

# Фрустрационные параметры интеракций общения в сетевом дискурсе на примере обсуждений содержания и процесса образования

А. А. Чуганская<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Федеральный исследовательский центр «Информатика и управление»  
Российской Академии наук,  
117312, Россия, Москва, проспект 60-летия Октября, 9

## Сведения об авторе:

**Чуганская Анфиса Анваровна**

e-mail: anfisa.makh@gmail.com

ORCID: 0000-0001-9727-6406

SPIN-код РИНЦ: 2184-8293

## Финансирование:

Исследование выполнено при частичной поддержке Российского фонда фундаментальных исследований, проект № 17-29-02247офи\_м.

© Автор (2019).

Опубликовано Российским государственным педагогическим университетом им. А. И. Герцена.

**Аннотация.** Одной из значимых составляющих жизни человека в цифровую эпоху является общение в виртуальном пространстве. Для исследования параметров интеракций общения и их взаимосвязи с развитием конфликта и эмоционального раздражения в речевом поведении мы обратились к анализу сетевых дискуссий, посвященных содержанию и процессу образования. Наиболее актуальными были выбраны дискуссии, посвященные первичному профессиональному обсуждению (уровень среднего специального образования и бакалавриата). Такой выбор был продиктован необходимостью изучения возможного благополучия учащихся по данным видам профессий, создания более привлекательного образа общественно значимых профессий и решения трудностей составления адекватных образовательных программ по данным профилям. Для обработки данных использовался инструмент реляционно-ситуационного анализа текстов. В исследовании нами была использована схема

Бейлза, которая представлена в системе SYMLOG для анализа интеракций общения и их параметров в малой группе при обсуждении определенной тематики. На основе этой системы мы выделили три основных параметра, которые могут быть применены для анализа в виртуальном общении. Это шкалы «подчинения–доминирования», «раздражения–дружелюбия», «ориентированности на процесс или на результат». Также нами отдельно был рассмотрен параметр ориентированности на конфликт или на сотрудничество. На основе экспертной разметки текста дискуссий были выделены основные параметры типов взаимодействия. Наиболее значимыми оказались шкалы «подчинения–доминирования», а также эмоциональной составляющей общения. В дискуссиях с наибольшим возрастанием фрустрации соотношение высказываний, содержащих раздражение, по отношению к высказываниям дружелюбного характера составило 5:1. В таких дискуссиях была большая ориентированность на процесс общения. При этом интеракции общения, носящие доминирующую позицию высказывающего, достигали 60 % от общего количества интеракций в дискуссии. Исследование лексики интеракций позволило определить наибольшее количество высказываний из словаря враждебности и агрессии. Комплексный и более развернутый анализ позволит в дальнейшем исследовать динамику интеракций общения при фрустрирующем общении в сети.

**Ключевые слова:** общение, сетевая дискуссия, фрустрация, интеракция, образование.

# Frustration parameters of communication interactions in online discourse: Evidence from the discussion on educational content and teaching and learning process

A. A. Chuganskaya<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Federal Research Centre "Informatics and Management" of the Russian Academy of Sciences, 9 60-Letiya Oktyabrya Ave., Moscow 117312, Russia

## Author:

**Chuganskaya Anfisa A.**

e-mail: anfisa.makh@gmail.com

ORCID: 0000-0001-9727-6406

SPIN: 2184-8293

## Funding:

This research was partly funded by Russian Foundation for Basic Research (RFBR), project no. 17-29-09167.

## Copyright:

© The Author (2019).

Published by Herzen State

Pedagogical University of Russia.

**Abstract.** Communication in virtual space is one of the significant elements of life in the digital era. We used the analysis of online discussions on content and process of education to reveal the parameters of communication interactions and their connection with the eruption of conflicts and emotional irritation in verbal behaviour. Debates concerning primary professional discussion (the level of vocational school or bachelor's degree) were chosen as the most relevant. This choice is justified by the necessity to study the potential well-being of students enrolled in these types of professional training, create a more appealing image of socially relevant professions, and to overcome the difficulties of designing appropriate educational programmes for these specialisations. The relational situational text analysis tool was used for data processing. In our research we applied the Bailes scheme, which is presented in the SYMLOG system for the analysis of communicational interactions and their parameters, in the context of a small group discussing a certain topic. Based on this system, we have identified three main criteria that can be used for the analysis of on-line

communication. These scales are: "submission–dominance", "irritation–amiability", "process–orientation or result–orientation". In addition, we specially considered the parameters of orientation to the conflict or cooperation. The main characteristics of the interaction types were evaluated according to the expert mapping of the discussion texts. The scales of subordination–dominance, as well as the emotional components of communication proved to be of primary importance. In the discussions with the greatest increase of frustration, the ratio of the statements containing irritation to the amicable ones was five to one. Such discussions were more focused on the process of communication itself. At the same time, communication interactions in which the speaker had the dominant position reached 60 per cent of the overall number of interactions within the discussion. The study of the interaction vocabulary enabled to determine the largest number of statements containing hostile and aggressive vocabulary. The complex and more detailed analysis could contribute to further understanding of the dynamics of communication interactions in the course of frustrating online communication.

**Keywords:** communication, network on-line discussion, frustration, interaction, education.

## Введение

Одной из значимых составляющих жизни человека в цифровую эпоху является общение в виртуальном пространстве (Кузнецова, Чудова 2007). Значительное коли-

чество площадок, реализующих принцип социальных сетей и позволяющих людям общаться в новом формате, дают возможность рассмотреть известные психологические феномены (прежде всего, развитие

фрустрации в общении и конфликтного поведения (Кузнецова, Чудова 2018) в новой для человека среде – виртуальной (Махмутова, Изилиева 2008).

### Материалы и методы

Для исследования параметров интеракций общения, выделенных в исследованиях американского психолога Бейлза (Bales, Cohen, Williamson 1979), и их взаимосвязи с развитием конфликта и эмоционального раздражения в речевом поведении (Кузнецова, Чудова 2018) мы обратились к анализу сетевых дискуссий, посвященных содержанию и процессу образования (Чуганская 2019).

Наиболее актуальными были выбраны дискуссии, посвященные первичному профессиональному обсуждению (уровень среднего специального образования и бакалавриата). Актуальность такого выбора была продиктована необходимостью изучения возможного благополучия учащихся по данным видам профессий, создания более привлекательного образа общественно значимых профессий и решения трудностей составления адекватных образовательных программ по данным профилям.

В основе анализа дискуссий нами была использована схема Бейлза, которая была предложена в системе SYMLOG (Bales, Cohen, Williamson 1979) для описания интеракций общения и их параметров в малой группе при обсуждении определенной тематики (Wish, D'Andrade, Goodnow 1980). Мы выделили 3 основных параметра, которые используются в данной системе и могут быть применены для анализа в виртуальном общении. Это шкалы «подчинения–доминирования», «раздражения–дружелюбия», «ориентированности на процесс или на результат». Также нами отдельно был рассмотрен параметр ориентированности на конфликт или на сотрудничество (Чуганская 2019).

### Результаты и их обсуждение

На первоначальном этапе мы проанализировали 5 сетевых дискуссий с форумов,

посвященных образованию. Основная тематика дискуссий была посвящена дискуссиям по удовлетворенности выбранным направлением образования спустя несколько лет после окончания средне-специального образования или бакалавриата. База интеракций состояла более чем из 300 единиц. Для анализа использовался инструмент реляционно-ситуационного анализа текстов (Патент 2006; Девяткин, Кузнецова, Чудова 2018; Осипов, Девяткин, Кузнецова, Швец 2018). На основе экспертной разметки текста дискуссий были выделены основные параметры типов взаимодействия. Наиболее значимыми оказались шкалы «подчинения–доминирования», а также эмоциональной составляющей общения. В трех дискуссиях с наибольшим возрастанием фрустрации соотношение высказываний, содержащих раздражение, по отношению к высказываниям дружелюбного характера составило 5:1. В таких дискуссиях была большая ориентированность на процесс общения (до 80 % высказываний носили характер ориентированности на процесс общения, а не достижения конечной цели или рационального результата). При этом интеракции общения, носящие доминирующую позицию высказывающего, достигали 60 % от общего количества интеракций в дискуссии.

Анализ лексики интеракций позволил определить наибольшее количество высказываний из словаря враждебности и агрессии (например, «захреначь», «гнать начал», ненормативные слова и др.). Также в высказываниях представлено много предикатов в форме глаголов повелительного наклонения («возьми», «посмотри», «оформи» и др.).

### Выводы

Комплексный и более развернутый анализ позволит в дальнейшем исследовать динамику интеракций общения при фрустрирующем общении в сети.

### Литература

- Девяткин, Д. А., Кузнецова, Ю. М., Чудова, Н. В. (2018) Методы автоматического выявления ментальных действий в текстах научных публикаций. Часть I. *Искусственный интеллект и принятие решений*, № 2, с. 36–46.
- Кузнецова, Ю. М., Чудова, Н. В. (2018) Семантический подход к сетевой диагностике враждебности. *Вестник Московского государственного областного университета (электронный журнал)*, № 4. [Электронный ресурс]. URL: [www.evestnik-mgou.ru](http://www.evestnik-mgou.ru) (дата обращения 15.05.2019). DOI: 10.18384/2224-0209-2018-4-933
- Кузнецова, Ю. М., Чудова, Н. В. (2007) *Психология жителей Интернета*. М.: Изд-во УРСС, 224 с.
- Махмутова, Е. Н., Изилиева, Л. О. (2008) *Психология экстремальных ситуаций в управленческой деятельности*. Уфа: Башкирская академия государственной службы и управления при Главе Республики Башкортостан, 156 с.
- Осипов, Г. С., Девяткин, Д. А., Кузнецова, Ю. М., Швеиц, А. В. (2018) Возможности интеллектуального анализа научных текстов на основе построения когнитивной модели научного текста. *Искусственный интеллект и принятие решений*, № 1, с. 41–53.
- Осипов, Г. С., Тихомиров, И. А., Смирнов, И. В. (2006) Патент на ПМ № 62719 «Система семантического метапоиска, анализа и индексации информации»
- Чуганская, А. А. (2019) Проблема категориального анализа интеракций общения в сетевом дискурсе. *Научные исследования и разработки. Современная коммуникативистика*, № 3 (40), с. 25–31. DOI: 10.12737/article\_5ce3b62a82f122.05496633
- Bales, F. R., Cohen, S. P., Williamson, S. A. (1979) *SYMLOG: A System for the Multiple Level Observation of Group*. New York: The Free Press, 537 p.
- Wish, M., D'Andrade, R. G., Goodnow, J. E. (1980). Dimensions of interpersonal communication: Correspondences between structures for speech acts and bipolar scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, no. 39 (5), pp. 848–860. DOI: 10.1037/0022-3514.39.5.848.

### References

- Bales, F. R., Cohen, S. P., Williamson, S. A. (1979) *SYMLOG: A System for the Multiple Level Observation of Group*. New York: The Free Press, 537 p. (In English)
- Chuganskaya, A. A. (2019) Problema kategorial'nogo analiza interakcij obshcheniya v setevom diskurse [Problem of categorical analysis of communication interactions in online discourse]. *Nauchnye issledovaniya i razrabotki. Sovremennaya kommunikativistika [Scientific research and development. Modern Communicativistics]*, no. 3 (40), pp. 25–31. DOI:10.12737/article\_5ce3b62a82f122.05496633 (In Russian)
- Devyatkin, D. A., Kuznecova, Yu. M., Chudova, N. V. (2018) Metody avtomaticheskogo vyyavleniya mental'nyh dejstvij v tekstah nauchnyh publikacij. [Methods of automatic detection of mental actions in the texts of scientific publications]. Part I. *Iskusstvennyj intellekt i prinyatie reshenij [Artificial intelligence and decision-making]*, no. 2, pp. 36–46. (In Russian)
- Kuznecova, Yu. M., Chudova, N. V. (2018) Semanticheskij podhod k setевой diagnostike vrazhdebности [Semantic Approach to Network Diagnostics of Hostility]. *Vestnik Moskovskogo gosudarstvennogo oblastnogo universiteta (elektronnyj zhurnal) [Journal of the Moscow State Regional University (electronic journal)]*, no. 4. [Online]. Available at:

- www.evestnik-mgou.ru (accessed 15.05.2019). DOI: 10.18384/2224-0209-2018-4-933 (In Russian)
- Kuznecova, Yu. M., Chudova, N. V. (2007) *Psihologiya zhitelej Interneta [Psychology of Internet residents]*. M.: URSSP Publ., 224 p. (In Russian)
- Mahmutova, E. N., Izilyaeva, L. O. (2008) *Psihologiya ekstremal'nyh situacij v upravlencheskoj deyatel'nosti [Psychology of extreme situations in management activities]*. Ufa: Bashkir Academy of public service and management under the Head of the Republic of Bashkortostan, 156 p. (In Russian)
- Osipov, G. S., Devyatkin, D. A., Kuznecova, Yu. M., Shvec, A.V. (2018) Vozmozhnosti intellektual'nogo analiza nauchnyh tekstov na osnove postroeniya kognitivnoj modeli nauchnogo teksta [Opportunities for intellectual analysis of scientific texts based on the construction of a cognitive model of scientific text]. *Iskusstvennyj intellekt i prinyatie reshenij [Artificial intelligence and decision-making]*, no. 1, pp. 41–53. (In Russian)
- Osipov, G. S., Tihomirov, I. A., Smirnov, I. V. (2006) Patent na PM № 62719 “Sistema semanticheskogo metapoiska, analiza i indeksacii informacii” [“System of semantic metapoisk, analysis and indexing of information”]. (In Russian)
- Wish, M., D'Andrade, R. G., Goodnow, J. E. (1980). Dimensions of interpersonal communication: Correspondences between structures for speech acts and bipolar scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, no. 39 (5), pp. 848–860. DOI: 10.1037/0022-3514.39.5.848 (In English)