

## Междисциплинарные исследования

УДК 81' 271[159.923:316.65]:

*Н.И. Леонов, Н.В. Маханькова, Н.И. Пушина, Е.А. Широких*

### КОНФЛИКТОГЕННЫЕ ФАКТОРЫ В УСЛОВИЯХ ВИРТУАЛЬНОГО ПОЛИТИЧЕСКОГО ДИСКУРСА

Актуальность заявленной в статье проблемы обусловлена тем, что в современном коммуникационном пространстве, реальном и виртуальном, включающем разные типы коммуникаций, конфликтные речевые ситуации приобретают все больший удельный вес, нарушая баланс в межэтнических отношениях, взаимопонимании и взаимодействии между представителями разных стран и народов. Данная статья направлена на выявление конфликтных причин коммуникативных сбоев, коммуникативных неудач и т.п. и на выработку механизмов их преодоления в одном из составляющих коммуникационного пространства – политическом дискурсе политического Интернета, который занимает особое место в Интернет-коммуникации, позволяющей осуществлять диалог политических деятелей с общественностью, имеющей доступ к Интернету. Теоретико-методологическими основаниями в исследовании данной проблемы являются онтологический и антропоцентрический подходы, суть которых заключается в том, что человек признается «мерой всех вещей», он познает мир через осознание себя в мире, а язык как средство коммуникации выступает в качестве главной конституирующей характеристики человека мыслящего, человека говорящего, человека, творящего реальность. В статье представлена типология коммуникативных неудач, выявляются причины конфликтности общения (ситуативные, контекстуальные, продуктивные и рецептивные факторы; ритуализация живого речевого общения; нарушение этических норм; нивелировка прагматических характеристик речи; неправильная линейная организация высказывания; недоговоренность; перескакивание с одной темы на другую и т. д.). Материалы исследования представляют практическую ценность для специалистов в области социальной психологии, конфликтологии, политологии, теории речевой коммуникации, речевой конфликтологии, социологии и социолингвистики.

*Ключевые слова:* реальный дискурс / виртуальный дискурс, виртуальная среда, естественная среда, политический дискурс, конфликт, речевой конфликт, коммуникативная неудача, типология коммуникативных неудач, конфликтные коммуникативные ситуации.

DOI: 10.35634/2412-9534-2019-29-5-886-895

#### Основные положения

- Естественная среда реального мира и виртуальная среда Всемирной паутины (Интернет) существенно различаются по своим лингвокоммуникативным параметрам: среда естественного обитания является *антропоцентричной*, где главенствует представление о естественном праве человека; виртуальная (сетевая) среда – *медиацентрична*, и человек в ней не является «мерой всех вещей».

- Политический дискурс представляет собой один из наиболее конфликтных типов дискурса, что обусловлено природой политической коммуникации, которая наполнена противоречивыми суждениями, субъективными оценками, перенасыщена острыми злободневными проблемами; ей свойственны агрессивность, воинственность, враждебность, нетерпимость, неприятие и т.д.

- Конфликтные факторы в рассматриваемом политическом интернет-дискурсе (форумы), проявляющиеся как коммуникативные неудачи, сбои, провалы и т.д., свойственны как русскоязычному, так и англоязычному форумам. Одной из самых распространенных причин их появления можно считать чуждую коммуникативную среду и низкую языковую компетенцию коммуницирующих сторон. Конфликтность англоязычного форума, наряду с малой степенью знакомства коммуникантов, может быть вызвана искаженной интерпретацией фото- и видеоматериалов, а также неуместными замечаниями в адрес собеседника.

- Успешность коммуникации в политическом Интернет-дискурсе призваны обеспечивать соответствующие стратегии и тактики речевого поведения: намек, уклонение, поддержка собеседника, поддержание контакта, дистанцирование.

- Коммуницирование на политических сайтах предполагает следование теории дискурсивной защиты, действующей в Интернете и обеспечивающей комфорт общения в виртуальной среде, в соответствии с рамками принятого в Интернет-среде этикетного общения.

## Введение

В современном коммуникационном пространстве, включающем разные типы коммуникаций (межличностную, групповую, массовую), которые осуществляются в различных сферах (культурно-духовной, научной, учебной, производственной, политической), среди людей различного возраста, пола, принадлежащих к различным народам, нациям, этносам, расам, между различными категориями населения, между континентами, странами, государствами и народами, территориями, политическая коммуникация занимает особое место, открывая возможность общения с представителями разных социумов, идеологий и культур. Это специфическая форма деятельности, которая требует знания материальной и духовной культуры, религии, нравственных установок, мировоззренческих представлений, политических взглядов и т.д. Политическая коммуникация предполагает конструктивный политический диалог, установление контактов, стремление к пониманию, выстраивание стратегий эффективного, успешного взаимодействия (С.Г. Терминасова, L. Samovar, R.E. Porter, R. Scollon, S. Scollon и др.) с особым вниманием к политическому дискурсу политического Интернета (В.И. Карасик, А.П. Чудинов).

В каждом социуме имеются свои нормы и правила поведения, свой дискурсивный стиль – «манера речи» (ведения дискурса) носителей языковой культуры, конвенции общения, обуславливающие принятые и допустимые формы выражения определенных социально значимых смыслов. Способы кодирования этих смыслов (не только языковые) так же, как и сами смыслы, могут существенно различаться в разных культурах и социумах, что создает проблемы в общении, свидетельствуя о несопадении систем социально релевантных значений, оценок и средств их выражения.

Целью статьи является выявление причин конфликтогенного речевого поведения, коммуникативных неудач, провоцирующих и порождающих речевой конфликт, и выработка превентивных мер, механизмов (правил) нейтрализации и разрешения конфликтогенных и конфликтных ситуаций политического Интернет-дискурса на основе дискурс-анализа соответствующих сайтов.

## Методы

Методологической основой исследования являются концепция коммуникативной методологии (В.А. Мазиллов) [17]; представление о диалоге как об информативном и экзистенциальном взаимодействии между коммуницирующими сторонами, посредством чего достигается понимание; мысль об особом типе смысловых диалогических отношений, подразумевающих коммуникацию собеседников (М.М. Бахтин) [3], трактовка диалога (диалогизма) как философского принципа понимания мира в его целостности, единстве, онтологичности, мира как бытийного события, построенного на «разнозначности» участвующих в нем сознаний (В.Г. Зинченко, В.Г. Зусман) [22]. В работе используется онтологический подход предполагающий понимание конфликта как формы проявления не разрешенного в прошлом или разрешаемого в настоящем противоречия, которое возникает в ситуации непосредственного взаимодействия субъектов и обусловлено противоположно выбранными целями, образцами конфликтной ситуации, представлениями, осознаваемыми или неосознаваемыми участниками ситуации, а также действиями, направленными на разрешение или снятие противоречия (Н.И. Леонов) [14]. Использование категории «*субъект*» и последовательное обоснование *онтологически ориентированного субъектного подхода* способствует сегодня решению проблемы всестороннего и многоуровневого выявления закономерностей и механизмов работы внутреннего мира и его влияния на актуальное поведение человека.

## Результаты

Материалом для данного исследования послужили сообщения, размещенные на русскоязычном и англоязычном политических форумах (*politforums.net* и *politicalforum.com*). Русскоязычный форум *politforums.net* является одной из главных интернет-площадок, предназначенных для обсуждения актуальных тем, связанных с внутренней и внешней политикой России, экономическими, социальными и культурными вопросами. *Politicalforum.com* – американский интернет-форум создан также с целью организации обсуждения интересующих его участников вопросов политической жизни страны и мира. На указанных форумах была проанализирована тема под рубрикой «Внутренняя политика». На русскоязычном политическом форуме *politforums.net* рассматривалось около 2200 подтем, связанных с вопросами государственной целостности, исторического наследия, экономического развития, ми-

грационных процессов и др. На англоязычном американском политическом форуме «*Latest US and World News*», *politicalforum.com* рассматривалось около 2000 подтем по вопросам политических дебатов о государственной деятельности президента, о правах представителей нетрадиционной ориентации, о правах афро-американцев, о правах на свободное использование оружия, о миграционных процессах и др.

Применение дискурс-анализа указанных сайтов позволило установить, что политической Интернет-коммуникации свойственна ошибочная, искаженная интерпретация мультимедийных файлов, низкая языковая компетенция адресанта и адресата, чуждая коммуникативная среда, малая степень знакомства коммуникантов друг с другом, нарушение паритетности общения, неуместные замечания в адрес одного из участников общения по поводу его действий. На политическую Интернет-коммуникацию воздействуют и другие конфликтогенные факторы речевого поведения – ситуативные, контекстуальные; продуктивные и рецептивные; нарушение этических норм, нивелировка прагматических характеристик речи, нарушения в линейной организации высказывания; грамматические ошибки; недоговоренность; перескакивание с одной темы на другую и т. д.

Для преодоления выявленных причин предложены стратегии и тактики успешного коммуницирования (намек, уклонение, поддержка собеседника, поддержание контакта, дистанцирование [10]). При этом учитываются такие коммуникативные принципы, как принцип релевантности, предложенный Д. Шпербером и Д. Уилсоном, принцип кооперации, разработанный Г. Грайсом, предполагающий порядок совместного оперирования информацией в структуре коммуникативного акта, и принцип вежливости, введенный Дж. Личем и Р. Лакоффом. Соблюдение этих принципов создает среду позитивного взаимодействия, обеспечивает благоприятный фон для реализации коммуникативных стратегий максимами такта, одобрения, согласия, симпатии, предполагающими соблюдение границ личной сферы собеседника, позитивность в оценке других, поиск согласия для того, чтобы коммуникация получила продуктивное завершение, благожелательность как условие действия других максим, защищающих речевые акты от конфликта [26; 8; 28; 29].

## Обсуждение результатов

Конфликт, в т. ч. речевой конфликт, привлекает внимание многих исследователей (Б.Ю. Городецкий, О.Н. Ермакова, Е.А. Земская, Л. Самовар, Н.И. Пушина, Н.В. Маханькова, Е.А. Широких, Е.А. Мартынова, А.А. Нагорняк, Н.И. Леонов, О.В. Кукушкина, Н.В. Мельничук, А.Я. Анцупов, С. Л. Прошанов, А. И. Шипилов, Л. Козер и др.). Однако данная тема не становится менее актуальной в связи с возникающими потребностями в изучении все новых проявлений конфликта в разных сферах жизнедеятельности общества не только реального, но и виртуального пространства, общение внутри которого обладает своей спецификой, обусловленной особенностями коммуникации в Глобальной сети, его медиациентричностью, означающей, что человек уже не является «мерой всех вещей» [4. С. 5].

Интернет-дискурс отличается определенным набором характеристик, которые описали Н.А. Ахренова, А.А. Бодров, Т.Ю. Виноградова, Е.Н. Галичкина, Е.И. Горошко, О.В. Лутовинова и др.:

1. Анонимность виртуального текста предполагает безнаказанность, что имеет следствием снижение психологического и социального риска в процессе общения; это ведет к аффективной раскрепощенности, ненормативности и некоторой безответственности участников общения.

2. Стремление к нетипичному, ненормативному поведению. Зачастую пользователи представляют себя с иной стороны, чем в условиях реальной социальной нормы, проигрывают не реализуемые в деятельности вне сети роли, сценарии ненормативного поведения.

3. Своеобразие протекания процессов межличностного восприятия в условиях отсутствия невербальной информации. Как правило, сильное влияние на представление о собеседнике имеют механизмы стереотипизации и идентификации, а также установка на ожидание обнаружить желаемые качества в партнере.

4. Добровольность и желательность контактов. Пользователь добровольно завязывает контакты или уходит от них, а также может прервать их в любой момент.

5. Затрудненность в вербальном выражении эмоционального компонента общения, в то же время стойкое стремление к эмоциональному наполнению текста, которое выражается в создании специальных значков для обозначения эмоций или в описании эмоций словами в скобках после основного текста послания [5].

6. Лексика Интернета имеет промежуточный системно-языковой характер, обладает чертами как письменной, так и устной разновидности языка; сохраняет отдельные черты профессионального технического жаргона, является общеупотребительной [1].

Текст в условиях Интернет-коммуникации обнаруживает и дополнительные черты:

- наличие гиперссылочного аппарата и гипермедиа;
- высокая степень креолизованности;
- высокая значимость параграфемических средств;
- всё расширяющиеся возможности в выборе дизайна (шрифт, цвет, размещение текстовой информации на электронной платформе);
- компактное хранение больших объемов различной семиотической информации;
- временные особенности развертывания текста перед коммуникаторами (лента чата, форума или последовательность комментариев в блогах);
- осуществление практически мгновенного тиражирования текстового материала, высокая скорость распространения и редактирования электронного текста, одновременная работа с текстом большого количества людей, интеграция текста с другими семиотическими системами.

Однако следует отметить, что основными особенностями интернет-коммуникации являются:

1) дигитальность – цифровой формат общения (антропоцентрическое общение в Сети строится на гипертексте – «компьютерном представлении текста, использующем указание на смысловые связи между понятиями, терминами или разделами и позволяющем выборочно читать те части текста, которые связаны одним признаком» [13]);

2) мультимедийный характер интернет-коммуникации, реализуемый креолизованностью – разнородностью частей текста (вербальностью / невербальностью) и графическими элементами [6; 27].

Цель политического Интернета в общей совокупности Интернет-коммуникации состоит в информировании, разъяснении, оценивании, формировании мировоззрения и убеждений, ведении диалога с социумом. Политический дискурс представлен в Интернете веб-сайтами политических партий и политических направлений, персональными веб-сайтами политических деятелей, информационно-аналитическими сайтами, политической рекламой, новостными лентами, политическими форумами и т. д. Глобальная Сеть в политическом дискурсе – это интерактивное средство связи с общественностью, позволяющее осуществлять диалог политических деятелей с частью общества, имеющей доступ к Интернету. Одним из наиболее важных факторов политического интернет-общения является то, что именно интерактивный способ коммуникации в режиме on-line / off-line позволяет осуществлять многостороннюю коммуникацию, в отличие от традиционных средств массовой информации, работающих преимущественно в режиме информационного монолога, предоставляя таким образом любому пользователю Сети возможности участвовать и в качестве получателя, и в качестве отправителя информации, осуществляя тем самым эффективное виртуальное взаимодействие коммуникантов между собой и с политическими структурами.

Политический дискурс – центральное понятие политической лингвистики, представляет особую разновидность дискурса и имеет целью завоевание и удержание политической власти, это многоаспектное многоплановое явление, комплекс элементов, образующих единое целое, совокупность всех речевых актов, используемых в политических дискуссиях, а также правил публичной политики [2], освещенных традицией, проверенных опытом. Общественное предназначение политического дискурса состоит в том, чтобы внушить адресатам – гражданам сообщества – необходимость «политически правильных» действий и / или оценок. Цель политического дискурса убедить, пробудив в адресате намерение, дать почву для убеждения и побудить к действию. Относительно этой цели и определяется эффективность политического дискурса.

Основная интенция политической коммуникации – овладение властью, осуществление и сохранение ее. Данные положения о реальном политическом дискурсе и политической коммуникации актуальны и для сферы виртуального коммуникационного пространства.

Речевой конфликт имеет место тогда, когда одна из сторон в ущерб другой сознательно и активно совершает речевые действия, которые могут выражаться в форме упрека, замечания, возражения, обвинения, угрозы, оскорбления и т.п.; при этом допускается использование вербальных / невербальных прагматических средств [20; 24; 16]. В речи конфликт проявляется как коммуникативная неудача, воплощающаяся в ошибках, нарушениях, отклонениях, сбоях, копровалах, недоразумениях, дефектах. Это различного рода дискомфорт, возникающий в процессе естественного диалогического общения, в том числе виртуального. Наиболее емким среди рассматриваемых терминов в силу широ-

ты охватываемого явления оказывается термин «коммуникативная неудача» (КН). Под ней подразумевается любое непонимание партнерами по коммуникации друг друга, любой нежелательный эмоциональный эффект, случаи несовпадения коммуникативных намерений говорящего и реципиента, отсутствие согласованности между программами партнеров. Можно типологизировать причины коммуникативных неудач:

1. Чуждая коммуникативная среда, малая степень знакомства коммуникантов.
2. Нарушение паритетности общения. В данном случае также имеет место нарушение правила солидарности, кооперации собеседников.
3. Ритуализация общения. В ритуализованной реплике все прагматические характеристики речи (кто – кому – что – почему – зачем) нивелируются: нарушается правило искреннего доброжелательного отношения к собеседнику.
4. Неуместное замечание в адрес слушателя по поводу его действий, личностных качеств, которое может быть истолковано как недоброжелательное отношение говорящего (нарушение правил кооперации, солидарности, релевантности).
5. Низкая языковая компетенция участников коммуникации, включая употребление нецензурной лексики, неграмотность и необразованность, намеренное искажение орфографии [12].

Вербальная маркировка речевого конфликта в политической коммуникации представлена некодифицированной, агрессивной, неэкологичной, инвективной (обсценной) лексикой: *подлец, мерзавец, трус, хулиган, крыса, свинья, провокатор, осведомитель, предатель и др.*; *blackguard, coward, gutterspine, hooligan, rat, swine, stool pigeon, traitor etc.*, зашифрованной графическими средствами, использованием эвфемизмов (к примеру, У. Черчилль даже вместо слова «ложь» предпочитал употреблять словосочетание «терминологическая неточность»), искажением орфографии, намеренным использованием прописных букв, знаков препинания и т.д., активным использованием эмотивных средств, эмотиконов, оскорбительным угрожающим подтекстом и эксплицитным контекстом, нарушением этикетных рамок, употреблением непонятной (узкоспециализированной) иноязычной лексики, аббревиатурами, сокращениями [19], безличными и неопределенно-личными предложениями, а также такими стилистическими фигурами, как метафора, гипербола, оксюморон, апосиопесис, повтор [21].

#### Результаты показателей коммуникативных неудач (и конфликтогенных факторов) в политическом виртуальном дискурсе

Причины коммуникативной неудачи	Политический форум на русском языке	Политический форум на английском языке
низкая языковая компетенция	25 КН (~32 %)	5 КН (~7 %)
чуждая коммуникативная среда, малая степень знакомства	48 КН (~60 %)	17 КН (~25 %)
неуместное замечание, адресованное слушателю по поводу его действий	5 КН (~6 %)	9 КН (~13 %)
неправильная интерпретация участниками общения мультимедийных (фото и видео) файлов	2 КН (~ 2 %)	37 КН (~53 %)
нарушение паритетности общения		2 КН (~ 2 %)

Приведем примеры в соответствии с указанными конфликтогенными факторами:

1) Коммуникативные неудачи, основанные на чуждой коммуникативной среде, малой степени знакомства коммуникантов:

„...it is my opinion, whether you like it or not ...”  
 “You don’t really know much about politics, do you?”  
 “Much hand wringing for nothing...”  
 «Книги читать надо, а не комиксы...»  
 «...пролет с темой...»  
 «Ну и тема...»

2) Коммуникативные неудачи, основанные на нарушении паритетности общения:

**Фейка Злодейка:** «... жила в твоей Москве пару лет, когда училась! Но жить там снова, это увольте, я пока себя уважаю!»

**Ренат:** *«Молодец девочка! Только речь не о том, сколько ты лет жила в городе мироедов, а что ты на них похожа в данный момент. Вот и рискнул предположить, что Путин «лишил» тебя радости после санкций»*

**Фейка Злодейка:** *«Вы тут не догоняете! Я Фейка. Мне лично для себя абсолютно не чего не надо. Так как я ни в чем не нуждаюсь, но не потому что у меня все есть, а потому что мне не надо...»*

**Nibelung\_007:** *«Думаю, что не было бы никакой революции 17-го года!! Настоящая Революция никогда не анонсируется, а готовится втайне. О ее дате знают единицы. А революция 2017, конечно будет! Как и Конец Света 2012 года! Ведь майя же предсказали!»*

**Фейка Злодейка :** *«Ну да, ну да, про революцию 1905-1917гг писалось лет за 50 до их начала! Вы вообще хоть одну книжку прочитали в своей жизни? А что такое революция знаете? Хотя я наверно от вас слишком многого требую! Идите ка лучше в банк, и возьмите кредит, потом купите себе машину и не партесь!»*

**Юрий Кр.:** *«Да бесполезно ее спрашивать. Крикунов и крикуний везде хватает, особенно когда крыша не совсем на месте ...»*

3) Коммуникативные неудачи, основанные на неуместном замечании в адрес участника общения по поводу его действий:

**littlevoice :** *“...it is my opinion, whether you like it Donald trump comes a cross to many people as an American version of Adolf Hitler”.*

**vman12 :** *“Go to your safe space for a while till you feel better  
You realize you just described the current status of the country right?”*

**Mike12 :** *“this is just nonsense... You all are pathetic for making such comparisons, it’s really just pathetic”.*

**nowelc :** *«В этом году прогнозируют обилие грибов в России, переживем»*

**KontrR :** *«Значит и поголовье ежиков увеличится... Еще и зажируем...*

*... Они что, живут в разных странах или пользуются разными источниками информации?*

*... это сплошная говорильня...»*

**Jalexn:** *«Думаю, будем жить лучше»*

**Bravo:** *«правильно извилиной шевелишь...»*

**Jalexn:** *«Но это я с подковыркой, т.к. у меня больше извилин.*

*И ты так и не назвал своего президента»*

**Bravo:** *«если с подковыркой, то двумя пошевелил...»*

**Постулат:** *«А ты напряги свою рабочую извилину и поведай, чьё обещание тебе милее?»*

4) Коммуникативные неудачи, основанные на низкой языковой компетенции участников общения:

**Track-Dbf :** *«Лучше бы «Свобода слова» позволила американцам узнать кто и за что убил JFK»*

**sgruzov :** *«Пишите яснее, что такое JFK?»*

**Balaganoff :** *«Президент Кеннеди – John Fitzgerald Kennedy»*

**sgruzov :** *«Не думал, что наши сокращают и американских президентов»*

**Track-Dbf :** *«(:) В восемь лет многие так думают, не беспокойтесь»*

**jessventura :** *“I just want to know what most people think about this”*

**PottersvilleUSA :** *“Oh just twirl your mustache and laugh maniacally and be all welfare recipients to the railroad tracks.... You KNOW you want to...”*

**Вася :** *«В следующем году уже начнется восстановление»*

**СМЕРШ :** *«Да ты гонишь))))))»*

**avramchenko2015 :** *«Вангуешь? Где ты а где 4.5:D»*

*...Важно понимать, что противостояние идет не по линии русские – нерусские или христиане – мусульмане. Проблемы имеются по линии местное население – приезжие. Огромные сложности*

возникли у коренных нерусских народов – ногайцев, туркменов. Им и бежать некуда – весь их ареал расселения расположен в Ставропольском крае. [https://vk.com/wall-67648156\\_152158](https://vk.com/wall-67648156_152158)»

**Light:** «Эммм, как бы Кубань - это Краснодарский Край а не Ставропольский. А по теме, это статья 2010 года »

**Walter:** «Дурак ты...»

**KontrR:** «А ты умный.... Чо ж ты, умный на российском форуме сидишь, вместо того, что бы деньги делать.? Воплощать омериканскую мечту в жизнь... Там не прижился, и здесь в статусе по-мойного кота обретаешься... ☹»

5) Коммуникативные неудачи, основанные на неправильной интерпретации мультимедийных файлов участниками форумов:

**Think for myself :** “*I don't understand your picture. You want to go swimming with me? Take a romantic stroll?*”

**Thirty6BelowZero :** “*...The picture was just a joke for your 'shove off' comment. It was the first picture that popped up when I googled 'shove off'”*”

**Think for myself :** “*Well that is sad. I had hope for a moment*”

В ходе анализа сообщений форумов было установлено, что из 2200 проанализированных подтем на русскоязычном форуме 80 содержали коммуникативные неудачи, а на англоязычном форуме на 2000 подтемы пришлось 70 коммуникативных неудач. Такое распределение количества коммуникативных неудач на общее число подтем позволяет не противопоставлять рассматриваемые форумы, а выявить свойственные им конфликтогенные факторы. Так, самыми распространенными причинами коммуникативных неудач на русскоязычном форуме являются чуждая коммуникативная среда и низкая языковая компетенция коммуникантов. Конфликтогенность англоязычного форума порождается как малой степенью знакомства собеседников, так и искаженной интерпретацией фото- и видеоматериалов. Данные результаты можно связать с менталитетом коммуницирующих сторон, их принадлежностью к разным культурам, социумам. Следствием этого является по-разному осуществляемое взаимодействие: участники форумов неодинаково выражают свое мнение или отношение к какому-либо факту, разрешают споры. Они обладают собственным видением путей достижения коммуникативной цели в рамках Интернет-общения.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Ахренова Н.А. Теоретические основы Интернет-лингвистики // Филологические науки. Вопросы теории и практики. Тамбов: Грамота, 2013. № 10 (28). С. 22-26.
2. Баранов А.Н., Казакевич Е.Г. Парламентские дебаты: традиции и новации. М.: Знание, 1991. 64 с.
3. Бахтин М.М. Эстетика словесного творчества. М.: Искусство, 1986. 445 с.
4. Белозерова Н.Н. Мир реальный и мир виртуальный: две экологические системы. Тюмень: Изд-во Тюменского гос. университета, 2010. 252 с.
5. Виноградова Т.Ю. Специфика общения в интернете // Русская и сопоставительная филология: Лингвокультурологический аспект. Казань: Казанский гос. университет, 2004. С. 63-67.
6. Галичкина Е.Н. Компьютерная коммуникация: лингвистический статус, знаковые средства, жанровое пространство. Волгоград: Парадигма, 2012. 322 с.
7. Городецкий Б.Ю. К типологии коммуникативных неудач // Диалоговое взаимодействие и представление знаний. Новосибирск: ВЦСО РАН, 1985. С. 4, 64-80.
8. Грайс Г.П. Логика и речевое общение // Новое в зарубежной лингвистике. М.: Прогресс, 1985. С. 217-237.
9. Ермакова О.Н., Земская Е.А. К построению типологии коммуникативных неудач // Русский язык в его функционировании. Коммуникативно-прагматический аспект. М.: Наука, 1993. С. 30-63.
10. Карасик В.И. Языковой круг: личность, концепты, дискурс: Монография. Волгоград: Перемена, 2002. 477 с.
11. Кузьменкова Ю.Б. Стратегии речевого поведения в англоязычной среде. М.: Педагогический университет «Первое сентября», 2006. 48 с.
12. Лазарева Э.А., Горина Е.В. Теория защит А.А. Реформатского в современных средствах массовой коммуникации // Изв. Урал. федер. университета. Сер. 1: Проблемы образования, науки и культуры. 2010. № 4. С. 135-143.
13. Лазуткина Е.М. Коммуникативные цели, речевые стратегии, тактики и приемы // Культура русской речи: учебник для вузов. М.: Издательская группа НОРМА-ИНФРА-М, 1998. 560 с.

14. Леонов Н.И. Конфликтология. М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2010. 232 с.
15. Леонов Н.И. Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения: учебное пособие. СПб.: Питер, 2005. 240 с.
16. Леонов Н.И., Маханькова Н.В., Пушина Н.И., Широких Е.А. Русско-английский учебный словарь по конфликтологии. Ижевск: Удмуртский университет, 2017. 92 с.
17. Мазилев В.А. Методология отечественной психологической науки: основные направления исследований и разработок // Ярославский педагогический вестник. Т. II (Психолого-педагогические науки). № 3. 2010. С. 174–191.
18. Нагорняк А.А. Виды коммуникативных неудач в ситуациях межкультурного общения // Международный журнал экспериментального образования. Филологические науки. 2013. № 7. С. 95-99.
19. Патрушева Л.С. Коммуникативные конвенции интернет-форума // Вестн. Удм. ун-та. Сер. История и филология. 2014. Вып. 2. С. 93-98.
20. Пушина Н.И., Маханькова Н.В., Широких Е.А. Речевая конфликтология: коммуникативные неудачи в межкультурной коммуникации: учебное пособие. Ижевск: Удмуртский университет, 2015. 164 с.
21. Рыжков М.С. К вопросу об онтологии транспарентных речевых стратегий участников интернет-дискурса // Вестник Башкирского университета. Сер. «Филология и искусствоведение». 2009. Т. 14, № 2. С. 467-470.
22. Словарь по межкультурной коммуникации. Понятия и персоналии. М.: Флинта. Наука, 2010. – 136 с.
23. Тер-Минасова С.Г. Война и мир языков и культур. М.: Слово, 2008. 344 с.
24. Третьякова В.С. Речевой конфликт и гармонизация общения. Екатеринбург: Изд-во Уральского гос. ун-та, 2002. 287 с.
25. Чудинов А.П. Политическая лингвистика. М.: Флинта Наука, 2006. 256 с.
26. Шпербер Д., Уилсон Д. Релевантность // Новое в зарубежной лингвистике. Вып. 23: Когнитивные аспекты языка. М.: Прогресс, 1988. С. 212-233.
27. Crystal D. Language and the Internet. Cambridge: University Press, 2006. 304 p.
28. Lakoff R. Logic or Politeness: or minding your P's and Q's // Papers from the 9th Regional Meeting, Chicago Linguistic Society. 1973. P. 292-305.
29. Leech J. Principles of Pragmatics. – Longman, 1983. – 250 p.
30. Samovar L.A., Porter R.E. Intercultural Communication. A Reader. 10th edition. Wadsworth, 2003. 484 p.
31. Scollon R. & Scollon S. Intercultural communication: a Discourse Approach. Oxford: Blackwell Publishers Ltd., 2001. 316 p.

Поступила в редакцию 30.08.2019

Леонов Николай Ильич, доктор психологических наук, профессор, заведующий кафедрой социальной психологии и конфликтологии  
E-mail: nileonov@mail.ru

Маханькова Наталья Владимировна, кандидат педагогических наук, доцент  
E-mail: emilywill@yandex.ru

Пушина Наталья Иосифовна, доктор филологических наук, профессор, заведующий кафедрой теории языка, межкультурной коммуникации и зарубежной литературы  
E-mail: pushinanatalia@yandex.ru

Широких Елена Александровна, кандидат филологических наук, доцент  
E-mail: elshirokih@gmail.com

ФГБОУ ВО «Удмуртский государственный университет»  
426034, Россия, г. Ижевск, ул. Университетская, 1

*N.I. Leonov, N.V. Makhankova, N.I. Pushina, E.A. Shirokikh*  
**CONFLICTOGENIC FACTORS IN VIRTUAL POLITICAL DISCOURSE**

DOI: 10.35634/2412-9534-2019-29-5-886-895

This article aims to identify the causes of conflicts in communication upsetting the balance of interethnic relations, mutual understanding, interaction between representatives of different countries and peoples and to develop mechanisms for overcoming them in the discourse of political Internet, which occupies a special place in the Internet communication and enables politicians having access to the Internet to speak to the public.

The article presents a typology of communicative failures, identifies what makes a communication conflict (situational factors, contextual factors; productive and receptive factors; ritualization of live speech communication, violation of

ethical norms, leveling pragmatic speech characteristics, incorrect linear speech organization; reticence; shifting from one topic to another, etc.).

Theoretical and methodological bases of the research are ontological and anthropocentric approaches: a person is recognized as a "measure of all things", he perceives the world through self-awareness in this world, and language, as a means of communication, acts as the main constitutive characteristics of thinking, speaking, and creating the reality person.

*Keywords:* real / virtual discourse, virtual environment, political discourse, speech conflict, typology of communicative failures, conflict communicative situations.

#### REFERENCES

1. Ahrenova N.A. Teoreticheskie osnovy internet-lingvistiki [Theoretical bases of Internet-linguistics] // Filologicheskiye nauki. Voprosy teorii i praktiki [Philological Sciences. Issues of Theory and Practice]. Tambov: Gramota [Tambov: Gramota], 2013. № 10 (28). S. 22–26. (In Russian).
2. Baranov A.N., Kazakevich E.G. Parlamentskie debati: tradicii i novacii [Parliamentary debates: traditions and innovations]. M.: Znanie [Moscow: Znanie], 1991. 64 s. (In Russian).
3. Bahtin M.M. Estetika slovesnogo tvorchestva [Aesthetics of verbal creative work]. M.: Iskusstvo [Moscow: Iskusstvo], 1986. 445 s. (In Russian).
4. Belozerova N.N. Mir realnyy i mir virtualnyy: dve ekologicheskie sistemi [Real world and virtual world: two ecological systems]. Tyumen: Izd-vo Tyumenskogo gos. Universiteta [Tyumen: Tyumen State University Publishing House], 2010. 252 s. (In Russian).
5. Vinogradova T.Yu. Specifika obsheniya v internete [Specifics of Internet-communication] // Russkaya i sopostavitelnaya filologiya: Lingvokulturologicheskiy aspekt [Russian and comparative philology: linguocultural aspect]. Kazan: Kazanskiy gos. universitet [Kazan: Kazan State University], 2004. S. 63–67. (In Russian).
6. Galichanina E.N. Komputernaya kommunikaciya: lingvisticheskiy status, znakovye sredstva, zanrovoye prostranstvo [Computer communication: linguistic status, sign means, genre extent]. Volgograd: Paradigma [Volgograd: Paradigma], 2012. 322 s. (In Russian).
7. Gorodeckiy B.Yu. K tipologii kommunikativnykh neudach [The issue of communicative failures typology] // Dialogovoe vzaimodeystvie i predstavlenie znaniy [Dialogical interaction and knowledge representation]. Novosibirsk: VCSO RAN, 1985. – S. 4, 64–80. (In Russian).
8. Grays G.P. Logika i rechevoe obshenie [Logics and verbal communication] // Novoe v zarubezhnoy lingvistike [New issues in foreign linguistics]. M.: Progress [Moscow: Progress], 1985. S. 217–237. (In Russian).
9. Ermakova O.N., Zemskaya E.A. K postroeniyu tipologii kommunikativnykh neudach [Making typology of communicative failures] // Russkiy yazyk v ego funkcionirovani. Kommunikativno-pragmaticheskiy aspekt [The Russian language functioning. Communicative-pragmatic aspect]. M.: Nauka [Moscow: Nauka], 1993. S. 30–63. (In Russian).
10. Karasik V.I. Yazykovoy krug: lichnost, koncepti, diskurs: Monografiya [Language circle: personality, concepts, discourse: Monograph]. Volgograd: Peremena [Volgograd: Peremena], 2002. 477 s. (In Russian).
11. Kuzmenkova Yu.B. Strategii rechevogo povedeniya v angloyazychnoy srede [Strategies of verbal behavior in English-speaking environment]. M.: Pedagogicheskiy universitet «Pervoye sentyabrya» [Moscow: Pedagogical University "1<sup>st</sup> of September"], 2006. 48 s. (In Russian).
12. Lazareva E.A., Gorina E.V. Teoriya zashit A.A. Refirmatskogo v sovremenniykh sredstvakh massovoy kommunikatsii [Reformativ defense theory in modern mass media] // Izv. Ural. feder. universiteta. Ser. 1: Problemy obrazovaniya i kul'tury [Izvestia. Ural Federal University Journal. Series 1: Problems of education and culture]. 2010. № 4. S. 135–143. (In Russian).
13. Lazutkina E.M. Kommunikativnye celi, rechevie strategii, taktiki i priemi [Communicative goals, verbal strategies, tactics and techniques] // Kultura russkoy rechi: uchebnyy dlya vuzov [Culture of the Russian speech]. M.: Izdatelskaya gruppa NORMA-INFRA-M [Moscow: Publishing Group NORMA-INFRA-M], 1998. 560 s. (In Russian).
14. Leonov N.I. Konfliktologiya [Conflictology]. M.: Izdatelstvo Moskovskogo psikhologo-socialnogo instituta [Moscow: Moscow Institute of Psychology and Sociology]; Voronezh: Izdatelstvo NPO «MODEK» [Voronezh: Publishing House NPO "MODEK"]. 2010. 232 s. (In Russian).
15. Leonov N.I. Konflikty i konfliktnoye povedenie. Metodi izucheniya: uchebnoye posobie [Conflicts and conflict behavior]. Spb.: Piter [Saint Petersburg: Piter], 2005. 240 s. (In Russian).
16. Leonov N.I., Mahankova N.V., Pushina N.I., Shirokikh E.A. Russko-angliyskiy slovar po konfliktologii [Russian-English Dictionary on Conflictology]. Izhevsk: "Udmurtskiy universitet" [Izhevsk: Udmurt University], 2017. 92 s. (In Russian).
17. Mazilov V.A. Metodologiya otechestvennoy psikhologicheskoy nauki: osnovnye napravleniya issledovaniy i razrabotok [Methodology of the national psychological science: main research and developments trends] // Yaroslavskiy pedagogicheskiy vestnik. Tom II (Psikhologo-pedagogicheskie nauki) [Yaroslavl Pedagogical Bulletin. Vol. 2]. № 3. 2010. S. 174–191. (In Russian).

18. Nagornyak A.A. Vidi kommunikativnih neudach v situacijah mezkulturnogo jbsheniya [Types of communicative failures in crosscultural communication] // *Mezhdunarodnyy zurnal eksperimentalnogo obrazovaniya. Filologicheskie nauki* [International Journal of Experimental Education. Philological Sciences]. 2013. № 7. S. 95–99. (In Russian).
19. Patrusheva L.S. Kommunikativnie konvencii internet-foruma [Communicative conventions on Internet-forums] // *Vestnik Udmurtskogo universiteta* [Bulletin of Udmurt University]. 2014 Vip. 2. Istoriya i filologiya [2014. Iss. 2. History and Philology]. S. 93-98. (In Russian).
20. Pushina N.I., Makhankova N.V., Shirikih E.A. Rehevaya konfliktologiya: kommunikativnie neudachi v mezkulturnoy kommunikacii: uchebnoe posobie [Speech conflictology: communicative failures in cross-cultural communication]. Izhevsk: "Udmurtskiy universitet" [Izhevsk: "Udmurt University"], 2015. 164 s. (In Russian).
21. Rizkov M.S. K Voprosu ob ontologii transparentnih rechevix strategiy uchastnikov internet-diskursa [The ontology of transparent verbal strategies of Internet-discourse participants] // *Vestnik Bashkirskogo universiteta. Ser. "Filologia I iskusstvovedenie"* [Vestnik Bashkirskogo universiteta. Series "Philology and art study"]. 2009. T. 14. № 2. S. 467–470. (In Russian).
22. Slovar po mezkulturnoy kommunikacii. Ponyatiya I personalii [Dictionary of Intercultural Communication: Concepts and Personalities]. M.: Flinta. Nauka [Moscow: Flinta. Nauka], 2010. 136 p. (In Russian).
23. Ter-Minasova S.G. Voina i mir yazikov i kultur [War and peace of languages and cultures]. M.: Slovo [Moscow: Slovo], 2008. 344 s. (In Russian).
24. Tretyakova V.S. Rehevoy konflikt I garmonizaciya obsheniya [Verbal Conflict and Communication Harmonization]. Ekaterinburg: Izd-vo Uralskogo gos. un-ta [Ekaterinburg: Ural State University Publishing House]. 2002. 287 p. (In Russian).
25. Chudinov A.P. Politicheskaya lingvistika [Political Linguistics]. M.: Flinta. Nauka [Moscow: Flinta. Nauka], 2006. 256 s. (In Russian).
26. Shperber D., Uilson D. Relevantnost [Relevance]. // *Novoe v zarubeznoy lingvistike. Vip. 23: Kognitivnie aspekti yazika* [New issues in foreign linguistics. Volume 23. Language cognitive aspects]. M.: Progress [Moscow: Progress], 1988. S. 212–233. (In Russian).
27. Crystal D. Language and the Internet. – Cambridge : University Press, 2006. 304 p. (In English).
28. Lakoff R. Logic or Politeness: or minding your P's and Q's // *Papers from the 9th Regional Meeting, Chicago Linguistic Society*. 1973. P. 292–305. (In English).
29. Leech J. Principles of Pragmatics. Longman, 1983. 250 p. (In English).
30. Samovar L.A., Porter R.E. Intercultural Communication. A Reader. 10th edition. Wadsworth, 2003. 484 p. (In English).
31. Scollon R. & Scollon S. Intercultural communication: a Discourse Approach. Oxford: Blackwell Publishers Ltd., 2001. 316 p. (In English).

Received 30.08.2019

Pushina N.I., Doctor of Philology, Professor

E-mail: pushinanatalia@yandex.ru

Leonov N.I., Doctor of Psychology, Professor

E-mail: nileonov@mail.ru

Makhankova N.V., Candidate of Pedagogy, Associate Professor

E-mail: emilywill@yandex.ru

Shirokikh E.A., Candidate of Philology, Associate Professor

E-mail: elshirokih@gmail.com

Udmurt State University

Universitetskaya st., 1, Izhevsk, Russia, 426034