

УДК 81:004.738.5

DOI 10.52928/2070-1608-2025-74-2-61-64

## КОММУНИКАЦИЯ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ: НЕКООПЕРАТИВНОСТЬ И КОНФЛИКТНОСТЬ

Е.В. ПИСКУН

(Белорусский государственный университет, Минск)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7908-8575>

Статья посвящена лингвопрагматическому анализу интернет-комментариев в социальной сети Instagram. Были выявлены различия в протекании конфликтного и некооперативного общения в интернет-комментариях, а также приводятся данные об уровне конфликтности и некооперативности в исследуемых интернет-комментариях.

**Ключевые слова:** интернет-коммуникация, кооперативность / некооперативность, конфликт, интернет-комментарий.

**Введение.** Процесс интернет-коммуникации в современном мире превращает интернет-пространство в новую арену воздействия на сознание людей, обрушивая на пользователей огромные потоки информации. В процессе общения коммуниканты вступают в различные виды взаимодействия, крайними формами которого можно считать кооперативное и конфликтное взаимодействие. В основе конструктивного коммуникативного взаимодействия лежит Принцип кооперации, состоящий из 4 максим: 1) максима количества; 2) максима качества; 3) максима релевантности и 4) максима способа выражения. Кооперативность понимается, вслед за П. Грайсом, как готовность партнеров к коммуникации, каждый из которых вносит вклад в процесс коммуникации, признавая при этом общую цель [1, с. 45]. Однако не всегда участники коммуникации стремятся к взаимному диалогу и кооперации, поэтому выделяют такие понятия, как «некооперативная коммуникация» и «конфликтная коммуникация», которые воспринимаются некоторыми лингвистами [2–6] как синонимичные, однако между этими понятиями существуют и важные различия. В связи с изложенным, целью статьи является разграничение понятий «некооперативная коммуникация» и «конфликтная коммуникация» в ходе лингвопрагматического анализа интернет-комментариев в социальной сети Instagram на русском языке.

Лингвистами [2–6] были выделены причины возникновения и протекания конфликтной и некооперативной коммуникаций, проанализировав которые можно выделить среди них основные сходства и различия. К сходствам можно отнести: 1) различия (противоречия) в коммуникативных целях и / или ролях говорящего и слушающего; 2) принижение коммуниканта, осуществляемое с помощью негативной оценки его личности и др. Однако конфликтность и некооперативность имеют также ряд существенных отличий. Так, конфликтная коммуникация характеризуется наличием в ней коммуникативного конфликта. Речевое поведение участников конфликтной коммуникации отражает эмоционально негативное отношение коммуникантов друг к другу, ситуации и факторам, её порождающим. В речевой деятельности участников конфликта проявляются черты, характерные для такого типа речевого общения: оценочность, эмоциональность, угроза «лицу» коммуникантов, агрессия [7, с. 325–326]. Некооперативная же коммуникация не всегда связана с конфликтностью: некооперативное общение зачастую представляет собой нарушение постулатов (максим) кооперации Грайса, выражающееся двусмысленностью (многозначностью), сменой темы, ложностью высказываний, отсутствием необходимого количества информации или же, наоборот, нагромождением подробностей и др. [8, с. 15–20]. Анализируя высказывание с точки зрения его смысла, коммуникант сталкивается с двумя аспектами: с тем, что было сказано и что имплицировалось (импликатура – «небуквальные (подтекстовые) аспекты смысла (то, что подразумевается), не определяемые непосредственно конвенциональной структурой языковых выражений, но выводимые с использованием определенных способов интерпретации» [9, с. 20]). Однако, необходимо отметить, что как нарушение максим, так и возникновение импликатур может привести и/или не привести к появлению конфликта. Некооперативные импликатуры, по Г.П. Грайсу, образуются намеренными или ненамеренными нарушениями ряда основных принципов общения, зависят от контекста и не зависят от буквального значения лексем, а также вычисляются слушающим каждый раз заново в процессе интеракции [1].

**Основная часть.** Материалом исследования послужили 28 корневых постов в социальной сети Instagram, содержащих комментарии на русском языке. Комментарии отбирались путем сплошной выборки, при этом анализировались только корневые посты, связанные с актуальными событиями в общественной и повседневной жизни. Для статьи были выбраны 3 корневых поста, наиболее ярко демонстрирующие различия в протекании конфликтной и некооперативной коммуникации в интернет-комментариях и их взаимосвязи.

**Пример 1** демонстрирует развитие коммуникативного конфликта.

Корневой пост: *95-летний водитель почувствовал себя плохо за рулем, его «Москвич» врезался в опору моста.*<sup>1</sup>

Комментарии:

<sup>1</sup> Ссылка на корневой пост: <https://www.instagram.com/p/DARYZsctMXT/>.

(1) *marinakazakova1981*: Какие права в 95 лет??? Люди вы в своем уме??? Как давалась справка медицинская??? Куда смотрит медицина??? 😞😞😞

(2) *iraulik @marinakazakova1981*: раньше давались права на всегда, и мед. Справку не делали.

(3) *.n.\_a.\_s.\_t.\_y.\_a. @marinakazakova1981*: а может у него и не было прав...

(4) *a.miraiyeva@marinakazakova1981*: а что не так? Человек до 95 лет ездил, а не в 20 лет вокруг столба наматался. Сколько в 20-30-40 погибает? И почему -то никто не орет, как права получили. А сколько пьяных молодых за рулем? Но вот норм человек ездил и столько криков, как это он в таком возрасте ездил. Елизавета II до 92 лет ездила.

(5) *lerka\_savoshchuk @a.miraiyeva*: вы не сравнивайте. Это совершенно разные вещи. Вы же должны понимать что координация после 70 лет уже не та. У вас наверняка есть папа или мама, бабушка или дед. Есть с чем сравнить. Это же реально угроза для других участников движения. Действительно, нужно ввести ограничение по возрасту, хз почему его до сих пор не ввели...

(6) *helenapopova757*: есть определенные риски: наркоманы, пьяницы, несовершеннолетние. Очень пожилых людей тоже необходимо отнести, как ни печально, к данной категории, поскольку есть риски по здоровью! Не по глупости как нарики и алкаши! Если бы такой дед сбил вашего близкого, то потом бы можно было подумывать, насколько актуально быть им на дорогах! Извините, если обидела 😞

(7) *fyntikfaniboy@marinakazakova1981*: моли бога что минздрав не прочитает твой коммент!!!! умолишенный! а то тебя быстро в дурку оформят 😞😞😞😞

(8) *a.miraiyeva*: Риск быть сбитым молодым водителем намного больше, чем 95-летним человеком. Более того, в настоящее время инсульты, инфаркты очень помолодели. И сколько водителей, перенесших их ездят по дорогам? Очень много. Это во-первых. Во-вторых, а сколько ездят с нарушением ПДД? Молодых и здоровых. Каждый день погибают. Но нет. Новость про дедушку почему-то взбудоражила умы

(9) *mr.chimbur*: Умереть в 95 лет, да еще и не своей смертью это круто

Тема корневого поста, затрагивающая аварийную ситуацию на дорогах, не обязательно является конфликтной (естественно, что любое сообщение может стать или не стать началом конфликтного взаимодействия, что зависит от интенций пользователей и ситуации общения; но для некоторых тем вероятность конфликтного развития диалога является достаточно высокой). Триггером выступила фраза, указывающая на пожилой возраст водителя: *95-летний водитель*. Началом конфликта можно считать первый комментарий, в котором женщина обвиняет не только 95-летнего мужчину, по вине которого произошла авария, но и медиков, которые выдали ему медицинскую справку. Стоит отметить эмоциональность этого комментария, проявляющуюся в многократном использовании вопросительных знаков, эмоджи, а также обобщающих обвинительных фраз: *Люди вы в своем уме??? Куда смотрит медицина???* Эмоциональность была воспринята коммуникантами как повышение голоса (интонации), выраженное графически (повторением знаков препинания), которое привело к использованию соответствующей лексики в ответной реплике: *почему -то никто не орет; столько криков*, что явилось причиной дальнейшего развития конфликта, происходящего между пользователями, которые заняли две позиции: 1) поддерживают 95-летнего водителя, аргументируя это тем, что плохо за рулем может стать каждому, вне зависимости от возраста (комментарии (3), (5), (7), (8)); и 2) считают, что в таком возрасте за руль садиться нельзя (комментарии (1), (4), (6)). За каждым комментарием, в котором пользователи поддерживают водителя, следует ответный комментарий, в котором пользователи, наоборот, обвиняют его. Использование коммуникантами директив: *не сравнивайте; должны понимать; нужно ввести ограничение; манипуляции: Если бы такой дед сбил вашего близкого*; оскорблений: *умолишенный; тебя быстро в дурку оформят* приводит к эскалации конфликта. Следует отметить, что пользователи не только высказывают свое мнение относительно темы поста, но и показывают свою осведомленность в области медицины, считая себя экспертами в этой теме на основании жизненного опыта (комментарии (6), (8)). Поэтому можно сделать вывод о том, что основными причинами развития конфликта (в примере 1) являются различия в жизненном опыте коммуникантов, выражающиеся в их отношении к возрасту, здоровью и событиям, происходящим в жизни. Завершается конфликт комментарием, в котором пользователь в иронической форме подытоживает все сказанное: *Умереть в 95 лет, да еще и не своей смертью это круто*.

**Пример 2** демонстрирует протекание некооперативной коммуникации, не приводящей к развитию конфликта, т.е. наблюдается как отсутствие самого конфликтного взаимодействия, так и отсутствие триггеров, провоцирующих его появление и развитие.

Корневой пост: «*Конюшня загорелась в Минском зоопарке, сообщили в МЧС*»<sup>2</sup>

Комментарии:

(1) *tatiana\_by\_*: Ой, какой кошмар ☐ Бедные животные....помоги Господи всех спасти !!!!!

(2) *vovan\_madcreed*: Читаем внимательно статью. Там чёрным по белому написано: -животные не пострадали, работники всех вывели. Хоспаде прости)))

(3) *eucalyptus\_ecstasy*: Люди, вы пост читаете? Написано же, что не пострадали животные.

(4) *vovan\_madcreed @eucalyptus\_ecstasy*: так а шо, слышу звон - не знаю где он))))

<sup>2</sup> Ссылка на корневой пост: [https://www.instagram.com/p/DAVPS-CNKag/?img\\_index=1](https://www.instagram.com/p/DAVPS-CNKag/?img_index=1).

(5) *lliliiia1241@vovan\_madcreed*: *но так хорошо что у нас такие ЛЮДИ!!! Все переживают о том что бы НИКТО НЕ пострадал!!!* 🤔❤️

(6) *vovan\_madcreed @lliliiia1241*: *так я и не говорил, что никто не переживает* □

(7) *lliliiia1241@vovan\_madcreed*: *так я вас в этом и не обвиняю! 😊 я радуюсь тому что столько не безразличных людей!*

(8) *vovan\_madcreed@lliliiia1241*: *понял вас* □

(9) *vasy\_a1608@vovan\_madcreed*: *а люди обычно так, заголовок выхватят и начинают развозить, а в статье иногда вообще другое написано* 😊

В комментарии (1) пользователь выразил сочувствие и надежду, что животные не пострадали: *Ой, какой кошмар* □ *Бедные животные...помоги Господи всех спасти !!!!!*. В ответ на это другим пользователем в ироничной форме было подмечено: *Читаем внимательно статью. Там чёрным по белому написано*; т.е. пользователь указал на то, что предыдущий коммуникант явно не понял смысла корневого поста, что является результатом нарушения максимы количества информации, которая регулирует необходимое и достаточное количество информации для понимания смысла сказанного. Это подтверждается и в последующих комментариях (3), (4), (9): *вы пост читаете?; слышу звон - не знаю где он, заголовок выхватят и начинают развозить; статью другое написано*, в которых пользователи указывают на неправильную трактовку смысла корневого поста.

Похожая ситуация наблюдается и в дальнейшем общении. Так, комментарий (5) следующему коммуниканту показался неясным, поэтому он пришел к выводу, что автор комментария в ироничной форме указывает на то, что людям безразличны страдания животных. Это и повлекло за собой ответ: *так я и не говорил, что никто не переживает* □. Таким образом, один пользователь не понял другого, поэтому здесь мы наблюдаем нарушение максимы способа выражения, которая гласит: *выражайся ясно и избегай неоднозначности*. Разрешение данной ситуации происходит в дальнейшей цепочке комментариев, в которой наблюдается отрицание конфликтных намерений; пользователи объясняют друг другу свою точку зрения (комментарии (5) – (9)): *так я вас в этом и не обвиняю! я радуюсь тому что столько не безразличных людей - понял вас*.

Анализ примера 2 показал, что некооперативная коммуникация, характеризующаяся в данном случае появлением недопонимания из-за неправильной трактовки смысла корневого поста, не обязательно приводит к развиту конфликта и может протекать в рамках норм речевого общения.

**Пример 3** показывает возникновение и протекание конфликта в условиях некооперативной коммуникации.

Корневой пост: *«Раритетное авто за 610 000 рублей хотели вывезти из Беларуси без документов»*<sup>3</sup>

Комментарии:

(1) *sasha\_\_miami\_\_*: *Что-то я не понял прикола, то есть, если у меня будет такая машина на учёте, я не могу выехать на ней как на обычной машине за границу?! Дичь какая... Может владелец сам будет решать, что ему делать с его собственностью?!*

(2) *vechergleb@sasha\_\_miami\_\_* *Сашка майами, прочитай ещё раз первую фразу новости*

(3) *vd\_auto\_m:@sasha\_\_miami\_\_* *во всех странах, есть понятие раритет, как правило к такому понятию относятся в том числе и автомобили от 50-70 лет и старше*

(4) *uladzzimir@sasha\_\_miami\_\_* *в БССР нет частной собственности. Очнись*

(5) *vechergleb@uladzzimir* *долго думал, обиженный?*

(6) *bambadze3154@sasha\_\_miami\_\_*: *что ты как малолетка тупая (дичь какая) там написано выпускаемая модель относится к культурным ценностям ...*

(7) *e\_angela7047@sasha\_\_miami\_\_*: *Читать научитесь! Подделаны документы! Машина представляет ценность!*

Пользователь *sasha\_\_miami* в своем комментарии (1) не понял сути корневого поста и выразил свое недовольство по поводу того, что нельзя выехать на раритетном автомобиле за пределы страны (нарушение максимы количества информации), что спровоцировало дальнейшую цепочку комментариев. Наличие директивных высказываний (*прочитай, очнись*) и оскорблений относительно личности коммуникантов: *долго думал, обиженный?; что ты как малолетка тупая (дичь какая)* привело к недопустимому повышению эмоционально-экспрессивной тональности общения и к эскалации конфликта между несколькими пользователями (реплики в комментариях (4) – (5)): *очнись - долго думал, обиженный?* и (комментарии (1), (6)): *Дичь какая... Может владелец сам будет решать, что ему делать с его собственностью?!* - *что ты как малолетка тупая(дичь какая)*. Завершается общение комментарием (7), в котором пользователь заканчивает конфликт, возвращая коммуникантов к корневому посту, указывая при этом на то, что тема корневого поста истолкована неверно: *читать научитесь!*

Примеры 2 и 3 похожи тем, что пользователи неверно трактуют смысл корневого поста из-за нарушения максимы количества информации. Однако, если в примере 2 недоразумение разрешается через прояснение содержания новости, то в примере 3 коммуниканты переходят к взаимным оскорблениям, и только последний комментарий останавливает эскалацию конфликта и в эмоциональной манере разъясняет, что имел в виду автор новостного поста.

<sup>3</sup> Ссылка на корневой пост: [https://www.instagram.com/p/DAHDFGfM8e8/?img\\_index=1](https://www.instagram.com/p/DAHDFGfM8e8/?img_index=1).

**Заключение.** Таким образом, проведенный анализ интернет-комментариев демонстрирует различия между конфликтной и некооперативной коммуникацией: некооперативная коммуникация может характеризоваться как наличием конфликта (пример 3), так и его отсутствием (пример 2), что зависит от интенций и коммуникативного стиля говорящих. В примере 1 конфликтное взаимодействие не связано с нарушением принципа кооперации и является результатом различных интерпретаций говорящими содержания новости в силу различий в индивидуальных картинах мира.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Grice H.P. *Logic and Conversation / Speech Acts*. – New York: Academic Press, 1975. – P. 41–58.
2. Фролова И.В., Елинсон М.А. Интернет-коммуникация как феномен глобализирующегося мира // Вестник Башкирского университета. – 2015. – Т. 20, № 3. – С. 1083 – 1086.
3. Косова И.О. Прагматические категории кооперации и конфликта в речевой коммуникации // Вестник Волгоградского государственного университета. Сер. 2: Языкознание. – 2006. – С. 138–141.
4. Кирьянова А.А. Некооперативное речевое взаимодействие как одна из форм коммуникации во французских электронных СМИ // Вестник МГЛУ. – 2015. – Вып. 12 (723). – С. 75–85. URL: <http://www.vestnik-mslu.ru/Vest/Vest15-723z.pdf>
5. Блох М.Я. Прагматика, этика и эстетика языкового общения // Лингвистика и лингвистическое образование в современном мире: материалы междунар. конф., посвящ. 100-летию со дня рождения В.Д. Аракина. – М., 2004.
6. Третьякова В.С. Речевой конфликт и гармонизация общения: дис. ... д-ра филол. наук: 10.02.01. – Екатеринбург, 2003. – 301 л.
7. Кошкарлова Н.Н. Конфликтное коммуникативное поведение в аспекте межкультурной коммуникации: причины и пути преодоления // Жыццём і словам прысягаючы...: да 90-годдзя заслуж. работніка адукацыі Рэсп. Беларусь, д-ра філал. навук, праф. Міхася Яўгенавіча Цікоцкага: зб. навук. прац / пад агул. рэд. д-ра філал. навук праф. В.І. Іўчанкава. – Мінск: Адукацыя і выхаванне, 2012. – С. 325–333.
8. Боднар А.Ю. Нарушение постулатов принципа кооперации П. Грайса в деловой коммуникации // Актуальные проблемы лингвистики: взгляд молодых исследователей: сб. науч. ст. / Челябин. гос. ун-т; под ред. Г.Р. Власян, М.А. Самковой. – Челябинск, 2015. – С. 15–20.
9. Гринева М.С. Коммуникативный кодекс речевого общения [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – Саратов: Вузовское образование, 2018. – 65 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/74964.html> (дата обращения: 11.10.2024).

Поступила 18.11.2024

#### COMMUNICATION IN SOCIAL NETWORKS: NON-COOPERATIVENESS AND CONFLICT

**K. PISKUN**

*(Belarusian State University, Minsk)*

*The article is devoted to the linguopragmatic analysis of Internet comments on the social network Instagram. Differences in the course of conflictual and non-cooperative communication in Internet comments were identified, and data on the level of conflict and non-cooperativeness in the Internet comments under study are provided.*

**Keywords:** *analysis, internet communication, cooperativeness / non-cooperativeness, conflict, internet commentary.*