

УДК 81'42:316.77(045)

*М.П. Пушина***КОММУНИКАТИВНЫЙ КОНФЛИКТ В ЖАНРЕ ИНТЕРНЕТ-КОММЕНТАРИЯ**

В статье рассматривается жанр интернет-комментария как высокопотенциальный в плане развития коммуникативного конфликта, что обусловлено спецификой интернет-коммуникации, в частности, такими ее признаками как: неофициальный тип личностно-ориентированного общения, письменно-устная речь, максимально приближенная к бытовому дискурсу, опосредованность, дистантность и анонимность коммуникации, раскрепощенность, ненормативность и безответственность. Результатом исследования стало выделение трех типовых вариантов зарождения и развития коммуникативного конфликта в жанре интернет-комментария. Их отличие наблюдается в стадиях «предконфликт» и «конфликт». Постконфликтная стадия во всех трех представленных вариантах имеет одинаковые характеристики. Доминирование деструктивной коммуникации на стадии конфликта приводит к постконфликтной стадии, где успешно используется прием *argumentum ad personem* и реализуются стратегии «троллинга» и «флейминга».

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

Жанр интернет-комментария представляет интерес для изучения развития коммуникативного конфликта и проявления конструктивной и деструктивной коммуникации.

Конфликтный дискурс, протекание коммуникативного конфликта, дисгармоничная коммуникация изучены достаточно [7-9; 11; 12; 21; 22; 25; 26; 29 и др.]. Выделены основные критерии коммуникативного конфликта. Коммуникативный конфликт является особым коммуникативным событием, разворачивающимся в динамике, имеющим свои стадии развития, которые реализуются специфическими разноуровневыми языковыми, речевыми и прагматическими средствами.

В исследовании конфликтного дискурса интерес вызывает анализ речевого поведения коммуникантов: их стремление к конструктивному общению (при этом используются различные регулятивные средства), либо к деструктивному (когда обнаруживается отсутствие желания прийти к компромиссу).

Особенности протекания речевого конфликта рассматривались на основе художественных текстов [11], текстов устного публичного дискурса [4], текстов межличностного общения [2].

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

Для выявления особенностей возникновения и протекания коммуникативного конфликта в жанре интернет-комментария были проанализированы комментарии, размещенные под постами сообществ «Политика», «Наша политика», существующие в социальной сети «В Контакте», а также комментарии, размещенные под статьями различных Интернет-порталов. Комментируемые материалы социальной сети представлены в форме небольших информационных сообщений, сопровождаемых изобразительным компонентом. Материалы Интернет-порталов представляют собой статьи с эксплицитным автором и реквизитами размещения (дата, время, рубрика и др.). Всего было проанализировано около 2708 комментариев к 14 сообщениям. В результате анализа выявлено 818 сообщений деструктивного характера, то есть содержащих маркеры речевой агрессии, что составляет 30,2 % от общего количества комментариев.

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

Таким образом, полученные количественные показатели позволяют сделать вывод о том, что жанр интернет-комментария обладает высоким потенциалом развития коммуникативного конфликта. Анализ содержательной стороны конфликтного взаимодействия обнаружил особенности протекания коммуникативного конфликта в данном жанре.

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

В.С. Третьякова в работе «Конфликт как феномен языка и речи» определяет коммуникативный конфликт как структуру, необходимыми компонентами которой являются участники конфликтной ситуации и противоречие точек зрения (столкновение). Речевые действия одного из коммуникантов должны быть направлены на изменение поведения или состояние собеседника. У Т.А. Воронцовой в работе «Речевая агрессия: вторжение в коммуникативное пространство» это есть ориентация адресанта на субъектно-объектный тип отношений. Кроме этого, В. С. Третьякова в структуре коммуникативного конфликта выделяет сопротивление речевым действиям посредством собственных речевых действий и ущерб, который наносится речевыми действиями участника и который испытывает другой в результате указанных речевых действий [24]. Более подробно о разных подходах к структуре конфликта и его компонентах описано в работе И. И. Гулаковой «Коммуникативные стратегии и тактики речевого поведения в конфликтной ситуации общения». Там же, подводя итог, автор выделяет следующие структурные компоненты конфликтной ситуации общения: коммуниканты, коммуникативный текст (речевые действия коммуникантов), процессы вербализации и понимания, условия общения, коммуникативные и практические цели, результат общения.

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

Определение одних лишь структурных компонентов коммуникативного конфликта не позволяет описать процесс конфликта и прогнозировать его развитие. Поэтому целесообразно рассматривать коммуникативный конфликт как динамическую систему. В контексте динамических характеристик коммуникативный конфликт изучался в [11; 19; 24; 27].

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

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

Мы попытаемся определить структурные компоненты и динамические характеристики коммуникативного конфликта в жанре интернет-комментария.

Дискурсивные и жанровые особенности интернет-комментария определяют следующие характеристики компонентов коммуникативной ситуации и коммуникативного конфликта. Интернет-комментарий это обычно небольшой текст, который является всегда вторичным по отношению к исходному тексту и имеет референтную соотнесенность с корневым постом, в котором уже могут содержаться импульсы зарождения конфликтной ситуации.

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

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

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

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

Из всего проанализированного материала выбраны сообщения с маркерами речевой агрессии, которые рассматривались в контексте и динамике диалогического взаимодействия. В результате анализа выявлено три типовых варианта зарождения и развития коммуникативного конфликта в интернет-комментарии¹.

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

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

Максим Белоусов: И зачем нам говорить с польским руководством если оно состоит из недо-поляк?

Ольга Алексеева: Максим, а Россия полна русских?

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

Ольга Алексеева: Максим, в своем глазу бревна не замечаете

Максим Белоусов: Зв своими глазами поглядывайте и не переводите тему

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

Степан Шушков: Ольга, за это вы еще не ответили

Ольга Алексеева Степану: Степан, повторяю, Россия никому не нужна))

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

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

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

Олег Баскаков: Ольга, сколько у них дивизий?

<...>

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

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

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

Ольга Алексеева: Олег, убейся

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

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

Олег Баскаков: Ольга, терпи, терпила

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

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

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

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

¹ Далее в тексте статьи примеры выделены курсивом, концептуально важные слова выделены при помощи полужирного начертания, а также сохранены оригинальные орфография и пунктуация.

Анастасия Жемчугова: Аэлита, завидуешь ей?

Аэлита Звягина: Анастасия, да нет наоборот мужики хорошо реагируют

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

Аэлита Звягина: Анастасия, пластинку поменять не пробовала

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

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

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

Вячеслав Москва: А светлейший – это кто?

?!: Попробуй угадать с трех попыток

Вячеслав Москва: Ага, попробую, если желание появится.

?!: Свободен. Слив зачитан.

Вячеслав Москва: Диалоги ни о чем мне не интересны.

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

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

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

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

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

3.2. *Семен Борисов: Здорова дебилы*

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

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

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

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

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

Стимулом к развитию коммуникативного конфликта в (3) является сообщение пользователя, не связанное с темой корневого сообщения или предыдущими темами. Это сообщения-провокации, реализующие стратегию троллинга². Прагмалингвистические характеристики провокационных сообщений исключают возможность конструктивной коммуникации. Их цель – задать негативно-эмоциональную тональность общения и индуцировать коммуникативный конфликт.

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

² О троллинге и флейминге см работы [3; 5; 13; 30 и др.].

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

Анализ конфликтного взаимодействия в жанре интернет-комментария показал, что коммуниканты не соблюдают принципы кооперативности, коммуникативный конфликт характеризуется доминированием разрушительных процессов, отсутствует стремление коммуникантов гармонизировать конфликтное взаимодействие. Игнорирование принципов речевых конвенций может указывать на то, что адресант использует коммуникативную ситуацию в особых прагматических целях и достижение этих деструктивных прагматических целей является для него результатом успешного общения.

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

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

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Белоус Н.А. Конфликтный дискурс в коммуникативном пространстве: семантические и прагматические аспекты: автореф. дис. ... докт. филол. наук. Краснодар, 2008.
2. Борисевич В. Образы вербально-конфликтных ситуаций // Культура народов Причерноморья. Симферополь: Межвуз. центр «Крым», 2003. № 44. С. 186-190.
3. Внебрачных Р.А. Троллинг как форма социальной агрессии в виртуальных сообществах // Вестн. Удм. ун-та. Сер. Философия. Социология. Психология. Педагогика. 2012. Вып. 1. С. 48-51.
4. Воронцова Т.А. Речевая агрессия: вторжение в коммуникативное пространство. Ижевск, 2006. 252 с.
5. Воронцова Т.А. Троллинг и флейминг: речевая агрессия в интернет-коммуникации // Вестн. Удм. ун-та. 2016. Вып. 2. С. 109-116.
6. Галичкина Е.Н. Компьютерная коммуникация: лингвистический статус, знаковые средства, жанровое пространство: автореф. дис.докт. филол. наук. Волгоград, 2012.
7. Голев Н.Д., Лебедева Н.Б. Речевой жанр ссоры и конфликтные сценарии (на материале рассказов В.М. Шукшина) // Юрислингвистика-2: Русский язык в его естественном и юридическом бытии: межвуз. сб. науч. тр. Барнаул: Изд-во Алт. ун-та, 2000. С. 157-170.
8. Горелов И.Н., Седов К.Ф. Основы психолингвистики. М.: Изд-во «Лабиринт», 2001. 304 с.
9. Городецкий Б.Ю., Кобозева И.М., Сабурова И.Г. К типологии коммуникативных неудач // Диалоговое взаимодействие и представление знаний. Новосибирск, 1985. С. 64-78.
10. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб: Питер, 2002. 464 с.
11. Гулакова И.И. Коммуникативные стратегии и тактики речевого поведения в конфликтной ситуации общения: дис. ... канд. филол. наук. Орел, 2004.
12. Ермакова О.П., Земская Е.А. К построению типологии коммуникативных неудач (на материале естественно-русского диалога) // Русский язык в его функционировании: Коммуникативно-прагматический аспект. М., 1993.

13. Загидуллина М.В. Развитие интернет-троллинга и проблемы «шума» в канале коммуникации // Вестн. Чел. ун-та. 2013. Вып. 31. С. 35-37.
14. Заиченко Н.У. Структурно-содержательные характеристики и психологические особенности конфликта // Мир психологии. 1998. Вып. 4.
15. Карасик В.И. О типах дискурса // Языковая личность: институциональный и персональный дискурс: сб. науч. тр. / под ред. В. И. Карасика, Г. Г. Слышкина. Волгоград: Перемена, 2000. С. 5-20.
16. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый. М.: Стрингер, 1992. С. 216.
17. Латынов В.Н. Конфликт: протекание, способы разрешения, поведение конфликтующих сторон. Обзор зарубежных исследований по психологии конфликта. М.: Иностранная психология. 1993. 237 с.
18. Лутовинова О.В. Языковая личность в виртуальном дискурсе: автореф. дис. ... докт. филол. наук. Волгоград, 2013.
19. Питюков В.Ю. Основы педагогической технологии. М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем»: «Роспедагенство», 1997. 176 с.
20. Плешакова А.О. Конфликтное речевое поведение адресатов обыденной политической коммуникации // Лингвокультурология: ежегод. сб. науч. тр. / гл. ред. А.П. Чудинов; ФГБОУ ВПО «Урал. гос. пед. ун-т». Екатеринбург, 2015. Вып. 9. 301 с.
21. Седов К.Ф. Речевое поведение и типы языковой личности // Культурно-речевая ситуация в современной России. Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2000. С. 298-312.
22. Седов К.Ф. Типы языковых личностей и стратегии речевого поведения (о риторике бытового конфликта) // Вопросы стилистики: Язык и человек. Саратов: Изд-во Саратов. ун-та, 1996. Вып. 26. С. 8-14.
23. Третьякова В.С. Конфликт глазами лингвиста // Юрислингвистика-2: Русский язык в его естественном и юридическом бытии: межвуз. сб. науч. тр. Барнаул: Изд-во Алт. ун-та, 2000. С. 127-140.
24. Третьякова В.С. Конфликт как феномен языка и речи // Известия УрГУ. 2003. № 27.
25. Третьякова В. С. Лингвистический аспект речевого конфликта // Язык. Система. Личность. Екатеринбург: Изд-во Урал. гос. пед. ун-та, 2000. С. 463-470.
26. Третьякова В.С. Речевой конфликт и гармонизация общения. Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2002. 287 с.
27. Цой Л.Н. Концептуализация диагностики и профилактика конфликта // В контексте конфликтологии: диагностика и методология управления конфликтной ситуацией. М.: Изд-во Института социологии РАН, 2001. С. 110-135.
28. Шапиро О.А. Конфликты сетевой коммуникации и их преодоление // Ученые записки Крымского федерального университета им. В. И. Вернадского. Философия. Политология. Культурология. Т. 1 (67). 2015. № 1. С. 72-79.
29. Шкатова Л.А. Речеповеденческие тактики в конфликтных ситуациях как предмет лингвокультурологии // Лингвокультурологические проблемы толерантности: тез. докл. Международ. конф. Екатеринбург, 24-26 октября 2001 г. Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2001. С. 331-332.
30. Classification of Flames in Computer Mediated Communications International Journal of Computer Applications. 2011. Vol. 14, No. 6.

Поступила в редакцию 20.12.2017

Пушина Мария Петровна, аспирант
ФГБОУ ВО «Удмуртский государственный университет»
426034, Россия, г. Ижевск, ул. Университетская, 1 (корп. 2)
E-mail: ivmarpetr@gmail.com

M.P. Pushina

COMMUNICATIVE CONFLICT IN THE INTERNET COMMENT GENRE

The article considers the Internet comment genre as a high-potential one for the communicative conflict extension. It is caused by specifics of Internet communication, in particular, by such signs as: informal type of person-oriented communication; signs of oral and written speech, which is as close as possible to a household discourse; mediated, distant nature of communication and its anonymity; freedom, non-normativity and irresponsibility. As a result of the research, three typical variants of the uprising and extension of a communicative conflict in the genre of Internet commentaries were singled out. Their difference is observed in the stages of "pre-conflict" and "conflict". A post-conflict stage has the same characteristics in all three revealed variants. The dominance of destructive communication at the stage of conflict leads to a post-conflict stage, where the tactic of argumentum ad personem and strategies of "trolling" and "flaming" are implemented and used successfully.

Keywords: communicative conflict, speech aggression, internet communication, trolling, flaming, internet comment.

REFERENCES

1. Belous N.A. Konfliktnyj diskurs v kommunikativnom prostranstve: semanticheskie i pragmaticheskie aspekty [Conflict discourse in the communicative space: semantic and pragmatic aspects]: avtoref. dis. ... dokt. filol. nauk. Krasnodar, 2008.
2. Borisevich V. Obrazy verbal'no-konfliktnykh situatsij [The images of verbal-conflict situations] // Kul'tura narodov Prichernomor'ya. Simferopol': Mezhevuz. Tsentr «Krym» [inter-University centre of Crimea], 2003. № 44. pp. 186–190.
3. Vnebrachnykh R.A. Trolling kak forma sotsial'noj agressii v virtual'nykh soobshhestvakh [Trolling as a form of social aggression in virtual communities] // Vestn. Udm. un-ta. Ser. Filosofiya. Sotsiologiya. Psikhologiya. Pedagogika [Bulletin of the Udmurt University. The Series Of Philosophy. Sociology. Psychology. Pedagogy]. 2012. Issue. 1. pp. 48-51.
4. Vorontsova T.A. Rechevaya agressiya: vtorzhenie v kommunikativnoe prostranstvo [Verbal aggression: invasion of the communicative space]. Izhevsk, 2006. 252 p.
5. Vorontsova T.A. Trolling i fleiming: rechevaya agressiya v internet-kommunikatsii [Trolling and flaming: speech aggression in the internet communication]. Vestnik Udmurtskogo universiteta. Ser. Filosofiya. Sotsiologiya. Psikhologiya. Pedagogika [Bulletin of Udmurt State University], 2016, No. 2. pp. 109-116.
6. Galichkina E.N. Komp'yuternaya kommunikatsiya: lingvisticheskiy status, znakovye sredstva, zhanrovoe prostranstvo. Avtoref. dis. dokt. filol. nauk [Computer communication: linguistic status, signs and genres: the abstract of dissertatio doctor of philological Sciences]. Volgograd [Volgograd], 2012. 40 p.
7. Golev N.D. Rechevoj zhanr ssory i konfliktnye stsenarii (na materiale rasskazov V.M. Syukshina) [Speech genre of quarrels and conflict scenarios (by the material of V. M. Shukshin's stories)] / N.D. Golev, N.B. Lebedeva // Yurilingvistika-2: Russkij yazyk v ego estestvennom i yuridicheskom bytii : mezhvuz. sb. nauch. tr. [Jurilinguistic-2: Russian language in its natural and legal existence: interuniversity collection of scientific papers] – Barnaul : Izdvo Alt. un-ta [Publishing house of the Altai University], 2000. – pp. 157–170.
8. Gorelov I.N., Sedov K.F. Osnovy psikholingvistiki [Basics of psycholinguistics]. Moscow: Izdatel'stvo «Labirint» [Labyrinth Publishing House], 2001. 304 p.
9. Gorodetskij B.Yu., Kobozeva I.M., Saburova I.G. K tipologii kommunikativnykh neudach [On the typology of communicative failures] // Dialogovoe vzaimodejstvie i predstavlenie znaniy. Novosibirsk, 1985. pp. 64-78.
10. Grishina N.V. Psikhologiya konflikta [The psychology of conflict]. Spb: Piter [Peter], 2002. 464 p.
11. Gulakova I.I. Kommunikativnye strategii i taktiki rechevogo povedeniya v konfliktnoi situatsii obshcheniya. Dis. kand. filol. nauk [Communicative strategies and tactics of speech behavior in a conflict situation of communication: dis. ... cand. philol. sciences']. Orel, 2004. 150 p.
12. Ermakova O.P., Zemskaya E.A. K postroeniyu tipologii kommunikativnykh neudach (na materiale estestvennogo russkogo dialoga) [On the typology of communicative failures (based on the natural Russian dialogue)] // Russkij yazyk v ego funkcionirovanii: Kommunikativno-pragmaticheskij aspekt. Moscow, 1993.
13. Zagidullina M.V. Razvitie internet-trollinga i problemy «shuma» v kanale komunikatsii [Development of Internet-Trolling and “Noise” Problems in Communication Channel] // Vestnik Chelyabinskogo universiteta [Bulletin of the Chelyabinsk University]. 2013, No. 31. pp. 35-37.
14. Zaichenko N.U. Strukturno-soderzhatel'nye kharakteristiki i psikhologicheskie osobennosti konflikta [Structural and content characteristics and psychological features of the conflict] / N. U. Zaichenko // Mir psikhologii [The world of psychology]. M.: 1998. Vol. 4, 215 p.
15. Karasik V. I. O tipakh diskursa [On the types of discourse] / V. I. Karasik // Yazykovaya lichnost': institutsional'nyj i personal'nyj diskurs [Linguistic personality: institutional and personal discourse]: Sb. Nauch. Tr / Pod red. V.I. Karasika, G.G. Slyshkina. Volgograd: Peremena [Change], 2000a. 228 p. pp. 5-20.
16. Kornelius Kh. Vyigrat' mozhет kazhdyj [Everyone can win] / Kh. Kornelius, Sh. Fehjr. Moscow: Stringer, 1992. P. 216.
17. Latynov V.N. Konflikt: protekanie, sposoby razresheniya, povedenie konfliktuyushhikh storon. Obzor zarubezhnykh issledovaniy po psikhologii konflikta [Conflict: the flow, methods of resolution, the behavior of the conflicting parties. Review of foreign studies on the psychology of conflict] / V.N. Latynov. M.: Inostrannaya psikhologiya [Foreign psychology]. 1993. 237 p.
18. Lutovinova O.V. Yazykovaya lichnost' v virtual'nom diskurse. Avtoref. dis. dokt. filol. nauk. [Linguistic identity in the virtual discourse. dis. ... doctor. Philol. sciences']. Volgograd, 2013. 42 p.
19. Pityukov V.Yu. Osnovy pedagogicheskoy tekhnologii [Foundations of educational technology]. Moscow: Assotsiatsiya avtorov i izdatelej «tandem»: «Rospedagentstvo» [Association of authors and publishers "tandem": "Rospedagentstvo"], 1997. 176 p.
20. Pleshakova A.O. Konfliktnoe rechevoe povedenie adresatov obydennoj politicheskoy komunikatsii [Conflict speech behavior of ordinary political communication addressees] / A.O. Pleshakova // Lingvokul'turologiya: ezhegod. sb. nauch. tr. / gl. red. A.P. Chudinov; FGBOU VPO «Ural.gos.ped.un-t» [Ural state pedagogical University]. Ekaterinburg, 2015. Vol. 9. 301 p.

21. Sedov K.F. Rechevoe povedenie i tipy yazykovoj lichnosti [Verbal behaviour and the types of the linguistic personality] / K.F. Sedov // Kul'turno- rechevaya situatsiya v sovremennoj Rossii. Ekaterinburg: Izd-vo Ural. un-ta [Publishing house of the Ural University], 2000. pp. 298–312.
22. Sedov K.F. Tipy yazykovykh lichnostej i strategii rechevogo povedeniya (o ritorike bytovogo konflikta) [Types of linguistic personalities and strategies of speech behavior (on the rhetoric of everyday conflict)] / K.F. Sedov // Voprosy stilistiki: Yazyk i chelovek. Saratov: Izd-vo Sarat. un-ta [Publishing house of Saratov University], 1996. Vol. 26. pp. 8–14.
23. Tret'yakova V.S. Konflikt glazami lingvista [The conflict through the eyes of a linguist] / V.S. Tret'yakova // Yurislilingvistika-2: Russkij yazyk v ego estestvennom i yuridicheskom bytii : mezhvuz. sb. nauch. tr. Barnaul: Izd-vo Alt. un-ta [Publishing house of the Altai University], 2000. pp. 127–140.
24. Tret'yakova V. S. Konflikt kak fenomen yazyka i rechi [Conflict as a phenomenon of language and speech] / V.S. Tret'yakova. Ekaterinburg : Izvestiya UrGU [News of the Ural state University], No 27, 2003.
25. Tret'yakova V.S. Lingvisticheskiy aspekt rechevogo konflikta [Linguistic aspect of speech conflict] / V.S. Tret'yakova // Yazyk. Sistema. Lichnost'. Ekaterinburg : Izd-vo Ural. Gos. Ped. Un-ta [Publishing house of Ural state pedagogical University], 2000. pp. 463–470.
26. Tret'yakova V.S. Rechevoj konflikt i garmonizatsiya obshheniya [Speech conflict and harmonization of communication] / V.S. Tret'yakova. – Ekaterinburg : Izd-vo Ural. Un-ta [Publishing house of Ural University], 2002. 287 p.
27. Tsoj L.N. Kontseptualizatsiya diagnostiki i profilaktika konflikta [Conceptualization of diagnosis and conflict prevention] // V kontekste konfliktologii: diagnostika i metodologiya upravleniya konfliktnoj situatsiej. M.: Izdat-vo Instituta sotsiologii RAN [Published By the Institute of sociology], 2001. pp. 110-135.
28. Shapiro O. A. Konflikty setевой kommunikatsii i ikh preodolenie [Network communication conflicts and their overcoming]. / Uchenye zapiski Krymskogo federal'nogo universiteta imeni V.I. Vernadskogo. Filosofiya. Politologiya. Kul'turologiya [Scientific notes of the Crimean Federal University named after V.I. Vernadsky. Philosophy. Political science. Culturology]. Tom 1 (67). 2015. No 1. pp. 72–79.
29. Shkatova L.A. Rechepovedencheskie taktiki v konfliktnykh situatsiyakh kak predmet lingvokul'turologii [Speech-study tactics in conflict situations as a subject of linguoculturology] / L. A. Shkatova // Lingvokul'turologicheskie problemy tolerantnosti : tez. dokladov Mezhdunarod. konf. Ekaterinburg, 24-26 oktyabrya 2001g. Ekaterinburg: Izd-vo Ural. un-ta [Publishing house of Ural University], 2001. pp. 331–332.
30. Classification of Flames in Computer Mediated Communications International Journal of Computer Applications. 2011. Vol. 14. No.6.

Received 20.12.2017

Pushina M.P., postgraduate student
Udmurt State University
Universitetskaya st., 1/2, Izhevsk, Russia, 426034
E-mail: ivmarpetr@gmail.com