигляді листа чи просто прикріпленого документа, що стає вже нормою для активних користувачів Інтернету;

– при активних просвітницьких зусиллях, внесенні певних змін у підручниках, посібниках, навчальних курсах у бік вимог морально-етичних норм не лише в офіційному листуванні, а й приватному дасть можливість зберегти в приватно-особистісному листуванні віковічні традиції, оскільки в комунікаційному процесі основну роль відігравав, відіграє й буде відігравати, насамперед, людський фактор, а потім уже його ділові якості.

ЛІТЕРАТУРА

1. Беспяньська, Г. В. (2006). *Справочинство*. Київ: Університет «Україна».
2. Вітенко, І. С. (б. р.). Культура спілкування. Взято з https://pidruchniki.com/1212012437339/psihologiya/kultura_spilkuвання.
3. Глушик, С. В., Дияк, О. В., & Шевчук, С. В. (2008). *Сучасні ділові папери*. (4-ге вид.). Київ.
4. Голярдик, Н. А., & Дика, Л. Л. (2013). Культура ділового спілкування як чинник формування професійних компетентностей майбутнього фахівця. *Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України. Серія: педагогічні та психологічні науки*, 4 (69), 78–86.
5. Загнітко, А. П., & Данилюк, І. Г. (2008). *Українське ділове мовлення: професійне і непрофесійне*. Донецьк: БАО.

6. Кислюк, К. В. (2011). *Спеціальне документознавство. Модульний курс*. Київ: Кондор.
7. Коваль, А. П. (1982). *Культура ділового мовлення: писемне та усне ділове спілкування*. Київ: Вища школа.
8. Комова, М. В. (2009). *Діловодство*. Львів: Тріада-Плюс.
9. *Культура та види спілкування*. (2010). Взято з <http://osvita.ua/vnz/reports/culture/10406/>.
10. Палеха, Ю. (2011). *Кадрове діловодство*. Київ: Ліра-К.
11. *Пишемо листи*. (2009). Взято з etyket.org.ua/pyshemo_lysty.htm.
12. Прилюк, Д. (2005). *Листи 1941, 1943–1944 рр.* Київ: КНУ.

REFERENCES

1. Bepianska, H. V. (2006). *Spravochynstvo* [Office work]. Kyiv: University "Ukraine". [In Ukrainian].
2. Vitenko, I. S. (n. d.). *Kultura spilkuvannia* [Culture of communication]. Retrieved from https://pidruchniki.com/1212012437339/psihologiya/kultura_spilkuvannia. [In Ukrainian].
3. Hlushchuk, S. V., Dyiak, O. V., & Shevchuk, S. V. (2008). *Suchasni dilovi papery* [Modern business papers]. (4th ed.). Kyiv. [In Ukrainian].
4. Holiardyk, N. A., & Dyka, L. L. (2013). *Kultura dilovoho spilkuvannia yak chynnyk formuvannia profesiinykh kompetentnosti maibutnoho fakhivtsia* [The culture of business communication as a factor in the formation of professional competence of a future specialist]. *Zbirnyk naukovykh prats Natsionalnoi akademii Derzhavnoi prykordonnoi sluzhby Ukrainy. Seriya: pedahohichni ta psykholohichni nauky* [Collection of scientific works of the National Academy of the State Border Guard Service of Ukraine. Series: Pedagogical and Psychological Sciences], 4 (69), 78–86. [In Ukrainian].
5. Zahnitko, A. P., & Danyliuk, I. H. (2008). *Ukrainske dilove movlennia: profesiine i neprofesiine* [Ukrainian business broadcasting: professional and unprofessional]. Donetsk: BAO. [In Ukrainian].
6. Kysliuk, K. V. (2011). *Spetsialne dokumentoznavstvo. Modulnyi kurs* [Special Documentation. Modular course]. Kyiv: Kondor. [In Ukrainian].
7. Koval, A. P. (1982). *Kultura dilovoho movlennia: pysemne ta usne dilove spilkuvannia* [Culture of business broadcasting: written and oral business communication]. Kyiv: Vyshcha shkola. [In Ukrainian].
8. Komova, M.V. (2009). *Dilovodstvo* [Office work]. Lviv: Triada-Plus. [In Ukrainian].
9. *Kultura ta vydy spilkuvannia* [Culture and types of communication]. (2010). Retrieved from <http://osvita.ua/vnz/reports/culture/10406/>. [In Ukrainian].
10. Palekha, Yu. (2011). *Kadrove dilovodstvo* [Human resource management]. Kyiv: Lira-K. [In Ukrainian].
11. *Pyshemo lysty* [We write letters]. (2009). Retrieved from etyket.org.ua/pyshemo_lysty.htm. [In Ukrainian].
12. Pryliuk, D. (2005). *Lysty 1941, 1943–1944 rr.* [Letters 1941, 1943-1944]. Kyiv: KNU. [In Ukrainian].