

МОДЕРАЦІЯ ЯК УМОВА УСПІШНОЇ КОМУНІКАЦІЇ У ВІРТУАЛЬНОМУ ПРОСТОРИ

The paper is devoted to the linguistic study of such phenomena as forum moderation in the Internet. Communication control is provided by moderators who became the object of comprehensive linguistic analysis. The paper aims to investigate virtual personality "Moderator". Also the complex pragmatic analysis of moderator's posts is given. The connection between the quality of moderation and effective communication is described. Communicative strategies and tactics of moderators are analyzed.

Key words: moderation, virtual language personality, effective communication, communicative strategy and tactic.

Стаття присвячена лінгвістичному дослідженню модуерації в форумному просторі Інтернету. Управління комунікацією проходить з допомогою модераторів, котрі стали об'єктом комплексного лінгвістичного аналізу. В роботі визначено основні риси мовної особистості "Модератор" та проводиться прагматичний аналіз повідомлень модераторів. Просліджується зв'язок між якістю модуерації та ефективністю комунікації. Проаналізовані комунікативні стратегії та тактики модераторів.


Ключевые слова: модуерація, віртуальна мовна особистість, ефективна комунікація, комунікативна стратегія та тактика.

Статтю присвячено лінгвістичному дослідженню явища модуерації у форумному просторі мережі. Керування комунікацією відбувається за допомогою модераторів, які є об'єктом комплексного лінгвістичного аналізу. У роботі визначено основні риси мовної особистості "Модератор" та проводиться прагматичний аналіз повідомлень модераторів. Аналізується зв'язок між якістю модуерації та ефективністю комунікації. Описуються комунікативні стратегії та тактики модераторів.

Ключові слова: модуерація, віртуальна мовна особистість, ефективна комунікація, комунікативна стратегія та тактика.

Інформаційні технології повністю змінюють стиль життя багатьох молодих людей. Сьогодні важко уявити молоду прогресивну особу, яка не використовує інформаційні технології у повсякденній та соціальній сфері. Нове покоління молоді з особливою легкістю сприймає та опановує різноманітні технологічні новинки. Процес "оцифрування" навколишнього простору особистості також відображається на особистісній комунікації, оскільки сучасне покоління все більше надає перевагу спілкуванню на різних комунікативних сервісах мережі таких як чат, форум, блог або соціальні мережі.

Однією з головних рис комунікації в Інтернеті є анонімність, яка гарантує приватність та свободу слова, оскільки уряд не має повноважень слідкувати за мешканцями мережі [3]. Крім того анонімність є важливим позамовним фактором комунікації, оскільки ця риса надає особистості різноманітні можливості для саморепрезентації та реалізації власних комунікативних інтенцій. Таким чином, Інтернет сприяє виникненню різних типів мовних особистостей, які характеризуються певною комунікативною поведінкою.

Мовна особистість "Модератор" – це особа, яка контролює перебіг комунікації на форумі. В обов'язки модератора входить слідкувати за тим, щоб учасники форумів виконували наступні правила: не використовувати надлишкове цитування під час відповіді на повідомлення; відповідь на повідомлення має стосуватись теми; учасники не мають права розсилати спам (рекламне повідомлення); учасники не мають право обговорювати дії модератора; повідомлення або відповіді на повідомлення мають бути змістовними, тому потік беззмістовних повідомлень (флуд) вважається серйозним порушенням правил; не використовувати флейм під час спілкування [7]. Перераховані правила поведінки є загальними та можуть варіюватись в залежності від тематичної направленості форуму або ланки форуму. У випадку коли відбувається порушення правил, модератори мають спочатку попередити порушника. Якщо учасник комунікації не реагує на попередження модератора, то його можуть тимчасово відключити від каналу спілкування. У випадку серйозних та регулярних порушень модератор може використати постійне відключення учасника від каналу спілкування. Якщо модератор не помітив порушення правил на форумі, самі учасники спілкування можуть повідомити модератору про це, використовуючи посилання . Таких підхід до організації комунікації ставить модераторів у центр комунікативної моделі форуму.

Добре модеровані комунікативні сервіси є умовою успішної та кооперативної комунікації у віртуальному просторі. Роль модератора у форумному просторі є ключовою, оскільки саме від персональних характеристик та особистості модератора залежить наскільки активним та "позитивним" буде спілкування на форумі. Загально відомим фактом є те, що модеровані форуми містять більш якісну інформацію ("high signal-to-noise ratio" – техносленг) та випадки флеймінгу та тролінгу є малопоширеними [4, с. 164].

Оскільки модератор стоїть у центрі комунікативної моделі форуму як особа, яка керує комунікацією та спілкується як з інвективними мовними особистостями так і з позитивними учасниками віртуальної спільноти, то модератори викликають різноманітні асоціації у комунікантів. Більшість учасників форуму з повагою ставляться до модераторів, що підтверджують лексичні одиниці та словосполучення: *extremely helpful, friendly, objective, very knowledgeable, useful, superb, intelligent, very experienced, highly respected, unobtrusive, even-handed*:

In my inexperience years ago I unwisely chose some mods. Most of my mods are superb, intelligent and very experienced in my niche.

The golden rule in picking moderators is choosing helpful, friendly people. Personality is much more important than topical expertise [9].

Модератор є домінантною мовною особистістю, яка здійснює контроль над поведінкою учасників віртуальної спільноти, тому його діяльність характеризується групою дієслів та дієслівних словосполучень, які мають значення контролю та керівництва: *oversee, monitor, make decisions, to lock the discussion, steer a discussion, relocate discussions, close thread, edit posts, ban the user, dissipate activity*, наприклад:

A forum moderator oversees the communication activity of an Internet forum. He monitors the interchange of contributors and makes decisions regarding content and the direction of threads. Moving discussions from one section to another to keep topics organized is also a common job for a forum moderator [8].

Модератор виконує не лише функцію "наглядача" у форумній спільноті, оскільки також може приймати активну участь у форумному листуванні з метою спонукання учасників до активної інтеракції. Такий підхід до модерації забезпечує ефективне спілкування на форумі: The primary role of a forum moderator should be to promote interaction. A forum moderator should be posting new threads and adding new content to the site. They should be helping out members with their queries and they should be keeping threads alive by asking questions [6].

Трапляються випадки, коли модератори викликають негативне ставлення серед учасників комунікації, що переважно базується на негативному досвіді спілкування з модераторами. У більшості випадках модератори не пояснюють користувачам причини застосування адміністративних санкцій, що також може викликати непорозуміння та роздратування діями модераторів: You can lose a lot of core/good members when even one mod gets rude/patronising/personal or is clearly editing in a partial or biased way! [9]

Функції модераторів не зводяться лише до технічної сторони моніторингу форуму, оскільки модератори, як мовні особистості, мають визначені комунікативні цілі. Перш за все модератори виконують заключну функцію у конфліктному спілкуванні тролів та флудерів, тобто їх метою є завершення вербального конфлікту шляхом усунення конфліктогенного фактора або переорієнтації його на кооперацію. По-друге модератори виступають у ролі фасилітатора під час перебігу спілкування, тобто вони приймають активну участь в обговоренні, скеровуючи його у потрібному напрямку, саме тому рівень освіти, лінгвістичної компетенції та комунікативні навички займають важливе місце у вимогах до модераторів.

Мовлення модераторів відмінне від мовлення будь-якого учасника форумної комунікації. Пости модераторів здебільшого нейтральні, тобто відсутня розмовна та емоційна лексика. Можна стверджувати, що модератори оперують певним професійним жаргоном, який простежується у повідомленнях. Професійна термінологія модераторів зрозуміла кожному досвідченому користувачу віртуального простору, оскільки модератори користуються нею, коли мова йде про порушення правил форуму, наприклад:

Philosophía, your ban came after a long stream of formal and informal warnings and after a consensus of many area mods that you were repeatedly acting in a troublesome manner and defying the mods. The last straw was you openly defying the mods in the thread. if you have issued with moderation, take those issues to PM [<http://www.killermovies.com/forums/showthread.php?threadid=550743>].

You have 24 hrs to convince the mod staff you are not a sock account, whoever gets here first bans you [<http://www.killermovies.com/forums/showthread.php?s=&postid=12989113>].

Компетентність модераторів залежить від того як швидко вони реагують на порушення правил та яку участь вони приймають у дискусії. Для аналізу прагматичних характеристик мовної особистості МОДЕРАТОР ми обрали форум KillerMovies (кількість зареєстровані учасників 141,057, кількість тредів 308,557, загальна кількість постів 14,076,415). Наш вибір ґрунтується на тому, що цей форум є досить великим та активним, крім того модератори є помітними (visible) та авторитетними учасниками комунікації, оскільки на деяких форумах діяльність модераторів важко простежити через те, що вони виконують лише технічну модерацію та не беруть участь у спілкуванні спільноти. Такі форуми, як правило, є менш активними, оскільки, як вже зазначалось раніше, саме висока модерація є умовою успішності та активності форуму.

Модератор є уповноваженою адміністратором форуму особою, комунікативна роль якої пов'язана зі здійсненням контролю за ходом комунікації, поведінкою інших учасників та змістом їхніх постів. Домінування модераторів у форумній спільноті реалізується за допомогою таких комунікативних стратегій як стратегія корекції мовної поведінки, та стратегія групової спільноти.

Для контролю комунікації модератори використовують *стратегію корекції мовної поведінки* учасників дискусії. Контроль та корекція дискусії відбувається модераторами за допомогою тактики попередження учасника вказуючи на порушення правила, наприклад:

Well, it's obvious that you ignore mod requests. And citing another's bad behavior is not a reason to justify your own bad behavior. You were asked nicely to take this to PMs and told a warning would be issued if this continued [<http://www.killermovies.com/forums/showthread.php?threadid=572109&>].

Philosophia , your ban came after a long stream of formal and informal warnings. If you continue to act as you have been, I will ban you again without hesitation and for a longer period. You must settle down or you will be excluded permanently [<http://www.killermovies.com/forums/showthread.php?threadid=550743>].

Використовуючи тактику попередження модератор вказує на певне порушення та обґрунтовує своє рішення, якщо є необхідність заблокувати користувача. Також в попередженнях прослідковується причинно-наслідковий зв'язок, що найчастіше виражається за допомогою форми умовного способу, тобто користувача попереджують про наслідки його дій, якщо він не дотримається рекомендацій модератора.

Тактика попередження використовується модераторами для того, щоб корегувати порушення правил учасниками та запобігти виникненню вербального конфлікту. Модератори не завжди дотримуються принципів ввічливості по відношенню до інших учасників, тому їх висловлювання можуть носити категоричний характер, наприклад:

NO PERSONAL ATTACKS! This is not a mature way to debate themes with others. You will be removed from this forum is this continues. **DEBATE THE POINTS.** If you're putting down other members, you lost the debate a long time ago [<http://www.joblo.com/forums/showthread.php?t=146972&page=2>].

NO NAME-CALLING IN OUR FORUMS. This is our #1 rule, people. Last warning. Focus your arguments on the TOPIC at hand, not the people behind the words [<http://www.joblo.com/forums/showthread.php?p=3535400#post3535400>].

В наведених прикладах прослідковується використання модераторами негативних конструкцій та директивів. Капіталізація всіх слів у реченні додає ще більш категоричного відтінку до попередження. Такі категоричні висловлювання не є характерними для всіх модераторів, тим не менш деякі модератори використовують їх, що підсилює їх авторитарний ефект.

На думку В.В. Красних умовою успішної комунікації є наявність загального фонду знань комунікантів та адекватність комунікації, тобто для досягнення взаєморозуміння комуніканти мають володіти загальною базою знань про предмет дискусії, володіти мовою дискусії та мати певний соціальний досвід [1, с. 99]. З метою досягнення взаєморозуміння з учасниками форумної спільноти модератори можуть використовувати *стратегію групової спільності* (внутрішньо-групової ідентичності). Вдаючись до такої стратегії модератори зменшують соціальну дистанцію між ними та іншими учасниками спілкування. Тобто відбувається зміна соціальної ролі, оскільки модератори спілкуються на треді на рівних по відношенню до інших учасників умов. Стратегія групової ідентичності найчастіше реалізується за допомогою *тактики обговорення спільних тем*. Наприклад, вибори президента США у 2012 році не оминули форумну спільноту. На кожному другому форуму можна було зустріти обговорення двох найяскравіших кандидатур на пост президента (Міт Ромні та Барак Обама). Активну участь у цих дискусіях приймали й модератори, що наближає їх статус до простого мешканця мережі, наприклад:

In the debates last night ROmney said that he wants to create jobs and not cut any... he then said that he wants to combine Govt agencies and cut some of those jobs...?!?! I personally dont agree with either candidate in some major issues...

Obama wants to tax the rich more than everyone else.. i dont find that fair. If i make 20 million dollars that doesnt mean I should be taxed higher than everyone else just because i am successful. My vote will be going to Obama, but i hate the 2 party system we have... there needs to be some sort of overhaul in american politics! [<http://www.joblo.com/forums/showthread.php?t=146972>]

Як вже зазначалось раніше, мовлення модераторів відмінне від мовлення будь-якого іншого учасника віртуальної комунікації, але модератори іноді вдаються до *тактики комунікативної конвергенції*, що також сприяє зменшенню соціальної дистанції, наприклад:

I also didn't not not not didn't not vote.

This secession shit is pretty hilarious [<http://www.killermovies.com/forums/showthread.php?threadid=572080>].

And don't lie to me, just admit what you're regurgitating here is bullshit your Imam told you that you NEVER bothered to read about.

Everything you said is absolute, utter bullshit and there isn't a single evidence within the sources for you to support this [<http://www.killermovies.com/forums/showthread.php?s=&postid=13939149&highlight=userid%3A7503#post13939149>].

В наведених прикладах спостерігається використання вульгаризмів, капіталізації та скорочення слів, що є ознакою розмовного стилю. Модератори використовують тактику комунікативної конвергенції з метою досягнення комунікативної кооперації. Така тактика дає змогу врівноважити статус співрозмовників за рахунок уподібнення мовлення одного до мовлення другого [2, с. 210]

Підсумовуючи, необхідно ще раз наголосити на тому, що успішність комунікації у віртуальному просторі залежить від компетенції та авторитарності модератора, який керує комунікацією на форумі.

Література

1. *Красных В.В.* "Свой" среди "чужих": миф или реальность? / Виктория Владимировна Красных. – М.: ИТДГК "Гнозис", 2003. – 375 с.
2. *Селіванова О.О.* Основи теорії мовної комунікації: Підручник / Олена Олександрівна Селіванова. – Черкаси: Видавництво Чабаненко Ю.А., 2011. – 350 с.
3. *Davenport D.* Anonymity on the Internet: Why the price may be too high. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.csl.mtu.edu/cs6461/www/Reading/Davenport02.pdf>.
4. *Nayyar Deepak.* Modern Mass Communication (Concepts and Processes). – Delhi: Rajdhani Printers, 2007 – 174 p.
5. The Broader Role Of Moderators In Online Communities. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.feverbee.com/2011/07/moderation-a-broader-role.html>.
6. The real purpose of forum moderators revealed. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.communityspark.com/the-real-purpose-of-forum-moderators-revealed>.
7. What is Forum Etiquette? [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.wisegEEK.com/what-is-forum-etiquette.htm>
8. What is a forum moderator. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.wisegEEK.com/what-is-a-forum-moderator.htm>.
9. When moderators go bad. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.webmasterworld.com/community_building/3319728-2-30.htm.

References

1. *Krasnikh V.V.* "Svoy" sredi "chuzhih": mif ili realnost? / Viktoriia Vladimirovna Krasnih. – М.: ITDGG "Gnozis", 2003. – 375 s.
2. *Selivanova O.O.* Osnovy teorii movnoi komunikatsii: Pidruchnyk / Olena Oleksandrivna Selivanova. – Cherkasy: Vydavnytstvo Chabanenko Yu.A., 2011. – 350 s.
3. *Davenport D.* Anonymity on the Internet: Why the price may be too high. [Elektronni resurs]. – Rezhym dostupu: <http://www.csl.mtu.edu/cs6461/www/Reading/Davenport02.pdf>.
4. *Nayyar Deepak.* Modern Mass Communication (Concepts and Processes). – Delhi: Rajdhani Printers, 2007 – 174 p.
5. The Broader Role Of Moderators In Online Communities. [Elektronni resurs]. – Rezhym dostupu: <http://www.feverbee.com/2011/07/moderation-a-broader-role.html>.
6. The real purpose of forum moderators revealed. [Elektronni resurs]. – Rezhym dostupu: <http://www.communityspark.com/the-real-purpose-of-forum-moderators-revealed>.
7. What is Forum Etiquette? [Elektronni resurs]. – Rezhym dostupu: <http://www.wisegEEK.com/what-is-forum-etiquette.htm>.
8. What is a forum moderator. [Elektronni resurs]. – Rezhym dostupu: <http://www.wisegEEK.com/what-is-a-forum-moderator.htm>.
9. When moderators go bad. [Elektronni resurs]. – Rezhym dostupu: http://www.webmasterworld.com/community_building/3319728-2-30.htm.