

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра английской филологии

**КОММУНИКАТИВНЫЕ СТРАТЕГИИ И ТАКТИКИ В  
КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ ОБЩЕНИЯ ВИРТУАЛЬНОГО  
ДИСКУРСА (НА ПРИМЕРЕ АНАЛИЗА ТЕКСТОВ СОЦИАЛЬНЫХ  
САЙТОВ)**

*Выпускная квалификационная работа*

студента группы 745П

направление подготовки 45.03.02

«Лингвистика»,

профиль «Перевод и переводоведение»,

**Смирновой Евгении Александровны**

\_\_\_\_\_  
(подпись)

«Допущен к защите в ГЭК»

Зав.кафедрой

\_\_\_\_\_

«\_\_\_»\_\_\_\_\_2017

(подпись)

Научный руководитель -

кандидат педагогических наук,

доцент кафедры английской филологии

Дзараева Наталья Анатольевна

\_\_\_\_\_  
(подпись)

ПЕРМЬ 2017

## Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Проблемы понимания и интерпретации виртуального дискурса .....	6
1.1. Виртуальный дискурс как один из типов институционального дискурса. .....	6
1.2. Стратегии и тактики виртуального дискурса.....	12
Выводы по главе 1.....	16
Глава 2. Конфликты в виртуальном дискурсе.....	17
2.1. Коммуникативные стратегии и тактики виртуального дискурса в конфликтной ситуации. ....	17
2.2. Стратегии и тактики, реализуемые в англоязычном и русскоязычном виртуальном дискурсе в конфликтных ситуациях общения. ....	28
Выводы по главе 2.....	43
Заключение .....	44
Список литературы .....	46

## **Введение**

Темп современной жизни постоянно ускоряется, и без помощи компьютерных средств человек уже не успевает ему соответствовать [17, с. 17]. Интернет сегодня является неотъемлемой частью жизни современного человека, поэтому виртуальный дискурс представляет интерес для изучения. Пользователи Интернета используют его как в профессиональной, так и в частной жизни, постоянно обсуждая что-либо, решая назревшие проблемы или вопросы, поэтому, конфликты в виртуальном дискурсе не редки.

Конфликт является средством решения разногласий между людьми, отражением столкновения сторон. В связи с этим, конфликт в виртуальном дискурсе является важной и новой проблемой, которую стоит исследовать для лучшего ее понимания и способов решения.

Развитие коммуникации через Интернет начало своё существование не так давно, поэтому виртуальный дискурс исследован еще недостаточно глубоко. Конфликты в виртуальном дискурсе уже обсуждались (О.Ю. Усачева «Конфликтный диалог в Интернете (на материале политических форумов)»; И.В. Тубалова и Ю.А. Эмер «Конфликтный текст в устной и виртуальной повседневной коммуникации»), но мало. Этим объясняется **актуальность** данного исследования.

**Объектом** данной работы является конфликтный виртуальный дискурс.

**Предмет** исследования – коммуникативные стратегии и тактики, реализуемые пользователями сети Интернет в конфликтных ситуациях в виртуальном дискурсе.

**Целью** работы является сравнение стратегий и тактик, реализуемых в англоязычном и русскоязычном виртуальном дискурсе в конфликтных ситуациях общения.

Объект, предмет и цель позволили определить следующие **задачи**:

- 1) рассмотреть понятие «дискурс»;

- 2) рассмотреть виртуальный дискурс как тип институционального дискурса;
- 3) проанализировать стратегии и тактики виртуального дискурса;
- 4) выявить специфику конфликтов в виртуальном пространстве;
- 5) проанализировать существующие в литературе стратегии и тактики конфликтного дискурса;
- 6) провести сравнительный анализ стратегий и тактик в русскоязычном и англоязычном виртуальном дискурсе в конфликтных ситуациях общения.

Выбор **методов** исследования определялся характером решаемых задач. В ходе выполнения курсовой работы были использованы: теоретический анализ лингвистической литературы, описательный метод, включающий приемы наблюдения, анализа, интерпретации, систематизации, обобщения; сравнительный метод.

**Материалы** работы составляют транскрипты диалогов из англоязычных и русскоязычных социальных сайтов сети Интернет.

**Теоретическая значимость** исследования заключается в расширении знаний о виртуальном общении.

**Практическая значимость** исследования в том, что его материалы могут использоваться при разработке лекционных курсов по лингвистике, лингвокультурологии, межкультурной коммуникации. Результаты исследования могут послужить основой дальнейших разработок по изучению виртуального дискурса.

**Структура работы:** работа состоит из введения, двух глав, заключения и списка литературы.

Во **введении** обосновывается актуальность исследования, формулируются объект, предмет, цель, задачи исследования, методы, а также теоретическая и практическая значимость.

**Первая глава** содержит обзор проблем понимания виртуального дискурса как одного из типов институционального дискурса, а также его стратегии и тактики.

Во **второй главе** рассматриваются стратегии и тактики речевого поведения в конфликтной ситуации виртуального дискурса, и производится сравнительный анализ транскриптов диалогов англоязычных и русскоязычных социальных сайтов.

В **заключении** отражены результаты проведенной работы, изложены перспективы исследования.

Работа изложена на 48 страницах компьютерного набора и сопровождается 3 таблицами.

Список литературы содержит 36 наименований.

## **Глава 1. Проблемы понимания и интерпретации виртуального дискурса**

### **1.1. Виртуальный дискурс как один из типов институционального дискурса.**

Понятие дискурса рассматривалось как иностранными, так и отечественными лингвистами, но до сих пор не существует общепринятого определения понятия дискурса, так как ни одна из предложенных дефиниций не охватывает все случаи употребления этого термина.

Согласно Эмилю Бенвенисту, дискурс — это социально обусловленная организация системы речи, а также определённые принципы, в соответствии с которыми реальность классифицируется и репрезентируется (представляется) в те или иные времена. Таким образом, дискурс – это речь, привязанная к говорящему [35].

Т. Ван Дейк, профессор Амстердамского университета, выделяет широкое и узкое понятие дискурса.

В широком смысле дискурс представляет собой «коммуникативное событие, происходящее между говорящим, слушающим (наблюдателем и др.) в процессе коммуникативного действия в определенном временном, пространственном и прочих контекстах. Это коммуникативное действие может быть речевым, письменным, иметь вербальные и невербальные составляющие». Типичными примерами являются обыденный разговор с другом, диалог между врачом и пациентом, чтение газеты [33].

В узком смысле Ван Дейк понимает дискурс как текст или разговор. Здесь дискурс обозначает завершённый или продолжающийся “продукт” коммуникативного действия, его письменный или речевой результат, который интерпретируется реципиентами. Т.е., дискурс в самом общем понимании – это письменный или речевой вербальный продукт коммуникативного действия [33].

Отечественные исследователи также внесли существенный вклад в исследование дискурса.

Карасик В.И. в своей работе «Языковой круг: личность, концепты, дискурс» пишет, что дискурс с позиции лингвистики речи понимается как живое общение при помощи слов, с множеством отклонений от канонической письменной речи [13, с.193].

А.П. Горкин описывает дискурс (от франц. discours – речь) как текст, рассматриваемый и анализируемый вместе с ситуацией его создания (написания, произнесения), которую образуют создатель текста, его адресат(ы), цель текста и результат его воздействия [7].

В общем смысле под дискурсом понимается речь или процесс языковой деятельности. Согласно Н.Д. Арутюновой, дискурс — это речь, «погружённая в жизнь» [4, с. 136-137]. Дискурс включает в себя паралингвистический аспект речи, то есть мимику, жесты, тон и темп речи и т.п. [4, с. 137]

В толковом переводческом словаре Л.П. Нелюбина можно найти следующие определения дискурса [19, с. 47-48]:

1. Дискурс - произвольный фрагмент текста, состоящий более чем из одного предложения или независимой части предложения.
2. Это речевой поток, язык в его постоянном движении, вбирающий в себя все многообразие исторической эпохи, индивидуальных и социальных особенностей как коммуниканта, так и коммуникативной ситуации, в которой происходит общение. В дискурсе отражается менталитет и культура как национальная, всеобщая, так и индивидуальная, частная.
3. Это сложное коммуникативное явление, включающее, кроме текста, еще и экстралингвистические факторы (знания о мире, мнения, установки, цели адресанта), необходимые для понимания текста.
4. Это любое высказывание, большее, чем фраза, рассматриваемое с точки зрения правил связности и последовательности фраз.
5. Связный текст в совокупности с экстралингвистическими факторами.
6. Текст, взятый в событийном аспекте.

7. Речь, рассматриваемая как целенаправленное социальное действие.
8. Связный текст, сверхфразовое единство.

В данной работе мы будем руководствоваться определением Т. Ван Дейка, так как согласно его определению дискурса в широком смысле, дискурс понимается как комплексное коммуникативное событие.

С позиций социолингвистики можно выделить два основных типа дискурса: **персональный (лично-ориентированный) и институциональный**. В первом случае говорящий выступает как личность во всем богатстве своего внутреннего мира, во втором случае — как представитель определенного социального института [11, с. 5].

Институциональный дискурс - это специализированная клишированная разновидность общения между людьми, которые могут не знать друг друга, но должны общаться в соответствии с нормами данного социума. Полное устранение личностного начала в институциональном общении превращает участников такого общения в манекенов [11, с. 6].

Институциональное общение — это коммуникация в своеобразных масках. Институциональный дискурс обладает такими характерными чертами, как статусно-ролевая обусловленность, специализированный характер, клишированность и регламентированность [12, с. 12]. Специфика институционального дискурса заключается в его типе, т.е. в типе общественного института. В коллективном сознании институциональный дискурс обозначается особым именем и обобщается в ключевом концепте этого института (в политическом дискурсе — власть, в педагогическом — обучение, в религиозном — вера и т.д.). Институциональный дискурс связывается с определенными функциями людей, сооружениями, построенными для выполнения данных функций, общественными ритуалами и поведенческими стереотипами, мифологемами, а также текстами, производимыми в этом социальном образовании [11, с. 5].

Рассматриваемый в данной работе виртуальный дискурс является институциональным типом дискурса.

На сегодняшний день виртуальный дискурс исследован не так глубоко, что связано с тем, что данный вид дискурса появился совсем недавно.

Виртуальный дискурс характеризуется рядом **особенностей**: обязательное наличие Интернета и компьютера; отсутствие деления пользователей и наличие специфичной лексики [11, с. 6].

Виртуальный дискурс может существовать только при наличии компьютеров и сети Internet, то есть в виртуальном пространстве с его пользователями. Виртуальное общение не может рассматриваться как живое, если брать во внимание тот факт, что собеседники не могут ощущать реальное присутствие друг друга. С другой стороны, если рассматривать компьютер как средство общения, и помнить, что в качестве собеседника в виртуальном пространстве выступает реальный человек, то виртуальное общение имеет много общего с реальным.

Характерной особенностью виртуального дискурса также является то, что в нём отсутствует разделение пользователей по каким-либо признакам, таким как возраст, пол, статус и другое. Пользователи сети Internet могут скрыть или дать ложную информацию об этом.

В виртуальном дискурсе, например, в форуме, чате или социальной сети, люди разделяются на пользователей и модераторов. Вторые обладают особыми правами, которые помогают регулировать поведение простых пользователей.

Ещё одной важной особенностью виртуального дискурса является то, что в нём есть специфичная лексика, которая легко понятна только пользователям сети. Яркими примерами такой лексики могут служить слова *бан, спам, селфи, лайк, репост, чат* и т.д.

Таким образом, можно сделать вывод, что **виртуальный дискурс** – это текст, погруженный в ситуацию общения в виртуальной реальности, отличающийся специфическим каналом связи [17, с. 18].

Рассматривая виртуальный дискурс как один из типов институционального дискурса следует рассмотреть его цели, участников, хронотоп, ценности, материал, разновидности и жанры, прецедентные тексты, дискурсивные формулы и стратегии [11, с. 8].

**Целями** виртуального дискурса является поиск информации, разнообразие досуга и быстрое решение возникающих вопросов и проблем.

**Участниками** виртуального дискурса являются пользователи развлекательных, информационных и других ресурсов интернета. Стоит отметить, что собеседники могут сохранять полную анонимность, что помогает им избежать дискомфорта, который может возникнуть в реальной жизни.

Особенность **хронотопа** виртуального дискурса заключается в том, что участники находятся в двух пространствах: реальном (которое может сильно отличаться, так как участники общения могут находиться в разных странах или соседних комнатах) и виртуальном, которое создаётся при помощи сети интернет и связывает коммуникантов [8, с. 18].

Согласно исследованиям Лутовиновой О.В., пользователи сети интернет выделяют следующие **ценности** виртуального дискурса [17, с. 46]:

- 1) неограниченная доступность информации и завязывания контактов;
- 2) скорость получения информации и завязывание знакомств;
- 3) анонимность общения в виртуальной среде также отмечается в качестве ценности виртуального дискурса;
- 4) отсутствие пространственных границ, размывание расстояний, стирание роли временного фактора;
- 5) свобода (свобода самовыражения, слова, общения);
- 6) демократичность общения (нивелирование социального статуса участников коммуникации сокращает дистанцию между ними, значительно уменьшает количество барьеров для взаимопонимания, давая возможность найти интересного собеседника);

7) добровольность контактов, возможность прервать общение по собственному желанию без негативных последствий.

**Материалом** виртуального дискурса может являться любой предмет или явление.

Согласно Лутовиновой О.В., выделяются следующие **жанры** виртуального дискурса: электронное письмо, чат, форум и гостевая книга, жанр мгновенных сообщений, блог, многопользовательская ролевая игра он-лайн и СМС [17, с. 164].

**Прецедентными** называются тексты, во-первых, значимые для той или иной личности в познавательном и эмоциональном отношениях, во-вторых, имеющие сверхличностный характер, т.е. хорошо известные широкому окружению данной личности, включая её предшественников и современников, и, наконец, в – третьих, это тексты, обращение к которым возобновляется неоднократно в дискурсе данной языковой личности [14, с. 216]. Прецедентными текстами виртуального дискурса как правило, оказываются тексты смеховых жанров: пародии, байки, анекдоты. Однако следует отметить, что существует ряд текстов виртуальной тематики, которые не относятся к смеховым жанрам, но обладают прецедентностью для участников виртуального дискурса. Например: «Одиночество в сети» Я. Вишневого или «Лабиринт отражений» С. Лукьяненко [17, с. 52].

**Дискурсивные формулы** – «своеобразные обороты речи, свойственные общению в соответствующем социальном институте» [13, с. 233]. Примером дискурсивных формул могут выступать такие высказывания, как специфические виды приветствия и прощания или одобрения, сказанного партнером по коммуникации: *Доброго времени суток, До связи, До коннекта; +1* (одобрение высказывания партнера по коммуникации), *ППКС* (подписываюсь под каждым словом) и т.п. [17, с. 75].

В виртуальном дискурсе используются следующие **стратегии**: организующая, поисковая, позиционирующая, объясняющая, оценивающая, содействующая, дискредитирующая [17, с. 39].

## 1.2. Стратегии и тактики виртуального дискурса

Стратегия – это способ достижения цели определённым образом, путём реализации своих намерений [18, с. 40]. С позиции прагматического подхода стратегия определяется как «совокупность речевых действий» [26, с. 58], «цепочка решений говорящего, его выборов определенных коммуникативных языковых действий и языковых средств» [18, с. 192].

С точки зрения когнитивного подхода О.С. Иссерс интерпретирует коммуникативную стратегию как комплекс речевых действий, направленных на достижение коммуникации и коммуникативных целей, который включает в себя планирование процесса речевой коммуникации в зависимости от конкретных условий общения и личностей коммуникантов, а также реализацию этого плана [10, с. 54].

Любой коммуникативный эпизод может быть рассмотрен с точки зрения стратегий, которые реализуются с помощью тактик (конкретных речевых ходов, последовательности речевых актов на определенном этапе интеракции [27, с. 162].

В виртуальном дискурсе выделяются следующие основные коммуникативные **стратегии**: организующая, поисковая, позиционирующая, объясняющая, оценивающая, содействующая, дискредитирующая [17, с. 40].

**Организирующая стратегия** – это совместные действия коммуникантов по организации процесса общения. Данная стратегия выражается в специфических приветствиях, обращениях, прощаниях, знаках внимания и т.п. [17, с. 41]. Для осуществления организующей стратегии может использоваться *контактоустанавливающая тактика*, например, при помощи приветствия и обращения к собеседнику по имени: «*Hello, Mary!*», а также *тактика сближения*, которая реализуется в обращении к человеку уменьшительно-ласкательными словами *dear, honey, sweet* и *тактика самопрезентации*. Последнюю тактику пользователи зачастую используют при выборе ников, под которыми они хотят зарегистрироваться на форуме

или в чате, например, ник *Sportsman* сразу указывает на увлечение спортом, а ник *Boss* на рабочем форуме сразу говорит о статусе человека на его рабочем месте.

**Поисковая стратегия** – это поиск пользователем необходимой информации или собеседника. Для поиска какой-либо информации в виртуальном пространстве существуют поисковые системы, например *yandex.ru*, *google.ru*, *rambler.ru* и т.п. Популярными сайтами для поиска собеседников являются *vkontakte.com*, *facebook.com* и *ok.ru* [17, с. 41]. Для осуществления поисковой стратегии используется *тактика запроса конкретной информации*, которая осуществляется путём постановки вопроса или введения запроса в поисковой строке системы поиска: *What is elephant?* или просто *elephant*.

**Объясняющая стратегия** представляет собой последовательность интенций, сориентированных на информирование человека, сообщение ему знаний и мнений о мире. Важнейшей характеристикой познания является интерпретация действительности, представляющая собой толкование, направленное на раскрытие смысла. Примером осуществления этой стратегии могут являться правила общения сайта или инструкция его использования [17, с. 42]. Для выполнения объясняющей стратегии коммуниканты могут использовать *тактики объяснения и убеждения*. Примером может послужить инструкция использования программы: *If you have any problems with the standard shortcode [contact\_form], use one of the following shortcode variants: [bws\_contact\_form], [bws\_contact\_form lang=en], [bestwebsoft\_contact\_form] or [bestwebsoft\_contact\_form lang=en]. They all work the same way.* В данном примере разработчик программы объясняет пользователю, что в случае определённых проблем, пользователь может применить одну из приведенных форм. Во втором предложении автор инструкции использует тактику убеждения: *They all work the same way* – пользователя убеждают, что все коды работают одинаковым образом и можно использовать любой из приведённых.

**Позиционирующая стратегия** является основным способом самопрезентации личности в виртуальном пространстве. С её помощью пользователь заявляет о себе. Пользователь может позиционировать себя по отношению к другим пользователям при помощи анкет или опросов, в которых выражает своё мнение [17, с. 42]. Позиционирующая стратегия осуществляется при помощи тактик *саморепрезентации, убеждения и оценки*. Например: «*I am a vegetarian*», «*People, when will you stop killing animals!!!*», «*It is so awful to kill them just because you can!*»

**Оценивающая стратегия** заключается в выражении своего отношения к собеседнику или какой-либо обсуждаемой ситуации. Примером осуществления данной стратегии может служить сам диалог собеседников, в котором они напрямую высказывают своё мнение, или комментарий [17, с. 43]. Тактикой этой стратегии является *оценка* кого-либо или чего-либо. Например: «*He couldn't say like that*», «*Ooooooh! It's so sweet! Thanx! I really like it!!*»

**Содействующая стратегия** выражается в виде положительного отношения к адресату. Здесь могут использоваться *тактики сближения, убеждения, утешения*, а также *тактика комплимента или объясняющая*. Примером может послужить диалог опытного пользователя и пользователя-новичка:

1: *I don't know how to find him.*

2: *Oh, it's easy, don't worry, dear. You will do it quickly. Just write his first name and surname in the search bar, it is in the upper right corner.*

Здесь тактика сближения осуществляется при помощи обращения *dear* одного пользователя к другому. Тактику утешения пользователь 2 выражает в словах «*don't worry*». В третьем предложении своего ответа, пользователь прибегает к тактике объяснения, подробно излагая какую информацию должен ввести пользователь 1 для того, чтобы найти кого-то в определённой социальной сети. Он также указывает, где необходимо ввести эту информацию.

Пользователь 1 воспользовался информацией из полученного ответа и нашёл того, кого искал. В связи с этим, их диалог продолжается:

1: *Thanx a lot man!*

2: *Good girl! It wasn't that difficult and long, eh?*

1: *Yesss!*

Пользователь 2 использует тактику комплимента, называя пользователя 1 умницей. В своём вопросе «*It wasn't that difficult and long, eh?*» пользователь прибегает к тактике убеждения, обращая, таким образом, внимание пользователя 1, что решить проблему было легко и быстро.

**Дискредитирующая стратегия** заключается в унижении собеседника, возвышаясь за его счёт. Обычно эта стратегия осуществляется при помощи оскорбительных выражений, сарказма, высмеивания и т.п. [17, с. 43]. В дискредитирующей стратегии используются *тактики обвинения, вразумления и угрозы*, например: «*You are not to talk to me in such a manner!*», «*You'd better apologize right now, or...*»

Всё вышесказанное можно представить в виде следующей таблицы.

**Таблица №1. Стратегии и тактики виртуального дискурса**

<b>Стратегия</b>	<b>Тактика</b>
<b>Организующая</b>	- контактоустанавливающая тактика - сближение - самопрезентация
<b>Поисковая</b>	- запрос конкретной информации
<b>Объясняющая</b>	- объяснение - убеждение
<b>Позиционирующая</b>	- самопрезентация - убеждение - оценка
<b>Оценивающая</b>	- оценка
<b>Содействующая</b>	- сближение - убеждение - утешение - комплимент - объяснение
<b>Дискредитирующая</b>	- обвинение - вразумление - угроза

## Выводы по главе 1

1. Дискурс – это коммуникативное событие, происходящее между говорящим, слушающим (наблюдателем и др.) в процессе коммуникативного действия в определенном временном, пространственном и прочих контекстах. Это коммуникативное действие может быть речевым, письменным, иметь вербальные и невербальные составляющие.
2. Выделяют персональный (лично–ориентированный) и институциональный дискурс.
3. Виртуальный дискурс относится к институциональному дискурсу и характеризуется тем, что может существовать только в виртуальном пространстве, пользователи сохраняют свою анонимность.
4. Целями виртуального дискурса является поиск информации, разнообразие досуга и быстрое решение возникающих вопросов и проблем.
5. Неограниченная доступность информации, скорость её получения и возможность анонимного общения - главные ценности виртуального дискурса.
6. Участниками виртуального дискурса являются пользователи развлекательных, информационных и других ресурсов интернета.
7. Для достижения определенных целей в виртуальном дискурсе используются следующие стратегии: поисковая, позиционирующая, оценивающая, дискредитирующая, объясняющая, организующая и содействующая.

## Глава 2. Конфликты в виртуальном дискурсе

### 2.1. Коммуникативные стратегии и тактики виртуального дискурса в конфликтной ситуации.

Слово «конфликт» происходит от латинского *conflictus* — столкновение и практически в неизменном виде входит в другие языки (*conflict.* — англ., *konflikt.* — нем., *conflit.* — франц.) [9, с. 15].

Авторы большинства существующих определений конфликта сходятся относительно лежащего в его основе «столкновения» (синонимами которого могут также выступать «несовместимость», «борьба», «разногласия» и т. д.). Любой конфликт, независимо от его характера, конкретного содержания и вида, обязательно содержит в себе момент противостояния, «противоборства». Конфликт обнаруживает себя в «борьбе» его разных сторон, которая завершается разрешением или снятием этого противоречия [9, с. 23].

В данной работе мы будем придерживаться определения конфликта, приведенного М.Ю. Сейраняном, который считает, что **конфликт** подразумевает столкновение сторон, состояние противоборства, это особый тип общения, в основе которого лежат реальные или иллюзорные, объективные или субъективные и в различной степени осознаваемые противоречия в целях, намерениях, интересах коммуникантов [23, с. 12].

Понятие «конфликт» нельзя путать с понятием «конфликтная ситуация». **Конфликтная ситуация** - это фрагмент конфликта, цельный эпизод его развития, своеобразный «фотографический снимок» конфликта на определенный момент времени [1, с. 251].

С понятием конфликт также тесно связано понятие конфликтность. **Конфликтность** – это интегральное свойство личности, которое отражает частоту ее вступления в межличностные конфликты [3]. Конфликтность оппонентов является одним из тех факторов, которые влияют на возникновение и протекание конфликта.

Сегодня межличностное общение зачастую происходит в виртуальном пространстве. Высказывая своё мнение по тому или иному поводу, люди нередко вступают в конфликт. В виртуальном дискурсе конфликт имеет свои особенности.

**Виртуальный конфликт** – это такой конфликт, источник которого находится не в той реальности, в которой протекает сам конфликт, и он не может быть разрешен за счет средств, принадлежащих той реальности, в которой он протекает [36].

Виртуальный конфликт интересен тем, что, чем больше усилий прилагается для его разрешения, тем сильнее он становится [20, с. 7]. Таких конфликтов в жизни современного человека наметилось множество. Особенность виртуального конфликта заключается еще и в том, что его участники могут и не подозревать, что находятся в условиях виртуального конфликта.

Для того, чтобы завладеть вниманием собеседника и не оставить его равнодушным, Интернет-коммуниканты стремятся сделать свое сообщение неповторимым, бросающимся в глаза и конфликтным. В случае самопрезентации выбирается небрежная речь с большим количеством жаргонизмов, иностранных слов и выражений, иноязычных аббревиатур, макаронизмов разного рода [5, с. 29].

Конфликтное поведение - это способ реакции на анонимность, отражающий стремление быть замеченным, хотя бы даже в негативной форме, чем быть абсолютно анонимным, незамеченным, невидимым, то есть, никем [5, с. 77].

Конфликтное поведение характеризуется деструктивизмом и может превратиться в скандал. Шутливая тональность помогает сглаживать конфликты и является средством самовыражения [5, с. 32].

В целом, тональность общения выбирается наиболее активными участниками и может быть как конфликтной, так и направляться на поиск “общего языка” [5, с. 51].

Конфликтность, понимаемая как “речевое столкновение, которое основано на агрессии, выраженной языковыми средствами”, получает различное языковое выражение. Желание обратить на себя внимание, заставить других прислушаться к своему мнению рождает стремление к вычурности и оригинальности (в обоих значениях) языкового выражения [5, с. 58].

На сегодняшний день в Интернете существует множество форм конфликтов, главными из которых выступают троллинг и кибермоббинг.

Р.А. Внебрачных определяет **троллинг** как «процесс размещения на виртуальных коммуникативных ресурсах провокационных сообщений с целью нагнетания конфликтов посредством нарушения правил этического кодекса Интернет-взаимодействия» [6]. При этом, обычно, человека, действующего на достижение развития конфликтной ситуации в Интернете, называют «троллем», хотя он не всегда остаётся анонимным. Иногда тролли преследуют цель стать знаменитым или узнаваемым в социальных сетях. Характерными особенностями троллинга являются [32]:

- 1) манипулятивные действия со стороны агрессора в сети Интернет;
- 2) целью агрессора является конфликт с социальной окраской и последствиями;
- 3) получение троллем морального удовлетворения от своего центрального положения в конфликтной ситуации виртуального дискурса;
- 4) вовлечение в конфликтную ситуацию как можно большего количества лиц.

Следует отметить, что троллингу может подвергнуться любой пользователь сети Интернет. Главной целью троллинга является вызывание отрицательной реакции одного или целой группы пользователей социальных сетей. Часто тролли остаются безнаказанными, так как ответная реакция в виде сообщения, адресованного непосредственно к агрессору, лишь помогает самому агрессору развить конфликт, а физическая реакция в виртуальном

дискурсе невозможна в силу специфики самого виртуального дискурса. Это «может стать причиной психоэмоциональной дестабилизации лиц, подвергшихся агрессии. Наибольшей опасностью в данной ситуации является несознательный перенос негативных эмоций «жертвы» тролля из виртуального мира, и последующее нарушение межличностной коммуникации в мире реальном» [34].

Следующей формой интернет-агрессии является **кибермоббинг (кибербуллинг)**. Этот вид агрессии заключается в жестоком обращении к другим пользователям социальных сетей, вовлечение их в интернет-конфликты, а также отправление им материала, который может психически навредить пользователям [31].

Главными формами кибермоббинга являются оскорбление, домогательство, распространение слухов, использование фиктивного имени, публичное разглашение личной информации, социальная изоляция и открытая угроза физической расправы [31].

Черняков Д.А. в своей статье «Девиантное поведение в социальных сетях: причины, формы, следствие» отмечает, что кибермоббинг опасен из-за особенностей виртуального дискурса: анонимности, огромной аудитории, возможности фальсификации данных, возможности действовать удаленно и в любое время. «Кибермоббинг является проблемой, грозящей психическому, эмоциональному, а иногда и физическому здоровью пользователей интернета. Результатом действий агрессора в данном случае может служить широкий диапазон последствий от избегания социальных контактов в реальной жизни до возникновения депрессивных состояний и суицидальных намерений» [34].

При возникновении конфликтной ситуации необходимо выбрать определенную стратегию поведения для ее разрешения. Стратегия поведения в конфликте рассматривается как ориентация личности (группы) по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта.

К основным **стратегиям поведения в конфликте** согласно методу Томаса – Килмена относятся стратегия ухода или избегания, соперничество, сотрудничество, приспособление и компромисс.

В основу его классификации легли два принципа: степень достижения оппонентами своих интересов и целей и мера, в которой оппоненты учитывают интересы друг друга. Согласно этой модели можно дать следующее толкование стратегий поведения [30]:

- уход – это реакция на конфликт, выражающаяся в игнорировании или фактическом отрицании конфликта; человек не отстаивает свои права, не сотрудничает ни с кем для выработки решения проблемы или просто уклоняется от решения конфликта;
- соперничество (борьба) – стремление к доминированию и, в конечном счете, к устранению одной из сторон в конфликте; человек, использующий эту стратегию, весьма активен и предпочитает идти к разрешению конфликта своим собственным путем;
- приспособление – уступки противоположной стороне в достижении ее интересов, вплоть до полного их удовлетворения и отказа от своих интересов;
- сотрудничество – стремление к интегрированию интересов всех участников конфликта. В содержание интересов каждой из сторон входит удовлетворение основных интересов другой стороны; человек активно участвует в разрешении конфликта и отстаивает свои интересы;
- компромисс – взаимные уступки; согласие на частичное удовлетворение собственных интересов в обмен на достижение частичных интересов другой стороны.

Как правило, в конфликте используются комбинации стратегий, порой доминирует одна из них.

Выбор стратегии поведения в конфликте определяется многими факторами, которые могут быть сведены в две группы: факторы ситуации и личностные факторы [2, с. 262].

К **факторам ситуации** относятся:

1. Оценка участниками конфликта успешности применения стратегии для достижения своих целей. Например, выбор в пользу сотрудничества происходит, если есть уверенность в способности находить взаимоприемлемые решения; имеются предыдущие успехи по достижению согласия в данном конфликте; присутствует посредник; оценка готовности другой стороны к сотрудничеству позитивна; есть доверие к оппоненту (Г. Прюитт, Д. Рубин).

2. Статус участника конфликта. Выявлено, что люди склонны избирать стратегии поведения в зависимости от того, кто противостоит им в конфликте.

3. Наличие времени благоприятствует использованию стратегии избегания.

Среди **личностных факторов** можно выделить:

1. Ориентированность мотивации участников конфликта на свои или чужие интересы, или же на интересы дела. Выявлено, что ориентация личности на себя или на дело увеличивает вероятность выбора соперничества. Высокие показатели ориентации на дело и на другого участника способствуют реализации сотрудничества и компромисса. Преобладание ориентации на интересы другого ведет к применению стратегии приспособления.

2. Преобладающий тип отношения к окружающим. Оказалось, что наличие доминирующих типов отношения к окружающим (властно – лидирующий, независимо – доминирующий, прямолинейно – агрессивный и недоверчиво – скептический) способствует выбору преимущественно настойчивых, активных стратегий: соперничества и сотрудничества [29].

3. Выявлено влияние некоторых акцентуаций характера личности на выбор стратегии поведения в конфликте. Так, преобладание психастенической формы акцентуации характера способствует выбору приспособления и сотрудничества [24].

Выделение факторов ситуационного и личностного планов отражает разные точки зрения по поводу того, насколько сильно человек может менять свое поведение в конфликте. Некоторые считают, что выбираемая стратегия – это относительно стабильный аспект личности, то есть существуют люди, демонстрирующие в конфликте только кооперативную или только соперничающую стратегию [27, с. 158]. Однако известно, что социальное поведение человека зависит от ситуации и может значительно меняться (К. Арнольд, Д. Боверс). Например, между стилем поведения в конфликте и такими личностными характеристиками, как догматизм, уважение к людям, макиавеллизм (склонность манипулировать людьми), существует очень низкая корреляция (К. Джонс). Преобладающее влияние личностных особенностей на конфликтное поведение скорее всего верно не в отношении всех людей, а для акцентуированных личностей, чье поведение относительно мало корректируется факторами социальной ситуации [18].

В отношении же основной массы успешно адаптируемых людей более адекватно рассматривать стратегии всего лишь как специфические типы поведения, то есть стратегия соотносится, возможно, с категориями поведения, а не с типом личности. Такое представление позволяет учитывать легкость изменения поведения в зависимости от ситуации, создает основу для тренировки навыков адекватного поведения в конфликте [15].

Какие же стратегии конфликтного взаимодействия наиболее эффективны? На первый взгляд, сотрудничество кажется наиболее эффективным, на что указывают ряд специалистов (Корнелиус Х., Фейер Ш.; Скотт Дж.Г.; Фишер Р., Юри У.). Однако в действительности ситуация сложнее, поскольку успешность применения любой стратегии зависит от большого числа факторов, и не все они благоприятствуют сотрудничеству.

Например, важно соотношение выбранных стратегий оппонентов. В том случае, когда обе стороны применяют стратегию соперничества, конфликт часто заходит в тупик. Если одна сторона использует соперничество, а другая – сотрудничество или компромисс, то это довольно часто приводит к взаимоприемлемому соглашению. Однако более чем в 50% случаев участник с соперничающей стратегией добивается победы [22].

Ведущие отечественные исследователи в области регулирования конфликтов А.Я. Анцупов и С.В. Баклановский выделяют четыре основные стратегии поведения сторон в конфликте [1, с. 91]:

- нормативная стратегия – линия поведения, в основе которой лежит опора на нормативность позиции в сочетании с уважением к личности оппонента (излагается в различных документах – инструкциях, распоряжениях, кодексах);
- конфронтационная стратегия – активное использование угроз, психологического давления, блокирующих действий; при этом сами конфликтные действия из средства достижения поставленных целей могут превращаться в конечную цель – нанесение максимального ущерба оппоненту;
- манипулятивная стратегия – достижение поставленных целей путем косвенного психологического воздействия на оппонента, нацеленное на изменение направленности его активности;
- переговорная стратегия – реализация стремления к поиску компромисса, к обсуждению проблемы, к разрешению противоречия путем уступок (односторонних или обоюдных), а также поиска такого решения, которое устраивает обе стороны.

Любые стратегии всегда осуществляются при помощи определенных тактик. В конфликтологии тактики делятся на жесткие, нейтральные и мягкие [2, с. 266]. К **жестким тактикам** относятся:

- тактика захвата и удержания объекта конфликта (если объект в конфликте материален);

- тактика физического насилия (уничтожение материальных ценностей, нанесение телесных повреждений и т.п.);
- тактика психологического насилия (оскорбления, грубость, оскорбительные жесты и т.п.);
- тактика давления (предъявление требований, указаний, приказов, угрозы и т.п.).

#### **Нейтральные тактики:**

- тактика демонстративных действий (публичные высказывания и жалобы, открытое игнорирование своих обязательств);
- санкционирование (наложение запрета, открытый отказ выполнения);
- коалиционная (образование союзов, увеличение группы, обращение в СМИ).

#### **К мягким тактикам относятся:**

- тактика фиксации своей позиции (убеждение, просьбы, критика и т.п.);
- тактика дружелюбия (корректное обращение, предложение помощи, оказание услуги и т.п.);
- тактика сделки (взаимный обмен благами, обещаниями, извинениями).

Проанализировав различные стратегии поведения в конфликтных ситуациях, предлагаемых в отечественных и зарубежных исследованиях, И.В. Певнева предлагает классификацию основных коммуникативных стратегий с соответствующим арсеналом тактических приемов реализации применительно к конфликтному дискурсу [21]. Принципом данной классификации является основание, учитывающее вектор направленности на партнера по коммуникации: на собеседника, против него или на его игнорирование. Соответственно можно говорить о стратегических линиях коммуникации конструктивной, конфронтационной или нейтральной направленности. Три базовыми видами коммуникативных стратегий в настоящем исследовании являются: конфронтационная стратегия, стратегия дистанцирования и стратегия кооперации. Каждая из названных стратегий имеет определенный арсенал тактик [21].

**Таблица № 2 Стратегии и тактики конфликтного дискурса.**

<b>Конфронтационная стратегия (деструктивная)</b>	
манипулирование	речевая агрессия
<b>Тактики:</b> упрек, угроза, возмущение, отказ, прерывание, давление, требование, апелляция к власти	<b>Тактики:</b> оскорбление, возмущение, намек, ирония, упрек, критика, издевка, колкость, провокация

<b>Стратегия дистанцирования (нейтральная)</b>	
активно-нейтральная (избегание/уклонение)	пассивно-нейтральная (бездействие)
<b>Тактики:</b> прерывание, «глухое ухо», контроль над инициативой, дистанцирование, отказ от диалога, уступка	<b>Тактики:</b> молчание, умалчивание, игнорирование, соглашательство

<b>Стратегия кооперации (конструктивная)</b>		
улаживание	сотрудничество	компромисс
<b>Тактики:</b> смена темы, согласие, убеждение, сочувствие, привлечение внимания, уступка, поддержка	<b>Тактики:</b> поддержка, убеждение, сочувствие, рациональное убеждение, предложение, согласие	<b>Тактики:</b> обещание, взаимоуступка, поддержка, условие, предложение, согласие, убеждение, комплимент, похвала

В английском языке маркерами конфронтационной стратегии коммуникации на уровне лексических единиц может выступать использование слов с широкой семантикой. В английской, а особенно, американской коммуникации данные единицы могут заменять практически любое понятие, одушевленный или неодушевленный предмет, а также целую ситуацию. Использование данного заменителя может иметь нейтральную окраску, а может служить сигналом пренебрежительного отношения к речевому партнеру в рамках коммуникативной стратегии конфронтации. В плане грамматики, инверсия используется как эффективный способ выражения эмоциональности в рамках как конфронтационной, так и кооперативной стратегии коммуникации.

Языковыми маркерами реализации стратегии дистанцирования может выступать неагентивность говорящего, выражаемая посредством пассивного залога или возвратных глаголов. Нейтральная позиция обычно выражается короткими или односложными предложениями с отсутствием

эмоциональной нагрузки, что выражается на письме отсутствием пунктуационных выделений.

Языковые средства, посредством которых может происходить реализация конструктивного общения в рамках стратегии кооперации, многообразны, однако необходимо отметить, что в русском языке реализацией конструктивной модели общения зачастую служат глаголы со смыслом совместной направленности действия. Реализация тактики обещания в рамках стратегии кооперации способствует употреблению будущего времени и перформативных глаголов.

С целью продемонстрировать уважение и избежать конфликтности в речи, в английском языке часто используются стратегии отдаления для подчеркивания взаимного уважения. Языковыми средствами зачастую служат такие конструкции как *I think, I guess, I suppose* и др. Условное наклонение и использование модальных глаголов увеличивает косвенность высказывания, и, соответственно, степень вежливости.

Таким образом, в английской коммуникации нарушение определенных грамматических конструкций, предполагающих смягчение высказывания, а также использование маркеров вежливости и уважения к речевому партнеру способствует минимизации конфликтности в речевой деятельности. В ситуации сознательного выбора языковых конфликтных средств, коммуникант выражает негативное отношение или отрицательные эмоции речевому партнеру, а также игнорирует принцип диалогичности общения, реализуя коммуникативные стратегии манипулирования или речевой агрессии в рамках конфронтационной коммуникативной стратегии [21].

## 2.2. Стратегии и тактики, реализуемые в англоязычном и русскоязычном виртуальном дискурсе в конфликтных ситуациях общения.

Чтобы узнать какие стратегии виртуального дискурса способствуют эскалации конфликта, а какие из них приводят к его разрешению, мы рассмотрели реализацию всех стратегий виртуального дискурса в конфликтных ситуациях на конкретных примерах. При этом мы опирались на классификацию И.В. Певневой, согласно которой стратегии и тактики конфликтного дискурса делятся на деструктивные, нейтральные и конструктивные.

Работа проходила в четыре этапа.

На первом этапе методом сплошной выборки было выделено 28 фрагмента общения между участниками социальных сайтов в конфликтных ситуациях взаимодействия, в данной работе было описано 20 фрагментов.

Далее мы разделили фактический материал на семь групп:

- а) в соответствии с критерием реализации стратегий виртуального дискурса;
- б) в соответствии с языком материалов.

На третьем этапе был проведен сравнительный анализ стратегий и тактик виртуального дискурса, к которым обращаются англоязычные и русскоязычные участники форумов в конфликтных ситуациях.

Результаты проведенной работы были проанализированы на конечном этапе исследования, что позволило сделать определённые выводы.

### 1. Организующая стратегия

#### Англоязычный форум:

- 1: *I do know I have to go get them!*
- 2: **Listen**, (контактоустанавливающая т.) *it's better to talk to them, than to hold a grudge against them.*
- 3: **Let's just all calm down** (т. сближения) *and take a step back.*

#### Русскоязычный форум:

- 1: **Уважаемые форумчане!** (контактоустанавливающая т.)  
*В последние дни как-то страсти на нашем форуме накалились. **Во многом были к тому и объективные причины... В общем, еще раз – давайте успокоимся!** (т. сближения) Большое всем спасибо!*
- 2:  
**Настя**, (контактоустанавливающая т.) *спасибо тебе за это сообщение.*
- 3:

Настя, (контактоустанавливающая т.)  
спасибо. Мы все действительно  
погорячились!

В англоязычном примере пользователь 2 использует контактоустанавливающую тактику в отношении пользователя 1 при помощи вводного слова *Listen*. Пользователь 3 обращается вообще ко всем пользователям на форуме *let's just all calm down*, используя при этом тактику сближения организующей стратегии, призывая всех участников беседы успокоиться. При помощи организующей стратегии пользователи в данном случае стараются сгладить конфликт и сдержать нарастание эмоций. Следовательно, можно сделать вывод, что в данном примере организующая стратегия является конструктивной стратегией виртуального конфликтного дискурса.

В русскоязычном примере пользователь 1 использует контактоустанавливающую тактику при помощи обращения ко всем участникам форума: «Уважаемые форумчане!» Пользователь старается устранить конфликт, призывая всех успокоиться: «В общем, еще раз – давайте успокоимся!». Пользователь 1 использует также тактику сближения организующей стратегии: «Во многом были к тому и объективные причины... Большое всем спасибо!» Пользователь поддерживает общее мнение по обсуждаемой теме, говоря о том, что их аргументы были не беспочвенными, и заранее благодарит каждого форумчанина за положительную ответную реакцию. Как видно из примера, организующая стратегия помогла остановить развитие конфликта, и другие пользователи поддержали пользователя 1: «Мы все действительно погорячились!» Следовательно, в данном примере организующую стратегию можно отнести к конструктивным стратегиям виртуального конфликтного дискурса.

## 2. Оценивающая стратегия

Англоязычный форум:  
1: *someone tried to throw something  
on jб .lol (т. оценки)*

Русскоязычный форум:  
1: *Ну, вообще то, личная трагедия  
для женщины. Смеяться тут не над чем.*

2: *where did you see that? IT IS NOT FUNNY (т. оценки)*

1: *watch video one more time if you like him so much*

3: *in 1:39 a person tried to hit him at*

2: *awful, why to do that?*

1: *it's funny! (т. оценки)*

2: *I'll see how funny it is when smb hits YOU!*

2: *Вообще то это она сама эту трагедию и сделала. НЕ надо быть стервой нужно как автор написал "открыть сердце".*

3: *Люди как правило страдают по своей глупости, что, всех теперь стебать? Ты так (т. оценки) говоришь, как будто (т. оценки) открыть сердце также просто как открыть дверь.*

2: *Да, просто, не усложняй.*

3: *Ну раз тебе так просто, видимо (т. оценки), у тебя сердца нет*

2: *Зато мозгов больше (т. оценки) чем у тебя*

В данном англоязычном примере пользователи 1 и 2 прибегают к тактике оценки: *lol; it's funny*. При помощи этой тактики пользователь 1 выражает насмешку над произошедшей ситуацией. При помощи слов *awful* и *I'll see how funny it is when smb hits YOU* пользователь 2 негативно оценивает реакцию пользователя 1 (пользователь 1 испытывает обиду за своего кумира и злость на пользователя 1 за его насмешку над тем, что кто-то пытался что-то кинуть в певца во время выступления). Здесь тактика оценки способствует развитию конфликта, нарастанию эмоций, соответственно, можно сделать вывод, что в данном примере оценивающая стратегия реализует деструктивную стратегию виртуального конфликтного дискурса.

В русскоязычном примере в конфликтной ситуации пользователи прибегают к тактике оценки оценивающей стратегии. Тактику оценки они выражают следующими словами: «*Ты так говоришь, как будто открыть сердце также просто как открыть дверь*», «*Ну раз тебе так просто, видимо, у тебя сердца нет*», «*Зато мозгов больше чем у тебя*». Применение тактики оценки в данном примере способствует развитию конфликта, пользователи 2 и 3 переходят на личности. Таким образом, в данном примере тактика оценки способствует нарастанию эмоций и развитию конфликта, соответственно, оценивающую стратегию в данном случае можно отнести к деструктивным стратегиям виртуального конфликтного дискурса.

Однако было замечено, что оценивание может быть и конструктивным.

Англоязычный форум:

1: *I'm here a lot of conflicting messages here and wonder if any of you are actually making any money at this besides the measly (m. оценки) \$40 a month. I have a love of writing and have a lot to learn, however I don't want to waste my time if I can't pay my bills. Who is the expert? How do they do it?*

2: *What measly (m. оценки) \$40 a month? There are quite a few newbie Hubbers who'd be delighted with \$40 a month!*

3: *You are absolutely right, (m. оценки) Marisa! It takes time to start making money here.*

1: *May be I need some practice to understand it all*

Русскоязычный форум:

1: *Мне жаль людей, страдающих этой фобией. Я не пойму, почему неудачные отношения в первый раз, не дают шанса другим отношениям. От ошибок никто не застрахован. Но это только мой взгляд. (m. оценки)*

2: *согласна. (m. оценки) не стоит так себя загонять в угол. всё ещё будет хорошо. я думаю, что таких людям следует обратиться к психологу и станет легче*

3: *Представить можно, почему нет. (m. оценки)*

*Но людей с такой фобией не знаю.*

В англоязычном примере пользователь выражает негативную оценку слов пользователя 1 по поводу суммы денег, получаемой новичками за обсуждаемый вид работы. Пользователь один оценил эту сумму как *measly* (*жалкий*), пользователь 2 сообщает, что многие новички *quite a few newbie Hubbers* были бы рады получить такую сумму *who'd be delighted with \$40 a month!* Пользователь 3 положительно оценивает слова пользователя 2: *You are absolutely right!* В данном примере используемая тактика оценки помогла пользователю 1 поменять своё отношение к проблеме, последний ответ помог устранить конфликтную ситуацию. Поэтому, можно сделать вывод, что оценивающая стратегия также выступает и конструктивной стратегией в разрешении конфликта.

В русскоязычном примере пользователи тоже используют оценивающую стратегию. Тактика оценки выражается таким образом: «*Но это только мой взгляд*», «*согласна*», «*Представить можно, почему нет*». Все три пользователя с пониманием относятся к обсуждаемой теме, вежливо высказывают своё мнение, оценивая конкретную фобию. В данном примере тактика оценки помогла пользователям конструктивно обсудить проблему, при этом, каждый выразил своё мнение, не задев чувства других пользователей. Следовательно, оценивающую стратегию также можно

отнести и к конструктивным стратегиям конфликтного виртуального дискурса.

### 3. Поисковая стратегия

Англоязычный форум:

"What do you think about Trump?"

1: *Besides being the worst thing that ever happened to this country?*

2: *why (т. запроса конкретной информации) are you so scared of Trump?*

1: *Simple, he's going to be a disaster as president. He's mentally unbalanced and is unqualified for the office.*

2: *I see*

Русскоязычный форум:

1: *Вот тоже не понимаю, чего все про нагревание камня пишут?*

Видно же, что тает вся поверхность льда, а под камнем просто точка куда лучи не проходят.

2: *Потому что углубление от нагревания самого камня все-таки присутствует? (т. запроса конкретной информации)*

1: *Небольшое есть, не спору.*

В англоязычном примере автор комментария задаёт конкретный вопрос *why?*, на который собеседник даёт прямой ответ, объясняющий его мнение. Хотя пользователь 1 достаточно эмоционально отвечает: «...*the worst thing that ever happened, disaster*», тактика запроса конкретной информации помогла пользователю 2 получить ответ на свой вопрос, который устроил оппонента - конфликтная ситуация исчерпана. Таким образом, поисковая стратегия в данном примере относится к конструктивным стратегиям виртуального конфликтного дискурса.

В русскоязычном примере оба пользователя используют поисковую стратегию, прибегая к тактике запроса конкретной информации, то есть, оба пользователя задают конкретные вопросы: «*Чего все про нагревание камня пишут?*», «*Потому что углубление от нагревания самого камня все-таки присутствует?*» Вопрос пользователя 2 обратил внимание пользователя 1 на ту деталь, которая активно обсуждается другими пользователями. Пользователь 1 не понимает, почему именно этот вопрос привлёк столько внимания; пользователь 2, задав свой вопрос, концентрирует внимание пользователя 1 именно на том, что вызвало у него некое несогласие. При этом пользователь 2 сформулировал вопрос таким образом, что опровергнуть поставленный факт невозможно (так как речь идёт о физическом явлении), и

пользователь 1 неизбежно с ним соглашается: «*Небольшое есть, не спорю*». Следовательно, в данном случае поисковую стратегию можно отнести к конструктивным стратегиям виртуального конфликтного дискурса, так как она помогла найти пользователям понимание обсуждаемой проблемы.

#### 4. Объясняющая стратегия

Англоязычный форум:

1: *You really should try to include other races in your art. It makes it more inclusive for fans to enjoy. When I do fan art I really try to make it so I don't just stick to one race or one hair texture ya know? I try to make everyone happy.*

2: *Unfortunately there won't be any changing to the original series. I'm sorry for those who cannot relate to my art. **There will ALWAYS be people disliking my work. (т. убеждения) It has always been this way and it forever will be like this. (т. убеждения) So my main goal is to make myself happy (т. объяснения)**(and may be my sister too).*

1: *May be you are right. Hope everybody likes your works*

Русскоязычный форум:

1: *Да уж, на редкость глючная программка...*

2: *Не знаю, не знаю... **Она не могла вызвать (т. убеждения) таких серьезных сбоев. Это что-то еще...(т. убеждения)***

3: *Согласен. **Эта программа системы не затрагивает...(т. объяснения)***

1: *У меня вирус нашелся на компе, видимо, из-за него.*

В приведенном англоязычном примере пользователь 2 использует тактику объяснения объясняющей стратегии: *my main goal is to make myself happy (and may be my sister too)*, объясняя, что главной целью автора картин является сделать счастливой себя и свою сестру. Таким образом, пользователь 2 даёт понять, почему именно она не будет вносить никакие изменения в своё творчество. Тактика убеждения объясняющей стратегии используется в следующих предложениях: *There will ALWAYS be people disliking my work. It has always been this way and it forever will be like this.* Пользователь 2 пытается убедить пользователя 1 в том, что всегда были, есть и будут те, кто останется недоволен её творчеством. Эти доводы помогают автору комментария объяснить оппоненту, почему она не будет менять что-либо в своём творчестве из-за ожиданий других людей. Так как пользователь 1 оставил в ответ комментарий, в котором отчасти согласился с оппонентом: *May be you are right*, то конфликт при использовании объясняющей стратегии

в данном случае можно считать завершенным. Соответственно, объясняющая стратегия в данном случае является конструктивной стратегией виртуального конфликтного дискурса.

В русскоязычном примере пользователь 2 использует тактику убеждения: *Она не могла вызвать таких серьезных сбоев*, объясняя, что рассматриваемая программа не могла доставить тех проблем с компьютером, которые возникли у пользователя 1. Пользователь 3 использует тактику согласия «Согласен» в отношении пользователя 2 и тактику убеждения: *Эта программа системы не затрагивает*. Пользователи 2 и 3 обратили внимание пользователя 1 на то, что программа не обладает тем недостатком, о котором этот пользователь высказался в своём комментарии. Пользователь 1 далее написал: *«У меня вирус нашелся на компе, видимо, из-за него»*. Таким образом, конфликт в данном примере был исчерпан, спор о правильной работе программы завершен, следовательно, объясняющую стратегию в данном примере можно отнести к конструктивной стратегии конфликтного виртуального дискурса.

Рассмотрим в англоязычной лингвокультуре аналогичную проблему, связанную со сбоем в работе программы у одного из пользователей.

Англоязычный форум:

1: *I just can't get this to work. It seems to be useless.*

2: *It's not useless, be patient. I hope this is what you had in mind... There are most likely better solutions, but I wanted to follow your original code as closely as possible. Just try, it should work now. (т. убеждения)*

3: *The key, I think, is to remove the countries from the list as you choose them. (тактика объяснения) Try (т. убеждения)*

1: *Thanks Guys! :cheesy: This worked beautifully.*

В данном примере пользователи 2 и 3 используют стратегию объяснения, прибегая к тактикам объяснения: *The key, I think, is to remove the countries from the list as you choose them*; убеждения: *it is not useless, Just try, it should work now*. При помощи сотрудничества, пользователи 2 и 3, прибегнув к тактикам объяснения и убеждения объясняющей стратегии смогли разобраться, в чем проблема и заставить работать программу у пользователя

1: *Thanks Guys! :cheesy: This worked beautifully.* Так как спор о пользе программы был завершен и проблема исчерпана, объясняющую стратегию в данном примере можно отнести к конструктивной стратегии виртуального конфликтного дискурса.

## 5 и 6. Содействующая и позиционирующая стратегии

### Англоязычный форум:

1: *Why do yanks have to reduce english so the lowest common denominator can speak it. It is phone, not a fone and it should be sulphur not sulfur.*

2: *Please read the third paragraph again. (м. объяснения)*

3: *"The IUPAC adopted the spelling sulfur in 1990, as did the Royal Society of Chemistry Nomenclature Committee in 1992" Wiki (м. убеждения)*

4: *IT IS ALWAYS SULPHUR!*

5: *SHUT UP (м. самопрезентации) SDA THATS WRONG (м. оценки) !!!! ITS SULFAR!!!!*

6: *noope definitely not (м. убеждения) sulfur.*

7: *Sulphur is the latin word which is used in scientific papers. Sulphur is the chemical element in ENGLISH, where it is an alternative spelling in North America.*

### Русскоязычный форум:

1: *Я не понимаю как делать это упражнение, объясните?*

2: *Посмотри просто это видео (м.объяснения), всё ясно будет сразу (м. убеждения)*

1: *Спасибо!*

2: *Катя, понятнее стало?*

1: *Ну да, вроде всё получилось.*

2: *Ура! Молодец) (м.комплимента)*

В англоязычном примере пользователь 2 отвечает на вопрос пользователя 1 при помощи тактики объяснения содействующей стратегии: он объясняет, где именно найти информацию на поставленный вопрос. Пользователь 3 использует тактику убеждения содействующей стратегии, приводя факт из истории развития науки. Пользователи 5 и 6 используют тактику оценки позиционирующей стратегии: *definitely not*, *THATS WRONG!!!!* Из данного примера видно, как при использовании содействующей стратегии между пользователями 1, 2, 3 и 7 наблюдается безэмоциональность, но конфликт нарастает между пользователями 4, 5 и 6, которые используют позиционирующую стратегию. Пользователь 5 также использует слова *SHUT UP* в отношении одного из пользователей, показывая тем самым своё отношение к нему (тактика самопрезентации

позиционирующей стратегии), что вызывает нарастание эмоций на форуме. Пользователи 1, 2, 3 и 7 используют тактики объяснения и убеждения содействующей стратегии, это помогает им подкрепить своё мнение и вести диалог конструктивно, не вызывая негативных эмоций у других пользователей. Таким образом, содействующая стратегия помогает разрешить конфликт, в то время как позиционирующая стратегия способствует его развитию. Соответственно, в данном примере содействующая стратегия является конструктивной, а позиционирующая стратегия является деструктивной стратегией конфликтного виртуального дискурса.

В данном русскоязычном примере пользователь 1 выражает свою проблему и просит других пользователей помочь ему разобраться с тем, как выполнить конкретное упражнение: *Я не понимаю как делать это упражнение, объясните?*. Пользователь 2 использует тактику объяснения содействующей стратегии: *Посмотри просто это видео* и тактику убеждения содействующей стратегии: *всё ясно будет сразу*. Далее пользователь 2 использует тактику сближения содействующей стратегии, напрямую обращаясь к пользователю 1 по имени: *Катя, понятнее стало?* После того, как пользователь 1 написал о том, что у него получилось разобраться с упражнением, пользователь 2 использует тактику комплимента содействующей стратегии «*Молодец!*»). Таким образом, содействующую стратегию в данном случае можно отнести к конструктивной стратегии конфликтного виртуального дискурса.

Рассмотрим еще примеры применения позиционирующей и содействующей стратегий в англоязычной и русскоязычной лингвокультурах:

Англоязычный форум

- 1: *I don't want to discuss it any more.*
- 2: **Yes, (m. согласия) everything has been said already (m. объяснения).**
- 3: **ОК.(m. согласия) Have you done**

Русскоязычный форум:

- 1: *За этот компендиум дают "батл бонус"*
- 2: *Как можно быть **таким** (m. оценки) тупым? Прочитать то, что написано на главной сайта, вообще никак?*
- 1: *...Что-то не нравится? **Не заходи в***

*your homework? I have some troubles.*

тему (т. убеждения) Мне твое мнение не интересно. (т. самопрезентации)

2: Ты спрашивал мнение любого, кто прочитает эту тему, так что нет, ты спрашивал (т. убеждения) мое мнение.

В англоязычном примере пользователь 1 просит сменить тему разговора, так как не хочет продолжать обсуждение текущей темы: *I don't want to discuss it any more*. Собеседники поддержали пользователя 1 и решили сгладить конфликт, сменив тему разговора. Пользователь 2 применяет тактику согласия содействующей стратегии с пользователем 1: *Yes*, и тактику объяснения содействующей стратегии: *everything has been said already*, поддерживая его таким образом в решении прекратить обсуждать определённую тему. Пользователь 3 соглашается с другими пользователями: *OK* и меняет тему разговора: *Have you done your homework? I have some troubles*. Следовательно, в данном англоязычном примере содействующую стратегию можно отнести к конструктивной стратегии конфликтного виртуального дискурса.

В следующем русскоязычном примере позиционирующая стратегия способствует развитию конфликта. В данном случае пользователь 2 начинает конфликт, прибегая к тактике оценки позиционирующей стратегии: *Как можно быть таким тупым?* Пользователь 1 в ответ на это использует тактику убеждения позиционирующей стратегии: *Что-то не нравится? Не заходи в тему*. Таким образом, пользователь 1 пытается убедить пользователя 2 в том, что ему не стоит принимать участие в обсуждении этой темы. Затем пользователь 1 прибегает к тактике самопрезентации позиционирующей стратегии: *Мне твое мнение не интересно*, показывая этой фразой своё отношение к мнению пользователя 2. В ответ на это пользователь 2 прибегает к тактике убеждения позиционирующей стратегии: *Ты спрашивал мнение любого, кто прочитает эту тему, так что нет, ты спрашивал* мое мнение, пытаясь убедить пользователя 1 в том, что он своё мнение высказал именно по просьбе пользователя 1. Из данного примера

видно, что позиционирующая стратегия относится к деструктивной коммуникативной стратегии виртуального конфликтного дискурса, так как способствует развитию конфликта.

## 7. Дискредитирующая стратегия

Англоязычный форум:

1: *I heard that AdSense will even give \$30 for one click if we put high paying keywords in our articles, will this work?? If yes, give me some high paying keywords....*

2: ***LOL! You could have at least said "please"!*** (т. обвинения)

1: *I am sorry for that and I know there's no need of formality among my fellow hubbers, thats why i did so.*

2: *"please" **isn't** a formality, it's just proper etiquette.* (т. вразумления) *I wouldn't even ask my best friend or one of my kids to do something without saying "please". Saying "Do this..." instead of "Please do this..." is considered to be rude.*

Англоязычный форум:

1: *- We can't do it!! We are killed every time trying to get that point!!! Do u know any passwords??*

2: *- nope. **Just kill your teammate and take his health pack ;)*** (т. вразумления)

1: *Very usefull for a support*

2: *pecially if the enemy has an assassin such bad much useless*

3: ***lolwat*** (т. издёвки)

Русскоязычный форум:

1: *- диалоги **слабо?*** (т. провокации)

2: *- Не слабо, а тебе без анона написать **слабо*** (т. провокации)?

Русскоязычный форум:

1: *Это очень было интересно прочитать*

2: *Спасибо, прикольная статья, ну прям про меня)))*

3: ***азазазазазазаза))))*** (т. издёвки)

В англоязычном примере пользователь 2 недоволен тем, как пользователь 1 выразил свою просьбу: *You could have at least said "please!"* Пользователь 2 применяет тактику обвинения, указывая, что его оппоненту следовало использовать слово «пожалуйста» в своей просьбе. В языке это выражается использованием модального глагола *could* в функции раздражения. На этот аргумент пользователь 1 отвечает, что это слово было бы на данном форуме формальностью. В ответ пользователь 2 применяет тактику вразумления: *please" isn't a formality, it's just proper etiquette*, далее

подкрепляя свой ответ фактом того, что сам бы пользователь не обратился к своим друзьям с какой-либо просьбой, не сказав при этом слова «пожалуйста». При применении пользователями дискредитирующей стратегии диалог приводит к эскалации конфликта, а не к его разрешению, следовательно, дискредитирующая стратегия является деструктивной стратегией виртуального конфликтного дискурса.

В русскоязычном примере дискредитирующая стратегия реализуется при помощи тактики провокации. Словом «слабо» оба пользователя пытаются побудить друг друга на определенные действия в отношении друг друга, первый – написать в социальной сети личное сообщение оппоненту, а второй – написать на конкретном форуме открыто (в данном случае подписаться или сделать видимым свой аккаунт другим пользователям на сайте Ask. fm, который предполагает анонимные вопросы пользователям, ответы на которые видят все пользователи). Таким образом, оба пользователя используют тактику провокации дискредитирующей стратегии. Следовательно, в данном примере дискредитирующая стратегия относится к деструктивной стратегии конфликтного виртуального дискурса.

В следующем англоязычном примере пользователь 2 использует тактику вразумления дискредитирующей стратегии, так как побуждает первого пользователя «убить» в игре своего напарника и забрать его «аптечку» чтобы достичь определённой цели, хотя она должна быть достигнута вместе с напарником. Таким образом, второй пользователь манипулирует первым, используя дискредитирующую тактику конфликтного виртуального дискурса. Так как использование пользователем 2 дискредитирующей стратегии виртуального дискурса не помогло пользователю 1 решить его проблему, с которой он обратился к пользователям форума, в данном случае дискредитирующая стратегия относится к деструктивным коммуникативным стратегиям виртуального дискурса.

На русскоязычных форумах часто можно встретить, что один из пользователей пишет «азазаза» или что-то похожее в ответах или комментариях. Подобный ответ приведён в следующем русскоязычном примере.

Подобный ответ не несёт в себе никакой смысловой нагрузки, пользователь просто пытается оставить «след» своего пребывания на данном форуме. Подобный ответ можно расценивать как тактику издевки. В англоязычной лингвокультуре подобным ответом является «lolwat» (lol what).

Проведенный анализ стратегий виртуального дискурса, используемых в ситуации конфликта, а также классификация конфликтного дискурса Певневой И.В., позволили нам определить, какие стратегии виртуального дискурса относятся к конструктивным или деструктивным стратегиям конфликтного виртуального дискурса. При этом, мы руководствовались принципом направленности на партнера по коммуникации: на собеседника, против него или на его игнорирование.

В результате сравнения используемых стратегий и тактик конфликтного виртуального дискурса в англоязычной и русскоязычной лингвокультурах было установлено, что пользователи обеих лингвокультур оперируют одинаковыми тактиками в каждой стратегии виртуального дискурса и выбор стратегий в обеих лингвокультурах совпадает в соответствии с направленностью пользователей на развитие или разрешение конфликта. То есть, в обеих лингвокультурах использование одной и той же стратегии в приведенных примерах приводит к одному и тому же результату.

Также было замечено, что в русскоязычной лингвокультуре пользователи сети Internet в ситуации конфликта чаще пользователей английской лингвокультуры прибегают к контактоустанавливающей тактике, используя при этом обращение к одному из пользователей по имени или нику.

Пользователи сети Internet в английской лингвокультуре чаще русскоязычных пользователей прибегают к тактикам объяснения и убеждения, подкрепляя при этом свои аргументы реальными фактами или ссылками на документы или Интернет-ресурсы, подтверждающими их предположения.

В лексическом плане в ситуации конфликта пользователи обеих лингвокультур прибегают к большому количеству эмоционально окрашенной лексики, минимальному количеству клишированных выражений и частому обращению к другим участникам, вовлечённым в обсуждение одной темы. Это обусловлено тем, что пользователи сети Internet стремятся сделать свое сообщение более оригинальным, а своё мнение позиционировать как авторитетное для других пользователей.

При этом было выяснено, что стратегия дистанцирования в виртуальном дискурсе применяется без лингвистического воплощения, то есть пользователи сети Интернет игнорируют ситуацию, не принимая в ней никакого участия изначально или прекращая своё участие в процессе развития конфликта. Таким образом, обсуждаемая проблема или вопрос в данном случае не разрешается, но конфликт также не получает своего развития.

Результаты проведенного анализа представлены в таблице № 3.

**Таблица № 3 Стратегии и тактики виртуального конфликтного дискурса.**

<b>Деструктивные коммуникативные стратегии</b>				
Позиционирующая стратегия		Дискредитирующая стратегия		Оценивающая стратегия
<b>Тактики:</b> самопрезентация, убеждение, оценка		<b>Тактики:</b> обвинение, вразумление, угроза, издёвка, провокация		<b>Тактики:</b> оценка
<b>Конструктивные коммуникативные стратегии</b>				
Организирующая стратегия	Поисковая стратегия	Оценивающая стратегия	Объясняющая стратегия	Содействующая стратегия
<b>Тактики:</b>	<b>Тактики:</b>	<b>Тактики:</b>	<b>Тактики:</b>	<b>Тактики:</b>

контактоустанавливающая, сближение, самопрезентация	запрос конкретной информации	оценка	объяснение, убеждение	сближение, убеждение, утешение, комплимент, объяснение
---	------------------------------	--------	-----------------------	--

## Выводы по главе 2

1. Конфликт – это столкновение сторон, состояние противоборства, особый тип общения, в основе которого лежат реальные или иллюзорные, объективные или субъективные и в различной степени осознаваемые противоречия в целях, намерениях, интересах коммуникантов.
2. Виртуальный конфликт – это такой конфликт, источник которого находится не в той реальности, в которой протекает сам конфликт, и он не может быть разрешен за счет средств, принадлежащих той реальности, в которой он протекает.
3. Главными формами виртуального конфликта являются троллинг и кибермоббинг.
4. И.В. Певнева выделяет в конфликтном дискурсе три основных коммуникативных стратегии: дистанцирование, кооперацию и конфронтацию. Каждая из них имеет соответствующий набор тактик.
5. Стратегии виртуального дискурса в конфликтной ситуации делятся на стратегии конструктивные и деструктивные. К конструктивным относятся организующая, поисковая, оценивающая, объясняющая и содействующая. К деструктивным стратегиям относятся позиционная, дискредитирующая и оценивающая.
6. Сравнение русскоязычных и англоязычных стратегий и тактик конфликтного виртуального дискурса показало, что пользователи обеих лингвокультур оперируют одинаковыми тактиками в каждой стратегии виртуального дискурса, и выбор стратегий в обеих лингвокультурах совпадает в соответствии с направленностью пользователей на развитие или разрешение конфликта.

## Заключение

Виртуальный дискурс уже стал неотъемлемой частью жизни многих людей современного общества. В связи с тем, что данный вид дискурса является одним из главных средств общения между людьми, конфликты также становятся нередким явлением в данном виде дискурса. Поэтому исследование виртуальных конфликтов является актуальным.

Целью данной квалификационной работы являлось создать классификацию стратегий и тактик виртуального дискурса на основе их анализа в конфликтной ситуации общения. Для достижения поставленной цели мы изучили понятия дискурса, выявили специфику виртуального дискурса, рассмотрели его цели и стратегии.

Также были проанализированы понятия «конфликт», «конфликтная ситуация» и «конфликтность». Мы выяснили, что основными формами конфликта в виртуальном дискурсе являются троллинг и кибермоббинг, а также выявили специфику конфликтов в виртуальном пространстве, которая проявляется в наличии физической дистанции между оппонентами и возможности контролировать скорость общения.

Проанализировав различные стратегии и тактики виртуального дискурса в конфликтных ситуациях, было выяснено, что эти стратегии могут быть как деструктивными, так и конструктивными с точки зрения разрешения конфликтов. К конструктивным стратегиям мы отнесли организующую, поисковую, оценивающую, объясняющую и содействующую. К деструктивным стратегиям относятся позиционирующая, дискредитирующая и оценивающая.

В ходе исследования нам удалось решить все поставленные задачи, что, в свою очередь, помогло рассмотреть виртуальный дискурс в условиях конфликта. Главный смысл исследования заключался в определении конструктивных, деструктивных и нейтральных стратегий конфликтного виртуального дискурса по принципу направленности на собеседника. В связи с проделанной работой, дальнейшее исследование может включать такие

задачи, как анализ стратегий и тактик конфликтного виртуального дискурса в зависимости от тематики форума, сайта или темы обсуждения.

Результаты проведенного исследования конфликтов в виртуальном дискурсе могут быть использованы при подготовке лекционных курсов по лингвистике, лингвокультурологии и межкультурной коммуникации.

Новизна данной выпускной квалификационной работы заключается в том, что было определено, какие из стратегий виртуального дискурса относятся к конструктивным или деструктивным стратегиям виртуального конфликтного дискурса.

## Список литературы

1. *Анциупов А.Я., Баклановский С.В.* Конфликтология в схемах и комментариях: Учебное пособие. 2-е изд., перераб. — СПб.: Питер, 2009. — 304 с.: ил.
2. *Анциупов А.Я., Шипилов А.И.* Конфликтология: Учебник для вузов. — 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. - 591 с.
3. *Анциупов А. Я., Шипилов А. И.* Словарь конфликтолога. 2-е изд. СПб., 2006.
4. *Арутюнова Н.Д.* Дискурс // Лингвистический энциклопедический словарь. - М., 1990. - С. 136-137.
5. *Асмус Н.Г.* Лингвистические особенности виртуального коммуникативного пространства. - Челябинск.: 2005. — 265 с.
6. *Внебрачных, Р.А.* Троллинг как форма социальной агрессии в виртуальных сообществах. // Вестник Удмуртского Университета. — 2012.-№1. — С. 48-51.
7. *Горкин А.П.* Литература и язык. Современная иллюстрированная энциклопедия. — М.: Росмэн. 2006.
8. *Гриценко Л. М.* Особенности виртуального дискурса / Л. М. Гриценко // Молодой ученый. — 2011. — №6. Т.2. — С. 17-20.
9. *Гришина Н.В.* Психология конфликта. -СПб.: Питер, 2001. — 448 с.
10. *Иссерс О.С.* Коммуникативные стратегии и тактики русской речи. — М: Едиториал УРСС, 2002. — 284с.
11. *Карасик, В. И.* О типах дискурса // Языковая личность: институциональный и персональный дискурс: Сб. науч. тр.- Волгоград: Перемена, 2000. — С.5-20.
12. *Карасик, В.И.* Структура институционального дискурса / В.И. Карасик // Проблемы речевой коммуникации. - Саратов: Изд-во СГУ, 2000. — (с. 25-33).
13. *Карасик, В. И.* Языковой круг: личность, концепты, дискурс. — Волгоград: Перемена, 2002. — 477 с.

14. *Караулов Ю.Н.* Русский язык и языковая личность – М.: Едиториал УРСС, 2004. – 264 с.
15. *Козер Л.* Функции социального конфликта. -М.: Идея-Пресс, 2002. С. 34-111, 147-167.
16. *Корнелиус Х., Фейер Ш.* Выиграть может каждый. – М.: АО Стрингер, 1992;
17. *Лутовинова О.В.* Лингвокультурологические характеристики виртуального дискурса. Монография. – Волгоград: Перемена, 2009. – 476 с.
18. *Макаров М.Л.* Основы теории дискурса. М.: ИТДКГ Гнозис, 2003. — 252 с.
19. *Нелюбин Л.Л.* Толковый переводческий словарь. –М., 2003. – С 47-48.
20. *Носов, Н.А.* Виртуальная психология. / Н.А. Носов / Труды лаборатории виртуалистики. Вып. 6. – М.: Аграф, 2000. – 432 с.
21. *Певнева И.В.* Коммуникативные стратегии и тактики в конфликтных ситуациях общения обиходно-бытового и профессионального педагогического дискурсов русской и американской лингвокультур: автореф. диссерт. на соиск. ученой степени канд. фил. наук, 2008
22. *Прошанов С.Л.* Межличностный конфликт в сфере социального взаимодействия военного руководителя //Сборник научных статей -М.: ГАВС, 1994.
23. *Сейранян М. Ю.* Конфликтный дискурс: социолингвистический и прагмалингвистический аспекты: – М.: Изд-во «Прометей», 2012. – 96 с.
24. *Синеок В.В.* Межличностные конфликты у курсантов и пути их разрешения: Дис. канд. психол. Наук. – М.:МКЦ,1997.
25. *Скотт Дж.Г.* Конфликты, пути их преодоления. – Киев: Внешторгиздат, 1991;

26. Труфанова И.В. О разграничении понятий: речевой акт, речевой жанр, речевая стратегия, речевая тактика / И.В. Труфанова // Филологические науки. 2001. №3. – С. 56-65.
27. Формановская Н.И. Речевое общение: коммуникативно-прагматический подход. -М.: Русский язык, 2002. – 216 с.
28. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения. / Пер. с англ. – М.: Наука, 1992).
29. Шипилов А.И. Социально-психологические особенности конфликтов между начальниками и подчиненными в подразделении: Дис. канд. психол. наук. – М., 1993
30. K.W. Thomas, R.H. Killman Thomas-Kilman conflict mode instrument, 1990
31. Willard N.E. From Cyberbullying and Cyberthreats: Responding to the Challenge of Online Social Aggression, Threats, and Distress, 2007, Champaign, IL: Research Press, pp.1-2
32. Алистратова Е.Ю. Проактивная агрессия в Интернете: причины, последствия и возможные пути профилактики. [Электронный ресурс] URL: [http://e-notabene.ru/psp/article\\_11636.html](http://e-notabene.ru/psp/article_11636.html) (Дата обращения: 13.12.2015)
33. Ван Дейк, Т.А. К определению дискурса [Электронный ресурс] URL: <http://psyberlink.flogiston.ru/internet/bits/vandijk2.htm> (Дата Обращения 05.11.2015)
34. Черенков Д.А. Девиантное поведение в социальных сетях: причины, формы, следствие [Электронный ресурс] URL: <http://nauka-rastudent.ru/19/2843/> (Дата обращения: 05.01.2016)
35. Ярцева В.Н. Лингвистический энциклопедический словарь [Электронный ресурс] URL: <http://tapemark.narod.ru/les/136g.html> (Дата обращения 02.11.2015)
36. Conflictmanagement.ru [Электронный ресурс] URL: <http://conflictmanagement.ru/virtualnye-konflikty> (Дата обращения: 13.12.2015)