

## ВЕРБАЛЬНІ ТА НЕВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ РЕАЛІЗАЦІЇ СТРАТЕГІЇ ІНФОРМУВАННЯ НА АНГЛОМОВНИХ ПРОФЕСІЙНИХ ІНТЕРНЕТ-ФОРУМАХ

*Теличко Вероніка Олегівна,*

*асп.*

*Київський національний університет імені Тараса Шевченка*

У статті досліджено специфіку реалізації стратегії інформування, спрямованої на оптимізацію спілкування на англomовних професійних Інтернет-форумах. Здійснено спробу визначити основні тактики стратегії інформування, а також описати їхні вербальні та невербальні маркери.

*Ключові слова:* англomовний професійний Інтернет-форум, стратегія інформування, оптимізація спілкування, вербальні та невербальні маркери, професійна віртуальна спільнота.

У руслі дослідницької парадигми Інтернет-комунікації перебувають роботи, присвячені проблемам успішного спілкування в мережі, причинам порушення комфортної комунікативної взаємодії у віртуальному середовищі та засобам її оптимізації [Burnett 2000; Munro 2002; Столярова 2005; Crystall 2010]. Незважаючи на зростаючу тенденцію до вивчення різновидів комп'ютерної комунікації, у т. ч. жанру Інтернет-форуму, що характеризується своєю специфічною конвенційністю [Лутовинова 2009, 186], поза увагою дослідників залишаються питання оптимізації спілкування на англomовних професійних Інтернет-форумах (АППФ). **Актуальність** та **новизна** статті зумовлені підвищенням інтересом до дослідження комунікативно-прагматичних особливостей спілкування в мережі, зокрема в аспекті вивчення тактико-стратегічного потенціалу комунікації. У зв'язку з цим **об'єктом** статті виступає стратегія інформування на АППФ. **Предметом** статті є особливості реалізації стратегії інформування за допомогою вербальних та невербальних засобів, враховуючи репертуар тактик комунікантів. **Метою** статті є виявлення специфіки реалізації стратегії інформування на АППФ. Поставлена мета передбачає розв'язання таких **завдань**: визначити тактики, що реалізують стратегію інформування на АППФ, а також описати їхні вербальні та невербальні маркери.

Виходячи з твердження О. С. Ісерс про те, що мовленнєва комунікація – це стратегічний процес, базисом для якого виступає вибір оптимальних мовленнєвих засобів [Иссерс 2008, 10], ми вважаємо доцільним розглядати оптимізацію спілкування на АППФ як комплекс цілеспрямованих комунікативних дій, зорієнтованих на досягнення оптимальної комунікативної взаємодії, тобто в аспекті тактико-стратегічного репертуару учасників спілкування. Один із аспектів проблеми оптимізації на професійних Інтернет-ресурсах потрапив у дослідницький фокус, а саме особливості реалізації стратегії самопрезентації фахівця [Дайнеко 2011]. Проте професійне спілкування в мережі не обмежується проблемою генерування віртуальної мовної особистості професіонала або фахівця, оскільки учасниками АППФ можуть бути комуніканти з різним рівнем професійної компетенції. Їхнім основним завданням участі у професійній віртуальній спільноті (ПВС) виступає обмін фаховою інформацією, що передбачає як збагачення власних знань шляхом спілкування з більш досвідче-

ними членами спільноти, так і допомогу іншим учасникам спілкування з метою дотримання важливих цінностей мережових спільнот – почуття приналежності (sense of belonging) та почуття спільноти (sense of community) [Craig, Zimring 2000; Gannon-Leary, Fontainha 2007; Rosen, Lafontaine, Hendrickson 2011].

У дослідженні комунікативно-прагматичних особливостей спілкування в мережі виокремлюють стратегію інформування у тактико-стратегічному арсеналі комунікантів на різноматичних Інтернет-форумах та професійно-зорієнтованих Інтернет-ресурсах [Данилюк 2006; Лукашенко 2006]. Існують протилежні точки зору щодо інтерпретації стратегії інформування, зумовлені наявністю ширшого або вузького спектру цілей інформаційного обміну, що передбачає ця стратегія у різних дослідницьких ракурсах. Так, українська дослідниця Н. Г. Лукашенко, досліджуючи іспаномовні форуми із проблематики родинних стосунків, виокремлює стратегію інформування як сукупність мовленнєвих дій з боку адресанта або адресата, спрямованих на подання чи запит інформації [Лукашенко 2006]. Вужчий спектр вияву має стратегія інформування у тлумаченні українського дослідника С. С. Данилюка, що розглядає її як стратегію адресанта та пов'язує із поданням особистої професійно-зорієнтованої інформації в електронних текстах персональних веб-сторінок науковців [Данилюк 2006]. Тобто, у тлумаченні С. С. Данилюка, стратегія інформування фактично зводиться до одного із засобів самопрезентації фахівця.

З огляду на специфіку мовленнєвої взаємодії на АПФ – запит та надання фахової інформації, ми окремо виділяємо **стратегію отримання інформації**, що відображає основну мету адресанта – бажання задовольнити висунутий в ініціальному повідомленні інформаційний запит, та **стратегію інформування**, що відображає бажання адресата досягти ефективного комунікативного результату шляхом задоволення відповідного інформаційного запиту адресанта. Стратегія інформування відіграє вагомую роль у сприянні оптимізації спілкування на АПФ, оскільки надання мовцями корисної інформації у сфері фаху ПВС дає змогу підтримувати статус спільноти як корисного джерела обміну професійною інформацією. Вибір певної тактики адресатом для реалізації стратегії інформування зумовлений статусними відношеннями комунікантів, пов'язаними із реальним соціально-професійним статусом адресата та з віртуальним статусом – його місцем в ієрархії членів ПВС. Ця стратегія може бути реалізована на АПФ тактиками прямої відповіді, розгорнутої відповіді, поради, інструктажу, акцентування уваги, коригування, звернення до професійного досвіду, солідарності, сумніву, уточнення інформаційного запиту та посилення на інформаційний ресурс.

**Тактика прямої відповіді** та **тактика розгорнутої відповіді** є реактивними комунікативними діями з боку адресата на тактику прямого запиту стратегії отримання інформації. Тактика прямої відповіді узгоджується із максимом кількості Г.-П. Грайса та передбачає надання інформації адресатом рівно в тому обсязі, що потребує висловлений адресантом в ініціальному пості інформаційний запит. Тактика розгорнутої відповіді передбачає збільшення інформаційного обсягу запиту адресанта, що зумовлено бажанням адресата уникнути комунікативних невдач через недостатній рівень професійної компетенції адресанта. Обидві тактики реалізують-

ся за допомогою еліптичних конструкцій, що є типовими для надання короткої відповіді на спеціальні запитання, проте прагнення більш детального інформування залучає до репертуару маркерів тактики розгорнутої відповіді також додаткові вербальні засоби. Так, у зв'язку із бажанням адресата надати більш детальну відповідь на інформаційний запит адресанта: *How close does this come to actual classroom experiences?* [The Inquiry Learning Forum], адресат не обмежується еліптичною конструкцією, достатньою для реалізації тактики прямої відповіді, а обґрунтовує свою точку зору за допомогою розповідних речень із логіко-смысловими конекторами: *Probably very little, in reality. For example, students rarely conduct their own complete inquiries. Instead, inquiry (as I see it) is often taught as fragmented and isolated and especially scripted (read- "cookbook labs")* [The Inquiry Learning Forum]. Засобами актуалізації цієї тактики також виступають одиниці суб'єктивної модальності, що дають змогу знизити категоричність висловлюваної точки зору та сприяти оптимізації спілкування: *as I see it; probably.*

З метою регулювання дій співрозмовника в його особистих інтересах, адресат вдається до **тактики поради**, що актуалізується за рахунок широкого спектру вербальних маркерів: 1) імперативних конструкцій або синтаксичних структур із модальними дієсловами (предикатами) зі значенням "повинність; необхідність": *There's plenty of open source PHP libs that can add watermarks to your images – just give google a call* [Dev Shed Forums]; *Also pull yourself out of the circle, as the teacher you must be only an observer* [ProTeacher Community]; *you need to do some research into client side vs server side coding; You must specify a return address that is in your own domain* [Dev Shed Forums]; 2) суб'єктно- та об'єктно-зорієнтованих декларативних конструкцій із модальними дієсловами на зразок 'can, could, would, should' та ін: *You can do this in Javascript and/or PHP, there's really no big difference either way* [Dev Shed Forums]; *You could also do something similar to set cookies* [Dev Shed Forums]; *You should read Fred Jone's book Tools for Teaching* [ProTeacher Community]; *All that I would provide is some guidance in terms of identifying and refining their question* [The Inquiry Learning Forum]; 3) питальних речень різного типу – еліптичних та повного складу: *Have you considered using inquiry based lessons to cover multiple science indicators?; Have you viewed Tony Hiatt's "Volumizer" lesson?; How about just in time (JIT) lectures while you are wondering around the room working with the student groups and something keeps coming up that indicates the whole class would benefit from a few words?* [The Inquiry Learning Forum]; *How about Milkweed?* [ProTeacher Community]; 4) розповідних речень, що містять у складі перформативне дієслово або іменник із семою "порада; рекомендація; пропозиція": *So I recommend you spend a day or two, maybe part of it with your client, looking at both PHP and Javascript to decide which you want to use* [Dev Shed Forums]; *My suggestion to get your students started is to start them off with a question* [The Inquiry Learning Forum]; 5) умовних речень, семантична структура яких містить семи "порада; рекомендація; пропозиція": *My advice would be to use the standards as a guide* [The Inquiry Learning Forum]; *I would suggest in the future you establish the classroom norms* [Tapped In]; 6) інфінітивних конструкцій на

основі субстантивних словосполучень, семантика яких відображає спосіб вирішення проблеми: *The best way to get white boards is to go to Home Depot* [The Inquiry Learning Forum]; *The best way to get experience is to start off as a healthcare support worker* [Psychminded Discussion Forum].

**Тактика інструктажу**, на відміну від тактики поради, пов'язана із бажанням адресата надати більш детальну інформацію співрозмовнику із описом конкретних послідовних дій, необхідних для вирішення проблеми. Звернення до цієї тактики адресатом, як правило, передбачає наявність значної інформаційної лакуни у співрозмовника або недостатній рівень професійної компетенції, що, на думку адресата потребує детального регулювання його дій у формі інструктажу. Традиційною граматичною формою вираження інструкції є імператив, у зв'язку з чим ця тактика характеризується більшим ступенем комунікативного впливу на співрозмовника, аніж тактика поради: *Give one warning to the class and if they don't heed it, tell the librarian sorry, we're too immature to be in the library today. Take them back to your room and make them write an essay about proper library behavior--in enforced silence. Tell them this is the way library day will go from here on out until you get the behavior you want* [ProTeacher Community]. Вибір цієї тактики адресатом зумовлений його вищим соціально-професійним або віртуальним статусом (модератора, адміністратора) у спільноті.

**Тактика акцентування уваги** передбачає фокусування уваги співрозмовника на особливо важливих інформативних сегментах повідомлення, що обов'язково слід взяти до відома. Вона може бути реалізована імперативними та інфінітивними реченнями, що виражають коментарі, зауваження, примітки тощо: *Note: Notice that the subject line in the sample script below ends with two \n characters; Make sure the case is correct for the path though, "Images" is not always the same as "images"; The thing to remember is that Javadoc is an API document, so it tells you what the classes/methods do but not a ton of other information* [Dev Shed Forums].

Якщо адресат прагне виправити наявні помилки у діях адресанта, який звернувся із проблемною ситуацією до спільноти, то він може застосувати **тактику коригування**. Типовими вербальним маркерами цієї тактики виступають: 1) розповідні стверджувальні та заперечні речення, в яких виражене протиставлення: *You are wide open to SQL injection due to the use of the deprecated mysql\_ functions and not sanitizing user input; You're storing passwords in plaintext in the database, rather than hashing them; Before anything else, forms will submit to pages. Not to functions. The file may be named "somefunc.php" but the form will not be executing a function* [Dev Shed Forums]; 2) питальні речення, що виражають імпліцитне заперечення необхідності виконання певних дій: *What's the point of all the filtering when the original array already contains the correct elements?*;

З метою зниження тиску на співрозмовника, адресат може вдатися до **тактики сумніву**, що передбачає вираження невпевненості у корисності запропонованої інформації. Вибір цієї тактики дає змогу знизити категоричність висловлювання та відображає наявність сумніву в адресата щодо ефективності висловлюваної поради, рекомендації чи відповіді на інформаційний запит. Вживаючи цю тактику мовець

"принижує" значення своєї відповіді та сигналізує співрозмовнику, що той має повне право не виконувати запропонованих дій. Реалізацією цієї тактики виступають умовні речення та синтаксичні конструкції із модальними дієсловами умовного способу, а також різні одиниці суб'єктивної модальності з відповідною семантикою (*I'm not sure, possible, I don't know*): *I'm not sure if they would be good for read alouds; Is it possible to move to an empty and open space somewhere else, like the hallway?* [ProTeacher Community]; *I don't know if this helps to answer your question or not* [The Inquiry Learning Forum].

Наявність в запиті адресанта інформаційних лакун, які адресат спроможний заповнити, спираючись на свій достатній рівень професійної компетенції та практичний досвід роботи у певній фаховій сфері, зумовлює використання ним **тактики звернення до професійного досвіду**. Засобами актуалізації тактики виступають розповідні речення та паралельні синтаксичні конструкції, що супроводжуються синтаксичними структурами із емоційно-оцінними лексемами: *We discuss camouflage as one way an animal adapts to its environment for protection. We pull up a website or two that show examples of camouflage with butterflies in particular. Some have absolutely fascinating photos!* [ProTeacher Community].

Оптимізації спілкування на АПФ значно сприяє прагнення комунікантів дотримуватися цінностей ПВС, пов'язаних із груповою спільністю – 'sense of community', що виявляється у підтримці ідей один одного, бажанні дійти до спільної точки зору в процесі обговорення професійних тем. Отже, прагнення групової спільності зумовлює мовців звертатися до **тактики солідарності**, що відображає бажання адресата підтримати ідею іншого комуніканта, який реалізував стратегію інформування у попередніх повідомленнях. Тактика солідарності передбачає посилення на конкретного мовця із зазначенням його ніку у формі загального або присвійного відмінку: *Catacaustic is right* [Dev Shed Forums]; *I liked mattn's comments about having to teach kids, and then teaching your subject area; I believe as Drew that inquiry is professional growth* [The Inquiry Learning Forum]; *I like mspic's idea to release one table at a time* [ProTeacher Community] або схвалення висловленої точки зору без зазначення її авторства: *Devil's Arithmetic would work; My vote's for Milkweed by Jerry Spinelli* [ProTeacher Community]. Типовими вербальними засобами реалізації цієї тактики є розповідні речення із перформативним дієсловом 'like': *I like the statement where you quoted that students participate in the "making of knowledge" and not the receiving of "ready made knowledge"* [The Inquiry Learning Forum]; *I also like the idea of Christmas tradition writing mentioned earlier* [ProTeacher Community].

З метою уникнення комунікативних порушень, пов'язаних із недостатнім інформаційним обсягом запиту адресанта, адресат може потребувати додаткової інформації для наведення точної відповіді. Із цією метою він може застосовувати **тактику уточнення інформаційного запиту**, що реалізується питальними реченнями різних типів, які виражають запит інформації: *So what's your code?* [Dev Shed Forums] чи прохання: *Can you please re-post what code you've got to now so we can see if there's been a mis-type or something such as a missing?* [Dev Shed Forums].



Таким чином, стратегія інформування відіграє суттєву роль у забезпеченні оптимізації спілкування на АППФ, що зумовлено основною стратегічною метою адресата – задовольнити інформаційний запит менш досвідченого члена спільноти. Надання корисної інформації адресатом, що не суперечить етикету форуму та узгоджується із максимами принципу Кооперації Г.-П. Грайса, сприяє зростанню репутації спільноти у мережі та позитивно впливає на розвиток її основних цінностей – довіри, почуття приналежності та спільноті.

**Перспективи подальших розвідок** пов'язані з подальшим дослідженням комунікативно-прагматичних особливостей спілкування на АППФ, зокрема у зв'язку із вивченням основних причин комунікативних невдач, їхніх наслідків та засобів оптимізації комунікативного процесу як цілеспрямованих комунікативних дій членів ПВС, зорієнтованих на відновлення комфортної комунікативної взаємодії.

В статье исследуется специфика реализации стратегии информирования, направленной на оптимизацию общения на англоязычных профессиональных Интернет-форумах. Предпринята попытка определить основные тактики стратегии информирования, а также описать их вербальные и невербальные маркеры.

*Ключевые слова:* англоязычный профессиональный Интернет-форум, стратегия информирования, оптимизация общения, вербальные и невербальные маркеры, профессиональное виртуальное сообщество.

The article studies the specific means of realization of information strategy aimed at communication optimization on the English-language professional online discussion forums. The article attempts to define the main tactics of information strategy as well as describe its verbal and non-verbal markers.

*Key words:* English-language professional online discussion forum, information strategy, communication optimization, verbal and non-verbal markers, professional virtual community.

### Література:

1. Дайнеко П. М. Дискурсивные стратегии самопрезентации в институциональном интернет-общении : автореф. дис. на соискание уч. степени канд. филол. наук : спец. 10.02.19 "Теория языка" / Дайнеко Полина Михайловна ; МГЛУ. – М., 2011. – 26 с.
2. Данилюк С. С. Структурні та функціональні особливості англомовних електронних текстів (на матеріалі персональних веб-сторінок лінгвістів) : автореф. дис. канд. филол. наук : 10.02.04 "Германські мови" / Данилюк Сергій Семенович ; Київ. нац. лінгв. ун-т. – К., 2006. – 20 с.
3. Иссерс О. С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи / Оксана Сергеевна Иссерс. – М. : УРСС Эдиториал, 2008. – 288 с.
4. Лутовинова О. В. Лингвокультурологические характеристики виртуального дискурса : дис. ... д-ра филол. наук : спец. 10.02.19 "Теория языка" / Ольга Васильевна Лутовинова. – Волгоград, 2009. – 519 с.
5. Реконвальд Н. В. Англомовний чат як різновид комп'ютерно-опосередкованої комунікації (прагмалінгвістичне дослідження) : автореф. дис. канд. филол. наук : 10.02.04 "Германські мови" / Реконвальд Наталія Валеріївна ; Одес. нац. ун-т. ім. І. І. Мечникова. – Одеса, 2008. – 20 с.
6. Столярова М. О. Етикет у віртуальній англомовній комунікації (на матеріалі чатлайнових сесій) : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. филол. наук : спец. 10.02.04 "Германські мови" / Марина Олександрівна Столярова. – К., 2005. – 20 с.
7. Burnett G. Information exchange in virtual communities: a typology [Електронний ресурс] / Gary Burnett // Information Research. – 2000. – Vol. 5, № 4. – Режим доступу : <http://informationr.net/ir/5-4/paper82.html>.

8. *Munro K.* Conflict in Cyberspace : How to Resolve Conflict Online [Электронный ресурс] / Kali Munro // John Suler's The Psychology of Cyberspace. – 2002. – Режим доступа : <http://www-usr.rider.edu/~suler/psycyber/conflict.html>.
9. *Crystal D.* Internet language [Электронный ресурс] / David Crystal // The Pragmatics Encyclopedia. – L. : Routledge, 2010. – Режим доступа : [http://www.davidcrystal.com/DC\\_articles/Internet17.pdf](http://www.davidcrystal.com/DC_articles/Internet17.pdf).
10. *Craig D. L.* Supporting Collaborative Design Groups as Design Communities [Электронный ресурс] / David Latch Craig, Craig Zimring // Design Studies. – 2000. – Vol. 21, № 2. – P. 187–204 (18). – Режим доступа : [http://home.cc.gatech.edu/csl/uploads/6/des\\_studies.pdf](http://home.cc.gatech.edu/csl/uploads/6/des_studies.pdf).
11. *Gannon-Leary P. M.* Communities of Practice and virtual learning communities: benefits, barriers and success factors [Электронный ресурс] / Patricia Margaret Gannon-Leary, Elsa Fontainha // eLearning Papers. – 2007. – 5. – Режим доступа : <http://www.elearningeuropa.info/files/media/media13563.pdf>.
12. *Rosen D.* CouchSurfing: Belonging and trust in a globally cooperative online social network [Электронный ресурс] / Devan Rosen, Pascale Roy Lafontaine, Blake Hendrickson // New Media & Society. – 2011. – 13(6). – P. 981–998. – Режим доступа : [http://home.cc.gatech.edu/csl/uploads/6/des\\_studies.pdf](http://home.cc.gatech.edu/csl/uploads/6/des_studies.pdf).
13. Psychminded Discussion Forum [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.psychminded.co.uk/discussionforum/forumindex.php>.
14. ProTeacher Community [Электронный ресурс] – Режим доступа : <http://www.proteacher.net>.
15. Dev Shed Forums [Электронный ресурс] – Режим доступа : <http://forums.devshed.com>.
16. Inquiry Learning Forum [Электронный ресурс] – Режим доступа : <http://ilf.crlt.indiana.edu>.
17. Tapped In [Электронный ресурс] – Режим доступа : <http://tappedin.org/tappedin>.
18. Private Forum at HopeAtSunrise Counselling Forum [Электронный ресурс] – Режим доступа : <http://www.hopeandsunrise.co.uk>.