

Я. Х. Саженина
Новосибирск, Россия

ПОЛИТИКА МОДЕРАЦИИ В УСЛОВИЯХ КОНФЛИКТНОГО РЕЧЕВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ*

АННОТАЦИЯ. Проблема изучения различных форм агрессии и интолерантности является одной из наиболее актуальных для современного мультикультурного, мультинационального общества. Проявления вербальной агрессии, в частности в интернет-пространстве, а также способы ее контроля привлекают внимание исследователей-лингвистов, психологов, социологов и др. Материалы, размещаемые на крупных порталах, сайтах, блогах, как правило, проходят этап проверки соответствия требованиям, установленным администрацией ресурса, однако это далеко не всегда является достаточным инструментом для выявления и устранения речевой грубости. В статье представлена попытка анализа модераторских стратегий информационных ресурсов Новосибирской области в аспекте реализации их основного предназначения: контроля соблюдения правил речевого поведения пользователей. Автор исследования полагает, что ужесточение политики модерации в условиях конфликтного речевого взаимодействия способно скорректировать вектор интеракции из деструктивной плоскости в конструктивную.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: вербальная агрессия, конфликтное речевое взаимодействие, конфликтный дискурс, деструктивное общение, оскорбление, инвектива, модерация.

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРЕ: Саженина Янина Халековна, кандидат филологических наук, государственный судебный эксперт ФБУ «Сибирский региональный центр судебной экспертизы» Минюста России.

* Статья подготовлена в рамках реализации гранта РГНФ «Конфликтный текст в зеркале лингвистического экспертирования: оскорбление, унижение чести и достоинства, порочащая информация в публичной коммуникации региона» (грант № 15-14-54001, тип проекта «а»).

Адрес: Новосибирская обл., г. Бердск, ул. Комсомольская,
д. 34, кв. 25.
E-mail: jana8884@mail.ru

Y. K. Sazhenina
Novosibirsk, Russia

POLICY MODERATION IN CONFLICT VERBAL INTERACTION

ABSTRACT. *The question of studying various forms of aggression and intolerance is one of the most urgent problems of the contemporary multicultural and multinational society. Manifestations of verbal aggression, particularly on the Internet, as well as ways of its control attracted the attention of researchers, linguists, psychologists, sociologists, and others. The materials posted on major websites and blog sites usually pass through the stage of verification of compliance with the requirements established by the resource administration, but it is not always a sufficient tool to identify and eliminate verbal rudeness. The article presents an attempt to analyze moderators' strategies of information resources of the Novosibirsk region in terms of realization of their mission – control of verbal behavior of users. The author argues that the strict policy of moderation in situation of conflicting verbal interaction is able to redirect the vector of interaction from the destructive plane to the constructive one.*

KEY WORDS: *verbal aggression, conflicting verbal interaction, conflict discourse, destructive communication, insult, invective, moderation.*

ABOUT THE AUTHOR: *Sazhenina Yanina Khalekovna, Candidate of Philology, State Forensic Expert of the Federal State Institution "Siberian Regional Center of Judicial Examination" Russian Ministry of Justice, Novosibirsk, Russian Federation.*

Проблема изучения вербальных форм проявления агрессии, деструктивного общения в интернет-пространстве является одной из наиболее острых и актуальных как для современного общества в целом, так и для лингвистики (теоретической – в плане осмысления феноменов «вербальная агрессия» [Щерби-

нина 2006], «конфликтное речевое взаимодействие» [Даниленко, 2006], «конфликтный дискурс» [Сейранян 2012], «язык вражды» [Гладилин 2012] и т.д. и их соотношения и прикладной – в области производства лингвистических экспертиз по делам и искам об оскорблении, защите чести, достоинства и деловой репутации; по делам, связанным с вербальными проявлениями экстремизма на национальной, религиозной и др. почве).

Понятия «конфликтное речевое взаимодействие» («конфликтный дискурс») и «вербальная агрессия» нами, как и некоторыми другими исследователями (например, Щербина, 2006), разводятся. Мы в данной работе под «конфликтным речевым взаимодействием» подразумеваем речевое взаимодействие в *условиях конфликта* – ситуации «столкновения противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия» [Петровский, Ярошевский 1990]. Интеракция оппонентов может принимать различные формы (каждая из которых будет представлять собой воплощение конфликтного речевого взаимодействия): от конструктивного диалога, обмена мнениями и достижения компромисса до оскорблений, угроз, обвинений и т.п., в то время как термин «вербальная агрессия» – «однозначно негативное (хотя и в различной степени), имеющее отрицательные последствия коммуникативное воздействие и взаимодействие» [Щербина 2006: 15–16] – охватывает более узкий круг явлений.

Таким образом, конфликтное речевое взаимодействие может выражаться как в форме конструктивной интеракции, так и в деструктивной форме, проявляясь в вербальной агрессии.

Основным условием для возникновения конфликта является «наличие у субъектов социального взаимодействия противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними» [Сейранян 2012: 8]. В Новосибирске зимой 2014–2015 гг. сложилась ситуация, повлекшая за собой проявление социального конфликта.

В конце 2014 г. в Новосибирском государственном академическом театре оперы и балета прошла премьера постановки оперы Р. Вагнера «Тангейзер» режиссера Тимофея Кулябина. Режиссерская интерпретация классической оперы вызвала негодование части зрительской аудитории, главным образом, постером использованным в действии.

В феврале 2015 г. митрополия Новосибирской области обратилась в суд, итогом чего стало возбуждение дел об адми-

нистративном правонарушении в отношении Т. Кулябина и директора театра Б. Мездрича по статье 5.26 КоАП РФ (умышленное публичное осквернение предметов религиозного почитания), что вызвало широкий общественный резонанс, несмотря на то что 10 марта дела в отношении Т. Кулябина и Б. Мездрича были прекращены за отсутствием состава правонарушения.

В конфликте приняли участие, по данным СМИ, около 50 тыс. человек. В области прошли митинги – как против данной постановки, так и в ее поддержку, а также в поддержку «свободы выражения творческого замысла» (29 марта на площади перед Новосибирским театром оперы и балета прошел митинг «В защиту святынь и религиозных чувств», 5 апреля – митинг-«реакция» «Новосибирск за свободу творчества»).

Социальный конфликт, возникший вокруг кулябинской постановки «Тангейзера», освещался всеми крупными сибирскими интернет-СМИ (НГС (ngs.ru), Тайга.инфо (tayga.info), Siburbia (siburbia.ru) и др.) и, естественно, комментировался пользователями названных ресурсов.

Материалы, размещаемые на крупных порталах, сайтах, блогах, как правило, проходят этап проверки соответствия требованиям, установленным администрацией ресурса, то есть этап модерации. Основная функция любой системы модерации – контроль контента сайта с целью поддержания порядка и соблюдения правил, главным образом речевого взаимодействия, принятых на данном ресурсе. Существует несколько типов модерации в зависимости от «момента» ее осуществления: премодерация предполагает проверку материала до публикации, постмодерация – после публикации. Названные типы модерации осуществляются пользователем ресурса, обладающим большими правами по сравнению с остальными участниками интеракции, предоставленными ему администрацией сайта, – модератором. Наряду с пре- и постмодерацией существует автомодерация, представляющая собой разновидность постмодерации «при которой контроль качества контента определяется самими участниками средствами голосования «за» или «против» того или иного сообщения, а также созданием автоматических правил и фильтров» [www.wikipedia]. Политика модерации (отнесение материалов, способов взаимодействия к запрещенным, нежелательным, а также меры воздействия на нарушителей) разрабатывается администрацией конкретного ресурса и доносится до сведения посетителей в виде правил и предупреждений.

В данной статье представлена попытка анализа модераторских стратегий нескольких информационных ресурсов в аспекте реализации их основного предназначения: контроля соблюдения правил речевого поведения пользователей.

Показательным параметром политики модерации для нас был подход модераторов к пониманию феномена «оскорбление», который выявлялся на основании исследования правил комментирования материалов, принятых на данном ресурсе, и самих комментариев.

Вообще, вопрос соотношения бытового и юридического подходов к определению оскорбления представляет особый интерес для прикладной лингвистики: производства лингвистических экспертиз по делам об оскорблении в уголовном процессе и искам – в административном.

Как известно, в ст. 5.61 Кодекса РФ об административных правонарушениях представлено следующее определение оскорбления – «унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме». Следовательно, при анализе высказывания на предмет наличия / отсутствия лингвистических признаков оскорбления, необходимо диагностировать наличие унижающего честь и достоинство содержания (негативной информации о лице либо его деятельности), облеченного в нарушающую нормы приличия форму.

Диагностика наличия / отсутствия оскорбительного смысла в слове или высказывании не вызывает у лингвистов особых затруднений, также как этот смысл в сочетании с коммуникативным намерением «оскорбить» расшифровывается на интуитивном уровне адресатом послания, даже если ему не понятно *каким именно образом* его оскорбили. Затруднения вызывает диагностика неприличности формы высказывания. Данному вопросу посвящена статья И. А. Стернина «Неприличная форма высказывания в лингвокриминалистическом анализе текста», в которой исследователь поясняет суть различий обыденного и юридического подходов к трактовке неприличности формы «оскорбления», которая сводится к следующим тезисам:

а) «для обыденного сознания неприличными считаются бранные и нецензурные языковые единицы, они рассматриваются как неприличная форма выражения мысли в речи»;

б) «юридическое понимание неприличной языковой формы достаточно однозначно: это негативная характеристика лица с использованием непристойных, то есть нецензурных слов и

выражений», к которым по мнению исследователя относятся «пять слов – нецензурное обозначение мужского полового органа (х...), нецензурное обозначение женского полового органа (п...зда, м...нда), нецензурное обозначение процесса совокупления (е...ть) и нецензурное обозначение женщины распутного поведения на букву «б», а также все образованные от этих слов языковые единицы, то есть все языковые единицы, содержащиеся в своем составе данные корни» [Стернин 2010].

Таким образом, возможны два подхода к модерации текстов: юридический (узкий, допускающий проявления сильных видов вербальной агрессии, в том числе оскорблений в бытовом смысле) и обыденный (широкий, исключая бранную лексику из коммуникативного пространства, снижающий уровень агрессивности комментаторов).

Итак, на сайте НГС существует отдельная страница, посвященная правилам комментирования материалов (<http://news.ngs.ru/comments/rules/>). Политика модерации, принятая на данном информационном ресурсе, может, на первый взгляд, показаться крайне жесткой, так как запрещены не только оскорбления, нецензурные выражения, ругательства, призывы к нарушению законодательства РФ, к экстремизму и т.д., но и «бессодержательные сообщения, не несущие смысловой нагрузки», «комментарии, повторяющие уже сказанное в более ранних сообщениях, либо не согласные со сказанным без обоснований своего мнения», «агрессивные, неконструктивные диалоги (перебранки)», однако подобный подход позволяет избежать наиболее «сильных»¹ проявлений вербальной агрессии, тем самым смещая взаимодействие коммуникантов в условиях конфликта из деструктивной плоскости в конструктивную.

Анализ 691 комментария к статье Е. Поляковой «Христа ради», опубликованной на сайте НГС 18.03.2015 (<http://news.ngs.ru/comments/2096342/>) и освещающей один из моментов эскалации конфликта, развернувшегося вокруг постановки оперы «Тангейзер», подтвердил правильность такого подхода, поскольку не выявил максимальных проявлений речевой

¹ Степень выраженности вербальной агрессии (от «слабых», «стертых» проявлений в виде скрытого упрека, непрямого оскорбления, вежливого отказа и др., до «сильных», «максимальных» – грубого требования, угрозы, особо обидного оскорбления и др.) в качестве основания для классификации выделяют, в частности, такие исследователи, как А. К. Михальская [Михальская 1996], Ю. В. Щербинина [Щербинина 2006].

грубости, что, разумеется, сказывается на качестве дискуссии (888 18 мар 2015 00:24 *Во всей красе сработал «Эффект Стрейзанд»*). Кто, скажите мне, обратил бы внимание на мелькнувшую на 17 секунд часть декорации, не поднимись вокруг нее такой шум? Теперь же этот «срамной» плакат в СМИ и интернете растиражирован сотнями изображений, тысячами ссылок и перепостов. Этого добивались? То, что плакат убрали из декораций – убрали сами, по собственной воле, после решения суда в пользу театра и режиссера. Это показывает моральный и культурный уровень самого художества, готовность их к цивилизованному диалогу. В отличие от плакатов «позор предателям родины». Такие лозунги лично мне кажутся на порядок более опасными, оскорбительными и разжигающими. <...> Роман 18 мар 2015 09:43 888, То, что убрали означает, что поняли, что не правы. Но признаваться в этом не хотят. Константин 18 мар 2015 14:09 Роман, есть еще такое понятие, как пойти на уступки – мировое соглашение. Вы об этом не думали?²).

На сайте Vott.ru, представляющем собой российский коллективный блог, предназначенный для обмена ссылками, запрещены: а) спам коммерческими материалами; б) реклама мошеннических сайтов и финансовых пирамид; в) распространение пиратских материалов; г) публикация материалов, нарушающих законодательство РФ. В комментариях пользователям запрещены: а) оскорбления; б) провокационные по отношению к другим пользователям комментарии (в том числе «хамство»); в) призывы к экстремистским действиям; г) матерные слова в заголовках новостей [www.wikireality]. Однако отсутствует прямой запрет на употребление безадресной нецензурной лексики (ее *не рекомендуется* использовать). Следовательно, политику модерации, регламентирующую вербальное поведение пользователей данного ресурса, можно условно обозначить как «средне жесткую», допускающую выплеск эмоционального напряжения (**Angobor** » #5 | 01:23 08.06.2015 | Кому: Всем | новый *Надо этим дебилам подсказать, что у них все правительство – уилы, а сами они – уесосы.*), но запрещающую адресное употребление оскорблений и нецензурных выражений (За ос-

² Здесь и далее иллюстративный материал приводится с сохранением авторских орфографии и пунктуации.

корбления отправлены в ридонли на неделю пользователи ТИХИУ, Jonny; За адресный мат отправлен на месяц в ридонли пользователь Баламут.).

На сайте «Тайга.инфо» представлено предупреждение комментаторам, позволяющее выявить подход модераторов к публикуемым материалам (<http://tayga.info/details/2015/04/05/~120592>). Выводы, которые можно сделать на основании изложенной информации, сводятся к следующему: во-первых, на сайте запрещены высказывания, содержащие оскорбления различного характера; во-вторых, запрещены ссылки на источники информации, не имеющей отношения к обсуждаемой теме; в-третьих, не приветствуются (но не запрещены!) призывы к агрессии, экстремизму и межнациональной вражде.

Наше внимание привлек запрет на оскорбления, поскольку из предупреждения неясно, какое именно проявление вербальной агрессии модераторы сайта относят к оскорблению, а о запрете пограничных явлений (употребления «цензурной» инвективной лексики, безадресного употребления нецензурной лексики, «перебранок») информация отсутствует.

Проанализировав комментарии к публикации М. Логиновой «“Мракобесная кампания развязана против искусства и театра”: новосибирцы вышли на митинг за свободу», опубликованной на сайте Тайга.инфо 05.04.2015 и посвященной митингу «Новосибирск за свободу творчества» (<http://tayga.info/details/2015/04/05/~120592>) в количестве 360 комментариев, мы пришли к выводу, что модераторы сайта «Тайга.инфо» придерживаются трактовки оскорбления в юридическом понимании, поскольку в комментариях нами не обнаружены высказывания, содержащие обценную лексику, а также имеются указания на удаление сообщений по причине наличия в них оскорблений (*Оскорбления*) и нецензурной лексики (*Матерные выражения*).

Вместе с тем в сообщениях коммуникантов наряду с такими сложно поддающимися регламентации проявлениями вербальной агрессии, выделяемыми Ю. В. Щербининой [Щербинина 2006], как:

а) грубое требование (**Евгений Логинов** » **Dmitry Margolin** 06.04 05:02 *Израильтянин Марголин, Вы каким боком к нашему городу прислонились? К себе в Израиль дуйте и там воспитывайте своих израильских дворников, слесарей и наркоманов<...>*; **Уткин Константин** » **Валерий Хилай** 05.04 23:38

Термин **ЛИБЕРАСТЫ** возник из за лояльности либералов к однополом бракам!...чего про **ХРИСТИАН** сказать нельзя. Так что смотрите правде в глаза... а не как либерасты в);

б) насмешка (**Змей Горыныч – Экзάρх – расстрига. Сириус где-то рядом...** » **Марина Л 06.04 12:18** О какая вы затейница – обожаете смотреть на полных мужчин работающих на пилоне? <...>; **Валерий Хилай** » **Валерий Патюк-Истомин 05.04 23:00** Сразу видно поборника религии любви и прощения... Чей Бог, пришел, в первую очередь к грешникам. <...>);

в) порицание (**Змей Горыныч – Экзάρх – расстрига. Сириус где-то рядом...** » **Марина Л 06.04 12:18** О какая вы затейница – обожаете смотреть на полных мужчин работающих на пилоне? Даже "изфращенцам" такое вряд ли придет в голову. а вот православным почему-то запросто; **юрий емельянов** » **Bardashov Alexander 06.04 01:39 <...>** оперу Вы не слушали, так хоть либретто бы прочли, кто главный герой – ну нельзя же так – это же искажение фактов...);

г) враждебное замечание (**Иванъ Ершовъ** » **Светлана Нечепуренко 05.04 22:03** Пейте поменьше – а то вам везде либералы мерещатся; **Dmitry Margolin** » **Светлана Нечепуренко 06.04 01:42** Дворники, слесари и наркоманы решили всему городу диктовать как жить. К вам проверка давно приходила кстати?; **Валерий Хилай** » **Евгений Говорков 05.04 22:42** По вам психиатр плачет. Прямо слезами заливаается);

Была выявлена группа слов и выражений с пометой «бранное», сопровождающей их в словарях: **фашист** – *Бранно*. О крайне агрессивном, злобном человеке [Новейший большой толковый словарь русского языка 2008: 1419; Химик 2004: 647] (**Mikhail Zzzzz** » **Евгений Логинов 06.04 11:05** все-таки не всех вас фашистов доби́ли в 45м...); **дура** – *Бранно*. Глупая, тупая женщина [Новейший большой толковый словарь русского языка: 288; Химик 2004: 158]; **идиотка** – см. *Идиот Бранно*. Дурак, болван, тупица [8: 375] (**Troll Taiga** » **Ольга Чугай 08.04 01:48** Я тупая дура, пишу под диктовки госдепа и тайга это пропускает, боже храни америку! научи странных фемени жить без мужиков. Правда за идиотками!); **дурак** – *Бранно*. Глупый, тупой человек [Новейший большой толковый словарь русского языка 2008: 288; Химик 2004: 158] (**Елена Helena** » **Mikhail Zzzzz 06.04 15:11** что тебе разьяснять, дураком был дураком и помрешь!!!); **мразь** – *Бранно*. О ком-л., вызвавшем неудовольствие, раздражение, гнев [Новейший большой толковый словарь рус-

ского языка 2008: 561; Химик 2004: 334] (**Troll Tayiga** » **Ольга Чугай** 08.04 03:08 *твой идиотизм переходит все границы с такой мразью культурно говорить – себя не уважать*); **бес** – **Бранно**. О том, кто вызывает гнев, раздражение, негодование своим поведением, поступками [Новейший большой толковый словарь русского языка 2008: 72; Химик 2004: 43] (**горькая правда** 05.04 23:37 **Бесы!** *Вы не верите в Бога? Ну так и не трогайте Его своими грязными ручонками. Ставьте свои воюющие пошлые постановки не трогая Святое миллионов людей. Нарисуйте, например, постер про своего папу распятого между ног проститутки. Валяйтесь сами в грязи. Не трогайте того что не понимаете. Свиньи*).

Кроме того, в текстах комментариев встречаются другие группы лексем, относимых лингвистами к инвективной лексике [Культура русской речи... 2003: 209–210]: зоосемантические метафоры: **свинья** (**горькая правда** 05.04 23:37 **Бесы!** <...> *Валяйтесь сами в грязи. Не трогайте того что не понимаете. Свиньи*), **козел** (**Елена Helena** » **Mikhail Zzzzz** 08.04 05:49 *да пошел ты...козел!!!*); а также слова, «содержащие экспрессивную негативную оценку, без отношения к указанию на конкретную деятельность или позицию» [Там же: 209]: **бесноватая** (**Mikhail Zzzzz** » **Елена Helena** 06.04 18:49 *у тебя-то хоть ВО есть, бесноватая?*), **говнюк** (**Union 911** » **Galina Sychenko** 06.04 05:12 *Предлагаю гражданам Израйля (Мездрич и Ко) сварганить театральную постановку по мотивам "Венецианского купца". Только время действия перенести из 16-го века в 20-й, в Германию, годов этак 1933-34. <...> Как идея, говнюки?*), **тварь** (**Troll Tayiga** » **Ольга Чугай** 08.04 02:04 *Выди на площадь с каким удовольствием я ты буду тварь разгонять*), **тупица** (**горькая правда** » **Mikhail Zzzzz** 05.04 23:43 *Приведи доказательства, хоть одно отсутствия Бога, тупица и я соглашусь с тобой*).

Подобная модераторская стратегия (узкий, сугубо юридический подход к оскорблению и, как следствие, удаление только содержащих нецензурную лексику комментариев) ведет к эскалации конфликта и, как следствие, смещения проявлений конфликтного речевого взаимодействия в сторону деструктивной интеракции.

Необходимо отметить, что представленные выше «скопления инвектив» встречаются в диалогах (**Елена Helena** » **Mikhail Zzzzz** 06.04 15:11 *что тебе разьяснять, дураком был дураком и*

помрешь!!! Mikhail Zzzzz » Елена Helena 06.04 18:49 у тебя-то хоть ВО есть, бесноватая? Елена Helena » Mikhail Zzzzz 08.04 05:49 да пошел ты...козел!!!), что вполне объяснимо: оскорбившись применением к нему устойчивого выражения с лексемой «дурак», адресат инвективы ответил посредством вопроса (*у тебя-то хоть ВО есть*), основная коммуникативная цель задавания которого – понизить социальный статус субъекта, дополнив его бранной лексемой «бесноватая», что повлекло за собой новый всплеск агрессии, выразившийся в эмоционально-экспрессивном обороте (*да пошел ты... козел*). На наш взгляд, удаление комментария либо другие штрафные санкции в отношении автора иницилирующей «перебранку» реплики, повлекло бы за собой снижение степени агрессивности реакции, что, в конечном счете, привело бы к деэскалации означенного конфликта.

Таким образом, мы считаем, что в таком виде регуляторной деятельности, как модерация целесообразнее придерживаться широкого подхода к пониманию феномена «оскорбление», выражающегося в его сближении с инвективой в значении «функциональный класс языковых образований, представляющий собой культурный феномен социальной дискредитации субъекта посредством адресованного ему дискурса, который может принимать формы устойчивого языкового оборота, воспринимаемого для себя адресатом в качестве оскорбительного в той иной культурной традиции» [Костяев 2010], так как в противном случае модератор не выполняет функцию регулирования речевого взаимодействия, что приводит к повышению «градуса конфликтности» общения.

ЛИТЕРАТУРА

Гладилин А. В. «Язык вражды» как коммуникация [Электронный ресурс] // Современные исследования социальных проблем : электрон. научн. журн. 2012. № 11(19). URL: <http://sisp.nkras.ru/e-ru/issues/2012/11/gladilin.pdf> (дата обращения: 12.10.2015).

Даниленко О. А. Язык конфликта как объект лингвосociологии // Социологические исследования. – 2006. № 4. С. 89–98.

Евстафьева А. В. Язык вражды в средствах массовой информации: лингвистические и экстралингвистические факторы функционирования : автореф. дис. ... канд. филол. наук. – Тольятти, 2009. 26 с.

Костяев А. П. Дискурсивные маркеры вербальной агрессии в профессиональной коммуникации [Электронный ресурс] // Мир лингвистики и коммуникации : электрон. научн. журн. – 2010. № 2 (19). URL: http://tverlingua.ru/archive/019/9_19.pdf (дата обращения: 12.10.2015).

Культура русской речи: Энциклопедический словарь-справочник / Под общ. рук. Л. Ю. Иванова, А. П. Сквородникова, Е. Н. Ширяева. – М. : Флинта, 2003. 840 с.

Михальская А. К. Русский Сократ : Лекции по сравнительно-исторической риторике : учеб. пособие для студентов гуманитарных факультетов. – М. : Издательский центр «Academia», 1996. 192 с.

Модератор [Электронный ресурс] // Википедия: сайт. URL: <https://wikipedia.org/wiki/Модератор> (дата обращения: 12.10.2015).

Новейший большой толковый словарь русского языка / Гл. ред. С. А. Кузнецов. – СПб. : Норинт, 2008. 1536 с.

Петровский А. В., Ярошевский М. Г. Психология. Словарь. 2-е изд., испр. и доп. – М. : Политиздат, 1990. 494 с.

Сейранян М. Ю. Конфликтный дискурс: социолингвистический и прагмалингвистический аспекты : монография. – М. : Прометей, 2012. 96 с.

Стернин И. А. Неприличная форма высказывания в лингвокриминалистическом анализе текста [Электронный ресурс] // Юрислингвистика: лингвистическая экспертиза, лингвоконфликтология, юридико-лингвистическая герменевтика : электрон. научн. журн. 2010. URL: http://siberia-expert.com/publ/konferencii/konferencija_2010/9-1-0-308 (дата обращения: 12.10.2015).

Химик В. В. Большой словарь русской разговорной экспрессивной речи. – СПб. : Норинт, 2004. 762 с.

Щербина Ю. В. Вербальная агрессия. – М. : КомКнига, 2006. 360 с.

VOTT.RU [Электронный ресурс] // Викиреальность: сайт. URL: <http://www.wikireality.ru/wiki/Vott.ru> (дата обращения: 12.10.2015).