

# РАЗНОВИДНОСТИ КОНФЛИКТОВ И АГРЕССИИ В ИНТЕРНЕТ-КОММУНИКАЦИИ

Ярец А.Д., Хатулёва Д.С., Кирило А.В.

*Белорусский государственный университет*

**Аннотация:** статья посвящена рассмотрению разновидностей конфликтов и агрессии в интернет-коммуникации. Выясняются возможные причины возникновения конфликтов в виртуальном общении, а также возможные последствия такой агрессии. Исследуются различные виды и анализируются особенности развития и развязки интернет-конфликтов.

**Ключевые слова:** конфликт, виртуальное общение, киберагрессия, троллинг, кибербуллинг, астротурфинг, флейминг.

Овладев информационно-коммуникационными технологиями, люди, и прежде всего молодежь, получили очень сильный стимул повышать компьютерную грамотность, информационную культуру, коммуникативное общение. Значительно расширились возможности самореализации и самообразования. Но одновременно с множеством преимуществ из-за использования информационно-коммуникативных технологий возникла и масса проблем, в первую очередь, связанных с таким свойством интернет-коммуникации, как анонимность. В указанном случае анонимность рассматривается как общение посредством технических устройств, исключая личный контакт человека с человеком.

Люди, которые имеют затруднения в реальном общении, могут восполнить недостаток межличностного взаимодействия коммуникацией в социальных сетях. Здесь они могут самоутвердиться и компенсировать недостаток общения и внимания со стороны окружающих. Благодаря анонимности пользователь может сообщать о себе любые сведения либо не сообщать никаких; при этом партнер по общению не может проверить,

насколько информация о личности, внешности, социально-демографических признаках его собеседника достоверна.

В любом общении, в том числе в виртуальном, возможно возникновение разнообразных конфликтов. Причины могут быть самыми разными – это и легкое недопонимание, и расхождение вкусов, взглядов, мнений, суждений, и неприемлемость одними людьми манеры общения других. В результате возможны легкие трения, серьезные конструктивные дискуссии и диспуты, бурные перепалки и даже агрессия. Разрешаться конфликты могут конструктивно, а могут просто прекращаться, затухать, оставив в душе конфликтующих очень неприятный осадок от подобного общения.

Виртуальным общением стираются допустимые границы этических стандартов взаимодействия; в результате для ряда людей оскорбления, хамство и жесточенность становятся нормой. При этом если неосмотрительно разместить в Интернете конфиденциальную информацию – как личные данные (домашний адрес, телефон, пароли к персональным веб-страницам и др.), так и служебную информацию, то можно стать жертвой злоумышленников, которые получают доступ к этой информации и будут использовать ее в своих целях. Достаточно рискованными могут оказаться виртуальные знакомства, которые могут подвергнуть опасности физическое, эмоциональное и духовное здоровье человека.

Разные виды деструктивного поведения в сетевых сообществах носят название «киберагрессия». Этот термин ввел в употребление в 2007 г. доктор философии Д. Шабро. Данным термином обозначается форма девиантного (отклоняющегося) поведения в интернет-среде. Киберагрессия может выражаться в оскорблениях, унижениях, издевательствах, разоблачениях, манипулировании, агрессивных нападках, преследованиях через коммуникативные технологии.

Агрессоры обычно рассчитывают на анонимность и не предполагают возможность наступления какой-либо ответственности за свои действия.

Люди, не опасаясь потенциального наказания и неодобрения, позволяют себе значительно больше, чем привыкли в обычной жизни, где за поступки и высказывания приходится отвечать.

Основные формы киберагрессии – троллинг, кибербуллинг [6] и астротурфинг. Самой популярной среди них формой негативного поведения в Интернете является троллинг, который может быть определен как злонамеренное, часто связанное с нарушением моральных норм, вмешательство в сетевую коммуникацию [9].

Термин «троллинг» происходит от англ. trolling, что означает ловлю рыбы на блесну. Того, кто осуществляет троллинг, называют троллем; этим создается ассоциация с ловцом на приманку, которая позволяет «поймать» добычу, либо со злым и хищным существом из скандинавской мифологии.

Большинством исследователей троллинг определяется как речевая провокация с целью эскалации коммуникативного конфликта. Если исходить из такой дефиниции, то необходимо признать, что троллинг – это не какая-то революционная технология общения, свойственная только интернет-коммуникации. И речевая провокация, и полемика в реальной коммуникации известны в качестве разновидностей деструктивного взаимодействия, агрессивного типа речевого поведения [4, с. 110].

Троллинг как агрессивный тип речевого поведения принципиально отличается от реальной коммуникации намерением и характером общения. Уникальность интернет-коммуникации состоит в том, что из-за таких ее особенностей, как анонимность и равный доступ всех участников к коммуникативному пространству, агрессивные речевые действия лишаются прагматического смысла. Направленностью речевой агрессии в реальной коммуникации почти всегда является решение конкретных коммуникативно-прагматических задач: получения информации, перехвата коммуникативной инициативы, создания негативного имиджа собеседника

и др., а конечной целью агрессора – захват коммуникативного пространства и превращение диалога в монолог.

Но в интернет-общении невозможно добиться речевого доминирования и превращения диалога в монолог. Цель троллинга здесь диаметрально противоположна – это инициирование либо активизация коммуникативного процесса. Если в реальной коммуникации конфликт выступает в качестве «побочного продукта» агрессивного речевого поведения, то для тролля конфликт является стратегической целью, определяющей эффективность речевого действия. Тролль стремится к самоутверждению либо просто желает позабавиться, наблюдая «отработку» остальными участниками коммуникации его «вброса». Следовательно, отсутствие реакции на эти агрессивные действия станет коммуникативной неудачей тролля [4, с. 111].

Изначально троллинг является максимальным проявлением потребности человека в общении. А Интернет предоставляет возможность включиться в разговор в любой момент и с любыми комментариями. Дефицит общения и неограниченная возможность вхождения в начатый кем бы то ни было разговор становятся питательной средой для активности троллей [7]. При этом, как полагает первая исследовательница троллинга Джудит Донат, ключевая характеристика троллей – не столько провокативность их коммуникативных актов, сколько игры с идентичностью, которые выражаются в создании фэйковой (т. е. ненастоящей, поддельной) личности. Исследовательница определяет троллинг как «игру в фальсификацию личности, разыгрываемую интернет-пользователем без согласия других участников конкретной коммуникативной ситуации» [3].

Троллинг подразделяется как пользователями Интернета, так и самими троллями на «толстый» и «тонкий». Проявления «толстого» троллинга – вызывающее поведение, прямые оскорбления, использование ненормативной лексики, а поэтому его можно распознать сразу. Выявить

«тонкий» троллинг значительно труднее, он требует, чтобы тролль умел разбираться в людях, вынуждать объект троллинга нарушать установленные правила, превышать полномочия, принимать неадекватные решения, неправильно оценивать и реагировать на происходящие события. Обычно провокации «тонкого» троллинга завуалированы [1].

Преимущественно, основанием для сомнений в искренности намерений собеседника и подозрении в нем тролля является его кажущаяся неискушенность и неинформированность в обсуждаемой теме. И это притом что с появлением Интернета стала доступной информация почти любого уровня сложности, и это вроде бы лишает человека возможности быть наивным и неосведомленным, не знать чего-либо, быть «не в курсе дела». «Наивность» задаваемых вопросов либо высказываемых тезисов, как правило, подозрительна участникам дискуссий, которые в основном завершают ее призывами пользователей, «распознанным» в качестве троллей, покинуть форум / чат [3].

Троллями, как правило, используются высказывания, которые направлены на то, чтобы нарушить ход конструктивного общения, втянуть пользователей в длительную и непродуктивную дискуссию, не имеющую ни содержания, ни смысла, при этом тролль может использовать и неагрессивные и неоскорбительные речевые стратегии.

Выделяют ряд приемов троллинга. Один из них в риторике называют «шоковой» техникой; это агрессивное опровержение общего мнения. Обязательным условием данного приема троллинга является резкое расхождение с оценкой большей части участников коммуникации.

Другой техникой является такой известный риторический прием, как переход на личности. Как правило, это высказывание, которое содержит резко отрицательную оценку кого-нибудь из участников коммуникации. Преимущественно, мишенью выбирают наиболее авторитетного участника

дискуссии. Оценка может затрагивать его личностные качества либо его компетентность в отношении обсуждаемой проблемы.

Также достаточно распространена такая тема троллинга, как отрицательная оценка коммуникативной компетентности речевого партнера, выражающаяся в указании на языковые ошибки, отсутствие требуемых для общения лингвистических знаний и т. д. [4].

Троллинг стал значимым социально-психологическим феноменом, который деструктивно влияет как на членов, так и на атмосферу коммуникативного взаимодействия виртуального сообщества. Выступая в качестве средства агрессивного воздействия, которое порождает ответную агрессию, троллинг – один из наиболее действенных и практически ненаказуемых механизмов жесткой манипуляции общения [3].

Как считают психологи, такие традиционные причины склонности к троллингу, как незрелость, закомплексованность, агрессивность, поиск места для эмоциональной разрядки и возраст троллей от 12 до 30 лет, на сегодняшний день уже не универсальны [7].

Проанализировав троллинг как социальный феномен, можно констатировать, что в Интернете осуществляется троллинг, который преследует экономические, политические, социокультурные и психологические интересы. Каждым из перечисленных вариантов троллинга предоставляется возможность для реализации определенных, достаточно конкретных целей тролля [1].

В данном случае используют так называемый «профессиональный троллинг», подразумевающий подачу информации в целях воздействия на чувства, желания, потребности, интересы человека, которые связаны с его профессиональной деятельностью, чтобы вызвать у него реакцию, которая необходима троллю [1].

В соответствии с политическими целями может быть выделен, например, политический троллинг. Это феномен, имеющий место в

Интернете и позволяющий политикам нарабатывать определенный политический капитал и реализовывать политические интересы [1].

В роли тролля может выступать как отдельный человек, так и специальная группа людей, фирма либо организация. На сегодняшний день самая скандальная «фабрика троллей» – «Агентство Интернет-исследований», которое расположено в Санкт-Петербурге. Оно занимается тем, что формирует общественное мнение в интересах действующей российской власти. Каждый человек в данной организации имеет свое задание: «проплаченными людьми» пишутся заказные посты на самых разнообразных интернет-площадках (форумах, сайтах СМИ, блогах) [1].

Заказная (коммерческая) разновидность троллинга называется астротурфингом. Слово «астротурфинг» (от англ. AstroTurf) произошло от названия бренда синтетического коврового покрытия, выглядящего подобно настоящей траве; такое покрытие часто используется на стадионах. Астротурфинг – это новый уровень в развитии бизнес-троллинга, выражающийся в формировании общественного мнения искусственно, благодаря чему астротурферы зарабатывают на жизнь [5].

Часть троллинга, его излюбленный метод – флейминг (или флейм), являющийся своего рода «словесной войной», методом общения, который сопровождается ярко выраженной речевой агрессией. Флейм (от англ. flame – огонь, пламя) – «спор ради спора». Флейминг происходит обычно в открытом публичном пространстве виртуальной сети (реже – в частной переписке); заключается он в публикации вульгарных обращений и замечаний, оскорбительных комментариев; может быстро перерасти в эмоциональный обмен репликами, иногда превращается в затяжной конфликт. Подобная словесная война часто уже не связана с первоначальной причиной спора. Иногда флейминг применяют в контексте троллинга, но, как правило, он возникает просто как результат обиды на виртуального собеседника.

Как троллинг, так и флейминг являются формами реализации речевой агрессии, обусловленными особенностями интернет-общения. Разница между ними состоит в том, что троллинг, как правило, является лишь отдельным высказыванием, самостоятельным речевым действием, а флейминг – диалогическое либо полилогическое взаимодействие, т.е. коммуникативный акт либо фрагмент коммуникативного акта. В интернет-дискурсе указанные коммуникативные явления находятся друг с другом в соотношении причины и следствия, где троллинг является причиной, флейминг – следствием. Таким образом, флейминг является эффективным результатом троллинга, достижением адресантом коммуникативной цели [4].

Флейм проявляется в как бы дружеских насмешках, неудачных и двусмысленных шутках, намеках и т. п. – оскорбительных при нормативном толковании в серьезном смысле; резких высказываниях в адрес «посторонних объектов» (корпораций, спортивных команд, фильмов, артистов, политических партий и т. п.), которые, хотя и не являются нападками на личность собеседника, могут быть восприняты им близко к сердцу; насмешках либо неаргументированной критике; некоторых полемических приемах (например, доведение до абсурда правильно выраженной мысли собеседника через подмену понятий); фраз «свысока», вызванных ошибочным определением возраста либо квалификации собеседника; вызове собеседнику; разных взглядах на обстоятельства, события и любые иные вещи; дебатах, полемике, демагогии с использованием оскорбительных высказываний, не имеющих отношения к первоначальной теме [4]. В Интернете флейм, как правило, наказывается модераторами ресурса.

Следующая форма киберагрессии – кибербуллинг (англ. cyber-bullying), получившая название от английского слова bull – бык, с родственными



значениями: агрессивно нападать, бередить, задирать, придирааться, провоцировать, донимать, терроризировать, травить [6].

Кибербуллинг называется отдельная разновидность травли, определяемая как преднамеренные агрессивные действия с целью нанести психологический вред на протяжении некоторого времени, которые систематически осуществляются группой лиц либо одним лицом посредством использования электронных форм взаимодействия (таких как электронная почта, сервисы мгновенного сообщения, чаты, социальные сети, web-сайты), а также посредством использования мобильной связи против жертвы, не способной к самозащите [2].

Известно, что большинство участников кибер-травли (и агрессоров, и жертв) приходится на подростковый возраст (11–16 лет), который характеризуется высокой чувствительностью к любым социальным неудачам.

Возникновение самого феномена травли, или буллинга, имело место задолго до эпохи соцсетей и подразумевало ситуацию, в которой старшими либо более сильными детьми во дворе либо в школе терроризировались младшие и слабые. Буллинг прекращался с возвращением ребенка домой. В отличие от обычного буллинга, кибербуллинг длится постоянно, так как информационно-коммуникационные технологии – неотъемлемая часть жизни современных подростков, и от кибернападков нет возможности спрятаться. Если для реальной травли требуется физическая сила, то для кибербуллинга достаточным является наличие технических средств, времени и желания кого-либо терроризировать [6].

Опасность буллинга заключается в том, что он способен как понизить эмоциональный фон жертвы и ее самооценку, так и довести до суицидальных действий. В научной литературе часто применяется термин «буллицид», который означает гибель жертвы буллинга. При этом травля не всегда выражается в прямой атаке. Стратегии группы в нападении

возможны разные: от сплетен и оскорблений за спиной до бойкота. Задачей является привести жертву к потере уверенности в себе, деморализовать, получить чувство собственного превосходства, отделиться от жертвы, выставив ее неполноценной. Для насмешки и унижения могут выбираться почти любые, с точки зрения агрессора, унижительные особенности жертвы: возраст, рост, внешний вид, национальность, место жительства. Иногда атакующими создаются поддельные профили жертвы, которые «позорят ее», жертве присылаются фотографии оскорбительного содержания и т. д.; совершая все это, нападающие получают эмоциональное удовлетворение [5].

Как считают психологи, жертвами кибербуллинга обычно становятся дети, чаще всего преследуемые сверстниками и в реальной жизни: уязвимые и не уверенные в себе, по сравнению со своими сверстниками имеющие какие-либо отличия в поведении, во внешнем виде, в происхождении, состоянии здоровья, и они же впоследствии часто становятся агрессорами интернет-травли.

На основе исследований, проведенных Н. Виллард и Р. Ковальски, были выделены следующие разновидности и формы кибер-буллинга:

- харассмент (домогательство, нападки), проявляющийся в настойчивых повторяющихся оскорбительных сообщениях незнакомых людей конкретной жертве, вызывающих у нее тревогу, раздражение и стресс;
- очернение (распространение слухов, клеветы), проявляющийся в умышленном выставлении жертвы в негативном свете путем размещения в Интернете унижающей и ложной информации о человеке, его искаженных изображений;
- имперсонация (использование фиктивного имени, самозванство). Преследователь, воспользовавшись украденным паролем, рассылает со взломанного аккаунта жертвы негативную,

дискредитирующую либо неадекватную информацию знакомым жертвы;

- публичное разглашение личной информации о жертве в Интернете с целью оскорбления либо шантажа;
- эксклюзия, остракизм (социальная изоляция) – исключение из виртуального сообщества либо группы, отказ от общения, удаление из «списка друзей». Снижает самооценку жертвы, может переживаться как социальная смерть;
- киберсталкинг (продолжительное домогательство и преследование), проявляющийся в использовании средств электронной коммуникации для систематического преследования кого-либо. Сопровождается угрозами и домогательствами;
- открытая угроза физической расправы – прямые либо косвенные угрозы убийства кого-нибудь либо причинение телесных повреждений;
- хеппислепинг – публикация в сети видеозаписей физического насилия либо хулиганского нападения. Используется для усиления чувства унижения у жертвы преследования;
- киберсуицид (согласованные самоубийства). Одна из новейших интернет-угроз, зафиксированных в разных странах мира. Подростки посредством социальных сетей договариваются о совместном самоубийстве. Обоснование такого поведения – утверждение, что совместный уход из жизни совершить проще, чем самоубийство в одиночестве.

У международно-правовой деятельности, направленной на борьбу с киберагрессией, имеется множество преград из-за недостаточно разработанной законодательной базы в этой сфере. Однако, во многих странах предпринимаются шаги по разработке законопроектов, которые направлены на борьбу против травли в Интернете.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Акулич, М.М. Интернет-троллинг: Понятие, содержание и формы / М.М. Акулич // Вестник Тюменского государственного университета. Социально-экономические и правовые исследования. – 2012. – № 8. – С. 47–54.
2. Бочавер, А. Кибербуллинг: Травля в пространстве современных технологий / А. Бочавер, К. Холмов // Психология. Журнал Высшей школы экономики. – 2014. – Т. 11. – № 3. – С. 177–191.
3. Булатова, Е.И. Сетевые коммуникативные стратегии: Троллинг / Е.И. Булатова // Вестник Санкт-Петербургского государственного университета культуры и искусств. – 2017. – № 2. – С. 75–78.
4. Воронцова, Т.А. Троллинг и флейминг: речевая агрессия в интернет-коммуникации / Т.А. Воронцова // Вестник Удмуртского университета. – 2016. – Т. 26. – Вып. 2. – С. 109–116.
5. Дидок, О. Осторожно, троллинг! [Электронный ресурс] / О. Дидок. – Режим доступа: <http://mediasat.info/2016/04/12/warning-trolling/>. – Дата доступа: 15.09.2019.
6. Найденова, Л. Кибербуллинг: опасное виртуальное «быкование» (Cyber-bullying) [Электронный ресурс] / Л. Найденова. – Режим доступа: <https://www.psyoffice.ru/9370-17-522.html>. – Дата доступа: 16.09.2019.
7. Синельникова, Л.Н. Дискурс троллинга – коммуникация без табу / Л.Н. Синельникова // Дискурс-Пи. – 2016. – № 24/25. – С. 270–278.
8. Страховская, О.М. Троллинг, аутинг, лайкинг и другие проблемы эпохи соцсетей. Онлайн как источник бесконечного стресса [Электронный ресурс] / О.М. Страховская. – Режим доступа: <http://www.wonderzine.com/wonderzine/life/life/216055-from-trolling-to-selfieing>. – Дата доступа: 14.09.2019.

9. Черенков, Д.А. Девиантное поведение в социальных сетях: причины, формы, следствие [Электронный ресурс] / Д.А. Черенков. – Режим доступа: <http://nauka-rastudent.ru/19/2843/>. – Дата доступа: 16.09.2019.