



#### Информация для цитирования:

Гукосьянц О. Ю. Предупреждение конфликта в сети Интернет в ситуации распространения коронавирусной инфекции (результаты опроса респондентов) / О. Ю. Гукосьянц // Научный диалог. — 2024. — Т. 13. — № 1. — С. 141—158. — DOI: 10.24224/2227-1295-2024-13-1-141-158.

Gukosyants, O. Yu. (2024). Conflict Prevention in Internet during Spread of Coronavirus Infection (Survey Results). *Nauchnyi dialog*, 13 (1): 141-158. DOI: 10.24224/2227-1295-2024-13-1-141-158. (In Russ.).



Журнал включен в Перечень ВАК

DOI: 10.24224/2227-1295-2024-13-1-141-158

## Предупреждение конфликта в сети Интернет в ситуации распространения коронавирусной инфекции (результаты опроса респондентов)

**Гукосьянц Ольга Юрьевна**

orcid.org/0000-0001-7879-8436

кандидат филологических наук, доцент  
кафедры западноевропейских  
языков и культур  
gukosjants@mail.ru

Пятигорский  
государственный университет  
(Пятигорск, Россия)

### Благодарности:

Публикация подготовлена в рамках проекта МК-1675.2022.2 (Комплексное прагматингвистическое исследование механизмов провоцирования и предотвращения возникновения и развития конфликтных ситуаций в виртуальной среде в условиях пандемии) по гранту Президента Российской Федерации

## Conflict Prevention in Internet during Spread of Coronavirus Infection (Survey Results)

**Olga Yu. Gukosyants**

orcid.org/0000-0001-7879-8436

PhD in Philology, Associate Professor,  
Department of Western European  
Languages and Cultures  
gukosjants@mail.ru

Pyatigorsk State University  
(Pyatigorsk, Russia)

### Acknowledgments:

The publication was prepared as part of the project МК-1675.2022.2 (Comprehensive Pragmalinguistic Study of Mechanisms for Provoking and Preventing the Emergence and Development of Conflict Situations in the Virtual Environment during the Pandemic) under the grant of the President of the Russian Federation

## ОРИГИНАЛЬНЫЕ СТАТЬИ

**Аннотация:**

В работе изложены результаты анкетирования респондентов, одним из заданий которого было предложить вариант ответа на полученное конфликтопровоцирующее сообщение таким образом, чтобы избежать эскалации конфликта и продолжить общение с коммуникантом-агрессором. Участники опроса — 115 респондентов (22 % мужчин и 78 % женщин) в возрасте от 20 лет до 35 лет, имеющие неоконченное высшее либо высшее образование. Опрашиваемым предлагалось 15 текстов, представляющих собой реальные комментарии к постам в Живом Журнале, содержащие маркеры конфликтопровоцирующей интенции адресанта и опубликованные в период пандемии COVID-19. Исследование полученных ответов респондентов проводилось с помощью методов лингвостилистического, контекстуального и статистического анализа. Подсчет данных определил четыре речевые стратегии, используемые респондентами с целью предупреждения конфликтного взаимодействия, а также позволил исчислить тактики, с помощью которых реализовывались данные стратегии: стратегия самозащиты (тактика дистанцирования, тактика акцентирования плюрализма, тактика смены темы), стратегия вежливости (тактика благодарности, тактика совета, тактика извинения, тактика предложения помощи), стратегия подчинения (тактика уступки, тактика укрепления авторитета агрессора), стратегия убеждения (тактика рассуждения, тактика аргументации).

**Ключевые слова:**

интернет-опосредованная коммуникация; коммуникативный конфликт; предупреждение конфликта; коммуникативные стратегии; речевые тактики.

## ORIGINAL ARTICLES

**Abstract:**

The article presents the results of a survey of respondents, one of the tasks of which was to propose a response to a conflict-provoking message in such a way as to avoid escalation of the conflict and continue communication with the aggressor. The survey participants were 115 respondents (22% male and 78% female) aged 20 to 35, with incomplete higher or higher education. The respondents were presented with 15 texts, which were real comments on posts in LiveJournal, containing markers of conflict-provoking intention by the sender and published during the COVID-19 pandemic. The study of the respondents' responses was conducted using methods of linguostylistic, contextual, and statistical analysis. Data analysis identified four speech strategies used by the respondents to prevent conflictual interaction, as well as tactics through which these strategies were implemented: self-defense strategy (distancing tactic, pluralism accentuation tactic, topic change tactic), politeness strategy (gratitude tactic, advice tactic, apology tactic, offer of help tactic), submission strategy (concession tactic, reinforcement of aggressor's authority tactic), persuasion strategy (reasoning tactic, argumentation tactic).

**Key words:**

internet-mediated communication; communicative conflict; conflict prevention; communicative strategies; speech tactics.

## **Предупреждение конфликта в сети Интернет в ситуации распространения коронавирусной инфекции (результаты опроса респондентов)**

© Гукосьянец О. Ю., 2024

### **1. Введение = Introduction**

Интернет-среда, обладающая мощным конфликтогенным потенциалом и благоприятствующая осуществлению конфликтной коммуникации, отражает высокий уровень агрессии, свойственный в целом современному обществу, регулярно переживающему и справляющемуся с вызовами.

Одной из значительных проблем, с которой столкнулось мировое сообщество в последнее десятилетие, стала новая вирусная инфекция, распространившаяся по всей вселенной и спровоцировавшая пандемию COVID-19. Данные события запустили волну негодования, страха, ярости, агрессии, которая коснулась каждого. Она влияла на настроение и поведение людей и проявлялась через физиологические изменения, эмоциональную неуравновешенность, формирование множественных домыслов и предсказаний, активно распространяемых в первую очередь в сети Интернет. Ввиду того, что интернет-среда в обозначенный период стала уникальной, на какое-то время даже единственно возможной площадкой осуществления массовой коммуникации, она отразила и запечатлела эмоциональную нестабильность граждан, проявившуюся в указанный период посредством провокативного речевого поведения, наблюдаемого, в частности, в процессе обмена комментариями между собеседниками.

Настоящая статья, направленная на описание приемов, обеспечивающих выстраивание кооперативного речевого поведения, выработку коммуникативных средств снятия социальной напряженности в зарождающейся конфликтной ситуации (после получения реплики-стимула), является продолжением серии работ, посвященных конфликтной коммуникации в интернет-пространстве в период пандемии COVID-19 (рассматривается период с января 2020 года по декабрь 2022 года).

### **2. Материал, методы, обзор = Material, Methods, Review**

Анализ материала и изучение конфликтного поведения интернет-пользователей в указанный период позволили определить три тактики развертывания конфликта, характерные для исследуемого временного промежутка.

ка: эскалацию конфликта, сглаживание конфликта и нейтрализацию конфликта (подробнее об этом см. [Гукосьянц и др., 2023]).

Как отмечает М. Ю. Сейранян, «поведение коммуникантов в ситуациях конфликтного риска требует от них владения богатым репертуаром конструктивных тактик и умения творчески их использовать; это высший уровень коммуникативной компетенции человека говорящего» [Сейранян, 2012, с. 78]. Ученый добавляет, что «основная задача в урегулировании любого конфликта состоит в том, чтобы по возможности придать ему функционально-положительный характер, свести к минимуму неизбежный ущерб от негативных последствий противостояния или острого противоборства» [Сейранян, 2012, с. 78]. Отметим, что описанию конфликтных ситуаций, как и наблюдению за тактиками, используемыми коммуникантами с целью не допустить вовлечение в конфликтную ситуацию, посвящен ряд работ отечественных и зарубежных ученых (см., в частности: [Кронгауз, 2019; Дзараева и др., 2017; Тармаева и др., 2020; Gjerazi, 2023; Paakki et al., 2021]).

Управление конфликтной ситуацией — непростая задача, заключающаяся в своевременном фиксировании конфликтогенных единиц и грамотном разрешении деструктивных явлений путем подбора подходящего речевого действия. Изучение сценариев развертывания конфликта в интернет-коммуникации периода пандемии COVID-19 позволило выявить следующие закономерности. Получив от собеседника реплику (реплики), служащие провокацией к развитию конфликтного взаимодействия (под «провокацией» вслед за О. С. Иссерс понимаем «конфликтогенную технологию речевого воздействия, поскольку она побуждает партнёра к таким речевым реакциям, которые могут повлечь за собой нежелательные для него последствия» [Иссерс, 2008, с. 95]), пользователи в обозначенный временной промежуток применяли следующие сценарии развертывания конфликта: **эскалацию конфликта** — проявляется, когда все конфликтующие стороны находятся в состоянии интенсивного противоборства, заключающегося в обмене оскорбительными репликами, дискредитации личностей друг друга, в отстаивании собственной позиции за счёт унижения оппонента, дискредитации его позиции и аргументов; **сглаживание конфликта** — проявляется в случае, когда реакцией на реплику-стимул становится реплика-примирение; **нейтрализация конфликта** — заключается в резком уходе от конфликта, в смене темы дискуссии, отказе от дальнейшего обсуждения конфликтогенной темы, но в продолжении коммуникации с агрессором [Гукосьянц и др., 2023].

Далее было осуществлено наблюдение за поведением коммуникантов, желающих уйти от прямой эскалации конфликта и продолжить общение с собеседником по заданной теме дискуссии, в указанный период.

Важно отметить некоторые выводы, сделанные исследователями, изучавшими способы преодоления конфликтов.

Определяя способы преодоления конфликтов на примере киносценариев и текстов фильмов на русском и английском языках, Д. В. Иванова выделяет следующие: объяснение своей позиции, извинение, признание своей вины, умение вовремя промолчать, игнорирование речевой агрессии собеседника, умение идти на компромисс, вежливый тон, соблюдение правил этикета, доброжелательное отношение к партнеру. Наиболее эффективными и, значит, наиболее универсальными и для русских, и для американских сценариев и текстов фильмов, по мнению исследователя, признаются объяснение и извинение [Иванова, 2010]. Анализируя развитие конфликта в образовательной среде, Р. А. Рогожникова, А. А. Васильев отмечают, что основу предупреждения конфликтов составляет наличие у человека конфликтологической культуры, проявляющейся в умении «управлять эмоциональным состоянием, а также гармонизировать личностные отношения» [Рогожникова и др., 2018, с. 139].

Проводимое исследование позволило определить частотные стратегии и тактики, применяемые пользователями в интернет-коммуникации в период пандемии COVID-19: стратегия убеждения — тактика ссылки на авторитет, тактика рассуждения / уговора; стратегия разоблачения — тактика выражения недоверия; стратегия самопрезентации — тактика дистанцирования. Также к характерным для пользователей, желающих сгладить провоцируемый конфликт, особенностям коммуникативного поведения следует отнести такие приемы, как применение этикетных формул, выражение согласия с мнением собеседника.

Полученные выводы легли в основу реализации следующего этапа исследования — вычисления алгоритма предупреждения конфликта в конкретной речедеятельностной ситуации, которой явилась ситуация пандемии. Понимая под «предупреждением конфликта» ситуацию, «которая имеет место до возникновения столкновения» [Зайцева, 2003, с. 20], «наиболее эффективный способ разрешения противоречий на ранней стадии» [Рогожникова и др., 2018, с. 140], а под «алгоритмом» — «набор определенных правил решения задач; определенная последовательность действий (шагов), направленных на решение однотипных задач» [Азимов, 2009, с. 13—14] целесообразным представляется обозначить те самые «последовательности действий (шагов)», следуя которым можно не допустить эскалации конфликта. Настоящая работа посвящена исчислению каждой подобной последовательности, которой выступает «комплекс речевых действий, направленных на достижение коммуникационной цели» [Иссерс, 2008, с. 54], «когнитивный план общения, посредством которого контролируется оптимальное решение

коммуникативных задач говорящего в условиях недостатка информации о действиях партнера» [Иссерс, 2008, с. 100], то есть коммуникативная стратегия, обеспечивающая выстраивание кооперативного речевого поведения, выработку коммуникативных средств снятия социальной напряженности в зарождающейся конфликтной ситуации (после получения реплики-стимула) в интернет-опосредованной коммуникации. **Целью** работы является исчисление тактик определяемых коммуникативных стратегий, поскольку, как отмечает О. С. Иссерс, «творческая реализация плана общения (речевой стратегии) допускает различные способы его осуществления» [Иссерс, 2008, с. 109], то есть речевые тактики, являются, «по-видимому, практическим инструментом говорящего» [Иссерс, 2008, с. 111].

Описываемый в настоящей работе этап исследования осуществлялся преимущественно с помощью **метода независимого анкетирования**. В нем приняли участие 115 респондентов (22 % мужчин и 78 % женщин) в возрасте от 20 лет до 35 лет, имеющие неоконченное высшее образование либо высшее образование по гуманитарным и техническим направлениям. Опрашиваемым было предложено 15 текстов, представляющих собой реальные комментарии к постам в Живом Журнале, опубликованные в период пандемии COVID-19, отнесенные к категории конфликтных ввиду наличия в них вербальных и невербальных маркеров конфликтопровоцирующей интенции авторов интернет-комментариев (о маркерах конфликтопровоцирующей интенции авторов интернет-комментариев периода пандемии COVID-19 подробнее см. [Гукосьянц, 2023]) и выполняющие в разворачивающемся после публикации поста онлайн-общении функцию реплики-стимула, провоцирующей эскалацию конфликта.

Перед респондентами ставилась следующая задача: на каждую предложенную конфликтогенную реплику необходимо было написать такое ответное сообщение, которое не спровоцирует развитие конфликта, но позволит продолжить общение с собеседником. В результате обработки результатов анкетирования с помощью **методов лингвостилистического и контекстуального анализа** и подсчета количественных показателей с помощью **метода статистического анализа** были выявлены представленные ниже закономерности. Поясним, что упомянутые в качестве примеров ответы респондентов-мужчин маркированы буквой *М*, а упомянутые ответы респондентов-женщин маркированы буквой *Ж*. Цифровое обозначение, указанное вместе с заглавной буквой, означает личный номер, присваиваемый каждой анкете.

### 3. Результаты и обсуждение = Results and Discussion

В полученных ответах анketируемых выявляется применение четырех коммуникативных стратегий, используемых респондентами с целью пре-

дотворачения развития конфликтного взаимодействия: стратегия самозащиты (наблюдалась в 50,5 % ответов респондентов), стратегия вежливости (наблюдалась в 21,5 % ответов респондентов), стратегия подчинения (наблюдалась в 17 % ответов респондентов), стратегия убеждения (наблюдалась в 11 % ответов респондентов). Каждая из представленных стратегий реализовывалась посредством нескольких тактик, которые в ходе статистических подсчетов были ранжированы по степени популярности.

### **3.1. Стратегия самозащиты (наблюдалась в 50,5 % ответов респондентов)**

Наиболее характерно в ответах опрашиваемых проявилась оборонительная стратегия, воплощаемая в трех тактиках: тактике дистанцирования, тактике смены темы и тактике акцентирования плюрализма.

Тактика дистанцирования, наблюдаемая в 33,5 % ответов от общего количества всех ответов респондентов, заключалась в установлении некоторых границ в общении с собеседником-агрессором, в определении условий, при которых возможно данное общение.

Полученные в ходе анкетирования данные показали, что тактика дистанцирования осуществлялась с помощью разных коммуникативных ходов — приемов, выступающих «в качестве инструмента реализации той или иной речевой тактики» [Иссерс, 2008, с. 153], которые служили достижению поставленной цели. Самым частотным наблюдаемым приемом стало обращение к собеседнику-агрессору, дискредитирующему коммуниканта, с просьбой предоставить доказательства и обосновать выдвигаемую позицию. Прием использовался в 50 % случаев реализации тактики дистанцирования.

#### **(1) Провоцирующая реплика:**

— *То, что ты накалял, как раньше не имело, так и до сих пор не имеет ни малейших подтверждений. Это же касается и высосанного тобой из пальца «расследования». На остальную же твою белиберду мне даже 5 минут жаль тратить* (комментарий от 01.11.2022 г., [https://scinquisitor.livejournal.com/204679.html?media&ila\\_campaign=medius&ila\\_location=category\\_koronavirus&ila\\_context=koronavirus\\_block](https://scinquisitor.livejournal.com/204679.html?media&ila_campaign=medius&ila_location=category_koronavirus&ila_context=koronavirus_block), дата обращения 21.01.2023) [AA] (здесь и далее сохраняются орфография и пунктуация источников. — О. Г.).

Ответ респондента М23:

— *Всё же буду рад, если ты уделишь мне 5 минут и объяснишь, почему моя «белиберда» нерелевантна. Хочется конструктивного диалога.*

Попытка дискредитировать оппонента, представленная в исходном сообщении, нивелируется позитивной настойчивостью автора (*всё же, я буду рад*), выражением настроения на продолжение дружелюбного, выгодного обоим сторонам взаимодействия (*Хочется конструктивного диалога*).

(2) Провоцирующая реплика:

— *Фактом своего существования непривитые мешают. Такое терпеть невыносимо. Почему ты идиот?* (комментарий от 10.01.2022, [https://scinquisitor.livejournal.com/198406.html?media&ila\\_campaign=medius&ila\\_location=category\\_koronavirus&ila\\_context=koronavirus\\_block](https://scinquisitor.livejournal.com/198406.html?media&ila_campaign=medius&ila_location=category_koronavirus&ila_context=koronavirus_block), дата обращения: 21.01.2023) [Там же].

Ответ респондента М19:

— *Прошу Вас дать аргументированное пояснение в защиту подобного утверждения. Чем непривитые мешают именно Вам?*

Игнорирование личного оскорбления, высказанного в собственный адрес, и просьба разъяснить выражаемое мнение позволяют избежать развития активного конфликтного взаимодействия.

На втором месте по частоте использования респондентами при ответе на конфликтопровоцирующие сообщения в случае применения тактики дистанцирования следуют использование шутки (наблюдалось в 24 % случаев реализации тактики дистанцирования) и отказ от объяснения своей позиции (наблюдалось в 22 % случаев реализации тактики дистанцирования).

(3) Провоцирующая реплика:

— *Я вообще-то не воспитатель ясельной группы, чтоб с вами тут в ясли играть. Если у вас развитие на ясельном уровне, извольте просто не делать людям мозги* (комментарий от 28.12.2020 г., <https://botalex.livejournal.com/173142.html>, дата обращения: 21.01.2022) [Там же]

Ответ респондента М5:

— *Могу попробовать вести диалог на уровне ученика начальной школы) Тогда продолжим?*

Отсутствие намерения респондента высмеять или обидеть собеседника данным шуточным ответом подтверждается заданным вопросом и желанием продолжить коммуникацию.

(4) Провоцирующая реплика:

— *«Бла-бла-бла, мистер Андерсон». Я в который раз отмечу тщетность Ваших потуг. Вы бы хоть пруфы какие-то имитировали, а то одни лозунги. ...Заканчивайте Вы эту клоунadu, лучше идите книжков почитайте* (комментарий от 29.12.2020 г., <https://scinquisitor.livejournal.com/185759.html>, дата обращения: 17.01.2022) [Там же].

Ответ респондента М11:

— *Милейший, я бы не кричал лозунги, если б за ними ничего не было. Погулите немножечко и возвращайтесь. Побеседуем.*

Предложение респондента дать время коммуниканту-агрессору на разъяснение спорных вопросов самостоятельно, отказ от объяснений,



которые могут быть восприняты агрессором как повод для развития конфликта, иллюстрируют реализацию тактики дистанцирования.

В 4 % случаев реализации тактики дистанцирования респонденты, получившие сообщения коммуниканта-агрессора, прибегали к апеллированию к общим, известным всем данным, отстраняясь, таким образом, от авторства высказываемых идей и транслируемых данных, а значит, снимали с себя ответственность, отказываясь объяснять что-либо агрессору.

(5) Провоцирующая реплика:

— *То, что ты накалякал...* (см. начальную реплику из примера (1)).

Ответ респондента Ж63:

— *У меня нет власти, чтобы кого-то переубеждать. Есть известные всем факты, а когда не хочется их видеть, то все «высосано из пальца».*

Апеллирование к «известным всем фактам», пусть и иллюзорным в рамках данного сообщения, позволяют респонденту не развивать зарождающийся конфликт.

Тактика акцентирования плюрализма, наблюдаемая в 13 % ответов от общего количества всех ответов респондентов, сводилась к попытке опрашиваемых при формировании ответного сообщения собеседнику-агрессору подчеркнуть право каждого на оригинальное мышление и своеобразный поход, что не должно ставиться окружающим в упрек и не является основанием умалять их достоинство. Ярким примером реализации данной тактики является предложенный ниже ответ респондента, напоминающий агрессору о праве каждого на собственное мышление.

(6) Провоцирующая реплика:

— *Я так понимаю, Вы себя причисляете к пиплам, которые сайенс? Seriously? Это верующие-то масочники, ковид-паникеры, рекламирующие фуфлупидемию — сайенс? Слово, штоле, понравилось?* (комментарий от 29.12.2020 г., <https://scinquisitor.livejournal.com/185759.html>, дата обращения: 17.01.2022) [Там же]

Ответ респондента Ж52:

— *У каждого свое мнение на этот счет.*

Минимальной частотой использования анкетировемыми характеризуется тактика смены темы (4 % ответов от общего количества всех ответов респондентов). Предполагаем, объясняется это тем фактом, что несоответствие публикуемого сообщения заданной агрессором теме — попытка увести разговор от зарождающегося конфликта — легко разгадывается провокатором и может спровоцировать ответную волну агрессии.

(7) Провоцирующая реплика:

— *Этот человек бесцеремонно врёт. Сначала распространял враньё про Канаду, теперь про Данию. Перестаньте врать. Ведь эта информа-*

ция легко проверяется (комментарий от 27.03.2020 г., <https://chervonec-001.livejournal.com/3210557.html>, дата обращения: 26.01.2022) [Там же]

Ответ респондента Ж4:

— Почему же врать? Значит мы смотрим разные источники информации. Давайте сменим тему.

### 3.2. Стратегия вежливости (наблюдалась в 21,5 % ответов респондентов)

Второй по частотности применения респондентами стала стратегия вежливости, реализуемая через тактику благодарности, тактику совета, тактику извинения и тактику предложения помощи.

Благодарность в анализируемых ответах, предлагаемых анкетизируемыми, реализовывалась в виде определенных клишированных средств и представляла собой некоторую «официальную положительную оценку труда, деятельности кого-либо», демонстрацию «чувства признательности за сделанное добро, оказанное внимание, услугу» [Кузнецов, 1998, с. 81].

(8) Провоцирующая реплика:

— Спасибо, что поделились своим ценным мнением. Но я предпочитаю результаты лабораторных исследований доктора Ризоли и университетов Стэнфорда, Корнелла и Калифорнии (комментарий от 13.03.2021 г., <https://subjecthistory.livejournal.com/10498.html>, дата обращения: 26.01.2022) [AA]

Ответ респондента Ж17:

— Благодарю Вас за комментарий и совет. Я обязательно ознакомлюсь с данными исследованиями.

Е. М. Верещагин, В. Г. Костомаров называют благодарность наряду с приветствием, просьбой, призывом к откровенности, ритуалом обсуждения цены при частной покупке, соболезнованием, недовольством, «сообщением о» плохом самочувствии, говорением комплиментов, демонстрацией дружелюбия (или враждебности), ухаживанием, энтузиазмом (или сдержанностью) по поводу определенного предложения, приглашением, советованием, запрещением (или разрешением) и т. д., то есть с любым «регулярно повторяющимся (итеративным) “фрагментом социальной жизни”» — «типичной рече-поведенческой ситуацией» [Верещагин и др., 2005, с. 523].

Продолжая рассуждение о рече-поведенческих тактиках, ученые утверждают, что «понятие рече-поведенческой тактики, противопоставляемое понятию рече-поведенческой стратегии, определяется через смежные понятия типичной рече-поведенческой ситуации и перлокутивной цели» [Верещагин и др., 2005, с. 523], и предлагают следующее определение рече-поведенческой тактики: «Рече-поведенческая тактика — это (в границах определенной рече-поведенческой ситуации) однородная по интенции

и реализации линия поведения коммуниканта-1, входящая в его усилия ради достижения стратегического перлокутивного эффекта» [Верещагин и др., 2005, с. 525].

Тактика благодарности, применяемая анкетлируемыми в 9 % ответов от общего количества всех ответов респондентов, заключалась в установлении некоторых границ в общении с собеседником-агрессором, в определении условий, при которых возможно данное общение.

6 % ответов от общего количества ответов, предлагаемых респондентами, являются примерами реализации тактики совета, которую Е. М. Верещагин, В. Г. Костомаров также относят к числу «типичных рече-поведенческих ситуаций» [Верещагин и др., 2005, с. 523].

Воспринимая критику своей позиции со стороны собеседника-агрессора как проблемную ситуацию, которую необходимо преодолеть, некоторое недопонимание, которое необходимо разъяснить, коммуникант предлагает определенные рекомендации, чтобы сгладить неприятность.

(9) Провоцирующая реплика:

— *Фактом своего существования...* (см. начальную реплику из примера (2)).

Ответ респондента Ж29:

— *Если Вам каким-то образом мешают непривитые, то лучше перестать контактировать с незнакомыми людьми. Мне кажется, стоит терпимее относиться к страху людей перед перспективой введения в организм чужеродного белка. Тем более, что вакцина еще недостаточно испытана:)*

В 4 % ответов от общего количества анкет предлагалось применение тактики извинения. Агрессия в собственный адрес, вину за которую коммуникант возлагает на самого себя, вынуждает его для сохранения гармонии в общении с собеседником-агрессором приносить извинения агрессору. Как отмечает Е. В. Артамонова, «системообразующим концептом светской просьбы о прощении и принесения извинения является концепт ВИНА, связанный с нарушением норм общественного поведения» [Артамонова, 2008, с. 14]. Стоит отметить, что причина появления конфликтных сообщений, на которые по заданию опроса необходимо было ответить респондентам, не связана с нарушением ими (респондентами) норм общественного поведения. Потому, согласимся с Е. В. Артамоновой, утверждающей, что применение тактики извинения «может быть обусловлено типом языковой личности» [Там же, с. 16], может представлять собой «побуждение, направленное на удовлетворение социальных ожиданий окружающих» [Там же, с. 14], служить «вежливым знаком внимания к окружающим, в которых не выражаются чувства адресанта» [Артамонова, 2008, с. 16].

(10) Провоцирующая реплика:

— *Этот человек бесцеремонно врёт...* (см. начальную реплику из примера (7)).

Ответ респондента Ж65:

— *Приношу свои извинения, если Вы не удостоверились в этих данных. Скорее всего произошла ошибка.*

Признание вины за сложившееся непонимание и ненамеренность случившегося направлены на снижение степени агрессивности собеседника.

2,5 % респондентов склонялись к применению тактики предложения помощи.

(11) Провоцирующая реплика:

— *Я. Понятия. Не. Имею. Что. ВАС. По вашему. Мнению. Спасает. От чего.*

*И я понятия не имею, что у вас получается.*

*ТАК ПОНЯТНО?* (комментарий от 28.10.2021 г., <https://scinquisitor.livejournal.com/195637.html?page=2>, дата обращения: 21.01.2022) [Там же]

Ответ респондента Ж31:

— *Давайте попробуем повторно разобраться в ситуации, возможно тогда Вы сможете меня понять. Сейчас я прикреплю пруфы, и мы продолжим общение.*

Восприятие деструктивного речевого поведения собеседника как реакции на какую-либо трудность провоцирует адресата оказать содействие, что, в отличие от высказывания совета, проявляется в готовности совершать необходимые шаги на пути к решению проблемы.

### **3.3. Стратегия подчинения (наблюдалась в 17 % ответов респондентов)**

Следующей по частотности выбора респондентами стала стратегия подчинения, реализуемая через тактику уступки и тактику укрепления авторитета агрессора.

Тактика уступки, реализуемая в 14 % ответов от общего количества ответов, предлагаемых респондентами, реализовывалась двумя способами. В первом случае уступка означала полное согласие с агрессором и принятие его мнения.

(12) Провоцирующая реплика:

— *«Бла-бла-бла, мистер Андерсон»...* (см. начальную реплику из примера (4)).

Ответ респондента Ж12:

— *Хорошо, я изучу больше публикаций по данному вопросу. В следующий раз мне действительно стоит быть осмотрительнее. Насчет книг — отличная идея, давайте организуем книжный клуб онлайн!*

Отказ от защиты собственных интересов и аргументации своей позиции позволяет уйти от открытой конфронтации, нивелировать провоцируемый конфликт. Как отмечает Г. П. Берзина, «коммуникант, принимающий речевую тактику односторонней уступки, жертвует личными интересами в пользу интересов собеседника, другими словами, направленность на личные интересы при такой речевой тактике низкая, а оценка интересов соперника высокая, отдается приоритет межличностным отношениям» [Берзина, 2014, с. 35].

Вторым приемом реализации уступки была уступка-компромисс, вынужденная уступчивость собеседника, «уступка-смягчение несогласия» [Берзина, 2014, с. 35].

(13) Провоцирующая реплика:

— «Бла-бла-бла, мистер Андерсон»... (см. начальную реплику из примера (4)).

Ответ респондента М3:

— *Я не кричу какие-то, как Вы говорите, лозунги, я выражаю свое мнение. Но не исключаю, что Вы окажетесь правы. Давайте попробуем разобраться вместе.*

В предлагаемом примере (13) наблюдаем, что, применяя прием «уступка — смягчение несогласия», коммуникант, получивший дискредитирующее сообщение, не демонстрирует абсолютного согласия с позицией, навязываемой агрессором, но приспосабливается к продвигаемому агрессором мнению, не отказываясь категорично.

Тактика укрепления авторитета агрессора, присутствующая в 3 % ответов от общего количества ответов, предлагаемых респондентами, заключалась в таком речевом поведении собеседника, при котором в случае получения сообщения, содержащего открытую провокацию конфликта, адресат вместо выстраивания защитной реакции, обращался к агрессору с просьбой помочь и порекомендовать верное, на его взгляд, поведение, мнение, идею.

(14) Провоцирующая реплика:

— *Этот человек бесцеремонно врёт...* (см. начальную реплику из примера (7)).

Ответ респондента Ж39:

— *Не имею цели дезинформировать кого-либо. Я могу посоветоваться с Вами в дальнейшем?*

### **3.4. Стратегия убеждения (наблюдалась в 11 % ответов респондентов)**

В наименьшей степени по частотности представления в ответах респондентов на конфликтопровоцирующие сообщения проявилась стратегия убеждения.

О. С. Иссерс, описывая специфику убеждения и сравнивая его с уговариванием, отмечает, что «убеждение направлено на разум человека» [Иссерс, 2008, с. 142], «социальный и психологический уровень общения при убеждении совпадают» [Иссерс, 2008, с. 145], то есть отсутствует «фактор 'насилия над волей адресата'» [Иссерс, 2008, с. 145]. Отметим, что при изучении ответов, предлагаемых респондентами на сообщения конфронтационного характера, обозначились две ярко проявляющиеся в рассматриваемом материале тактики: тактика рассуждения (выбранная в 6 % ответов респондентов), отличающаяся минимальным количеством приводимых доводов и построенная на предположениях (пример (15)), и тактика аргументации (к ней отсылают 5 % ответов респондентов) (пример (16)). Отметим, что, кроме прочего, участники опроса предложили также прием комплимента, который вслед за О. С. Иссерс отнесем к приемам реализации тактик уговаривания [Иссерс, 2008, с. 180].

(15) Провоцирующая реплика:

— *Фактом своего существования...* (см. начальную реплику из примера (2)).

Ответ респондента Ж44:

— *Мне кажется неподходящей формулировка «мешают». Возможно, Вы имели ввиду то, что опасаетесь их. Но я, к сожалению, не обладаю достоверными подтвержденными данными и опираюсь исключительно на собственное суждение. В такие времена тяжело доверять какому-либо определенному средству информации.*

(16) Провоцирующая реплика:

— *То, что ты накалял...* (см. начальную реплику из примера (1)).

Ответ респондента М7:

— *Окей, вот другое подтверждение ([ссылка]). А вот и еще одно ([ссылка]). Ознакомься, и продолжим)*

Продemonстрируем в виде таблицы некоторые выводы, полученные нами в процессе изучения ответов респондентов, полученных в ходе независимого анкетирования, в котором одним из заданий было формулирование собственного ответа на предложенное агрессивное сообщение таким образом, чтобы исключить развитие конфликта и вместе с тем продолжить общение с адресантом (табл. 1).

#### 4. Заключение = Conclusions

Проведенный независимый опрос респондентов, изучение полученных ответов и подсчет данных определили четыре коммуникативные стратегии, используемые респондентами с целью предупреждения конфликтного взаимодействия в ответах на полученные агрессивные сообще-

Таблица 1

Коммуникативные стратегии и тактики, используемые респондентами  
для предупреждения развития конфликтного взаимодействия

Коммуникативные стратегии и тактики, используемые респондентами для гармонизации общения	Распространенность в ответах респондентов
<b><i>Стратегия самозащиты</i></b>	<b>50,5 %</b>
Тактика дистанцирования	33,5 %
Тактика акцентирования плюрализма	13 %
Тактика смены темы	4 %
<b><i>Стратегия вежливости</i></b>	<b>21,5 %</b>
Тактика благодарности	9 %
Тактика совета	6 %
Тактика извинения	4 %
Тактика предложения помощи	2,5 %
<b><i>Стратегия подчинения</i></b>	<b>17 %</b>
Тактика уступки	14 %
Тактика укрепления авторитета агрессора	3 %
<b><i>Стратегия убеждения</i></b>	<b>11 %</b>
Тактика рассуждения	6 %
Тактика аргументации	5 %

ния. Наиболее популярной стратегией выступила стратегия самозащиты, реализуемая тактикой дистанцирования, тактикой акцентирования плюрализма, тактикой смены темы. Проведенное исследование подтвердило положение, высказанное О. С. Иссерс, согласно которому «решение коммуникативной задачи допускает несколько способов (ходов)» [Иссерс, 2008, с. 52]. В частности, тактика дистанцирования в полученных ответах проявлялась в виде обращения к собеседнику-агрессору, дискредитирующему коммуниканта, с просьбой предоставить доказательства и обосновать выдвигаемую позицию, в виде шутки, отказа от объяснения своей позиции, апеллирования к общим, известным всем данным.

Следующей по частотности проявления можно обозначить стратегию вежливости, воплощаемую в тактике благодарности, тактике совета, тактике извинения, тактике предложения помощи. Третьей по популярности в ответах респондентов проявилась стратегия подчинения, осуществляемая через тактику уступки (полное согласие с агрессором и принятие его мнения; уступка-компромисс — вынужденная уступчивость собеседника, приспособление к продвигаемому агрессором мнению), тактику укрепления авторитета агрессора. В меньшей степени респондентами была

использована стратегия убеждения, реализуемая с помощью тактики рассуждения и тактики аргументации. Полагаем, что неиспользование стратегии убеждения для предупреждения развития конфликтной ситуации объясняется осознанием респондентами высокой манипулятивной функции названной стратегии и их обеспокоенностью возможным установлением факта манипулирования и коммуникантами-агрессорами, что может спровоцировать развитие конфликта.

Автор заявляет об отсутствии конфликта интересов.

The author declares no conflicts of interests.

### Источники и принятые сокращения

1. АА — *Архив* авторов.
2. Азимов Э. Г. Новый словарь методических терминов и понятий (теория и практика обучения языкам) / Э. Г. Азимов, А. Н. Щукин. — Москва : Издательство ИКАР, 2009. — 448 с. — ISBN 978-5-7974-0207-7.
3. Кузнецов С. А. Большой толковый словарь русского языка / С. А. Кузнецов. — Санкт-Петербург : Норинт, 1998. — 1586 с. — ISBN 5-7711-0015-3.

### Литература

1. Артамонова Е. В. Жанры русской речи : исповедь, просьба о прощении, принесение извинения : автореферат диссертации ... кандидата филологических наук : 10.02.01 / Е. В. Артамонова. — Казань, 2008. — 18 с.
2. Берзина Г. П. Систематизация речевых тактик уступительного дискурса / Г. П. Берзина // Филологические науки. Вопросы теории и практики. — 2014. — № 5 (35) : в 2-х ч. — Ч. I. — С. 34—39.
3. Верещагин Е. М. Язык и культура. Три лингвострановедческие концепции : лексического фона, рече-поведенческих тактик и сапиентемы / Е. М. Верещагин, В. Г. Костомаров. — Москва : «Индрик», 2005. — 1040 с. — ISBN 5-85759-289-5.
4. Гукосьянц О. Ю. Некоторые маркеры конфликтопровоцирующей интенции авторов интернет-комментариев в период пандемии COVID-19 / О. Ю. Гукосьянц // Медиалингвистика. — 2023. — № 10 (3). — С. 301—318. — DOI: <https://doi.org/10.21638/spbu22.2023.302>.
5. Гукосьянц О. Ю. Тактики развёртывания конфликта в интернет-коммуникации периода пандемии COVID-19 / О. Ю. Гукосьянц, О. А. Алимурадов // Вестник Московского государственного областного университета. Серия : Русская филология. — 2023. — № 1. — С. 58—66. — DOI: 10.18384/2310-7278-2023-1-58-66.
6. Дзараева Н. А. Коммуникативные стратегии и тактики в конфликтных ситуациях общения виртуального дискурса (на примере анализа текстов социальных сайтов) / Н. А. Дзараева, Е. А. Смирнова // Проблемы романо-германской филологии, педагогики и методики преподавания иностранных языков. — 2017. — № 13. — С. 35—42.
7. Зайцева Т. А. Управление конфликтами в сфере средств массовой информации (региональный аспект) : автореферат диссертации ... кандидата социологических наук : 22.00.08 / Т. А. Зайцева. — Белгород, 2003. — 22 с.



8. Иванова Д. В. Речевые способы преодоления конфликта (на материале русского и английского языков) : автореферат диссертации ... кандидата филологических наук : 10.02.19 / Д. В. Иванова. — Саратов, 2010. — 21 с.

9. Иссерс О. С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи / О. С. Иссерс. — Москва : Издательство ЛКИ, 2008. — 288 с. — ISBN 978-5-382-00698-7.

10. Кронгауз М. А. Оценка как конституирующий компонент конфликтной коммуникации / М. А. Кронгауз // Аксиологические аспекты современных филологических исследований. — Тезисы докладов международной научной конференции. Екатеринбург, 15—17 октября 2019 года. — Екатеринбург : Издательский дом «Ажур», 2019. — С. 33—34.

11. Рогожникова Р. А. Практика разрешения и предупреждения конфликтов / Р. А. Рогожникова, А. А. Васильев // Народное образование. — 2018. — № 10. — С. 139—143.

12. Сейранян М. Ю. Конфликтный дискурс : социолингвистический и прагматический аспекты / М. Ю. Сейранян. — Москва : Издательство «Прометей», 2012. — 96 с. — ISBN 978-5-7042-2286-6.

13. Тармаева В. И. Тактики, используемые для разрешения конфликтных ситуаций в социальных сетях / В. И. Тармаева, В. С. Нарчук // Russian Linguistic Bulletin. — 2020. — № 1 (21). — С. 81—85. — DOI: 10.18454/RULB.2020.21.1.25.

14. Gjerazi B. Media and communication strategies for Conflict Prevention and Resolution / B. Gjerazi // Interdisciplinary Journal of Research and Development. — 2023. — No. 10 (2). — Pp. 52—59. — DOI: 10.56345/ijrdv10n207.

15. Paakki H. Disruptive online communication : how asymmetric trolling-like response strategies steer conversation of the track / H. Paakki, H. Vepsäläinen, A. Salovaara // Computer Supported Cooperative Work (CSCW). — 2021. — № 30 — Pp. 425—461. — DOI: <https://doi.org/10.1007/s10606-021-09397-1>.

Статья поступила в редакцию 26.11.2023,  
одобрена после рецензирования 12.12.2023,  
подготовлена к публикации 22.01.2024.

## Material resources

AA — *Archive of authors*. (In Russ.).

Azimov, E. G., Shchukin, A. N. (2009). *A new dictionary of methodological terms and concepts (theory and practice of language teaching)*. Moscow: IKAR Publishing House. 448 p. ISBN 978-5-7974-0207-7. (In Russ.).

Kuznetsov, S. A. (1998). *A large explanatory dictionary of the Russian language*. St. Petersburg: Norint. 1586 p. ISBN 5-7711-0015-3. (In Russ.).

## References

Artamonova, E. V. (2008). *Genres of Russian speech: confession, request for forgiveness, apology*. Author's abstract of PhD Diss. Kazan. 18 p. (In Russ.).

Berzina, G. P. (2014). Systematization of speech tactics of concessional discourse. *Philological sciences. Questions of theory and practice*, 5 (35): in 2 hours / I: 34—39. (In Russ.).

Dzaraeva, N. A., Smirnova, E. A. (2017). Communicative strategies and tactics in conflict situations of virtual discourse communication (on the example of text analysis of social

- sites). *Problems of Romano-Germanic philology, pedagogy and methods of teaching foreign languages*, 13: 35—42. (In Russ.).
- Gjerazi, B. (2023). Media and communication strategies for Conflict Prevention and Resolution. *Interdisciplinary Journal of Research and Development*, 10 (2): 52—59. DOI: 10.56345/ijrdv10n207.
- Gukosiants, O. Yu. (2023). Some markers of the conflict-provoking intention of the authors of Internet comments during the COVID-19 pandemic. *Media linguistics*, 10 (3): 301—318. DOI: <https://doi.org/10.21638/spbu22.2023.302>. (In Russ.).
- Gukosiants, O. Yu., Alimuradov, O. A. (2023). Tactics of conflict deployment in Internet communication during the COVID-19 pandemic. *Bulletin of the Moscow State Regional University. Series: Russian Philology*, 1: 58—66. DOI: 10.18384/2310-7278-2023-1-58-66. (In Russ.).
- Issers, O. S. (2008). *Communicative strategies and tactics of Russian speech*. Moscow: LKI Publishing House. 288 p. ISBN 978-5-382-00698-7. (In Russ.).
- Ivanova, D. V. (2010). *Speech methods of overcoming conflict (based on the material of the Russian and English languages)*. Author's abstract of PhD Diss. Saratov. 21 p. (In Russ.).
- Krongauz, M. A. (2019). Assessment as a constitutive component of conflict communication. In: *Axiological aspects of modern philological research. Abstracts of the reports of the international scientific conference. Yekaterinburg, October 15—17, 2019*. Yekaterinburg: Azhur Publishing House. 33—34. (In Russ.).
- Paakki, H., Vepsäläinen, H., Salovaara, A. (2021). Disruptive online communication: how asymmetric trolling-like response strategies steer conversation of the track. *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)*, 30: 425—461. DOI: <https://doi.org/10.1007/s10606-021-09397-1>.
- Rogozhnikova, R. A., Vasiliev, A. A. (2018). Practice of conflict resolution and prevention. *National education*, 10: 139—143. (In Russ.).
- Seyranyan, M. Yu. (2012). *Conflict discourse: sociolinguistic and pragmalinguistic aspects*. Moscow: Prometheus Publishing House. 96 p. ISBN 978-5-7042-2286-6. (In Russ.).
- Tarmaeva, V. I., Narchuk, V. S. (2020). Tactics used to resolve conflict situations in social networks. *Russian Linguistic Bulletin*, 1 (21): 81—85. DOI: 10.18454/RULB.2020.21.1.25. (In Russ.).
- Vereshchagin, E. M., Kostomarov, V. G. (2005). *Language and culture. Three linguistic and cultural concepts: lexical background, speech-behavioral tactics and sapientems*. Moscow: Indrik. 1040 p. ISBN 5-85759-289-5. (In Russ.).
- Zaitseva, T. A. (2003). *Conflict management in the field of mass media (regional aspect)*. Author's abstract of PhD Diss. Belgorod. 22 p. (In Russ.).

*The article was submitted 26.11.2023;  
approved after reviewing 12.12.2023;  
accepted for publication 22.01.2024.*