

оригинальная статья

О конфликтных речевых ситуациях в социальных сетях

Тармаева Виктория Ивановна*, Нарчук Валентин Сергеевич

Сибирский федеральный университет, Красноярск, Россия

*vtarmaeva@mail.ru

Поступила в редакцию 01.03.2022. Принята после рецензирования 02.04.2022. Принята в печать 06.06.2022.

Аннотация: В рамках исследования произведён анализ комментариев в пабликах социальной сети «ВКонтакте», посвященных смешанным единоборствам. Статья нацелена на выявление источников конфликтных ситуаций в коммуникативном пространстве страницы *My Life is MMA*. В работе использовался экспериментальный метод, позволивший получить вторичные (интерпретирующие) высказывания как материал, позволяющий провести исследование интерпретационной деятельности адресатов посредством интерпретационного анализа. Результаты исследования демонстрируют, что троллинг и флейминг выступают формами реализации речевой агрессии, обусловленной дискурсивной спецификой коммуникации в социальных сетях. Агрессивность спорта и большое количество так называемого «трэш-тока» могут выступать источниками конфликтных ситуаций на страницах, посвященных боевым видам спорта.

Ключевые слова: конфликтная речевая ситуация, токсичность коммуникации, интерпретация, смешанные единоборства, троллинг, флейминг

Цитирование: Тармаева В. И., Нарчук В. С. О конфликтных речевых ситуациях в социальных сетях. *Виртуальная коммуникация и социальные сети*. 2022. Т. 1. № 2. С. 65–70.

full article

Conflict Speech Situations on Social Media

Victoria I. Tarmaeva*, Valentin S. Narchuk

Siberian Federal University, Krasnoyarsk, Russia

*vtarmaeva@mail.ru

Received 1 Mar 2022. Accepted after peer review 2 Apr 2022. Accepted for publication 6 June 2022.

Abstract: The present research featured online comments to posts published by mixed martial arts fans on *My Life is MMA* VK.com community page. The research objective was to identify the sources of conflict situations. The authors developed an experimental method of interpretive analysis to obtain secondary (interpretive) statements that revealed the interpretive activities of addressees. Trolling and flaming proved to be popular forms of speech aggression, typical of social nets. The authors believe that aggressive nature of mixed martial arts and the so-called trash-talk can trigger conflict situations in online communication.

Keywords: conflict speech situation, toxic communication, interpretation, mixed martial arts, trolling, flaming

Citation: Tarmaeva V. I., Narchuk V. S. Conflict Speech Situations on Social Media. *Virtual Communication and Social Networks*, 2022, 1(2): 65–70. (In Russ.)

Введение

Одной из особенностей Интернета как коммуникативной среды западные исследователи называют «токсичность». Токсичным поведением в интернет-пространстве принято считать оскорбительные сообщения в адрес собеседников, также длительную травлю отдельных лиц или групп людей с помощью социальных сетей, мессенджеров и других средств интернет-коммуникации [Blackburn, Kwak 2014].

Токсичность в Интернете является причиной нарастающего беспокойства среди администраторов сайтов и интернет-сообществ. Анонимность в Интернете представляется одной из причин токсичного поведения в сети [Blackburn, Kwak 2014]. Исследователи также утверждают, что коммуникация без общения лицом к лицу ведет к враждебности и агрессивности [Ho, McLeod 2008].

Результаты

Мы провели опросы, касающиеся токсичности в социальных сетях.

Дизайн опроса № 1.

Участникам был задан вопрос «Считаете ли вы, что правила уважительного общения в паблике часто нарушаются троллями и другими негативно настроенными комментаторами?»

Цель – узнать мнение подписчиков паблика *My Life is MMA* о количестве нарушений толерантного общения в их сообществе.

Гипотеза – негативно настроенные комментаторы часто пренебрегают правилами гармоничного общения.

Результаты: получено 415 ответов. 340 респондентов считают, что правила уважительного общения в паблике часто нарушаются негативно настроенными комментаторами, такими как интернет-тролли, несмотря на то, что большинство опрошенных комментаторов считают, что общение в паблике должно быть уважительным. 75 человек считают, что серьезной проблемы с таким поведением нет.

Одним из примеров проявления токсичности в Интернете являются домогательства в форме сообщений в социальных сетях. Участвующая в боях ММА Тиффани Ван Соест опубликовала жалобу на пользователя, который домогался до неё в социальной сети Instagram¹. В своём посте Ван Соест призвала своих фанатов отвечать и оскорблять этого пользователя в ответ²: *@that.second.fish likes to harass me via IG comments. I reported and blocked him once. He made this new profile to continue to do it. Feel free to show him the love he deserves if you ever see any of his comments; @that.second.fish любит преследовать меня через комментарии IG / Я подала на него жалобу об этом и один раз заблокировала его. Он создал этот новый профиль, чтобы продолжать. Не стесняйтесь показать ему любовь, которую он заслуживает, если вы когда-либо увидите какие-либо из его комментариев.*

Описывая свой опыт получения неуместных сообщений в социальных сетях, Ван Соест написала³: *There's sometimes where somebody just has the nerve to post something so vulgar or so inappropriate or so rude, I cannot stay quiet. I have to respond. I think a lot times they don't expect a response. Like I'm not gonna see it. And I think it's kind of important in a sense to be like,*

"Hey, just because you're sitting behind a computer screen or your phone and there's no consequence for what you just said, it doesn't mean it doesn't have an affect" (перевод: Иногда, когда у кого-то хватает смелости публиковать что-то вульгарное, неуместное или грубое, я не могу молчать. Я должна ответить. Я думаю, что часто они не ожидают ответа. Как будто я это не увижу. И я думаю, что в некотором смысле важно показать, что: «Эй, просто потому, что ты сидишь за экраном компьютера или своего телефона, и то, что ты только что сказал, не имеет последствий, это не значит, что это ни на что не влияет»⁴).

Токсичность является одной из особенностей коммуникации в социальных сетях, где основным средством коммуникации служит комментарий.

Описывая причины возникновения конфликтных ситуаций на странице *My Life is MMA* социальной сети «ВКонтакте», необходимо охарактеризовать типы пользователей данной страницы, посвященной смешанным единоборствам, поскольку они являются непосредственными участниками конфликтных ситуаций.

Можно выделить следующие типы пользователей:

- активные доброжелатели – пользователи, чья главная стратегия – бескорыстное поведение в сети;
- решатели проблем – те, кто ищут ответы на вопросы, интересную информацию, делятся всем этим с окружающими или описывают собственный опыт;
- комментаторы. Данный тип пользователей часто стремится поделиться своей мыслью относительно тем внутри социальной сети и событий вне её;
- собеседники – пользователи, которые принимают активное участие в переписке, постоянно задают вопросы в контексте дискуссии и отвечают на заданные другими пользователями вопросы;
- вещатели – односторонние распространители информации, которые намеренно или ненамеренно передают её пользователям сети без привлечения их к обсуждению в своём контенте;
- наблюдатели – неактивные пользователи, которые по какой-либо причине нечасто обновляют свои новости и редко пишут сообщения или комментируют что-либо;
- ЧМИ – «чересчур много информации», статус, которым характеризуют данного пользователя его

¹ Компания Meta Platforms, владеющая социальными сетями Facebook и Instagram, признана экстремистской организацией, её деятельность запрещена на территории РФ. *Meta Platforms, the parent company of Facebook and Instagram, is banned in the Russian Federation as an extremist organization.*

² URL: https://www.instagram.com/p/BbLCa0-HbHf/?utm_source=ig_embed

³ URL: <https://www.mmafighting.com/2017/12/1/16708044/tiffany-van-soest-says-shes-sexually-harassed-on-social-media-at-least-once-a-day>

⁴ Здесь и в последующих примерах перевод выполнен авторами статьи.

читатели. Это люди, которые в рамках риторической стратегии самопрезентации стирают границу между внутренним монологом и данными, которыми принято делиться в общественных местах, в нашем случае – в комментарии. Такие сообщения по развёрнутому содержанию, скорее, напоминают записи в личном блоге, которые обычно защищают настройками приватности;

- селф-промоутеры – ещё одна риторическая стратегия, характерная для пользователей, которые, в отличие от вещателей и «чми», предоставляют выборочную информацию в основном только о себе, своей профессиональной деятельности, событиях из своей жизни, своих планах, успехах, достижениях, продуктах творчества. Как правило, это относится к публичным людям – политикам, музыкантам, ведущим, спортсменам и т. д.;
- агрессоры. В основе общения таких людей лежит, в первую очередь, стратегия дискредитации в обращении и характеристике противной стороны. Это пользователи под вымышленным именем, оставляющие провокационные сообщения с целью вызвать конфликты между субъектами, взаимные оскорбления и т. п. [Матусевич, 2016].

Конфликтная речевая ситуация сопровождается выплеском негативных эмоций и вербальной агрессией. Агрессия в этом случае определяется как «словесное выражение негативных чувств, эмоций, намерений в неприемлемой в данной речевой ситуации форме» [Щербинина 2006]. Она получает вербальный выход. Данная речевая ситуация может не получить развития, если одна из сторон потенциального конфликта проявит терпение. Развитие конфликта зависит от эмоционального состояния коммуникантов и выбранной ими речевой тактики [Волкова 2008].

Дизайн опроса № 2.

Участникам был задан вопрос: «Что, по вашему мнению, чаще всего является причиной возникновения конфликтов в паблике?»

Цель – узнать мнение подписчиков паблика *My Life is MMA* о причинах возникновения конфликтных ситуаций в комментариях данной страницы.

Гипотеза – поведение троллей является одной из основных причин возникновения конфликтов в комментариях паблика о смешанных единоборствах.

Результаты: получено 297 ответов. 116 человек считают, что поведение антифанатов (хейтеров) отдельных бойцов является главной причиной конфликтов

в паблике *My Life is MMA*. 99 респондентов отмечают поведение троллей как основную причину таких ситуаций. 40 человек выделяют личные оскорбления как причину конфликтов, 27 человек – оскорбления на основе национальных признаков, встречающиеся в комментариях паблика. 15 респондентов выделили недопонимание между пользователями в качестве причины возникновения конфликтов.

Опрос показал, что главной причиной возникновения конфликтных ситуаций в комментариях страниц о смешанных единоборствах является агрессивное поведение хейтеров (антифанатов) определенных бойцов. При этом провокационное поведение троллей является второй причиной конфликтов на подобных страницах.

Мы определяем троллинг как провокационное коммуникативное поведение в Интернете. Ответная реакция – главная цель тролля, при этом его изначальное сообщение не обязательно должно нести оскорбления, издевку.

Пример троллинга на странице, посвященной смешанным единоборствам⁵: *Мейвезер специально тянет резину, не соглашается на бой. Видать, прекрасно знает, что Грегор станет сложнейшим испытанием в карьере. Всё-таки как никто другой разбирается в предмете, грамотно оценивая текущую ситуацию. Взвесив все за и против, решил не рисковать наследием в схватке со столь грозным оппонентом. Грегор церемониться не будет, одно касание левой – и заказывай катафалк с оркестром.*

Автор данного сообщения специально публикует провокационный комментарий, который не соответствует мнению большинства подписчиков. Когда в следующих комментариях его обвиняют в троллинге, автор добавляет: *Дело в том, что я никогда не шучу и всегда настроен крайне серьёзно. Уже неоднократно разжевывал, почему Грегор нокаутирует Мейвезера.*

Флейминг – это диалог, смыслом которого является сам полемический процесс, т. е. спор ради спора, в котором коммуниканты могут использовать все возможные средства [Воронцова 2016]. Пусковым механизмом такого диалога или полилога в интернет-коммуникации обычно является реплика-троллинг, т. е. флейминг является результатом эффективной речевой провокации. Основным прием флейминга – переход на личности. Пример подобного диалога на странице, посвященной смешанной единоборствам⁶:

– Интересно, Орловский сам в курсе, что он делает? Ни ударки солидной, ни борьбы, ни грэпплинга.

⁵ URL: https://vk.com/wall-30684458_5546207?reply=5547484#reply5547484

⁶ URL: https://vk.com/wall-30684458_10470471?reply=10470671#reply10470671

– Он когда-то считался одним из лучших ударников в ММА, что ты несёшь?

– Когда-то много чего было. Он щас никому не нужен. И всем насрать на него. Начиная с наилегчайшего, заканчивая тяжелым дивизионом. А что ты несешь, насекомое!

– Все с тобой понятно, бошовка. Домашний тапок ты, стучи дальше по клавишам.

– Ну, а ты просто испарись!

Провокационный комментарий в адрес бойца вызвал ответную реакцию другого коммуниканта, что повлекло флейминг, состоящий из взаимных оскорблений.

Троллинг и флейминг являются формами реализации речевой агрессии, обусловленными дискурсивной спецификой интернет-коммуникации.

Спортивная среда определяется соперничающим отношением фанатов разных команд и спортсменов друг к другу. Это выражается и в языке спортивных фанатов, которые используют оскорбительную лексику для того, чтобы задеть своих оппонентов по дискуссии. Смешанные единоборства являются особенно агрессивным видом спорта. Бойцы используют оскорбления для того, чтобы подогреть интерес к своим поединкам. Для этого они используют, в том числе, социальные сети. Смешанные единоборства строятся на противостоянии отдельных бойцов, которые проявляют себя как на соревнованиях, так и по ходу продвижения турниров, например, во время интервью. Природа боевых видов спорта влияет на речевое поведение фанатов смешанных единоборств в Интернете. Зрители могут как повторять слова бойцов, так и отвечать на них в агрессивной манере. Агрессивность спорта и большое количество «трэш-тока» (взаимных оскорблений в преддверии боя) способствуют созданию конфликтных ситуаций на страницах, посвященных боевым видам спорта.

Трэш-ток рассматривается в качестве осознанной / преднамеренной формы устного общения физическими лицами как по положительным личностным причинам (мотивации, удовольствия), так и подрывным мотивам в отношении противников (т.е. отвлечение внимания, запугивание) [Сонму 2008]. Трэш-ток является частью продвижения ряда поединков в боксе и смешанных единоборствах. Слова и целые фразы бойцов, сказанные во время раскрутки турниров по смешанным единоборствам, входят в лексикон фанатов спорта и активно используются в ходе обсуждения поединков в интернете⁷: *Джерми Стивенс? Да кто это вообще такой?*

Подписчик страницы *Best of ММА* в социальной «ВКонтакте» комментирует публикацию, посвященную бойцу Джереми Стивенсу. Он использует для этого фразу другого бойца – Конора МакГрегора, который однажды подчеркнул относительную малоизвестность своего потенциального соперника⁸: *Тони думал, что временный пояс гарантирует ему ночь красных трусиков, но обломался.*

Используется ещё одна фраза Конора МакГрегора, который сказал о том, что бойцы, получающие поединки с ним, звонят своим жёнам и говорят о том, что их ждёт *ночь красных трусиков* – идиома, обозначающая праздник (праздник наступает из-за того, что бой против МакГрегора является наиболее доходным из-за его популярности).

Трэш-ток в исполнении бойцов провоцирует фанатов на ответную агрессивную речевую реакцию. После того, как боец Колби Ковингтон сказал о своём будущем сопернике: «Он почувствовал, что я сделал с ним в спортзале. Я забрал его душу», один из подписчиков страницы оставил комментарий⁹: *Чё он марасит? С ноги надо ему дать...*

Дизайн опроса № 3.

Участникам опроса был задан вопрос: «Влияет ли трэштокинг на негативную обстановку и создание конфликтных ситуаций в смешанных единоборствах?»

Цель – выявить, связан ли трэштокинг с негативной обстановкой и конфликтностью в смешанных единоборствах.

Гипотеза – трэштокинг является источником негативной обстановки в смешанных единоборствах.

Результаты: получено 362 ответа. 310 респондентов (85,6 %) считают, что трэштокинг отдельных бойцов, являющийся частью смешанных единоборств, влияет на негативную обстановку в спорте в целом, что может привести к конфликтной ситуации в самом паблике. 52 человека не считают, что трэштокинг негативно влияет на спорт.

Дизайн опроса № 4.

Участникам опроса был задан вопрос: «Кто, по вашему мнению, чаще всего оставляет негативные комментарии в паблике: а) тролли, б) хейтеры отдельных бойцов, в) обычные подписчики?»

Цель – узнать мнение пользователей спортивного сообщества, каковы источники негативных / оскорбительных комментариев в паблике.

⁷ URL: https://vk.com/wall-30684458_5370457?reply=5372816#reply5372816

⁸ URL: https://vk.com/wall-30684458_8136527?reply=8137059#reply8137059

⁹ URL: https://vk.com/wall-30684458_7802996

Гипотеза – обычные подписчики являются источником оскорбительных комментариев в паблике.

Результаты: получено 363 ответа. 161 респондент считает, что негативные комментарии в паблике оставляют обычные пользователи, не являющиеся хейтерами бойцов и интернет-троллями. 147 человек считает, что негативные комментарии являются следствием провокаций троллей, 55 респондентов – что чаще всего негативные комментарии оставляют антифанаты – хейтеры отдельных бойцов.

Дизайн опроса № 5.

Участникам был задан вопрос: «Оставляете ли вы негативные / конфликтные комментарии к отдельным публикациям?»

Цель – узнать количество пользователей паблика *My Life is MMA*, оставляющих оскорбительные комментарии на странице.

Гипотеза – большинство подписчиков паблика *My Life is MMA* оставляют негативные комментарии.

Результаты: получено 362 ответа. 236 респондентов признались, что оставляют негативные комментарии в паблике. 126 человек не оставляют.

Участникам опроса № 5 был задан ещё один вопрос: «Что чаще всего заставляет вас оставлять негативные комментарии в паблике?»

Цель – узнать причину оскорбительных комментариев на странице *My Life is MMA*.

Гипотеза – большинство подписчиков паблика *My Life is MMA* оставляют негативные комментарии из-за комментариев других пользователей.

Результаты: 123 человека указали, что главной причиной их негативных комментариев являются комментарии других пользователей, с которыми они не согласны. 80 респондентов признали, что чаще всего они негативно реагируют на высказывания бойцов, которые публикуются на странице *My Life is MMA*. 9 человек указали, что причиной их негативных комментариев являются поражения их любимых бойцов. Следующие причины негативных комментариев были указаны респондентами лично: 7 человек указали, что скучные бои являются основной причиной

их негатива в паблике. К варианту можно добавить три ответа, выделившие вариант «плохие бои». 3 человека выбрали вариант «идиоты», 2 – «тупость людей», 4 – победы любимых бойцов (с желанием поиздеваться над фанатами проигравших), 1 – победы конкретно Хабиба, 2 человека выделили своё желание поиздеваться в целом, 1 – вариант «мешки» (оскорбительное слово, обозначающее неудачно показавших себя бойцов) и еще 1 – «хейтеры», указывающий на желание негативного ответа на комментарии антифанатов отдельных бойцов.

Заключение

Троллинг и флейминг выступают формами реализации речевой агрессии, обусловленной дискурсивной спецификой коммуникации в социальных сетях [Тармаева, Нарчук 2020].

Проведенные опросы показали, что большинство подписчиков страницы *My Life is MMA* оставляют негативные комментарии в паблике. Подписчики считают, что негатив чаще всего является следствием поведения как обычных пользователей, так и изначально настроенных провокационно троллей и хейтеров бойцов. Чаще всего подписчики паблика реагируют негативно на комментарии других подписчиков, с которыми они не согласны, также на высказывания бойцов, публикуемые на странице.

Участники поединков влияют на речевое поведение фанатов смешанных единоборств в Интернете. Зрители могут как повторять слова бойцов, так и отвечать на них в агрессивной конфликтной манере. Агрессивность спорта и большое количество «трэш-тока» могут выступать источниками конфликтных ситуаций на страницах, посвященных боевым видам спорта.

Конфликт интересов: Авторы заявили об отсутствии потенциальных конфликтов интересов в отношении исследования, авторства и / или публикации данной статьи.

Conflict of interests: The authors declared no potential conflict of interests regarding the research, authorship, and / or publication of this article.

Литература / References

- Волкова О. С. О тактиках толерантного речевого поведения в коммуникативной ситуации «Конфликт». *Вестник ВолГУ. Серия 2: Языкознание*. 2008. № 2. С. 137–141. [Volkova O. S. Tactics of tolerant verbal behavior in a conflict communicative situation. *Vestnik VolGU. Seriya 2: Yazykoznanie*, 2008, (2): 137–141. (In Russ.)]
- Воронцова Т. А. Троллинг и флейминг: Речевая агрессия в интернет-коммуникации. *Вестник Удмуртского университета. Серия «История и филология»*. 2016. Т. 26. № 2. С. 109–116. [Voroncova T. A. Trolling and flaming: Speech aggression in Internet communication. *Bulletin of the Udmurt University. History and Philology*, 2016, 26 (2): 109–116. (In Russ.)]

- Матусевич А. А. Общение в социальных сетях: прагматический, коммуникативный, лингвостилистический аспекты характеристики: автореф. дис. ... канд. филол. наук. Киров, 2016. 21 с. [Matusevich A. A. *Communication in social networks: pragmatic, communicative, and linguastylistic aspects*: Cand. Philol. Sci. Diss. Abstr. Kirov, 2016, 21. (In Russ.)]
- Щербинина Ю. В. Вербальная агрессия. М.: URSS, 2006. 360 с. [Shcherbinina Yu. V. *Verbal aggression*. Moscow: URSS, 2006, 360. (In Russ.)]
- Blackburn J., Kwak H. *STFU NOOB! Predicting Crowdsourced Decisions on Toxic Behavior in Online Games*. 2014, 12.
- Conmy O. B. *Trash Talk in a Competitive Setting: Impact on Self-Efficacy, Affect, and Performance*. Florida State University. Libraries Electronic Theses, Treatises and Dissertations. The Graduate School. 2008, 114.
- Ho S. S., McLeod, D. M. Social-Psychological Influences on Opinion Expression in Face-to-Face and Computer-Mediated Communication. *Communication Research*, 2008, 35 (2): 190–207.
- Tarmaeva V. I., Narchuk V. S. Tactics used to finish conflict situations in social media. *Russian linguistic bulletin*, 2020, (1): 81–85. <https://doi.org/10.18454/RULB.2020.21.1.25>