

DOI 10.37386/2305–4077–2022–1–177–187

В. А. Шульгинов¹, Р. Ж. Мустафин², А. А. Тиллабаева³*Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики»*

РЕГУЛЯРНАЯ (НЕ)ВЕЖЛИВОСТЬ В ИНТЕРНЕТ-КОММУНИКАЦИИ: К ВОПРОСУ О ДИСКУРСИВНОМ СДВИГЕ В ИСПОЛЬЗОВАНИИ ЭТИКЕТНЫХ ФОРМУЛ БЛАГОДАРНОСТИ

В статье рассматривается использование этикетных формул в конфликтном взаимодействии участников интернет-сообществ. Анализируется тенденция к расширению набора функций этикетных формул со значением «благодарность». Описываются типичные стратегии использования этикетных средств в конфликтном дискурсе, в том числе в качестве маркеров имплицитной и эксплицитной речевой агрессии. Также отмечается функциональное сближение с формулами прощания: сам акт благодарности становится маркированным сигналом выхода из коммуникативной ситуации.

Ключевые слова: теория вежливости, идентичность, речевой этикет, интернет-коммуникация, сообщества практик

V. A. Shulginov, R. Zh. Mustafin, A. A. Tillabaeva*HSE University*

REGULAR IM/POLITENESS IN INTERNET COMMUNICATION: DISCURSIVE SHIFT IN USING ETIQUETTE FORMULAS OF GRATITUDE

The article analyzes the ways etiquette formulas are used in conflict interactions between the participants of online communities. The writer brings into focus the tendency for etiquette formulas of gratitude to expand their functions. The article highlights typical strategies of using etiquette phrases in the discourse of conflict including their use as markers of open and covert speech aggression. The writers also state the functional convergence of gratitude and farewell formulas: the expression of gratitude as it becomes a labelled sign of the speaker's withdrawal from communication.

Keywords: politeness theory, identity, speech etiquette, Internet communication, community of practice

¹ Шульгинов Валерий Александрович кандидат филологических наук, научный сотрудник научно-учебной лаборатории лингвистической конфликтологии и современных коммуникативных практик, НИУ ВШЭ (Москва).

² Мустафин Рашид Жаксылыкович стажер-исследователь научно-учебной лаборатории лингвистической конфликтологии и современных коммуникативных практик, НИУ ВШЭ (Москва).

³ Тиллабаева Алина Азаматовна стажер-исследователь научно-учебной лаборатории лингвистической конфликтологии и современных коммуникативных практик, НИУ ВШЭ (Москва).

В рамках классической модели лингвистической вежливости основной интерес исследователей (П. Браун и С. Левинсон, Р. Лакофф, Дж. Лич) был сосредоточен на описании кооперативных интеракций между коммуникантами, а также выявлении стратегий и тактик, направленных на смягчение последствий потенциально опасных в коммуникативном плане высказываний. В связи с этим речевое поведение, угрожающее успешной коммуникации, долгое время рассценивалось в качестве отрицательного языкового материала и оставалось за рамками интереса специалистов в области лингвистической прагматики.

Смена парадигмы произошла с развитием дискурсивного подхода (Дж. Илен, М. Теркурафи и др.), в рамках которого исследователи стремились преодолеть ряд ограничений универсальной теории вежливости: противопоставление вежливости и невежливости как двух коммуникативных полюсов, концептуальное смещение в сторону вежливых речевых актов, явная ориентация на адресанта при анализе речевых высказываний и излишний англоцентризм [Леонтьев, 2016, с. 77]. Кроме того, исследователи столкнулись с проблемой выявления конечного набора инструментов речевой вежливости, универсального не только для различных культур, но даже субкультур, существующих в одном языковом пространстве.

В рамках дискурсивного подхода было предложено терминологически развести *вежливость 1* (набор норм, которыми руководствуются в повседневном общении рядовые носители языка при оценивании речевых действий как вежливые/невежливые) и *вежливость 2* (интерпретацию вежливости как научного специального термина в теоретических изысканиях ученых [Леонтьев, 2016, с. 78]), что позволило значительно расширить анализируемый спектр межличностных взаимодействий, включив в него конфронтационное общение. Исследования невежливости изначально оказались направлены «снизу/вверх», то есть от слушающего к дискурсивному анализу высказывания говорящего» [Garcés-Conejos Blitvich, 2017, p. 227]. Этот альтернативный подход, ориентированный на интерпретацию высказывания слушающим, привел к пересмотру ключевых понятий теории, в которые входят *(не)вежливость, норма и социальное лицо/идентичность слушающего*.

В рамках дискурсивного подхода (не)вежливость рассматривается как особая социальная практика [Kádár, Haugh, 2013], к которой, с одной стороны, относятся языковые выражения, а с другой – контекст их функционирования, к которому относятся социальные категории (пол, возраст и социальный класс участников), отношения между коммуникантами, условия и повторяемость обмена информацией. Этот подход приводит к трансформации понятия «нормы», который в большей степени начинает коррелировать с термином «регулярность». Как отмечает М. Теркурафи, ощущение вежливости возникает из-за «регулярных совместных возникновений определенных типов контекстов и определенных языковых выражений в качестве неоспоримых реализаций определенных действий» [Terkourafi, 2005, p. 251]. Подобные ритуалы взаимодей-

ствия формируются в социально замкнутых сообществах, которые объединяют людей по интересам (community of interest) или по совместному типу деятельности (community of practice). По мнению П.Эккерт, «конвенционализация смысла» в таких сообществах становится следствием того, что их участники непрерывно делятся опытом друг с другом и преследуют групповые интересы. В результате формируется единая мировоззренческая позиция, которая находит отражение, в том числе в совместном формировании регулярных речевых практик [Eckert, 2006, p. 464]. Таким образом, сообщества людей, объединенных общей деятельностью или интересами, становятся основным инструментом формирования совместного габитуса коммуникантов.

Наконец, на смену понятию «социальное лицо» как «позитивной социальной ценности, утверждаемой человеком через линию поведения, в каждом конкретном взаимодействии» [Goffman, 1967, p. 5] приходит термин «идентичность», который ориентирован на внутренние установки коммуникантов, сформированные в процессе социализации. П.Гарсес-Конехос Блитвич и М.Сифьяну выделяют целый ряд отличительных признаков: идентичность является индивидуальным, а не социальным атрибутом; она формируется в течение длительного периода времени и не зависит от ситуативных ролей коммуникации; в отличие от социального лица не связана с эмоциями. Таким образом, за понятием «идентичности» стоит индивидуальность коммуникантов и их мировоззрение, сформированные под влиянием социокультурной рациональности [Garcés-Conejos Blitvich, 2017, p. 235].

В настоящее время процесс формирования идентичности активно проходит в виртуальных сообществах по интересам, где все большее распространение получают конфронтационные стратегии коммуникации. Как отмечает С.Хардакер, «компьютерно-опосредованная коммуникация может позволить тем, кто разделен временем и пространством, общаться быстро и легко, но она не может (полностью) воспроизводить сигналы взаимодействия лицом к лицу, тем самым увеличивая вероятность недопонимания и, в свою очередь, конфликта» [Hardaker, 2010, p. 215]. Активное использование конфронтационных стратегий объясняется тем, что виртуальная среда дает высокую степень анонимности и гораздо больший контроль над самопрезентацией: это способствует возникновению чувства безнаказанности, потере самосознания и вероятности воздействия на обычно подавляемые импульсы, вызывая эффект «деиндивидуализации». Существует и противоположная точка зрения, согласно которой активное использование агрессивной коммуникации в компьютерно-опосредованной коммуникации связано с тем, что она становится инструментом самопрезентации в «агрессивных тонах» в условиях массового общения [Загидуллина, 2011, с. 4]. Кроме того, речевая агрессия может выполнять защитную функцию: установка на конфронтацию позволяет противопоставить «своего/чужого», что проявляется на микро- (очерчивание индивидуальных границ) и макроуровне (защита интересов сообщества).

Возрастающая динамика использования конфронтационных стратегий в компьютерно-опосредованной коммуникации определяется сразу несколькими тенденциями, которые зачастую носят противоположный характер. Основными доминантами, как нам кажется, является виртуальный характер общения, возможность свободного входа/выхода из коммуникации, а также стремление проявить свою индивидуальность за счет повышенной экспрессивности коммуникации. Тот факт, что в ситуации массовой виртуальной коммуникации конфронтационное общение расширяет набор выполняемых функций общения, опровергает один из главных тезисов классической теории вежливости, который гласит: «трудно представить себе общество, основанное на систематической практике невежливости: вежливость представляется условием выживания как для обществ, так и для отдельных лиц в обществах» [Culpeper, 2011, p. 246]. Фактически уже сейчас мы обнаруживаем сообщества по интересам, сформированные в социальных сетях, дискурс которых определяется ритуалами, построенными на основе конфронтационных стратегий, что значительно расширяет традиционное понимание вежливости как регулярного кооперативного взаимодействия.

Одним из следствий дискурсивного сдвига в сторону ритуальной невежливости является тот факт, что формулы речевого этикета, который «в обобщенном виде можно назвать сигналами вежливости» [Ларина, 2003, с. 5], в условиях массовой коммуникации в социальных сетях активно используются пользователями в противоположной функции: в качестве средства выражения конфронтационных стратегий. Этот процесс можно наблюдать в сообществах по интересам, образованных в социальных сетях, внутри каждого из которых вырабатываются собственные нормы вежливой и невежливой коммуникации. В рамках данной статьи мы продемонстрируем особенности использования в конфронтационных стратегиях этикетного маркера благодарности «спасибо».

Характеристика материала для анализа

Материалом исследования послужили примеры конфликтной коммуникации с использованием этикетных формул из социальной сети «ВКонтакте». В качестве источников конфронтационной коммуникации использовались интернет-сообщества, образованные на основе различных идеологий (вегетарианство, новости шоу-бизнеса, обсуждение широкой новостной повестки). Всего было собрано 19293 реплики, в которых маркер благодарности «спасибо» встречается 866 раз.

Структурным ядром речевого конфликта становится доминирующая конфронтационная реплика одного из коммуникантов, выражающая вербальное противодействие оппоненту. Вербальные реакции пользователей на данную реплику приводят к формированию самостоятельной ветки общения (в нашей терминологии «конфронтационного треда»), которая структурно и содержательно отделена от основного обсуждения. Реплики, входящие в состав конфронтационного треда, могут быть направлены как на эскалацию конфликта, так и на уменьшение конфликтных настроений и возвращение к кооперативному взаимодействию, что и определяет его внутреннюю динамику.

Ввиду того, что в данной статье приводятся примеры реплик, которые могут повредить репутации их авторов, было решено анонимизировать пользователей и не упоминать названия сообществ, в которых они были опубликованы. Вместо никнеймов мы используем обозначение **комментатор** и индекс, обозначающий хронологический порядок участия в конфликте.

Результаты исследования

Речевая агрессия в интернет-коммуникации выполняет сразу несколько прагматических функций: помимо проявления межличностного столкновения, она выступает в качестве маркера групповой идентификации, а также средства для демонстрации своей коммуникативной компетенции (в том числе и превосходства в этой области над оппонентом). В связи с этим пользователи прибегают к использованию средств косвенного выражения агрессии. В этом случае этикетные формулы становятся ценным ресурсом, позволяющим формально выразить установку на кооперацию с адресатом, но содержательно дискредитировать позицию оппонента.

Степень выраженности агрессии при этом может значительно варьироваться. Слово «спасибо» может употребляться с целью выражения неодобрения, разочарования, неоправданных ожиданий относительно действий собеседника. Зачастую критике подвергается личная позиция участника сообщества, которая противоречит групповым нормам.

Основным способом выражения агрессии с помощью этикетных средств благодарности является сарказм, прагматическая природа которого строится на оппозиции между ожидаемой и реальной пропозицией. В этом случае сарказм можно рассматривать как форму отрицания, в которой отсутствует явный маркер отрицания. Например, в высказывании *ну спасибо, теперь я хочу чипсы* имплицитно выражено отрицание (*не спасибо*), что, впрочем, ещё не является обязательным условием возникновения конфликта. Адресат может «включиться» в игру, продолжив кооперативное взаимодействие (*в данный момент эти самые вкусные*). Таким образом, при определении сарказма как конфликтного взаимодействия необходимо учитывать содержание ответной реплики в трее.

Рассмотрим несколько случаев использования этикетных формул благодарности при выражении сарказма. В одном из описываемых сообществ возникла дискуссия на тему движения против прививок и вакцинации. Одна из участниц сообщества вела диалог со сторонницей отказа от прививок и выразила мнение о неоднозначности этой темы. Представитель администрации сообщества обратился к этой участнице со следующим комментарием: *убедили антипрививочницу, что антипрививочничество это классно. Спасибо за ваш активизм!* (орфография и пунктуация в примерах сохранены). В данном случае отрицание относится к самому акту благодарности (*не спасибо*). Косвенным показателем сарказма в комментарии является последующая реакция, поддерживающая агрессивный дискурс.

Таблица 1

Адресант	Адресат	Комментарий
Комментатор 1	Комментатор 2	почитайте, например, блог в инстаграме <i>pipavassina</i> . И вообще про доказательную медицину, например, Петра Талантова. Не все исследования одинаково полезны. Нужно оценивать дизайн, выборку, воспроизводимость результатов и пр.
Комментатор 2	Комментатор 1	читала, у неё там большинство ссылок на воз, сдс и разные государственные нормативы. А вы прочитайте сайт, который я дала, и главное пройдитеесь по всем ссылкам сами, не поленитесь
Комментатор 2	Комментатор 3	это да, но и противоположную сторону надо бы изучить, перед тем как делать окончательные выводы. Инфы очень много, мозг взрывается 🧠
Комментатор 3	Комментатор 2	полностью согласна, что нужно изучать обе стороны, прежде чем что-то заявлять
Администрация	Комментатор 2	убедили антипрививочницу, что антипрививочничество это классно. Спасибо за ваш активизм!
Комментатор 2	Администрация	вы правы, в таких вопросах обычно все продолжают верить в то, во что уже верили, кроме тех кто захочет потратить много часов чтоб действительно разобраться в вопросе

В комментариях под другой записью того же сообщества одна из его участниц сделала замечание относительно экологичности синтетических материалов, из которых сделаны товары, предлагаемые в опубликованном посте. Другая участница возразила: *в любом случае лучше, чем полиэтилен. Производство хлопка требует очень много воды. Спасибо, что обесценили пост и деятельность авторки*. Здесь снова можно наблюдать скрытое порицание позиции участницы сообщества, которое проявляется как в контрастной тональности слов «спасибо» и «обесценить», так и в использовании эмоджикона, выражающего негативную оценку действий адресата.

Таблица 2

Адресант	Адресат	Комментарий
Комментатор 1	Пост	Тут только один хлопковый, остальные – синтетика. Не больно-разлагаемая, только что многоцветная.
Комментатор 2	Комментатор 1	в любом случае лучше, чем полиэтилен. Производство хлопка требует очень много воды. Спасибо, что обесценили пост и деятельность авторки.:(

Скрытое отрицание может относиться не только к этикетному слову, но и к смысловой части высказывания. Например, в комментарии *спасибо, будем считать, что первый космонавт был Jurij Gagarin. Ой что это я, конечно астронавт* таким отрицаемым фрагментом становится национальность космонавта (не американец), а не сам акт благодарности. Эта стратегия подкрепляется оппозицией лексем «космонавт/астронавт» как маркеров национально-культурной специфики в космической тематике (например, Википедия: «астронавт» – используется в США и в других англоязычных государствах (astronaut)).

Процесс имплицитного отрицания смыслового блока высказывания можно наблюдать и в следующем примере.

Таблица 3

Комментатор	Комментируемый	Комментарий
Комментатор 1	Пост	<...> Это естественно ПИСАТЕЛИ! Понятное дело, никаких НАУК при СССР не было, это не потому, что СССР была страна против наук, так исторически сложилось. <...>
Комментатор 2	Комментатор 1	Погодите, получается если в СССР не было науки, то значит никакого первого полёта в космос не было?! Значит нам нагло врало правительство земли и главы тайного сообщества! Спасибо, что раскрыли глаза!

Здесь нивелирование этикетной функции акта благодарности определяется указанием на то, что адресат в принципе предоставляет недостоверную информацию. По нашим наблюдениям, апелляция к низкой степени evidentialности сообщения является распространенной стратегией дискредитации оппонента в конфликтных тредах самой различной тематики.

Эксплицитная агрессия при использовании этикетного слова «спасибо» встречается в случае прямого выражения пренебрежения значимостью мнения, совета или высказывания собеседника. Например, в комментариях фанатского сообщества, посвященного зарубежной поп-музыке, возник спор между поклонниками творчества поп-певицы Леди Гаги и рэпера Lil Baby. На высказанную в грубой форме позицию одного из подписчиков другой участник группы ответил: *спасибо за высер, держи всех в курсе* 🖐️. Контрастное сочетание этикетной формулы «спасибо» и инвективы «высер» усиливает агрессивную тональность комментария. В данном случае целью сообщения является выражение несогласия в агрессивной форме, пренебрежение альтернативной точкой зрения.

Адресант	Адресат	Комментарий
Комментатор 1	Пост	чистых у гаги 20к, у очередного лила меньше 1к (все продажи альбома на одних стримах песен)
Комментатор 2	Комментатор 1	благодаря фиту с арианой и бусту стриминга سراга возглавляет биллборд – سراга*бы: СЕЙ-ЧАС ЖЕ ЭРА СТРИМИНГА!!!!!! КАРАФКА НА ТРОНЕ СПАТИФАЯ!!!!!!
Комментатор 3	Комментатор 2	спасибо за высер, держи всех в курсе 🖐
Комментатор 2	Комментатор 3	с удовольствием [прикреплена искаженная фотография с певицей Леди Гагой]

Ещё одним типичным случаем использования этикетных формул благодарности в агрессивном дискурсе становится поддержка адресата в агрессивном столкновении с третьей стороной. Например, **спасибо** что объяснила этим долбо*бам. Они же не одной книжки в жизни не открыли. Но мемов увидели тысячи. В этом случае реакция является кооперативной по отношению к собеседнику, но агрессивной по отношению к общему объекту вербальной атаки: *вот вот, мужику уже за 30, а ведет себя как пацан малолетний, ему вроде без хамства терминами объяснила, а он в оскорбления начал кидаться. Дegradiрует народ, короче.* В качестве такого объекта кооперативной агрессии могут выступать как другие участники конфликтного треда, так и люди, имеющие медийную популярность или социальные группы, не представленные в данном конкретном сообществе/конфликтном треде: *понятно, спасибо. Даушь со специалистами у нас в городе беда. Просто диагноз правильный чтобы поставили, надо десятков врачей обойти, а про лечение вообще молчу – кроме нпвп и миорелаксантов ничего не назначают, массаж или физио выпрашивать приходится. Ну или если деньги позволяют, то платно ходи.*

184

*какого вы пола и олдовый или нет. так что прошу отъ*баться ога спасибо до свидания. я пояснила – на этом моя работа окончена; спасибо, но мне не нужно особые знания чтобы разговаривать с людьми о веганстве. Всего доброго)*

Кроме того, в сочетании с этикетной формулой используются императивные формы глаголов движения, эксплицирующие стратегию «посыла»: **иди дальше слушай помои своей кумириши и думай, что это качественно. И да, я действительно красивая икона, спасибо.** Таким образом, этикетные средства благодарности функционально сближаются с формулами прощения: сам акт благодарности становится маркированным сигналом прекращения коммуникативного взаимодействия.

Прагматически схожими становятся случаи, в которых адресант пытается предвосхитить возможную реакцию адресата, поэтому добавляет реплику с этикетными словами, ограничивающую возможность развития дальнейшего развития конфликтного общения. Например, *я бы начал конструктивный спор, с доводами и констатациями фактов. Но всё же Костя -продолжай сосать *уец со вкусом пережитков прошлого и консерватизма. Спасибо, не благодари или уезжайте туда, где всё хорошо и все хорошие, пожалуйста. Прощайте!*

Этикетные формулы благодарности в данных примерах позволяют осуществить захват инициативы в развитии конфликтного твезда. Возможность контролировать момент завершения столкновения позволяет адресанту как выйти из конфликта в максимально удобный для него момент, так и затягивать конфликт для того, чтобы оппонент добровольно отказался от участия в дальнейшем столкновении.

Заключение

При изучении интернет-общения следует учитывать ряд факторов, определяющих распространение агрессивной коммуникации, что приводит к формированию локальных типов регулярного речевого поведения в сообществах по интересам. К этим факторам относятся: массовый характер коммуникации, анонимность, дистантность, возможность ответить после длительного промежутка времени, письменная форма общения. В результате речевая агрессия становится инструментом саморепрезентации пользователей, служащим для проявления оппозиций «личное/групповое» и «свое/чужое».

В ходе исследования мы выяснили, что этикетные формулы благодарности активно включаются в конфликтный дискурс, выполняя следующие функции в агрессивной коммуникации: выражение разочарования или порицания, пренебрежение мнением или советом, а также обозначение выхода из коммуникации. В этом случае этикетные формулы сопровождаются контрастирующим маркером агрессии: сниженной лексикой, пейоративами, вульгаризмами, эмоджиконами, а также намеренным логическим противоречием.

В дальнейшем мы планируем изучить восприятие этикетных формул в агрессивной коммуникации с помощью фокус-групп или опросов, рассмотреть больший спектр этикетных формул и тематических сообществ.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Ларина, Т. В. Категория вежливости в аспекте межкультурной коммуникации: на материале английской и русской коммуникативных культур: автореф... д-ра филол. наук: специальность 10.02.20 – сравнительно-историческое, типологическое и сопоставительное языкознание / Т.В. Ларина. – Москва, 2003. – 32 с.

Леонтьев, В. В. Лингвистическая (не)вежливость: к проблеме содержания категории / В.В. Леонтьев // Экология языка и коммуникативная практика. – 2016. – № 1. – С. 70–83.

Речевая агрессия как свойство информационного пространства: коллект. моногр./ под ред. докт. филол. наук, проф. М.В. Загидуллиной. – Челябинск: Энциклопедия, 2011. – 211 с.

Culpeper, J. Impoliteness: Using Language To Cause Offence / J. Culpeper. – Cambridge: Cambridge University Press, 2011. – 292 p.

Eckert, P. Communities of Practice / P. Eckert // Encyclopedia of Language and Linguistics. – Amsterdam: Elsevier, 2006. – P. 683–685.

Garcés-Conejos Blitvich, P. (Im)politeness and identity / P. Garcés-Conejos Blitvich, M. Sifianou // Palgrave Handbook of Linguistic (Im)Politeness. – London: Palgrave, 2017. – P. 227–256.

Goffman, E. On Face-Work: An Analysis of Ritual Elements in Social Interaction / E. Goffman // Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior. – New York: Pantheon Books, 1967. – P. 5–46.

Hardaker, C. Trolling in asynchronous computer-mediated communication: From user discussions to academic definitions / C. Hardaker // Journal of Politeness Research. 2010. Vol. 6. – P. 215–242.

Kadar, D. Understanding Politeness / D. Kadar, M. Haugh. – Cambridge: Cambridge University Press, 2013. – 295 p.

Terkourafi, M. Beyond the micro-level in politeness research / M. Terkourafi // Journal of Politeness Research. 2005. Vol. 1 (2). – P. 237–262.

REFERENCES

Larina, T. V. Kategoriya vezhlivosti v aspekte mezhkul'turnoj kommunikacii: na matriale anglijskoj i russkoj kommunikativnyh kul'tur: avtoref. na soisk. uchenoi step. dok. fil. nauk: 10.02.20 – sravnitel'no-istoricheskoe, tipologicheskoe i sopostavitel'noe iazykoznanie / T. V. Larina. – Moskva, 2003. – 32 s.

Leont'ev, V. V. Lingvisticheskaya (ne)vezhlivost': k probleme sodержaniya kategorii / V. V. Leont'ev // Ekologiya yazyka i kommunikativnaya praktika. – 2016. – № 1. – С. 70–83.

Rechevaya agressiya kak svojstvo informacionnogo prostranstva: kollekt. monogr./ pod red. dokt. filol. nauk, prof. M. V. Zagidullinoy. – Chelyabinsk: Enciklopediya, 2011. – 211 s.

Culpeper, J. Impoliteness: Using Language To Cause Offence / J. Culpeper. – Cambridge: Cambridge University Press, 2011. – 292 p.

Eckert, P. Communities of Practice / P.Eckert // Encyclopedia of Language and Linguistics. – Amsterdam: Elsevier, 2006. – P. 683–685.

Garcés-Conejos Blitvich, P. (Im)politeness and identity / P.Garcés-Conejos Blitvich, M. Sifianou // Palgrave Handbook of Linguistic (Im)Politeness. – London: Palgrave, 2017. – P. 227–256.

Goffman, E. On Face-Work: An Analysis of Ritual Elements in Social Interaction / E.Goffman // Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior. – New York: Pantheon Books, 1967. – P. 5–46.

Hardaker, C. Trolling in asynchronous computer-mediated communication: From user discussions to academic definitions / C.Hardaker // Journal of Politeness Research. 2010. Vol.6. – P. 215–242.

Kadar, D. Understanding Politeness / D.Kadar, M. Haugh. – Cambridge: Cambridge University Press, 2013. – 295 p.

Terkourafi, M. Beyond the micro-level in politeness research / M.Terkourafi // Journal of Politeness Research. 2005. Vol. 1 (2). – P. 237–262.