

## ІНТЕРНЕТ ЯК ОСОБЛИВА СФЕРА ВІРТУАЛЬНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

У статті розглядаються деякі аспекти перебігу міжособистісної комунікації через комп'ютер і відповідно вплив цього нового медіуму на способи оформлення писемних повідомлень ділового характеру. Мова електронного листування відзначається своєю специфікою, яка зумовлена своєрідністю каналу передачі інформації. Такий спосіб сучасного спілкування ускладнює і видозмінює прийняті норми й правила усного та писемного мовлення. Цій проблемі присвячена стаття.

**Ключові слова:** мова Інтернету, комп'ютерна комунікація, мережевий етикет, писемне мовлення, електронне ділове листування.

В статье рассматриваются некоторые аспекты межличностной коммуникации в компьютерной системе Интернет и соответственно влияние этого нового медиума на способы оформления письменных сообщений делового характера. Язык электронной переписки отличается своей спецификой, которая обусловлена своеобразием канала передачи информации. Такой способ современного общения видоизменяет принятые нормы и правила устной и письменной речи. Этой проблеме посвящена статья.

**Ключевые слова:** язык Интернета, компьютерная коммуникация, сетевой этикет, письменная речь, электронная деловая переписка.

Останні два десятиріччя мережа Інтернет інтенсивно розвивається, і все більше людей у різних сферах діяльності опиняються в залежності від цього виду комунікації та не уявляють свого існування без нього. Швидкий зріст мережі Інтернет, зміни в технології, способи використання та збільшення кількості користувачів перетворюють Інтернет на впливовий засіб комунікації.

Вчені, які стояли біля витоків комп'ютерної ідеології, вважали, що основною сферою дії комп'ютера буде накопичення, зберігання, введення та виведення різноманітних типів інформації. Але з появою персональних комп'ютерів, розширенням взаємодії у системі "людина-машина", виникненням

окремої комунікативної сфери зі своїми дискурсивними стереотипами завдяки електронним засобам зв'язку збільшилась питома вага комп'ютерного контактування в соціальній комунікації, завдяки чому комп'ютер набув статусу інтерактивного пристрою, що реалізує комунікативну функцію [6, с.32].

Тракування функції комунікації як функції спілкування, яка не обмежується призначенням передачі повідомлення, а включає також способи управління поведінкою [9, с.12] – таке поняття є ключовим у соціолінгвістичному підході – стимулювало постановку нової проблеми: як комп'ютерна комунікація здійснює вплив на суспільство, соціальну взаємодію і мовну діяльність. З цього приводу виникла ціла серія дискусій, де вчені висловлюють припущення, що мережа Інтернет матиме набагато більший вплив на суспільство, ніж телебачення, оскільки вона торкається різноманітних сфер життя людини – особистої, сімейної, освітньої, професійної. Завдяки Інтернету у користувачів комп'ютерних мереж з'являється серія інтересів, мотивів, цілей, потреб, а також форм психологічної та соціальної активності, що безпосередньо пов'язані з цим простором [5, с.200].

Під впливом Інтернету комунікація набуває нових форм, які раніше були неможливими і які швидко змінюють одна одну. Так, у глобальній мережі Інтернет основними видами комунікації за характером передачі та отримання інформації є синхронний та асинхронний. Ознакою першого є передача та отримання інформації в режимі реального часу за допомогою всесвітньої павутини, де багато користувачів діють в реальному часі та в одному віртуальному просторі. Ознакою асинхронного виду комунікації є відключення користувача від каналу передачі даних. Його репрезентує електронна пошта, група новин, дошка об'яв та повідомлень. Природно, що комп'ютерні мережі, які по-новому визначають просторові і часові параметри взаємодії комунікантів, здійснюють довготривалий вплив на мову, зумовлюючи появу іновацій у сфері мовної діяльності та змінюючи мовленнєві форми та стиль спілкування.

Основною особливістю Інтернет-комунікації є використання письмового каналу зв'язку для передачі надрукованого повідомлення за допомогою комп'ютерної електронної мережі Інтернет, що часто замінює безпосереднє спілкування.

Отже, обмін інформацією відбувається у письмовій формі, а вид спілкування – діалоги і, навіть, полілоги – в реальному часі. Такий спосіб комп'ютерної комунікації викликає великий інтерес серед лінгвістів, оскільки йде мова про появу нового мовленнєвого продукту – “Інтернет-дискурсу” [7, с.52]. Як зазначає Д. Кристал, “якщо Інтернет є революцією, то насамперед – лінгвістичною революцією” [12].

Одним із найпоширеніших та доступних сервісів Інтернету є електронна пошта (e-mail), основне призначення якої є передача коротких повідомлень від одного користувача іншому. Мова електронного листування відзначається своєю специфікою, яка полягає в тому, що, з одного боку, вона базується на тих самих структурно-формальних і функціональних нормах, що й усне та писемне мовлення, але, з іншого боку, має свої відмінності, зумовлені своєрідністю каналу передачі інформації. Такий спосіб сучасного спілкування ускладнює і видозмінює прийняті норми і правила усного та писемного мовлення. Тому сьогодні надзвичайної актуальності набуває проблема вивчення лінгвістичних властивостей так званої “електронної революції”, а також дослідження відмінних рис мови Інтернету від звичної для нас мови. У цьому зв'язку існують припущення щодо виникнення нового виду мовленнєвої діяльності, яка поєднує риси усного та писемного мовлення одночасно, але має свої особливості завдяки своєрідності каналу передачі інформації [12, с.241].

Метою цієї статті є спроба проаналізувати деякі аспекти перебігу міжособистісної комунікації через комп'ютер і відповідно впливу цього нового медіуму на способи мовного оформлення писемних повідомлень ділового характеру.

Загальновідомо, що писемні повідомлення базуються на текстах як письмових відображеннях процесів висловлення і, як результат цих процесів. Кожний письмовий текст характеризується відповідними структурно-семантичними ознаками: графічними (загальна презентація і організація писемного мовлення: дизайн, оформлення сторінки, колір тощо), орфографічними (система письма окремої мови: алфавіт, правопис, пунктуація, тощо), граматичними (можливості синтаксису і морфології: структура речень, порядок слів у реченні, закінчення тощо), лексичними (словниковий склад мови), дискурсивними (структурна організація тексту).

Комп'ютерна техніка радикально змінила текст як такий, а також принципи його створення і сприйняття [7, с.52]. Змінилась не тільки форма викладу, структура текстів, але, навіть, і когнітивні процеси, що лежать в основі їх створення. Постає питання щодо можливості існування мовної варіативності в мережі Інтернет, визначення мовної поведінки в різних ситуаціях, що існують в мережі, та особливостей структурної організації електронних повідомлень.

У глобальній мережі Інтернет основними видами комунікації за характером передачі й отримання інформації є синхронний, де передача та отримання інформації здійснюється в режимі реального часу. Цей вид комунікації репрезентує Web, тобто всесвітня павутина (World Wide Web), яка являє собою мережу комп'ютерів, під'єднаних до Інтернету і містить документи, доступні засобом використання стандартизованого протоколу (the Hyper-Text Transfer Protocol). Творець павутини, вчений Тім Бернс-Лі, дав наступне визначення павутини: "всесвіт інформації, доступної через мережу, а також втілення людського знання" [11, с.7]. Функції цього виду послуг Інтернету є дуже різноманітними і включають енциклопедичні довідки, інформацію архівів, каталогів, жовті сторінки, рекламу, різні особисті публікації, ігри, новини, креативне письмо та різні комерційні операції. Зазначимо, що Д. Кристал ставить під сумнів доречність будь-якого узагальнення щодо мови всесвітньої павутини, зважаючи на таку різноманітність послуг [12, с.14], які не є взаємовиключними та можуть включати елементи одна одної.

Дослідження цілої серії комунікативних актів через мережу засвідчують, що комп'ютерна комунікація включає не лише учасників класичного комунікативного акту, але й комп'ютер як засіб, його технічні характеристики, вибір сервісів – фактори, які відповідно впливають на зміст, форму повідомлення і комунікативну поведінку партнерів [4, с.151]. Повідомлення в Інтернеті може бути представлене у вигляді тексту, звуку, графіки, відеозображення, а також у гіпермедійному форматі, тобто поєднувати всі ці способи. На сучасному етапі розвитку комп'ютерної технології, цифрові передачі зображення, звуку, графіки і тексту надають користувачу практично необмежені можливості у виборі способу відображення інформації.

Під час використання письмового каналу спілкування у користувачів мережі виникають труднощі при передаванні інтонації, міміки, жестів тощо, які супроводжують комунікацію. Тому досить поширено в електронних повідомленнях використовуються графічні засоби стилістики:

1. ті, які запозичені з текстів художньої літератури (пунктуація: крапка, знак оклику, знак питання, дужки, лапки, тире, три крапки, велика літера, абзаци);

2. ті, які є власне виробленими і сформульованими у своєрідний етикет під назвою “*Netiquette*” [5, с.212].

Також існують комбінації знаків – смайли (Smiley), які являють собою послідовність клавіатурних символів, що зображують обличчя людини з певним настроєм. Вони передають емоційний стан адресанта, задають тон спілкування (гумористичний, серйозний тощо). Необхідність використання смайлів зумовлені швидкістю, експромтом щодо створення повідомлення.

Для того, щоб їх прочитати, адресат повинен нахилити голову на дев’яносто градусів вліво.

Наведена нище таблиця ілюструє найбільш поширені смайли для передачі емоційного стану адресанта та уточнення тону висловлювання у комп’ютерній комунікації:

Основні смайли	Значення
:)	pleasure, humour, etc.
:(	sadness, dissatisfaction
;-)	winking (in any of its meanings)
;-(-(-	crying
%-( %-)	confused
:o 8-o	shocked, amazed
::-]:-[	sarcastic
:-@	a scream
:-o	a yawn
:-D	a laugh
:-<	a sad face
>:-<	a mad face

Натомість, деякі дослідники вважають такі графічні засоби марними і безпідставними, що можуть призвести до непорозуміння [13, с.2]. Вони переважно поширені в листуванні серед підлітків. Посібник з використання смайлів рекомендує не зловживати такими засобами. Вважається, що дорослі користувачі мають достатньо розвинені комунікативні вміння,

щоб чітко передати думку, не вдаючись до використання такої кількості смайлів.

Визначальним є те, що поява емоційно-експресивних комп'ютерних засобів співпала з розвитком комп'ютерної комунікації. Д. Кристал пояснює цей факт особливістю комунікації в мережі, а саме її наближеністю до усного мовлення. У традиційному листуванні адресант має достатньо часу для формулювання думки та висловлення її у письмовій формі. В електронному листуванні за браком часу і спонтанністю процесу спілкування адресант змушений вдаватися до використання смайлів для економії зусиль.

- На особистих Web-сторінках і в електронному листуванні нерідко зустрічаються своєрідні аббревіатури (акроніми), в склад яких інколи потрапляє співзвучна зі словом цифра: **afaik** – as far as I know; **asap** – as soon as possible; **bbl** – be back later; **lol** – laugh out loud; **b4** – before; **btw** – by the way; **cul8r** – see you later, **t2ul** – talk to you later, **f2f** – face to face; **ic** – I see, **idk** – I don't know; **imho** – in my humble opinion; **iow** – in other words; **thx** – thanks, **nc** – no comment; **o4u** – only for you.

Як бачимо, використання графічних засобів пояснюється прагненням до мовної компресії, до збільшення швидкості та економії зусиль адресанта.

Іншим видом комунікації є асинхронний, ознакою якого є відключення користувача від каналу передачі даних. Його репрезентує електронна пошта (E-mail), група новин, дошка об'яв, та повідомлень.

Електронне листування (e-mail) – це використання комп'ютерних систем для передачі повідомлень між користувачами. В основному воно використовується для передачі повідомлень між приватними поштовими скриньками. Хоча таке листування займає відносно невеличкий простір мережі Інтернету в порівнянні з мільйонами сторінок на World Wide Web, воно значно перевищує Web за кількістю щоденних окремих трансакцій. Як вважає Дж. Нотон, електронне листування пронизує всю мережу (the Net), “це – машинне масло, що змащує всю систему”, – образно підкреслює він. [14, с.150].

З одного боку, дуже легко визначити лінгвістичну своєрідність електронного листування, а з іншого – надзвичайно важко. Легкість полягає у сталій (фіксованій) структурі

дискурсу повідомлення, чиє програмне забезпечення протягом останніх двадцяти років набуло певних стандартних форм. Проблема полягає у різноманітності поглядів щодо призначення електронного листування як засобу комунікації, а також використання найбільш доцільних мовних засобів для досягнення певної мети [12, с.94].

Зосередивши своє дослідження на діловому електронному листуванні, вважаємо за доцільне розглядати його в порівнянні з традиційним діловим листування (на папері) з метою виокремлення специфічних рис, притаманних електронному листуванню.

У традиційному діловому листуванні вироблено цілий набір певного мовного стандарту: спеціальні формули звертання, початку листа, його закінчення, специфічні звороти у кожному конкретному різновиді, добір відповідної лексики, особлива побудова фраз і т. п. У таких листах багато важать папір, підпис, фірмовий бланк – все те, що підкреслює особистість адресанта, тоді як в електронних листах ці елементи відсутні. Натомість, оформлення електронного листа під час пересилання може втратити свій первісний вигляд. Крім того, існує можливість втрати його приватного характеру, на відміну від традиційного листа, оскільки копія електронного листа нерідко відсилається одночасно декільком адресатам.

Словесна структура електронного повідомлення залежить перш за все від переважаючої функції. Хоча *реферативна* функція виступає провідною функцією багатьох повідомлень, визначальну роль можуть відігравати інші функції мови. Так, *фатична функція* відповідає за встановлення, продовження, або припинення комунікації, вона служить для перевірки каналу зв'язку, привернення уваги співрозмовника (тобто направленість на контакт, підтримання комунікації). Пов'язана з нею метакомунікативна функція мови, має справу з організаційною стороною процесу мовленнєвої комунікації та покликана регулювати мовленнєве спілкування засобами мови. Початкова фаза спілкування вимагає вирішення таких метакомунікативних завдань: привернення уваги адресата до повідомлення, ідентифікація автора/джерела повідомлення, ідентифікація партнера по комунікації, визначення ситуації спілкування і способу ведення розмови, вибору контактостановлюючої теми розмови [8, с.15].

Отже, привертаючи увагу адресата за допомогою звертання, ініціатор контакту прагне обрати таку форму номінації, яка максимально відповідає умовам ідентифікації адресата, а також умовам розподілу між ними соціальних ролей, наприклад: Dear Mr. Corlett (формально), Dear Dick (нейтрально), John/Joу (неформально). Отже, початкова формула задає певну тональність, відповідний стиль і ритм усього листа [1, с.35].

Деякі види електронних листів взагалі не мають формули-звертання, особливо в тому випадку, коли адресант добре знайомий з адресатом. Деякі умови ситуації спілкування (близькі, дружні стосунки з адресатом, брак часу) дозволяють ініціатору контакту уникнути традиційних для ситуації контакту формул і питань метакомунікативного змісту, що доводить семантичну збідненість контактовстановлюючих висловлювань, їх незначність для подальшої комунікації [8, с.16].

Незважаючи на високий ступінь десемантизації метакомунікативних контактовстановлюючих сигналів, їх вибір адресантом є соціально диференційованим, обумовленим статусом та статусними ознаками адресанта і адресата. В умовах нульової інформованості про адресата мовлення, для того щоб уникнути виникнення комунікативних невдач, встановлення контакту відбувається за допомогою нейтральних, позбавлених суб'єктивної оцінки формул звертання. Отже, вирішальним у виборі синонімічних, стилістично різнорідних конструкцій є фактор адресата [1, с.36].

Розімкнення мовленнєвого контакту характеризується ритуалізованою фазою спілкування, що має ряд власне конвенційних стереотипних одиниць мови – метакомунікативних сигналів розімкнення мовленнєвого контакту – за допомогою яких підготовлюється і закінчується процес мовленнєвої комунікації [8, с.17]. Елемент формули прощання відіграє важливу роль в електронному листуванні, що відрізняє його від традиційних листів. По-перше, він діє як обмежуючий маркер, вказуючи на те, що подальша прокрутка (тобто перегляд повідомлення) непотрібна, оскільки, як правило, після формули прощання немає повідомлення особистого характеру. Багато отримувачів електронних листів не читають текст, що йде за підписом [12, с.105]. По-друге, елемент формули прощання надає додаткову інформацію про адресанта, яка не подається в заголовку електронного листа, на відміну від традиційного листа, наприклад: Keep in touch, Rob; або



Robert Rosenfeld  
Centre for Organizational Excellence  
http://www.corex.net  
e-mail: robertr@corex.net

Посібники з електронного листування рекомендують розпочинати повідомлення з імені адресата, якщо в усному спілкуванні ви звертаєтеся до цієї людини по імені, а також неприйнятно ставляться до використання застарілих формул звертання, де вказується стать адресата, типу Dear Sirs or Gentlemen, на відміну від традиційної ділової кореспонденції. Формули прощання, такі як Yours sincerely, рекомендують не вживати на користь коротким Thanks або Best [10, с.31]. Проте, зроблений нами аналіз мовного матеріалу засвідчив, що найбільш розповсюдженими формулами прощання ділового електронного листування є Best regards та просто Regards, менш вживаними є Kind (warm) regards та Sincerely.

На відміну від листування на папері в електронному листуванні існує можливість визначення *теми листа (subject)*, що суперечить структурі листа як жанра канонічного [3, с.59]. У листуванні на папері існує дві осі комунікативних координат: хто? і кому? В електронному листуванні додається третя вісь: визначення теми. Тема є критичним елементом в прийнятті рішення щодо визначення важливості повідомлення, наприклад: Subject: Visit by Tony Ling; subject: Greetings from rainy London; subject: Re: Reservation.

Для симуляції реального спілкування ефективно використовують графу “Re: Subject”, а графа “Fwd: (topic)” призначена для ознайомлення інших людей з предметом розмови, запрошення їх до спілкування (напр. Fw: Brian Simpson). В цьому надзвичайно яскраво проявляється діалогічний характер електронного листування [12, с.114].

Формат електронної пошти композиційно передає риторичні особливості стосунків “відправник – отримувач”. Процес відправлення та отримання повідомлення створює комунікативний простір для адресата та адресанта. Відповідно рядок “subject” використовується для того, щоб в прямому і переносному смислі привернути увагу адресата, а вікно “message” є вербальною основою комунікації [4, с.152]. Також рядок “subject” є носієм компресованої інформації – саме тут формулюється тема розмови, і хоча можна спостерігати численні

відступи, вона вносить організуючий момент у листування і провокує обговорення. Завдяки цьому електронне листування стає більш складним та об'ємним. Цьому сприяє ще один фактор, який використовується в електронній пошті, це цитування уривків попередніх повідомлень.

Послідовність реплік формується попереднім контекстом і відповідно створює контекст для наступних висловлювань. Цитування бере участь у створенні канви дискусії, встановлює втрачені контактні зв'язки і може бути двох видів: 1 – відновлення контакту з попередніми повідомленнями; 2 – відповідь або запитання на окреме висловлювання [4, с.152].

При використанні цитати текст стає схожий на діалог, оскільки комунікативна структура, що лежить в основі такого діалогу, представлена компонентами: автор цитати – цитуючий автор – адресант [2, с.20]. Отже, з'явилася *нова форма* листа – запитання-відповідь з використанням точних цитат з реплік адресата. Крім того, існує можливість відповідати на повідомлення шляхом редагування первинного повідомлення адресанта (framing).

Незважаючи на вимоги чіткої логічної побудови та зв'язності елементів традиційного ділового листування, електронне листування дозволяє цитувати та вставляти попередні повідомлення в нові, що призводить до того, що повідомлення містить фізично поєднані абзаци, які є семантично непоєднаними. Це є унікальною рисою електронного листування [12, с.118] і схематично може бути зображено так:

- Point A  
Point P
- Point B  
Point Q
- Point C  
Point R

Деякі посібники з електронного листування не схвалюють таку структуру відповіді на повідомлення, рекомендуючи (особливо в діловому листуванні, де документи можуть бути занадто довгими) наступну:

With reference to your points A, B, and C, I think P, Q, and R respectively.

Підвищена ймовірність технічних помилок (надсилання листа не за тією адресою, втрата листа в дорозі) призводить до

порушення конститутивних правил спілкування і зниження рівня відповідальності за викладене в електронному спілкуванні. Швидкість і спонтанність написання електронних повідомлень відрізняє їх від добре продуманих традиційних листів. Незважаючи на рекомендації більшості посібників перевіряти повідомлення перед тим, як вони будуть відправлені, виявляється, що більшість користувачів цього не роблять, про що свідчить досить велика кількість орфографічних помилок, наприклад: *Please find below our prices as per your request which you can find on our attache price-list*. Проте в більшості випадків ці помилки не перешкоджають розумінню змісту повідомлень.

Існує тенденція наголошувати на неформальності повідомлень, на їхню наближеність до усного мовлення, що проявляється у скороченнях, вільній побудові речень, еліптичних реченнях, запитально-відповідній основі багатьох повідомлень, у наявності риторичних запитань, “автоповідях” (відповіді на власні запитання). Комп’ютерно опосередковане спілкування наділене певними рисами, які притаманні усному мовленню – повторами, прямим звертанням, воно характеризується спонтанністю (користувачі витрачають мало часу на планування, перегляд та коригування текстів), що призводить до неправильного написання слів, а також відрізняється неконвенційним вживанням великих літер, нетрадиційною пунктуацією, стилем. Риси усного дискурсу переносяться на письмові повідомлення, закріплюються в новому середовищі, стають закономірними (напр. пропуски означеного артикля, підмета, допоміжного дієслова тощо).

Для порівняння розглянемо наявність характерних рис писемного та усного мовлення в електронному листуванні [12, с.41-44]:

**Поведінка електронного листування щодо писемного мовлення**

	Характерні риси писемного мовлення	Відношення електронного листування
1	Просторова прив’язка	наявна
2	Продуманість	Непостійна
3	Відсутність візуальності	Наявна
4	Детальна структурованість	Непостійна
5	Фактична комунікативність	Наявна
6	Можливість повторної правки	Непостійна
7	Багатство графічних засобів	Відсутня

### **Поведінка електронного листування щодо усного мовлення**

	<b>Характерні риси усного мовлення</b>	<b>Відношення електронного листування</b>
1	Часова прив'язка	наявна
2	Спонтанність	Непостійна
3	Візуальність	Відсутня
4	Вільна структурованість	Непостійна
5	Соціальна інтерактивність	Непостійна
6	Можливість негайної правки	Відсутня
7	Багатство просодичних засобів	Відсутня

Як бачимо з таблиць, електронне листування має в собі більше рис, притаманних писемному мовленню. Іншими словами, електронне листування в першу чергу є писемним мовленням, що наближене до усного мовлення, аніж усне мовлення, представлене у письмовій формі.

#### **Список використаних джерел**

1. Богдан С. Епістолярій Лесі Українки і мовленнєвий етикет українського народу // Українська мова і література (УМЛ). – 1993. – № 2. – С. 33-37.
2. Дайрова К.Н. Структурно-семантические особенности цитаты и ее функционирование в тексте: Автореф. дис. ... канд. филол. наук: 10.02.04. – М., 1983. – С. 5-23.
3. Дьяконова І.Л. Про деякі особливості листування в мережі Інтернет // Проблеми семантики, прагматики та когнітивної лінгвістики. Вип. 1. – К.: КНУ ім. Тараса Шевченка. – 2002. – С. 59-61.
4. Коломієць Н.В. Особливості комунікації в Інтернет // Проблеми семантики слова, речення та тексту. – Вип. 8. – К.: КНЛУ. – 2002. – С. 150-156.
5. Лукашенко Н.Г. Засоби графіки у комп'ютерному дизайні текстів Інтернет-форумів // Проблеми семантики слова, речення та тексту. – Вип. 9. – К.: КНЛУ. – 2003. – С. 212-218.
6. Радзівська Т. В. До проблеми вивчення сучасних мовних контактів (англійська мова та молодіжне спілкування в Україні) // Вісник Київського лінгвістичного університету. – 2003. – Т. 6. – № 1. – С. 25-35.
7. Тютенко А.А., Прокопчук К.А. Текст в комп'ютері і “комп'ютерний” текст // Вісник Харківського нац. ун.

- ім. В.Н. Каразіна. – Харків: Константа. – 2003. – № 586. – С. 51-56.
8. Чхетиани Т.Д. Лингвистические аспекты фатической метакоммуникации: Автореф. дис. ... канд. филол. наук: 10.02.04. – К., 1987. – 24 с.
  9. Яворська Г.М. Нові аспекти в розробці проблеми функції мови // Мовознавство. – 1989. – №5. – С. 12-17.
  10. Angell D., Heslop B. The elements of e-mail style. – New York: Addison-Wesley ? 1994. – P. 5-84.
  11. Bernes-Lee T. Weaving the Web. – London: Orion Business Books. – 1999. ? 421 p.
  12. Crystal D. Language and the Internet. – Cambridge: University Press. 2002. – 272 p.
  13. Dery M. Flame wars: the discourse of cyberculture. – Durham: Duke University press. ? 1997. – P. 2-14.
  14. Naughton J. A brief history of the future: the origins of the Internet. – London: Weidenfeld and Nicolson. ? 1999. – 271 p.

The article deals with the role of language in the Internet and the effect of the Internet on language. The electronic medium is a channel which facilitates and constrains communication process in ways that are fundamentally different from those found in other semiotic situations. Although being expressed through the medium of writing, the language of e-mail displays some properties of speech. The linguistic properties of the language of business e-mail are explicated.

**Key words:** language of the Internet, computer communication, Net etiquette, written communication, Business e-mail correspondence.

*Отримано: 05.02.2009*