

СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ И ОБЩЕСТВЕННЫЕ НАУКИ



УДК 316.774:004.738.5

Нормы использования голосовых сообщений в социальных сетях

Е.А. Болотова, Е.Д. Казанкова

Донской государственный технический университет (г. Ростов-на-Дону, Российская Федерация)

Аннотация. Рассмотрена проблема определения норм использования голосовых сообщений в социальных сетях. Исследование основано на анализе интернет-коммуникаций и сетевого этикета, изучении развития голосовых сообщений, также сделан обзор ряда научных работ на данную тему. Определены принципы использования голосовых сообщений, даны рекомендации по их применению, проведен анализ влияния социальных контекстов на формирование норм для таких сообщений. Практическая значимость работы заключается в выработке рекомендаций по сетевому этикету для пользователей, перспективы исследования связаны с анализом взаимодействия пользователей и изменений норм в условиях интернет-коммуникации.

Ключевые слова: голосовые сообщения, коммуникация, общение, социальные сети, Интернет, нормы использования

Norms of use of voice messages in social networks

Elena A. Bolotova, Ekaterina D. Kazankova

Don State Technical University (Rostov-on-Don, Russian Federation)

Abstract. The article explores the problem of defining norms for the use of voice messages in social networks, with the goal of identifying factors influencing the formation of these norms. The research is based on the analysis of internet communication and network etiquette, the study of the development of voice messages, and the analysis of scientific works on this topic. The results include the identification of principles and recommendations for the use of voice messages, as well as the analysis of the influence of social contexts on the formation of norms. The practical significance lies in the recommendations on network etiquette for users. The prospects for research are related to the analysis of user interactions and changes in norms within the conditions of internet communication.

Keywords: voice messages, communication, interaction, social networks, internet, usage norms

Введение. В настоящее время большое развитие получили социальные сети и мессенджеры, а их важным аспектом являются нормы и правила коммуникации пользователей. Одним из видов актуальных средств общения на этих платформах стали голосовые сообщения, чья популярность постоянно растет. Однако отсутствие четко определенных норм этикета и правил общения может стать причиной недоразумений и конфликтов между пользователями.

Цель данного исследования: определение норм использования голосовых сообщений в социальных сетях и мессенджерах, а также выявление факторов, влияющих на формирование этих норм и правил. Тем самым авторы попытались заполнить пробел в научных исследованиях коммуникационного этикета в области голосовых сообщений.

Задачи исследования:

- анализ существующих норм и подходов к использованию голосовых сообщений в различных социальных контекстах с целью выявления особенностей их применения в социальных сетях;
- формирование общих принципов и рекомендаций для использования голосовых сообщений в коммуникациях.

Метод исследования: обзор литературы по данной теме, классификация социальных контекстов использования голосовых сообщений, анализ мнений экспертов в области социальных наук, психологии и коммуникации.

Основная часть. В настоящее время все больше людей использует Интернет для коммуникаций, в связи с этим изучение его лингвистики становится одним из самых популярных направлений исследований [1–4].

Прежде чем приступить к анализу понятия «интернет-коммуникация», необходимо определить особенности самой коммуникационной среды.

Интернет — это глобальная сеть объединенных компьютерных сетей, которая используется для хранения и передачи информации. Она может быть названа Всемирной сетью или просто Сетью. Большинство исследователей Интернета уделяют внимание в основном его техническим аспектам, а С. В. Зенкин, к примеру, подчеркивает, что Интернет — это не только средство обмена информацией, но и важная часть современной социокультурной среды [5]. Он выделяет три главных аспекта Интернета как социально-культурного феномена: Сеть является инструментом социальной коммуникации, платформой для создания новых культурных форм и конструкций, которая формирует поведение людей и влияет на социальные отношения.

Автор одного из самых известных учебников по Интернету Э. Кролл считает, что, если бы Интернет нужно было определить одним словом, то это слово было бы «общение» [6]. Это инновационное средство межличностного общения между отдельными людьми и даже народами, не требующее вмешательства правительства.

А. А. Матусевич отмечает, что в качестве средства коммуникации активно используются интернет-форумы, блоги и социальные сети [7]. Всего за несколько лет соцсети и мессенджеры изменили нашу жизнь до неузнаваемости. С каждым годом общение в соцсетях и мессенджерах становится все более популярным средством коммуникации благодаря своим уникальным особенностям и новым формам, которые отличаются от общения в реальной жизни. К ним можно, в частности, отнести функцию «голосовые сообщения».

Популярность общения в социальных сетях и мессенджерах так стремительно выросла, что мы и не заметили, как онлайн-общение вытеснило телефонию, которая еще недавно была одним из основных средств коммуникации. Но практика показала, что полностью отказаться от голосового общения люди пока не готовы. Подтверждением этого является тот факт, что в подавляющем большинстве мессенджеров и соцсетей существует функция отправки аудиосообщений. Возможность отправить голосовую запись собеседнику в 2013 году появилась в мессенджерах от американской компании, в 2014 году — в Telegram, в 2016 году — во ВКонтакте, а в 2018 году в ещё одной социальной сети от американской компании.

С ростом популярности голосовых сообщений на платформах социальных сетей возникают вопросы об этике и соблюдении норм при их использовании. Голосовые сообщения могут быть как полезными для коммуникации, так и недопустимыми.

М. А. Кронгауз считает, что сетевой этикет «представляет собой довольно причудливую смесь из компонентов устного и письменного (эпистолярного) этикета» [8].

Н. А. Корабань и А. В. Дикарева отмечают, что «Сетикет (сетевой этикет) находится в процессе становления, поэтому нуждается в дальнейшем детальном изучении, описании и систематизации» [2].

Преподаватель курса по программе EMBA в школе бизнеса «Синергия» и собственник компании In-Eo HR-Solutions Ирина Сазонова утверждает, что в случае с голосовыми сообщениями главное правило этикета — предоставить собеседнику выбор [9]. Чтобы избежать недопонимания и недовольства, важно сразу определить, является ли для вас и вашего собеседника такой формат общения приемлемым. Если вы предпочитаете текстовые сообщения вместо голосовых, то можете написать об этом отправителю, используя такие фразы, как «Смогу прослушать сообщения поздно вечером, если что-то срочное — пишите текстом» или «Будет удобнее, если вы пришлете мне сообщение в текстовом виде».

Эксперт по стратегическим коммуникациям Мария Шахова советует придерживаться нескольких простых правил при использовании голосовых сообщений [9]. Их следует отправлять только в том случае, если собеседник сделал это первым. Также важно избегать шумных мест и выбирать только тех людей, которые лояльно относятся к аудио и точно смогут его прослушать. Голосовые сообщения следует использовать для развернутых комментариев, заранее продумав свою мысль, чтобы слушатель мог понять суть и выделить главное. Длительность голосовых сообщений следует контролировать, чтобы они были комфортны для слушателя — не более минуты. Желательно заранее спросить у собеседника, удобно ли ему принимать голосовые сообщения, а если все-таки пришлось их отправить, объяснить причину и извиниться.

Голосовые сообщения все чаще используются не только для личной, но и для деловой переписки. Эксперт по личностному развитию и маркетолог Эдуард Чечерин считает, что деловая этика должна соответствовать современным цифровым реалиям, однако обсуждение рабочих вопросов с помощью аудиосообщений до сих пор считается неприемлемым [9]. Исключение может быть сделано для более высокопоставленных сотрудников, которые могут использовать голосовые сообщения для обращения к подчиненным. Связь в виде звонков, видеозвонков и Zoom-конференций также должна быть предварительно обговорена и запланирована. По мнению Э. Чечерина, наиболее правильным будет сначала уведомить партнера о своих намерениях, узнать удобное время для связи и осуществить общение в заранее оговоренное время.

О. Ю. Ландышева, Е. Н. Копачева, С. А. Волков провели опрос пользователей мессенджера, чтобы выяснить, как часто те используют голосовые сообщения и с какой целью это делают [10]. В результате пришли к выводу, что голосовые сообщения там используются в основном для быстрой и удобной коммуникации. Авторы также подчеркивают, что голосовые сообщения могут быть полезным для повышения качества коммуникации и лучшего понимания людьми друг друга, но в некоторых случаях такое общение может привести к недопониманию и конфликтам. Поэтому при использовании голосовых сообщений важно учитывать контекст и обстоятельства, а также предпочтения и личностные характеристики пользователя.

Исходя из содержательного анализа, проведенного ранее, можно выделить ряд общих принципов, определяющих нормы использования данной формы коммуникации.

Во-первых, важно помнить, что голосовые сообщения не являются универсальным средством общения и не все люди используют этот формат, некоторые предпочитают текстовые сообщения, поэтому, если вы не уверены, каким способом общаться с собеседником, стоит обсудить это с ними заранее.

Во-вторых, необходимо учитывать место отправки голосовых сообщений. Шумные или публичные места (например, общественный транспорт или улицы) могут создавать дополнительные помехи, и собеседник не сможет распознать отправленную информацию, к тому же запись голосовых сообщений может нарушать комфорт окружающих людей.

В-третьих, следует обратить внимание на то, как часто и по какой причине вы отправляете голосовые сообщения. Как и любой другой вид общения, голосовые сообщения должны быть уместны. Если вы отправляете их слишком часто, это может вызывать раздражение у ваших собеседников. Кроме того, важно помнить, что в голосовых сообщениях может быть больше информации, чем собеседник готов принять, поэтому стоит следить за длиной и содержанием сообщений.

Нормы использования голосовых сообщений могут различаться в зависимости от социального контекста, в котором они используются.

1. Личное общение:

- голосовые сообщения в этом контексте могут использоваться для установления личной связи и общения с близкими и друзьями;
- рекомендуется использовать голосовые сообщения для передачи важной информации, которую трудно выразить в письменной форме, это могут сделать эмоции или тон голоса;
- не стоит злоупотреблять голосовыми сообщениями в личной переписке, чтобы не перегружать друзей или близких.

2. Рабочая коммуникация:

- в этом контексте голосовые сообщения могут использоваться для более быстрой и эффективной коммуникации между коллегами или работниками;
- необходимо убедиться, что голосовые сообщения не нарушают рабочих процессов и не создают лишнего шума на рабочем месте.

3. Образовательный контекст:

- в образовательной среде голосовые сообщения могут использоваться для более удобного общения между преподавателями и студентами;
- необходимо убедиться, что голосовые сообщения не нарушают учебный процесс и не используются в качестве способа обходить учебные задания.

Рекомендации по использованию голосовых сообщений в социальных сетях:

1. Старайтесь использовать голосовые сообщения только в тех ситуациях, когда сделать это удобнее и результат будет эффективнее, чем от написанного текста. Не стоит превращать переписку в длинные голосовые монологи, которые будут сложно прослушать и понять.

2. Держите свой голосовой репертуар в рамках общепринятых норм этикета. Не используйте ругательства, не говорите о личных проблемах, не демонстрируйте недостатки воспитания.

3. Старайтесь подбирать нужный тон голосового сообщения в зависимости от контекста и ваших отношений с адресатом. Например, если вы общаетесь с начальником, то лучше выбрать более формальный или нейтральный тон.

4. Если вам нужно передать сложную информацию или инструкцию, то лучше использовать текстовое сообщение. В этом случае получатель сможет прочитать сообщение несколько раз и осознать все детали.

5. Не стесняйтесь применять эмодзи в конце голосового сообщения, это придает вашим сообщениям душевность и настроение.

Заключение. В результате проведенного исследования были выявлены особенности использования голосовых сообщений в социальных сетях и мессенджерах. Определены нормы и правила использования голосовых сообщений в разнообразных социальных контекстах. Также были предложены рекомендации по использованию голосовых сообщений в коммуникациях, которые могут помочь повысить качество общения, снизить риск конфликтов и недопонимания между пользователями.

Важно отметить, что с развитием интернет-технологий нормы использования голосовых сообщений могут меняться. Поэтому необходимо постоянно адаптироваться к происходящим вокруг изменениям и соблюдать общепринятые нормы сетевого этикета. В целом, голосовые сообщения — это удобный и эффективный способ общения в социальных сетях, но необходимо помнить, что они могут вызывать недопонимание и нарушать личные границы других людей.

Список литературы

1. Загоруйко И.Н. Интернет-дискурс в современном коммуникационном пространстве. *Вестник Костромского государственного университета им. Н. А. Некрасова*. 2012;18(3):56–60.
2. Корабань Н.А., Дикарева А.В. Сетикет, или Правила речевого поведения в сети Интернет. *Филология: научные исследования*. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/setiket-ili-pravila-rechevogo-povedeniya-v-seti-internet> (дата обращения: 01.03.2023).
3. Магомедова Л.М. Интернет-коммуникации в социальной сфере. *Электронный научный журнал «Известия высших учебных заведений. Северо-Кавказский регион. Общественные науки»*. 2019;2(62):14–19.
4. Сергодеев В.А. Коммуникативные практики в сетевых интернет-сообществах. *Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 1. Регионоведение: философия, история, социология, юриспруденция, политология, культурология*. 2014;1(135):138–143.
5. Зенкин С.В. Интернет как социально-культурный феномен. *Научные ведомости БелГУ. Серия: Гуманитарные науки*. 2014;2(18):97–92.
6. Кролл Э. *Всё об Интернете*. Киев: BHV; 1995. 234 с.
7. Матусевич А.А. *Общение в социальных сетях. Прагматический, коммуникативный, лингвостилистический аспекты характеристики*. Дис. канд. филолог. наук. Киров; 2016. 90 с.
8. Кронгауз М.А. *Русский язык на грани нервного срыва*. Москва: Corpus; 2019. 512 с.
9. Соловьева Е. «Господа, послушайте»: правила этикета голосовых сообщений. Mir24.tv. URL: <https://mir24.tv/articles/16459081/gospoda-poslushajte-pravila-etiketa-golosovyh-soobshchenii> (дата обращения: 01.03.2023).
10. Ландышева О.Ю., Копачева Е.Н., Волков С.А. Голосовые сообщения в WhatsApp: личностные характеристики пользователей и особенности использования. *Молодежный научный вестник*. 2019;33(227):242–245.

Об авторах:

Болотова Елена Анатольевна, доцент кафедры «Документоведение и языковая коммуникация» Донского государственного технического университета (344003, РФ, г. Ростов-на-Дону, пл. Гагарина, 1), кандидат филологических наук, bolotovaelena2008@rambler.ru.

Казанкова Екатерина Дмитриевна, магистрант кафедры «Информационные технологии» Донского государственного технического университета (344003, РФ, г. Ростов-на-Дону, пл. Гагарина, 1), cazankowa2014@ya.ru

About the Authors:

Elena A. Bolotova, associate professor of the Document Science and Language Communication Department, Don State Technical University (1, Gagarin sq., Rostov-on-Don, 344003, RF), Cand. Sci. (Philology), bolotovaelena2008@rambler.ru

Ekaterina D. Kazankova, Master's degree student of the Information Technologies Department, Don State Technical University (1, Gagarin sq., Rostov-on-Don, 344003, RF), cazankowa2014@ya.ru