

Енлик Нурлановна Ормахановадоктор философии (PhD), Международная образовательная корпорация,
Казахстан, г. Алматы, ORCID: 0000-0001-8319-4469 E-mail: enlik.ormahanova@mail.ru**МЕТОДЫ ЦИФРОВОЙ БЕСЕДЫ В КОНФЛИКТНОМ
МЕДИАДИСКУРСЕ КАЗАХСТАНА
(НА ПРИМЕРЕ КЕЙСОВ ПУБЛИЧНЫХ ЛИЧНОСТЕЙ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ)**

Аннотация. Статья посвящена анализу конфликтного дискурса социальных медиа на примере кейсов публичных личностей в социальной сети «Фейсбук». Цель работы заключается в теоретической интерпретации конфликтного дискурса социальных медиа и разработке новых методов цифровой беседы в киберпространстве. Исследование проводится на основе анализа медиатекстов публичных личностей в социальной сети «Фейсбук», где выстраивается конфликтная коммуникация в условиях медиадействительности. Сделана попытка представить условную типологию причин возникновения конфликтности текста. Научная значимость исследования заключается в возможности выявления новых методов цифровой беседы в социальных медиа. Приведены конкретные кейсы с использованием языковых средств как обстоятельств, приводящих к определенным конфликтным ситуациям, проявленным в виде ответных постов, комментариев, видео и аудио посланий. Практическая значимость темы заключается в использовании новых методов цифровой коммуникации во время построения эффективных взаимоотношений между коммуникантами на медиа-платформах, поскольку в настоящее время «лидеры мнений» формируют общественное мнение и оказывают влияние на государственные процессы. Методология исследования строится на использовании компаративного, текстового и лингвистического анализов прецедентных электронных медиатекстов с признаками «языка ненависти». Результаты исследовательской работы обосновывают необходимость оперативного реагирования на динамизацию наращивания ненавистнической риторики со стороны общества и государства, усиления методов правового противодействия и этического регулирования, а также повышение медийной и информационной грамотности населения. С точки зрения профессионализации блогосферы имеет смысл использовать медиативные технологии урегулирования конфликтов, продвигать концепт уважительной интерактивной среды и усиливать меры противодействия языку ненависти в соцсетях.

Ключевые слова: медиадискурс; социальные сети; лингвистический анализ; кейсы; цифровая беседа**Источник финансирования:** Научная статья издана при поддержке Комитета науки Министерства Высшего образования и науки РК в рамках грантового финансирования научного проекта «Жас Ғалым» по теме «Разработка методов «Digital conversation» (цифровая беседа) в медиадискурсе Казахстана» (ИРН: AP19175597).**Для цитирования:** Ормаханова Е.Н. Методы цифровой беседы в конфликтном медиадискурсе Казахстана (на примере кейсов публичных личностей в социальных сетях). *TiltanyM*, 2024. №3 (95). С. 163-173.DOI: <https://doi.org/10.55491/2411-6076-2024-3-163-173>**Еңлік Нұрланқызы Ормаханова**философия докторы (PhD), Халықаралық білім беру корпорациясы, Қазақстан, Алматы қ.
ORCID: 0000-0001-8319-4469 E-mail: enlik.ormahanova@mail.ru**ҚАЗАҚСТАННЫҢ КОНФЛИКТТІК МЕДИАДИСКУРСЫНДАҒЫ
ЦИФРЛЫҚ ӘНГІМЕЛЕСУ ӘДІСТЕРІ
(ТАНЫМАЛ ТҮЛҒАЛАРДЫҢ ӘЛЕУМЕТТІК ЖЕЛІЛЕРДЕГІ КЕЙСТЕРІ ҮЛГІСІМЕН)**

Аңдатпа. Мақалада Фейсбук әлеуметтік желісіндегі танымал тұлғалардың кейстерінде кездесетін конфликттік дискурста талдау жүргізілді. Жұмыстың мақсаты – әлеуметтік медиада орын алған конфликттік дискурсты теориялық түрде интерпретация жасау және киберкеңістіктегі цифрлық әңгімелесудің жаңа әдістерін әзірлеу. Зерттеу медиашындық жағдайында конфликтті коммуникация құрылатын «Facebook» әлеуметтік желісіндегі қоғамдық тұлғалардың медиамәтіндерін талдау негізінде жүргізілді. Автор мәтіндердегі конфликттердің туындау себептерінің шартты типологиясын ұсынуға тырысты. Зерттеудің ғылыми маңыздылығы әлеуметтік желілердегі цифрлық сөйлесудің жаңа әдістерін анықтау мүмкіндігінде. Нақты жағдайлар лингвистикалық құралдарды пайдалана отырып, жауап жазбалар, түсініктемелер, бейне және аудио хабарламалар түрінде көрінетін белгілі бір конфликттік жағдайларға әкелетін жайттар ретінде ұсынылды. Тақырыптың практикалық маңыздылығы медиа-платформалардағы коммуниканттар арасында тиімді қарым-қатынас құру кезінде цифрлық коммуникацияның жаңа әдістерін қолдануда, өйткені қазіргі уақытта «пікір көшбасшылары» қоғамдық пікірді қалыптастырады және мемлекеттік үдерістерге ықпал етеді. Зерттеу әдістемесі «жек көру тілі» белгілері бар прецеденттік электронды медиатекстердің компаративті, мәтіндік және лингвистикалық талдауларын қолдануға

негізделген. Зерттеу жұмысының нәтижелері қоғам мен мемлекет тарапынан жеккөрушілік риториканың өсуін динамизациялауға, құқықтық қарсы іс-қимыл мен этикалық реттеу әдістерін күшейтуге, сондай-ақ халықтың медиалық және ақпараттық сауаттылығын арттыруға жедел ден қою қажеттілігін негіздейді. Блогосфераны кәсібилендіру тұрғысынан конфликтілерді шешудің медиативті технологияларын қолдану, құрметті интерактивті орта тұжырымдамасын насихаттау және әлеуметтік желілерде жек көру тіліне қарсы іс-қимыл шараларын күшейту орынды.

Түйін сөздер: медиадискурс; әлеуметтік желілер; лингвистикалық талдау; кейстер; цифрлық әңгімелесу

Қаржыландыру көзі: Мақала ИРН: AP19175597 «Қазақстанның медиа дискурсында «Цифрлық әңгімелесу» әдістерін зірлеу» атты Ғылым және жоғары білім министрлігінің «Жас ғалым» жобасы бойынша жас ғалымдардың зерттеулерін гранттық қаржыландыру жобасы аясында дайындалды.

Сілтеме жасау үшін: Ормаханова Е.Н. Қазақстанның конфликттік медиадискурсындағы цифрлық әңгімелесу әдістері (танымал тұлғалардың әлеуметтік желілердегі кейстері үлгісімен). *Tiltanym*, 2024. №3 (95). С. 163-173. (орыс тілінде)

DOI: <https://doi.org/10.55491/2411-6076-2024-3-163-173>

Yenlik Ormakhanova

Doctor of Philosophy (PhD), International Educational Corporation, Kazakhstan, Almaty

ORCID: 0000-0001-8319-4469 E-mail: enlik.ormahanova@mail.ru

DIGITAL CONVERSATION METHODS IN CONFLICT MEDIA DISCOURSE OF KAZAKHSTAN (ON THE EXAMPLE OF CASES OF PUBLIC FIGURES IN SOCIAL NETWORKS)

Abstract. The article is devoted to the analysis of the conflict discourse of social media using the example of cases of public figures on the social network Facebook. The purpose of the work is to theoretically interpret the conflict discourse of social media and develop new methods of digital conversation in cyberspace. The study is based on the analysis of media texts of public figures on the social network Facebook, where conflict communication is built in the context of media activity. The author attempts to present a conditional typology of the causes of conflict in the text. The scientific significance of the study lies in the possibility of identifying new methods of digital conversation in social media. Specific cases are given using language tools as circumstances leading to certain conflict situations, manifested in the form of response posts, comments, video and audio messages. The practical significance of the topic lies in the use of new methods of digital communication during the construction of effective relationships between communicants on media platforms, since currently "opinion leaders" form public opinion and influence government processes. The research methodology is based on the use of comparative, textual and linguistic analyses of precedent electronic media texts with signs of "hate speech". The results of the research work substantiate the need for a prompt response to the dynamism of the growth of hate rhetoric on the part of society and the state, strengthening the methods of legal counteraction and ethical regulation, as well as increasing the media and information literacy of the population. From the point of view of professionalization of the blogosphere, it makes sense to use media technologies for conflict resolution, promote the concept of a respectful interactive environment and strengthen measures to counter hate speech in social networks.

Keywords: media discourse; social networks; linguistic analysis; cases; digital conversation

Source of financing: The scientific article was prepared with the support of the Science Committee of the Ministry of Higher Education and Science of the Republic of Kazakhstan for grant funding of the scientific project "Zhas Galym" on the topic "Development of "Digital conversation" methods in the media discourse of Kazakhstan" (IRN AP19175597).

For citation: Ormakhanova Y. Digital conversation methods in conflict media discourse of Kazakhstan (on the example of cases of public figures in social networks). *Tiltanym*, №3 (95). P. 163-173. (in Russian)

DOI: <https://doi.org/10.55491/2411-6076-2024-3-163-173>

Введение

Социальные медиа пользуются высоким спросом у массовой аудитории. За последние десятилетия социальные медиа трансформировались из обычной формы коммуникационной площадки в эффективный инструмент производства и распространения информации. Однако цифровой мир коммуникации часто демонстрирует конфликтный опыт общения, выполняя как конструктивную, так и деструктивную роль в общении с другими людьми. Эпоха избытка информации, так же, как и ее недостаток, представляет собой серьезную проблему для человечества. Провокационные материалы стали частым явлением практически на всех цифровых медиаплощадках. Знание основных форм провокационных материалов, их особенностей, форм производства и особенностей распространения является главной задачей при работе с информационными потоками в онлайн-медиа среде. Ввиду усиления в социальной повседневности роли интернет-платформ, медиадискурс выступает как один из

актуальных видов межличностной коммуникации. В данном случае социальные сети являются основной платформой межличностного общения цифрового поколения. Так, социальные платформы как новая система коммуникационных механизмов, расширили пространство публичных коммуникаций до виртуальной среды, превращая общение в социальный капитал.

Данное исследование посвящено изучению влияния конфликтного медиадискурса на социальную повестку. В частности, рассматривается коммуникативный эффект воздействия конфликтного дискурса публичных личностей. В рамках исследования представлены новые методы медиадискурса в условиях цифровой беседы. Так, внимание автора сосредоточено на публичном медиадискурсе, построенном на конфликтных ситуациях.

Немаловажным является тот факт, что проанализированные кейсы, ограничены выборкой известных социальных платформ, поскольку именно они в настоящее время оказывают наибольшее влияние в формировании медиадискурса. Отбор кейсов, на основе которых сделан лингвистический анализ осуществлялся исходя из следующих критериев: количество подписчиков автора поста, обмен лайками, комментарии под постами, публичный постинг на страницах подписчиков публичной личности.

Данная тема является актуальной еще и потому, что отечественных исследований, посвященных изучению медиадискурса в социальных сетях, недостаточно ввиду фрагментарно представленных трудов в парадигме социальной психологии. В то же время в научных трудах зарубежных исследователей отведено место изучению межличностной коммуникации. Мы же попытались изучить данную тему с лингвистической точки зрения, используя системный подход.

Материалы и методы

Эмпирической базой исследования стали электронные медиатексты социальных сетей «Фейсбук», «Инстаграм». Для анализа были выбраны посты и комментарии пользователей, набравшие большое количество лайков и дизлайков. Поскольку функции социальных сетей «Фейсбук», «Инстаграм» предполагают дублирование публикаций на обеих платформах, результаты количественного и качественного анализа медиатекстов имеют различные показатели. Для стратификации качественных показателей были выбраны публикации, содержание которых вызвало неоднозначную реакцию пользователей социальных сетей, что в итоге оказало влияние на социальное настроение большинства казахстанцев. В процессе работы автор также обратил внимание на фактор влияния содержательных характеристик и контента публикаций на представителей властных структур и государственного сектора. В количественном отношении отбор материала проводился исходя из следующих показателей: количество лайков/дизлайков; количество подписчиков; количество перепостов; количество опубликованных сторис (историй). С помощью метода сплошной выборки были изучены примеры употребления языка ненависти в электронных текстах.

Метод контекстуальной и сравнительной интерпретации основных коннотаций медиатекста использован в целях выявления манипулятивной составляющей, воздействующей на восприятие информации общественностью, а также на рост популярности, лояльности и узнаваемости личного бренда за счет использования языка ненависти, в частности, рассматривается текст, взятый в событийном аспекте. Компаративный и лингвистический сегмент анализа прецедентных электронных медиатекстов позволил сформировать базовое понимание наиболее часто употребляемых моделей речевой агрессии в текстах социальных медиа. Особенности медийного дискурса выявлены благодаря методологическому потенциалу контент-анализа, поскольку данная методология предполагает репрезентацию социальной реальности в медийном пространстве.

Выбор конфликтного медиадискурса обусловлен тем, что современный дискурсивный медиаподход акцентирует внимание на усугублении конфликтной ситуации на просторах интернет-пространства. Рассматривая конфликтный опыт коммуникации как часто повторяющийся человеческий ресурс, в ходе исследования мы пришли к выводу, что в случае отсутствия навыков контроля эмоциями, конфликтная медиапрактика выполняет как конструктивную, так и деструктивную роль в обществе. Автором изучались посты

публичностей, на аккаунтах которых отображаются галочки синего цвета. Данная функция является доказательством того, что такую страницу действительно ведет указанная организация или публичное лицо. Таким образом, в данной работе представлены кейсы правозащитницы Динары Смаиловой, журналистов Динары Сатжан, Гульбану Абеновой, Даны Орманбаевой, блогера Дениса Кривошеева. Выбор кейсов вышеперечисленных личностей обусловлен следующими факторами: вступление друг с другом в словесную перепалку, вследствие чего получившие продолжение в других постах самих авторов, а также их подписчиков. Тематика, выбранная авторами постов, также вызывает интерес общества ввиду своей актуальности.

Обзор литературы

В последние десятилетия появилось большое количество исследований, посвященных изучению влияния социальных сетей на общественные взаимоотношения. Целый ряд научных работ посвящен изучению воздействия социальных медиа на межличностную коммуникацию. Всесторонне изучена семантическая структура общения на сетевых площадках.

Из фундаментальных трудов можно отметить Ю.Н. Караулова. Ученый изучает медиатексты в коммуникативном пространстве (Караулов, 2010: 33). Изучению языковой конфронтации, а также влиянию информационных потоков на массовое сознание посвятили свои труды Хорошева, Шустова, Костева (Хорошева и др., 2019: 4-23). Среди работ, посвященных изучению различных аспектов языка цифровых платформ, можно выделить труды Н.Г. Асмус (Асмус, 2019: 17), А.А. Атабековой (Атабекова, 2022: 67-68), М.Б. Бергельсон (Бергельсон, 2003: 103), Н.В. Кузнецовой (Кузнецова, 2021: 57-67) и др. Исследование М. Барк и К. Марлоу (Барк и др., 2020: 32) посвящено влиянию Facebook на развитие коммуникационных навыков «лидеров общественного мнения» вне зависимости от вида профессиональной деятельности, языковой и религиозной принадлежности, сформировавшегося мировосприятия.

С лингвистической точки зрения степень изученности данной темы в Казахстане пока остается низкой, хотя наблюдается интерес к выявлению речевых особенностей цифровых коммуникаций. Большинство работ казахстанских ученых, посвященных исследованию медиадискурса, основано на результатах научных изысканий зарубежных ученых. Исследованию теории коммуникации, анализу политического дискурса, а также медиального дискурса, посвящены труды таких ученых, как Г. Илеуова, Б.А. Ахатова, Г.Г. Гиздатов (Илеуова, 2015: 65; Ахатова, 2006: 302; Гиздатов, 2015: 38). В работе Сыздовой Ж.Г. описаны когнитивно-прагматические особенности языка web-коммуникаций (Сыздыкова, 2019: 67). Ценным методическим материалом может считаться исследование Р. Брауна «Defusing Hate: A Strategic Communication Guide to Counteract», представляющее собой стратегическое руководство по коммуникации для противодействия агрессивным ненавистническим высказываниям (Brown, 2016: 48). Обзор трансформации медиаиндустрии в эпоху цифровых технологий представлен в научном труде профессора Калифорнийского университета Мартина Хилберта (Hilbert, 2016: 263-279). Книга Бхарата Ананда «Контентная ловушка: Руководство для стратега по цифровой трансформации» дает ценные советы по анализу влияния технологических изменений на медиаландшафт, а также потреблению медиаконтента аудиторией. Исследование помогает в прогнозировании спроса потребителей на медиапродукцию (Anand, 2016: 464).

В работе использован междисциплинарный подход, поскольку изучение цифрового медиадискурса предполагает рассмотрение темы с психологической, семиотической, социологической, культурологической точек зрения.

Считаем, что данный фактор явился причиной всестороннего изучения дискурса социальных медиа на примере конкретной речевой практики пользователей социальных сетей.

Результаты и обсуждения

Сегодня в киберпространстве контент социальных сетей играет в обществе важную роль. С развитием интернет-технологий традиционные СМИ претерпели изменения. Стоит отметить, что, отодвинув на второй план традиционные СМИ, социальные сети являются частью глобальной медиасреды.

По мнению некоторых исследователей, преимущества новых медиа заключаются в следующих критериях: цифровой формат, интерактивность, а также мультимедийность. «С

бурным ростом социальных сетей и их влияния на публичную сферу значимость института СМИ как «четвертой власти» стала подвергаться сомнению и в российских, и в зарубежных исследованиях» (Джазоян, 2014: 93).

Будучи системой массовой коммуникации, социальные медиа являются платформой речевого взаимодействия в онлайн режиме. Отдельные пользователи, сообщества, компании могут использовать социальные сети для рекламы своей продукции, выстраивания личного бренда, распространения или пропаганды идеи посредством аккаунтов. Таким образом, социальные медиа – современная система обмена информацией в текстовом, аудио, видео, графическом формате. В зависимости от контента социальные сети формируют общественную повестку, оказывая непосредственное влияние на сознание людей. «Сайты социальных сетей, такие как Facebook, изменяют это естественное ухудшение связей; они оживляют спящие связи и делают возможными соединения, которые никогда бы не существовали без технической поддержки» (Hampton, 2011: 29).

В условиях всеобщей цифровизации ключевую роль играет развитие медиадискурса. Кроме того, «современные масс-медиа особенно интенсивно апеллируют к эмоциональной, аффективной стороне человека, участвуют, таким образом, в перестройке структуры восприятия и познания» (Gyunter, 2006: 15).

Современному казахстанскому медиадискурсу характерна следующая когнитивная модель: «Я-схемы» (в терминологии Л. Хьелла и Д. Зиглера во многом обеспечивают быстроту принятия решения, воспоминания и реконструкции, оценку и отрицание того, что не очень подходит под «я-схемы» (Хьелл, Зиглер, 1997: 37). Благодаря функциональным возможностям социальных сетей допускается вступать в коммуникацию с большим количеством подписчиков, при этом оставаясь пассивным пользователем социальных медиа.

В рамках данного исследования авторы делают попытку рассмотрения взаимовлияния социальных медиа и конфликта в цифровую эпоху. Структура взаимовлияния медиа и конфликта сложна и разнообразна, поскольку медиа могут выступать одновременно и противоборствующей стороной конфликта, и его инициатором, и пособником, и посредником в конфликте, и организатором, и средой эскалации конфликта (Budka, Bräuchler, 2020: 137). Следует отметить, что усложнилась практика коммуникации в современной медиасистеме. Вследствие чего, медиапотребление создает сложный и многогранный социальный эффект, который создается за счет трансформации традиционной картины мира. Социальные медиа выполняют роль катализатора происходящих изменений в мире. Нередко социальные медиа становятся площадкой для установления мира, разъяснения общественно-значимого явления, позиции той или иной стороны, а также реализуют открытую социальную коммуникацию между властью и обществом. Конфликт рассматривается в работе исходя из следующих критериев репрезентации:

- время;
- эмоции;
- возможности самопрезентации.

Если десять лет назад выбранная нами в качестве основной платформы изучения социальная сеть «Фейсбук» выполняла роль информатора, благодаря которому пользователи могли просматривать новости в ленте сообщений, то в настоящее время данная платформа является одним из средств коммуникации, а также орудием, приводящем к информационным войнам. Современное медийное поле оказывает влияние на реальную жизнь, в том числе на институты общества, на отдельную личность. Так, социальные изменения обсуждаются и формируются в процессе цифровой беседы. Кроме того, «Фейсбук» как феномен межличностной коммуникации выступает в роли индикатора общественного настроения. Любое значимое для страны и мира событие обсуждается в первую очередь в социальной сети «Фейсбук», также дается оценка и выдвигаются предложения по решению той или иной проблемы.

В ходе наблюдения были рассмотрены несколько кейсов, вызвавших резонанс в социальных сетях. В результате было установлено, что любое резонансное событие, под манипулятивным воздействием пользователей социальных сетей, способно оказаться в «информационном вакууме». Поскольку «информационный вакуум» предполагает отсутствие

возможности изучить, рассмотреть проблему всесторонне, распространитель цифрового контента и другие участники коммуникации выстраивают коммуникацию с учетом собственных интересов.

Благодаря цифровым ресурсам повысился уровень открытости и доверия между властью и обществом. Такая тенденция дала толчок развитию гражданской журналистики. За последние пять лет практически все казахстанские телеканалы открыли аккаунты в социальных сетях, параллельно дублируя новости на цифровых платформах. Такие кросс-медийные платформы как Facebook, Instagram, WhatsApp, Telegram или Twitter стали неким мостиком между профессиональными журналистами и создателями контента в сетях. Мы видим, как развивается контент новостных порталов, осуществляющих деятельность в онлайн режиме. В дискурсе массмедиа наблюдается использование интерактивного социального метода (Жетпісбаева и др., 2024: 72). Активные пользователи социальных сетей, имеющие большое количество подписчиков, формируют общественное настроение за счет собственных публикаций.

Стоит отметить, что их внимание прежде всего привлекают скандальные новости. Так, в начале 2024 года известная российская журналистка Тина Канделаки посвятила пост, в котором говорилось о вытеснении русского языка в Казахстане. Поводом для ее поста стало переименование нескольких железнодорожных станций: «Медленно, но верно продолжают вытеснять русский язык на государственном уровне. К примеру, предлагают заменить станцию Уральск на Орал, Узень на Жаңаөзен и т.д.» (пост, опубликованный на офиц. аккаунте в «Фейсбук» от 16.01.24). На это провокационное заявление отреагировала казахстанская журналистка Динара Сатжан: «Дорогая Тина! Во-первых, мы независимое суверенное государство. Есть хорошая русская пословица: «В чужой монастырь со своим уставом не лезут». И давайте мы сами решим, какую железнодорожную станцию как называть. Во-вторых, Казахстан все годы своей независимости постепенно возвращает родной язык, потерянный за годы советской власти. В-третьих, русский является в нашей стране официальным языком межнационального общения, а казахский считается государственным. И это закреплено в нашей Конституции» (пост, опубликованный на офиц. аккаунте в «Фейсбук» от 17.01.24). После бурного обсуждения скандального высказывания российской телеведущей в адрес казахстанских властей, официальный представитель министерства иностранных дел Казахстана Айбек Смадияров на брифинге ответил на вопрос журналистов о том, пустят ли в Казахстан российскую телеведущую Тину Канделаки: «Государство такого никогда не прощает. Она не приедет в Казахстан, а если и приедет, то не въедет». В свою очередь, на данное заявление официального представителя Казахстана Тина Канделаки ответила, написав пост в социальной сети «Фейсбук»: «Прочитала Ваше короткое определение в свой адрес. Хочу продолжить наше общение и, конечно же, приглашаю Вас в Россию. Уверена, что наши народы и родины многое объединяет. Посетите памятники известных писателей и поэтов в России. Это ключ к сокровищницам мира. Не мне напоминать, что в Москве самыми популярными артистами являются казахи, среди которых Азамат Мусажалиев и Нурлан Сабуров» (пост, опубликованный на офиц. аккаунте в «Фейсбук» от 22.01.24). При анализе перечисленных примеров можно сделать вывод о смещении фокуса с одних субъектов конфликтов с политическим оттенком (журналисты, политики и другие общественные деятели) на других акторов (лидеры общественного мнения в лице пользователей сети, имеющих активную гражданскую позицию, простые граждане).

Следующий пример связан со скандально известными постами казахстанской журналистки Даны Орманбаевой в адрес блогера Дениса Кривошеева. Алматинский городской суд вынес постановление о признании блогера Дениса Кривошеева виновным по факту клеветы в социальных медиа в отношении известной журналистки Даны Орманбаевой. Под клеветой подразумевалось слово «удержание». После того, как правоохранительные органы провели расследование по заявлению журналистки, материалы дела были переданы в суд. Случившийся конфликт в качестве ответного комментария предоставил ответчик в лице блогера Дениса Кривошеева: «Думаю, следует дать некоторые пояснения. Больше года, блогер Дана Орманбаева, со своими единомышленниками, организовывает против меня целенаправленную

травлю в социальных сетях. Сотни постов с оскорблениями, издевательские фото. К сожалению, ее деятельность не ограничивается сетью, женщина не оставляет попыток дискредитировать меня в глазах моих друзей и коллег в жизни. Причина банальна. Я не согласился с ее видением одного частного случая, в рамках которого сейчас ведется уголовное расследование. Она активно поддерживает одну из сторон, я же призываю не вмешиваться в следствие, не давить на него, а дождаться его завершения» (пост, опубликованный на офиц. аккаунте в «Фейсбук» от 25.03.21).

Особого внимания в контексте конфликтного дискурса в цифровом формате заслуживает история с убийством супруги бывшего министра национальной экономики Казахстана Салтанат Нукуновой. Резонансное дело стало темой для обсуждения всех казахстанских социальных медиа. Кроме того, судебное следствие транслировалось по всем казахстанским каналам в прямом эфире. В данной работе анализу подвергаются посты в текстовом формате, вызвавшие еще больший резонанс в обществе из-за своей конфликтной риторики. Известные отечественные журналисты в лице Гульбану Абеновой и Гульжан Ергалиевой посвятили несколько постов и серию интервью с адвокатами подсудимого Куандыка Бишимбаева. В своем посте Гульбану Абенова указывает на алкогольное опьянение погибшей, которая, по ее мнению, получила травмы при падении. Адвокат потерпевшей стороны Жанна Уразбахова отреагировала на высказывания вышеуказанных лиц, посвятив пост: «Получение травм при падении с высоты собственного роста – исключается! Беспринципная «госпожа» Гульбану Абенова указывает на алкогольное опьянение и что травмы получены при падении. Это полностью плод ее фантазии. Травмы нанесены тупым твердым предметом» (пост, опубликованный на офиц. аккаунте в «Фейсбук» от 23.02.24). Началом публичного конфликта стало и интервью, в котором журналист Гульжан Ергалиева дала возможность поделиться своим мнением относительно уголовного дела. Адвокат также прокомментировала этот случай в своем аккаунте: «Журналистка» Ергалиева кричит об объективности, при этом не задала весьма логичные вопросы: – почему были удалены записи с камер наблюдения и зачем вообще нужно было их удалять? – почему не была вызвана скорая помощь сразу после нанесения телесных повреждений? Почему между нанесением побоев и звонком в скорую помощь прошло более 13 часов? – зачем нужно было отправлять телефон Салтанат на «экскурсию» по городу?» (пост, опубликованный на офиц. аккаунте в «Фейсбук» от 23.02.24). Серия постов и интервью журналистов привлекли внимание других пользователей «Фейсбук». Руководитель фонда «Не молчи» Динара Смаилова раскритиковала действия журналистов: «Ергалиева выдала очередную мерзость, которую даже постыдно слушать. Она считает, что страна скатывается в «бабское государство». Больше всего меня поражает, как эта дама с большим политическим опытом не видит очевидных перемен в сознании граждан Казахстана. Политика – это не только ваши заказные материалы о членах правительства, это в первую очередь, ежедневная безопасная жизнь каждого гражданина страны. Мизогиния и неприкрытый сексизм, противно слушать и смотреть» (пост, опубликованный на офиц. аккаунте в «Фейсбук» от 01.03.24).

Все приведенные в качестве примеров кейсы публичных споров рассмотрены исходя из следующих критериев репрезентации:

– время (каждый пост актуален по времени публикации). Следует обратить внимание на то, что одним из основных требований социальных сетей является мобильность и своевременность распространения информации. Под распространением предполагается и реагирование пользователей сетей, которое проявляется в виде лайков, дизлайков, постов, общения в «личке», добавления ссылки в соцсети. К примеру, новость о победе или проигрыше казахстанских спортсменов на Олимпиаде, опубликованная на официальной странице новостных порталов, сопровождается большим количеством лайков и комментариев;

– эмоции (основными средствами выражения эмоций становятся графические средства, эмодзи (смайлы), «лайки», вульгаризмы, нецензурная лексика). Письменный характер общения предполагает графическое выражение языковых средств в виде выделения текстов особым шрифтом, цветом, линиями и рисунками. В случае с размещением постов с негативным содержанием с участием сторон конфликта, эмоции в большей степени проявляются в виде

вульгаризмов, нецензурной лексики, сарказма и смайлов, выражающих ненависть, огорчение. К примеру, при помощи разнообразных эмодиконов (пиктограмм, изображающих эмоции) можно сообщить собеседнику, что человек счастлив, удивлен, зол, огорчен. Улыбающееся лицо с нимбом можно трактовать как символ, творящий добро. Верующие и религиозные люди вполне могут употреблять данный смайлик для обозначения молитвы или благословения. Смайл со слезой из глаза передает эмоциональное состояние человека, изображая усталого и сонного человека. К сожалению, помимо новых полезных возможностей, для пользователей виртуальных социальных сред могут наступать негативные последствия. Так, в виртуальных социальных средах может быть размещена информация, содержащая оскорбительные, вульгарные, унижающие пользователя комментарии. В качестве примера можно привести пост журналиста Даны Орманбаевой в социальной сети «Фейсбук» от 04.08.24 г.: «Лучше уж я буду ажешкой из Дубая, чем блядской «молодой» мамой из папье-маше в свои пятьдесят лет». Вульгарную речь с элементами оскорбления журналист использовала в качестве демонстрации скрытых эмоций по отношению к казахстанскому продюсеру Баян Алагузовой. К сведению, утром 04.08.24 г. Баян Алагузова на своей персональной странице в «Инстаграм» поделилась новостью о рождении дочери: «В пятьдесят лет стала мамой в третий раз»;

– возможности самопрезентации (никнейм, аватар, индикатор текущего состояния в виде статуса, рекламирования собственной внешности, творческих способностей, достижений, размещение фото и видео, показа личной информации). Социальные сети предоставляют возможность пользователям для выстраивания личного бренда за счет выстраивания медиаконтента. Нередко публикации конфликтующих коммуникантов носят исключительно манипулятивный характер. Подтверждением этого являются разовые посты, посвященные самым актуальным проблемам. Также стоит отметить, что возможность самопрезентации позволяет обрести популярность в социальных медиа за счет сбора количества новых подписчиков и привлечения рекламодателей, производящих оплату за посты рекламного характера, установления выгодных коммуникативных связей с представителями властных структур. К примеру, пользователь сети может сменить свой статус, должность с указанием места работы. Как правило, на подобную функцию самопрезентации аудитория в социальных сетях реагирует комментариями.

Изучение вышеперечисленных кейсов иллюстрирует тенденцию социальных сетей к открытому, свободному и мало контролируемому выражению эмоций. Безусловно, травматичные темы, вызывающие сильные эмоции, довольно часто становятся основанием негативных высказываний, иногда содержащих признаки ненавистнической терминологии. Кейсы с включением типов языка ненависти стали подтверждением того, насколько важное значение имеет коммуникация в цифровом пространстве. И в данном вопросе ключевую роль играют представители средств массовой информации. На наш взгляд, именно на них возлагается основная ответственность за распространение непроверенной информации и установление обратной связи с пользователями социальных медиа.

На основании проведенного исследования автор попытался сформулировать методы этичной коммуникации (цифровой беседы) в социальных сетях:

- метод обсуждения конфликтной ситуации, паритетной дискуссии, не переходящей на личности, конфликтогены, травмирующие оценки и оскорбления;
- метод исследования очага конфликта, детальный разбор интересов и позиций стейкхолдеров, изучение истории и предтечи конфликтной ситуации;
- метод управления конфликтами, компетенции по ведению дискуссии, умение аргументировать высказывание с учетом интересов всех сторон. Развитие стрессоустойчивости;
- метод профилактики и предотвращения конфликта. Проведение подготовительных процедур, установление доверительного общения;
- метод обратной связи с конфликтующими сторонами. Ведение деловой коммуникации и поиск решения (компромисса);
- метод разрешения конфликта. Изучение путей примирения, медиативных техник.

Суть вышеперечисленных методов заключается в реализации социальной миссии цифровой беседы, в которой коммуникация осуществляется не в одностороннем порядке (пользователи социальных сетей – реципиенты и коммуникатор – журналисты, блогеры, «лидеры общественного мнения с большим количеством подписчиков»).

Заключение

На основе лингвистического анализа медиатекстов, можно прийти к выводу, что изучение особенностей коммуникативного поведения цифрового поколения является одной из важных задач исследования конфликтного медиадискурса. На основе анализа постов и комментариев выявлена тенденция формирования «образа врага» с помощью манипулятивных методов во время цифровой беседы. Виртуальная реальность сегодняшнего времени приводит к трансформации общественного сознания, изменения традиций и устоев, ментальности. Необходимо признать, что коммуникативный конфликт в социальной сети – это проявление виртуальной реальности современного мира. На протяжении последних десятилетий социальная сеть «Фейсбук» становится «словесным оружием» во время информационных войн, предвыборной кампании, социальных и политических конфликтах.

Мы наблюдаем постепенный переход неформального общения на общественно-политический уровень, где есть свои так называемые «лидеры мнений», чей коммуникативный посыл оказывает воздействие на остальных пользователей сетей, побуждая их к определенным действиям, среди которых встречается проведение ожесточенных споров и информационных войн на тему политики, религии, экономики и т.д.

Тенденция использования социальных медиа в качестве инструмента внушения ненависти, проявления нетерпимости, жестокого отношения отмечается и в отечественном медиадискурсе. Важно понимать, какую важную роль выполняют социальные медиа в борьбе с насилием. Несмотря на то, что конфликтная история имеет многовековую историю, язык ненависти становится более разнообразным с лингвистической точки зрения. Цифровые коммуникации могут нести как созидательный, так и разрушительный эффект. С помощью мониторинга и раннего выявления форм языка ненависти, можно предотвратить различные преступления, а также способствовать смягчению последствий. Транслируя ненавистническую риторику публичных личностей, журналистам необходимо помнить и об этических принципах, поскольку, распространение деструктивных или крайне негативных высказываний формирует «принятие» обществом за норму пропаганду национальной, расовой или религиозной ненависти, представляющей собой подстрекательство к дискриминации, вражде или насилию. Также назрела необходимость жесткого контроля со стороны администраторов социальных сетей при размещении контента. В данном случае, речь идет о делении текстов с преобладанием негативно-оценочной лексики и текстов, содержащих противоправный контент, противоречащий законодательству страны. Кроме того, большое значение для государства имеет повышение уровня медийной грамотности населения. Надо учитывать, что через «лидеров мнений» аудитория социальных сетей получает определенную информацию, формирующуюся, наподобие повестки дня, с определенными целями и установками. Учитывая гибкую структуру языка ненависти, данная тема требует пролонгированного внимания и дальнейшего комплексного подхода в изучении.

Литература

Асмус Н.Г. Структурные особенности и прагматический потенциал заголовков блогов [Электронный ресурс]: Материалы конференции “Медиа-образование: векторы интеграции в цифровое пространство”. – Челябинск, 2019. – 401 с.

Атабекова А.А. Композиционные формы речевого поведения на пространстве web-страницы: интерактивность и индивидуальность [Электронный ресурс]: Материалы конференции “Язык. Время. Личность”. – Пенза: Изд-во ПГЛУ, 2002. – 148 с.

Ахатова Б.А. Политический дискурс и языковое сознание. – Алматы: Экономика, 2006. – 302 с.

Бергельсон М.Б. Русские культурные ценности и стили общения на рабочем месте. Вестник Российской коммуникативной ассоциации. – Волгоград, 2003. – 103 с.

Гиздатов Г.Г. Теория медийности в западной практике [Электронный ресурс]: Материалы конференции “Медиа. Информация. Коммуникация”. – Москва, 2015. – №13.

- Джазоян А.Е. Иллюзия «пятой власти»: как социальные сети модернизируют журналистику. Ученые записки Забайкальского гос. унив. Серия Филология. История. Востоковедение. – 2014. – №14. – С. 93-100.
- Жетпісбаева, М., Кутпанбаева, Ж., Мусаева, Б. Заманауи журналистиканың жаңа үрдістері. Журналистика сериясы. Әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті. – 2024. – № 145(4). – 72 б.
- Караулов Ю.Н. Русский язык и языковая личность. – Москва: Издательство ЛКИ, 2010. – 264 с.
- Каримова Б.Ж., Рамазан, А.Ә., Жумагулова, А.М., Есенбек, Ж.Б. Қазақ журналистикасындағы factcheck.kz және stopfake.kz жобаларының тиімділігі мен ерекшелігі // ҚазҰУ Хабаршысы. Журналистика сериясы. – 2023. – №1 (67). Б. 17-26.
- Кузнецов А.А. Электронная образовательная среда нового типа на базе кросс-платформенной модели. – Москва: Издательство МГУ, Серия Педагогическое образование, 2021. – 113 с.
- Сыздыкова Ж.Г. Когнитивно-прагматические особенности языка web-коммуникаций: дисс. канд. филол. наук. / Ж.Г. Сыздыкова – Москва, 2019. – 67 с.
- Шустова С.В., Костева В.М., Хорошева Н.В. Мигрантский образовательный дискурс. Коммуникативные стратегии и тактики. – Мигрантская лингвистика. Научный журнал. – Москва, 2019. – №1. – С. 4-23.
- Anand B. The Content Trap: A Strategist’s Guide to Digital Change. – Random House, 2016. – 464 p.
- Brown R. Defusing Hate: A Strategic Communication Guide to Counteract Dangerous Speech. – 2016.
- Burke M., Marlow C., Lento T. Social Network Activity and Social Well-being. Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems. – New York, ACM, 2020. – 32 p.
- Gunther H. Introduction // Soviet government and media. – St. Petersburg, – 2006. – P. 5-16.
- Hilbert M. Media in the Digital Age: Trends, Opportunities, and Challenges. Journal of Communication, 66(2). – Random House, 2016. – P. 263-279.
- Post of 17.01.2024 [Jelektronnyj resurs]. URL: <https://www.facebook.com> (data obrashhenija: 05.03.2024).
- Post of 22.01.2024 [Jelektronnyj resurs]. URL: <https://www.facebook.com> (data obrashhenija: 28.03.2024).
- Post of 25.03.2024 [Jelektronnyj resurs]. URL: <https://www.facebook.com> (data obrashhenija: 01.04.2024).
- Post of 16.01.2024 [Jelektronnyj resurs]. URL: <https://www.facebook.com> (data obrashhenija: 03.04.2024).
- Post of 01.03.2024 [Jelektronnyj resurs]. URL: <https://www.facebook.com> (data obrashhenija: 07.04.2024).
- Post of 23.02.2024 [Jelektronnyj resurs]. URL: <https://www.facebook.com> (data obrashhenija: 09.04.2024).

References

- Anand, B. (2016) The Content Trap: A Strategist’s Guide to Digital Change. Random House, 464 p. (in English)
- Asmus, N. G. (2019) Strukturnye osobennosti i pragmaticheskij potencial zagolovkov blogov [Jelektronnyj resurs]: Materialy konferencii “Vektory integracii v Cifrovoe prostranstvo” [Asmus, N.G. (2019) Structural features and pragmatic potential of blog titles. Elektronic resource: Conference materials “Vectors of integration into the digital space”.] (in Russian)
- Akhatova, B.A. (2006) Politicheskij diskurs i jazykovoe soznanie. [Akhatova, B.A. (2006) Political discourse and linguistic consciousness. Almaty: Economics. 302 p.] (in Russian)
- Atabekova, A.A. (2002) Kompozicionnye formy rechevogo povedenija na prostranstve web-stranicy: interaktivnost' i individual'nost' [Jelektronnyj resurs]: Materialy konferencii “Teorija medial'nosti v zapadnoj praktike”. [Atabekova, A.A. (2002) The compositional forms of speech behavior in the space of webpage: interactivity and individuality. Elektronic resource: Conference materials “The Language. The Time. The Personality”.] (in Russian)
- Bergelson, M.B. (2003) Russkie kul'turnye cennosti i stili obshhenija na rabochem meste. [Bergelson, M.B. (2003) Russian Cultural Values and Workplace Communication Styles. Volgograd: Communication Studies. 103 p.] (in Russian)
- Burke, M., Marlow, C., Lento, T. (2020) Social Network Activity and Social Well-being. New York, ACM. 32 p. (in English)
- Brown, R. (2016). Defusing Hate: A Strategic Communication Guide to Counteract Dangerous Speech. (in English)
- Gizdatov, G.G. (2015) Teorija medial'nosti v zapadnoj praktike. [Gizdatov, G.G. (2015) Theory of mediality in Western practice. Elektronic resource: Materialy konferencii “Media. Information. Communication”.] (in Russian)
- Dzhazoyan, A.E. (2014) Illjuzija «pjatoj vlasti»: kak social'nye seti modernizirujut zhurnalistiku. Uchjonye zapiski Zabajkal'skogo gos. un-ta. Ser. Filologija. Istorija. Vostokovedenie. №14. P. 93-100. [Dzhazoyan, A.E. (2014) The illusion of the “fifth power”: as social networks are modernizing journalism. Scientific notes of Zabaikal St. University. Ser. Philology. History. Orientalism. №. 2. P. 93-100.] (in Russian)
- Gunther, H. (2006) Introduction. Soviet government and media. St. Petersburg. P. 5-16. (in English)
- Zhetpisbaeva, M., Kutpanbaeva, J., & Mусаeva, B. (2024) Zamanaui jurnalistikanyng zhanga urdisteri. – Bulletin of L.N. Gumilyov Eurasian National University. №145(4). 72 p. [Zhetpisbaeva, M., Kutpanbaeva, J., & Mусаeva, B. (2024) New trends in modern journalism. JOURNALISM Series, № 145(4). [New trends in modern journalism. Bulletin of L.N. Gumilyov. Eurasian National University. JOURNALISM Series. № 145(4). 72 p.] (in Kazakh)
- Ileuova, G. Modern Philistinism: Social Conformism or Adaptation to the Living Environment? [Sovremennoe meshchanstvo: sotsial'nyy konformizm ili adaptatsiya k zhiznenoj srede?] [Electronic resource]. URL: <http://www.ofstrategy.kz/index.php/ru/research/socialresearch/item/396-sovremennoe-meshchanstvo-sotsialnyj-konformizm-ili-adttatsiya-k-zhiznenoj-srede> (date of access: 14.01.2019). (in Russian)
- Karimova, B.J., Ramazan, A.A., Zhumagulova, A.M., Esenbek, J.B. (2023) Qazaq zhurnalistikasyndagy factcheck.kz zhane stopfake.kz zhobalarynyng tiimdiligi men erekshelekteri [Karimova, B.J., Ramazan, A.A., Zhumagulova, A.M.,

Yessenbek, J.B. (2023) Effectiveness and features of factcheck.kz and stopfake.kz projects in Kazakh journalism. Bulletin of KazNU. Journalism series. № 67. 30 p.] (in Kazakh)

Karaulov Ju.N. (2010) Russkij jazyk i jazykovaja lichnost'. Moskva: Izdatel'stvo LKI, 264 s. [Karaulov Yu.N. (2010) The Russian language and the linguistic personality. Moscow: LKI Publishing House, 264 p.] (in Russian)

Kuznetsov, A.A. (2021) Jelektronnaja obrazovatel'naja sreda novogo tipa na baze kross-platfornennoj modeli obuchenija: metodika i aprobacija. Vestnik Moskovskogo universiteta. Serija Pedagogicheskoe obrazovanie. № 1. S. 57-76. [Kuznetsov, A.A. (2021) A new type of electronic educational environment based on a cross-platform model. Bulletin of Moscow University. Series Pedagogical Education. №1. P. 57-76.] (in Russian)

Syzdykova, Zh.G. (2019) Kognitivno-pragmaticheskie osobennosti jazyka web-kommunikacij: diss. kand. filol. nauk. Moskva. 67 s. [Syzdykova, Zh.G. (2019) Cognitive and pragmatic features of the language of web communications: diss. PhD. Philol. Sci. Moscow. 67 p.] (in Russian)

Shustova, S.V., Kosteva, V.M., Horosheva, N.V. (2019) Migrantskij obrazovatel'nyj diskurs. Kommunikativnye strategii i taktiki. Migracionnaja lingvistika. Nauchnyj zhurnal. № 1. S. 4-23. [Shustova, S.V., Kosteva, V.M., Khorosheva, N.V. (2019) Migrant educational discourse. Communication strategies and tactics. Science Magazine. №1. P. 4-23.] (in Russian)

Hampton, K.N. (2011) How New Media Affords Network Diversity: Directed and Mediated Access to Social Capital through Participation in Local Settings. New Media & Society. 13. P. 1031-1049. (in English)

Hilbert, M. (2016) Media in the Digital Age: Trends, Opportunities, and Challenges. Journal of Communication. №66 (2). P. 263-279 (in Russian)

Post from 17.01.2024 [Electronic resource]. URL: <https://www.facebook.com> (date of the application: 05.03.2024).

Post from 22.01.2024 [Electronic resource]. URL: <https://www.facebook.com> (date of the application: 28.03.2024).

Post from 25.03.2024 [Electronic resource]. URL: <https://www.facebook.com> (date of the application: 01.04.2024).

Post from 16.01.2024 [Electronic resource]. URL: <https://www.facebook.com> (date of the application: 03.04.2024).

Post from 01.03.2024 [Electronic resource]. URL: <https://www.facebook.com> (date of the application: 07.04.2024).

Post from 23.02.2024 [Electronic resource]. URL: <https://www.facebook.com> (date of the application: 09.04.2024).

Post from 04.08.2024 [Electronic resource]. URL: <https://www.facebook.com> (date of the application: 07.08.2024).

Информация о статье / Мақала туралы ақпарат / Information about the article.

Поступила в редакцию / Редакцияға түсті / Entered the editorial office: 10.05.2024.

Принята к публикации / Жариялауға қабылданды / Accepted for publication: 10.09.2024.

© Ормаханова Е.Н., 2024

© А. Байтұрсынұлы атындағы Тіл білімі институты, 2024