

КОНФЛІКТНА МОВЛЕННЄВА ПОВЕДІНКА В АНГЛОМОВНОМУ КІБЕРПРОСТОРИ

Мета статті – розглянути конфліктне віртуальне спілкування. Автори визначають зовнішні соціальні та внутрішні індивідуально-психологічні фактори, які зумовлюють поведінку комунікантів у віртуальній ситуації конфлікту. Виділяються прямі стратегії у навісному мовленнєвому конфлікті та непрямі стратегії у ненавісному мовленнєвому конфлікті.

Мовленнєва поведінка в кіберпросторі стала за останні десятиліття невід'ємною складовою діяльності людини, однак її лінгвістичне вивчення тільки починається. Метою статті є розгляд такого значущого явища, як конфліктне спілкування в інтернет-просторі – конфліктний кібердискурс (далі – ККД).

Ріст дослідницького інтересу фахівців різних дисциплін до проблематики конфлікту обумовлений, насамперед, характеристиками тієї соціокультурної ситуації, у якій ці дослідження розгортаються. Конфліктологія вже давно є предметом наукової рефлексії фахівців в галузі психологічних і соціопсихологічних наук. Розвиток суспільства, цивілізації, глобалізація світу, соціальні перетворення і місце людини у цьому інформаційному соціумі ставлять цілий ряд питань. Ще Ст. Лем відзначав, що основною проблемою майбутнього інформаційного століття стане проблема руйнування мотиваційних основ людської поведінки. Причиною подібної ситуації може стати недооцінка агресивності нового інформаційного середовища стосовно людини, тому що "вторгнення технології у проблеми, пов'язані з особистістю, лише в наш час стосуються безлічі явищ. Ця безліч заповнить подальший прогрес. І тоді зникне маса моральних імперативів, які розглядаються сьогодні як непорушні" [1: 55].

Конфлікт тлумачиться у психології як хворобливий стан суспільства, але, разом з тим, природне явище в практичній діяльності людини. Останнім часом і лінгвістика звернулася до вивчення цього наукового феномена у різних комунікативних сферах. Однак, на відміну від психології, лінгвістика сприймає конфлікт як явище, небажане у вербальній комунікації. Вивчення конфліктної мовної взаємодії неможливе без урахування особливостей не тільки мовленнєвої, але й позамовленнєвої діяльності. Як відзначає Л.П. Крисін, "у наші дні надзвичайно високим є рівень агресивності у мовленнєвій поведінці людей. Надзвичайно активізувався жанр мовної інвективи, що використовує різноманітні засоби негативної оцінки поведінки й особистості адресата, – від експресивних слів та зворотів, які знаходяться у межах літературного слововживання, до грубо просторічної й образливої лексики. Усі ці особливості мовлення – наслідок негативних процесів, що відбуваються у позамовленнєвій дійсності; вони тісно пов'язані з загальними деструктивними явищами в галузі культури й моралі" [2: 385].

Природа конфлікту як форми мовленнєвої поведінки розглядається в роботах вітчизняних [3; 4; 5] і зарубіжних [6; 7] філологів, але дотепер увага приділялась аналізу мовної ситуації конфлікту в межах реальної діалогічної взаємодії. У центрі нашої уваги – вербальний конфлікт між комунікантами в межах віртуальної реальності і його реалізація у ККД. Актуальність проблеми визначається тим, що причини виникнення та умови протікання віртуального конфлікту залишаються досі не визначеними. Незважаючи на те, що інтернет-комунікація вже давно сприймається як важливий та актуальний напрямок наукового аналізу, мовленнєва поведінка користувачів глобальної мережі у ситуаціях конфлікту не була достатньо розглянутою.

Можна виділити наступні аспекти лінгвістичного дослідження вербальної агресії як форми мовленнєвої поведінки у віртуальному світі:

- 1) види мовленнєвої агресії;
- 2) ступені мовленнєвої агресії;
- 3) використання негативно забарвлених мовних засобів спілкування;
- 4) учасники конфлікту.

Розвиток інтернет-комунікації не сприймається соціумом однозначно. У сучасних дослідженнях можна виділити дві точки зору стосовно цього питання. Так, у роботах [8; 9; 10] підкреслюється соціальна значимість розвитку комп'ютерних технологій, які дають принципово нові можливості людському спілкуванню. Однак інша частина лінгвістів визначає негативні тенденції віртуальної комунікації і характеризує її як суцільне поле фруструючих ситуацій [11].

Головна небезпека, на думку багатьох дослідників, полягає у спрощенні й збідненні характеру спілкування, 'розкутості' поведінки в інтернеті. У цьому контексті великого значення набуває проблема морально-етичної поведінки комунікантів: якими є моральні наслідки розвитку комп'ютерного спілкування? Робить воно людину гіршою чи кращою? Н. Постман стверджує, що з розвитком електронної комунікації змінився характер людських цінностей, що призвело до морального дефіциту [12: 33-50].

Виникає справедливе питання: чому саме віртуальний світ асоціюється в нас із середовищем, де найчастіше виникає агресія й конфронтація у процесі комунікації?

На відміну від звичайної реальності, віртуальне інтернет-середовище характеризується набагато більшою соціальною невизначеністю – і в силу своєї динаміки, і в силу принципової безмежності, і в силу великої різноманітності можливостей комунікації. Іншими словами, буття людини в соціальному світі залишається жорстко

структурованим, із самого початку воно задає людині межі для самоконтролю, обмежуючи її як соціальний об'єкт, а "віртуальне життя", де відсутні звичні межі й обмеження, дає унікальну можливість робити "все, що завгодно".

Інтернет дає ідеальні можливості для прояву своєї індивідуальності, і користувачі глобальної мережі нерідко використовують цю можливість для здійснення тих або інших інтеракцій, що спрямовані завдати шкоди іншим користувачам.

Інший фактор, що забезпечує сприятливі умови для прояву агресії, полягає у характері *певних технологічних особливостей інтернет-комунікації* – анонімності, фізичній неприступності й безпеці користувача. Крім того, якщо розглядати конфліктну ситуацію за типами взаємовідносин адресанта й адресата, учасники віртуальної комунікації знаходяться на одному горизонтальному рівні, тобто йдеться про конфлікт 'рівний проти рівного'. Пояснюється це тим, що у віртуальній комунікації *відсутні індикатори соціального статусу* (вік, професія, освіта).

Таким чином, невідконтрольність і відхід від нагляду соціальних інститутів робить можливим втілення агресивних тенденцій, які є забороненими у реальному [7], висловлення точок зору, які неможливо висловити у реальності навіть найближчим людям [9], втілення деяких здібностей особистості, які не використовуються у реальності [9; 10], бажання контролю над іншими людьми, маніпулятивних тенденцій [13; 14], задовільнення бажань, які не можна здійснити з різних причин у реальному житті.

Важливим питанням у теорії конфлікту є розуміння природи конфлікту. Конфлікт може виникнути тільки на базі комунікативного контакту. Отже, джерелом конфлікту так або інакше виявляються люди, суб'єкти комунікації, тому що саме вони починають процес комунікації. Спочатку визначимо фактори, що обумовлюють поведінку комунікантів у ситуації конфлікту.

Дослідники вказують як на біологічну обумовленість конфлікту, тобто на те, що властиво природі людини, так і (стаючи на позиції соціального детермінізму) стверджують, що конфлікт – це результат процесів життєдіяльності людини [7: 143-155]. На наш погляд, у природі конфлікту поєднуються індивідуально-психологічні особливості його учасників і соціальні фактори, які визначають поведінку комунікантів.

До *соціальних (зовнішніх) факторів*, що регулюють мовну поведінку, належать традиції і норми, які виникли у певному етнокультурному суспільстві, моделі мовленнєвої поведінки, які стали соціально значущими та за-своєні особистістю. *Внутрішні фактори* міжособистісних конфліктів пов'язані з тими індивідуально-психологічними особливостями людей, які призводять до того, що вони обирають саме конфліктний, а не якийсь інший засіб вирішення суперечки. Вони зумовлені специфікою процесів, що відбуваються у психіці людини в її взаємодії з іншими людьми та навколишнім середовищем. Психологи стверджують, що ініціатором конфлікту найчастіше є інвективна (деструктивна) мовна особистість, яка схильна до розв'язання конфлікту та його посилення, до встановлення свого домінування, до підкорення іншої людини, її інтересів своїм [8: 76-87]. Роль агресора зазвичай виконує обмежена у соціально-психологічному відношенні особистість. Для того, щоб домогтися відчуття соціальної повноцінності, такий комунікант повинен завдати співрозмовникові моральний дискомфорт.

З цього випливає, що, з одного боку, схильність особистості до агресії зумовлюється соціальним досвідом, який вона придбає із навколишнього середовища та накопичує подібні зразки поведінки. Під впливом соціальних факторів у особистості з'являється певний внутрішній агресивний світ, що є підґрунтям для формування стереотипів, норм та настанов поведінки. З іншого боку, не можна заперечувати й індивідуальну схильність до агресії, яка складається з особливостей нервової системи, рис характеру, специфіки темпераменту, ставлення до певного партнера у комунікації.

Чи є дружнім кіберпростір? Знижені вимоги до його етикету визначають низький рівень ввічливості й поваги до співрозмовника. Більшість дослідників сьогодні погоджуються з тим, що у комп'ютерній комунікації люди частіше поводяться холодно й непривітно, ніж у реальному спілкуванні.

Тип мовленнєвої взаємодії виявляється фактором мотиваційного психічного стану суб'єктів спілкування та джерелом відповідної поведінки. Мотиви й цілі конфліктної поведінки користувачів можуть бути найрізноманітнішими. Напруженість у спілкуванні може створюватися комунікантами як навмисно, так і ненавмисно.

Настанови індивіда на взаємодію з іншими членами віртуального співтовариства впливають на формування мети спілкування, яка, у свою чергу, визначає вибір суб'єктом мовленнєвих стратегій ККД. Мовленнєві стратегії, які реалізують мету спілкування, жорстко співвідносяться з настановами (наприклад, мовленнєві стратегії підкорення та дискредитації співвідносяться з настановою на конфлікт). Усі ці компоненти конфліктного спілкування регулюють вибір мовленнєвої поведінки, конфліктний репертуар якої дуже багатий: від експресивних слів та зворотів у межах літературної мови до грубо-просторічної лексики. Будь-який конфлікт має такі конфліктогенні властивості, які провокують користувачів мови на конфліктну взаємодію. Ці властивості підтримуються соціальними й психологічними факторами, під впливом яких формуються стійкі типи особистостей, які вступають у комунікацію та діють за тими або іншими моделями спілкування. Таким чином, можна виділити два види мовленнєвих конфліктів у ККД: навмисні (або заплановані) та ненавмисні (або незаплановані).

Поведінка комунікантів у *навмисному мовному конфлікті* визначається А.Я. Анцуповим та А.І. Шипіловим як енергійний вплив на опонента з використанням вимог, вказівок, різних форм психологічного регулювання. У *ненавмисному мовному конфлікті* відносини до опонента трактуються як тонші, непрямі засоби впливу [1: 244-264]. Тому в нашому дослідженні конфліктні стратегії у навмисному мовленнєвому конфлікті будемо визначати як прямі, а у ненавмисному – як непрямі. У *прямих стратегіях* активно використовуються погрози, психологічний тиск, образи, моральне насильство. Характерний слабкий контроль над своїми емоціями. Найчастіше кон-

фліктні дії, що спочатку є засобом досягнення певної мети, потім перетворюються на засіб завдання максимальної шкоди опоненту. *Непрямі стратегії* передбачають досягнення певної мети за допомогою непрямого вербального та психологічного впливу на опонента, в результаті якого він змушений діяти у потрібному напрямку.

За нашими даними, у ККД можна виділити наступні ситуації *навмисного мовленнєвого конфлікту*:

Провокація. В інтернеті відоме таке явище, як 'trolling', – посилення у чат провокаційних повідомлень. Наприклад, одним із користувачів був відправлений лист у суспільство любителів кішок (*Cat Lovers*):

Jack: 'My girl friend's cat has just died, and I don't want to waist the meat. Does someone know the recipe for a roast cat?' [18]

Користувач, запідозрений у тому, що він 'троль', викликає агресію інших користувачів, і, як правило, його незабаром усувають зі спілкування в цьому чаті. Така поведінка являє собою стратегію, за якої людина навмисно обирає негативну соціальну ідентичність, аби не бути таким, як усі.

Дискредитація особистості. Користувачі навмисно вживають грубих, вульгарних, стилістично знижених слів і висловів з метою принизити опонента, сформувати сприйняття об'єкта як підозрілого та небажаного, який викликає ворожість і навіть ненависть. Дискредитація може бути реалізована як *образа*:

SanRusDiego: 'I doubt you would cause me to have a heart attack because I GUARANTEE that I'm in better shape than you and would beat my butt easily in tennis. Now name a contact sport old goat and then we'll see who has a heart attack!!!' [18];

як іронія:

SanRussDiego: 'I'm sorry if you are too old to play anything but that doesn't mean that the rest of us have to hate sports and see them as not producing anything constructive' [18];

Krolic: '(And my problem is that I don't really know how to politely stop them interrogating me). If somebody asks you a personal question: what is your name?, answer – it's not of your business, idiot. I came from the special culture where people don't ask such questions etc. – and start to talk about abstract math' [19];

як глузування:

John C: '90% of Russian women marry just to immigrate, it is a fact. This is not surprising that American men treat you like that. You're just an Internet order bride!!!!' [19].

Насильство. У віртуальній комунікації можна зустріти як ситуації психологічного насильства виключно опис фізичного насильства. Одним із комунікантів застосовуються вербальні прийоми, що символізують бажані фізичні дії з опонентом, такі, як знищення матеріальних цінностей або надання матеріальних пошкоджень опоненту:

Bunky: 'In that case, you've won the second round!...unless 'spitting' is considered a contact sport. How about if we spit at one another? Or what if I tie your hands behind your back and tweak your nose? That's GOT to be a 'contact' sport!' [18].

У ситуації психологічного насильства найчастіше використовуються такі мовні засоби ККД, як негативна оцінна лексика, яка викликає в опонента образу, зачіпає самолюбство, гідність та честь:

Brendon: 'I may be 'old' but I'll run you ragged around the tennis court without breaking much of a sweat! Old!! I'll show you 'old'! 'Forty-love to the old man from Sweden!'

*'...andnowashortbreakfromoursponsorwhile*theboy*rushesoffthesurgeryforahearttransplant!'* [18]...

До ситуацій *ненавмисного мовленнєвого конфлікту* можна віднести наступне:

Незнання принципів віртуального спілкування. Необхідно враховувати, що недосвідчені та недостатньо кваліфіковані користувачі своїми діями або бездіяльністю найчастіше провокують інших користувачів на конфліктну поведінку:

Blond: 'I'm asking people on this forum because I need the advices of many different Americans. I'm interested in people's personal lives at all. I prefer to be quite polite with strangers. And I don't like people asking me private questions. IS THERE ANY POLITE WAY TO AVOID ANSWERING THE QUESTIONS I DON'T WANT TO ANSWER??????????'

Sweatheart: 'in internet etiquette, CAPs mean yelling. It's also being disrespectful to an opponent and it's hard to read' [20].

Міжкультурні конфлікти. Глобальні мережі дозволяють брати участь у комунікації користувачам, які знаходяться у різних географічних точках земної кулі. При контакті різних культур напруження настає внаслідок очевидних розбіжностей у культурі, нормах поведінки:

LaTreck: '...what's your story, JM? Who are you? Are you married?'

JM: 'I'm a Russian girl of 20. and I've been married for 2y's. 3 years ago I was very excited to meet new people here and I really love it here.'

LaTreck: 'I'm Spanish American (42yo) who has been married to a Ukrainian woman (31yo) for about 1,5 years. I love her very much. Tell me more about your husband. How did you meet him? Curious ☺'

JM: 'I'm very flattered that you are so curious about my life, but I do not feel comfortable about sharing such information with total strangers.'

Voyageur: 'all these questions are not normally considered rude by American standard. In American culture, the topics that are in the questions are considered something small-talk and are not leading to disclosing any type of private information' [20].

Наведену класифікацію ситуацій мовної агресії можна вважати умовною, оскільки мета інтернет-користувачів може бути різною, типів мовної діяльності набагато більше. Ми описали лише найбільш типові

ситуації конфлікту у ККД. Аналіз фактичного матеріалу показав, що ситуації навмисного мовного конфлікту відзначені у віртуальній комунікації значно частіше (65%), ніж ненавмисний конфлікт (23%).

Можливо, агресія інтернет-комунікації пояснюється ще й тим, що велику частину користувачів становлять молоді люди, чия поведінка є відповіддю на свою нереалізованість у реальному житті та бажанням зробити щось, аби відрізнятись від однолітків. У віртуальному світі вчинки підлітків визначаються, як правило, тими ж правилами, що регулюють їхню поведінку у реальному світі, хоча і "працюють" вони дещо інакше. Завдання старшого покоління – навчити підлітків діяти у кіберпросторі етично, незважаючи на те, що навколо них існує так багато прикладів інших людей, які вчиняють неправильно.

Сказане свідчить про важливість та актуальність вивчення як наукових, так і морально-етичних проблем, які пов'язані з розвитком віртуального світу. У перспективі нашого наукового дослідження – детальне вивчення вищеперахованих видів конфлікту та розгляд конфліктних мовних стратегій і тактик у ККД.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ

1. Лем Ст. Сумма технологий. – 1968. <http://www.lemdtg.edu/technology/>
2. Крысин Л.П. Эвфемизмы в современной русской речи // Русский язык конца XX столетия (1985-1995). – М.: ЮНИТИ, 1996.
3. Фролова И.Е. Конфликтное речевое взаимодействие // Вестник Харьк. ун-та. – 2001. – № 537. – С. 23-29.
4. Солощук Л.В. Конфликтно-направленный парентальный диалог как тип дискурса // Вестник Харьк. ун-та. – 2000. – № 500. – С. 115-122.
5. Фадеева Е.В. Основные виды конфликтного речевого взаимодействия // Вестник Харьк. ун-та. – 1999. – № 435. – С. 143-149.
6. Donath J., Judith S. Identity and deception in the virtual community. – 1997. <http://www.media.mit.edu/Judith/Identity/Deception.html>
7. Suler J., The bad boys of cyberspace deviant behavior in online multimedia communities and strategies for managing it. – 1997. <http://www.rider.edu/suler/psycyber/badboys.html>
8. Эпштейн В.Л. Введение в гипертекст и гипертекстовые системы. – 1998. <http://www.ipu.ru/pub/epstn.htm>
9. Young K.S. What makes the Internet so addictive: potential explanation for pathological Internet use? Paper presented at the Annual Meeting of the American Psychological Association, – Chicago, 1997. – P. 112-123.
10. Turkle Sh. Constructions and reconstructions of self in virtual reality: Playing in the MUDs // Culture of the Internet. – Lawrence Erlbaum Association Inc., NY, 1997. – P. 143-155.
11. Купина Н.А., Енина Л.В. Три ступени речевой агрессии, Речевая агрессия и гуманизация общения в средствах массовой информации. – Екатеринбург, 1997.
12. Postman N. The humanism of media ecology. Paper presented at the First Annual Convention of the Media Ecology Association. – New York: Fordham University, 2000.
13. Becker B. To be in touch or not? Some remarks on communication in virtual environments. – 1997. <http://duplox.w2-berlin.de/docs/paneli/becker.html>
14. Dautenhahn K. The physical body in cyber space: at the age of extinction? – 1997. <http://www.duplox.w2-berlin.de/docs/panel/kerstin.html>
15. Третьякова В.С. Конфликт глазами лингвиста. – Барнаул: УРСС, 2000. – 250 с.
16. Узнадзе Д.Н. Основные положения теории установки // Экспериментальные основы психологии установки. – Тбилиси. – 1961. – С. 76-87.
17. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. – М.: ЮНИТИ, 2002. – 45 с.
18. Which is the best political forum. <http://www.celticsurf.net/freeworld/forum/>
19. How to stop people from asking me private personal questions? <http://www.forum.com.thf7?/html>
20. 'Sorry, what's wrong with you guys?' <http://www.russianwomenabroad.com/forum-eng/viewtopic.php?>

Матеріал надійшов до редакції 16.04.2005 р.

Шевченко И.С., Гончаренко И.А. Конфликтное речевое поведение в англоязычном киберпространстве.

Целью статьи является рассмотрение конфликтного виртуального общения в кибердискурсе. Авторы определяют внешние социальные и внутренние индивидуально-психологические факторы, обуславливающие поведение коммуникантов в ситуации конфликта. Авторы выделяют прямые стратегии в преднамеренном речевом конфликте и косвенные стратегии в непреднамеренном речевом конфликте.

Shevchenko I.S., Goncharenko I.O. Conflict verbal behaviour in the English cyberspace.

The aim of the article is to examine the conflict verbal communication in cyberdiscourse. The authors determine outer social and inner individual and psychological factors, which cause the behaviour of communicants in the conflict situation. The authors examine direct strategies in the premeditated verbal conflict and indirect strategies in the unpremeditated verbal conflict.