

СОВРЕМЕННЫЙ СЕТЕВОЙ ЭТИКЕТ КАК ЛИНГВОКУЛЬТУРНЫЙ ФЕНОМЕН

Н. А. Захаров, Л. А. Киселёва

В статье рассматривается феномен сетевого этикета с точки зрения особенностей его применения в повседневной виртуальной коммуникации. На основе анализа исследований, посвященных сетевому этикету, излагается собственное понимание данного явления. В качестве примеров использования речевого этикета в интернет-общении приведены и описаны комментарии пользователей платформы «Яндекс Кью», личные сообщения пользователей социальной сети «ВКонтакте», а также примеры переписки по электронной почте (с учетом специфики данных электронных ресурсов). На основе сделанных наблюдений сформулировано актуальное на сегодняшний день определение сетевого этикета и выявлены его важнейшие признаки.

Ключевые слова: виртуальная коммуникация; жанры интернет-общения; сетевой этикет; эмоциональность; смайлики.

Сетевой этикет – один из наиболее важных социокультурных феноменов последних лет, который в силу своей многоаспектности и изменчивости нередко становится объектом исследования в рамках ряда научных дисциплин. Впервые правила сетевого этикета были представлены в информационном документе RFC1855 из серии Request for Comments в 1995 году. Этот документ представлял собой небольшой свод условных правил взаимодействия пользователей через электронную почту, рассылки или в разговоре один на один. Например, об употреблении эмодзи в официальных электронных письмах говорилось следующее: «Используйте смайлики для обозначения тона голоса, но используйте их с осторожностью. :-) – это пример смайлика (посмотрите сбоку). Не думайте, что включение смайлика в сообщение сделает получателя довольным тем, что вы говорите...» [1]. По сути, этот документ был одним из первых справочников по применению этикетных правил в новой на тот момент области. В указанный период нормы сетикета были наиболее приближены к соответствующим правилам традиционного этикета, т.е.

последние переносились из реальной коммуникации в интернет-среду.

На сегодняшний день существует множество работ, посвящённых теме интернет-общения. Так, А. А. Мосейко выделяет несколько проблем, связанных с данной коммуникативной сферой: потеря эмоциональности от дистанционности субъектов коммуникации, приводящая к сложностям интерпретации высказываний; ощущение вседозволенности, вызванное анонимностью и приводящее к агрессии, грубости [2, с. 154]. Исследователь отмечает, что «в сети практически невозможно проверить ни подлинность виртуальной личности, ни искренность высказываний, человек находится в маске и может выступать в множестве виртуальных ролей, меняя как роли-маски, так и виртуальное окружение без ущерба для своего имиджа» [там же]. В отдельных случаях пренебрежение правилами сетевого этикета может привести к намеренным провокациям, иначе говоря, к «троллингу». Г. А. Окушова в своей статье «Цифровой этикет и регламенты в коммуникативном порядке социально-сетевого пространства» отмечает значимый факт: «Ситуации электронного взаимодействия конструируются не только самими пользователями, но

и регламентами, определяющими сетевое поведение» [3].

Ещё одной отличительной особенностью сетевого этикета, заимствованной из традиционного этикета, можно назвать заботу о потенциальном субъекте коммуникации. Например, пользователь А может не отправлять пользователю В сообщения в ночное время, так как это помешает отдыху. Е. Ю. Малькова также формулирует некоторые принципы сетевого этикета: «Интернет никому не принадлежит, никем не контролируется, следовательно – не управляется, участник виртуальной коммуникации, как правило, анонимен и в любой момент может уйти от контакта» [4]. Таким образом, пользователи имеют практически неограниченную возможность выражения мыслей и эмоций, даже при наличии условных правил этикета. Иногда это приводит к игнорированию правил этикета либо к их грубым нарушениям, что вызвано отсутствием ощущения «реальности» собеседника.

Н. А. Карабань отмечает, что интернет-коммуникации, как и общению в реальной жизни, свойственно использование таких слов, как *спасибо*, *пожалуйста*, *здоровствуйте* и т.д. Однако при онлайн-общении пользователи стремятся сократить время написания текстовых сообщений. В этой связи происходит редукция этикетных лексем: *пожалуйста* становится *пж*, *спасибо* трансформируется в *спс*. «Большинство интернет-пользователей не воспринимает использование подобных сокращённых этикетных единиц как проявление невежливости. Разделяем мнение исследователей, которые полагают, что современная тенденция к редукции формы выражения обусловлена изменившимся, заметно ускорившимся ритмом жизни человека» [5, с. 34]. Таким образом, общепринятые нормы этикета сохраняются в интернет-коммуникации, но подвергаются значительному упрощению.

Кроме того, в интернет-коммуникации для выражения эмоций довольно часто применяются такие графические средства, как смайлики и стикеры. А. А. Максимов и Н. М. Голубева отмечают, что основная причина частого использования смайликов – быстрота и удобство: «Назначение смайликов – сопутствовать речевым единицам, чтобы конкретизировать, уточнять смысл высказываний, передавать

экспрессивную окраску. Именно поэтому они употребляются для оживления виртуального общения» [6, с. 127]. Смайлики – это средство экономии языковых средств и в то же время усиления эмоциональной окраски сообщения в процессе виртуальной коммуникации.

Исходя из вышесказанного, можно сформулировать несколько основных принципов использования этикета в интернет-коммуникации: 1) несмотря на относительную необязательность, сетевой этикет так или иначе учитывается партнёрами по общению; 2) способы его проявления зависят от конкретной ситуации; 3) наблюдается тенденция к упрощению этикетных формул, а значительная степень анонимности может приводить к проявлениям грубости.

Условия и методы исследования

Для иллюстрации положений, сформулированных выше, и изучения особенностей применения норм речевого этикета в сетевом общении нами был рассмотрен ряд конкретных примеров взаимодействия пользователей сети Интернет. В частности, мы проанализировали комментарии, находящиеся в открытом доступе, а также с разрешения самих пользователей изучили несколько примеров употребления этикетных конструкций в их личной переписке. Таким образом, объектом нашего исследования выступили речевые этикетные конструкции, употребляемые в процессе онлайн-коммуникации. Предмет исследования в данном случае – семантические и прагматические особенности формул современного сетевого этикета. При изучении фактического материала нами были использованы такие общенаучные методы, как наблюдение, описание, обобщение, а также специальные методы лингвистического исследования, в частности контекстуальный анализ.

Результаты и их обсуждение

Обратимся к «Яндекс Кью» – интернет-платформе для обсуждения вопросов, связанных с разными областями знания. Данная платформа, как и подавляющее большинство других, имеет локальный свод правил комфортного взаимодействия, базирующихся на общепринятом этикете. Так, среди коммуникативных правил есть запрет на вопросы, содержащие яркую эмоциональную окраску

или завуалированные утверждения. Кроме того, авторы призывают пользователей к конструктивному общению и взаимоуважению, а также грамотному выражению мыслей. Рассмотрим реальные случаи взаимодействия пользователей на примере следующего вопроса: *«Почему теперешнее поколение молодёжи такое эгоистичное? Всё у них личные границы, идентичность, забота о себе, Я, Я, МНЕ, МЕНЯ»*¹. Уже в самой формулировке вопроса присутствует явное выражение авторской позиции, что противоречит этикетным правилам сервиса. К стилистическим особенностям можно отнести использование разговорного слова *теперешнее* и капитализацию местоимений *я, мне, меня* для придания вопросу эмоциональности (что также противоречит правилам этикета, принятым на данном сайте). Некорректно задав вопрос, автор провоцирует спор. Самым популярным ответом на данный вопрос было сообщение следующего содержания: *«Потому что умнее. И не хочет терпеть манипуляции в духе: "Ты должен, потому что по кочану, вот почему, иначе ты эгоист"...»* Пользователь также выражает свою позицию, прибегая к эмоционально насыщенной лексеме *достали*. Далее спор приобретает ещё большую эмоциональную окраску. На комментарий: *«Ответ в духе подросткового максимализма»* – автор отвечает: *«И чо? Это плохо? Мне повесится?») А вопрос в духе старперского брюзжания на тему "раньше было лучше", дальше что?»* Это становится отправной точкой для превращения спора в эмоциональный обмен вульгаризмами. Ярчайший показатель этого – выражение *«мне повесится?»*, сопровождающееся символами *«)»*, передающими ироническое отношение к резко высказыванию. На примере данного диалога мы можем выявить ряд характерных черт использования сетикета, общих для многих коммуникативных ситуаций: в первую очередь отметим, что локальными правилами сообществ нередко пренебрегают, многим диалогам присуща яркая эмоциональная окраска, выражающаяся в том числе графически. Безусловно, нельзя упускать из внимания и проявления грубости, вызванные относительной анонимностью (при том, что правилами «Яндекс Кью» от

пользователей требуется указывать в профиле свои полные фамилию и имя).

Несомненно, что общение в Интернете происходит не только в рамках комментариев: в значительной мере интернет-культура проявляется в личной переписке пользователей. Рассмотрим тексты данного жанра на примере двух коммуникативных ситуаций, имевших место в социальной сети «ВКонтакте» (оба фрагмента переписки использованы с согласия собеседников). Первая ситуация – незнакомый человек, увидевший в тематической группе объявление о старте продаж музыкальных композиций с примерами, пишет автору объявления:

Пользователь А: *«Здравствуйте!! Простите что пишу в лс><*

Хотелось узнать, в какой программе вы работаете? Очень нравится звучание примеров, а я сама долго ищу хорошую программу для написания музыки» (далее отправляет стикер, выражающий смущение).

Пользователь В: *«ой добрый вечер!! вообще это бесплатный сайт/приложение для телефона, называется Vandlab. Для бесплатной проги он очень и очень неплох!! Конечно, функционал менее широкий и звуков не так много, но удобно и довольно доступно. Ещё и с телефона если что можно зайти в проект, сделать какой-то набросок/подправить звук».*

В данном диалоге отражено сразу несколько принципов сетевого этикета. Во-первых, здесь проявляется принцип заботы о потенциальном субъекте коммуникации: отправка сообщений незнакомому человеку воспринимается пользователем А как вторжение в личное пространство, поэтому он приносит извинения. При помощи смайлика *«<>»* и стикера автор сообщения графически подчёркивает чувство неловкости от этого поступка. Во-вторых, в данном диалоге ярко проявляется упрощение лексических и пунктуационных норм: некоторые слова подвергаются сокращениям (*прога*), знаки препинания опускаются. Тем не менее данному диалогу свойственен некоторый формализм, поскольку взаимодействие происходит между двумя незнакомцами: присутствует обращение на *Вы*, а также этикетные слова и выражения *здравствуйте, добрый вечер*.

¹ Здесь и далее авторская орфография и пунктуация сохранена.

Вторая ситуация – близкий друг отправляет пользователю фотографию кота с бутылочкой в детской коляске:

Пользователь А: (сама фотография)

Пользователь В: *О ГОСПЬ ТоооооТ*

*ПОЧЕМУ ОН ТАКОЙ ТАКОЙ
НЕВДУПЛЁНЫШ*

в колясочке вбвббв т.т

Пользователь А: *оровлулуццжжжй*

думает о смысле жизни?

Отличия от первого диалога здесь налицо. Во-первых, очевидна гипертрофированная эмоциональность, вызванная необходимостью быстро выразить яркие впечатления от смешной фотографии. Отсюда такие абстрактно-графические формы, как *вбвббв* и *оровлулуццжжжй*, обозначающие смех, а также смайлики «ТоооооТ», «т.т». Переживаемые эмоции выражает также сленговое слово *невдуплёныш* – «некто, абсолютно не понимающий, что происходит вокруг». Во-вторых, используются такие уменьшительно-ласкательные формы, как *колясочка* или *госпъ* (от *господи*). Всё это придает диалогу яркий оттенок неформальности, свойственной общению близких друзей. Оба пользователя знакомы достаточно давно, чтобы в ходе диалога чувствовать себя свободно, без соблюдения формальных норм этикета. Именно поэтому не используются формулы приветствия и прощания: при обмене картинками в них просто нет необходимости.

Итак, если говорить про личную переписку в рамках интернет-общения, то ей, безусловно, также свойственно использование этикетных формул, но их специфика зависит от степени близости собеседников. Сравнительный анализ особенностей использования сетикета в рамках разных сообществ (интернет-платформы «Яндекс Кью» и социальной сети «ВКонтакте») позволяет говорить об определённой унификации норм сетевого этикета. Так, в виртуальной коммуникации, как и в реальной, при взаимодействии с мало знакомыми людьми формальные нормы этикета применяются гораздо активнее, чем при общении с близкими и друзьями, однако упрощению подвергаются все формы диалога. Кроме того, общей является тенденция к интенсивному эмоциональному самовыражению говорящего.

Теперь рассмотрим такой жанр виртуальной коммуникации, как электронное письмо. Дадим описание контексту: при покупке билета в музей у пользователя не прошла оплата, о чём он написал письмо в службу технической поддержки.

*«Добрый день, у меня возникла проблема с покупкой билета на сайте музея по Пушкинской карте. Процесс покупки завис на этапе "Проверка платежа". Внизу страницы написано, что проверка может занять несколько минут, но прошло уже больше десяти. При этом с карты списалось 100 рублей, а на почту пришёл чек от банка, уведомляющий об успешном платеже. Не совсем понятно, что делать. Номер заказа: *****».*

Данное письмо не имеет ничего общего ни в лексическом, ни в каком-либо другом отношении с теми диалогами, которые мы рассмотрели выше. Автор сообщения придерживается требований официально-делового стиля, объективно и коротко описывая возникшую проблему. Он использует такую этикетную форму, как *добрый день*, а в теме письма указывает суть проблемы. Таким образом, перед нами строго формальное письмо, имеющее отношение, скорее, к деловому этикету, чем к сетевому.

Итак, сетевому этикету действительно свойственна своя специфика. Сравнив сделанные учёными наблюдения, касающиеся сетевого этикета, и полученные нами данные, мы можем подтвердить все выявленные исследователями отличительные черты сетикета.

Заключение

Современный сетевой этикет – разносторонняя, широкая область исследования, которая рассматривается представителями различных областей знания. Специфика данного явления состоит в том, что информационные технологии постоянно совершенствуются, а вместе с ними меняется и сам сетевой этикет. Научные работы прошлых лет не в полной мере отражают суть этикета в его современном виде, именно поэтому важно фиксировать происходящие в нём изменения. В данной работе мы отразили далеко не все отличительные черты сетикета в силу многоаспектности этого феномена, однако наиболее яркие его особенности мы всё же обозначили. Эти особенности

позволяют сформулировать компактное, но относительно целостное определение данного явления: сетевой этикет – набор неформальных правил взаимодействия интернет-пользователей друг с другом, меняющийся в зависимости от контекста и степени близости коммуникантов. Его общими признаками являются стремление к упрощению лексических, грамматических и пунктуационных норм и гипертрофированная эмоциональность.

Литература

1. Hambridge S. RFC 1855: Netiquette Guidelines. Network Working Group, 1995. URL: <https://tools.ietf.org/html/rfc1855> (accessed: 11.03.2023).
2. Мосейко А. А. Особенности и отличия интернет-этикета от традиционного речевого этикета // Известия Волгоградского государственного педагогического университета. Волгоград: ВГПУ, 2019. №5 (138). С. 153–157.
3. Окушова Г. А. Цифровой этикет и регламенты в коммуникативном порядке социально- сетевого пространства // Общество: социология, психология, педагогика. Краснодар: ХОРС, 2021. №1 (81). С. 24–27.
4. Малькова Е. Ю. Принципы виртуальной этики // Религия и нравственность в секулярном мире: материалы научной конференции. 28-30 ноября 2001 года. Санкт-Петербург. СПб.: Санкт-Петербургское философское общество, 2001. С. 112–115.
5. Карабань Н. А., Дикарева А. В. Сетевой этикет, или правила речевого поведения в сети Интернет // Филология: научные исследования. М.: НБ-медиа, 2018. № 1. С. 31–36.
6. Максимов А. А., Голубева Н. М. Эмотиконы как способ выражения эмоций // Проблемы и перспективы развития образования в России. Новосибирск: ЦРНС, 2015. № 33. С. 126–130.

MODERN NETWORK ETIQUETTE AS A LINGUOCULTURAL PHENOMENON

N. A. Zakharov, L. A. Kiseleva

The article examines the phenomenon of network etiquette from the point of view of the peculiarities of its application in everyday virtual communication. Based on the analysis of research on network etiquette, we present our own understanding of this phenomenon. As examples of the use of speech etiquette in Internet communication, comments from users of the Yandex Q platform, personal messages from users of the VKontakte social network, as well as examples of e-mail correspondence (taking into account the specifics of these electronic resources) are given and described. Based on the observations made, the current definition of network etiquette is formulated and its main features are identified.

Key words: virtual communication; genres of Internet communication; network etiquette; emotionality; emoticons.

Статья поступила в редакцию 30.06.2023 г.