

УДК 821

**Хазанова Маргарита Игоревна**

аспирант. Московский государственный

университет им. М.В.Ломоносова

margaritakhazanova@yandex.ru

**Margarita. I. Khazanova**

Lomonosov Moscow State University

margaritakhazanova@yandex.ru

### **Некоторые закономерности построения сценария недовольства на украиноязычном интернет-форуме**

#### **Some aspects of constructing scenarios of discontent in Ukrainian Internet forums**

***Аннотация.** Статье говорится об основанных на сценарии подходах к представлению коммуникации в пределах онлайн-форума и внимания на сценарий 'недовольства' на украинском языке.*

***Ключевые слова:** сценарий коммуникации, речевого акта, жалобы, недовольства, disgruntlement, онлайн-форума, украинского языка*

***Abstract.** The article discusses the scenario-based approach to the representation of communication within the online forum and focuses on the scenario of 'discontent' in the Ukrainian language.*

***Keywords:** scenario of communication, speech act, complaint, discontent, disgruntlement, an online forum, the Ukrainian language*

Сценарное представление динамично развивающейся компьютерно опосредованной коммуникации, привлекающей как все большее число пользователей, так и исследователей, дает удобную модель для анализа. Как неоднократно отмечалось, говорящие, зачиная новый диалог, быстро и довольно свободно реагируют на слова собеседника, что позволяет предположить существование некоторых ментальных конструкторов, которые позволяют говорящим оперативно ориентироваться в коммуникации, опираясь не только на знание и понимание коммуникативной ситуации, но и на опыт предыдущей коммуникации, хранящийся в памяти в виде некоторых шаблонных конструкторов. Хотя в трудах исследователей выделялись разные единицы такого рода (речевой жанр [Бахтин 1986], речевой акт [Остин 1986], речевое действие [Леонтьев 1969], фрейм [Минский 1979], сценарий [Шляхов 2010]), мы обратимся именно к теории речевых сценариев, которые, вслед за В. И. Шляховым, будем понимать как «некие кластеры, соединения речевых действий, то есть структуры, вбирающие в себя несколько речевых действий, связанных между собой отношениями зависимости и подчинения. Эти структуры, поскольку они существуют в коммуникативном пространстве,

имеют начало и конец, определенную последовательность речевых ходов, их наполняет лексико-грамматический материал, другими словами, сценарий больше и сложнее одиночного речевого действия» [Шляхов 2010, с. 75].

Представление о сценарной организации всякого общения позволяет по-новому взглянуть на коммуникацию в рамках интернет-форума. С одной стороны (при всей специфичности средств), говорящие, вступая в коммуникацию на форуме, несут с собой тот «багаж» коммуникативного опыта, который накопился у них к этому моменту. С другой стороны, само зрительное представление общения на форуме, его наглядная репликовая структура лучше всего моделируются именно через сценарий, поскольку имеют (реально или потенциально) начало, конец, набор участников и т.д.

В рамках исследования жанровой структуры мы выделили бы пять крупных жанровых типов: недовольства, вопроса, просьбы, призыва и поздравления. Основанием для классификации послужили критерии, предложенные Дж. Серлем для описания речевых актов [Серль 1986, с. 171–177], которые мы применили для описания открывающего сценарий речевого акта, поскольку исходили из предположения, что именно иллокутивная сила первой реплики задает в большинстве случаев ход дальнейшего общения.

В настоящей статье мы остановимся на сценарии недовольства в двух его разновидностях – жалобы и возмущения. Иллокутивная сила открывающих сценарий речевых актов жалобы и возмущения близка: говорящий дает отрицательную оценку какому-либо явлению и ждет поддержки собеседников. Мы полагаем, что различие их состоит в том, что РА жалобы указывает на статусную угрозу лично говорящему или его ближайшему окружению, угрозу которому он воспринимает как угрозу себе. РА возмущения указывает на более общее положение дел, которое может непосредственно не угрожать статусу говорящего и его ближайшего окружения, однако угрожает большой группе лиц, в которую говорящий может потенциально входить, т.е. статусная угроза может, с некоторой долей вероятности, распространяться и на говорящего. Речевой акт жалобы уже привлекал внимание исследователей (Perelmutter 2010, с. 3214–3231) в контексте исследования невежливости. Мы полагаем, что РА возмущения к нему близок. Строго говоря, как большинство РА жалобы, так и большинство РА возмущения состоят из двух событий:

- статусная угроза, предшествовавшая жалобе или возмущению;
- сам РА жалобы или возмущения.

Статусная угроза, приведшая к жалобе, связана с посягательством третьего лица/третьих лиц на непосредственные интересы говорящего либо его ближайшего окружения. Такая угроза носит глубоко личный характер и целиком или почти целиком направлена на говорящего, почему, как нам кажется, воспринимается говорящим как достаточно значительная. Неправомерное действие/состояние, ставшее поводом для возмущения, также понимается говорящим как угроза его статусу, но в данном случае не его личному как статусу индивида, а как члена некоторой группы. В определенном смысле, это «разделенная» угроза, поэтому посягательство на

інтереси говорящего – це лише частина посягательства на інтереси групи, і як наслідок – в очах говорящего – ця загроза не так велика (порівняно з загрозою, викликану скарги), хоча саме діяння/станова може мати більше потенціальне значення. Як наслідок усього вищесказанного, в самих засобах мовного оформлення РА скарги і РА заворушення будуть визначені відмінності, несучі, як показує їх аналіз, досить регулярний характер. Як відзначала Р. Перельмуттер [Perelmutter 2010], основним засобом оформлення РА скарги є мовні конструкції, дозволяють уникати називання особи, нанесшого статусну загрозу. К засобам такого роду можуть бути віднесені як деагентивні конструкції, так і інші способи неназивання (метонімічні переноси, страдательні конструкції і т.д.).

*Пам`ятаю, як раз простояв з десять хвилин в порожньому магазині "\*\*\*\*", що по вулиці... не пам`ятаю якій (біля \*\*\*), поки продавці нарешті не наговорилися вдосталь. На мою прохання продати мені тих клятих сигарет зазвучала відповідь: "Немає продавця з цього відділу."*

Даний уривок РА скарги містить один з варіантів «неназивання» особи, нанесшого статусну загрозу, коли спочатку говориться, *поки продавці нарешті не наговорилися*, а потім зазвучала відповідь. Таким чином, особа, нанесшого статусну загрозу особисто говорящому, показово «виганяється» з групи «своїх». А тепер порівняємо його з РА заворушення:

*Дитячий лікар налякала молоду маму, що у дитинки нерівне серцебиття і що їй треба забирати у дитяче відділення. Коли та мама вийшла за лікарем у коридор і дала їй 100 грн, лікар сказала: "що це ви мені даєте? у нас такса - 250 грн". <...> Коли я там народжувала у 2006 р, я такого вимагання з боку дитячих лікарів не зауважила, хоча з моєю випускою теж затягували, але ніхто ніякої платні за випуску мені не озвучував. Це мені пощастило? <...> Чи ніхто на них ще не скаржився?*

В даному висказуванні говоряща явно вказує, що статусну загрозу нанесли не їй, а іншій особі, самою ж говорящою в аналогічній ситуації статусної загрози не наносили. Однак почуття солідарності з іншою жінкою, теж молодий матері, є достатнім підставою для незадоволення. Тем не менше, в даному прикладі відсутня тенденція до неназивання особи, нанесшого статусну загрозу.

Важко відзначити, що подальше розвиток обох сценаріїв – і скарги, і заворушення – йде в схожому напрямку. Оскільки, як ми відзначали вище, сценарії незадоволення створюються на підставі бажання говорящего отримати підтримку співрозмовників і солідарності з ними, то саме така інтенція більшості реплікових кроків співрозмовників.

(відповідна репліка на перший наведений нами приклад)

*На вул. \*\*\*, ще на відкриття магазину стало зрозуміло що щось пішло не так. Понабирали молодих операторів, нічого їх не навчили, ті нічого не вміють, ні дякую, ні до побачення. Постійні черги, ні кульочка ніхто не дасть, треба нагадувати, ні не допоможе покласти. Накидає, накидає твій товар на купу, а поки ти його збираєш зверху вже сипеться товар*

*наступного покупця. <...> Взагалі, незважаючи на модний фасад, мені це все нагадує старі, "добрі", радянські часи, тим більше що обличчя багатьох людей, з персоналу магазину, знайомі з дитинства - як працювали тоді, так продовжують й досі...(((*

В данном сообщении говорящий не только вторит автору предыдущего сообщения, но и действует в духе эскалации статусной угрозы, поскольку теперь называет еще ряд причин для критики: *молодих операторів нічого не навчили, нічого не вміють, постійні черги, ні кульочка ніхто не дасть, треба нагадувати, ні не допоможе поскладати, накидає твій товар на купу, зверху сипеться товар наступного покупця, мені це все нагадує старі, "добрі", радянські часи.* Такая солидарность делает статусную угрозу еще более значительной, а значит – способствует сплачиванию данной группы перед образом общего «чужого». Необходимо отметить, что при успешном протекании сценария (т.е. кроме случаев, когда сценарий перерождается в другой или в нем не участвуют другие говорящие) именно такие высказывания составляют подавляющее большинство реплик сценариев группы «недовольство». Конечно, бывают и иные, например, указывающие на неуместность или неуместную адресность недовольства, но в целом они составляют абсолютное меньшинство.

Так или иначе, сами сценарии стремятся к логическому завершению в виде восстановления статуса говорящего и вместе с ним статуса всей группы «своих», которое достигается двумя возможными путями: либо достижения некоторой «критической массы» участия членов группы (солидарности с первым говорящим), либо извинениями со стороны лица, нанесшего статусную угрозу (или его законного представителя – законного в глазах группы, конечно). Первый вариант окончания такого сценария самый распространенный, хотя определить эту «критическую массу» не представляется возможным, поскольку для этого необходимо, чтобы все участники коммуникации одинаково ее оценивали в любой момент времени (это связано со спецификой интернет-форума как средства компьютерно опосредованной коммуникации). Второй вариант довольно редок, но так же встречается и действительно, как показывают примеры, служит границей развития сценария.

*Шановні відвідувачі магазину "\*\*\*\*-маркет". Щиро вдячні Вам за всі вігуки: і позитивні, і негативні. Не критикують того, хто не працює, і того, хто не вартий уваги. Всі висловлені Вами недоліки та побажання візьмемо до уваги.*

*Адміністрація "\*\*\*\*-маркет".*

Это сообщение одно из последних в данной теме. В нем владелец сети магазинов, один из которых стал предметом недовольства, приносит извинения, тем самым признавая нанесенную угрозу статусу и стараясь статус восстановить. Как показывает следующая реплика, извинения признаются правомерными и, вероятно, даже принимаются, в определенной мере:

*Позитивних, поки що, не видно...)))*

*Насмілюсь перефразувати: "Не критикують тих, хто або не вартий уваги, або працює добре".*

*В будь-якому випадку дуже приємно що Ви знайли час написати тут. Надіємось, що зауваження відвідувачів допоможуть покращити обслуговування в Ваших магазинах.*

*Дякуємо.*

Итак, примерную структуру сценария недовольства мы бы представили следующей таблицей:

Порядок	Варианты действий
1	Говорящий информирует о некотором событии/положении дел, которое произошло/возникло до момента речи, и указывает на то, что полагает данное событие/положение дел угрожающим его статусу, статусу его ближайшего окружения (жалоба) или той большой группы, к которой он себя причисляет (возмущение).
2	А: Говорящий выражает солидарность с предыдущим говорящим, дает отрицательную оценку предмету недовольства, оценивает угрозу как еще более серьезную, находит другие причины для критики «обидчика».
	Б: Говорящий уменьшает статусную угрозу (снимает с «обидчика» вину).
3	А: Говорящий в ответ на 2Б указывает на необоснованность снятия вины с «обидчика».
	Б: Говорящий в ответ на 2Б признает необоснованность своего высказывания, указывает на причины своих слов.
	В: Говорящий причисляет собеседников к группе «обидчика» (вольно или невольно).
4	Говорящий в ответ на 3В указывает на необоснованность такого причисления.
Предпоследний	«Обидчик» сам приносит извинения, восстанавливая статус первого говорящего.
Последний	Говорящий/ие принимает/ют извинения.

### **Литература**

1. Бахтин 1986 – Бахтин М. М. Проблема речевых жанров // Эстетика словесного творчества. Изд. 2-е. М.: «Искусство», 1986. - С. 250–296.

2. Леонтьев 1969 – Леонтьев А. А. Психолингвистические единицы и порождение речевого высказывания. М., 1969.

3. Минский 1979 – Минский М. Фреймы для представления знаний. М.: Энергия, 1979.

4. Остин 1986 – Остин Дж. Слово как действие // Новое в зарубежной лингвистике. Вып. 17. Теория речевых актов. М.: Прогресс, 1986. - С. 23–129.

5. Шляхов 2010 – Шляхов В. И. *Речевая деятельность: Феномен сценарности в общении*. Изд. 2-е. М.: URSS, 2010.

6. Perelmutter 2010 – Perelmutter R. *Impoliteness recycled: Subject ellipsis in Modern Russian complaint discourse // Journal of Pragmatics*. № 42. 2010. - P. 3214–3231.

**References:**

1. Bahtin 1986 – Bahtin M. M. *Problema rechevyh zhanrov // Jestetika slovesnogo tvorchestva*. Izd. 2-e. M.: «Iskusstvo», 1986. - P. 250–296.

2. Leont'ev 1969 – Leont'ev A. A. *Psiholingvisticheskie edinicy i porozhdenie rechevogo vyskazyvanija*. M., 1969.

3. Minskij 1979 – Minskij M. *Frejmy dlja predstavlenija znaniy*. M.: Jenergija, 1979.

4. Ostin 1986 – Ostin Dzh. *Slovo kak dejstvie // Novoe v zarubezhnoj lingvistike*. Vyp. 17. *Teorija rechevyh aktov*. M.: Progress, 1986. - P. 23–129.

5. Shljahov 2010 – Shljahov V. I. *Rechevaja dejatel'nost': Fenomen scenarnosti v obshhenii*. Izd. 2-e. M.: URSS, 2010.

6. Perelmutter 2010 – Perelmutter R. *Impoliteness recycled: Subject ellipsis in Modern Russian complaint discourse // Journal of Pragmatics*. № 42. 2010. - P. 3214–3231.

..