

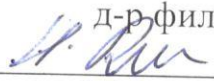
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ИНСТИТУТ ФИЛОЛОГИИ И ЖУРНАЛИСТИКИ  
Кафедра английского языка

РЕКОМЕНДОВАНО К ЗАЩИТЕ  
В ГЭК И ПРОВЕРЕНО НА ОБЪЕМ  
ЗАИМСТВОВАНИЯ

Заведующий кафедрой,

д-р филол. наук, профессор

 Н.Н. Белозёрова

26 июня 2017 г.

## МАГИСТЕРСКАЯ РАБОТА

ПРАГМАТИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ТРОЛЛИНГА НА Q&A  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ САЙТАХ

45.04.02 Лингвистика

Магистерская программа

«Теория и практика преподавания иностранных языков и культур»

Выполнил  
студент 2 курса  
очной формы обучения



Пахомов Максим Васильевич

Руководитель работы  
канд. филол. наук, доцент



Михалькова Елена Владимировна

Рецензент  
канд. филол. наук, доцент



Антонова Светлана Николаевна

г. Тюмень, 2017

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ИНСТИТУТ ФИЛОЛОГИИ И ЖУРНАЛИСТИКИ  
Кафедра английского языка

РЕКОМЕНДОВАНО К ЗАЩИТЕ  
В ГЭК И ПРОВЕРЕНО НА ОБЪЕМ  
ЗАИМСТВОВАНИЯ  
Заведующий кафедрой,  
д-р филол. наук, профессор  
\_\_\_\_\_ Н.Н. Белозёрова  
\_\_\_\_\_ 2017 г.

**МАГИСТЕРСКАЯ РАБОТА**

ПРАГМАТИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ТРОЛЛИНГА НА Q&A  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ САЙТАХ

45.04.02 Лингвистика  
Магистерская программа  
«Теория и практика преподавания иностранных языков и культур»

Выполнил  
студент 2курса  
очной формы обучения

Пахомов Максим Васильевич

Руководитель работы  
канд.филол.наук,доцент

Михалькова Елена Владимировна

Рецензент  
канд.филол.наук,доцент

Антонова Светлана Николаевна

г. Тюмень, 2017

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	2
Глава 1. Троллинг как феномен коммуникации в виртуальных сообществах.....	5
1.1 Интернет-коммуникация, ее сущность и особенности.....	5
1.2 Троллинг как феномен коммуникативного поведения в Сети.....	16
1.3 Мотивы и типы Интернет-троллей.....	19
1.4 Троллинг и проблема регулирования девиантного коммуникативного поведения в виртуальных сообществах.....	27
Глава 2. Прагматические особенности троллинга в пространстве Q&A сайтов....	34
2.1 Типы и особенности Q&A сайтов.....	34
2.2 Отношение администрации Q&A сайтов к троллингу.....	38
2.3 Анализ троллинга на Q&A сайтах на примере темы «Образование»....	41
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	66
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	68
ПРИЛОЖЕНИЯ	

## ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время все чаще актуализуется проблема различных аспектов Интернет-коммуникации. Основными площадками ее являются форумы, чаты, социальные медиа, блоги, различные новостные сайты, имеющие модуль «Комментариев», в т.ч. Q&A («вопросно-ответные») сайты. Поскольку данные сайты подразумевают Интернет-коммуникацию между людьми, они не свободны от различных видов неэтичного поведения, включающего троллинг. Стремительное развитие троллинга в коммуникативном онлайн-пространстве позволяет говорить о данном явлении как влиятельном совершенствующемся виде коммуникации. Знание особенностей коммуникативного поведения и механизмов функционирования троллинга имеет большое значение как для лингвистики, так и для реальных пользователей Интернета. Несмотря на то, что рассматриваемый феномен изучен в перспективе различных вопросов, работ, посвященных анализу особенностей троллинга на Q&A образовательных сайтах с лингвистической точки зрения, нами практически не выявлено. При этом данная тема представляется важной, поскольку вопросно-ответные сайты пользуются большой популярностью. Указанные обстоятельства определяют **актуальность** данного исследования.

Анализ интернет-коммуникации, являясь объектом междисциплинарного изучения, находится в русле утвердившейся на данный момент в языкознании и других гуманитарных науках антропоцентрической научной парадигмы. **Объектом** данного исследования является вербальная коммуникация на Q&A сайтах. **Предметом** выступает троллинг как форма виртуальной коммуникации.

**Цель работы** состоит в том, чтобы раскрыть прагматические особенности троллинга в пространстве Q&A сайтов.

Цель обуславливает постановку и решение следующих **задач**:

- выявление и анализ специфики Интернет-коммуникации;
- описание троллинга как разновидности девиантного коммуникативного поведения в Интернете;
- выявление и анализ мотивов и типов Интернет-троллей;
- рассмотрение особенностей Q&A сайтов, в том числе образовательных;
- анализ проблемы распознавания и регулирования троллинга на образовательных Q&A сайтах.

**Степень разработанности проблемы.** К проблематике троллинга обращались С. В. Масленченко, исследовавший субкультуру хакеров, М. С. Рыжков, анализирувавший речевые стратегии участников Интернет-дискурса, А. В. Белозерцев, занимавшийся вопросом лично-ориентированной коммуникации, П. В. Шкапенко, проведший исследование прагмалингвистических принципов Интернет-дискурса, И. В. Ксенофонтова, затронувшая специфику сетевой коммуникации в условиях анонимности, О. Н. Анкудинова, проанализировавшая специфику современной Интернет-коммуникации на примере социальных сетей, Т. Ю. Виноградова, уделившая внимание специфике общения в Интернете и др.

**Новизна** исследования заключается в том, что троллинг в пространстве Q&A образовательных сайтов не изучен с лингвистической точки зрения.

**Методы и методики исследования.** Основными методами и методиками, использованными в данной работе, являются метод системно-функционального анализа языковых единиц, описательно-аналитический метод, метод контекстуального анализа, метод компонентного анализа, метод сопоставительного анализа, метод прагматического анализа стратегий и тактик коммуникации. На отдельных этапах исследования использовался также статистический метод.

Исследование осуществлено на **материале** более 200 комментариев на русском и английском языках, взятых с Q&A («вопросно-ответных») сайтов. Во всех комментариях либо встречается троллинг, либо способы защиты от него.

Цель и задачи определяют **структуру** работы, которая состоит из введения, двух глав, заключения и библиографического списка, включающего 66 наименований.

## ГЛАВА 1. ТРОЛЛИНГ КАК ФЕНОМЕН КОММУНИКАЦИИ В ВИРТУАЛЬНЫХ СООБЩЕСТВАХ

### 1.1 Интернет-коммуникация, ее сущность и особенности

В настоящее время в условиях активного развития сети Интернет и включения все большего числа людей в пространство виртуальной коммуникации исследователи все чаще обращаются к проблеме Интернет-коммуникации. В связи с этим Мануэль Кастельс в работе «Галактика Интернет [Кастельс 2004]. Размышления об Интернете, бизнесе и обществе», вышедшей на русском языке в 2004 году, рассуждает о «реальной виртуальности» не только социальных практик, но и моделей межличностной и массовой коммуникации. Личное стремление человека к коммуникации, наличие доступа в Интернет, общие цели, свобода для самовыражения, умение работать с информацией являются основой для создания сетевых сообществ. Кастельс отмечает, что благодаря коммуникационным возможностям Интернета «онлайновое социальное взаимодействие играет все возрастающую роль в общественной организации в целом» [Кастельс 2004, 4].

Действительно, начиная с 90-х гг. прошлого столетия, можно наблюдать ускоренную динамику развития виртуальных сообществ (англ. «virtual community») – самоорганизующейся сети интерактивных коммуникаций в киберпространстве, объединяющей пользователей вокруг каких-либо общих интересов или целей (хотя иногда коммуникация становится самоцелью) [Окушова 2017]. Они активно структурируются, профилируются; множатся как сами сети, так и их участники: клонируются, взаимно пересекаются, приумножая возможности обмена различными видами контента и перекрестных ссылок. Увеличивается и доля людей, включенных в активные формы социального поведения в виртуальном пространстве. Глобальные Интернет сети объединяют сегодня сотни миллионов участников независимо от пола, возраста, уровня

образования и национальной принадлежности. В эпоху «текущей современности», по выражению З. Бауман [Бауман 2008], Интернет уже давно не является радикально новым средством коммуникации, а глубоко вовлечен в циклы повседневной жизни общества. Он все больше берет на себя роль канала коммуникации, стимулируя «новые социокультурные процессы» [Иванов 2000, 53], становясь особой средой общения.

Следует отметить, что существуют различные подходы к определению и описанию коммуникативных действий человека в Сети. Для их наименования используются такие термины, как интернет-коммуникация, виртуальная / сетевая коммуникация, компьютерно-опосредованная коммуникация, виртуальный дискурс, Интернет-дискурс и др. [Горошко 2012, 23], что в определенной степени связано с лингвистическим направлением, в котором осуществляется то или иное исследование. По мнению Е.И. Горошко, термин дискурс чаще употребляется в работах, посвященных деятельностному аспекту общения, в то время как термин электронная коммуникация фигурирует чаще в исследованиях, нацеленных на изучение влияния технологий на коммуникативный процесс и их последствий [Горошко 2012, 24]. В данной работе мы будем придерживаться термина «интернет-коммуникация», поскольку оно наиболее адекватно отражает общение в Сети, осуществляемое как с помощью компьютеров, так и других устройств, имеющих доступ в Интернет.

Прежде чем перейти к проблеме определения интернет-коммуникации, следует заметить, что в традиционном представлении коммуникация есть процесс передачи информации между адресантом (отправителем информации) и адресатом (получателем информации). Иначе говоря, в основе коммуникации лежит известная схема «источник – канал (передачи информации) – адресат (аудитория)» [Шеннон 1963]. Однако при рассмотрении Сети каждый из элементов данной цепочки претерпевает изменения. Источником сообщения выступает как один человек, так и целая социальная группа. Само сообщение



может быть традиционной журналистской или научной статьей, а может явиться простой беседой в чате. Получатель (или аудитория) данного послания варьируется от одного до нескольких миллионов [Черных 2007, 199]. Что важно, в Сети информация постоянно меняется. Веб-страницы, как правило, не сохраняются в неизменном виде, но постоянно совершенствуются.

Попробуем ответить на вопрос, какова природа и специфика интернет-коммуникации. Анализ литературы по рассматриваемому вопросу показывает, что существующие определения данного феномена требуют уточнений и дополнений. К примеру, описание интернет-коммуникации как «вербального и невербального взаимодействия коммуникантов в сети Интернет» [Землякова 2010, 9] явно слишком неполно. Определение Интернет-коммуникации И. Н. Розиной как «использования людьми электронных сообщений (чаще мультимедийных) для формирования знаний и взаимопонимания в разнообразных средах, контекстах и культурах» [Розина 2005, 32] содержит такой важный элемент, как цель, однако последняя – «формирование знаний и взаимопонимания» – не учитывает типы деструктивного речевого поведения, прежде всего, троллинг.

С учетом нашей темы мы предлагаем опираться на следующее общее определение коммуникации, которое можно адаптировать под специфику рассматриваемого феномена. Коммуникация – это «социально обусловленный процесс передачи и восприятия информации как в межличностном, так и в массовом общении в различных дискурсах (от персонального до институционального) по разным каналам при помощи различных вербальных и невербальных языковых средств» [Матусевич 2016, 39]. Интернет-коммуникация в таком случае представляет собой «социально обусловленный процесс передачи и восприятия информации как в межличностном, так и в массовом общении в различных дискурсах (от персонального до институционального), имеющий место в сети Интернет и осуществляемый с различными целями при помощи различных вербальных и невербальных языковых средств» [Грушевицкая, Попков, Садохин

2003, 81]. Безусловно, предложенная дефиниция не учитывает определенных нюансов, тем не менее, на наш взгляд, она контекстуально релевантна для рассмотрения феномена троллинга.

Одного определения, однако, недостаточно для описания коммуникации в Сети. Поскольку коммуникативное пространство представляет собой некую среду, особенности которой накладывают отпечаток на процесс коммуникации, попытаемся идентифицировать особенности Интернет-пространства. Как правило, здесь выделяют следующие характерные черты: отсутствие централизованной организационной структуры; высокая скорость распространения информации; сетевой характер распространения информации; интерактивность коммуникации [Шабшин 2005, 163]; автономность (существование собственных временно-пространственных характеристик и законов жизнедеятельности) [Горошко 2012, 40] и т.д. В свою очередь, Интернет-коммуникация отличается интерактивностью, гипертекстуальностью, лингвосомиотичностью, стилистической разноуровневостью, глобальностью, креативностью, дистантностью, анонимностью, добровольностью контактов, жанрогенностью, стилистической разноуровневостью, эмоциогенностью, компенсаторной виртуальной эмоциональностью, дискурсивностью, концептогенностью и т.д. [Сергодеев 2012, 60-67].

Под интерактивностью имеется в виду ориентация на индивидуальное и избирательное использование информации. Гипертекстуальность связана с представлением о тексте, содержащем систему ссылок на свои собственные и чужие тексты, поэтому гипертекст как носитель информации является не «закрытым», а принципиально «открытым» текстом. Гипертекстуальность характеризуется как предельная моделируемость «виртуального» пространства [Крупенникова, Курбатов 2014, 65], в рамках которого пользователь может сам организовывать текстовое пространство приемлемым для него образом. Глобальность коммуникации подразумевает предельное расширение пространства

общения. Под дистантностью понимается удаленность участников коммуникации друг от друга в пространстве и во времени [Галичкина 2012, 60]. Анонимность Интернет-коммуникации создает мощный потенциал для самопрезентации. Она лингвосомиотична, поскольку обрастает новой системой невербальных знаков, кодов и символов, с одной стороны; с другой – порождает новые лингвознаки, новые лексико-семантические системы в виде вербальных знаков как первичной, так и вторичной номинации [Галичкина 2012, 61].

Интернет-коммуникация выделяется жанрогенностью (в ее рамках продуцируются тексты разных жанров), а также стилистической разноуровневостью, отличаясь разнообразием социальных регистров взаимодействия и стилей – от возвышенного до жаргона [Галичкина 2012, 61]. Эмоциогенность Интернет-коммуникации заключается в создании коммуникативной среды обмена оценками и тем самым провоцировании события с разным эмотивным потенциалом (позитивным, нейтральным, негативным) [Галичкина 2012, 61]. Под компенсаторной виртуальной эмоциональностью понимается различные ограничения виртуальной коммуникации компенсируются возможностью активного использования разного рода значков, созданных специально для обозначения эмоций («смайликов») [Митягина 2012, 279]. Интернет-коммуникация дискурсивна, так как способствует порождению, взаимопроникновению, трансформации и исчезновению текстов самого широкого спектра тем и жанров; дискурсогенна, так как порождает разного вида дискурсы, которые соприкасаются, образуют системы и подсистемы, отражая многочисленные социальные потребности, мотивы, интенции и установки; концептогенна, поскольку в процессе ее осуществления пересматриваются и уточняются ранее сформированные концептосферы, а также формируются новые концептосферы [Галичкина 2012, 61-62; Шабшин 2005, 165].

Следует заметить, что виртуальное пространство позволяет пользователю быть креативным, осуществляя конструктивную деятельность и изобретая

множество самопрезентаций [Сергодеев 2012, 135]. Под самопрезентацией личности в Интернет-коммуникации понимается «процесс сознательного и неосознанного предъявления личностью себя при помощи вербальных и невербальных средств коммуникации с целью формирования определенного впечатления у собеседника по интернет-общению и построения дальнейшей коммуникации с ним» [Анкудинова 2009, 14]. При этом самопрезентация в Интернет-коммуникации отличается некоторыми особыми свойствами, которые не были актуальными в других видах общения. В частности, О. А. Гримов указывает на то, что взаимодействие в киберпространстве описывается в терминах «вариативного множественного (во многом – игрового) процесса, направленного, в первую очередь, на создание альтернативного Я-образа», своего рода «маски», имеющей мало общего с реальным «Я» пользователя [Гримов 2013, 60]. Другими словами, виртуальное пространство – это «игровая площадка для вариативности презентаций»: реальные презентации «начинают трансформироваться, затем вырабатываются собственные формы самопредставления» [Гримов 2013, 60].

Открытое и динамичное коммуникативное пространство Интернета становится той средой, в которой каждый субъект стремится быть представленным. Интернет-пользователь выбирает нужные и интересные для себя «места обитания»: форумы, сети, блоги и др., где он встраивается в систему интеракций и определяет, в первую очередь, приемлемые для себя стратегии, исходя из специфики интернет-коммуникации [Окушова 2017]. Практически в любом виртуальном сообществе существует отдельное поле для ввода своих данных, где участники вписывают свои основные характеристики и дополнительную информацию, связанную со сферами интересов и увлечений. Благодаря отсутствию физических контактов пользователей друг с другом, участники виртуальных сообществ могут создавать любой желаемый образ своего виртуального Я.

Таким образом, возможность сохранять анонимность и принимать различные образы является одной из важнейших особенностей Интернет-коммуникации. Анонимность общения в Интернете обогащает потенциал самопрезентации человека, предоставляя ему возможность конструировать любое впечатление о себе. Пользователь обладает большей свободой высказываний (вплоть до оскорблений), может передавать ложную информацию, вводить в заблуждение. Пользователь волен давать выход как положительным, так и отрицательным эмоциям, быть откровенным даже в очень личных аспектах, а также удовлетворять различные потребности, в том числе деструктивные (оскорбление других и т.д.). При этом пользователь практически не получает за подобные действия наказания или отрицательной оценки. Хотя здесь существуют свои правила регулирования девиантного поведения, которые будут рассмотрены нами в соответствующем параграфе.

В условиях физической непредставленности участников коммуникации виртуальное пространство позволяет конструировать пол, возраст, социальный статус, внешнюю привлекательность или непривлекательность. Это реализуется в том числе через фейк – второй или более зарегистрированный на ресурсе аккаунт одного человека [Анкудинова 2009, 21]: от создания совершенно искусственных персонажей до подделки страниц других людей, включая известных личностей, публичных деятелей. Здесь могут проигрываться нереализуемые вне виртуальной реальности роли, сценарии выходящего за норму поведения. Более того, благодаря анонимности пользователи могут выбирать любые коммуникативные стратегии и тактики, в том числе несвойственные их поведению в обычной жизни. Рассматривая концепцию игры Й. Хейзинги, который в своей книге «Номо Ludens» утверждает, что игра пытается выработать новые формы жизни, будучи социальным инструментом адаптации к изменяющимся окружающим условиям [Хейзинга 1997], О. Н. Анкудинова справедливо замечает, что на современном этапе становится удобнее прорабатывать игровые сценарии в виртуальном

пространстве, нежели в реальности, что обуславливает активное включение в процесс социальной игры в Интернете [Анкудинова 2009, 22].

Физическая непредставленность, удаленность участников Интернет-коммуникации, возможность анонимности и конструирования желаемой самопрезентации, а также наличия различных самопрезентацией одного и того же пользователя (фейков) оказывают существенное влияние на такой фактор анализа речевого поведения в Сети, как связь речи с целостной когнитивной и эмоционально-личностной сферой говорящего («языковой личности») [Олешков 2006, 4]. Дело в том, что в Интернете сложно выявить реальные, невыдуманные, индивидуальные особенности личности интерактантов, включающие в себя биологические (возраст, пол, этническая принадлежность и др.), социальные (профессия, статус и т. д.) и психологические характеристики (постоянные или временные состояния: характер и настроение).

Следует отметить, что виртуальный дискурс отличается наличием различных стратегий коммуникативного поведения. Коммуникативная стратегия при этом понимается как часть коммуникативного поведения или коммуникативного взаимодействия, как «совокупность запланированных говорящим заранее и реализуемых в ходе коммуникативного акта теоретических ходов, направленных на достижение коммуникативной цели» [Клюев 2002, 18]; как «общая рамка, канва поведения» [Черногрудова 2008, 42]; как «линия речевого поведения, принятая на основе осознания коммуникативной ситуации в целом и направленная на достижение конечной коммуникативной цели (целей) в процессе речевого общения» [Сковородников 2004, 6].

Что касается формирования и реализации коммуникативной стратегии, анализ научной литературы по данной проблеме показал, что в целом исследователи выделяют следующие шаги:

- 1) Осознание коммуникативной ситуации.

- 2) Определение цели коммуникации и выбор соответствующей стратегии.
- 3) Выбор и планирование этапов реализации стратегии, совокупности речевых тактик.
- 4) Выбор и организация речевых действий.
- 5) Поэтапная реализация стратегии и контроль над ее осуществлением.
- 6) Результат (перлокутивный эффект) реализации стратегии.

Важно отметить, что «каждая речевая стратегия характеризуется набором речевых тактик – конкретных речевых ходов (этапов) в процессе осуществления речевой стратегии. Тактика представляет собой речевое действие (речевой акт или совокупность нескольких речевых актов), соответствующее тому или иному этапу в реализации речевой стратегии и направленное на решение частной коммуникативной задачи данного этапа [Сковородников 2004, 6].

Коммуникативные стратегии могут быть типологизированы различным образом. Применительно к проблеме троллинга нам представляется релевантным выделение кооперативных и некооперативных стратегий в соответствии с критерием отношения участников диалога к принципу организации речевого общения [Немыка, Ушаков 2012, 68]. К *кооперативным стратегиям* относят информативные и интерпретативные диалоги и полилоги (сообщение информации, выяснение истинного положения вещей и др.). *Некооперативные стратегии* включают диалоги и полилоги, основанные на нарушении правил речевого общения и нарушающие благожелательную атмосферу коммуникативного пространства (конфликты, ссоры, угрозы, проявление агрессии и др.) [Немыка, Ушаков 2012, 68].

В данной связи невозможно пройти мимо некоторых важнейших терминов конфликтологии. Лингвистические (речевые) конфликты изучаются лингвоконфликтологией, рассматривающей противостояния двух и более коммуникантов, связанных в едином коммуникативном событии, обусловленном

разными факторами: психическими, социальными, этическими и т. д. [Крамкова 2011, 332].

В конфликтных ситуациях главную роль играют т.н. конфликтогены – вербальные и невербальные знаки, а также действия (или бездействие), способствующие возникновению и развитию конфликта. При этом «одиночный» конфликтоген, как правило, не приводит к конфликту. Необходима «цепочка конфликтогенов», в результате чего возникает т.н. эскалация.

К вербальным конфликтогенам можно отнести следующие языковые единицы: многозначные слова и омонимы вне достаточно развернутого контекста, ненормативная (обценная, инвективная) лексика, негативная оценочная лексика, слова-агноримы, а также сленгизмы, жаргонизмы, арготизмы и т.п., которые в культурно-речевом аспекте могут способствовать умалению самооценки собеседника. Конфликтогены также включают слова, имеющие неприятные, нежелательные или неэтичные ассоциации, в результате чего создается напряженная ситуация, взаимонеприятие коммуникантов [Крамкова 2011, 332]. Конфликтогенной силой обладает переход с местоимения «вы» на «ты» без санкции на то собеседника. Вообще, как отмечает М. Кронгауз, в настоящее время наблюдается тенденция обновления т.н. слов ненависти, языка вражды [Интервью с Максимом Кронгаузом 2015], наклеивания ярлыков, особенно в масштабных политических конфликтах. Многие понятия обесмысливаются сводятся до ярлыка: в частности, «патриот», «демократ», «либерал» перестали восприниматься как слова, наполненные смыслом, а выступают в качестве ярлыков для обозначения принадлежности к той или иной группе. М. Кронгаузом также отмечается отказ от восприятия иронии, попытка навязать серьезную тональность спору, например, в дискуссиях на тему гендера и феминизма, где одна из сторон считает иронию недопустимой в коммуникации на подобную тему и каждую шутку рассматривает как оскорбление [Интервью с Максимом Кронгаузом 2015].



В целом, существуют негласные правила, регламентирующие общение (эстетические, социальные и моральные, например, предписание быть вежливым), несоблюдение которых будет свидетельствовать о некооперативном поведении собеседников. Одним из наиболее известных исследователей правил речевой коммуникации является лингвист и философ Герберт Пол Грайс, который в качестве основы коммуникации полагает принцип кооперации: «Твой коммуникативный вклад на данном этапе / шаге диалога должен быть таким, какого требует совместно принятая цель (направление) этого диалога» [Грайс 1985, 222]. В рамках данного принципа им формулируются несколько конкретных постулатов: (1) количества – высказывание должно содержать не больше и не меньше информации, чем требуется для выполнения текущих целей диалога; (2) качества – говорящий должен избегать ложной информации и не должен говорить того, для чего у него нет достаточных оснований; (3) отношений – не следует отклоняться от темы; (4) способа – собеседники должны выражаться ясно, избегать неоднозначных и непонятных выражений, быть краткими и организованными [Грайс 1985 222-223]. Безусловно, эти постулаты не идеальны. Например, коммуникацию сложно представить без уклонений от темы беседы или спора, однако в таком случае, как представляется, должны быть законные основания для подобных уклонений. Предписание избегать неоднозначных и непонятных выражений делает невозможным использование авторских метафор и неологизмов, аллегорий и т.п. Понятно, что в реальном общении приходится соблюдать баланс между ограничениями подобных максим и контекстом коммуникации, ее спонтанным характером. Однако сам принцип кооперации, действительно, позволяет идентифицировать и описывать различные девиации и случаи деструктивного речевого поведения.

В рамках интернет-коммуникации с некооперативными стратегиями связывают флуд (от англ. flood – поток; потоп; наводнение), т.е. нетематические сообщения, флейм (от англ. flame «пламя», спор или обсуждение, имеющее мало отношения к теме), троллинг и леркинг (пассивное наблюдение). Под флеймом

понимают эмоционально и негативно окрашенную словесную войну, возникающую в рамках обсуждения, в процессе которого участники отходят от первоначальной темы, заданной вопрошающим, т.н. «сабжа» (от англ. subject «предмет»). Провокаторов, раздувших пламя, называют «флеймерами». Обычно флеймы возникают спонтанно, развиваются очень быстро и заканчиваются либо при вмешательстве модератора, либо после того, как все участники окончательно устанут [Окушова 2017]. Для флуда характерно пустословие, которое занимает большой объем и не несет полезной информации. Пользователя, распространяющего флуд, называют флудером.

## 1.2 Троллинг как феномен коммуникативного поведения в Сети

Одним из характерных элементов некооперативной речевой стратегии, активно применяемым в Интернет-коммуникации и нарушающим благоприятным микроклимат диалогового (полилогового) пространства, является **троллинг** – способ сетевого поведения, в основе которого лежит создание провокационных, оскорбительных и т.п. сообщений с целью нагнетания конфликтной атмосферы посредством нарушения правил этического кодекса Интернет-взаимодействия, а также сам «процесс размещения на виртуальных коммуникативных ресурсах провокационных сообщений» [Внебрачных 2012, 49]. Феномен троллинга является типичным примером лингвистического конфликта, создающего напряженную ситуацию, которая вызывает негативные эмоциональные и психологические состояния участников коммуникации (обиду, раздражение, неприятие, отталкивание и т.п.).

Не существует единого мнения относительно этимологии термина «троллинг» применительно к Интернет-коммуникации. Его ассоциируют с персонажем скандинавской мифологии – троллем, воспринимающимся как злобное и уродливое создание, а также связывают с троллингом как методом рыбной ловли [Трололо 2015]. В первой версии подразумевается сходство

коммуникативного поведения Интернет-троллей с поведением троллей из мифологии: в частности, имеются в виду их агрессивность, неуживчивость, самолюбие, непредсказуемость. Вторая версия включает две подверсии: троллинг от англ. trolling «ловля рыбы на блесну» и от англ. trawling «траление, ловля на мормышку, ловля рыбы сетью» [Hornby 2007, 1641]. Обе вполне адекватно отражают специфику поведения сетевого тролля, основная коммуникативная цель которого заключается в том, чтобы заставить других онлайн-пользователей отреагировать на провокационное сообщение, то есть «заглотить наживку», попасться «на крючок». На наш взгляд, все вышеописанные версии можно рассматривать как заслуживающие внимания.

Считается, что к изучению явления троллинга впервые обратилась американский специалист по современным медиа Джудит Донат, описавшая примеры из конференций в сети Usenet в работе «Идентичность и вымысел в виртуальном сообществе» (1996) [Donath 1996, 29-59]. При этом отмечается, что одна из самых ранних ссылок на слово «тролль», зафиксированная в архиве конференции Google Usenet, принадлежит пользователю «Mark Miller», который 8 февраля 1990 года обратился к пользователю «Tad»: «ты просто не способен понять, что тебе тут все пытаются втолковать, тебе бесполезно что-то вообще объяснять. (...) Ты просто наглядный пример ошибки природы – сделай нам одолжение, закончи свой путь в пищевой цепочке. Умри, бездумный, напыщенный *тролль*» [Акулич 2012, 30].

Появившись в 90-х гг. XX века в Интернет-пространстве, троллинг стал весьма значимым социально-психологическим феноменом, оказывающим деструктивное влияние как на участников коммуникации, так и на само коммуникативное взаимодействие виртуального сообщества в целом [Акулич 2012, 30; Карабань 2012, 158]. Также он рассматривается как разновидность речевого поведения [Воронцова 2016; Внебрачных 2012; Строителей 2013], а именно агрессивное речевое поведение, в основе которого лежит негативное

эмоциональное воздействие на адресата. В работе, посвященной самопрезентации в Интернет-коммуникации, О. Н. Анкудинова определяет тролля как «человека, который размещает грубые или провокационные сообщения в Интернете, например, на форумах, мешает обсуждению или оскорбляет его участников, жестко, грубо критикует» [Анкудинова 2009, 21]. Троллинг также понимается как форма социальной агрессии в виртуальных сообществах.

Как отмечает культуролог О. Мороз, троллинг опирается на существующую национальную смеховую культуру, то есть на определенные особенности формирования юмора, которые существуют в том или ином сообществе. В качестве примера она приводит т.н. «язык падонков», который использовался для того, чтобы задеть чьи-то чувства, спровоцировать людей на ответные эмоции. Язык падонков опирался на национальную филологическую традицию работы с языком [Мороз 2017].

В качестве разновидностей троллинга называют такие явления в онлайн-сообществах, как буллинг (от англ. *bully* «задирать, запугивать») и моббинг (от англ. *mob* «нападать толпой») – разного рода травля, которая осуществляется либо одним человеком по отношению к другому, либо группой людей), а также шейминг (от англ. *to shame* «стыдить, позорить», негативные высказывания в отношении человека, в большей степени связанные с его внешней репрезентацией) и хейтерство (от англ. *to hate* «ненавидеть», производство очевидно негативных, агрессивных высказываний по отношению к разного рода явлениям, не обязательно в связи с конкретным человеком, его поведением) [Мороз 2017].

В качестве примеров троллинга приводят следующие случаи, которые, как предполагается, могут помочь распознать тролля [Семенов, Шушарина 2011, 135]:

– возобновление дискуссионной прошлой темы;

- оффтопик сообщения (от англ. off-topic «вне темы», высказывания, не относящиеся к теме»);
- подстрекание, включая оскорбительные комментарии;
- просьба о помощи с неправдоподобной или неблагоприятной проблемой, типа «Научите меня программировать за вечер»;
- сообщения, содержащие заведомо ложную информацию, типа «Парни, не скачивайте файл, там вирус»»;
- умышленная игра на чувствах людей в связи с направленностью сетевого сообщества: например, инициирование темы «Десять блюд из кошатины» на форуме любителей кошек.

Данные примеры не исчерпывают всех потенциальных проявлений троллинга. На наш взгляд, для того чтобы лучше ориентироваться в идентификации троллей, важно проанализировать их мотивы и возможные типы.

### 1.3 Типы и мотивы Интернет-троллей

Бытует общее мнение, что тролль получает удовольствие, если ему удалось вывести из себя человека (группу людей). Считается, что цель тролля заключается в создании ситуации острой полемики, горячего спора, конфликта мнений, столкновение точек зрения, однако за целью могут лежать совершенно различные мотивы провокационных действий – экономические, политические, социокультурные, психологические и т.д. Под мотивами деятельности сетевых троллей нами понимаются факторы, стимулирующие троллей на осуществление определенной деятельности. Научной классификации мотивов троллей не существует, однако на основе анализа исследований, посвященных данному вопросу [Семенов, Шушарина 2011, 135; Галичкина 2010, 19], можно выделить следующие мотивы:

1) Получение финансовой выгоды.

2) Дискредитация конкурентов, оппонентов, известных людей, нежелательных социальных, политических и культурных явлений.

3) Эксперимент. Троллинг может быть использован для проведения эксперимента, позволяющего испытать терпение, проверить реакцию людей, попробовать увести обсуждение темы в сторону от оригинальной проблематики, нарушить правила сетевого этикета и не подвергнуться наказанию со стороны правоохранительных служб и т.п.

4) Поиск внимания.

5) Развлечение, получение удовольствия от провокации людей на неадекватные реакции, иногда просто желание весело провести время.

6) Стремление изменить взгляд группы на проблему. Нередко в таком случае создаются фейковые профили, которые тролль также использует для реализации своего намерения.

7) Выражение враждебности группе или некоей точке зрения.

8) Самоутверждение.

9) Удовлетворение при психическом заболевании, например, психозе навязчивых состояний.

10) Желание мести.

11) Ненависть ради ненависти. Данный мотив можно связать с такой разновидностью троллинга как хейтерство, представители которого сознательно или бессознательно производят негативные высказывания в отношении конкретного человека или явления, при этом далеко не всегда мотивируя свою позицию. Хейтеров характеризуют как людей, которые создают негативный информационный шум независимо от того, с чем они столкнутся – будь то новые проявления онлайн-действительности или социальные вызовы, они все равно

будут провоцировать негативную реакцию [Мороз 2017]. При этом, по замечанию журналиста Энн Фридман, к настоящим хейтерам можно относить только людей, которые критикуют вас, не зная вас самих, и критикуют иррационально [Friedman].

Что же касается классификации троллей, то следует отметить, что в литературе, посвященной данной проблеме предлагаются только отдельные названия троллинга и соответствующее их описание. Не претендуя на построение полной классификации, рассмотрим интернет-троллинг по некоторым основаниям. За основу мы взяли некоторые предложенные ранее типологии [Акулич 2012; Галичкина 2010; Тетюев, Шаповалова 2016; Форум Lada Largus Club], которые мы в некоторых случаях дополнили или скорректировали.

1) По наличию экономических или политических интересов:

- дилетантский или любительский троллинг,
- заказной троллинг.

Под *дилетантским или любительским троллингом* понимается коммуникативное поведение сетевых троллей, используемое в качестве хобби, носящее нестабильный провокационный характер. *Заказной троллинг* подразумевает вид коммуникативного поведения в контексте сетевой провокации, в таких условиях, когда пользователю поставлена специфическая задача, которая может быть реализована через троллинг. Такую разновидность можно также подразделить на бизнес- и политический троллинг. Он обычно выполняется за финансовую выгоду и оплачивается согласно заранее оговоренной сумме. Заказной троллинг в основном используется для дискредитации компании, организации, конкретного лица (политического или общественного деятеля, знаменитости, обычного человека и т.д.), а также социальных, политических и культурных явлений (патриотизма, либерализма и т.д.). Отмечается, что троллинг

уже давно стал видом интернет-бизнеса, и сформировалась целая категория успешных троллей [Акулич 2012, 49].

Разновидностью заказного троллинга является также астротурфинг (от названия торговой марки искусственной травы AstroTurf – синтетического покрытия, которое используется на стадионах и выглядит как настоящая трава [НП Содействие 2013]). Это технология искусственного создания общественного мнения, в том числе путем использования специально нанятых троллей для создания видимости общественной вовлеченности. Астротурфинг может быть инструментом бизнес-маркетинга: например, тролли размещают негативные отзывы о продуктах или услугах конкурирующих компании, высмеивают их, либо вступают в полемику с пользователями, которые оставили негативные отзывы, таким образом отстаивая положительный имидж заказчиков. Сообщается, что компания Samsung заплатила более \$ 100 000 для найма людей, которые должны были «подчеркивать недостатки конкурирующих продуктов», участвовать в «дезинфекции негативных новостей о продуктах Samsung», положительно отзываться о продуктах Samsung и «увеличить видимость продуктов Samsung» [НП Содействие 2013]. Астротурфинг также используется политтехнологами.

2) По степени интеллектуальности сообщений:

- «толстый» троллинг,
- «тонкий» троллинг.

*«Толстый» троллинг* – одна из самых примитивных коммуникативных установок, предполагающих резкие выпады в сторону объекта, безосновательные утверждения, обвинения без последующей аргументации. Толстый тролль разжигает скандал слишком очевидным и банальным образом, нередко доходя до или начиная с прямых оскорблений. *«Тонкий» троллинг* преимущественно подразумевает низкий темп коммуникации в сочетании с замедленной провокацией и представляет собой «искусство намеренного выведения людей из



себя, совершаемого виртуозно и незаметно для других» [Sanfilippo, Yang, Fichman 2017, 1802]. Подобный тролль способен вести двусмысленный разговор и зачастую является хорошим психологом. Объект троллинга в конце концов может понять, что его разыграли, одурачили, однако нередко случаи, когда атакуемый остается в неведении о том, что стал жертвой тролля.

3) По количеству инициаторов:

- индивидуальный (личностный),
- групповой.

*Индивидуальный троллинг* предполагает деятельность отдельного человека. Под *групповым троллингом* подразумевается деятельность определенной группы людей с заранее обусловленными коммуникативными стратегиями и целями, статусно-ориентированными ролями участников команды. Иногда троллинг становится групповой субкультурой: группа разрабатывает общую концепцию (чаще всего она формируется стихийно), включающую в себя троллинг как важный элемент, и тогда последний обретает новые качественные черты. Выделяют даже отдельный подвид подобных групп – деструктивные троллгруппы, например, кащениты и зелевисты.

4) По количеству атакуемых объектов:

- персонально-ориентированный,
- массово-ориентированный.

5) По среде распространения в Сети:

- чатовый,
- форумный,
- сайтовый,
- троллинг в новостных группах,

- троллинг в Живых Журналах,
- блогерский,
- троллинг в социальных сетях.

6) По степени целенаправленности:

- *намеренный троллинг*, когда атакующий осуществляет троллинг целенаправленно, осознавая сущность своего поведения и выстраивая стратегическую схему действий;
- *ненамеренный троллинг*, отмеченный спонтанной, незапланированной деятельностью, инициатор которой не осознает либо не полностью осознает свое поведение.

7) По психологическим особенностям личности тролля [Форум Lada Largus Club]:

- *злобный тролль*, полный агрессии по отношению ко всем, оскорбляющий автора поста или темы и других участников обсуждения;
- *пироман*, чей девиз звучит как «Смысл неважен – важен лишь месседж!»: подобный тролль заходит в обсуждения или инициирует их с целью разжигания скандала, и повод тут совершенно неважен;
- *обличитель*, занятый поиском виновных («это у нас страна такая»; «во всём виновато правительство» и т.п.);
- *ненавистник или хейтер*, ненавистно критикующий человека, организацию, явление, фильм и т.д. ради критики.
- *эгоцентрик*, пытающийся во всех случаях получить внимание аудитории, перевести дискуссию на себя самого вне зависимости от темы обсуждения;
- *советчик* – любит давать советы;

- *эксперт* – ведет себя так, будто знает все обо всем и любит делиться своими знаниями; также сюда можно причислить профессионалов, которые считают себя самыми компетентными в своей области и способны затроллить других участников своим агрессивным экспертным мнением;

- *грамматический тролль*, который независимо от предмета дискуссии выбирает те слова и предложения, где нарушены правила правописания, для того чтобы обвинить собеседников в неграмотности, порой игнорируя при этом их аргументы;

- *истеричный тролль*, воспринимающий любую критику и даже более невинные сообщения в свой адрес как серьезную обиду;

- *спорадический тролль* – пользователь, который специально и постоянно троллингом не занимается: он может совершить единичный акт троллинга в силу настроения или недовольства содержанием либо тоном поста или комментария;

- *путешественник во времени* – пользователь, который, желая затроллить кого-либо из участников обсуждения, проверяет предыдущие его посты на форуме с целью поиска уязвимостей и цитирует эти посты, чтобы дискредитировать атакуемого;

- *Белый Рыцарь*, который, видя, что кого-то обижают, вступает в поединок за честь и достоинство обижаемого;

- *Плохиш* – такому персонажу нравится рассказывать концовку фильма или серии на кинофоруме и т.п.;

- *лжец* – любит прикидываться другими персонажами: например, флиртовать со школьницами притворяясь романтичным юношей или даже, будучи зрелым мужчиной, изображать молодую девушку;

- *педант*, въедливый, занудный, не устающий переругиваться с собеседниками.

Однако некоторые психологические типы можно одновременно описать как инструменты тролля, например, действия, совершаемые «путешественником во времени» могут быть представлены как тактические действия, которые могут быть заменены атакующим на другие – например, использование «грамматического троллинга». Другими словами, данные типы выступают также в качестве технологий троллинга.

8) По мировоззренческой направленности тролля:

- расист,
- сексист,
- гомофоб,
- религиозно нетерпимый тролль,
- атеист,

- фрик (пользователь, обладающий неординарным мировоззрением, не принимающий социальные стереотипы; научный фрик – личность, продвигающая определенные концепции, претендующие на звания научных, но в научном сообществе считающиеся псевдонаучными),

- сциентист (пользователь, считающий научное мировоззрение единственно верным; часто ставит своей целью травлю альтернативных теорий или псевдонаучных концепций),

- антисциентист (пользователь, активно критикующий научное мировоззрение, зачастую упрекающий ученых в догматизме и даже в сговоре),

- ура-патриот,
- диссидент и т. д.

Отдельно выделим *троллинг знаменитостей*. В качестве примера приведем следующую историю. Молодая журналистка из шотландской газеты «The

National» Вонни Мойес столкнулась с ситуацией, в которой аноним обнаружил ее фотографии в обнаженном виде на популярном порносайте xHamster и начал размещать эти снимки в Twitter. В ответ на это журналистка, уже имевшая опыт общения с троллями, прямо заявила, что своего голого тела не стесняется и «не согласна быть высмеянной за свой внешний вид». Она предупредила своих подписчиков и совместными усилиями Twitter-пользователей добилась блокировки аккаунта обидчика [Lenta.ru 2017].

Безусловно, рассмотренные нами разновидности троллей не исчерпывают существующие в виртуальном пространстве типы. В настоящее время социальная реальность отличается быстрой изменчивостью и характеризуется постоянным возникновением новых явлений, трансформацией старых, появлением новых технологий и т. д., поэтому, как нам представляется, картина троллинга всегда будет нуждаться в доработке и дальнейшей адаптации к меняющемуся контексту. Другое наше замечание касается такого важного обстоятельства, как необходимость помнить о том, что тролль может быть ролью, в то время как сам пользователь не разделяет мнений и взглядов, которые высказывает.

#### 1.4 Троллинг и проблема регулирования девиантного поведения в виртуальных сообществах

Свобода слова, которая в реальном социальном пространстве всегда ограничена правом, культурой и моралью, защищающими свободу каждого человека, в виртуальном пространстве получает иное проявление. Выражение свободы слова осуществляется как в позитивном, так и негативном плане: от обмена интересной и ценной в различных отношениях информацией, конструктивными комментариями, советами, оценками и мнениями до проявления негативных социальных практик, связанных со злоупотреблениями свободой слова.

Возможности осуществления права на свободу слова в негативном направлении зависят в определенной степени от условий, задаваемых конкретным виртуальным сообществом. К примеру, многие форумы и социальные сети обязывают пользователя указывать в своем аккаунте персональные данные, в том числе биографического характера (Ф.И.О., дата рождения, адрес электронной почты, и т.д.). Иногда предлагается предоставить дополнительную информацию о себе: место проживания, место работы, контактный телефон, семейное положение и пр. Однако вне зависимости от степени анонимности, указание достоверных персональных данных не является при регистрации обязательным условием. В социальной сети Вконтакте это является рекомендуемой опцией, которая позволит восстановить аккаунт, если его взломают или заблокируют. Сам факт опциональности предоставления достоверных сведений о себе провоцирует создание большого количества «фейковых» аккаунтов и использование ботов (компьютерных программ, способных выполнять определенные действия по заранее заданному алгоритму) для рассылки рекламы, вирусов, спама, троллинга и т. д.

Тем не менее, в виртуальных сетевых сообществах существуют способы контроля за поведением участников. Благодаря возможности участников взаимодействовать между собой и владеть информацией об общей истории, сообщество способно коллективно идентифицировать и отсеивать троллей. Более того, в Сети существует совокупность формальных и неформальных правил поведения, которые могут официально прописываться в правилах форума, либо подразумеваться как своего рода сетевой этикет или «сетикет», регулирующий действия членов комьюнити [Сергодеев 2012, 136]. Соблюдение, в первую очередь, формальных правил и, во вторую, неформального сетикета возлагается на т.н. модераторов.

Модерация, или модерирование представляет собой действия по контролю за соблюдением участниками общения установленных на веб-ресурсе правил

[Хайдарова 2013, 150]. Данные действия осуществляются модератором – пользователем, имеющим полномочия следить за соблюдением правил, принятых на веб-ресурсе, и применять санкции за их нарушение [Хайдарова 2013, 149]. Основные направления модерации включают операции с сообщениями пользователей (стирание, исправление грамматических ошибок, удаление нецензурных выражений, перенос из одной темы в другую), с темами, а также с пользователями (вынесение предупреждений, применение банов различной степени, удаление аккаунтов и т. п.) [Хайдарова 2013, 151]. При этом различают два основных типа модерации:

- премодерация, когда каждое поступившее сообщение должно предварительно быть подтверждено (разрешено) модератором и только после этого может быть опубликовано либо отклонено (тогда оно вообще не появляется на сайте);

- постмодерация, когда сообщения участников публикуются непосредственно по мере поступления, после чего модераторы просматривают их, удаляют или корректируют, при необходимости применяя меры к пользователям, нарушающим правила [Ташков 2010, 195].

Очевидно, что наиболее эффективным способом отсеивания девиантных записей и комментариев является премодерация. Однако данный тип регулирования поведения участников имеет слишком много недостатков. Отметим основные и самые существенные. Во-первых, это больший, чем в случае постмодерации, промежуток между временем оставления комментария пользователем и временем его опубликования после проверки (даже наличие сразу нескольких модераторов не решает полностью этой проблемы). Во-вторых, оценка сообщения зависит от модератора, который несмотря на предписанные правила оценивания все равно остается несвободным от субъективных предпочтений и мнений. Все это способно оказать негативное влияние на живой, спонтанный характер коммуникации и может отпугнуть пользователей.

В целом троллинг вызывает негативную оценку, и создаются целые руководства, описывающие, как нужно вести себя по отношению к троллю. В онлайн-сообществе уже давно предлагается следующее правило: «Не кормите тролля», т.е. не вступайте в коммуникацию, если вы видите, что она тупиковая, оскорбительная, если вы понимаете, что она не ведет ни к какому позитивному результату [Мороз 2017]. Однако оно далеко не всегда помогает, поскольку непросто сразу распознать троллинг, в первую очередь, «тонкий».

В последнее время предпринимаются также попытки правового регулирования троллинга и других форм девиантного поведения в Сети. В частности, в Великобритании, троллинг был квалифицирован как вид противоправной деятельности [Потупчик, Федорова 2014]. В 2012 году был принят закон, направленный на борьбу с «троллингом» в Сети: интернет-провайдеры обязаны предоставлять полиции личные данные пользователей, распространяющих в соцсетях угрозы и оскорбительные сообщения. При этом санкция суда для запроса подобных сведений правоохранительным органам не требуется. По данному закону в 2013 г. жителя Ньюкасла Риса Эллиотта приговорили к двум годам и четырем месяцам лишения свободы за угрозу убийства сотен людей в американской школе, опубликованную Эллиоттом с помощью фальшивого аккаунта в Фейсбуке [Lenta.ru 2014]. В 2015 г. в Новой Зеландии был принят отдельный закон, направленный против интернет-троллинга – Закон о пагубных цифровых коммуникациях (Harmful Digital Communications Act), согласно которому троллинг квалифицируется как уголовно наказуемое деяние [Право.ru 2015]. В июне 2016 г. российская газета «Известия» сообщила со ссылкой на Федеральную нотариальную палату (ФНП) о том, что факты троллинга в Интернете теперь можно заверить нотариально и запустить судебный процесс [Известия 2016].



## **Выводы по Главе 1**

Таким образом, анализ троллинга как феномена коммуникации в виртуальных сообществах позволил нам прийти к следующим выводам. Во-первых, в настоящее время Интернет все больше берет на себя роль канала коммуникации, становясь особой средой общения. За рабочее мы взяли следующее определение Интернет-коммуникации: социально обусловленный процесс передачи и восприятия информации как в межличностном, так и в массовом общении в различных дискурсах (от персонального до институционального), имеющий место в сети Интернет и осуществляемый с различными целями при помощи различных вербальных и невербальных языковых средств.

Во-вторых, Интернет-коммуникация обладает рядом существенных особенностей, отличающих ее от традиционной коммуникации, а именно: интерактивность, гипертекстуальность, лингвосемиотичность, стилистическая разноуровневость, глобальность, дистантность, добровольность контактов, стилистическая разноуровневость, анонимность, свобода самопрезентации и возможность для пользователей конструировать для себя любые идентичности, создавать фейки – профили вымышленных персонажей либо поддельные профили реальных людей.

В-третьих, виртуальный дискурс отличается наличием различных стратегий коммуникативного поведения. Прежде всего, выделяются кооперативные и некооперативные стратегии в соответствии с критерием отношения участников диалога к принципу организации речевого общения. К некооперативным стратегиям, связанным с конфликтами, ссорами, угрозами, проявлением агрессии и основанным на нарушении правил речевого общения, относят флуд (нетематические сообщения), флейм (обсуждение, имеющее мало отношения к теме), леркинг (пассивное наблюдение) и троллинг.

Под троллингом понимают способ сетевого поведения, в основе которого лежит создание провокационных, оскорбительных и т.п. сообщений с целью нагнетания конфликтной атмосферы посредством нарушения правил этического кодекса Интернет-взаимодействия. Троллинг стал весьма значимым социально-психологическим феноменом, оказывающим деструктивное влияние как на участников коммуникации, так и на само коммуникативное взаимодействие виртуального сообщества.

В-четвертых, действия троллей обусловлены различными мотивами: получение финансовой выгоды; дискредитация людей, компании или явления; эксперимент; поиск внимания; развлечение; стремление изменить взгляд группы на проблему; выражение враждебности к группе или некоей точке зрения; самоутверждение; удовлетворение при психическом заболевании; желание мести; ненависть ради ненависти и т.д.

В-пятых, не существует полной научной классификации троллей, однако на основе анализа различных источников мы предприняли попытку построения типологии по нескольким основаниям, а именно: по наличию экономических или политических интересов, по степени интеллектуальности сообщений, по количеству инициаторов, по количеству атакуемых объектов, по среде распространения в Сети, по степени целенаправленности, по психологическим особенностям личности атакуемого, по мировоззренческой направленности тролля. Отмечается, что типология мотивов и разновидностей троллей всегда будет нуждаться в дальнейшей адаптации к меняющемуся контексту современности.

В-шестых, в виртуальном сообществе существует особое регулирование поведения участников коммуникации, включающее обязательства пользователей указывать в своем аккаунте персональные данные, а также наличие формальных и неформальных правил поведения, ответственность за соблюдение которых лежит, в первую очередь, на модераторах. Кроме того, само виртуальное сообщество, как

правило, общими усилиями идентифицирует и отсеивает троллей. Предпринимаются также попытки правового регулирования троллинга и других форм девиантного поведения в Сети.

## ГЛАВА 2. ПРАГМАТИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ТРОЛЛИНГА В ПРОСТРАНСТВЕ Q&A ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ САЙТОВ

### 2.1 Типы и особенности Q&A сайтов

**Q&A сайты** (от англ. *Question and Answer*) – «вопрос-ответные» вебсайты, предназначенные для того, что пользователи интернета задавали вопросы и получали на них ответы либо от создателей сайта, либо от экспертов, либо от иных других интернет-пользователей. Подобные ресурсы являются инструментами или технологиями реализации концепции *рынка знаний*. Структура рынка знаний весьма обширна. Основные его сектора включают науку, образование (образовательные услуги), средства массовой информации, онлайн-сети, хранение информации (архивы, библиотеки, информационные сети) и др. Разновидностью данного рынка являются «знаниемые сервисы» (англ. *knowledge services*) – Интернет-сайты или информационные системы, позволяющие аккумулировать и структурировать различные виды информации.

Следует отличать Q&A сайты, основанные на взаимодействии между Интернет-пользователями, и так называемые вопросно-ответные системы (от англ. *QA Question-answering system*) – информационные системы, способные принимать вопросы и отвечать на них на естественном языке, т.е. своего рода интеллектуальные поисковые системы, программный модуль, позволяющий человеку вести с машиной диалог [Лапшин 2012]. Вопросно-ответные сайты можно условно разделить на два основных типа:

1) *Узкоспециализированные Q&A сайты*, охватывающие конкретные области (медицина, обслуживание автомобилей, образование и т.д., например, сайты *LinkedIn Answers*, *LawPivot*, *Stack Overflow* и т. д.).

2) *Общие Q&A сайты*, охватывающие информацию по различным областям знаний, например, сайты *Answers.com*, *Quora*, *Yahoo!Answers*, *Stack Exchange*,

Spring.me, Ask.fm, Ответы@mail.ru, Sprashivai.ru. и т.д. На большинстве таких сайтов присутствует разделение вопросов на тематические категории, облегчающее навигацию.

Поскольку рассматриваемая нами тема подразумевает анализ коммуникации между Интернет-пользователями, в данном исследовании мы будем рассматривать только Q&A сайты. В основе взаимодействия между пользователями здесь лежит потребность в обмене знаниями. Самыми популярными сервисами вопросов и ответов в англоязычном виртуальном пространстве являются Yahoo!Answers, который был запущен в декабре 2005 г., и Quora, запущенный в 2009 г. Среди русскоязычных пользователей большой популярностью пользуется сервис Ответы@Mail.Ru, появившийся в 2006 г.

Следует отметить, что основная особенность Q&A сайтов заключается в том, что ответы на вопросы пользователей должны быть релевантными, уместными, по существу; также допускаются комментарии по поводу ответов [Digitizor.com]. Ответ должен быть по возможности кратким и простым. Не приветствуются длинные и замысловатые ответы. Желательно указывать источник своего мнения. Возбраняется проявлять агрессию и оскорблять других участников, даже если их неосведомленность в некоторых вопросах вызывает сильное раздражение. Необходимо доходчиво объяснять пользователям то, чем они интересуются [Geektimes 2012]. Однако данные правила часто нарушаются в случаях отсутствия должной модерации (более подробно это будет описано в следующем параграфе).

Зачастую пользователи получают возможность голосовать за ответы, выделяя наиболее, по их мнению, корректные и полезные. На некоторых подобных сайтах активные пользователи, получившие благодаря своим ответам большое количество голосов, приобретают статус экспертов, что, как предполагается, помогает новичкам оценить уровень компетентности отвечающих. Тем не менее, подобные ресурсы имеют большое сходство с

форумами и социальными сетями в том смысле, что помимо вопросов, нацеленных на получение экспертного мнения, в них допускаются вопросы, требующие обычных жизненных советов или предполагающие обмен мнениями (типа «Что делать, если нравится парень?» или «Что вы думаете о сериале “Флэш”?»).

В данном отношении нам хотелось бы, однако, выделить Q&A сайт Quora по ряду существенных параметров. Во-первых, здесь предполагается, что на вопросы, требующие экспертного комментария, отвечают профессионалы, причем известные в своей области, и это дает сайту серьезное качественное преимущество перед аналогичными проектами. Однако не по всем темам на нем представлены эксперты. Во-вторых, в отличие от других Q&A сервисов (Ask.com, Answers.com, Google Ask и т. д.), Quora представляет собой социальную сеть, позволяющую отслеживать вопросы и ответы своих друзей из Facebook или Twitter. Пользователи могут подписываться (англ. to follow букв. «следовать») на определенные темы или пользователей и читать только то, что им интересно.

В-третьих, можно голосовать как за вопросы, которые кажутся полезными, так и за вопросы, которые кажутся бесполезными. Голосовать за или против можно также за ответы и комментарии. Также пользователи могут адресовать свой вопрос определённым участникам, попросив именно их ответить в своей ветке (наряду с другими желающими предложить ответ). Когда другие участники голосуют за ваши ответы, подписываются на ваши вопросы или приглашают вас ответить, вы получаете своего рода очки («кредиты»), которые можно использовать для продвижения своих вопросов, ответов и постов для того, чтобы их увидело большее число онлайн-пользователей. Отмечается, что Quora планирует лавировать между двумя подходами в подаче информации – более объективным (Wikipedia) и более субъективным (Facebook, Twitter) [Черникова 2011]. По утверждению одного из основателей сервиса, Адама Д’Анжело,

сделанному в марте 2016 г., в месяц на Quora заходят 100 миллионов уникальных посетителей [Quora.com/How-many-people-use-Quora].

Система оценки ответов существует также на Yahoo!Answers. Пользователи при ответе на вопросы получают определенное количество баллов репутации, которые используются для поднятия уровня и, соответственно, степени доверия к пользователю. Для сравнения заметим, что за ответ на вопрос дается два балла – при этом в случае, если ответ был признан лучшим (Best Answer), пользователю дается десять баллов. Вопросы в сервисе структурированы по категориям. Пользователь gasyoun в своем обзоре сайта Yahoo!Answers на Geektimes предлагает типологию пользователей данного сайта, основанную на процентном соотношении:

70% – пользователи-школьники («одноразовые пользователи»), которые задают вопросы, связанные с домашними заданиями. Они регистрируются на сервисе для одного-двух вопросов и, по мнению gasyoun, являются наименее благодарной категорией участников, редко ставящей “Best Answer”. Причем статус «лучший ответ» они дарят, как правило, за первые ответы, не интересуясь иными мнениями.

15% – пользователи, интересующиеся компьютерной тематикой и весьма продвинутые в плане пользования сайта. Они чаще ставят “Best Answer”.

15% – пользователи-завсегдатаи сервиса. Тематика их вопросов варьируется. От них больше всех шансов получить “Best Answer” за содержательный ответ [Geektimes 2012]

## 2.2 Отношение администрации Q&A сайтов к троллингу

Коммуникация на Q&A сайтах по самой своей сути подразумевает отсутствие рекламы, а также флуда, флейма и троллинга, в отличие от форумов, социальных медиа и иных подобных каналов онлайн-коммуникации, в разной степени допускающих нарушение негласного сетевого этикета в зависимости от строгости модерации. Тем не менее, ситуации девиантного поведения вполне возможны на Q&A сайтах, в особенности благодаря опции задавания вопроса и комментирования анонимно.

Дело в том, что обычно для того чтобы задать вопрос на подобных сайтах, необходима предварительная регистрация и создание персонального аккаунта, однако на некоторых сайтах можно скрыть имя пользователя и задать вопрос анонимно. Такие опции предоставляют сервисы Spring.me (ранее Formspring), запущенный в ноябре 2009 г., и Ask.fm, запущенный в июне 2010 г. Оба поддерживают интеграцию с социальными сетями (можно зайти на сайт через свой аккаунт в социальной сети Facebook, Twitter или VKontakte). Ask.fm был основан в Латвии в качестве конкурента Formspring и был доступен на 31 языке [Kenins 2012]. В ноябре 2014 г. у сервиса сменился владелец, и он переехал в Ирландию, после чего для пользователей стало недоступным задавать вопросы анонимно, если у них нет аккаунта. При этом на обоих ресурсах пользователь может запретить анонимные вопросы. Российский сервис анонимных вопросов Sprashivai.ru схож с предыдущими сайтами.

Сайты анонимных вопросов подвергаются критике, так как зарегистрированные пользователи могут подвергаться преследованиям, запугиваниям, травле со стороны анонимов. В 2012 году двое ирландских подростков покончили жизнь самоубийством после того, как над ними анонимно издевались другие пользователи. По утверждению их родителей, гибель детей связана с сайтом Ask.fm [Kenins 2012]. Ирландская полиция начала расследование



дела, но Ask.fm не давала сведений о данных пользователей, которые оставляли записи анонимно.

Сервис Formspring также критиковался за возможность преследовать и запугивать пользователей в связи с анонимностью записей. Зачастую подростки, будучи его пользователями, страдают от шквала критики в адрес своей внешности [Levin 2010]. Из-за оскорбительных комментариев происходили трагические события. В частности, в марте 2010 г. 17-летняя выпускница средней школы Уэст-Айлипа покончила жизнь самоубийством после десятков оскорбительных комментариев о ней в Formspring [Posky 2010; Kelleher, Lam 2010].

В связи с опасностями, провоцируемыми анонимностью, раздел поддержки сайтов советует пользователям, сталкивающимся с преследованием, запретить анонимные вопросы, блокировать нежелательных пользователей или в случае угроз связаться с полицией.

В определенной степени проблемы, с которыми сталкиваются вышеуказанные сайты, частично решаются в концепции сервиса Quora, администрация которого весьма озабочена снижением качества вопросов и ответов на сайте, поэтому удаляет откровенно глупые и неадекватные сообщения, а также совершенствует сервис в отношении данной проблемы. Один из экспертов Quora, Майкл Вулф, признает, что команда проекта жестко контролирует записи, и постоянные напоминания об уважении сообщества некоторых очень раздражают. При этом он отмечает, что без подобной политики «сайт зарастет психами, и намного больше людей отвернутся от него» [Черникова 2011].

В отличие от некоторых других Q&A сайтов, Quora обязывает своих пользователей указывать в своем профиле не Интернет-ники, а реальные имена и фамилии, препятствуя созданию фейковых аккаунтов. Каждый раз, когда участники оставляют свой ответ, вверху ответа показывается первые 50 знаков текста их профиля – имя и биография.

В условиях использования сервиса прописывается, что администрация вправе удалить аккаунт пользователя в любое время за нарушения правил [Quora.com/about]. На Quora запрещены следующие действия: продвижение незаконной деятельности; спам; флуд; рассылка вирусов; проверка уязвимостей системы и т.д. [Quora.com/about] Тем не менее, в ходе анализа правил сайта нами не было обнаружено ни одного упоминания троллинга. Кроме того, следует отметить, что пользователи, не желающие залогиниваться, имеют возможности обойти накладываемые ограничения. Например, можно зайти на сайт используя свой аккаунт в Google или на Фейсбуке.

По результатам отзывов пользователей, Yahoo!Answers более несовершенен по сравнению с Quora в вопросах регулирования девиантного поведения. Тем не менее, данный сервис отмечен определенными правилами, позволяющими предотвращать троллинг и наказывать троллей. Для участия в вопросах и ответах необходима регистрация, в ходе которой следует указывать хотя бы минимальный набор данных. Кроме того, пользователи могут пожаловаться на сообщения, не соответствующие политике общения на сервисе. Кнопка жалобы доступна под каждым вопросом. Что касается системы оценки ответов, на наш взгляд, она мало помогает предотвращению и наказыванию некооперативных стратегий, особенно в случае намеренного целенаправленного троллинга.

Что же касается сайтов Spring.me, Ask.fm и Sprashivai.ru, существующую на них модерацию можно характеризовать как слабую. Несмотря на необходимость регистрации, допускаются анонимные вопросы и ответы. При этом отсутствует должная постмодерация сообщений. Все это вкуче предоставляет троллям мало ограниченный простор для реализации деструктивных действий. Подобное касается и сайта Ответы@mail.ru. Хотя на нем показывается имя пользователя и существует слабо регулируемая возможность создания фейковых аккаунтов. Таким образом, несмотря на наличие определенных уязвимостей в плане допущения троллинга, Quora на настоящий момент признается Q&A сайтом,

осуществляющим наиболее эффективную политику регулирования поведения пользователей. Опять же следует отметить, даже у этого сервиса нет релевантного механизма предотвращения троллинга.

### 2.3 Анализ троллинга на Q&A образовательных сайтах

Понятие «образовательный сайт» является одним из основных в контексте более общего понятия «информационно-образовательного пространства», которое определяют как «взаимосвязанную совокупность информационных, программных и технических ресурсов, а также организационного и методического обеспечения, направленную на повышение эффективности образовательного процесса» [Рыжова, Шуклин 2002]. Что касается образовательного сайта, на основе различных дефиниций мы предлагаем следующее совокупное определение рассматриваемого понятия – это группа взаимосвязанных общими гиперссылками web-страниц, информационное наполнение которых посвящено образовательной тематике [Рыжова, Шуклин 2002; Шуклин 2005; Грибан, Грибан 2015].

Современные образовательные веб-ресурсы подразделяются на следующие группы: веб-сайты учебных заведений; сайты для распространения культурной и образовательной информации (виртуальные библиотеки, журналы и газеты образовательной направленности, виртуальные музеи и т.д.); веб-проекты, позволяющие осуществлять образовательный процесс онлайн (сайты типа «электронный курс лекций», «лабораторный практикум», «электронный задачник», «электронный учебник» и т.д.), в том числе в режиме реального времени (например, с помощью видео-конференций); веб-сайты, распространяющие образовательную информацию; веб-сайты для проведения научных исследований; веб-сайты информационно-справочного характера (электронные энциклопедии, виртуальные словари, базы данных, Q&A образовательные сайты и т.д.); веб-сайты учебно-методических объединений; образовательные сообщества в социальных сетях [Грибан, Грибан 2015]. Таким

образом, сайты, такие как Quora, StackOverflow и Ответы@mail.ru, можно считать образовательными.

Рассмотрим далее проблему выявления троллинга на Q&A сайтах. В целом, она существует в русле более общей проблемы распознавания данного поведения в контексте Интернет-коммуникации. Предлагаются несколько основных подходов в отношении идентификации троллинга именно на Q&A сайтах. Во-первых, речь идет о модели оценки авторитетности пользователей, основанной на количестве лучших пользовательских ответов, которые определяются спрашивающим пользователем или методом голосования. Во-вторых, уделяется внимание выбору вопросов, избранных пользователем для ответа [Geektimes 2015]. В частности, эксперты всегда предпочитают отвечать на вопросы, в которых более компетентны. Очевидно, что тролли вполне могут попытаться ответить на любые вопросы. В целом, несмотря на существование рейтинговых систем саморегуляции, которые, как это видно на примере «одноразовых пользователей» на Yahoo!Answers, весьма несовершенны, вопрос регулирования поведения пользователей все равно не обходится без модерации, которая присутствует не на всех Q&A сайтах, хотя в более-менее приемлемой форме.

Примечательно, что на Q&A сайтах иногда поднимаются вопросы о троллинге. В частности, на Quora один пользователь спросил, какой самый лучший вопрос в духе троллинга другие участники сообщества встречали на данном сервисе, на что было получено несколько ответов [Quora.com/What-is-the-best-troll-question-on-Quora]. Рассмотрим некоторые из них.

1. «Случалось ли такое, чтобы вам когда-нибудь *перекрывал обзор жирный человек* и вы физически или на словах атаковали его за это?» (“Have you ever become angry in result of *an obese person entering your field of vision*, such that you physically or verbally attacked them for having done so?”).

2. «Правда ли, что фильм “Марсианин” снимался на Марсе?» (“Is it true that the movie The Martian was actually filmed on Mars?”).

3. «Сейчас я в тюрьме, и через месяц в отношении меня будет приведен в исполнение смертный приговор (через повешение). Я очень боюсь и хотел бы знать, (1) быть повешенным – это сильно больно, (2) как мне провести этот месяц?» (“I’m in jail right now and will be executed (hanged) in a month. I am very afraid and would like to know (1) how painful process hanging is? (2) How should I spend this month of mine?”).

4. «Я врала мужу. У меня связь с парнем, который не знает, что я замужем. Я хочу порвать с ним, но боюсь, что любовник все расскажет мужу, а я не хочу рушить брак. Что мне делать?» (“I cheated on my husband. I had an affair with a guy who does not know I am married. I want to end this affair but am afraid that my bf might tell my husband everything and I don't want to spoil my marriage. What should I do?”).

5. «Как я, будучи женщиной, могу поддерживать себя финансово? Какой совет можно дать молодой женщине о том, как ей зарабатывать, когда она впервые оказывается *в ситуации отсутствия финансовой поддержки?*» (“How do I support myself financially as a woman? What advice should a young woman be given about money if they are *on their own* for the first time?”).

6. «Как мне порвать с парнем, с которым я встречалась четыре года, если мне больше нравится другой парень, которого я знаю год?» (“How do I break up with an old boyfriend whom I have dated for 4 years, for a new, better guy I've known for 1 year?”).

Как видим, все вопросы очень жизненны и имеют очевидно дискуссионный характер; некоторые из них откровенно провокационные (первый и пятый) и даже оскорбительны (первый вопрос). При этом наиболее явным потенциалом троллинга обладает вопрос о тучных людях, изначально задевающий достоинство пользователей, имеющих проблемы с лишним весом. В данном случае сам спрашивающий имеет шанс получить обвинение в троллинге, а также спровоцировать подобное поведение у других пользователей. Что касается пятого

вопроса, то спрашивающая, напротив, практически напрашивается на то, чтобы самой стать жертвой троллинга. Таким образом, на Q&A сайтах троллинг часто проявляется не только в ответах и комментариях, но и в самих вопросах.

На Stack Overflow – системе вопросов и ответов о программировании – ветки, инициированные определенными типами вопросов, закрываются без возможности дальнейшего добавления и редактирования ответов. Очень часто подобные вопросы звучат в духе «порекомендуйте книгу / сайт / программное обеспечение» и провоцируют троллинг. Приведем примеры:

1. «Какая книга является самой важной для прочтения каждым программистом?» («What is the single most influential *book* every programmer should read? [closed]»).

2. «Хочу знать, существует ли какая-нибудь книга про компилятор python?» («I want to know that if there exists any *book* that describes about python compiler? [closed]»).

3. «Порекомендуйте хороший db4o viewer». («Recommend a good db4o viewer [closed]»).

4. «Кто-нибудь использует инструменты source code comprehension tools для Java?» («Do any of you use Source Code Comprehension tools for Java? Can you recommend one?» [closed]).

5. «CouchDB и Node.js – какой модуль порекомендуете?» («CouchDB and Node.js - What module do you recommend?» [closed]).

6. «Кто-нибудь может порекомендовать простой каркас веб-приложений Java?» («Can anyone recommend a simple Java web-app framework? [closed]»)

Ветки с подобными вопросами закрываются с указанием следующих причин:

1. «Вопросы с просьбой рекомендовать инструмент, библиотеку или ресурс считаются офф-топиком на Stack Overflow, так как обычно провоцируют слишком категоричные ответы или спам.» («Questions asking us to recommend a tool, library or site resource are off-topic for Stack Overflow as they tend to attract opinionated answers and spam»).

2. «В настоящее время данный вопрос не соответствует формату нашего Q&A-ресурса. Ожидается, что ответы будут содержать ссылки, опираться на факты и экспертное мнение, но подобный вопрос явно провоцирует споры, дебаты и излишнее количество обсуждений.» («As it currently stands, this question is not a good fit for our Q&A format. We expect answers to be supported by facts, references, or expertise, but this question will likely solicit debate, arguments, or extended discussion.»).

Первый вопрос, действительно, спровоцировал ответы, подпадающие под троллинг, например:

1. «Если бы я смог вернуться в прошлое и посоветовать себе, что читать, то уж лучше газету или справочник по спорту, который был при мне. Остальное просто потеря хорошего путешествия во времени» («If I could go back in time and tell myself to read something, it better be a newspaper or sports fact book that I carried with me. Anything else is a waste of good time travel»).

2. «Вообще, если бы я не боялся, что получу кучу отрицательных оценок, я бы потроллил тему и предложил “Сумерки”». («You know, if I wasn't worried about getting down voted a WHOLE lot I would trollishly go and suggest Twilight»).

3. Ответ на пост, в котором рекомендовалась к прочтению книга: «Да эту книгу надо начисто переписывать. Предмет там интересный, а вот сама книга – бред». («This book needs to be rewritten from scratch. The subject is very interesting but the book is quite *insane*.»). Подобная реплика вызвала дальнейшее обсуждение из-за слова “insane”: автор поста поинтересовался, почему рекомендованный им

источник маркирован таким образом: «Крис, никак не пойму суть своего комментария... Можешь объяснить подробнее? Почему «бред»?». Последующий ответ мы бы также трактовали как случай троллинга (т.н. «грамматический тролль»): «Во-первых, там полно опечаток...» («Firstly it's full of typographical errors...»).

Пятый вопрос также спровоцировал дискуссию, подпадающую под троллинг:

«Сарказм тут неуместен. Этому ответу почти четыре года, хотя я до сих пор придерживаюсь его...» («Sarcasm is not helpful. This answer is nearly four years old; although I still stand by it ...» – JasonSmith).

(«Джейсон Смит, ваш урок программирования наихудший, ибо он подразумевает, что код, написанный одним человеком менее подвержен багам ...» («JasonSmith your answer teaches some of the *worst* programmer practices by assuming that code made by one person will be less prone to bugs ...» – Migol).

Шестой вопрос также спровоцировал дискуссию, подпадающую под троллинг:

«Я только начал им пользоваться пару дней назад, и все запустилось и заработало менее, чем за час. Я в восторге». («I just started using it a couple days ago and got my environment up and running in less than an Hour. I'm in love.» – Allain Lalonde).

«... это пока дело не дошло до чего-нибудь нестандартного. Wicket не так прост.» («...*until you* come to some extraordinary stuff. Wicket is not really simple.» – Christian Jun).

«Час – это много. Для запуска каркаса Play нужно 2 минуты». («An hour is a long time. Play Framework requires about 2 minutes». – sanity).



«... это пока вам не придется увеличивать производительность при добавлении нового сервера или новых пользователей. И вот тут Wicket вам больше не друг.» («... *until you need to scale your application to more than one server or more than a handful of users. Then Wicket is no longer your friend.*»).

Далеко не все вопросы с просьбой о рекомендации книг, сайтов или программного обеспечения провоцируют троллинг, тем не менее, многие из них (с просьбой о книге – все) превентивно закрываются во избежание данной ситуации. Приведенные примеры показывают, что само слово *recommend* («порекомендуйте») в контексте общения на Q&A-сайтах можно маркировать как конфликтоген. Среди других конфликтогенов: *sarcasm; not helpful; worst; until you...*

Потенциально способны спровоцировать троллинг вопросы наподобие «Какие самые странные вещи вам встречались...?». Например, на Quora.com был задан вопрос «Какое занятие, за которым вы заставляли школьников, показалось вам самым странным?» («What was the weirdest thing as a teacher you've caught a student doing?»), на который работники среднего образования приводили самые разнообразные вещи в поведении школьников, поразившие их больше всего. Одно из описанных занятий – «Два школьника, лучшие друзья, дрались до тех пор, пока их не привели ко мне, окровавленных и в порванной одежде, и все потому, что они вдруг осознали, что никогда не дрались раньше друг с другом, и решили проверить, кто сильнее». («Two middle school boys, best friends, fighting until they were brought to me bloody and with clothes ripped simply because they realized they had never fought each other and wanted to see who would win.») – вызвало неоднозначную реакцию:

Robert Craig – “I did this!!” («Я тоже так делал!!»).

Greg Brown – “They were both baffled as to why the school would treat it as a fight when they “weren’t even mad!” («Они были в школе от того, что

администрация школы расценила это как драку, ведь они же “просто проверяли свои силы”!»).

Nadav C – “That is just natural!” («Да это вполне нормально!»).

Jason Bender – “Well duh! You and the administration WERE WRONG! Fighting sans anger is fucking sparing - which is just PRACTICE BOXING! A 100% legitimate sport. The are only guilty of failure to use the correct safety gear - a far, far lower level of offense than fighting.” («Вы с вашей администрацией неправы! Они ж не дрались в пылу ссоры, а просто, блин, практиковали бокс! А этот спорт 100% легален! Они и виноваты-то лишь в том, что не подумали использовать необходимое защитное снаряжение – а это гораздо менее серьезное правонарушение, чем драка»).

Rohan Croker – “I think if they’d done it offsite, off-hours, the school’d be cool with it.” («На мой взгляд, сделай они это в другом месте, во внеурочное время, и школа была б за них только рада»).

Ben Glauser – “Not quite as bad, but I have done this as well. Wrestling, some punches. Decently harmless but fun.” («Не так уж все ужасно, я и сам этим занимался. Рестлинг, немного ударов кулаками. Относительно безвредно, зато так прикольно»).

В данном обсуждении нами зафиксирована адресованная автору поста фраза – явный конфликтоген: “You and the administration WERE WRONG!” Автор, однако, не отреагировал на обвинение в неправоте. Как нам представляется, только жесткие правила общения на Quora способствовали тому, что участники воздержались от дальнейшего троллинга.

Потенциально конфликтогенными являются вопросы, связанные с национальной спецификой, нетрадиционной ориентацией и т.п. Рассмотрим ситуацию, где участники ветки на Quora.com, отойдя в сторону от вопроса “What is the most ignorant thing someone has said to you?”, стали обсуждать коктейли с

непристойными, либо оскорбляющими представителей какой-либо нации названиями («Какую самую глупую вещь вам довелось услышать от кого-то?»):

“I can only imagine what her reaction would have been if you had ordered a Suffering Bastard.” («Могу себе представить ее реакцию, закажи я коктейль Страдающий Ублюдок») (Terry E. Cohen)

“I would have ordered an Irish Car Bomb.” («А я бы заказал Ирландскую Автомобильную Бомбу») (Dan Pettersen)

“Be careful doing this. A barman friend of mine was asked for this by an American tourist a few years back. He replied with something along the lines of "I don't have such a drink but I can give you a burning twin towers “ needless to say it didn't go down too well, although the customer was thrown out of the bar and he still works there. It's a bit of a controversial drink to order in some bars unless you are Irish.” («Поосторожнее с этим. Пару лет назад у моего друга-бармена один американский турист попросил эту штуку. Тот ответил что-то типа «У нас нет такого напитка, но я могу сделать вам горящие башни-близнецы». Ничем хорошим это не закончилось, при этом посетителя выкинули из бара, а друг по-прежнему там работает. Этот напиток немного рискованно заказывать в некоторых барах, ну если вы не ирландец») (Peter Finnegan)).

“No, it's the equivalent of saying, “You Irish are murdering terrorists.” If you said that about Americans in an American bar, what do you think would happen?” («Да вы что, это все равно что сказать: «Вы, ирландцы», террористы-убийцы». Скажи вы такое американцам в американском баре, что бы, по-вашему, за этим последовало?») (Maureen Hawkins).

Вообще, посты, описывающие какие-либо негативно маркированные национальные черты, потенциально способны спровоцировать троллинг. Например, ветка на Quora, в которой турецкие продавцы представлены как прирожденные артисты-мошенники:

“Turkish salesmen are the most natural scam artists I have ever had the chance to get ripped off by. In this picture you see a Turkish salesman in his natural habitat, his shop. His prey, unaware foreign tourists. He carefully inspects his surroundings and before you know it, he picks his target. From this point on, you really stand no chance of keeping your money in your pocket. Because the moment you make eye contact with this man, he will sell you his ice cream.” («Турецкие продавцы – самые неподражаемые артисты-мошенники их тех, что меня обманывали. На этой фотографии турок-продавец в своей естественной среде обитания, в своем магазине. Его жертва – ни о чем не подозревающие туристы-иностранцы. Он внимательно оглядывает людей и, прежде чем ты это поймешь, он уже выбрал мишень. С этого момента у тебя никаких шансов сохранить деньги в кошельке. Ибо когда вы установите зрительный контакт, он продаст тебе мороженое» - Tavit Nisanyan). Далее автор поста описывает трехступенчатую процедуру того, как туристу продаю мороженное в 3 лира за 15 лир.

Помимо других примеров талантливого обмана в других, кроме Турции, странах, пользователи также выражали свое негодование содержанию поста:

“This comment comes across so awful in so many different ways. You are generalizing an entire group of people by calling them, “the most natural scam artists...”. I have been to Turkey a couple dozen times, they are master salesmen. If they can sell you something for 15 where it cost him 3, that's quite a salesman.” («Этот комментарий просто ужасен во многих отношениях. Вы обобщаете целую группу людей, называя их “самыми неподражаемыми артистами-мошенниками”. Я был в Турции десятки раз, они превосходные продавцы. если у них получается продать вам за 15 то, что стоило ему 3, это мастерство продажи» - George Zaharoff). – “I was born and raised in Turkey. I am allowed to joke about people I have interacted with for my entire life.” («Я родился и вырос в Турции. Мне можно шутить о людях, с которыми я взаимодействовал всю мою жизнь». – Tavit Nisanyan).

“You are a Turk, and I m sure that's helped you understand Turkish culture and you feel close to your fellow Turks. That doesn't mean that another Turk might not get offended by your joke. Just because you are a Turk doesn't mean that all Turks share your sense of humour or your perspective on the world. My point was that we will all end up offending people with our jokes, but the fact that you are a part of a community you make fun of doesn't change the material of the joke.” («Вы турок, и я уверен, это помогло вам понять турецкую культуру, и вы чувствуете свою близость другим туркам. Но это не значит, что ваши шутки их не обидят. Если вы турок, это не значит, что все турки разделяют ваш юмор и ваше видение мира. Я хотел сказать, что в итоге такие шутки обидят людей, но то, что вы часть сообщества, которое высмеиваете, не меняет сути шутки». – Dhruv R. Warrior).

Автор был активно поддержан другим пользователем, Costas Anastasiou, утверждающим, что продавать своим по одной цене, а туристам – по другой одну и ту же вещь в одном и том же магазине – это мошенничество, за что был тут же атакован René Alix, утверждавшим, что это нормально, так как мошенничество – это продавать поддельную вещь. Приведем часть их спора:

“If he usually sells it for 3 and makes my buy it for 10 (“because I like you”) then he has scammed me, plain and simple. When you go for ice cream you don’t expect to bargain with the salesman, you expect to buy ice cream at the preset price.” («Если он обычно продает его за 3, а меня заставляет покупать за 10 (потому что я ему «понравился»), он ограбил меня, просто и ясно. Когда вы покупаете мороженое, вы не рассчитываете торговаться, вы ожидаете купить его по некой фиксированной цене». – Costas Anastasiou).

“To me something is a scam if a person promises to sell me something that is not actually what they are pretending it is. Selling me a carpet that is not actually woven by the alleged virgin nuns in Timbuktu, raspberry ketones that supposedly help me lose weight (when there is no science underlying that claim) — those are all scams. Selling me something that is indeed what the seller claims it is, but at a higher price than I

might have gotten it for had I haggled longer, or looked for another dealer, is not a scam. If the seller flirts a little, that is not a scam — he’s not promising me marriage, he’s selling me ice cream.” («Для меня мошенничество – это когда вам обещают продать то, что таковым на самом деле не является. Когда мне продают ковер, якобы сотканный девственными монахинями в Тимбукту, кетоны малины, которые якобы помогут мне потерять вес (хотя в этом заявлении нет научной подоплеки) – вот это мошенничество. Если мне продают вещь, которая действительно является тем, за что ее выдают, но дороже, чем я мог получить, поторговавшись подальше или у другого торговца. Это не мошенничество. Если продавец немного флиртует, разве это обман – он не обещает жениться, а продает мороженое». – René Alix).

“I remember going to the counter to buy a bottle of water, in a tourist area shop. I was charged 1 euro. Right after me came a tourist. He was charged 2.50euro. Is this is not a petty scam? The term “scam” should be slightly different for foreigners. A tourist is stupid as far as your culture is concerned. When you present him with a more expensive price without clear indication that it is not fixed, then you are scamming him, you take advantage of his ignorance to make profit.” («Помнится, я как-то иду к прилавку купить бутылку воды в магазине в туристическом районе. С меня взяли 1 евро. За мной идет турист. С него берут 2,50 евро. Разве это не мелкое мошенничество? Слово «мошенничество» может по-другому пониматься иностранцами. С точки зрения вашей культуры, турист дурак. Когда вы называете ему более высокую цену без указания того, что она не фиксированная, вы его обманываете, вы пользуетесь его незнанием для получения выгоды». – Costas Anastasiou).

“If you can’t be bothered to do a little research before visiting a country, all it takes is to ask a trustworthy local what prices you should expect. Besides which ice cream is a luxury. Nobody needs it, and no tourist is “robbed blind” by paying a few lira more.” («Если вы не потрудились немного изучить вопрос перед тем, как приехать

в страну, спросите тогда у местных, которым доверяете, какую цену вам ожидать. Кроме того, мороженое – это роскошь. Это не предмет первой необходимости, и заплатив на несколько лир больше, турист вовсе не ограблен». – René Alix).

Данную ситуацию мы бы охарактеризовали как двойной троллинг: с одной стороны, троллем выступает автор первоначального поста с потенциально провоцирующим содержанием и подачей материала, с другой – пользователи, которых это задело по той или иной причине, и они стали, в свою очередь, яростно троллить провокатора.

Конфликтотенным оказался также вопрос на StackExchange, связанный с нетрадиционной сексуальной ориентацией: “Is homosexuality a mental disorder?” («Является ли гомосексуальность психическим отклонением?» - Charlie):

“There is increasingly mounting evidence that homosexuality is however not just a choice and therefore the implication is it could have genetic grounds. In addition, it may be a result of a traumatic experience, and there is a recurring theme among men who live a homosexual lifestyle that they had an absence of a father figure and attempt to overcompensate. Could homosexuality be a disorder?” («Все больше появляется данных, свидетельствующих о том, что гомосексуальность – не просто выбор, и может быть генетически обусловлена. Кроме того, она может быть результатом травматического опыта. Нередко мужчины, ведущие гомосексуальный образ жизни, пытаются компенсировать тем самым отсутствие общения с отцом в детстве. Может ли гомосексуальность быть результатом отклонения?»).

В первых нескольких ответах участники обсуждения попытались объяснить данное явление в духе эволюционной психологии, на что один из пользователей написал:

“While this question itself does not sound rhetorical, many of the followup comments sure sound to me like concern trolling, aka "but are you really really sure it's not a disorder?" I am really not comfortable with the way the OP appears to be angling

for us to tell him it is a disorder.” («Хотя сам по себе вопрос не является риторическим, многие из последующих комментариев, как по мне, явно пахнут троллингом, типа «вы таки-таки считаете, что это не отклонение»? У меня есть неприятное ощущение, что автор вопроса конкретно наводит на то, что это отклонение»). (Bradd Szony)).

В другом комментарии автора обвинили в отсутствии ссылок на источники, где бы доказывались психологические причины гомосексуальности. Таким образом, постановка вопроса и отсутствие авторитетных ссылок стали основанием того, что пользователи заподозрили автора ветки в троллинге.

Рассмотрим также другой примечательный пример на Quora, в котором встречается тип тролля, который мы бы охарактеризовали как *«развязный тролль»*. В данном случае это преподаватель, осмеивающий, пусть и не впрямую, принятые этические стандарты в мире университетского образования. Он сделал пост в ветке с вопросом “Does it seem weird to professors when students email them after 8PM at night?” («Как преподаватели относятся к тому, что студенты присылают им email после восьми вечера?»). Он рассказал историю о том, как студентка написала ему около трех ночи о том, что проснулась в своей машине на парковке, но все еще не протрезвела и боится, а затем попросила его отвезти ее домой. Далее он пишет:

“I tell my students that if they’re ever too drunk to drive and they have absolutely no one else to contact then they can contact me. So far she’s the only one.” («Я говорю студентам, что, если они когда-нибудь напьются и им совершенно с кем будет связаться, они могут обратиться ко мне») (Tom McDonald). Затем он размещает две фотографии ночного вида, где он обнимается со студенткой), и комментирует их следующим образом: “These are pics of her. We ended up becoming good friends.” («А это ее фотки. Мы в итоге стали хорошими друзьями»). В одном из последующих комментариев он пишет: “She was an excellent student and a very mature woman.” («Она была замечательной студенткой и женщиной с опытом»).



Его пост вызвал много комментариев. Суть большинства сводилась к тому, что его поведение нарушает этические нормы поведения в академическом мире. Ему даже посоветовали удалить свой пост для его же собственного блага: “As a big fan of yours I must say you may want to delete this comment. It offers all kinds of connotations I don't think you'd really like to convey. In fact, to the younger generation, the thought of picking up and driving home a female (or even male I suppose) student home is insane. So much liability. Send an Uber for her.” («Как ваш большой фанат, должен сказать, что вам лучше удалить этот комментарий. Он подразумевает такие контексты, которые, я думаю, вы совсем не имели в виду. На самом деле, людям помоложе идея о том, чтобы приехать за студенткой (или даже студентом) и подбросить ее до дома, покажется чем-то из ряда вон. Слишком много ответственности. Пошлите за ней такси» (Austin Hansen).

Его пост вызвал также негодование:

“The comment is undignified and somewhat rude. He is making himself less credible as a person to give advice in the future.” («Комментарий просто неприличный и несколько оскорбительный. После такого у подобного человека вряд ли захочешь в будущем просить совета») (Emmett Ochrach-Konradi).

На вопрос, почему студентка обратилась к нему по имени (Том), он заявляет, что это нормально для его студентов:

“Almost all of my students call me by my first name. I forbid them from calling me either Dr. or Professor. I do allow them to call me Your Majesty or Your Excellency if they wish. But I tell them that I prefer to be called Oz the Great and Powerful.” («Почти все студенты обращаются ко мне по имени. Я не позволяю называть меня «доктор» или «профессор». Я позволяю звать меня «Ваше Величество» или «Ваше Превосходительство», если им хочется. А так говорю, что предпочитаю «Оз, Великий и Могучий»).

Относительно фотографий он отвечает, что они сделаны после окончания семестра: “We’re now good friends. We got to movies, we go to concerts, we go to museums, and we go out drinking a lot too.” («Сейчас мы хорошие друзья. Ходим в кино, на концерты, в музеи, ну и часто напиваемся вместе»).

Ситуацию он усугубляет тем, что на комментарий о nepозволительном поведении девушки (“Not a very responsible or mature thinking female. That reminds me of the kind of young girls (20 to 30 years old) taking advantage of my 77 year old father.” – «Эта девица мыслит не так уж по-зрелому и ответственно. Напоминает мне тип девушек 20-30 лет, которые периодически соблазняют моего 77-летнего папашу» (Donna Lombardo)) отвечает еще более развязно: “I love it when women take advantage of me.” («Обожаю, когда женщины меня соблазняют»).

Далее он становится еще более откровенным. Ему вновь указывают, что подобное поведение в отношении студентов недопустимо для преподавателей, особенно если они настроены развивать свою академическую карьеру, на что он отвечает: “Hahaha! I’ve had plenty of the full time faculty status. Committee meetings are hell! Now in semi-retirement I really enjoy my adjunct status. I only work two days a week! If you’re ever in AZ drop me a line, I can introduce you to some of my girlfriends.” («С меня хватит статуса штатного сотрудника на полную ставку. Эти кафедральные встречи – просто ужас! Сейчас у меня частичная занятость, чему я очень рад. Работаю всего два дня в неделю! Будете в Аризоне, черкните мне, я познакомлю вас с парочкой подружек»).

“So, are you getting married to that pretty lady in the pictures? Are you dating her? Tell the truth now!!!” («Так вы что, женитесь на этой милой леди с фотографий? Или вы с ней встречаетесь? Признайтесь уже, наконец!» (Denis English)).

“Wait. Which one?” («Это вы какую из них имеете в виду?» (Tom McDonald)).

Далее он размещает две фотки, где обнимается с другими девушками, утверждая, что они сделаны после окончания семестра, вызывая тем самым новый поток обсуждения. Общее количество комментариев его поста – 60, причем большая их часть – офф-топик по отношению к изначальному вопросу ветки.

Также на Q&A-сайтах нами были выявлены примеры, соответствующие типу

- «тролля-критика»:

(Quora) “These are not life hacks. More like cliché things that sounds good and lead to nothing. Sorry” («Это не хитрости жизни. Больше похоже на клише, которые звучат красиво, но никуда не ведут. Извини» - Masrur Ahmed). – “thanks for pointing them out. I will delete this answer” («спасибо, что указал на них. Я удалю ответ» - Parag Paul). – “No, no, feel free to keep it. If you firmly believe in them, I have no right to tell you what to post. I just wanted to let you know :)” («Нет, нет, не надо. Если ты твердо в них веришь, у меня нет никакого права указывать тебе, что постить – Masrur Ahmed).

(Quora) “Most useless and illogical answer I have read in a while. Please only contribute when you have researched thoroughly, experienced first hand or have a knack for story telling. This answer shows none of the above”. («Самый бесполезный и бессмысленный ответ, который мне в последнее время встречался. Пожалуйста, добавляй свои ответы, только если ты хорошо в этом разбираешься, пережил это на собственном опыте или компетентен в сторителлинге».

(Quora) “Drink only with rich people” («Выпивай только с богатыми –Mike Black). – “but tell me where will you get the money to drink with only rich people? Considering your answer is universal, a person is college drop out so what kind of job he can get to earn enough money to do rest of those things, ... I am not a great critic, but your answer is not justifying the reality I believe ...Just my 2 cents.” («ну-ка скажи, где взять деньги, чтобы пить только с богатыми? Если твой ответ

универсален, допустим, человек вылетел из колледжа, какую работу он найдет, чтобы зарабатывать достаточно денег на все остальное ... Яне великий критик, но твой ответ не соответствует реальности, как она мне представляется». – Satish V).

- «*злобного тролля*», например, тролля, дающего агрессивно-ироничные советы (mail.ru):

«Как быстро выучить язык жестов?» (Некто в черном). – «выпить уксус» (Сергей Рычков).

«что надо сделать чтобы в совершенстве выучить английский язык?» (Ирочка) – «повеситься прежде» (настёна малинкина).

- *грамматического тролля* (mail.ru):

«Переведите пожалуйста на английский язык Правельно» (Настя Мурзаева). – «Ты сначала русский выучи» (Даша Леончик).

«народ подскажите пожалуйста как выучить англисский язык ... в школе не учил думал неипд не надо а сейчас понадобился» (DukeDolp DukeDolphhj). – «Сперва РУССКИЙ выучи, а то слово АНГЛИЙСКИЙ с ДВУМЯ ошибками написал уже ДВА раза» (Георгий Глурджидзе).

«Если из английского словаря зубрить по несколько слов в день, с этого что nibуть получится, или эту плохая идея? Одни говорят что это эффективно другие говорят что наоборот это глупо, потому что потом не буду могли высказать свои мысли...» (Марек Блек). – «русский сначала выучи балда» (kakalter).

«помагите решить номер по английскому языку грамматике очент надо» (маша алексеева). – «сначала выучи русский, а топом уж и по-английски поговорим» (Anastasiya Krivoruchko).

«подскажите адреса колледжов в Москве и Мос области с изучением англиского языка» (GoldenLion). – «Русский сначала выучили бы» (Надежда Муравьева).

Явления грамматических троллей встречались нам только на русскоязычных Q&A-сайтах, в частности, на mail.ru.

Следует отметить, что пользователи Q&A-сайтов в некоторых случаях пытаются оградить себя от возможного троллинга, используя превентивные вербальные инструменты защиты.

Примеры:

1. “I want to know that if there exists any book that describes about python compiler ? ... Sorry, if this is already asked”. («Хочу узнать, есть ли какая-нибудь книга о python compiler? ... Извиняюсь, если об этом уже спрашивали». (Stack Overflow)

2. “This is very subjective, but I found the Wavemaker widgets really ugly.” («Это субъективная оценка, но все же мне кажется, что виджеты Wavemaker ужасны») (Stack Overflow).

3. “I don't mean to be rude, but I am curious: what does the word “corrupted” mean in this context? Thanks.” («Я не хочу показаться грубым, но мне интересно, что значит слово «извращенец» в данном контексте? Спасибо» (Quora).

4. “Is homosexuality a mental disorder? Without intentional cause of offense, I'm proposing the above question.” («Является ли гомосексуальность психическим отклонением? Задавая этот вопрос, я не пытаюсь кого-либо оскорбить») (StackExchange).

Таким образом, мы видим, что вербальными способами профилактической защиты от троллинга выступают такие фразы, как “Sorry, if this is already asked”, “This is very subjective, but...”, “I don't mean to be rude”, “Thanks”, “Without intentional cause of offense”.

Нами были отдельно проанализированы сообщения на Q&A образовательных сайтах на предмет троллинга в ветках, посвященных вопросам

образования. Выявлено, что факты троллинга связаны с проблемой критичного отношения пользователей к системе образования. Это наблюдается как на англоязычных, так и на русскоязычных сервисах. Были условно выделены три оценочные модели:

### 1. «Образование как рынок»

В целом, метафора «Образование как рынок» далеко не нова. Как отмечает Пол Бейкер в статье «Metaphors of Mindful Engagement and a Vision of Better Schools», в контексте данной метафоры процесс образования представляется как подготовка будущих участников рынка рабочих сил. Учащиеся рассматриваются как работники, которые должны стремиться к академическим достижениям и развитию деловых навыков. Образование дает шансы всем студентам преуспеть в качестве потенциальных служащих [Baker 1991, 35].

Данная оценочная модель представлена и в английском, и русском языках.

- *slave away* (работать на износ, горбатиться, надрываться, пахать как раб).

Пример: “... many postdoc researchers slave away while their supervisor takes all the credits for researches ...” (Quora.com).

Метафора отражает реалии жизни молодого исследователя-постдока, который до момента получения признания со стороны научно-академического сообщества вынужден работать на других, практически ничего не получая за это.

- *wage-slavery* (зарплатное рабство). Пример: “Why do the majority of educational systems pushes our younger generation more and more towards wage-slavery and mostly makes bean-counters out of them?” (Quora.com).

В русском языке распространены следующие метафоры:

- *зашибать бабки*. Пример (Ответы@mail.ru): «В наше время строители по ремонтам зашибают больше бабок, чем финансисты с высшими образованиями?».

- штамповать. Пример (Ответы@mail.ru): «Штампуют "специалистов" направо и налево».

## 2. «Образование – рабство»

Данная модель распространена и в английском, и в русском языках.

- slave (раб). Пример (Quora.com):

“As a teacher, do you really believe that you are giving a real education to your students? Or are you growing slaves like most teachers in the world?”

- educated slave (образованный раб). Примеры (Quora.com):

“... educated slaves are more likely to rebel and escape ...”.

“What did Robert Kiyosaki mean when he said "Yes, the world needs educated workers. It does not need educated slaves."?”

- educated zombie (образованный зомби). Пример: “Good teachers (parents, books, etc.) inspire people to seek new information - whether guided by a teacher, or explored on your own. Without the inspiration, you get educated zombies.” (Quora.com).

На русскоязычном сайте Ответы@mail.ru часто встречаются комментарии, где утверждается, что система школьного образования формирует рабское мышление.

- раб. Примеры (Ответы@mail.ru):

«Школьное образование создает рабов. Наполняет стереотипами, негативными установками и блоками».

«... умные рабы им не нужны.»

- зомби. Примеры (Ответы@mail.ru):

«Но с позиции САМОСТОЯТЕЛЬНОГО мышления ВСЕ они (Вас не знаю) ЗОМБИ системы образования и СМИ».

«Нынешнее образование из человека делает зомби и идиота».

«Но это не реально, поскольку уже выросло целое поколение зомби, получившее образование в "реформированных" до дебилизма школах».

### 3. «Образование – мозг»

В английском языке распространены следующие метафоры:

- brain drain (утечка мозгов). Пример: “Will improvement in India's education quality prevent brain drain?” (Quora.com).

- brain washing (промывка мозгов). Пример: “There are many reasons; lack of understanding about markets, the causes and nature of wealth, educational bias (brain washing and propaganda by state funded institutions)...” (Quora.com).

В русском языке распространены следующие метафоры:

- промывать мозги. Пример (Ответы@mail.ru): «Не для того немцев и французов загнали в евросоюз, ... и мозги промывают через образование и СМИ, что б еще какие-то мысли насчёт Идеи возникали...».

- метафора «утекания мозгов» за границу. Пример (Ответы@mail.ru): «все мозги учатся за границей».

Следует отметить, что не все пользователи подвергают систему образования критике. Некоторые, напротив, считают, что без образования человек не сможет ничего достичь, о чем свидетельствует распространение выражения «развивать мозги» в контексте школьного обучения. Пример (Ответы@mail.ru): «Мозги развивать. ... не ходи в школу... будешь дворником работать».

Как видим, первая и вторая оценочные модели семантически пересекаются, причем вторая в определенном отношении является продолжением первой. Одна



из причин этого, на наш взгляд, относится к разряду экстралингвистических факторов. Как нам представляется, адаптация системы образования к рыночной экономике влияет на ее содержание и качество. Однако данная проблема выходит за рамки нашего исследования. Что касается третьей модели, она имеет отношение к тематической группе «Части тела человека». Рассмотренные примеры подтверждают также ранее сформулированное замечание о том, что на даже на тех Q&A сайтах, которые концептуально предназначены для получения экспертного ответа (Quora), ведутся дискуссии, дающие простор для троллинга.

Пользователи Q&A-сайтов в некоторых случаях пытаются оградить себя от возможного троллинга, используя превентивные вербальные инструменты защиты.

Примеры:

I want to know that if there exists any book that describes about python compiler?  
... *Sorry, if this is already asked.* (Stack Overflow)

*This is very subjective, but I found the Wavemaker widgets really ugly.* (Stack Overflow).

## **Выводы по Главе 2.**

Анализ прагматических особенностей троллинга в пространстве Q&A сайтов позволил нам прийти к следующим выводам.

Во-первых, существуют два основных типа Q&A (или «вопрос-ответных») сайтов: узкоспециализированные, охватывающие конкретные области, и общие Q&A сайты, охватывающие информацию по различным областям знаний.

Во-вторых, Q&A образовательные сайты концептуально задумывались как технологии реализации концепции рынка знаний. Они предназначены, в первую очередь, для того, что пользователи задавали вопросы и получали на них

адекватные их запросам ответы. Причем основная особенность Q&A сайтов заключается в том, что ответы на вопросы пользователей должны быть релевантными по теме и краткими. Тем не менее, анализ наиболее известных Q&A сайтов, таких как Answers.com, Quora, Yahoo!Answers, Stack Exchange, Spring.me, Ask.fm, Ответы@mail.ru, Sprashivai.ru, т.е. прежде всего, общих сайтов, показывает, что в немалой степени они служат и в качестве пространства для обмена субъективными мнениями и оценками.

В-третьих, коммуникация на Q&A образовательных сайтах подразумевает отсутствие рекламы, флуда, флейма и троллинга, однако не существует универсального эффективного механизма однозначного и быстрого распознавания тролля и действенного наказания за факты троллинга. Администрация Q&A сайтов осуществляет регулирование поведения пользователей следующими основными способами: (1) предварительная регистрация, создание персонального аккаунта с указанием биографических данных, (2) удаление аккаунтов участников, нарушающих правила, (3) саморегулирование посредством рейтинговых систем (оценок вопросов и ответов на предмет релевантного содержания), (4) определенная постмодерация сообщений, направленная на отсеивание неадекватных постов. Однако далеко не все Q&A сайтах реализуют данные способы регуляции, позволяя тем самым одним участникам троллить других.

В-четвертых, выявлены потенциальные конфликтогены. Прежде всего, это глагол recommend («порекомендуйте»), который в контексте общения на Q&A-сайтах часто маркируется администрацией как потенциальный конфликтоген, в связи с чем вопросы, содержащие данный глагол и недостаточно конкретизирующие запрос, закрываются без возможности дальнейшего добавления и редактирования ответов. Среди других конфликтогенов – вопросы наподобие «Какие самые странные вещи вам встречались...?»; посты, описывающие какие-либо негативно маркированные национальные черты;

вопросы, связанные с нетрадиционной сексуальной ориентацией; отсутствие авторитетных ссылок на научные источники в отношении высказанного мнения.

В-пятых, на Q&A образовательных сайтах выявлены такие типы троллей, как «тролль-критик», «злой тролль», грамматический тролль (последний тип встречается, преимущественно, на русскоязычных сайтах).

В-шестых, установлено, что пользователи Q&A-сайтов в некоторых случаях пытаются оградить себя от возможного троллинга, используя превентивные вербальные инструменты защиты, а именно следующие фразы: вербальными способами профилактической защиты от троллинга выступают такие фразы, как “Sorry, if this is already asked”, “This is very subjective, but...”, “I don't mean to be rude”, “Thanks”, “Without intentional cause of offense”.

В-седьмых, анализ троллинга на Q&A сайтах на примере темы «Образование» показывает, что тролли зачастую отличаются критичным отношением к системе образования. Также находит подтверждение утверждение о том, что даже на Q&A образовательных сайтах, предназначенных прежде всего для получения экспертного ответа (Quora), допускается полемика во многом из-за возможности создания дискуссионных тем (вопросов), что дает простор для троллинга.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Исследование троллинга как формы виртуальной коммуникации на Q&A образовательных сайтах оказывается весьма продуктивным. Было дано определение троллинга как способа сетевого поведения, в основе которого лежит создание провокационных, оскорбительных и т.п. сообщений с целью нагнетания конфликтной атмосферы посредством нарушения правил этического кодекса Интернет-взаимодействия. В ходе анализа вопросно-ответных ресурсов было обнаружено следующее примечательное обстоятельство. Несмотря на то, что факт наличия троллинга противоречит правилам коммуникативного поведения на указанных Интернет-пространствах, данное явление весьма там распространено. Данные сайты фактически служат не только платформами для обмена знаниями и экспертными мнениями, но также для обмена субъективными эмоциональными оценками. По всей видимости, это свидетельствует о том, что троллинг – практически неистребимая черта человеческой психики, которую, по крайней мере, на данный момент, возможно регулировать лишь частично и условно.

Сложность регулирования некооперативных стратегий виртуального поведения, к которым относят троллинг наряду со схожими явлениями (флудом, флеймом, леркингом и т.п.) обусловлена также спецификой Интернет-коммуникации, в первую очередь, ее дистантным характером, анонимностью, свободой самопрезентации и возможностью конструировать любые идентичности, а также такими особенностями, как интерактивность, лингвосомиотичность, глобальность, добровольность контактов, стилистическая разноуровневость, дискурсогенность, концептогенность, эмоциогенность.

Изучение троллинга позволило нам построить разноуровневую типологию троллей, а также выявить и описать основные мотивы троллинга. При этом очевидно, что типология мотивов и разновидностей троллей всегда будет нуждаться в дальнейшей адаптации к меняющемуся контексту современности. В ходе анализа русскоязычных и англоязычных Q&A образовательных сайтов было

обнаружена активность таких разновидностей троллей, как «тролль-критик», «злой тролль», грамматический тролль, что несколько дополняет построенную нами на основе теоретического материала типологию. Выявлен также ряд конфликтогенных слов, выражений и ситуаций, провоцирующих троллинг на Q&A-сайтах.

Следует отметить, что используемые на данных ресурсах методы распознавания тролля и действенного наказания за факты троллинга не являются универсальными, однако, проанализированные данные позволяют говорить о том, что Интернет-сообщество нацелено на дальнейшее ужесточение контроля за девиантным поведением в Сети, что, на наш взгляд, является верным шагом, поскольку Интернет все больше берет на себя роль канала коммуникации. Кроме того, выявлено, что пользователи Q&A-сайтов в некоторых случаях сами пытаются оградить себя от возможного троллинга, используя вербальные способы защиты. Как нам представляется, исследование троллинга на Q&A образовательных сайтах является одним из перспективных направлений лингвопрагматики, имеющее к тому прикладной характер: в частности, оно может способствовать усовершенствованию системы распознавания и регулирования данного явления.

**БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК**

## Печатные ресурсы

1. Акулич М.М. Интернет-троллинг: понятие, содержание и формы // Вестник ТГУ. Социально-экономические и правовые исследования. 2012. № 8. С. 49-52.
2. Акулич М.М. Троллинг в социальных сетях: возникновение и развитие // Вестник РУДН. Серия «Социология». 2012. № 3. С. 30-37.
3. Анкудинова О. Н. Самопрезентация в интернет-коммуникации, ее особенности и влияние на культуру российского общества // «Медиаобразование и медиакомпетентность»: всероссийская научная школа для молодежи. Сб. статей молодых ученых. Таганрог: Изд-во Таганрог. гос. педаг. ин-та, 2009. С. 14-23.
4. Бауман З. Текущая современность / Пер. с англ. под ред. Ю. В. Асочакова. СПб: Питер, 2008. 240 с.
5. Внебрачных Р.А. Троллинг как форма социальной агрессии в виртуальных сообществах // Вестник Удмуртского Университета. Философия. Социология. Психология. Педагогика. 2012. Вып. 1. С. 48-51.
6. Воронцова Т.А. Троллинг и флейминг: речевая агрессия в интернет-коммуникации // Вестник Удмуртского университета. Серия «История и филология». 2016. № 2. С. 109-116.
7. Галичкина Е.Н. Агрессивная коммуникативная стратегия «троллинг» в сетевой компьютерной коммуникации // Новые направления в решении проблем АПК на основе современных ресурсосберегающих, инновационных технологий: Материалы Международной научно-практической конференции, посвященной 65-летию Победы в Великой Отечественной войне. Волгоград, 26-28 января 2010, ВГАУ. Волгоград, 2010. С. 18-23.

8. Галичкина Е.Н. Общая характеристика компьютерно-опосредованного дискурса // Интернет-коммуникация как новая речевая формация: колл. монография. М.: Флинта: Наука, 2012. С. 60-67.
9. Горошко Е.И. Современная интернет-коммуникация: структура и основные параметры // Интернет-коммуникация как новая речевая формация: колл. монография. М.: Флинта: Наука, 2012. С. 9-52.
10. Грайс Г. П. Логика и речевое общение // Новое в зарубежной лингвистике. Вып. 16. Лингвистическая прагматика. М., 1985. С. 419-438.
11. Гримов О. А. Самопрезентация личности в социальных сетях // Социология. 2013. № 2. С. 59-66.
12. Грушевицкая Т.Г., Попков В.Г., Садохин А.П. Основы межкультурной коммуникации. Учебник для вузов. М.: Юнити-Дана, 2003. 352 с.
13. Землякова Е. А. Лингвостилистические характеристики жанра англоязычного корпоративного блога. Автореф. дис. канд. филол. наук. Харьков, 2010. 21 с.
14. Иванов В.Е. Интернет в формировании диалогического пространства в социокультурной среде // Мир психологии. 2000. №2. С. 52-56.
15. Кастельс М. Галактика Интернет: Размышления об Интернете, бизнесе и обществе / Пер. с англ. А. Матвеева. Екатеринбург: У -Фактория, 2004. 328 с.
16. Ключев Е.В. Речевая коммуникация: успешность речевого взаимодействия: учеб. пособие для ун-тов и ин-тов. М.: Рипол-классик, 2002. 316 с.
17. Карабань Н.А. Этический аспект интернет-коммуникации // Интернет-коммуникация как новая речевая формация: колл. монография. М.: Флинта: Наука, 2012. С. 158-177.

18. Крамкова О.В. Языковые и прагматические факторы конфликтогенности // Вестник ННГУ. Серия «Филология». 2011. Т. 11. № 6. С. 99-103.

19. Матусевич А.А. Общение в социальных сетях: прагматический, коммуникативный, лингвостилистический аспекты характеристики: дис. канд. филол. н. Киров: ВГУ, 2016. 133 с.

20. Митягина В.А. Глобальные и этнокультурные характеристики туристического дискурса в Интернете // Интернет-коммуникация как новая речевая формация: колл. монография. М.: Флинта: Наука, 2012. С. 271-290.

21. Немька А.А., Ушаков А.А. Дискурсивное пространство текста: троллинг как элемент некооперативной речевой стратегии современной интернет-коммуникации // Вестник РУДН, серия Вопросы образования: языки и специальность. 2012. № 4. С. 68-71.

22. Олешков М.Ю. Основы функциональной лингвистики: дискурсивный аспект: учеб. пособие для студентов фак. рус. яз. и лит. Нижний Тагил: Нижнетагильская государственная социально-педагогическая академия, 2006. 146 с.

23. Потупчик К., Федорова А. Власть над Сетью: как государство действует в Интернете. Москва: Алгоритм, 2014. 352 с.

24. Розина И.Н. Педагогическая компьютерно-опосредованная коммуникация: теория и практика. М.: Логос, 2005. С. 257-265.

25. Сергодеев В.А. Сетевые Интернет-сообщества: сущность и социокультурные характеристики // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 1: Регионоведение: философия, история, социология, юриспруденция, политология, культурология. 2013. № 1 (113). С. 132-137.

26. Сковородников А. П. О необходимости разграничения понятий «риторический прием», «стилистическая фигура», «речевая тактика», «речевой



жанр» в практике терминологической лексикографии // Риторика – Лингвистика: сб. ст. Вып. 5. Смоленск: СГПУ, 2004. С. 5-11.

27. Строителей Н.М. Троллинг как разновидность провокационного речевого поведения (на материалах англоязычных IRC-чатов) // Ученые заметки ТОГУ. 2013. Т. 4. № 4. С. 663-668.

28. Семенов Д.И., Шушарина Г.А. Сетевой троллинг как вид коммуникативной деятельности // Международный журнал экспериментального образования. 2011. № 8. С. 135-136.

29. Тетюев И.А., Шаповалова Т.А. Девиантное поведение в Интернет: троллинг как форма социальной критики // Избранные доклады 62-1 университетской научно-технической конференции студентов и молодых ученых. 26 апреля 2016 г., Томский государственный архитектурно-строительный университет. Томск, 2016. С. 1182-1183

30. Ташков П.А. Работа в Интернете. Энциклопедия. СПб: Питер, 2010. 416 с.

31. Уитмор Дж. Трололо: Нельзя просто так взять и выпустить книгу про троллинг / Пер. с англ. М.: Альпина Паблишер, 2016. 349 с.

32. Шуклин Д.А. Методика обучения технологии создания учебных Интернет-ресурсов: автореф. канд. педаг. н. СПб: РГПУ им. А.И. Герцена, 2005. 22 с.

33. Хейзинга Й. Homo Ludens: статьи по истории культуры. М.: Прогресс-Традиция, 1997. 416 с.

34. Черногрудова, Е.П. Основы речевой коммуникации: учеб. пособие. М.: Изд-во «Экзамен», 2008. 126 с.

35. Черных А. Мир современных медиа. М.: Издательский дом «Территория будущего», 2007. 312 с.

36. Шабшин И. О психологических особенностях общения в интернете // Консультативная психология и психотерапия. 2005. № 1. С. 158-182.
37. Шеннон К.Э. Математическая теория связи. В кн.: Работы по теории информации и кибернетике. М.: ИЛ, 1963. С. 243–332
38. Baker P.J. Metaphors of Mindful Engagement and a Vision of Better Schools // Educational Leadership. 1991. 48. P. 32-35.
39. Donath J. S. Identity and deception in the virtual community / Smith, Marc A., Kollock, Peter. Communities in Cyberspace. Routledge, 1996. P. 29-59.
40. Hornby A. S. Oxford Advanced Learner's Dictionary / A. S. Hornby. NY. Oxford University Press, 2007. 1850 p.
41. Sanfilippo M., Yang Sh., Fichman P. Managing Online Trolling: From Deviant to Social and Political Trolls // Proceedings of the 50th Hawaii International Conference on System Sciences. 2017. P. 1802

#### Электронные ресурсы

42. Алексеевских А. За оскорбление в соцсетях можно будет получить компенсацию [Электронный ресурс] // Известия. 2 июня 2016. URL: <http://izvestia.ru/news/616327>
43. Британку отправили в тюрьму за «троллинг» самой себя [Электронный ресурс] // Lenta.ru. 6 февраля 2014. URL: <https://lenta.ru/news/2014/02/06/selftroll/>
44. Грибан О.Н., Грибан И.В. Образовательные веб-сайты как средство профессиональной самореализации [Электронный ресурс] // Педагогическое

образование в России. 2015. №3. С. 41-47. URL: <http://www.griban.ru/blog/53-obrazovatelnye-vebsajty-kak-sredstvo-professionalnoj-samorealizacii.html>

45. За феминизм и Трампа. Как интернет-тролли доводят журналистов до истерики. [Электронный ресурс] // Lenta.ru. 17 января 2017. URL: <https://lenta.ru/articles/2017/01/17/trolled/>

46. Инструкция по применению Yahoo!Answers (стирать руками, нельзя гладить) [Электронный ресурс] // Geektimes. 31 марта 2012. URL: <https://geektimes.ru/post/141128/>

47. Комментарии в интернете полны оплаченной лжи? [Электронный ресурс] // Онлайн-журнал НП Содействие. 29 октября 2013. URL: <http://www.npsod.ru/blog/analytics/6417.html>

48. Кондратьева И. Обидел – в тюрьму: принят первый в мире закон об интернет-троллинге [Электронный ресурс] // Право.ru. 14 июля 2015. URL: <https://pravo.ru/review/view/120114/>

49. Крупенникова Л. Ш., Курбатов В. И. Виртуальная личность: NET-мышление, сетевой психотип и интернет-фобии [Электронный ресурс] // Инженерный вестник Дона. 2014. № 2. Т. 30. URL: <http://ivdon.ru/ru/magazine/archive/n3y2014/2537>

50. Лапшин В. А. Вопросно-ответные системы: развитие и перспективы [Электронный ресурс] // Научно-техническая информация. Серия 2. Информационные процессы и системы. 2012. № 6. URL: <http://lamb.viniti.ru/sid2/sid2free?sid2=J10738549>

51. Метод выявления «троллей» в сетевых сообществах на примере Q&AC [Электронный ресурс] // Geektimes. 5 февраля 2015. URL: <https://habrahabr.ru/post/284052/>

52. Мороз О. Троллинг и хейтерство [Электронный ресурс] // ПостНаука. 1 апреля 2017. URL: <https://postnauka.ru/video/73919>

53. «Нам важно, чтобы люди по-разному говорили, писали, даже делали ошибки»: интервью с Максимом Кронгаузом [Электронный ресурс] // Высшая школа экономики. Новости. 10 июля 2015. URL: <https://www.hse.ru/news/edu/152994749.html>

54. Окушова Г.А. Интернет-коммуникация и специфика самопрезентации молодежи в сетевых сообществах [Электронный ресурс] // Connect Universum. 19 января 2017. URL: <http://connect-universum.tsu.ru/blog/1162.html>

55. Рыжова Н.И., Шуклин Д.А. Об актуальности и определении основных понятий образовательного web-портала [Электронный ресурс] // Педагогический университетский вестник Алтая. 2002. № 1. URL: [http://www.altspu.ru/Journal/vestnik/ARHIW/N1\\_2002/5\\_sekz/rijoval.pdf](http://www.altspu.ru/Journal/vestnik/ARHIW/N1_2002/5_sekz/rijoval.pdf)

56. Типы троллей на форумах и социальных сетях [Электронный ресурс] // Форум Lada Largus Club. URL: <http://www.lada-largus.com/forum/thread1675.html>

57. Хайдарова В. Модерирование // Краткий словарь интернет-языка [Электронный ресурс]: ок. 350 ед. / под ред. С.Г. Шулежковой; Научно-исследовательская словарная лаборатория МаГУ. 2-е изд., стер. М.: Флинта, 2013. С. 150. URL: <https://rucont.ru/file.ashx?guid=5bf72d71-527a-411a-83fe-190c63bfafcf>

58. Черникова Н. Quora и революция знаний [Электронный ресурс] // Cossa. 4 апреля 2011. URL: <http://www.cossa.ru/230/2538/>

59. Friedman A. The disapproval matrix [Электронный ресурс]. URL: <http://www.annfriedman.com/disapprovalmatrix/>

60. Kelleher J.S., Lam C. After Alexis Pilkington's death, thousands pledge Web site boycott [Электронный ресурс] // Newsday. March 24, 2010. URL:

<http://www.newsday.com/long-island/suffolk/alexis-pilkington-s-friends-vow-to-boycott-social-networking-site-1.1829354>

61. Kenins L. Latvian Web site at center of cyber-bullying inquiry [Электронный ресурс] // The Baltic Times. 2012-11-14. URL: <http://www.baltictimes.com/news/articles/32099/>

62. Levin T. Teenage Insults, Scrawled on Web, Not on Walls [Электронный ресурс] // The New York Times. May 5, 2010. URL: <http://www.nytimes.com/2010/05/06/us/06formspring.html>

63. Posky C. Family, friends shocked at cyberposts after teen's death [Электронный ресурс] // Newsday. March 23, 2010. URL: <http://www.newsday.com/long-island/suffolk/family-friends-shocked-at-cyberposts-after-teen-s-death-1.1827393>

64. What Is a “Question & Answer” Site [Электронный ресурс]. URL: <https://digitizor.com/what-is-question-answer-forum-site/>

65. <https://www.quora.com/about/tos>

66. <https://www.quora.com/How-many-people-use-Quora-7/answer/Adam-DAngelo>