

## КОММУНИКАТИВНЫЙ КОНФЛИКТ В ЖАНРЕ ИНТЕРНЕТ-КОММЕНТАРИЯ

М. П. Пушина

*Удмуртский государственный университет*

Поступила в редакцию 10 июля 2018 г.

**Аннотация:** в статье рассматривается жанр интернет-комментария как высокопотенциальный жанр для развития коммуникативного конфликта, что обусловлено спецификой интернет-коммуникации. В результате исследования выделено три типовых варианта зарождения и развития коммуникативного конфликта в жанре интернет-комментария. Их отличие наблюдается в стадиях «предконфликт» и «конфликт». Постконфликтная стадия во всех трех представленных вариантах имеет одинаковые характеристики. Доминирование деструктивной коммуникации на стадии конфликта приводит к постконфликтной стадии, где успешно используется прием *argumentum ad personam* и реализуются стратегии «троллинга» и «флейминга».

**Ключевые слова:** коммуникативный конфликт, интернет-коммуникация, троллинг, флейминг, интернет-комментарий.

**Abstract:** the article considers the genre of Internet commentary as a genre which can potentially stimulate a communicative conflict caused by specific nature of Internet communication. As a result of the research, three typical variants of the uprising and extension of a communicative conflict in the genre of Internet commentaries were singled out. Their difference lies in the stages of «pre-conflict» and «conflict». Post-conflict stage has the same characteristics in all three revealed variants. The dominance of destructive communication at the conflict stage leads to a post-conflict stage, where the tactic of *argumentum ad personam* and strategies of «trolling» and «flaming» are implemented and used successfully.

**Key words:** communicative conflict, internet communication, trolling, flaming, internet comment.

Жанр интернет-комментария интересен в изучении наличия потенциала развития коммуникативного конфликта и вместе с тем проявления конструктивной и деструктивной коммуникации.

Конфликтный дискурс, протекание коммуникативного конфликта, дисгармоничная коммуникация изучались в работах [1–10] и др. Очевидно, что специальных работ, посвященных данной тематике, достаточное количество.

Во всем разнообразии понятий коммуникативного конфликта можно выделить основные его критерии. Коммуникативный конфликт является особым коммуникативным событием, разворачивающимся в динамике, имеющим свои стадии развития, которые реализуются специфическими разноразноуровневыми языковыми, речевыми и прагматическими средствами.

В исследовании конфликтного дискурса интерес вызывает анализ речевого поведения коммуникантов: их стремление к конструктивному общению, используя различные регулятивные средства, либо к деструктивному с отсутствием желания прийти к компромиссу.

Особенности протекания речевого конфликта рассматривались на основе художественных текстов [4], текстов устного публичного дискурса [11], текстов межличностного общения [12].

В публичных жанрах интернет-коммуникации, таких как форум, комментарий, чаты и др., реализуется неофициальный тип личностно-ориентированного общения для рядовых пользователей Интернета, где письменно-устная речь максимально приближена к бытовому дискурсу, имеет место опосредованность, дистантность и анонимность коммуникации, что снижает психологический и социальный риск, появляются раскрепощенность, ненормативность и безответственность участников общения, появляется большая свобода высказываний и речевых поступков. Совокупность данных признаков позволяет рассматривать данные интернет-жанры как высокопотенциальные для развития коммуникативного конфликта.

Для выявления особенностей возникновения и протекания коммуникативного конфликта в жанре интернет-комментария были проанализированы комментарии, размещенные под постами сообществ «Политика», «Наша политика», существующих в социальной сети «В Контакте», а также комментарий,

размещенные под статьями различных интернет-порталов. Комментируемые материалы социальной сети представлены в форме небольших информационных сообщений, сопровождаемых изобразительным компонентом. Материалы интернет-порталов представляют собой статьи с эксплицированным автором и реквизитами размещения (дата, время, рубрика и др.). Всего было проанализировано около 2708 комментариев к 14 сообщениям. В результате анализа выявлено 818 сообщений деструктивного характера, т. е. содержащих маркеры речевой агрессии, что составляет 30,2 % от общего количества комментариев.

Жанр интернет-комментария определяет возможность разнонаправленности речевой агрессии (объектом агрессии может стать автор корневого поста, герои комментируемого материала, другие интернет-пользователи, оставившие свои комментарии, и представители иных групп). С учетом этого анализ речевого материала проводился также с позиции направленности речевой агрессии. Выявлено, что доля комментариев с агрессией, направленной на личность другого коммуниканта, составляет 18,9 %, тогда как на долю негативной оценки предмета основного поста и героев материала приходится 11,3 % от общего числа негативных комментариев.

Таким образом, полученные количественные показатели позволяют нам сделать вывод о том, что жанр интернет-комментария обладает высоким потенциалом развития коммуникативного конфликта.

Однако анализ содержательной стороны конфликтного взаимодействия выявил особенности протекания коммуникативного конфликта в жанре интернет-комментария.

Совокупность реплик-стимулов и реплик-реакций, образующих ветку комментариев, рассматривалась нами с точки зрения коммуникативного конфликта как особого коммуникативного события, имеющего свою структуру и стадии развития, и которое реализуется специфическими разноуровневыми языковыми и прагматическими средствами.

В. С. Третьякова в работе «Конфликт как феномен языка и речи» определяет коммуникативный конфликт как структуру, необходимыми компонентами которой являются участники конфликтной ситуации и противоречие точек зрения (столкновение). Речевые действия одного из коммуникантов должны быть направлены на изменение поведения или состояние собеседника. У Т. А. Воронцовой в работе «Речевая агрессия: вторжение в коммуникативное пространство» – это ориентация адресанта на субъектно-объектный тип отношений. Кроме того, В. С. Третьякова в структуре коммуникативного конфликта выделяет сопротивление речевым действиям посредством собственных речевых действий и ущерб, который наносится речевыми действиями участника и который

испытывает другой в результате указанных речевых действий [13]. Более подробно о разных подходах к структуре конфликта и его компонентах сказано в работе И. И. Гулаковой «Коммуникативные стратегии и тактики речевого поведения в конфликтной ситуации общения». Там же, подводя итог, автор выделяет следующие структурные компоненты конфликтной ситуации общения: коммуниканты, коммуникативный текст (речевые действия коммуникантов), процессы вербализации и понимания, условия общения, коммуникативные и практические цели, результат общения.

В общем, процесс коммуникативного конфликта определяется основными его компонентами: коммуниканты, их речевые действия и результат общения.

Определение одних лишь структурных компонентов коммуникативного конфликта не позволяет описать процесс конфликта и прогнозировать его развитие. Поэтому целесообразно рассматривать коммуникативный конфликт как динамическую систему. В контексте динамических характеристик коммуникативный конфликт изучался в [4; 13–15].

В динамической структуре коммуникативного конфликта исследователи выделяют основные стадии – предконфликт, конфликт, постконфликт, – которые в свою очередь могут реализовываться несколькими этапами.

Автор когнитивной модели конфликта А. Т. Ишмуратов выделял четыре стадии: латентная, демонстративная, агрессивная, батальная, среди которых признавал демонстративную стадию ключевой при разрешении конфликта, так как к ней относятся все возможные стратегии, нацеленные на его разрешение. Агрессивная стадия характеризуется отказом конфликтующих сторон от непосредственной коммуникации, цель батальной стадии – нанесение коммуниканту максимального вреда, эта стадия характеризуется потерей сущности спора и растягиванием конфликта. А. Т. Ишмуратов показывает, что конструктивное разрешение конфликта возможно только на демонстративной стадии. При переходе на более поздние стадии сделать это невозможно, так как для этого требуется последовательный возврат через агрессивную стадию, с постепенным снятием накопленных эмоций ненависти и страха.

В нашем исследовании попытаемся определить структурные компоненты и динамические характеристики коммуникативного конфликта в жанре интернет-комментария.

Дискурсивные и жанровые особенности интернет-комментария определяют следующие характеристики компонентов коммуникативной ситуации и коммуникативного конфликта. Интернет-комментарий – это обычно небольшой текст, который является всегда вторичным по отношению к исходному тексту

и имеет референтную соотнесенность с корневым постом, в котором уже могут содержаться импульсы зарождения конфликтной ситуации.

Ветка комментариев по своей структурно-смысловой организации представляет собой виртуальный полилог, который характеризуется наличием спектра коммуникативных ролей, нескольких видов адресации, разных видов речевого взаимодействия и политематичности. Основное отличие виртуального полилога от реального публичного, во-первых, в том, что реплика-высказывание или реплика-стимул не всегда сопровождается ответной реакцией, а во-вторых, комментарии могут быть не связаны между собой, объединять их может только тема.

Структура участия в общении публичная, ветка комментариев открыта для всех пользователей данного сайта. Количество коммуникантов от двух человек: автор основного поста, способный оставлять комментарии под собственной записью, и комментирующий. Тональность общения коммуникантов, как правило, неформальная, хотя может быть и любой. Исходной коммуникативной целью является сообщение своего мнения о корневом посте.

Таким образом, основными компонентами потенциально конфликтной коммуникативной ситуации в жанре интернет-комментария являются:

- коммуниканты – все возможные пользователи сети Интернет;
- коммуникативный текст – комментарий небольшого объема;
- условия общения определяются спецификой интернет-коммуникации;
- исходная коммуникативная цель – сообщение своего мнения.

Из всего проанализированного материала выбраны сообщения с маркерами речевой агрессии, которые рассматривались в контексте и динамике диалогического взаимодействия. В результате анализа выявлено три типовых варианта зарождения и развития коммуникативного конфликта в интернет-комментарии<sup>1</sup>.

(1) 1. Корневой пост: «Сергей Лавров отказался встречаться с руководством Польши, пока Варшава не прекратит “промывание мозгов русофобством” своим гражданам».

1.1. Ольга Алексеева: *Ой, да больно надо! От России ничего не зависит)*

Максим Белоусов: *И зачем нам говорить с польским руководством если оно состоит из недополяк?*

Ольга Алексеева: *Максим, а Россия полна русских?*

<sup>1</sup> Далее в тексте статьи примеры выделены курсивом, концептуально важные слова выделены при помощи полужирного начертания, а также сохранены оригинальная орфография и пунктуация.

Максим Белоусов: *Полна? Вообще-то о польском руководстве говорим. Не переводите тему.*

Ольга Алексеева: *Максим, в своем глазу бревна не замечаете*

Максим Белоусов: *Зв своими глазами поглядывайте и не переводите тему*

Степан Шушков: *Ольга, Бревно в нашем глазу это Польша! Ждем новую Екатерину 2 раздела Польши 2,0! Мы в этот раз не будем так добры с Вами мы найдем для вас нового Александра Суворова и пару тысяч овчарок и БУДЕМ ГНАТЬ ВАС ДО СИБИРИ БЕРЕЗОВЫМИ ПАЛКАМИ!*

Степан Шушков: *Ольга, за это вы еще не ответили*

Ольга Алексеева Степану: *Степан, повторяюсь, Россия никому не нужна)*

Елена Михеева: *Степан, в сторону Атлантики, там на баржи и на запад. Нечего нам в Сибирь всякой дрянью заселять.*

1.2. Олег Баскаков: *Ольга, Россия сейчас единственная сила в Мире*

Ольга Алексеева: *Олег, ага, сразу после Европы, Северной и Южной Америки, Австралии, Азии и представь себе, даже после Африки*

Олег Баскаков: *Ольга, сколько у них дивизий? <...>*

Олег Баскаков: *Ольга, это по результатам инспекции нового министра обороны Германии, не помню имя той бабы*

Ольга Алексеева: *Олег, «баба» – чисто по-русски, пруф есть?*

Олег Баскаков: *Ольга, год назад в Шпигеле была огромная статья. Гуглись.*

Ольга Алексеева: *Олег, убейся*

Олег Баскаков: *Ольга, отлично слилась! Я рад)))*

Ольга Алексеева: *Олег, ты слишком русский, будто из 11 века, поэтому мерзко*

Олег Баскаков: *Ольга, терпи, терпила*

Ольга Алексеева: *Олег, фу, тюремные жаргоны, чисто русня*

Олег Баскаков: *Ольга, тебе видней, я не сидел в тюрьме*

(2) 2.1. Исходный текст: *Ольга Алексеева: Ой, да больно надо! От России ничего не зависит)*

Аэлита Звягина: *Ольга своим маленьким умом что-то ляпнула, зато столько внимания от мужиков получила))*

Анастасия Жемчугова: *Аэлита, завидуешь ей?*

Аэлита Звягина: *Анастасия, да нет наоборот мужики хорошо реагируют*

Анастасия Жемчугова: *Аэлита, ну вот я и говорю завидуешь ей?*

Аэлита Звягина: *Анастасия, пластинку помять не пробовала*

2.2. *Исходный текст: Дед Пихто: Какой нахрен выбор? Нет у Путина выбора. Если заступится за Донбасс, его вынесут вперед ногами из Кремля те, кого он обогрел в свое время. Посмотрите на эту разношерстную компашку – недоумки и предатели.*

*Вячеслав Москва: Дружок, ты за Путина не переживай, он еще на твоих похоронах спляшет*

*?!: А сколько народу будет плясать на поминках Светлейшего...*

*Вячеслав Москва: А светлейший – это кто?*

*?!: Попробуй угадать с трех попыток*

*Вячеслав Москва: Ага, попробую, если желание появится.*

*?!: Свободен. Слив зашитан.*

*Вячеслав Москва: Диалоги ни о чем мне не интересны.*

*?!: Ну так вали, не болтайся между ногами. Кто тебя за яйца держит?*

*Вячеслав Москва: А тебя к то-то спрашивает, где мне болтаться. Язык в задницу и тихо сиди на ней.*

(3) 3.1. *Алексей Ключников: Александр, что такое Екатеринодар, какол?*

*Александр Сердюк: Алексей, сначала бестолочь пройти школу общения в сети, а потом поговорим. А пока общайся в тайге, лесу. Тебе место пока там) Вижу только вопросы любишь задавать, а вот с ответами туго) Мозг скорее всего ограничен) Прощай ...*

*Алексей Ключников: Александр, давай вали, убогий) Тебе как бы совсем в российские соцсети твоей «демократический» режим ходить запрещают*

3.2. *Семен Борисов: Здорова дебилы*

*Sofija Rijaskaia: Семен, а почему все дебилы? Я от тебя такого не ожидала.*

*Семен Борисов: Sofija, в совке все дебилы, совсем не моднейшие люди, и телки дурацкие*

Анализ содержания и динамики перехода стадий коммуникативного конфликта в указанных выше фрагментах показал, что их отличие наблюдается в стадиях «предконфликт» и «конфликт».

В (1) «точкой отсчета» является корневое сообщение, в котором может выделяться сразу несколько конфликтогенов. Этап столкновения интересов в (1) происходит при помощи использования нейтральных по семантике слов, «мягких» речевых приемов. На данном этапе имеется возможность уйти в русло конструктивного развития конфликта с последующей реализацией стратегии кооперации. Однако чаще всего этого не происходит, и дальнейшее развитие конфликта характеризуется использованием языковых средств, отличающихся речевой небрежностью, обладающих грубой экспрессией, и лексики, относящейся к разряду инвективной.

В примере (2) конфликтогены обнаруживаются в содержании сообщения-реакции участника интернет-дискуссии. Здесь отсутствует возможность нейтрализации конфликта и ухода в конструктивную коммуникацию, так как грубая манера и негативно-эмоциональная тональность общения задана в предыдущих сообщениях.

Стимулом к развитию коммуникативного конфликта в (3) является сообщение пользователя, не связанное с темой корневого сообщения или предыдущими темами. Это сообщения-провокации, реализующие стратегию троллинга<sup>2</sup>. Прагмалингвистические характеристики провокационных сообщений исключают возможность конструктивной коммуникации. Их цель – задать негативно-эмоциональную тональность общения и индуцировать коммуникативный конфликт.

Содержание первых стадий коммуникативного конфликта показывает отсутствие маркеров конструктивного решения конфликта. Развитие коммуникативного конфликта характеризуется быстрой динамикой, что обусловлено использованием стилистически сниженных лексических средств.

Анализ последствий конфликтного взаимодействия является наиболее значимым для выявления прагмалингвистических характеристик речи коммуникантов. Данный анализ показал, что постконфликтная стадия во всех трех представленных вариантах имеет одинаковые характеристики. Доминирование деструктивной коммуникации на стадии конфликта приводит к постконфликтной стадии, где успешно используется прием *argumentum ad personem* и реализуются стратегии «троллинга» и «флейминга». Лексика с негативно-оценочной коннотацией, разговорно-сниженная, грубо-просторечная, жаргонная и другая лексика, выступающая в функции инвективы, речевые приемы выражения негативной оценки, прием *argumentum ad personem*, используемые на последнем этапе коммуникативного конфликта, являются средствами реализации конфронтационных стратегий. Деструктивность коммуникации проявляется также в использовании тактики ухода собеседника от коммуникации, игнорировании сообщений своего собеседника при одновременном участии в обсуждении других тем. Являясь участником конфликтного взаимодействия, адресант в первую очередь выбирает стратегию и тактику общения, а затем языковые, речевые и семиотические средства их реализации.

Анализ конфликтного взаимодействия в жанре интернет-комментария показал, что коммуниканты не соблюдают принципы кооперативности, коммуникативный конфликт характеризуется доминированием

<sup>2</sup> О троллинге и флейминге см.: [16–19] и др.

ем разрушительных процессов, отсутствует стремление коммуникантов гармонизировать конфликтное взаимодействие. Игнорирование принципов речевых конвенций может указывать на то, что адресант использует коммуникативную ситуацию в особых прагматических целях, и достижение этих деструктивных прагматических целей является для него результатом успешного общения.

Помимо этого, особенности интернет-коммуникации позволяют участникам агрессивного речевого взаимодействия вести бесконечную конфликтную дискуссию, реализуя стратегию флейминга, либо резко прекратить диалог и переключиться на другую тему.

Подводя итог нашему исследованию, мы приходим к следующим выводам. Жанр интернет-комментария обладает высоким потенциалом развития коммуникативного конфликта. Маркером протекания коммуникативного конфликта становится речевая агрессия, которая в большей степени направлена на личность коммуниканта. Однако речевая агрессия, направленная на предметы высказываний, также является катализатором конфликтного взаимодействия и служит для провоцирования или индуцирования конфликтного взаимодействия. Конфликтное взаимодействие в интернет-комментариях характеризуется отсутствием попыток коммуникантов нейтрализовать конфликт. Наоборот, прослеживается усиление негативизирующего воздействия на коммуникантов, что влечет к растягиванию конфликта и отсутствию прагматической исчерпанности. Все это позволяет рассматривать коммуникативный конфликт в жанре интернет-комментария как коммуникативную игру.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Голев Н. Д. Речевой жанр ссоры и конфликтные сценарии (на материале рассказов В. М. Шукшина) / Н. Д. Голев, Н. Б. Лебедева // Юрислингвистика-2 : Русский язык в его естественном и юридическом бытии : межвуз. сб. науч. трудов. – Барнаул, 2000. – С. 157–170.
2. Горелов И. Н. Основы психолингвистики / И. Н. Горелов, К. Ф. Седов. – М. : Лабиринт, 2001. – 304 с.
3. Городецкий Б. Ю. К типологии коммуникативных неудач / Б. Ю. Городецкий, И. М. Кобозева, И. Г. Сабурова // Диалоговое взаимодействие и представление знаний : сб. ст. – Новосибирск, 1985. – С. 64–78.
4. Гулакова И. И. Коммуникативные стратегии и тактики речевого поведения в конфликтной ситуации общения : дис. ... канд. филол. наук / И. И. Гулакова. – Орел, 2004. – 152 с.

5. Ермакова О. Н. К построению типологии коммуникативных неудач / О. Н. Ермакова, Е. А. Земская // Русский язык в его функционировании : сб. ст. – М. : Наука, 1993. – С. 15–30.

6. Седов К. Ф. Речевое поведение и типы языковой личности / К. Ф. Седов // Культурно-речевая ситуация в современной России. – Екатеринбург, 2000. – С. 298–312.

7. Седов К. Ф. Типы языковых личностей и стратегии речевого поведения (о риторике бытового конфликта) / К. Ф. Седов // Вопросы стилистики : Язык и человек. – 1996. – Вып. 26. – С. 8–14.

8. Третьякова В. С. Лингвистический аспект речевого конфликта / В. С. Третьякова // Язык. Система. Личность. – Екатеринбург, 2000. – С. 463–470.

9. Третьякова В. С. Речевой конфликт и гармонизация общения / В. С. Третьякова. – Екатеринбург : Изд-во Урал. Ун-та, 2002. – 287 с.

10. Шкатова Л. А. Речеповеденческие тактики в конфликтных ситуациях как предмет лингвокультурологии / Л. А. Шкатова // Лингвокультурологические проблемы толерантности : тез. докл. Междунар. конф. – Екатеринбург, 2001. – С. 331–332.

11. Воронцова Т. А. Речевая агрессия : вторжение в коммуникативное пространство / Т. А. Воронцова. – Ижевск, 2006. – 252 с.

12. Борисевич В. Образы вербально-конфликтных ситуаций / В. Борисевич // Культура народов Причерноморья. – 2003. – № 44. – С. 186–190.

13. Третьякова В. С. Конфликт как феномен языка и речи / В. С. Третьякова // Известия Урал. гос. ун-та. – 2003. – № 27. – С. 143–152.

14. Питюков В. Ю. Основы педагогической технологии / В. Ю. Питюков. – М. : Ассоциация авторов и издателей «Тандем»: «Роспедагенство», 1997. – 176 с.

15. В контексте конфликтологии. Диагностика и методология управления конфликтной ситуацией : антология / под ред. Т. М. Дридзе, Л. Н. Цой. – М. : Институт социологии РАН, 2001. – 176 с.

16. Внебрачных Р. А. Троллинг как форма социальной агрессии в виртуальных сообществах / Р. А. Внебрачных // Вестник Удмурт. ун-та. Сер.: Философия. Социология. Психология. Педагогика. – 2012. – Вып. 1. – С. 48–51.

17. Воронцова Т. А. Троллинг и флейминг : речевая агрессия в интернет-коммуникации / Т. А. Воронцова // Вестник Удмурт. ун-та. – 2016. – Вып. 2. – С. 109–116.

18. Загидуллина М. В. Развитие интернет-троллинга и проблемы «шума» в канале коммуникации / М. В. Загидуллина // Вестник Челяб. ун-та. – 2013. – Вып. 31. – С. 35–37.

19. Classification of Flames in Computer Mediated Communications International Journal of Computer Applications / Ankush Bansal [et al.]. – 2011. – Vol. 14, No. 6.