Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»

На правах рукописи

Никитина Анна Валерьевна

МОНИТОРИНГ КОММУНИКАЦИИ
(на примере интернет-форумов)

10.02.19 – теория языка

Диссертация
на соискание ученой степени
кандидата филологических наук

Научный руководитель:
доктор филологических наук
проф. Леонтович О.А.

Волгоград – 2015

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ……... 4

Глава 1

КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ МОНИТОРИНГА КОММУНИКАЦИИ ……... 11

1.1 Ключевые подходы к рассмотрению мониторинга в отечественной и зарубежной науке …….....……... 11

1.2 Место мониторинга в системе человеческого общения……. 25

1.3 Мониторинг и смежные с ним понятия ……..... 33

1.4 Материал и методика исследования……. 41

Выводы по главе 1 …….. 47

Глава 2

УНИВЕРСАЛЬНЫЕ ПРИЗНАКИ МОНИТОРИНГА В РАЗЛИЧНЫХ ТИПАХ ДИСКУРСА …… 49

2.1 Функции мониторинга …….. 49

2.2 Формы мониторинга ……. 53

2.3 Модератор коммуникации как субъект мониторинга ……... 61

2.4 Объект мониторинга ……. 67

2.5 Виды мониторинга …… 74

Выводы по главе 2 …….. 87

Глава 3

ТИПОЛОГИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ МОНИТОРИНГА ИНТЕРНЕТ-ФОРУМОВ ……... 89

3.1 Интернет-пространство как коммуникативная среда …… 89

3.2 Интернет-форум как коммуникативная практика …….. 98

3.3 Конверсационный анализ мониторинга интернет-форума ……... 103

3.3.1 Коммуникативные ходы ……. 104
3.3.2 Средства начала интеракции ……... 108
3.3.3 Средства поддержания и развития темы …… 111
3.3.4 Средства завершения интеракции …….. 115
3.3.5 Стиль мониторинга …….. 117
3.4 Коммуникативная компетентность модератора интернет-форума ……..……. 131
Выводы по главе 3 …….……. 143

ЗАКЛЮЧЕНИЕ ……. 146
БИБЛИОГРАФИЯ ……. 149

ВВЕДЕНИЕ

Контроль за коммуникацией, как собственной, так и собеседника, является ее неотъемлемой составляющей и одним из обязательных условий ее осуществления. Данное диссертационное исследование, в котором рассматриваемое явление обозначается термином «мониторинг», выполнено в рамках коммуникативной лингвистики и направлено на комплексный анализ процесса мониторинга коммуникации.

Актуальность диссертации обусловлена следующими обстоятельствами: 1) недостаточной изученностью процесса мониторинга с точки зрения лингвистики и теории коммуникации; 2) значимостью эффективного осуществления мониторинга для успешного хода общения и достижения коммуникативных целей.

Первые две главы диссертации посвящены выявлению закономерностей мониторинга, универсальных для различных типов дискурсов. В третьей главе данные закономерности анализируются применительно к мониторингу интернет-форумов, выбор которых в качестве практического материала исследования обусловлен следующими причинами: 1) интернет-общение является современной формой интеракции, в которой реализуются возможности взаимодействия людей вне зависимости от географических, временных, государственных и иных границ; 2) интернет-общение характеризуется высокой степенью анонимности, следствием которой часто становятся чрезмерная раскрепощенность и безнаказанность, в связи с чем возрастает необходимость мониторинга коммуникации; 3) на многих интернет-форумах присутствует фигура модератора, чьей непосредственной обязанностью является мониторинг коммуникации, что особенно ценно для нашего исследования; 4) правила и нормы поведения на форуме, а также права и обязанности модератора обычно четко прописаны; 5) на площадках интернет-форумов находят воплощение различные типы дискурсов.

В качестве **объекта** исследования выступают закономерности осуществления процесса мониторинга коммуникации, как универсальные для различных типов дискурсов, так и специфические для пространства Интернета. **Предмет** исследования составляют типологические характеристики мониторинга коммуникации и особенности их воплощения на интернет-форумах.

В диссертационном исследовании были сформулированы следующие **гипотезы:** 1) мониторинг является одной из важнейших составляющих межличностной и институциональной коммуникации, обладает системными характеристиками и нацелен на оптимизацию процесса общения; 2) наряду с универсальными признаками, мониторинг коммуникации в интернет-пространстве имеет свою специфику, обусловленную особенностями сетевого общения.

Целью работы является комплексный анализ мониторинга как средства регулирования коммуникации. Для осуществления данной цели поставлены следующие **задачи:**

1) проанализировать и обобщить подходы к пониманию мониторинга в отечественной и зарубежной науке, сформулировать понятийно-терминологический аппарат исследования, выявить место мониторинга в ряду смежных с ним понятий;
2) выделить ключевые функции мониторинга коммуникации;
3) определить и детально описать субъект и объект мониторинга;
4) выявить и систематизировать типологические характеристики и языковые особенности мониторинга интернет-форумов на основе метода конверсационного анализа;
5) исследовать составляющие коммуникативной компетенции модератора интернет-форумов.

Материал исследования. В качестве единицы исследования выступает коммуникативная ситуация, позволяющая проследить процесс мониторинга. Теоретические положения первой и второй глав иллюстрируются примерами

из различных типов дискурсов (бытового, педагогического, научного, судебного, массово-информационного, юридического); в третьей главе используются примеры мониторинга на интернет-форумах. В общей сложности было проанализировано 1342 ситуации из русскоязычной сети Интернета (29 форумов различной тематики), художественной литературы объемом 8191 страница, художественных фильмов общей продолжительностью около 80 часов, а также ситуации реального общения (КЗУР). В примерах мониторинга интернет-форумов сохранены орфография, синтаксис и стилистические особенности оригинала.

Многоплановая природа анализируемого явления обусловила применение следующих исследовательских **методов**: 1) наблюдения (включенного и невключенного) – для сбора, объяснения и уточнения полученных данных; 2) дефиниционного анализа – для определения ключевых понятий настоящей диссертации; 3) конверсационного анализа – для параметрического исследования мониторинга в условиях коммуникативного обмена на интернет-форумах; 4) дискурс-анализа – для выявления коммуникативных переменных, способов, стратегий и тактик осуществления мониторинга; 5) метода интроспекции – для установления причинно-следственных связей поведения коммуникантов в различных ситуациях общения на основании собственного коммуникативного опыта.

Теоретико-методологическая база диссертации имеет междисциплинарный характер и сформулирована на основе следующих положений:

1) из естественных наук: мониторинг представляет собой процесс контроля; он предусматривает постоянное наблюдение за объектом, его анализ с целью соответствия заданным параметрам, обработку данных наблюдения, обеспечение достоверности и сопоставимости собранных данных, оценку и прогноз состояния объекта [Герасимов, 1976; Бузмаков, Костарев, 2009; Горшков, 2010; Трубина, 2012];

2) из философии: мониторинг можно трактовать как когнитивный метод, который предполагает способы познания действительности, социального конструирования какой-либо системы и обеспечивает эффективную обратную связь в процессе человеческого общения [Фролов, 2003; Фурсов, 2013];

3) из социологии: мониторинг, с одной стороны, заключается в наблюдении и прогнозировании ответной реакции объекта мониторинга, а с другой стороны, предусматривает активное вмешательство в состояние объекта, что предполагает взятие на себя ответственности и соотносится с понятиями «контроль» и «регулировка» [Бестужев-Лада, 2002; Боровкова, Морев, 2004; Гуляева, 2005];

4) из психологии: мониторинг может осуществляться индивидуумом в отношении собеседников [Нежнов, 2006; Михайлова, 2007], а также в отношении самого себя, чтобы оценить свои собственные внутренние процессы когнитивного или эмоционального плана [Kanfer, 2005; Meichenbaum, 2005];

5) из педагогики: эффективность мониторинга основана на следующих критериях: целесообразность, систематичность, планомерность, постановка четких целей и задач, направленность на определенный объект, оперативность, объективность [Майоров, 2005; Моисеева, 2006; Исаков, 2007; Лаврова, 2008];

6) из риторики: мониторинг связан с умением индивидуума использовать адекватные коммуникативные средства для достижения поставленной коммуникативной цели при одновременном сохранении коммуникативного равновесия [Зарецкая, 2002; Стернин, 2002];

7) из лингвистики и теории коммуникации: мониторинг нацелен на контроль межличностных и социальных отношений, норм, стиля и характера общения; право на мониторинг определяется статусом коммуниканта [Макаров, 2003; Почепцов, 2005; Стрибежев, 2005; Воробьева, 2006; Watzlawick, 1967; Stubbs, 1983; Weaver, 1987; Canary, 1994; Wood, 2004].

Научная новизна исследования заключается в следующем: 1) проведен комплексный анализ мониторинга как важной составляющей коммуникативного процесса и определено его место в системе организации человеческого взаимодействия; 2) выявлены основные параметры мониторинга коммуникации; 3) определена структура мониторинга; 4) установлены и описаны функции, формы и средства языкового выражения мониторинга на интернет-форумах.

Личным вкладом автора являются: 1) определение термина «мониторинг» для лингвистики и теории коммуникации; 2) разграничение термина «мониторинг» и смежных с ним понятий; 3) составление классификации видов мониторинга с учетом ряда критериев (формы представления, способа существования языка, степени выраженности информации, времени осуществления, наличия/отсутствия посредника, типа участия субъекта мониторинга); 4) выявление и систематизация способов осуществления мониторинга на интернет-форумах, обусловленных особенностями сетевого общения и коммуникативной компетенцией модератора как субъекта мониторинга.

Теоретическая значимость диссертации заключается в разработке комплексного подхода к анализу процесса мониторинга в лингвистике и теории коммуникации на примере интернет-форумов, который может быть экстраполирован на другие типы дискурсов. Данное исследование вносит вклад в развитие коммуникативной лингвистики, социолингвистики, прагмалингвистики, психолингвистики и теории коммуникации.

Практическая ценность работы определяется возможностью использования полученных данных в лекционных курсах по теории коммуникации, общему языкознанию, лингвокультурологии, в спецкурсах по социо-, психо- и прагмалингвистике, а также по дисциплинам, связанным с информационными технологиями (информатика, компьютерные сети, Интернет и мультимедия, информационная безопасность и др.). Кроме того, результаты исследования могут быть использованы при создании спецкурсов

по этике компьютерной коммуникации, конфликтному поведению в Интернете, а также в практической работе модераторов интернет-форумов.

На защиту выносятся следующие положения:

1. Мониторинг представляет собой сложный процесс регулирования коммуникативного поведения, как собственного, так и других участников интеракции, включающий наблюдение, контроль за ходом общения, прогнозирование и анализ коммуникативных событий, а также управление конфликтами.

2. Мониторинг осуществляется в двух формах. *Автомониторинг* регулирует собственное поведение коммуниканта и включает внутренние операции самоконтроля, предшествующие и сопутствующие высказыванию. *Гетеромониторинг* направлен на коммуникативное поведение окружающих и может осуществляться в горизонтальном или вертикальном направлениях, в зависимости от статуса собеседников.

3. Субъектом мониторинга (модератором интернет-форума) является коммуникант, занимающий лидирующее положение в ситуации общения и способный воздействовать на других участников интеракции. Его функции и права заключаются в открытии и закрытии коммуникативного обмена; осуществлении мены ролей; назначении говорящего; стимулировании коммуниканта к общению или лишении его права голоса; регулировании количества и качества говорения; защите или мене темы коммуникации; контроле за поведением участников форума согласно установленным нормам.

4. Разграничиваются следующие виды мониторинга: по форме представления – вербальный / невербальный; по способу существования языка – устный / письменный; по степени выраженности информации – имплицитный / эксплицитный; по времени осуществления – предупредительный (премониторинг) / текущий / отсроченный (постмониторинг); по наличию или отсутствию посредника –

непосредственный / опосредованный; по типу участия субъекта – явный / скрытый.

5. Специфические языковые средства, используемые модератором интернет-форума и направленные на демонстрацию своей компетентности, креативности и принадлежности к сетевому сообществу, включают использование междометий, звукоподражаний, «албанского» языка, компьютерного сленга, сокращений; слитного написания слов, а также восклицаний, вопросов и императивов. Экспрессивность высказываний повышается с помощью антитез, сравнений, аллюзий, эвфемизмов, клишированных фраз, фразеологизмов и игры слов.

Апробация работы. Основные результаты и выводы работы докладывались на международных, межрегиональных и внутривузовских научных конференциях: I Международная научная конференция «Новые идеи в лингвистике XXI века» (Пятигорск, 2009 г.); III Международная научно-практическая конференция «Современная наука: тенденции развития» (Краснодар, 2012 г.); «Актуальные проблемы современной лингвистики и лингводидактики» (Волгоград, 2007 г.); «Коммуникативные аспекты современной лингвистики и лингводидактики» (Волгоград, 2009, 2013 гг.); на ежегодных внутривузовских научных конференциях профессорско-преподавательского состава ВГСПУ (Волгоград, 2008–2015 гг.), а также на аспирантских семинарах и заседаниях кафедры межкультурной коммуникации и перевода Волгоградского государственного социально-педагогического университета (2008–2015 гг.). По теме диссертации опубликовано 11 статей общим объемом 3,7 п.л., из них 5 статей – в изданиях, рекомендованных ВАК Министерства образования и науки РФ.

Структура диссертации. Работа состоит из введения, трех глав, заключения и библиографического списка.

Глава 1
КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ МОНИТОРИНГА КОММУНИКАЦИИ

1.1 Ключевые подходы к рассмотрению мониторинга в отечественной и зарубежной науке

Одной из главных функций коммуникации является регулирование человеческого поведения, целенаправленное воздействие партнеров по общению на знания, убеждения, мнения, оценки друг друга для достижения желаемого результата, что позволяет ученым говорить о перлокутивном эффекте коммуникативных актов. Процесс человеческого общения не является стихийным – он регулируется коммуникантами, контролирующими как собственные вербальные и невербальные действия, так и коммуникативное поведение собеседника. В нашем диссертационном исследовании для обозначения данного явления используется термин «мониторинг коммуникации».

Цель настоящего параграфа — рассмотреть понятие «мониторинг» с точки зрения различных научных дисциплин, определить степень его изученности и сформулировать базовые теоретические положения, наиболее значимые для проводимого исследования.

Анализ научной литературы показал, что понятие «мониторинг» является малоизученным, особенно в области лингвистики и теории коммуникации. Оно иногда встречается в трудах отечественных и зарубежных исследователей [Макаров, 2003; Черватюк, 2003 Воробьева, 2006; Stabbs, 1983; Weaver, 1987; Canary, 1994; Wood, 2004], но в качестве вспомогательного для изучения и анализа других коммуникативных явлений. Нам не известны работы, специально посвященные мониторингу процесса человеческой коммуникации, что существенно затрудняет нашу задачу и в связи с чем мы вынуждены собирать информацию для выстраивания

теоретической базы нашего исследования в трудах исследователей из различных областей научного знания, в том числе достаточно далеких от той, в рамках которой написана данная диссертация. Такой подход представляется нам целесообразным, поскольку он дает возможность выявить специфические черты понятия «мониторинг», применимые к нашему исследованию, и развить их на основе концепций лингвистики и теории коммуникации. Кроме того, сложность определения термина «мониторинг» связана с отсутствием его однозначного толкования в рамках различных наук. Несмотря на то, что мониторинг, используемый в разных сферах человеческой деятельности, обладает общими характеристиками и свойствами, различные системы мониторинга существуют и развиваются достаточно изолированно в рамках той или иной области контроля и управления.

В данном разделе мы ставим перед собой следующие задачи: 1) выявить ключевые признаки и характеристики исследуемого явления; 2) проанализировать противоречия и спорные моменты в приводимых дефинициях; 3) сформулировать собственное рабочее определение понятия «мониторинг»; 4) исследовать его социальную природу и роль в обществе; 5) определить этапы процесса мониторинга коммуникации и выделить его функции.

Первоначально термин «мониторинг» был введен в почвоведение, затем в экологию и другие смежные с ними области знаний. В дальнейшем он был заимствован социальными науками: педагогикой, социологией, психологией, теорией бизнеса, экономикой, теорией права. Однако следует отметить, что степень изученности данного понятия и интенсивность его использования в различных научно-практических сферах неравнозначны.

Термин «мониторинг» достаточно часто используется в контексте таких наук, как экология, метеорология и почвоведение. Ученые, занимавшиеся проблемами экологического мониторинга окружающей среды [Израэль, 1974, 1979, 1984; Герасимов,

1975, 1976; Бельдеева, 1999; Пашкевич, 2002; Крупская и др., 2007; Бузмаков, Костарев, 2009], достаточно глубоко проработали методологический аппарат его исследования, выявили цели, задачи, принципы его организации и осуществления.

Впервые термин «мониторинг» был применен по отношению к проблемам экологии в 1971 году при подготовке к Стокгольмской конференции ООН по охране окружающей среды, а в 1974 году был определен в Международной программе ЮНЕСКО «Человек и биосфера» как «система регулярных длительных наблюдений, измерений и оценки состояния окружающей среды в соответствии с заранее подготовленной и научно обоснованной программой, позволяющей прогнозировать на будущее изменение ее параметров, имеющих особенное значение для человечества» (цит. по: [Бузмаков, Костарев, 2009, с. 6]). Целью экологического мониторинга является оценка комфортности окружающей природной среды для ведения хозяйственной деятельности и информационное обеспечение предотвращения отрицательных последствий изменения окружающей природной среды в результате антропогенного воздействия [Там же, с. 14]. Экологический мониторинг призван решать следующие задачи: 1) наблюдение за объектом; 2) сбор и обработка данных наблюдения; 3) обеспечение достоверности и сопоставимости собранных данных; 4) оценка и прогноз состояния объекта; 5) своевременное оповещение органов власти и управления о состоянии объекта [Горшков, 2010, с. 5].

Исследуя геоэкологический мониторинг, Л. К. Трубина выделяет следующие требования к содержанию и организации указанного понятия: 1) комплексный характер наблюдений, которые должны охватывать всю совокупность природных объектов и воздействующих на них факторов и учитывать различные процессы, происходящие в природе; 2) систематичность проводимых наблюдений; 3) оперативность получения данных для своевременной оценки и реакции; 4) репрезентативность наблюдений – при выборе объектов необходимо учитывать их типичность, а

при необходимости уникальность, а также особенности условий, в которых проводится процесс мониторинга [Трубина, 2012, с. 9–10]. Выделенные положения могут быть экстраполированы на понимание сущности мониторинга человеческого общения с точки зрения лингвистики и теории коммуникации, в частности его цели, задач и принципов осуществления, что и было нами сделано в соответствующей части исследования.

Несмотря на достаточную степень разработанности термина «мониторинг» в сфере экологии и охраны окружающей среды, целостность подхода к пониманию данного явления не выработана. Так, первый подход определяет мониторинг как наблюдение и прогнозирование ответной реакции окружающей среды на воздействие хозяйственной деятельности, исключая функцию активного вмешательства в нее человека [Израэль, 1984], в то время как второй подход рассматривает мониторинг как систему не только наблюдения, но также контроля и управления состоянием окружающей среды [Герасимов, 1976]. В 70 – 80 годы XX века развернулась дискуссия по поводу управленческой функции мониторинга. По ее окончании был принят подход Ю. А. Израэля, однако дальнейшее развитие показало, что ненацеленность мониторинга на управление снижает его эффективность [Боровкова, Морев, 2004, с. 75].

Проблема отсутствия единого подхода к пониманию значения мониторинга существует и в других науках, в частности в социологии. С одной стороны, мониторинг воспринимается исследователями как статистический метод сбора информации, наряду с опросом, в частности анкетированием. Социологический мониторинг – это многократное повторение одного и того же опроса на протяжении длительного интервала времени, при условии регулярного применения одних и тех же принципов выборки и одного и того же инструментария для сбора данных [Подлазов, 2012; Добреньков, Кравченко, 2009]. Данный подход не предполагает функцию управления. С другой стороны, мониторинг рассматривается как процесс, который включает в себя различные методы,

нацеленные на наблюдение за объектом, и имеет своей целью оценивание состояния данного объекта, контроль и его регулирование [Боровкова, Морев, 2004; Кузина, 2010]. Проанализировав данные подходы, мы пришли к выводу, что в нашей диссертации целесообразно рассматривать мониторинг как процесс, направленный на активное регулирование процесса коммуникации, выполняющий функции управления, контроля и, в случае необходимости, изменения ситуации общения.

Важно также отметить, что в рамках социологии мониторинг рассматривается как средство обеспечения эффективного функционирования системы прогнозирования [Бестужев-Лада, Наместникова, 2002; Гуляева, 2005], которая основывается на систематичном, плановом опросе респондентов. При этом прогнозирование не равно предсказанию, а опирается на взвешенные решения возможных последствий после обработки полученных в результате опроса данных [Бестужев-Лада, 2002]. Описывая социальную сферу общества как сложную систему, склонную к непредсказуемости и неопределенности и поэтому имеющую вероятностный характер развития, Н. П. Гуляева отмечает, что исторический опыт демонстрирует наличие в социальной сфере стабильности определенных тенденций, повторяемость особенностей социального воспроизводства населения, стереотипов потребительского поведения, что дает повод говорить о возможном социальном прогнозировании изменений, происходящих в обществе, на основе выделенных научных параметров [Гуляева, 2005]. Для нашего исследования данный тезис представляет интерес, поскольку выделяемая функция прогнозирования может быть применена к процессу коммуникации с учетом того, что мониторинг нацелен на повышение его эффективности. Предвидение дает возможность спланировать вероятностный ход развития коммуникативной ситуации, выбрать оптимальные средства и линию коммуникативного поведения.

В экономике мониторинг понимается как «система непрерывного сбора, оценки и изучения экономической информации

хозяйствующего субъекта на всех стадиях расширенного воспроизводства с целью контроля реализации стратегии предприятия и принятия эффективных управленческих решений» [Масалитина, 2007, с. 13]. Кроме того, в теории экономики и права был сформулирован некий алгоритм проведения мониторинга, который представляет собой последовательность приводимых ниже действий.

Шаг 1. Определение проблемы. На данном этапе происходит предварительный анализ ситуации и предмета мониторинга, выбор его параметров и метода.

Шаг 2. Определение причин проблемы. Данный этап предполагает систематическое наблюдение за предметом мониторинга и фиксацию всех изменений по выделенным заранее параметрам.

Шаг 3. Выработка стратегии действий. На этом этапе полученные данные анализируются, выявляются проблемы и пути их решения [Великоредчанина].

Исследуя правовой мониторинг, А. А. Акмалова и Д. В. Капицына говорят о возможности использовать данное понятие в широком и узком смыслах. Правовой мониторинг в широком смысле – это процесс, сочетающий «информационное (демонстрационное), аналитическое, интерпретационное, экспертное, прогнозное, систематизационное сопровождение правотворчества и правоприменения, предполагающий периодическое (постоянное) отслеживание динамики и статики правовых отношений и норм». Целью такого мониторинга являются наблюдение, анализ и оценка правовых актов для контроля их соответствия прописанным в регламентах требованиям для повышения качества государственного управления. В узком смысле правовой мониторинг понимается как вид правового контроля [Акмалова, Капицына, 2012, с. 17–18].

В этой же работе Д. В. Капицына указывает следующие функции процесса мониторинга: 1) наблюдение и анализ правового процесса как соответствующего или отклоняющегося относительно заданных норм;

2) инновация – выявление и распространение позитивного опыта, выработка рекомендаций для последующего проведения процесса мониторинга; 3) оптимизация – поиск моделей оценивания правового регулирования, снижающих административные барьеры, учитывающих различные национальные интересы субъектов; 4) прогнозирование развития предмета мониторинга; 5) систематизация – упорядочение связей между различными объектами правового процесса в целях обеспечения единства правового пространства; 6) критериализация – выработка критериев, необходимых для оценивания соответствия предмета мониторинга нормам и стандартам [Акмалова, Капицына, 2012, с. 18–19]. Мы усматриваем возможность частичного применения выделенных функций к анализируемому нами мониторингу коммуникации.

Исследователи в области экономики и права также активно обсуждают прогнозирующую функцию мониторинга, на которую мы указывали выше. В частности, Э. Б. Воронова и И. А. Кислухина, рассматривая работу различных социально-экономических систем, подчеркивают необходимость применения понятия «предикативный мониторинг», который определяется ими как «метод непрерывного наблюдения за состоянием объекта (социально-экономической системы), проводимого в целях выявления тенденций, формирующихся в динамике его развития, и составления прогнозов на будущее развитие объекта» [Воронова, Кислухина, 2012]. Основными задачами предикативного мониторинга являются: 1) постоянное наблюдение за состоянием социально-экономических систем; 2) анализ их развития; 3) исследование и прогнозирование уровня кризиса; 4) профилактика и предотвращение возможных кризисов развития социально-экономических систем [Там же].

В еще большей степени применимы к нашему исследованию некоторые положения психологии, где мониторинг в основном используется для выявления закономерностей психологического развития индивидуума или группы лиц [Михайлова, 2007; Нежнов, 2006]. Предметом

психологического мониторинга может стать функционирование психических процессов у лиц всех возрастов, психофизическая и соматическая готовность ребенка к учебному процессу, динамика изменений психического состояния у определенной возрастной или профессиональной группы лиц.

Заслуживает внимания определение психологического мониторинга в «Оксфордском толковом словаре по психологии» (2002) как «осмотр или наблюдение», которые могут «проводиться в отношении людей, чтобы наблюдать за их поведением, или в отношении себя, чтобы оценить свои собственные внутренние процессы когнитивного или эмоционального плана». Из этого определения следует, что мониторинг может быть направлен как на адресата, так и на самого адресанта, то есть во время разговора, беседы, выступления говорящий осуществляет мониторинг собственных действий. В научной литературе по психологии нами был встречен термин *«self-monitoring»* [Kanfer, Meichenbaum; Hartsuiker, Bastiaanse, 2005], который понимается исследователями как самоконтроль, процесс систематического наблюдения за собственным поведением. Человек осознает себя на основе осуществляемых им самим физиологических, интеллектуальных и перцептивных процессов. Это заключение дает нам возможность говорить о двух формах существования мониторинга (направленность на окружающих и на самого себя), что будет подробно проанализировано в п. 2.2 настоящего исследования.

Еще одной наукой, в которой также широко используется понятие мониторинга, является п е д а г о г и к а , где он изучается как информационная, диагностическая, научная, прогностическая система в сфере образования [Боровкова, Морев, 2004], средство социальной диагностики качества образования [Майоров, 2005], способ оценки профессионально-педагогической компетентности педагогов [Буркова, 1998; Гончаренко, 2003; Татаринова, 2004], метод саморегуляции и самоисследования сферы образования [Моисеева, 2006], средство повышения эффективности учебного процесса [Исаков, 2007].

Под педагогическим мониторингом понимается «система сбора, хранения, обработки и распространения информации о деятельности педагога, обеспечивающая непрерывное слежение за состоянием и прогнозированием развития образовательного процесса. В рамках мониторинга проводится выявление или оценивание проведенных педагогических действий» [Лаврова, 2008, с. 2]. С. В Лаврова выделяет критерии эффективности мониторинга, к которым относятся: целесообразность, постановка четких целей и задач, направленность на определенный объект, систематичность и планомерность, соответствие форм и методов целям и содержанию, оперативность, объективность [Там же, с. 5].

Рассмотренные выше положения позволяют нам обратиться к проблеме рефлексии коммуниканта, участвующего в процессе интеракции; упорядочить параметры анализа и самоанализа, рассмотреть мониторинг с точки зрения адаптации к собеседнику, а также соотношения коммуникативной компетентности и эффективности регулирования хода коммуникации.

Явление упорядочения человеческого взаимодействия тесно связано с исследованиями в области ф и л о с о ф и и , посвященными организации общества, объединению людей в группы, распределению их ролей и функций в социуме, контролю и регулированию интеракций, улаживанию конфликтов, споров, разногласий [Платон, 1968; Фролов, 2003]. Все вышеназванное неизбежно подразумевает организацию человеческого общения. С этой точки зрения, мониторинг можно трактовать как умение правильно выстроить линию коммуникативного поведения со своим собеседником.

В новейшей философии мониторинг понимается как когнитивный метод познания действительности. В. В. Фурсов рассматривает его как когнитивную систему, «реализующую достаточно универсальный метод научного познания сложных самоорганизующихся систем» [Фурсов, 2013, с. 12].

Суть мониторинга коммуникации заключается в оптимизации взаимодействия между ее участниками, направленного на достижение поставленных целей. В этой связи важными для нашего исследования являются закономерности эффективного общения, выявленные в области р и т о р и к и . Несмотря на то, что мониторинг не рассматривается как самостоятельное понятие в риторике, основные постулаты об успешной коммуникации могут быть важными для понимания сути изучаемого нами явления.

Принципы мониторинга коммуникации строятся на эффективном взаимодействии всех ее участников. Риторический идеал был определен софистами и характеризовался такими особенностями, как:
1) монологичность высказывания, сопровождаемая манипулированием аудиторией – адресат выступает в качестве пассивного объекта воздействия;
2) агональность речи – любое общение осуществляется в виде спора, борьбы, состязания, где главным условием является обязательная победа говорящего;
3) относительность высказывания – целью доказательства является не истина, а победа в споре, так как нет ничего истинного, а существует лишь то, что удалось доказать (приводится по: [Михальская, 2011, с. 450]).

В противовес указанному идеалу, Платон выводит свои постулаты эффективного взаимодействия, которые основаны на диалогическом, гармонизирующем и смысловом принципах. Каждый из участников является активным субъектом общения, основная цель которого заключается в объединении усилий всех участников коммуникативной ситуации для достижения поставленной задачи, поиска согласия относительно смысла и результата общения [Там же, с. 253].

Грамотный оратор умело контролирует свою речь и аудиторию. Для этого ему необходимо обладать знаниями в области современной риторики, изучающей структуру общения, речевое поведение адресата и адресанта, умение грамотно и красноречиво доносить свои мысли до слушающего, прибегая к различным способам и тактикам достижения коммуникативной

цели, искусство ведения продуктивного спора и техники избегания конфликтной ситуации или выхода из нее [Михальская, 2011; Стернин, 2008; Формановская, 2002; Зарецкая, 2002]. Немалое внимание в риторике уделяется понятию эффективности речевого воздействия на личность, которое «позволяет говорящему достичь поставленной цели и сохранить баланс отношений с собеседником (коммуникативное равновесие), то есть остаться с ним в нормальных отношениях, не поссориться» [Стернин, 2002, с. 33].

Как уже было указано выше, мониторинг общения в лингвистике и теории коммуникации не становился предметом специального изучения. Однако данный термин встречается в некоторых работах, в частности при описании такого явления, как метакоммуникация [Watzlawick, 1967; Стрибежев, Почепцов, 2005; Воробьева, 2006]. П. Вацлавик определяет метакоммуникацию как коммуникацию о коммуникации между двумя говорящими или группой, относительный акт интеракции, то, «как я вижу себя, то, как я вижу тебя, и то, как, по моему мнению, ты видишь меня» [Watzlawick, 1967, с. 53]. Мы считаем данное понятие очень важным для нашего исследования, так как метакоммуникативные ходы направлены на структурирование и интерпретацию того, как индивидуумы общаются друг с другом. Так, Г. Г. Почепцов считает, что основная цель метакоммуникации – это регулирование речевого общения средствами языка [Почепцов, 2001]. В. В. Стрибежев, изучая метакоммуникативные функции речевых клише, приходит к выводу, что последние используются для реального, активного регулирования процесса общения путем установления, поддержания или размыкания речевого контакта [Стрибежев, 2005, с. 46]. Таким образом, метакоммуникативные ходы являются важным средством мониторинга человеческого взаимодействия.

В работах М. Стаббса [Stubbs, 1983], М. Л. Макарова [Макаров, 2003], Е. М. Воробьевой [Воробьева, 2006] мониторинг рассматривается как одна из

функций метакоммуникации, направленная на регулирование хода коммуникативного процесса. М. Стаббс понимает под термином «мониторинг» самоконтроль дискурса, отражение в нем компонентов речевой ситуации. Детально исследуя педагогический дискурс, он выделяет восемь типов метакоммуникативных актов, направленных на регулирование процесса коммуникации: 1) поддержание и демонстрацию внимания (*attracting or showing attention*); 2) контроль объема высказывания (*controlling the amount of speech*); 3) проверку и подтверждение понимания (*checking or confirming understanding*); 4) подведение итогов сказанного (*summarizing*), определение (*defining*); 5) редактирование (*editing*), исправление (*correcting*), уточнение темы (*specifying topic*) [Stubbs, 1983, с. 50–53].

М. Л. Макаров также считает, что метакоммуникативные ходы нацелены на мониторинг какого-либо аспекта ситуации общения, где под мониторингом понимается регуляция дискурса. При этом необходимо учитывать физические особенности носителей языка, артикуляцию или почерк, а также принимать во внимание технические средства коммуникации: телефон, факс, Интернет. Также с помощью метакоммуникативных ходов осуществляются мониторинг привлечения и поддержания внимания, восприятия и понимания, контролирующие запросы говорящего, переспросы со стороны адресата, информирование о неудаче общения в целом. Кроме того, М. Л. Макаров отмечает, что мониторинг может быть нацелен на контроль межличностных и социальных отношений, норм, стиля речи и тональности общения, мены коммуникативных ролей [Макаров, 2003, с. 199–202].

Термин «мониторинг» также встретился нам в диссертационном исследовании И. С. Черватюк [Черватюк, 2003]. Анализируя маркеры власти, она называет в их числе и маркеры мониторинга дискурса, понимаемого как контроль за общением. При этом подчеркивается статусность данного понятия и указывается на то, что осуществлять данный процесс может человек, наделенный властью. К маркерам мониторинга дискурса

И. С. Черватюк относит: инициирование общения, введение новой темы, завершение темы, прерывание говорящего, передачу права голоса другому коммуниканту, право ограничения длительности высказывания, право выдерживать паузу, право комментировать происходящее, уходить от ответа, настаивать на ответе, право игнорировать собеседника [Черватюк, 2003, с. 59].

В работах ряда западных исследователей коммуникации мониторинг рассматривается как самоконтроль. Дж. Т. Вуд трактует его как процесс рефлексии и саморегуляции, помогающий понять, где были допущены ошибки, приводящие к сбою в коммуникации, объяснить и избежать их в дальнейшем. Мониторинг определяется как «способность анализировать и регулировать свое коммуникативное поведение» (*“the capacity to observe and regulate your own communication“*) [Wood, 2004, p. 67]. Эту идею поддерживает Д. Дж. Кэнэри, трактующий мониторинг как процесс конструирования образа языковой личности, который имеет тесную связь с тем, как эта личность сама себя воспринимает [Canary, 1994, p. 401].

Р. Л. Уивер II рассматривает мониторинг как способность индивидуума слушать, реагировать и контролировать свое вербальное и невербальное общение. К процессам мониторинга эффективного слушания он относит: сосредоточенность на сообщении, взвешенное отношение к услышанному, умение сопереживать. Реакция на сообщение также, по мнению Р. Л. Уивера, нуждается в мониторинге. Необходимо быть уверенным, что реакция будет понята правильно, при необходимости следует повторить или разъяснить свой ответ. В зависимости от того, как будет истолкован ответ отправителем сообщения, зависит успешность самого процесса интеракции [Weaver, 1987, p. 118–122]. Отметим, что мониторинг в понимании Р. Л. Уивера также направлен на самоконтроль говорящего, на оценивание своего поведения в процессе интеракции.

В результате проведенного анализа понятия «мониторинг» в трудах отечественных и зарубежных ученых мы считаем возможным сделать

следующие выводы, которые составят теоретическую базу нашего исследования:

1) из философии: мониторинг определяется как когнитивный метод познания действительности, который предполагает способы познания и социального конструирования какой-либо системы и обеспечивает эффективную обратную связь;

2) из естественных наук (экология, метеорология, почвоведение и т.д.): мониторинг нацелен на постоянный процесс наблюдения, анализа какого-либо объекта с целью соответствия его заданным параметрам; сформулированы его основные цели и задачи, которые включают наблюдение, сбор и обработку данных наблюдения, обеспечение достоверности и сопоставимости собранных данных; оценку и прогноз состояния объекта;

3) из социологии: мониторинг, с одной стороны, заключается в наблюдении и прогнозировании ответной реакции предмета мониторинга, а с другой стороны, предусматривает активное вмешательство в состояние объекта, что соответственно предполагает взятие на себя ответственности и соотносится с понятиями «контроль» и «регулировка»;

4) из психологии: мониторинг может осуществляться говорящим в отношении собеседников, а также в отношении самого себя, чтобы оценить собственные внутренние процессы когнитивного или эмоционального плана;

5) из педагогики: эффективность мониторинга основана на следующих критериях: целесообразность, систематичность, планомерность, постановка четких целей и задач, направленность на определенный объект, оперативность, объективность;

6) из риторики: мониторинг актуализируется в ораторском искусстве и связан с умением достичь поставленной коммуникативной цели, сохраняя при этом коммуникативное равновесие;

7) из лингвистики и теории коммуникации: мониторинг статусно обозначен и нацелен на контроль межличностных и социальных отношений, норм, стиля и характера общения.

1.2 Место мониторинга в системе человеческого общения

Управление коммуникацией и организация человеческого общения – это сложные, малоизученные явления. Коммуникация не является стихийным процессом, ей свойственна внутренняя организация. У человека существует внутренний механизм, заставляющий его выстраивать свое общение в соответствии с принятыми в социуме правилами, нормами и конвенциями. В самом общем смысле суть мониторинга заключается в моделировании процесса коммуникации, структурировании человеческого общения. В случае отклонения от установленных норм человек интуитивно или сознательно корректирует процесс коммуникации, то есть осуществляет мониторинг. Цель настоящего параграфа – дать краткий обзор некоторых теорий, которые связаны с процессом организации взаимодействия между людьми, что позволит определить место изучаемого явления в системе человеческого общения, а также нашу позицию в отношении предмета исследования.

В начале данного параграфа считаем важным уточнить, что термины «общение» и «коммуникация» употребляются в рамках настоящего исследования как синонимы. Мы отдаем себе отчет, что ряд ученых [Каган, 1988; Бодалев, 1996; Конецкая, 1997; Горошко, 2012] разграничивают эти понятия. Так, например, В. П. Конецкая полагает, что коммуникация – это социально обусловленный процесс передачи и восприятия информации как в межличностном, так и в массовом типе дискурса с целью воздействия на человека или общество в целом, в то время как общение есть социально обусловленный процесс обмена мыслями, чувствами, информацией между

людьми, реализуемый в основном вербальными средствами языка [Конецкая, 1997, с. 4]. Для нашей работы разграничение этих двух понятий мы считаем нерелевантным и поэтому будем использовать их как равнозначные.

Рассмотрим наиболее важные для нашей работы теории организации человеческого взаимодействия, чтобы понять, какое место занимает в этом процессе мониторинг коммуникации.

Значительную роль в осмыслении того, как разворачивается и структурируется человеческое общение, играет теория речевых актов – одно из направлений аналитической философии, предложенное оксфордским исследователем Дж. Остином в конце 40-х годов XX века. Согласно данной теории, минимальной единицей коммуникации признается не предложение, а действие – совершение определенных речевых актов (приказ, просьба, извинение, поздравление), которые рассматриваются на трех уровнях: локутивном (непосредственно сам процесс говорения), иллокутивном (совершение говорящим действия, которое имеет некоторую внеязыковую цель) и перлокутивном (достижение говорящим в процессе речи определенного результата) [Austin, 1962].

Практически все исследователи строят классификацию речевых актов, основываясь на их иллокутивной направленности; в некоторых работах количество выделяемых типов достигает нескольких сотен. По мнению М. Л. Макарова, наиболее логичной и последовательной из классических версий теории речевых актов является типология Дж. Сёрля и Д. Вандервекена [Searle, Vanderveken 1985], в которой выделяются пять иллокутивных целей: директивная (побуждения, просьбы, приказы, указания, распоряжения, инструкции, нормативные акты), комиссивная (обещания, объявления, угрозы), декларативная (называния, определения, назначения, приговоры), ассертивная (утверждения, констатации, отчеты, описания, объяснения), экспрессивная (извинения, благодарности, ответы). Однако М. Л. Макаров обращает внимание на то, что в работах Дж. Сёрля не происходит разграничения иллокутивных актов на коммуникативные и

конвенциональные, все речевые акты конвенциональны [Макаров, 2003, с. 164]. П. Ф. Стросон [1986] разграничивает интенции и конвенции в речевом акте и выделяет соотнесенность конвенции с каким-либо социальным институтом в качестве основного фактора для понимания смысла, который говорящий вкладывает в свое сообщение. Дальнейшее развитие теории речевых актов происходит в работе К. Баха и Р. Харниша [Bach, Harnish 1979]. Разграничивая институциональные и неинституциональные типы высказываний, они выделяют четыре «коммуникативных» типа иллокутивных актов (констативы, директивы, комиссивы и межличностные социальные формулы) и два «конвенциональных» акта (эффективы и вердиктивы). М. Л. Макаров подчеркивает принципиальное отличие конвенциональных актов от коммуникативных, которое заключается в следующем: «конвенциональные речевые акты (и эффективы, и вердиктивы) обусловлены социальным институтом, являясь его неотъемлемым, внутренне присущим элементом. Высказывания такого рода меняют институциональный статус людей и/или вещей, создают новые институциональные права и обязанности» [Макаров, 2003, с. 166].

М. Стаббс пишет о том, что знания о речевых актах «входят в коммуникативную компетенцию всех “нормальных” носителей языка, что подтверждается способностью каждого из нас правильно интерпретировать подобные речевые акты независимого от нашего личного участия или неучастия в таких ритуалах» [Stubbs, 1983, с. 159–160].

Основываясь на данной теории, мы будем исходить из того, что человек вступает в коммуникацию не ради процесса произнесения слов, а для того, чтобы совершить некое действие и добиться в процессе говорения задуманного результата. При этом мы осознанно или неосознанно управляем собой и своими собеседниками, побуждая их к совершению нужного нам действия. В процессе говорения мы выбираем не только форму (утверждение, вопрос, повторение, сообщение новой информации), но и один

из множества возможных вариантов. Так, М. Холлидей рассматривает речевой акт как выбор одной из альтернатив, другими словами, язык выступает как совокупность выборов, которые могут быть оценены индивидуумом по-разному [Halliday, 1970, с. 142].

Опираясь на указанные научные работы, выделим в структуре мониторинга следующие разновидности речевых актов, сгруппировав их по четырем критериям:

1) этапы мониторинга:
   - установление речевого контакта;
   - поддержание речевого контакта;
   - структурирование речевого контакта;
   - подведение итогов;
   - завершение речевого контакта;
2) мониторинг участия коммуникантов:
   - привлечение и демонстрация внимания;
   - вхождение в обсуждение;
   - наблюдение за обсуждением;
   - заполнение пауз;
   - прерывание участника общения;
   - осуществление мены коммуникативных ролей;
   - выход из обсуждения.
3) мониторинг тематики:
   - ввод темы;
   - определение темы;
   - уточнение темы;
   - поддержание темы;
   - защита темы;
   - смена темы;
   - завершение темы;

4) мониторинг с целью контроля:
   - корректирование;
   - редактирование;
   - проверка понимания;
   - контроль над социально-ролевыми отношениями;
   - контроль над соблюдением норм общения;
   - контроль над качеством сообщений;
   - контроль над объемом высказывания;
   - контроль над релевантностью сообщения;
   - контроль над соответствием сообщений заявленной теме.

Исследуя понятие «мониторинг», нельзя обойти стороной такое коммуникативное явление, как речевое воздействие. Согласно теории речевых актов, говорящий своим сообщением побуждает собеседника к совершению задуманного действия. Однако возникают ситуации, когда слушающий сознательно или подсознательно избегает подчинения себя планам говорящего и ограждает свои интересы неким барьером. Преодоление этого защитного барьера с помощью языковых средств есть речевое воздействие. Мы не ставим перед собой задачу дать подробный анализ многочисленных работ, посвященных этой теме, обратимся лишь к тем утверждениям, которые являются релевантными для нашего исследования.

П. Б. Паршин пишет о «воздействии на индивидуальное и/или коллективное сознание и поведение, осуществляемое разнообразными речевыми средствами, иными словами – с помощью сообщений на естественном языке» [Паршин, 1996, с. 19]. С точки зрения управления коммуникацией, речевое воздействие является важным звеном для ее успешного осуществления. Оказывая влияние на своего партнера по коммуникации, индивидуум стремится регулировать его поведение, убеждает его совершить необходимое, с его точки зрения, действие. «Феномен

речевого воздействия связан, в первую очередь, с целевой установкой говорящего – субъекта речевого воздействия. Быть субъектом речевого воздействия – значит регулировать деятельность своего собеседника (не только физическую, но и интеллектуальную). При помощи речи побуждают партнера по коммуникации начать, изменить, закончить какую-либо деятельность, влияют на принятие им решений или на его представления о мире» [Иссерс, 1999, с. 20–22].

С психологической точки зрения, выделяют прямое и скрытое речевое воздействие. В ситуациях, когда собеседник не осознает, что является объектом речевого воздействия, имеет место языковое манипулирование, которое включает нападение, принуждение, внушение, просьбу, введение в определенное эмоциональное состояние. Кроме этого, речевое воздействие может осуществляться как аргументация или игра [Там же].

И. А. Стернин указывает, что задача речевого воздействия – при помощи коммуникативных действий изменить поведение или мнение собеседника в нужном для говорящего направлении. Способами речевого воздействия, по его мнению, могут быть: доказывание, убеждение, уговаривание, клянченье, внушение, просьба, приказ, принуждение [Стернин, 2008, с. 10–12]. От выбора одного из указанных способов речевого воздействия в конкретной коммуникативной ситуации будет зависеть поведение индивидуума, осуществляющего мониторинг, характер мониторинга, выбор стратегий, тактик и языковых средств.

Законы эффективного взаимодействия также пытается объяснить теория координированного управления смыслами, созданная Б. Пирсом, основная цель которой – улучшение социальных миров путем оптимизации качества человеческого общения [Pearce, 2001]. Согласно данной теории, эффективное человеческое взаимодействие является результатом согласования коммуникативных действий разных людей, при этом каждая «личность выбирает, что рассказать, а о чем умолчать, каким образом представить информацию»

(цит. по: [Леонтович, 2011, с. 126 – 127]). Осуществляя мониторинг своих действий, выбирая ту или иную линию поведения, личность либо строит коммуникацию, либо разрушает ее.

Мониторинг общения существует для обеспечения эффективной коммуникации. Не считая его самоцелью, личность должна осознавать назначение мониторинга, которое должно отвечать существующим на данный конкретный момент, в каждой отдельно взятой ситуации, потребностям участников коммуникативного процесса. Таким образом, цель мониторинга является системообразующим элементом этого процесса.

В самом общем смысле целью мониторинга является организация коммуникативного процесса таким образом, чтобы повысить его эффективность. Частные целевые установки могут быть следующими: 1) создание условий для эффективного взаимодействия; 2) стимулирование активного участия коммуникантов; 3) распределение коммуникативных ролей участников общения; 4) обеспечение порядка и контроля за содержанием общения; 5) избегание деструктивной коммуникации или выход из конфликтных ситуаций.

Рассуждая о коммуникативном поведении личности с позиции сценарности и конвенциональности, В. А. Литвинова приходит к выводу о том, что поведение людей социально ориентировано и основывается на прагматической конвенции, под которой исследователь понимает «договоренность выполнять социально значимое действие в соответствии с тем, что социум считает добродетельным, нравственным, правильным, предписывая всем следовать нормам морали, этики и этикета в межличностном взаимодействии» [Литвинова, 2015, с. 20]. Главное отличие конвенциональности от стереотипности поведения заключается в договорном характере использования языка в конкретном культурном сообществе. «Если человек соблюдает конвенции, придерживается общепринятой системы разрешений и запретов, то он демонстрирует готовность принять сложившуюся систему ценностей и быть членом этого общества. Однако,

поскольку речь идет и о его личном нравственном выборе, обусловленном сложившейся ситуацией, в принятие решения может вмешаться субъективно-личностный фактор, и человек отклоняется от ожидаемой модели поведения» [Литвинова, 2015, с. 21]. Возврат к ожидаемой модели поведения осуществляется с помощью мониторинга. Таким образом, мы можем утверждать, что мониторинг общения неразрывно связан с понятием «норма», которое является одним из его необходимых условий, так как именно с нормой сравнивается фактический результат интеракции. Различаются универсальные нормы, принятые в любом цивилизованном сообществе, зафиксированные во «Всеобщей декларации прав человека» и имеющие международно-правовой характер, а также культурно-специфические нормы, присущие отдельно взятой культуре, привязанные к определенному географическому региону и имеющие свой собственный набор разрешений и запретов. Нормы складываются исторически, усваиваются индивидуумом в процессе социализации и поддерживаются законом. Кроме того, существуют нормы, принятые в конкретном коммуникативном сообществе или группе. Таким сообществом может являться любая субкультура, например, готы, киберпанки, геймеры, футбольные фанаты. Нормы, принятые в Интернете, – так называемый «netiquette» – зависят от каждого конкретного сайта и форума, где администраторами и модераторами устанавливаются правила общения, с которыми ознакомлены и согласны их соблюдать все остальные участники данного сообщества.

В. И. Карасик определяет коммуникативную норму как «стандарт вербального и невербального общения в его жанровом многообразии» и рассматривает ее в двух планах: 1) дескриптивный план – установки коммуникативного поведения, закрепленные в языковом сознании в конкретном обществе, «понимание того, кому, когда и как следует или не следует себя вести определенным образом в процессе общения»; 2) прескриптивный план – правила и требования к заданному поведению

[Карасик, 2012, с. 33]. Кроме того, В. И. Карасик отмечает, что коммуникативной норме свойственна дискурсивная специфика, которая соотносится с жесткими и мягкими типами дискурса. Жестко структурированные типы дискурса обладают конкретными правилами коммуникативного поведения, нарушение которых порицается обществом, в то время как мягко структурированные типы дискурса ориентированы на общие этнокультурные стереотипы поведения [Там же, с. 26]. Таким образом, существует определенная дискурсивная специфика мониторинга. В зависимости от типа дискурса, ситуации общения, личностных характеристик коммуникантов мониторинг может быть жестким и мягким.

Подводя итог, отметим, что от способа оказания речевого воздействия, выбора коммуникативных средств, соблюдения норм общения и совместного настроя участников интеракции на кооперацию будет зависеть характер мониторинга, а также его эффективность в достижении коммуникативной цели.

1.3 Мониторинг и смежные с ним понятия

В данном параграфе мы ставим перед собой следующие задачи: 1) дать обзор ключевым терминам, используемым в работе; 2) проанализировать словарные дефиниции термина «мониторинг» и сформулировать его рабочее определение; 3) рассмотреть его соотношение с другими ассоциирующимися с ним терминами.

Для более точного понимания термина «мониторинг» обратимся к русским и английским лексикографическим источникам.

Анализируемый нами термин «мониторинг» (от англ. *monitoring*) является производным от английского глагола *to monitor*:

to regularly check something or watch someone in order to find out what is happening [MED];

1) to watch or check sth over a period of time in order to see how it develops, so that you can make any necessary changes; 2) to listen to telephone calls, foreign radio broadcasts, etc. in order to find out information that might be useful [OALD];

to watch, observe, listen to, or check (something) for a special purpose over a period of time [NWD];

1) to keep track of systematically with a view to collecting information; 2) to test or sample, especially on a regular or ongoing basis; 3) to keep close watch over, supervise; 4) to direct [Dictionary of the English Language];

1) to oversee, supervise, or regulate; 2) to watch closely for purposes of control, surveillance, etc [WCD].

Анализ англоязычных определений позволяет заключить, что в них на первый план выходят следующие характеристики мониторинга: целенаправленность, продолжительность, систематичность, точность, ориентированность на контроль и изменение в случае несоответствия необходимым параметрам.

В русскоязычных словарях термин «мониторинг» определяется следующим образом:

1) постоянное наблюдение за каким-либо процессом с целью выявления его соответствия желаемому результату или первоначальным предположениям; 2) наблюдение, оценка и прогноз состояния окружающей среды в связи с хозяйственной деятельностью человека [Современный словарь иностранных слов];

система постоянных наблюдений, оценки и прогноза изменений состояния какого-либо природного, социального и т.п. объекта [Современный толковый словарь русского языка];

специально организованное, систематическое наблюдение за состоянием объектов, явлений, процессов с целью их оценки, контроля, прогноза [Большой словарь по социологии];

длительное наблюдение за состоянием обучения и воспитания и управление этими процессами путем своевременного информирования участников о возможном наступлении неблагоприятных, критических или недопустимых ситуаций [Словарь по образованию и педагогике];

наблюдение, оценка и прогноз состояния какого-либо явления или процесса, анализ их деятельности как составная часть управления [Экономика и право];

постоянное отслеживание оценка политической ситуации процесса; целью мониторинга является изучение динамики данного фона для более эффективного управления [Политология].

Приведенные выше дефиниции также указывают на продолжительность протекания процесса мониторинга, его направленность на управление объектом и осуществление контроля за ним. Кроме того, в них присутствует такая его характеристика, как прогнозирование.

Таким образом, анализ статей в русскоязычных и англоязычных словарях позволяет сделать вывод, что мониторинг 1) является целенаправленно организованным процессом; 2) протекает достаточно продолжительное количество времени или является постоянным; 3) включает в себя наблюдение, анализ, оценку, прогноз состояния какого-либо объекта.

Необходимо также отметить, что мониторинг коммуникации представляет собой процесс. По нашему мнению, именно такой подход дает возможность всесторонне изучить механизм его реализации, выявить способы осуществления мониторинга общения, установить связь между коммуникативным поведением участников интеракции и ее результатом.

Указанные характеристики учитывались нами при составлении рабочего определения понятия «мониторинг» для целей настоящего исследования: **мониторинг коммуникации – это сложный процесс регулирования коммуникативного поведения, как собственного, так и других участников интеракции, включающий наблюдение, контроль за**

ходом общения, прогнозирование и анализ коммуникативных событий, а также управление конфликтами.

В научной литературе нам также встретились термины, в той или иной мере связанные с организацией человеческого общения: «контроль», «регулировка», «управление», «модерация», «медиация» – и их английские эквиваленты: «*control*», «*mediation*», «*regulation*». Представляется необходимым проанализировать эти понятия, чтобы выявить их сходства и различия с понятием «мониторинг», занимающим центральное место в нашей работе.

К о н т р о л ь преимущественно трактуется как:

проверка, а также наблюдение с целью проверки [Ожегов];

наблюдение с целью проверки или надзора, проверка [Толковый словарь современного русского языка];

надзор с целью обеспечения функционирования системы в соответствии с предписанными нормами [Кузнецов].

Соответственно, «социальный контроль» определяется как *«система способов воздействия общества и социальных групп на личность с целью регуляции ее поведения и приведения его в соответствие с общепринятыми в данной общности нормами*» [Словарь конфликтолога].

Таким образом, в центре данного понятия оказывается наблюдение за объектом с целью соответствия заданным параметрам.

В англоязычных словарях приводится более подробная характеристика термина *control*. Найденные дефиниции были сгруппированы нами по следующим критериям:

- проявление силы, полномочий:

the power to make decisions about how a country, an area, an organization, etc. is run [OALD];

the power to make decisions about something and decide what should happen [MED];

the ability to make smb/sth do what you want [OALD];

the state that exists when one person or group has power over another [Visual Thesaurus]

- ограничение:

a law, agreement, or method that limits something [MED];

the action, method, or law that limits the amount or growth of something, especially something that is dangerous [LDCE]:

- способность к управлению объектами:

the ability to stop something from increasing or becoming dangerous [MED];

lessen the intensity of, hold or keep within limits [Visual Thesaurus]

- способность управлять проявлением эмоций:

the ability to remain calm even if you are feeling upset or angry [MED].

Р е г у л и р о в к а определяется как:

подчинение определенному порядку, правилам, упорядочивание [Современный толковый словарь русского языка];

направление развития чего-либо с целью приведения в порядок, в систему [Словарь русского языка];

приведение в порядок, упорядочивание (механизма, деятельности и т.д.), руководство движением, направлением, действиями, отношениями и т.п. [Большой энциклопедический словарь].

Этот термин, в отличии от термина «контроль», акцентирует внимание на соблюдении определенных правил, систематизации действий.

Большинство проанализированных словарей указывает на тождественность понятий «регулировка» и «регулирование», основным значением которых является «поддержание объекта в заданных параметрах». Наряду с указанными терминами, перечисленные словарные статьи также используют понятие «урегулирование».

Англоязычные словари при определении термина *regulation* указывают на статусный компонент субъекта действия:

an official rule made by a government or some other authority [OALD];

[C] an official rule that controls the way things are done, [U] control of an activity, process, or industry by official rules [WED].

Таким образом, можно сделать вывод, что термины «контроль» и «регулировка» имеют непосредственное отношение к мониторингу, но являются лишь частью данного процесса. Мониторинг рассматривается нами как гипероним по отношению к двум этим понятиям и включает в себя процессы контроля и регулировки общения. Кроме того, судя по определениям, контроль и регулировка могут выступать как однократные или повторяющиеся явления; для нас же релевантным является то, что мониторинг – это постоянный процесс, составляющий неотъемлемую часть коммуникации.

Термин «м о д е р а ц и я » имеет более тесную синонимическую связь с тем определением мониторинга, которое мы используем для нашего исследования. А. В. Петров под модерацией понимает «технику организации интерактивного общения, благодаря которой групповая работа становится более целенаправленной и структурированной» [Петров, 2005]. В «Бизнес-словаре» модерация определяется как «контроль выполнения требований, установленных владельцем сайта. Модератор следит за соответствием дискуссии заданной теме по установленным правилам». В «Советском энциклопедическом словаре» (1986) нами было встречено следующее определение «модератора»: «деревянная планка с прокладкой из сукна или фильца для приглушения звука в фортепиано». Обратив внимание на функцию приглушения, смягчения и применив ее к человеку, можно сказать, что это значение проецируется на одну из основных функций модератора, а именно: сглаживать, «приглушать» конфликты.

В нашем исследовании «мониторинг» и «модерация» не являются тождественными понятиями. Под модерацией понимается контроль за информацией, размещаемой пользователями на сайтах, формах, чатах и т.п., а также контроль за поведением пользователей в Интернете. С нашей точки

зрения, это узкий подход к роли субъекта мониторинга, который не раскрывает все его функции.

Наибольший интерес для нашего исследования представляет термин «м е д и а ц и я». В широком понимании данное понятие трактуется как посредничество с целью поиска решений, регулирующих конфликтную ситуацию, приемлемых для обеих сторон. Медиация востребована в различных сферах социальной жизни (политической, экономической, межкультурной) и изучается такими науками, как семейная психология, педагогика, теория права, переводоведение. Е.В. Бакумова указывает на организующую функцию медиации, из чего следует, что, наряду с мониторингом, медиация также направлена на регулирование процесса коммуникации. Она также отмечает, что медиация, организуя дискурс, обладает структурой, имеет этапы и необязательно подразумевает наличие конфликта в коммуникативной ситуации [Бакумова, 2012, с. 152–154].

В более узком значении медиация означает:

посредничество, мирный способ разрешения международных споров при содействии государства, не участвующего в споре [Ефремова];

посредничество в международном споре третьего, не участвующего в споре, государства [Толковый словарь иностранных слов];

посредничество, содействие третьей стороны в мирном разрешении споров, преимущественно в международном отношении [Толковый словарь русского языка].

Разграничивающим моментом между медиацией и мониторингом, на наш взгляд, будет являться статусный аспект. Модератор как коммуникативная личность по статусу находится выше остальных коммуникантов. В процессе мониторинга доминирующей функцией является организующая, направленная на упорядочение общения. Модератор имеет право вмешиваться в процесс коммуникации, прерывать других участников, направлять дискуссию в конструктивное русло, налагать штрафы, быть полноправным участником коммуникативного процесса. Медиация по своей

сути направлена на оптимизацию коммуникации. Задача медиатора – улучшить процесс общения, повысить его эффективность. Медиатор направляет участников на поиски правильного решения, высказывает свою точку зрения, но не может ее навязывать другим участникам коммуникативной ситуации.

Анализ терминов, имеющих тесную связь с понятием «мониторинг», позволяет выстроить отношения между ними.

1. Отношение включения. Термин «мониторинг» выступает как зонтичный (то есть ключевой, объединяющий несколько понятий) по отношению к терминам «контроль», «регуляция» и «модерация».

2. Отношение наложения. Термины «мониторинг» и «медиация» частично обладают схожими функциями и целями, но различны по способам достижения поставленных целей.

Обобщим данные по проанализированным выше терминам в табл. 1, где в первом столбце представлены параметры, на основании которых анализируемые термины дифференцируются, плюсом обозначено наличие выделенного параметра у одного из понятий, а минусом – его отсутствие.

Таблица 1

Параметры дифференциации	**Термины**				
	Мониторинг	**Контроль**	**Регулировка**	**Модерация**	**Медиация**
Статусная составляющая	+	+	+/-	+	-
Прогнозирование состояния объекта мониторинга	+	-	-	-	-
Наблюдение за объектом мониторинга	+	+	+	+	+/-

Окончание табл. 1

Параметры дифференциации	Термины				
	Мониторинг	**Контроль**	**Регулировка**	**Модерация**	**Медиация**
Анализ поведения объекта мониторинга	+	-	-	-	+/-
Посредничество	+	-	-	-	+
Урегулирование конфликтов	+	-	-	+	+

1.4 Материал и методика исследования

За единицу анализа в нашем исследовании мы принимаем коммуникативную ситуацию, в рамках которой возможно проследить процесс мониторинга. В качестве составляющей коммуникативной ситуации рассматривается коммуникативный обмен. По мнению Н. Фэрклафа, следует различать два вида коммуникативных обменов: обмен знаниями и обмен действиями, что подразумевает осуществление коммуникативных действий самим говорящим и побуждение к действиям других коммуникантов (приводится по: [Леонтович, 2011, с. 115]). Для нас это определение важно, потому что позволяет проследить коммуникативные действия говорящего и влияние, оказываемое на партнера по коммуникации.

При отборе материала для анализа мы руководствовались несколькими критериями, на основании которых мы принимали решение о представленности в коммуникативной ситуации явления мониторинга: 1) наличие интерактивного канала связи; 2) присутствие лидера,

организующего процесс интеракции; 3) наличие темы говорящего; 4) когезия и когерентность между репликами коммуникантов.

Исследовательский материал в первой и второй главах диссертации, где речь идет о закономерностях мониторинга коммуникации, универсальных для различных типов дискурса, представлен ситуациями из реального общения (КЗУР – 320 коммуникативных ситуаций) и художественных источников (8191 страница художественной литературы и 16 видеофильмов, продолжительностью звучания около 80 часов). Примеры реального общения иллюстрируют процесс мониторинга на занятиях в школе и университете, заседаниях диссертационных советов, педагогических совещаниях, в семье и т. д. При выборе литературы и художественных фильмов мы обращали внимание на эпизоды, где присутствовала личность коммуниканта, регулирующего, направляющего, модифицирующего процесс общения. В частности, отбирались ситуации, отображающие школьную и студенческую жизнь, судебные процессы, семейную и организационную коммуникацию.

В третьей главе работы, посвященной исследованию мониторинга в интернет-коммуникации, материалом для практического анализа послужили высказывания на 29 различных по тематике форумах, выбор которых обусловлен следующими причинами:

1) интернет-общение является современной формой интеракции, в которой реализуются возможности взаимодействия людей вне зависимости от географических, временных, государственных и иных границ;

2) интернет-общение характеризуется высокой степенью анонимности, следствием которой часто становится чрезмерная раскрепощенность и безнаказанность, в связи с чем возрастает необходимость мониторинга коммуникации;

3) на многих интернет-форумах присутствует фигура модератора, чьей непосредственной обязанностью является мониторинг коммуникации, что особенно ценно для нашего исследования;

4) правила и нормы поведения на форуме, а также права и обязанности модератора обычно четко прописаны;

5) на площадках интернет-форумов находят воплощение различные типы дискурсов. Е. Н. Галичкина характеризует сетевую коммуникацию как сложную комбинацию дискурсов, которая «содержит в себе признаки всех видов дискурса, не принадлежа ни к одному из них полностью»: личные сообщения пользователей (бытовой дискурс), официальный обмен и запрос информации (деловой дискурс), обсуждение научных вопросов и проведение сетевых конференций (научный дискурс), проведение вебинаров и дистанционных занятий (педагогический дискурс), размещение на сайте рекламы и продажа товаров через Интернет (рекламный дискурс), консультации по правовым и юридическим вопросам (юридический дискурс) и т.д [Галичкина, 2001, с. 10].

Сложность и многоаспектность понятия «мониторинг коммуникации» потребовали использования разнообразных методов научного исследования, включающих:

- наблюдение,
- дефиниционный анализ,
- конверсационный анализ,
- дискурс-анализ,
- метод интроспекции.

Метод наблюдения применялся нами на протяжении всего исследования для сбора данных, их уточнения и объяснения. На начальном этапе мы использовали простое, невключенное наблюдение, целью которого был сбор материала о проявлениях мониторинга в коммуникации. Наблюдение осуществлялось в реальных жизненных ситуациях. Объектом наблюдения являлся процесс мониторинга участников интернет-сообщества любого пола, возраста и социальной принадлежности. На промежуточном и заключительном этапах использовалось как невключенное, так и включенное наблюдение, при котором исследователь сам являлся активным участником

коммуникативного процесса. Регистрация на различных интернет-форумах позволила более детально понять принципы и нормы интернет-общения. Кроме того, в процессе регулируемого наблюдения нормы, принятые в сетевых сообществах, нарушались нами преднамеренно, с целью проследить за результатами своего вмешательства. Наблюдение носило скрытый характер, что позволило получить более достоверную информацию.

Дефиниционный анализ проводился для формулировки понятийного аппарата нашей работы на основании толковых, энциклопедических и лингвистических словарей, полный список которых представлен в библиографии. Данный метод позволил определить этимологию термина «мониторинг» и сформулировать его рабочее определение для нашего исследования, а также выявить место мониторинга среди смежных понятий.

Использование *дискурс-анализа* дало возможность провести исследование на стыке лингвистики, теории коммуникации, социолингвистики и психолингвистики, рассмотреть мониторинг коммуникации с учетом ее внешнего и внутреннего контекста, а также проследить за коммуникативными действиями участников интеракции, посредством которых они добивались поставленной цели. Исследование проводилось по параметрам дискурс-анализа, приводимым в монографии О.А. Леонтович «Методы коммуникативных исследований» [Леонтович, 2011, с. 112–116]:

- участники общения (характер самоидентификации, уровень коммуникативной, лингвистической и культурной компетенции), взаимоотношения между коммуникантами (ролевые отношения, иерархическая связь, психологический настрой);
- содержательная составляющая (тематика общения, эксплицитность/имплицитность выражения намерения);
- социально-интерактивная составляющая (характер реализации коммуникативной инициативы, способы мены коммуникативных ролей, выбор коммуникативных стратегий);

- эмоциональная составляющая (эмоции как фактор, влияющий на характер мониторинга, поведение в конфликтной ситуации, недопущение и/или разрешение конфликтов).

Процедура дискурс-анализа, которая включала подробный анализ коммуникативных ситуаций по выделенным параметрам, позволила осуществить многоаспектный подход к мониторингу, описать механизмы его реализации в эксплицитном и имплицитном выражении. Особое внимание уделялось характеру мониторинга, выбору коммуникативных средств, стратегий и тактик. В ходе анализа осуществлялся подробный разбор того, как выбранные средства влияют на взаимоотношения между участниками, на недопущение и/или разрешение конфликтных ситуаций.

Конверсационный анализ позволил изучить процесс мониторинга в ситуации реальной беседы. Применение данного метода является оправданным, так как общение на интернет-форумах представляет собой, по сути, письменную фиксацию устной разговорной спонтанной речи. Анализ проводился в соответствии с требованиями к применению данного метода исследования, описанными О. А. Леонтович [Леонтович, 2011, с. 120] по выборочным параметрам, включающим:

- распределение коммуникативных ролей;
- коммуникативные ходы, направленные на мониторинг общения;
- средства начала и завершения беседы;
- поддержание и развитие темы беседы;
- осуществление переходов от одной темы к другой;
- мена коммуникативных ролей;
- последовательность коммуникативных действий.

Данные, полученные в результате конверсационного анализа, систематизировались по следующим критериям: 1) способы осуществления мониторинга (коммуникативные ходы, вербальные и невербальные средства, стратегии и тактики); 2) функции, выполняемые мониторингом в

коммуникативной ситуации; 3) характер мониторинга, его влияние на других участников коммуникативной ситуации; 4) результативность и эффективность мониторинга.

В нашем исследовании также использовался метод *интроспекции*, который позволил взглянуть на процесс мониторинга изнутри и на основании собственного коммуникативного опыта понять, как должно быть организовано эффективное взаимодействие, а также определить основные причины коммуникативных неудач. Встать на место субъекта мониторинга нам позволила работа в качестве преподавателя, организующего коммуникативное взаимодействие в рамках институционального педагогического дискурса. Понять специфику мониторинга интернет-общения помогла регистрация на различного рода форумах и активное общение на них в качестве участника.

Выводы по главе 1

В первой главе «Концептуальные основы исследования мониторинга коммуникации» представлены теоретические основы понятия «мониторинг» в междисциплинарном аспекте, рассмотрено место мониторинга в организации взаимодействия между людьми, сформулирован понятийный аппарат исследования, определено соотношение мониторинга и смежных коммуникативных понятий, описана исследовательская методика. На основании проведенного анализа сделан ряд выводов.

1. Понятие «мониторинг» активно используется в таких областях знаний, как экология, почвоведение, социология, психология, педагогика и т.д. Анализ трудов отечественных и зарубежных исследователей позволил получить наиболее полное представление о состоянии проблемы в различных областях научного знания и сделать вывод о том, что среди ученых отсутствует единый подход к определению данного понятия. Первый подход трактует мониторинг как наблюдение с целью анализа какого-либо явления или объекта; второй предписывает мониторингу функции контроля и управления, предполагая активное вмешательство в состояние объекта или явления. В настоящем исследовании мы придерживаемся второго подхода, считая мониторинг средством активного воздействия на ход общения, способного изменить ситуацию в случае возникновения конфликта.

2. Анализ различных научных точек зрения позволил вывести рабочее определение термина «мониторинг», используемое в рамках настоящего исследования. Мы трактуем его как сложный процесс регулирования коммуникативного поведения, как собственного, так и других участников интеракции, включающий наблюдение, контроль за ходом общения, прогнозирование и анализ коммуникативных событий, а также управление конфликтами.

3. В структуре мониторинга были выделены следующие группы речевых актов: 1) этапы мониторинга (установление речевого контакта, его

поддержание, структурирование, подведение итогов интеракции, завершение речевого контакта); 2) мониторинг участия коммуникантов (привлечение и демонстрация внимания, вхождение в обсуждение, наблюдение за обсуждением, заполнение пауз, прерывание участника общения, осуществление мены коммуникативных ролей, выход из обсуждения); 3) мониторинг тематики (ввод темы, ее определение, уточнение, поддержание, защита темы, ее смена и завершение); 4) мониторинг с целью контроля (корректирование, редактирование, проверка понимания, контроль над социально-ролевыми отношениями, соблюдением норм общения, качеством сообщений, объемом высказывания, релевантностью сообщения, соответствием сообщений заявленной теме).

4. Анализ терминологии, относящейся к организации человеческого взаимодействия, показал, что термин «мониторинг» выступает как зонтичный по отношению к понятиям «контроль», «регуляция» и «модерация». Термины «мониторинг» и «медиация», в свою очередь, обозначают коммуникативные процессы со схожими функциями, преследующие аналогичные цели, но различные с точки зрения способов их достижения.

5. Сложность и многоаспектность понятия «мониторинг» обусловили использование разнообразных научных методов, включающих: а) наблюдение – для сбора первичных данных на начальном этапе и для их уточнения и объяснения на промежуточном и заключительном этапах исследования; б) дефиниционный анализ – для разработки ключевых понятий настоящей работы и формулировки рабочего определения термина «мониторинг»; в) конверсационный анализ – для исследования мониторинга в ситуации реальной беседы; г) дискурс-анализ – для наблюдения за коммуникативными действиями участников интеракции и выявления средств, с помощью которых они добиваются поставленной задачи; д) метод интроспекции – для более полного понимания специфики мониторинга, осуществляемого участниками интеракции на основании собственного опыта.

Глава 2
УНИВЕРСАЛЬНЫЕ ПРИЗНАКИ МОНИТОРИНГА В РАЗЛИЧНЫХ ТИПАХ ДИСКУРСОВ

2.1 Функции мониторинга

Отталкиваясь от цели коммуникации как основного критерия, мы прежде всего выделяем общие функции мониторинга, которые, на наш взгляд, являются определяющими, присущи процессу мониторинга на всех стадиях его осуществления и находят свое отражение во всех типах дискурса.

Прогнозирующая функция заключается в получении опережающей информации о предстоящей коммуникативной ситуации, предсказании дальнейшего развития коммуникации, способности предугадать возникновение опасных моментов в ходе беседы и по возможности избежать конфликтной ситуации.

Организующая функция нацелена на установление порядка общения, очередность этапов, мены коммуникативных ролей, передачи репликовых шагов.

Диагностическая функция позволяет определить коммуникативные барьеры и помехи, препятствующие нормальному ходу общения.

Ориентирующая функция вытекает из диагностической и выявляет проблемы в коммуникации, что помогает спланировать ход дальнейших действий.

Данные функции в значительной степени определяют сущность мониторинга, обеспечивая организацию коммуникативного процесса.

Мы также выделяем частные функции мониторинга, которые могут осуществляться или не осуществляться в зависимости от разновидности коммуникативной ситуации или иметь место только на определенных стадиях процесса мониторинга.

Регулятивная функция позволяет индивидууму, осуществляющему мониторинг, направить дискуссию в конструктивное русло и тем самым обеспечить успешную коммуникацию. В произведении Л. Н. Толстого «Война и мир» регулятивная функция мониторинга прослеживается в действиях Анны Павловны Шерер, хозяйки салона, которая искусно поддерживает общение среди своих гостей, известных и высокопоставленных лиц, способствуя плавному течению коммуникации:

<…> она возвратилась к своим занятиям хозяйки дома и продолжала прислушиваться и приглядываться, готовая подать помощь на тот пункт, где ослабевал разговор. Как хозяин прядильной мастерской, посадив работников по местам, прохаживается по заведению, замечая неподвижность или непривычный, скрипящий, слишком громкий звук веретена, торопливо идет, сдерживает или пускает его в надлежащий ход — так и Анна Павловна, прохаживаясь по своей гостиной, подходила к замолкнувшему или слишком много говорившему кружку и одним словом или перемещением опять заводила равномерную, приличную разговорную машину.

Регулятивная функция мониторинга также широко применяется в разных видах институционального дискурса. Например, процедура защиты диссертации прописана пошагово, и поэтому председатель диссертационного совета строго следит за соблюдением регламента.

Контролирующая функция мониторинга обеспечивает правильность, понятность и достоверность сообщаемой информации. Например, в судебном дискурсе в качестве организатора коммуникативного процесса выступает судья, который контролирует всех участников интеракции, решает, являются ли предоставленные улики и доказательства релевантными, убедительными и достаточными, чтобы вынести обвинительный или оправдательный приговор.

Побудительная функция направлена на то, чтобы стимулировать коммуникантов к высказываниям в процессе интеракции:

Призываю никому не отмалчиваться и принимать активное участие в обсуждениях (КЗУР).

В качестве примера побудительной функции можно привести коммуникативные действия ведущего в телевизионном жанре ток-шоу, стремящегося активизировать участников обсуждения, чтобы привлечь внимание обширной зрительской аудитории и повысить рейтинг передачи.

Побудительная функция мониторинга используется в случае, если участники общения по каким-либо причинам отказываются вступать в коммуникацию. М. А. Гуляева выделяет объективные и субъективные причины отказа от общения. С ее точки зрения, к объективным причинам относятся обстоятельства, не зависящие от участников общения (отсутствие времени, сильная занятость), а также помехи и коммуникативные барьеры. Субъективные причины обусловлены мотивами коммуниканта, его эмоциональным состоянием, личностными характеристиками, а также взаимоотношениями между участниками коммуникации [Гуляева, 2013, с. 59–70]. Если повлиять на объективные причины отказа от общения во многих случаях оказывается невозможным, то субъективные причины поддаются воздействию. Так, например, аниматор, организуя детский праздник, старается привлечь всех детей к участию в конкурсах, заинтересовать каждого ребенка, хотя часто у детей наблюдаются застенчивость, страх или плохое настроение и, как следствие, отказ от общения.

Корректирующая функция мониторинга обеспечивает исправление ошибок как в содержании дискурса, так и в его речевом оформлении: произношении, написании, построении высказывания, выборе лексических средств. Ярким примером субъекта коммуникации, осуществляющего корректирующую функцию в педагогическом дискурсе, является учитель, одна из задач которого – исправлять разного рода ошибки учеников в случае их возникновения. Корректирующую функцию мониторинга также осуществляет корректор в типографии: прежде чем

отправить издание в печать, он исправляет в тексте орфографические, синтаксические и стилистические ошибки.

Проиллюстрируем проявление корректирующей функции мониторинга на примере из художественного фильма «Добро пожаловать, или Посторонним вход воспрещен», когда воспитанники лагеря вместе с вожатыми готовят отчетный концерт для родителей, а директор лагеря во всем видит недочеты и корректирует их.

– Мы бодры, веселы…

– Стоп, стоп! «Бодры» надо говорить бодрее. А «веселы» как?

– Веселее!

– Молодец! Понял!

Функция сглаживания конфликтов направлена на недопущение и/или разрешение коммуникативных ситуаций, участники которых преследуют несовместимые цели. Возникновение споров и конфликтных ситуаций часто наблюдается в политических ток-шоу, как, например, в телепередаче «К барьеру», представляющей словесную дуэль собеседников, которые придерживаются диаметрально противоположных точек зрения на какую-либо актуальную проблему. Ведущий должен вовремя перехватить инициативу, сменить тему или пресечь спор, чтобы дискуссия продолжила развиваться в конструктивном русле.

Функция рефлексии осуществляется через самоконтроль говорящего с позиций количества, качества сообщаемой информации и манеры собственного поведения (по П. Грайсу), что иллюстрируется следующим примером:

Опа-опа! – душа плясала вприсядку, но внешне я старался сохранить вид крупного и степенного бизнесмена, каковым уже давно не являлся (Д. Новиков. Сказка для взрослых).

Дж. Т. Вуд определяет мониторинг как процесс рефлексии и саморегуляции, помогающий понять, где были допущены ошибки, приводящие к сбою в коммуникации, объяснить их и избежать в дальнейшем

[Wood, 2010, с. 67]. Осознанно или неосознанно произнося фразу, мы управляем собой и своим собеседником, побуждая его к совершению нужного нам действия. Мы выбираем не только форму (утверждение, вопрос, повторение, сообщение новой информации), но и один из множества возможных вариантов; другими словами, язык выступает как совокупность выборов, которые могут быть оценены индивидуумом по-разному.

Таким образом, процесс мониторинга коммуникации выполняет ряд функций, среди которых выделяются общие (прогнозирующая, организующая, диагностическая и ориентирующая) и частные (регулятивная, побудительная, корректирующая, контролирующая, функция сглаживания конфликтов, функция рефлексии). В связи с тем, что мониторинг представляет собой сложный, многоаспектный процесс, в нем, как правило, наблюдается сочетание двух и более различных функций.

2.2 Формы мониторинга

При анализе научной литературы мы указывали на то, что процесс мониторинга может быть направлен как на коммуникативное поведение окружающих, так и на самого адресанта, что позволяет нам выделить две формы мониторинга: автомониторинг и гетеромониторинг.

Автомониторинг представляет собой самоконтроль коммуниканта – те операции, которые он производит мысленно до самого момента произнесения фразы, во время говорения и после сказанного, а именно: осмысление высказывания, его логическое построение, выбор языковых средств и эмоциональное окрашивание высказывания.

Автомониторинг тесно связан с понятием «рефлексия» и предполагает умение коммуниканта видеть себя и свои коммуникативные действия со стороны, оценивать, как его действия видят другие участники общения, и, соответственно, адаптировать свои поступки к ситуации общения. Другими

словами, осуществляя автомониторинг, человек отдает себе отчет в том, что он говорит, как говорит, кому говорит и к каким последствиям приведет его высказывание. Любой психически здоровый человек, находясь в спокойном, уравновешенном состоянии, контролирует свое общение со следующих позиций: 1) количественно (объем сообщаемой информации); 2) качественно (достоверность, правдивость, релевантность того, о чем говорится); 3) манера речи – эмоциональность, тон, интонация, выбор языковых средств.

Человек продумывает, а иногда и внутренне проговаривает то, что собирается произнести вслух, особенно в ответственные моменты, требующие серьезного осмысления того, что будет сказано. Так, например, выступление оратора с речью перед большим количеством людей бывает, как правило, заранее тщательно подготовлено.

Приведем пример автомониторинга, происходящего до момента говорения, из книги Г. Клауда и Дж. Таунсенда «Барьеры». В отрывке описывается реальная ситуация взаимоотношений властной матери и уже повзрослевшей дочери, которую мать упорно продолжает считать ребенком, неспособным принимать самостоятельные и зрелые решения. Дочь подавлена авторитетностью своей матери, много раз продумывает свою речь, прежде чем поговорить с ней.

Она писала матери письма, пытаясь объяснить свои чувства, но не посылала их. Она репетировала, прежде чем позвонить. И тем не менее, когда наступало время разговора, она паниковала и молчала. При общении с матерью она немедленно входила в роль уступчивой и благодарной девочки.

Автомониторинг также осуществляется коммуникантом в процессе говорения, как, например, в следующем отрывке из произведения Д. Мойес «До встречи с тобой». Главную героиню Луизу нанимают на работу в качестве сиделки к пациенту, который полностью парализован. Луиза ожидает увидеть престарелого больного; когда же выясняется, что ее подопечным будет молодой человек, ее ровесник, девушка не сразу может справиться со своей растерянностью и подобрать нужные слова:

– Э-э-э… Я не боюсь тяжелой работы. Я умею ладить с самыми разными людьми… и неплохо завариваю чай. – Я начала болтать вздор, лишь бы заполнить тишину. <…> – Мой папа, похоже, считает это не бог весть каким достоинством. Но из собственного опыта знаю, что нет такой беды, которой не поможет чашечка хорошего чая… – (Во взгляде миссис Трейнор мелькнуло что-то странное.) – Простите, – залепетала я, сообразив, что сказала. – Я вовсе не имела в виду, что эту штуку… параплегию… квадриплегию… вашего сына… можно вылечить чашечкой чая.

В следующем фрагменте из произведения М. Аромштам «Как дневник. Рассказы учительницы» представлен случай автомониторинга уже после того, как коммуникативная ситуация закончилась. Фрагмент представляет собой внутренний диалог молодой учительницы после ее неудачного урока. Она копается в себе, пытаясь найти ответ на вопрос «Что я сделала не так?». Чтобы навести порядок и тишину в классе, ей пришлось поступиться своими идеалистическими принципами и поднять голос на детей, что противоречит ее внутренним убеждениям:

Диалог с самой собой:

— Ну что ты ревешь? Весь троллейбус смотрит!

— Я не реву, а тихонько плачу. Никто не замечает.

— Прекрати сейчас же! Повода нет.

— Прекрасно знаешь, что есть. Они сегодня орали на уроке. Не дети, а звери какие-то…

— Ну, и орали. Перед твоим уроком они три часа сидели, как мыши забитые. Устали быть тихими. <…>

— Но они весь урок шумели. Видимо, я не умею…

— Так замолчали в конце концов!

— Я же крикнула. Крикнула и по столу ладонью… Ты себе представляешь? Мне кажется или правда у меня клыки уже режутся? Может, я покрываюсь шерстью? Такая картинка ужасная — «Конец гуманизма». Неужели нельзя без насилия?

М. Снайдер [Snyder, 1974], разработавший методику оценки самоконтроля в общении, выделяет людей с высоким, средним и низким коммуникативным контролем. Низкий коммуникативный контроль характеризуется устойчивым поведением, нежеланием изменяться в зависимости от ситуации, излишней прямолинейностью; средний – искренностью и несдержанностью в эмоциональных проявлениях, однако люди со средним коммуникативным контролем считаются в своем поведении с окружающими людьми; человек с высоким коммуникативным контролем легко входит в любую роль, гибко реагирует на изменение ситуации, чувствует и предвидит впечатление, которое он производит на других людей [Там же, с. 527–528].

Гетеромониторинг – это контроль участника общения, осуществляемый со стороны партнеров по коммуникации преимущественно во время интеракции в случаях, когда по каким либо причинам не срабатывает автомониторинг говорящего, либо когда у собеседников не совпадают представления о нормативном общении.

Учитывая то, что в коммуникацию могут вступать различные по статусу индивидуумы, можно утверждать, что гетеромониторинг реализуется в горизонтальном и вертикальном направлениях.

Горизонтальное направление гетеро-мониторинга предполагает контроль коммуникативных действий равных по статусу коммуникантов (друзей, коллег, супругов и т. д.). При этом мониторинг может осуществляться как осознанно, так и неосознанно. Причины возникновения горизонтального гетеромониторинга разнообразны. Выделим основные из них.

1. Несовпадение коммуникативных интенций. Согласно теории речевых актов, утверждающей, что любое высказывание обладает перлокутивной направленностью, коммуникант в процессе общения стремится достичь важных для себя целей. Однако если в процессе беседы выясняется, что намерения собеседников различны, каждый из них с

помощью различных коммуникативных ходов осуществляет гетеромониторинг, стараясь направить собеседника в желаемое русло. Примером, иллюстрирующим подобную ситуацию, может быть обсуждение вердикта присяжными в совещательной комнате. Прежде чем вынести приговор, присяжные должны высказать свою точку зрения по поводу виновности/невиновности подсудимого и постараться убедить остальных членов скамьи, приводя аргументы в защиту своей версии.

2. Нарушение коммуникантом норм, принятых в конкретном сообществе. В этом случае окружающие с помощью корректирующих речевых актов пытаются заставить говорящего соблюдать установленные правила.

Например, мама Луизы, главной героини произведения Д. Моейс «До встречи с тобой», считает, что нельзя плохо выражаться при детях, поэтому после употребления отцом бранного слова в присутствии Томаса, соседского мальчика, она его одергивает:

– <…> *она последние шесть лет вкалывала в его кафе как проклятая.*

– *Бернард! – Мама бросила на него предостерегающий взгляд и кивком указала на Томаса.*

3. Наличие коммуникативных помех. Если в процессе общения возникают какие либо факторы, препятствующие осуществлению эффективной коммуникации (шум, плохая слышимость, недостаточная освещенность для восприятия визуальных сигналов и т. д.), один из собеседников может попросить другого скорректировать общение для их преодоления. Примером подобной ситуации может являться разговор двух друзей по телефону. В случае плохой связи один из коммуникантов будет просить партнера говорить громче.

Вертикальное направление гетеромониторинга имеет место при несоответствии статуса собеседников и предполагает, что один из коммуникантов наделен властью контролировать процесс интеракции.

Обладание коммуникативной властью обусловлено тремя группами факторов: социальными, психологическими и лингвокогнитивными. Социальные факторы проявляются в том случае, когда субъект мониторинга обладает более высоким социальным статусом по сравнению с другими участниками коммуникативной ситуации; к психологическим относится более высокая психологическая зрелость коммуниканта, личностная аттракция, умение привлечь к себе внимание; лингвокогнитивные факторы сопряжены со знаниями и умениями коммуниканта, которые позволяют ему стать лидером в данной коммуникативной ситуации [Черватюк, 2006, с. 8].

Проиллюстрируем вертикальное направление мониторинга и проявление коммуникативной власти в дискурсе на примере ситуации реального общения. Главный бухгалтер проводит ежедневную утреннюю планерку и раздает поручения своим подчиненным:

– Всем доброе утро! Давайте сразу к делу. Татьяна Николаевна, Вам нужно в трехдневный срок подготовить необходимые документы для налоговой проверки и написать ответ на запрос прокуратуры Кировского района по вопросу перечисления алиментов Пеньковой.

– А какие документы необходимы?

– Ознакомьтесь сами с требованиями. Дальше, Ольга Николаевна, Вам необходимо получить выписку по расчетному счету в банке и доложить об остатке денежных средств в течение часа.

– Нина Алексеевна, определите по заявке, каким службам будет выплачена заработная плата из расчета денежных средств на нашем счете и подготовьте реестр для отправки в банк.

– Светлана Валентиновна, составьте акты сверки взаиморасчета с предприятиями должниками. Направьте письма с требованиями погасить задолженность (КЗУР).

Данный пример показывает, что обладание властью в значительной степени зависит от социальных и психологических факторов: статусно-ролевых позиций коммуникантов, типа взаимоотношений, личной и

социальной идентификации собеседников и др. Субъект мониторинга в данной коммуникативной ситуации демонстрирует наличие всех трех групп факторов, а именно: более высокий статус, что обусловлено должностью начальника; умение удерживать коммуникативную инициативу, что свидетельствует о том, что субъект мониторинга пользуется уважением и подчиненные готовы следовать его распоряжениям; осведомленность по всем текущим вопросам и проблемам и умение грамотно распределить нагрузку.

Авто- и гетеромониторинг могут осуществляться по следующим параметрам: 1) границы самораскрытия; 2) нормативность коммуникативного поведения в определенном сообществе; 3) проявление эмоций в конфликтной ситуации.

Границы самораскрытия определяются количеством и качеством сообщаемой информации. Осуществляя автомониторинг, коммуникант решает, в какой степени собеседник заслуживает его доверия. На уровень автомониторинга оказывают влияние такие факторы, как возраст, пол, социальный статус, религиозные взгляды, этническая принадлежность. Можно предположить, что уровень самораскрытия у ребенка будет выше по сравнению с уровнем взрослого и он охотнее расскажет о себе какую-нибудь личную информацию. Гетеромониторинг, в свою очередь, контролирует количество и качество информации, сообщаемой собеседником. Например, если коммуниканту, осуществляющему гетеромониторинг, кажется, что его собеседник слишком откровенен, он может остановить его: *Не болтай лишнего, лучше держать язык за зубами* (КЗУР).

Нормативность коммуникативного поведения в определенном сообществе предполагает владение нормами вербального и невербального общения, коммуникативными стратегиями и тактиками, приемлемыми для данного социального окружения. Уровень геторомониторинга по данному параметру будет зависеть от коммуникативной ситуации и компетентности коммуниканта, осуществляющего гетеромониторинг. Так, например, в научном дискурсе

предполагается высокий уровень грамотности, поэтому субъект мониторинга будет строго контролировать речь участников интеракции. В бытовом общении могут достаточно часто допускаться ошибки, однако собеседники необязательно будут заострять на этом внимание.

Проявление эмоций в конфликтной ситуации также регулируется с помощью авто- и гетеромониторинга. В основе автомониторинга лежат ценности, обычаи, ролевые ожидания, которые человек усваивает в процессе социализации и согласно которым оценивает и регулирует свое поведение. Так, например, во многих культурах не принято прилюдно выяснять отношения, ругаться или громко кричать на кого-либо. Умение коммуниканта сдержаться в конфликтной ситуации и сохранить лицо зависит от уровня его автомониторинга. Неспособность человека контролировать проявление своих эмоций будет регулироваться гетеромониторингом, ярким примером которого может послужить вмешательство полиции в конфликт, когда сами коммуниканты не в состоянии спокойно «разрулить» ситуацию.

Автомониторинг говорящего также может не сработать по причине сильного эмоционального волнения, как, например, в следующем фрагменте из художественного фильма «Ирония судьбы, или С легким паром». Ипполит, вернувшись к Наде после их ссоры, застает у нее Женю, который должен был давно уйти. Возмутившись по этому поводу, Ипполит, не сдержав своей ревности, ввязывается в драку с Женей. Надя, осуществляя гетеромониторинг, пытается их успокоить:

– Ипполит, что ты делаешь! Ипполит, перестань! Не хватало мне еще вашей драки! <…> Перестаньте!!! Хватит уже!!! А теперь уходите оба! Оба!!

Подводя итог, отметим, что мониторинг коммуникации осуществляется в двух формах: автомониторинг (контроль собственного коммуникативного поведения) и гетеромониторинг (контроль, осуществляемый участниками интеракции по отношению друг к другу). Автомониторинг происходит до, во

время и после говорения и предполагает контроль за количеством, качеством и оформлением сообщаемой информации. Гетеромониторинг зависит от статуса коммуникантов и осуществляется в горизонтальном или вертикальном направлении Авто- и гетеромониторинг могут осуществляться по следующим параметрам: 1) границы самораскрытия; 2) нормативность коммуникативного поведения в определенном сообществе; 3) проявление эмоций в конфликтной ситуации.

2.3 Модератор коммуникации как субъект мониторинга

Важнейшими составляющими мониторинга являются участники коммуникативного процесса: они начинают и завершают интеракцию, управляют ее течением, стремясь достичь желаемого результата. Личность, регулирующая данный процесс, есть субъект мониторинга. Цель настоящего параграфа – установить, кто и в какой ситуации может быть субъектом мониторинга, определить его роль в организации коммуникативного процесса, а также выявить специфические черты субъекта мониторинга для различных типов дискурса.

В нашем исследовании под *субъектом мониторинга* мы понимаем человека, который является лидером отдельно взятой коммуникативной ситуации, ее организатором, влияющим на ход общения, способным воздействовать на других участников интеракции для достижения конкретной цели. Мы обозначаем его термином «модератор», который достаточно прочно закрепился за некоторыми типами дискурсов: в политическом дискурсе присутствует фигура модератора политических дебатов; в деловом – модератор фокус-группы; в интернет-общении – участник, наделенный бóльшими правами по сравнению с другими пользователями.

Функции субъекта мониторинга достаточно ярко реализуются в институциональных типах дискурса, где, как правило, присутствует официальное лицо, обладающее более высоким статусом, чем остальные участники коммуникации, организующее то или иное событие и следящее за исполнением предписанных норм.

Согласно материалу нашего исследования, субъект мониторинга институционального дискурса:

- обладает правом инициирующей фразы, открывает коммуникативную ситуацию;
- осуществляет мену коммуникативных ролей, назначает говорящего;
- не позволяет конкретному коммуниканту монополизировать беседу;
- стимулирует коммуниканта к говорению или лишает его права голоса;
- регулирует количество и качество говорения;
- защищает или меняет тему коммуникации;
- контролирует поведение коммуникантов согласно установленным нормам;
- завершает коммуникативную ситуацию.

К субъектам мониторинга в институциональном дискурсе можно отнести председателя совещания, режиссера в театре и в кино, ведущего ток-шоу, тамаду на свадьбе, преподавателя в школе и университете и т. д.

Рассмотрим действия субъекта мониторинга на примере судебного дискурса, где субъектом мониторинга является судья.

1. Судебное заседание начинается с появления судьи, которого все находящиеся в зале встречают стоя. Сигналом к началу коммуникативного процесса является удар молотка и вербальное указание: *Заседание объявляю открытым!*

2. Судебный процесс – это строго прописанная последовательность действий, несоблюдение которых будет означать аннулирование его

результатов. В обязанности судьи как субъекта мониторинга входит осуществление контроля за ходом заседания. Судья защищает тему коммуникации – все несущественные или не относящиеся к сути дела комментарии и вопросы не принимаются во внимание. Судья является арбитром, обеспечивающим честный процесс рассмотрения конфликтной ситуации. Исследуя судебный дискурс, Т. В. Дубровская характеризует судью как рефери, что обусловливается состязательностью коммуникативного события (суда), где присутствуют обвинитель и защитник. Судья выполняет свою первоочередную задачу – обеспечивает ход судебного процесса, осуществляя правосудие [Дубровская, 2010, с 50.].

3. Судья является организатором коммуникативного обмена между обвинителем, адвокатом, свидетелями, потерпевшим и обвиняемым. Он обладает правом предоставить слово участнику процесса, прервать его, передать право говорения другому коммуниканту. Говорящий назначается путем прямой номинации или прямого обращения: *Слово предоставляется свидетелю обвинения! Пожалуйста, адвокат истца, приступайте к допросу!*

4. Судебный процесс по своей сути является конфликтной ситуацией, однако, несмотря на это, участники коммуникативного процесса обязаны демонстрировать уважение друг к другу и к суду, сохранять спокойствие и не нарушать правил поведения в зале суда. Судья строго следит за соблюдением данных норм и обладает безоговорочным правом наказывать за их нарушение. Наказанием может являться предупреждение, удаление из зала суда, денежный штраф, заключение под стражу.

5. Судья завершает судебный процесс оглашением вердикта, после чего покидает зал заседаний. Это является сигналом того, что коммуникативная ситуация завершена.

В письменном институциональном дискурсе в роли субъекта мониторинга выступает главный редактор журнала, газеты, научного сборника, который:

- определяет тематику издания;
- отбирает материал по тематическому, стилевому и идеологическому соответствию;
- осуществляет правку статей;
- структурирует логику издания;
- пишет вводную и/или заключительную статью.

К субъектам мониторинга в письменном дискурсе также относятся научный руководитель аспиранта, сценарист, корректор и т. д.

Роль мониторинга различна в мягких и жестких типах институционального дискурса. Мягкие типы допускают вариативность структуры, постоянными остаются только ключевые элементы, в то время как жесткие типы неизменны по своей структуре [Карасик, 2002, с. 279]. Если в мягких типах институционального дискурса субъект мониторинга играет важную роль, но действия его отличаются различной степенью строгости, то в жестких типах модератор является основой их осуществления и его действия строго регламентированы. Приведенные выше примеры мониторинга относятся к мягким типам институционального дискурса. К субъектам мониторинга в жестких типах институционального дискурса можно отнести священнослужителя во время религиозного обряда (крещения, венчания и т. д.), дирижера оркестра во время репетиции и концерта, председателя диссертационного совета в ходе защиты диссертации, судью во время футбольного матча и т. д.

В бытовом дискурсе (семейные или дружеские отношения, игровое общение) находят воплощение лишь отдельные функции мониторинга, в зависимости от ситуации. Например, в семейном общении мониторинг осуществляется родителями через прививание детям норм и правил поведения в обществе: *Иди, вымой руки. Не перебивай старших.*

Иногда член семьи, выступающий в роли субъекта мониторинга, привносит в бытовой дискурс элементы институционального. Так, например, в произведении А. Алексина «Домашний совет» родителями был

организован своего рода орган семейного управления, на котором решались все проблемы, обсуждались внутренние конфликты, утверждались законы, которым следовали остальные члены семьи:

Мама как председатель обратилась к отцу:

– Ты хочешь сказать?

– Пока нет.

– Тогда я расскажу. Саня сегодня просто унизил… я бы даже сказала, опозорил нас всех. Всю нашу семью! <…> Ты сам-то ничего не хочешь нам объяснить? – обратилась мама ко мне, соблюдая демократические традиции и давая мне возможность стремительным, чистосердечным признанием хоть немного сгладить вину. Я этой возможностью не воспользовался.

В приведенном примере субъектом мониторинга является мама, которая на время совета перестает быть просто мамой, а выполняет роль председателя совета, организует общение среди членов семьи, пытаясь разобрать конфликтную ситуацию, найти решение и наказать виноватого.

Как было отмечено ранее, субъект мониторинга обладает коммуникативной властью. Е. И. Шейгал отмечает, что к символам власти, сохранившим свое значение в настоящие дни, относятся здания и помещения, которые, как правило, находятся на возвышении или отделены от других предметов [Шейгал, 2001]. Место субъекта мониторинга четко выделено и противопоставлено остальным коммуникантам. Личность, организующая общение, чаще всего располагается лицом к другим участникам. Так, например, В. И. Чуркин, постоянный представитель Российской Федерации в ООН, в преддверии председательства России в Совете безопасности в 2014 году давал интервью Первому каналу. На вопрос о том, где находится рабочее место председателя, он указал на стол, расположенный напротив всех остальных, стоящих полукругом. Соответственно, на то время, пока страна возглавляет Совет, ее представитель занимает место, свидетельствующее о его статусе. По такому

же принципу организовано пространство и в других социальных институтах, где присутствует коммуникативная личность субъекта мониторинга. Спикер в Государственной думе, возглавляющий собрание, находится на трибуне; председатель диссертационного совета занимает место, территориально обозначающее его роль в проведении заседания и т. д. В бытовом общении место субъекта мониторинга также часто выделено. Например, член семьи, являющийся ее лидером, за семейным обедом занимает место во главе стола.

Кроме того, отметим, что в некоторых случаях субъект мониторинга наделен правом свободного перемещения в пространстве, тогда как другие участники коммуникативного процесса могут менять местоположение только с его разрешения. В качестве примера можно привести учителя, который во время урока свободно передвигается по классу, может подойти к доске, к любому ученику, в то время как ученики обязаны сидеть каждый на своем месте.

Символом власти также являются артефакты, то есть предметы, которые помогают субъекту мониторинга осуществлять действия по регуляции коммуникативного процесса (свисток у судьи на футбольном матче, указка у учителя, дирижерская палочка и т. д.). Приведем пример креативного использования артефакта при осуществлении мониторинга вожатым одного из детских оздоровительных лагерей. В конце дня вожатый собирает детей в общей комнате и каждый ребенок рассказывает свои впечатления за день. В качестве артефакта, дающего право говорить, используется зажженная свеча. Сначала ее держит вожатый, выступающий в качестве субъекта мониторинга, и произносит вступительное слово, затем он передает ее следующему участнику интеракции, желающему высказаться.

В бытовом дискурсе также присутствует использование артефакта как символа власти. Так, в жанре анекдота, в основе которого лежит описание семейных взаимоотношений, присутствует образ жены со скалкой. Скалка в данном случае является орудием для наказания провинившегося мужа.

Итак, субъект мониторинга – это личность, организующая коммуникативную ситуацию, являющаяся ее лидером, регулирующая ход интеракции, оказывающая влияние на участников коммуникации. Субъект мониторинга обладает бóльшими правами по сравнению с другими участниками общения, его позиция статусно маркирована. Универсальными для всех типов дискурса являются следующие права модератора: 1) открывать и закрывать коммуникативную ситуацию, 2) осуществлять мену коммуникативных ролей, 3) не позволять участникам монополизировать беседу, 4) стимулировать их к говорению или, напротив, лишать права голоса, 5) регулировать количество и качество говорения, 6) защищать и менять тему говорения, 7) контролировать поведение коммуникантов согласно установленным правилам и нормам. Обладание коммуникативной властью обусловлено социальными, психологическими и лингвокогнитивными факторами и обозначено символикой, среди которой выделяются место субъекта мониторинга в коммуникативном пространстве и специфические артефакты.

2.4 Объект мониторинга

Ряд ученых – представителей естественных и гуманитарных наук – считают объектом мониторинга состояние окружающего мира, экологии, животного мира, психологическое состояние личности и т. д. Мы солидаризуемся с теми исследователями, которые придерживаются более широкого подхода, в частности, обозначенного В. А. Тишковым, который при изучении этнологического мониторинга предлагает учитывать состояние общественной среды, то есть контекста, в который должны быть включены более широкие параметры [Тишков, 2004, с. 7]. Экстраполируя данный подход на лингвистику и теорию коммуникации, мы определяем объект мониторинга как целостную коммуникативную ситуацию со всеми ее

переменными. Субъект мониторинга осуществляет регуляцию объекта мониторинга, каждый раз основываясь на его специфике. Объект мониторинга, в свою очередь, также оказывает влияние на ход этого процесса.

Ниже мы проанализируем те переменные, которые, с нашей точки зрения, наиболее значимы для проводимого исследования, а именно: участников и контекст коммуникации, а также параметры содержания информации. При этом отметим, что переменные выделяются нами с достаточной степенью условности, так как процесс мониторинга представляет собой сложную систему, в которой все они функционируют во взаимосвязи и взаимозависимости.

Участники коммуникации. Эффективность процесса мониторинга в значительной степени зависит от характеристик и ценностей индивидуумов, вовлеченных в общение. Модератору приходится прогнозировать и контролировать коммуникативное поведение, стиль, степень активности каждого участника коммуникативной ситуации. Взаимоотношения между ними в значительной степени определяются степенью их знакомства, статусно-ролевыми позициями, культурными ценностями, совпадением/несовпадением мотивов и интенций, влиянием друг на друга, настроем на поиск эффективных путей взаимодействия и т. д.

Приведем пример организации мониторинга в фильме «Большая перемена», где молодой учитель Нестор Петрович ведет уроки в вечерней школе. Объектом мониторинга в данном случае является класс, где все ученики разного возраста, социального статуса, материального положения. Многие из них старше своего учителя, уже состоявшиеся личности, имеют профессию и семью, а также другие интересы. Учеба для многих не является основным жизненным приоритетом. Учителю при организации процесса мониторинга приходится принимать во внимание все указанные факторы, которые определенным образом отражаются на его поведении и характере мониторинга. Так, например, Нестор Петрович обращается ко всем своим

ученикам по фамилии, за исключением самого старшего, отца одной из учениц, который также посещает эту школу. К нему учитель обращается по имени отчеству – Степан Семенович – и общается с ним с подчеркнутой вежливостью. Другая его ученица, Чувичкина, совсем недавно стала мамой, и поэтому Нестор Петрович прощает ей частые пропуски и опоздания.

В каждом конкретном случае происходит адаптация субъекта мониторинга к объекту, под которой М. С. Соколова понимает «процесс коммуникативного приспособления, актуализируемый на основании контекстуальных условий общения, статусно-ролевых и ситуативно-коммуникативных позиций его участников и проявляющийся в вариативности поведения личности с целью достижения коммуникативной цели» [Соколова, 2012, с. 8]. Представляется возможным говорить о возрастной, гендерной, социальной и культурной адаптации субъекта мониторинга к объекту.

Рассмотрим коммуникативную ситуацию «посещение врача», где субъектом мониторинга является доктор, а объектом – пациент. В зависимости от возраста объекта мониторинга, врач будет по-разному организовывать процесс интеракции, что скажется на выборе языковых средств, тональности общения, поведении субъекта мониторинга. При осмотре ребенка врач выберет более спокойный и ласковый тон, упрощенную лексику, тактику «уговаривания»:

А кто это тут у нас плачет? Не надо бояться, мой миленький. Сейчас мы быстренько тебя послушаем. Давай еще горлышко посмотрим. Ну вот и все, можно идти (КЗУР).

В следующем примере продемонстрирован социальный аспект адаптации субъекта мониторинга к объекту. В «Педагогической поэме» А. С. Макаренко описывает случай, когда в колонии для несовершеннолетних он избил своего воспитанника, призывая к послушанию. Воспитатель, выступая в роли субъекта мониторинга, использовал агрессивный стиль мониторинга для того, чтобы взять в свои

руки инициативу и установить контроль над поведением участников группы. Данное действие стало эффективным именно в данной конкретной ситуации, так как ее участники понимали и принимали только «язык силы», и это заставило их принять правила поведения, установленные субъектом мониторинга, и воспринимать его как участника коммуникации, обладающего более высоким статусом по сравнению со всеми остальными:

И вот свершилось: я не удержался на педагогическом канате. В одно зимнее утро я предложил Задорову пойти нарубить дров для кухни. Услышал обычный задорно-веселый ответ:

– Иди сам наруби, много вас тут!

Это впервые ко мне обратились на «ты».

В состоянии гнева и обиды, доведенный до отчаяния и остервенения всеми предшествующими месяцами, я размахнулся и ударил Задорова по щеке. Ударил сильно, он не удержался на ногах и повалился на печку. Я ударил второй раз, схватил его за шиворот, приподнял и ударил третий раз.

Я вдруг увидел, что он страшно испугался. Бледный, с трясущимися руками, он поспешил надеть фуражку, потом снял ее и снова надел. Я, вероятно, еще бил бы его, но он тихо и со стоном прошептал:

— Простите, Антон Семенович…

<...> Мы пошли в лес. Калина Иванович догнал меня и в страшном волнении зашептал:

— Что такое? Скажите на милость, чего это они такие добрые?

Я рассеяно глянул в голубые очи Пана и сказал:

— Скверно, брат, дело… Первый раз в жизни ударил человека.

Социальная адаптация субъекта мониторинга к объекту также иллюстрируется двумя эпизодами, описывающими посещение магазина главной героиней художественного фильма «Красотка» Вивьен. В первый раз она приходит в магазин дорогой брендовой одежды плохо и безвкусно одетая, что явно выдает ее низкий социальный статус. Продавщица разговаривает с ней свысока:

– Я могу Вам помочь?

– Нет, я просто смотрю. <…> У вас хорошие вещи. <…> Сколько это стоит?

– Я не думаю, что это Вам подойдет.

– Ну, я же не спрашиваю Вашего совета. Я спрашиваю, сколько это стоит? <…>

– Это очень дорого!

– Послушайте, у меня есть деньги и я их хочу потратить здесь.

– Я не думаю, что у нас есть то, что Вам нужно. Очевидно, Вы пришли не по адресу. Пожалуйста, уходите.

Во второй раз Вивьен посещает этот же магазин, но уже после того как купила в другом магазине много дорогих и красивых вещей. Сама она выглядит как девушка из высшего общества. Вивьен сразу же окружает несколько консультантов-продавцов, но она находит именно ту продавщицу, которая отказалась ее обслуживать в первый раз:

– Я могу вам помочь?

– Здравствуйте, Вы меня помните?

– Нет, простите.

– Я была здесь вчера, и Вы не захотели меня обслуживать.

– Ах…

– Вы же получаете комиссионные с продаж?

– Да (растерянно)

– Вот! Вы вчера совершили большую ошибку. Огромную. Мне пора идти. Пока.

Приведенные ситуации иллюстрируют различные линии поведения продавщицы, выступающей в роли субъекта мониторинга, по отношению к Вивьен. В первой ситуации она демонстрирует свое превосходство путем понижения статуса собеседника («я не думаю, что это Вам подходит»; «это очень дорого»; «очевидно, Вы пришли не по адресу»), а также отказ от общения, что проявляется в односложных ответах («да»; «спасибо») и в

высокомерном стиле поведения. Во второй ситуация, напротив, она проявляет желание вступить в коммуникацию, что проявляется в услужливом тоне, улыбке, тактике «заискивания».

Контекст коммуникации. Под контекстом понимается время, место, сфера общения и коммуникативные помехи. Э. Холл [1976] выделяет внутренний и внешний контексты, где под внутренним контекстом понимаются прошлый опыт коммуниканта, « совокупность пресуппозиций и фоновых знаний, ценностные установки, культурная идентичность и индивидуальные особенности языковой личности». Под внешним контекстом подразумевается место, время, сфера коммуникативного взаимодействия (приводится по: [Леонтович 2003, с. 35]).

Место и время обусловливают характер мониторинга. Так, например, задачи и способы мониторинга будут различны при проведении реальной (*face-to-face*) и сетевой конференции. В первом случае модератор присутствует в действительном месте протекания коммуникации, имеет возможность в реальном времени видеть и слышать участников дискуссии. В онлайн-конференции он обладает меньшим набором средств для реализации своих функций. Кроме того, коммуникация уже не будет одновременной, сообщения будут поступать с различными по времени промежутками, что также накладывает свои особенности на характер мониторинга.

С другой стороны, субъект мониторинга может регулировать внешний контекст коммуникативной ситуации. Так, например, он вправе выбрать более удобное место и время, подходящее для всех участников, чтобы обеспечить каждому из них чувство психологического комфорта.

Параметры содержания информации. Процесс мониторинга направлен на тематику общения (введение темы, ее поддержание или завершение), мену коммуникативных ролей, контроль за количеством и качеством сообщаемой информации.

Приведем пример из киносериала «Хорошая жена», где представлен судебный процесс, в котором ключевую роль играет свидетель-заключенный.

Судья: *Леди и джентльмены, сейчас вы заслушаете показания заключенного из колонии. По соглашению между адвокатами допрос будет вестись с помощью видеотрансляции.* (Обращается к свидетелю) *Вы поняли, что нужно говорить?*

Свидетель: *Отвечать честно и развернуто.*

Судья: *Да, но не слишком развернуто. Отвечайте кратко и по делу.*

Далее свидетель, пользуясь своим положением единственного, кто обладает информацией, манипулирует судом, отвечая на вопросы неточно и делая вид, что ему нехорошо. Таким поведением он пытается заставить сократить себе срок заключения. Судья, выступающий в роли модератора, замечает это, задает ему вопрос о самочувствии, останавливает дачу показаний и переносит слушание на более позднее время.

Данный пример иллюстрирует ситуацию, в которой представлены следующие максимы (по П. Грайсу): максима количества (просьба судьи отвечать по существу дела; уточняющий вопрос о самочувствии), максима релевантности (попытка вернуть свидетеля к даче показаний по теме заседания; отстранение свидетеля и неприятие во внимание его свидетельств), максима качества (предупреждение свидетеля о даче заведомо ложных показаний; просьба честно отвечать на вопросы).

Кроме того, вслед за О. А. Леонтович [Леонтович, 2002, с. 53], отметим, что существуют как «безопасные», так и «опасные» темы общения. К «безопасным» темам относятся погода, дети, домашние животные и т. д., при обсуждении которых вероятность возникновения конфликтной ситуации достаточно мала. В свою очередь, «опасные» темы включают религиозные верования, политические убеждения, вопросы, непосредственно относящиеся к личностным проблемам коммуниканта. Как справедливо отмечает О. А. Леонтович, подобные темы «задевают коммуниканта “за живое” и способны вызвать непредсказуемую эмоциональную реакцию» [Там же]. Известно выражение «Не хочешь нарваться на конфликт, говори с собеседником о погоде и молодежной моде». Соответственно, знание

субъекта мониторинга о существовании опасных тем способствует его готовности к возникновению конфликтных ситуаций и адекватной реакции на них.

Таким образом, коммуникативная ситуация как объект мониторинга включает в себя следующие переменные: участники коммуникации, взаимоотношения между ними, контекст коммуникативной ситуации, параметры содержания информации. Модератору необходимо принимать их во внимание для эффективного осуществления мониторинга.

2.5 Виды мониторинга

Наличие в коммуникации множественных переменных обусловливает вариативность мониторинга. На основании проведенного анализа нами были выделены следующие его виды:

1) по форме представления: вербальный *vs.* невербальный;
2) по способу существования языка: устный *vs.* письменный;
3) по степени выраженности информации: имплицитный *vs* эксплицитный;
4) по времени осуществления: предупредительный, или опережающий (премониторинг) *vs.* текущий *vs.* отсроченный (постмониторинг);
5) по наличию/отсутствию посредника: прямой *vs.* опосредованный;
6) по типу участия субъекта: явный *vs.* скрытый.

Рассмотрим данные виды мониторинга подробнее.

1. По форме представления мониторинг разделяется на два основных вида*:* вербальный и невербальный.

Вербальный мониторинг используется в случае, если модератор контролирует коммуникативную ситуацию, используя словесный код, например:

Разрешите предоставить слово ученому секретарю диссертационного совета для сообщения сведений о биографии диссертанта (КЗУР).

В следующем примере из художественного фильма «Общество мертвых поэтов» учитель, осуществляющий мониторинг, использует вербальные средства, знакомясь с учащимся и объясняя им задание:

«О, Капитан! Мой Капитан!» Откуда это? Никто не знает? Это строка из поэмы Уолта Уитмена о мистере Аврааме Линкольне. Вы можете называть меня мистер Киттинг, но если отважитесь, «о Капитан, мой Капитан». Так, кто из вас мистер Пицц? Мистер Пицц, где Вы? Мистер Пицц, откройте страницу 542 и прочтите первую строку стихотворения.

Метакоммуникативное вербальное сообщение может нести информацию: 1) о начале коммуникации: *А начну свое выступление с анекдота…(КЗУР);* 2) о продолжении общения: *Повторяю еще раз, вы можете пригласить свидетеля (х/ф «Хорошая жена»);* 3) об осуществлении автомониторинга: *Наверное я должен говорить громче, чтобы все меня услышали (х/ф «Тренер Картер»);* 4) об окончании интеракции: *Позвольте мне закончить собрание на этой положительной ноте (КЗУР).*

Невербальный мониторинг может выражаться двумя способами: собственно невербальными средствами и вербальными средствами, описывающими невербальное поведение.

К собственно невербальным относятся кинесические, такесические, просодические и другие средства, не принадлежащие естественному языку. Так, например, во времена гладиаторов император хлопком в ладоши подавал сигнал к началу сражения, а в конце битвы мог решить оставить в живых проигравшего или нет; большой палец, поднятый вверх, означал помилование, а опущенный вниз – смерть.

Председатель собрания может использовать невербальные средства для привлечения внимания аудитории и обеспечения порядка, как, например, в следующем отрывке из произведения И. Грековой «Кафедра»:

Кравцов постучал карандашом по столу:— Прошу докладчика продолжать, а остальных — воздержаться от замечаний.

Часто невербальный мониторинг используется в тех случаях, где невозможно осуществление вербального. Так, например инспектор ГАИ, направляющий поток транспортных средств, использует для мониторинга жезл в качестве регулирующего средства и свисток для привлечения внимания водителей.

Приведем пример, где невербальные средства при осуществлении мониторинга оказывают на собеседников более сильный эффект по сравнению с вербальными. В произведении «Воспоминания о школе» Д. Моска молодого учителя ожидает его первый урок в неуправляемом классе, где необходимо захватить инициативу и вызвать у учащихся уважение. Учитель и ученики не произносят ни одного слова, однако действия субъекта мониторинга направлены на установление лидерства в классе.

<…> я открыл-таки эту дверь и вошел.

В классе неожиданно воцарилась тишина. Я воспользовался ею, чтобы подняться на кафедру. Похоже, мальчишки были удивлены слишком молодым моим видом и не могли понять, старшеклассник я или учитель. Сорок дьяволят угрожающе сверлили меня глазами. Это было затишье перед битвой. <…> Сжав кулаки, я усилием воли заставил себя выдержать паузу: одно лишнее слово могло все испортить, так что я ждал, не опережая событий.

Ребята смотрели на меня в упор. Я тоже смотрел на них, как укротитель на львов, и тут же понял, кто был заводилой. Тот самый Гверрески, о котором упомянул директор, сидел в первом ряду: маленького роста, коротко стриженный, без двух передних зубов, он хищно смотрел на меня и подкидывал на ладони апельсин, целясь, судя по всему, прямо мне в лоб.

<…> Момент настал.

Гверрески издал боевой клич, размахнулся и запустил в меня апельсином. Я успел чуть отвести голову — и апельсин размазался по стене аккурат за моей спиной.

Один — ноль. Возможно, Гверрески промахнулся впервые в жизни, к тому же я не испугался и не пригнулся: только чуть повел головой в сторону — ровно настолько, насколько было необходимо.

В приведенном примере мониторинг осуществляется через коммуникативно-значимое молчание учителя, с помощью которого он привлекает внимание учеников к своей персоне, а также через такие невербальные средства, как контакт глаз, мимика и жесты (*сжатые кулаки, взгляд укротителя*). Сохранив видимое спокойствие и поставив под сомнение авторитет заводилы класса, молодой учитель тем самым завоевал уважение среди учеников.

Еще одна коммуникативная ситуация иллюстрирует влияние паравербальных средств на участников интеракции. В отрывке из произведения В. Маканина «Асан» солдат описывает голос своего командира:

Его утробный бас, я знаю по себе, еще долго звучит в ушах. Василек специально басил по телефону. Это впечатляло. Видеть его чеченцы не видели, а голос знали. Да и большинство наших, кто водили колонны и подстраховывались с неба, знали только его бас. Василек играл голосом… Природа ему благоволила.

Эффективность мониторинга усиливается с помощью интонации и тембра голоса, используемых командиром при отдаче приказа.

В случаях, когда собеседники не видят и не слышат друг друга, в частности при написании сообщений в интернет-форумах, они могут восполнить невозможность использовать невербальные средства их вербальным описанием или применением графических средств. В следующем примере субъект мониторинга, описывая с помощью слов свои

жесты, выражает недовольство, призывает своего собеседника не отходить от темы и следовать логике развития событий:

Вы торопите события. Поскольку я тут топаю ножкой и выражаю Вам свои претензии, ответьте мне на вопрос.

Приведем также пример, иллюстрирующий использование графических средств, а именно написание слов заглавными буквами, которые заменяют интонационное выделение:

Уважаемый (Гость). На этом форуме (если Вы еще НЕ заметили) достаточно много УМНЫХ, АНАЛИТИЧЕСКИ мыслящих и ЗНАЮЩИХ людей. Зарегистрируйтесь, зачем прячетесь и, пожалуйста, перестаньте всех ПОУЧАТЬ.

2. По способу существования языка мониторинг может быть устным и письменным.

Устный мониторинг осуществляется вербальными средствами в звуковой форме, а *письменный* – в графической. Устный мониторинг может осуществляться в монологической форме (чтение лекции, инструктаж, наставление), а также в процессе диалога (допрос подозреваемого, разговор начальника с подчиненным, предписания врача пациенту) или полилога (проведение совещания, судебного процесса). В качестве примера устного мониторинга можно привести процесс регистрации брака во Дворце Бракосочетаний. Регистратор, осуществляя устный мониторинг, руководит процессом, поэтапно выполняя следующие действия: говорит вступительную торжественную речь, спрашивает согласия жениха и невесты на заключение союза, предлагает им обменяться обручальными кольцами и жениху поцеловать невесту, затем дает несколько наставлений и разрешает гостям поздравить молодых.

Письменный мониторинг находит свое отражение в письменных приказах, распоряжениях, комментариях и осуществляется с помощью письменной речи, которая, по мнению В. П. Москвина, дает возможность а) размышлений над прочитанным и б) повторного прочтения [Москвин,

2010]. Другими словами, преимуществом письменного мониторинга является возможность обдумать свои коммуникативные действия.

К дополнительным графическим средствам, позволяющим повысить эффективность мониторинга, относятся: курсив, заглавные буквы, цвет шрифта, подчеркивания, иконические знаки и т. д.

В качестве примера приведем правку диссертационной работы научным руководителем:

Прочитал всю работу, прилагаю рекомендуемую структуру диссертации – это поможет Вам систематизировать материал. В начале каждого раздела должна быть сформулирована цель, а в конце – вывод.

Научный руководитель, осуществляя мониторинг деятельности диссертанта, оставляет в работе комментарии, усиливая их воздействие с помощью цветового выделения текста. Так, например, выделение красным цветом, означает, что написанное не относится к теме диссертации и данный отрывок надо удалить; желтый цвет – что написанное нуждается в стилистической правке; голубым отмечены комментарии научного руководителя.

3. По степени выраженности информации разграничиваются эксплицитный и имплицитный мониторинг.

При *эксплицитном* мониторинге очевидно, к кому и с какой целью обращается модератор. В самом высказывании явно прослеживается прямое указание на то действие, которое должен совершить собеседник. В такого рода мониторинге смысл сказанного равен его значению, например:

Подсудимый, проследуйте за трибуну для дачи показаний (х/ф «Хорошая жена»).

Эксплицитный мониторинг используется в случаях, когда необходимо донести до адресата точную информацию, не прибегая при этом к косвенным коммуникативным стратегиям. Например, военный приказ должен быть четким, кратким и предельно ясным. В художественном фильме «А зори

здесь тихие» Кирьянова, находясь в роли субъекта мониторинга, отдает приказы своим бойцам - зенитчицам во время воздушной тревоги:

Орудие к бою! Азимут 270. Дальность 3000. Высота 2500. Заряжай! Короткими огонь! Азимут 290! Дальность 2500! Заряжай! Огонь!

При *и м п л и ц и т н о м* способе выражения обращение к объекту мониторинга завуалировано, отсутствует явное указание на то, что за действие ожидается с его стороны. Субъект мониторинга, выбирая имплицитную форму, предполагает, что собеседник поймет истинное значение сказанного, исходя из ситуации общения и собственного жизненного опыта. Например, во время собрания начальник, озвучив острую проблему, ждет от своих подчиненных возможных решений, но не все принимают активное участие в обсуждениях. Тогда субъект мониторинга в своем сообщении, упоминая активных коммуникантов дискуссии, на самом деле обращается к тем участникам, которые не принимают в ней участия, и призывает их проявлять инициативу:

Я не пойму, почему высказываются только несколько человек (КЗУР)

К имплицитному мониторингу прибегают, чтобы смягчить приказ или, наоборот, усилить силу предписания, чтобы привлечь внимание, расположить к себе, проявить уважение.

Имплицитный мониторинг является одним из способов манипулирования коммуникантом, что проиллюстрировано следующим примером из произведения Д. Новикова «Сказка для взрослых»:

День начинался неудачно. Мрачная жена минут сорок занимала ванную, плескалась в душе, что-то себе подкрашивала, накручивала бигуди. Потом вышла, похожая на недружелюбного марсианского разведчика, и сказала: <…> «Почему я одна должна крутиться, как белка», – в голосе жены зазвучали слезы.

Жена имплицитно пытается добиться от мужа помощи по дому, демонстрируя ему свою усталость, плохое настроение и расстройство.

4. По времени осуществления мониторинг может быть *предупредительный (премониторинг), или опережающий, текущий и отсроченный (постмониторинг).*

Предупредительным мониторинг называют в том случае, когда субъект мониторинга дает другим участникам общения инструкции о том, как правильно осуществлять будущие коммуникативные действия. Он может также касаться тех аспектов интеракции, которые, по мнению модератора, могут помешать эффективному течению коммуникации и/или привести к возникновению конфликта.

Так, например, во время ежегодной прямой линии Президента РФ В. В. Путина с гражданами страны вопросы, поступающие на сайт и в call-центр, проходят премониторинг. Учитывая тот факт, что встреча займет определенное количество времени и все вопросы не смогут прозвучать в эфире, модераторы отбирают из них наиболее интересные, актуальные, острые, объединяют схожие вопросы, группируют их по тематике и регионам и т. д.

К предупредительному мониторингу также относятся инструкции (редактор сборника предоставляет правила написания статей, которым должны следовать все желающие разместить свою работу в данном сборнике), предупреждения (обращения судьи к свидетелям: *Заранее предупреждаю Вас об ответственности за дачу заведомо ложных показаний*), приказы (распоряжения начальника, командира, главы предприятия о распределении обязанностей, о подготовке к предстоящему событию и т.д.).

Текущий мониторинг осуществляется непосредственно в процессе общения. Субъект мониторинга является либо постоянным наблюдателем, либо активным участником интеракции и готов в любой момент повлиять на ход событий. В отрывке из произведения М. Булгакова «Записки покойника» субъектом мониторинга выступает режиссер пьесы,

контролирующий во время репетиции игру актера, который ездит на велосипеде:

– Совсем не то, – заметил Иван Васильевич, когда Патрикеев остановился, – зачем вы выпучили глаза на бутафора? Вы ездите для него?

Патрикеев поехал снова, на этот раз оба глаза скосив на актрису, повернуть не сумел и уехал за кулисы.

Когда его вернули, ведя велосипед за руль, Иван Васильевич и этот проезд не признал правильным, и Патрикеев поехал в третий раз, повернув голову к актрисе.

– Ужасно! – сказал с горечью Иван Васильевич. – Мышцы напряжены, вы себе не верите. Распустите мышцы, ослабьте их! Неестественная голова, вашей голове не веришь.

О т с р о ч е н н ы й мониторинг (постмониторинг) заключается в том, что уже готовый продукт речевой деятельности подвергается мониторингу. К этому виду, в частности, относится исправление ошибок в тексте или в контрольной работе. Приведем пример из статьи С. Логинова «Хороший редактор», где автор описывает свой опыт встреч с представителем этой профессии. Главный редактор является субъектом мониторинга, а написанный текст – объектом.

Встретился такой человек и на моём пути. Редактор ленинградского Детлита Ольга Вадимовна Москалёва, готовившая к печати сборник, где должна была появиться моя первая книжная публикация. Явившись в редакцию для беседы, я не обнаружил в рукописи ни одного исправления, лишь несколько птичек на полях. Ольга Вадимовна объяснила, какую стилистическую ошибку я допустил в каждом случае, но не предложила никаких рецептов для исправления.

Я лихо исправил три или четыре шероховатости (не так это и трудно вычеркнуть лишнее «что»), но в одном случае оказался в недоумении. В тексте была паразитная рифма и, чтобы удалить её, нужно было

кардинально переделать фразу. К такому подвигу я был не готов и опрометчиво спросил:

— А тут как исправлять?

Ух, каким презрением облила меня Ольга Вадимовна!

— Я редактор или соавтор? Мне нетрудно это исправить, но автор — вы!

Сейчас я изничтожил бы злосчастную рифму в четверть минуты, но тогда промучился двое суток, прежде чем догадался заново переписать всю фразу.

5. По наличию/отсутствию посредника выделяется непосредственный и опосредованный мониторинг.

Под *непосредственным* мы понимаем мониторинг коммуникации, осуществляемый «лицом к лицу», напрямую. Участники имеют возможность видеть и слышать друг друга без помощи технических средств, субъект мониторинга также присутствует в месте протекания коммуникации. Непосредственный мониторинг актуализируется в форме беседы или публичного выступления и оказывает прямое воздействие на участников интеракции.

Наличие в коммуникативной цепочке промежуточного звена (такого как Интернет, телефон, факс и т. д.) выступает отличительной характеристикой *опосредованного* мониторинга. Модератор исполняет те же функции и обязанности, но он и остальные участники коммуникативного процесса пространственно удалены друг от друга и могут общаться только посредством телекоммуникационных средств. Примером опосредованного мониторинга будет являться проведение вебинара, видео-телеконференции, дистанционного урока и т.д.

Опосредованный мониторинг осуществляется главной героиней в эпизоде из кинофильма «Москва слезам не верит». Катерина Тихомирова проводит совещание с начальниками отделов, реализуя мониторинг посредством селектора:

– Вопрос к отделу сбыта. Почему не выполнили план по отгрузке продукции?

– Не было цистерн.

– Транспортный цех, почему не дали цистерны?

– А потому что нет порожняка.

– Какие меры приняли? С кем решали вопрос?

– Да чего уж только не делали, министру звонили.

– Сергей Степанович, я Вас прошу, лично займитесь, пожалуйста, этим вопросом, сообщите мне завтра. А сегодня отгрузка чтобы шла с учетом вчерашних суток.

Важным достоинством опосредованного мониторинга является возможность контролировать процесс коммуникации, находясь на большом расстоянии от своих собеседников, а также возможность собрать всех коммуникантов вместе, даже если они находятся в удаленных друг от друга местах.

6. По типу участия субъекта мониторинг может быть явным и скрытым.

При *явном* мониторинге субъект является непосредственным участником коммуникации, ее лидером и организатором. Примером такого мониторинга могут быть указания тренера игрокам команды по поводу стратегии игры, как в следующем отрывке из художественного фильма «Тренер Картер»:

– Отдышитесь, вдохнули. Вы устали?

– Нет, тренер.

– А ваши противники выдохлись, поэтому будут пропускать свободные передачи. Когда это случается, отдавайте мяч Уорену или Лайлу. Все в нападении, каждый пытается прорваться к щиту. Максимальный натиск, понятно? Так, на площадку и предельный натиск. Вы в лучшей форме, чем они! Предельный натиск!

Тренер осуществляет явный мониторинг, дает установки игрокам своей баскетбольной команды во время тайм-аута, распределяет роли атакующих, воодушевляет спортсменов. Он находится непосредственно в центре коммуникативного события, его роль понятна всем участникам.

В *с к р ы т о м* мониторинге действия модератора завуалированы; рядовой участник может не догадываться о том, что его коммуникативное поведение контролируется

В качестве примера можно привести ситуацию из сериала «Обмани меня». Главный герой доктор Лайтман специализируется на микромимике и жестах людей, что позволяет ему за несколько секунд определить, лжет человек или говорит правду. Доктор Лайтман скрыт в прямом смысле этого слова, он находится в тайной комнате за зеркалом, откуда руководит допросом подозреваемого и наблюдает за его эмоциями и мимикой. Человек, отвечающий на вопросы, не подозревает, что оценивается его мимика, он ее не контролирует. Таким образом, модератор осуществляет скрытый мониторинг

В следующем примере учитель также старается выполнять по возможности пассивную роль во время практических заданий с целью предоставить своим учащимся более полную свободу действий:

На практических занятиях я <…> максимально устраняюсь. Разумеется, приходится подсказывать способ решения задач, но я стараюсь делать это более-менее незаметно, чтобы оставить студентам иллюзию их личного озарения. А там, где можно обойтись без моей помощи, без нее обойтись необходимо (А. Мадунц. Осторожно! Злой препод!).

Таким образом, нами были выделены основные виды мониторинга, которые являются универсальными для всех типов дискурса. Суммируем полученные данные в табл. 2:

Таблица 2

Критерий классификации	**Виды мониторинга**
По форме представления	Вербальный Невербальный
По способу существования языка	Устный Письменный
По степени выраженности информации	Имплицитный Эксплицитный
По времени осуществления	Предупредительный, или опережающий (премониторинг) Текущий Отсроченный (постмониторинг);
По наличию/отсутствию посредника	Прямой Опосредованный
По типу участия субъекта	Явный Скрытый

Выводы по главе 2

Во второй главе были выделены функции мониторинга коммуникации, универсальные для разных типов дискурса, рассмотрены формы его осуществления, определены и охарактеризованы субъект и объект мониторинга, систематизированы основные виды мониторинга как коммуникативного процесса. В результате проведенного исследования были сделаны следующие выводы.

1. Мониторинг коммуникации обладает набором функций, среди которых выделяются общие и частные. Общие функции (организующая, диагностическая, ориентирующая и прогнозирующая) присущи процессу мониторинга на всех стадиях его осуществления. Частные функции (регулятивная, побудительная, корректирующая, контролирующая, функция сглаживания конфликтов и функция рефлексии) реализуются на определенных стадиях мониторинга и зависят от конкретной коммуникативной ситуации.

2. Мониторинг коммуникации осуществляется в двух формах: автомониторинг (контроль собственного коммуникативного поведения) и гетеромониторинг (контроль, осуществляемый по отношению к другому участнику интеракции). Автомониторинг осуществляется до, во время и после интеракции и включает осмысление, логическое построение и осознание своих коммуникативных действий. Гетеромониторинг преимущественно происходит во время интеракции, зависит от статуса коммуникантов и реализуется в горизонтальном или в вертикальном направлении. Автомониторинг и гетеромониторинг оцениваются по следующим параметрам: 1) границы самораскрытия (количество и качество сообщаемой о себе информации); 2) нормативность коммуникативного поведения в определенном сообществе; 3) проявление эмоций в конфликтной ситуации.

3. Субъект мониторинга организует коммуникативный процесс, является его лидером, обладает бóльшими полномочиями по сравнению с другими участниками общения: правом открытия коммуникативного обмена; назначения говорящего или лишения права голоса; регулирования коммуникативного процесса; защиты, смены и завершения темы; закрытия коммуникативного обмена. Субъекта мониторинга определяют символы власти, к которым относятся артефакты и место субъекта мониторинга в коммуникативном пространстве.

4. Объектом мониторинга является целостная коммуникативная ситуация, включающая следующие переменные: 1) участники коммуникации; 2) контекст коммуникации; 3) параметры содержания информации. Эффективный мониторинг предусматривает их учет с целью оптимизации общения.

5. Представляется возможным выделить следующие виды мониторинга: по форме представления – вербальный *vs.* невербальный; по способу существования языка – устный *vs.* письменный; по степени выраженности информации – имплицитный *vs.* эксплицитный; по времени осуществления – предупредительный (премониторинг) *vs.* текущий *vs.* отсроченный (постмониторинг); по наличию/отсутствию посредника – непосредственный *vs.* опосредованный; по типу участия субъекта – явный *vs.*скрытый.

Глава 3
ТИПОЛОГИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ МОНИТОРИНГА ИНТЕРНЕТ-ФОРУМОВ

3.1 Интернет-пространство как коммуникативная среда

В работах, посвященных изучению взаимодействия людей в пространстве Интернет, используются следующие термины: «компьютерно-опосредованная коммуникация» [Щипицина, 2011], «интернет-коммуникация» [Овчарова, 2008; Горошко, 2012], «компьютерная коммуникация» [Цибизов, 2009; Галичкина, 2012], «виртуальная коммуникация» [Бергельсон, 2002], «виртуальный дискурс» [Лутовинова, 2013], «электронный дискурс» [Аврамова, 2005], «сетевой дискурс» [Моргун, 2002], «компьютерный дискурс» [Кондрашов, 2004; Леонтович, 2000], «виртуальное общение» [Школовая, 2005]. Базовыми в нашей работе будут выступать термины «интернет-общение» и «интернет-коммуникация», под которыми мы понимаем вербальное и невербальное взаимодействие коммуникантов в сети Интернет [Землякова, 2010, с. 8].

Как мы уже отмечали ранее, интернет-пространство является благотворным контекстом для изучения мониторинга прежде всего потому, что в интернет-общении присутствует языковая личность модератора, чья основная задача – контролировать процесс интеракции. Кроме того, интернет-общение характеризуется высокой степенью анонимности, раскрепощенности, ненормативности речи и, как следствие, большим количеством конфликтных ситуаций, споров, конфронтаций участников, в связи с чем мониторинг коммуникации становится необходимым и у исследователя возникает возможность проследить действия модератора. Можно предположить, что в интернет-пространстве будут действовать закономерности, как общие для коммуникации в целом, так и специфичные

для этой среды. Те и другие станут предметом нашего анализа в данной главе.

Прежде всего, мы считаем целесообразным рассмотреть признаки интернет-общения, которые являются релевантными для нашей работы. Несмотря на различия в терминологии, исследователи сходятся во мнении, что интернет-общение – это особый вид интеракции, который выделяется на основании следующих конститутивных признаков: электронный сигнал как канал связи, гипертекстуальность, глобальность, опосредованность, статусное равноправие участников, вариативность их количества, специфическая этика [Галичкина, 2001; Цибизов, 2009; Кондрашов, 2004; Виноградова, 2004; Щипицина, 2011; Овчарова, 2008; Иванова, 2013]. Важной особенностью интернет-общения Е. Н. Галичкина считает дистантность, понимаемую как «удаленность участников компьютерно-опосредованной коммуникации друг от друга в пространстве и во времени, отсутствие между ними непосредственного визуального контакта» [Галичкина, 2012, с. 49].

Несмотря на то, что базовым для реальной и сетевой коммуникации является один и тот же язык, ученые утверждают, что в интернет-пространстве происходит становление новой языковой нормативности. Интернет позволяет коммуникантам контактировать в режиме реального времени, находясь на большом расстоянии друг от друга. Основная характеристика языка Интернета заключается в том, что, в отличие от пишущего, человек, участвующий в интернет-коммуникации, использует другое сочетание параметров высказывания: для него мысль и ее письменное выражение синхронны. Можно заметить, что в интернет-общении существуют характерные признаки как устной, так и письменной формы коммуникации. Это обусловлено скоростью общения в Интернете и нахождения новых способов, которые способствуют достижению конкретной коммуникативной цели при минимальном приложении усилий. Таким образом, наиболее удобные способы выражения, обусловленные новой

формой коммуникации, принимаются большинством пользователей и становятся для них нормой.

Модератор и участники коммуникации общаются друг с другом преимущественно посредством письменных текстов, которые создаются в условиях режима реального времени и подвержены влиянию спонтанной устной речи. О. В. Гох отмечает, что язык в Интернете по форме существования является письменной речью, но также обладает всеми основными признаками разговорной речи: «непринужденностью, непосредственностью и неподготовленностью общения, преобладанием диалога над монологом, эмоциональностью, экспрессивностью, оценочными реакциями, неполноструктурной оформленностью синтаксического, фонетического и морфологического уровней, прерывистостью и логической непоследовательностью высказываний» [Гох, 2011, с. 56].

О. В. Лутовинова также отмечает некоторые аспекты вербальной составляющей сетевого общения, которые приближают речь пользователей Интернета к устной. К ним относятся: пренебрежительное отношение к правилам орфографии и пунктуации, своеобразный, нехарактерный для письменной коммуникации, синтаксис, использование большого количества сленга, жаргона и инвективной лексики [Лутовинова, 2013, с. 267].

Сообщество «компьютерщиков» является выразителем своеобразной субкультуры, со своими этическими нормами и стилем жизни. Членство в данном сообществе предполагает определенный уровень компетентности в области компьютерных технологий и владение компьютерным жаргоном. Несмотря на существенные профессиональные различия, участники имеют некий общий набор знаний и запас жаргонной лексики, что позволяет им идентифицировать друг друга как членов одной социальной группы.

Каждый участник данной группы приобретает определенную роль в соответствии с различием по признаку «выше / ниже» (по уровню компетентности и знанию жаргона) и по признаку «свой / чужой» и может оказаться в центре или на периферии компьютерного сообщества.

«Разделение на “своих” и “чужих” означает, что, наряду с общечеловеческими ценностями, люди ориентируются еще и на коллективные (государственные, классовые, клановые) ценности-интересы», которые «провозглашаются как истинные, при этом само сообщество устанавливает для своих членов нормы, правила и законы, регулирующие поведение» (цит по: [Иссерс, 2008, с. 45]).

Чтобы занять позицию лидера и завоевать авторитет в субкультуре «компьютерщиков», модератор должен обладать достаточным уровнем коммуникативной компетентности. О. В. Лутовинова определяет коммуникативную компетентность сетевой языковой личности как «владение знаниями, представлениями, умениями и навыками, необходимыми для поддержания общения и обмена информацией в рамках виртуального дискурса согласно его целям» [Лутовинова, 2013, с. 364]. С ее точки зрения, коммуникативная компетентность складывается из трех составляющих: энциклопедической (наличие у коммуниканта знаний по определенной теме разговора, а также знаний из области новых информационных технологий и способов их использования), лингвистической (владение коммуникантом специфической для сетевого коммуникативного пространства устно-письменной речью), интерактивной (наличие у языковой личности знаний и умений адекватного использования правил сетевого этикета, способностей общаться в различных жанрах сетевого дискурса) [Там же]. Наличие указанных знаний и умений у коммуниканта будет существенным образом влиять на выбор или назначение его на должность модератора. Более подробно коммуникативная компетентность модератора и ее роль в осуществлении мониторинга будет рассмотрена в п. 3.4 настоящего диссертационного исследования.

Общение в Глобальной сети часто анонимно – в основном отсутствует возможность видеть и слышать своего собеседника (за исключением общения посредством видеоконференций), в связи с чем оно главным образом происходит с помощью печатных знаков. Участники интеракции

могут использовать свои настоящие имена, однако чаще всего они, так же как и модератор, придумывают себе сетевое имя, или «ник». Выбор имени, как правило, отражает личность скрывающегося за ним человека, характеризуя его индивидуальность, креативность, принадлежность / непринадлежность к определенной субкультуре, агрессивность, желание / нежелание привлечь к себе внимание.

В то же время за «ником» коммуникант может спрятать пол, профессию, возраст, место жительства, социальный статус. Использование вымышленного имени для самоидентификации позволяет скрыть нежелательные факты биографии или, наоборот, дополнить их вымышленными; представить не соответствующие реальности сведения о собственных знаниях, умениях, компетентности, внешности и характере.

Исследователи в области психологии видят в этом как отрицательные, так и положительные моменты. К последним относится возможность компенсировать или нейтрализовать препятствия, которые делают болезненным непосредственное общение (например: недостатки внешности, дефекты речи, психические заболевания) [Бабаева, Войскунский]. С другой стороны, подобная анонимность может приводить к полной раскрепощенности, безответственности участников общения, презентации себя с иной стороны, чем в условиях реального общения.

Анонимность коммуникантов накладывает определенные трудности на работу модератора как субъекта мониторинга. Способы проконтролировать коммуникативное поведение участников обсуждения и повлиять на него достаточно ограничены. Для некоторых пользователей анонимность приравнивается к безнаказанности, что «развязывает руки» участникам с мягким уровнем автомониторинга. Кроме того, анонимность интернет-общения позволяет появляться целым группам людей, чья задача – провоцировать конфликты среди других участников сообщества на почве расовых, религиозных, политических и прочих убеждений.

Анонимность порождает в участниках интернет-пространства чувство вседозволенности. Е. Н. Галичкина отмечает такую характеристику интернет-общения, как криминогенность, объясняя это низким правовым регулированием данного общения, что приводит к постоянному раздражению власти и стремлению ограничить свободу «жителей сети» [Галичкина, 2012, с. 55]. Мониторинг коммуникации в интернет-пространстве является необходимостью для эффективного и успешного взаимодействия его участников.

Модератор является главным разработчиком норм и правил сетевого общения; он же осуществляет контроль за их соблюдением или нарушением [Там же, 2012, с. 71]. Символами власти модератора в интернет-пространстве являются его «ник» (имя, которое пользователь выбирает себе в сети и под которым его знают другие участники сообщества), аватар (картинка или фото, которое пользователь помещает у себя в профиле) или подпись. Модератор может выбрать себе звучное имя (Вольный, Volha, mr. Alex); ник, связанный с известной личностью (KingArthur, Baronessa), демонстрирующий силу и власть (Admiral, Повелитель, Boghatur). На аватаре может быть изображено животное, обладающее властью (лев, медведь, орел), человек с предметом, символизирующим власть (девушка с мечом, мужчина в доспехах) или символ власти (звезда, корона, скипетр).

Рассмотрим особенности интернет-общения с точки зрения выполняемых модератором функций, которые были выделены нами в п. 2.1 настоящего исследования.

Регулятивная функция. Общение в интернет-пространстве нуждается в постоянном регулировании, так как интересные темы часто собирают большое количество участников, желающих высказать свое мнение по поднятой проблеме. Как правило, обсуждение одной темы плавно перетекает в другую, и без организации данного процесса, в конечном счете, может потерять первоначальный смысл. В приведенном ниже примере модератор интернет-форума регулирует коммуникацию участников

сообщества, призывая их придерживаться темы говорящего, «не флудить» (от «флуд» – поток сообщений, не несущий смысловой нагрузки)*:*

Удалила около 150 сообщений флуда. Злая. Правила не нарушаем, не флудим. Мне тему закрыть? Любой, кто выскажется не по теме, получит предупреждение в профиль.

Побудительная функция мониторинга также находит свое отражение в интернет-общении. Как было сказано ранее, основными особенностями коммуникации посредством Интернета являются дистантность и опосредованность [Галичкина, 2004, с. 55]; соответственно, участники интеракции находятся далеко друг от друга, они не видят и не слышат друг друга, зато обладают возможностью отказаться от общения в одностороннем порядке или увлечься другой темой. Чтобы тема активно обсуждалась на форуме, модератор привлекает участников к обсуждению в своей группе, в противном случае они потеряют к ней интерес и, в конечном итоге, тема будет закрыта или удалена. В следующем примере модератору дают практический совет относительно того, как повысить интерес к предложенной теме:

У нас в группе тоже неактивные участники: ни конкурсами, ни играми, ни болталками расшевелить не могла, хотя в группе более 600 человек. От пассивности уже устала, плакать хочется. Может, кто совет даст?

Ангелиночка, а Вы не пробовали споить (преднамеренно задеть участника коммуникации за живое – А.Н.)*? Не пытались участников вовлечь в какой-нибудь интересный спор, отстаивайте свою точку зрения, кого-нибудь какое-нибудь словосочетание зацепит и он сам начнет с вами спорить, высказывать свою точку зрения (только не нахрапом, без оскорблений и без унижений...).*

Контролирующая функция является одной из самых важных в интернет-коммуникации, так как существует необходимость в максимальной степени оградить интернет-пространство от поступления

непроверенной, ненадежной, а часто и ложной информации. На некоторых сетевых ресурсах модераторы несут ответственность за размещенные у них сведения. Так, например, в разделе «Медицина» «Волгоградского форума» обсуждаются вопросы про болезни и способы их лечения и профилактики. Обязанность модератора – отслеживать советы, имеющие исключительно любительский характер и не подтверждающиеся никакими научными фактами.

Помимо часто используемого премониторинга, существуют и другие методы проверки информации. В приведенном ниже примере модератор переносит тему из раздела обсуждений в раздел советов специалистов:

Самую большую группу (30 000) я постепенно сделала справочно-информационной. Группа о животных, консультируют проверенные ветеринары, кинологи, поэтому чьи-то еще мнения я не приветствую, иногда такое насоветуют... Когда группа складывалась, были острые темы о кастрации, бездомных животных – постепенно избавилась и от тем и участников. Зашли, получили ответ, в каких-то темах написали о своих питомцах – и не надо мне активности…

Функция сглаживания конфликтов также занимает значимое место в интернет-мониторинге. Для разрешения конфликтных ситуаций между пользователями, а также между модератором и пользователем на форуме может быть выделен специальный раздел. Обычно в разрешении спорной ситуации между пользователем и модератором принимает участие администратор. В остальных разделах и темах модератор, как правило, не участвует в пререканиях с пользователями и, пользуясь своим правом, пресекает конфликт, как это сделано в приводимой ниже коммуникативной ситуации:

Посторонние покиньте болтушку. Местные жители, надеюсь, мы поняли друг друга и мне не придется следить за вашей темой. Новичков настоятельно прошу прочитать Правила форума. Они тут, если кто не знает.

Функция рефлексии в действиях модератора заключается в контроле собственных действий. Модератор осуществляет автомониторинг, часто предполагающий борьбу с собственным «я», как в следующем примере:

Как модератор стараюсь быть непредвзятой и беспристрастной. Как участник – предвзята, люблю тех, кого люблю и люблю, когда они со мной соглашаются, есть те, кто мне неприятен и все их сообщения кажутся мне неприятными (о ужас!).

В приведенном примере женщина-модератор форума признается, что действия согласно инструкциям требуют приложения некоторых усилий над собой. Из-за личной неприязни к некоторым пользователям она уже заведомо негативно настроена по отношению к их высказываниям и в случае конфликта быстрее применит к ним наказание. Однако она отдает себе в этом отчет и разграничивает понятия «я-участник» и «я-модератор».

Таким образом, осуществляя мониторинг коммуникации посредством Интернета, модератору необходимо учитывать ряд факторов, существенно отличающих сетевую коммуникацию от реальной.

1. Под влиянием особенностей интернет-коммуникации, таких как дистантность, опосредованность и анонимность, в интернет-пространстве развивается собственная нормативность коммуникативного поведения.

2. Вербальное общение сетевых личностей преимущественно осуществляется посредством письменных текстов, которые создаются в режиме реального времени и подвержены влиянию спонтанной устной разговорной речи.

3. Языковая специфика интернет-общения, наряду с этическими нормами и стилем жизни, является выразителем субкультуры, названной сообществом «компьютерщиков», где участники разграничиваются по признакам «свой/чужой» и «выше/ниже».

4. Уровень компетенции и знание языковых норм данного сообщества определяют ролевую иерархию его членов и влияют на выбор или назначение модератора как субъекта мониторинга.

5. Функции мониторинга, выделенные в параграфе 2.1 (регулятивная, побудительная, контролирующая, функция сглаживания конфликтов, функция рефлексии), находят свое специфическое отражение в действиях модератора, регулирующего коммуникацию пользователей сети Интернет.

3.2 Интернет-форум как коммуникативная практика

Учитывая этимологию слова «форум» (от лат. *forum* – главная городская площадь в городах Древнего Рима), можно утверждать, что оно обозначает некое место в сетевом мире, которое объединяет людей по интересам в разного рода сообщества. Форум – собрание тем дискуссий, разбитое на тематические разделы. Каждая тема включает заглавное сообщение и реакции на него в виде ответов или комментариев. Обычно сообщение содержит следующую информацию: автор (ник) – тема – содержание – дата, время. Из всех жанров сетевого дискурса О. В. Лутовинова выделяет форум как наиболее иерархическую структуру, представляющую следующую шкалу отношений: 1) администратор (создатель форума, обладающий беспрекословными правами по приглашению новых членов группы, удалению любых сообщений, назначением модераторов); 2) модераторы – выбираемые участниками или назначаемые администраторами коммуниканты, обладающие бóльшими правами по сравнению с другими пользователями; 3) рядовые участники форума [Лутовинова, 2013, с. 60].

По степени доступа можно выделить четыре типа форумов:

1) открытый форум *(public forum)* – доступен для всех, читать и писать сообщения может любой посетитель, независимо от предварительной регистрации;

2) защищенный форум *(protected forum)* – доступен для любого посетителя лишь для чтения; для того, чтобы оставить сообщение, необходима регистрация;

3) специальный форум *(restricted forum)* – доступен только для зарегистрированных участников, с определенными правами доступа, которые назначает им администратор форума;

4) закрытый форум *(private forum)* – доступен только для зарегистрированных участников, которым администратор форума дает персональное право в нем участвовать [Проф Телеком].

Присутствие модератора в качестве субъекта мониторинга в указанных типах форумов зависит от характера администрирования. Однако наши наблюдения показали, что форумы открытого типа более, чем все остальные, нуждаются в мониторинге. На открытых форумах чаще всего используется премониторинг (предварительная проверка сообщения модератором), в противном случае общение превращается в коммуникативную «свалку», где активно применяются такие практики коммуникативного саботажа, как флуд (нетематические сообщения, занимающие, как правило, большой объем), флейм (переход от основной темы обсуждения к взаимным оскорблениям и нападкам), троллинг (размещение провокационных сообщений с целью вызвать ссору, конфликт, оскорбления), несанкционированная реклама и т.д., что, в свою очередь, мешает эффективному общению. Например, во многих открытых форумах общение на острую в настоящее время тему, касающуюся взаимоотношений Украины и России, перерастает в явные конфликты. Незарегистрированные пользователи намеренно провоцируют агрессию со стороны других участников, размещая оскорбительную для обеих стран информацию.

Также необходимо отметить, что внутри каждого из указанных выше типов форумов могут существовать закрытые темы с определенным правом доступа. Так, например, на открытом астрономическом портале «Астро-форум» существует тема, закрытая для обычных пользователей. Она называется «Внутренний форум» и предназначена для модераторов и доверенных лиц. Здесь обсуждаются внутренние проблемы форума, политика модерирования, проводятся модераторские совещания. Это подтверждает один из основных постулатов, регламентирующих поведение модераторов: «не выяснять отношения прилюдно».

По географическому охвату разграничиваются следующие типы форумов:

1) международный форум – для пользователей всех стран мира; чаще всего такие форумы содержатся на международных сайтах, например: «International Student Blogs and Forums», «International Forums – Gothic Game Online World» и т. д.;

2) форум, существующий для жителей определенной страны, например, общероссийские: «Российский форум», «Политические форумы России – политика и общество», «Drom.ru» (общероссийский форум, поделенный на разделы для жителей определенных регионов);

3) региональные форумы, например: «Волгоградский форум» – обсуждение политической, культурной жизни города; форум сайта volgo-mama.ru, где общаются мамы и беременные женщины Волгограда, или аналогичный форум, но для мам Саратова на сайте volgamama.ru.

Непосредственное отношение к теме нашего исследования имеет деление форумов по степени модерируемости:

1) немодерируемые форумы, на которых отсутствует мониторинг, пользователи могут выражать свои мысли и чувства любыми доступными в интернет-общении коммуникативными средствами; как правило, они недолговечны, так как тема дискуссии часто теряется, беседа превращается в перебранку и форум перестает существовать;

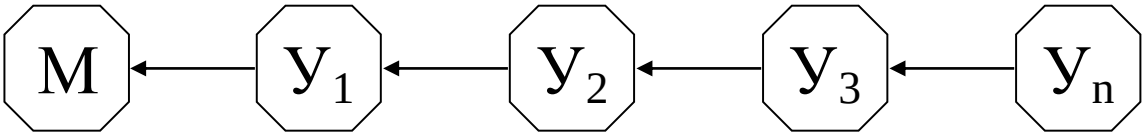
2) модерируемые форумы, чаще всего созданные одним администратором, который назначает модераторов для того, чтобы следить за порядком на форуме.

В свою очередь модерируемые форумы можно разделить на:

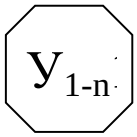
1) форумы с жесткой модерацией;
2) форумы с лояльной модерацией.

П о с т р у к т у р е форумы подразделяются на древовидные и линейные. Проанализировав структуру 29 форумов, считаем возможным выделить в них подтипы, которые рассматриваются ниже.

А. Форумы с последовательной структурой:



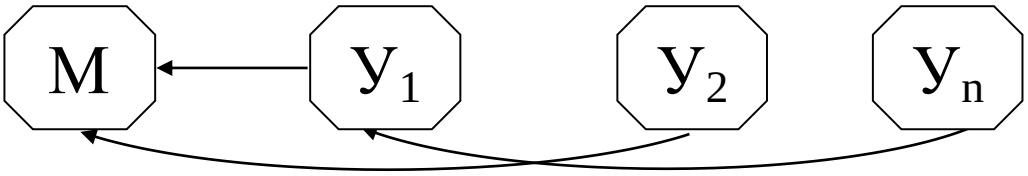
символ

обозначает модератора создавшего тему, а символ 

– участников дискуссии.

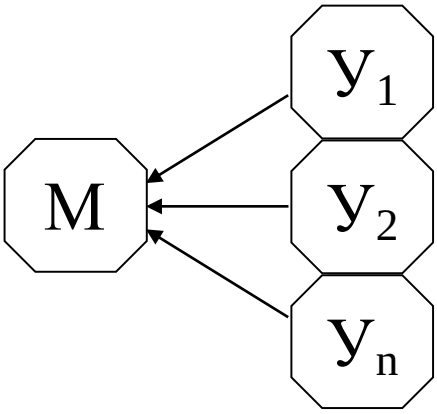
Особенность последовательной структуры форума заключается в том, что реплика каждого следующего участника относится к реплике предыдущего. Модератор является инициатором общения, а очень часто – и активным его участником. Данная структура характеризуется гладким развитием дискурса, модератор предлагает тему, которая развивается в последующих репликах коммуникантов, плавно переходя в следующую тему. М. Л. Макаров образно называет подобного рода модель «слово за слово», где общая тема сменяется локальными темами, которые плавно возникают одна за другой или одна из другой [Макаров, 2003, с. 145].

Б. Форумы с рамочной структурой:



Участник таких форумов отвечает на реплику другого пользователя, которая может отделяться от его ответа несколькими другими репликами. В таком случае пользователь в рамку перед своим ответом вставляет цитату участника, на которую он реагирует, или его ник. Особенность данной структуры – это политематика: несколько тем обсуждаются разными коммуникантами или даже одним коммуникантом одновременно. Модератор в данном случае вводит инициирующую фразу, однако в ходе обсуждения он не всегда будет владеть инициативой. Модератор может добровольно передать инициативу другим участникам общения, выполняя при этом скрытый мониторинг, то есть контроль за ходом обсуждения.

В. Форумы с точечной структурой:



В таком форуме участники отвечают на вопрос модератора, но не взаимодействуют друг с другом. Модератор задает тему, а все участники ее поддерживают и развивают. М. Л. Макаров называет данную модель «разговором на тему», в которой заранее заданная глобальная тема дискурса раскрывается участниками общения с разных аспектов [Макаров, 2003, с. 145]. Реплики же самих участников могут быть не связаны между собой, но обязательно должны соответствовать заданной модератором тематике. В данной модели модератор не только выступает в качестве инициатора

общения, но также владеет коммуникативной инициативой и является лидером на протяжении всего обсуждения. В качестве примера такого общения можно привести дистанционные курсы, где модератором является лектор. Глобальной темой дискурса является опрос по пройденной теме. Модератор задает вопрос группе учащихся, каждый из которых предлагает свой ответ.

Необходимо отметить, что форумы с указанными структурами в чистом виде встречаются редко. Чаще всего это форумы с небольшим количеством пользователей и слабо протекающей дискуссией. В основном форум, на котором разворачивается оживленное общение, представляет собой сочетание данных структур. Для нашего исследования представляет интерес любой форум, независимо от его структуры, в котором присутствует фигура модератора.

3.3 Конверсационный анализ мониторинга интернет-форума

Конверсационный анализ – это качественный метод, который предусматривает подробный анализ беседы как интеракции в естественных условиях общения, где под беседой понимается серия коммуникативных действий, организованных в соответствии с предустановленными моделями. Основная задача конверсационного анализа – вскрыть и объяснить невидимые, молчаливо подразумеваемые нормы и процессы, которые являются основополагающими для коммуникации [Леонтович, 2011, с. 118–119]. Использование конверсационного анализа позволит проследить, как протекает процесс мониторинга форумов в ситуациях реальной беседы, рассмотреть способы комбинирования слов, словосочетаний, высказываний для достижения перлокутивной цели коммуникативного акта. Конверсационный анализ проводится по следующим параметрам:

1) коммуникативные ходы, направленные на мониторинг общения;

2) средства начала интеракции; 3) средства поддержания и развития темы; 4) средства закрытия темы; 5) стили мониторинга.

3.3.1 Коммуникативные ходы

Коммуникативный ход определяется как «функционально-структурная коммуникативная единица и представляет собой минимально значимый элемент, сочетание вербальных и невербальных действий одного из коммуникантов, продвигающий общение к достижению общей коммуникативной цели» [Макаров, 2003, с. 182]. Коммуникативный ход актуализирует «дискурсивную функцию коммуникативного акта и служит в качестве реальной единицы речи для развития направленного диалога» [Бахтин, 1996], а также является основным приемом, выступающим «в качестве инструмента реализации той или иной речевой тактики» [Иссерс, 2006, с. 153].

Таким образом, коммуникативные ходы, направленные на мониторинг общения, представляют собой тактические приемы, которые служат для достижения поставленной цели. Как справедливо отмечает О. В. Черничкина, выбор коммуникативного хода и характер его реализации определяется коммуникативной личностью (в нашем случае модератором. – А. Н.), его коммуникативной интенцией, типом дискурса, а также конкретной ситуацией общения [Черничкина, 2013, с. 86]. Данный параграф посвящен описанию возможных типов коммуникативных ходов, направленных на мониторинг коммуникации.

Как показывают научные исследования, коммуникативные ходы отличаются большим разнообразием. Опираясь на изыскания ученых, занимающихся проблемой их типизации [Зернецкий, 1987; Михайлов, 1994; Макаров, 2003; Иссерс, 2006; Черничкина, 2013], рассмотрим

коммуникативные ходы, направленные на мониторинг дискурса, с точки зрения различных критериев.

Коммуникативные ходы, отражающие этапы мониторинга, подразделяются на:

а) инициирующие:

Давайте уже начинать обсуждение. Пришло время поговорить об этих важных моментах…

б) продолжающие:

Причина удаления темы должна была прийти вам на емэйл.

в) закрывающие:

Тему пожалуй закрою. Все таки плохо злоупотреблять иностранными словами, не понимая смысл его, когда есть отечественный и более понятный аналог этого слова. Тем более, что все ответы на эту тему надеюсь получены.

2. В зависимости от интенций модератора, выделяются следующие коммуникативные ходы:

а) корректирующие:

Исправьте название раздела, оно не соответствует содержанию.

б) контролирующие:

Слишком много букф. Сложно уловить смысл в таком огромном количестве информации.

в) прогнозирующие:

Советую воздержаться от обсуждения подобного рода тем! Ничем хорошим это не закончится.

г) информирующие:

Правила форума все новички могут прочитать в <u>этом</u> разделе.

д) уточняющие:

Из описания проблемы непонятно, что запоролили. Хард, или ноут? Где выдается код ошибки? Да и полную марку ноутбука и винта желательно бы услышать.

е) оценочные:

Вы довольно агрессивно ведете себя, чем и вызвали такое отношение к себе.

Хорошо написали! Живо, политкорректно и на злобу дня!

3. По характеру речевого действия коммуникативные ходы, направленные на мониторинг, делятся на:

а) констативные:

Запрещено размещать ссылки на подобного рода сайты! Ссылку удалила, Вам выношу предупреждение!

б) регулятивные:

malinkakos, смените тон! Крайне неприятно читать ваши ехидные сообщения.

в) экспрессивные:

Хватит уже!!! Читать неприятно!!! Конфликт выеденного яйца не стоит!

г) метакоммуникативные:

Вы наверное не совсем правильно поняли вопрос. Я спрашивала конкретно о вашем мнении, а вы мне начали какие-то примеры приводить.

Продемонстрируем использование различных коммуникативных ходов на примере обсуждения с «Волгоградского форума». Модератор удалил тему Пользователя, посчитав ее нарушающей правила форума. Пользователь обратился за разъяснениями.

Модератор*: Предлагаю вам изложить свою проблему. С чем именно вы не согласны?* (инициирующий коммуникативный ход, направленный на установление речевого контакта).

Пользователь*: Добрый день! Вы удалили мою тему Бигль щенки. Прошу Вас вернуть мне деньги потраченные на прикрепление данной темы по верх остальных. Так как услуга не была оказана. В противном случае, я буду вынуждена обратится в защиту прав потребителей. Так как деньги вы взяли а тему удалили и нигде не было сказано что нельзя создавать тему о*

продаже животных. Принскрины форума я сделала. Этого достаточно чтобы доказать мою правоту (информирующий коммуникативный ход, направленный на введение проблемы).

Модератор*: А принтскрины Вы чего именно делали? Своей темы, после создания ее? Вы размещаете свои объявления по всем форумам по заказу, а потом отчитываетесь перед заказчиком о проделанной работе?* (уточняющий коммуникативный ход, цель которого – конкретизировать полученную информацию)

Пользователь*: Я не занимаюсь работой по заказу. Это мои щенки, мое объявление и отчитываюсь я только сама перед собой. Если бы у Вас было бы написано что нельзя подавать объявления о продаже животных, то этой ситуации не возникло бы. <…> Вы вернете мне деньги за несуществующую услугу?* (экспрессивный коммуникативный ход, выражающий недовольство участника по поводу сложившейся ситуации).

Модератор*: Не надо так переживать! Произошла досадная ошибка. Внесем эту информацию в правила при регистрации* (продолжающий коммуникативный ход, направленный на объяснение причины поступка модератора). *Очень приятно осознавать факт того, что есть люди, которые внимательно читают правила, и готовы их придерживаться на форуме* (оценочный коммуникативный ход, цель которого – сделать комплимент собеседнику и тем самым сгладить конфликт). *Поэтому, конечно, сделаем зачисление потраченной Вами суммы на закрепление темы* (закрывающий коммуникативный ход, свидетельствующий о том, что решение найдено и тема обсуждения закрыта).

Подводя итог, можно сделать вывод о том, что коммуникативный ход, направленный на мониторинг коммуникации, есть тактический прием, с помощью которого субъект мониторинга реализует свой коммуникативный замысел. Коммуникативные ходы, направленные на мониторинг общения, могут быть выделены согласно следующим критериям: 1) по этапам мониторинга: инициирующие, продолжающие, закрывающие; 2) по

интенциям модератора: корректирующие, контролирующие, прогнозирующие, информирующие, уточняющие, оценочные; 3) по характеру речевого воздействия: константивные, регулятивные, экспрессивные, метакоммуникативные. Разграничение данных типов коммуникативных ходов достаточно условно, так как в естественном общении на интернет-форумах запланированная цель может достигаться путем сочетания нескольких ходов.

3.3.2 Средства начала интеракции

Цель данного параграфа – определить способы установления контакта между модератором и пользователями интернет-форумов на основе метода конверсационного анализа. В составе инициирующих коммуникативных ходов, открывающих беседу, используются разнообразные языковые средства, которые анализируются ниже.

1. Обращение.

М. Л. Макаров рассматривает обращение как самостоятельный метакоммуникативный ход, который выполняет функцию контактоустанавливающего регулятива и является одним из вариантов открытия беседы [Макаров, 2003, с. 238]. Основная функция обращения заключается в том, чтобы привлечь внимание собеседника и вызвать его на ответную реакцию. Мы выделяем следующие группы обращений, которые направлены на инициацию общения модератора с участниками:

1) по адресату:

а) обращение-приветствие модератора к пользователю:

Привет, Настя!

Добрый день, Sunnyday!

б) обращение к конкретному участнику:

Аркаша! Издеваешься!

Алла, спасибо большое!!!

Умничка Анфиса.

в) обращение к группе лиц:

Народ, есть идея.

Девочки, спрошу и здесь.

Девушки, вы что, внимание не обратили…

г) безадресное обращение к неопределенному лицу/лицам:

Добрый день и добро пожаловать на форум.

2) по стилевой принадлежности:

а) официальное:

Уважаемые пользователи, будьте внимательны при написании, избегайте орфографических ошибок.

б) неофициальное разговорное:

Девушка... Ну не наговаривайте.

Друзья, предлагаю обсудить тему очень близкую нам…

в) сленговое (как специфическая разновидность предыдущего):

Здравствуйте, уважаемые форумчане!

2. Регулятив для ввода тематической информации:

Хочу всех предупредить! Осторожно, у нас в городе новый способ мошенничества.

По утверждению М. Л. Макарова, с психологической точки зрения использование регулятива привлекает внимание собеседников и дает понять значимость следующего сразу за ним сообщения [Макаров, 2003, с. 238].

3. Побудительное предложение, стимулирующее принять участие в обсуждении:

Со следующей недели должны вступить новые правила форума. Прошу всех небезразличных ознакомиться с ними здесь и высказать свои пожелания тут.

4. Утвердительное предложение, вводящее тему или открывающее дискуссию:

В последние дни Совет (администрация форума. – А.Н.) *посвятил немало времени обсуждению ситуации на форуме. Слишком много и слишком часто некоторые пользователи переходят на оскорбления оппонентов или политических противников. Это недопустимо и лишь накаляет и без того непростые политические дискуссии.*

5. Вопрос, с помощью которого задается своеобразный импульс, побуждение других участников к реакции. Мы выделяем следующие типы вопросов:

а) вопрос для ввода проблемы, требующий конкретного ответа:

Что подарить сыну на 16-летие? Как его удивить?

б) риторический вопрос, вводящий проблему и дающий возможность порассуждать о ней:

Сейчас очень много одиноких матерей, да и в принципе не только, возмущаются по поводу того, что государство несправедливо оценивает работу домохозяйки, точнее такого рода деятельность вообще не оценивается. Женщины пытаются добиться оплаты (зарплата, пенсия) за свой нелегкий труд. Так стоит ли платить зарплату, а потом и пенсию одиноким матерям? Или нужно вести ребенка в садик и искать новую работу?

в) вопрос модератора, сопровождаемый несколькими вариантами ответа. Чаще всего участнику можно выбрать только один из предложенных вариантов, после чего он получает доступ к результатам опроса. При желании коммуникант может не только выбрать один из ответов, но и оставить свой комментарий ниже таблицы с опросом.

Невербальные средства, которые в реальном общении также могут служить для инициации общения, в интернет-коммуникации, как правило, не доступны.

Таким образом, наиболее эффективными средствами инициации общения со стороны модератора как субъекта мониторинга нами были

выделены следующие: обращение, регулятив, побудительные, утвердительные и вопросительные предложения.

3.3.3 Поддержание и развитие темы

Одно из условий успешного существования темы – это осуществление постоянного наблюдения за ее развитием в ходе дискуссии. Наблюдение включает в себя предоставление необходимой информации, своевременные и точные ответы на вопросы. Чаще всего тема, не поддерживаемая лидером и не обновляемая свежей информацией, существует непродолжительное время.

Специфика форума определяет необходимые действия модератора. Так, например, существуют информационные форумы, смысл которых заключается в предоставлении ответов на интересующие пользователя вопросы. Они ранжируются по тематике (например, форумы для владельцев иностранных автомобилей, где обсуждаются вопросы ремонта, таможни, купли-продажи; форумы, где предоставляются подробные рекомендации по различным поломкам компьютера, форум для заводчиков определенных пород кошек, форумы рыбаков и т.д.). Модератором выступает, как правило, человек – специалист в данной сфере, задача которого – своевременно и точно отвечать на заданные вопросы.

На форумах для фатического общения модератор, выполняя свои технические функции, является и непосредственным участником общения. Соответственно, кроме социальных функций, направленных на организацию и регуляцию процесса коммуникации в Сети, модератор также выполняет речевые действия, направленные на поддержание фатического общения.

Однако, даже присутствуя на форуме в качестве участника дискуссии, модератор подчеркивает свою принадлежность к данной субкультуре, поэтому его речь изобилует специфическими для интернет-общения языковыми средствами, к которым относятся:

- междометия и звукоподражания, характерные для устной речи:

пффф, кхе, мда, мммм и др.

- сокращения:

Достали вы меня со своим имхом.

На твое имхо у меня свое имхо (от *in my humble opinion*).

- слитное написание слов:

Ойчепрямвоттаквотда?

почемувыНЕпонимаете?!

вотоночо!

- так называемый «албанский» язык:

кагбэ, штоле, патамуШТА, жжот, красавчег

- использование компьютерного сленга:

Тебе нужно разлогиниться с форума и залогиниться вновь. Определенная проблема между ngnix и кукизами на стороне браузера клиента.

Синтаксические средства, используемые модератором для привлечения внимания к своей теме, включают:

- утвердительные предложения, которые носят характер совета или просьбы:

Автору ролика, который запостил ТС (топикстартер, автор темы – А.Н.), нужно извиниться за него, просто на всякий случай.

- восклицания:

А мост то уже строят!!! Сколько было воплей что стройки не будет!!! Так уже строят !!!

- вопросительные предложения:

Ну и где же все? Спать чтоли уже ушли? А чего мне тут теперь самому с собой беседовать?

- императивы, прямо указывающие на то, что действия участников нежелательны:

Да угомонитесь вы уже! Два взрослых мужика, а ведете себя как дети!

- условные предложения, содержащие в себе некое предупреждение:

Если участники будут продолжать переходить на личности и оскорблять друг друга, то тема будет закрыта!

Для поддержания порядка на форуме и разрешения конфликтных ситуаций модераторы нередко прибегают к использованию графических средств, например, для передачи эмоций:

Я уже НАСТОЯТЕЛЬНО прошу вести себя сдержаннее и не нарушать правил форума (написание слова «настоятельно» заглавными буквами равноценно повышению голоса).

Кроме того, модератор может использовать жирный шрифт и красный цвет шрифта. Заметим, что красным цветом на форуме разрешено писать только модераторам, рядовой пользователь не может применять его в своих сообщениях.

Стилистические средства также используются достаточно обширно. Среди них были выделены следующие:

- антитеза:

Этично – не этично, преступно – не преступно? *Прокуратура должна оценить фотосессию девушки в триколоре после обращения екатеринбургских общественников, считающих этот проект надругательством над государственным символом РФ.*

***

Из разговора с владельцем стоянки, я выяснил, что на данном участке дороги аварии случаются с завидной регулярностью, и для местных это праздник. Под новый год фура с мандаринами перевернулась, вот недавно с водкой - вся деревня радовалась. ***Вот кто они люди или Нелюди?***

- сравнение:

Это все равно как ребенок не поймет, что спички не игрушка до тех пор, пока не обожжется сам лично.

• аллюзия:

Быть или не быть встрече старожилов форума в реале – вот в чем вопрос.

Российский суд – самый гуманный суд в мире. Бывший следователь Павел Карпов взыскал с экс-партнеров Сергея Магнитского и фонда HermitageCapital 8 млн руб. Иск был подан в связи с защитой чести и достоинства.

• эвфемизмы, для смягчения грубого высказывания:

Специально для ***альтернативно-одаренных****!*

Перестань вестись на его провокации. Говорю тебе серьезно, ***очень не хочется тебя потерять…***

• клишированные фразы, для контроля и корректировки поведения участников дискуссии:

Нарушение п. 3.10. Запрещается обсуждение модерирования на форуме, «политики администрации», личности модераторов. Посты (темы) подобного характера удаляются и автору выносится порицание.

• фразеологизмы для придания своему высказыванию большей выразительности и убедительности:

пытаться установить истину, это все равно, что искать черную кошку в темной комнате…

иди к врачу уже сегодня! Не жди когда рак на горе свистнет!

• игра слов (в данном случае основанная на использовании омографов):

Прошу, перед тем как что то написАть на форуме, трижды сплюнуть через левое плечо…

Необходимо отметить, что проанализированные языковые средства могут быть использованы и в начале, и в завершении беседы, но наиболее частотное их проявление было зафиксировано именно для поддержания коммуникации.

Как показывает проведенный анализ, языковые средства, используемые модератором для развития темы, направлены на демонстрацию своей

лингвистической компетентности, креативности, поддержание внимания к обсуждению со стороны участников. Эти языковые средства могут быть сгруппированы следующим образом: а) на лексическом уровне: использование «албанского» языка; междометий и звукоподражаний, характерных для устной речи; сокращения; слитное написание слов; использование компьютерного сленга; б) на синтаксическом уровне: утвердительные предложения (совет, просьба), восклицания, вопросы, императивы, условные предложения. Наиболее частотные стилистические средства включают антитезы, сравнения, аллюзии, эвфемизмы, клишированные фразы, фразеологизмы, игру слов.

3.3.4 Средства завершения интеракции

Тема обсуждения на форуме существует до тех пор, пока она актуальна и вызывает живой интерес пользователей. Она может существовать от нескольких часов до нескольких лет и может быть закрыта по нескольким причинам: 1) тема исчерпана, интерес к ней потерян, активность пользователей в этом разделе отсутствует на протяжении продолжительного времени; 2) на поставленный вопрос был получен полезный, исчерпывающий ответа; тема закрывается для дальнейших обсуждений и существует на форуме в качестве мануала; 3) тема является провокационной по своей сути и приводит к конфликтам; 4) тема обладает явным рекламным характером и не получила одобрения от администрации форума.

Такие особенности общения на интернет-форумах, как анонимность и отсутствие возможности видеть и слышать своего собеседника, оказывают влияние на способы завершения темы. Нормы интернет-общения допускают одностороннее завершение интеракции:

Все, мне пора. Я убегаю. Всем пока пока.

Больше обсуждать это не намерен. Удачи!

***Все**, Господа оппозиционеры, марш несогласных завершен.*

Нами были выделены следующие языковые средства, используемые для окончания беседы:

• вербальные стимулы, свидетельствующие о завершении дискуссии: *таким образом, подводя итог, ну и напоследок, в результате* и т.д.

• клишированные фразы модератора о закрытии темы, связанном с нарушением правил форума:

Нарушение правил п.9. Тема закрыта.

Тема закрыта в связи с нарушением правил. Устное предупреждение.

Тема закрыта за постоянные нарушения и игнорирование замечаний модератора.

• эксплицитные предложения, сообщающие об окончании обсуждения:

Давайте закончим эту тему.

Я думаю здесь больше не о чем говорить, поэтому я закрываю эту тему.

По просьбе топикстартера тема закрывается.

• эллиптические предложения, свидетельствующие о том, что говорящий больше не намерен обсуждать эту тему:

Авторитарно мыслите. «Существует два мнения одно моё, другое-неверное»?! И начав столь не простой процесс Вы самоустраняетесь? ***ну, что ж.....***

• стилистические средства, придающие речи модератора большую выразительность и демонстрирующие его нежелание объяснять причину своих действий и продолжать дискуссию, например, бурлеск:

Властью, дарованной мне высшими силами, и в меру своего скромного разумения, я лишь слежу за порядком в одном конкретном разделе. Если высшие силы посчитают, что их слуга недостоин нести сие бремя, я смиренно уступлю это место кому-то более подходящему. За сим позвольте раскланяться.

Среди языковых средств завершения процесса интеракции нами были выделены следующие: вербальные стимулы, сообщающие о завершении обсуждения, клишированные фразы модератора о закрытии темы, эксплицитные выражения, эллиптические конструкции, изобразительная речь. Подводя итог, отметим, что завершить сетевое общение намного легче, чем реальное, так как нет необходимости покидать физическое коммуникативное пространство собеседника.

3.3.5 Стили мониторинга

Вслед за И. А. Стерниным мы понимаем коммуникативный стиль как «доминирующую манеру общения, проявляющуюся в большинстве коммуникативных ситуаций» [Стернин, 2003, с. 97]. Л. В. Куликова при определении коммуникативного стиля считает важным учитывать такие категории, как способ и тональность общения, где под способом понимается режим взаимодействия коммуникантов, определяемый дистанцией между ними, а тональность характеризуется отношением участников коммуникации друг к другу, к наблюдателям или свидетелям, к обстановке и к предмету речи [Куликова, 2004, с. 34].

Стиль мониторинга будет зависеть от внеязыковых факторов, а именно: личностных характеристик модератора, степени его компетентности, от самого ресурса и от конкретной коммуникативной ситуации. Анализ собранного материала позволил выделить следующие по своему стилю типы мониторинга.

Толерантный / агрессивный мониторинг

По нашим наблюдениям, *толерантный* мониторинг осуществляется в спокойной ситуации общения, участники которой находятся в расслабленном состоянии, а модератор контролирует весь процесс интеракции. Толерантный мониторинг осуществляется через тактики

выражения заинтересованности, смягчения ситуации, перевода конфликтной ситуации в шутку. Несмотря на то, что в приводимом ниже примере один из участников коммуникации позволяет себе оскорбительные высказывания в адрес другого, модератор, находящийся с ним в дружеских отношениях, высказывает предупреждение в лояльной форме, не применяя к нему никаких наказаний:

Пользователь: *ты говори говори да не заговаривайся. звезда интеллигенции ... неуместные понты твои, никому не нужные, кроме раздражения ничего не могут вызвать… а то! она же самая умная кенгурятина в мире))))*

Модератор: *Ален, ну ты-то не опускайся до оскорблений((((*

Данный пример показывает, что толерантный мониторинг может быть достаточно субъективным. Модератор, не желая обидеть приятного ему человека, будет более тщательно подбирать слова, нежели в ситуации общения с пользователем, к которому он равнодушен или по отношению к которому испытывает неприязнь.

А г р е с с и в н ы й мониторинг осуществляется в ситуациях, когда назрел конфликт и атмосфера накалена. Он находит свое выражение в тактиках предупреждения, угрозы, демонстрации статусного превосходства и, в конечном итоге, наказания. В следующей коммуникативной ситуации пользователь пытается выяснить у модератора причину удаления его темы, а модератор отвечает на его вопрос грубо и враждебно:

Пользователь: *... хотелось бы узнать конкретные причины для удаления темы. Считаете ли Вы, что со свободой слова на ВФ* («Волгоградский форум». – А.Н.) *все в порядке?*

Модератор: *Со свободой слова на ВФ все в порядке, но это не значит, что тут можно писать бред (с моей точки зрения), передергивать и искажать факты. Если есть вопросы по моей деятельности на посту модератора – рекомендую писать администратору.*

Пользователь: *Уважаемый Иван, думаю, никто не будет спорить, что ключевые слова в Вашем обосновании – «с моей точки зрения». Однако почему ваше ЛИЧНОЕ мнение должно влиять на свободу выражения мнений на этом форуме? Работа модератора заключается в беспристрастном следовании правилам форума. А так как никакие правила не были нарушены в созданных мной темах – ваши действия это прямое самоуправство, несущее урон репутации ВФ как свободного ресурса. <…> Таким образом, у меня есть серьезные вопросы по вашей деятельности на посту модератора. И я хотел бы связаться с администратором, подскажите, пожалуйста, как это сделать. С уважением, Евгений.*

Модератор: *Не буду изображать из себя вежливого… Отвечу по существу. Причина удаления темы – она говнотема. Что считать говнотемой, буду решать сам, советчики мне не нужны. Других аргументов приводить не собираюсь, не вижу авторитетов, которым я должен объяснять свои действия. Свои «серьезные вопросы» предлагаю... хотя нет, это уже будет крайне невежливо. Контакты администратора форума предлагаю найти самостоятельно, это несложно для человека с IQ больше 70. Альтернативно, предлагаю свалить на какой-нибудь кенгуриный форум и обсуждать там способы разведения коал, все полезнее будет, чем обсуждать политику ставшей чужой страны.*

Агрессивный характер мониторинга выражается в использовании модератором дерогативной лексики, демонстрации статусного превосходства (*буду решать сам, советчики мне не нужны, не вижу авторитетов, которым я должен объяснять свои действия*), косвенном указании на нижестоящий статус пользователя (*это несложно для человека с IQ больше 70*), нежелании отвечать на вопросы пользователя и вступать с ним в дискуссию. Особенно ярко в данном примере агрессивный стиль модератора проявляется на фоне подчеркнуто вежливого общения со стороны пользователя.

В собранном нами корпусе примеров толерантный стиль мониторинга превалирует над агрессивным. В 45% присутствует толерантный стиль, в 12% был выделен явный агрессивный стиль. Остальные высказывания модератора на интернет-форумах можно отнести к нейтральному стилю общения.

Авторитарный / демократичный мониторинг

Авторитарный стиль мониторинга характеризуется строгим контролем и регулировкой хода обсуждения, поддержанием жесткой дисциплины. Модератор использует тактики коммуникативного дистанцирования, доминирования, подчинения. Такой стиль обусловлен необходимостью соблюдать нормы общения. «Сущность этого типа речевого поведения заключается в том, что говорящий пытается заставить партнера по коммуникации действовать в соответствии с его требованиями (желаниями), то есть стремится получить от слушающего прогнозируемую реакцию» (Иссерс 2008, с. 26–27).

Приведем пример авторитарного стиля мониторинга:

<…> прошу быть вежливыми и уважать мнение всех участников данной темы. В противном случае сам участник получит предупреждение в профиль за провокации и игнорирование замечания модератора + тема будет закрыта.

В приводимом выше контексте ситуация вышла из-под контроля модератора, чем обусловлены его жесткие действия.

В следующем примере модератор объясняет причины своего авторитарного поведения:

В начале своего модераторского пути я тоже старался свести свою работу к минимуму конфликтов, но понял что это тупиковая ветвь. Тут все проще: принял решение – сделал. Начнешь объяснять – тебя завалят псевдоаргументами. К большинству местного контингента подходит стиль авторитарного модерирования, особенно это касается раздела «Политика».

Из приведенного высказывания становится понятно, что в отдельных разделах и темах, посвященных острым проблемам современного общества, модератору необходимо проявлять твердость для соблюдения порядка общения и сохранения эффективности коммуникации.

Авторитарность мониторинга прописана в правилах форума, где отмечена статусная роль модератора, его права, а также отдельным пунктом приводится цитата:

Категорически запрещаются: публичное обсуждение действия/бездействия Модераторов, Администраторов сайта; оскорбление Модераторов при исполнении ими своих обязанностей как в личку, так и в топиках/темах, созданных на форуме.

Демократичный мониторинг осуществляется модератором, который, в первую очередь, является активным участником дискуссии по заданной теме, заинтересован и разбирается в тематике раздела. При обсуждении модератор высказывает свое мнение, но оно лишено привилегий; при этом допускается вероятность, что оно ошибочно и может быть оспорено. В конфликтных ситуациях между пользователями модератор, реализуя демократичный характер мониторинга, выслушивает обе стороны, вникает в существующую проблему и на основании приведенных фактов принимает решение. Он использует тактики аргументирования, отождествления себя с участниками общения, статусного и ролевого равноправия.

Приведем пример демократичного характера мониторинга. В одной из тем у пользователя (А) и пользователя (Б) возникло недопонимание, которое потребовало вмешательства модератора. Выслушав доводы пользователя (А), модератор предлагает изложить проблему более детально, привести примеры. Таким же образом он общается и с пользователем (Б), второй стороной возникшего конфликта. При этом модератор не выражает предпочтения ни одной из сторон и лишь после прочтения ссылки на тему, где возник спор, дает оценку ситуации, аргументируя свою точку зрения:

Пользователь (А): *Добрый день! Имеем следующую ситуацию. Есть ресурс Soobshestva.ru, есть его посетитель (назовем его условно Nada), который чуть ли не в каждом сообщении склоняет один вполне уважаемый интернет-портал. Вопрос, что делать в этом случае админу? Вроде бы матом не ругается, национальную рознь не разжигает – придраться не к чему. С другой стороны, выглядит это все достаточно грязно и не вписывается в концепцию вполне дружелюбного сайта. Вопрос, что делать админу?*

Модератор: *Проблема заметна. Но! Предлагаю рассказать свою позицию, обрисовать достижения в сфере создания-развития сообществ. Мы уважаем дела, а не слухи ;)*

Пользователь (А): *Да нет каких-либо выдающихся достижений. Запустили 2,5 года назад сайт, сейчас его посещаемость порядка 25 тысяч человек в день. Сейчас у нас 22.000 зарегистрированных пользователей, активных, конечно же, меньше. Это про достижения. Теперь позиции. У нас очень либеральный форум. На нем практически отсутствует модерация. Удаляем или редактируем сообщения мы в исключительных случаях – когда дискуссия накаляется или идут уже переходы на личности. Таких случаев бывает 1 – 2 в месяц, даже меньше. Плюс режем мат. Всё. А так форум живет своей жизнью. Что касается конфликтов, то они очень редки, хотя, как и в обычной жизни, без них не обойтись. Сам я человек бесконфликтный, и форум такой же. За 2 года было лишь 3 случая публичного ухода людей с сайта, Nada один из них. А так как шумела в основном Nada, то я встал в конфликте не на ее сторону.*

Модератор*: Спасибо за хорошее объяснение. Ваши достижения очень весомы.*

Пользователь (Б): *Конфликты постоянны и нормальные люди уходят. В подтверждение этого достаточно зайти в соответствующий раздел и почитать темы людей, которые громко хлопнули дверью. А также заодно почитать, как лично Админ их оскорблял.*

Модератор: *Ссылочку можно? Дабы не быть голословными. Обещаю, что я ничего не удалю.*

Пользователь (Б): *Да, пожалуйста. Хотя и делаю ЭТО в ущерб своего законного обеда. Это помимо того, что потерто и вообще, помимо ВСЕГО (и касающихся лично меня оскорблений со стороны защищаемой Вами персоны). Кстати, практически все уходы других людей были связаны именно с ее именем, что само по себе вызывает определенные мысли.*

Модератор: *Изучив предысторию, рассматриваю все «как есть», могу сделать вывод, что ваша эмоциональность, Nada, выше, чем у Алексея. То есть вы чаще делаете агрессивные выпады в его сторону. Я абсолютно не знаком ни с вами, ни с вашим оппонентом, поэтому сужу нейтрально.*

Сравнивая степень частотности проявления авторитарного и демократичного стиля, отметим, что в большинстве случаев, а именно в 65% от всего количества, был выявлен авторитарный стиль общения модератора. Остальные 35% примеров можно отнести к демократическому стилю.

При наблюдении и ведении темы нами также были выделены неуспешные практики, которые могут объясняться такими личностными характеристиками модератора, как некомпетентность и конфликтность. К ним относятся: 1) использование гипотетических конструкций при ответе на вопросы; 2) уклончивые ответы; 3) агрессия в адрес собеседника; 4) насмешка; 5) констатация своей некомпетентности.

И. И. Дубинина выделяет гипотетические конструкции, уклончивый ответ и вербальную агрессию как ликосберегающие речевые действия, то есть «усилия (осознанные или неосознанные), направленные на сохранение лица» [Дубинина, 2007, с. 42]. Данное утверждение подходит и под характеристику действий модератора. Другими словами, модератор, используя приведенные ликосберегающие речевые действия, пытается сохранить свой авторитет в глазах других участников коммуникативной ситуации.

Стиль общения на форуме также зависит от характера автомониторинга как модератора, так и пользователей, который мы подразделяем на жесткий и мягкий. Проанализируем его по параметрам, выделенным нами в параграфе 2.2 настоящего диссертационного исследования, включающим: границы самораскрытия, нормативность коммуникативного поведения в определенном сообществе и проявление эмоций в конфликтной ситуации.

Для жесткого автомониторинга типичны: 1) низкий уровень самораскрытия; 2) внимательность к собственной грамотности; 3) контроль за своими эмоциями. Мягкий автомониторинг, в свою очередь, характеризуется: 1) высоким уровнем открытости, т. е. излишней откровенностью; 2) низким уровнем грамотности; 3) несдержанностью, агрессивностью, провоцированием конфликтов. Рассмотрим каждый из параметров более подробно.

Количество и качество сообщаемой о себе информации

Люди, склонные к жесткому автомониторингу, общаясь в сети, контролируют количество персональной информации и остаются лишь сетевыми личностями, не разглашая свой социальный статус, возраст, семейное положение. Обозначим причины такого поведения.

1. Нежелание быть узнанным:

Потому как нечего своё сокровенное, которое не хотите, что бы было доступно третьим лицам, выносить в просторы виртуального пространства. Т.к. всё, что является тайным всё-равно когда-нибудь становится явным. И если нет желания быть побыстрее «рассекреченным» – делитесь тайнами только в привате. А ещё лучше – лично, с глазу на глаз. А ещё лучше – не делитесь совсем ни с кем. Тайна перестаёт быть тайной, если о ней знает больше одного человека.

В данном примере пользователь указывает на то, что необходимо обдумывать и регулировать свои сообщения перед тем, как помещать их на

форум, т.к. это публичное место, где любой может прочитать написанные сообщения и «рассекретить» стоящего за ними реального человека.

2. Опасение, что выложенная на всеобщее обозрение информация может обернуться неприятностями в реальной жизни. Так, например, на одном из форумов, посвященных общению семей с приемными детьми, пользователь рассказал историю своей семьи, предполагая полную анонимность, однако каким-то образом себя выдал. Излишняя откровенность в Интернете привела к возникновению проблем в личной жизни:

Не делитесь личным. Мне уже пришлось однажды просить скрыть мою историю усыновления с форума, а то кое-кто хотел ее опубликовать в сми под моими настоящими фио, вот я напугалась тогда...(((((И я жалею, что теперь нельзя раскрыться и быть собой. Тогда давно, при регистрации я собиралась быть тут скрытно, потом появился усыновительский форум, и я наболтала много лишнего и личного. Теперь и хотела бы уже быть собой, а не получится. Вот думаю, может тоже уничтожить старый и зарегить новый ник...

Таким образом, чтобы оставаться на форуме анонимно, под своим сетевым именем, необходимо строго контролировать сообщаемую о себе информацию, так как любое неосторожное слово может выдать реальную личность человека.

В Интернете также возможно выступить под видом воображаемой, отличной от реальности, личности. Поскольку пользователь Интернета не видит и не слышит своих собеседников, ему кажется допустимым придумать любую информацию о себе, не имеющую никакого отношения к правде. Ю. Д. Бабаева отмечает: «Возможность варьировать степень анонимности в общении обладает, как показывает практика применения Интернета, немалой притягательной силой. Часто скрываются настоящее имя, возраст и социальный статус, инвертируется пол, истинные факты биографии подменяются или дополняются вымышленными, неадекватным образом представляются сведения об опыте, квалификации, компетентности,

имеющихся знаниях, умениях, навыках и т. п., вместо реальных описываются социально одобряемые личностные качества, в том числе одобряемые лишь в узком социуме / идиокультуре / андерграунде (например, киберпанков, музыкальных фанатов, игроков в компьютерные игры)» [Бабаева]. Подмена собственной идентичности ослабляет уровень автомониторинга по вышеуказанным параметрам.

С другой стороны, такая подмена идентичности требует постоянного самоконтороля, так как пользователь должен всегда соответствовать выдуманному им персонажу. Афоризмы доказывают это: «Говори правду, и не придется ничего запоминать» (Марк Твен); «Для того, чтобы лгать, надо иметь хорошую память» (П. Корнель). Соответственно, скрывая свое настоящее лицо за маской, пользователь все равно так или иначе осуществляет автомониторинг, но в этом случае для того, чтобы не быть уличенным во лжи: *Либо ты это ты, либо виртуал и тогда ни шагу влево.*

Пользователи, которым свойствен мягкий автомониторинг, напротив, отличаются излишней откровенностью, обсуждением на форуме интимной информации. Характеризуя сетевую личность, О. В. Лутовинова отмечает, что одной из ее особенностей является большая степень полярности: «<…> для участников виртуального дискурса <…> характерно избирание какой-либо крайней формы поведения: от игры и карнавальности, характеризующихся несерьезной тональностью общения, розыгрышами и обманом, до полной откровенности, вплоть до мельчайших подробностей самых личных, интимных событий своей жизни». Причиной такого поведения, по мнению О. В. Лутовиновой, является стремление языковой личности реализовать в интернет-пространстве то, что в реальности не одобряется или табуируется социумом [Лутовинова, 2013, с. 86]. Представляется возможным дополнить список причин, обусловливающих данное поведение.

1. В интернет-пространстве происходит «подмена реальности»: участник сетевого сообщества, предполагая свою полную анонимность,

делится с собеседниками частной жизнью, личными переживаниями. Здесь можно провести аналогию с ситуацией, когда мы рассказываем что-то сокровенное попутчику в поезде – абсолютно незнакомому человеку лишь потому, что мы его больше не увидим и он не сможет нас осудить, навредить нам или воспользоваться этой информацией в личных целях. Проиллюстрируем сказанное следующей ситуацией:

В реале я гораздо более скрытный человек, чем в сети. По мне – глупо скрывать что-то в откровенных темах. Зачем вообще писать, если не от души? Вот так и получается – между делом я тут всю свою жизнь вывалила, чего бы в реале всем подряд ни в жизнь бы не рассказала.

Коммуникант осознает, что в Сети уровень автомониторинга понижается. В реальности он более тщательно относится к своей личной жизни, в интернет-пространстве степень открытости растет. Индивидуум воспринимает собеседников как своих старых знакомых и, общаясь в «болтушке», предполагает, что никто посторонний не будет читать переписку.

2. Поведение в интернет-пространстве идентично реальному поведению коммуниканта. Человек, который в сетевом мире ведет себя открыто и раскрепощенно, может и в реальности обладать низким уровнем самоконтроля, для него привычно сообщать о себе сугубо личную информацию, не видя в этом ничего предосудительного:

Можно вопрос?) Что такого есть в вашей жизни что стоит скрывать и разоблачать? Я понимаю, член Мирового правительства. Главный террорист. Публичный человек. Алла Пугачева… Не гордыня ли это?

Данный пример показывает, что коммуниканту не понятна причина, по которой необходима конфиденциальность; напротив, в его понимании желание других пользователей засекретить свою реальную личность является признаком высокомерия, попыткой заинтриговать окружающих и привлечь тем самым большее внимание к своей персоне.

3. Сознательный отказ от автомониторинга, стремление к самовыражению, возможность отказаться от постоянного самоконтроля:

Виртуал – возможность быть собой. А реал – там надо СООТВЕТСТВОВАТЬ. Статусу многодетной матери, жены, своему возрасту, профессии, работе, ожиданиям родственников и знакомых, сформированному мнению. Здесь можно быть собой, не стесняясь.

В реальной жизни социальная среда накладывает определенный уровень ответственности, таким образом ожидая от человека соответствия нормам данного сообщества. В интернет-пространстве можно сбросить с себя наложенные социальные статусы и роли, не стесняться, расслабиться и не беспокоиться, что подумают окружающие. В Сети можно быть самим собой или придумать себе новую идентичность.

Нормативность коммуникативного поведения на интернет-форумах

Коммуниканты с жестким автомониторингом соблюдают грамматические нормы языка, осознанно подходят к выбору языковых средств, используют знаки препинания, не употребляют дерогативную лексику. Они отдают себе отчет в том, что употребление специфичного для Интернета языка общения – это дань моде, и способны контролировать количество используемого в речи жаргона и сленга, как в следующем примере:

Посмотрите сами на лексикон многих форумчан − различные зайцы, крокодилы и слоны, тучи улыбок и недовольства. Некоторые скажут, что это такая культура. Я отвечу − ничего подобного, ибо культура не может быть абсурдной. Старые (читай − умные) форумчане ограничиваются узким числом смайлов-эмоций, и не ставят их куда ни попадя. Пять лет в Интернете не прошли для меня даром. Я чувствую, что изменился не в лучшую сторону. Мое восприятие стало поверхностным, мое отношение к собственным текстам − не столь требовательным, мой ритм жизни стал более рваным. Пора задуматься!

Пользователи с мягким автомониторингом характеризуются несоблюдением грамматических норм, обильным использованием сетевого жаргона, иконических знаков и сокращений, неправильным использованием знаков препинания, вплоть до их полного отсутствия. Можно выделить следующие причины отсутствия лингвистического автомониторинга.

1. Неосознанное отсутствие самоконтроля (например, когда в Сети общается ребенок, который еще не знаком со всеми сложными правилами языка, или иностранец, для которого язык форума является неродным).

2. Осознанное отсутствие самоконтроля, обусловленное желанием быть частью субкультуры Интернета. «Языковая личность, попавшая в виртуальное пространство, несомненно, будет приобщаться к тем ценностям, к той субкультуре, которые существуют в виртуальном мире, поскольку в нем она вступает в процесс коммуникации с себе подобными» [Лутовинова, 2009, с. 38].

Так, в качестве примера приведем высказывание одного из пользователей, агитирующего участников вступить в его сообщество:

Преведствую! Есть идея, (развитием которой я собственно уже начал занимацо), создания Сообщества Падонкав :D Проект практически без правил (ну главные запреты на порнографию и разжигание конечно, и тп, фсе остальное без ограничений, включая грызню между участнеками)), те это место где будут собирацападонки, флудеры, те кому просто нечем занятса и прочий сброд-движухапредполагаетьсяацкая! Место где админы и модеры не компостируют участнекам мозги, а вобще проект будет позитивным-акцент таки делаеца на бояны и ржач) Ну вот собсна и фсе, адрес в подписи-отписывайтесь здесь или там.

Пользователь принадлежит к субкультуре «падонкав», которые активно защищают свободу личности и выступают за свободу слова. Нарочитая безграмотность говорящего в приведенном примере является осознанным нарушением лексических и грамматических норм русского языка, но

безошибочно причисляет данного пользователя как «своего» к сообществу падонкав.

3. Демонстративное отключение автомониторинга:

Я хочу ***расслабиться****, приходя в театр, ресторан или на концерт. И хочу приходить туда в домашнем халате, потому что, я хочу* ***расслабиться****, и* ***расслаблено*** *чувствую себя с немытой головой, в тапках и во фланельке. И еще, что бы совсем уж* ***расслабиться****, я хочу, вместо длинных постов, с пояснениями и запятыми, просто написать матное, нецензурное, но всеми понятное слово, которое охарактеризует мое отношение к возникшей теме. Это удобно и я чувствую себя* ***расслаблено****.*

Проявление эмоций в конфликтной ситуации

Коммуникант с жестким автомониторингом не будет поддерживать конфликтную ситуацию, а предпочтет сменить тему, отшутиться или просто покинет коммуникативное пространство собеседника. Следующее высказывание модератора обращено к участникам, которые ведут себя на форуме несдержанно и провоцируют постоянные конфликты:

Когда хочется выплеснуть свои эмоции, просто на 3 секунды остановись и задумайся о последствиях, а стоит ли оно того?

Данное высказывание характеризует говорящего как зрелого человека, обладающего коммуникативной компетенцией, умеющего регулировать свое поведение.

В следующем примере пользователь (Б) провоцирует своего собеседника на конфликт, однако пользователь (А), демонстрируя жесткий уровень автомониторинга, пресекает общение и уклоняется от развития конфликтной ситуации.

Пользователь А*: Видно, что вы в очередной раз агрессивно высказали неадекватную точку зрения.*

Пользователь Б*: Я дал резюме в 5 строк, из которого видно любому человеку способному сложить 2 и 2, что из приведенных Мартиросяном*

фактов никак не следует делаемый им вывод, вы же вместо того чтобы ответить по существу, начали кидаться банановыми шкурками и привели в качестве доказательства какую-то не относящуюся к делу ахинею с «заговором генералов». Не-хо-ро-шо.

Пользователь А*: Я ни в коем случае не могу быть другом такого человека как вы, и в чём заключается ваш самопиар я написал выше. На этом разговор по существу можно и закончить.*

Индивидуума с низким уровнем автомониторинга отличает агрессивный характер сообщений, реагирование на любой выпад в его сторону, тенденция к разжиганию конфликтов, провоцирование других участников сообщества, неумение остановиться без помощи третьего лица.

Таким образом, стиль мониторинга понимается как доминирующая манера общения модератора, которая зависит от внеязыковых факторов, а именно: коммуникативной ситуации общения, личностных характеристик модератора и его компетентности. Он может быть толерантным/ агрессивным и авторитарным/демократичным. Автомониторинг как модератора, так и пользователя может быть жестким и мягким и реализуется по таким параметрам, как границы самораскрытия, нормативность коммуникативного поведения в интернет-сообществе и проявление эмоций в конфликтной ситуации на форуме.

3.4 Коммуникативная компетентность модератора интернет-форума

Модератор выступает в качестве главного действующего лица при организации взаимодействия между коммуникантами в интернет-пространстве. Именно от его действий зависит исход конкретного коммуникативного события, успех или неудача в процессе интернет-

общения. Таким образом, важнейшим критерием оценки уровня работы модератора является его коммуникативная компетентность.

Термин «коммуникативная компетентность» широко используется в различных областях знаний и является одним из ключевых в теории коммуникации. Коммуникативная компетентность «включает механизмы, приемы и стратегии, необходимые для обеспечения эффективного процесса общения» [Леонтович, 2003, с. 53]; правила речевого этикета, общения между лицами равного и различного социального статуса, реализации разных по цели высказываний [Жеребило]. Е. И. Литневская пишет о том, что «коммуникативная компетентность предполагает овладение всеми видами речевой деятельности и основами культуры устной и письменной речи, базовыми умениями и навыками использования языка в жизненно важных для данного возраста сферах и ситуациях общения» [Литневская, 2006, с. 39]. Е. В. Бобырева и Е. К. Черничкина отмечают, что коммуникативная компетентность включает до десяти составляющих, таких как лингвистическая, лингвострановедческая, соцоикультурная, социолингвистическая, дискурсивная, стратегическая, компенсаторная, социальная [Бобырева, Черничкина, 2011, с. 60].

В. Н. Куницына определяет коммуникативную компетентность как «владение сложными коммуникативными навыками и умениями, формирование адекватных умений в новых социальных структурах, знание культурных норм и ограничений в общении, знание обычаев, традиций, этикета в сфере общения, соблюдение приличий, воспитанность, ориентация в коммуникативных средствах, присущих национальному, сословному менталитету и выражающихся в рамках данной профессии» [Куницына, 2001, с. 330]. Таким образом, коммуникативная компетентность может рассматриваться как одна из составляющих социальной компетентности. Недаром А. А. Крылов выделяет главную функцию коммуникативной компетентности – способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми [Крылов].

В структуре коммуникативной компетентности Б. Шпитцберг и В. Купах выделяют три компонента: 1) знания, 2) мастерство, 3) мотивацию [Spitzberg, Cupach, 1984]. Знания обозначают понимание того, какое поведение лучше всего подходит для конкретной коммуникативной ситуации, мастерство – умение применить в данном контексте подходящее поведение, а мотивация – желание действовать в сложившихся условиях адекватным образом.

В целом, основываясь на приведенных определениях коммуникативной компетентности, мы можем сделать вывод, что она рассматривается как система знаний, умений и навыков, необходимых для построения эффективной коммуникации в определённом круге ситуаций личностного взаимодействия. Мы согласны с О. И. Матьяш, которая в определении коммуникативной компетентности особо подчеркивает «способность партнера действовать в разговоре эффективно и в соответствии с ситуацией, то есть уметь достигать желаемых результатов, выстраивая при этом отношения, приемлемые не только для себя, но и для остальных участников» [Матьяш, 2011, с. 140].

Для модератора как личности, которая организует интернет-общение, понятие коммуникативной компетентности является существенным, поскольку вся его деятельность нацелена на обеспечение успешной коммуникации. Под коммуникативной компетентностью модератора интернет-общения мы понимаем его способность прогнозировать коммуникативную ситуацию в сетевом пространстве, а также участвовать в процессе коммуникации, управлять им и программировать процесс интеракции как на содержательном, так и на эмоциональном уровне, опираясь на своеобразие коммуникативной ситуации.

О. И. Матьяш выделяет два основных критерия коммуникативной компетентности: эффективность и уместность [Матьяш, 2011, с. 118]. Д. Дж. Кэнэри, в свою очередь, выделяет шесть критериев оценки коммуникативной компетентности. В дополнение к эффективности

(*effectiveness*) и уместности (*appropriateness*), он также включает сюда адаптацию к собеседнику (*adaptability*), вовлеченность в процесс общения (*conversational involvement*), управление процессом общения (*conversational management*) и чувство эмпатии (*empathy*) [Canary, 1994, с. 436].

Под эффективностью понимается успешность коммуникативных действий говорящего, способность человека продвинуться к намеченной цели. Е. Г. Грачева описывает качества и навыки, требующиеся для успешной работы модераторов фокус-групп, которые она классифицирует по следующим критериям: функции общения (перцептивная, интерактивная, коммуникативная), психические процессы (когнитивные и эмоционально-волевые) и личностные образования (опыт, способности и др.). Принимая за основу выделенные критерии и частично опираясь на них, выделяем следующие умения, навыки и знания, которыми должен обладать эффективный модератор интернет-форума:

а) *перцептивные умения*: чувствовать эмоциональный настрой коммуникантов и влиять на него, оптимизируя эффективность общения; определять стиль поведения каждого конкретного участника; проявлять способность к рефлексии (умение оценивать свои собственные действия), внимание, сопереживание, эмпатию;

б) *лидерские навыки:* отстаивать свою главенствующую роль; удерживать внимание участников на теме обсуждения; переключать внимание с одной темы на другую; вовлекать в общение каждого участника; занимать нейтральное положение по отношению к пользователям с различными взглядами; проявлять терпимость к чужому мнению; осуществлять продуманные действия при решении проблем; сохранять высокий энергетический уровень; воодушевлять участников общения; поддерживать их активность;

в) навыки управления общением: устанавливать и поддерживать контакт; задавать вопросы и давать на них исчерпывающие ответы; четко и понятно давать инструкции пользователям; быть в курсе всего

происходящего; контролировать содержание дискуссии и эмоциональное состояние участников; проявлять самоконтроль; в случае необходимости модифицировать как свое поведение, так и поведение участников форума; предотвращать и/или успешно разрешать конфликтные ситуации; доходчиво объяснять причину наказания;

г) когнитивные навыки: держать в голове сценарий развития коммуникативной ситуации; переключать внимание с одной обсуждаемой темы на другую; сосредоточиваться на нескольких темах одновременно;

д) специальные знания в области психологии общения, конфликтологии, информатики, теории коммуникации.

Можно утверждать, что степень эффективности модератора будет прямо пропорциональна количеству соответствий приведенным выше навыкам, умениям и знаниям.

Второй исследуемый нами критерий коммуникативной компетентности модератора форума – это у м е с т н о с т ь , под которой понимается соответствие его коммуникативных действий конкретной ситуации. «Уместность действий предполагает умение учитывать весь контекст коммуникативного взаимодействия и адаптироваться к нему: принимать во внимание и корректировать, с кем вы входите во взаимодействие, в каком месте-пространстве, в какое время, каковы взаимоотношения между участниками, как данное взаимодействие повлияет на эти взаимоотношения в дальнейшем» [Матьяш, 2011, с. 119]. Для модератора интернет-форума данный критерий приобретает особые черты в связи с тем, что коммуникативная ситуация в интернет-пространстве отличается от реальной. Работа модератора интернет-форума усложняется отсутствием взаимодействия «лицом к лицу», невозможностью видеть и слышать своих собеседников, использовать невербальную и паравербальную коммуникацию, в частности мимику и интонацию. В связи с отсутствием возможности сглаживать с их помощью острые углы, требования к уместности использования доступных коммуникативных средств

существенно возрастают, что повышает нагрузку на модератора как субъекта мониторинга.

Многие форумы прописывают в правилах действия модератора, регламентируя уместность его действий в конкретной ситуации. Приведем пример, иллюстрирующий права и обязанности модератора форума любителей и поклонников автомобилей марки «Мерседес».

1. Форум является модерируемым. Модераторы следят за обсуждением и при необходимости вмешиваются в его ход. Основой для модерирования является формальный контроль за соблюдением правил, однако действия модераторов могут выходить за рамки формального контроля – их задача состоит в том, чтобы руководствуясь концепцией форума, правилами форума, своим здравым смыслом и опытом обеспечить всем участникам возможность эффективного ведения дискуссии.

2. <..>

3. Модераторы могут делать предупреждения участникам форума, если они нарушают данные Правила, удалять сообщения и темы, закрывать доступ к форуму участнику в случае нарушения Правил, или в случае их особо злостного нарушения.

4. При принятии решений модераторами не учитываются субъективные факторы, такие как стаж, статус, личные симпатии посетителей форума и т.п.

Таким образом, прописанные правила поведения модератора на форуме в значительной степени, снижают проблему субъективности критерия уместности как со стороны участников интернет-общения, так и со стороны самих модераторов.

О. И. Матьяш отмечает, что оба обозначенных критерия коммуникативной компетентности, то есть эффективность и уместность, часто сочетаются в коммуникативном поведении. Уместные, то есть адекватные, действия быстрее достигают намеченной цели, в то время как

неуместные, как правило, оказываются неэффективными [Матьяш, 2011, с. 121].

Коммуникативная компетентность не является врожденной, она приобретается индивидуумом в процессе социализации. Как отмечает О. В. Лутовинова, компетенции коммуникантов, которые принадлежат к одной профессиональной группе, могут различаться в большей или меньшей степени [Лутовинова, 2009, с. 127]. Кроме того, коммуникативная компетентность – это не константная, а динамическая характеристика человеческого поведения. Так, можно разбираться в человеческих взаимоотношениях, но не в каждой ситуации повести себя компетентно. Однако именно пользователь, который обладает наивысшим уровнем коммуникативной компетенции среди других участников интернет-пространства, становится модератором, лидером данного сообщества.

Исследователи сходятся во мнении, что формирование коммуникативной компетентности является результатом саморазвития, представляет собой континуум и не может быть завершенным. Е.К. Черничкина выделяет следующие уровни коммуникативной компетентности: 1) нулевой, 2) низкий, 3) нормативно-репродуктивный, 4) высший [Бобырева, Черничкина, 2011, с. 66]. В другой классификации коммуникативная компетентность представлена тремя уровнями: 1) минимальный, 2) удовлетворительный, 3) оптимальный [Матьяш, 2011; Spitzberg, 2007].

Для нашего исследования мы объединим эти две классификации и будем придерживаться следующих уровней сформированности коммуникативной компетентности: низкий, удовлетворительный и оптимальный.

1. *Низкий уровень коммуникативной компетентности* предполагает, что модератор не всегда способен достичь поставленных целей в процессе общения и часто сталкивается с коммуникативными неудачами. Он характеризуется:

- незнанием норм коммуникативного поведения;
- зависимостью от ситуации и взаимоотношений, с которыми приходится сталкиваться в процессе общения;
- скудным набором коммуникативных стратегий и тактик;
- неспособностью к разрешению конфликтов и в связи с этим – частым использованием радикальных действий (таких как бан или блокировка пользователей);
- предвзятостью, отсутствием толерантности, внимания, вежливости.

Приведем пример низкого уровня коммуникативной компетентности. Модератор форума удалил тему, созданную пользователем, без объяснения причины. В специальном разделе, предназначенном для разбора данных вопросов, пользователь поднимает эту проблему.

Пользователь: *Давно хотел администрацию форума попросить обратить внимание на работу модераторов данного раздела.*

Считаю, что их старание в работе переходит все разумные пределы. Почему мне свободно не дают общаться на форуме и вести дискуссию. Например, сегодня, совсем недавно человек создал тему с рекламой фотостудии, пошло активное общение, модератор удаляет все сообщения кроме первого и закрывает тему. Тем самым, накрывая все обсуждения. Без основания и предупреждения. Вопрос: почему доходит до такого беспредела!? Не однократно случались подобные необъяснимые действия и со стороны модератора PanProfessor, безосновательное удаление тем, трата времени на разбирательства, которые ни к чему не приводят. В следствии с этим решил написать сюда!

Прошу примите меры! Выносить просто не возможно уже. Пожалуйста, дайте возможность людям свободно общаться.

Модератор: *Хватит ВРАТЬ!!! Вы мне тут прошлый раз пели про ГЛАВНОГО модератора фотораздела, а после моего вопроса кто он тупо перестали отвечать. Одну из ваших тем грохнул именно второй модератор. И для особо непонятливых, созданная вами тема должна была быть не в фоторазделе, а в разделе ищу работу, т. к. вы хотели не просто опыта набраться, а ДЕНЕГ ЗАШИБИТЬ. Но нет, вашу*

тему объединили с другой подобной и оставили в фоторазделе, после чего последовало обвинение, что я вам заработать мешаю. Все, финиш!

Действия модератора, на наш взгляд, не являются компетентными по ряду причин. Во-первых, модератор изначально повел себя некомпетентно, удалив тему и не предоставив четких оснований для этого. Данное действие является нарушением правил форума, где прописаны обязанности модератора. Во-вторых, модератор открыто вступает с пользователем в конфронтацию, чем нарушает статусно-ролевую концепцию форума. Кроме того, коммуникативное поведение модератора также не соответствует этическим и языковым нормам, о чем свидетельствует использование модератором коммуникативной стратегии понижения статуса собеседника, использование лексических средств, выражающих неуважительное отношение к адресату, использование заглавных букв, что в сетевой коммуникации обозначает крик, и т. д.

2. *Удовлетворительный уровень коммуникативной компетентности* характеризуется эффективной деятельностью модератора, но в рамках конкретной коммуникативной ситуации. Модератор этого уровня обладает набором следующих компетенций:

- следует коммуникативным и этическим нормам, принятым в сообществе;
- владеет разнообразным набором коммуникативных приемов;
- умеет решать конфликтные или неприятные ситуации, но определенными, ранее проверенными способами;
- не обладает креативностью, способностью к языковой игре;
- ведет себя предсказуемо, не рискует.

Например, удовлетворительный уровень коммуникативной компетентности демонстрирует модератор раздела «Политика» «Волгоградского форума». Он удаляет или блокирует все темы, которые кажутся ему провокационными. Таким образом, модератор страхует себя,

предполагая, что лучше предотвратить сложную ситуацию, чем потом искать выходы из нее; при этом он действует согласно правилам.

Приведем еще один пример с форума «Абхазия.org», где пользователь дает оценку компетентности одного из модераторов форума:

Уважаемые господа модераторы! На этом сайте есть огромное множество самых разных и интересных материалов в виде статей, но еще интереснее данный форум с живой дискуссией и компетентными мнениями посетителей. Очень высок уровень компетентности модераторов mihail и huatsiao. Виден высокий профессионализм модератора Alexandr. Но если первые два модератора не только компетентны, но и очень корректны в своих высказываниях на национальные темы, особенно связанные с Кавказом, то выступления Александра как правило носят ксенофобский, анти-кавказский характер. Мне кажется, что такая позиция одного из модераторов входит в прямое противоречие с главной идеей и миссией сайта.

Модератор *Alexandr* обладает удовлетворительным уровнем компетентности, так как, грамотно выполняя свои технические обязанности, он часто некорректен в своих высказываниях по отношению к лицам кавказской национальности. Учитывая тот факт, что форум является межнациональным, терпимость к участникам различных национальностей является важным аспектом коммуникативной компетентности модератора. Таким образом, его коммуникативная компетентность сформирована не полностью, поскольку он не всегда способен контролировать свое субъективное отношение к участникам форума.

3. *Оптимальный уровень коммуникативной компетентности* также называется «креативным», что является одной из его основных характеристик [Бобырева, Черничкина, 2011, с. 66]. Модератор этого уровня способен действовать не только эффективно, но также регулировать общение, контролировать развитие коммуникативной ситуации, менять ее ход. Кроме того, модератор, обладающий этим уровнем компетентности:

- пользуется авторитетом и уважением среди других пользователей, соблюдая при этом статусно-ролевую дистанцию;
- обладает широкой разновидностью коммуникативных приемов, стратегий и тактик;
- контролирует ситуацию общения, разрешает конфликты и /или не допускает их возникновения;
- нарушает коммуникативные нормы намеренно, с целью привлечения интереса к теме обсуждения;
- владеет навыками языковой игры.

Часто на форумах модератора с высоким уровнем коммуникативной компетенции назначают супермодератором, то есть человеком, способным решать конфликтные ситуации между модератором и пользователями.

Частотность проявления уровней коммуникативной компетентности модератора зависит от конкретного сетевого ресурса. Собранный нами корпус примеров показывает, что уровень коммуникативной компетентности намного выше у модераторов на профессиональных и специализированных форумах, чем форумах фатического общения. 75% модераторов на профессиональных и специализированных типах интернет-форумов обладают оптимальным уровнем компетентности, остальные 25% можно отнести к удовлетворительному уровню. Модераторов с низким уровнем коммуникативной компетентности на этих форумах нами не было зафиксировано.

Таким образом, коммуникативная компетентность модератора интернет-форума является одной из основных характеристик при анализе коммуникативной ситуации, а именно при ответе на вопрос «Была ли достигнута поставленная коммуникативная цель?». Коммуникативная компетентность оценивается по двум параметрам: эффективность и уместность, и представлена тремя уровнями сформированности: низким, удовлетворительным и оптимальным.

Если бы мог существовать идеальный субъект мониторинга, он обладал бы следующими качествами, которые мы смогли выделить на основе проведенного в работе анализа интернет-форумов:

1) лидерство в коммуникативной ситуации;

2) более высокое положение на иерархической лестнице по сравнению с другими участниками, среди которых он пользуется авторитетом и уважением;

3) умение реализовать властную позицию с помощью выбора коммуникативных стратегий и тактик, нацеленных на достижение желаемого результата;

4) хорошие коммуникативные навыки, умение вовлекать в беседу большое количество участников;

5) нейтралитет по отношению к участникам дискуссии, обеспечивающей справедливое отношение ко всем коммуникантам;

6) находчивость, быстрота реакции, креативность, в выборе вербальных и невербальных средств;

7) деликатность и тактичность, толерантность по отношению к чужой точке зрения.

Данные характеристики модератора форума могут быть экстраполированы на субъект мониторинга других типов дискурса и адаптированы к различным коммуникативным контекстам, что поможет оптимизировать процесс человеческого общения.

Выводы по главе 3

Рассмотрение процесса мониторинга на практическом материале интернет-форумов позволило сформулировать ряд выводов.

1. Осуществление мониторинга коммуникации в интернет-пространстве требует учета ряда факторов, существенно отличающих интернет-коммуникацию от реальной: 1) развитие собственной нормативности коммуникативного поведения под влиянием таких особенностей интернет-коммуникации, как анонимность, дистантность, опосредованность; 2) общение преимущественно посредством письменных текстов, которые создаются в режиме реального времени и подвержены влиянию спонтанной устной разговорной речи; 3) ролевая иерархия участников сообщества, их разграничение по признакам «выше»/«ниже», «свой»/ «чужой» на основании уровня их компетентности, знания языковой специфики интернет-коммуникации и соблюдения этических норм.

2. Анализ форумов как коммуникативной практики позволил построить их классификацию на основе различных критериев: а) по степени доступа – открытый / защищенный / специальный / закрытый; б) по географическому охвату – международный / национальный / региональный; в) по степени модерируемости – немодерируемый / модерируемый; последний, в свою очередь, представлен форумами с жесткой и мягкой модерацией; г) по структуре – с последовательной / рамочной / точечной структурой.

3. С помощью метода конверсационного анализа нами были рассмотрены следующие составляющие мониторинга интернет-форумов: типы коммуникативных ходов; средства начала, развития и завершения беседы; стили мониторинга.

4. Коммуникативные ходы, направленные на мониторинг общения, выделяются согласно следующим критериям: 1) по этапам мониторинга: инициирующие, продолжающие, закрывающие; 2) по интенциям модератора:

корректирующие, контролирующие, прогнозирующие, информирующие, уточняющие, оценочные; 3) по характеру речевого воздействия: константивные, регулятивные, экспрессивные, метакоммуникативные.

5. Инициация общения на интернет-форумах реализуется с помощью вербальных языковых средств, включающих обращения, регулятивы, вопросительные, побудительные и утвердительные предложения.

6. Языковые средства, используемые модератором для развития темы, весьма вариативны и направлены на демонстрацию его лингвистической компетентности, привлечение внимания участников к обсуждению, осуществление контроля. Они группируются следующим образом: а) лексические средства: использование «албанского» языка; междометия и звукоподражания, характерные для устной речи; сокращения; слитное написание слов; использование компьютерного сленга; б) на синтаксическом уровне: утвердительные предложения, выражающие совет или просьбу; восклицания; вопросы, в т. ч. риторические; императивы; условные предложения; в) стилистические средства: антитезы, сравнения, аллюзии, эвфемизмы, клишированные фразы, фразеологизмы, игра слов.

7. Среди языковых средств завершения процесса интеракции выделяются: вербальные стимулы, сообщающие об окончании обсуждения; клишированные фразы модератора о закрытии темы; эксплицитные выражения; эллиптические конструкции; изобразительная речь.

8. Использование различных стилей мониторинга, подразделяющихся на толерантный/агрессивный и авторитарный/демократичный, зависит от ситуации общения и личностных характеристик модератора. Автомониторинг как модератора, так и пользователя может быть жестким или мягким и оценивается по таким параметрам, как границы самораскрытия, нормативность коммуникативного поведения в интернет-сообществе и проявление эмоций в конфликтной ситуации на форуме.

9. Высокий уровень компетентности модератора интернет-форума предполагает, что ему должны быть присущи следующие качества: 1) лидерство в коммуникативной ситуации; 2) более высокое положение на иерархической лестнице по сравнению с другими участниками; 3) умение реализовать властную позицию с помощью выбора коммуникативных стратегий и тактик, нацеленных на достижение желаемого результата; 4) хорошие коммуникативные навыки, способность вовлекать в беседу большое количество участников; 5) нейтралитет, обеспечивающий справедливое отношение ко всем коммуникантам; 6) находчивость, быстрота реакции, креативность в выборе вербальных и невербальных средств; 7) деликатность и тактичность.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведенный в работе комплексный анализ процесса мониторинга коммуникации позволил сделать ряд выводов, доказывающих положения, которые были вынесены нами на защиту.

1. Анализ трудов отечественных и зарубежных ученых доказывает, что понятие мониторинга человеческого общения до сих пор не получило широкого освещения в лингвистике и теории коммуникации. Рассмотрение его в междисциплинарном аспекте позволяет заключить, что мониторинг представляет собой процесс контроля и предусматривает постоянное наблюдение за объектом, анализ полученных данных, оценку и прогноз состояния объекта. Мониторинг связан с умением индивидуума использовать адекватные коммуникативные средства для достижения поставленной коммуникативной цели при одновременном сохранении коммуникативного равновесия. Он нацелен на контроль межличностных и социальных отношений, норм, стиля и характера общения; право на мониторинг определяется статусом коммуниканта.

2. Мониторинг представляет собой сложный процесс регулирования коммуникативного поведения, как собственного, так и других участников интеракции, включающий наблюдение, контроль за ходом общения, прогнозирование и анализ коммуникативных событий, а также управление конфликтами.

3 К универсальным функциям мониторинга, распространяющимся на разные типы дискурса, относятся: организующая, диагностическая, ориентирующая, прогнозирующая, регулятивная, побудительная, корректирующая, контролирующая, функция сглаживания конфликтов и функция рефлексии.

4. Мониторинг коммуникации может проявляться в двух формах: как *автомониторинг*, т. е. самоконтроль, осуществляемый говорящим до, во время и после произнесения фразы, и как *гетеромониторинг*, т. е. контроль

со стороны партнера по коммуникации, который, в зависимости от статуса коммуникантов, может реализовываться в горизонтальном или вертикальном направлении.

5. Субъект мониторинга (модератор интернет-форума) обладает следующими правами: 1) открывать и закрывать коммуникативный обмен; 2) осуществлять мену коммуникативных ролей, назначать говорящего; 3) не позволять конкретному коммуниканту монополизировать беседу; 4) стимулировать коммуниканта к говорению или лишать его права голоса; 5) регулировать количество и качество говорения; 6) защищать и менять тему коммуникации; 7) контролировать поведение коммуникантов согласно установленным нормам.

6. Объектом мониторинга является коммуникативная ситуация, включающая следующие переменные: 1)участники коммуникации и их взаимоотношения; 2) контекст; 3) параметры содержания информации.

7. Типология видов мониторинга коммуникации представляет собой классификацию, основанную на следующих критериях: по форме представления – вербальный vs. невербальный мониторинг; по способу существования языка – устный vs. письменный мониторинг; по степени выраженности информации – имплицитный vs. эксплицитный мониторинг; по времени осуществления – предупредительный или опережающий (премониторинг) vs. текущий vs. отсроченный (постмониторинг); по наличию/отсутствию посредника – непосредственный vs. опосредованный мониторинг; по типу участия субъекта – явный vs.скрытый мониторинг.

8. Ключевыми особенностями интернет-общения, оказывающими влияние на процесс мониторинга коммуникации на интернет-форумах, являются: 1) развитие собственной нормативности коммуникативного поведения под влиянием таких особенностей интернет-коммуникации, как анонимность, дистантность, опосредованность; 2) осуществление интеракции преимущественно посредством письменных текстов, которые создаются в режиме реального времени и подвержены влиянию спонтанной устной

разговорной речи; 3) наличием ролевой иерархии среди участников сообщества, в котором они разграничиваются по признаку «выше»/«ниже» и «свой»/ «чужой» в зависимости от уровня компетенции и знания языковых норм данного сообщества.

9. Модератор интернет-форума с оптимальным уровнем коммуникативной компетентности способен регулировать общение, контролировать развитие коммуникативной ситуации, менять ее ход. Кроме того, модератор, обладающий этим уровнем компетентности:

- пользуется авторитетом и уважением среди других пользователей, соблюдая при этом статусно-ролевую дистанцию;
- обладает широкой разновидностью коммуникативных приемов, стратегий и тактик;
- контролирует ситуацию общения, разрешает конфликты и /или не допускает их возникновения;
- нарушает коммуникативные нормы намеренно, с целью привлечения интереса к теме обсуждения;
- владеет навыками языковой игры.

Перспективой дальнейшего исследования может стать экстраполяция полученных результатов на другие типы дискурса; дальнейшее изучение механизмов и способов осуществления мониторинга; изучение гендерных, социальных и культурно-специфических факторов, влияющих на процесс мониторинга коммуникации.

БИБЛИОГРАФИЯ

1. Аврамова, А.Г. Электронный дискурс в зеркале оппозиции «устный/письменный» / А.Г. Аврамова // Вестник МГУ. – 2004. – №3. – С. 119–125.

2. Акмалова, А.А. Мониторинг как вид правового контроля в системе государственного и муниципального управления / А.А. Акмалова, Д.В. Капицына // ARS ADMINISTRANDI. – 2012. – №2. – С. 13–26.

3. Анцупов, А.Я. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: ЮНИТИ, 2000. – 551с.

4. Арутюнова, Н.Д. Язык и мир человека / Н.Д. Арутюнова. – 2-е изд., испр. – М.: Языки русской культуры, 1999. – 896 с.

5. Асмус, Н.Г. Лингвистические особенности виртуального коммуникативного пространства: дис. ... канд. филол. наук: 10.02.19 / Н.Г. Асмус. – Челябинск, 2005. – 266 с.

6. Атабекова, А.А. Лингвистический дизайн WEB-страниц: проблемы «коммуникативных неудач» / А.А. Атабекова // Материалы международной научно-практической конференции «Коммуникация: теория и практика в различных социальных контекстах» – «Коммуникация-2002» (Communication Across Differences). – Пятигорск: Изд-во ПГЛУ, 2002. – С.148–153.

7. Атягина, А.П. Твиттер как новая дискурсивная практика: дис. ... канд. филол. наук: 10.02.01 / А.П. Атягина. – Омск, 2014. – 154 с.

8. Ахренова, Н.А. Интернет-дискурс как глобальное межкультурное явление и его языковое оформление: автореф. дис. ... д-ра филол. наук: 10.02.19 / Н.А. Ахренова. – М.: МГОУ, 2009. – 35 с.

9. Бабаева, Ю.Д. Интернет: воздействие на личность [Электронный ресурс] / Ю.Д. Бабаева, А.Е. Войскунский, О.В. Смыслова; под ред. А.Е. Войскунского. – Можайск: Терра Москва, 2000. – С. 11–39. – Режим доступа: http://istina.msu.ru/publications/article/6503859/ (дата обращения: 24.11.2013).

10. Баженова, Е.А. Блог как интернет-жанр / Е.А. Баженова, И.А. Иванова // Вестник Пермского университета: российская и зарубежная филология. – 2012. – №4(20). – С. 125–131.

11. Бакумова, Е.В. Медиатор в разных типах дискурса / Е.В. Бакумова // Меняющаяся коммуникация в меняющемся мире – 6: сб. ст. / отв. ред. И.С. Бессарабова, Ю.Г.Семикина. – Волгоград: ФГБОУ ВПО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при президенте Российской Федерации». Волгоградский филиал. – Волгоград, 2012. – С.13–18.

12. Бакумова, Е.В. Медиация в коммуникации / Е.В. Бакумова // Коммуникативные аспекты современной лингвистики и лингводидактики: материалы Междунар. науч. конф. – Волгоград: Изд-во ВолГУ, 2012. – С. 151–155.

13. Бахтин, М.М. Проблема речевых жанров / М.М. Бахтин // Собрание сочинений. Т. 5: Работы 1940-х –-начала 1960-х годов. – М.: Русские словари, 1996. – 732 с.

14. Бельдеева, Л.Н. Экологический мониторинг: учеб. пособие / Л.Н. Бельдеева. – Барнаул: Изд-во АлтГТУ, 1999. – 122 с.

15. Бергельсон, М.Б. Языковые аспекты виртуальной коммуникации / М.Б. Бергельсон // Вестник Московского университета. Сер. 19. Лингвистика и межкультурная коммуникация. – 2002. − №1. – С. 55−67.

16. Бестужев-Лада, И.В. Социальное прогнозирование: курс лекций/ И.В. Бестужев-Лада, Г.А. Наместникова. – М.: Пед. о-во России, 2002. – 392 с.

17. Бобырева, Е.В. Дискурсивные особенности коммуникативной компетенции: монография / Е.В. Бобырева, Е.К. Черничкина. – Волгоград: Парадигма, 2011. – 263 с.

18. Бодалев, А.А. Психология общения / А.А. Бодалев. – М.: Изд-во Институт практической психологии, Воронеж: НПО «МОДЭК», 1996. – 256 с.

19. Боровкова, Т.И. Мониторинг развития системы образования. Ч. 2. Практические аспекты: учеб. пособие / Т.И. Боровкова, И.А. Морев.– Владивосток: Изд-во Дальневост. ун-та, 2004. – 134 с.

20. Бузмаков, С.А. Введение в экологический мониторинг: учеб. пособие/ С.А. Бузмаков, С.М. Костарев. – Пермь: Перм. гос. ун-т, 2009. – 178 с.

21. Буркова, Н.Г. Педагогический мониторинг как средство повышения эффективности подготовки учителя: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.01 / Н.Г. Буркова. – М., 1998. – 168 с.

22. Быченков, В.М. Анонимность, безличность, виртуальность / В.М. Быченков // Общество и книга: от Гуттенберга до Интернета. – М.: Традиция, 2001. – С. 65–75.

23. Василик, М.А. Основы теории коммуникации / М.А. Василик. – М.: Гардарики, 2006. – 615 с.

24. Вацлавик, П. Психология межличностных коммуникаций / П. Вацлавик, Дж. Бивин, Д. Джексон. – СПб.: Речь, 2000. – 299 с.

25. Вежбицкая, А. Язык. Культура. Познание / А. Вежбицкая. – М.: Рус. словари, 1996. – 416 с.

26. Виноградова, Т.Ю. Специфика общения в Интернете / Т.Ю. Виноградова // Русская и сопоставительная филология: Лингвокультурологический аспект. – Казань. – 2004. – №. 11 – С. 63–67.

27. Витгенштейн, Л. Философские исследования / Л. Витгенштейн // Философские работы. – М.: Гнозис, 1994. – Ч.1. – 612 с.

28. Войскунский, А.Е. Исследования Интернета в психологии / А.Е. Войскунский // Интернет и российское общество / под ред. И. Семенова. – М.: Гендальф, 2002. – С. 235–250.

29. Войскунский, А.Е. Психологические аспекты деятельности человека в Интернете / А.Е. Войскунский // Информационное сообщество. – 2005. – №1. – С. 36–41.

30. Воробьева, Е.М. Функциональные характеристики метакоммуникативных речевых действий: дис. … канд. филол. наук: 10.02.19 / Е.М. Воробьева. – Волгоград, 2006. – 204 с.

31. Воронова, Э.Б. Исследование тенденций развития социально-экономических систем на основе предикативного мониторинга / Э.Б. Воронова, И.А. Кислухина. – Сургут: ООО «Дефис», 2011. – 155 с.

32. Галичкина, Е.Н. Компьютерная коммуникация: дис. … д-ра филол. наук: 10.02.20 / Е.Н. Галичкина. – Астрахань, 2012. – 373 с.

33. Галичкина, Е.Н. Специфика компьютерного дискурса на английском и русском языках : на материале жанра компьютерных конференций: дис. … канд. филол. наук: 10.02.20 / Е.Н. Галичкина. – Астрахань, 2001. – 212 с.

34. Галичкина, Е.Н. Характеристики компьютерного дискурса / Е.Н. Галичкина // Вестник ОГУ. – 2004. – №10. – С. 55–59.

35. Герасимов, И.П. Мониторинг окружающей среды / И.П. Герасимов // Современные проблемы географии. – М.: Наука, 1976. – С. 19–29.

36. Герасимов, И.П. Научные основы современного мониторинга окружающей среды / И.П. Герасимов // Изв. АН СССР. Сер. геогр. – 1975. – № 3. – С. 13–25.

37. Гончаренко, В.М. Мониторинг развития профессионально-педагогической компетентности педагогов общеобразовательной школы: дис. … канд. пед. наук: 13.00.01 / В.М. Гончаренко. – Екатеринбург, 2003. – 161 с.

38. Горошко, Е.И. Современная интернет-коммуникация: структура и основные параметры / Е.И. Горошко // Интернет-коммуникация как новая речевая формация / науч.ред. Т. Н. Колокольцева, О. В. Лутовинова. – М.: ФЛИНТА: Наука, 2012. – С. 9−53.

39. Горошко, Е.И. Лингвистика Интернета: формирование дисциплинарной парадигмы / Е.И. Горошко // Жанры и типы текста в научном и медийном дискурсе: межвуз. сб. науч. тр. / отв. ред. А.Г. Пастухов. – Орел: ОГИИК, ПФ «Картуш», 2007. – Вып. 5 – С.223 – 237.

40. Горшков, М.В. Экологический мониторинг: учеб. пособие / М.В. Горшков. – Владивосток: Изд-во ТГЭУ, 2010. – 313 с.

41. Гох, О.В. Фонетические средства выражения эмоций в интернет-языке / О.В. Гох // Филологические науки. Вопросы теории и практики. – Тамбов: Грамота. – 2011. – № 1(8). – С. 56–60.

42. Грайс, Г.П. Логика и речевое общение / Г.П. Грайс // Новое в зарубежной лингвистике. – М., 1985. – Вып. XVI. – С. 217–237.

43. Гуляева, М.А. Отказ от общения как составляющая межличностной коммуникации: дис. … канд. филол. наук: 10.02.19 / М.А. Гуляева. – Волгоград, 2013. – 170 с.

44. Гуляева, Н.П. Мониторинг социальных процессов [Электронный ресурс] / Н.П. Гуляева // Самиздат. – 2005. – Режим доступа: http://zhurnal.siwatcher.ru/n/natalxja_p_g/tema98.shtml.

45. Демьянков, В.З. «Теория речевых актов» в контексте современной лингвистической литературы: (Обзор направлений) / В.З. Демьянков // Новое в зарубежной лингвистике. Вып.17. Теория речевых актов. – М.: Прогресс, 1986. – С.223 – 235.

46. Добреньков, В.И. Методология и методика социологического исследования / В.И. Добреньков, А.И. Кравченко. – М.: Академ. проект, 2009. – 537 с.

47. Дубинина, И.И. Ликосберегающие речевые действия в организационной коммуникации / И.И. Дубинина // Меняющаяся коммуникация в меняющемся мире: сб. ст. – Волгоград: Изд-во ФГОУ ВПО «ВАГС», 2007. – С. 42–46.

48. Дубинина, И.И. Способы выражения иерархических отношений в организационной коммуникации: дис. ... канд. филол. наук: 10.02.19 / И.И. Дубинина. − Волгоград, 2007. − 218 с.

49. Дубровская, Т.В. О речевом взаимодействии судьи и допрашиваемого в ходе судебного допроса / Т.В. Дубровская // Известия Саратовского университета. Сер. «Социология. Политология». – 2010. – №1. – С. 50−57.

50. Дубровская, Т.В. Судебный дискурс: речевое поведение судьи (на материале русского и английского языков) / Т.В. Дубровская. – М.: Изд-во «Академия МНЭПУ», 2010. – 351с.

51. Емелин, В.А. Гипертекст и постгуттенберговая эра [Электронный ресурс] / В.А. Емелин. – Режим доступа: http://emline.narod.ru/%20hipertext.htm (дата обращения: 14.11.2007).

52. Ерасов, Б.С. Социальная культурология: учебник для студ. вузов / Б.С. Ерасов. –т3-е изд., доп. и перераб. – М.: Аспект Пресс, 2000. – 591 с.

53. Зарецкая, Е.Н. Риторика: теория и практика речевой коммуникации / Е.Н. Зарецкая. − М.: Дело, 2002. − 480 с.

54. Землякова, Е.А. Лингвостилистические характеристики жанра англоязычного корпоративного блога: автореф. дис. … канд. филол. наук: 10.02.04 / Е.А. Землякова. – Харьков, 2010. – 21 с.

55. Зернецкий, П.В. Единицы речевой деятельности в диалогическом дискурсе / П.В. Зернецкий // Языковое общение: единицы и регулятивы. – Калинин: КГУ, 1987. – С. 89 – 95.

56. Иванов, Д.В. Эволюция критической теории общества: автореф. дис. …канд. социол. наук: 22.00.01 / Д.В. Иванов. – СПб., 1998. – 18 с.

57. Иванова, С.В. Маршрутизация восприятия и воздействующий потенциал политического интернет-медиатекста / С.В. Иванова, О.Е. Артемова // Политическая лингвистика. – 2013. – №3 (45). – С. 28–36.

58. Израэль, Ю. А. Экология и контроль состояния природной среды / Ю.А. Израэль. – Л.: Гидрометеоиздат, 1984. – 375 с.

59. Израэль, Ю.А. Глобальная система наблюдений. Прогноз и оценка изменений состояния окружающей среды. Основы мониторинга / Ю.А. Израэль // Метеорология и гидрология. – 1974. – № 7. – С. 3–8.

60. Исаков, В.Л. Педагогический мониторинг как средство повышения эффективности учебного процесса: дис. … канд. пед. наук: 13.00.01 / В.Л. Исаков. – Чайковский, 2007. – 197 с.

61. Иссерс, О.С. Коммуникативные тактики и стратегии: монография / О.С. Иссерс. – Омск: Омск. гос. ун-т, 1999. – 285 с.

62. Иссерс О.С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи / О.С. Иссерс. – Изд. 4-е. – М.: КомКнига, 2006. – 288 с.

63. Иссерс, О.С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи / О.С. Иссерс. – М.: URSS / УРСС; ЛКИ, 2008. — 288 с.

64. Каган М.С. Мир общения: Проблема межсубъектных отношений / М.С. Каган. – М.: Политиздат, 1988. – 319 с.

65. Карасик, В.И. Язык социального статуса: монография /

В.И. Карасик. – М.: ИТДГК «Гнозис», 2002. – 330 с.

66. Карасик, В.И. Языковой круг: личность, концепты, дискурс: монография / В.И. Карасик. – Волгоград: Перемена, 2002. – 477 с.

67. Карасик, В.И. Языковые ключи / В.И. Карасик. – Волгоград: Парадигма, 2007. – 520 с.

68. Карасик, В.И. Языковая матрица культуры / В.И. Карасик. – Волгоград: Парадигма, 2012. – 448 с.

69. Кашкин, В.Б. Авторитетность как коммуникативная категория / В.Б. Кашкин // Известия Волгоградского государственного педагогического университета. – 2007. – №5. – С. 12 – 18.

70. Кондрашов, П.Е. Компьютерный дискурс: социолингвистический аспект: дис. ... канд. филол. наук: 10.02.19 / П.Е. Кондрашов. – Краснодар, 2004. –189 с.

71. Конецкая, В.П. Социология коммуникации / В.П. Конецкая. – М.: Международный университет бизнеса и управления, 1997. – 304 С.

72. Кравецкий, О.В. Особенности виртуального общения [Электронный ресурс] / О.В. Кравецкий. – Режим доступа: http://socarchive.narod.ru/rasn/conkurs/conkurs01.htm (дата обращения: 19.03.2011).

73. Крупская, Л.Т. Мониторинг среды обитания / Л.Т. Крупская, А.М. Дербенцева. – Владивосток: Изд-во Дальневост. ун-та, 2007. – 180 с.

74. Крысин, Л.П. О речевом поведении человека в малых социальных общностях (постановка вопроса) / Л.П. Крысин // Русское слово, свое и чужое: исследования по современному русскому языку и социолингвистике. – М., 2004. – С. 475–485

75. Кузина, В.В. Математическое моделирование процессов переноса примесей в водных экосистемах региона / В.В. Кузина, А.Н. Кошев // Математические методы в технике и технологиях: сб. тр. XXIII Междунар. науч. конф.: в 12 т. Т. 4. Секция 4 / под общ. ред. В.С. Балакирева. – Саратов: Изд-во Сарат. гос. техн. ун-та, 2010. – С. 88–91.

76. Куликова, Л.В. К понятию коммуникативного стиля / Л.В. Куликова // Вестн. Воронеж. гос. ун-та. Сер.: Филология, журналистика. – 2004. – №1. – С. 34–39.

77. Куницына, В.Н. Межличностное общение: учебник для вузов / В.Н. Куницына. – СПБ.: Питер, 2001. – 544 с.

78. Купер, И.Р. Гипертекст как способ коммуникации [Электронный ресурс] / И.Р. Купер. – Режим доступа: http://www.socio.ru/%20bull/18.htm (дата обращения: 14.11.2011).

79. Лаврова, С.В. Система педагогического мониторинга: методическое пособие / С.В. Лаврова. – Астрахань, 2008. – 33с.

80. Леонтович, О.А. Компьютерный дискурс: языковая личность в виртуальном мире / О.А. Леонтович // Языковая личность: институциональный и персональный дискурс. – Волгоград: Перемена, 2000. – С. 191–200.

81. Леонтович, О.А. Методы коммуникативных исследований / О.А. Леонтович. – М.: Гнозис, 2011. – 224 с.

82. Леонтович, О.А. Русские и американцы: парадоксы межкультурного общения: монография / О.А. Леонтович. – Волгоград: Перемена, 2002. – 344 с.

83. Леонтович, О. А. Россия и США: Введение в межкультурную коммуникацию: учеб. пособие / О.А. Леонтович. – Волгоград : Перемена, 2003. – 399с.

84. Леонтьев, А.А. Высказывание как предмет лингвистики, психолингвистики и теории коммуникации / А.А. Леонтьев // Синтаксис текста. – М., 1979. – С. 18–36.

85. Леонтьев, В.П. Новейшая энциклопедия персонального компьютера 2002 / В.П. Леонтьев. – М.: ОЛМА-ПРЕСС Образование, 2002. – 734 с.

86. Литвинова, В.А. Лингвопрагматическая специфика сценарности извинения в английской коммуникативной культуре: дис. … канд. филол. наук: 10.02.04 / В.А. Литвинова. – Волгоград, 2015. – 210 с.

87. Литневская, Е.И. Методика преподавания русского языка в средней

школе: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Е.И. Литневская, В.А. Багрянцева; под ред. Е.И. Литневской. – М. : Акад. проект, 2006. – 588 с.

88. Локтюшина, Е.А. Проблема субъективности при изучении иностранного языка [Электронный ресурс] / Е.А. Локтюшина. – Режим доступа: http://borytko.nm.ru/papers/subject6_1 (дата обращения: 03.02.2011).

89. Лотман, Ю.М. Семиотика кино и проблемы киноэстетики [Электронный ресурс] / Ю.М. Лотман. – Режим доступа: http://www.askold.net/d/a79f.html (дата обращения: 01.11.2011).

90. Луман, Н. Решения в «информационном обществе» [Электронный ресурс] / Н. Луман. – Режим доступа: www.soc.spb.ru/luman_i.html (дата обращения: 22.03.2012).

91. Лутовинова, О.В. Лингвокультурный типаж «модератор» / О.В. Лутовинова // Меняющаяся коммуникация в меняющемся мире: сб. ст. / О.В. Лутовинова; отв. ред. Г.Г. Слышкин. – Волгоград: Изд-во ФГОУ ВПО «ВАГС», 2008. – Т. 2. – С. 81–84.

92. Лутовинова, О.В. Лингвокультурологические характеристики виртуального дискурса / О.В. Лутовинова. – Волгоград: Изд-во ВГПУ «Перемена», 2009. – 476 с.

93. Лутовинова, О.В. Языковая личность в виртуальном дискурсе : дис. …д-ра филол.наук: 10.02.19 / О.В. Лутовинова. – Волгоград, 2013. – 437 с.

94. Майоров, А. Н. Мониторинг в образовании / А.Н. Майоров. – М.: Интеллект-Центр, 2005. – 424 с.

95. Макаров, М. Л. Основы теории дискурса / М.Л. Макаров. − М.: ИТДГК «Гнозис», 2003. − 280 с.

96. Макаров, М.Л. Лингвистические и семиотические аспекты конструирования идентичности в электронной коммуникации / М.Л. Макаров, М.С. Школовая // Компьютерная лингвистика и интеллектуальные технологии: тр. междунар. конф.,М.: «Диалог», 2006. – С. 364−369.

97. Маклюэн, М. Средство коммуникации – это сообщение [Электронный ресурс] / М. Маклюэн. – Режим доступа:

http://uic.nnov.ru/pustyn/lib/maclu.ru.html (дата обращения: 01.03.2007).

98. Масалитина, Е.С. Экономический мониторинг в стратегическом управлении промышленным предприятием: дис. … канд. экон. наук: 08.00.05 / Е.С. Масалитина. – Хабаровск: ДГУПС, 2007. – 186 с.

99. Матьяш, О.И. Межличностная коммуникация: теория и жизнь / О.И. Матьяш, В.М. Погольша и др. – СПб.: Речь, 2011. – 560 с.

100. Михайлов, В.А. Особенности развития информационно-коммуникативной среды современного общества // Актуальные проблемы теории коммуникации (сб. научных трудов) / В.А. Михайлов, С.П. Михайлов – СПб., 2004. – С. 34–52.

101. Михайлова, М.Ю. Мониторинг и диагностика «Психологическое сопровождение развития и взросления школьников 1-11 классов»: методическое пособие / М.Ю. Михайлова, Е.Л. Криволапова и др. – Иркутск: Изд-во Иркут. гос. пед. ун-та, 2007. – 129 с.

102. Михайлова, И.А. Совершенствование системы мониторинга социально-экономического развития региона: дис. … канд. экон. наук: 08.00.05 / И.А. Михайлова. – Воронеж, 2007. – 141 с.

103. Михальская, А.К. Русский язык. Риторика. 10-11 классы. – 6-е изд., стер. / А.К. Михальская. – М.: Дрофа, 2011. – 496 с.

104. Моисеева, Л.И. Внутришкольный педагогический мониторинг как средство совершенствования образовательного процесса: дис. … канд. пед. наук: 13.00.01 / Л.И. Моисеева. – М., 2006. – 194 с.

105. Москвин, В.П. Аргументативная риторика: теоретический курс для филологов. – Изд.2-е, перераб. и доп. / В.П. Москвин. – Ростов н/Д: Феникс, 2008. – 637с.

106. Моргун, Н.Л. Научный сетевой дискурс как тип текста: автореф. дис. ...канд. филол. наук: 10.02.01 / Н.Л. Моргун. – Тюмень, 2002. – 18 с.

107. Моррис, Ч.Ч. Основания теории знаков [Электронный ресурс] / Ч.Ч. Моррис. – Режим доступа: http://PHILOSOPHY.ru/edu/cur/progr3.html (дата обращения: 20.02. 2011).

108. Мышенкова, Е.С. Успешность общения, опосредованного

глобальной компьютерной сетью Интернет [Электронный ресурс] / Е.С. Мышенкова. – Реежим доступа: http://psynet.carfax.ru/texts/a_misk.htm. (дата обращения: 02.10 2011).

109. Наумова, А.П. Форум как интерактивный жанр профессионального дискурса / А.П. Наумова // Вестник Волгоградского государственного университета. Сер. 9: Исследования молодых ученых. – 2011. – №9. – С. 26–32.

110. Нежнов, П.Г. Мониторинг индивидуального прогресса учебных действий школьников / П.Г. Нежнов и др.; под ред. П.Г. Нежнова, Б.И. Хасана, Б.Д. Эльконина. – Красноярск: Печатный центр КПД, 2006. – 132 с.

111. Николаев, В. Герберт Маршалл Маклюэн и его книга «Понимание средств коммуникации» [Электронный ресурс] / В. Николаев. – Режим доступа: http://www.wired.ru/wired/archive/people/marshal_mcluhan. (дата обращения: 15.03.2007).

112. Овчарова, К.В. Компьютерные чаты в интернет-коммуникации: содержание и особенности функционирования: дис. … канд. филол. наук: 10.02.19 / К.В. Овчарова. – Краснодар, 2008. – 240 с.

113. Паршин, П.Б. Теоретические перевороты и методологический мятеж в лингвистике XX века / П.Б. Паршин //Вопросы языкознания.– 1996. – Т. 2.

114. Пашкевич, М.А. Экологический мониторинг: учеб. пособие / М.А. Пашкевич, В.Ф. Шуйский. – СПб.: СПГГИ (ТУ), 2002. – 89 с.

115. Першиков, В.И. Толковый словарь по информатике / В.И. Першиков, В.М. Савинков. – М.: Финансы и статистика, 1991. – 543 с.

116. Петров, А.В. Дискуссия и принятие решений в группе: технология модерации / А.В. Петров. − СПб.: Речь, 2005. – 80 с.

117. Пиз, Аллан. Язык телодвижений / Аллан Пиз. – М.: Эксмо-Пресс, 2012. – 448 с.

118. Платон. Сочинения в 3-х томах / Платон. – М.: Мысль, 1968. – Т.1. – 623 с.

119. Подлазов, А.В. Математические методы исследования массивов

данных социологического мониторинга / А.В. Подлазов // Препринты ИПМ им. М. В. Келдыша. – 2012. – № 71. – 28 с.

120. Потятыник, Б. Философия медиа-экологии [Электронный ресурс] / Б. Потятыник. – Режим доступа: http://www.day.kiev.ua/ru/article/panorama-dnya/filosofiya-media-ekologii. (дата обращения: 25.04.2011).

121. Почепцов, Г.Г. Теория коммуникации / Г.Г. Почепцов. – М.: Руфл-бук:Ваклер, 2001. –651

122. Пресняков, М. Мир виртуального общения [Электронный ресурс] / М. Пресняков. – Режим доступа: http://naba.fatal.ru/diploma.shtml (дата обращения: 11.02.2011).

123. Розина, В.М. Трансформация сознания в эпоху Интернета [Электронный ресурс] / В.М. Розина. – Режим доступа: http://www.futurerussia.ru/conf/forum_transform.hyml (дата обращения 18.02.2011).

124. Седов, К.Ф. Коммуникативные стратегии дискурсивного поведения в становлении языковой личности / К.Ф. Седов // Языковая личность: социолингвистические и эмотивные аспекты. – Волгоград, Саратов, 1998. – С.9–12.

125. Семенюк, Н.Н. Норма языковая / Н.Н. Семенюк // Лингвистический энциклопедический словарь / гл. ред. В.Н. Ярцева. – М., 1990. – С. 337.

126. Сепир, Э. Коммуникация / Э. Сепир // Избранные труды по языкознанию и культурологии. – М., 1993. – С. 210–215.

127. Сергеич, П. Искусство речи на суде / П. Сергеич. – М.: Юрайт, 2010. – 396 с.

128. Сиротина, О.Б. Социолингвистический фактор в становлении языковой личности / О.Б. Сиротина // Языковая личность: социолингвистические и эмотивные аспекты. – Волгоград; Саратов: Перемена, 1998. – С. 3–9.

129. Скрипник, К.Д. Семиотический глоссарий: определение знака в семиотике Ч. Пирса [Электронный ресурс] / К.Д. Скрипник. – Режим

доступа: http://credo-new.narod.ru/credonew/ 02_04/8.htm (дата обращения: 02.11.2010).

130. Смакотин, Д. Электронная почта. Основные принципы написания писем [Электронный ресурс] / Д. Смакотин. – Режим доступа: http://lelekamail.narod.ru/emarket/emk01.htm (дата обращения 15.11.2010).

131. Соколова, М.С. Адаптация к собеседнику в процессе межличностной коммуникации: дис. … канд. филол. наук: 10.02.19 / М.С. Соколова. – Волгоград, 2012. – 173 с.

132. Стернин, И.А. Практическая риторика / И.А. Стернин − М.: Академия, 2008. − 272 с.

133. Стросон, П.Ф. Грамматика и философия: новое в зарубежной лингвистике. Вып. 18. Логический анализ естественного языка / П.Ф. Стросон. – М.: Прогресс, 1986. – 392 с.

134. Субботин, М.М. Теория и практика нелинейного письма / М.М. Субботин // Вопросы философии. – 1993. – № 3. – С. 36–45.

135. Татаринова, Г.Н. Управление общественными отношениями: учебник для вузов / Г.Н. Татаринова. – СПб.: Питер, 2004. – С. 117–124.

136. Терин, В.П. Информационное и коммуникационное воздействие в условиях глобализации [Электронный ресурс] / В.П. Терин. – Режим доступа: http://www.isn.ru/info/seminar-doc/ inf.doc (дата обращения: 28.03.2007).

137. Тишков, В. Опыт этнологического мониторинга / В. Тишков. – М.: Deutsch-Russischer Austausch, 2004. – 188 с.

138. Трубина, Л.К. Методологические аспекты экологической оценки состояния урбанизированных территорий / Л.К. Трубина // ИНТЕРЭКСПО ГЕО-СИБИРЬ. – 2012. – № 3. – С. 203–206.

139. Трубчанинова, М.Е. Языковая личность в инокультурной среде (по данным русскоязычной технически опосредованной коммуникации носителей китайского языка): автореф. дис. ... канд. филол. наук: 10.02.19 / М.Е. Трубчанинова. – Воронеж, 2008. – 21 с.

140. Филиппова, Т.В. Социальная роль Интернет [Электронный ресурс] / Т.В. Филиппова. – Режим доступа: http://www.socionet.ru/RuPEc/xml/rus/paper-socone/12.html (дата обращения: 19. 02.2010).

141. Формановская, Н.И. Речевое общение: коммуникативно-прагматический подход / Н.И. Формановская. − М.: Рус. яз., 2002. – 216 с.

142. Фролов, И.Т. Введение в философию. – 3-е изд., перераб. и доп / И.Т. Фролов – М.: Республика, 2003. – 623 с.

143. Фурсов, В.В. Философско-методологические основания мониторинга образования: автореф. дис. ... канд. филос. наук: 09.00.11 / В.В. Фурсов. – Москва, 2013. – 21 с.

144. Цибизов, К.С. Самопрезентация языковой личности в немецком молодежном чат-дискурсе: собственно молодежное и национально-специфическое: дис. … канд. филол. наук: 10.02.19 / К.С. Цибизов. – Саратов, 2009. – 225 с.

145. Черватюк, И.С. Власть как коммуникативная категория: автореф. дис. … канд. филол. наук: 10.02.19 / И.С. Черватюк. – Волгоград, 2006.

146. Черничкина, О.В. Коммуникативная инициатива в межличностном общении: дис. … канд. филол. наук: 10.02.19 / О.В. Черничкина. – Волгоград, 2013. – 190 с.

147. Шейгал, Е.И. Компьютерный жаргон как лингвокультурный феномен / Е.И. Шейгал // Языковая личность: культурные концепты: сб. науч. тр. / науч. ред. В.И. Карасик. – Волгоград; Архангельск: Перемена, 1996. – С. 204–211.

148. Шейгал, Е.И. Невербальные знаки политического дискурса / Е.И. Шейгал // Основное высшее и дополнительное образование: сб. науч. тр. – Волгоград, 2001. – С. 48–53.

149. Школовая, М.С. Лингвистические и семиотические аспекты конструирования идентичности в электронной коммуникации: дис. … канд. филол. наук: 10.02.19 / М.С. Школовая. – Тверь, 2005. – 174 с.

150. Щипицина, Л.Ю. Комплексная лингвистическая характеристика компьютерно-опосредованной коммуникации (на материале немецкого

языка): автореф. дис. …д-ра филол. наук / Л.Ю. Щипицина. – Воронеж, 2011. – 40 с.

151. Эко, У. От Интернета к Гуттенбергу / У. Эко // Новое литературное обозрение. – 1998. – №32. – С. 43–56.

152. Austin, J.L. How to Do Things with Words / J.L. Austin. – Oxford: Clarendon Press, 1962. – 174 p.

153. Bach, K. Linguistic communication and speech acts / K. Bach, R.M. Harnish. – Cambridge, Mass.: MIT Press, 1979. – 327 p.

154. Baron, R.M. The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations / R.M. Baron, D.A. Kenny // Journal of Personality and Social Psychology. – 1986. – Vol. 51. – No. 6. – P. 1173–1182.

155. Burgoon, J.K. Relational messages of touch, conversational distance, and posture / J.K. Burgoon // Journal of Nonverbal Behavior. – 1991. – P. 233–259.

156. Canary, D.J. Interpersonal communication / D.J. Canary, M.J. Cody, V.L. Manusov – N.Y., 1994. – 425 p.

157. DeVito, Joseph A. The Interpersonal Communication Book / Joseph A. DeVito. – Longman, 2001. – 424 p.

158. Fairclough, N. Analysing Discourse / N. Fairclough. – N. Y.: Routledge, 2003.

159. Fettes, M. Linguistic Ecology. Towards an Interrogative Linguistic Science [Electronic resource] / M. Fettes. – URL: http://www.esperantic.org/~mfettes/home.htm. (retrieved on 15.11. 2008).

160. Grice, H. Logic and Conversation / H. Grice, P. Cole, J. Morgan //Syntax and Semantics. – N. Y., 1975. – Vol. 3.

161. Hall, E.T. The Hidden Dimension / E.T. Hall. – N.Y.: Anchor, 1969. – 217 p.

162. Halliday, M.A.K. A Short Introduction to functional grammar / M.A.K. Halliday. – L., 1984. – 115 p.

163. Hartsuiker, R.J. Phonological Encoding and Monitoring in Normal and

Pathological Speech / R.J. Hartsuiker, R. Bastiaanse, A. Postma, F. Wijnen // Psychology Press, 2005. — 336 p.

164. Kanfer, F.H. Selfmanagement methods / F.H. Kanfer, A.P. Goldstein // Helping People Change. – N.Y., 1975.

165. Kappelman, T. Marshall McLuhan “The Medium is the Message” [Electronic resource] / T. Kappelman – URL: http://www.leaderu.com/orgs/probe/docs/mcluhan.html (retrieved on 17.11.2008).

166. Knapp, M. Interpersonal Communication and Human Relationships / M. Knapp. – Boston: Allyn & Bacon, 1984. – P. 29–58.

167. Knapp, M. Nonverbal Communication in Human Interaction / M. Knapp, J. Hall. – Wadsworth: Thomas Learning, 2007. – 496 p.

168. McLuchan, Marshall // Wikipedia [Electronic resource]. – URL: http://en.wikipedia.org/wiki/ Marshall_McLuhan. (retrieved on 15.11.2008).

169. Meichenbaum, D. Cognitive modification of test anxious college students / D. Meichenbaum // Journal Of Consulting and Clinical Psychology. – 1972. – No39. – P. 370–380.

170. Postman, N. What is Media Ecology? / N. Postman // The Reformed English Curriculum. The Shape of the Future in American Secondary Education / ed. A.C. Eurich. – Montreal: High School, 1980. – P. 65–80.

171. Samovar, L.A., Understanding Intercultural Communication / L.A. Samovar, R.E. Porter, N.C. Jain. – Belmont, California: Wadsworth Publishing Company, 1981. – 222p.

172. Searle, J.R. Foundations of Illocutionary Logic / J.R. Searle, D. Vanderveken. – Cambridge University Press, 1985. – 230 p.

173. Snyder, M. Self-monitoring of expressive behavior / M. Snyder // Journal of personality and social psychology. – 1974. – Vol. 30, №. 4. – С. 526−537.

174. Schiffrin, D.S. Approaches to Discourse / D.S. Schiffrin. – Oxford; Cambridge, MA, 1994. – 470 p.

175. Spitzberg, B.H. Interpersonal communication competence. Beverly Hills, CA: Sage, 1984 [Electronic resource] / B.H. Spitzberg, W.R. Cupach. – URL:

http://www.uky.edu/~drlane/capstone/interpersonal/competence.htm (retrieved on 15.05.2011).

176. Stubbs, M. Discourse Analysis: The Sociolinguistic Analysis of Natural Language / M. Stubbs. – Oxford: Blackwell, 1983. – 272 p.

177. Tubbs, S. Human communication / S. Tubbs, S. Moss. – N.Y., 1987.

178. Van Dijk, T.A. Discourse studies and education / T.A. Van Dijk //Applied Linguistics. – 1981. – No 2. – P. 1 – 26.

179. Verdeber, Rudolf F. Speech for Effective Communication / Rudolf F. Verdeber. – Austin, 1994. – Ch.9.

180. Watzlawick, P.A. Pragmatics of Human Communication: A study of international patterns, pathologies, and paradoxes / P. Watzlawick, J.H. Beavin, D.D. Jackson. – Norton, 1967. – 304 p.

181. Weaver II, R.L. Understanding Interpersonal Communication / R.L. Weaver II. – 3rd edition, 1987. – 368 p.

182. Winograd D. The Roles, Functions and Skills of Moderators of Online Educational Computer Conferences for Distance Education: Distance Education: What Works Well / D. Winograd // ed. M. Corry, Chih-Hsiung Tu. – Philadelphia: The Haworth Press, Inc., 2003. – P. 61–72.

183. Wood, J.T. Interpersonal Communication. Everyday encounters / J.T. Wood. –Wadsworth, 2004. – 429 p.

Лексикографические источники

1. Бизнес – словарь [Электронный ресурс]. – URL: http://www.businessvoc.ru (дата обращения: 20.04.2007).

2. Большой словарь по социологии [Электронный ресурс]. – URL: http://www.rusword.com.ua (дата обращения: 20.04.2007)

3. Большой энциклопедический словарь. 2000 [Электронный ресурс]. – http://dic.academic.ru (дата обращения: 20.04.2007).

4. Даль В.И. Толковый словарь русского языка. Современная версия. – М.: ЭКСМО-Пресс, 2002. – 736 с.

5. Ожегов С.И. Словарь русского языка / под общ. ред. проф. Л.И. Скворцова. – 24-е изд., испр. – М.: «Издательский дом «ОНИКС 21 век», 2005. – 896 с.

6. Оксфордский толковый словарь по психологии / под ред. А.Ребера, 2002 [Электронный ресурс]. – URL: http://vocabulary.ru/dictionary/487 (дата обращения: 25.04.2007).

7. Политология: словарь-справочник / М.А. Василик, М.С. Вершинин и др. – М.: Гардарики, 2001. – 328 с.

8. Словарь конфликтолога. – 2-е изд. / А.Я Анцупов, А.И. Шипилов. – СПб: Питер,2006. – 528с.

9. Словарь лингвистических терминов. – 5-е изд / Т.В. Жеребило. – Назрань: ООО «Пилигрим», 2010. – 486 с.

10. Словарь наиболее употребительных синонимов английского языка / П.П. Литвинов. – М.: «Яхонт», 2001. – 528 с.

11. Словарь по образованию и педагогике / В.М. Полонский. – М.: Высш. шк., 2004. – 512с.

12. Советский энциклопедический словарь / гл. ред. А.М. Прохоров. – 2-е изд. – М.: Сов. энцикл., 1982. – 1600 с.

13. Современный словарь иностранных слов. – 4-е изд., стер. – М. :Рус. яз., 2001. – 742 с.

14. Современный толковый словарь русского языка / гл. ред. С.А. Кузнецов. – СПб.: Норинт, 2007. – 960с.

15. Социологический энциклопедический словарь / редактор - координатор акад. РАН Г.В. Осипов. – М.: ИНФРА М – НОРМА, 1998. – 488с.

16. Толковый словарь современного русского языка. Языковые изменения конца XX столетия / ИЛИ РАН; под ред. Г.Н. Скляровской. – М.: Астрель: АСТ: Транзиткнига, 2005. – XLVI. – 894 с.

17. Экономика и право: словарь-справочник / гл.ред Л.П. Кураков. – М.: Изд-во «Вуз и школа», 2004. – 1072 с.

18. Dictionary of English Language and Culture, 1992. – 1528 p.

19. Longman Dictionary of Contemporary English (LDCE), 1978. – 1303 p.

20. Macmillan English Dictionary for Advanced Learners (MED) / - International Student Edition. – Oxford: Bloomsbury Publishing Plc, 2002. – 1692 p.

21. New Webster's Dictionary of the English Language Staff for the College Edition (NWD), 1988. – 1824 p.

22. Oxford Advanced Learners's Dictionary of Current English (OALD) / A.S Hornby. – 7th ed. – Oxford: Oxford University Press, 2005. – 1780 p.

23. Webster’s New World Children’s Dictionary (WCD). – N. Y., 1991. – 896p.

Источники текстового материала

Художественная литература

1. Алексин А. Домашний совет [Электронный ресурс]. – URL: http://www.docme.ru/doc/147787/anatolij-aleksin.-domashnij-sovet (дата обращения: 11.02.2015).

2. Алексина А. Третий в пятом ряду. – М.: АСТ, 2011. – 576 с.

3. Аромштам М. Как дневник. Рассказы учительницы. – М.: ИД «КомпасГид», 2014. – 128 с.

4. Булгаков М. Записки покойника (Театральный роман). – М.: АСТ, 1998. – 528 с.

5. Вигдорова Ф.А. Дорога в жизнь. – М.: АСТ, 2011. – 352 с.

6. Вигдорова Ф.А. Мой класс. – М.: АСТ, 2014. – 352 с.

7. Грекова И. Кафедра. – М.: Вече, 2015. – 448 с.

8. Джеймс Э.Л. 50 оттенков серого. – М.: Эксмо, 2012. – 576 с.

9. Железников В. Чучело. – СПб.: Астрель, 2013. – 272 с.

10. Иванов А.В. Географ глобус пропил. – М.: АСТ, 2013. – 448 с.

11. Кауфман Б. Вверх по лестнице, ведущей вниз. – СПб.: Азбука-классика, 2010. – 288 с.

12. Клауд Г., Таунсенд Д. Барьеры. – СПб.: Мирт, 2000. – 384 с.

13. Кучерская М. Тетя Мотя. – СПб.: Астрель, 2013. – 512 с.

14. Логинов С. Хороший редактор [Электронный ресурс]. – URL: http://knigosite.org/library/books/6582 (дата обращения: 12.04.2014)

15. Мадунц А. Осторожно! Злой препод! – СПб.: Астрель, 2012. – 282 с.

16. Маканин В. Асан [Электронный ресурс]. – URL: http://modernlib.ru/books/makanin_vladimir_semenovich/asan/read (дата обращения: 15.06.2015).

17. Макаренко А.С. Педагогическая поэма. – СПб.: Азбука, 2012. – 416 с.

18. Мойес Д. До встречи с тобой. – М.: Иностранка, 2014. – 480 с.

19. Моска Д. Воспоминания о школе. – М.: ИД «КомпасГид», 2014. – 176 с.

20. Никитинский Л. Тайна совещательной комнаты. – М.: АСТ, 2008. – 416 с.

21. Новиков Д. Муха в янтаре: сб. рассказов. – СПб.: Геликон Плюс, 2003. – 212 с.

22. Пиз Аллан. Язык телодвижений. – М.: Эксмо-Пресс, 2012. – 448 с.

23. Сергеич П. Искусство речи на суде. – М.: Юрайт, 2010. – 396 с.

24. Толстой Л.Н. Война и мир. Том 1. – М.: Молодая гвардия, 1978. – 436 с.

Фильмография

1. 12 / реж. Н. Михалков; Россия, 2007 г., 153 мин.

2. А зори здесь тихие…/ реж.С. Ростоцкий, СССР, 1972 г., 188 мин.

3. Большая перемена / реж. А. Коренев; СССР,1972 г., 258 мин.

4. Географ глобус пропил / реж. А. Велединский; Россия, 2013 г., 120 мин.

5. Добро пожаловать, или Посторонним вход воспрещен / реж. Э. Климов; СССР, 1964 г., 74 мин.

6. Доживем до понедельника / реж. С.Ростоцкий; СССР, 1968 г., 106 мин.

7. Ирония судьбы или с легким паром / реж. Э. Рязанов; СССР, 1975 г., 184 мин.

8. Красотка / реж .Г. Маршалл; США, 1990 г., 119 мин.

9. Мои, твои, наши / реж. Р. Госнелл; США, 2005 г., 90 мин.

10. Москва слезам не верит / реж. В. Меньшов; СССР, 1979 г., 148 мин.

11. Общество мертвых поэтов / реж. П. Уир; США, 1989 г., 128 мин.

12. Судья / реж. Д.Добкин; США, 2014 г., 143 мин.

13. Тренер Картер / реж. Т. Картер; США, Германия, 2005 г., 136 мин.

14. Убить пересмешника / реж. Р. Маллиган; США, 1962 г., 129 мин.

15. Улыбка Моны Лизы / реж. режиссёра М. Ньюэлл; США, 2003 г.,117 мин.

16. Хорошая жена (телесериал) / реж. Р. Кинг, М.Кинг; США, 2772 мин.

Форумы

1. Абхазия – страна души [Электронный ресурс]. – URL: http://www.abkhaziya.org/forum/sections.html (дата обращения: 18.04.2013).

2. Бизнес форум [Электронный ресурс]. – URL: http://www.burnet.ru/ (дата обращения: 14.09.2013).

3. Волгоградский форум [Электронный ресурс]. – URL: http://www.forum-volgograd.ru/ (дата обращения: 19.04.2015).

4. Волгоградский форум. Волгоград, новости, политика, объявления [Электронный ресурс]. – URL: http://www.forum34.ru/ (дата обращения: 19.04.2015).

5. Дискуссионный Клуб Русского Медицинского Сервера [Электронный ресурс]. – URL: http://forums.rusmedserv.com/ (дата обращения: 18.05.2012).

6. Компьютерный форум [Электронный ресурс]. – URL: http://forum.ixbt.com/ (дата обращения: 15.03.2013).

7. Мамы Саратова [Электронный ресурс]. – URL: http://volgamama.ru (дата обращения: 21.02.2009).

8. Политические форумы России – политика и общество [Электронный ресурс]. – URL: http://www.politforums.net/ (дата обращения: 20.05.2015).

9. Политический форум [Электронный ресурс]. – URL http://forum.politikaonline.ru/ (дата обращения: 20.05.2015).

10. Проф Телеком форум [Электронный ресурс]. – URL: http://polisma.ru/cgi-bin/dcforum/dcboard.cgi (дата обращения: 15.02.2009).

11. Российский форум [Электронный ресурс]. – URL: http://www.skyscrapercity.com/forumdisplay.php?f=345 (дата обращения: 08.02.2009)

12. Рыбалка без границ. Центральный форум рыбаков [Электронный ресурс]. – URL: http://www.rusfishing.ru/forum/ (дата обращения: 28.11.2014).

13. Самое интересное в сети [Электронный ресурс]. – URL: http://sivs.ru/index.php (дата обращения: 07.09.2014).

14. Сообщества.ру [Электронный ресурс]. – URL: http://www.soobshestva.ru/forum/ (дата обращения: 12.11.2014)

15. Сообщество учителей английского языка [Электронный ресурс]. – URL: http://www.tea4er.ru/forum (дата обращения: 20.09.2013).

16. Форум COSMOPOLITAN [Электронный ресурс]. – URL: http://forum.cosmo.ru/ (дата обращения: 11.03.2014).

17. Форум волгоградских родителей [Электронный ресурс]. – URL: http://www.volgo-mama.ru/forum/ (дата обращения: 21.02.2009)

18. Форум врачей. Профессиональное общение [Электронный ресурс]. – URL: http://medscape.ru/ (дата обращения: 12.05.2012).

19. Форум о Мейнкунах [Электронный ресурс]. – URL: http://www.mainecoon-forum.ru/ (дата обращения: 28.11.2014).

20. Форум об автомобилях в России [Электронный ресурс]. – URL: http://forums.drom.ru/ (дата обращения: 08.02.2009).

21. Форум об образовании в России и в мире [Электронный ресурс]. – URL: http://pedsovet.su/forum (дата обращения: 29.09.2013).

22. Форум работников детского образования и культуры [Электронный ресурс]. – URL: http://forum.numi.ru/ (дата обращения: 12.09.2013).

23. Форум хорошего настроения [Электронный ресурс]. – URL: http://www.sandoor.ru/forum/ (дата обращения: 17.10.2013).

24. Форум хорошего общения и настроения [Электронный ресурс]. – URL: http://forum-people.ru/ (дата обращения: 02.09.2014).

25. International Forums – Gothic Game Online World [Electronic resource]. – URL: http://www.worldofgothic.com/foren/ (retrieved on: 15.02.2009).

26. International Student Blogs and Forums [Electronic resource]. – URL: http://www.internationalstudent.com/blogs-forums/ (retrieved on: 15.02.2009).

27. MR-2 Club [Электронный ресурс]. – URL: http://www.mr2club.ru/ (дата обращения: 21.09.2014).

28. Relax [Электронный ресурс]. – URL: http://forums.realax.ru/ (дата обращения: 28.10.2013).

29. VW-life [Электронный ресурс]. – URL: http://vw-life.ru/forum.php?s =e5c528e5c8a5b3fc3b5db3f4021b91b2 (дата обращения: 25.11.2014).