

*Е.В. БАТАЕВА*

### СОЦИАЛЬНЫЕ АКЦИИ И ИНТЕРАКЦИИ В ВИРТУАЛЬНЫХ СООБЩЕСТВАХ

Статья посвящена изучению форм, типов и контекстов социальных акций и интеракций, осуществляемых в виртуальных сообществах. В ней представлены результаты исследования коммуникации в чате, проведенного с применением двух разновидностей контент-анализа — action-analysis и interaction-analysis.

*Ключевые слова:* социальные акции, интеракции, кибер-акторы, виртуальные сообщества, контент-анализ, киберкоммуникация.

В современной виртуальной социологии, исследующей специфику компьютеро-опосредованной коммуникации, активно дискутируется вопрос, насколько правомерно рассматривать виртуальные взаимоотношения между кибер-акторами как социальные. Если же признать их таковыми, то сразу же возникает следующий вопрос. Какова природа виртуальной социальности? Является ли она ослабленной копией реальных социальных взаимоотношений, симулирующей и деформирующей их природу (такую позицию отстаивает, к примеру, санкт-петербургский теоретик Д. Иванов [3, с. 15]), либо, напротив, она обладает более мощными возможностями, нежели реальная социальность, позволяющими ей максимально расширить и упрочить свои позиции в общественной жизни? Подобного понимания природы виртуальной социальности придерживается, в частности, М. Кастельс, согласно которому виртуальность в современном мире становится более действенной, нежели реальная социальная жизнь; более того, он полагает, что реальные социальные власти (политические, символические, культурные) могут пролонгировать во времени и укрепить

---

**Батаева Екатерина Викторовна** — кандидат философских наук, доцент кафедры социологии Харьковского гуманитарного университета «Народная украинская академия» (ХГУ «НУА»). Адрес: 61000, Харьков, МСП, ул. Лермонтовская, д. 27.

Электронная почта: [bataevakaterina@yahoo.com](mailto:bataevakaterina@yahoo.com)

свои социальные позиции исключительно в том случае, если «подтвердят свое присутствие в сетях»<sup>1</sup>.

С темой виртуальной социальности тесно связана проблема виртуальных сообществ, поставленная Г. Райнгольдом, М. Кастельсом и др. Насколько корректным является само словосочетание «виртуальное сообщество»? Если принять во внимание коннотативные значения иллюзорности, неактуализированности, потенциальности, присущие термину «виртуальное» (С. Хоружий, Ж. Делез), то может возникнуть возражение: концепт «сообщество» предполагает наличие прямо противоположных параметров «присутствия в реальности», актуализированности, акциональности, временно-пространственной длительности, которые на первый взгляд абсолютно несовместимы со смысловым фоном понятия «виртуальное». Однако, как полагают некоторые теоретики (к примеру, В. Дубровский (V. Dubrovski), С. Кислер (S. Kiesler), Б. Сетна (B. Sethna), Л. Спроул (L. Sproull), К. Келхоун (C. Calhoun) и др.), подобная «подвешенность» реалистических параметров в термине «виртуальное сообщество» может быть рассмотрена как очень полезное в концептуальном отношении качество: поскольку виртуальные сообщества являются «эфимерными» [4, с. 342–343], эта их особенность должна быть выражена в самом названии. Но в западной виртуальной социологии можно обнаружить и совершенно иной подход (представленный в трудах Л. Пакканьеллы (L. Pacagnella), Р. Спирса (R. Spears), М. Ли (M. Lea), Н. Бейма (N. Baum), Д. Мантовани (G. Mantovani), Д. Майерса (D. Myers), А. Брукмена (A. Bruckmen), С. Томсена (S. Thomsen), К. Церуло (K. Cerulo), К. Джоунса (Q. Jones) и др.) к феномену виртуальных сообществ — как к реальным, а не эфимерным социальным образованиям, обладающим определенной спецификой и в то же самое время воспроизводящим организационные структуры, которые присутствуют в реальных сообществах. Согласно К. Церуло основными характеристиками любого сообщества является наличие: 1) интеракции; 2) социальных связей; 3) общего эмпирического опыта [10, р. 51]. К. Джоунс несколько обогатил и расширил данный перечень, включив в него следующие позиции: «1) минимальный уровень интерактивности; 2) наличие разнообразных коммуникаторов; 3) минимальный уровень поддерживаемого членства; 4) наличие общего виртуального и

<sup>1</sup> «Что характеризует новую систему коммуникаций, основанную на цифровой, сетевой интеграции множества видов коммуникации, — это ее включение и охват ею всех проявлений культуры. Благодаря ее существованию все виды сообщений в обществе нового типа работают в бинарном режиме: присутствие или отсутствие в коммуникативной мультимедиа-системе. Только присутствие в этой интегрированной системе позволяет передать и социализовать сообщение» [4, с. 352].

публичного пространства» [13]. По мнению К. Джоунса и К. Церуло, вышеуказанные признаки имеют место не только в реальных, но и в виртуальных сообществах (а потому вполне позволительно применять по отношению к ним термин «сообщество»). Виртуальное общение предполагает и интерактивное взаимодействие; и социальные связи, которые кибер-акторы могут поддерживать достаточно долго и подкреплять встречами в реальном мире, а также общением по телефону; и общие структуры повседневного опыта, которые становятся «продуктом» ежедневных контактов в сети; и присутствие нескольких кибер-акторов, участвующих в общей коммуникации; и наконец, общее пространство (вернее, киберпространство) или виртуальное «место» (к примеру, чат-комната или аудитория телеконференции), в которое кибер-акторы могут «зайти», «выйти», где они могут «посидеть» и «отдохнуть». По мнению К. Джоунса, применяя указанные критерии можно определить, какие кибер-группы являются виртуальными сообществами, а какие — нет. «Требование минимального уровня интерактивности позволяет исключить множество кибер-групп из категории виртуального сообщества. К примеру, группа людей, которые получают новости и информацию согласно списку электронных адресов рассылки, но которые не могут вести интерактивную дискуссию друг с другом, не может быть классифицирована как виртуальное сообщество» [13]. Аналогичным образом исключаются из категории виртуальных сообществ те сетевые взаимодействия, которые не требуют для своего протекания общего виртуального пространства (e-mail-коммуникация, блог-коммуникация, доски объявлений). По мнению А. Ноцеры, существует еще один показатель реалистичности, а не эфемерности социальных отношений, возникающих в виртуальных сообществах, — это особая киберкультура, специфический язык [14], своеобразный содержательный контекст, порождающий разговорные «нити» (треды), которые структурируют киберпространство.

В данной статье будут представлены результаты исследования одного из видов виртуальных сообществ — чат (или IRC<sup>2</sup>)-сообщества. Чат — это беседа нескольких кибер-акторов, осуществляемая в реальном времени (on-line) и в общем виртуальном пространстве (чат-комнате). Цель исследования — изучение форм, типов, контекстов акций и интеракций, осуществляемых в виртуальном пространстве чатов. Анализ специфики социальных практик, осуществляемых on-line, может способствовать развитию теоретического понимания природы новой формы социальности, формирующейся в интернет-пространстве, позволяя конструировать определенные социологические прогнозы.

<sup>2</sup> IRC — Internet relay chat; chat (англ.) — болтовня.

Поскольку чат-коммуникация пользуется большой популярностью у современной молодежи<sup>3</sup>, побуждая ее ежедневно вступать в контакты on-line, длительное виртуальное общение может сформировать своеобразный хабитус, специфический акциональный настрой, который неизбежно проявится в реальной повседневной социальной жизни кибер-акторов. Таким образом, изучение типичных форм чат-акций и чат-интеракций может способствовать осмыслению молодежных практик общения в реальной социальности.

Следует отметить одну специфическую особенность чат-акций и чат-интеракций — они неизбежно выражаются в текстовой форме, что А. Ноцера выразил в формуле action-in-text: «...в виртуальных сообществах большинство акций, кроме общих разговоров, осуществляются посредством письменного дискурса» [14]. Кибер-акторы могут использовать вербальные, невербальные (смайлики, жестовые и предметные изображения) и смешанные (слова + смайлики) текстовые формы. С содержательной точки зрения, по мнению А. Ноцеры, разнообразные чат-акции можно условно разделить на две группы: 1) социокультурные акции (к примеру, фраза «я дарю тебе букет цветов», заканчивающаяся изображением букета роз, может быть воспринята именно как виртуальное действие, символизирующее симпатию и расположенность к продолжению общения); 2) нормативные акции, цель которых — установление определенных правил и норм поведения в чате, а также наблюдение за их выполнением. В нормативное измерение попадают как действия, направленные на нарушение чат-порядков (А. Ноцера называет их «транgressиями», в состав которых он включает флуд, спам<sup>4</sup>), так и акции, нацеленные на пресечение действий нарушителей порядков, установленных в чате

<sup>3</sup> Согласно выводам В.П. Коломиец «в любой отдельно взятый день почти каждый второй молодой человек пользуется компьютером. ...Интернет постепенно претендует на доминирующий тип медиапотребления в подростковой и молодежной среде» [6, с. 65–66]. Согласно результатам пилотажного исследования интернета, проведенного украинским социологом Е. Шкряб, около 60% опрошенных (n=168 человек в возрасте от 14 до 30 лет) предпочитают общение в чатах; 19% общаются в ICQ; 12,5% — посредством e-mail и только 4,8% встречаются на форумах [8].

<sup>4</sup> Флуд (от англ. *flood* — наводнение) — это сообщения в интернет-форумах и чатах, занимающие большие объемы и не несущие никакой полезной информации (к примеру, многократный повтор одной и той же бессодержательной фразы в целях привлечения к себе внимания); спам — это массовая рассылка на большое число адресов сообщений, содержащих рекламу или коммерческие предложения, а также «письма счастья» и т. п.

(А. Ноцера называет их «санкциями», применяемыми, прежде всего, модераторами и администрацией чатов).

В отличие от чат-акций, которые соплагаются одноуровневым текстовым практикам (акции реализуются в отдельных репликах/сообщениях акторов), интеракции осуществляются в системе полилога и предполагают соучастие в дискурсе сразу же нескольких человек. Какие признаки характеризуют ситуацию интеракции? Как утверждает Ю.А. Прозорова, среди множества разнообразных компонентов процесса интеракции можно выделить два основных: «...основными переменными являются общий фокус внимания и общее эмоциональное состояние» [7, с. 51]. Используя указанные критерии, попробуем дать определение интеракции, осуществляемой в чате: это процесс обмена сообщениями, в котором участвуют два и более кибер-актора, сфокусировавших свое внимание на одной проблеме/теме/событии, переживающих общее эмоциональное состояние, в течение определенного промежутка времени проявляющих интерес к интерактивному процессу. С известным упрощением можно сказать, что чат-коммуникация состоит из серии интеракций<sup>5</sup>, каждая из которых в свою очередь распадается на цепочки акций.

Итак, изучение специфики коммуницирования в чате было осуществлено в нашем исследовании на двух уровнях: проведены 1) контент-анализ акциональных практик, используемых кибер-акторами; 2) интеракционный контент-анализ, сфокусированный на изучении чат-конфликтов. Исследование проведено в чате «Просточат» в ноябре 2010 г., в течение которого производилась электронная запись чат-бесед. В итоге нами проанализировано 4985 сообщений/реплик, суммарный временной интервал которых составил 10 часов 33 минуты<sup>6</sup>.

<sup>5</sup> Ю.А. Прозорова отмечает: «Коммуникативные и интерактивные компоненты тесно сопряжены в интерактивном ритуале и взаимообусловлены. Разграничение коммуникации и интеракции условно, коммуникация — это родовое понятие, в котором интеракция — частный случай» [7, с. 56].

<sup>6</sup> В наиболее посещаемых чатах в течение часа на экран выводится в среднем 400–500 сообщений. Плотность сообщений зависит от того, какое количество кибер-акторов участвуют в беседе. К примеру, в «Просточате» в вечернее время собираются от 50 до 70 собеседников, каждый из которых может отправить 5–8 сообщений в минуту. Довольно высокая плотность сообщений становится возможной еще и потому, что многие из них состоят из «смайликов», выбор которых занимает секунды.

### **Action-analysis чат-коммуникации**

Как было сказано выше, в нашем исследовании использован метод контент-анализа чат-текстов, записанных на электронные носители. Поскольку анализ содержания общения в чате осуществлялся на двух уровнях (акциональном и интеракциональном), использовались две версии контент-анализа: action-analysis (анализ, нацеленный на выявление основных тематических тредов (нитей), actions-in-text) и interaction-analysis (анализ содержательных блоков/узлов, в которых были представлены ситуации взаимодействия кибер-акторов). При проведении action-analysis все сообщения были поделены на несколько секций: вербальные, невербальные (состоящие из смайликов, жестовых и предметных картинок) и смешанные сообщения (в которых используются вербальные и невербальные коммуникативные формы). Невербальные сообщения, сформированные исключительно посредством смайликов и других визуальных форм, составили третью часть (36%) от всего объема чат-сообщений, или 1796 из 4985. Можно выделить несколько наиболее очевидных причин столь высокой популярности смайлик-дискурса. Как полагает С. Герринг [11], использование смайликов (выбор которых занимает секунды) помогает экономить время и сократить паузы, неизбежно возникающие между репликами коммуницирующих индивидов. То есть смайлик-стратегия способствует устранению зазоров, разрывов в обмене сообщениями и таким образом придает определенную связность общению в сети. Кроме того, обращает на себя внимание тот факт, что его участники активнее используют «смайлики» в ситуациях коммуникативных «заминков»: если предшествующая тема разговора уже исчерпала себя, а новая еще не сформировалась, общающиеся выходят из затруднительного положения посредством более активного использования «смайликов» (в реальном общении подобные «заминки» обычно сопровождаются молчанием). Еще одна причина популярности смайликов в том, что они помогают эмоционально украсить вербальное общение, открывая кибер-акторам возможные аффективные состояния друг друга.

Несмотря на то, что невербальные формы сообщений в чате также могут транслировать акциональные и информативные значения, представляющие определенную социологическую ценность, эта группа сообщений нами не анализировалась (как представляется, анализ нелингвистических сообщений в чатах является отдельной социологической темой). В нашем исследовании проведен контент-анализ вербальных и смешанных типов чат-сообщений. При описании чат-акций в исследовании были использованы два показателя: процент конкретного типа акциональных сообщений по отношению к

общему количеству проанализированных сообщений (всего 4985) и процент конкретного типа акциональных сообщений по отношению к вербальным и смешанным сообщениям (всего 3189).

Вербальные и смешанные сообщения (64% от общего количества) были условно поделены еще на две секции: акциональные и неакциональные (или иначе — прагматические и семантические). Первые производят определенные социальные действия, вторые — нет. Ниже будет представлено методологическое обоснование нашего исследования, в котором указанные категории будут трансформированы в серии единиц контент-анализа. Однако прежде считаем необходимым проанализировать некоторые подходы к содержательному анализу СМС<sup>7</sup>-текстов, предложенные западными исследователями.

В концепции А. Ноцеры, помимо рассмотренного выше деления чат-акций на социокультурные и нормативные, можно обнаружить еще один подход к анализу киберкоммуникации, в рамках которого выделяются два плана/уровня в тематике чатов: «1) отзывы о том, что происходит в стране (в реальном мире) и 2) отзывы о внутренних событиях и общих дискуссиях, происходящих в кибер-группах, таких как чей-либо день рождения, конфликты, флирт, споры, виртуальные вечеринки; дебаты о том, что является правильным или неправильным в человеческих взаимоотношениях, о жизни и смерти, сексе, инопланетянах и т. д.» [14]. По мнению Пауля тен Хэва, здесь можно выделить две содержательные линии общения: «...по-видимому, существуют две главные цели чат-коммуникации, одна из которых может быть названа социальной, иначе говоря “просто участием в чате”, которое подпадает под рубрику “дружеской болтовни”, другая же — сексуальная. Конечно, эти цели могут быть объединены: первая цель может вести ко второй, а вторая сопровождать первую. Кроме этих двух главных целей множество других могут быть обозначены в названиях тематических пространств (room titles), включающих дискуссии на политические, религиозные и технические темы» [12]. Однако наиболее развернутый и подробный список категорий контент-анализа электронных сообщений предложен К. Турлоу. Несмотря на то, что его методика была адаптирована для анализа SMS<sup>8</sup>-сообщений, на наш взгляд, она может быть использована и в процессе изучения чат-сообщений (тем более что, по мнению К. Турлоу, современный формат SMS-коммуникации, предполагающий возможность интерактивных форм диалогового общения, приближается к модели чат-коммуницирования on-line: «...язык SMS все более становится

<sup>7</sup> СМС, computer-mediated communication (англ.) — компьютеро-опосредованная коммуникация.

<sup>8</sup> SMS, short-messaging services (англ.) — служба коротких сообщений.

похожим на “интерактивный письменный дискурс” компьютеро-опосредованных коммуникаций, таких как IRC (чат)» [15].

К. Турлоу выделяет следующие категории контент-анализа, в каждой из которых фиксируется определенная *смысловая ориентированность* SMS-сообщения (тематическая специфика): 1) *информационно-практическая (informational-practical orientation)*; сообщения, принадлежащие к этой категории, представляют собой обмен практическими деталями либо предлагают запрос на какую-либо информацию; например: «Где находится Сардиния? Ответ побыстрее» или «Перешли деньги на мой счет»; 2) *информационно-реляционная (informational-relational orientation)*; сообщения этой категории связаны с обменом солидаризирующей информацией или с просьбой о личной поддержке; например: «Я себя плохо чувствую, ты не могла бы мне передать лекционные записи?»; 3) *практическая договоренность (practical arrangement orientation)*; в сообщениях, принадлежащих к этой категории, речь идет преимущественно о договоренностях встретиться, сходить вместе в магазин и о других повседневных мероприятиях: «Где мы встретимся сегодня вечером?» или «Ты не хочешь сходить со мной в супермаркет?»; 4) *социальная договоренность (social arrangement orientation)*; в этих сообщениях речь идет преимущественно о планировании рекреационных мероприятий, таких как вечерняя прогулка, поход в кино и т. п.; например: «Я и Лаура хотим сходить завтра в кино. Ты не мог бы купить нам билеты?»; 5) *приветствия (salutory orientation)*; такие сообщения обычно очень кратки, поверхностны, просты и содержат дружеские обращения: «Привет, как ты себя чувствуешь?»; 6) *дружеская поддержка (friendship maintenance orientation)*; в сообщениях этой категории содержится проявление дружеского расположения, слова извинения, поддержки и благодарности); 7) *романтические отношения (romantic orientation)*; в таких сообщениях можно заметить романтическое проявление любви и близости: «Каждый раз, когда твое имя появляется на экране, я улыбаюсь»; 8) *половые взаимоотношения (sexual orientation)*; в сообщениях этой категории содержатся сексуальные обертонны); 9) *сообщения-цепочки (chain messages)* — это относительно длинные эпиграммы, шутки или языковые игры, в которых сообщения передаются от одного коммуникатора к другому и далее [15]. Проведя контент-анализ 544 SMS-сообщений на основе описанной методики, К. Турлоу установил, что примерно две трети всех SMS-сообщений являются реляционными (сориентированными на установление социальных договоренностей, предоставление дружеской поддержки, создание романтических и сексуальных взаимоотношений). Информационные сообщения составили 15% от их общего количества; примерно столько же было обнаружено сообщений-цепочек.



При проведении нашего исследования методика К. Турлоу была несколько модифицирована. В частности, мы не рассматривали категорию «сообщения-цепочки», так как от других она отличается лишь формально, а по содержанию может быть причислена к какой-либо из восьми описанных выше. Кроме того, поскольку две первые категории (*информационно-практическая* и *информационно-реляционная*), на наш взгляд, крайне затруднительно дифференцировать на практике, они были объединены в одну категорию информационно-ориентированных сообщений (что же касается информационно-реляционных сообщений, то, как представляется, в них просто сочетаются два типа сообщений, — информационное и социально-договорное). Поскольку в третьей и четвертой категориях (*ориентированность на практическую и социальную договоренности*), если исходить из определений самого К. Турлоу, речь идет примерно об одних и тех же действиях (о договоренностях вместе погулять, сходить в магазин или в кино и т. п.), в нашем исследовании они также были объединены в одну категорию анализа, — категорию социально-практических договоренностей. Кроме того, в типологический список мы добавили еще один тип сообщений (который отсутствует в перечне К. Турлоу, но довольно часто используется в чат-сообществах). Это — так называемые «брутальные» (или конфликтогенные) сообщения, содержащие различного рода оскорбительные выпады против участников киберкоммуникации. Таким образом, вместо девяти категорий К. Турлоу мы использовали семь категорий нашего action-analysis.

Представим более детальное описание методики контент-анализа, осуществленного на уровне изучения акционального содержания коммуникации в чатах. Семь категорий action-analysis можно разделить на две непропорциональные группы: первые шесть категорий являются акциональными (прагматическими), производящими actions-in-text. Седьмая категория (информационные сообщения) не является акциональной; правильнее было бы ее причислить не к прагматическим (действенным), а семантическим (смысловым) текстовым формам. Итак, приводим перечень проанализированных нами категорий контент-анализа (action-analysis) сообщений:

1. *Контактоустанавливающие сообщения*, выполняющие фатическую<sup>9</sup> функцию речи. Данную категорию представим посредством

<sup>9</sup> «Фатическая функция речи соответствует установлению контакта. Цель сообщения при этой функции — установить, продолжить или прервать коммуникацию, проверить, работает ли канал связи (например: «— Алло, вы слышите меня?»). В языке для этих целей имеется большое количество фраз-клише, которые используются при поздравлениях, в начале и конце письма,

нескольких единиц анализа: (1) приветствия, поздравления, пожелания успеха и т. п. (в списке К. Турлоу данная формальная единица составляет отдельную категорию); (2) флуд (многократное повторение одних и тех же реплик с целью привлечения к себе внимания); (3) семантически «пустые» наборы букв (например, «меаааааа», «Гр-р-р-р»), отправляемые участниками с целью подтверждения своего присутствия в сети и выражения готовности продолжать контакт); (4) сообщения, информирующие собеседников о причинах, которые заставили кибер-актора на определенное время покинуть чат (к примеру, «я курил», «я пил кофе»). Такие сообщения носят извинительный характер и отправляются с целью оправдать свое временное отсутствие в сети, а также подтвердить желание продолжать коммуницирование.

2. *Сообщения, сориентированные на поддержание товарищески-дружеских отношений.* Категория может быть представлена посредством нескольких единиц анализа: (1) выражения сочувствия по поводу каких-либо повседневных неудач собеседника либо по поводу его болезни; (2) моральная поддержка собеседника, который вступил в конфликт или словесную перепалку с другими участниками; (3) выражения желания оказать помощь товарищу либо демонстрация одобрения каких-либо начинаний «визави». Посредством сообщений указанной категории в виртуальных сообществах производится попытка создать коммунитаристские, душевно-теплые отношения, воссоздающими (или имитирующими) модель «общности» Ф. Тенниса.

3. *Сообщения, содержащие социально-практические договоренности.* Эта категория может быть раскрыта в следующих репликах: (1) приглашения поучаствовать в виртуальном чаепитии, в виртуальной дискотеке, в виртуальном приеме пищи; (2) сообщения, в которых достигается договоренность о совместной прогулке, об участии в общей виртуальной игре, о походе на каток либо футбольный матч и т. п.; 3) в рассматриваемую категорию можно также включить «нормативные» акции (А. Ноцера), осуществляемые модераторами и администрацией чата, преследующие цель каким-то образом наказать нарушителя порядка в чате (сделать предупреждение, отправить в Игнор<sup>10</sup>, заблокировать общение/дать «бан»<sup>11</sup>).

причем они, как правило, не несут буквальной информации» (см. статью «Язык: Язык и речь» — <[http://www.langust.ru/review/lang\\_h03.shtml](http://www.langust.ru/review/lang_h03.shtml)>).

<sup>10</sup> Сообщения участника, попавшего в Игнор, становятся невидимыми для аудитории либо для ее отдельных участников, то есть просто не выводятся на экран.

<sup>11</sup> Бан (от *англ.* to ban — изгонять, ссылать) — блокировка пользователя на определенный или неопределенный срок.

4. *Сообщения, имеющие романтическую направленность.* Данная категория распадается на две единицы анализа, то есть сообщения: (1) нацеленные на установление отношений в стиле «флирт» (флирт — легкое, ни к чему не обязывающее проявление симпатии, а также заинтересованности виртуальной личностью собеседника); (2) содержащие признания в любви, раскрывающие желания продолжить встречи в реальной жизни.

5. *Сексуально-сориентированные сообщения.* Единицы анализа, раскрывающие данную категорию: (1) приглашения уединиться в Привате<sup>12</sup> с интимной целью; (2) сообщения, содержание «сексуальные обертон» (К. Турлоу) и отправляемые в общую чат-комнату, в результате чего они становятся публичными.

6. *Брутально-сориентированные сообщения (конфликтогенные).* Выделим следующие единицы анализа, раскрывающие данную категорию: (1) оскорбительные высказывания по адресу отдельных участников либо по отношению ко всем присутствующим в чате; (2) сообщения, содержащие описания виртуальных акций насилия по отношению к оппоненту; (3) сообщения, содержащие агрессивные выпады против отсутствующих в чате личностей, организаций, этносов, народов, стран (эти сообщения можно назвать «провокационными»).

7. *Информационно-сориентированные сообщения.* Данную категорию раскроем, используя следующие единицы анализа: (1) рекламные-просветительские сообщения, организованно передаваемые сразу же нескольким чат-актерам (спам); (2) сообщения, в которых раскрывается информация о личностных особенностях владельца конкретного ника; (3) содержательная информация, передаваемая в качестве ответа на вопрос «визави»; (4) сообщения, в которых описывается определенное психологическое состояние киберактера, предлагается анонимная диагностика его «скуки», «плохого настроения» или, напротив, состояния «веселости» (такие сообщения могут быть не адресованы никому в отдельности — с их помощью всего лишь передается информационный сигнал о неудовлетворенности/удовлетворенности общением); этот вид сообщений можно условно назвать «констатирующими» или «диагностическими».

Осуществив action-analysis коммуникации в чате, мы получили следующие результаты (см. табл.). Доминирующей формой являются «контактоустанавливающие сообщения» (57% по отношению к вербально-оформленным сообщениям и 36,5% по отношению ко всем проанализированным сообщениям (включая невербальные).

<sup>12</sup> Приват — чат-комната, в которой могут уединиться собеседники с целью ведения секретных переговоров, которые не будут видны в общей чат-комнате.

Таблица

**Типология сообщений, используемых в чат-сообществах**

N	Категории анализа	Кол-во сообщений (N=4985)	Доля (%) по отношению к(о):		Ранг
			всем сообщениям	вербализованным сообщениям	
1.	Невербальные сообщения (смайлики)	1796	36,0	-	-
2.	Контактоустанавливающие сообщения	1819	36,5	57,0	1
3.	Сообщения, сориентированные на поддержание товарищески-дружеских отношений	133	2,6	4,0	5
4.	Сообщения, содержащие социально-практические договоренности	350	7,0	11,0	3
5.	Сообщения, имеющие романтическую направленность	114	2,3	3,6	6
6.	Сексуально-сориентированные сообщения	45	0,9	1,5	7
7.	Брутально-сориентированные сообщения (конфликтотенные)	405	8,2	12,7	2
8.	Информационно-сориентированные сообщения	323	6,5	10,2	4

Подобный результат был вполне предсказуем, поскольку большинство современных теоретиков, исследующих виртуальную социальность, многократно подчеркивали фатическую (контактообразующую) направленность чат-общения. Например, Ж. Бодрийяр в работе «Соблазн» выразительно описал специфику сетевого общения, в котором культивируется «контакт ради контакта»: «В сетях (то есть во всякой нашей медийно-информационной системе коммуникации)... “разговор” на деле оказывается лишь проверкой связи и подключения к сети. И даже никого другого нет на линии, на “другом конце” провода, потому что в чистом полупериоде сигнала подтверждения

нет больше ни передающего, ни принимающего. Есть только пара терминалов и сигнал, идущий от одного к другому» [2, с. 284]. Отметим, что контактоустанавливающие сообщения выполняют и полезную «социальную работу»: с их помощью участники вступают в социальный контакт друг с другом, налаживают первичные (пусть и поверхностные) взаимоотношения, реализуют социальную акцию вступления в чат-сообщество либо подтверждают свое намерение сохранить или закрепить свое присутствие в нем.

На втором месте по многочисленности оказались «брутальные» (конфликтотенные) сообщения (12,7% по отношению к вербально-оформленным сообщениям и 8,2% от всех проанализированных сообщений). Довольно высокая плотность (405 сообщений из 4985, или двенадцатая часть от общего объема) сообщений, содержащих грубости, оскорбления, являющихся проводниками виртуальных акций насилия, — это, возможно, свидетельство определенных патологий (социальных нарушений) в современных постсоветских странах<sup>13</sup>. Если допустить, что виртуальное измерение не является абсолютно автономным и изолированным от измерения реальной социальной жизни (не представляет собой «параллельный» и замкнутый социальный мир), что в нем отчасти отражаются процессы реальной социальности, то можно предположить, что брутальность в чатах — это выражение общей нетерпимости/нетолерантности<sup>14</sup>. Акциональная сориентированность сообщений рассматриваемой категории вполне очевидна, хотя проявляется она в деструктивном направлении, инициируя разрывы в социальных взаимоотношениях.

Третье место в социологическом рейтинге наиболее популярных стратегий коммуницирования занимают сообщения, содержащие социально-практические договоренности (11% по отношению к вербализованным сообщениям и 7% от всех проанализированных сообщений). Акциональность, присутствующая в рассматриваемых сообщениях,

<sup>13</sup> Ведь в статье К. Турлоу данная категория вообще не упоминается (возможно, ее представленность в электронных коммуникациях западных стран незначительна).

<sup>14</sup> По мнению организаторов VIII международной научно-практической конференции «Толерантность и интолерантность в современном обществе в условиях мирового кризиса», которая состоялась в Санкт-Петербургском государственном университете в 2010 г., «мировой кризис обострил социальные проблемы общества, усилил непримиримость социальных групп и отдельных людей по вопросам взаимодействия в различных сферах деятельности» (материалы конференции см. по адресу —

<<http://www.cogita.ru/news/otchety/tolerantnost-i-intolerantnost-2013-razmyshlenie-u-universiteta>>).

более всего напоминает реальные социальные действия. Так, участники могут виртуально совместно ужинать, предлагая друг другу колбасу и шоколад, одобряя виртуальное гостеприимство друг друга, испытывая реальное удовлетворение от участия в совместном мероприятии. Модераторы, применяя санкции против девиаций в сети, могут достигать реально ощутимых (а не виртуальных) результатов, ограничивая чье-либо участие в процессе взаимодействия. Социальное соглашение о совместном участии в игре, «подписываемое» в виртуальном измерении, может вовлечь кибер-акторов в пролонгированную во времени и ограниченную в игровом пространстве акцию соревновательности. Но, возможно, именно по той причине, что акциональность рассматриваемых сообщений слишком напоминает аналогичные реальные социальные действия, особенно бросается в глаза их некая странность, проявляющаяся в нереалистичности, театральности. Участники виртуального общения, разделенные тысячами километров, не видящие друг друга и не знающие реальных имен друг друга, претерпевают социальные эффекты, которые вполне реально повергают их в состояние радости (если виртуальное сообщество их принимает в свою игру) или фрустрации (если виртуальное сообщество применяет по отношению к ним санкции).

На четвертом месте оказались информационно-сориентированные сообщения (10,2% по отношению к вербализованным сообщениям и 6,5% — ко всем проанализированным сообщениям). Сообщения этого типа не являются акциональными, хотя в то же время в них присутствует скрытое, неявное намерение вызвать отклик со стороны других участников и установить с ними социальный контакт. Например, сообщая о себе следующую информацию — «мне 19 лет, я живу в г. Донецке, я — мужчина», кибер-актор неявно приглашает к диалогу тех, кого данные сведения могут заинтересовать. Или, информируя других — «мне скучно», — человек в тайне надеется, что кто-то отзовется и поможет развеять тоску.

На пятой рейтинговой позиции оказались сообщения, сориентированные на поддержание товарищески-дружеских отношений (4% по отношению к вербализованным и 2,6% — ко всем проанализированным сообщениям). И всего лишь на 19 сообщений меньше набрала следующая категория — романтически сориентированные сообщения (3,6% по отношению к вербализованным и 2,3% — ко всем проанализированным сообщениям), которая заняла шестую рейтинговую позицию. В сообщениях рассматриваемых категорий наиболее очевидными становятся коммуитаристские *action-in-text*, нацеленные на установление теплых, близких, душевных взаимоотношений между участниками общения. Тот факт, что подобного рода сообщений в чат-пространстве насчитывается довольно малое количество (в сумме —

247 из 4985), позволяет нам сделать вывод, что в чатах большим успехом пользуется тип не коммунитаристской (осуществляемой по принципу «общности» / *Gemeinschaft*), а формализованной (осуществляемой по принципу «общества» / *Gesellschaft* Ф.Тенниса) социальности, нацеленной на поддержание поверхностно-холодных (либо раздраженно-горячих, как в случае брутальных речевых практик) социальных контактов. Одновременно следует отметить наличие определенных расхождений в характере виртуального общения в различных социокультурных средах. Так, согласно Паулю тен Хэву в западных чатах рассматриваемые типы сообщений доминируют (наряду с сексуально сориентированными сообщениями), что может быть расценено как результат влияния реальных социальных процессов постмодернизации ценностей и популяризации коммунитаристских идеалов, получивших распространение в западных странах.

На последней позиции в рейтинге оказались сексуально-сориентированные сообщения (1,5% по отношению к вербализованным и 0,9% — к общему числу проанализированных сообщений; то есть только 45 из 4985 сообщений обладали подобным характером). Однако, по нашему мнению, данные результаты наименее представительны: поскольку сексуальная тематика, как правило, развивается не в «общих», а в «приватных» чат-комнатах, подобного рода сообщения оказываются недоступными для исследовательского анализа. Кроме того, необходимо принять во внимание тот факт, что в разных чатах преобладает различная тематическая направленность. Можно предположить, что, к примеру, в скандально известном чате «*Vizage*» плотность сексуально сориентированных сообщений будет гораздо выше.

В результате проведения *action-analysis* обнаружены следующие тенденции. Во-первых, большинство сообщений (почти 90%) относятся к акциональному типу, что подтверждает гипотезу о социально-действенной природе чат-коммуникации. Специфической особенностью виртуальных акций является их сугубо визуальная текстовая оформленность, исключающая возможность невербальных, телесно-эмоциональных, мимических, жестовых форм взаимодействия (которые играют важную роль при живом общении лицом-к-лицу). Во-вторых, обращает на себя внимание тот факт, что большую часть акциональных сообщений составляют «контактоустанавливающие», которые выполняют фатическую функцию речи (57% вербальных сообщений); их природа адискурсивна. Если принять определение понятия «дискурс», предложенное П. Штомпкой («...дискурс — это язык и институции, в рамках которых он используется, вводится в оборот, а также общественные позиции тех, кто его создает и использует... Каждый дискурс определяет свой способ видения общественного мира и

внушает, что именно это видение настоящее» [9, с. 96]), то станет очевидной дискурсивная природа реальной социальности: в коммуникативных практиках людей, вступающих в реальные социальные отношения, проявляются их статусные, ментальные, мировоззренческие позиции, которые создают уникальный контекст социальных взаимосвязей. Что же касается чат-коммуникации, то в ее преимущественной сориентированности на поддержание нейтральных, содержательно пустых, поверхностных контактов, в ее интересе к контактоустанавливающим аспектам взаимодействия («Привет. — Ну как ты? — Нормально. — Как дела? — Хорошо. — Как настроение? — Не очень. — ...») проявляется следующая особенность виртуальной социальности: в отличие от «реальной социальности», она пытается дистанцироваться, освободиться от влияния дискурса, расшатывая устоявшиеся правила социального общения. Адискурсивная настроенность виртуальной коммуникации может оказать влияние и на реальные отношения между людьми, активизировав формально-поверхностный, безличный, неиндивидуализированный стиль социальных контактов.

В то же время следует отметить, что чат-сообщества, вырабатывающие собственные формы социального взаимодействия, не являются абсолютно изолированными от реальных социальных контактов (подобная изолированность принципиально невозможна, поскольку в виртуальном и реальном пространствах действуют одни и те же социальные акторы). Влияние реальной социальности проявляется в том, что в чатах особо популярными становятся брутальные формы вербального поведения (почти 13% сообщений); практически не используются сообщения коммунитаристского плана, нацеленные на поддержание дружеских, эмоционально-теплых отношений между участниками коммуникации (7,6% сообщений), в чем можно видеть отражение социальной раздраженности и безразличия.

Прямое наложение (а не взаимовлияние) реальной и виртуальной социальностей можно наблюдать в коммуникативных практиках, нацеленных на установление социальных договоренностей о проведении реальных или виртуальных мероприятий (11% сообщений), которые играют важную роль в любых формах социального взаимодействия.

#### **Interaction-analysis чат-коммуникации**

Для этого типа анализа основной интерес представляют не отдельные акциональные сообщения, а комплексы взаимосвязанных actions-in-text, реализуемые двумя и более участниками виртуальной коммуникации. В качестве единиц interaction-analysis могут выступать конкретные виды текстовых взаимодействий, разные по тематике,



реализующие различные коммуникативные стратегии: конфликт-в-тексте, вечеринка-в-тексте, политический/националистический митинг-в-тексте, дискотека-в-тексте, спорт-матч-в-тексте, любовь-в-тексте и т. д. В данном исследовании мы сосредоточили внимание на изучении одного из видов текстового взаимодействия, который занимает стратегические позиции в чат-пространстве, — конфликтные интеракции.

В течение 10 часов 33 минут в исследуемом чате<sup>15</sup> произошло 29 конфликтов (в среднем три конфликта в час, хотя в некоторых случаях их количество возрастало до 6 в час, а иногда фиксировался лишь один конфликт в течение часового чат-общения), среди которых большинство были двусторонними (23 конфликта), пять трехсторонних и один конфликт, в котором принимали участие восемь кибер-акторов. В пяти конфликтах участвовали только женщины, в 14 — только мужчины и в 10 — как мужчины, так и женщины.

Если использовать терминологию Л. Козера, то можно сказать, что 28 из проанализированных чат-конфликтов оказались нереалистическими и только один, который произошел между модератором и кибер-актором, активно использовавшим нецензурную лексику и брутальный стиль поведения, можно назвать реалистическим. Согласно Л. Козеру «конфликты, возникающие из-за неудовлетворения специфических требований в рамках отношений и ожидаемых выгод участников и направленные на предполагаемый фрустрирующий объект, могут считаться реалистическими конфликтами в той мере, в какой они являются средствами достижения определенного результата. Нереалистические конфликты, с другой стороны, хотя также предполагают взаимодействие между двумя или более индивидами, порождены не антагонизмом целей участников, а необходимостью разрядки по крайней мере у одного из них. В этом случае выбор соперника не связан напрямую ни с проблемой, по которой идет спор, ни с необходимостью достижения определенного результата» [5, с. 71]. Нереалистические чат-конфликты, как правило, начинаются «с пол-оборота», без всякого видимого повода: один из участников «вдруг» обращается к другому с оскорбительной репликой, «напичканной» нецензурной лексикой; в ответ он получает порцию аналогичной информации о самом себе. Далее следует обмен однотипными фразами, агрессивная настроенность которых развивается «по нарастающей». Достигнув пиковой точки, чат-конфликты как-то сами собой

<sup>15</sup> Как указывалось выше, электронные записи чат-общения производились в течение месяца через определенные временные интервалы; при этом состав «чатников» постоянно менялся, а темы разговоров варьировались.

исчезают, обрываются (как правило, они длятся от 3 до 8 минут); излив отрицательную энергию, собеседники довольно быстро и внезапно успокаиваются, переключаясь на другие темы общения.

Понять столь высокую востребованность нереалистических конфликтных ситуаций в чат-сообществах можно, если принять во внимание следующие результаты action-analysis. В течение 10 часов 33 минут разные кибер-акторы (в разные дни и время) 42 раза отправили похожие (с небольшими вариациями) послания: «как скучно» – «что-то нудно» – «меня от всех тошнит». Пребывая в перманентном состоянии скуки (возможно, столь безысходная скука является реакцией на слишком поверхностный, бессмысленный стиль чат-контактирования, намеренно пренебрегающего углубленным общением<sup>16</sup>), кибер-акторы инициируют конфликтные ситуации, которые могут «скрасить» монотонность и бессодержательность их общения. Чат-конфликты выполняют роль своеобразных «допингов», «энергетиков», которые «заводят», взбадривают, встряхивают своих участников и помогают им (хотя бы на время) забыть о скуке. Такие конфликты создают своеобразную коммуникативную интригу, которая привлекает к себе внимание и завораживает, порождая эффект театрализованного шоу, драматургического действия, перформанса, в который вовлечены все присутствующие в чате. Правильность подобного объяснения популярности нереалистических конфликтных ситуаций в чат-пространстве подтверждается некоторыми комментариями кибер-акторов (в которых сквозит скрытое одобрение конфликтов), подобными следующему: «Маты, ссоры... как всегда весело!!!». В другом случае, когда в чате развернулась довольно резкая перепалка между двумя участниками, вокруг них образовался коммуникационный вакуум: другие «чатники» на время ссоры «притихли», замороженно наблюдая за «драматургией» взаимных оскорблений; когда же

<sup>16</sup> Было бы полезно проанализировать тему социальной скуки в связи с концепцией социальной усталости Ж. Бодрийяра, представленной в «Обществе потребления». Бодрийяр полагает, что «усталость как коллективный синдром постиндустриальных обществ принадлежит к области глубоких аномалий, “дисфункций” благосостояния. ...Усталость (или “астения”) может интерпретироваться как ответ в форме пассивного отказа со стороны современного человека на условия существования в обществе потребления» [1, с. 230–231]. Аналогичным образом можно проинтерпретировать и синдром скуки, поразивший современного человека (и прежде всего молодежь): скука может быть рассмотрена как скрытый протест против утратившего измерение глубины процесса социального коммуницирования, не удовлетворяющего личностные запросы, не утоляющего духовной жажды.

перепалка начала затихать, и шоу грозило завершиться, один из «зрителей» разочарованно заявил: «Вы чего притихли?». В другом случае, когда конфликты вообще не происходили, кто-то трагически заметил: «Полный кризис... ниче не происходит».

Нашу объясняющую гипотезу подтверждает также определенная периодичность в смене конфликтных ситуаций и сообщений о скуке: на каждые четыре высказывания «скучно» приходится примерно три конфликта: как только воцаряется скука, возникает острая необходимость в инициировании конфликта; как только конфликт затухает, снова воцаряется скука, и т. д.

Таким образом, конфликты, происходящие в чате, предназначены осуществлять социальную функцию, которая вообще не упоминается в классической конфликтологии (в частности, в теории социальных функций конфликта Л. Козера), — увеселительно-развлекательную. Виртуальные конфликты как экстремальный вид коммуницирования стимулируют выработку социального «адреналина», побуждающего участников возобновлять визиты в чат, вызывающего у них наркотическую зависимость от зрелищно-брутальных форм времяпрепровождения.

### **Выводы**

1. В статье представлены результаты исследования коммуникации в «Просточате», проведенного с применением двух разновидностей контент-анализа — action-analysis и interaction-analysis. Первый тип анализа показал, что наиболее популярными коммуникативными формами являются смайлик-сообщения (36%); контактоустанавливающие сообщения, которые выполняют фатическую функцию (36,5%); брутальные сообщения (8,2%), сообщения, сориентированные на установление социально-практических договоренностей (7%), и информационные сообщения (6,5%). Реже других в чате встречаются сообщения, имеющие дружескую, романтическую и сексуальную направленность (в сумме 5,8%). Полученные результаты оказались противоречащими результатам исследований некоторых западных социологов (А. Ноцеры, Пауля тен Хэва), согласно которым в западных чатах доминирует дружеская и сексуальная тематики. Подобные расхождения можно объяснить различием в социокультурной обстановке постсоветских и западных стран, которая, безусловно, оказывает серьезное влияние на стиль виртуального общения. Один из основных тезисов нашего исследования: виртуальные и реальные сообщества, виртуальные и реальные условия социального существования не изолированы друг от друга, но находятся в сложных отношениях взаимовлияния, взаимоотражения, не исключая ситуаций взаимоотталкивания и взаимоизоляции).

2. Interaction-analysis содержания текстов «Просточата» показал, что одной из преобладающих здесь является конфликтная форма

взаимодействия, тесно связанная с кодом скуки и призванная осуществлять функцию своеобразного увеселения участников коммуникации.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. *Бодрийяр Ж.* Общество потребления. Его мифы и структуры / Пер. с франц., послесл. и примеч. Е.А. Самарской. М.: Республика; Культурная революция, 2006.
2. *Бодрийяр Ж.* Соблазн / Пер. с франц. А. Гараджи. М.: Ad Marginem, 2000.
3. *Иванов Д.В.* Виртуализация общества. СПб.: Изд-во «Петербургское востоковедение», 2000.
4. *Кастельс М.* Информационная эпоха: экономика, общество и культура: Пер. с англ. под науч. ред. О.И. Шкаратана. М.: ГУ ВШЭ, 2000.
5. *Козер Л.* Функции социального конфликта / Пер. с англ. О.А. Назаровой. М.: Идея-Пресс, Дом интеллектуальной книги, 2000.
6. *Коломиец В.П.* Медиасреда и медиапотребление в современном российском обществе // Социологические исследования. 2010. № 1.
7. *Прозорова Ю.А.* Интерактивный ритуал как социальная технология // Коммуникативные практики в современном обществе: Сборник статей / Под ред. В.В. Васильковой, И.Д. Демидовой. СПб.: Изд-во «Скифия принт», 2008.
8. *Шкряб Е.* Виртуальное общение как атрибут молодежной культуры // Социология постсовременности. Сборник тезисов докладов участников 8 Международной научной конференции студентов и аспирантов. Харьков: ХНУ им.В. Каразина, 2010.
9. *Штомпка П.* Визуальная социология. Фотография как метод исследования: Учебник / Пер. с польск. Н.Е. Морозовой. М.: Изд-во «Логос», 2007.
10. *Cerulo K.A.* Reframing social concepts for a brave new (virtual) world // Sociological Inquiry. 1997. No. 67 (1). P. 48–58.
11. *Herring S.* Interactional coherence in CMC // Journal Computer-Mediated Communication. 1999. Vol. 4. No. 4 [online]. Дата обращения 05.10.2011. URL: <<http://jcmc.indiana.edu/vol4/issue4/herring.html>>.
12. *Have P. ten* Computer-mediated chat: Ways of finding chat partners // M/C Journal. 2000. Vol. 3. No. 4 [online]. Дата обращения 05.10.2011. URL: <<http://journal.media-culture.org.au/0008/partners.php>>.
13. *Jones Q.* Virtual-communities, virtual settlements & cyber-archaeology: A

- theoretical outline // *Journal computer-mediated communication*. 1997. Vol. 3. No. 3 [online]. Дата обращения 05.10.2011. URL: <<http://jcmc.indiana.edu/vol3/issue3/jones.html>>.
14. *Nocera A.* Ethnography and hermeneutics in cybercultural research accessing IRC virtual communities // *Journal computer-mediated communication*. 2002. Vol. 7. No. 2 [online]. Дата обращения 05.10.2011. URL: <<http://jcmc.indiana.edu/vol7/issue2/nocera.html>>.
15. *Thurlow C.* Generation Txt? The sociolinguistics of young people's text-messaging // *Discourse Analysis Online*. 2003. Vol. 1. No. 1 [online]. Дата обращения 05.10.2011. URL: <<http://extra.shu.ac.uk/daol/articles/v1/n1/a3/thurlow2002003-paper.html>>.