

А. В. Никитина

**Мониторинг как явление метакоммуникации**

В статье проанализировано и определено место понятия «мониторинг» в системе теории коммуникации, дано определение термина «мониторинг» и выделены основные его виды с позиции теории коммуникации.

**Ключевые слова:** теория коммуникации, мониторинг, виды мониторинга, регулирование, контроль, самоконтроль, модератор.

A. V. Nikitina

**Monitoring as a Means of Metacommunication**

The article is dedicated to the problem of analyzing and defining the place of notion “monitoring” in the system of theory of communication, the term “monitoring” is defined and its basic types are sorted out from the position of theory of communication.

**Keywords:** a theory of communication, monitoring, types of monitoring, regulation, control, self-control, moderator.

Коммуникация представляет собой системный процесс, в котором четко прослеживается ряд закономерностей. Одной из важнейших закономерностей является мониторинг коммуникации – процесс наблюдения, анализа и контроля за организацией человеческого взаимодействия, который устанавливает порядок коммуникации, управляет объектами коммуникации, помогает придерживаться принятых норм общения и поведения в конкретном языковом сообществе. Последние десятилетия отмечены стремлением лингвистов выделить основополагающие принципы организации речевого общения. Решение этой проблемы помогло бы ответить на вопрос, каким образом партнеры по коммуникации организуют вербальный и невербальный обмен. Хотя термин «мониторинг» встречается в некоторых работах при описании принципов коммуникации, по нашим данным, это явление до сих пор еще не становилось объектом специального углубленного изучения, чем обусловлена новизна и актуальность нашего исследования.

В данной статье мы ставим перед собой следующие задачи: 1) проанализировать подходы к анализу мониторинга в работах исследователей коммуникации, 2) дать определение понятия «мониторинг» для нашего исследования, 3) выделить виды мониторинга с позиции теории коммуникации.

Модератором, регулирующим процесс общения, по нашему определению, является человек, который выступает как организатор дискуссии,

управляет ее процессом, улаживает конфликтные ситуации. В нашей работе мы рассматриваем мониторинг на примере интернет-форумов.

Чаще всего термин «мониторинг» встречается при исследовании метакоммуникации, или коммуникации о коммуникации. В работах М. Стабза, М. Л. Макарова, Е. М. Воробьевой мониторинг понимается как одна из функций метакоммуникации, направленная на регулирование хода коммуникативного процесса [1, 3, 5].

Так, М. Стабз использует термин «мониторинг» для обозначения самоконтроля дискурса, отражения компонентов речевой ситуации в дискурсе. Тщательно исследуя педагогический дискурс, он выделяет восемь типов метакоммуникативных актов, направленных на регулировку процесса коммуникации, в состав которых входят поддержание и демонстрация внимания (*attracting or showing attention*), контроль объема высказывания (*controlling the amount of speech*), проверка и подтверждение понимания (*checking or confirming understanding*), подведение итогов сказанного (*summarizing*), определение (*defining*), редактирование (*editing*), исправление (*correcting*), уточнение темы (*specifying topic*) [5, с. 50–53].

М. Л. Макаров также считает, что метакоммуникативные ходы нацелены на мониторинг какого-либо аспекта ситуации общения, где под мониторингом понимается регуляция дискурса. Так, среди наиболее важных ходов, направленных на мониторинг, М. Л. Макаров выделяет

контакт и канал. При общении необходимо учитывать такие физические особенности носителей языка, как артикуляция или почерк, а также принимать во внимание технические средства коммуникации: телефон, факс, Интернет.

Также с помощью метакоммуникативных ходов осуществляется мониторинг привлечения и поддержание внимания, мониторинг восприятия и понимания, контролирующие запросы говорящего, переспросы со стороны адресата, информирование о неудаче общения в целом. Кроме того, М. Л. Макаров отмечает, что мониторинг может быть нацелен на контроль межличностных и социальных отношений, норм общения, стиля речи и тональности общения, мены коммуникативных ролей [3, с. 199–202].

Дж. Т. Вуд определяет мониторинг как процесс рефлексии и саморегуляции, помогающий понять, где были допущены ошибки, приводящие к сбою в коммуникации, объяснить их и избежать в дальнейшем [6, с. 67].

И. С. Черватюк относит мониторинг к маркерам власти и подчеркивает его статусность, то есть то обстоятельство, что, как правило, осуществлять мониторинг может человек, наделенный властью. С ее точки зрения, мониторинг дискурса включает инициирование общения, введение новой темы, завершение темы, прерывание говорящего, передачу права голоса другому коммуниканту, право ограничения длительности высказывания, право выдерживать паузу, право комментировать происходящее, уходить от ответа, настаивать на ответе, право игнорировать собеседника [4, с. 59].

Проанализировав приведенные выше точки зрения на понятие мониторинга, мы выводим следующее его определение, которым будем пользоваться в нашей работе: *мониторинг коммуникации – это сложный процесс регулирования как чужого, так и собственного коммуникативного поведения участников человеческого взаимодействия, включающий наблюдение, анализ, контроль за ходом общения, а также управление конфликтами.*

В смежных с лингвистикой науках встречается множество разновидностей мониторинга, однако для нашего исследования нам представляется необходимым сделать отдельную классификацию. Основываясь частично на параметрах, выделяемых О. А. Леонтович для проведения дискурс-анализа [2, с. 104–116], мы разделяем виды мониторинга по следующим критериям:

– по способу кодирования: вербальный – невербальный;

– по месту в коммуникативном процессе: премониторинг – текущий мониторинг – постмониторинг;

– по виду коммуникативной деятельности: устный – письменный;

– по степени участия субъекта мониторинга: активный – пассивный;

– по форме коммуникации: прямой – опосредованный;

– по способу выражения: имплицитный – эксплицитный.

Итак, по способу кодирования мониторинг разделяется на два основных вида: вербальный и невербальный. **Вербальный** мониторинг осуществляется в том случае, если модератор контролирует речь и поведение собеседников в конкретной ситуации общения при помощи слов:

*– Выношу пока устные замечания, прекращаю провоцировать и повышать тон. В противном случае буду заносить замечания в профиль! (www)*

В данном примере модератор использует вербальные средства, чтобы указать участникам форумов на их некорректное поведение, и призывает их соблюдать правила конкретного сетевого ресурса.

**Невербальный мониторинг** может выражаться двумя способами: 1) собственно невербальными средствами языка (кинестическими, такесическими, просодическими), такими как свисток судьи футбольного матча, означающий окончание игры, удар молотка судьи во время заседания – призыв к соблюдению порядка, поднятая ладонь – сигнал прерывания речи собеседника; 2) вербальными средствами, описывающими невербальное поведение.

*– Вы торопите события. Поскольку я тут топая ножкой и выражаю Вам свои претензии, ответьте мне на вопрос.*

Здесь говорящий, описывая с помощью слов свои жесты, высказывает недовольство, призывает своего собеседника не отходить от темы и следовать логике развития дискурса.

По месту в коммуникативном процессе выделяют мониторинг предупредительный или опережающий (премониторинг), текущий и постмониторинг.

**Премониторинг**, то есть предупредительный или опережающий мониторинг, используется в том случае, когда сообщение, прежде чем дойти до адресата, проходит проверку. Премониторинг

находит свое применение в письменном общении. Например, редактор сборника осуществляет рецензию статей, прежде чем опубликовать их.

Приведем также пример из нашего материала, в котором модератор форума неоднократно призывает участницу следовать правилам и после принятия определенных мер обещает использовать предупредительный мониторинг в отношении ее сообщений:

– *Ирина 1984, Ваша позиция по теме для всех ясна и понятна. А если Вы и дальше будете провоцировать участников данной темы, комментируя их посты, в том числе обращенные к Вам, то получите уже обещанное мной замечание в профиль плюс то, что Ваши сообщения поставят на премодерацию, т. е. они не будут опубликованы на форуме без предварительного одобрения модераторами раздела, в котором пишете.* (www)

Очевидно, что в данном случае премониторинг становится наказанием для участницы общения, нарушающей общепринятые правила. Однако следует отметить, что во многих сетевых конференциях сообщения пользователей проходят обязательную премодерацию.

**Текущий мониторинг** осуществляется непосредственно в процессе общения. Выделяемые нами стадии мониторинга есть непосредственное проявление текущего мониторинга. В данном виде модератор является либо постоянным наблюдателем, либо активным участником интеракции и готов в любой момент повлиять на ход событий.

**Постмониторинг** заключается в том, что уже готовый продукт речевой деятельности подвергается мониторингу. Постмониторинг также находит свое воплощение в письменном общении:

– *Тему я почистила! Дамы, соблюдаем правила форума!* (www)

Из данного сообщения понятно, что модератор удалил с форума некоторые высказывания, которые противоречили нормам и являлись оскорбительными по отношению к другим участникам, уже после того, как они были опубликованы. Также постмониторингом можно назвать исправление ошибок в тексте, контрольной работе и т. д.

По виду коммуникативной деятельности мониторинг может быть устным и письменным. **Устный** мониторинг осуществляется вербальными средствами в ходе коммуникации. **Письменный** мониторинг происходит в письменных

текстах и может выражаться 1) вербальными средствами, 2) графическими средствами (курсив, заглавные буквы, цвет шрифта, иконические знаки), например:

*Пожалуйста, ПОМОГИТЕ!!! Я в растерянности... Куда можно обратиться за помощью...* (www)

Слово, написанное заглавными буквами, привлекает внимание собеседников, обозначает повышение голоса, показывает, что человек очень нуждается в помощи.

По степени участия субъекта мониторинг может быть пассивным и активным. **Активный** мониторинг имеет место в том случае, когда модератор является непосредственным участником дискуссии, ее лидером, организатором. При **пассивном** мониторинге модератор лишь наблюдает за процессом интеракции, не принимая в ней участия, осуществляя свои технические функции по соблюдению правил и норм общения. Таким образом, мониторинг форума может осуществляться на двух уровнях: техническом и образовательном. На техническом уровне модератор отслеживает, проводит отбор, удаляет или изменяет любые сообщения. На образовательном он является непосредственным участником дискуссии, очень часто ее основателем и лидером. Образовательный уровень мониторинга подразумевает ответственность за содержательное наполнение коммуникативного ресурса.

По форме коммуникации выделяется прямой и опосредованный мониторинг. Под **прямым** мониторингом мы понимаем регуляцию дискурса, осуществляемую в реальном времени. Участники дискуссии имеют возможность видеть и слышать друг друга без помощи технических средств, модератор также присутствует в месте протекания коммуникации. Например: во время урока учитель выступает модератором, который находится в классе, имеет возможность оценивать ситуацию в режиме реального времени, влиять на ход коммуникации. При **опосредованном** мониторинге коммуникация происходит с использованием технических средств: телефона, Интернета (e-mail, видеоконференция). Так, при дистанционном обучении преподаватель, который также является модератором, контактирует со слушателями с помощью опосредованной связи. Лектор может не видеть и не слышать свою аудиторию или общаться с собеседниками через e-mail, таким образом, имея возможность лишь опосредованно регулировать общение.

**По способу выражения** мониторинг может быть эксплицитный и имплицитный. **Эксплицитный мониторинг** выражается явно, то есть в самом высказывании содержится прямое указание на то действие, которое должен совершить собеседник, например:

*Передайте документы через судебного пристава...Свидетель, пройдите, встаньте рядом с истцом, представьтесь...Встаньте, пожалуйста, обвиняемый. Вам представляется последнее слово. (КЗУР)*

**Имплицитный мониторинг** предусматривает косвенное обращение к субъектам мониторинга:

*– Я не пойму, почему высказываются только несколько человек (www).*

В приведенном примере говорящий упоминает активных коммуникантов, однако фактически обращается к участникам дискуссии, которые не проявляют активности, и призывает их к действию.

Итак, отметим, что работы, посвященные проблеме мониторинга, немногочисленны. В исследованиях по теории коммуникации мониторинг рассматривается как вспомогательное понятие, которое используется для объяснения других явлений. Однако нам представляется важным обозначить необходимость процесса «мониторинга» для оптимизации человеческого взаимодействия. Ценность данной статьи заключается в том, что нами дано определение мониторинга и выделены основные виды мониторинга для теории коммуникации.

#### Библиографический список

1. Воробьева, Е. М. Функциональные характеристики метакоммуникативных речевых действий: автореф. дис. ... канд. филол. наук: 10.02.19 [Текст] / Воробьева Елена Михайловна. – Волгоград, 2006. – 22 с.
2. Леонтович, О. А. Методы коммуникативных исследований [Текст] / О. А. Леонтович. – М.: Гнозис, 2011. – 224 с.
3. Макаров, М. Л. Основы теории дискурса [Текст] / М. Л. Макаров. – М.: Гнозис, 2003. – 280 с.
4. Черватюк, И. С. Дискурсивные маркеры власти [Текст] / И. С. Черватюк // Человек в коммуникации: концепт, жанр, дискурс: сб. науч. тр. – Волгоград : Парадигма, 2006. – С. 58–66.
5. Stubbs, M. Discourse Analysis: The Sociolinguistic Analysis of Natural Language / M. Stubbs. – Oxford : Blackwell, 1983. – 272 p.
6. Wood, Julia T. Communication Mosaics. An Introduction to the Field of Communication, 6 edition / Julia T. Wood. Wadsworth, 2010. – 432 p.