

ОСОБЛИВОСТІ СУЧАСНОГО ЕЛЕКТРОННОГО СПІЛКУВАННЯ: ВЕРБАЛЬНІ ТА НЕВЕРБАЛЬНІ РЕСУРСИ

Загнітко Анатолій Панасович,
доктор філологічних наук, професор,
професор кафедри загального та прикладного мовознавства і слов'янської філології
Донецького національного університету імені Василя Стуса,
член-кореспондент НАН України
ORCID ID: 0000-0001-7398-6091
Researcher ID: L-9204-2018

Троян Анастасія Вячеславівна,
аспірантка кафедри загального та прикладного мовознавства і слов'янської філології
Донецького національного університету імені Василя Стуса
ORCID ID: 0000-0003-2953-5108

У статті констатовано, що сучасне електронне спілкування визначається впливом вербальних і невербальних ресурсів на сприйняття повідомлень. Вербальні ресурси, такі як слова та їх семантичні властивості, разом із неформальним стилем письма формують емоційний тон повідомлення та впливають на інтерпретацію інформації. Невербальні ресурси, зокрема емодзі, смайл, емотикон, доповнюють вербальну інформацію, передаючи емоційне забарвлення та намагаючись заповнити прогалини у зв'язку. Згідно з дослідженнями таких відомих сучасних дослідників, як І. Карпа, Н. Гудзь, М. Карпушина, С. Чемеркі, Є. Кулик, Л. Компанцева, розуміння та використання цих ресурсів є ключовим для покращення комунікаційних навичок у цифрову епоху.

Наведено дефініцію на позначення *computer-mediated communication* і виокремлено такі головні його риси: поліфонічність, анонімність і дистанційність, заміщення характером спілкування, гіпертекстовість та інтерактивність, емоційна насиченість, ненормативність учасників спілкування, прагнення до нетипової (атипової) поведінки.

Аналіз особливостей електронного спілкування сприяє глибшому розумінню сучасного комунікаційного середовища, допомагає простежити зміни, вплив на комунікантів і специфіку використання новітніх засобів для досягнення різних комунікативних інтенцій. Дослідження сприяє виявленню потреб користувачів, розробці нових технологій та інструментів, що полегшують і покращують процеси взаємодії користувачів в Інтернеті. Студіювання цієї проблеми підвищує рівень культурного розуміння, адже допомагає заглибитись у культурні відмінності спілкування між людьми з різних частин світу й особливості реалізації їх спілкування в різних соціокультурних контекстах.

Отже, аналіз особливостей електронного спілкування важливий для розвитку сучасного суспільства та для дослідження комунікаційних процесів у цифровій епохі.

Ключові слова: спілкування, комунікація, електронне спілкування, Інтернет, інтернет-дискурс, трансформерні нейронні мережі.

Zahnitko Anatolii, Troian Anastasia. Features of modern electronic communication: verbal and non-verbal resources

The article asserts that modern electronic communication is shaped by the influence of both verbal and non-verbal resources on message perception. Verbal resources, such as words and their semantic properties, along with an informal writing style, form the emotional tone of messages and impact information interpretation. Non-verbal resources, including emojis, smileys, and emoticons, complement verbal information by conveying emotional nuances and attempting to fill gaps in communication. According to research by renowned contemporary scholars such as I. Karpa, N. Hudz, M. Karpushyna, S. Chemerki, Ye. Kulik, and L. Kompanstseva, understanding and utilizing these resources are crucial for improving communication skills in the digital era.

A definition of "computer-mediated communication" (CMC) is provided in the article, and the following main features are highlighted: polyphony, anonymity and remoteness, character replacement in communication, hypertextuality and interactivity, emotional intensity, non-normativity of communication participants, and a tendency towards atypical behavior.

Analyzing the characteristics of electronic communication contributes to a deeper understanding of the modern communication environment, helping to trace changes, influences on communicators, and the specifics of using cutting-edge tools to achieve various communicative intentions. Research aids in identifying user needs and developing new technologies or tools that facilitate and enhance user interaction on the Internet. Studying this issue enhances cultural understanding by delving into the cultural differences in communication among people from different parts of the world and the peculiarities of their communication realization in various socio-cultural contexts.

Therefore, analyzing the characteristics of electronic communication is crucial for the development of contemporary society and for investigating communication processes in the digital age.

Key words: communication, electronic communication, Internet, Internet discourse, transformer neural networks.

Спілкування – це процес соціальної взаємодії між людьми, що виникає на основі їхніх потреб. Основою спілкування становить обмін інформацією, думками, почуттями тощо. У «Словнику сучасної лінгвістики:

поняття і терміни» А. Загнітко подає таку дефініцію: «спілкування / комунікація (лат. *соттипісо* – «спілкуюся з кимось») – одна з двох форм діяльності (поряд із матеріальним і духовним виробництвом), у якій взаємодіють мінімум два суб'єкти, обмінюючись діями та результатами дій; соціально зумовлений процес обміну інформацією між людьми в різних сферах їхньої трудової та соціально-культурної діяльності. С. також може бути матеріальним (фізичним) і духовним (інформаційним)» [1, с. 340], а в статті І. Ковальчук «Мовна специфіка спілкування в Інтернеті» підкреслено, що спілкуванню властивий діалоговий характер, адже воно найчастіше відбувається між двома особами, рідше – між людиною та групою, ще рідше – між людиною та суспільством [2, с. 46], певною спільнотою, що може охоплювати як фахово споріднених осіб, так і цілком фахово неспоріднених. Останнє мотивує різні ситуативно орієнтовані напрями й завдання комунікації, функційне навантаження кожного їхнього складника.

Із розвитком електронного спілкування поряд із класичним розумінням терміна «спілкування» з'являється цілком новий – «спілкування онлайн». На відміну від усного й усталених моделей письмового обміну повідомленнями, репліками, спілкування в Інтернеті відбувається між кожним користувачем мережі, наче віртуальний полілог, що структурований, з одного боку, спонтанно, а з іншого – убезпечений усвідомленими моделями комунікації.

Спілкування через комп'ютерні мережі (*computer networks*) або інтерактивні мережі (*interactive networking*) з'явилося відносно нещодавно й було розроблене у Сполучених Штатах Америки наприкінці 1960-х років для полегшення передавання комп'ютерних програм і даних між віддаленими комп'ютерами в інтересах національної оборони, що убезпечувало швидкість донесення відповідної інформації та адекватного реагування на неї. На початку 70-х років минулого століття комп'ютерні мережі майже відразу стали засобом міжособистісного спілкування вчених у галузі інформатики, а згодом активізувалися як невід'ємна частина спілкування академічних і бізнес-користувачів, елітних університетів та організацій, після чого перейшло й до загального користування. Це сприяло насамперед динамічному обміну думками, можливості на досить віддаленому просторі доносити нову інформацію й отримувати належне реагування на неї, прищвидженню комунікації тощо. Першою широкомасштабною мережею віртуальної комунікації була ARPANET (*Advanced Research Projects Agency Network*), повністю спонсорована Міністерством оборони США, проте на початку 1980-х рр. була замінена мережею Інтернет, що виявилася ефективнішою, менш затратною для віртуального спілкування, формування окремих сегментів просторів віддаленого спілкування. Станом на січень 1999 р. мережа Інтернет охоплювала понад 58 000 мереж, що підтримували близько 150 мільйонів користувачів [3, с. 1], що активно розширювали власні площини реалізації з формуванням інтернет-газет (мається на увазі реалізація кожної окремої газети як функційно достат-

ньої), інтернет-радіо, інтернет-агентств та ін. (на сьогодні в активному слововжитку зафіксовано понад 900 похідних утворень із першим компонентом *інтернет*). У силу цього Інтернет забезпечив доступні умови для появи особливих віртуальних світів, мережеских спільнот, мережевої культури й мережевої мови, які є характерними для цілком нового сегмента соціальної реальності.

У своїй статті «Комунікативна діяльність у мережі Інтернет: теоретико-методологічні підходи до аналізу соціалізації студентської молоді» О. Матвієнко Інтернет визначає як мегачинник соціалізації, феномен культури, який має семіотичні, психологічні та соціально-педагогічні особливості. Зазначає, що «ресурси Інтернету є новими культурними засобами, які опосередковують життєдіяльність людини і здатні впливати не тільки на формування особистості, а й на її вищі психічні функції» [4, с. 151]. Розвиваючи заявлену тезу, можна говорити не лише про соціалізацію, а й індивідуалізацію окремої особи, яка відчуває свою комфортність, запитуваність у віртуальній комунікації.

За М. Столяровою, поняття «Інтернет» у вузькому значенні розуміється як «Всесвітня павутина» (англ. *World Wide Web*, скорочено: *WWW*; іноді *всемережжя*, *вєб*), яка сполучена за допомогою та інших протоколів [5, с. 15]. У цьому випадку лексему «Інтернет» пишуть із великої літери, а в широкому значенні – це сукупність будь-яких мереж, які взаємодіють між собою, тому слово вживають із малої літери. Цілком справедливо вважають, що «Інтернет – це «синтез ідей віртуальності, гіпертексту, мультимедіа, універсальної інформаційної мережі, мережевого суспільства та нелінійного мислення» [6, с. 8], кожний із компонентів якої має власне функційне навантаження, мотивовані завдання та напрями реалізації, що останнім часом істотно розширювані, доповнювані.

Виникнення інформаційних технологій також призвело до певних змін мови, які настільки масштабні та глобальні, що деякі лінгвісти говорять про виникнення мережевої або електронної мови. З'являються такі терміни, як *e-language*, *e-talk*, *wired-style*, *geekspeak*, *netstalk*, *Internet language* та інші, що можна пояснити новим простором функціонування засобів спілкування, видозмінами можливостей, пов'язаних з активним поєднанням вербальних і невербальних ресурсів, де останні інколи перебирають чи не основну смислову вагу. Тому наразі потрібне всебічне вивчення лінгвістичних аспектів електронної комунікації [7, 213] для з'ясування його статусу, співвідносності та/або несспіввідносності з традиційними, визначення форм вияву тощо. Останнє мотивоване ще й тим, що на сьогодні сформувався особливий вид дискурсу – інтернет-дискурс. І. Карпа вважає, що інтернет-дискурс охоплює «тип спілкування у глобальній мережі Інтернет, спрямований на забезпечення інтерактивності, нелінійної комунікації, установлення та підтримки контакту, формування мовленнєвих жанрів емоційного й інформаційного обміну, здійснення впливу, переплетення комунікативних стратегій, що загалом забезпечує посилення пізнавального

потенціалу мовлення, його збереження та поновлюваність відповідно до актуалізації потреб мовця» [8, с. 5].

Електронне, інтернет-, мережеве, інтерактивне, віртуальне, онлайн- листування / спілкування, комунікація (англ. Computer-mediated communication – комунікація опосередкована комп'ютером) постають особливими формами комунікації, у процесі якої відбувається взаємодія індивідів одного з одним у мережі Інтернет і здійснюється через обмін знаковими та/або мультимедійними повідомленнями.

Основним ресурсом інтернет-спілкування є власне мережа Інтернет, через яку і в межах якої цей різновид комунікації набуває повноцінної та цілком достатньої реалізації. На думку дослідника Н. Грабара, Інтернет є особливою сферою віртуального простору, яка сприяє взаємодії «людина – комп'ютер» та надає комунікації «людина – комп'ютер – людина» вікінченості й адекватного функційного навантаження. Інтернет-мережа на сьогодні вже стала посередником у комунікації між людьми, а в новій реальності постійно виникають віртуальні спільноти, простежуваний процес їх корпорування та єднання за фаховими, соціальними, віковими, територіальними й іншими зацікавленнями. Такі угруповання набувають ознак окремого специфічного світу (почасти виокремленого й відокремленого від інших, із власними засобами ущільнення спілкування, недоступності викладеної інформації для інших і т. ін.), що є похідним від інтернет-спілкування.

Віртуальне спілкування є подібним до реального, оскільки комунікацію тут також реалізують у системі «людина – людина», проте зараз існує тенденція до спілкування у форматі «людина – робот» і «людина – штучний інтелект. Яскравим прикладом формату «людина – штучний інтелект» слугує Чат GPT – чат-бот, що був створений компанією OpenAI у жовтні 2022 року. Останній дає змогу користувачам вести діалог зі штучним інтелектом. Чат GPT може створювати текст, перекладати слова, окремі фрази й текст загалом, генерувати текст і/або тексти за чітко визначеними або передбаченими, заданими патернами, а також вирішувати більшість текстових задач. Така модель штучного інтелекту ґрунтована на трансформерних нейронних мережах, що дає змогу розуміти та генерувати тексти різними мовами, враховуючи синтаксичні й семантичні особливості, співвідносність емоційно-забарвлених і емоційно-нейтральних елементів тощо.

Трансформерні нейронні мережі (англ. Transformer neural networks) – це особливий клас нейронних мереж, який був аргументовано висвітлено й достатньо кваліфіковано у статті “Attention is All You Need”, що була оприлюднена у 2017 році. У цьому дослідженні запропоновано термін «трансформер» – модель, яка не використовує повторювальність, а натомість повністю спирається на механізм уваги для встановлення зв'язків між вхідними та вихідними даними [9, с. 2]. Вони стали одним із найважливіших проривів у глибинному машинному навчанні, особливо у сфері опрацювання природної мови (англ. Natural language processing, NLP).

Основною інновацією у трансформерних мережах є використання механізму уваги (attention mechanism), що дає змогу тій чи тій мережі звертати увагу (інколи концентрувати увагу) на різні частини вхідного сигналу під час опрацювання, що уможливує встановленій моделі обчислювати контекстуальну інформацію з усього вхідного тексту та враховувати її у власних спробах, а не обмежуватися лише локальними залежностями.

Трансформерні мережі широко використовують у завданнях NLP, зокрема таких як машинний переклад, розпізнавання та генерація тексту, які сьогодні виявляють доволі високу продуктивність і змогу працювати з різними масивами текстів, що робить їх особливо ефективними в досягненні поставлених відповідних завдань.

Робота бота Чат GPT побудована на ґрунті досить великого масиву текстових даних, що оновлювані й опрацьовувані штучним інтелектом, тож Чат постійно поповнює базу знань через опрацювання нової інформації, отриманої від спілкування з людиною, але водночас поглибленої.

Загалом сучасній інтернетовій комунікації властиві такі риси:

- поліфонічність (спілкування об'єднує величезну кількість різних типів дискурсу);

- анонімність і дистанційність (уможливлення знеособлення та віддаленого обміну різного характеру інформацією);

- заступальний характер спілкування: щонайменше відомостей про віртуального співрозмовника ініціює особливу увагу до метатекстової інформації та її «додування» до необхідних висновків;

- гіпертекстовість та інтерактивність мережі: повністю змінюють або вкрай видозмінюють породження і сприйняття тексту. Наприклад, можливість гіперпосилання дає змогу читачеві не лише прямувати за авторським розгортанням тексту, а й здійснювати власну навігацію, акцентувати ті чи ті моменти, пов'язувати в його межах з іншими подібними чи відмінними даними;

- емоційна насиченість спілкування: має компенсаторний характер в умовах практично повної відсутності невербальних засобів для передавання емоцій та опису емоційних станів (комунікація досягається як за допомогою графічних вербальних засобів – використання заголовкових літер, повторень пунктуаційних знаків, смайликів тощо, так і спеціальних програмних графічних засобів, як-от «емоїкон», або «емограма», або «смайл», тобто схематичне та графічне зображення або піктограми нелінгвістичного характеру, що виражають певну емоцію, додаються до будь-якого текстового повідомлення);

- розкутість, ненормативність і певна безвідповідальність учасників спілкування;

- прагнення до нетипової (атипової) поведінки: часто користувачі виявляють себе дещо з іншого боку, ніж в умовах реальної соціальної норми, програють ролі, що не реалізуються насправді, сценарії ненормативної поведінки (за Ф. Бацевичом).

Безмежний віртуальний простір Інтернету пропонує користувачеві широкий спектр майданчиків для спілкування: блоги, інформаційні сайти, електронна пошта, чати, форуми, соціальні мережі, месенджери і т. ін. Кожен із таких і подібних мережевих майданчиків відкриває різні можливості перед людиною, активізує її діяльність.

Оскільки різноманіття електронних сервісів для листування є надзвичайно великим, то С. Чванкіним було запропоновано класифікацію сервісів за способом передавання інформації:

1) електронні повідомлення, що передаються за допомогою стільникового зв'язку у стандарті GSM: SMS-повідомлення, MMS-повідомлення, голосові повідомлення;

2) передавання інформації через спеціалізовані додатки – месенджери: Messenger, Viber, Telegram, WhatsApp тощо;

3) листування, що відбувається за допомогою сервісів електронної пошти: Gmail, Ukr.net, Outlook Mail та ін.;

4) повідомлення, що передаються через соціальні мережі: Instagram, Facebook, LinkedIn тощо;

5) електронні повідомлення, що передаються з використанням інших сервісів у мережі Інтернет.

Вважаємо, що до останнього вияву доцільно віднести, наприклад, можливість передання інформації в переказах у мобільному банкінгу, чати у платформах для розміщення та продажу товарів, форуми, файлообмінники та ін. До аналізованих потрібно зарахувати також і Discord як платформу обміну миттєвими повідомленнями та цифрового поширення інформації з функціями VoIP. Користувачі можуть спілкуватися за допомогою голосових дзвінків, відеочатів, текстових повідомлень, медіа та файлів у приватних чатах або в межах спільнот, які називаються «серверами». Discord працює на Windows, macOS, Android, iOS, iPadOS, Linux та у веббраузерах. Станом на 2021 рік у сервісі зареєстровано понад 350 мільйонів корис-

тувачів і понад 150 мільйонів щомісячних активних користувачів.

За формою передавання інформації в електронному повідомленні сервіси диференційовані на текстові, графічні, звукові, відеоповідомлення, комбіновані, функційне навантаження кожного з яких можна розглядати окремо та в поєднанні. Для дослідника істотним є встановлення функційного навантаження кожного з них, водночас в інтернетових мережах вони можуть поставати в поєднанні, формуючи внутрішні синкретичні площини, де взаємозумовленість вияву кожного з елементів мотивована поставленими завданнями. У соціально-мережевій комунікації все більшої ваги та частотності набувають комбіновані електронні листи, що мотивоване змогою уміщування в них різнобічної інформації.

Отже, електронне листування (е-листування) постає досить активним у застосуванні з притаманними йому сферою поширення (інтернетові мережі, стільникові засоби та ін.), засобами актуалізації (поєднання вербальних і невербальних елементів), можливостями фрагментування та сигментування (виокремлення та відокремлення, відносного ізолювання тощо), ущільнення (максимального стиснення тексту та його заступання тими чи тими графічними, піктограмними та подібними засобами) та ін. Електронне листування прищвидшує спілкування, надаючи йому особливих динамічних рис, мобільності, постаючи одним з актуальних ресурсів соціалізації та індивідуалізації.

Перспективним є створення експериментального науково-дослідницького корпусу текстів та інших використовуваних у них засобів обміну інформації з належним відображенням авторської позиції, виконуваних ними функцій та фіксуванням співвідносності та/або неспіввідносності вебальних і невербальних елементів. У межах такого корпусу легко простежити функційну частотність піктограм, графем і т. ін., що особливо актуальним є в міжособистісній комунікації з урахуванням вікових, соціальних, територіальних, соціальних та інших характеристик особистості.

Література:

1. Загнітко А. П. Словник сучасної лінгвістики: поняття і терміни: В 4-х т. Т. 4. Донецьк : ДонНУ, 2012. 426 с.
2. Ковальчук І. А. Мовна специфіка спілкування в Інтернеті. Магістеріум. Вип. 37: Мовознавчі студії. 2009. С. 45–48.
3. Herring S. S. Computer-Mediated Discourse. URL: <http://www.let.rug.nl/redeker/herring.pdf>.
4. Матвієнко О. В., Остапенко Г. І. Комунікативна діяльність у мережі Інтернет: теоретико-методологічні підходи до аналізу соціалізації студентської молоді. *Вісник Харківської державної академії культури*. 2013. Вип. 41. С. 151–158.
5. Столярова М. О. Етикет у віртуальній англомовній комунікації (на матеріалі чатлайнових сесій) : дис. ... канд. філол. наук: спец. 10.02.04 «Германські мови». Київ, 2005. 209 с.
6. Гудзь Н. О. Інтернет-дискурс – невід'ємна складова сучасної комунікації. *Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка*. 2013. Вип. 4. С. 228–232.
7. Карпушина М., Чистякова, О. Сучасна комунікація: особливості мовлення в мережі інтернет. *Філологічний дискурс*. 2016. Вип. 4. С. 212–221. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/fild_2016_4_24.
8. Карпа І. Б. Функціональні та прагматичні характеристики інтерактивної віртуальної комунікації. Автореф. на здобуття наук. ступеня кандидата філологічних наук: спец. 10.02.04 «Германські мови». Херсон, 2010. 22 с.
9. Vaswani, Ashish & Shazeer, Noam & Parmar, Niki & Uszkoreit, Jakob & Jones, Llion & Gomez, Aidan & Kaiser, Lukasz & Polosukhin, Illia. (2017). Attention Is All You Need.
10. Чванкін С. А. Інформаційні технології у доказуванні в цивільному процесі: теоретичні та практичні аспекти : дис. д-ра юрид. наук. Одеса, 2021. 518 с.

References:

1. Zahnitko, A.P. (2012). Slovnyk suchasnoyi linhvistyky: ponyattya i termyny: V 4-ch t. T. 4. Donetsk: DonNU. 426 p.
2. Kovalchuk, I.A. (2009). Movna spetsyfika spilkuvannya v Interneti. *Magisterium*, 37, 45–48.
3. Herring, S.S. Computer-Mediated Discourse. URL: <http://www.let.rug.nl/redeker/herring.pdf>.
4. Matviyenko, O.V., & Ostapenko, H.I. (2013). – потрібно: Matviyenko, O.V., & Ostapenko, H.I. (2013). Komunikatyvna diyalnist u merezhi Internet: teoretyko-metodolohichni pidkhody do analizu sotsializatsiyi studentskoyi molodi. *Visnyk Kharkivskoi derzhavnoi akademii kultury*, 41, 151–158.
5. Stolyarova, M.O. (2005). Etyket u virtualnii anhlomovnii komunikatsii (na materialy chatlaynovykh sesiy). *Candidate's thesis*. Kyiv. 209 p.
6. Hudz, N.O. (2013). Internet-dyskurs – nevid'yemna skladova suchasnoyi komunikatsii. *Visnyk Zhytomyrskoho derzhavnoho universytetu imeni Ivana Franka*, 4, 228–232.
7. Karpushyna M., & Chystyakova, O. (2016). Suchasna komunikatsiya: osoblyvosti movlennya v merezhi internet. *Filolohichniy dyskurs*, 4, 212–221. Retrieved from http://nbuv.gov.ua/UJRN/fild_2016_4_24.
8. Karpa, I.B. (2010). Funktsionalni ta pragmatychni kharakterystyky interaktyvnoyi virtualnoyi komunikatsii. *Extended abstract of candidate's thesis*. Kherson. 22 p.
9. Vaswani, Ashish & Shazeer, Noam & Parmar, Niki & Uszkoreit, Jakob & Jones, Llion & Gomez, Aidan & Kaiser, Lukasz & Polosukhin, Illia. (2017). Attention Is All You Need.
10. Chvankin, S.A. (2021). Informatsiyni tekhnolohii u dokazuvanni v tsyvilnomu protsesi: teoretychni ta praktychni aspekty. Doctor's thesis. Odesa. 518 p.