

## ТЕМА 6. ИНТЕРНЕТ-КОММУНИКАЦИЯ. ПУБЛИЧНОСТЬ И ЭТИЧНОСТЬ ИНТЕРНЕТ-ОБЩЕНИЯ

Важно понимать, что коммуникативная действительность или сам формат общения изменяются.

Пандемия и периоды самоизоляции на мировом уровне изменили формы взаимодействия людей. Онлайн-формат применим в любых вопросах профессионального взаимодействия. Все, что раньше происходило в реальной жизни, сейчас частично или полностью перенесено в онлайн-действительность, и наоборот: все, что было только в Интернете, становится частью реальности.

Мы понимаем, что если происходят глобальные изменения мирового масштаба, значит, *они моментально отражаются в языке*. Наша речь и наш язык деформируются в зависимости от изменений реального мира.

Грань между онлайн- и офлайн-общением становится условной, стирается. Сложно дифференцировать виды общения. В традиционном понимании нет устной речи, письменной речи и интернет-общения. Появилось *иное речевое пространство*. Это гибкая, меняющаяся коммуникация.

Рассмотрим, что ее отличает.

1. Такая коммуникация *имитирует живое общение*. Точнее, это и есть живое общение, но оно виртуально. Нейробиологи отмечают, что когнитивные процессы, происходящие в мозге во время онлайн- и офлайн-коммуникации, идентичны. То есть индивид одинаково восприимчив к реальному и виртуальному взаимодействию. Мы можем общаться на онлайн-конференциях, можем переписываться в социальных сетях или по электронной почте, можем использовать разнообразные аудио- и видеопрограммы. Такое общение спонтанно, как реальная беседа, и неважно, говорим мы или печатаем.

Это скоростная коммуникация. Можно выделить две особенности ускоренного общения:

- мы экономим время собеседника и свое собственное;
- нам нужны дополнительные средства выражения эмоций, потому что отсутствуют невербальные средства общения.

2. Последствиями такой быстрой коммуникации, а также второй специфической особенностью интернет-общения становится *снижение качества речи* с точки зрения грамотности и этичности. В онлайн-общении мы позволяем себе больше, чем в реальной устной или письменной коммуникации.

К примеру, мы быстро пишем сообщения и часто допускаем ошибки различного рода. Это объяснимо. Мы пытаемся во время переписки обмениваться мыслями и эмоциями, как в живом диалоге. Когда мы переписываемся, наш собеседник, оппонент уделяет нам время, он находится в сети, отвечает на наши послания, видит, как мы набираем текст. Мы торопимся. В отличие от официально-деловой переписки, где нельзя допустить ошибку, потому что это плохо повлияет на наш профессиональный имидж, интернет-коммуникация как бы *подразумевает* снижение требований к грамотности речи. Мы делаем множество опечаток, пользуемся режимом «Т9», игнорируем знаки препинания.

Несколько характерных примеров.

Наши диалоги становятся однословными, то есть состоящими из одного или двух слов. Мы перестаем использовать сложные грамматические конструкции, мы не создаем текст. Мы как бы перекидываемся отдельными словами и репликами. Например:

- Добрый день
- Добрый
- документы получили?
- да, спасибо
- и вам спасибо.

Интересной особенностью интернет-коммуникации стала необязательность точки в конце предложения. Когда же точка ставится, она сигнализирует о том, что наш оппонент закончил разговор.

Отметим, что во время переписки мы игнорируем правописание заглавных букв, практически никогда не ставим точку в конце сообщения, часто вообще опускаем знаки препинания, а используем их тогда, когда нужно привлечь внимание оппонента (допустим, просто отправляем вопросительный знак, если собеседник долго не отвечает).

Наши реплики становятся короче. Поэтому мы перестаем пользоваться запятыми и другими знаками препинания. Мы делим сложные грамматические конструкции и отправляем их по частям. Конструкции, осложняющие простые предложения, к примеру причастные и деепричастные обороты, просто опускаются, не используются. А вводные слова и словосочетания, а также обращения не выделяются знаками препинания.

Знаки препинания уже не выполняют той функции, которую выполняли в письменной речи. Они становятся некими маркерами, знаками привлечения внимания.

А главное — это принятие нами безграмотности интернет-коммуникации. Мы как будто не видим совершенных ошибок, мы осознанно игнорируем нарушение норм современного русского литературного языка.

3. Еще одна специфичная черта новой коммуникативной реальности, созданной на периферии онлайн- и офлайн-общения, — *ситуативность* речи. Основным условием для достижения эффекта коммуникации становится уместность речи. Несмотря на скорость обмена информацией, мы постоянно анализируем: с кем мы общаемся, по каким вопросам, на каких порталах, с какой целью. Мы не можем использовать одни и те же языковые средства при общении с разными людьми. Мы дифференцируем личное и профессиональное общение, хотя иногда это достаточно сложно сделать.

К примеру, мы видим публикацию руководителя в социальных сетях. Нужно ли и уместно ли комментировать такой пост? А вежливо ли не прокомментировать? И если мы оставляем комментарий, тот какой? Можно ли и нужно ли использовать смайлы, мемы, картинки и другие визуальные средства выразительности? Часто, выбирая между словом и картинкой, мы выбираем последнее.

Все эти вопросы остаются открытыми и решаются в соответствии с ситуацией. Итак, перед нами возникает необходимость постоянно анализировать коммуникативную ситуацию и использовать дополнительные средства выражения эмоций, руководствуясь принципом уместности.

4. Еще одна определяющая характеристика интернет-общения — *анонимность*. Мы можем оставаться неузнанными, использовать никнейм или аватар, создавать фейковые (то есть несуществующие) аккаунты, чтобы писать не от своего имени. С другой стороны, мы сами можем находиться во взаимодействии с анонимным оппонентом, в том числе с машиной, ботом, автоматизированным приложением. Именно отсутствие личного общения, возможность быть неузнанными, возможность высказаться анонимно, а также раздражение от вторжения в нашу частную жизнь третьих лиц или автоматизированных программ породило негативное явление интернет-коммуникации, а именно *интернет-агрессию*.

Отметим, что психологически оскорбить легче, когда мы не видим собеседника, не смотрим ему в глаза. Многочисленные негативные послания, комментарии и сообщения отличают новую коммуникацию от традиционного устного или письменного общения.

5. Взаимосвязанным с предыдущим фактором видится фактор *безнаказанности и неуправляемости* интернет-общения. Нет контроля над коммуникативными процессами, нет регламента. Сложно ответить на вопросы, что можно, а что нельзя и почему.

6. В этой связи встает *вопрос об этичности* коммуникации в Интернете. Если снижены требования к грамотности речи, если подтверждены факты многочисленных проявлений агрессивного поведения, значит, отсутствуют нормы этики и правила корректного общения. Остаются открытыми вопросы о том, что мы можем позволить себе в соцсетях в частности и в Интернете в целом. Этот вопрос актуален для представителей всех профессий, и публичных, и непубличных. Что мы можем или должны размещать в личных и профессиональных аккаунтах, на какие интернет-контенты мы можем реагировать, какие порталы нужно использовать в профессиональной деятельности, как определить верифицированность, то есть достоверность информации?

7. Противоположной характеристикой является факт *публичности* интернет-общения. Мы осознаем, что происходит фиксация наших поисковых запросов и посещаемых порталов, мы понимаем, что социальные сети, членами сообществ которых мы все являемся, в принципе подразумевают публичность нашей общественной и личной жизни. Надо понимать, что, делая публикацию или комментируя любое событие, мы демонстрируем свою точку зрения, свою позицию и в итоге самих себя. Любая реакция на какую-либо информацию является дополнительной информацией о нас. Поведение индивида в интернет-пространстве характеризует его в том числе как личность и как профессионала. Поэтому в рамках личного и профессионального общения мы частично сами регламентируем ту информацию, из которой складывается мнение о нас. Почему частично? Потому что другие люди также могут публиковать любую, в том числе недостоверную информацию. В этой связи виртуальная жизнь становится и отражением реальной жизни, и информационным полем, искажающим реальность.

8. Еще одна важная особенность. Представители современного общества проводят в Интернете много времени, в среднем от 0,5 часа до 7 часов в сутки. Формируются *информационно-коммуникационные потребности*. Мы заходим на определенные сайты, нас интересуют конкретные темы. Эти потребности регулируются автоматически. Делаем запрос — получаем максимум информации: всплывающие окна позволяют возвращаться к поиску даже тогда, когда мы его остановили. Социальные сети «Инстаграм», «Фейсбук», «ВКонтакте» и другие предоставляют выбор подписок. Пользователь сам выбирает, на кого подписаться, однако впоследствии ему предлагается подписаться на похожие страницы или контенты. Автоматизированные приложения отслеживают поисковые запросы, отражающие наши информационно-коммуникационные потребности, и продолжают их формировать, предлагая аналогичную или похожую информацию. Мы оказываемся в ситуации информационной

замкнутости: нам дополнительно предлагается то, что мы уже выбрали сами. Новой, иной, другой информации не будет, если мы грамотно не сформулируем новый информационный запрос.

## Вывод

Важно осознавать специфику интернет-коммуникации. Мы должны грамотно и корректно общаться в Интернете и в реальной жизни. Чтобы соответствовать критерию профессионала высокого уровня, важно:

- не игнорировать нормы современного русского литературного языка;
- помнить об уместности используемых средств, а также о публичности каждого высказывания;
- уметь однозначно формулировать и корректно высказывать собственные суждения.