

УДК 81'42: 004.738.5

ТОЛЕРАНТНОСТЬ РЕЧЕВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В ИНТЕРНЕТ-КОММУНИКАЦИИ (на материале интернет-дискуссий)¹

Наталья Васильевна Соловьева

к. филол. н., старший преподаватель кафедры русского языка и стилистики

Пермский государственный национальный исследовательский университет

614990, Пермь, ул. Букирева, 15. biserova@bk.ru

В статье рассматривается речевое взаимодействие коммуникантов в интернет-дискуссиях и описываются факторы, влияющие на толерантность речевого общения в этом жанре. Дискурсивный анализ интернет-текстов позволил сделать вывод о том, что специфика толерантного/интолерантного речевого поведения участников интернет-дискуссии обусловлена характером их коммуникативных интенций, которые находят отражение в соответствующих коммуникативных стратегиях и тактиках. Индивидуальные особенности личности коммуниканта, его интересы, установки, уровень владения речевой культурой во многом определяют результативность общения.

Ключевые слова: речевое взаимодействие; интернет-дискуссия; толерантное/интолерантное речевое поведение; коммуникативные стратегии и тактики.

Изучение функционирования категории толерантности в письменных научных дискуссиях привело нас к осознанию методологической сложности, связанной с поиском критериев для разграничения толерантного и интолерантного текста. Причем сложность, как правило, возникала при анализе текстов, в которых грань между толерантной и интолерантной зонами общения² была «расплывчатой», переходной. Это побудило нас разработать комплексный подход к изучению письменной научной дискуссии, который в дальнейшем позволил различать такие ее разновидности, как «позитивная», «негативная», «идеологически ориентированная» дискуссия. Основу предлагаемого подхода составили следующие критерии: 1) характер реализуемых авторами коммуникативных стратегий и тактик; 2) характер выражения коммуникативных целеустановок участников дискуссии; 3) тональность общения и коммуникативная заинтересованность; 4) отношение к предмету обсуждения и к содержанию сказанного оппонентом (оценка); 5) результативность дискуссии. Применение этого подхода позволило выявить и описать типы толерантного и интолерантного речевого поведения языковых личностей в научных дискуссиях³, что особенно актуально в плане разработки проблемы речевой индивидуальности ученого.

В настоящей статье мы обращаемся к анализу одного из диалогических жанров интернет-

коммуникации, а именно к дискуссиям, протекающим в формате интернет-форумов, с целью представить способы проявления толерантности/интолерантности в интернет-дискуссии и определить факторы, влияющие на толерантность речевого взаимодействия в этом жанре.

Толерантность, вслед за многими исследователями [Вепрева 2003; Гольдин 2001; Дымарский 2004; Иссерс 2001 и др.], рассматривается нами в качестве принципа речевой коммуникации, поскольку оказывается востребованной субъектом при его взаимодействии с *другим* (субъектом), т.е. в диалоге. Это готовность коммуникантов к сотрудничеству в противоречивых и конфликтных ситуациях с установкой на понимание противоположной позиции, *чужого* как *другого*.

Пересечение различных мнений, взглядов, точек зрения создает определенное поле напряжения в коммуникативном пространстве Интернета. В результате формируется соответствующая оппозиция «Я – Другой» («свой – чужой»), и это означает, что толерантность является существенной характеристикой интернет-общения, участвующей в регулировании и гармонизации коммуникативного процесса.

В плане предварительного обобщения выскажем следующее. Дискурсивный анализ интернет-текстов показал, что коммуникативное пространство Интернета можно разделить на две области, базирующиеся на бинарной оппозиции «толе-

рантность – интолерантность». Причем некоторые жанры обнаруживают закрепленность за определенной областью. Так, например, в ситуациях конфликтного общения в чатах, как правило, всегда демонстрируется интолерантное речевое поведение, сопровождающееся выражением речевой агрессии.

Особенность интернет-форумов состоит в том, что это общение с обратной связью и неограниченным доступом, которое осуществляется в условиях временной дистанции коммуникантов, что позволяет им более продуманно отбирать языковые средства и выстраивать свою речь. На форумах коммуниканты не просто высказывают свою точку зрения, но и стараются аргументировать ее, учитывая возможные возражения, обращая внимание на логичность рассуждений. Однако и в общении на форумах мы обнаружили очаги проявления интолерантности.

Соглашаясь с исследователями в том, что интернет-форум представляет собой гипержанр, который обладает определенным жанровым репертуаром [Рогачева 2011; Усачева 2010], мы, как уже было сказано, сосредоточились на анализе диалогов-дискуссий. Интернет-дискуссия – это жанр полилогического общения, в ходе которого участники обсуждают проблемы, спорные вопросы по определенной научной тематике. Поводом для дискуссии могут служить разногласия по актуальной для коммуникантов общей научной проблеме; потребность уточнения, объединения и систематизации знаний по этой проблеме; потребность совместного рассмотрения каких-либо неясных, неопределенных моментов; необходимость выработки взаимоприемлемых решений.

Проведенный анализ позволил сделать вывод о градуальном проявлении толерантности и установить, что толерантность речевого поведения в интернет-дискуссии зависит от индивидуальности личности участника и определяемой им коммуникативной целеустановки, а также анонимности/неанонимности общения. Для толерантного речевого поведения характерны установка коммуникантов на сотрудничество, проявление высокого уровня профессионализма участников и отказ от анонимности, что отражается в выборе кооперативных стратегий и тактик⁴. Интолерантное речевое поведение представлено конфликтными стратегиями и тактиками.

Перейдем к описанию толерантно организованных интернет-дискуссий, для которых характерны общность научных интересов коммуникантов и активное поддержание обратных связей, низкая доля эмоциональных компонентов, рациональная рефлексия над научными проблема-

ми, рациональная мотивация и тематическая устойчивость дискуссии. Участники таких дискуссий – это компетентные в данной области научных знаний лица, глубоко заинтересованные в обсуждаемой тематике (о чем свидетельствует широкое употребление специальной терминологии), нередко авторы размещенных на этом форуме работ. Они организуют дискуссии с целью обмена новым знанием, поиска решения конкретных проблем в соответствующей области знания, создания и поддержания контактов, связанных с профессиональной деятельностью, сферой интересов и наклонностей.

Следует подчеркнуть особо, что участники толерантно организованной интернет-дискуссии выступают не анонимно, а как персонифицированные пользователи, т.е. участник коммуникации – это узнаваемый *Другой*. Подтверждая «профессиональность» своего общения, они, кроме обращений по имени, отчеству, используют обращение «Уважаемый коллега!». Значимым показателем профессиональной культуры считается также соблюдение коммуникантами правил орфографии и пунктуации.

Установка на сотрудничество демонстрируется заинтересованностью всех участников интернет-дискуссии в конструктивном диалоге, их уважительным отношением друг к другу и реализуется в таких коммуникативных стратегиях, как стратегия повышения статуса собеседника, стратегия солидаризации, стратегия создания положительной тональности общения⁵. Обратимся к речевым иллюстрациям.

Стратегия повышения статуса собеседника ориентирована на развитие темы коммуникативного партнера и в связи с этим формирование позитивной оценки его личности и действий. Репертуар стратегии составляют тактики пояснения/развития темы собеседника, вызвавшей интерес у говорящего; выражения заинтересованности содержанием речи собеседника; выражения эмпатии и уважительного отношения к собеседнику. Например: *Глубокоуважаемый Владимир Павлович! Не могли бы Вы пояснить, что скрывается за фразой: «Социальная наука, развивающаяся свой методологический потенциал в Сети Интернет, приобретает визуальный характер во все более интенсивной форме»? Вроде бы и тексты остались прежними и научные журналы в основном закрыты для массового читателя (требуется подписка на электронный ресурс), переписка по электронной почте мало чем отличается от обычных писем, разве что скоростью доставки, да и Ваша статья выполнена по канону обычной научной публикации. Где здесь потенциал, визуальный характер и т.д.?*

Я бы не стал задавать этот вопрос, если бы не первая Ваша фраза о том, что весь текст носит гипотетический характер, а значит, подлежит эмпирической проверке. В рассмотренном примере смысл тактик раскрывают подчеркнуто уважительное обращение к адресату, корректно сформулированные вопросы с целью разъяснения содержания прочитанного. Заметим, что вопросы основываются на всестороннем изучении позиции оппонента, подкрепляются примерами и выражают побуждение к обсуждению в толерантной речевой форме

Стратегия солидаризации направлена на демонстрацию общности профессиональных интересов с коммуникативным партнером и реализована в тактиках интеграции, выражения согласия с собеседником, присоединения к его мнению, совета, рекомендации, пожелания, благодарности и др.: 1) *Благодарю Вас за комментарий к моему докладу* (выражение благодарности) *Язык, несомненно, является одним из важнейших элементов конструирования сообщества* (выражение согласия). *Ваши размышления натолкнули меня на необходимость уточнения некоторых своих позиций...*(присоединение к мнению коммуникативного партнера). 2) *Уважаемый Вячеслав! С Вашими замечаниями трудно не согласиться* (выражение согласия с замечаниями собеседника). 3) *Уважаемая Анна! Благодарю Вас за вопрос. В материалах конференции (см. сессию Интернет как инструмент исследования) Вы сможете найти подробные описания возможностей, плюсов и минусов интернет-опросов* (ответ на вопрос и рекомендация).

Широкая осведомленность коммуникантов о предмете речи и взаимная заинтересованность в обсуждении служат важным условием позитивного результата диалога, итогом которого всегда является не просто обмен мнениями или механическое суммирование разных мнений, а всегда нечто большее: приобретение новых знаний (например, выработка или уточнение единой классификации и т.п.) или прояснение непонятной ранее позиции. Участники из сказанного стараются извлечь новую информацию, преимущественно позитивно оценивая ее значимость и не указывая без необходимости на негативную оценку; при несогласии с точкой зрения оппонента они стремятся приводить объективные аргументы, причем убедительные не только для себя, но и для других участников обсуждения. В связи с этим необходимо сказать о коммуникативной **стратегии создания положительной тональности общения**, конституируемой тактиками выражения позитивной оценки информа-

ции, положительного эмоционального состояния говорящего, снижения категоричности высказываний: ... *Отрадно, что* (синтаксическая конструкция, передающая положительные эмоции) *там представлены любопытные данные положительного опыта проведения опросов* (использование прилагательных со значением позитивной оценки) *в российской сети. Я могу высказать свое мнение (не претендуя на обобщение)* (выражение некатегоричности).

Однако анализ материала позволил зафиксировать и нетолерантное – конфликтное – речевое поведение участников дискуссий на интернет-форумах, обусловленное отсутствием целеустановки на кооперативное общение. Нетолерантное речевое поведение участников интернет-дискуссий отражается в использовании конфликтных коммуникативных стратегий: понижения статуса собеседника, противостояния, создания негативной тональности общения.

На наш взгляд, переход на конфликтное общение можно объяснить, во-первых, неоднородностью интернет-аудитории: участники обладают разным профессиональным статусом, разным уровнем компетентности по обсуждаемой проблематике и разным уровнем владения нормами речевого поведения; во-вторых, анонимностью коммуникантов, которая способствует снижению уровня коммуникативной ответственности.

В связи с последним комментарием уточним нашу позицию. Анонимность в данном случае понимается как отсутствие персонификации: нет указания на автора, но при этом участник дискуссии не прибегает к «репрезентационным маскам». Те интернет-тексты, в которых речевое взаимодействие осуществляется от лица создаваемых пользователями образов, не входили в материал нашего исследования. В таком случае проблема речевого взаимодействия в интернет-сфере осложняется проблемой речевой самоидентификации, и тогда с позиций толерантности необходимо оценивать речевое поведение создаваемого пользователем речевого портрета (подробнее см.: [Лутовинова 2009; Рогачева 2011; Селютин 2009; Шаповалова 2008]).

Перейдем к характеристике выявленных стратегий и тактик. **Стратегия понижения статуса собеседника** ориентирована на формирование негативной оценки личности адресата и его действий и может быть реализована в соответствующих тактиках, а также тактиках обвинения, упрёка, колкости, иронизирования, намека, указания на некомпетентность адресата, навешивания ярлыков. В диалогах участников вместо глубокого всестороннего анализа позиции собеседника и выдвижения аргументов «за» или «про-

тив» демонстрируется категорично выраженная негативная оценка профессиональных качеств его личности, например: *Вы очень лихо рассуждаете о системе, о которой не имеете ни малейшего представления* (тактика указания на некомпетентность адресата). *К последнему абзацу я бы добавил, что именно госчиновники не понимают в этом деле ничего. Сколько я ни сталкивался с ними на разных конференциях по наркомании, – тотальная их некомпетентность просто шокировала. Также автор темы в этом ничего не понимает и говорит лишь толку лучше, чем чиновник. (Чиновники просто даже не ставят таких вопросов)* (тактика навешивания ярлыков).

В предложенном примере негативная оценка формируется за счет использования языковых единиц соответствующей семантики (*очень лихо, тотальная некомпетентность, шокировала*), синтаксических конструкций, передающих отрицание (*не имеете ни малейшего представления, ничего не понимает*), а также вследствие некорректного сравнения адресата с чиновником и уподобления первого последнему, причем слово «чиновник» контекстуально нагружено неодобрительной оценкой. Заметим, что однозначно негативное восприятие личности собеседника, выраженное в категоричной речевой форме, придает диалогу в целом негативную тональность, что позволяет нам выделить в качестве фоновой (второстепенной) **стратегию создания негативной тональности общения**.

Приращение социального и профессионального статуса собеседника приводит к нарушению баланса ответственности за процесс и результат общения и – как следствие – к разрыву коммуникативного контакта, инициируемому одной из сторон: *Зря я сюда написала, я это уже поняла. А сравнивать меня с чиновником очень глупо, я же подписалась студенткой, ну а утверждать, что я ничего не понимаю – вот знание психологии во всем великолепии!* (эмоционально-оценочное выражение несогласия)... *Все, всем спасибо, прошу не беспокоить* (тактика разрыва контакта).

Рассмотрим еще один пример, в котором наряду со стратегией понижения статуса собеседника используется **стратегия противостояния**, направленная на подчеркивание контрастности взглядов коммуникантов, неприятия говорящим позиции собеседника: *Используете к месту и не к месту терминологию, причем, зачастую, некорректно. В общем, Вы – молодой человек лет 23-25, склонны к поучениям и безапелляционности суждений, с высшим образованием, не служивший в армии, из благополучной обеспеченной*

семьи. Инфантильны. Знания: немного, обо всем и бессистемно. Не наложены на свой жизненный опыт, так как его банально нет (тактики выражения негативной оценки личности собеседника и указания на его некомпетентность). (...) **Мнение Ваше мне необязательно, поверьте. А Вам может и пригодится** (тактика оппозиционирования формируется семантической оппозицией с привлечением противительного союза). *И самое главное – Ваши знания мертвы.*(...)

– (...) *Правы только насчет высшего образования* (тактика колкости).

– (...) *С такими разговаривать как с сектантами* (тактика навешивания ярлыков)... *Далее смысла переписываться в этой теме не вижу* (тактика разрыва контакта, которая, по существу, свидетельствует об убежденности говорящего в своем социальном и профессиональном превосходстве над собеседником).

Высокая степень конфликтности общения, отсутствие заинтересованности в предмете обсуждения уводит коммуникантов от цели дискуссии, превращая порой последнюю в ссору.

Итак, коммуникативные намерения участников интернет-дискуссии определяют направленность и результативность речевого взаимодействия в диалоге. Толерантное речевое общение – это кооперативное общение, которое предполагает уважение коммуникантов друг к другу, взаимную заинтересованность и ответственность за процесс и результат речевого взаимодействия. Для такого общения характерны широкое использование уважительных обращений, этикетно сформулированных вопросов, языковых единиц со значением позитивной (рациональной и эмоциональной) оценки, согласия, некатегоричности и т.п. Интолерантное речевое общение – это конфликтное общение, демонстрирующее отсутствие установки на конструктивный диалог, нежелание коммуникантов (или чаще одного из коммуникантов) разделить точку зрения собеседника и проявить уважение к нему, что отражается в употреблении соответствующих языковых средств – лексических единиц со значением негативной оценки; синтаксических конструкций, передающих отрицание, противопоставление, категоричность, негативные эмоции; сравнений, нарушающих этические нормы.

Примечания

¹ Исследование выполнено при финансовой поддержке Российского гуманитарного научного фонда (грант 11-34-00332a2 «Толерантность в речевой коммуникации»).

² Термины И.Н.Борисовой (подробнее см.: [Борисова 2001]).

³ См.: *Соловьева Н.В.* Типы речевого поведения в научном дискуссионном тексте // Вестн. Кемеров. гос. ун-та. 2011. №1(45). С.180–184.

⁴ Под коммуникативной стратегией понимается «совокупность речевых действий, направленных на решение общей коммуникативной задачи (цели) говорящего»; коммуникативная тактика – «одно или несколько действий, которые способствуют реализации стратегии» [Иссерс 1999: 109–110]. Коммуникативная тактика манифестируется через коммуникативный ход – речевой прием, который определяется как вербальное выражение тактики.

⁵ Классифицируя стратегии и тактики, используемые в интернет-дискуссии, мы опираемся на теоретические разработки О.С.Иссерс и А.В.Ланских [Иссерс 1999; Ланских 2008].

Список литературы

Борисова И.Н. Русский разговорный диалог: структура и динамика. Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2001. 408 с.

Вепрева И.Т. Вербализация метаязыкового сознания как реализация принципа толерантности // Философские и лингвокультурологические проблемы толерантности / отв. ред. Н.А.Купина и М.Б.Хомяков. Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2003. С.155–168.

Гольдин В.Е. Толерантность и проблемы современной культуры речи // Лингвокультурологические проблемы толерантности: тез. докл. Междунар. науч. конф. Екатеринбург, 24–26 октября 2001 г. Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2001. С.184–187.

Дымарский М.Я. Принцип толерантности и некоторые виды коммуникативных неудач // Культурные практики толерантности в речевой коммуникации / отв. ред. Н.А.Купина и

О.А.Михайлова. Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2004. С.74–87.

Иссерс О.С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи / Омск. гос. ун-т. Омск, 1999. 285 с.

Иссерс О.С. Максимум толерантности в аспекте коммуникативных стратегий и норм // Лингвокультурологические проблемы толерантности: тез. докл. Междунар. науч. конф. Екатеринбург, 24–26 октября 2001 г. Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2001. С.217–218.

Ланских А.В. Речевое поведение участников реалити-шоу: коммуникативные стратегии и тактики: автореф. дис. ... канд. филол. наук. Екатеринбург, 2008. 22 с.

Лутовинова О.В. Лингвокультурологические характеристики виртуального дискурса. Волгоград: Изд-во ВГПУ «Перемена», 2009. 496 с.

Рогачева Н.Б. О «вторичности» речежанровой компетенции // Жанры речи: сб. науч. ст. Саратов: Изд. центр «Наука», 2011. Вып.7. Жанр и языковая личность. С.59–86.

Селютин А.А. Коммуникативная толерантность в виртуальном пространстве: на примере анализа текстов социальных сайтов: дис. ... канд. филол. наук. Челябинск, 2009. 247 с.

Усачева О.Ю. О построении модели жанров интернет-коммуникации // Русский язык: исторические судьбы и современность: IV Междунар. конгресс исслед. рус. яз. (Москва, МГУ им. М.В.Ломоносова, филол. фак-т, 20–23 марта 2010 г.): труды и материалы / сост. М.Л.Ремнёва, А.А.Поликарпов. М.: Изд-во МГУ, 2010. С.790–791.

Шапвалова Н.Г. Модель конфликтной языковой личности участника массмедийного дискурса (на материале радио, телевидения и Интернета): автореф. дис. ... канд. филол. наук. Саратов, 2008. 21 с.

TOLERANCE OF VERBAL INTERACTION IN INTERNET-COMMUNICATION (ON THE BASIS OF THE INTERNET-DISCUSSIONS)

Natalia V. Soloviyova

Senior Lecturer of Russian Language and Stylistics Department
Perm State National Research University

The paper is devoted to the speakers' verbal interaction in the Internet-discussions and the factors influencing the tolerance of verbal communication in this genre. The discursive analysis of the Internet-texts leads to the conclusion that the specificity of tolerant/intolerant verbal behaviour of the Internet discussion participants is determined by the character of their communicative intentions, which are embodied in corresponding communicative strategies and tactics. Individual characteristics of the speaker, his interests, guidelines and level of verbal culture determine the effectiveness of communication.

Key words: verbal interaction; Internet-Discussion; tolerant/intolerant verbal behaviour; communicative strategies and tactics.