

*На правах рукописи*

НИКИТИНА Анна Валерьевна

МОНИТОРИНГ КОММУНИКАЦИИ  
(на примере интернет-форумов)

10.02.19 – теория языка

А В Т О Р Е Ф Е Р А Т

диссертации на соискание учёной степени  
кандидата филологических наук

Тверь – 2015

Работа выполнена на кафедре межкультурной коммуникации и перевода ФГБОУ ВПО «Волгоградский государственный социально-педагогический университет».

Научный руководитель –

*Леонтович Ольга Аркадьевна* – доктор филологических наук, профессор, заведующий кафедрой межкультурной коммуникации и перевода ФГБОУ ВПО «Волгоградский государственный социально-педагогический университет».

Официальные оппоненты:

*Иванова Светлана Викторовна* – доктор филологических наук, профессор кафедры английской филологии и межкультурной коммуникации ФГБОУ ВПО «Башкирский государственный университет»;

*Лунёва Оксана Валерьевна* – кандидат филологических наук, доцент кафедры иностранных языков ГОБУК ВПО «Волгоградский государственный институт искусств и культуры».

Ведущая организация – ФГБОУ ВПО «Астраханский государственный университет».

Защита состоится \_\_\_\_ февраля 2016 г. в \_\_\_\_ час. \_\_\_\_ мин. на заседании диссертационного совета Д 212.263.03 в Тверском государственном университете по адресу: Россия, г. Тверь, ул. Желябова, 33, ауд. 206.

С диссертацией можно ознакомиться в научной библиотеке Тверского государственного университета по адресу: Россия, г. Тверь, ул. Володарского, 44.

Отзывы направлять по адресу: Россия, 170100, г. Тверь, ул. Желябова, 33, ТвГУ, учёному секретарю диссовета Д 212.263.03.

Автореферат разослан \_\_\_\_\_ 2015 г.

Учёный секретарь  
диссертационного совета Д 212.263.03  
кандидат филологических наук, доцент

М.В. Оборина

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

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 обще-

ния; 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 объёмом 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 (включённого и невключённого) – 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 (С.А. Бузмаков, И.П. Герасимов, М.В. Горшков, С.М. Костарев, Л.К. Трубина);

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 (И.Т. Фролов, В.В. Фурсов);

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» (И.В. Бестужев-Лада, Т.И. Боровкова, Н.П. Гуляева, И.А. Морев);

4) из психологии: мониторинг может осуществляться индивидуумом в отношении собеседников (М.Ю. Михайлова, П.Г. Нежнов), а также в отношении самого себя, чтобы оценить свои собственные внутренние процессы когнитивного или эмоционального плана (F.H. Kanfer, D. Meichenbaum);

5) из педагогики: эффективность мониторинга основана на следующих критериях: целесообразность, систематичность, планомерность, постановка четких целей и задач, направленность на определенный объект, оперативность, объективность (В.Л. Исаков, С.В. Лаврова, А.Н. Майоров, Л.И. Моисеева);

6) из риторики: мониторинг связан с умением индивидуума использовать адекватные коммуникативные средства для достижения поставленной коммуникативной цели при одновременном сохранении коммуникативного равновесия (Е.Н. Зарецкая, И.А. Стернин);

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 (Е.М. Воробьева, М.Л. Макаров, Г.Г. Почепцов, В.В. Стрибжев, D.J. Canary, M. Stubbs, P. Watzlawick, R.L. Weaver, J.T. Wood).

Научная новизна исследования заключается в следующем: 1) проведен комплексный анализ мониторинга как важной составляющей коммуникативного процесса и определено его место в системе организации че-

ловческого 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 учётом 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 мультимедиа, 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.

Положения, выносимые на защиту.

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 объёмом 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.

## ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

В первой главе «Концептуальные основы исследования мониторинга коммуникации» представлены истоки и содержание понятия «мониторинг» в междисциплинарном аспекте, рассмотрено место мониторинга в организации человеческого взаимодействия, сформулирован понятийный аппарат исследования, определено соотношение мониторинга со смежными коммуникативными понятиями, описана исследовательская методика, а также суммированы наиболее значимые для данной работы научные положения.

Впервые термин «мониторинг» был применен по отношению к проблемам экологии в 1971 г. для обозначения системы регулярных длительных наблюдений, измерений и оценки состояния окружающей среды. Впоследствии он получил распространение в таких науках, как философия, социология, экономика, право, психология, педагогика и т.д.

Анализ трудов отечественных и зарубежных исследователей позволил сделать вывод о том, что среди них отсутствует единый подход к определению данного понятия. Ряд ученых рассматривает мониторинг как наблюдение с целью анализа какого-либо явления или объекта; другие приписывают 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.

С точки зрения психологии, мониторинг может осуществляться говорящим как в отношении собеседника или какого-либо объекта, так и в отношении себя (М.Ю. Михайлова, R.J. Hartsuiker, F.H. Kanfer). В работах ряда западных исследователей коммуникации мониторинг трактуется как самоконтроль, процесс рефлексии и саморегуляции, помогающий понять, где были допущены ошибки, приводящие к сбою в коммуникации, объяснить и избежать их в дальнейшем (D.J. Canary, R.L. Weaver, II, J.T. Wood).

На основании анализа теоретических источников мы определяем мониторинг коммуникации 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.



Анализ терминологии, относящейся к организации человеческого взаимодействия, позволил сделать вывод о том, 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.

Во второй главе «Универсальные признаки мониторинга в различных типах дискурса» анализируются свойства мониторинга, распространяющиеся на различные типы дискурса, выделяются его функции и формы, систематизируются его виды, определяются субъект и объект мониторинга в межличностном и институциональном общении.

Общие функции мониторинга (прогнозирующая, организующая, диагностическая, ориентирующая) присущи процессу мониторинга на всех стадиях его осуществления и находят свое отражение во всех типах дискурса. *Прогнозирующая функция* заключается в получении опережающей информации о предстоящем ходе общения, предсказании его дальнейшего развития, способности предугадать возникновение опасных моментов и по возможности избежать конфликтной ситуации. *Организирующая функция* нацелена на установление порядка общения, очерёдности его этапов, смены 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 интеракции, что помогает спланировать дальнейшие коммуникативные действия.

Частные функции мониторинга (регулятивная, контролирующая, побудительная, корректирующая, функция сглаживания конфликта и функция рефлексии) 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 замолкшему или слишком много говорившему кружку и одним словом или перемещением опять заводила равномерную, приличную разговорную машину.*

**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. 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.

**Корректирующая функция** мониторинга обеспечивает исправление ошибок как в содержании дискурса, так и в его речевом оформлении: произношении, написании, построении высказывания, выборе лексических средств. Проиллюстрируем проявление корректирующей функции мониторинга на примере из художественного фильма «Добро пожаловать, или Посторонним вход воспрещён», 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 продолжилась развиваться в конструктивном русле.

**Функция рефлексии** осуществляется через самоконтроль говорящего с позиций количества, качества сообщаемой информации и манеры соб-

ственного 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).

Процесс мониторинга может быть направлен как на коммуникативное поведение окружающих, так и на самого адресанта, что позволяет выделить две формы мониторинга: автомониторинг (контроль собственного коммуникативного поведения) и гетеромониторинг (контроль по отношению к другому участнику интеракции).

*Автомониторинг* осуществляется до, во время и после интеракции и включает осмысление, логическое построение и осознание своих коммуникативных действий. В следующем фрагменте из произведения М. Аромштам «Как дневник. Рассказы учительницы» представлен внутренний диалог молодой учительницы после её 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 её внутренним убеждениям:

*Диалог с самой собой:*

*– Ну что ты реवेशь? Весь троллейбус смотрит!*

*– Я не реву, а тихонько плачу. Никто не замечает.*

*– Прекрати сейчас же! Повода нет.*

*– Прекрасно знаешь, что есть. Они сегодня оралы на уроке. Не дети, а звери какие-то...*

*– Ну, и оралы. Перед твоим уроком они три часа сидели, как мыши забытые. 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?*

*Гетеромониторинг*, направленный на коммуникативное поведение окружающих, преимущественно осуществляется, когда по каким-либо причинам не срабатывает автомониторинг говорящего, либо когда у собеседников не совпадают представления о нормативном общении. Горизонтальное направление гетеромониторинга предполагает контроль коммуникативных действий равных по статусу индивидуумов (друзей, коллег, супругов и т.д.). При этом мониторинг может осуществляться как осознанно, так и неосознанно. К причинам возникновения горизонтального гетеромониторинга относятся: несовпадение коммуникативных интенций, на-

рушение говорящим норм, принятых в конкретном сообществе, наличие коммуникативных помех и т. д. Вертикальное направление мониторинга имеет место при несоответствии статуса собеседников и осуществляется субъектом мониторинга, который наделен властью контролировать процесс интеракции.

Под субъектом мониторинга мы понимаем человека, который является лидером отдельно взятой коммуникативной ситуации, её 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 – модератор форума и т.д.

Субъект мониторинга обладает большими полномочиями по сравнению с другими участниками интеракции: правом открытия коммуникативного обмена; назначения говорящего или лишения права голоса; регулирования коммуникативного процесса; защиты, смены и завершения темы; закрытия коммуникативного обмена. К субъектам мониторинга в институциональном дискурсе можно отнести председателя совещания, режиссёра в театре и кино, ведущего ток-шоу, тамаду на свадьбе, преподавателя в школе и университете и т.д. Субъекта мониторинга определяют символы власти, к которым относятся артефакты (свисток у судьи на футбольном матче, указка у учителя, дирижёрская палочка и т.д.) и его место в коммуникативном пространстве (в главе стола, на трибуне, лицом к остальным участникам и т.д.).

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.

Наличие в коммуникации множественных переменных обуславливает вариативность мониторинга, виды которого были сгруппированы на основании различных критериев.

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.*

*Невербальный* мониторинг может выражаться двумя способами: собственно невербальными средствами, например: *Кравцов постучал карандашом по столу* (И. Грекова «Кафедра»), и вербальными средствами, описывающими невербальное поведение: *Вы торопите события. Поскольку я тут топая ножкой и выражаю Вам свои претензии, ответьте мне на вопрос* (КЗУР).

2. По способу существования языка мониторинг может быть устным и письменным. Для устного мониторинга используются вербальные средства в звуковой, а для письменного – в графической форме. *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). *Письменный* мониторинг находит своё отражение в письменных приказах, распоряжениях, комментариях и т. д. К дополнительным графическим средствам, позволяющим повысить эффективность мониторинга, относятся: курсив, заглавные буквы, цвет шрифта, подчёркивания, 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.*

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, 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: *Орудие к бою! Азимут 270. Дальность 3000. Высота 2500. Заряжай! Короткими огонь!* (х/ф «А зори здесь тихие...»).

При *имплицитном* способе выражения обращение к объекту мониторинга завуалировано, отсутствует явное указание на то, что за действие ожидается с его стороны. К имплицитному мониторингу прибегают, чтобы смягчить приказ или, наоборот, усилить силу предписания, привлечь

внимание, расположить к себе собеседника, проявить уважение. Имплиcitный 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», – и в голосе жены зазвучали слёзы.* 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), текущий и отсроченный (постмониторинг). К *предупредительному* мониторингу относятся инструкции (например, правила написания статей, которые редактор сборника научных трудов рассылает потенциальным авторам), предупреждения (обращения судьи к свидетелям: *Заранее предупреждаю Вас об ответственности за дачу заведомо ложных показаний*), приказы (распоряжения начальника или командира о распределении обязанностей, 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.*

*Отсроченный* мониторинг (постмониторинг) заключается в том, что уже готовый продукт речевой деятельности подвергается мониторингу. К этому виду мониторинга, в частности, относится исправление ошибок в тексте или в контрольной работе.

5. По наличию/отсутствию посредника выделяются 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, как, например, при проведении вебинара, видео-, телеконференции, дистанционного урока и т.д.

6. По типу участия субъекта мониторинг может быть явным и скрытым. При *явном* мониторинге субъект является непосредственным участником коммуникации, её лидером и организатором. Примером такого мониторинга могут служить 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!*

При *скрытом* 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 ли 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 же, отвечающий на вопросы, не подозревает, что оценивается его мимика, он её не контролирует.

В третьей главе «Типологические характеристики мониторинга интернет-форумов» теоретические положения работы рассматриваются

применительно к практическому материалу, в качестве которого выступает деятельность модераторов на различных по тематике форумах.

Осуществление мониторинга коммуникации в интернет-пространстве требует учёта ряда факторов, к которым относятся: 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 признаку «выше / ниже», «свой / чужой» на основании уровня их компетентности, знания языковой специфики интернет-коммуникации и соблюдения этических норм.

Метод конверсационного анализа позволил рассмотреть следующие составляющие мониторинга интернет-форумов: типы коммуникативных ходов; средства начала, развития и завершения беседы; стили мониторинга.

Коммуникативные ходы, направленные на мониторинг общения, выделяются согласно следующим критериям: 1) по этапам мониторинга: иницирующие: *Давайте уже начинать обсуждение*; продолжающие: *Причина удаления темы должна была прийти вам на емэйл*; закрывающие: *Тему пожалуй закрою...*; 2) по интенциям модератора: корректирующие: *Исправьте название раздела, оно не соответствует содержанию*; контролирующие: *Слишком много букв. Сложно уловить смысл в таком огромном количестве информации*; прогнозирующие: *Советую воздержаться от обсуждения подобного рода тем! Ничем хорошим это не закончится*; информирующие: *Правила форума все новички могут прочитать в этом разделе*; уточняющие: *Из описания проблемы непонятно, что запоролели. Хард, или ноут? Где выдает код ошибки?*; оценочные: *Вы довольно агрессивно ведете себя, чем и вызвали такое отношение к себе*; 3) по характеру речевого воздействия: константивные: *Запрещено размещать ссылки на подобного рода сайты! Ссылку удалила, Вам выношу предупреждение*; регулятивные: *talínkakos, смените тон! Крайне неприятно читать ваши ехидные сообщения*; экспрессивные: *Хватит уже!!! Конфликт выеденного яйца не стоит!*; метакоммуникативные: *Вы наверное не совсем правильно поняли вопрос. Я спрашивала конкретно о вашем мнении, а вы мне начали какие-то примеры приводить.*

Инициация общения на интернет-форумах реализуется с помощью вербальных языковых средств, к которым относятся:

- различного рода обращения: *Здравствуйте, уважаемые форумчане!, Друзья, предлагаю обсудить тему очень близкую нам...*



- регулятивы: *Хочу всех предупредить! Осторожно, у нас в городе новый способ мошенничества;*
- вопросительные предложения: *Что подарить сыну на 16-летие? Как его удивить?;*
- побудительные предложения: *Со следующей недели должны вступить новые правила форума. Прошу всех ознакомиться с ними здесь;*
- утвердительные предложения: *В последнее время<...>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.*

Языковые средства, используемые модератором для развития темы, весьма вариативны и направлены на демонстрацию его лингвистической компетентности, привлечение внимания участников к обсуждению, осуществление контроля. На лексическом уровне используются: «албанский» язык: *кагбэ, штоле, патамуШТА и др.*; междометия и звукоподражания, характерные для устной речи: *пффф, кхе, мда, мммм и др.*; сокращения: *На твоё имхо у меня своё имхо* (от *in my humble opinion*); слитное написание слов: *Ойчепрямвоттаквотда? вотоночо!*; компьютерный сленг: *Определённая проблема между ngnix и кукизами на стороне браузера клиента.* На синтаксическом уровне применяются: утвердительные предложения, выражающие совет или просьбу: *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!!!*; вопросы, в т. ч. риторические: *Ну и где же все? Спать чтоли уже ушли? А чего мне тут теперь самому с собой беседовать?;* императивы: *Да угомонитесь вы уже! Два взрослых мужика, а ведёте себя как дети!;* условные предложения: *Если участники будут продолжать переходить на личности и оскорблять друг друга, то тема будет закрыта!* Среди стилистических средств выделяются: антитезы: *Этично – не этично, преступно – не преступно? Вот кто они люди или Нелюди?;* сравнения: *это всё равно как ребёнок не поймёт, что спички не игрушка до тех пор, пока не обожжётся сам лично*; аллюзии: *Быть или не быть встрече старожилков форума в реале – вот в чём вопрос*; эвфемизмы: *Специально для альтернативно-одарённых!;* клишированные фразы: *Нарушение п. 3.10. Запрещается обсуждение модерирования на форуме*; фразеологизмы и игра слов: *Иди к врачу уже сегодня! Не жди когда рак на горе свистнет; Прошу, перед тем как что то написать на форуме, трижды сплюнуть через левое плечо...*

Языковые средства, направленные на завершение процесса интеракции, включают: вербальные стимулы, сообщающие об окончании обсуждения: *таким образом, подводя итог, ну и напоследок, в результате*; клишированные фразы модератора о закрытии темы: *Тема закрыта за постоянные нарушения и игнорирование замечаний модератора*; эксплицитные выражения: *Давайте закончим эту тему*; незаконченные предложения: *И начав столь не простой процесс Вы самоустраняетесь? ну, что ж...*; изобразительная речь: *Властью, дарованной мне высшими силами, и в меру своего скромного разума, я лишь слежу за порядком в одном конкретном разделе. Если высшие силы посчитают, что их слуга недостойн нести сие бремя, я смиренно уступлю это место кому-то более подходящему. За сим позвольте раскланяться.*

Использование различных стилей мониторинга, подразделяющихся на толерантный / агрессивный и авторитарный/демократичный, зависит от ситуации общения и личностных характеристик модератора.

*Толерантный* мониторинг реализуется 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: Алён, ну ты-то не опускайся до оскорблений((((*

В противовес толерантному, *агрессивный* мониторинг имеет место в ситуациях, когда назрел конфликт и атмосфера накалена. Он находит своё выражение в тактиках предупреждения, угрозы, демонстрации статусного превосходства и, в конечном итоге, наказания.

*Пользователь: <...> хотелось бы узнать конкретные причины для удаления темы.*

*Модератор: Со свободой слова на ВФ все в порядке, но это не значит, что тут можно писать бред (с моей точки зрения), передёргивать и исказить факты. <...> Других аргументов приводить не собираюсь, не вижу авторитетов, которым я должен объяснять свои действия.*

Агрессивный характер мониторинга выражается в использовании модератором дерогативной лексики, демонстрации статусного превосходства,

косвенном указании на нижестоящий статус пользователя, нежелании отвечать на вопросы пользователя и вступать с ним в дискуссию.

*Авторитарный* стиль мониторинга характеризуется строгим контролем и регулировкой хода обсуждения, поддержанием жесткой дисциплины. Модератор использует тактики коммуникативного дистанцирования, доминирования, подчинения: *<...> 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.*

*Демократичный* мониторинг осуществляется модератором, который, в первую очередь, является активным и заинтересованным участником дискуссии по заданной теме, использует тактики аргументирования, статусного и ролевого равноправия: *Ссылочку можно? Дабы не быть голословными. Обещаю, что я ничего не удалю.*

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. 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.

Важнейшим критерием оценки уровня модератора является его коммуникативная компетентность. 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, толерантность по отношению к чужой точке зрения.

В заключении диссертации подводятся основные итоги и намечаются дальнейшие перспективы исследования, которые могут быть связаны с экстраполяцией полученных результатов на другие типы дискурса; даль-

нейшим изучением механизмов и способов осуществления мониторинга; анализом гендерных, социальных и культурно-специфических факторов, влияющих на процесс мониторинга человеческого общения.

Основные положения диссертации отражены в следующих публикациях автора.

#### Публикации в рецензируемых научных журналах

1. *Никитина, А.В.* Мониторинг как понятие в коммуникации / А.В. Никитина // Известия Волгоградского государственного педагогического университета. Серия: Филологические науки. – 2011. – № 7 (61). – С. 18–22 (0,4 п.л.).

2. *Никитина, А.В.* Мониторинг как явление метакоммуникации / А.В. Никитина // Ярославский педагогический вестник. – 2012. – Т. 1 (Гуманитарные науки), № 4. – С. 199–202 (0,4 п.л.).

3. *Никитина, А.В.* Самомониторинг как одна из форм мониторинга общения / А.В. Никитина // Известия Волгоградского государственного педагогического университета. Серия: Филологические науки. – 2013. – № 4 (79). – С. 18–22 (0,4 п.л.).

4. *Никитина, А.В.* Субъект и предмет мониторинга в информационной среде вуза / А.В. Никитина, А.В. Никитин // Известия Волгоградского государственного педагогического университета. Серия: Филологические науки. – 2013. – № 10 (85). – С. 66–68 (авт. – 0,3 п.л.).

5. *Никитина, А.В.* Модератор коммуникации как субъект мониторинга / А.В. Никитина // Известия Волгоградского государственного педагогического университета. – 2015. – № 5 (100). – С. 100–103 (0,4 п.л.).

#### Другие публикации

6. *Мельникова (Никитина), А.В.* Иконические знаки и сокращения в виртуальном общении / А.В. Мельникова // Концептосфера и языковая картина мира / отв. ред. Е.А. Пименов, М.В. Пименова. – Кемерово: КемГУ, 2006. – С. 214–218 (0,3 п.л.).

7. *Никитина, А.В.* Межкультурная коммуникация в виртуальном пространстве: постановка проблемы / А.В. Никитина // Актуальные проблемы современной лингвистики и лингводидактики / сост. Л.А. Милованова, Е.К. Черничкина, Е.В. Бобырева. – Волгоград: Изд-во ВГПУ «Перемена», 2007. – С. 150–155 (0,25 п.л.).

8. *Никитина, А.В.* Способы установления и поддержания контакта в виртуальной среде / А.В. Никитина // Коммуникативные аспекты современной лингвистики и лингводидактики / сост. В.П. Свиридонова,

Н.Н. Остринская, Н.Л. Шамне и др. – Волгоград: Волгогр. науч. изд-во, 2009. – С. 79–84 (0,3 п.л.).

9. *Никитина, А.В.* Структура форума и его мониторинг / А.В. Никитина // Новые идеи в лингвистике XXI века: материалы I Междунар. науч. конф., посвящ. памяти проф. В.А. Хомякова. Ч. I. – Пятигорск: Пятигор. гос. лингв. ун-т, 2009. – С. 144–149 (0,25 п.л.).

10. *Никитина, А.В.* Функции мониторинга коммуникации (на примере виртуального общения) / А.В. Никитина // Современная наука: тенденции развития: материалы III Междунар. науч.-практ. конф.: сб. науч. тр. – Краснодар, 2012. – С. 93–96 (0,3 п.л.).

11. *Никитина, А.В.* Коммуникативная компетентность модератора (на примере виртуального общения) / А.В. Никитина // Коммуникативные аспекты современной лингвистики и лингводидактики: материалы VII Междунар. науч. конф. г. Волгоград, 6 февр. 2013 г. / сост. Н.Н. Остринская, А.В. Простов. – Волгоград: Парадигма, 2013. – С. 270–277 (0,4 п.л.).

Подписано к печати 25.11.15. Формат 60x84/16.  
Усл. печ. л. 1,4. Уч.-изд. л. 1,5. Тираж 110 экз. Заказ .

Типография Издательства ВГСПУ «Перемена»  
400066, Волгоград, пр. им. В. И. Ленина, 27