

Фёдорова Мария Александровна

магистрант

ФГБОУ ВО «Нижегородский государственный
лингвистический университет им. Н.А. Добролюбова»

г. Нижний Новгород, Нижегородская область

**ЭФФЕКТИВНЫЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ СТРАТЕГИИ И ТАКТИКИ
ПРЕОДОЛЕНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ НЕУДАЧ
В МЕЖЪЯЗЫКОВОМ ОБЩЕНИИ НА ПРИМЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНО
ОРИЕНТИРОВАННЫХ ИНТЕРНЕТ-СООБЩЕСТВ**

***Аннотация:** в статье рассматриваются примеры стратегий преодоления и нейтрализации коммуникативной неудачи на материале узкопрофильных интернет-форумов, такие как стратегия контроля понимания, стратегия сетевого этикета, стратегия модерации и стратегия непредоставления информации, на основе анализа которых делаются выводы об эффективности и актуальности их применения.*

***Ключевые слова:** коммуникативная неудача, когнитивная лингвистика, интернет-форум, эффективная коммуникация, модерация, коммуникативное нарушение, коммуникативная угроза, сетевой этикет.*

Инструментарий анализа коммуникативной неудачи в статье базируется на ключевых понятиях когнитивной лингвистики, объясняющих процесс концептуализации [1, с. 120]. С позиции когнитивной теории динамического конструирования значения, языковые единицы наделяются смыслом on-line в акте коммуникации на основе вывода инференций с учетом конвенционального концептуального содержания, активированного языковым выражением, энциклопедических знаний, частью которых является этот концептуальный смысл [4, с. 73], а также всех контекстуальных параметров коммуникативного акта. В процессе интерпретации значения языкового выражения, актуальность тех или иных энциклопедических знаний зависит от их центральности для интерпретатора. Достижения эффективности коммуникации на англоязычных интернет-форумах после

возникновения подобных коммуникативных осложнений возможно только при условии дополнительных коммуникативных действий, направленных на оптимизацию этого процесса [2, с. 198].

Следовательно, при наличии потенциальной коммуникативной угрозы или явной коммуникативной неудачи, следует выделить стратегии предотвращения и нейтрализации коммуникативных неудач: стратегия контроля понимания; стратегия сетевого этикета; стратегия модерации; стратегия непредоставления информации. Стратегию контроля понимания может выбирать как адресант с целью конкретизации своего информационного запроса или в случае невозможности декодировать ответ более опытного коммуниканта, так и адресат в случае необходимости получить дополнительную информацию, необходимую для правильного восприятия информационного запроса собеседника и избежание коммуникативных нарушений [1, с. 206]. Причины потенциальных коммуникативных нарушений первой группы нередко коррелируют с низким виртуальным статусом новичка сообщества, который не успел овладеть всеми технологическими функциями форума. Это позволяет говорящему апеллировать к чувству толерантности более опытных пользователей: I will try and attach the document but it is my first time so be patient! I am unsure how to add attachments [13]; This is my first post. My apologies for any cross-posting [9]. Причины коммуникативных неудач второй группы предусматривают: отклонения от основной темы треда, вызванные говорящим (нарушение максимы отношения): Sorry to pick up on this one point and take this thread a little off topic [11]; Soooo... to stop waffling and answer your question... [11], увеличение информационного объема сообщения, в том числе при реализации стратегии информирования адресата (нарушение максимы количества): Now I'm just starting to talk mumbo jumbo [10]; I'm sorry if I made no sense and if I did make some, well thats pretty good [11]; I suspect that this is more than you were looking for? [11]. Подобные отклонения от правил сетевого этикета относительно объема и содержания размещаемой информации могут быть вызваны особым эмоциональным отношением говорящего к теме сообщения: I'm going to stop now or I'll be ranting on for the rest of the day – as you've no doubt

guessed I'm quite passionate about this subject [11]. Вербальными средствами актуализации тактики выступают повествовательные предложения с лексемами «apologize» и «apology» и этикетные формулы «I'm sorry / sorry». Учитывая возможные коммуникативные неудачи, распространенными средствами реализации тактики извинения за потенциальные нарушения также выступают повествовательные предложения, семантическая структура которых содержит семи «пустословие», «болтовня» или «отклонение от темы»: I'll be ranting on for the rest of the day; Soooo... to stop waffling; Now I'm just starting to talk mumbo jumbo; a little off topic) [11; 6, с. 95].

Установлено два нарушения сетевого этикета, вызванных целенаправленным коммуникативным поведением провокационных типов участников англоязычных интернет-форумов. К одному из этих наиболее распространенных коммуникативных нарушений относится опубликование уведомлений-спам, что делает авторов этих сообщений наиболее негативно-маркированным типажом виртуальной коммуникации [7, с. 173]. К другим провокационным типам участников англоязычных интернет-форумов относится тролль (от англ. «Troller»), провокационное коммуникативное поведение которого направлено на вызывание негативной реакции и причинение агрессии в сообществе [7, с. 86]. Реакцией на такое некооперативное коммуникативное поведение говорящих часто является стратегия модерации со стороны членов сообщества, уполномоченных нести контроль соблюдения кодекса сетевого этикета на англоязычных интернет-форумах. В ходе исследования установлено две коммуникативные ситуации на англоязычных интернет-форумах, характеризующиеся наличием коммуникативных неудач, вызванных грубым нарушением сетевого этикета говорящими, в связи с чем их действия воспринимаются как поведение провокационных типов участников англоязычных интернет-форумов. Рассмотрим репертуар тактик стратегии модерации, реализующий цель говорящего способствовать оптимизации общения в ситуациях целенаправленного некооперативного поведения, в частности, как реакцию на: спам; троллинг. Выбор тактики из репертуара стратегии модерации обусловлен стремлением адресата продемонстрировать доминирующую

статусную позицию нарушителю или желанием нейтрализовать статусное расхождение и достичь взаимопонимания в процессе коммуникации. Таким образом, эффективность модерации в содействии с оптимизацией коммуникативного процесса на англоязычных интернет-форумах можно рассматривать с двух позиций: как восстановление необходимых условий для успешного обмена профессиональной информацией без учета коммуникативной цели – сохранение коммуникативного равновесия с инициатором коммуникативных нарушений; как достижение взаимопонимания между всеми участниками коммуникативного процесса после преодоления коммуникативных неудач, что является наиболее благоприятным результатом общения. Эффективность стратегии модерации в содействии оптимизации общения на англоязычных интернет-форумах свидетельствует обратная связь коммуниканта, который нарушил правила сетевого этикета сообщества. Он признает свою коммуникативную ошибку и выражает благодарность говорящим, которые помогли объяснить непонятные для него правила и предоставили рекомендации по дальнейшим действиям: *thanks for the book suggestions and thanks for clearing my doubts* [8].

Такая реакция отражает достижения положительного результата коммуникации, поскольку в процессе общения коммуниканты пришли к пониманию: адресант получил ожидаемые разъяснения и удовлетворил свой информационный запрос, адресаты смогли убедить собеседника в важности соблюдения кодекса сетевого этикета сообщества и сохранить с ним нормальные отношения [4, с. 51]. Завершающим этапом в указании своих коммуникативных преимуществ является использование опытным участником англоязычных интернет-форумов программистов тактики призывов к ценностям общества, что сигнализирует о аксиологических ориентирах членов виртуального сообщества.

Обращение к этой тактике предполагает желание адресата еще раз подчеркнуть важность соблюдения кодекса нетикета сообщества и подчеркнуть уважительное отношение к опытным пользователям, что является обязательным условием для участия в коммуникативном процессе на англоязычных интернет-форумах: *You're welcome. But learn to handle your messages in a proper way, learn from*

the older users here, I've spent little time but I have learned a lot from this people. Keep an eye on your language, and welcome [8]. Таким образом, эффективность модерации в содействии с оптимизацией коммуникативного процесса на англоязычных интернет-форумах можно рассматривать с двух позиций: как восстановление необходимых условий для успешного обмена профессиональной информацией без учета коммуникативной цели – сохранение коммуникативного равновесия с инициатором коммуникативных нарушений; как достижение взаимопонимания между всеми участниками коммуникативного процесса после преодоления коммуникативных неудач, что является наиболее благоприятным результатом общения.

Выделенные в статье стратегии имеют амбивалентную природу с учетом тактического репертуара в зависимости от специфики определенного виртуального сообщества.

Список литературы

1. Асмус Н.Г. Лингвистические особенности виртуального коммуникативного пространства: дис. ... канд. филол. наук: 10.02.19. – Челябинск, 2005. – 266 с.
2. Галичкина Е.Н. Специфика компьютерного дискурса на английском и русском языках: на материале жанра компьютерных конференций: дис. ... канд. филол. наук: 10.02.20. – Астрахань, 2001. – 212 с.
3. Городецкий Б.Ю. К типологии коммуникативных неудач / Б.Ю. Городецкий, И.М. Кобозева, И.Г. Сабурова // Диалоговое взаимодействие и представление знаний. – Новосибирск, 1985. – С. 64–78.
4. Гудков Д.Б. Теория и практика межкультурной коммуникации / Д.Б. Гудков. – М.: Гнозис, 2013. – 288 с.
5. Дайнеко П.М. Дискурсивные стратегии самопрезентации в институциональном интернет-общении: автореф. дис. ... канд. филол. наук: спец. 10.02.19. – М., 2011. – 26 с.
6. Дейк ван Т. А. Язык. Познание. Коммуникация. – М., 2015. – 312 с.

7. Лутовинова О.В. Лингвокультурологические характеристики виртуального дискурса: монография. – Волгоград: Перемена, 2009. – 477 с.
8. DSF – Dev Shed Forums [Electronic resource] – Mode of access. URL: <http://forums.devshed.com>
9. ILF – The Inquiry Learning Forum [Electronic resource] – Mode of access. URL: <http://ilf.crlt.indiana.edu>
10. PDF at SPN – Professional Discussion Forum at SPN – Mode of access. URL: www.socialpsychology.org/forums/professional/index.htm
11. PF at HASCF – Private Forum at HopeAtSunrise Counselling Forum – Mode of access. URL: <http://www.hopeandsunrise.co.uk>
12. PMDF – Psychminded Discussion Forum [Electronic resource]. – Mode of access. URL: <http://www.psychminded.co.uk/discussionforum/forumindex.php>
13. PTC – ProTeacher Community [Electronic resource] – Mode of access. URL: <http://www.proteacher.net>