

Міністерство освіти і науки України  
Київський національний лінгвістичний університет  
Кафедра германської та фіно-угорської філології

## **КУРСОВА РОБОТА**

**на тему: «Мовленнєвий етикет в онлайн спілкуванні  
англійською та українською мовами»**

Студентки 3 курсу групи Па 03-20  
факультету германської філології і перекладу  
денної форми здобуття освіти  
спеціальності 035 Філологія,  
Макарчук Діани-Дарини Костянтинівни  
Науковий керівник:  
кандидат педагогічних наук, доцент  
Соколець Ірина Іллівна

Національна шкала \_\_\_\_\_

Кількість балів \_\_\_\_\_

Оцінка ЄКТС \_\_\_\_\_

м. Київ – 2023 р.

Ministry of Education and Science of Ukraine

Kyiv National Linguistic University

Department of Germanic and Finno-Ugric Philology

**COURSE PAPER**

**Speech Etiquette in Online Communication in English and  
Ukrainian**

**Diana-Daryna Makarchuk**

Group Pa 03-20

Department of Germanic Philology and Translation

Supervisor:

Assoc. Prof. IRYNA SOKOLETS

PhD (Pedagogics)

Kyiv 2023

## **ЗМІСТ**

**ВСТУП** 4

**РОЗДІЛ 1. ЛІНГВІСТИЧНА КОНЦЕПЦІЯ ОНЛАЙН  
СПІЛКУВАННЯ** 6

1.1 Інтернет-дискурс та його характерні особливості 6

1.2 Жанри онлайн-спілкування 8

1.3 Мова Інтернету 11

**Висновки до 1 розділу** 14

**РОЗДІЛ 2. МОВЛЕННЄВИЙ ЕТИКЕТ У ЖАНРАХ ОНЛАЙН  
СПІЛКУВАННЯ** 16

2.1 Мовленнєвий етикет, його особливості та функції 16

2.2 Поняття мережевого етикету, його формули в онлайн-  
спілкуванні в англійській та українській мовах 19

**Висновки до 2 розділу** 21

**ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ** 23

**РЕЗЮМЕ** 24

**RÉSUMÉ** 25

**СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ** 26

## ВСТУП

Мовленнєвий етикет можна назвати системою усталених прийомів спілкування, прийнятих відповідно до соціальних ролей тих, хто спілкується, і моральних норм поведінки людей у суспільстві. Мовленнєвий етикет поширюється на різні типові ситуації, в яких використовуються різні мовні конструкції, кліше, закріплені національними культурними традиціями. Кожного разу в певних ситуаціях ми повторюємо стереотипну поведінку, включно з мовою, яка не усвідомлюється й автоматично використовується, коли це необхідно.

На даний момент у світі існує досить багато форм і методів спілкування, і чимало з них так чи інакше пов'язані з сучасними технологічними можливостями, особливо вираженими через використання глобальної комп'ютерної мережі *Інтернет*. Онлайн-спілкування, як і звичайне спілкування, має два аспекти: обмін інформацією та її сприйняття, взаємне визнання та побудова стосунків. Люди зробили величезні стрибки в розвитку науки і техніки в останньому столітті, відкривши новий простір для людської діяльності. Таким чином, поява і розвиток цифрових і комп'ютерних технологій, а згодом і масове поширення персональних комп'ютерів відкрили новий тип взаємодії, так зване «онлайн-спілкування» або «онлайн-комунікація».

У кожному суспільстві, як в українському, так і в англійському, етикет поступово розвивався як система певних правил поведінки. У лінгвістиці дослідження мовленнєвого етикету включають аналіз форм ввічливості, вживання вітальних та дякувальних слів, ввічливих форм запитань та інших мовних конструкцій, які використовуються для вираження ввічливості та поваги до іншої людини. У соціології та психології дослідження можуть бути спрямовані на вивчення того, які мовленнєві прояви викликають позитивну та негативну реакції у людей, а також які культурні та соціальні чинники впливають на вживання мовленнєвого етикету. Комунікаційні науки також займаються дослідженням мовленнєвого етикету та його впливу на

ефективність комунікації та взаєморозуміння між людьми. У загальному розумінні, дослідження мовленнєвого етикету вимагає міждисциплінарного підходу та використання різних методів у різних наукових галузях.

**Актуальність теми дослідження** у розумінні комунікації між користувачами Інтернету та використанні певних засобів онлайн-спілкування, для забезпечення ефективного та продуктивного спілкування в онлайн-середовищі.

**Метою курсової роботи** є визначення й опис формул мовленнєвого етикету в онлайн спілкуванні англійською та українською мовами.

Для досягнення мети роботи були поставлені наступні **завдання**:

- дослідити поняття мовленнєвого етикету;
- окреслити поняття онлайн-спілкування;
- визначити особливості жанрів інтернет-дискурсу;
- дослідити різні аспекти міжкультурної комунікації в українській та англійській мовах.

**Об'єктом дослідження** є мовленнєва поведінка в онлайн спілкуванні.

**Предметом дослідження** є етикетні мовленнєві кліше, які використовуються у віртуальному просторі: соціальних мережах, месенджерах, форумах та інших онлайн-платформах.

**Матеріалами дослідження** є текстові повідомлення в онлайн-середовищі, соціальних мережах та форумах, такі як Telegram, Viber, TikTok, Instagram. Дослідження соціальної поведінки в мережі, експертні оцінки, а також дослідження літератури та результатів попередніх досліджень в галузі мовленнєвого етикету в онлайн-спілкуванні.

## РОЗДІЛ 1

### АСПЕКТИ ОНЛАЙН СПІЛКУВАННЯ

## 1.1 Інтернет-дискурс та його характерні особливості

*Інтернет-дискурс* — це комунікаційна діяльність в Інтернеті, що включає письмову та усну взаємодію між користувачами. Інтернет-дискурс може мати кілька форм, включно з електронною поштою, чатами, форумами, соціальними мережами та відео-конференціями.

Специфіка інтернет-дискурсу полягає в його унікальних особливостях, серед них:

1) Анонімність: у багатьох випадках користувачі можуть взаємодіяти анонімно, що дозволяє їм вільно висловлювати свої думки та переконання, не боючись критики.

2) Спільнота: Інтернет-дискурс дає змогу користувачам формувати спільноти зі спільними інтересами та цінностями.

3) Швидкість: Інтернет-дискурс може передавати повідомлення швидше і миттєвіше, порівняно з традиційними засобами комунікації, такими як пошта або телефон.

4) Нелінійність: Інтернет-дискусії можуть бути нелінійними, оскільки учасники можуть приєднатися до обговорення з будь-якої точки теми та в будь-який час.

5) Мультикультуралізм: Інтернет-дискурс дозволяє користувачам з різних країн і культур взаємодіяти один з одним, що може призвести до більшого взаєморозуміння і толерантності.

6) Неправильна граматики та орфографія: швидкість обміну повідомленнями означає, що багато користувачів не приділяють належної уваги орфографії та граматиці.

7) Емоції: оскільки невербальне спілкування у віртуальному просторі неможливе, користувачі можуть виражати свої емоції за допомогою символів, таких як смайлики та емодзі.

8) Залежність від контексту: оскільки в онлайн-дискусії можуть брати участь користувачі з різних культур і мов, розуміння тексту може залежати від контексту і попереднього досвіду користувача.

9) Великий обсяг інформації: оскільки дискусії генерують великий обсяг повідомлень, важливо мати можливість швидко та ефективно сканувати текст, щоб знайти необхідну інформацію.

Оскільки Інтернет-дискурс стає все більш поширеним, дослідники лінгвістики та комунікації активно вивчають його особливості та соціальні наслідки. Наприклад, дослідження показали, що онлайн-дискурс впливає на ставлення людей до певних тем і питань, на формування думок і переконань.

Зокрема, Інтернет-дискурс також має значний вплив на мову, оскільки користувачі часто створюють нові слова, аббревіатури та вирази, які стають частиною загальноживаних мовних дій. Наприклад, такі терміни, як "*меми*", "*тролінг*", "*емодзі*" та "*хештеги*" з'явилися саме в Інтернет-дискурсі.

Важливими питаннями є також фільтрація та модерація вмісту. Багато обговорень можуть містити твердження або матеріали, які не відповідають здоровому глузду. З цієї причини багато платформ і соціальних мереж мають власні правила та алгоритми для модерації контенту і запобігання поширенню негативних повідомлень.

Таким чином, Інтернет-дискурс є важливим інструментом комунікації в сучасному суспільстві, з унікальними характеристиками та впливом на мову і соціальні практики.

## **1.2 Жанри онлайн-спілкування**

Онлайн-спілкування стало невід'ємною частиною людського життя, особливо з поширенням сучасних месенджерів та соціальних мереж. Нині, люди проводять безліч часу спілкуючись, працюючи та відпочиваючи в



соціальних мережах. Жанри онлайн-спілкування дуже різноманітні, залежно від платформи та мети спілкування.

Наприклад **електронна пошта** — одна з найпоширеніших і найстаріших форм онлайн-комунікації, що дозволяє надсилати повідомлення та файли через Інтернет. Зазвичай, електронні пошти використовуються для професійного онлайн-спілкування, наприклад надсилання листів чи документів. Найпоширенішими закордонними поштовими сервісами є: *Gmail, Outlook, Yahoo mail, Zoho mail, AOL mail* та інші. В Україні є свій топ, це: *Ukr.net, I.ua, Meta.ua, Online.ua*.

**Месенджери** — це програми, які дозволяють користувачам обмінюватися повідомленнями, файлами, фотографіями та відео з іншими користувачами. Особисті повідомлення та групові чати є популярними жанрами у *Viber* і *Telegram*, які дозволяють користувачам спілкуватися з друзями, родиною та колегами в режимі реального часу. Тут можна зустріти не лише текстовий спосіб спілкування, але й відео та аудіо-повідомлення. У таких повідомленнях користувачі зазвичай використовують неформальну мову, включаючи аббревіатури та емодзі. Але також *Viber* та *Telegram* використовуються і в професійних цілях. Завдяки цим платформам, користувачі з легкістю можуть проводити онлайн-конференції, спілкуючись зі своїми колегами у прямому ефірі. Наразі платформою *Viber* користуються понад 1 млрд. користувачів у 190 країнах, а кількість активних користувачів *Telegram* перевищила 500 мільйонів щомісяця.

**Соціальні мережі** — це онлайн-платформи, які дозволяють користувачам створювати профілі, додавати друзів і обмінюватися повідомленнями та іншою інформацією. *Instagram* входить до такого жанру. Він призначений для спілкування, заснованого на візуальному контенті: основними жанрами в *Instagram* є пости з фото і відео, сторіз (короткі відео, які зникають через 24 години) і месенджери, які надсилають приватні повідомлення. На даній платформі також можливі відео-дзвінки та прямі ефіри. Завдяки цьому, користувачі так само, можуть використовувати цей

додаток не лише задля розважальних цілей. Завдяки *Instagram* популярності набрали безліч онлайн-професій. Вже зараз, на цій платформі можна зустріти такі професії як SMM-менеджер, аккаунт-менеджер, блогер, менеджер з продажу у соцмережах, ком'юніті менеджер та інші. Особливого значення в *Instagram* набуває створення естетично привабливої візуальної культури, зокрема використання фільтрів, маніпуляцій з фото та відео, хештегів. *Instagram* називають найпопулярнішим сервісом у світі, його аудиторія нині досягла понад 1,5 млрд. користувачів.

**TikTok** — це соціальна мережа, що базується на кількох відеожанрах, серед яких короткі танцювальні відео, комедійні скетчі, відео про красу та моду та освітні відео. *TikTok* можна використовувати як для спілкування з друзями, так і для створення контенту та здобуття популярності. На цій платформі можна зустріти як розважальний, так і науковий контент. Як месенджер *TikTok* не є популярним, адже базується в основному на відео та прямих ефірах. Нині, можна зустріти безліч людей, які заробляють та розвивають свою справу на цьому сервісі. Він набирає популярності щодня, заохочуючи нових користувачів приєднатися до великої сім'ї *TikTok*.

**Дослідження** жанрів онлайн-комунікації зосереджені на різних формах спілкування в інтернеті та їхніх характеристиках. Соціальні мережі є одними з найпоширеніших засобів онлайн-комунікації сьогодні. Тому слід розглянути основні жанри спілкування в мережах та деякі приклади.

1) **Пости (статуси)** це повідомлення, які користувачі публікують у своїх профілях у соціальних мережах. Пости можуть містити широкий спектр інформації, від особистих думок і вражень до новин і рекламних повідомлень. Прикладами є *Facebook*, *Instagram* та *Twitter*.

2) **Фото та відео** це жанр, в якому користувачі можуть ділитися фотографіями та відео онлайн. Цей жанр дуже популярний у таких соціальних мережах, як *Instagram*, *YouTube* і *TikTok*.

3) **Коментування** це жанр, в якому користувачі можуть висловлювати свої думки та коментарі до постів і повідомлень інших користувачів.

Приклади включають *Facebook*, *Instagram* та *Twitter*.

4) **Приватні повідомлення** це жанр, який дозволяє користувачам спілкуватися приватно один на один. Цей жанр дозволяє користувачам обговорювати приватні питання і продовжувати розмови, розпочаті в інших жанрах спілкування. Приклади: *Facebook Messenger*, *WhatsApp*, *Viber*.

5) **Форуми та групи** це жанр, який дозволяє користувачам зі спільними інтересами спілкуватися на форумах і в групах. Цей жанр зазвичай використовується для обговорення конкретних тем або питань. Прикладами є *Reddit*, *Ukraineforum* та форуми на веб-сайтах з інформативним контентом.

6) **Блоги та персональні веб-сайти** це жанри, де користувачі можуть публікувати власний контент у вигляді статей, фотографій, відео тощо. Цей жанр часто використовується для ведення особистого блогу, висловлення думок та ідей або просування власного бренду. Прикладами є *WordPress*, *LiveJournal* або *Medium*.

7) **Онлайн-ринки** це жанр, де користувачі можуть купувати і продавати товари та послуги онлайн. Онлайн-ринки зазвичай пропонують безпечні та зручні способи оплати та доставки товарів. Прикладами є *Amazon*, *eBay* або ж *OLX*.

**Жанри онлайн-спілкування** є важливими елементами сучасної комунікації. Вони дозволяють користувачам швидко та ефективно спілкуватися один з одним, передавати інформацію та почуття за допомогою різноманітних вербальних і невербальних засобів. Використання таких жанрів повинно бути відповідальним та в межах правил комунікації в онлайн-середовищі.

### 1.3 Мова Інтернету

З появою соціальних мереж, месенджерів та пошукових систем людське особисте та професійне життя змінилися. Інтернет і досі розвивається кожного дня, створюються штучні інтелекти, боти, сотні та тисячі нових веб-сайтів з ще новішою інформацією. В наслідок розвитку новітніх технологій та засобів спілкування в Інтернеті і виникла «*Мова Інтернету*». Вона відрізняється від загальновідомих людям мов та має багато особливостей та нових термінів. *Інтернет-сленг*, або так званий *інтернет-жаргон* це набір спеціальних словесних скорочень та термінів, які використовуються в онлайн-спілкуванні. Інтернет-сленг забезпечує швидше та ефективніше спілкування у мережі, але він може здатися складним для людей, котрі тільки відкривають для себе онлайн-спілкування та ще не володіють певними специфічними термінами.

Мова Інтернету також включає в себе такі візуальні елементи як *емодзі (смайлики), мєми, гіфки та стікєри*. Вони використовуються задля легшої передачі емоцій своєму співрозмовнику та забарвлення спілкування. Наразі, вони з кожним днем набирають все більшої популярності, а також постійно оновлюються. Власники месенджерів та соціальних мереж навіть створюють свої власні візуальні елементи задля виділення з сотні інших мереж. Мобільні додатки, та навіть операційні системи вважають емодзі, стікєри та гіфки важливим етапом у оновленні продукту, адже саме вони мають великий попит серед користувачів. Мова Інтернету постійно та швидко змінюється та розвивається. Користувачі часто використовують *скорочення або абрєвіатури* у неформальному спілкуванні. Ось деякі з них: «*LOL*» (*Laugh Out Loud*), «*OMG*» (*Oh My God*), «*IDK*» (*I Don`t Know*), «*BTW*» (*By The Way*) та багато інших. Такі вирази з'являються задля скорочення звичайних повідомлень та економії часу при онлайн-спілкуванні.

Крім того, в Інтернет-спілкуванні також є своя специфічна граматика та *структура речень*. Відсутня крапка в кінці речення не буде вважатися помилкою, чи незакінченим реченням у онлайн-повідомленні. У соціальних мережах навпаки цінуються короткі та структуровані повідомлення.

Користувачі зазвичай використовують прості та короткі речення, а деколи й просто емодзі чи стікери аби комусь відповісти.

На жаль, в Інтернет-спілкуванні не все є ідеальним. У мережі можна часто зустріти орфографічні чи граматичні помилки, а деколи й недбале використання мови. У найгірших випадках інформація не зможе бути зрозумілою для інших користувачів, або несприйнятливою для модерації додатків чи сайтів. Потрібно вміти правильно скорочувати повідомлення, коли це потрібно, але не нехтувати загальними правилами спілкування.

Крім того, у «Мові Інтернету» існують також і свої правила етикету та культура. Загальноприйнятими правилами вважаються: *дотримання ввічливого спілкування, повага до співрозмовників, використання ввічливих форм, відповідальне та обережне користування інформацією, відсутність образ та дискримінації інших користувачів Інтернету.*

З мовної точки зору, мова Інтернету також має свої особливості. Англійська мова є найпопулярнішою мовою не лише у живому спілкуванні, а й в її онлайн версії. Вона визнана універсальною мовою міжнародного спілкування в мережі. Майже всі додатки, сайти та месенджери містять мовну розкладку, версію чи переклад на англійську, даючи змогу користувачам зі всього світу користуватися цими засобами.

У мережі Інтернет використовуються різні формули, аббревіатури та скорочення, які часто застосовуються під час онлайн-спілкування. Нижче наведено деякі з найпоширеніших **формул** та їх значення:

*LOL* — "Laugh out loud" (сміятися в голос). Ця аббревіатура використовується для позначення того, що щось було дуже смішним.

*OMG* — "Oh my God" (О, мій Боже). Ця аббревіатура використовується для позначення здивування або шоку.

*BRB* — "Be right back" (скоро повернусь). Ця аббревіатура використовується для позначення того, що людина відходить на короткий перерву, але повернеться незабаром.

*AFK* — "Away from keyboard" (подалі від клавіатури). Ця аббревіатура використовується для позначення того, що людина тимчасово покинула свій комп'ютер або пристрій.

*IMO* — "In my opinion" (на мою думку). Ця аббревіатура використовується для вираження власної думки щодо якогось питання.

*BTW* — "By the way" (між іншим). Ця аббревіатура використовується для додаткової інформації про щось.

*TTYL* — "Talk to you later" (поговоримо пізніше). Ця аббревіатура використовується для позначення того, що людина повернеться до розмови пізніше.

*IRL* — "In real life" (в реальному житті). Ця аббревіатура використовується для відмінення онлайн-життя від реального життя.

*SMH* — "Shaking my head" (трусити головою). Ця аббревіатура використовується для вираження розчарування або незадоволен

У цілому, мова Інтернету є складним та швидкозмінним явищем, яке відрізняється від загальноприйнятих мов за своєю специфікою. Вона поєднує у собі різні способи самовираження користувачів, різні культури та традиції спілкування. Користувачі по суті самі створюють актуальні засоби онлайн-спілкування, тим самим постійно змінюючи саму мову. А також у світі онлайн-спілкування формули та скорочення дуже поширені, оскільки вони дозволяють людям ефективно і швидко виражати свої думки та ідеї. Хоча ці формули можуть бути корисними, важливо також розуміти, що не всі люди розуміють їх значення. Тому важливо використовувати їх тільки там, де вони є доречними і зрозумілими для інших користувачів.

## ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1

Тож, *Інтернет-дискурс* — це специфічний та складний процес комунікації, який має свої особливості та відрізняється від усного або письмового спілкування. У сучасному світі він не є новинкою та є дуже

поширеним серед усіх поколінь та країн в цілому. *Інтернет* це засіб для пізнання нової інформації, він об'єднує велику кількість мереж та мільйони пристроїв з усіх куточків планети з метою обміну або передачі інформації та доступу до інформаційних та технологічних ресурсів.

*Онлайн-комунікація* це обмін інформацією між людьми за допомогою Інтернету та комп'ютерних технологій. Вона включає в себе спілкування через соціальні мережі, електронну пошту, месенджери, відеочат та інші онлайн-платформи. Онлайн-комунікація є важливою частиною сучасного життя, дозволяючи людям спілкуватися та обмінюватися інформацією в будь-який час і в будь-якому місці.

Аналізуючи *жанри онлайн-спілкування*, можна зробити висновок, що соціальні медіа стають все більш універсальним засобом комунікації в інтернеті. Різноманітність жанрів дозволяє користувачам обирати ту форму спілкування, яка найбільше відповідає їхнім потребам та інтересам. Однак важливо пам'ятати, що кожен жанр має свої правила та нюанси для ефективної та продуктивної комунікації в соціальних мережах.

*Мова Інтернету* є самостійною, вона постійно змінюється та розвивається, а також відрізняється від традиційних мов. Це свідчить про те, що Інтернет-дискурс сам по собі є унікальним, його жанри та мова набувають особливого забарвлення та використання Інтернет-користувачами. Вона постійно змінюється, має свої етикетні норми та правила. Інтернет мова потребує відповідного розуміння та вмінь у використуванні притаманних їй особливостей, таких як: скорочення, абрєвіатури, емодзі, стікери, гіфки чи сленг. Вона потребує адаптації для ефективної та зрозумілої комунікації серед онлайн-користувачів.

Використання правильної формули може допомогти досягти більшого рівня ефективності та успіху в комунікації з іншими людьми в Інтернеті. Зокрема, правильно підібрана формула може допомогти залучити більше уваги до свого повідомлення, виразити свої емоції та почуття, підсилити ефект гумору та інші важливі моменти комунікації.

Проте, важливо не перестаратися та використовувати формули з розумінням контексту та цільової аудиторії, оскільки в іншому випадку можна спричинити негативну реакцію та навіть образу людей. Тому, використовуючи формули в онлайн-спілкуванні, потрібно бути уважним та емпатичним до інших людей, дотримуватися моральних та етичних принципів мовленнєвого етикету та не забувати про взаємодію з іншими людьми в реальному житті.

## РОЗДІЛ 2

### МОВЛЕННЄВИЙ ЕТИКЕТ У ЖАНРАХ ОНЛАЙН СПІЛКУВАННЯ

#### 2.1 Мовленнєвий етикет, його особливості та функції

*Мовленнєвий етикет* це сукупність норм і правил мовленнєвої поведінки, які визначають прийнятні способи спілкування в різних ситуаціях. Він також передбачає дотримання норм етикету, культури мовлення та мовленнєвої поведінки, наприклад, при спілкуванні із людьми різного віку, статі, соціального статусу, різних культур та етнічних груп.

*Мовленнєвий етикет* передбачає правильне використання мови, уникнення образливих чи нецензурних висловлювань, дотримання встановлених норм правопису та граматики, вміння правильно висловлюватись з урахуванням контексту та ситуації. Мовленнєвий етикет є важливою складовою успішного міжособистісного спілкування, професійної діяльності та взаємодії в різних соціальних групах. Він відображає культурні



та моральні цінності суспільства і допомагає уникнути конфліктів та непорозумінь.

До *прикладів мовленнєвого етикету* можна включити:

- 1) Використання відповідних форм вітання та прощання (наприклад, "доброго ранку", "до побачення").
- 2) Вживання загальноприйнятих слів ввічливості у відповідній формі (наприклад, "будь ласка", "дякую").
- 3) Уникання образливої, вульгарної чи нецензурної лексики.
- 4) Використання мови і тону голосу відповідно до ситуації та особистості співрозмовника.
- 5) Дотримання правил мовленнєвої поведінки в різних ситуаціях спілкування (наприклад, при спілкуванні з викладачами чи колегами по роботі), а також культурних норм і традицій інших країн та різних культур.

***Мовленнєві вислови*** це сукупність слів і виразів, які використовуються для вираження думок, почуттів, ідей і цілей спілкування. Це ключ до успішної комунікації. Правильне використання мовленнєвих висловів може допомогти підтримувати гарну атмосферу спілкування та зменшити ризик непорозумінь і конфліктів.

Мовленнєві вислови так само важливі в *онлайн-спілкуванні*, як і в реальному житті. В онлайн-спілкуванні ви не можете бачити обличчя або тіла іншої людини і не можете чути її тон голосу, тому мовленнєві вислови є єдиними засобами взаємодії. Важливі усні вирази, які використовуються в онлайн-спілкуванні, включають:

- 1) *Привітання і прощання* допомагають показати, що Ви поважаєте іншу людину і цінуєте, що вона знайшла час для спілкування з Вами. Наприклад, "Привіт! Як справи?", "Дякую, що поговорили зі мною, скоро побачимося!" тощо.

2) *Подяка* покажіть, що ви цінуєте допомогу чи пораду, яку отримали від співрозмовника. Наприклад: "Дякую за пораду, вона була дуже корисною!" тощо.

3) *Прохання про допомогу* якщо у вас виникають труднощі із завданням чи проблемою, корисно попросити про допомогу. Наприклад: "Я не знаю, як вирішити це завдання, будь ласка, допоможіть мені".

4) *Висловлення думок* відкрите висловлення своїх думок та ідей може допомогти стимулювати дискусію. Наприклад: "На мою думку, ми повинні зробити це по-іншому".

5) *Вибачайтеся* якщо ви зробили або сказали щось не так, вибачення може зменшити ймовірність конфронтації. Наприклад: "Вибачте, я не хотів вас образити".

Мовленнєві вирази в онлайн-спілкуванні, як і в реальному житті, використовуються для передачі широкого спектру повідомлень, інформації та емоцій. Однак у контексті онлайн-спілкування кожне з них має свої особливі властивості. Одним з найважливіших мовленнєвих висловів в онлайн-спілкуванні є *повідомлення*. Вони використовуються для передачі інформації, запитань або відповідей. Під час написання повідомлень важливо дотримуватися мовленнєвих правил, щоб забезпечити належне взаєморозуміння з іншою стороною.

Важливо також звертати увагу на *культуру спілкування*, тобто використання ввічливих виразів, таких як "будь ласка", "дякую", "перепрошую", "вибачте", "доброго ранку" і "привіт". Так можна підтримувати добрий контакт зі співрозмовником і зберігати позитивний тон спілкування.

Культура спілкування в Інтернеті може залежати від культурних особливостей і національних традицій кожної країни. Тому розглянемо культуру спілкування в Інтернеті в Україні та Великобританії.

В Україні вважається важливим дотримуватися загальноприйнятих правил етикету в онлайн-спілкуванні, таких як вітання на початку розмови, вибір відповідного тону і стилю залежно від контексту і людини, вибачення і подяка в належній манері, а також повага до приватності і конфіденційності. Український уряд також вживає заходів для забезпечення дотримання правил етикету в онлайн-спілкуванні. В Україні, як і в багатьох країнах Східної Європи, емодзі та інші символи часто використовуються для вираження емоцій і настрою.

З іншого боку, у Великій Британії ввічливість високо цінується в онлайн-спілкуванні і часто використовуються більш формальні форми спілкування, особливо в офіційній та діловій сфері. Крім того, використання ненормативної лексики та образливих висловлювань у Великій Британії є неприпустимим у будь-якій формі спілкування, в тому числі в Інтернеті.

Загалом, культура спілкування в Інтернеті в Україні та Великій Британії може відрізнятися залежно від культурних традицій та етичних стандартів кожної з країн. Однак, незалежно від цього, важливо дотримуватися загальних правил поведінки та етикету в онлайн-середовищі.

*Загальний принцип* мовленнєвого етикету це висловлюватися у зрозумілій і прийнятній формі при спілкуванні з іншими людьми, не ображаючи їх і не порушуючи їхніх прав. Мовленнєвий етикет може відрізнятися залежно від культури, традицій і соціального статусу співрозмовників, тому важне обхідно знати правила мовленнєвого етикету.

## **2.2 Поняття мережевого етикету, його формули в онлайн-спілкуванні в англійській та українській мовах**

*Нетикет*, або *мережевий етикет* це певні правила поведінки в онлайн-спілкуванні, які визначають, як саме люди повинні поводити себе спілкуючись в Інтернеті. Ці правила включають у себе ввічливе поводження

з іншими користувачами, етикет у соціальних мережах, чатах, месенджерах тощо.

У англomовному середовищі мережевий етикет відомий як «*netiquette*» і на відміну від традиційного етикету, який пов'язаний з правилами поведінки, які регулюють зовнішні прояви людських взаємин у реальному житті, мережевий етикет відповідає за правила поведінки та традиції у комп'ютерній мережі. Він має свої нюанси та певні загальноприйняті правила.

Український нетикет також має свої правила, хоча й не сильно відрізняється від його англійської версії. В Україні також слід дотримуватись певних правил ввічливості, поваги до інших користувачів, не використовувати образливі вислови, чи капс-лок, а також звертати увагу на час відповіді на повідомлення.

Належна та правильна поведінка в Інтернеті створює сприятливе середовище для всіх користувачів. Вона допомагає підтримувати позитивну та ввічливу атмосферу, покращити взаєморозуміння між учасниками, уникнути певних непорозумінь чи конфліктів, зміцнити свій професійний статус, як ввічливого користувача, або ж зміцнити дружбу між людьми з різних країн та культур.

Деякі з основних правил *поведінки в онлайн-спілкуванні включають*:

- Підтримування відповідного тону і формулювання повідомлень, щоб не образити і не зачепити інших учасників, бути ввічливими і поважати інші точки зору, навіть якщо вони відрізняються від власних.
- Уникати образливих висловлювань, розпалювання конфліктів та агресивної поведінки, звертати увагу на орфографію та граматику, щоб повідомлення було зрозумілим, розбірливим та легким для читання (У англійському неформальному онлайн-спілкуванні можливі певні скорочення слів чи аббревіатури, проте вони не є загальноприйнятими для всіх країн).

- Не використовувати аббревіатури або жаргонізми, які можуть бути незрозумілими іншим учасникам, звертатися до людей по імені та не використовувати прізвища чи нікнейми без дозволу.
- Також необхідно завжди вітатися, в Україні вважається невічливим, почати розмову без вітання чи закінчувати без прощання.
- Уникати поширення неправдивої або фейкової інформації.
- Відповідати на повідомлення вчасно і лаконічно, щоб не затягувати розмову, особливо важливим це є при професійному спілкуванні. *Тайм-менеджмент* вважається однією з головних рис хорошого працівника.
- Старатися уникати використання смайликів та емоцій у професійному спілкуванні, а також пам'ятати про культурні та етикетні відмінності між користувачами з різних країн і культур. Якщо у англійській мові деякі скорочення такі як: *Ok (Okay)*, *LMN (Let Me Know)* тощо, вважаються прийнятими для професійного онлайн-спілкування, то в українській мові, це не буде вважатися ввічливим.
- Не використовувати в повідомленнях великі літери, оскільки вони можуть бути сприйняті як крик або роздратування; неправдиві коментарі, провокації та особисті нападки на інших учасників.
- Уникати використання відверто образливої або нецензурної лексики, а також використання аббревіатур, акронімів та складних жаргонізмів, оскільки вони можуть бути незрозумілими для інших учасників.
- Не використовувати онлайн-спілкування для спаму, реклами або продажу, якщо реклама не відноситься до професійного спілкування.
- Не розголошувати особисту інформацію про інших учасників без їхнього дозволу та не застосовувати грубу мову або, які є неприйнятними стосовно інших учасників.
- Бути обережним з використанням смайликів та емодзі, оскільки вони можуть по-різному інтерпретуватися різними людьми, використовувати

мову і тон, що відповідають контексту спілкування та близькості з іншими учасниками.

- Важливим правилом є не використовувати онлайн-спілкування для кібербулінгу, кібератак або іншої шкідливої поведінки.

Дотримуючись цих рекомендацій, учасники онлайн-спілкування можуть брати участь у здоровому і конструктивному онлайн-спілкуванні, де культура та етикет є важливими аспектами людських стосунків.

## **ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2**

Під час проведення дослідження на тему "Мовленнєвий етикет, його особливості та функції. Поняття мережевого етикету, його формулювання в англійському та українському онлайн-спілкуванні" було виявлено, що мережевий етикет є важливим аспектом Інтернет-спілкування, який допомагає користувачам зі всього світу підтримувати культурне та ввічливе спілкування з іншими людьми. Він допомагає уникнути можливих непорозумінь і конфліктів та забезпечує ефективне спілкування з учасниками з різних країн та культур.

Основними правилами нетикету в англійських та українських мережах є повага до співрозмовників, ввічливість та врахування культурних та мовних особливостей. Також було виявлено, що використання мови та лексики в онлайн-спілкуванні може відрізнятися в різних культурах і мовах.

Дослідження показало, що формули етикету в Інтернеті можуть відрізнятися від мережі до мережі і що їх дотримання залежить від культурних і мовних особливостей користувачів.

Таким чином, онлайн-етикет є важливим аспектом онлайн-комунікації, і його дотримання може забезпечити більш ефективне і приємне спілкування в мережі та уникнути можливих конфліктів і непорозумінь. Врахування культурних і мовних особливостей користувачів допомагає гарантувати, що етикет в Інтернеті є прийнятним для різних культур і мов.

## ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

У сучасному світі **онлайн-спілкування** відіграє важливу роль у людських життях. Онлайн-дискурс створює різні **жанри спілкування**, які вимагають певного **мовленнєвого етикету**. Аби бути успішним в онлайн-спілкуванні, необхідно знати мовні норми, традиції та правила спілкування в Інтернеті. У результаті дослідження можна зробити висновок, що **онлайн-дискурс** має свої особливості, які визначаються не лише лінгвістичними, але й технологічними та соціальними факторами. Жанри онлайн-комунікації характеризуються різними мовними засобами, стилями та функціями спілкування.

Правила поведінки в онлайн-спілкуванні включають дотримання мовленнєвого етикету, повагу до інших користувачів та уникнення негативних коментарів у спілкуванні. Крім того, важливо бути уважним до свого мовлення, використовувати правильну граматику та стиль, а також уникати різких і непристойних висловлювань.

Дослідження мовленнєвого етикету в жанрі онлайн-спілкування показало, що **мережевий етикет** є важливим елементом успішної комунікації в онлайн-середовищі. **Формули мережевого етикету** відрізняються в

англійській та українській мовах, але основні принципи загалом схожі. В обох країнах важливо бути уважним до спілкування в Інтернеті, використовуючи відповідний тон, стиль та мовленнєвий етикет. Необхідно дотримуватися правил поведінки, щоб зберегти гідність та повагу до співрозмовників.

Таким чином, вивчення поняття мовленнєвого етикету в жанрі онлайн-комунікації може забезпечити краще розуміння сучасних мовних практик в Інтернеті. Це важливо як для наукових досліджень, так і для практичного застосування, оскільки знання мережевого етикету є корисним для успішної комунікації в онлайн-середовищі.

## **РЕЗЮМЕ**

Провівши дослідження на тему: «Мовленнєвий етикет в онлайн-спілкуванні» було з'ясовано, що онлайн-спілкування може відрізнитися від традиційного спілкування за місцем, часом і форматом, а також тим, що існує безліч різних жанрів онлайн-дискурсу, включаючи соціальні мережі, месенджери, електронні пошти, додатки та блоги.

Крім того, мова Інтернету є особливою і деякі вирази, такі як аббревіатури, скорочення, емодзі (смайлики), стікери, гіфки та сленг, важко зрозуміти користувачам, які не знайомі з мовою Інтернету. Мовленнєвий етикет відіграє важливу роль у сприянні взаєморозумінню в онлайн-спілкуванні і включає в себе правила поведінки, ввічливості, поваги та грамотності.

Проаналізувавши етикет та його формули в англійському та українському онлайн-спілкуванні, відзначивши подібності та відмінності у використанні формул етикету, було визначено загальні правила нетикету в цих мовах. Насамкінець, важливо розуміти, що мовленнєвий етикет у жанрі Інтернет-спілкування є важливим елементом успішної комунікації, яка є комфортною та корисною для всіх користувачів.



## RÉSUMÉ

After conducting research on the topic of "Speech Etiquette in Online Communication," it is possible to conclude that online communication differs from traditional communication in terms of location, time, and format. Additionally, there are numerous genres of online discourse, including social media, messaging, email, apps, and blogs.

Moreover, the language used on the Internet is unique, and some expressions, such as abbreviations, acronyms, emojis, stickers, gifs, and slang, may be difficult for users unfamiliar with Internet language to understand. Speech etiquette plays an important role in promoting mutual understanding in online communication and includes rules of behavior, politeness, respect, and literacy.

By analyzing etiquette and its formulas in English and Ukrainian in online communication, similarities and differences in the use of etiquette formulas, common rules of netiquette in these languages were identified. Finally, it must be mentioned that speech etiquette in the genre of Internet communication is an essential element of successful communication, comfortable and useful for all users.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

- 1) Glowlish B. Business Speech Etiquette / B. Glowlish. - Oxford: Oxford University Press, 2009.
- 2) Hutchison T. English for Specific Purposes: A Learning-Centered Approach / Tom Hutchinson, Alan Waters. - Cambridge: Cambridge University Press, 1993.
- 3) Hymes D. Competence and performance in linguistic theory / D. Hymes // Language Acquisition: Models and Methods / [ed. by B. Huxley and E. Ingram]. London: Academic Press, 1971.
- 4) Johnson C. Intelligent Business. Coursebook. Pre-Intermediate Business English / C. Johnson. - Pearson Education Limited, 2006.
- 5) Jordan R. English for Academic Purposes: A Guide and Resource Book for Teachers / Robert Jordan. - Cambridge University Press, 1997.
- 6) McDonough J. Materials and Methods in ELT: [A teacher's guide] / Jo McDonough, Christopher Shaw. - Blackwell, 1998.
- 7) Богдан С. Мовний етикет українців: традиції і сучасність/ С. Богдан; [відп. ред. Л.О. Пустовіт]. – К.: Рідна мова, 1998.
- 8) Григор'єв Л. Л. Англійський мовний етикет [Електронний ресурс] / Л. Л. Григор'єв // Практичний інтернет-курс для студентів, які вивчають англійську мову.
- 9) Дубенко О. Ю. Порівняльна стилістика англійської та українських мов: [посібник для студентів та викладачів вищих навчальних закладів] / О. Ю. Дубенко. - Вінниця, 2005.

- 10) Етика ділового спілкування : [курс лекцій] / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка, М. П. Лукашевич, І. Б. Осечинська. - 2-ге вид., стереотип. - К. : МАУП, 2003.
- 11) Зусін В.Я. Етика та етикет ділового спілкування: Навчальний посібник/ В.Я. Зусін. – К.: Центр навчальної літератури.
- 12) Коваль А. Ділове листування: навч. посібник \ А. Коваль. - К. : Либідь.
- 13) Культура української мови: [довідник] / [уклад. С. Я. Єрмоленко, Н. Я. Дзюбишина-Мельник, К. В. Ленець та ін.] - К. : Либідь, 1990.
- 14) Палеха Ю. І. Ділова етика / Ю. І. Палеха: [навч.-метод. посіб.]. — К. : Вид-во Європ. ун-ту фінансів, інформ. систем, менеджм. і бізнесу, 2004.
- 15) Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування / Я. Радевич-Винницький. - Львів : Сполом, 2001.
- 16) Стельмахович М. Український мовленнєвий етикет / М. Стельмахович // Дивослово. - 1998.
- 17) Хміль Ф. І. Ділове спілкування: [навчальний посібник] / І. Ф. Хміль. - К.: «Академвидав», 2004.
- 18) Яковлева А. М., Афонська Т. М. Сучасний тлумачний словник української мови / М. Яковлева, Т. М. Афонська / [під ред. Ломакович С. В.]. - Харків : ТОРСІНГ ПЛЮС, 2007.