

## РЕЧЕВОЕ ПОВЕДЕНИЕ ИНТЕРНЕТ-ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В СИТУАЦИИ КОНФРОНТАЦИОННОГО ОБЩЕНИЯ

А. А. Тиллабаева<sup>1</sup>, В. А. Шульгинов<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики»  
105066, Россия, Москва, ул. Старая Басманная, 21/4, стр. 1  
Поступила в редакцию 20.04.2020 г.  
doi: 10.5922/2225-5346-2020-4-4

Исследование посвящено описанию невежливости на уровне интеракции интернет-пользователей в условиях конфронтационной коммуникации. Этот подход предполагает выявление маркеров речевой агрессии, типичных для определенного типа дискурса, которые позволяют выявить роли и установки участников конфликтного общения. Методология исследования строится на дискурсивном подходе к описанию материала, а также использованию корпусных инструментов в области сбора и разметки данных. Для анализа мы выбрали семь конфронтационных тредов в сообществах социальной сети «ВКонтакте» («БОРЩ», «Лентач», «Медуза», «Поперечный»). В результате проведенного исследования описаны языковые маркеры перехода от кооперационного к конфронтационному речевому взаимодействию. Мы выявили типичные роли коммуникантов в рамках конфронтационного взаимодействия, отметили динамику использования агрессивных языковых средств для каждой из предложенных стратегий. Обнаружены типичные для конфронтационного взаимодействия в социальных сетях тактические приемы: апелляция к достоверности предъявляемой информации, указание на недостаточную степень верификации данных автором, акцентирование внимания на нарушении правил орфографии и пунктуации. Описанные сценарии регулярно встраиваются в более сложные по структуре конфликты и характеризуются как мотивы, типичные для агрессии в интернет-коммуникации.

**Ключевые слова:** невежливость, конфликт, речевая агрессия, интеракция, социальные сети

### К постановке проблемы

В последние десятилетия паре «вежливость / невежливость» уделяется все большее внимание со стороны социолингвистики и прагматики. Причем, если авторы традиционных прагматических исследований (П. Браун, С. Левинсон; Дж. Лич и др.) стремились выработать универсальные лингвистические принципы кооперативного речевого поведения адресанта, то в дальнейшем исследователи (М. Теркурафи, Дж. Калпепер и др.) смещают акцент на восприятие речевого взаимодействия адресатом, что закономерно приводит к переосмыслению речевой невежливости (или грубости) как самостоятельного объекта лингвистического описания, характеризующегося эмоциональной и интенциональной окрашенностью.



Вслед за Дж. Калпепером мы трактуем невежливость (*impoliteness*) как «негативное отношение к конкретным видам поведения, происходящим в определенных контекстах» (Culpeper, 2011, p. 254). Она поддерживается ожиданиями, желаниями и/или убеждениями относительно социальной организации, включая, в частности, то, как идентичность одного человека или группы опосредуется другими в социальном взаимодействии. Невежливость, таким образом, представляет собой тип речевого поведения, который противоречит предустановкам и ожиданиям остальных участников коммуникации, и в этом смысле она оказывается противопоставлена вежливости как регулярному речевому поведению.

Относительная нерегулярность, экспрессивность и наличие ярко выраженной интенции приводят к тому, что невежливость воспринимается в качестве маркированной области коммуникативного взаимодействия, что становится ценным ресурсом саморепрезентации в ситуации непрерывной интернет-коммуникации, где завершение отдельного речевого взаимодействия не является показателем достижения единой коммуникативной цели: общение всех со всеми может продолжаться в комментариях под соседним постом, личных сообщениях или на других интернет-платформах.

В этих условиях взаимодействие коммуникантов определяется двумя базовыми тенденциями: стремлением к саморепрезентации (поиск социальной идентичности через сознательное структурирование языковой личности) и построением и поддержкой сетевых отношений (принцип социального взаимодействия коммуникантов) (Seargeant, Tagg, 2013, p. 5), которые зачастую реализуются с помощью конфронтационных речевых стратегий. Специфика этих поведенческих стратегий отражается в типичных формах агрессивного взаимодействия: *флейме* и *троллинге*, где флейм, предполагающий явно агрессивные выражения в процессе антагонистического поведения, позволяет противопоставить себя диффузной массе, пусть и ценой негативной оценки, а троллинг, характеризующийся скрытой подрывной деятельностью, очерчивает рамки «свой / чужой» в пределах онлайн-сообщества. Таким образом, конфронтационное речевое поведение сопровождает как процесс самоидентификации пользователя, так и построение групповой общности, по крайней мере, в области обозначения ее границ.

Невежливость обнаруживает себя в ситуации речевого конфликта, под которым понимается столкновение двух сторон по поводу несоответствия целей, интересов и т.д. (Гулакова, 2004, с. 4). Существенным моментом возникновения речевого конфликта оказывается тот факт, что одна из сторон действует в ущерб другой, а другая сторона осознает это и предпринимает ответные действия. Структурным ядром речевого конфликта становится доминирующая конфронтационная реплика одного из коммуникантов, выражающая вербальное противодействие оппоненту. Вербальные реакции пользователей на данную реплику приводят к формированию самостоятельной ветки общения (в на-



шей терминологии — «конфронтационного треда»), которая структурно и содержательно отделена от основного обсуждения. Реплики, входящие в состав конфронтационного треда, могут быть направлены как на эскалацию конфликта, так и на уменьшение конфликтных настроений и возвращение к кооперативному взаимодействию, что и определяет его внутреннюю динамику. В рамках данного исследования мы описываем микроуровень конфликтной коммуникации: выявление речевой агрессии на уровне интеракции пользователей с учетом их тактик и установок.

### Методы и описание исследования

В рамках нашего исследования применяется дискурсивный подход, который предполагает качественный анализ небольших фрагментов взаимодействия в интернет-коммуникации. Для анализа мы выбрали семь тредов в сообществах «БОРЩ», «Лентач», «Медуза», «Поперечный» (социальная сеть «ВКонтакте»), характеризующихся наличием явной конфронтации между пользователями. При отборе тредов мы учитывали как формальные показатели, например использование бранной лексики в обращениях («ну давай олень»<sup>2</sup>), так и содержательное столкновение позиций коммуникантов («лучше проверить, чем просто так болтать», «что проверять? Ты тупой?»). В автоматическом режиме была сформирована база данных конфронтационных реплик, в структуру которой вошли разделы: *имя комментатора*; *имя комментируемого*; *текст комментария*. Такая структура позволила нам проанализировать функционирование реплик в минимальном контексте: с учетом предыдущего высказывания, являющегося стимулом для конфронтационного / кооперативного ответа пользователя. В результате мы разметили базу данных объемом 445 реплик, обозначив *тактики пользователей* и *языковые средства*, которые эксплицируют интенции участников треда.

При описании речевой агрессии мы учитывали тот факт, что категории вежливости и невежливости не перформативны по своей природе: «Одни и те же лексемы и синтаксические конструкции могут служить средством выражения как вежливости, так и невежливости» (Леонтьев, 2018, с. 120). Мы можем говорить лишь о расположенности ряда языковых фактов к появлению в ситуации речевого конфликта, что на материале английского языка достаточно убедительно продемонстрировал Дж. Калпепер (Culpeper, 2011).

С опорой на ряд работ по лингвистическому описанию речевой агрессии (Апресян, 2003; Гулакова, 2004) был обозначен следующий набор языковых средств, которые потенциально могут отражать речевую агрессию: на лексическом уровне (грубо-просторечная лексика, лексика с эмоционально-экспрессивной стилистической окраской, перформативные вопросы, ряд служебных слов, группа фразеологизмов); на синтаксическом уровне (простые предложения, используемые чаще

<sup>2</sup> Орфография и пунктуация коммуникантов в примерах сохранены.



в силу их экспрессивности и эмоциональности; некоторые виды сложных предложений, например, зачастую тактика угрозы маркируется сложноподчиненными предложениями с условными придаточными; обратный порядок слов; обращения); на прагматическом уровне (вопросительные предложения (верификативные и апеллятивные вопросы, риторические вопросы), побудительные предложения).

В данной статье приводятся примеры из следующих конфронтационных тредов:

– ситуация 1 (основная): обсуждение достоверности изобретения лекарства от рака ([https://vk.com/wall-460389\\_8220705](https://vk.com/wall-460389_8220705));

– ситуация 2 (дополнительная): обсуждение своевременности публикации поста о том, как пожилая женщина инвестировала 10 тыс. рублей (происходит военный конфликт в Сирии) ([https://vk.com/im?sel=143260421&w=wall76982440\\_3530787%2Faa3c13f873682b181b](https://vk.com/im?sel=143260421&w=wall76982440_3530787%2Faa3c13f873682b181b));

– ситуация 3 (дополнительная): обсуждение экономической целесообразности тушения лесных пожаров в Австралии ([https://vk.com/lentach?w=wall-29534144\\_12661025](https://vk.com/lentach?w=wall-29534144_12661025));

– ситуация 4 (дополнительная): обсуждение достоверности информации о лесных пожарах в Австралии ([https://vk.com/lentach?w=wall-29534144\\_12661025](https://vk.com/lentach?w=wall-29534144_12661025)).

### Результаты исследования

В качестве основного конфликта в нашем исследовании представлено столкновение в сообществе «БОРЦ», развернувшееся в отдельной цепочке комментариев под постом следующего содержания:

В Калифорнии изобрели вирус, который убивает рак и укрепляет иммунную систему. Профессор Юман Фонг с помощью генной инженерии вывел вирус CF-33, атакующий раковые клетки. Препарат будет готов к использованию во втором квартале 2020 года. Вот именно так и выглядит прорыв / рывок.

В качестве тредообразующей реплики выступает комментарий пользователя по имени Виктор: *Да, да, конечно, изобрели 🙌 10 раз изобрели, как новости в контакте не считаешь, каждый день это лекарство изобретают*, в котором пользователь придерживается тактики дискредитации содержания поста, выраженной с помощью вводного слова (*конечно*), градации (*изобрели – 10 раз изобрели – каждый день изобретают*). Помимо этого дискредитация подвергается статус социальной сети «ВКонтакте» в качестве достоверного источника информации. Верификация информации, представленной в СМИ или социальных сетях, регулярно становится основной интенцией агрессивной коммуникации, что можно трактовать как общий мотив конфронтационных стратегий. Например, (*ситуация 2*) *не смотри новости, да как же вы надоели со своей интернет-паникой, о, Аллах*.



Высказывание Виктора получает неоднозначную оценку: часть пользователей поддерживает его позицию, например ниже следует комментарий Олега: *зато теперь много лекарств от рака 😊 это еще и иммунитет укрепляет*. О поддержке позиции Виктора свидетельствуют и 338 «лайков» под его комментарием, однако это пассивная поддержка, которая не находит вербального отражения в дальнейшей коммуникации.

Большинство пользователей, вступивших в обсуждение, выражают несогласие с позицией Виктора. Основную оппозицию составляют Ринат и Виктория, которые упрекают Виктора в том, что он подвергает сомнению достоверность опубликованной в социальных сетях информации, не обращая при этом к другим источникам для проверки информации: *лучше проверить, чем просто так болтать* (Ринат); *так то медицинское сообщество уже давно обсуждает этот вирус. Вы читайте новости не только в вк* (Виктория). Необходимо отметить, что, хотя эти реплики и выражают несогласие с позицией Виктора, их сложно отнести к конфронтационным, так как в них практически отсутствуют маркеры речевой агрессии. В качестве отдельных элементов речевой агрессии может выступать сниженная лексема *болтать*, а также использование императивной конструкции (*вы читайте новости не только в вк*).

Экспликацию конфронтационного речевого общения осуществляет Виктор, который и становится основным провокатором в данном конфронтационном треде:

Имя комментатора	Имя комментируемого	Комментарий
Виктор	Ринат	что проверять? Ты тупой? Каждый день такие новости в интернете пишут
Виктор	Виктория	так то то что обсуждают, не значит что нашли лекарство, мозгами шевели
Ринат	Виктор	«Да, да, конечно, изобрели 🧠 10 раз изобрели...» Звучит (читается) для очень умных людей вроде вас, как сарказм и никак иначе. Воспринимать данное предложение и в целом комментарий как утверждение, тоже самое, что принять осла за корову
Виктория	Виктор	нашли ПРЕПАРАТ, а не излечение. и сейчас еще не известно как на людях препарат себя поведет, клинический испытаний еще не было. Пора учиться фильтровать информацию, в интернете не только мемы можно смотреть
Виктор	Виктория	ты тупая? Таких препаратов уже кучу нашли, ни один не помогает, нет лечения от рака, иногда лучше жевать чем говорить. Это про тебя.



В этом фрагменте в качестве конфронтационных реплик выступают комментарии Виктора, обращенные к Гинату и Виктории. Речевая агрессия маркируется на лексическом уровне с помощью оценочных прилагательных (*тупая*), сниженных устойчивых коллокаций (*мозгами шевели*, затем: *конченный даун*), использования прецедентных текстов уничижительного характера: *иногда лучше жевать чем говорить. Это про тебя*. На синтаксическом уровне употребляется ряд риторических вопросов, которые усиливают воздействие на собеседника: *что проверять? Ты тупой?*

Одним из универсальных маркеров начальной стадии конфронтации оказывается переход к использованию ты-форм: *ты тупой; мозгами шевели; ты тупая; ты конченный даун*. Он встречается практически во всех проанализированных нами тредах: (*ситуация 2*) *да как же вы надоели со своей интернет-паникой, о, Аллах / мне так лень тебе что-то объяснять, соре;* (*ситуация 3*) *хм, по-моему, вы не поняли отсылку / в рот компот пароход, ты меня спалил начальник и др.*

После этого наступает этап открытого противостояния между пользователями, во время которого стратегии конфронтации и кооперации реализуются в различном соотношении в зависимости от роли и цели коммуниканта. Стратегии открытой конфронтации придерживается пользователь Виктор, который выступает в качестве инициатора и главного агрессора. В большинстве своих высказываний он использует тактику оскорбления, экспрессивный компонент в семантике слов при этом усиливается с развитием конфликта: *ты просто еще молодая и не очень умная; ну давай олень, ответь на вопрос; нес смердящий; ты конч; ты тупая; ты конч глупый; обосрался ты даун*. В большинстве инвективных конструкций, используемых Виктором, ярко выражена сема глупости, которая приписывается остальным участникам спора (*не умная, тупая, глупый, олень и др.*).

В процессе развития конфронтационного треда соотношение между информативной и экспрессивной частями изменяется в пользу экспрессии, что в конце концов приводит к исчезновению информативной части высказывания:

*Ты конченный даун, наверное потому что существует лекарство от рака даже знаменитые и богатые люди умирают, да?*

*ну давай олень, скажи почему Фриске умерла, если лечение рака? Почему Стива Джобса вернулся рак, если есть лекарство от рака? А? А? А?*

*обосрался ты даун, так как ничего ответить не можешь я свинота? Это ты свинота, ты жирный.*

Речевая агрессия Виктора маркируется использованием сниженной лексики (*конченный, даун; жирный; обосрался и др.*), в том числе большой группы зоонимов (*свинота, олень*); переспросов и апеллятивных вопросов (*А? А? А?*), императивных форм глагола (*скажи*). В связи с автоматической подстановкой обращений в социальных сетях, дополнительные обращения в комментарии всегда оказываются маркированными. Они могут обозначать:



– прямое оскорбление (ситуация 4) (*ты телепомоек насмотрелся олень, ты будешь утверждать, что большая часть центра Австралии в лесах, поехавший?*);

– иронию, насмешку по отношению к собеседнику (ситуация 3) (*нагнетать и держать в курсе разные вещи, умница*);

– негативную оценку коммуникативной ситуации в целом, обращение к высшим силам (ситуация 3) (*да как же вы надели со своей интернет-паникой, о, Аллах*);

– отношения групповой общности как проявление кооперативной стратегии (ситуация 4) (*это достаточно крупное СМИ **чувак**, это их работа; ой, ребята, я тут шута могу посоветовать...*).

Основным оппонентом Виктора становится пользователь Ринат, агрессия которого проявляется в использовании следующих языковых маркеров:

– намеренное искажение графической формы слова: *опеллируете, врятли, как никрути*;

– использование инвектив: *мудак, тупых вопросов, ты... Обосрался*;

– переход к ты-формам: *сморозили х.ю по неосторожности / Да ты мудак оказывается?*

Речевое поведение Рината в большей степени, чем Виктора, характеризуется направленностью на кооперацию: данный пользователь придерживается тактики разоблачения, тем самым стремясь одержать верх в споре, а не оскорбить оппонента. Именно поэтому он регулярно апеллирует к своей правоте (*Хочешь поговорить при помощи оскорблений и тупых вопросов или все-таки признаешь, что я прав как никрути?*), обращается к сути конфликта (*Вернемся к «нашим баранам»*). Кроме того, стремится выступить в роли судьи, подвергая комплексной оценке столкновение сторон:

То что вы пытаетесь донести, выражается не так, как должно быть // Предлагаю принять капитуляцию и не продолжать в том же духе пытаться доказать свою правоту. Ты ведь и сам давно понял, что гордость взяла над тобой верх и не дала отступить от своих слов или даже пояснить их смысл более подробно.

Кооперативная стратегия Рината косвенно проявляется и в направленности речевой агрессии: инвективная лексика используется для оценки речевого взаимодействия, а не непосредственно личности Виктора (*сморозить, тупых вопросов, опеллируете*).

Виктория в большей степени стремится к переходу к кооперативному взаимодействию, что проявляется на различных уровнях языка:

– использование императивных конструкций в сочетании с вы-формами (*Видите что хотите; Раз сказали А, говорите Б*);

– сопровождение тактики упрека верификативными вопросами, направленными на уточнение информации (*какие препаратов? Какое действующее вещество? Где источник информации, что они не имеют вообще никаких эффектов?*);



– графическое выделение слов, которое хоть и является элементом экспрессии, но все же акцентирует внимание на семантически значимой для передачи информации лексике: *нашли **ПРЕПАРАТ**, а не **излечение**; нашли то что **ВОЗМОЖНО** замедлит рост опухолей;*

– экспрессивная лексика, дублирующая реплики оппонента, а не направленная на усиление конфликта:

Виктор (агрессор)	Виктория (защита)
так то то что обсуждают, не значит что нашли лекарство, <i>мозгами шевели</i>	Только оскорблять и умеете. Видимо считаете, что на планете <i>мозги шевелят-ся только у Вас</i>
<i>Ты тупая</i>	<i>Высказывание умного человека</i>
Ринат	Виктория
я уверен в том, что вы просто <i>сморозили</i> х...	<i>где я сморозила? что именно? Ткните носом пожалуйста</i>

Любопытным кажется переключение регистра «конфронтация / коммуникация», которое происходит, когда Виктория ошибочно принимает агрессию Рината, адресованную Виктору, на свой счет:

Ринат	видимо вы ошиблись. Вам я ничего не говорил
Виктория	прошу прощения, все слишком динамично 😊

Таким образом, установка Виктории заключается в использовании этикетных форм, которые, по мнению К. Лоренца, представляют собой «смещенное действие, переориентацию нападению, направляющее агрессию в безопасное русло» (Лоренц, 2001, с. 80). Применение в конфликтной коммуникации стандартизированных приемов речевого этикета (*Вас, пожалуйста*) подчеркивает стремление Виктории перейти к кооперативной стратегии.

Помимо основных участников конфронтации в треде принимают эпизодическое участие коммуниканты, которые вовлечены в противостояние позже или ограничиваются лишь одной репликой. Наиболее активным участником становится Михаил, выполняющий функцию подстрекателя. Он присоединяется позже, однако проходит все этапы развития конфликта:

– столкновение сторон: *Если что, то Вк это не официальный источник СМИ, а совсем другая «сеть». Все, что тут пишут не может являться 100 % правдой. Хотя, **Вашему серому веществу сложно обработать эту информацию...*** (использование Вы-форм, оценочные коллострукции);

– дискредитация оппонента в ходе прямого противостояния, которая осуществляется путем использования императива (*послушай сюда, не скули, расскажи еще что-нибудь*), обращения-зоонима (*свинота*), экспрессивных коллострукций (*ты свой хавальник закрой*), уменьшительных суффиксов (*место твое в стайке*), междометия (*ой*);

– выход из конфликта путем дискредитации оппонента в обращении к сообществу (*ой, ребята, я тут шута могу посоветовать. Кличется Витьком...*).



Остальные участники конфронтационного треда либо стремятся к кооперативному взаимодействию, либо косвенно участвуют в споре, поддерживая одну из сторон.

Имя	Реплика	Цель
Олег	зато теперь много лекарств от рака 😊 это еще и иммунитет укрепляет	Поддержка Виктора
Саша	Рак – это не одна болезнь, это обывательское название десятков тысяч заболеваний одной природы	Кооперация
Семён	да зачем? у него протеин головного мозга. как говорится в поговорке, сила есть, ума не надо	Поддержка Рината / дискредитация Виктора
Светлана	потому что в условиях настоящей реальности рак все еще не лечится, его оперируют и убивают химиотерапией	Кооперация
Валик	Slown он, не обращай внимания	Поддержка Рината / дискредитация Виктора
Юра	ты опишишь от Аптека.ру))))))	Дискредитация Виктора
Мария	один умнее другого	Судья в споре
Евгений	давай пруфы хоть на одну такую новость не из желтой прессы	Дискредитация Виктора

Выход из конфронтационного треда зависит от той роли, которую выполняет коммуникант. Так, основной инициатор спора Виктор постепенно понижает уровень кооперации с другими участниками треда и в конце концов переходит к кратким оскорблением в адрес каждого из оппонентов, используя грубую лексику и императивные формы глаголов: *обсрался ты даун, так как ничего ответить не можешь; даже читать не буду, ты обсрался; сасай; кудахтай дальше даун*. Таким образом, Виктор вербально не обозначает своего выхода из конфликта. Похожей тактики в конфликтном треде в сообществе «Медуза» придерживается пользователь Alex, который завершает участие в конфликте прямым оскорблением: (конфликт 3) *найди себе собеседников со своей скотобазы. я с быдлом не общаюсь*.

Пользователи, занимающие позицию судьи, при выходе из конфликта стремятся к подведению итогов в форме развернутого высказывания. Например, окончание коммуникации Рината:

в любом случае, я в итоге оказался прав, согласен? «Либо другой вариант. То что вы пытаетесь донести, выражается не так, как должно быть». P.s: Мои слова в начале нашего диалога, после твоего оскорбительного вопроса. Если бы ты смог нормально объяснить, что ты хотел сказать, я бы возможно с тобой согласился. К сожалению ты решил иначе. Удачи тебе.

Обращает внимание тот факт, что в итоговой реплике практически отсутствуют показатели речевой агрессии. Пользователь, выполняющий роль судьи, может использовать и оценочную лексику. Например, Alex (ситуация 3):



дешевый слив, от неудачника, который даже не может признать, что *сказал чушь* и настолько *жалок*, что будет доказывать что в центре Австралии камни и песок не горят только потому что там нет людей) Путать берега будут твои друзья АУЕ-ники и твои родители, которые воспитали такого *дегенера*).

Виктория прекращает спор на информативной реплике, воспользовавшись технической возможностью выйти из компьютерно-опосредованной коммуникации и в любой момент покинуть коммуникацию: *раньше люди так же рассуждали о туберкулезе и сифилис, но сейчас это все лечится, если начать вовремя*.

Таким образом, выходя из конфликта, пользователи социальных сетей практически никогда не признают поражения в столкновении: при утрате инициативы они чаще всего просто прекращают участие в коммуникации.

Кооперативный принцип завершения конфронтации характеризуется признанием точки зрения оппонента как возможной альтернативы, например: (конфликт 4) *кря твоя правда тоже. тока я не понял о чем мы*.

### Обсуждение результатов исследования

Конфронтационный тред строится как цепочка реплик, направленных на дискредитацию позиции или личности оппонента. В его основе лежит комментарий верхнего уровня, провоцирующий несогласие и обсуждение, что, впрочем, не всегда приводит к агрессивному речевому столкновению пользователей и, видимо, зависит от дискурсивных особенностей конкретного интернет-сообщества. Переход к открытому столкновению определяется конфронтационной репликой, которая содержит в себе прямое оскорбление оппонентов, чаще всего выраженное с помощью инвективы конструкций и переходом к ты-формам. Остается открытым вопрос о том, где именно заложен конфликт, который приводит к столкновению сторон: это может быть обсуждаемая ситуация, пост как ее отражение, комментарий верхнего уровня или непосредственно конфронтационная реплика. Кроме того, возникновение конфронтации может быть продиктовано самой политикой конкретного сообщества на развитие и поддержку конфронтации между подписчиками.

Мы выделили несколько ситуаций, которые обладают признаками повторяемости и воспроизводимости в конфронтационных тредах: обсуждение достоверности предъявляемой информации, отсутствие установки пользователя на проверку фактов, нарушение правил орфографии и пунктуации. Конфронтации вокруг этих ситуаций регулярно встраиваются в более сложные по структуре конфликты и характеризуются как мотивы, типичные для агрессии в интернет-коммуникации.

Основными маркерами речевой агрессии становятся грубая оценочная лексика, в том числе оценочные прилагательные, существительные лексико-семантической группы «названия животных», глаголы речи; устойчивые коллокации с оценочным значением. На морфо-



логическом уровне частотными оказываются императивные формы глаголов; на синтаксическом — риторические и апелляционные вопросы, градационные ряды. Обращает на себя внимание позиция дополнительного обращения, лексическое наполнение которого может служить как способом усиления конфронтации, так и показателем групповой общности.

При описании языковых средств мы обратили внимание на ряд явлений, которые не выражают прямой речевой агрессии, но во многом становятся следствием роли пользователя в конфронтации. В частности, маркированным является использование знаков препинания: пользователи, нацеленные на конфронтацию, постепенно упрощают пунктуационное оформление своих комментариев, тем самым еще больше подчеркивая неуважение к адресату. В то же время если участник конфликтного треда занимает позицию судьи, то в его комментариях прослеживается стремление к гиперкорректному употреблению пунктуационных знаков, что позволяет утвердить более высокий статус по отношению к остальным участникам треда.

Еще одним косвенным фактором оказывается длина реплик: стратегия открытой конфронтации сопровождается использованием комментариев из одного-двух предложений, в то время как типичные комментарии пользователей-судей, в которых они стремятся подвести итог конфронтации, оказываются гораздо более объемными и не содержат показателей прямой речевой агрессии. Можно предположить, что конфронтация между пользователями не всегда находит отражение в использовании экспрессивных языковых средств и может быть обнаружена только с помощью анализа более широкого контекста.

Таким образом, структура конфронтационного треда носит динамический характер: каждая реплика существует в контексте предыдущей и может либо усиливать общий уровень агрессии, либо поддерживать кооперативное взаимодействие между пользователями. Это позволяет нам говорить о перспективе применения принципов анализа тональности текста, который традиционно используется для выявления «мнений, настроений, оценок, взглядов и эмоций людей по отношению к таким субъектам, как продукты, услуги, организации, физические лица, вопросы, события, темы и их атрибуты» (Liu, 2012, p. 1). В этом случае каждая реплика конфронтационного треда носит двойственный характер: с одной стороны, она представляет собой тот субъект, который подвергается оценке, с другой — отражает отношение пользователей к комментариям более высокого уровня.

### Список литературы

Апресян В. Ю. Имплицитная агрессия в языке // Компьютерная лингвистика и интеллектуальные технологии : тр. междунар. конф. «Диалог 2003». М., 2003.

Гулакова И. И. Коммуникативные стратегии и тактики речевого поведения в конфликтной ситуации общения : автореф. дис. ... канд. филол. наук. Орел, 2004.

Леонтьев В. В. Речевое подтрунивание в русской и английской лингвокультурах // Жанры речи. 2018. №2 (18). С. 119–126.



- Лоренц К. Агрессия. СПб., 2001.
- Руднева Е. А. Стратегии лингвистической вежливости в спонтанном речевом взаимодействии : дис. ... канд. филол. наук. М., 2019.
- Culpeper J. Impoliteness: Using Language to Cause Offence. Cambridge, 2011.
- Lakoff R. T. The logic of politeness, or minding your P's and Q's // Papers from the Ninth Regional Meeting of Chicago Linguistic Society / C. Corum, T. C. Smith-Stark, A. Weiser (eds.). Chicago, 1973. P. 292–305.
- Leech G. Principles of Pragmatics. N. Y., 1983.
- Liu B. Sentiment Analysis and Opinion Mining. Morgan and Claypool, 2012.
- Seargeant P., Tagg C. (eds.). The Language of Social Media: Identity and Community on the Internet. L., 2014.
- Terkourafi M. Toward a unified theory of politeness, impoliteness and rudeness // Impoliteness in Language. Studies on its Interplay with Power in Theory and Practice / D. Bousfield, M. Locher (eds.). Berlin, 2008. P. 45–74.

### Об авторах

*Алина Азаматовна Тиллабаева*, стажер-исследователь лингвистической конфликтологии и современных коммуникативных практик, национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», Россия.

E-mail: alinatillabaeva42@gmail.com

*Валерий Александрович Шулгинов*, кандидат филологических наук, научный сотрудник научно-учебной лаборатории лингвистической конфликтологии и современных коммуникативных практик, национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», Россия.

E-mail: vshulginov@hse.ru

ORCID: 0000-0003-2217-3677

#### Для цитирования:

*Тиллабаева А. А., Шулгинов В. А.* Речевое поведение интернет-пользователей в ситуации конфронтационного общения // Слово.ру: балтийский акцент. 2020. Т. 11, №4. С. 45–57. doi: 10.5922/2225-5346-2020-4-4.

### SPEECH BEHAVIOR OF INTERNET USERS IN CONFLICT COMMUNICATION

*A. A. Tillabaeva<sup>1</sup>, V. A. Shulginov<sup>1</sup>*

<sup>1</sup> National Research University Higher School of Economics, Moscow, Russia

21/4 Staraya Basmannaya St., Moscow, 105066, Russia

Submitted on April 20, 2020

doi: 10.5922/2225-5346-2020-4-4

*This article explores the expression of impoliteness of Internet users in confrontational threads. This approach involves the identification of speech aggression markers typical of a certain type of discourse. This makes it possible to define the roles and attitudes of participants in the conflict interaction. The authors employed methods of discourse analysis and corpus tools of data collection and marking. Seven confrontational threads in the communities of the social network "Vkontakte" were analysed. The authors identified language markers of*



*the switch from cooperative to confrontational speech interaction. The authors investigated the typical roles of communicators in a confrontational thread, and observed the dynamics of using aggressive language tools for each of the proposed strategies. The article describes typical situations for the confrontational threads: reliability of the information presented, lack of the user's intention to check facts, and the violation of spelling and punctuation rules. Confrontations around these situations tend to lead to more complex conflicts and are characterized as motives typical of impolite communication.*

**Keywords:** *impoliteness, conflict, speech aggression, interaction, social networks*

## References

- Apresyan, V.Yu., 2003. Implicit aggression in language. In: Computational Linguistics and Intellectual Technologies, *Po materialam ezhegodnoi mezhdunarodnoi konferentsii «Dialog» (2003)* [Papers from the Annual International Conference "Dialogue" (2003)]. Moscow. pp. 32–35 (in Russ.).
- Gulakova, I.I., 2004. *Kommunikativnye strategii i taktiki rechevogo povedeniya v konfliktnoi situatsii obshcheniya* [Communication strategies and tactics of speech behavior in a conflict communication situation]. Ph. D. Orlov State University (in Russ.).
- Leont'ev, V.V., 2001. Speech teasing in Russian and English lingvocultures. *Zhanry rechi* [Speech Genres], 2, pp. 119–126 (in Russ.).
- Lorents, K., 2001. *Agressiya* [Aggression]. St. Petersburg (in Russ.).
- Rudneva, E.A., 2019. *Strategii lingvisticheskoi vzhlivosti v spontannom rechevom vzaimodeistvii* [Strategies of linguistic politeness in spontaneous speech interaction]. Ph. D. Institute of Linguistic Studies of the Russian Academy of Sciences (in Russ.).
- Culpeper, J., 2011. *Impoliteness: Using Language to Cause Offence*. Cambridge.
- Lakoff, R.T., 1973. The logic of politeness or minding your P's and Q's. In: *Papers from the Ninth Regional Meeting of Chicago Linguistic Society*. Chicago.
- Leech, G., 1983. *Principles of Pragmatics*. New York.
- Liu, B., 2012. *Sentiment Analysis and Opinion Mining*. Morgan and Claypool.
- Sergeant, P. and Tagg, C., eds., 2014. *The language of social media: Identity and community on the Internet*. London.
- Terkourafi, M., 2008. Toward a unified theory of politeness, impoliteness and rudeness. In: D. Bousfield and M. Locher, eds. *Impoliteness in Language. Studies on its Interplay with Power in Theory and Practice*. Berlin. pp. 45–74.

## The authors

*Alina A. Tillabaeva*, Researcher, the Laboratory of Linguistic Conflict Studies and Modern Communicative Practices, National Research University Higher School of Economics, Russia.

E-mail: [alinatillabaeva42@gmail.com](mailto:alinatillabaeva42@gmail.com)

*Dr Valery A. Shulginov*, Researcher, the Laboratory of Linguistic Conflict Studies and Modern Communicative Practices, National Research University Higher School of Economics, Russia.

E-mail: [vshulginov@hse.ru](mailto:vshulginov@hse.ru)

ORCID: 0000-0003-2217-3677

### To cite this article:

Tillabaeva, A.A., Shulginov, V.A. 2020, Speech behaviour of Internet users in conflict communication, *Slovo.ru: baltic accent*, Vol. 11, no. 4, p. 45–57. doi: 10.5922/2225-5346-2020-4-4.