

ОРИГИНАЛЬНАЯ СТАТЬЯ

DOI: 10.26794/2226-7867-2023-13-1-122-127
УДК 80(045)

Феномен коммуникативной солидарности и коммуникативного конфликта в социальных медиа

М.Р. Кармова, О.И. Максимова

Финансовый университет, Москва, Россия

АННОТАЦИЯ

Статья посвящена роли социальных сетей в современном обществе. Рассмотрен жанр интернет-комментария, коммуникативная солидарность и коммуникативный конфликт, представлена стратегия троллинга и фейминга. Авторами исследована роль медиации в администрировании сообщества и предложены принципы медиации, которых должен придерживаться администратор публика для того, чтобы избежать коммуникативных конфликтов между участниками. Кроме того, авторы анализируют цели и результаты использования социальных сетей их администраторами и пользователями.

Ключевые слова: коммуникативная солидарность; коммуникативный конфликт; социальные сети; цифровизация; сообщество; медиация; блогосфера

Для цитирования: Кармова М.Р., Максимова О.И. Феномен коммуникативной солидарности и коммуникативного конфликта в социальных медиа. *Гуманитарные науки. Вестник Финансового университета*. 2023;13(1):122-127. DOI: 10.26794/2226-7867-2023-13-1-122-127

ORIGINAL PAPER

The Phenomenon of Communicative Solidarity and Communicative Conflict in Social Media

M.R. Karmova, O.I. Maksimova

Financial University, Moscow, Russia

ABSTRACT

The article is devoted to the role of social networks in modern society. The genre of Internet commentary as solidarity and conflict is considered, the strategy of trolling and faming is presented. The role of mediation in community administration is analyzed. The principles of mediation, which must be adhered to by a public administrator, are proposed to maintain an impartial community that is free from communicative conflicts between its users and participants. In addition, the authors analyze the goals and results of the use of social networks by their administrators and users.

Keywords: communicative solidarity; communicative conflict; social networks; digitalization; community; mediation; blogosphere

For citation: Karmova M.R., Maksimova O.I. The phenomenon of communicative solidarity and communicative conflict in social media. *Gumanitarnye Nauki. Vestnik Finasovogo Universiteta = Humanities and Social Sciences. Bulletin of the Financial University*. 2023;13(1):122-127. DOI: 10.26794/2226-7867-2023-13-1-122-127

ВВЕДЕНИЕ

Виртуальный мир ворвался в XXI в. и продолжает оставаться одной из наиболее актуальных, обсуждаемых тем — как учеными, так и участниками виртуального сообщества. Сегодня сложно представить вагон поезда, борт самолета, автобус, трамвай и другие виды транспорта без людей (причем разной возрастной категории), погруженных в гаджеты. Цели, разумеется, разные: общение в социальных сетях и мессенджерах; чтение книг, статей, постов;

использование мобильных приложений и пр., но они достигаются при помощи электронного устройства. Гаджеты — это неотъемлемая часть любого современного общества, которое не мыслит полноценного существования без их повседневного использования. По этим причинам нынешний век по праву назван веком цифровизации.

Массовая культура глубоко проникла в интернет-пространство, именно поэтому там появляются сообщества людей (Инстаграм, Фейсбук, Вконтакте

и т.д.), готовых вести виртуальный диалог с теми, кто разделяет их взгляды. Основными преимуществами цифровой массовой культуры являются следующие элементы:

- возможность онлайн-трансляции культурных кодов в реальной жизни и трансформация ее в жизнь виртуальную;
- увеличение объема контекстуальной среды;
- создание кластеров индивидуумов, связанных общими социокультурными интересами в противовес обезличенной виртуальной толпе.

СОЛИДАРНОСТЬ ИЛИ КОНФЛИКТ?

Говоря о понятиях «солидарность» и «конфликт», отметим, что они всегда соприкасаются в тех или иных ситуациях. Невозможно представить общество, полностью основанное на солидарности, так же, как и на абсолютном конфликте. В зависимости от обстоятельств в некоторых случаях проявление солидарности превалирует и наоборот.

Причины конфликтов зачастую связаны с тем, что люди выросли в разных местах, различном окружении и имеют убеждения, привитые им этой средой. Простые указания другому человеку не изменят его мнения, поведения и привычек. Если насаждать свою точку зрения людям, которые не просили совета, происходит конфликт. Другое дело, если человек сам обращается с вопросом: если он получает ответ, возникает коммуникативная солидарность.

С нашей точки зрения, процентное соотношение солидарных и конфликтных начал в условиях цифровизации общества отличается от того, которое было в то время, когда еще не существовало интернета. Очевидно, что общество не будет прежним: у пользователей социальных сетей есть функция анонимности, которая определенно приводит к коммуникативным конфликтам, поскольку существует возможность говорить все что угодно. Это связано не с демократией и свободой слова, а со вседозволенностью, желанием высказаться негативно и не быть наказанным за чрезмерную грубость и оскорбления.

Задача развития любого цивилизованного общества включает солидаризацию. Именно поэтому социальные институты должны направить свои усилия на сокращение конфликтной коммуникации в пользу солидарной.

Полагаем, что солидарность и конфликт напрямую связаны с коммуникативной компетенцией, что делает ее сущность противоречивой, так как она по определению должна быть направлена только

на солидарность. Но как же тогда быть с политической коммуникацией, которая зачастую несет негативный окрас? Или онлайн-коммуникацией и опцией негативных комментариев, за которые никто не несет никакой ответственности? Несомненно, коммуникативную компетенцию следует изучать с точки зрения солидарности и конфликта.

На рисунке представлен алгоритм изучения феномена коммуникативной компетенции, где конечным итогом являются методы минимизации отрицательной коммуникативной компетенции, приводящие к сокращению коммуникативных конфликтов.

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО МИНИМИЗАЦИИ ОТРИЦАТЕЛЬНОЙ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ

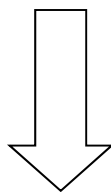
Первый вопрос, который мы задали себе: каких достижений добилось человечество, введя социальные сети в повседневную жизнь? Ответ на данный вопрос неоднозначен, поскольку понятие «достижения» трактуется по-разному. Для одной категории людей достижениями можно считать получение знаний, расширение кругозора, для других же — это возможность совершать покупки, участвовать в онлайн-конференциях, вебинарах, конкурсах, быть в прямом эфире, использовать функции свайпа для перехода по ссылкам и т.д. Все это достижения цифровизации, которая, помимо положительных эффектов, имеет и негативные, например возникновение коммуникативных конфликтов в социальных сетях.

Постараемся провести сопоставительный анализ между коммуникативной солидарностью и коммуникативным конфликтом в социальных медиа.

КОММУНИКАТИВНАЯ СОЛИДАРНОСТЬ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ

Коммуникативная солидарность является новым типом социальной солидарности. Данное понятие было введено в научный оборот Е.В. Батаевой в 2015 г. в процессе изучения условий единения социальных акторов в диверсифицированных полицентрических обществах [1]. Основываясь на концепции Ю. Хабермаса, Е.В. Батаева объясняет понятие коммуникативной солидарности, возникающей в процессе общения социальных акторов, свободно и сознательно вступающих в диалог. Определение нового типа солидарности автор обосновывает его существенным отличием от механической и органической солидарности Э. Дюркгейма [2], которая заключается в согласии

Коммуникация (понятие)



Сущность

функции

противоречия

Противоречия

Объективация

-	+
---	---

Рис. / Fig. Противоречивая сущность коммуникативной компетенции / The contradictory nature of communicative competence

Источник / Source: составлено авторами / compiled by the authors.

всех участников диалогической ситуации, становящейся эффектом мотивационно-целевой направленности социальных акторов на никем не навязываемое взаимопонимание. Отметим, что такое толкование поднимает вопрос о взаимосвязи понятий «солидарность» и «согласие».

С точки зрения авторов статьи, коммуникативная солидарность в большей степени возникает при передаче и восприятии информации, выступая при этом фундаментом единения социальных акторов в достижении поставленной цели и основываясь на согласии и доверии.

В научных сообществах на сегодняшний день пока не существует общего мнения о роли социальных сетей в формировании механизмов коммуникативной солидарности [3], как нет и понимания самого факта наличия или отсутствия такой роли. Однако большинство ученых полагают, что социальные медиа оказывают мобилизующее действие на различные социальные группы [4]. Возможно, одним из путей поиска ответа на

вопрос о коммуникативной солидарности в социальных медиа является постановка отдельных исследовательских вопросов. К примеру, как влияет характер содержания тех или иных аккаунтов и их наполнение на количество фолловеров отдельных сетевых сообществ. Для ответа на подобные вопросы необходима исследовательская работа в области систематизации терминов и понятий, их интерпретация, формирование инструментария исследования и др.

С точки зрения современных исследований, осуществляемых в рамках сетевой парадигмы, коммуникативная солидарность социальных медиа связана с ее обоснованием как инновационной формы социальных взаимодействий в рамках виртуальных сетевых структур [5]. Очевидно, что сетевое измерение предполагает вовлечение в процесс коммуникации большого количества как институционализированных, так и неинституционализированных акторов и агентов с общими целями, интересами, ценностями и мотивами.

Массовая виртуальная коммуникация расширяет горизонты современного общества — оно становится более эрудированным, информационно обогащенным. Однако язык интернета ограничен и приближен к разговорному стилю. По этой причине снижается культура письменной речи. Виртуальная коммуникация, являясь, по сути, неформальным стилем общения, несомненно, способствует снижению грамотности.

КОММУНИКАТИВНЫЙ КОНФЛИКТ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ

Коммуникативный конфликт является неотъемлемой частью любого общества. Уровень конфликта в речи зависит от таких факторов, как менталитет, возрастная категория, личностные качества и др. Любой конфликт представляет собой актуализированное противоречие [6].

Пользователи социальных сетей вступают в мгновенные коммуникативные акты, которые содержат минимум визуальной и зачастую совсем не содержат звуковой информации. Коммуникации в социальных сетях присущи молодежный сленг, жаргонизмы, просторечия, ненормативная лексика, что приводит к возникновению конфликтов, которые могут также быстро разрешаться.

Ответим, что эмоции, полученные от противоположной стороны, которые могут способствовать прекращению ссоры на начальной стадии, при конфликте в социальных сетях отсутствуют. В то же время у пользователей-наблюдателей может возникнуть желание проверить, чем закончился конфликт в том или ином сообществе, и в некоторых случаях с их помощью спор приобретает сетевую популярность, а они занимают позицию комментатора.

Еще один фактор, влияющий на развитие конфликтных коммуникативных ситуаций в социальных медиа — анонимность, характерная исключительно для общения в интернете. Внушительная часть пользователей социальных сетей в качестве названия аккаунта используют выдуманные имена (фейки), оберегая себя от возможных последствий негативного или агрессивного речевого поведения. Вышеперечисленные факторы создают экспрессивную коммуникативную среду в социальных сетях.

Как правило, для конфликтной речевой ситуации характерны выплеск отрицательных эмоций и вербальная агрессия. Агрессия в данном случае интерпретируется как «словесное выражение негативных чувств, эмоций, намерений в неприемлемой в данной речевой ситуации форме» [7]. Она

получает вербальный выход. Такая ситуация может разрешиться, если одна из сторон потенциального конфликта проявит терпение. Развитие конфликта зависит от эмоционального состояния коммуникантов и выбранной ими речевой тактики [8].

Мы полагаем, что коммуникативный конфликт в социальных сетях набирает обороты ввиду того, что интернет-пользователи забывают про существование правил, заключающихся в том, что участники спора в сети должны доказывать свою точку зрения по законам логики и теории аргументации и при этом уважать и признавать мнение своего оппонента.

Спор без правил является бесцелевой коммуникативной ситуацией. Между тем спор — это важный элемент межличностной коммуникации и взаимодействия людей. Конструктивный спор способствует прояснению и пониманию вопросов, вызывающих у собеседников разногласия, позволяет определить уровень понимания партнером позиции оппонента. Даже если сетевые оппоненты не приходят к консенсусу, спор помогает им лучше понять собственные точки зрения, критично их оценить и сравнить с другими позициями.

Конфликт — один из возможных вариантов коммуникации блогосферы, представляющий собой разновидность взаимодействия двух и более сторон, оспаривающих темы постов, публикуемых администраторами сообществ (блогов).

Отметим, что межэтническая коммуникация в условиях тотальной цифровизации общества является частью коммуникативных конфликтов в социальных сетях. Также одной из основных причин возникновения коммуникативного конфликта в социальных сетях выступает отношение индивида к сообществу (блогу) как к неотслеживаемой площадке, внутри которой он без каких-либо последствий для себя может выдавать любые оценочные суждения под воздействием эмоциональной экспрессии.

Основа коммуникативного конфликта блогосферы — это полилинейная структура, специфика которой заключается в том, что к диалогу двух пользователей присоединяются другие, в результате чего конфликт набирает обороты.

К сожалению, коммуникативный конфликт, по сравнению с коммуникативной солидарностью, включает в себя больше участников, желающих виртуально высказать свое негодование при помощи текста, эмодиконов или знаков препинания, выражающих эмоциональное состояние пользователей социальных сетей.

ЖАНР ИНТЕРНЕТ-КОММЕНТАРИЯ КАК СОЛИДАРНОСТЬ И КОНФЛИКТ

Коммуникативный конфликт разворачивается в динамике и имеет определенные стадии развития, реализующееся языковыми, речевыми и прагматическими средствами. Одной из причин возникновения коммуникативного конфликта в сети являются сообщения-провокации, которые реализуют стратегию троллинга. Прагматическо-лингвистические характеристики провокационных сообщений не содержат в себе конструктивной коммуникации, их цель — задать негативно-эмоциональную тональность общения, неизбежно провоцирующую коммуникативный конфликт.

Кроме этого, интернет-коммуникации предоставляют возможность участникам агрессивного речевого взаимодействия вести длительную конфликтную дискуссию, реализуя стратегию флейминга, либо резко прекратить диалог, переключившись на другую тему. Несомненно, жанр интернет-комментария обладает высоким потенциалом развития коммуникативного конфликта в социальных сетях, основной характеристикой которого становится речевая агрессия, направленная на личность коммуниканта. Она может служить катализатором и является предметом провоцирования или индуцирования конфликтного взаимодействия. Подчеркнем, что конфликтное взаимодействие в интернет-комментариях характеризуется отсутствием попыток коммуникантов нейтрализовать конфликт. Наоборот, налицо усиление отрицательного воздействия на участников онлайн-беседы, что приводит к длительному конфликту. Все вышеуказанные элементы позволяют рассматривать коммуникативный конфликт в жанре интернет-комментария как коммуникативную игру.

АДМИНИСТРАТОР БЛОГА КАК МЕДИАТОР СОЦИАЛЬНЫХ СООБЩЕСТВ

Понятие «медиация» происходит от латинского слова «mediare», что значит посредничать.

Медиация — это процесс переговоров, в котором медиатор-посредник является организатором, управляющим переговорами так, чтобы стороны пришли к удовлетворяющему всех соглашению, в результате выполнения которого они способны урегулировать конфликт.

Главная задача медиатора заключается в обеспечении взаимопонимания между сторонами, выявлении и предоставлении помощи для решения

проблемы на условиях, приемлемых для участников коммуникации.

Мы полагаем, что многочисленные коммуникативные конфликты в сети появляются по вине администратора сообщества. Именно администратор выгружает в публичную ту или иную информацию, формируя посты, позволяет развиваться конфликту, не предпринимая никаких мер. Необходимо отметить, что чем больше комментариев набирает публикация, тем популярнее она становится. По этой причине многие администраторы целенаправленно размещают информацию, которая определенно вызовет спор и соберет много комментариев.

Те администраторы, для которых важна этика общения, используют доступные администрации сообщества функции: блокировка аккаунтов, ограничение и/или выключение комментариев, удаление хейтеров из беседы под постом и др.

Основные принципы медиации, которых должен придерживаться администратор публичной группы, — это добровольность, равноправие пользователей, нейтральность, беспристрастность, сохранение конфиденциальности пользователей.

С нашей точки зрения, такие меры сократят количество коммуникативных конфликтов в социальных сетях.

В заключение необходимо отметить, что сообщества (блоги) обладают долгосрочной перспективой, и поэтому коммуникативная солидарность и коммуникативный конфликт будут проявляться до тех пор, пока существует общение — реальное и виртуальное. Реальному общению в большей степени присуща коммуникативная солидарность, в то время как виртуальное зачастую сопровождается коммуникативным конфликтом. В цивилизованном обществе необходимо четко разграничить понятия свободы слова и вседозволенности и нести ответственность не только за сказанное в реальности, но и написанное в виртуальном пространстве. Администрация сообщества (блога) не должна способствовать развитию коммуникативных конфликтов и в праве блокировать пользователей и ограничивать комментарии при проявлении негатива. Недопустимым является намеренное распространение информации, влекущей за собой межэтническую, религиозную или политическую рознь, в целях популяризации публичной группы. Искусственное симулирование коммуникативных конфликтов в социальных сетях приводит к дестабилизации в реальной жизни, обеднению языка и потере социокультурного богатства любого современного общества.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Батаева Е.В. Условия коммуникативной солидарности в диверсифицированном обществе. *Гуманитарный часопис*. 2015;(2):12–18.
2. Дюркгейм Э. Социология: ее предмет, метод, предназначение. М.: Юрайт; 2019. 308 с.
3. Лежебоков А.А., Сергодеева Е.А., Сергодеев В.А. Сетевые сообщества в социальных медиа Рунета. Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет; 2016. 182 с.
4. Lelong B. Grasping micro-macro-interactions in urban development politics: a multidimensional network approach to collective action. *Historical Social Research*. 2014;39(2):203–234.
5. Roth P. Including the diary method in the investigation of practices constituting social innovation networks. *Historical Social Research*. 2015;40(3):331–350.
6. Муравьева Н.В. Язык конфликта. М.: МЭИ; 2002. 264 с.
7. Щербинина Ю.В. Вербальная агрессия. М.: URSS; 2006. 360 с.
8. Волкова О.С. О тактиках толерантного речевого поведения в коммуникативной ситуации «Конфликт». *Вестник ВолГУ. Серия 2: Языкознание*. 2008;(2):137–141.

REFERENCES

1. Batayeva E.V. Conditions of communicative solidarity in a diversified society. *Humanitarian Magazine*. 2015;(2):12–18. (In Russ.).
2. Durkheim E. Sociology: its subject, method, purpose. Moscow: Urait; 2019. 308 p. (In Russ.).
3. Lezhebokov A.A., Sergodeeva E.A., Sergodeev V.A. Network communities in Runet social media. Stavropol: North Caucasian Federal University; 2016. 182 p. (In Russ.).
4. Lelong B. Grasping micro-macro-interactions in urban development politics: a multidimensional network approach to collective action. *Historical Social Research*. 2014;39(2):203–234.
5. Roth P. Including the diary method in the investigation of practices constituting social innovation networks. *Historical Social Research*. 2015;40(3):331–350.
6. Muravyova N.V. The Language of Conflict. Moscow: Moscow Power Engineering Institute (MPEI); 2002. 264 p. (In Russ.).
7. Shcherbinina Yu.V. Verbal aggression. Moscow: URSS; 2006. 360 p. (In Russ.).
8. Volkova O.S. On the tactics of tolerant speech behavior in communicative situation “Conflict”. *Bulletin of Volgograd State University. Series 2: Linguistics*. 2008;(2):137–141. (In Russ.).

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРАХ / ABOUT THE AUTHORS

Марьяна Ризоновна Кармова — старший преподаватель департамента английского языка и профессиональной коммуникации, Финансовый университет, Москва, Россия

Maryana R. Karmova — Senior Lecturer, Department of English Language for Professional Communication, Financial University, Moscow, Russia

<https://orcid.org/0000-0001-7393-0119>

mkarmova@fa.ru

Ольга Игоревна Максимова — старший преподаватель департамента английского языка и профессиональной коммуникации, Финансовый университет, Москва, Россия

Olga I. Maksimova — Senior Lecturer, Department of English Language for Professional Communication, Financial University, Moscow, Russia

<https://orcid.org/0000-0002-7096-4724>

oimaksimova@fa.ru

Конфликт интересов: авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.
Conflicts of Interest Statement: The authors have no conflicts of interest to declare.

Статья поступила 16.10.2022; принята к публикации 15.12.2022.

Авторы прочитали и одобрили окончательный вариант рукописи.

The article was submitted on 16.10.2022; accepted for publication on 15.12.2022.

The authors read and approved the final version of the manuscript.