

Московский государственный университет им. В. М. Ломоносова
Филологический факультет

На правах рукописи

Хазанова Маргарита Игоревна

**СТЕРЕОТИПНЫЕ СЦЕНАРИИ МЕЖЛИЧНОСТНОЙ ИНТЕРНЕТ-
КОММУНИКАЦИИ (НА МАТЕРИАЛЕ УКРАИНСКОГО ЯЗЫКА)**

Специальность 10.02.03 славянские языки

Диссертация на соискание ученой степени кандидата филологических наук

Научный руководитель
к. ф. н., доцент Ржанникова О. А.

Москва – 2014

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. ОСНОВНЫЕ ПОДХОДЫ К ИЗУЧЕНИЮ РЕЧЕВОГО ОБЩЕНИЯ.....	8
1.1. ПРОБЛЕМА ЧЛЕНЕНИЯ РЕЧЕВОГО ПОТОКА	8
1.2. ПАРАМЕТРЫ КОММУНИКАТИВНОГО ПРОСТРАНСТВА	32
1.3. КОММУНИКАТИВНЫЕ РОЛИ В КОНТЕКСТЕ ИССЛЕДОВАНИЯ ВЕЖЛИВОСТИ.....	50
ВЫВОДЫ К ГЛАВЕ 1	64
2. СПЕЦИФИКА МЕЖЛИЧНОСТНОЙ ИНТЕРНЕТ-КОММУНИКАЦИИ В РАМКАХ ИНТЕРНЕТ-ФОРУМА НА УКРАИНСКОМ ЯЗЫКЕ	70
2.1. ИНТЕРНЕТ-ФОРУМ КАК ОСОБЫЙ ВИД КОММУНИКАТИВНОЙ СИТУАЦИИ	70
2.2. РЕГУЛИРУЕМОСТЬ ОБЩЕНИЯ НА ФОРУМЕ	79
2.3. УЧАСТНИКИ ФОРУМНОГО ОБЩЕНИЯ НА УКРАИНСКОМ ЯЗЫКЕ КАК ВИРТУАЛЬНОЕ СООБЩЕСТВО.....	83
ВЫВОДЫ К ГЛАВЕ 2	88
3. СЦЕНАРИИ ОБЩЕНИЯ И СОПУТСТВУЮЩИЕ ИМ СТАТУСНЫЕ СТРАТЕГИИ НА УКРАИНОЯЗЫЧНЫХ ФОРУМАХ.....	91
3.1. СЦЕНАРИЙ «НЕДОВОЛЬСТВО».....	94
3.2. СЦЕНАРИЙ «ВОПРОС»	118
3.3. СЦЕНАРИЙ «ПРОСЬБА».....	140
3.4. СЦЕНАРИЙ «ПРИЗЫВ»	158
3.5. СЦЕНАРИЙ «ПОЗДРАВЛЕНИЕ»	182
ВЫВОДЫ К ГЛАВЕ 3	188
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	196
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	201
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ	214

Введение

Настоящая работа посвящена анализу сценариев общения, а также описанию реализующихся в рамках сценариев статусных стратегий на материале украиноязычных интернет-форумов.

Возникновение новых способов передачи и хранения информации (Интернет) дало говорящим дополнительное средство осуществления коммуникации. Интернет-общение, будучи особой формой коммуникации, привлекает внимание исследователей разных стран, а во главу угла ставятся разные аспекты такого общения. Исследование же украиноязычного Интернета оказывается особенно интересным в силу бурного развития украинского языка последних десятилетий, и при том – недостаточной изученности вопроса.

Исследователями неоднократно отмечалась необходимость сместить фокус внимания с собственно языковой структуры на функционирование языка в реальном общении [Колшанский 2007: 6]. Именно понимание динамики общения – первый шаг в описании речевого поведения говорящих.

В настоящем исследовании предпринимается попытка соотнести разработанную в отечественной лингвистике теорию речевых сценариев с предшествующими теориями выделения и классификации единиц общения, а также с теоретическими моделями внутренней структуры общения и применить эти теоретические положения к исследованию украиноязычных интернет-форумов.

Актуальность работы определяется потребностью в описании структуры общения в рамках интернет-форумов, выделении параметров такого описания и исследовании статусной динамики (действий, направленных на изменение статусной дистанции между собеседниками) при крайне невысокой степени изученности межличностной интернет-коммуникации на украинском языке.

Объектом изучения являются украиноязычные интернет-форумы, оформляющие их сценарии и сопутствующие статусные стратегии.

Предметом исследования являются компоненты и языковые характеристики межличностной интернет-коммуникации на украинском языке применительно к жанру интернет-форумов.

Цель исследования – разработать классификацию сценариев общения в рамках украиноязычных интернет-форумов, а также описать структуру каждого сценария и охарактеризовать использование стратегий повышения и понижения статуса коммуникантов в каждом сценарии.

Для достижения поставленной цели предполагается решить следующие **задачи**:

- 1) выстроить применимую модель структуры речевого общения и дать классификацию и иерархию ее единиц;
- 2) рассмотреть параметры коммуникативной ситуации интернет-форума и выявить специфику украиноязычных форумов, а также определить понятие коммуникативного статуса на фоне различных моделей статуса коммуниканта;
- 3) выделить важнейшие основания для классификации сценариев, классифицировать основные сценарии общения на интернет-форуме на украинском языке и описать примерную структуру каждого сценария;
- 4) дать определение понятию статусных стратегий, описать динамику статусных стратегий в пределах всех типов сценариев и проанализировать основные средства реализации статусных стратегий на украиноязычных интернет-форумах.

Настоящее исследование опирается на разрабатывавшиеся в трудах как отечественных, так и зарубежных исследователей теории выделения и классификации единиц общения (М. М. Бахтин, А. А. Леонтьев, Дж. Остин, Дж. Серль, М. Л. Минский, В. И. Шляхов), и в нем предпринимается попытка соотнесения понятийного аппарата данных теорий и выработки применимой модели описания структуры коммуникации.

С другой стороны, в настоящей работе уделяется особое внимание исследованиям, посвященным описанию коммуникативной ситуации или, в терминах

Г. В. Колшанского, «экстралингвистического контекста коммуникации» [Колшанский 2010: 32–39] (Р. О. Якобсон, И. Н. Борисова, В. Г. Гак, И. П. Сусов, Л. П. Крысин, Т. А. ван Дейк, В. И. Карасик, Ю. А. Левицкий, Н. И. Формановская). Мы обращаемся к разным моделям коммуникативной ситуации, особое внимание уделяя параметру коммуникативного статуса. К проблеме статуса участников коммуникации неоднократно обращались исследователи как в нашей стране, так и за рубежом (Г. Г. Кларк, Т. Б. Карлсон, Э. Гофман, В. И. Карасик), предлагая свои модели релевантных характеристик статуса и по-разному раскрывая само понятие статуса.

И третьим аспектом теоретической базы исследования являются работы, посвященные межличностной интернет-коммуникации, различных ее типов и аспектов (Т. И. Рязанцева, Л. Ю. Щипицина, Т. Н. Колокольцева, С. Г. Чемеркин, D. Crystal, T. Anderson, H. Kanuka, S. C. Herring, S. R. Hiltz, M. Turoff, C. Stoll, H. Rheingold и др.).

В соответствии с поставленной целью и задачами применялись следующие **методы** исследования: семантический и контекстуальный анализ, интерпретативный анализ.

Материалом послужили тексты интернет-форумов по различным областям деятельности общим объемом 198 182 темы интернет-форума.

Рабочей **гипотезой** является предположение о сценарной основе общения в рамках интернет-форума и об определенной зависимости статусных стратегий от типа сценария, в рамках которого они реализуются, а также о возможности составления примерной номенклатуры средств оформления статусных стратегий и об особой роли украинского языка в Интернете в контексте виртуальных сообществ.

Научная новизна исследования заключается в комплексном изучении межличностной интернет-коммуникации на украинском языке. Впервые принята попытка применить сценарный подход к описанию украиноязычных интернет-форумов, а также применена теория статусных стратегий к описанию

структуры каждого сценария. Охарактеризованы основные релевантные параметры, определяющие ход такого типа коммуникации, а также основные средства реализации коммуникации в аспекте статусной динамики.

Теоретическая значимость работы состоит в обращении к украиноязычной межличностной интернет-коммуникации и разработке терминологического аппарата, пригодного для ее описания, а также в применении статусной модели описания прагматики высказывания.

Практическая ценность работы заключается в возможности использования ее теоретических положений и практических результатов в ходе разработки курсов преподавания украинского языка в соответствии со сценарной моделью преподавания иностранного языка.

На **защиту** выносятся следующие положения:

1. Общение в рамках интернет-форума (в том числе и на украинском языке) организовано по сценарной модели.
2. Набор основных сценариев общения в рамках интернет-форума конечен и относительно невелик, что позволяет такие сценарии классифицировать и описывать.
3. Развитие каждого сценария зависит от ряда факторов, ведущую роль среди которых играет понимание участниками коммуникативной ситуации интернет-форума и сопутствующих данной ситуации допустимых и недопустимых стратегий и тактик речевого поведения.
4. Каждому сценарию сопутствуют как постоянные (присущие всем сценариям данной группы) стратегии, так и переменные, зависящие от специфики каждой конкретной ситуации.
5. Участники общения в рамках интернет-форумов представляют собой виртуальное сообщество.
6. В ситуации украиноязычной коммуникации виртуальные сообщества создаются не только по признаку общности интересов и целей, но и общности

используемого языка (в украинской дву- и более язычной языковой ситуации), что становится основанием для выстраивания особой групповой идентичности.

7. Стратегии в рамках каждого сценария строятся таким образом, чтобы учитывать не только цели и интересы говорящего, но и статусную дистанцию между говорящим и его собеседниками.

8. Выстраивание определенных взаимоотношений является одной из важнейших задач участников общения. В таком случае определенная статусная динамика является неотъемлемой характеристикой каждого типа сценария.

Апробация. Основные положения и результаты исследования были изложены в докладах и сообщениях на всероссийской научной конференции «I-ая конференция Российской Ассоциации Украинистов» (Москва, 2010), на международных научных конференциях «Славянский мир: письменность и культура» (Смоленск, 2010), «Современная славистика и научное наследие профессора С. Б. Бернштейна» (Москва, 2011), «XVIII Международная конференция студентов, аспирантов и молодых ученых «Ломоносов» (Москва, 2011), «Славистика в центральноевропейском контексте» (Москва, 2011), «Первая швейцарская международная конференция молодых ученых-славистов „junOST“» (Базель, Швейцария, 2012), «Ежегодная научная конференция POLYSLAV XVII» (Киев, Украина, 2013), «Славянские языки и литературы в синхронии и диахронии» (Москва, 2013). Основные положения и результаты исследования отражены в 7 публикациях (в том числе трех статьях в рецензируемых научных изданиях, рекомендованных ВАК РФ).

Объем и структура диссертации определены поставленной целью и задачами. Настоящая диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы и источников.

1. Основные подходы к изучению речевого общения

1.1. Проблема членения речевого потока

Исследование речевого общения, его закономерностей и структуры является одним из центральных направлений сегодняшней лингвистики. Это направление берет свое начало с фундаментального разделения языка и речи, предложенного Ф. Соссюром. Как отмечает Г. В. Колшанский, «многие исследователи настойчиво подчеркивают тот факт, что прежняя тенденция языкознания – исследовать формальную структуру языка – оказалась далеко не достаточной для интерпретации языка, особенно в аспекте его социально-коммуникативной функции, и утверждают, что только в тексте реализуется коммуникация, а следовательно, и система языка. Задача текстовой коммуникации – исследовать систему языковых средств, реализующих коммуникативную деятельность человека» [Колшанский 2007: 91].

Понимание реплик собеседника в ходе общения связано не просто с пониманием значения отдельных предложений, а с пониманием смысла целого связанного текста, то есть с интерпретацией высказываний в отношении к этому тексту. По всей видимости, такая интерпретация основана не на интуиции и подсознании (поскольку она носит регулярный характер), а на неких объективных законах языковой организации, на связи единиц с широким как лингвистическим, так и экстралингвистическим контекстом. Этот контекст включает в себя [Колшанский 2007: 131-132]:

- полноту текста;
- корректность языка (правильность употребления);
- знание коммуникантов о ситуации общения и владение пресуппозицией конкретных текстов.

Именно совокупность всех интра- и экстралингвистических условий коммуникации обеспечивает адекватность порождения и восприятия смысла [там же]. Логика коммуникации предполагает понимание отдельных элементов

именно в отношении к целому тексту, который подчинен замыслу, определяющему общение.

Если понимать любое языковое образование как средство передачи накопленного людьми опыта в коллективе, то можно говорить не только о связи слов в предложении или предложений между собой, но и о том, что всякая совокупность высказываний – это часть всеобщего познавательного опыта. Как полагает Г. В. Колшанский, «наиболее полную реализацию в языковом общении этот опыт находит, естественно, в максимально информативной единице языка, которая должна быть определена как такая совокупность высказываний, в которой осуществляется относительно законченный процесс информации» [Колшанский 2007: 31–32]. И далее: «Коммуникация же есть движение мысли, так сказать, интериоризация мышления, облеченная в материальную форму – язык. Естественно, что и сама материальная основа имеет свои внутренние законы строения, но как средство коммуникации все законы собственно материальной оболочки языка в этом взаимодействии подчинены основной задаче – передаче мыслительного содержания – и, следовательно, должны рассматриваться как содержательная, а не чисто формальная категория» [Колшанский 2007: 32–33].

Представление об общении как об операциях с законченными текстами подводит к мысли о существовании – а следовательно, о возможности описания и классификации (систематизации) – атомарных единиц коммуникации. Это, в свою очередь, говорит в пользу существования в сознании говорящего некоторых структур, которые, в силу их повторяемости в речи, облегчают ему общение, а точнее – дают возможность предугадывать ход развертывания диалога и служат готовыми «шаблонами» для оформления собственного речевого поведения. Как отмечает В. И. Шляхов, если бы некоторые элементы речи не повторялись, то «общение лишалось бы привычного автоматизма, вызывало бы излишнее интеллектуальное напряжение у собеседников» [Шляхов 2010 а: 5]. Подобное отмечает и Г. В. Колшанский: «Членение текста как один из составных элементов построения текста, маркированное теми или иными экстралин-

гвистическими, прагматическими или коммуникативно-познавательными факторами, сохраняет в себе единство всего текста, ибо сами эти факторы органически входят в механизм вербальной коммуникации, адекватно отображающей дискретный мир познавательного процесса и соответственно его речевое оформление и однозначное восприятие в процессе общения» [Колшанский 2007: 99].

Одним из первых свою теорию выделения и классификации единиц общения предложил М. М. Бахтин в статье «Проблема речевых жанров», вошедшей в книгу «Эстетика словесного творчества» [Бахтин 1986: 250–296]. В своих рассуждениях он отталкивается от мысли, что «использование языка осуществляется в форме единичных конкретных высказываний (устных или письменных) участников той или иной области человеческой деятельности» [Бахтин 1986: 250]. Следовательно, всякое высказывание соотнесено со сферой его применения, что выражается в трех условиях [Бахтин 1986: 250]:

- в содержании высказывания – его тематике;
- в стиле высказывания – в тех языковых средствах, которыми оно оформлено;
- в композиции высказывания – принципах его построения.

Хотя каждое высказывание индивидуально, всякая сфера коммуникации в силу регулярности и повторяемости речевых событий вырабатывает свои «относительно устойчивые типы таких высказываний», которые М. М. Бахтин и называет речевыми жанрами [Бахтин 1986: 250].

Многообразие речевой деятельности приводит к тому, что речевые жанры не только чрезвычайно разнообразны, но и крайне разнородны. К речевым жанрам М. М. Бахтин относит все: от единичных реплик бытового диалога до многоготовного романа, включая литературные жанры в число речевых. Более того, речевые жанры изменяются со временем, возникновение новых сфер коммуникации ведет к появлению новых речевых жанров [Бахтин 1986: 250].

М. М. Бахтин делит речевые жанры на первичные (простые) и вторичные (сложные). К появлению вторичных речевых жанров ведет высокоразвитое и организованное культурное общение (в первую очередь письменное). Они возникают из первичных речевых жанров, сформированных в процессе непосредственного устного общения, при этом первичные жанры утрачивают непосредственную связь с реальной действительностью и с реальными чужими высказываниями. Так, реплика бытового диалога является первичным жанром, но когда она входит в целый роман, то лишается связи с реальной действительностью. Такая реплика связана с художественной, романной действительностью и соотносится с реальностью только через сам роман.

В разные периоды развития литературного языка особое распространение получают определенные речевые жанры, притом не только вторичные (литературные, публицистические, научные), но и первичные (определенные типы устного диалога). Обращение к нелитературным слоям разговорного языка происходит одновременно с обращением и к соответствующим жанрам, в которых эти слои языка типично представлены, в большинстве случаев – это различные типы разговорно-диалогических жанров.

Впрочем, М. М. Бахтин полагает, что всякий адресат, воспринимая и понимая речь, одновременно занимает по отношению к ней активную позицию: соглашается или не соглашается с ней (полностью или частично), дополняет, применяет ее, готовится к исполнению и т.п. Эта ответная позиция слушающего формируется на протяжении всего процесса слушания и понимания с самого начала. Понимание речи порождает ответ: адресат сам становится говорящим, хотя такой ответ не всегда будет вербальным, ответ может быть действием. «Жанры сложного культурного общения в большинстве случаев рассчитаны именно на такое активно-ответное понимание замедленного действия. Все, что мы здесь говорим, относится также с соответствующими изменениями и дополнениями к письменной и читаемой речи» [Бахтин 1986: 260].

Таким образом, понимание всегда активно-ответно и является своего рода начальной подготовительной стадией ответа (в какой бы форме он ни осуществлялся). И сам говорящий ориентируется не на пассивное усвоение информации, «дублирующее его мысль в чужой голове», но на полноценное понимание, ведущее к реакции собеседника: ответа, согласия, сочувствия, возражения, исполнения и т.д. (разные жанры предполагают разную ответную реакцию). Говорящий не просто заинтересован в том, чтобы его речь была понятна собеседнику, говорящий — всегда еще и отвечающий, ведь он не первый, «впервые нарушивший вечное молчание вселенной, и он предполагает не только наличие системы того языка, которым он пользуется, но и наличие каких-то предшествующих высказываний — своих и чужих, — к которым его данное высказывание вступает в те или иные отношения (опирается на них, полемизирует с ними, просто предполагает их уже известными слушателю). Каждое высказывание — это звено в очень сложно организованной цепи других высказываний» [Бахтин 1986: 260–261].

М. М. Бахтин особо останавливается на том соображении, что реальная речь состоит именно из высказываний, отдельных реплик. Сколь бы ни были различны все возможные высказывания, их объединяет наличие четко определенных границ. Эти границы задаются сменой говорящих. Поскольку речевое общение, в понимании М. М. Бахтина, это «обмен мыслями» во всех областях человеческой деятельности, то всякое высказывание — от короткой (однословной) реплики бытового диалога и до большого романа или научного трактата — имеет начало и конец: началом служит конец предыдущей реплики, концом — ответные высказывания или иные реакции на него. Таким образом, говорящий завершает свое высказывание, чтобы передать слово другому или дать место его активно-ответному пониманию [Бахтин 1986: 263].

Именно в способности сменять друг друга в диалоге видит М. М. Бахтин основное свойство высказываний, отличающее их от слов и предложений. Высказывания, таким образом, свойственны речи, в то время как предложения —

единицы языка. Иначе говоря, «те отношения, которые существуют между репликами диалога, — отношения вопроса-ответа, утверждения-возражения, утверждения-согласия, предложения-принятия, приказания-исполнения и т.п. — невозможны между единицами языка (словами и предложениями): ни в системе языка (в вертикальном разрезе), ни внутри высказывания (в горизонтальном разрезе). Эти отношения возможны лишь между высказываниями разных речевых субъектов, предполагают других (в отношении говорящего) членов речевого общения» [Бахтин 1986: 263–264].

Завершенность высказывания определяется тремя показателями [Бахтин 1986: 269]:

- предметно-смысловой исчерпанностью;
- речевым замыслом или речевой волей говорящего;
- типическими композиционно-жанровыми формами завершения.

Предметно-смысловая исчерпанность может быть абсолютной, «полной», как в случае ответа на конкретные вопросы, выполнения приказов, то есть в случаях, когда творческая составляющая минимальна, а речевые жанры носят предельно стандартный характер. В творческих сферах, наоборот, можно лишь примерно говорить о предметно-смысловой исчерпанности, их завершенность наступает тогда, когда все сказанное позволяет занять ответную позицию [Бахтин 1986: 269–270].

Речевой замысел дает собеседнику понять, что хочет сказать говорящий. Замысел определяет тему высказывания, его границы и выбор жанровой формы, в рамках которой будет строиться высказывание. Замысел связывает высказывание с конкретной ситуацией общения и всеми значимыми ее составляющими при данных условиях, а также с предыдущими высказываниями. Именно знание всех этих условий позволяет собеседникам легко понимать замысел друг друга [Бахтин 1986: 270].

Композиционно-жанровая форма выбирается говорящим в соответствии с его замыслом («волей»). Этот выбор определяется спецификой данной сферы

общения, темой, конкретной ситуацией речевого общения и ее параметрами, после чего говорящий вмещает свой замысел в рамки жанра. «Эти речевые жанры даны нам почти так же, как нам дан родной язык, которым мы свободно владеем и <без> теоретического изучения грамматики. Научиться говорить — значит научиться строить высказывания (потому что говорим мы высказываниями, а не отдельными предложениями и, уж конечно, не отдельными словами)» [Бахтин 1986:271–272]. Знание основных жанров дает возможность говорящему почти с первых слов угадывать, какой именно жанр выбран для оформления данного высказывания, а значит — дает приблизительное представление о его границах. Эти рассуждения наводят М. М. Бахтина на очень важную для настоящей работы мысль, что если бы речевых жанров не существовало и мы не владели бы ими, если бы нам приходилось их создавать впервые в процессе речи, свободно и впервые строить каждое высказывание, речевое общение, обмен мыслями было бы почти невозможно» [Бахтин 1986: 272].

Речевых жанров существует множество, что связано с многообразием коммуникативных ситуаций (соотношением их переменных), и различаются они степенью устойчивости и принудительности (нормативности) для говорящего. Например, короткие бытовые жанры приветствий, прощаний, поздравлений, пожеланий, осведомления о здоровье, о делах стандартизованы настолько, что творчество говорящего по сути исчерпывается самим фактом выбора того или иного жанра и его экспрессивным оформлением. Высокой степенью устойчивости обладают и официальные жанры. Однако возможен перенос жанров из одной сферы в другую, так, приветствие из официальной сферы можно перенести в сферу фамиллярного общения [Бахтин 1986: 272].

Наряду со стандартными жанрами существуют и более свободные, творческие жанры устного речевого общения: беседы на бытовые, общественные, эстетические и иные темы, застольные беседы, интимно-дружеские, интимно-семейные и т.д. Большинство этих жанров поддается творческому переоформлению, но переоформление не меняет сути жанра. М. М. Бахтин не предлагает

номенклатуры жанров, поскольку, как он отмечает, неясны основания для классификации [Бахтин 1986: 273].

Поскольку высказывание связано не только с предыдущим, но и последующим высказыванием, то еще одним существенным его признаком М. М. Бахтин считает его обращенность к кому-либо. Всякое высказывание имеет адресата. Таким адресатом может быть собеседник при непосредственном контакте, может быть коллектив специалистов какой-либо специальной области культурного общения, публика, народ, современники, единомышленники, противники и т.д.; адресат может быть совершенно неопределенным (при разного рода монологических высказываниях эмоционального типа). От того, каков адресат высказывания, зависит и композиция, и стиль. У каждого речевого жанра есть своя типическая концепция адресата; она определяет его как жанр [Бахтин 1986: 290–291].

Речевые жанры, а значит, и соответствующие им стили во многом зависят от социального положения собеседников и соотношения их статусов. Помимо таких внешних показателей на жанр влияет и эмоциональное восприятие адресата, внутренняя нацеленность говорящего на активно-ответное понимание [Бахтин 1986: 292–294].

Другой теорией, касающейся вопроса членения речевого потока, была теория речевой деятельности, основоположником которой принято считать А. А. Леонтьева, развившего идеи А. Н. Леонтьева. А. А. Леонтьев, опираясь на представления Л. С. Выготского, предлагает деятельностный подход к речи, то есть представление речи как одного из видов человеческой деятельности [Леонтьев 2010: 14–15]. В своей теории исследователь опирается на тройственную структуру деятельности, выделяя три стороны: мотивационную, целевую и исполнительную. Мотивационная сторона состоит в том, что началом всякой деятельности становится осознаваемая потребность. Осознав потребность, актер, используя социальные средства, знаки, планирует деятельность, ставя ее конечную цель и намечая средства ее осуществления – это целевая сторона. На-

конец, деятельность осуществляется при достижении поставленной цели – это ее исполнительная сторона. Иначе говоря, «единичный акт деятельности есть единство всех трех сторон. Он начинается мотивом и планом и завершается результатом, достижением намеченной вначале цели; в середине же лежит динамическая система конкретных действий и операций, направленных на это достижение» [Леонтьев 1969: 26].

Теория речевой деятельности предлагает понимать язык как «орудие диалога человека с миром и в то же время человека с человеком [Леонтьев 1997: 69]. Речевая деятельность протекает в три этапа (равно как и всякая другая деятельность) [Леонтьев 1969]. На первом этапе происходит соотнесение потребностей, мотивов и целей деятельности как будущего ее результата. Основным источником речевой деятельности во всех ее видах является коммуникативно-познавательная потребность. Эта потребность, находя себя в предмете речевой деятельности – мысли, становится мотивом данной деятельности.

Второй этап – это планирование, программирование и внутренняя – смысловая – и языковая организация речевой деятельности. На этом этапе рассматриваются условия реализации деятельности, окончательно выделяется предмет деятельности. В рамках данного этапа А. А. Леонтьев выделяет два компонента. Первый (ориентировочно-исследовательский) компонент этого этапа предполагает, что субъект речевой деятельности ориентируется в условиях ее осуществления (прежде всего в условиях речевой коммуникации), а именно: с кем, где, когда, в течение какого промежутка времени будет осуществляться речевая деятельность. В рамках этого же компонента четко определяются цели речевого общения (или собственной индивидуальной речемыслительной деятельности), а также осознается (уточняется и постигается) предмет речевой деятельности.

В рамках второго компонента этого этапа реализуются важнейшие умственные действия планирования и программирования речевых высказываний – осознанных речевых действий в рамках речевой деятельности. Примером планирования речи может служить составление плана развернутого речевого вы-

сказывания (целого текста), которое состоит в определении основных смысловых фрагментов будущего высказывания (подтем, субподтем – абзацев – в составе текста) и в определении последовательности их отображения в тексте. Сюда же относится композиционное построение текста с выделением основных его структурных частей – вступления, основной (познавательной) части и заключения и определения в самом общем виде их основного содержания. В дальнейшем, при составлении программы высказывания, эти основные смысловые части конкретизируются и детализируются с точки зрения их предметного содержания (на основе выделения микротем, значимых информативных элементов, операций пространственно-временной и понятийной развертки текста); одновременно выбирается форма отображения в речевой деятельности предмета речи, определяется стиль, отбираются некоторые средства языкового выражения.

Третий этап речевой деятельности – исполнительный и одновременно регулирующий. Этот этап, на котором реализуются речевые высказывания (или их восприятие и понимание), вместе с тем включает операции контроля за осуществлением деятельности и ее результатами. Исполнительный этап речевой деятельности реализуется за счет целого комплекса речевых действий и операций (речедвигательные операции, обеспечивающие двигательный акт речи, и операции, делающие возможным речеслуховое, в частности фонематическое восприятие речи).

Важнейшей характеристикой речевой деятельности выступает определяющее ее единство внутреннего и внешнего содержания – внешней исполнительной, реализующей стороны и внутренней, внешне не наблюдаемой. В качестве внутренней стороны речевой деятельности, осуществляющей организацию, планирование, программирование деятельности, выступают те психические функции, которыми она реализуется. Это потребность и эмоции, мышление и память, восприятие и внимание. Так, внутренней стороной или основным психологическим механизмом рецептивных видов речевой деятельности является

«смысловое решение»; внутренней стороной продуктивных видов речевой деятельности – процесс смысловыражения, формирования и формулирования мысли [Зимняя 1985: 50].

Почти одновременно с теорией речевой деятельности в зарубежном языкознании – или, точнее, в русле философии языка – возникает теория речевых актов. Традиционно ее основоположниками считают Дж. Остина и его ученика Дж. Серля. Данная теория приобрела чрезвычайную популярность в зарубежных исследованиях коммуникации, в первую очередь, потому, что она предлагает удобную модель исследования коммуникации.

Основной посыл, от которого отталкивается Дж. Остин, близок соображению, подтолкнувшему к созданию теории речевой деятельности: «говорение» – это тоже совершение действия. По мнению Дж. Остина, сказать нечто значит [Остин 1986: 82–83]:

- произнести набор звуков (совершить «фонетический акт»);
- произнести набор слов с соответствующей грамматикой (и интонацией) (совершить «фатический акт»);
- вложить в произнесенное определенное значение (совершить «ретический акт»).

Такой акт «говорения», включающий три перечисленных акта, Дж. Остин предлагает называть «локуцией» или «локутивным актом». Осуществление фатического акта требует осуществления фонетического акта, но обратное неверно: «если обезьяна производит звук, не отличимый от «иди», это еще не значит, что она совершает фатический акт». Фатический акт, как и фонетический, можно воспроизвести (включая интонацию, жесты, подмигивание и т.п.). Ретический акт – это так называемая «косвенная речь» [Остин 1986: 84–85].

Одновременно с осуществлением локутивного акта совершается иллюкутивный акт (намерение). Чтобы определить, полагает Дж. Остин, какой именно иллюкутивный акт при этом осуществляется, необходимо выяснить, используется ли данная локуция, чтобы:

- задать вопрос или дать ответ на вопрос;
- информировать, уверить или предупредить;
- объявить решение или намерение;
- объявить приговор;
- назначить, воззвать или критиковать;
- отождествить или описать.

Сам Дж. Остин признает, что это неполный возможный список [Остин 1986: 86].

При произнесении локуции и иллокуции совершается еще один акт. «Произнесение каких-то слов часто, и даже обычно, оказывает определенное последующее воздействие на чувства, мысли или действия аудитории, говорящего или других лиц, и это может быть рассчитанный, намеренный, целенаправленный эффект» [Остин 1986: 88]. Такой акт Дж. Остин предлагает называть «перлокуцией». Все три акта – локутивный, иллокутивный и перлокутивный – это все аспекты «говорения», «использования языка».

Развивая идеи Дж. Остина, Дж. Серль снова обращается к трехчленной структуре речевого акта и в первую очередь – к иллокуции. «Вопреки распространенному мнению основной единицей языкового общения является не символ, не слово, не предложение и даже не конкретный экземпляр символа, слова или предложения, а производство этого конкретного экземпляра в ходе совершения речевого акта. Точнее говоря, производство конкретного предложения в определенных условиях есть иллокутивный акт, а иллокутивный акт есть минимальная единица языкового общения» [Серль 1986 а: 152].

В отличие от Дж. Остина, внимание которого привлекли в первую очередь проблемы истинности/ложности высказывания, Дж. Серль разрабатывает уже саму теорию речевых актов. Он пишет: «Я не знаю, как доказать, что акты составляют существо языкового общения, но я могу привести аргументы, с помощью которых можно попытаться убедить тех, кто настроен скептически. В качестве первого аргумента следует привлечь внимание скептика к тому факту,

что если он воспринимает некоторый звук или значок на бумаге как проявление языкового общения (как сообщение), то один из факторов, обуславливающих такое его восприятие, заключается в том, что он должен рассматривать этот звук или значок как результат деятельности существа, имеющего определенные намерения» [Серль 1986 а: 152].

Дж. Серль полагает, что «существует не менее двенадцати лингвистически значимых параметров, по которым могут различаться иллокутивные акты» [Серль 1986 б: 170]. Из них наиболее существенными он считает: иллокутивную цель, направление приспособления и выраженное психологическое состояние. Именно на них он строит свою классификацию речевых актов, отказываясь от таксономии Дж. Остина, поскольку упрекал того в отсутствии четких критериев для отграничения одного вида иллокутивной силы от других.

Дж. Серль предлагает следующую классификацию [Серль 1986 б: 180–187], на которую и мы будем опираться в дальнейшем:

- репрезентативы. Это высказывания, призванные «зафиксировать (в различной степени) ответственность говорящего за сообщение о некотором положении дел, за истинность выражаемого суждения». Такие высказывания могут быть оценены по шкале истинности/ложности. Направление приспособления здесь – «слова – реальность»; выражаемое психологическое состояние – убежденность (что *p*).
- директивы. Эти высказывания представляют собой попытки со стороны говорящего добиться того, чтобы слушающий нечто совершил. Направление приспособления – «реальность – слова»; условие искренности – желание (или пожелание, или потребность).
- комиссивы. Это высказывания с целью (иллокутивной силой) возложения наговорящего обязательства совершить некоторое будущее действие или следовать определенной линии поведения. Направление приспособления здесь – «реальность – слова», а условие искренности – намерение, интенция.

- экспрессивы. Иллокутивная цель этого класса – выразить психологическое состояние, задаваемое условием искренности относительно положения вещей, определенного в рамках пропозиционального содержания. Экспрессивы не обладают каким-либо направлением приспособления. Производя экспрессивный акт, говорящий не пытается «приспособить» ни реальность к словам, ни слова к реальности.

- декларации. Это случаи, когда некоторое положение дел получает существование в результате объявления об этом существовании, случаи, когда, так сказать «говорение конституирует факт». Определяющим свойством этого класса является именно то, что осуществление какого-либо акта из этого класса устанавливает соответствие между пропозициональным содержанием и реальностью; успешное осуществление акта гарантирует действительное соответствие пропозиционального содержания реальности. Декларации вносят изменения в статус или условие указываемых объектов уже в силу самого того факта, что декларирование было осуществлено успешно. Направление приспособления – одновременно и «слова – реальность», и «реальность – слова» (в силу необычного характера деклараций); условие искренности отсутствует.

Любое высказывание имеет своей целью осуществление одного или нескольких иллокутивных актов. Показатель иллокутивной силы в предложении действует над пропозициональным содержанием и указывает, кроме прочего, на направление приспособления между этим пропозициональным содержанием и реальностью. В случае репрезентативов направление приспособления – «слова – реальность»; в случае директивов и комиссивов – «реальность – слова»; в случае экспрессивов нет вообще никакого направления приспособления, осуществляемого данной иллокутивной силой, поскольку существование соответствия уже предполагается. Высказывание вообще не осуществляется без такого соответствия. Очень необычное направление приспособления у деклараций: они устанавливают соответствие самим уже фактом успешного проведения акта декларации.

Далее Дж. Серль обращает внимание, что пока речь шла о простейших высказываниях, то есть таких, «при которых говорящий, произнося некоторое предложение, имеет в виду ровно и буквально то, что он говорит» [Серль 1986 в: 195]. Однако многие высказывания лишены подобной «семантической простоты». Особую группу в числе таких высказываний составляют те, произнося которые говорящий «имеет в виду и прямое значение высказываемого им предложения и, кроме этого, нечто большее» [Серль 1986 в: 195–196]. Такие речевые акты Дж. Серль называет «косвенными». В подобных речевых актах говорящий реально сообщает адресату больше, чем было сказано. Понимание их иллокутивной силы возможно, по Дж. Серлю, благодаря общим фоновым знаниям, как языковым, так и неязыковым, а также общим способностям разумного рассуждения, подразумеваемым говорящим у адресата [Серль 1986 в: 197]. То есть отчасти Дж. Серль принимает концепцию П. Грайса о принципе кооперации, хотя и отвергает существование постулатов, входящих в него [Серль 1986 в: 197; Грайс 1985: 217–237]¹.

Хотя теория речевых актов предлагает удобную модель анализа отдельного репликового шага (того, что сказано одним говорящим), она не описывает более пространные формы коммуникации, т.е. не моделирует систему, состоящую из последовательности репликовых шагов (того, что говорится разными говорящими, диалога). Более широкую структуру описывает теория речевых сценариев, к созданию которой подтолкнула возникшая в ходе работы над созданием искусственного интеллекта теория фреймов. Основоположником теории фреймов является М. Л. Минский, разрабатывавший ее для объяснения «силы и быстроедействие» человеческого интеллекта [Минский 1979]. Исходным посылом для данной теории служит тот факт, что человек, столкнувшись с новой ситуацией, обращается к хранящейся в его памяти структуре данных (образу, «фрейму») и видоизменяет его таким образом, чтобы «подогнать» его под новую си-

¹ Подробнее о принципе кооперации и постулатах речь пойдет в следующем разделе.

туацию. Таким образом, во фрейме заключен образ стереотипной ситуации, представление о ее возможных причинах и последствиях. Фреймы организуются в сложные иерархические системы. Сами системы фреймов объединяются «сетью» поиска информации. Если детали одного фрейма совершенно не соответствуют ситуации, то происходит выбор другого, более подходящего ситуации фрейма.

Когда отыскать в памяти пригодный для данной ситуации фрейм не удастся, происходит возникновение нового. Как полагает М. Минский, новый фрейм (система фреймов) возникает из двух и более старых с последующим редактированием. Однако новые фреймы не строятся по заранее известному сценарию, неудовлетворенные требования осознаются человеком в процессе видоизменения несогласующихся элементов. Существует целый класс фреймов, т. н. «фреймы-паразиты», назначение которых состоит в том, чтобы, присоединяясь к имеющемуся фрейму, видоизменять его. Более того, к одному фрейму могут прикрепляться несколько фреймов-паразитов, не противоречащих друг другу.

Модель, предложенная М. Минским, помогает понять, как работает распознавание ситуаций, в том числе и речевых. Однако она сосредотачивается не столько на общении, сколько на более общих процессах познания, что привело к появлению новой теории, применяющей представление о фреймах и составляющих их шагах и понимающей язык как сознательную, мотивированную деятельность. Ее автором мы будем считать В. И. Шляхова [Шляхов 2010 а; Шляхов 2010 б], хотя подобные попытки имели место неоднократно и у других исследователей, не предлагавших, впрочем, цельной теории. Также к созданию теории В. И. Шляхова подтолкнула теория множественности кодов У. Эко [Шляхов 2010 а: 28]. «Говорящий «зашифровывает», вербализует мысль с помощью нескольких кодов. Слушатель в свою очередь должен идентифицировать код и знать правила его интерпретации. Например, слушающему нужно понимать фонетический, синтаксический, семантический и контекстуальный уровни устного послания. Для нас важен семантико-контекстуальный аспект

сценарности речевого взаимодействия, поскольку когнитивные действия говорящих направлены на выяснение не только смысла сказанных слов, но и на определение зависимости этих смыслов от конкретной паралингвистической обстановки». То есть коммуниканты находят для себя каждый раз ответы на вопросы о 1) социальной роли (статусе) собеседника; 2) намерении говорящего (имплицитном значении высказывания); 3) вербальных средствах осуществления высказывания; 4) основной стратегии говорящего (противостояния или сотрудничества); 5) тактиках собеседника; 6) наличии коммуникативных неудач; 6) изменении эмоционально-мыслительного состояния коммуникантов после осуществления высказывания. Таким образом, в центре внимания теории сценариев находится вопрос, почему то, что хочет сказать говорящий, ему уже известно и становится понятно собеседнику [Шляхов 2010 а: 28–29].

В. И. Шляхов предлагает следующее определение сценария: «Это 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 а: 75].

В. И. Шляхов признает существование двойной структуры сценария – эксплицитной и имплицитной. Имплицитная структура сценариев не поддается прямому наблюдению, это «довербальное существование мысли». Однако ее существование необходимо для объяснения чрезвычайно быстрой ориентации говорящих в дискурсном пространстве, предвосхищения речевых поступков собеседника, прогнозирования ближайшего и отдаленного будущего сценарных событий. Существование имплицитной структуры сценариев В. И. Шляхов связывает с понятием глубинной структуры Н. Хомского [Шляхов 2010 а: 29].

Сценарии общения оформлены некоторыми границами, а значит – говорящим известны маркеры их начала и конца. Для маркировки границ необходимо иметь представление о целях говорящих. «Речевые цепочки пресекаются в том месте, где достигается или не достигается взаимопонимание между собеседниками» [Шляхов 2010 а: 30]. Для достижения определенной цели говорящий избирает некоторые стратегии – общий план речевого поведения в рамках сценария, который позволяет прогнозировать будущие коммуникативные события и выбирать наиболее эффективный способ использовать свой коммуникативный опыт, а в рамках каждой стратегии находятся способы решения конкретных пошаговых задач общения – это коммуникативные тактики. В реальном общении именно тактики связаны с достижением ближайших целей общения [Шляхов 2010 а: 30-31].

В. И. Шляхов выделяет три основные стратегии: кооперации, доминирования и сопротивления доминированию. Какую из них выбрать для реализации коммуникативных целей, решают сами говорящие. Например, стратегию доминирования (персуазивности) реализуют, навязывая собеседнику свое видение ситуации: говорящий ссылается на авторитетное мнение, подавляет любые возражения, выражает недоверие к мнению собеседника, проявляет агрессию. Стратегия сотрудничества (кооперации) реализуется, если говорящий убеждает собеседника, опираясь на факты, показывая преимущества и недостатки различных точек зрения, ищет компромисс. Стратегию сопротивления доминированию говорящий реализует том случае, если его не устраивает позиция собеседника, приходится отстаивать свои интересы. Стратегии могут сменять друг друга в зависимости от меняющихся параметров дискурса [Шляхов 2010 а: 31–32].

Особо следует остановиться на проблеме социально-личностного содержания сценариев. В. И. Шляхов отмечает, что не существует принятой структуры тех социолличностных параметров, которые влияют на понимание и общение, а полный перечень всех известных параметров создаст слишком громоздкую мо-

дель, мало пригодную для использования. Для выделения только релевантных параметров В. И. Шляхов предлагает обратиться к учению о коммуникативных успехах и неудачах. «Если при анализе сценариев основным вопросом, на который нужно отвечать лингвисту, будет вопрос, какие социолитностные параметры сценария повлияли на удачный или неудачный исход общения, то в ответах на него обнаружатся основные личностные характеристики, психологические состояния речевых партнеров, их интеллектуальный уровень и другие переменные, обуславливающие сбои, ошибки, неудачи и взаимопонимание» [Шляхов 2010 а: 36–37]. Среди основных причин коммуникативных неудач стоит назвать различия в убеждениях, верованиях, уровне информированности и эмоциональное состояние коммуникантов [Шляхов 2010 а: 39–48].

Для классификации сценариев речевого взаимодействия В. И. Шляхов прибегает к теории перформативов. Он полагает, что «если есть слова, в данном случае глаголы, способные называть речевые действия, хотя и существительные могут обладать подобным свойством, то коммуникативные события, составляющие сценарии, можно описать с помощью цепочек перформативов» [Шляхов 2010 а: 68]. Более того, исследователь так продолжает эту мысль: «Если есть перформативы для обозначения речевых действий, как правило, единичных, то, возможно, существуют целые классы слов, которые подходят для названия сценариев» [Шляхов 2010 а: 75].

Классификацию сценариев В. И. Шляхов предлагает строить при помощи критериев, разработанных Дж. Серлем для классификации речевых актов. Из двенадцати возможных критериев В. И. Шляхов выбирает пять [Шляхов 2010 а: 82–89; Серль 1986 б: 172–176]:

- цель данного акта. «Определяя иллокутивные цели, реализуемые в сценариях, прежде всего следует иметь в виду, в каком типе общения участвуют собеседники, ведут они унисонный разговор или противостоят друг другу, меняются ли эти цели в ходе реализации задуманных тактик или нет» [Шляхов 2010 а: 83]. Понять это можно только, если анализировать сценарий, получив-

ший словесное воплощение. Из одного лишь названия сценария нельзя сделать вывод о его течении.

- направление приспособления между словами и миром, соотношение высказывания и реальности. Реальностью, с которой соотносятся слова, может быть материальный вещный мир, коммуникация, сам язык, социальное окружение и поведение человека. Направление приспособления может идти двумя путями: стремление уподобить реальный мир словам или стремление выразить словами некое положение реальности.

- психологическое состояние. Названия сценариев, как правило, отражают общее психическое состояние инициатора общения, редко – собеседника, как минимум это будет представление о положительной или отрицательной «заряженности» сценариев.

- энергичность, сила, с которой подается иллокутивная цель. Сценарии можно расположить на шкале по мере нарастания иллокутивной силы.

- статус или положение говорящего и слушающего в той мере, в какой это связано с иллокутивной силой высказывания. Равенство или доминирование являются значимыми модификаторами поведения речевых партнеров.

Особое внимание В. И. Шляхов уделяет соотношению сценариев и не прямой коммуникации. «Сценарии – это открытые структуры, где изначально предусмотрены разные варианты завершения» [Шляхов 2010 а: 91]. «Если бы слова жестко детерминировали наше поведение, тогда ни о какой свободе слова и свободе вообще не могло быть и речи. И слушающий, и говорящий заняты выстраиванием смысла в процессе общения, а затем уже проблемой реагирования на слова собеседника. Адекватность понимания достигается тогда, когда то, что имеет в виду говорящий, иллокутивная сила высказывания, ясно осознается слушателем» [Шляхов 2010 а: 91].

«Если значение лексико-грамматической структуры в контексте общения и вне его не различаются, то через эту структуру реализуется прямое речевое действие. Или, другими словами, если высказывание, вынесенное за скобки

общения, то есть рассматриваемое как предложение, не теряет свой смысл, то это предложение обслуживает прямой речевой акт» [Шляхов 2010 а: 92]. «Если предложение меняет свой «первичный» смысл в коммуникативной среде, то перед нами косвенное высказывание» [там же]. По аналогии с речевыми актами можно говорить о прямых и косвенных сценариях. Сценарии, для понимания которых достаточно убедиться в том, что говорящий имеет в виду именно то, что говорит, можно отнести к группе сценариев, где доминируют прямые значения сказанных слов. Все сценарии, где выявляются уловки, намеки, ирония, метафоры и для их понимания требуются дополнительные когнитивные действия интерпретации, выясняющие скрытые смыслы, можно назвать косвенными сценариями» [Шляхов 2010 а: 92–93].

На понимание косвенных сценариев известное влияние оказала разработка концепции косвенных речевых актов в теории речевых актов, а точнее – представление об их двойкой природе. «Особое внимание привлекает проблема обнаружения скрытых смыслов сказанного, того, что явно не выражено в произносимых словах, а выводится в ментальное поле дополнительными когнитивными операциями. Для построения теории сценарного речевого поведения немаловажны процедуры, ориентированные на поиск «значения говорящего», привлекающие в процессе интерпретации сказанного социальные и материальные составляющие коммуникативного декора» [Шляхов 2010 а: 98–99]. Для понимания того смысла, который был вложен в слова говорящим, адресат обращается к фоновым знаниям, к опыту использования языка для продуцирования метафор и эвфемизмов. Адресат перебирает варианты толкования высказывания до тех пор, пока ему не станет ясно намерение говорящего. «Видимо, анализ ошибок и недоразумений, коммуникативных сбоек ляжет в основу учения о правилах, которые необходимо соблюдать для достижения взаимопонимания» [Шляхов 2010 а: 98–99].

Дж. Серль предлагает десятиступенчатую схему умозаключений для понимания смысла сказанного со стороны инициатора разговора, которую

В. И. Шляхов не принимает, ссылаясь на то, что в таком случае времени, затраченного на понимание (равно как и количества приложенных умственных усилий), со стороны адресата высказывания было бы на порядок больше. В действительности время реагирования чрезвычайно мало. Эту трудность В. И. Шляхов снимает, прибегнув к понятию конвенциональности. «Высказывание *Вы не могли бы подвинуться / пройти вперед / закрыть окно* и т.п. осознаются как просьбы, потому что это значение за ними закреплено традицией, общепринятыми практиками, правилами этикета и т.п. Для их понимания не нужны длинные логические умозаключения, все эти операции производятся мгновенно и без участия логического аппарата, в сознании говорящих этот тип высказываний отмечен меткой конвенциональности» [Шляхов 2010 а: 100–101].

Основным свойством сценария В. И. Шляхов считает его связность, когерентность. Конечно, исследователь признает, что «правила, регулирующие последовательность речевых шагов в структуре сценария, менее жесткие, чем правила оформления речи на морфологическом и синтаксическом уровне» [Шляхов 2010 а: 139]. Однако, тем не менее, эти правила существуют, они выявляются тогда, когда происходят сбои в общении, когда ожидания собеседников нарушаются. Связность может характеризовать не только течение каждого конкретного сценария, но и взаимоотношения нескольких сценариев, их перетекание друг в друга [Шляхов 2010 а: 141]. «Последовательность речевых ходов, подчиненных правилу связности, когерентности, рано или поздно прекращается» [там же]. Организация сценария подчиняется поставленным собеседниками целям, а значит, состоит из набора стратегий, которые представляют собой «надстроечную структуру» сценария [Шляхов 2010 а: 141–142]. «Стратегия организует все речевые поступки, подчиняет их основной цели общения, позволяет выстраивать последовательность и иерархию тактических речевых приемов от замысла до завершения» [Шляхов 2010 а: 143]. Стратегии позволяют прослеживать отдельные фазы общения, которые сменяют друг друга по мере того, как говорящие продвигаются к поставленным целям. Стратегии и

целеполагание, вместе со связностью коммуникации (линейной сменой фаз), составляют неразрывное целое. Хотя, как отмечает В. И. Шляхов, на данном этапе не существует общепризнанной классификации стратегий, а также сопутствующих им тактик, тем не менее уже выявленные стратегии позволяют анализировать успешную / неуспешную реализацию коммуникативных сценариев [Шляхов 2010 а: 143].

В. И. Шляхов предлагает несколько толкований понятия стратегии. С одной стороны, стратегия, явно прослеживаемая в речи, – это «траектория речевых действий, подчиненных основной цели общения и осуществляемых говорящими в определенной последовательности». С другой стороны, стратегия – это глубинная структура, хранящаяся в долговременной памяти, а ее основные закономерности можно проанализировать, прослеживая разворачивание диалога от завершения до начальных реплик. Поэтому В. И. Шляхов говорит о «пакете» стратегий – «пакет, по всей вероятности, содержит понятия о том, как разворачивать сценарий в меняющихся условиях общения, представления об успешности / неудаче дискурса, о том, как добиваться осуществления цели общения и какие речевые средства для этого привлекать» [Шляхов 2010 а: 143].

Планирование своего речевого поведения говорящим, равно как и выбор и реализация стратегий могут осуществляться как сознательно, так и автоматически. Цель общения намечает своеобразный «маршрут», по которому предполагает двигаться в коммуникации говорящий для достижения поставленной цели. Без цели стратегии теряют смысл, а с целью они позволяют рассматривать коммуникацию с точки зрения успешности / неуспешности [Шляхов 2010 а: 143–144].

Стратегия имеет два плана существования: с одной стороны, это статический план, то есть информация, хранящаяся в памяти человека и полученная в результате общения, статические стратегии конвенциональны и позволяют говорящему в общих чертах понимать, какими средствами ему добиваться поставленных целей. С другой стороны, стратегии обладают динамическим пла-

ном, то есть это некоторые «векторы», задающие развитие коммуникации в каждой узловой точке в реальном времени [Шляхов 2010 а: 154–155]. «Конфигурация стратегии речевого общения, понимаемая как сложное целое, где составными частями являются знания о способах речевого взаимодействия с участниками общения в различных условиях, примерный план достижения поставленных целей, социальные правила речевого поведения, представления о нарушениях конвенциональных правил, фоновые знания о теме разговора, о социальном статусе собеседников, свобода выбора в средствах выражения и в использовании риторических фигур и приемов, во многом совпадает со структурой сценария речевого взаимодействия» [Шляхов 2010 а: 75]. Стратегия – это «двигатель общения», а сценарий – «полное описание коммуникативных событий и участников общения, включая и самый общий план (схему) общения, все параметры общения и саму стратегию, необходимую для реализации сценария» [там же].

В. И. Шляхов предлагает схему членения речевого потока в несколько уровней, сценарий – самый крупный сегмент, кластер, представленный последовательностью речевых действий [Шляхов 2010 а: 75]. Сценарий делится на меньшие сегменты – реплика + реакция собеседника, которая в лингвистической традиции может носить разные названия: репликовый шаг, обмен, фаза, речевое событие [Шляхов 2010 а: 174]. Сценарий – это комбинация речевых действий, упорядоченных сценарным сюжетом [Шляхов 2010 а: 187]. Сюжет определяет линейную и временную последовательность речевых действий. Однако сами говорящие выбирают один из вариантов развития сюжета в каждой точке диалога. Таким образом, одной из важнейших характеристик сценария является вариативность его развития, поскольку каждая разновидность сценария включает в себя несколько сюжетных вариантов, которые по ходу развития диалога выбирают сами коммуниканты в зависимости от поставленных целей коммуникации [Шляхов 2010 а: 189]. Помимо целей коммуникации на выбор говорящими того или иного варианта сюжета влияет и социальное содержание

коммуникации: «Интерпретирующие компетенции говорящего субъекта, его желание участвовать в выстраивании смысла общения влияют на качество и направленность дискурса, и, как следствие, векторы общения направляются или в сторону кооперации, или в сторону принуждения и подчинения. Проницательность, прогнозирование, как часть интерпретирующих компетенций коммуникантов, позволяет им предвосхищать речевые шаги партнеров и избирать нужные тактики речевого поведения. Немаловажную роль в процессах коммуникации играют такие социально-личностные факторы, как культурные навыки (пресуппозиции), степень знакомства между говорящими, соотносительные социальные статусы, переменные роли, возраст, профессия, эмоциональные состояния адресата и адресанта и т.п.» [Шляхов 2010 а: 189–190].

Теоретические положения, которых мы коснулись, рассматривали место и критерии описания каждой отдельной речевой ситуации во всем многообразии человеческого общения. Однако развитие каждого конкретного сценария зависит от внутренних движущих сил, соотношения коммуникативных намерений и их реализации говорящими, выбираемых стратегий и тактик общения, а также от экстралингвистических условий протекания коммуникации. Например, к подобным вопросам обращались Т. А. ван Дейк и Н. И. Формановская. Подробнее эту проблему мы рассмотрим в следующем разделе.

1.2. Параметры коммуникативного пространства

Когда человек вступает в коммуникацию, им обычно движут некоторые практические цели, и в том случае, когда говорящему удастся их добиться, говорят об успешности коммуникации. Поскольку общение подразумевает более одного участника, то, добиваясь поставленных целей, говорящий вынужден считаться с тем, как принято в данном языковом сообществе осуществлять коммуникацию, какие стратегии будут приемлемы, а какие вынудят остальных участников изгнать говорящего из своего сообщества. Более того, при выстраивании последовательности своих действий говорящему мало только предугады-

вать возможные действия собеседников, исходя из того, какой сценарий развивается. Ему необходимо также принять во внимание и саму структуру коммуникативной ситуации: кто, с кем, когда, зачем, где разговаривает. Коммуникативную ситуацию мы, вслед за И. Н. Борисовой, будем понимать как «модель условий коммуникативной деятельности участника данного коммуникативного события» [Борисова 2009: 37].

Исследователи не раз обращались к проблеме моделирования коммуникативной ситуации и выделения ее значимых параметров. Впервые модель общения была предложена Р. О. Якобсоном: адресант – сообщение – адресат – контекст – контакт – код [Якобсон 1985: 319–330]. Согласно Р. О. Якобсону, этой модели соответствуют основные функции языка: сообщение – это «экспрессивная» функция (функция выражения); воздействие на адресата – конативная функция; языковое оформление сообщения – поэтическая функция; содержание высказывания – референтная функция; контакт – фатическая функция. В. Г. Гак предлагает модель, состоящую из говорящего, адресата, их пресуппозиций, коммуникативных намерений и целей, места, времени, обстоятельств действительности как предметных компонентов ситуации, отношений между коммуникантами, их социально-статусных характеристик (социально-психологических компонентов ситуации) [Гак 1973: 349–373]. И. П. Сусов корректирует модель, особо подчеркивая, что высказывание – это речевое действие: «Я – сообщаю – тебе – в данном месте – в данное время – посредством данного высказывания – о данном предмете – в силу такого-то мотива или причины – с такой-то целью или намерением – при наличии таких-то предпосылок или условий – таким-то способом» [Сусов 1986: 9].

Л. П. Крысин предлагает модель из восьми параметров ситуации: говорящий и слушающий и их социальные роли, их отношения, тональность общения (официальная – нейтральная – дружеская), цель, средство общения (подсистема или стиль языка, параязыковые средства), способ общения (устный/письменный, контактный/дистантный), место общения [Крысин 1989: 130].

Т. А. ван Дейк предлагает схемы ситуации в зависимости от того сценария, в рамках которого протекает общение. Как параметры он включает в схему участников общения, наличествующие объекты, прагматический контекст и отношения между участниками, состояния, события, действия, обозначение модальностей, время, возможные миры, обязательства и т.д. [ван Дейк 1989: 12–41]. Предположение о зависимости параметров коммуникативной ситуации от сценария общения имеет особое значение для нашего исследования.

В. И. Карасик включает в модель ситуации участников общения (их статусно-ролевые и ситуативно-коммуникативные характеристики), условия общения (пресуппозиции, сферу, хронотоп, коммуникативную среду), организацию общения (мотивы, цели, стратегии, контроль), способы общения (канал, режим, тональность, стиль, жанр) [Карасик 2002: 23].

Понимание ситуации Ю. А. Левицким включает не только ее характеристики, но и их признаки [Левицкий 2006: 185-200]. Так, к таким параметрам относятся:

- партнеры коммуникации: 1. Сколько лиц принимают участие в беседе. 2. Активен или пассивен слушающий.

- социальные роли: 1. Равны ли партнеры друг другу. 2. Какова степень их близости: интимная или официальная.

- общая характеристика ситуации: 1. Является ли коммуникация нормальной или ненормальной (т.е., вероятно, есть ли какие-либо внешние обстоятельства, мешающие протеканию коммуникации или меняющие ее). 2. Есть обратная связь или отсутствует.

- предмет коммуникации: есть ли предмет или отсутствует.

- цель коммуникации: 1. практическое общение; 2. вызов (призыв) убеждение); 3. специальное изложение; 4. дидактическое изложение.

- форма общения: художественная – нехудожественная, регламентированная – нерегламентированная.

- дефицит времени: есть или нет.

Свою схему коммуникативной ситуации предлагает и Н. И. Формановская, особо отмечая необходимость учета сценария общения при анализе параметров ситуации:

- адресат и адресант («языковые личности, несущие в себе, с одной стороны, типизированные, обобщенные черты своего народа, своей культуры и своей социальной среды, с другой стороны – личный опыт знаний, мнений, предпочтений, оценок, отношений» [Формановская 1998: 49]);

- мир вещей и идей (конкретных и абстрактных, сиюминутных и постоянных, реальных и воображаемых, желаемых, возможных и т.д.);

- мотив как побудительная причина и цель как стремление к достижению определенного результата (деятельностный аспект коммуникации);

- статусы и роли коммуникантов;

- место и время общения (во-первых, это точка и момент коммуникативного контакта, во-вторых, это «предметно-событийный» участок места и времени, то есть локально-темпоральная характеристика конкретного сценария) [Формановская 2002: 42–43].

Коммуникативные ситуации характеризуются степенью контроля речевого поведения коммуникантов и, следовательно, выбора языковых средств. Жесткий контроль присущ официальной обстановке общения, в которой принципиальное значение имеют статусно-ролевые отношения говорящих. Слабый контроль допускает языковые средства, выходящие за рамки языковой нормы, что присуще общению близких людей или людей, принадлежащих одной группе. Каждое высказывание в коммуникации соотносится с предшествующими высказываниями, а также с опытом, знаниями коммуникантов [там же: 44–45].

Отталкиваясь от предыдущих работ, рассматривающих понятия коммуникативной ситуации, И. Н. Борисова противопоставляет коммуникативную ситуацию и коммуникативное событие. Коммуникативное событие она понимает как

«социально закреплённую форму коммуникативного взаимодействия, которая определяется единством его условий, функций и инвариантными признаками речевого поведения его участников, заданными социальными нормами и правилами» [Борисова 2009: 31]. Коммуникативное событие – это факт деятельности, а значит – оно процессуально, в то время как ситуация статична и выполняет знаково-ориентировочную функцию, сигнализируя о типе коммуникативного события. Коммуникативная ситуация – это набор релевантных для данной деятельности параметров коммуникативного события, «совокупность его абстрактных категориальных признаков, позволяющих коммуниканту отличать одно коммуникативное событие от другого, ориентироваться в условиях коммуникации и строить в соответствии с этим свое коммуникативное поведение» [Борисова 2009: 37].

Коммуникативное событие связано с личностными параметрами коммуникантов, поэтому оно всегда для них индивидуально окрашено, психологически субъективно, наполнено личностным смыслом. Коммуникативная ситуация воплощает абстрактную обобщённую модель коммуникативно релевантных условий и обстоятельств, которые диктуют коммуникативное поведение в текущем событии общения [Борисова 2009: 38].

Коммуникативная ситуация выполняет по отношению к коммуникативной деятельности участников общения и ее результату три функции [там же: 38]:

- лимитирующая функция. Коммуникативная ситуация задает коммуникантам условия общения, его жанр, набор возможных ролей, стратегий и тактик речевого поведения. Возможные действия, как и цели и результат ограничиваются определенными параметрами общения (см. также [ван Дейк, Кинч 1988: 160]).
- интегрирующая функция. Коммуникативная ситуация связана с цельностью речевого произведения.
- типизирующая. Тексты, порождаемые в сходных ситуациях, характеризуются одинаковыми структурными и стилистическими свойствами.

И. Н. Борисова предложила чрезвычайно развернутую модель ситуации, включив в нее следующие аспекты: типологическая стратификация события, способ общения, социально-статусные отношения участников, мотивационно-целевая ориентация коммуникантов [Борисова 2009: 41–43].

1. Типологическая стратификация коммуникативного события:

- тип общения: официальное – неофициальное;
- сфера общения: институциональная – обиходно-бытовая;
- сфера бытовой коммуникации: актуальная – непринужденная;
- отношение коммуникации к сопутствующей предметно-практической деятельности: доминирующее – нейтральное – подчиненное;
- наличие / отсутствие наблюдателей: публичность / непубличность общения;
- частотность ситуации: высокая – невысокая;

2. Способ общения:

- контакт: непосредственный – опосредованный;
- канал и средство коммуникации: аудио – аудиовизуальный;
- форма речевого контакта: устная – письменная;
- код: языковой – языковой и кинесический;
- отчуждаемость продукта коммуникации: ориентирован – не ориентирован на отчуждение в виде текста;

3. Организация общения:

- функция коммуникативного события;
- жанр коммуникативного события;
- степень подготовленности события: запланированное – незапланированное;
- подготовленность общения: спонтанное – аранжированное;
- стратегии и тактики: стандартные – нестандартные, социально приемлемые – неприемлемые;

- результат коммуникации: запланированный – незапланированный; достигнут – не достигнут; в предметной – в идеальной форме;
- социальная регламентация поведения: жесткий – нежесткий сценарий;
- контроль речевого поведения: строгий – нестрогий;
- частота мены говорящих и распределение коммуникативной инициативы: малая (нарративный режим) – большая (режим реплицирования);
- выбор темы коммуникантами: свободный – несвободный (тема связана с конситуацией) – жестко заданный (тема определяется сценарием коммуникативного события);

- тональность общения: официальная – нейтральная – фамильярная;

4. Топология коммуникативного события:

- пространственная локализация коммуникативного события: дом – вне дома, в помещении – на открытом пространстве;
- узуальность пространственной прикрепленности: типичная – нетипичная;
- включенность элементов пространственной среды в коммуникацию: высокая – низкая;
- факторы, затрудняющие общение: присутствуют – отсутствуют;
- взаимное расположение коммуникантов: контактное – дистантное, визуальное – невизуальное;

5. Хронология коммуникативного события:

- временные координаты коммуникативного события: календарное время (дата);
- отношение коммуникативного события к циклическим периодам деятельности человека: работа – отдых, будни – праздники, время суток (утро – день – вечер – ночь), время года (зима – весна – лето – осень);
- узуальность хронологической прикрепленности: типичная – нетипичная;
- временная протяженность коммуникативного события;
- дефицит времени: есть – нет;

6. Объективные ситуативные характеристики коммуникантов:

А. Социально-ситуативные признаки коммуникантов:

- количество участников коммуникации;
- социальные роли: постоянные – переменные в данном коммуникативном событии);
- переменные коммуникативные роли: говорящий – слушающий;

Б. Социально-статусные отношения коммуникантов:

- соотношение социальных статусов (вертикальная дистанция);
- коммуникативный модус: симметричный – асимметричный;

В. Мотивационно-целевая ориентация коммуникантов:

- макроинтенция коммуникативной деятельности: фатическая – нефатическая;
- микроинтенции партнеров коммуникации.

Эти параметры И. Н. Борисова выделила, описывая разговорный диалог, но мы полагаем, что для достижения поставленных нами задач данную классификацию необходимо расширить. Во-первых, в типы каналов и средств коммуникации, помимо аудио- и аудиовизуального мы считаем уместным добавить еще и визуальный канал. Именно о таком канале коммуникации можно говорить применительно к случаям передачи сообщения в виде письменного (печатного текста) в межличностной интернет-коммуникации. Во-вторых, говоря о коде, мы бы выделяли языковой и неязыковой (к которому мы бы отнесли всевозможные параязыковые средства, в том числе и интернет-специфические – например, эмодзи). Таким образом, становится возможным говорить о собственно языковом коде и о языковом коде с неязыковыми элементами. В-третьих, помимо вертикальной дистанции мы будем говорить о горизонтальной, т.е. о степени близости коммуникантов (их знакомстве, общности интересов и устремлений и т.д.).

Вслед за вышеперечисленными исследователями, мы полагаем, что центральное место в модели коммуникативной ситуации занимают ее участники. Всякое вербальное общение может рассматриваться как «активная форма взаи-

модействия двух людей, каждый из которых выступает как в роли субъекта этой деятельности, так и объекта, т. е. попеременно в роли слушающего и говорящего» [Зимняя 1973: 185]. Именно попеременно сменяющие друг друга слушание и говорение составляют основу вербальной деятельности, а ее участники становятся коммуникативными личностями. Как известно, в процессе социализации человек приобретает: а) языковую компетенцию как владение лексическими, грамматическими, фонетическими законами языка, он увеличивает свой словарь, упорядочивает нормы словоупотребления и грамматики, овладевает культурой речи и правилами стилистического выбора средств для построения высказывания и текста, адекватного ситуации, следовательно, приобретает б) коммуникативную компетенцию. Говорящий набирает социально-культурный опыт, овладевает законами общения, принципами и правилами коммуникативных взаимодействий, стратегиями и тактиками ведения разговора, гибкой системой речевых актов, следовательно, приобретает в) прагматическую компетенцию [Формановская 2002: 64]. В каждой коммуникативной личности есть уникальное и общее, субъективное и объективное. Каждую языковую личность в общении характеризует собственный набор коммуникативных, социальных и психологических ролей, совокупность которых создает варианты речевого поведения, воплощающиеся в бесконечном разнообразии высказываний и текстов.

Коммуникативная роль определяется той функцией, которую выполняет личность в общении: а) говорящий; б) адресат; в) косвенный адресат; г) пассивный наблюдатель. Более того, в некоторых ситуациях исследователи считают правомерным выделение двух субъектов, один из которых собственно говорящий, а другой – субъект волеизъявления (об этом см. [Бондарко 1990: 80–90]). На необходимость учета пассивного наблюдателя как лица, которое также влияет на протекание коммуникации, одними из первых обратили внимание Г. Г. Кларк, Т. Б. Карлсон [Кларк, Карлсон 1986: 270–322]. Мена ролей говорящего и адресата и порождает диалог как таковой. Стремление достичь постав-

ленных целей, с одной стороны, и необходимость учитывать интересы и позицию собеседника, с другой, требует от говорящего применения соответствующих стратегий и тактик и употребления уместных языковых средств.

Одним из первых на проблему «лабиринта» говорящим между своими интересами и интересами собеседника обратил внимание социолог Э. Гофман [Гофман 2009]. Исследователь исходил из того, что каждый человек, будучи все время вовлечен в социальное взаимодействие, выстраивает определенную линию поведения (как вербального, так и невербального) и, таким образом, оценивает как других участников ситуации, так и самого себя. Даже несмотря на то, насколько сознательно происходил выбор линии поведения, в любом случае, оглядываясь назад, человек обнаруживает, что вел себя определенным образом. Поскольку человеку придется считаться с ответной реакцией других участников коммуникации, ему необходимо учитывать впечатление, которое, возможно, сложилось у них о нем. Тот образ себя, который был создан человеком в ходе взаимодействия, Э. Гофман предлагает называть «лицом» или «представлением себя», определяя его как «позитивную социальную ценность, которую человек с успехом стремится придать себе, приняв в определенном контакте, как считают другие, некоторую линию поведения. Лицо – это образ себя, описываемый на языке одобряемых социальных характеристик, хотя он может одновременно распространяться и на других людей, например, если человек достойно представляет самого себя, тем самым, достойно представляет профессию или религию» [Гофман 2009: 18]. Человек испытывает позитивные эмоции в случае, если в ходе коммуникации его «лицо» более «благоприятное», чем он ожидал; и наоборот, если ожидания человека не оправдываются, эмоции негативные; в случае оправдания ожиданий чувства человека будут мало затронуты. О ситуациях, когда человек придерживается выбранной линии поведения и получает соответствующую реакцию от других, Э. Гофман говорит как о сохранении лица. «В контакте определенного типа участник взаимодействия, обладающий известными или наблюдаемыми качествами, вправе ожидать, что

конкретное лицо будет поддержано, ощущая это как морально правильное и должное» [Гофман 2009: 20]. Если каким-то образом другим участникам коммуникации оказывается известна информация, не вписывающаяся в линию поведения говорящего, то всем становится ясно, что говорящий представил окружающим неподобающее лицо [Гофман 2009: 21]. А об отсутствии лица Э. Гофман предлагает говорить в том случае, если говорящий оказывается в ситуации, для которой у него нет заготовленной линии поведения. Подобающее лицо проявляется в уверенности поведения говорящего, чувстве облегчения и безопасности. Неподобающее лицо или его отсутствие заставляют человека чувствовать себя униженным, в его собственных глазах страдает его репутация как участника взаимодействия. Самообладание позволяет говорящему скрывать душевное смятение, вызванное сложностями с выбранным образом себя, и в таком случае Э. Гофман предлагает говорить, что человеку удалось спасти или сохранить лицо [Гофман 2009: 22]. Взаимодействие в обществе требует от человека работать над сохранением не только своего лица, но и самопредставления других участников коммуникации. А это значит, что каждому предоставляется возможность играть ту роль, которую он сам выбрал, и принимать роли других, пусть и необязательно искренне. Тем самым взаимное принятие ролей друг друга оказывает стабилизирующее действие на ход коммуникации [Гофман 2009: 26]. Приемы и действия, к которым прибегает говорящий ради сохранения лица, Э. Гофман называет работой лица, и именно с ней он связывает понимание коммуникации как деятельности, поскольку работа лица – одна из целей коммуникации. Исследователь полагает, что у каждого человека, равно как и у каждого коллектива, ограниченный репертуар таких приемов [Гофман 2009: 27]. Э. Гофман выделяет следующие приемы:

- процесс избегания. В данном случае имеется в виду избегание контактов, в которых возможна потеря лица. «В любом обществе это можно наблюдать в отношениях, построенных на избегании, а также в тенденции привлекать посредников для определенных деликатных взаимодействий. К тому же во многих

обществах ценится добровольное и деликатное самоустранение из контакта раньше, чем может возникнуть предполагаемая опасность для лица» [Гофман 2009: 30]. Помимо того, человек может избегать тем и действий, несущих угрозу лицу. Если человеку не удалось предотвратить инцидент, угрожающий потерей лица, он может сделать вид, что ничего не случилось, или оценить этот инцидент как неугрожающий.

- процесс коррекции. Если угроза состоялась и была соответствующим образом оценена всеми участниками, то принимаются меры по восстановлению равновесия. Последовательность действий, которые приводятся в движение признанной угрозой лицу и прекращаются при восстановлении ритуального равновесия, Э. Гофман называет взаимообменом [Гофман 2009: 34]. Процесс коррекции состоит из четырех шагов:

- вызов, делая который участники берут на себя ответственность за привлечение внимания к неуместному поступку, тем самым подчеркивая, что оценка ситуации остается в привычной общепринятой плоскости и необходимо принимать меры по коррекции;

- искупление, когда участнику, ответственному за поступок, предлагается исправить создавшееся положение и восстановить нарушенный порядок. Это делается разными способами: происшествие оценивается как незначительное, как шутка, либо как неизбежное следствие каких-либо простительных обстоятельств, вина ответственного лица, таким образом, снимается. Помимо этого виновник происшествия может предоставить пострадавшему участнику компенсацию, если под угрозой оказалось не его собственное лицо, либо признать вину и наложить искупительное наказание на самого себя. Даже если виновнику не удастся доказать свою невиновность, он убеждает, что стал другим, расплатился за нарушение порядка и ему опять можно доверять;

- принятие, когда другие участники принимают попытки коррекции со стороны нарушившего порядок участника;

- благодарность, когда субъект процесса коррекции выражает признательность тем, кто принял его попытки исправить ситуацию.

Как отмечает Э. Гофман, «любая практика нейтрализации конкретной угрозы сохранению лица открывает возможность намеренного злоупотребления этой угрозой, чтобы гарантированно извлечь из нее максимум выгоды» [Гофман 2009: 39]. С этой целью человек может выставить себя в лучшем свете, поставить других в неловкое положение, сознательно нарушая взаимообмен. Для таких ситуаций обязательно присутствие публики [Гофман 2009: 40]. «В агрессивном взаимообмене победителю не только удастся представить информацию, благоприятную для себя и неблагоприятную для других, но и продемонстрировать, что в общении он владеет собой лучше, чем соперники. Проявление этой способности зачастую более важно, чем вся прочая информация, передаваемая человеком во взаимообмене. Поэтому тот, кто вставляет в разговор колкости, стремится показать, что он лучше способен маневрировать, чем те, кто вынужден выслушивать его замечания» [Гофман 2009: 41].

При всяком взаимодействии вступает в силу система принятых практических условностей, приемов и правил, направляющая и упорядочивающая поток сообщений. Существует взаимное согласие в том, когда и где уместно начинать беседу, с кем и на какие темы, как показать партнерам по общению, что их признают в качестве участников общения [Гофман 2009: 50]. Таким образом, социолог Э. Гофман отмечает необходимость учитывать и социальную, и национально-культурную специфику взаимодействия, что имеет особую актуальность в связи с темой и предметом нашего исследования.

Такие рассуждения Э. Гофмана подводят к рассмотренным в предыдущей главе теориям, в особенности теории речевых сценариев. Важно отметить, что рассмотренные подходы параллельно описывают речевое взаимодействие и предлагают некоторую модель, однако, если теория сценарности оперирует заранее имеющимися шаблонами линейной организации общения, то Э. Гофман (равно как и перечисленные выше концепции) касается соотношения заданного

направления общения (сценария) и важнейшей переменной ситуации – участников общения, а также их мотивов и целей, то есть вновь рассматривает общение под углом деятельностного подхода.

Предложенное Э. Гофманом понятие «лица» (самопредставления) входит в более широкое понятие статуса человека. Как полагает В. И. Карасик, в статусе говорящего можно выделить несколько планов [Карасик 2002: 10–19]:

- социально-экономический план;
- социометрический план;
- ролевой план;
- план социальной дистанции между участниками;
- нормативный (оценочный) план;
- этнокультурный план;
- динамический план.

На коммуникацию оказывает влияние в первую очередь ролевой план социального статуса (что, впрочем, не умаляет значения прочих планов), который «проявляется в том, что статус обобщает множество социальных ролей. Под ролью понимается устойчивый шаблон поведения, включающий действия, мысли и чувства человека. Ролевое поведение есть поведение человека, занимающего определенную социальную позицию в соответствии с ожиданиями людей. Ролевое поведение строится по образцу и имеет границы: исполнитель роли наделен определенной степенью свободы действий» [Карасик 2002: 13]. Мы полагаем, что такое понимание роли чрезвычайно близко к предложенному Гофманом понятию «лица» (к такой мысли приходит и сам исследователь, см. [Гофман 2009: 18–29]). Присвоению коммуникантом определенной роли и адаптации им соответствующего ролевого поведения сопутствуют определенные ожидания со стороны прочих участников общения. В таком случае речевое поведение участника коммуникации оценивается остальными по шкале уместности/неуместности (соответствия/несоответствия). Если ролевое поведение нарушается, то в отношении коммуниканта применяются соответствующие

санкции. Социальные роли связаны с психологическими составляющими личности и существуют с ними в неразрывном единстве.

Исследователи указывают на необходимость различать постоянные социальные роли и переменные [Формановская 2002: 68]. Соответственно, постоянная роль задается неизменными либо медленно изменяющимися во времени признаками (как, например, пол, возраст, уровень образования и благосостояния), а переменные определяются конкретным сценарием общения и коммуникативными намерениями.

В каждом сегменте диалога, а то и в каждом речевом действии среди участников можно выделить говорящего и его адресата. Представление об адресате диктует те средства, которые говорящий отбирает для оформления своей речи, наряду с целью, психоэмоциональным состоянием и т.д. «Одним из самых существенных факторов, оказывающих прямое влияние на построение текста, является то, что данная интерпретация осуществляется не только для самого говорящего (ему самому это необходимо для осмысления события), но и с обязательным учетом адресата. Совершенно очевидно, что об одном и том же событии мы по-разному рассказываем различным собеседникам» [Звегинцев 1980: 51]. В некотором смысле адресат выступает как своего рода соавтор порождаемого текста.

Ориентация на адресата позволяет понимать коммуникацию как взаимодействие участников, что, следовательно, позволяет говорить о существовании некоторых правил (предписаний), которые определяют, как следует выстраивать свою линию в диалоге всем коммуникантам. О такого рода правилах, постулатах общения говорит П. Грайс [Грайс 1985: 217–237]:

- постулат количества: говорящий сообщает не больше и не меньше информации, чем требуется;
- постулат качества: говорящий сообщает то, что считает истинным и обоснованным;

- постулат отношения: говорящий высказывается по существу, придерживается заданной темы;
- постулат способа: говорящий следит за тем, чтобы его речь была ясна собеседнику.

Конечно, в реальном общении эти постулаты соблюдаются не всегда, но именно поэтому они составляют принцип кооперации, который направлен на поддержание конструктивного и бесконфликтного диалога. Сам П. Грайс признает, что возможны постулаты и иной природы, в частности – вежливости [Грайс 1985: 223]. Поэтому Дж. Лич разрабатывает свои постулаты в дополнение к постулатам П. Грайса, с особым вниманием к вежливости [Leech 1983: 132]. Центральное место в модели Дж. Лича применительно к вежливости занимает шкала затрат–выгод в отношении к говорящему и адресату. Вежливость, согласно Дж. Личу, предполагает минимизацию затрат и максимизацию выгод для говорящего / адресата. В принцип вежливости, таким образом, входят шесть постулатов:

- постулат такта (минимизировать затраты для других / максимизировать выгоды для других);
- постулат великодушия (минимизировать свою выгоду / максимизировать свои затраты);
- постулат одобрения (минимизировать осуждение других / максимизировать похвалу другим);
- постулат скромности (минимизировать похвалу себе / максимизировать похвалу другим);
- постулат согласия (минимизировать свое несогласие с другими / максимизировать согласие с другими);
- постулат симпатии (минимизировать антипатию между собой и другими / максимизировать симпатию между собой и другими).

Дж. Лич полагает, что, помимо шкалы выгод–затрат, существуют другие шкалы, в соответствии с которыми работают постулаты вежливости. Шкала

факультативности оценивает степень того, насколько говорящий оставляет за адресатом выбор. Шкала не прямой речи определяет, насколько адресату необходимо декодировать высказывание говорящего. Шкала авторитета показывает степень, в которой говорящий имеет право посягать на интересы адресата. Шкала социальной дистанции оценивает степень знакомства говорящего и адресата. Дж. Лич также вводит термины «негативная» и «позитивная» вежливость: негативная вежливость заключается в минимизации невежливости невежливых иллокуций, положительная вежливость — в максимизации вежливости вежливых иллокуций. Таким образом, некоторые виды речевых актов по природе своей вежливы (поздравление, похвала и т.д.), а другие по своей сути невежливы (критика, обвинение и т.д.) и нуждаются в смягчении с помощью определенных формул.

Стоит отметить, что подобные правила для говорящего и слушающего предложил и Ю. В. Рождественский [Рождественский 1979: 32–35]. Он сформулировал отдельные своды правил для говорящего и адресата. Говорящему предписывается:

- доброжелательно относиться к собеседнику, запрещается своей речью наносить ему ущерб: оскорбление, обиду, высказывать пренебрежение и т.п.;
- соблюдать вежливость по отношению к адресату;
- не ставить себя в центр внимания, быть скромным в самооценках, не навязывать собственного мнения;
- поставить в центр внимания слушающего, учитывая его социальные роли, заинтересованность в теме и т.п.;
- выбирать темы разговора в соответствии с уровнем знаний и интересов адресата и при учете общих признаков ситуации общения;
- следовать логике развертывания текста, следить, чтобы вывод вытекал из посылки и т.д., а также выдерживать текст в едином стиле;
- помнить, что порог концентрации внимания и восприятия текста ограничен: оптимальная длина устного высказывания — 7 ± 2 единицы (т. е. 5-9 слов),

поэтому устное высказывание без паузы должно длиться не более 45 сек. – 1,5 мин. Для усиления внимания слушателя необходимо включать средства авторизации и адресации речи;

- вести постоянный отбор языковых средств, включая их стилистическую характеристику;
- помнить, что в устном контактном непосредственном общении адресат не только слышит его, но и видит, поэтому следует умело и уместно пользоваться арсеналом параязыковых средств (жест, мимика, поза, интонация и др.), а также соблюдать общие нормы этикета, поведения.

Адресату предписывается:

- отдать предпочтение слушанию перед всеми другими видами деятельности;
- выслушивать, терпеливо и доброжелательно относиться к говорящему;
- не сбивать говорящего с темы, не прерывать, не вставлять колкие, обидные замечания, а также необходимо не переводить слушание в собственное говорение;
- поставить в центр внимания говорящего и его интересы, дать ему проявить себя, подчеркивать свой интерес к нему, подтверждать контакт внимания, понимания, этический и эмоциональный контакт с помощью невербальных средств коммуникации, междометий и т.п.;
- входить в коммуникативное взаимодействие, вовремя подавая ответную реплику, уместную интенционально и пропозиционально;
- не переходить без нужды из роли слушающего в роль говорящего. Если же такой переход назрел, его следует обозначить соответствующими средствами;
- если слушающих больше, чем два, не отвечать на вопрос, заданный другому собеседнику, вообще не реагировать на речь, направленную другим.

Таким образом, можно сделать вывод, что в постулатах и правилах П. Грайса (Дж. Лича) и Ю. В. Рождественского присутствует ряд общих моментов:

- их цель – максимальное воздействие на адресата;
- поскольку их цель – максимальное воздействие на адресата, то, как следствие, они ориентированы на его видение действительности (на его пресуппозиции, социальные и психологические роли);
- воздействие на адресата осуществляется при сохранении (хотя бы видимости) дружественной, неконфликтной тональности общения и внимания к потребностям/интересам адресата;
- говорящий предполагает, что средства языкового оформления его высказывания (средства речевого воздействия) являются понятными и для адресата, таким образом, обеспечивая достижимость поставленных целей.

Обзор подобных правил общения, направленных на поддержание неконфликтной коммуникации подводят нас к проблеме лингвистического изучения вежливости.

1.3. Коммуникативные роли в контексте исследования вежливости

Внимание к закономерностям общения и поиск правил, регулирующих его течение, в лингвистических исследованиях послужило толчком для разработки теорий вежливого и невежливого общения. Как отмечал Р. Уоттс, к началу двухтысячных количество работ по вежливости достигло 1200 единиц [Watts 2003: 12]. Хотя в работах, прямо не посвященных вежливости, эта проблема упоминается, как правило, как побочный аспект речевого общения, в работах, фокусирующихся собственно на вежливости, эта проблема не просто выносится на первый план, но и рассматривается в качестве одной из основных характеристик коммуникации, своего рода основой взаимодействия разных участников общения. В результате само понимание вежливости становится чрезвычайно широким, связанным не столько с традиционным (бытовым) пониманием, что

вежливо, а что невежливо, сколько с обеспечением такого протекания общения, при котором коммуникантам (хотя бы одному из них) удастся в максимально полной мере достичь поставленных целей. Одним из таких исследований, ставшим самой влиятельной работой (если ориентироваться на количество прикладных исследований, взявших за основу теоретические положения) не только в изучении вежливости, но и в целом в описании закономерностей общения и динамики взаимодействия статусов участников, их понимания себя и собеседника, стала работа П. Браун и С. Левинсона [Brown & Levinson 2004]. П. Браун и С. Левинсон заимствуют у Э. Гофмана понятие «лица» (самопредставления), которое они понимают как «самооценку индивида», и принцип кооперации П. Грайса, полагая, что он описывает «немаркированную», или социально нейтральную, ситуацию, а также вводят термин «практическая логика» для выявления связи между выводом и предпосылками (а не наоборот) [Brown & Levinson 2004: 2–8]. Вежливыми они считают высказывания, которые отступают от принципа кооперации (что, отчасти, повторяет убеждение и самого П. Грайса [Грайс 1986: 223]). П. Браун и С. Левинсон полагают, что всякому взрослому члену общества присущи следующие характеристики:

- он обладает «лицом», т.е. представлением себя в глазах других, имеющим две стороны:
 - негативное лицо, т.е. право на свободу действия и нежелание посягательства на нее со стороны других;
 - позитивное лицо, т.е. желание нравиться и вызывать одобрение;
- он имеет определенные рациональные способности, т.е. ставит перед собой цели и определяет средства, необходимые для их достижения.

Представление себя (лицо) уязвимо в общении, когда сталкиваются разнонаправленные интересы коммуникантов, так что поддержание своего лица обычно связано с поддержанием лица других, и, поскольку люди защищают свое представление себя, посягая, в свою очередь, на самопредставление других, в интересах всех участников поддерживать лицо собеседника. И хотя ком-

поненты, входящие в представление себя другому, разнятся в зависимости от культуры, необходимость соотносить свое поведение с лицом другого универсальна для всех культур.

Речевые акты, несущие угрозу негативному лицу адресата [Brown & Levinson 2004: 65–68]:

- акты, предсказывающие будущее действие адресата, и, таким образом, вынуждающие его так поступить:

- приказы и просьбы;
- предложения и советы;
- напоминания;
- угрозы, предупреждения;

- акты, которые предсказывают некий будущий положительный акт со стороны говорящего в адрес адресата, таким образом, вынуждая адресата принять их или от них отказаться, и возможно, навязывая адресату долг:

- предложения;
- обещания;

- акты, предсказывающие, что говорящий желает каких-то благ адресата, заставляя адресата либо защищать свои блага, либо передать их говорящему:

- комплименты, зависть, восхищение;
- ненависть, гнев, похоть.

Речевые акты, несущие угрозу позитивному лицу адресата:

- акты, демонстрирующие негативную оценку говорящим некоторых черт позитивного лица адресата:

- неодобрение, критика, презрение или осмеяние, жалобы и выговоры, обвинения, оскорбления;

- несогласие, утверждение обратного;

- акты, демонстрирующие, что говорящему нет дела до позитивного лица адресата:

- выражение сильных (несдерживаемых) эмоций;

- отход от темы, упоминание табуированных тем, в том числе не соответствующих контексту;
- дурные новости, касающиеся адресата, или хорошие новости, касающиеся говорящего (похвальба);
- упоминание опасных тем, таких, как политика, религия, расовые различия, права женщин;
- открытая некооперация, т.е. перебивание адресата, перевод темы, игнорирование адресата;
- использование обращений и других маркеров статуса при первой встрече.

Речевые акты первой и второй группы могут частично пересекаться, так как некоторые акты по природе своей посягают и на негативное, и на позитивное лицо адресата.

Речевые акты, посягающие на негативное лицо говорящего:

- благодарность;
- принятие благодарности или извинения адресата;
- извинение;
- принятие предложения;
- ответы на «промахи» адресата;
- вынужденные обещания и предложения;

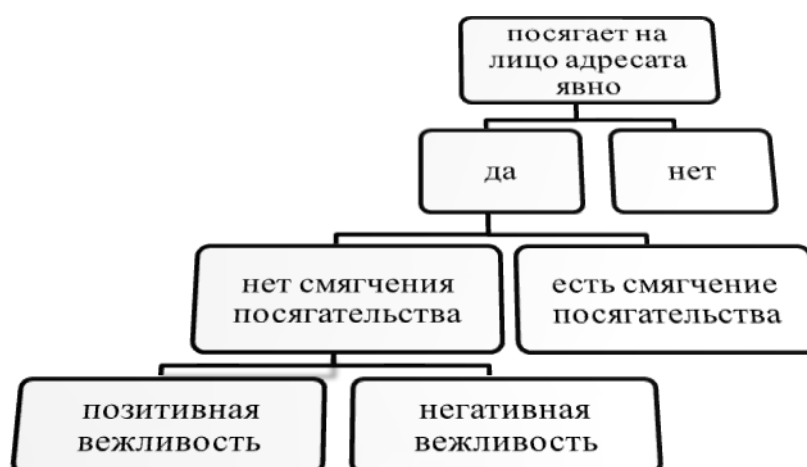
Речевые акты, посягающие на позитивное лицо говорящего:

- извинения;
- принятие комплимента;
- потеря физического контроля над телом;
- самоуничижение, самопротиворечие;
- признания;
- несдержанность эмоций (слезы, смех).

В условиях взаимной уязвимости лица, любой говорящий будет либо стараться не совершать этих актов, либо прибегать к стратегиям, смягчающим уг-

розу. Таким образом, говорящий будет опираться на три желания: 1) желание передать содержание речевого акта, несущего угрозу; 2) желание эффективно и быстро передать информацию; 3) желание максимально сохранить лицо адресата. Если желание 3) больше, чем желание 2), то говорящий постарается уменьшить угрозу речевого акта.

Возможный набор стратегий схематично можно представить следующим образом [Brown & Levinson 2004: 60]:



Если угроза представлению себя адресатом есть, участникам очевидно коммуникативное намерение говорящего. Если угрозы явно нет (1), то говорящему можно однозначно приписать больше одного коммуникативного намерения. Если посягательство на лицо не смягчается, то речевой акт совершается наиболее прямым, неприкрытым, недвусмысленным и лаконичным образом из всех возможных. П. Браун и С. Левинсон полагают, что такое поведение соответствует принципу кооперации П. Грайса. Под смягчением они понимают такие видоизменения или добавления, которые явно показывают, что угроза адресату не была намеренной и что говорящий в общем осознает желания адресата и сам хочет их достижения. Позитивная вежливость ориентируется на желания «позитивного лица» адресата. Негативная вежливость ориентируется на желания «негативного лица» адресата.

Каждая из стратегий предполагает некоторые выгоды для говорящего:

- угроза явно есть:

- ясность;
- демонстрация отсутствия попыток манипулировать адресатом;

- угроза не смягчается:

- эффективность (говорящий может исходить из того, что есть вещи более важные, чем «лицо» адресата, или что речевой акт вовсе не несет угрозы);

- угроза смягчается:

- позитивная вежливость – в некоторой степени удовлетворяется «позитивное лицо» адресата;
- негативная вежливость – в некоторой степени удовлетворяется «негативное лицо» адресата.

При оценке угрозы каждого конкретного акта говорящий (не всегда сознательно) учитывает три фактора [Brown & Levinson 2004: 74–76]:

- горизонтальную дистанцию (степень знакомства);
- вертикальную дистанцию (соотношение социальных ролей);
- оценка актов подобного типа в данной культуре.

Таким образом, процесс оценивания можно условно изобразить формулой:

$$W_x = D(S,H) + P(H,S) + R_x$$

где W_x – оценка степени угрозы данного речевого акта,

$D(S,H)$ – горизонтальная дистанция между говорящим и адресатом, частота их взаимодействия,

$P(H,S)$ – вертикальная дистанция (власть, которую имеет адресат над говорящим), степень, в какой адресат может (имеет право) посягать на интересы говорящего,

R_x – оценка степени угрозы подобного типа актов в данной культуре, в данной ситуации.

В концепции П. Браун и С. Левинсона говорящий не выбирает стратегию с наименьшей угрозой, так как это привело бы к потере эффективности и ясности, а главное – ошибочно привести адресата к мысли, что угроза, содержащаяся в акте больше, чем есть на самом деле.

Учитывая все вышесказанное, П. Браун и С. Левинсон подробно характеризуют каждую стратегию.

Несмягчение угрозы

Под несмягчением угрозы исследователи понимают прямую передачу информации, происходящую в соответствии с принципом кооперации. Это происходит, когда и говорящий, и адресат осознают необходимость максимальной эффективности передачи информации, поэтому смягчение и не требуется:

- наличие помех в канале передачи информации или других сложностей коммуникации;
- коммуникация ориентирована на общее дело;
- говорящий вышестоящий относительно адресата;
- речевой акт в интересах адресата (советы, предупреждения);
- угроза со стороны говорящего адресату потенциально ниже, чем угроза говорящему со стороны адресата (приглашения, прощания).

Позитивная вежливость

Позитивная вежливость не обязательно предполагает смягчение, направленное именно на то, что угрожает адресату. Смягчение может относиться к любым желаниям адресата вообще. Это обычное общение близких людей, и часто несет в себе элемент преувеличенного внимания к адресату. Позитивная вежливость позволяет даже незнакомым людям показать свою близость, некоторую общность желаний.

П. Браун и С. Левинсон выделяют следующие группы стратегий позитивной вежливости:

- внимание к адресату. Говорящий должен показать, что обращает внимание на какие-то особенности состояния адресата (изменения, приобретения –

все, что, по мнению говорящего, адресат хотел бы, чтобы он заметил и одобрил). Сюда же относятся случаи промахов адресата (когда адресат теряет контроль над своим телом). Говорящий должен показать, что заметил это, но не видит в том ничего страшного.

- преувеличение (интереса, одобрения, сочувствия к адресату). Обычно эта стратегия реализуется просодическими единицами (фразовым ударением, интонационно) и с помощью средств-интенсификаторов.

- усиление интереса адресата к говорящему. Средствами достижения этого могут быть переключение времен в повествовании, цитирование, очевидное преувеличение фактов, вопросы о мнении адресата и другие способы вовлечения его в диалог. Такое преувеличение смягчает угрозу в первую очередь за счет того, что демонстрирует адресату искренность намерений говорящего.

- использование показателей принадлежности к одной группе. Средствами этого могут быть обращения (особенно уменьшительно-ласкательные), деминутивы (небольшая степень проявления признака), диалектная речь, жаргон, названия брендов, сленг, эллипсис, краткие формы имени, переключение с «Вы» на «ты». Все эти средства показывают либо наличие некоторого общего знания, либо иной общности говорящего и адресата.

- согласие. Для этого говорящий может касаться только «безопасных» тем (по которым мнения говорящего и адресата однозначно совпадают), повторять предыдущую реплику, употреблять междометия согласия.

- избегание несогласия. Для этого говорящий может изобразить видимость согласия, упомянуть мнимую предыдущую договоренность, использовать «белую ложь», использовать интенсификаторы степени, метафоры.

- предположение, создание общего знания. Средствами реализации этого могут служить сплетни, светская беседа, сдвиг точки зрения (говорящий говорит так, будто он адресат или знание адресата равно знанию говорящего) – «ты» вместо «я» или «мы»-включающее, сдвиг времени, места, предположение, что оценки говорящего и адресата совпадают.

- шутка.
- внимание к желаниям адресата. Говорящий показывает, что понимает и уважает желания адресата.
- предложение, обещание. Говорящий показывает, что понимает цели и нужды адресата, хочет этого для него и поможет получить.
- выражение оптимизма. Говорящий предполагает, что адресат хочет того же, чего говорящий хочет для себя, и поможет ему это получить. Это их общий интерес. Такие речевые акты уменьшают угрозу адресату, так как исходят из того, что угроза чрезвычайно мала.
- включение и говорящего, и адресата в деятельность. Для этого может использоваться «мы»-включающее как указание, что совершение действия в интересах обоих.
- объяснение причины. Говорящий называет причину своих действий (желаний) или принимает объяснение причины действий (недействий) говорящего (его желаний).
- взаимность. Если адресат выполнит желание говорящего, адресат выполнит желание адресата.
- внимание к адресату (подарки, сочувствие, понимание, сотрудничество).

Негативная вежливость

Негативная вежливость обязательно предполагает явное совершение угрозы и смягчение именно этой угрозы. Она ритуализована и является тем, что понимают под вежливостью традиционно. Ее средствами так или иначе является увеличение дистанции между говорящим и адресатом. Общей тенденцией построения таких стратегий будет то, что чем больше усилий прилагает говорящий, тем сильнее он старается сохранить лицо адресата.

Она реализуется с помощью следующих стратегий:

- косвенные речевые акты. Такие речевые акты могут конвенционализироваться настолько, что их пропозициональное содержание не может быть по-

нято буквально. К ним относятся не прямые вопросы, обобщенно-личные конструкции.

- лексемы, словосочетания и предложения со значением частичной выраженности признака. Употребление таких единиц позволяет говорящему минимизировать посягательство на лицо адресата за счет видимого снижения степени ущерба, который нанесет адресату действие говорящего.

- пессимизм. Говорящий выражает сомнение по поводу уместности его речевого акта. Средством этого могут служить лексемы со значением возможности в форме отрицания, дубитатив, будущее время, сослагательное наклонение.

- почтение. Говорящий принижает себя в глазах адресата и возвышает адресата в своих глазах. Средствами этого могут быть гоноративы, «Вы»-обращения.

- говорящий показывает, что не хочет посягательства на адресата. Для этого говорящий может извиниться, признать, что посягает на адресата, назвать причины, вынудившие его посягать на адресата, и высказать общее нежелание этого делать, попросить прощения.

- имперсонализация говорящего и адресата. Для этого говорящий может опускать личные местоимения и грамматические показатели лица, использовать страдательный залог, деагентивные конструкции, номинативное обращение вместо «ты», увеличить дистанцию (предмет речи «отдаляется» от говорящего и адресата), сдвигать дейктическое место.

- представление речевого акта, несущего угрозу, как общего правила (связанного с общепринятой практикой). Говорящий показывает, что посягает на адресата лишь в силу обстоятельств.

- номинализация. Называние глагольного действия существительным.

- компенсация. Говорящий признает за собой долг, если адресат выполнит ожидаемое от него действие.

Отсутствие явной угрозы

Угроза в коммуникативном акте присутствует неявно, если возможно приписать данному акту более одного намерения. Таким образом, говорящий оставляет за собой «лазейку», другие возможные толкования своего действия, т.е. совершает акт, несущий угрозу, но не несет за него ответственность. Такие высказывания обычно бывают более общими, чем необходимо, или их пропозициональное содержание вообще значит нечто иное.

Для реализации этой стратегии говорящий может использовать:

- нарек. Говорящий нарушает постулат отношения П. Грайса, что заставляет адресата искать неявное толкование его слов.
- подсказка. Говорящий снова нарушает постулат отношения, упоминая что-то, присутствующее в общем совместном опыте говорящего и адресата. Подобным образом работают эвфемизмы для табуированных тем.
- подразумевание. Такое высказывание полностью уместно в контексте. Говорящий указывает на имеющееся положение дел, но не дает ему прямой оценки, подразумевая нарушение договоренности говорящего и адресата. Так передается завуалированная критика.
- преуменьшение. Говорящий нарушает постулат количества, предоставляя адресату самому прочесть имплицитный смысл речевого акта.
- преувеличение. Говорящий нарушает постулат количества, предоставляя адресату самому прочесть имплицитный смысл речевого акта.
- тавтология. Говорящий нарушает постулат качества, повторяя уже известное.
- противоречие. Говорящий одновременно высказывает две противоположные мысли, нарушая, таким образом, постулат качества.
- ирония. Говорящий нарушает постулат качества, так как пропозициональное содержание высказывания противоположно его имплицитному содержанию.
- метафоры. Обычно это нарушение постулата качества, так как пропозициональное содержание высказываний-метафор, как правило, ложно.

- риторические вопросы. Вопрос без намерения получить ответ тоже нарушает постулат качества, так как не соответствует условиям искренности говорящего.

- двусмысленность. Пропозициональное содержание высказывания говорящего предполагает как положительное, так и отрицательное толкование.

- неопределенность. Предмет или объект речевого акта, несущего угрозу адресату, четко не определен.

- правила. Объект речевого акта, несущего угрозу, остается не назван, а сам акт преподнесен как общее правило (общепринятая практика).

- смещение адресата. В качестве непосредственного адресата речевого акта выступает не то лицо, которому предназначается выполнение действия (цель речевого акта).

- неполные высказывания. Нарушение постулатов количества и способа. Такие высказывания «повисают в воздухе», поскольку не сформулированы целиком (их пропозициональное содержание неполное).

Выбор говорящим той или иной стратегии позволяет ему продемонстрировать соотношение вертикальной и горизонтальной дистанции между ним и адресатом. Более того, в каждом речевом акте говорящий может переоценить это соотношение, настаивая, тем самым, на том, что дистанция между ним и адресатом изменилась. Помимо этого стратегии могут смешиваться, порождая некий гибрид, следуя за хрупким равновесием в общении. Кроме культурно специфических и ситуативных факторов на выбор стратегии также может влиять психоэмоциональное состояние говорящего.

В целом, понимая вежливость как универсальный принцип человеческого взаимодействия, П. Браун и С. Левинсон полагают, что в обществах с развитой социальной структурой подчиненные группы в общении со «своими» используют позитивную вежливость, доминирующие группы – негативную вежливость. Это же приводит исследователей к предположению, что в большинстве культур женщины среди женщин больше придерживаются позитивных страте-

гий, чем мужчины среди мужчин. Но вежливость имеет и культурно специфические различия. Так, она по-разному проявляется в тех культурах, где долг имеет большое значение, и в тех, где малое. От культуры зависит и то, чье лицо положено сохранять в первую очередь – говорящего или адресата. В разных культурах угроза оценивается неодинаково, вследствие чего там должны существовать предпочтительные стратегии, которые обычно конвенционализируются. Такая конвенционализация средств вежливости может приводить к тому, что они начинают «жить своей жизнью», т.е. это будут импликатуры импликатур, способные передавать новый смысл, среди прочего – сарказм или злость.

Модель П. Браун и С. Левинсона была переработана и расширена в работах Х. Спенсер-Оути [Spencer-Oatey 2000]. Она понимает вежливость как достижение взаимопонимания, то есть управление гармоничностью социального взаимодействия. Ее модель включает элементы концепций других исследователей, такие как понятие «лица» Э. Гофмана, «положительное лицо» П. Браун и С. Левинсона, шкала затрат и выгод Дж. Лича и в некоторой степени понятие «разговорного контракта» Б. Фрейзера и В. Нолена [Fraser & Nolen 1981]. В понимании Х. Спенсер-Оути, управление взаимопониманием состоит из двух компонентов: 1) управление лицом (потребности лица) и 2) управление социальными правами человека (социальные ожидания). Управление лицом включает: а) качество лица и б) идентичность лица. Качество лица относится к желанию вызывать одобрение («положительное лицо» П. Браун и С. Левинсона) в соответствии с нашими личными качествами (компетентность, внешний вид и т.д.). Идентичность лица относится к желанию быть признанным исполнителем определенной социальной роли (лидер группы или близкий друг) [Spencer-Oatey 2000: 14–15].

Управление социальными ожиданиями – включает: а) право на справедливость и б) право ассоциаций. Право на справедливость относится к нашему убеждению в том, что с нами должны обходиться справедливо, и включает в себя два компонента: веру в то, что затраты и выгоды должны быть в равнове-

сии между собеседниками (шкала затрат–выгод Дж. Лича), и то, в какой степени люди контролируют других или посягают на их интересы. Право ассоциаций заключается в праве вступать в отношения (выстраивать взаимоотношения) с другими и включает в себя два элемента. Первый относится к тому, в сколь тесные отношения мы вступаем с людьми (ассоциативное – диссоциативное взаимодействие). Второй относится к тому, насколько мы делимся убеждениями, интересами и проблемами с другими (аффективная ассоциация – диссоциация). В целом данная модель предполагает, что значение имеет объем коммуникации и природа отношений, а также ожидания участников до и в течение согласования «лица».

Вышерассмотренные модели касаются преимущественно средств, помогающих сохранить дружественный настрой в коммуникации, поскольку призваны так или иначе смягчить посягательство на интересы собеседника. Несмягчение в них рассматривается как побочный продукт коммуникации, не связанный с непосредственным намерением говорящего. Однако в общении возможны ситуации, в которых посягательство на интересы собеседника является одной из целей говорящего (отчасти об этом см. выше в концепции Э. Гофмана). В таком случае мы можем говорить о невежливости. Для анализа невежливости мы обратимся к работам Дж. Калпепера [Culpeper 1996; Culpeper, Bousfield & Wichmann 2003; Culpeper 2008; Culpeper 2010], который берет за основу концепцию П. Браун и С. Левинсона. Он предлагает, по аналогии с пятью типами стратегий по соотношению угрозы статусу и ее смягчения П. Браун и С. Левинсона [Culpeper 1996: 349–367], аналогичные пять типов стратегия по степени намеренной угрозы статусу:

1. прямая явная невежливость, при которой действие, несущее статусную угрозу, осуществляется в ясной, недвусмысленной и лаконичной манере в ситуации, когда значение статуса собеседника минимально или не важно. Как отмечает Дж. Калпепер, в отличие от прямой явной стратегии П. Браун и С. Левинсона, которая применяется в исключительных обстоятельствах, когда

для говорящего важнее передать информацию адресату или совершить иное действие потенциально в интересах собеседника, чем уделить внимание его статусу, аналогичная стратегия с точки зрения невежливости имеет своей целью осознанное посягательство на интересы собеседника;

2. позитивная невежливость – угроза наносится «позитивному лицу» собеседника;

3. негативная невежливость – угроза наносится «негативному лицу» собеседника;

4. сарказм или ложная вежливость – эта стратегия осуществляется при помощи стратегий вежливости в очевидно неискренней манере;

5. избегание вежливости – стратегии вежливости не реализуются в тех ситуациях, когда их ожидают.

Вместе с теориями речевых актов, речевой деятельности и сценариев, принципом кооперации и входящими в него постулатами П. Грайса и моделью вежливости П. Браун и С. Левинсона концепция невежливости Дж. Калпепера дает набор методов для анализа речевого поведения в его многообразии и вариативности.

Выводы к главе 1

Как видно из нашего обзора, проблема описания речевой деятельности уже долгое время занимает исследователей и побуждает к описанию с разных точек зрения. Теоретические концепции, которых мы коснулись в первом разделе главы, исходят из общего предположения о существовании некоторых ментальных конструктов, 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 конструктов. Хотя каждый исследователь выделяет такой «отрезок» опыта разной длины и дает ему разное название (речевой жанр М. М. Бахтина, речевой акт Дж. Остина и Дж. Серля, речевое дей-

ствие А. А. Леонтьева, фрейм М. Минского, сценарий В. И. Шляхова), все вышеперечисленные теории не противоречат друг другу, а скорее дополняют друг друга. Так, если взять в качестве отправной точки теорию В. И. Шляхова, то самой крупной единицей речевого потока мы будем считать сценарий, имеющий как статический план (ментальный образ, картинка, в терминах М. Минского – фрейм), так и динамический (последовательность речевых действий или речевых актов, организованная поставленными целями и оформленная некоторыми уместными стратегиями и тактиками). Такая речевая деятельность создает конечный текст определенного рода (речевой жанр по М. М. Бахтину), который сам, в свою очередь, может храниться в памяти в виде фрейма до следующей коммуникации. По этому поводу можно процитировать Г. В. Колшанского, который, хоть и несколько в иных терминах, утверждает: «В настоящее время необходимо признать тот факт, что исходным пунктом как в реальном функционировании, так и в лингвистическом исследовании является та языковая единица, которая выступает в коммуникации как относительно завершённый отрезок общения — как единица, структурированная и организованная по определённым правилам, несущая когнитивную, информационную, психологическую и социальную нагрузку общения. Этой единицей является текст» [Колшанский 2007: 89].

Более того, особо хотелось бы подчеркнуть, что в каждой из рассмотренных теорий используются разные критерии для выделения единиц. Так, как справедливо замечает Н. И. Формановская [Формановская 1998: 25], речевой акт является минимальной прагматической единицей общения, поскольку в центре внимания исследователей речевых актов оказывается именно его иллокутивная сила, то есть намерение говорящего: «В самом деле речевое действие (акт) говорящего, направленное адресату и реализующее речевую интенцию, призванную информировать, воздействовать на адресата, запрашивать информацию или побуждать к действию, при этом регулировать коммуникативные и социальные взаимодействия партнеров, в фатической зоне устанавливая «узы общ-

ности» для «своих», как нельзя более отвечает начальным задачам общения и обеспечивает цели говорящего» [там же]. Но поскольку отдельный речевой акт – это своего рода элементарная единица общения, то она представляет собой первую ступень изучения единиц коммуникации.

С другой стороны, в отличие от речевого акта речевой жанр непосредственно связан со стилем, каждому стилю присущи свои основные жанры, более того, планирование (хотя бы в минимальной степени) говорящим своего речепроизводства, его решение о письменной или устной форме общения, диалоге или монологе уже определяет тот жанр, которого говорящий станет придерживаться или, точнее, каким будет оформлен итоговый текст [Бахтин 1986: 290–294]. Иначе говоря, отношения речевого жанра и речевого акта «определяются характером мотивирующей интенции (реплико- или текстообразующей: например, обещать (речевой акт) или присягать (речевой жанр)» [Формановская 1998: 35–36]. В таком случае различные интенции предполагают, что границы жанра и акта могут не совпадать, тогда акт может равняться высказыванию, а жанр – цепи высказываний. Такое понимание отчасти опирается на понимание жанра самим М. М. Бахтиным: «Мы научаемся отливать нашу речь в жанровые формы и, слыша чужую речь, мы уже с первых слов угадываем ее жанр, предугадываем определенный объем (то есть приблизительную длину речевого целого), определенное композиционное построение, предвидим конец, то есть с самого начала мы обладаем ощущением речевого целого, которое затем только дифференцируется в процессе речи» [Бахтин 1986: 271–272].

В таком понимании речевой жанр становится своего рода внешней характеристикой общения, порождаемого говорящим текстом. Его внутренней (функциональной) характеристикой становится целеполагание, наличие общего мотива, что позволяет понимать текст в данном аспекте как речевую деятельность, линейно представляющую собой последовательность речевых действий [Колшанский 2007: 47].

Каждая единица является фрагментом цепи общения, связанным с последующими отрезками коммуникации, а также предполагающим как предысторию этого фрагмента, так и связь с последующими отрезками коммуникации. Всякий смысловой фрагмент существует в определенном контексте – как интралингвистическом, так и экстралингвистическом. Рассмотрение теорий выделения и классификации единиц общения связано, в первую очередь, с интралингвистическим контекстом.

Экстралингвистический контекст занимает тех исследователей, чье внимание оказывается направлено в первую очередь на условия протекания коммуникации, на соотношение коммуникативного события и коммуникативной ситуации. Концепции коммуникативной ситуации постепенно усложнялись, от модели Р. О. Jakobson, включающей участников общения, сообщение, его контекст, его оформление и средства передачи [Jakobson 1985: 319–330] до максимально развернутой многоступенчатой модели Н. И. Борисовой [Борисова 2009: 41–43]. Более того, все большее количество параметров кажется исследователям релевантным для описания коммуникации, а сам перечень экстралингвистических факторов ставится в известную зависимость от линейной организации общения (сценария) и все описание происходит в рамках деятельностного подхода к речи (см. например [ван Дейк 1989: 12–41; Формановская 2002: 42–43]).

Большинство исследователей сходится в том, что центральное место в описании параметров коммуникативной ситуации занимают ее субъекты – говорящий и слушающий (адресат). При этом исследователи разделяют разные типы слушающего (непосредственно адресат, пассивный наблюдатель и даже, возможно, третье лицо, не присутствующее в момент протекания диалога (ср. Кларк, Карлсон 1986; Бондарко 1990; Формановская 2002; Левицкий 2006). Более того, их взаимодействие понимается как особый род деятельности, организованной вокруг определенных целей и мотиваций участников. Стремление достичь поставленных целей, с одной стороны, и необходимость учитывать ин-

тересы и позицию собеседника, с другой, требует от говорящего применения соответствующих стратегий и тактик и употребления уместных языковых средств, на что одним из первых пристальное внимание обратил Э. Гофман [Гофман 2009]. Он предложил понятие ритуализованной роли, которую индивид играет во время взаимодействия с другими, его образ, представление себя, которое Э. Гофман называет «лицо», а мы в нашем исследовании будем называть социальным статусом, поскольку в центре нашего внимания будет то воздействие, которое говорящий оказывает на своего собеседника/ов и на коммуникацию в целом. Поскольку успешное взаимодействие в обществе требует от человека работать над сохранением не только своего лица, но и самопредставления других участников коммуникации, то каждому предоставляется возможность играть ту роль, которую он сам выбрал, и принимать роли других, пусть и необязательно искренне. Тем самым взаимное принятие ролей друг друга оказывает стабилизирующее действие на ход коммуникации [Гофман 2009: 26]. Приемы и действия, к которым прибегает говорящий ради сохранения лица, Э. Гофман называет работой лица, а мы будем называть статусной динамикой, поскольку для нашего исследования важно не только, что делает говорящий для представления себя, но и какие роли он отводит собеседникам и как эти роли изменяются в ходе коммуникации.

Понятие «лица» Э. Гофмана входит в более широкое понятие статуса человека [Карасик 2002]. А взаимодействие между разными людьми – носителями определенного статуса (роли) происходит с опорой на принцип кооперации П. Грайса и входящие в него постулаты [Грайс 1985], а также, вероятно, на постулаты Дж. Лича [Leech 1983]. Особую функцию в таком взаимодействии играют средства смягчения возможной угрозы статусу собеседника (вежливость). Опираясь на концепцию П. Браун и С. Левинсона [Brown & Levinson 2004] и работы Дж. Калпепера [Culpeper 1996], мы будем говорить в дальнейшем о стратегии сближения, сокращения статусной дистанции (позитивная вежливость и по-

зитивная невежливость) и о стратегии отдаления, увеличения статусной дистанции (негативная вежливость и негативная невежливость).

2. Специфика межличностной интернет-коммуникации в рамках интернет-форума на украинском языке

2.1. Интернет-форум как особый вид коммуникативной ситуации

Рассматривавшиеся до сих пор теоретические изыскания касаются в основном базовых свойств человеческого общения вне зависимости от того, в каких условиях и при помощи каких технических средств она осуществляется. Теперь нам необходимо применить теоретические положения описания коммуникативной ситуации и ее параметров для интернет-форума. Стоит сразу отметить, что, хотя межличностной интернет-коммуникации уделяется известное внимания (наиболее активно ведутся исследования на английском языке, см. [Crystal 2001; Anderson & Kanuka 1997; Herring 2004; Hiltz & Turoff 1993; Stoll 1995, Rheingold 1993 и др.]), с точки зрения особенностей коммуникативной ситуации Интернет рассматривается редко.

Интернет-форум представляет собой веб-приложение, позволяющее осуществлять общение группе говорящих. Организация форума позволяет пользователям выстраивать обсуждение вокруг заданной темы, эти темы могут объединяться в блоки, а те, в свою очередь, в блоки более высокого порядка. Таким образом, форум обычно являет собой иерархически организованный гипертекст, который мы, вслед за Т. И. Рязанцевой, будем понимать как «особый способ членения речевого потока в сложно организованном массиве текстовой информации, смысловая цельность и формальная связность которого основана на навигации по гиперссылкам» [Рязанцева 2010: 52]. Гиперссылки помогают ориентироваться в пределах гипертекста-форума и переходить к уровням более низкого порядка, конечной целью чего является доступ к тексту самой дискуссии. Такой текст представляет собой продукт коммуникации некоторого количества пользователей с полилогической структурой («тему» или «ветку»). Тема обсуждения задается открывающим сообщением и продолжается в ответных сообщениях (репликах), что позволяет считать каждую тему отдельным сцена-

рием, речевая деятельность в пределах которого определяется целями и задачами, поставленными в теме (открывающем сообщении) или связанными с ней.

Каждое сообщение несет определенную информацию о его авторе: имя, тему обсуждения, дату создания, а также иногда – местоположение, пол и указание на статус говорящего внутри форума (обычно – через общий срок участия в обсуждениях данного форума, количество созданных сообщений или через принятую в данном пространстве систему присуждаемых статусов, как «опытный пользователь», «новичок» и т.п.). Такое сообщение представляет собой высказывание (реплику) в сценарии, поскольку, как правило, связано с меной ролей коммуникантов.

Если обратиться к критериям Л. Ю. Щипициной [Щипицина 2010: 43], то коммуникацию в рамках интернет-форума можно охарактеризовать следующим образом:

1. групповая по количеству коммуникантов. Хотя встречаются случаи участия только одного или двух говорящих в общении, в силу редкости мы будем считать такие случаи непоказательными.

2. полилогичная по направленности речевого потока. Даже в том случае, когда на открывающее сообщение не следуют другие сообщения или если такое сообщение всего одно, коммуникация по своей направленности не превращается в монолог или диалог, поскольку в момент создания открывающего сообщения ответные реплики все равно предполагаются, так как именно такая структура тематического обсуждения задается самой организацией форума.

3. по типу коммуникации можно наблюдать как персональную, так и институциональную, как монокультурную, так и поликультурную и т.д. В целом можно говорить, что в коммуникации на интернет-форуме могут принимать участие любые пользователи (говорящие). Как пишет Т. Н. Колокольцева, «Интернет создает очевидные предпосылки для постепенного стирания всех и всяческих границ в коммуникации: между странами, между кодами и языками, между дискурсами разных видов, между общением официальным и неофици-

альным (институциональным и персональным), письменным и устным, монологическим и диалогическим и т.д.» [Интернет-коммуникация 2012: 8]².

Особого рассмотрения заслуживает иерархическая структура в рамках форума. С одной стороны, на интернет-форуме принято различать рядовых пользователей и управление форумом – администраторов и модераторов. Модератор регулирует общение в рамках конкретной ветки или целого раздела (совокупности веток), администратор отвечает за работу всего форума в целом. С другой стороны, и администраторы, и модераторы вполне могут участвовать в обсуждении наравне с прочими пользователями, если в данный момент не выполняют свои полномочия (когда нет в том необходимости).

Тем не менее зачастую модераторы и администраторы будут занимать более высокое место в иерархии форума. Важно также отметить, что в форумном общении немалую роль играет степень вовлеченности конкретного пользователя в жизнь форума: так, говорящий, который редко вступает в обсуждения или присоединился к форуму недавно, будет восприниматься как менее опытный, а следовательно – как занимающий более низкую ступень в иерархии; говорящий, активно участвующий в общении и/или присоединившийся к нему давно, считается более опытным и занимающим более высокую ступень в иерархии. Пользователи последнего типа нередко становятся модераторами.

Хотя обсуждение каждой темы в пределах одной ветки форума будет представлять собой отдельную (новую) коммуникативную ситуацию, поскольку такие параметры, как участники, достижимость и недостижимость цели, как и средства ее достижения и т.д., не заданы изначально (не следуют из остальных обсуждений), тем не менее, мы полагаем возможным говорить об интернет-форуме как о коммуникативной ситуации в целом, поскольку все частные ситуации будут обладать определенным набором сходных признаков, которые за-

² Впрочем, важно оговориться, что и переоценивать такое «стирание границ» не следует, поскольку, как показывает наш материал, следование установке на – в целом – бесконфликтную и целеориентированную коммуникацию диктует соблюдение определенных норм, вероятно, «привносимых» из общего опыта коммуникантов. Подробнее речь об этом пойдет в следующем подразделе.

даются самим средством общения. Для характеристики ситуации мы обратимся к модели, предложенной И. Н. Борисовой (см. предыдущую главу) [Борисова 2009: 41–43]:

1. Типологическая стратификация коммуникативного события:

- тип общения: официальное – неофициальное. Строго говоря, интернет-форум может являть собой как официальное, так и неофициальное, однако неофициальное общение встречается гораздо чаще.

- сфера общения: институциональная – обиходно-бытовая. Как и в предыдущем случае, возможны как институциональное, так и обиходно-бытовое общение, однако именно обиходно-бытовое встречается на большинстве форумов.

- сфера бытовой коммуникации: актуальная – непринужденная. На большинстве форумов можно обычно выделить основной массив обсуждений, которые сосредоточены вокруг конкретных тем, и свободную ветку, где общение не представляет собой структурированной тематической коммуникации. Однако именно актуальная коммуникация представлена в большинстве форумных веток.

- отношение коммуникации к сопутствующей предметно-практической деятельности: доминирующее – нейтральное – подчиненное. Этот пункт зависит от того, вокруг какой темы строится обсуждение: если целью является поиск информации, просьба о помощи и иные виды деятельности, осуществляемые в Интернете или посредством него, то такое общение подчинено деятельности. Если же осуществление таких видов деятельности не выносится в цель создания ветки, то можно говорить о нейтральном или даже доминирующем характере коммуникации.

- наличие/отсутствие наблюдателей: публичность / непубличность общения. В большинстве случаев общение на форуме публично или, по крайней мере, планируется как таковое. Даже непубличное по факту общение оказывается

таковым не потому, что публичность не ожидается, а скорее потому, что тема обсуждения не привлекает остальных пользователей.

- частотность ситуации: высокая – невысокая. Исходя из популярности форумов среди интернет-пользователей, такую ситуацию можно назвать частотной.

2. Способ общения:

- контакт: непосредственный – опосредованный. Интернет-форум предоставляет возможность устанавливать контакты, опосредованные компьютером (Интернетом).

- канал и средство коммуникации: аудио- – аудиовизуальный – визуальный. Хотя сама И. Н. Борисова выделяет только аудио- и аудиовизуальный каналы, общение в рамках интернет-форума обеспечивается именно визуальным каналом, то есть представленностью речевого потока письменным (набранным на компьютере) текстом.

- форма речевого контакта: устная – письменная. Как неоднократно отмечалось исследователями (Аврамова 2005; Bugajski 2005; Чемеркин 2008; Рязанцева 2010 и т.д.), общение на интернет-форуме имеет особую форму – устно-письменную. Хотя формально общение выражено печатными знаками, по многим чисто знаковым особенностям оно именно устное.

- код: языковой – языковой и кинесический. Основным средством представления информации является, безусловно, именно языковой код. Однако элементы неязыкового кода (например эмодзи, графические средства оформления информации) являются своеобразным заменителем кинесического кода (поскольку служат невербальным средством передачи эмоционально-экспрессивного содержания высказывания)³.

- отчуждаемость продукта коммуникации: ориентирован – не ориентирован на отчуждение в виде текста. Будучи устно-письменной коммуникацией,

³ Ср. понятие «паравербальное общение» для описания подобного пласта знаковой информации [Травин 1999: 94–96].

общение в рамках интернет-форума одновременно и ориентировано, и не ориентировано на отчуждение в виде текста.

3. Организация общения:

- функция коммуникативного события. Обсуждение ветки форума может выполнять различные функции, подробнее это будет рассмотрено ниже.
- жанр коммуникативного события. Интернет-форум.
- степень подготовленности события: запланированное – незапланированное. Если степень подготовленности представить не бинарной оппозицией, а континуумом признаков, крайними точками которого и будут запланированность/незапланированность, то форум будет находится ближе к полюсу незапланированности, хотя абсолютно спонтанным такое общение тоже назвать невозможно. Запланированность общения на интернет-форуме связана с тем, что такая коммуникация строится вокруг определенной темы и подчинена некоторой (чаще практической) цели, а значит, формулирование темы и постановку целей можно считать своего рода планированием общения. Однако (как будет показано ниже) состав участников, их роли, развитие и итог коммуникации непредсказуемы (или трудно прогнозируемы), а значит, нельзя говорить, что такое общение подчинено некоторому плану.
- подготовленность общения: спонтанное – аранжированное. Как следует из предыдущего пункта (частичной незапланированности), мы предлагаем считать форумное общение спонтанным.
- стратегии и тактики: стандартные – нестандартные, социально приемлемые – неприемлемые. При общении на форуме представлено широчайшее разнообразие стратегий и тактик, что связано с большой вариативностью целей и задач общения. Стратегии и тактики будут подробно рассматриваться в следующей главе, особенно статусно ориентированные стратегии.
- результат коммуникации: запланированный – незапланированный; достигнут – не достигнут; в предметной – в идеальной форме. Результат коммуникации на интернет-форуме может быть любым из приведенных.

- социальная регламентация поведения: жесткий – нежесткий сценарий. Как правило, сценарий общения на форуме нежесткий (кроме редких случаев общения с представителями администрации форума в их административной функции).

- контроль речевого поведения: строгий – нестрогий. Строгость речевого поведения регулируется правилами общения на форуме, о чем будет сказано ниже.

- частота мены говорящих и распределение коммуникативной инициативы: малая (нарративный режим) – большая (режим реплицирования). Как правило, форумное общение представляет собой относительно равноправную коммуникацию нескольких участников с последовательной меной говорящих.

- выбор темы коммуникантами: свободный – несвободный (тема связана с конситуацией) – жестко заданный (тема определяется сценарием коммуникативного события). Мы предлагаем говорить именно о несвободном выборе темы, поскольку она определяется конкретной (практической) задачей, преследуемой автором открывающего сообщения. Впрочем, свободный выбор темы также встречается в форумной коммуникации (это присуще в основном нерегулируемому сегменту в структуре форума).

- тональность общения: официальная – нейтральная – фамильярная. Все три тональности общения возможны на форуме, поскольку зависят как от характеристик самих участников, так и характера взаимодействия.

4. Топология коммуникативного события:

- пространственная локализация коммуникативного события: дом – вне дома, в помещении – на открытом пространстве. Пространственная локализация нерелевантна для нашего исследования, что обусловлено спецификой канала и отсутствием его привязки к территориальному нахождению самих говорящих. Подробнее об этом речь пойдет далее в настоящей главе.

- узуальность пространственной прикрепленности: типичная – нетипичная. Для целей настоящего исследования данный пункт также не релевантен (см. выше).

- включенность элементов пространственной среды в коммуникацию: высокая – низкая. Если рассматривать пространственную среду как характеристику реальных пространственных отношений между коммуникантами, то ее вовлеченность крайне низкая. Однако если рассматривать виртуальное пространство как среду, то ее вовлеченность высока и сближается с понятием канала общения.

- факторы, затрудняющие общение: присутствуют – отсутствуют. Отсутствуют факторы, связанные с помехами канала (за исключением редких случаев технической неисправности оборудования, используемого конкретным пользователем).

- взаимное расположение коммуникантов: контактное – дистантное, визуальное – невизуальное. Мы будем говорить о дистантном, невизуальном расположении.

5. Хронология коммуникативного события:

- временные координаты коммуникативного события: календарное время (дата). Поскольку каждое сообщение сопровождается информацией о точном времени его создания, календарное время известно. Дата создания сообщений, анализируемых в настоящей работе, относится к 2008–2013 годам.

- отношение коммуникативного события к циклическим периодам деятельности человека: работа – отдых, будни – праздники, время суток (утро – день – вечер – ночь), время года (зима – весна – лето – осень). Данный признак мы полагаем нерелевантным для исследуемого материала.

- узуальность хронологической прикрепленности: типичная – нетипичная. Данный признак мы также полагаем нерелевантным для нашего исследования.

- временная протяженность коммуникативного события. Протяженность возможна любая, от часа до нескольких месяцев и даже лет, именно поэтому

коммуникация на интернет-форуме представляет собой асинхронный тип коммуникации.

- дефицит времени: есть – нет. Как правило, дефицита времени нет (см. пункт выше).

6. Объективные ситуативные характеристики коммуникантов:

А. Социально-ситуативные признаки коммуникантов:

- количество участников коммуникации. Количество может быть любым: от одного говорящего до множества.

- социальные роли: постоянные – переменные в данном коммуникативном событии). Социальные роли могут быть как постоянные, так и переменные, что связано с функциональной характеристикой говорящих и их местом во внутренней иерархии форума.

- переменные коммуникативные роли: говорящий – слушающий. В ходе обсуждения говорящие меняются ролями.

Б. Социально-статусные отношения коммуникантов:

- соотношение социальных статусов (вертикальная дистанция). Кроме случаев общения руководства форума с рядовыми пользователями в ходе реализации первыми их властных полномочий, мы будем говорить о равенстве социальных статусов всех участников. Действительно, исследователи обращают внимание на демократичность межличностной интернет-коммуникации (Интернет-коммуникация 2012: 5–8, 29; Мечковская 2010: 485–513 и др.), с чем мы в целом соглашаемся, оговорившись, однако, что в реальных ситуациях на форуме иногда пользователи подчеркивают неравное положение в иерархии между участниками, время участия или активность которых отличаются. Так, пользователи, давно либо активно участвующие в обсуждениях, занимают более высокое место в иерархии. Впрочем, такую разницу в большинстве случаев подчеркивать не принято.

- коммуникативный модус: симметричный – асимметричный. Модус может быть любым.

В. Мотивационно-целевая ориентация коммуникантов:

- макроинтенция коммуникативной деятельности: фатическая – нефатическая. Общение на форуме (кроме особых разделов) призвано решать конкретно-практические задачи, поэтому цель общения мы будем считать нефатической.
- микроинтенции партнеров коммуникации. Микроинтенции зависят от темы обсуждения и иных обстоятельств.

Такая подробная характеристика межличностной интернет-коммуникации позволяет встроить возможные стратегии общения в коммуникативную ситуацию интернет-форума. Однако для понимания специфики форумного общения необходимо рассмотреть еще один его аспект, а именно проблему регулируемости общения.

2.2. Регулируемость общения на форуме

Анонимность общения в Интернете и практическая направленность форумной коммуникации позволяют говорить об их демократизме. Однако такое общение развивается не хаотично и регулируется своеобразными правилами. Хотя на каждом форуме набор правил может быть своим, мы проанализировали и сопоставили правила нескольких десятков разных форумов с высокой частотой посещаемости (а значит популярности) и разной тематической направленностью (форумы пользователей компьютерных систем, женские форумы, форумы школьников, форум автовладельцев, музыкальные форумы, о цифровой технике, политический форум, форумы отдельных городов, форум, посвященный проблемам украинской истории и др.).

Сравнительный анализ таких правил для украиноязычных интернет-форумов выявил несколько тематических блоков предписаний:

- предписания для модераторов и администраторов. Эта категория предписаний регулирует права и обязанности администрации в ситуации реализации ими своих властных полномочий. Этот же пункт отделяет случаи представления себя администрацией как вышестоящими (когда они следят за выполнени-

ем правил и пресекают их нарушение остальными пользователями) и как условно равными (когда представители администрации участвуют в обсуждении наравне с прочими);

- предписание следовать общепринятым нормам морали, сетевому этикету. Обычно эти предписания мало поясняются, поскольку авторы правил, по всей видимости, предполагают, что этикет и мораль для всех пользователей должны быть одинаковыми;

- предписание соблюдать правовые нормы данного общества (т.е. установления, выходящие за собственно рамки интернет-коммуникации). В первую очередь это предписание связано с распространением в Интернете информации, в том числе являющейся объектом авторского права;

- предписание не посягать на статус («лицо», если пользоваться термином П. Браун и С. Левинсона [Brown & Levinson 2004: 61–65]) собеседника. К этой группе предписаний относятся все правила, защищающие интересы собеседника и нацеленные на поддержание дружественной атмосферы (принцип кооперации П. Грайса) и продуктивности общения (в отношении поставленных конкретных задач в рамках каждого сценария-темы):

- запрет на оскорбления, угрозы, наговор;
- запрет на нецензурную лексику, в первую очередь он касается мата;
- требование достоверности информации, обоснованности;
- запрет на публикацию приватной информации других участников;
- запрет идеологической пропаганды;
- запрет на вербальную дискриминацию собеседников;

- предписания по внешнему виду сообщений и удобству чтения/поиска информации. Внешнее оформление форума подчиняется не только и не столько эстетическим задачам разработчиков, а в гораздо большей степени замещает кинесические средства общения (звук, жест, мимику и т.д.). Поэтому всякое серьезное отклонение от общепринятого оформления сообщений воспринимается

ется как несущее имплицитную информацию, ср. предписание не писать текст сообщения только строчными буквами, поскольку такое графическое выделение создает у собеседников ощущение повышенности тона. Помимо собственно графического оформления, эта группа правил регулирует удобство поиска информации на форуме, а значит, они требуют соблюдения заданного сценария:

- запрет на сообщения, не соответствующие теме общения;
- запрет на создание тем, не соответствующих тематике раздела/форума;
- запрет на чрезмерное цитирование;
- запрет на злоупотребление текстовым выделением (размер, цвет, начертание шрифта и т.д.);
- запрет на добавление сообщений/объектов, меняющих границы отображения форума;
- требование информативности заголовка темы/сообщения;
- запрет на повторение тем/сообщений;
- предписание пользоваться только указанным языком или языками (украинский, русский, английский в разных комбинациях);
- запрет на транслитерацию языка;
- требование соблюдения норм правописания;
- запрет на ведение частных бесед с одним участником форума, не имеющих отношения к теме общения и представляющих интерес только для говорящего и его собеседника, в теме форума;
- запрет на коммерческую рекламу. С одной стороны, этот запрет имеет аспект внешнего оформления форума, а с другой, финансовый аспект (реклама должна согласовываться с администрацией и соответственно оплачиваться);
- запрет посягательства на свободу действий администрации форума (вышестоящих). Эта группа правил фиксирует более высокий статус администра-

ции относительно обычных пользователей, и вместе с тем фиксирует те ситуации, в которых такая разница статусов релевантна:

- запрет на обсуждение и критику действий администрации на форуме;
- запрет на попытки обойти предписания/запреты администрации;
- запрет на присвоение властных полномочий администрации;
- запрет на техническое нарушение работы форума. Этот запрет носит чисто технический характер;
- система наказаний. Обычно на форуме существует четко прописанная система наказаний за каждое нарушение. Такие наказания представлены запретами на участие в обсуждении с разным сроком.

Эти правила относятся к основному массиву коммуникации на интернет-форуме, его регулируемому сегменту. Соблюдение правил в нерегулируемой части форума не столь строго, поскольку эта коммуникация направлена не на решение практических задач, а несет скорее фатическую функцию.

Как видно из нашей классификации, правила регулируют все важные стороны работы форума и содержат, кроме чисто технических аспектов, некоторые принципиальные основания удачной коммуникации вообще. Поскольку форумное общение так или иначе привязано к конкретной деятельности и может иметь неязыковую цель, то его продуктивность и дружественная атмосфера, «кооперативность» являются обязательным условием существования форума. Правила нацелены именно на то, чтобы сообщество, образовавшееся вокруг форума, продолжало свое привычное существование, так или иначе перекликающееся с мирным существованием в самом обществе. Это вовсе не значит, что правила не нарушаются, просто в случае нарушения имеется легитимный способ решения проблем. Поэтому вся совокупность правил входит в то, что П. Грайс называл принципом кооперации, т.е. «твой коммуникативный вклад на

данном шаге диалога должен быть таким, какого требует совместно принятая цель (направление) этого диалога».

Если сравнить принцип кооперации (с входящими в него постулатами) П. Грайса и правила форума, очевидно, что предписания не посягать на статус собеседника сближаются с принципом вежливости и качества, предписания, касающиеся внешнего вида сообщений – с принципом количества, отношения, способа. Также к принципу способа (ясности) стоит отнести графическое оформление сообщений, связанное со спецификой межличностной интернет-коммуникации, где фонетические средства заменяются графическими.

Очевидно, что список правил не является исчерпывающим. Однако можно сделать вывод о том, что в перечне правил названы в первую очередь те действия, которые несут в себе угрозу статусу собеседнику, не поддающуюся или трудно поддающуюся смягчению (поскольку карается само намерение). В терминах П. Браун и С. Левинсона это прямые явные речевые акты (*bald on record* [Brown & Levinson 2004: 94–95]). Следовательно, угроза в речевых актах, не входящих в список правил, легче поддается смягчению.

2.3. Участники форумного общения на украинском языке как виртуальное сообщество

Как уже отмечалось выше, общение в рамках форума строится вокруг темы или круга тем, влияющих на выбор соответствующего сценария и определяющих цели и задачи участников. Как следствие, можно говорить о том, что совокупность участников одной ветки или даже всего форума (в зависимости от количества пользователей и их сплоченности) представляет собой единую группу «своих», или, иначе говоря, некоторое виртуальное (сетевое, компьютерно базирующееся) сообщество (Communities 1999; Rheingold 1993; Jones 1995; Hiltz and Turoff 1993; Stoll 1995)⁴.

⁴ Сам термин «виртуальное сообщество» ввел в научный обиход Г. Рейнгольд, понимавший под ним «социальное объединение, которое вырастает из Сети, когда группа людей поддерживает открытое обсуждение достаточно долго и эмоционально для того, чтобы сформировать сеть личных отношений в киберпространстве» [Rheingold 1993].

В исследованном нами материале представлен широчайший круг тем и разнообразные реализации небольшого ряда сценариев. Однако участники проанализированных веток объединены не только решением общих задач, но и языком общения.

Конечно, язык общения всегда общий у собеседников, в противном случае сложно было бы в принципе говорить о вербальной коммуникации, однако случай украинского языка представляет особый интерес. Как мы постараемся показать в данном подразделе, а также в дальнейшем на языковом материале, украиноговорящие пользователи относятся чрезвычайно внимательно к своему языку.

В центр нашего внимания попали те страницы (форумы) украинского сегмента Интернета (Уанета), где общение ведется только или преимущественно на украинском языке⁵. При этом место пребывания/проживания не играет роли, достаточно лишь, чтобы собеседники могли говорить на одном языке. С другой стороны, выбор языка общения может определяться правилами интернет-форума, то есть говорящие вполне осознают, что от них ожидается использование конкретного языка, они, по всей вероятности, согласны с этим и не считают, что такие правила посягают на их свободу действия (видимо, тут также работает принцип кооперации, постулат способа.)

С другой стороны, не на всем пространстве Уанета главенствует украинский язык. Специфика языковой ситуации в Украине такова, что речевая деятельность осуществляется преимущественно на двух языках – русском и украинском. Как следствие, только 20% сайтов украинского сегмента в Интернете не имеют параллельного русскоязычного варианта, и только на 14% страниц общение осуществляется на украинском языке [Чемеркін 2009: 11]. Правда, эти

⁵ К Уанету относятся сайты, имеющие доменные имена, выделенные на основании географического принципа (.ua, .kiev.com, .lviv.com и т.д.), а также сайты, содержание которых так или иначе связано с реалиями и событиями на территории Украины, общение происходит по-украински, однако они не привязаны к украинским доменам, поэтому Уанет включает в себя все украиноориентированные страницы Интернета [Чемеркін 2009: 9].

данные отражают ситуацию середины 2000-х гг., причем, маловероятно, что к настоящему времени положение дел кардинально изменилась.

Такая языковая ситуация характеризует не только общение в Интернете, она отражает общеукраинскую ситуацию, при которой практически во всех сферах общения – от бытового общения и до сакральных текстов – функционируют два близкородственных языка с соответствующими языковыми традициями⁶. Такое соседство приводит к сильному взаимному влиянию обоих языков на территории Украины, что проявляется и в Интернете.

Столь неоднородная языковая ситуация подталкивает носителей украинского языка к более внимательному отношению к своему языку. Однако эта ситуация усложняется еще и тем обстоятельством, что с момента провозглашения его единственным государственным языком Украины он чрезвычайно бурно развивается, проникает во все сферы общения, но происходит это до определенной степени хаотично, что связано с неокончательной выработкой языковой нормы.

На момент провозглашения независимости Украины документом, определяющим норму правописания, вплоть до 1990 г. было «Украинское правописание» 1960 г., которое, в свою очередь, повторяло издание 1946 г. [Німчук 2004: 19]. С 1988 г. начала свою работу Орфографическая комиссия при Отделении литературы, языка и искусствоведения АН УССР для внесения изменений в правила правописания, плодом трудов которой стала новая редакция правописания 1990 г., которая, однако, не внесла серьезных изменений в имевшийся документ. Результатом чего стало существенное расхождение не только языковой нормы и узуса, но и языковой нормы и региональных узусов. На I Международном конгрессе украинистов, проходившем с 27 августа по сентябрь 1993 г., его участники заявили о необходимости создания «единого для всех украинцев мира» правописания. В 1994 г. была создана Украинская националь-

⁶ За более подробным рассмотрением данной проблемы и обзором соответствующей литературы см [Курохтина 2010].

ная комиссия по вопросам правописания при Кабинете Министров Украины, которая должна была подготовить новый проект к 1996 г. Окончательный вариант нового правописания вышел в 1999 г. и подвергся критике как сторонников изменений, так и противников. Новейшая редакция правописания вышла в 2012 г., однако она мало отступает от традиции, что позволяет говорить о незавершенности данного процесса. С другой стороны, сам процесс выработки стандартного украинского языка создал двойственность нормы, в результате чего книжные издательства и издания СМИ сами выбирают, какой разновидности и проекту правописания какого года следовать [Остапчук 2006; Остапчук 2013]. Важно также отметить, что проблема нормирования украинского языка для многих заинтересованных лиц в Украине предстает не как собственно лингвистическая, а как в известной степени политизированная.

Такая ситуация приводит к расшатыванию представлений об «образцовом» (т.е. нормативном) языке. Поэтому ситуация существования региональных отличий в варианте нормы – восточноукраинском и западноукраинском – сохраняется по сей день. Более того, само существование региональных разновидностей нормы вызывает дискуссии, поскольку связывает стандартизацию украинского языка уже с не собственно лингвистическими, а скорее, политическими вопросами. Кроме того, размытость нормы способствует активному языковому творчеству, активной позиции по отношению к языку, его использованию и оформлению обычным носителем (т.е. нелингвистом). Активная языковая позиция может в данном случае проявляться не только в рамках речевой деятельности конкретного индивида, но и способствовать объединению таких индивидов в группу.

Именно такую ситуацию можно наблюдать в украиноязычном Интернете в связи с возникновением проекта *Пиши українською* («Пиши по-украински») [<http://www.balachka.com/>]. Как написано в манифесте, «цель акции – не дискриминация китайского или других языков мира, а популяризация украинского,

как языка общения в Интернете среди украинцев. Языка без суржика, мешанины, искажений.

Приобщившись к акции, участник дает знать, что он пишет по-украински, он любит читать Ваши комментарии по-украински, ему трудно со словарем переводить почти 10 тысяч языков и диалектов, которые насчитываются в современном мире. Уважайте Ваших собеседников, доставьте им удовольствие. Наша цель – не научить или заставить араба, европейца, латиноамериканца и т.д., писать по-украински, а только дать толчок рядовому украинцу, который по загадочным причинам скрывает, не совершенствует этот талант. Подобная акция среди других народов вызвала бы смех и была бы не нужна, у нас почему-то это слезы и необходимость. Сделай Интернет понятным, доступным для тебя, для украинцев!⁷» Для того чтобы присоединиться к акции, пользователю Интернета предлагается скачать один из имеющихся баннеров и использовать его в оформлении своей страницы или иных страниц, создаваемых при его участии. Согласно информации, представленной на странице проекта, в настоящее время крупных порталов-участников 52, количество же индивидуальных пользователей-участников установить невозможно, однако относительная частотность появлений соответствующих указаний, в том числе в репликах участников общения на форуме позволяет сделать вывод о значимости такого явления для украиноязычного интернет-пространства. Еще одним показателем значимости описываемого явления является тематический разброс порталов-участников: от студенческих порталов до страниц отдельных населенных пунктов и от порталов, посвященных творчеству, до страниц с советами по воспитанию детей и домоводству. Поскольку целевая аудитория всей совокупности отмеченных участников чрезвычайно разнообразна, то можно сделать вывод об актуальности целей проекта «Пиши по-украински» для самых разных интернет-пользователей.

⁷ Перевод мой – М. Хазанова.

Конечно, активная позиция в отношении языка украиноговорящих пользователей Интернета не исчерпывается одним только ее постулированием. Она может выражаться как в отборе языковых средств, так и в рефлексии на тему того, каким, по мнению конкретного говорящего, должен быть «правильный» украинский язык. Более того, при анализе материала форумов мы столкнулись с запретом на использование другого языка, кроме украинского, а также с программными средствами контроля языка общения и/или выбранных языковых единиц (в соответствии со встроенным словарем).

В рассматриваемом в третьей главе материале мы обратимся и к таким примерам, в которых вдумчивое отношение носителей украинского языка к своей речи является собственно предметом обсуждения. Однако важно заметить, что уже само использование украинского языка, который, очевидно, может служить средством общения меньшего количества лиц, чем, скажем, русский или английский (пусть даже оба как языки межнационального общения, неродные), является фактором, сплачивающим участников. Они становятся «своими» среди «своих», потому что таким образом декларируют общность культуры и традиции.

Выводы к главе 2

Во второй главе мы рассмотрели широкий круг проблем, касающихся функционирования украинского языка в коммуникативной ситуации «интернет-форум». Мы обратились к специфике форума как технического средства передачи сообщений, к его уровневой структуре и гипертекстовой организации представления текстовой информации. В описании коммуникации исследователи выделяют три аспекта: она групповая, полилогичная и как персональная, так и институциональная [Щипицина 2010]. Мы коснулись проблемы иерархии и демократичности в общении на форуме. Для описания коммуникативной ситуации форума мы обратились к критериям И. Н. Борисовой, изложенным в предыдущей главе.

Одним из важнейших аспектов при описании общения на форуме мы считаем его регулируемость. Хотя в среде исследователей доминирует мнение о свободе и демократизме общения в Интернете, вплоть до отказа от всех и всяческих правил, которые регулируют живое общение при физическом контакте, в действительности коммуникация на форуме выстраивается вовсе не хаотично. Мы провели анализ правил, регулирующих форумное общение, постаравшись охватить максимально широкий круг тем интернет-форумов, и сопоставили их с принципом кооперации и входящих в него постулатов П. Грайса. Было выявлено, что предписания не посягать на статус собеседника сближаются с принципом вежливости и качества, предписания, касающиеся внешнего вида сообщений – с принципом количества, отношения, способа. Также к принципу способа (ясности) мы бы отнесли графическое оформление сообщений, связанное со спецификой межличностной интернет-коммуникации, где фонетические и кинесические средства заменяются графическими.

Далее мы остановились на представлении участников форума как своего рода виртуального сообщества. Данный аспект нашего исследования чрезвычайно важен именно в исследовании по украинскому языку. В непростой языковой ситуации Украины, где во всех сферах общения (в том числе и в Интернете) соседствуют два языка – русский и украинский – украинский язык нередко используется говорящими как средство сконструировать свою идентичность. Более того, поскольку вопрос «образцового», стандартного языка все еще не решен до конца, то для говорящих украинский язык становится не просто выразителем определенных взглядов, но и объектом повышенного внимания. Это внимание может проявляться по-разному – от использования отдельных языковых средств до прямого обсуждения языковых вопросов и от технических средств исправления языковых элементов до вступления говорящих в соответствующие группы/движения. Примером такого движения может служить *Пиши українською* с его призывом не стесняться пользоваться украинским языком и бережно к нему относиться, избегать просторечных элементов. Такое внимание

к языку показывает, что для говорящих он становится не просто средством решения практических задач, но выразителем некоторой культуры и идеологии. Как писал Л. Витгенштейн, «границы моего языка означают границы моего мира» [Витгенштейн 2008: 174], однако в данном случае мы имеем дело скорее с обратной ситуацией, где мир сопоставляется с языком.

3. Сценарии общения и сопутствующие им статусные стратегии на украиноязычных форумах

Представление о коммуникации как о речевой деятельности и применение деятельностного подхода к ее анализу подводит к пониманию того, что намерение, мотивирующее говорящего к речепроизводству, является тем стержнем, вокруг которого выстраивается речевой акт. Хотя возможных реализаций каждого намерения может быть множество, самих ключевых интенций меньше, что, как нам кажется, коренится в человеческой психологии. Именно на это указывал Дж. Остин, когда предлагал классифицировать речевые акты по их иллокутивной силе [Остин 1986: 119].

Поскольку общение в рамках интернет-форума направлено на достижение конкретной цели, объединяющей разрозненные реплики в диалог, даже когда говорящие разделены не только в пространстве, но и во времени (о чем говорилось выше), то можно предположить, что развитие каждого целеориентированного диалога идет по законам сценария, состоящего из речевых актов. Каждый речевой акт подчинен намерению говорящего, что дает возможность выделить основные типы речевых актов, а как следствие – классифицировать и сами сценарии по типу открывающего речевого акта, поскольку в случае успешности коммуникации намерение первого говорящего и станет тем стержнем, который организует все последующее общение.

Конечно, подобная попытка классификации не позволяет провести абсолютные границы между сценариями, поскольку человеческие намерения представляют собой скорее континуум, чем дискретное пространство. Следовательно, все сценарии также представляют собой некоторый континуум, на границах разных областей которого располагаются сценарии (и акты), порожденные более чем одной интенцией, либо их локутивная составляющая не дает собеседникам возможности однозначно понять намерение автора высказывания. Однако большинство речевых актов оформлены таким образом, чтобы их иллоку-

тивная сила была в целом однозначно понята собеседниками, поскольку обратная ситуация противоречила бы основной задаче общения на форуме: совместному достижению некоторых целей. Поэтому нам представляется вполне возможным предложить некоторую классификацию сценариев, оговорившись при том, что существуют сценарии, которые относятся более чем к одной группе в нашей классификации. Их особенности мы также постараемся затронуть при анализе.

Иллокутивная сила открывающего речевого акта является определяющим звеном всего сценария. Мы говорим, что собеседники поняли намерение говорящего в том случае, если их речевые действия помогают говорящему добиться поставленных целей, или, по крайней мере, не противоречат им. Подтверждением такой трактовки «успешности» сценария нередко служит прямое указание говорящим на то, что он добился поставленных целей и сопутствующее этому выражение благодарности. В тех случаях, когда оформление речевого акта говорящим допускает различные понимания его намерений, разные собеседники по-разному трактуют его высказывание и, как следствие, неодинаково реагируют на него. В такой ситуации их действия могут быть направлены на совершенно иные цели и ни в коей мере не способствовать «успешности» сценария, поскольку намерение первого говорящего может так и остаться «нереализованным». Однако возможны и такие ситуации, когда «неуспешность» сценария связана не с собственно лингвистическим оформлением открывающего речевого акта, а с экстралингвистическими (психологическими, техническими) условиями общения. Пространственно-временная «открытость» большинства форумов дает возможность всем говорящим в рамках каждого высказывания действовать в соответствии с собственной целью. С другой стороны, хаотичное порождение высказываний крайне затрудняло бы общение, и структура интернет-форумов была бы лишена смысла, ведь основной движущей силой общения на форуме является решение некоторых (часто совершенно практических) задач живыми людьми. Поэтому мы будем отталкиваться от предположения, что со-

гласованное общение и внимание к словам собеседника в интересах большинства говорящих.

Поскольку иллокутивная сила позволяет классифицировать РА, то она же позволяет классифицировать сценарии. Конечно, как и в случае с РА, формальных реализаций может быть бесконечное множество (в том числе и по длине), но мы полагаем (и постараемся показать это на материале), что сценарии, развивающиеся по одному сюжету, имеют больше общего, чем различного, а участники беседы ведут себя похожим (и отчасти предсказуемым) образом, если сценарий «успешен».

Анализ материала показал, что основными типами открывающих сценарий речевых актов являются:

1. РА недовольства (жалоба, возмущение);
2. РА вопроса (об информации, мнении);
3. РА просьбы (совета, помощи, совершения какого-либо действия);
4. РА призыва (повеления, предложения, приглашения, требования);
5. РА поздравления.

Для классификации типов сценариев и типов открывающих речевых актов мы используем некоторые из критериев, предложенных Дж. Серлем [Серль 1986 б: 171–177], а именно:

- Цель РА;
- Выражение психологического состояния;
- Энергичность (сила), с которой подается иллокутивная цель;
- Статусное различие в той мере, в какой это связано с иллокутивной силой высказывания;
- Способ, которым высказывание соотнесено с интересами говорящего и слушающего (подготовительное условие РА).

Эти критерии позволят нам не только обосновать нашу классификацию, но и указать на некоторые подтипы в рамках каждого типа сценария. В ходе ана-

лиза каждого сценария мы опишем не только открывающие РА, но и другие репликовые ходы, совершаемые собеседниками, а также предложим обобщенную модель развития каждого из описываемых сценариев, особое внимание уделив статусной динамике (повышению/понижению вертикальной и увеличению/сокращению горизонтальной статусной дистанции) (ср. похожую модель анализа в работе [Ратмайр 2003]).

3.1. Сценарий «недовольство»

В данную категорию входят два разных речевых акта (жалоба и возмущение), которые мы считаем нецелесообразным разделять в рамках данного исследования, поскольку их иллокутивная сила 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 вообще 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.

Теперь воспользуемся критериями Дж. Серля:

- Цель РА: выразить недовольство некоторым действием третьих лиц или положением дел, ответственность за которое несут третьи лица.
- Выражение психологического состояния: говорящий выражает убеждение в том, что совершенное действие было неправомерно, угрожало статусу его лично, его ближайшего окружения или группе, которой он себя причисляет.
- Энергичность (сила), с которой подается иллокутивная цель: больше у РА жалобы, меньше у РА возмущения.

- Статусное различие в той мере, в какой это связано с иллокутивной силой высказывания: по мнению говорящего, его статус неправомерно занижается лицом, нанесшим статусную угрозу, и примерно равен у говорящего и его собеседников.
- Способ, которым высказывание соотнесено с интересами говорящего и слушающего (подготовительное условие РА): высказывание нацелено на восстановление интересов (статуса) говорящего.

По классификации Дж. Серля [Серль 1986 б: 180–188], РА недовольства (и жалоба, и возмущение) относится к группе репрезентативов, поскольку фиксирует ответственность говорящего за сообщение о некотором положении дел, т.е. говорящий берет на себя ответственность за утверждение, что действия третьих лиц неправомерны.

Речевой акт жалобы уже привлекал внимание исследователей (Perelmutter 2010: 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.

Мы исходим из того, что статусная угроза, ставшая причиной жалобы и возмущения, различна. Статусная угроза, приведшая к жалобе, связана с посягательством третьего лица/третьих лиц на непосредственные интересы говорящего либо его ближайшего окружения, угроза которому воспринимается говорящим как угроза себе. Такая угроза носит глубоко личный характер и целиком или почти целиком направлена на говорящего, почему, как нам кажется, воспринимается говорящим как относительно большая. 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 статусу группы, к которой говорящий себя причисляет, и статусу говоря-

щего как члена данной группы. В некотором смысле, это «разделенная» угроза, поэтому посягательство на интересы говорящего – это лишь часть посягательства на интересы группы, а потому, в глазах говорящего, эта угроза не так велика (по сравнению с угрозой, вызвавшей жалобу), хотя само действие/состояние может иметь большее потенциальное значение.

Статусная угроза, предшествовавшая жалобе или возмущению, приводит к тому, что «расстановка сил» между говорящим и третьими лицами нарушена, причем, нарушена может быть как горизонтальная дистанция, так и вертикальная (Culpeper 1996: 349-367; Culpeper, Bousfield, Wichmann 2003: 1545–1579 и др.). По нашему мнению, основной целью РА недовольства является желание говорящего восстановить свой статус после угрозы третьего лица за счет внутригрупповой солидарности с другими участниками форума, т.е. в статусной динамике имеют место две стратегии и два статусных действия: стратегия сближения (сокращения горизонтальной дистанции между говорящим и участниками форума) и стратегия отдаления и, возможно, понижения статуса лица, на которое жалуется говорящий. Для простоты мы будем называть его условно «обидчиком». Во взаимоотношении с «обидчиком» говорящий повышает свой собственный статус, неправомерно заниженный последним (в том случае, если имеет место стратегия понижения статуса). Как показывает наш материал, в большинстве случаев имеет место как вертикальная, так и горизонтальная динамика по отношению к «обидчику».

Проанализируем первый пример (<http://www.stryi.com.ua/forum>).

Говорящий 1 жалуется на агрессивное поведение продавщицы в одном из магазинов г. Стрия Львовской области:

*1: Те, що в магазинах "****" є доволі таки непоганий вибір і те, що мережа тих магазинів постійно росте в плані облаштування - факт незаперечний. Але ось сервіс... Далеко нам ще до банального, але такого необхідного: "Покупець завжди правий". Пам'ятаю, як раз простояв з десять хвилин в пустому магазині "****", що по вулиці... не пам'ятаю якій (біля ***), поки продавці*

нарешиті не наговорилися вдосталь. На мою прозьбу продати мені тих клятих сигарет зазвучала відповідь: "Немає продавця з цього відділу." Не знаю, можливо заборонено підміняти у відділах одне одного, але на мою думку потрібно робити все, щоб людина, яка прийшла віддати тобі свої гроші, обслуговувалась нормально.

А подивіться на обличчя цих продавщиць: кислі, злі, нахлобучені і якісь байдужі до всього. Я розумію, що важко, що робота іноді нервова, але в тому то й справа, що це твоя РОБОТА!

На мою думку змінились лише фасади і вміст магазинів. Сервіс, вірніше відсутність такого - самі бачите який⁸.

В ситуации общения клиента с продавцом наблюдается неоднозначная статусная дистанция: с одной стороны, «клиент всегда прав», что делает его вышестоящим, а с другой, как не раз отмечалось исследователями, постсоветский сервис еще сохранил «ощущение» дефицита товаров, при котором продавец не испытывал материальной заинтересованности в продажах и покупателях, а сами покупатели были вынуждены покупать что есть и у кого получится (Земская 1994; ср. похожую ситуацию, описанную в [Алпатов 2006: 18]). Поэтому с точки зрения такого продавца, он вышестоящий, с точки зрения клиента – вышестоящий он. В результате получается ситуация, в которой участники общения по-разному оценивают статусы друг друга, что приводит к конфликту.

В своем высказывании говорящий начинает с положительных моментов (выбор товаров, оборудование магазинов сети), но затем переходит к проблеме неудовлетворительного сервиса. При изложении предмета своего недовольства говорящий прибегает к стратегии отдаления (исключения из группы) через использование деагентивной конструкции: сначала он говорит, что *продавці нарешиті не наговорилися вдосталь*, а затем что *зазвучала відповідь*, хотя ранее был явно назван исполнитель действия. Таким образом, через подчеркнутое

⁸ Здесь и далее мы постарались сохранить орфографию и пунктуацию оригинала, корректируя сообщения лишь в тех случаях, когда их написание затрудняло их чтение и понимание.

нежелание называть лицо говорящий показывает свое негативное к нему отношение. (Похожее грамматическое оформление жалоб анализирует Р. Перельмуттер для русского языка [Perelmutter 2010: 3214–3231], однако с несколько иным типом деагентивности.) Забегая вперед, отметим, что деагентивное оформление разделяет РА жалобы и РА возмущения, и именно на основании такого разделения мы говорим о большей статусной угрозе, предшествовавшей РА жалобы.

В конце реплики говорящий прибегает к смягчению своего высказывания с помощью негативной вежливости:

Не знаю, можливо заборонено підміняти у відділах одне одного, але, на мою думку, потрібно робити все, щоб людина, яка прийшла віддати тобі свої гроші, обслуговувалась нормально.

В этом отрывке говорящий использует две вводные конструкции – *можливо* и *на мою думку* и сам приводит возможную причину такого поведения продавца. Такими средствами он уменьшает угрозу статусу своего «обидчика», что кажется не вполне логичным, поскольку вряд ли говорящий рассчитывает на то, что объект жалобы читает данный форум. Скорее, говорящий смягчает свои слова, имея в виду собеседников – участников общения на форуме, которым чрезмерно экспрессивное высказывание говорящего может показаться неприемлемым и даже – с некоторой вероятностью – угрожающим их статусу/статусам. Для обоснования этого предположения мы бы сослались на уже цитировавшуюся работу П. Грайса [Грайс 1985: 222-224] и упоминавшиеся правила, регулирующие общение на форуме: в правилах есть, с одной стороны, запрет на оскорбления, угрозы, наговор, а с другой – требование достоверности информации, что коррелирует, в первую очередь, с постулатом качества (говори искренне, говори правду). Говорящий убежден в том, что говорит (одно из свойств РА жалобы как частного случая репрезентативов, см. выше), поэтому если он прибегает к каким-либо смягчающим средствам, это должно быть вызвано не собственно тем положением дел, на которое он жалуется, а какими-

либо іншими причинами. Іменно по тому ми по ла га є м, що – хо тя бы от ча сти – де ло і мен но в ста ту се со бес єд ні ков і же ла є м о ї і не же ла є м о ї ста ту с но ї ди на ми ке (ста ра єт ся бы ти ве ж л и в ы м і из бе га єт бы ти не ве ж л и в ы м по о т но ш е н и ю к ним).

Ін те ре с но, що за ка н ч и в а єт сво ю ре п л и ку го в о р я щ и й в то р о ї пр е те н з и є ю, то же к сер ві су, но у же ме не є кон к ре т но ї (*А по ди віт ся на об ли ччя цих про да ви щ иць: ки сл і, з л і, на х ло бу че н і і як ісь бай ду ж і до всьо го*). Да ле є ви ра жа єт со б ст ве н н о є м н е н и є, с м я г ч а єт є го не га т и в но ї ве ж л и в о с т ю (ста те г и я от да ле н и я): *На мо ю дум ку з м і н и л и с ь ли ше ф а са ди і в м і с т ма га з и н і в*. І ту т же об о б щ а єт (*Сер ві с, ві р н і ш е від су т н і с т ь та ко го - са м і ба ч и те як ий.*), при ч ем і с по л ь зу єт по зи т и в н у ю ве ж л и в о с т ь – а п е л л и ру єт к о п и т у со бес єд ні ков, пр ед став ля єт є го по до б н ы м сво є му, як і їх ви во ды на о с но ве є то го о п и т а (ста те г и я с бл и же н и я). Є то є ще од ин сп о с о б со сто ро ны го в о р я щ о го у ка за т ь на со л и да р н о с т ь і г р у п п о в у ю при на д л е ж н о с т ь с со бес єд ні ка ми.

В о т в е т в то р о ї го в о р я щ и й і с по л ь зу єт та к т и ку, ко то ра, як по ка зу є в а єт на ш ма те р і а л, я в л я єт ся ч ре зв и ч а й но рас про с т ра н е н о ї – єд ва ли не са мо ї час то т но ї – д л я пр о те ка н н я с це на р і я жа ло би. В то р о ї го в о р я щ и й не пр о с то со гла ша єт ся с пер в ы м го в о р я щ и м, но і на х о д и т но в ы є по во ды і сп о с о б ы рас к р и т и ко в а т ь д є й с т в и я «о би д ч и ка», де ла є, тем са м ы м, у г р о зу ста ту су бо л ь ше зна чи т е л ь но ї (не од на у г р о за, а їх со во ку п н о с т ь і не в а д р е с од но го, а вс є ї г р у п п и):

2: *Про ма га з и н и *** - в за га л і, ок ре ма роз мо ва.*

*На ву л. *** , ще на відкриття ма га з и н у ста ло з ро зу м і ло що щ о с ь пі ш ло не та к. По на би ра ли мо ло д и х о п е ра то р і в, ні чо го їх не на в чи ли, ті ні чо го не в м і ю т ь, ні дя ку ю, ні до по ба ч е н н я. По с т і й н і че р ги, ні ку л ь о ч ка ні х то не да с т ь, тре ба на га ду в а т и, ні не до по мо же по с к ла да т и. На ки да є, на ки да є т в і ї то ва р на ку пу, а по ки ти й о го з би ра єш з ве р ху в же си не т ь ся то ва р на с т у п н ь о го по ку п ц я.*

Бу ці м то су ча с н і ме то ди са мо об сл у го ву в а н н я, а за ко в ба си й си ри тре ба роз пла чу в а т и с ь від ра зу, а по ті м ще й че к шу ка т и, як до ка з, на го ло в н и х ка са х.

Алкоголь у окремому відділі. Тобто купуєш продукти, кладеш настолік, біля виходу (бо в скриньках зберігання давно ключів нема) і одним оком на вітрини дивишся, а іншим зазираєш чи твоя сумка ще стоїть. Охоронці ходять, як обідранці якісь, в джинсових штанах і светрах по коліна, тільки по криво причіпленій бірці можна здогадатись що це "охоронець". А з всякими оголошеннями та бірочками взагалі цирк. Ніби фірмові стійки та вивіски закупили, так ні, треба втиснути "на косо", причіплений прозорою клейкою стрічкою, листок "Яйця вибирає лише продавець!!!", або підписи під ціною продуктів "Штріх-код ...". І отакі "штріхи" всюди, і називається це все "магазин сучасного сервісу", який вмілі підприємці вміло сплели за кращими традиціями "комуністичного" стилю.)))

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...(((

Тут подробно перечислены все недостатки «обидчика» и отчасти повторяются претензии первого говорящего: *Понабирали молодих операторів, нічого їх не навчили, ті нічого не вміють; постійні черги; ні кульочка ніхто не дасть; ні не допоможе поскладати; кидає твій товар на купу* и т.д. Интересно, что для смягчения угрозы от своих слов второй говорящий использует и невербальные средства – эмотиконы, выражающие положительную и отрицательную эмоции. Эмотиконы, как правило, средства позитивной вежливости, поскольку являются элементом именно межличностной интернет-коммуникации, т.е. их знание – общее для всех коммуникантов, пользующихся данным средством общения. Впрочем, в данном случае, как мы полагаем, эмотиконы – средства позитивной вежливости еще и потому, что в словах говорящего содержится отсылка к своему жизненному опыту и его эмоциональная оценка (она-то и выражается эмотиконом), а оба эти фактора могут выступать объединяющим началом для говорящего и его собеседников.

Далее в теме появляется возможность оценить посредством голосования качество обслуживания в магазине, мы не будем на этом останавливаться, поскольку это уже выходит за рамки нашего исследования, однако оговоримся, что появление подобного элемента доказывает наше предположение о центральной роли стратегии сближения с собеседниками в сценарии жалобы. Дело в том, что, поскольку в голосовании есть строка, отрицательно оценивающая «обидчика», то все, кто разделяет мнение автора жалобы, могут быть причислены к одной с ним группе, а значит, голосование – еще один способ показать свою солидарность.

На появление голосования реагирует третий говорящий:

З: Якщо додати до голосування середній пункт. "Ви відносите до обслуговування нейтрально", то я проголосую за нього.

Щодо хамства і поганого обслуговування, то назвіть в Стрию магазин в якому обслуговують нормально.

Хотя третий говорящий утверждает, что нейтрально относится к обслуживанию, тем не менее он все-таки поддерживает первого и второго говорящих, поскольку отмечает скверное качество обслуживания во всех магазинах города (*назвіть в Стрию магазин в якому обслуговують нормально*), но при этом ничего не говорит по поводу остальных претензий говорящих. Однако третий говорящий вполне соглашается с общей отрицательной оценкой (*хамство, погане обслуговування*). В целом, хотя отсутствует та страстность, с которой высказывался второй говорящий, можно сказать, что третий говорящий вполне следует за предшественником.

Интересно, что четвертый говорящий воспринимает высказывание третьего не в ключе солидарности с другими участниками форума, а как реплику вне контекста беседы. Вероятно, именно меньшая (по сравнению с предыдущими) страстность имплицитно подразумевает буквальное толкование слов третьего говорящего, т.е. он не воспринимается однозначно как член группы:

4: *тут говорять про магазини, які "дують" з себе круті маркети, а насправді - совден, далі.*

Мы полагаем, что, хотя бы отчасти, такое толкование слов предыдущего говорящего свидетельствует в пользу нашего предположения о нарастающей экспрессивности (и эмоциональности) в оценке «обидчика».

Четвертый говорящий поясняет третьему, что тот не вполне верно понял смысл жалобы. Повторением (скорректированным) темы беседы он имплицитно указывает на ошибочность толкования третьего говорящего, что можно считать проявлением позитивной вежливости (пояснение обеспечивает собеседника дополнительной информацией, а значит, говорящий включает его в свою группу – стратегия сближения). В своей оценке «обидчика» четвертый говорящий также следует по стопам предыдущих, используя окрашенную лексику (*совден*), к тому же несущую отрицательную оценку исторических реалий.

Похожим образом ведет себя пятый говорящий:

5: *...а, до дуни цей їх сервіс, разом з їхніми магазинами. Хами є хами,*
используя окрашенную лексику (*дуна, хами*).

Шестой говорящий снова буквально понимает слова третьего:

6: *Можу навести приклад, магазин "****" що знаходиться в тій ж будівлі що "****" біля парку. Звичайно саме приміщення та асортимент не вражає, зато хліб завжди свіжий та й покупців не мало.*

Говорящий смягчает свое мнение о достоинствах указанного магазина указанием на некоторые недостатки, а также ссылкой на мнение других людей (*покупців не мало*, т.е. этот магазин нравится не только говорящему) (стратегия отдаления, поскольку свое мнение он подкрепляет мнением других людей – если ходят в магазин, значит, он их тоже устраивает). Собственно, такое продолжение побочной темы обсуждения показывает, что, хотя сценарий жалобы этим нарушается, из него вырос новый мини-сценарий вопроса об информации/мнении.

Далее сценарий развивается снова по линии вопроса о мнении:

7: Ну ти і порівняв...)))

Про *** навіть мови не може бути.

То взагалі не магазин... То...

Торгівля!

Торгівля так. Магазин - ні.

Він файний, бо

а) Там завжди можна розпити чвертку і закурити. "Не відходячи від каси".

б) Працює навіть вночі. Причому ціни - завжди "нічні" [можу помилятись]...)))

Але, нічого поганого про нього сказати не можу. Бо ми почали тут говорити за нібито "круті" магазини. А "Народна торгівля", вона і є "Народна Торгівля".

Седьмой говорящий (хотя, возможно, это тот же пользователь, что и второй, и четвертый – он участвует в общении анонимно) не соглашается с предыдущим, но смягчает свое мнение эмодиконами и обращением на «ты» (позитивная вежливость, стратегия сближения) и указанием на положительные стороны данного магазина, кроме того он признает, что сравнение двух магазинов не совсем корректно, поскольку они относятся к разным типам (негативная вежливость, стратегия отдаления).

Последующие несколько реплик снова идут по принципу солидарности и возрастающей критики «обидчика», поэтому мы на них не будем останавливаться, а перейдем дальше по сценарию:

15: Хочу привітати всіх стриян з початком будівництва на території, прилеглої до районної лікарні супермаркету "****". Надіюсь на те, що тоді вже стрияни остаточно розчаруються у ***ах та ***ах. Хоча я не впевнений у якості обслуговування і там - адже ж понабирають місцевих продавців.

Говорящий начинает сообщение с поздравления всех жителей Стрия, т.е. позитивной вежливости (стратегия сближения), соглашается с другими участ-

никами в том, что магазины, подобные обсуждаемым, разочаровывают, и даже смягчает свою уверенность в качестве нового магазина упоминанием, что и там сервис может быть неудовлетворителен (*Хоча я не впевнений у якості обслуговування і там - адже ж понабирають місцевих продавців.*) (стратегия отдаления, негативная вежливость, поскольку говорящий оставляет за собеседниками право с ним не согласиться). Последнее упоминание содержит статусную угрозу в адрес участников форума, поскольку критикует местных жителей (стратегия отдаления). Впрочем, мы полагаем, что эта угроза была ненамеренной. Однако следующий говорящий тоже воспринимает ее как угрозу:

17: А що, хіба місцеві, стрийські, жителі принципово не підходять на роль "якісних" продавців?

Як казав колись один лідер "...Навіть прибиральницю можна навчити керувати країною...". Я вважаю політика обслуговування залежить, передусім, від керівництва...

P.S.

Чи є в Вас детальніша інформація про це будівництво. Це було б корисно для "Новин". Особливо для тих, хто не має можливості читати місцеву пресу.

Говорящий тоже видит угрозу своему статусу в предыдущей реплике (как представитель группы), восстанавливает своей статус (через статус группы) указанием на то, что качество обслуживания зависит от руководства магазина, а не группы людей по признаку места проживания. Вероятно, и сам говорящий понимает, что угроза была по оплошности, поэтому полагает инцидент исчерпанным и интересуется более подробной информацией о строящемся магазине. Однако его вопрос довольно формален (*Чи є в Вас детальніша інформація про це будівництво.*), это косвенный РА просьбы под видом вопроса, в чем проявляется негативная вежливость (стратегия отдаления). Это любопытная ситуация, в которой следующий говорящий признает дистанцию предыдущего говорящего (увеличенную в контексте статусной угрозы), но восстанавливает статус.

Следующее сообщение несколько неожиданно в типичном сценарии жалобы, его автор – сам «обидчик», или, по крайней мере, его законный представитель – фирма-владелец магазинов.

*18: 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".*

*P.S.: ТЗОВ "****" - велика фірма, яка має багато структур, однією з яких є торгова фірма ДП "****". Один з магазинів цієї фірми має назву "****-маркет". В приміщенні магазину частину торгової площі орендує ПП "****".*

Это сообщение подчеркнуто официально, оформлено средствами негативной вежливости (официальное обращение, благодарность за отзывы, обещание принять ко вниманию критику). Оно восстанавливает статус всех говорящих, недовольных обслуживанием в данном магазине и придерживается значительной статусной дистанции (стратегия отдаления). Собственно, при условии, что говорящие сочтут подобное высказывание достаточным для восстановления своего статуса и, тем самым, прекращения конфликта, это и будет та логическая развязка, к которой стремится сценарий жалобы.

В целом участники обсуждения удовлетворены своеобразным извинением «обидчика»:

19: 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.

Говорящий (по совместительству администратор форума) благодарит за сообщение, т.е. за то, что «обидчик» посчитал необходимым восстановить их групповой статус, а значит, действует негативно вежливо (стратегия отдаления).

Тот факт, что дальнейшее сообщение является последним в обсуждении, как нам кажется, подтверждает наше предположение о том, что извинения и их принятие исчерпывают данный сценарий:

20: Я би так не тішився. Замість того, аби компліменти роздавати і щось там брати до голови,...тху.... до уваги, ліпше починайте тихенько боротися з вказаними проблемами. Статистика свідчить що 90% відвідувачів цієї сторінки незадоволені якістю надання Вами послуг. Сам не користуюся послугами цієї мережі але при нагоді буду уникати і знайомих відраджувати (репутація в сучасному світі завжди відіграє провідну роль щодо створення іміджу).

*ALL перебуваючи у Львові неодноразово користувався послугами "****"а, задоволений. Сподіваюся, що стрийська філія не підведе. Тоді саме поняття, як якась там "****" для мене особисто вмере.*

Говорящий отвечает владельцу фирмы, сохраняя дистанцию, одновременно присоединяясь к критике обслуживания и при этом высказывая надежду на то, что качество нового магазина будет выше. В обеих частях высказывания говорящий прибегает к стратегии отдаления: критикуя, он подчеркивает противопоставление их группы «обидчику», выражая надежду, положительно отзываясь о группе, к которой относит обслуживающий персонал магазина, т.е. снова разделяет две разные группы. Интересно, что говорящий, судя по всему, разделяет «обидчика» (персонал конкретного магазина) и целую группу, в которую объединяет весь обслуживающий персонал магазинов сети (принадлежащей одному владельцу). Таким образом, говорящий как бы избегает дополнительной статусной угрозы в адрес владельца (ответственного, все же, за действия своих подчиненных, по логике обсуждения). На этом сценарий исчерпывается.

Рассмотрим другой пример с того же форума (<http://www.stryi.com.ua/forum>). В этой теме говорящий выражает недовольство завышенными (по его мнению) ценами на ЖКХ:

1: Жеки просто охаміли

Народ, яка на вашу думку має бути квартплата за "послуги" ЖЕКів? Як на мене за двокімнатну квартиру більше 50 грн, а за трикімнатну - 68 грн. м'яко кажучи здирництво.

Любопытно, что в приведенной реплике собственно недовольство вынесено в заглавие сообщения и ветки обсуждения, а само сообщение содержит уже обращение к собеседникам. В данном примере нет стратегии отдаления при назывании «обидчика», что может быть связано с формальным статусом высказывания – заголовок. Однако действиям «обидчика» дается крайне резкая негативная оценка, что выражено окрашенным *охаміли*. Более того, статусная угроза обобщается, ведь говорящий называет сумму оплаты за две разные квартиры, из которых ему, возможно, принадлежит только одна, он употребляет форму множественного числа, показывая, таким образом, типичность данного явления, тем самым указывая на то, что статусная угроза была направлена не только на него одного, но и на всю группу. К тому же такой прием помогает говорящему сблизиться с другими участниками форума (стратегия сближения), поскольку их объединяет общая статусная угроза. Другим приемом сближения с собеседниками является прямое обращение и вопрос о мнении участников: *Народ, яка на вашу думку має бути квартплата за "послуги" ЖЕКів?* При этом, чтобы собственное мнение говорящего не посчитали угрозой статусу уже его собеседников, он использует вводный оборот для смягчения: *Як на мене*. Наше предположение, что такое смягчение направлено именно на собеседников говорящего, можно подтвердить тем, что действию «обидчика» – ЖЭКа – снова дается отрицательная оценка через употребление негативно окрашенной лексики *здирництво*.

Как показывает ответная реплика, автор первого сообщения достиг своей цели – добился с другими участниками солидарности:

2: Не то слово, охаміли. Я взагалі не розумію, за що ми платимо таку кварплату, я живу на Січових Стрільців, і наш ЖЕК це взагалі не знаю як назвати, зараз мені треба прописатися, і потрібно питання з опаленням вирішити, а я взагалі не хочу до них йти. Там всі тобі дивляться в очі і брешуть.

В своем ответе второй говорящий просто не находит слов, которые бы адекватно называли обслуживание ЖЭКа (*наш ЖЕК це взагалі не знаю як назвати*), соглашается с негативной оценкой первого говорящего и усиливает ее (*Не то слово, охаміли*). Как и в предыдущем примере, солидарность с первым говорящим второй говорящий подчеркивает новыми примерами других неправомерных действий ЖЭКа и еще критичнее высказывается по предмету претензий первого говорящего: *всі тобі дивляться в очі і брешуть* и *за що ми платимо таку кварплату* – т.е. даже не говорит о «нормальной» (с его точки зрения) плате, а просто констатирует, что *таку квартплату* не известно за что платит.

В этом случае, как и в предыдущем, мы делаем вывод об успешности РА жалобы.

Третий говорящий также охотно причисляет себя к одной группе с первым и вторым говорящими в своем сообщении:

3: Сьогодні проходили повз ЖЕК, коло газової контори, пластикові вікна, вертикальні жалюзі, ремонт всередині не з простих. І рахуємо, за що квартплата двохкімнатної кв. 42 грн. кожного місяця, за які послуги?

За прибирання вулиць, та за отримання довідок про склад сім'ї. Все ... а решта платиться окремо, за вивіз сміття, за користування ліфтом, за виклик вакуумної машини якщо каналізацію забило, лампочки - купляють мешканці будинків, прибирання сходових кліток теж, сусіди на папірчиках квадратики малюють і клеють по стінах.

А раз довідок мені не треба, а прибирання території тям-ляп, вночі під ранок - то який сенс оплачувати квитанції, раджу зайти в ЖЕК та перечитати перелік їхніх послуг, здивуєтесь чого "не доробляють" і "звалюють" на відсутність грошей та кваліфікованих кадрів.

*Хто ж захоче на 0.5 ставки та за 500 в місяць "лазити" по під*їздах.*

Говорящий тоже находит новые поводы критиковать обидчика (пластикові вікна, вертикальні жалюзі, ремонт всередині не з простих при условии, что ЖЕКи "не доробляють" і "звалюють" на відсутність грошей та кваліфікованих кадрів) и более подробно описывает те аспекты, на которые уже пожаловались первый и второй. Говорящий еще более жестко высказывается относительно платы: *який сенс оплачувати квитанції*. Однако основную причину видит даже не в работе ЖЭКа, а в том, что работникам слишком мало платят: *Хто ж захоче на 0.5 ставки та за 500 в місяць "лазити" по під*їздах*, т.е. намекая, таким образом, на нецелевое расходование средств (ведь в начале сообщения он описал ремонт не з простих).

Интересно, что в силу такого «накала страстей» четвертый говорящий пытается перевести обсуждение на политику (т.е. видит причину плачевного положения дел уже в политической ситуации, по-своему, соответственно, участвуя в увеличении масштабов имевшей место статусной угрозы:

4: ЮЩЕНКО-ЮЩЕНКО-ЮЩЕНКО!

Не Ви волали?

Всмоктуйте...

Однако в реплике четвертого говорящего имеет место статусная угроза предыдущим говорящим, которая, с одной стороны, подчеркивается уважительным *Ви* (стратегия отдаления, но пока негативная вежливость), а с другой, выражена негативно окрашенным разговорным *Всмоктуйте*.

Впрочем, такой ход – подмена предмета обсуждения – четвертому говорящему не удастся, что показывает реплика пятого говорящего:

5: До чого тут Ющенко, якщо там такі як ти?

Это высказывание также несет угрозу статусу – на этот раз четвертого говорящего, имеет место «переход на личности» (*До чого тут Ющенко, якщо там такі як ти?*), который подчеркивается стратегией сближения и – возможно – одновременно понижением статуса (фамильярное *ти*) и причислением четвертого говорящего к первоначальному «обидчику» (ЖЭКам).

Последующие говорящие игнорируют эти две реплики и продолжают обсуждение в том же ключе – находят новые способы и причины критиковать «обидчика», тем самым сплачиваясь и восстанавливая (по крайней мере, в своих глазах) статус первого говорящего. В связи с этим интересна и реплика шестого говорящего:

6: Здирництво..? Квартплата то ще таке. А ось опалення, минулої зими за 2-кімнатну квартиру було до 180 грн. за місяць попри те, що є встановлений лічильник на тепло. В квартирі "дубарь", ледво +20 і то в лютий мороз, в шапках сиділи

Мене кіндрат хапає, коли думаю про цьогорічну зиму%

Присоединяясь к обсуждению, говорящий находит еще один повод для критики в адрес ЖЭКов – завышенная плата, игнорирование показаний счетчика и плохое отопление, что, по его мнению, еще хуже, чем высокая плата за коммунальные услуги. Категоричность своего высказывания говорящий смягчает эмотиконом и указанием на свое отношение к описываемой ситуации – вероятно, аналогично уже рассмотренному примеру, смягчение ориентируется на собеседников, а не на «обидчика» (позитивная вежливость, стратегия сближения). Реплика шестого говорящего вызывает недоумение седьмого говорящего:

7: а яке відношення має опалення до жеку і який це лічильник на тепло??

Интересно, что, поскольку отопление не входит в перечень услуг ЖЭКов, то и претензии шестого говорящего трактуются седьмым как неправомерные, и он показывает, что статусной угрозы со стороны «обидчика», которому посвящена тема, не было. Этот обмен репликами особенно любопытен, потому что тут сталкиваются две разнонаправленные тенденции – с одной стороны, жела-

ние собеседника показать, что они принадлежат к одной группе, противостоящей общему «обидчику», а с другой, предписание в правилах (и в постулатах П. Грайса – о качестве) не отходить от темы. Поэтому, вероятно, хотя седьмой говорящий и дает понять шестому говорящему, что он отклонился от темы, тем не менее поддерживает это отклонение, задавая встречный вопрос: *який це лічильник на тепло?*

В своей новой реплике (8) шестой говорящий отвечает на оба вопроса:

8: *Ніякого, про опалення я написав для порівняння. А якщо цікаво, лічильник є тут: *[гіперссылка](#)**

Шестой говорящий (8) признает, что отклонился от темы, и дает ссылку с информацией о счетчике, т.е. в сценарий жалобы вклинился короткий вариант сценария вопроса об информации, но, поскольку такой мини-сценарий нарушает правила (отклоняется от заданной темы), то он обрывается.

На отклонение от темы указывает и реплика восьмого говорящего (9):

9: *Щодо повідомлення в темі: я взагалі проти ЖЕКів як таких, нічого не роблять, а гроші деруть справно. Десь читав, що є практика організації багатоквартирних будинків у кооперативи і відокремлення від житлово-експлуатаційних контор. От тоді була б чистота, порядок, дитячі майданчики, швейцар біля під'їзду. От за це я б дійсно дав 50 грн.)*

п.с. я в тому питанні 0, прохання не кидати помідори

Это вполне стандартный для сценария ответ, в котором говорящий дает еще более негативную оценку «обидчику» (*нічого не роблять, а гроші деруть справно*) и отмечает, что не приемлет самого явления ЖЭКов (*я взагалі проти ЖЕКів як таких*). При этом он предлагает, как можно было бы вообще обойтись без контакта с «обидчиком», т.е. тут имеет место не встречавшееся прежде проявление позитивной вежливости (стратегия сближения) – совет, в котором содержится предложения по внесению изменений в процесс интеракции данной группы с «обидчиком». Однако, чтобы не делать свой совет излишне навязчивым (в глазах собеседников), говорящий описывает возможную выгоду от его

предложения и завершает реплику негативно вежливо (стратегия отдаления): *я в тому питанні 0, прохання не кидати помідори* – он признает свою неосведомленность, как и право собеседников на возможную негативную реакцию на его слова, т.е. подчеркивает, что не имел в виду угрозы статусу собеседников. Этот пример дает еще одно подтверждение предположению П. Браун и С. Левинсона, что в одном высказывании могут содержаться элементы как позитивной (на сближение), так и негативной (на отдаление) вежливости [Brown & Levinson 2004: 230–231].

В этом сценарии содержатся еще две реплики, обе похожи на предыдущие (по теме): критикуется «обидчик», все более жестко и пространно, у него отыскиваются все новые неправомерные действия.

Рассмотрим третий пример, на этот раз с другого форума (<http://www.posydenky.com>). Данное обсуждение посвящено вымоганию денег врачами в родильных домах. Данный сценарий очень длинный, мы рассмотрим не все сообщения.

Это сообщение открывает тему:

*1: Мамусі у різних гілках вже не раз писали випадки, коли дитячі лікарі у пологовому вимагали гроші, затягуючи з випискою або залякуючи погіршенням здоров'я малечі. Але історії, яку я почула від подруги, яка щойно виписалася з пологового, вразили мене своєю наглістю. Дитячий лікар налякала молоду маму, що у дитинки нерівне серцебиття і що її 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". Що характерно, дитину у дитяче після цього не забирали (мабуть, серцебиття покращилося). Інша мама, яка хотіла швидше виписатися, після переговорів із дитячим лікарем повернулася у палату позичати у інших мам гроші, бо тих якими вона вже "віддячила", а саме так ЦЕ називається лікарською мовою, виявилося замало. Це все випадки з нашого обласного перинатального центру на ***, які сталися в сусідніх палатах у межах 5 днів. Коли я там народжувала у 2006 р, я такого*

*вимагання з боку дитячих лікарів не зауважила, хоча з моєю випискою теж за-
тягували, але ніхто ніякої платні за виписку мені не озвучував. Це мені пощас-
тило? Чи у свідомості дитячих лікарів трапився якийсь переворот? Чому вони
так себе поводять, нікого не бояться? Чи ніхто на них ще не скаржився? Чи
все це вимагання грошей відбувається за мовчазної згоди керівництва перина-
тального центру?*

Свое высказывание говорящая начинает со ссылки на других участников (Мамусі у різних гілках вже не раз писали), которые столкнулись с той же про-
блемой, т.е. это одновременно стратегия сближения (позитивная вежливость) с
другими участниками и в то же время отдаления (негативная вежливость, при
которой действие приписывается другим говорящим), видимо, призванная
смягчить категоричность высказывания и обосновать право говорящей подни-
мать эту тему (причина). Однако формальных признаков стратегии отдаления
«обидчика» мы в высказывании не видим, что, возможно, связано с тем, что
статусная угроза нанесена не говорящей и не ее подруге, хоть и другим участ-
никам данной группы. Однако сам тот факт, что говорящая видит необходи-
мость в выражении недовольства, свидетельствует в пользу того, что она при-
числяет себя к группе, коллективному статусу которой угрожали. Таким обра-
зом, это РА возмущения.

Вторая говорящая выражает солидарность с первой:

2: Тю...

*Це Ви натрапили на випадок, коли лікар вже відбив "проданих на навчання
і працевлаштування корів", і може собі "Світя другим, згоряти сам". 😊*

*ТАК десь уже писали, що від тих грошей лише частка осідає в Центрах, а
решта пересилається далі. Корупція у нас, знаєте... 😊*

Вторая говорящая увеличивает статусную угрозу дважды: во-первых, го-
воря, что первой говорящей повезло, если непосредственно ее статусу не угро-
жали (Це Ви натрапили на випадок); а во-вторых, расширяя группу «обидчика»

не только на врачей, требующих взятки, но и на администрацию и вышестоящие инстанции (*від тих грошей лише частка осідає в Центрах, а решта пересилається далі.*) и в целом делает вывод о наличии даже большей угрозы статусу (обобщение - *Корупція у нас, знаєте...*). Собственно, так проявляется стратегия сближения внутри группы (за счет согласия и апелляции к другим пользователям - *ТАК деє уже писали*). Помимо этого имеет место и позитивная вежливость (стратегия сближения) в адрес непосредственно первого говорящего, выраженная эмотиконами и словом *пересилається*, графический облик которого приближен к фонетическому, т.е. имеет место своего рода языковая игра⁹.

Третья говорящая идет несколько иным путем – она конкретизирует «обидчика», а не обобщает.

В ответ на реплику 2:

З: *А далі - це куди? А в пресі про це вже писали? Може у славній нашій газеті львівській?*

*На жаль, не знаю прізвища тієї дитячої лікарки, що таксу озвучила. Але там їх тільки дві на ***, при бажанні її можна впізнати з опису, така чорнява.*

Говорящая начинает с вопросов, т.е. призывает собеседника активнее участвовать в беседе, интересуется ее мнением – это можно считать проявлением позитивной вежливости (стратегия сближения), поскольку это внимание к собеседнику. Вторая часть, где описывается «обидчик», тоже может рассматриваться как позитивная вежливость – говорящая делится информацией, старается помочь коммуникантам, т.е. показывает, что у них общие интересы (стратегия сближения).

⁹ Языковые игры подобного рода в значительно большей степени характерны для русскоязычного общения, где эксперименты с графическим обликом слова, его уподобление фонетическому или наоборот – шутливая гиперкорректность написания открывает широкое поле для деятельности носителей, ср. так называемый «олбанский язык». Мы считаем подобные средства проявлением позитивной вежливости по тем же соображениям, что и эмотиконы – это общий опыт, общие фоновые знания для пользователей Интернета, объединяющие их таким образом в единую группу «своих». Аналогичные средства (но применительно к устному общению) рассматривают и П. Браун и С. Левинсон [Brown & Levinson 2004: 107–112].

Следующая говорящая в своем ответе мягко показывает предыдущей, что ее уточнения не были необходимы:

4: *Я І ТАК думаю, що пресу тому ТАК і називають, що "пресують" її з усіх сторін.* 😊

Тю...

Хіба ж тільки по кольору їх пізнаємо? 😊

Чтобы показать, что указание на ненужность предыдущей реплики (т.е. своего рода критика), не подразумевает статусной угрозы, говорящая добавляет эмодзи (выражение положительной эмоции), таким образом показывая, что этот комментарий высказан скорее в шутку, чем всерьез. Как мы уже писали выше, эмодзи обычно – элементы стратегии сближения (позитивная вежливость).

Следующий пользователь повторяет стратегии других: она выражает солидарность в недовольстве тем фактом, которым возмущается первая говорящая, добавляет статусной угрозы – указывает на еще больший масштаб явления и употребляет разговорную лексику (*гапик*).

7: *ТАК у нас вся Система ТАКа!*

Якщо ти не у "свого" лікаря - гапик...

Заканчивается эта тема стандартно, последний пользователь снова выражает солидарность в жалобе:

994: *читаю і в шоці. Медицина то звичайно така галузь... як колись казала реаніматолог дитячий у Львові - мені і квартири пропонують і машини і зірки з неба тільки щоб дитинка жила. Бо реально люди готові віддати все за життя рідних. Але на рівному місці... за кожну дурню... навіть не натякають а прямим текстом коли і скільки... це повний капець.*

Собственно, от остальных сообщений это отличается в первую очередь указанием на то, что говорящая прочитала обсуждение (возможно, целиком) и дает ему оценку (*читаю і в шоці*). Вообще, вероятно, существует некоторый

предел сценария (по крайней мере, сценария недовольства, хотя аналогичное может оказаться справедливым и для остальных сценариев), своего рода «критическая масса» сообщений, когда достигается необходимый уровень солидарности и коммуникантам становится ясно, что статус первого говорящего восстановлен.

Мы постарались проанализировать основные принципы формулирования сообщений и основные варианты развития сценария недовольства. Мы полагаем, что можно построить некоторую общую модель развертывания сценария недовольства с учетом тех стратегий, которые участвуют в его развитии. В конце концов именно стратегии, т.е. социальная динамика, являются одним из импульсов создания сценария.

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

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). Говорящий прибегает к стратегиям сближения с собеседниками (позитивная вежливость) и отдаления с лицом/лицами, «виновными» в событии/положении дел (негативная невежливость).

Говорящий выражает солидарность с предыдущим говорящим (позитивная вежливость), дает отрицательную оценку предмету недовольства, оценивает угрозу как еще более серьезную, находит другие причины для критики «обидчика» (подчеркнуто исключает из группы «своих» – негативная невежливость), смягчает резкость своих высказываний в глазах собеседников (негативная и позитивная вежливость).

Говорящий уменьшает статусную угрозу (снимает с «обидчика» вину), смягчает свое несогласие (негативная вежливость, реже – позитивная вежливость).

Говорящий указывает на необоснованность снятия вины с «обидчика», смягчает свое несогласие (негативная, позитивная вежливость).

Говорящий признает необоснованность своего высказывания (негативная вежливость), указывает на причины своих слов (позитивная вежливость).

Говорящий причисляет собеседников к группе «обидчика» (вольно или невольно) (негативная невежливость).

Говорящий указывает на необоснованность такого причисления (негативная вежливость, негативная невежливость).

«Обидчик» сам приносит извинения, восстанавливая статус первого говорящего (негативная вежливость).

Говорящий/ие принимает/ют извинения.

Уровень клетки с высказыванием в нашей схеме показывает последовательность развертывания сценария, т.е. для нас интересна смена реплик и их следование друг за другом. Реплик в промежутке между первой и двумя последними может быть сколько угодно, это зависит как от внутренних (величина статусной угрозы первому говорящему), так от внешних (количество участников общения, актуальность темы) факторов. Собственно, теоретически и последние два высказывания в нашей схеме могут оказаться не последними, например, если участники не примут извинений, не признают статус восстановленным. Хотя на практике (вероятно, поскольку случаи публичного принесения извинения крайне редки и участники рады уже тому, что имеют) мы такого не встретили.

3.2. Сценарий «вопрос»

Сценарий вопроса открывается РА вопроса (в нашем случае – о мнении, об информации). Под вопросом о мнении мы понимаем такой речевой акт, в котором говорящий предлагает своим собеседникам дать оценку некоторому явлению (нередко оценка самого говорящего также присутствует в вопросе). Под вопросом об информации мы понимаем такой речевой акт, в котором говорящий обращается за информацией к собеседникам. Несмотря на то, что это разные сценарии и речевые акты (у них можно выделить разные иллокутивные цели), мы будем рассматривать их в одном разделе, в первую очередь потому, что эти сценарии чрезвычайно часто сливаются воедино.

РА вопроса присущи следующие характеристики (в соответствии с критериями Дж. Серля):

- Цель РА: узнать мнение собеседников о некотором явлении; получить информацию от собеседников;
- Выражение психологического состояния: говорящий выражает заинтересованность во мнении собеседников в отношении некоторого явления; в информации;

- Енергичність (сила), с которой подається іллокутивна ціль: залежить від того, наскільки сильно вимагана думка/інформація зачігає інтереси говорячого, але в цілому вона не дуже велика;

- Статусне розрив в той міру, в якій це пов'язано з іллокутивною силою висловлювання: оскільки говорячий цікавиться думкою співрозмовників або просить у них інформацію, то він вважає їх рівними собі і «своїми» (они належать до однієї групи);

- Спосіб, яким висловлювання пов'язано з інтересами говорячого і слухача (підготовительне умовина РА): обмін думками може розглядатися як позитивна стратегія (зміцнення групової солідарності), підвищувати статус співрозмовників; одержання інформації в безпосередніх інтересах говорячого.

За класифікації Дж. Серля [Серль 1986 б: 180–188], РА питання відноситься до групи директив, оскільки ціль говорячого тут зробити так, щоб співрозмовник висловився.

В нашому першому прикладі (взято з форуму <http://www.posydenky.com>) видно, як «зливаються» сценарії питання про думку і про інформацію. В відкриваючому повідомленні говорячий називає тему обговорення і пропонує залишати по ній відгуки (т.е. одразу ж інформація – назва закладу громадського харчування, і думка про нього).

1: У цій гілці ділимося відгуками про обслуговування у закладах харчування.

ДЕ БУЛО весілля (ювілей/ДН/хрестини/роковини). Якщо НЕ БУЛО - читаємо уважно попередні дописи.

Увага! Запитання новачків "Хто що чув про ресторан "Гнилий Пень" у третьому кварталі Брюховичів?" видаляються без обговорення!

Якщо враження обмежуються "1-м реченням" - залиште його в Чаті (за пару годин автоматично знищиться)

Поскольку вопрос предполагает ответную реакцию собеседников (ответ) и призывает их к совершению некоторого действия (в данном случае – вербального), то он может нести в себе (в глазах других) статусную угрозу. С другой стороны, совершение всех видов вербальных действий является целью участия в интернет-форуме (общении), поэтому данный призыв может трактоваться и как вполне закономерный. Как следствие, отсутствию в сообщении явных средств смягчения статусной угрозы может быть две причины: соблюдение постулата качества и статус говорящего. Особенно интересно, насколько категорично говорящий определяет правила поведения в данной теме (*Якщо НЕ БУЛО - читаємо уважно попередні дописи.; Запитання новачків ... видаляються без обговорення!; Якщо враження обмежуються "1-м реченням" - залиште його в Чаті*). Автор сообщения сразу вводит некоторую иерархию между участниками общения (новички и более опытные пользователи). Это все позволяет сделать вывод о том, что статус говорящего выше, чем у других (ср. стратегию несмягчения в схеме, предложенной П. Браун и С. Левинсоном [Brown & Levinson 2004: 68–69]), что, в ее глазах, дает ей право не утруждать себя средствами смягчения – ведь она не только участвует в общении, но и следит за соблюдением правил, т.е. обеспечивает мирную и конструктивную коммуникацию, а значит – уже действует в интересах всех пользователей. Резкость и категоричность ее высказываний как бы «уравновешивается» ее «полезностью». С другой стороны, говорящая призывает общаться по существу, т.е. следует постулату качества.

Необходимо сразу оговориться, что, как показывает наш анализ, случаи, когда говорящий полагает, что его более высокий статус дает ему одновременно право регулировать общение, в котором он сам участвует непосредственно, нечасты. Обычно пользователи разграничивают обе роли – участника и регулятора общения.

В следующем сообщении вторая говорящая спрашивает:

2: Ви весілля на *** святкували? 🤔

Вторая говорящая конкретизирует обсуждение, задавая вопрос о конкретном заведении. Данный вопрос является косвенным речевым актом, пропозициональное содержание (общий вопрос об информации) и иллокуция которого (вопрос о мнении) не совпадают. Возможно, такой не прямой вопрос выбран говорящей потому, что, по ее мнению, несет меньшую статусную угрозу, чем прямой вопрос о мнении. Понимание иллокутивной цели облегчает сама заданная тема обсуждения. Косвенные речевые акты, как правило, связаны со стратегией отдаления (негативной вежливостью, уменьшением угрозы статусу). С другой стороны, высказывание завершается эмотиконом, который обычно выражает позитивную вежливость (стратегию сближения). Интересно, что в данном случае говорящая лавирует между излишним отдалением и сближением: она показывает, что считает собеседников «своими», но не хочет слишком посягать на их свободу действия.

Третья говорящая принимает и расширяет тему обсуждения:

3: А взагалі, в кого де було весілля??? 🤔

Третья говорящая избирает непринужденный тон, добавляет эмотикон – в целом, использует стратегию сближения. Данный фрагмент особенно интересен тем, что пока что обмен репликами не привнес новой информации, касающейся темы обсуждения. Это практически чистая статусная динамика. Поскольку общение было начато так подчеркнуто отстраненно, то, по всей видимости, участники общения почувствовали некоторый диссонанс с обсуждениями в целом на форуме и постарались сократить дистанцию до привычной – общение на равных, говорящие ощущают свою принадлежность к одной группе.

Наконец четвертая говорящая отвечает по теме обсуждения:

4: Ми справляли в барі "Гетьман". Це у Винниках! Молодь сиділа в одному залі а старші в другому!!! Ми задоволені!!! 🤔 🤔 🤔

Говорящая выбирает эмоциональную тональность (показатель – множество восклицательных знаков) и три эмотикона подряд – для усиления эффекта сильной положительной эмоции. Такое эмоциональное общение – стратегия сближения (позитивная вежливость), поскольку дает понять собеседникам, что говорящий считает их достаточно близкими себе людьми, чтобы открыто и не таясь делиться эмоциями.

5: *Ой, то було давно - 10 серпня 2002 року, але було в досить популярному на той час (я чула і зараз) харчовому коледжі на***.*

Следующая говорящая предоставляет дополнительную информацию (*то було давно - 10 серпня 2002 року*), тем самым одновременно делаясь фактами из личной биографии (стратегия сближения – теперь собеседники немного лучше друг друга знают) и, вместе с тем, указывая на то, что положительная оценка заведения относится к моменту в прошлом (так говорящая делает свое мнение менее категоричным, мол, с тех пор все могло измениться) (негативная вежливость, стратегия отдаления). Более того, положительная оценка говорящей – косвенный речевой акт, поскольку дается не прямо, а через указание на его популярность (*в досить популярному на той час*), т.е. говорящая вообще прямо не говорит, что ей понравилось в этом заведении, но поскольку другие люди его посещали, а говорящая не дает отрицательной оценки, то можно сделать вывод о том, что говорящая посчитала это заведение удовлетворительным. В этом косвенном речевом акте присутствует и стратегия сближения с третьими лицами (другие посетители), и стратегия отдаления (негативная вежливость), которая смягчает оценку говорящей.

Шестая говорящая не прибегает ни к каким средствам смягчения высказывания, вероятно, потому что прямо отвечает на вопрос третьего пользователя:

6: *Ми в*** на ****

Интересно, что говорящая не дает оценки заведению, т.е. уже развивает не сценарий вопроса о мнении, а вопроса об информации, что еще раз подтверждает наше мнение о крайней близости двух сценариев. В дальнейшем оба сце-

нария развиваются в теме параллельно. По всей вероятности (о том же можно судить и в целом на нашем материале), это довольно распространенный случай смешения близких сценариев. Строго говоря, это отклонение от темы и именно против такого смешения предупреждала первая говорящая в открывающем сообщении (необходимость об этом предупредить уже может считаться показателем частотности явления), однако никаких санкций далее не следует, и это тоже подтверждает наше предположение о частотности явления.

Однозначно о причинах такого смешения судить сложно, но можно допустить, что своего рода расшатывание границ сценария необходимо именно для осуществления статусной динамики: расшатывание показывает, что правила общения менее строги, чем можно было бы предположить сначала, а это говорит о более неформальном, близком общении. Участники воспринимают собеседников как «своих», а значит, возможны некоторые вольности в разговоре. Отсутствие последующих санкций (нет удаленных сообщений) показывает, что и администрацией такое положение дел принимается и даже в некотором смысле поощряется.

Ввиду всего вышесказанного мы позволим себе предположить, что статусная динамика в общении не только не уступает по своей важности информационной функции, но и подчас превалирует.

Аналогичную тактику избирает и седьмая говорящая:

*7: А в нас в клубі "****" було.*

Колись то був ресторан "Москва", там було весілля моїх батьків, то ми повторили історію. 🤔

Она также развивает сценарий ответа на вопрос, в который добавляет личную информацию, что вкупе с эмоджи свидетельствует о стратегии сближения (позитивной вежливости), хотя указание на то, что там были и до них, можно рассматривать как косвенную оценку (не пошли бы, получив отрицательную оценку).

8: *В мене в "****" на Сихові. Задоволена всім, крім музики. Я така собі кубіта з норовом - попередила музиків, жеби мені того москальства всякого не крутили... Вони головами покивали, але прийшов там до них хтось з гостей і попросив і... заграли. Я хлопцям чуть по писку не дала!!! Мало шо бракувало. Уявляєте, наречена вогнем дихає!!! ;) І перший танець спаскудили - тре було їм в записі дати.*

Але люди ся набавили і ми так само!

Восьмая говорящая и называет место, и дает ему оценку, т.е. развивает сценарий вопроса о мнении. Оценку она смягчает причиной: личные качества самой говорящей (*Я така собі кубіта з норовом*), невыполнение требований заказчика (*попередила музиків, жеби мені того москальства всякого не крутили... але прийшов там до них хтось з гостей і попросив і... заграли.*). В целом, самоописание говорящей иронично, что реализуется и на уровне семантики отдельных лексем (*з норовом*), и на уровне языка в целом (язык данного высказывания изобилует региональными элементами, т.е. не нейтрален – *кубіта, музиків, жеби, ся набавили*) и даже содержит негативно окрашенные элементы (*москальства*), что делает речь более неформальной, а значит – сокращает дистанцию между собеседниками (стратегия сближения, позитивная вежливость).

В обсуждении одной темы нельзя исключать посторонних элементов. На случаи такого рода мы обращали внимание выше в сценарии недовольства. Теперь рассмотрим подобный пример из исследуемой ветки форума.

В ответ на реплику 7:

9: *А в нас в клубі "****" було*

Ви маєте на увазі казино? В мене там кума працювала.

В этом сообщении говорящая уточняет, о каком именно месте идет речь (вопрос задан на «Вы», негативная вежливость, отдаление), и делится личной информацией (позитивная вежливость, сближение). В ответной реплике уже обсуждается личная информация:

11: Там крім казино ще багато всього, а кума ваша ким працювала, якщо не секрет, бо мій чоловік також там працював. 🦊🙄🙄

Говорящая подробнее расспрашивает о личной информации, а чтобы уменьшить статусную угрозу, тоже делится личной информацией и называет причину своего любопытства (*бо мій чоловік також там працював*) (позитивная вежливость, стратегия сближения), а также дает собеседнику возможность избежать необходимости отвечать (*якщо не секрет*) (негативная вежливость, стратегия отдаления) и использует эмодзи (позитивная вежливость, сближение). В целом, говорящая «лавирует» между чересчур сильным сближением (боится, как бы ее любопытство не сочли посягательством на свободу) и желанием установить как можно более близкий контакт ввиду некоторой общности обстоятельств личной жизни.

Дальше развивается сценарий ответа на вопрос, но сам вопрос другой, не тот, что является основной темой обсуждения в ветке.

12: Спочатку проводила дитячі свята (Пенні), а потім була арт-менеджером (якщо я не помиляюсь:по:).А чоловік ким працював?:)

Говорящая отвечает на заданный вопрос, добавляет в свою реплику одновременно как средство негативной (*якщо я не помиляюсь*), так и позитивной вежливости (эмодзи), видимо, допуская, что может ошибаться, а значит, ее слова могут посчитать намеренной дезинформацией собеседника. Она задает ответный вопрос, снова смягчая свое любопытство эмодзи (позитивная вежливость, сближение).

13: А чоловік мій працював системним адміністратором і її добре знає, привіт передає!!!!!! :D :D :D :D

Говорящая отвечает, а заодно передает привет, что мы бы причислили к средствам позитивной вежливости, поскольку он укрепляет дружественные отношения (знакомство). Другим средством сближения становятся эмодзи, их

несколько, все передают крайне положительную эмоцию (позитивная вежливость).

14: *Світ тісний, переконуюсь я ще раз* 🤔 *.Дякую, обов'язково передам* 😊.

Говорящая благодарит за привет, т.е. представляет себя и супруга единой группой, с которой предыдущая говорящая установила близкие отношения, подкрепляя позитивную вежливость эмотиконом (сближение).

На этом мини-сценарий завершается, дальнейшие реплики развивают сценарий первоначального вопроса.

Последующие несколько сообщений похожи на вышерассмотренные, поэтому мы перейдем сразу к семнадцатому сообщению:

17: *А ми святкували в ресторані на вокзалі, дуже задоволена, зал якраз суперо підходить, спочатку мене гнітило, от вокзал, поїзди, але там настільки хороша звукоізоляція, що нічого не було чути, окрім того зал справді гарний, щось схоже до високого замку, але практичніший, фуршетні столики на горі, місця для танців купа, ну, загалом класно.*

В своем сообщении говорящая называет место, дает ему оценку (*дуже задоволена*), находит положительные и отрицательные стороны явления (*зал якраз суперо підходить, спочатку мене гнітило, от вокзал, поїзди*), обосновывает свое мнение (*там настільки хороша звукоізоляція, що нічого не було чути; практичніший, фуршетні столики на горі, місця для танців купа*) и подводит итог (*ну, загалом класно*). Интересно, что отвечает другой пользователь:

18: *І я чула про той ресторан також багато позитивних відгуків! :)*

Говорящая не привносит новой фактической информации – это чистая статусная динамика: автор реплики подтверждает мнение предыдущей, ссылаясь на других довольных посетителей, таким образом представляя собеседника и третьих лиц одной группой, с которой выражает свою солидарность. Эмотикон служит той же цели (стратегия сближения, позитивная вежливость).

Строго говоря, восемнадцатое сообщение не вполне соответствует теме обсуждения: говорящая не утверждает, что сама там праздновала свадьбу, более того, можно даже предположить, что она там этого не делала, т.е. это не ответ на поставленный в первых сообщениях вопрос. Однако это сообщение не вызывает никаких нареканий со стороны администрации, поскольку, с одной стороны, все-таки дает (хоть и опосредованно) оценку уже называвшемуся заведению, а с другой – согласуется с основным направлением статусной динамики: основная стратегия сближения собеседников при – нередко – негативно вежливом формулировании мнения.

В основном пользователи не оспаривают положительные оценки собеседников, однако бывают и случаи несогласия. Рассмотрим 74 сообщение:

*74: Ми святкували в "****" на ***, нічого погано сказати не можу, окрім того, що каву готувати вони не вміють абсолютно.*

Зал, правда, розрахований не на велику кількість гостей, в нас було 55, то коли всі встали танцювати, то трохи замало місця.

В этом сообщении говорящая дает в целом положительную оценку заведению, находя у него несколько недостатков (*каву готувати вони не вміють абсолютно; трохи замало місця*). Однако высказывание построено таким образом, чтобы недостатки не перевешивали общей положительной оценки.

В ответ следующая говорящая находит еще больше недостатков:

75: Зараз там інша ситуація. Моя мама у квітні святкувала там ювілей, то кухня була настільки паршива, що мамуня ледве не розплакалася. Половина страв несолені, половина каряві, відбивні і бульба - смажені на перегорклій олії... бррррр! Було тільки пару блюд, що смакували, решта - в сад. Ще й музики взяли 10 грн. на людину, щоб взагалі почати грати, а потім, як хтось хотів пісню замовити - по 20 грн. Хамство дивовижне... :(Доречі, щодо грошей, мама вивалила добрячу суму і без інцидентів, щоб я могла подумати, що то навмисно так зле приготували, а квітеня - то був якраз скачок цін, коли все у 2 рази подорожчало....

Говорящая сразу указывает на время (*Зараз там інша ситуація*), т.е. объясняет свою отрицательную оценку тем, что со временем ситуация изменилась, напрямую не указывая на ошибочность предыдущей говорящей (стратегия отдаления, негативная вежливость). Интересно, что в отношении работников и всего заведения в целом используется также стратегия отдаления, подобная примерам из сценария недовольства: говорящая употребляет экспрессивную сниженную лексику (*Хамство дивовижне*), но не напрямую в отношении сотрудников, а в отношении всей ситуации, имеет место своего рода обезличивание плохого сервиса (ср. сценарий жалобы).

Также похожим на жалобу образом развивается сценарий и в том случае, если два говорящих дают отрицательную оценку.

105: *Про *** одні негативні емоції - ми там святкували Новий рік на роботі. Кухня - сказати погано - це означає нічого не сказати, це просто гидотно. Обслуговування теж не найкраще. Ну, і стандартно: намагались намахати на кожному кроці.*

*Ще довелось погуляти на весіллі в "****" в політехнічному (на 3 поверсі), краще б святкували в ***...(хоча з кухнею в *** справи трохи краще).*

В своем сообщении говорящая называет два заведения, качество обслуживания в которых находит неудовлетворительным. Начинает она стратегией отдаления: не напрямую оценивает заведение, а описывает собственное эмоциональное состояние (*Про *** одні негативні емоції*). Далее говорящая понижает статус описываемого явления (конечно, имеет место метонимический перенос, когда о сотрудниках говорят как о самом заведении): *Кухня - сказати погано - це означає нічого не сказати, це просто гидотно.*

В ответ следующая говорящая соглашается с низкой оценкой обслуживания во втором названном заведении:

119: *Не знаю, як у ***, а от в *** - це справді такий жах, якого я більше ніде не зустрічала. Впершу чергу я маю на увазі кухню. Таке враження, що після*

весілля гостей розвезитиме звідти швидко допомога з діагнозом "харчове отруєння".

Чи може це в мене занадто витончені кулінарні смаки? 😊

Как и в предыдущем рассматриваемом сценарии, говорящая идет по пути усиления статусной угрозы (*Таке враження, що після весілля гостей розвезитиме звідти швидко допомога з діагнозом "харчове отруєння".*) Однако категоричность своей оценки говорящая смягчает: указывает на то, что все дело может быть в личных предпочтениях говорящей (тем самым уменьшается «размер» статусной угрозы), и добавляет эмоджон (стратегия сближения, позитивная вежливость). Подобному смягчению мы видим два возможных объяснения: с одной стороны, говорящая может смягчать угрозу, если вдруг ее собеседник (автор предыдущей реплики) воспримет ее как несогласие: в 105 сообщении говорится, что *з кухнею в *** справи трохи краще*, а автор 119 сообщения уже говорит о пищевом отравлении. С другой стороны, резкость оценок смягчается и для того, чтобы другие участники не увидели угрозу своему статусу в слишком агрессивной манере говорящей. Как бы то ни было, мы полагаем крайне маловероятным, чтобы смягчение было направлено на возможную статусную угрозу третьим лицам (в данном случае, сотрудникам не понравившегося заведения).

В целом, необходимо отметить, что в большинстве случаев в форумном общении преобладает стратегия сближения в отношении собеседников общения, отдаления – в отношении третьих лиц. Вероятно, это обусловлено принципом кооперации в общении, а также общими целями информативности беседы.

В связи со стратегией сближения приведем еще один пример из той же ветки форума:

25: А в нас весілля було у палаці Семенських-Левицьких, на Пекарській.

Танцювали просто на подвір'ї. Усім страшенно подобалося. І ми були в захопленні. 😊

Ось тут про цю будівлю трохи є. 😊

Говорящая называет место проведения, дает ему положительную оценку, привлекая и оценку других (*Усім страшенно подобалося.*). В ответ следующая говорящая отмечает:

26: *Вав! Оце то так, оце по-королівськи...* 😊

Такое высказывание может трактоваться двояко: просто как радость за собеседника либо как намек на богатство предыдущей говорящей, что может восприниматься как фактор, отделяющий собеседника от группы остальных (она им «не ровня»), и автор 25 реплики это почувствовала, поскольку отвечает:

27: *То моя мамця мені такий подарунок зробила.* 😊

Просто я не хотіла ніяких ресторанів. Хотіла чогось особливого. Або взагалі ніц. (як то я)

Там величезний квітник (клумба) перед палацом. Танцювати біля нього було просто надзвичайно. На жаль, всі фото у Львові.

Говорящая объясняет, что деньги принадлежали не ей, что это подарок, т.е. она имеет право причислять себя к одной группе с собеседниками (стратегия сближения, позитивная вежливость, т.к. это еще и личная информация).

Рассмотренная ветка не завершена, в ней продолжают появляться новые сообщения. Мы полагаем, что она и не будет завершена, поскольку тема достоинств и недостатков заведений общественного питания бесконечна.

Теперь проанализируем другую ветку с форума г. Тернополя (<http://forum.te.ua/>).

В первом сообщении формулируется вопрос:

1: *Що за звір до нас прийшов, в Інтернеті взагалі про цей магазин ні слуху ні духу. Бачив як товар з бусів Орбіти розгружали, може наняли, а може Орбіта собі рішила магазин "без палєва" зробити?*

Чтобы смягчить статусную угрозу в адрес других собеседников (он ожидает от них действия), говорящий объясняет, что сам информации не нашел (объяснение причины – один из способов реализации стратегии сближения, пози-

тивной вежливости). В отношении предмета речи говорящий высказывается несколько пренебрежительно, употребляет просторечное выражение (*без палева*) (сниженная лексика, характеризующая третьих лиц, также может рассматриваться одним из средств реализации стратегия сближения с собеседниками, позитивной вежливости).

2: Орбіта новий магазин відкриває.

Во втором сообщении не содержится средств смягчения, поскольку говорящий четко отвечает на поставленный вопрос (следует постулату качества).

3: А ціни після 10 днів акції сильно підскочать?

Автор третьей реплики высказывается скептически в отношении предмета обсуждения (использует косвенный речевой акт – вопрос в функции утверждения, негативная вежливость, стратегия отдаления), что в целом соответствует господствующей тональности, это тоже своего рода стратегия сближения, подчеркнутая частицей *а*, носящей несколько разговорный характер.

Следующий говорящий подтверждает информацию (но не мнение)

5: Так і є, одна і та сама "орбіта" один і той самий власник.

Для чого ще відкривати ідентичну назву магазину в іншому кінці міста тому цей називається "мегалюкс"

Однако, чтобы его тон не сочли слишком сухим, говорящий объясняет, почему он подтверждает информацию (т.е. соглашается с предыдущими, объяснение причины – стратегия сближения, позитивная вежливость).

6: зекономили на логотипі.

7: і на назві

В сценарии вопроса (подобно сценарию недовольства) если один говорящий дает отрицательную оценку, то другие спешат с ним согласиться, увеличивая представление статусной угрозы. В шестой и седьмой репликах говорящие упрекают третье лицо в скаредности, сближаясь тем самым с собеседниками в отрицательной оценке третьего лица (противопоставляют «своих» – «чужим»).

8: Або просто репутація в Орбіті зіпсувалася і вирішили назву змінити.

В восьмой реплике говорящий предлагает другую возможную причину изменения названия, указывая на возможное ухудшение репутации, т.е. тоже критикует третье лицо.

9: але ще так прикольно

шаріки білі, червоні, сині

В девятой реплике говорящий дает положительную оценку (*але ще так прикольно*), не смягчая своих слов, но и не указывая прямо на то, что несогласен с предыдущими говорящими – видимо, не хочет увеличивать горизонтальную дистанцию, он все еще «свой».

11: був там...

непоганий магазин в два поверхи, більший за орбіту.

знижки не 50%, а 17%

В одиннадцатой реплике говорящий, с одной стороны, оценивает магазин положительно (*непоганий магазин*), а с другой – тоже указывает на отрицательный момент (обман: *знижки не 50%, а 17%*)

13: сьогодні відвідав магазин, ціни навіть з знижкою, яку вони дають на товар, 17 процентів трохи завишені. дивився на холодильники і телевізор. розбіжність досягала навіть 400 грн на холодильник, який в принципі можна замовити з доставкою в Тернопіль, то зекономиш 200 з копійками.

Говорящий указывает на завышенные цены даже со скидкой, т.е. тоже критикует.

Мы пропустим несколько похожих на предыдущие реплик и сразу обратимся к шестнадцатой:

В ответ на реплику 13:

16: ну це вже не аргумент

якщо купляти холодильник вартістю в 4к +

якщо купляти в неті економиш 300 грн (хай так)

але якщо щось станеться, гарантійний ремонт - куди везти? перевізниками возити то вийде ще більше, чим зекономив.

тому в принципі, якщо дивитись на габаритну тематику

якщо цінна дорожче на 200-300 грн - то походу нема резона купляти десь в неті - ну це моя суб'єктивна думка.

Говорящий не соглашается с автором реплики 13, но указывает, что «це моя суб'єктивна думка», т.е. прибегает к негативной вежливости (стратегия отдаления).

В ответ в реплике 19 говорящий не соглашается с автором шестнадцатого сообщения:

19: Везти в любому випадку треба не в магазин, а в сервісний центр виробника товару. Так що тут різниці немає. Якщо не вести мову про подовжені строки гарантії за окрему суму чисто від магазину.

Однако он указывает, что его слова справедливы только в случае: «Якщо не вести мову про подовжені строки гарантії за окрему суму чисто від магазину», т.е. тоже прибегает к смягчению (негативная вежливость, отдаление). Что очень характерно для нашего материала – говорящий прямо не говорит, что не согласен, такой вывод можно сделать только по смыслу его высказывания, т.е. он не хочет увеличивать статусную угрозу.

22: Навіщо дурню писати? Хто купує товар, той моніторить ціни. Сам 2 рази купував в Орбіті. Ціна була на 30-50 грн дорожче від інетовських магазинів (машинка для стрижки і пілосос). нехай дорожче на 50, але :

1- можу помацати вживу товар , перевірити його справність

2- якщо товар не підійшов - зможу протягом 14 днів його повернути

3 - не потрібно лазити по перевізникам, щоб товар забрати (у випадку Розетки тре звездувати х.. зна куда на Подільську)

4 - не треба платити гроші наперед за товар (хоч деякі інет-склепи практикують "наложенним платежом" але то таке, дорогий товар ніхто без бабла не відправить вам)

Кароч, сперечатись можна багато, є + і - . Сам при покупці чогось спочатку вивчаю ціни, а тоді вирішую, де купувати

П.С. В Орбіті не працюю, просто свою думку висловив.

Свое сообщение говорящий начинает со статусной угрозы в адрес авторов предыдущих сообщений. Он указывает на свой опыт, обосновывает свою позицию, но в конце (видимо, боясь, что его слова сочтут рекламой магазина, которая к тому же запрещена на форуме) замечает, что «*просто свою думку висловив*», тем самым уменьшая статусную угрозу (негативная вежливость, стратегия отдаления). Впрочем, последние слова относятся ко всем участникам, а сама угроза направлена на конкретных пользователей (кто говорил о завышенных ценах).

23: Малу техніку ще можна купити через інтернет, а велику ніколи б не став. Наприклад, брав холодильник в Орбіті, не моніторив ціні в неті, але було дешевше, ніж на базарі та Ельдорадо, де давали знижки щось 500грн за стару техніку. Привезли додому і винесли на 5 поверх безкоштовно (дав пару грн від себе). Що досить важливо - вони нормально заповнюють гарантію, а не так як в Ельдорадо - дадуть чек і все, розказують що то вже гарантія, треба пів години сваритись поки нормально все заповнять, ще й замахують якимось страхівками та іншою фігнею.

Говорящий, с одной стороны, вторит словам предыдущего (реплика 22), с другой – дает отрицательную оценку другим магазинам и положительно оценивает предмет беседы, т.е. выражает солидарность сразу с разными группами пользователей, выразивших отчасти противоположные взгляды (согласие – стратегия сближения, позитивная вежливость).

24: Чого не можна велику техніку купувати? Я якраз пралку через нет купив, але перед тим помацав її в інших магазинах, а в неті купив бо дешевше 🤔

Следующий говорящий не соглашается с двумя предыдущими, предлагая свой выход (своего рода причина) (*пралку через нет купив, але перед тим помацав її в інших магазинах*), который отчасти близок высказыванию 22, и смягчает свои слова эмодзи (позитивная вежливость, стратегия сближения).

25: І сильно дешевше? Додай витрати на дорогу та доставку, занести додому.

Знайомий купляв телефон в Розетці, 2 рази відправляв їм на ремонт, у нього глюк був - пропадала інколи мережа. Вони включали, дивились що мережа є, перевіряти декілька годин не стали, відправляли назад. Пробувши тривалий час без телефону, заніс тут в ремонт та й все. Я собі як уявлю що я б так з холодильником чи пралкою їздив...

Говорящий скептически относится к словам предыдущего, оформляя свое недоверие вопросом (косвенный речевой акт, негативная вежливость, стратегия отдаления), причем по логике второго предложения становится ясно, что он в «экономии» сомневается. Свои слова он подкрепляет случаем из опыта своего окружения, что можно считать средством смягчения статусной угрозы, присущей критике. Такое средство можно рассматривать двояко: с одной стороны, говорящий рассказывает о своем знакомом, т.е. в некотором смысле, увеличивает набор общих знаний на форуме, значит это стратегия сближения, позитивная вежливость. С другой стороны, поскольку он опирается на опыт другого человека для оправдания своей критики, то это негативная вежливость, стратегия отдаления, поскольку недоволен на самом деле был не сам говорящий, а его знакомый (чужой опыт).

26: не мели дурниць. Техніка будь-яка може поламатись, і незалежно від того, де вона була придбана.

Автор 26-ой реплики начинает с прямой угрозы статусу предыдущего говорящего, но потом обосновывает свое несогласие (причина мнения, стратегия сближения, позитивная вежливость). Видимо, это считается говорящими достаточным, поскольку конфликта не возникает. С другой стороны, о том, как изменились представления друг о друге двух говорящих, мы судить не можем ввиду нехватки реальных данных. В целом, судя по материалу, некоторая резкость и экспрессивность выражения мыслей в данном сегменте форума допускается, в отличие от других, нами проанализированных.

29: Тако... брав на розетці холодильник вартістю 11000 грн.

Привезли та занесли у квартиру. Я перевірів на предмет пошкоджень, включив на 30 хв. Тоді перевірів всі документи. І аж тоді оплатив.

Техніка в тернопільських магазинах для лохів. А з Орбіти і поготів. лівак 80%, який навіть при заповненій гарантії не ремонтують.

Швагро купив пилосос за 3000 грн, той накрився за півроку... в сервісному сказали – вибачте, але він у Вас - сірий.

Говорящий выражается резко (для лохів), использует сниженную лексику (лівак), отмежовываясь таким образом и от третьих лиц (магазинов), и от той части своих собеседников, которая высказывалась в защиту третьих лиц (они, соответственно, тоже становятся «чужими» (стратегия отдаления и одновременно – понижение их статуса), но случай из опыта близкого окружения направлен на «своих», опыт становится методом сокращения между ними дистанции (стратегия сближения).

Мы пропустим еще несколько реплик, они все так или иначе максимально близки рассмотренным выше, и сразу перейдем к двум последним.

65: Взагалі цей пост виглядає не фактом, а бездоказовою антирекламою...

Зателефонуй адміністратору/директору, зайти в магаз, накатай телегу в книгу скарг. бо якщо лишити так, то й привчаться, і інші постраждають. Інакше чого було тут писати... Про гарантію треба зразу в магазині в'ясянити, при покупці/замовленні.

А взагалі-то не магазин термін гарантії встановлює. Магазин лише ставить відмітку/штамп про продаж і дату, і підпис продавця. Від цього моменту відраховується гарантійний термін. Де магазин вказує термін/тривалість гарантії, якщо це прерогатива виробника???

Говорящий также начинает со статусной угрозы (бездоказовою антирекламою), увеличивая дистанцию за счет деагентивности. Второй абзац также содержит статусную угрозу (прямой призыв к действию: «Зателефонуй адміністратору/директору, зайти в магаз, накатай телегу в книгу скарг»), не-

нирует с репликами отдельных пользователей, которые не соглашаются с магистральным мнением в ветке и оправдывают «обидчика». Это вызывает разделение собеседников, они перестают быть одной группой (в своих глазах), даже порождает мелкие конфликты. Мы бы предположили, что общение на «ты» со «своими» – знак солидарности и является средством сближения (позитивная вежливость), но то же средство в отношении «чужих» выполняет, по нашему мнению, иную функцию – это увеличение вертикальной дистанции через представление собеседника нижестоящим (стратегия вертикального отдаления). Наилучшим примером нашему предположению служат два последних сообщения (реплики 65, 66).

А теперь попробуем представить примерную схему сценария вопроса (о мнении/об информации), при том, что оба варианта сценария сосуществуют в одном диалоге:



Повторимся, что, как и в предыдущем сценарии недовольства, порядок указанных реплик определяет их развертывание во времени, но не номер сообщения. После первого сообщения, задающего тему и характер сценария, реплик каждо-

го типа может быть любое количество, но выстраиваются они в целом согласно нашей схеме.

3.3. Сценарий «просьба»

Сценарий просьбы открывается РА просьбы (о совершении какого-либо действия). Под просьбой мы понимаем такой речевой акт, в котором говорящий ожидает от своих собеседников совершения некоторого вербального или невербального действия по настоянию самого говорящего.

РА просьбы присущи следующие характеристики (в соответствии с критериями Дж. Серля) [Серль 1986 б: 170]:

- Цель РА: вынудить собеседников совершить действие;
- Выражение психологического состояния: говорящий выражает заинтересованность в совершении действия собеседником;
- Энергичность (сила), с которой подается иллокутивная цель: больше чем в вопросе, поскольку говорящий сильнее заинтересован в том, чтобы добиться своего, но понимает, что собеседники могут отказаться выполнять желания говорящего;
- Статусное различие в той мере, в какой это связано с иллокутивной силой высказывания: для просьбы характерна симметричная вертикальная и возможна любая горизонтальная дистанция;
- Способ, которым высказывание соотнесено с интересами говорящего и слушающего (подготовительное условие РА): совершение собеседниками действия находится в интересах говорящего.

По классификации Дж. Серля [Серль 1986 б: 180-188], РА просьбы относится к группе директивов, поскольку цель говорящего – сделать так, чтобы собеседник совершил некоторое действие.

Как следует из всего сказанного, РА просьбы довольно близок к РА вопроса. Их главным отличием мы полагаем степень эксплицитной выраженности побуждения собеседника к совершению действия. Для просьбы характерно

прямое изъявление желания говорящим, вопросы же – своего рода не прямые просьбы, поскольку говорящий тоже ожидает некоторого вербального действия. Вероятно, разная степень эксплицитности связана, во-первых, с разной заинтересованностью говорящего в действии собеседника, а во-вторых, с несколько разным типом этого действия и его потенциальной обременительностью для собеседника. Мы полагаем (и постараемся подтвердить это примерами), что РА просьбы показывает большую заинтересованность говорящего в совершении собеседником более обременительного действия, т.е. статусная угроза в адрес собеседника больше.

Первый пример, который мы рассмотрим, посвящен поиску женского парикмахера (форум г. Тернополя <http://forum.te.ua/>). В первом сообщении говорящая прямо постулирует просьбу:

1: Порадьте хорошого жіночого перукаря!

Потрібен адекватний майстер, який вправляється з фарбуванням волосся, може САМОСТІЙНО підібрати колір, тому що клієнт не завжди в курсі, що йому буде пасувати. І бажано з вродженим почуттям смаку і сучасними поглядами на перукарське мистецтво. Буду вдячна за допомогу!

Говорящая оформляет просьбу императивом, это самый распространенный вариант выражения просьбы. Императив (как и сам РА) несет угрозу, так как навязывает собеседнику действие. Поскольку статусная дистанция между коммуникантами симметрична, то такое повеление нуждается в смягчении. Обещание благодарности в конце сообщения и становится таким смягчением («компенсация» в терминах П. Браун и С. Левинсона, негативная вежливость, стратегия отдаления).

2: Маю одну жіночку на увазі! Багато знайомих жіночок в неї фарбується! І дуже задоволені! Приймає на Східному

В своем ответе вторая говорящая не предоставляет информацию прямо, но показывает, что обладает ею. Неполный адрес в данном случае поможет лишь тем, кто и так владеет информацией и готов высказать собственное мнение. Мы

полагаем, что в общем доступе оказался не весь элемент сценария, часто личные данные передаются в режиме личных сообщений, чтобы избежать разглашения частной информации (это запрещено правилами форума).

3: Приймає - це прям як лікар))))))))

А якщо по суті то вже давно існує така тема на форумі, просто не полінуйтеся і знайдіть її

Автор третьей реплики отвечает сразу на обе предыдущие: сначала автору сообщения 2, иронизируя над формулировкой сообщения (шутка), а чтобы это не посчитали статусной угрозой, добавляет много эмотиконов, передающих положительную эмоцию (позитивная вежливость, стратегия сближения). Ответ на первое сообщение – отсылка на тот же форум, где уже должен содержаться ответ на подобный вопрос. В принципе, третья говорящая не совершает действия, о котором просит первая. Она просто делится информацией, которая поможет первой говорящей добиться совершения действия. Эту реплику можно трактовать двояко: это и статусная угроза, и помощь (неполная), и указание на то, что создается дублирующая тема (это запрещено правилами). С этим же может быть связано несмягчение категоричности высказывания.

4: Уже 3 роки відвідую перукарню "Топ лайн" змінила двох перукарів, зараз стрижусь у Олі. Хороший спеціаліст. Завжди порадить як краще, досить точна у роботі. На рахунок фарбування не знаю, ніколи не фарбувалась.

думаю також з цим проблем не має.

Мені подобається, а в цілому вирішувати Вам.

Четвертая говорящая выполняет действие, о совершении которого просила первая говорящая, высказывает свое мнение (*Мені подобається*), а чтобы ее слова не казались навязчивыми, смягчает совет (*а в цілому вирішувати Вам*), увеличивая дистанцию (общение на «Вы», признание права первой говорящей самостоятельно принимать решения) (негативная вежливость, стратегия отдаления).

На этом данный сценарий завершается, вероятно, потому, что действительно продублировал уже бывший на форуме прежде.

Следующий сценарий взят с форума г. Стрия (<http://www.stryi.com.ua/forum>), уже анализировавшегося выше. Он посвящен поиску контактов магазина по указанному адресу:

*1: Доброго всім дня. Потрапила в халеу, будучи далеко від міста. Не маю нікого знайомого, хто зміг би мені допомогти. Коротко: терміново потрібно знайти телефон магазину чи телефон когось із співробітників на вул. ***.*

Прошу, хто має змогу, допомогти мені.

Дякую.

Тетяна.

В первом сообщении говорящая формулирует просьбу, оправдывая необходимость обратиться за помощью к остальным отсутствием других вариантов (*Не маю нікого знайомого, хто зміг би мені допомогти*) (причина – негативная вежливость, стратегия отдаления). К тому же она подчеркивает, что обременяет своей просьбой только тех, кто имеет возможность помочь (пытаясь избежать чрезмерной угрозы статусу собеседников, т.е. действует в духе негативной вежливости) и заранее благодарит.

2: Магазин має назву?

Второй говорящий запрашивает дополнительную информацию, явно намереваясь помочь. Поскольку он, с одной стороны, действует в рамках сценария, а с другой – в интересах собеседника, то, вероятно, полагает излишним добавлять какие-либо средства смягчения.

3: Назви магазину, на жаль, я не маю. Щось на зразок овочевого.

В третьей реплике первая говорящая признает, что более подробной информации предоставить не может, смягчая свои слова указанием на то, что ее расстраивает невозможность выполнить пожелание собеседника (*на жаль*) (негативная вежливость, стратегия отдаления).

*4: Спробуйте (245) *номер телефона* [перепитайте чи це вони].*

Третий говорящий предоставляет информацию, оговариваясь, что она может оказаться неточной. Он также в целом обходится без средств смягчения, аналогично второй реплике.

5: Спробувала. Не магазин 😊

Первая говорящая отвечает, что информация оказалась неверной, добавляя к своей реплике эмотикон (позитивная вежливость, стратегия сближения).

Дальше мы пропустим несколько реплик, повторяющих предыдущие.

10: Дякую за участь. 😊 Я навіть і не знаю, чи зручно просити людину йти в сусідній будинок.

Первая говорящая в десятой реплике благодарит за помощь и старается смягчить свою просьбу еще раз (видимо, какой-то фрагмент диалога либо отсутствует, либо общение шло не на форуме, а через систему личных сообщений) (негативная вежливость, стратегия отдаления, но эмотикон – позитивная вежливость, стратегия сближения).

12: Дякую всім за допомогу.

Тему можна закрити.

Двенадцатая реплика является завершающей в этом сценарии. Судя по ней, говорящей удалось добиться поставленной цели. Она благодарит всех, а не только тех, кто смог ей помочь, таким образом показывая свою солидарность с другими участниками форума (стратегия сближения, позитивная вежливость).

Теперь рассмотрим сценарий просьбы с форума «Дівочі посиденьки» (<http://www.posydenky.com/>).

1: Люди, допоможіть мені. Є в нас викладач один, красунчик такий, що ах! 😊 Так от, подобається він мені страшенно 😊. АЛЕ, коли я його бачу, то в ступор входжу, слова з себе видусити не можу. Порадьте шось, а то помру від любовних мук 😊

P.S. Порад типу "затягнути в вільну аудиторію і згвалтувати" - не давати 🤪

Первая говорящая просит помощи (совета), чтобы познакомиться с понравившимся человеком. В реплике содержится несколько эмотиконов, личная информация, шутка (позитивная вежливость, стратегия сближения).

2: *А що? Вже пробували і не допомогло?* 🤔🤔🤔

(Із власного досвіду: знайдіть спільний інтерес. І позичте книжку. Один, у кого позичила підручника з польської, зараз є моїм чоловіком. 😊)

Вторая говорящая дает совет из собственного опыта (позитивная вежливость, стратегия сближения – поскольку говорящая делится личной информацией, становится «своей» – и добавляет эмотикон).

3: *попроси хай допоможе з навчанням.на корепетитції напросись*

Третья говорящая тоже дает совет, обращаясь при этом на «ты» (стратегия сближения, позитивная вежливость).

4: *Я, тойво, сама викладач* 😊

В ответ на: *А що? Вже пробували і не допомогло?*

Це - на крайній випадок 😊

Первая говорящая в четвертой реплике объясняет, почему для нее вариант из третьей реплики не годится, но смягчает свои слова эмотиконами (позитивная вежливость, стратегия сближения).

5: *Колись зазирала за красунчиками і навіть вибрала такого собі в чоловіки, а потім гірко пошкодувала. Бо то, як красива іграшка у дітей. Всі хочуть бодай побавитися, як не відібрати. 😊 І не шукати причини для зустрічі з ним. Навпаки, бути з ним підкреслено холодною, старатися показати, що він її не цікавить, що в неї повно інших захоплень, ніж він. Ніколи не ініціювати самій побачень, не пропонувати, що зустрінетеся десь напівдорозі. Боже борони!!!! не платити ніде за мужчину! Мужчини по-справжньому цінують те, що їм дорого дістається. Ясно, що Ви його ладні розцілювати вже і Вам він дуже приємний і дорогий, але він це повинен дізнатися аж тоді, коли у вас почнуться серйозні відносини. Тобто, на цей період жінка повинна зробитися артисткою. І*

постаратися показати, найперше, всі свої негативні сторони (а в кого їх нема?), а всі найпозитивніші показати вже в шлюбі! Успіху Вам! 😊

Автор пятой реплики отходит от сценария просьбы, высказывая личное мнение и объясняя, почему считает действия первой говорящей неверными. Свою точку зрения она обосновывает собственным опытом (*вибрала такого собі в чоловіки, а потім гірко пошкодувала. Бо то, як красива іграшка у дітей. Всі хочуть бодай побавитися, як не відібрати.*), тем самым сокращая дистанцию между собеседниками (позитивная вежливость, стратегия сближения), а также ссылается на сторонний источник (признаваемый авторитетным) (*читала в журналі "Космополітан"*) (негативная вежливость, стратегия отдаления – поскольку говорящий уменьшает статусную угрозу, перенося ответственность на третье лицо).

В следующей реплике говорящий прямо отвечает на просьбу в соответствии со сценарием:

б: А Ви його авто в гаражі легко так вдарте , ну і на віндшіл залишіть свій # телефону. А дальше побачите.

Тільки вдарте його авто так легко-легко - на випадок того, якщо він виявиться джерк,щоб не прийшлося багато платити і займатися паперовою бюрократією з іншурансом.

А я зі своєю дружиною познайомився на заправці. Вона не знала як колеса помпувати в машині (вона і зараз це не знає).

Прямых средств смягчения в реплике нет, видимо, потому, что говорящий действует в интересах собеседника, однако в конце сообщения он делится личной информацией. Подобное можно трактовать двояко: либо как непрямую позитивную вежливость (стратегия сближения), либо как попытку включить в сценарий просьбы сценарий изложения информации.

7: *О! *обращение к предыдущему говорящему*! То може краще *** колесо пробити і загородити тому фацетові виїзд? 😊 Тоді буде видно, чи він джентельмен, чи жлоб. 😊*

Автор следующей реплики понимает конец предыдущего сообщения как начало нового сценария, поскольку спрашивает собеседника, не стоит ли и автору открывающего сообщения поступить так же. Чтобы такая трактовка не казалась посягательством на статус как автора шестой реплики (использование и обсуждение личных данных), так и первой говорящей (чересчур настойчивые рекомендации), автор седьмой реплики добавляет эмодикон (позитивная вежливость, стратегия сближения), тем самым делая свое высказывание шутливым, снижая категоричность.

В ответ на реплику 5:

9: *Чекати, поки він зверне увагу, це добре, а якщо не зверне сам???*

Чоловіка спочатку треба зацікавити, а тоді вже вдавати неприступну!

Спочатку пофліртувати легенько - а тоді не помічати...

Мащину стукнути то задорого, а от каву на нього вилити... 😊😊😊

Він, часом, не одружений?

Говорящая критикует мнение собеседника. Однако свое несогласие она смягчает (*Чекати, поки він зверне увагу, це добре*), начиная с согласия с собеседником, а потом уже отмечает аспекты, которые критикует. Затем говорящая сама пробует помочь автору первой реплики, смягчая свой совет эмодиконом (позитивная вежливость, стратегия сближения).

Далее мы пропустим несколько реплик, аналогичных уже рассмотренным.

19: *ой, такі дотепні поради, аж настрій піднявся, як собі уявила ***ку за цими справами 😊*

****є, успіху Вам і результат прошу опублікувати тут 😊 А то ж цікаво... як в якомусь серіалі 😊*

Девятнадцатая реплика интересна тем, что в ней один из участников коммуникации дает оценку всему состоявшемуся общению. Говорящая дважды упоминает имя первого коммуниканта, сначала в третьем лице, употребляя сокращенный вариант имени (сближаясь с собеседником – позитивная вежливость), а затем во втором лице, используя полную форму имени (через звательный падеж)¹⁰ (дистанцируясь от собеседника, стратегия отдаления). Таким образом, говорящая, с одной стороны, показывает остальным, что они с автором открывающего сообщения «свои», принадлежат к одной группе, но с другой – показывает собеседнице, что не имела намерения фамильярничать с ней.

20: Дякую, ***, думаю, що успіх мені не завадить, про рез-тат (якщо буде позитивним) - напишу. 🐼

А тут деякі такі поради були - що аж 🤖 😊 Дівчата - не читайте глянцевих журналів. 😊

Первая говорящая отвечает автору 19-го сообщения благодарностью на пожелание (эмотикон свидетельствует о стратегии сближения – позитивной вежливости) и поддерживает обсуждение всей дискуссии и предложенных решений ситуации. Эмотиконы во второй части сообщения рассчитаны, по всей видимости, уже на прочих участников, делая несколько ироничную оценку и пожелания на будущее безобиднее в глазах лиц, на чей статус может (по их мнению) посягать высказывание.

21: Дозволю і собі Вам дати пораду. Будьте в собі впевнені на виступі, одягніть щось гарненьке, підмалюйтесь і при можливості поспілкуйтесь з колегою. По його очах, рухах Вам буде зрозуміло що він про Вас думає.

Бажаю Вам досягти того, чого прагнете! Успіхів! Ми триматимемо за Вас кулаки! 😊

¹⁰ О соотношении именительного и звательного падежей с личными формами глагола см. [Скаб 1988; Скаб 1990 б; Скаб 2002 а].

Сообщение 21 интересно тем, что, в отличие от большинства остальных реплик, в нем автор избирает стратегию отдаления (негативная вежливость), что идет несколько вразрез с остальным обсуждением. Она выстраивает дистанцию, обращаясь на «Вы», и оговаривается, что «позволяет себе дать совет» (*Дозволю і собі Вам дати пораду*), т.е. признает в своих действиях возможную угрозу статусу собеседника (негативная вежливость, стратегия отдаления). Чтобы тон сообщения не показался чересчур официальным, говорящая добавляет эмотикон (позитивная вежливость, стратегия сближения). Таким образом, 21-ое сообщение вновь иллюстрирует тезис П. Браун и С. Левинсона о том, что в реальном общении часто соседствуют и позитивная, и негативная вежливость [Brown & Levinson 2004: 230–232]. Тем не менее, по желанию сохранить дистанцию мы бы допустили, что автор анализируемого сообщения – нечастая участница общения на форуме, не относит себя однозначно к одной с другими коммуникантами группе. Любопытно, впрочем, что такое поведение свойственно не всем новичкам на форуме (если опираться на проанализированный материал) и, вероятно, отражает личностные особенности говорящей.

Необходимо отметить, что часть пропущенных сообщений содержат не только высказывания по заданной теме, но и то, что в форумном общении называется «оффтоп», т.е. отклонение от темы¹¹. Обычно авторы оффтопа получают предупреждение и на этом отклонение от темы прекращается (иногда даже такие сообщения удаляют, впрочем, редко). Но в данном случае он перерастает в два мини-сценария, говорящие возвращаются к обсуждению заявленной темы с реплики 52:

52: *A він таки jerk виявився.*

Эта реплика пересекается с мини-сценарием, в котором собеседники высказывались по поводу особенностей мужской и женской психологии и проблем общения лиц разного пола. Поскольку это сообщение дает отрицательную

¹¹ От англ. *off topic* – «вне темы».

оценку избраннику автора первого сообщения, то исчерпывает сценарий и предмет обсуждения. Любопытно, что обсуждение на этом не прекращается, последняя реплика 65-ая. Остальные говорящие подбадривают первую и обмениваются ситуациями из личного опыта.

А теперь рассмотрим последний, четвертый пример. Он взят с форума учителей информатики (<http://informatic.org.ua>). В этом сценарии рассматривается проблема ответственности за школьное имущество в кабинете информатики.

1: Шановні форумчани!

Допоможіть розібратися в такому питанні.

Поясніть, будь ласка, хто несе відповідальність за встановлене на комп'ютерах ПЗ?

Первая реплика содержит просьбу помочь (разъяснить), смягченную разными средствами: довольно официальное обращение (*Шановні форумчани!*), этикетный элемент (*будь ласка*) задают общение на значительной дистанции (говорящий понимает, что его просьба может быть расценена как посягательство на статус, поэтому обращается ко всем сразу и ни к кому конкретно). В целом на форуме, который рассчитан на «своих» (как минимум коллег), такое общение не очень характерно. Возможно, дело в том, что данный пользователь не очень опытен; свою роль могут играть и личностные особенности, а может, дело в серьезности обсуждаемого вопроса – юридические аспекты работы в школе. Как бы то ни было, остальные собеседники дистанцию стараются сократить:

2: Зав кабінетом. А за новим законом - інженер електронік. На кого ж ще повісити все ? 🏢

Реплика начинается с прямого ответа на вопрос, первые два предложения неполные, сокращенные до минимума – собственно новой информации (что условно соответствует тема-рематическому членению с опущенной тематической

частью). Завершает фразу вопрос (вероятно, риторический) и эмотикон. Все описанные средства позволяют сократить дистанцию (стратегия сближения, позитивная вежливость).

3: У нас інженер-електроніка немає взагалі. Відділ освіти видав наказ про недопущення збільшення штату працівників. І усе, тут тобі бабцю і Юрієв день, як колись вчив з історії.

Третий говорящий отвечает второму (несколько отклоняясь от заданной темы, так как не привносит новой информации в интересах первого говорящего) и делится собственным опытом, поддерживая стратегию сближения (позитивная вежливость). Видимо, он тоже почувствовал излишнюю официальность тона первого говорящего и старается «сплотить» пользователей, т.е. создать группу, к которой первый говорящий тоже смог бы себя причислить. По сути, третий говорящий искусственно поддерживает обсуждение. Мы бы предположили, что его действия связаны в первую очередь (возможно, неосознанно) со статусной динамикой как таковой.

4: Я - єдиний вчитель інформатики в школі. Таким чином - мабуть, я - зав. кабінетом.

А інженера у нас в школі немає.

Виходить, що я відповідаю за ПЗ?

Таке питання: що мені робити, якщо я отримав кабінет з комп'ютерами, на яких встановлено піратські ОС ?

Первый говорящий отвечает четвертой репликой и поддерживает более непринужденный тон общения. Он задает новый вопрос, не добавляя на этот раз средств смягчения, – он согласился, что общение идет среди «своих»

5: Пошарити по записках в надії на те, що попередник інсталяхи гоме едішен, які були з ПК при отриманні, десь кучкою залишив.

Варіант номер 2 потяне десь на років п'ять 🤔

Це купити на петрівці повний комплект з документами і лейбами на системник.

А САМЕ НАЙКРАЩЕ ВСТАНОВІТЬ ВІЛЬНОПОШИРЮВАНЕ ПЗ. І НЕБУДЕ ГІМОРОЮ. 🏠

Автор пятой реплики предлагает три варианта решения проблемы для первого говорящего, стараясь еще сильнее сократить между ними дистанцию: он прибегает к профессиональному жаргону (*інсталяхи гоме едішен*) и добавляет эмодзи, выражающие сильную положительную эмоцию (позитивная вежливость, стратегия сближения). Конец своей реплики он набирает заглавными буквами, выделяя таким образом фразу на письме. Обычно такое написание крайне не приветствуется на форумах, поскольку воспринимается как речь на повышенных тонах (об этом мы писали ранее) и противоречит правилам форума, а вместе с тем и нарушает постулаты принципа кооперации (см. главу 2). Однако в данном случае такой ход не вызывает нареканий со стороны администрации, поскольку, видимо, кажется ей закономерной частью стратегии сближения (в пользу нашей гипотезы говорит и эмодзи, который подчеркивает, что «громкая» речь – не признак агрессии, а дружеское эмоциональное общение).

б: Нічого нема.

На декількох комп'ютерах є наклейки Windows Vista Home Edition. Якщо я поставлю Вісту, введу ключ з наклейок, до мене більше не буде претензій?

не зовсім зрозумів...

наприклад, Лінукс?

Я пропонував директору встановити Лінукс, але він сказав, що хай стоїть Вікна, доки перевірок нема.

Тому одразу ще запитання: що мені буде, коли прийде перевірка (а точніше після перевірки)?

Первый говорящий принимает советы и задает вновь возникшие вопросы, теперь уже обходясь без особых средств смягчения – значит, он принял предложенную собеседниками более дружескую тональность общения (дистанция сократилась).

7: **гиперссылка**

Автор седьмой реплики вообще обходится без собственно вербальных средств, предложив ссылку на страницу как способ решения проблемы первого говорящего. Он действует в интересах первого, разделяя установившееся общение на короткой дистанции, а значит, отсутствие каких бы то ни было средств смягчения (как и вербальных средств в целом) – это, вероятно, способ еще сильнее сократить дистанцию.

В ответ на реплику 6:

8: *За все, що відбувається в школі, несе відповідальність директор школи. Якщо хтось і прийде, то в першу чергу до директора. Якщо директор видав наказ, згідно якого завкабінетом інформатики несе відповідальність за встановлене ПЗ, то за використання неліцензійного ПЗ відповідати будете Ви. Висновок - ставте лінукс, або візьміть з директора письмовий дозвіл на використання піратського віндовса.*

Автор восьмой реплики вступает в дискуссию, используя в своем высказывании средства негативной вежливости (общение на «Вы»). В его высказывании содержится императив, что может показаться посягательством на свободу действий первого говорящего, с чем, вероятно, и связана некоторая «официальность» тона.

В ответ на реплики 7 и 8:

9: *Це відповідь на яке саме запитання?*

Дякую. Я так розумію, з цієї репліки я маю зробити лише один висновок - треба ставити Лінукс.

Але є ще одне запитання: а хто взагалі проводить обладнання комп'ютерних класів в школах?

Первый говорящий отвечает сразу двум собеседникам: просит автора седьмого сообщения пояснить гиперссылку и задает встречные вопросы автору восьмой реплики. Стоит отметить, что, переходя от обращения к автору седьмой реплики к обращению к автору восьмой, первый говорящий меняет дистанцию: он соглашается с короткой дистанцией, предложенной первым из указанных собеседников (его сообщение также краткое и без средств смягчения), и со значительной дистанцией, предложенной вторым из указанных собеседников (его сообщение более пространное, он благодарит собеседника, показывая таким образом, что оценил его помощь).

Автор седьмой реплики отвечает первому говорящему на его вопрос в десятом сообщении:

10: На всі ті що в шапці теми.

Говорящий продолжает общение на короткой дистанции.

В ответ на реплику 1:

11: Все залежить від того, що Ви маєте на увазі. У нас в школі, наприклад, два класи міністерської поставки 2004 та 2006 років. Приїхала бригада з 3-х чоловік, встановили меблі, прикріпили коробки і проклали всі кабелі, встановили і увімкнули комп'ютери. Словом, здали кабінет "під ключ". Передали директору належним чином оформлені документи з ліцензіями на ПЗ, отримали від директора підпис і спокійно поїхали. З тих пір всім цим господарством керує завкабінетом.

Поскольку говорящий только вступает в продолжающуюся некоторое время дискуссию, он полагает, что пользователи сблизилась между собой, стали «своими», а он для них пока «чужой», «незнакомец». В результате он придерживается значительной дистанции: обращается на «Вы» (негативная вежливость, стратегия отдаления). Говорящий отвечает на вопрос другого пользователя, но при этом добавляет эпизод из своего опыта, т.е. делится личной информацией (стратегия сближения, позитивная вежливость). Таким образом, в

рамках одного сообщения говорящий использует сначала стратегию отдаления, а затем старается сблизиться с другими участниками общения, стать «своим».

12: Можете щось порекомендувати?

Наприклад, якщо встановлювати ОС сімейства Лінукс, то яка краще підійде для школи?

Автор двенадцатого сообщения задает встречный вопрос. С одной стороны, это действие – в духе всего сценария, с другой – это может быть началом нового мини-сценария ответа на вопрос. Поскольку местоимения в вопросе опущены, то однозначно судить – обращается говорящий на «Вы» к одному или на «вы» ко многим – сложно, форма глагола (2 л. мн. императива) может трактоваться и так, и так. Также сложно понять, является ли конкретизация вопроса во второй части сообщения средством смягчения статусной угрозы (говорящий посягает на свободу действий адресата/ов) или просто уточнением того, на какую именно информацию он рассчитывает (т.е. по сути это усиление статусной угрозы, еще большее посягательство на свободу действий адресата, ведь довольно точно указывается желаемый ответ). Впрочем, речевые средства довольно редко служат лишь одной цели, именно это делает анализ коммуникации интересным и вместе с тем непростым.

13: Для відповіді на це питання слід знати характеристики ПЕОМ. На форумі є окрема тема про Лінукс 🏠

*P.S. Використовую ***.*

Говорящий замечает, что для ответа на вопрос в двенадцатом сообщении недостаточно данных и отправляет к другим темам на форуме, смягчая угрозу статусу собеседника средствами позитивной вежливости: эмодзи и употребление аббревиатуры – единицы, которая скорее будет понятна специалистам в данной области, то есть указывает на их групповую солидарность (ср. анализ похожего средства у [Brown & Levinson 2004: 110–112]).

Далее мы пропустим две реплики, очень похожие на две предыдущие, и перейдем сразу к шестнадцатой:

*16: Я встановив ***, але там лише Райтер та Калк. Ну то нічого, можна самому доставити.*

А як щодо ліцензії? Можна користуватися цією ОС в школі?

Говорящий отмечает, что последовал советам других пользователей, но столкнулся при этом с проблемой, впрочем, считает ее не столь серьезной, т. е. смягчает свое недовольство, уменьшает возможную статусную угрозу и задает встречный вопрос.

*17: Ліцензія ***, читаємо умови - все дозволяється, навіть перейменувати ОС. В цьогорічному інструктивно-методичному листі прямо сказано, що використовувати можна.*

Автор семнадцатого сообщения понимает, что действует в интересах собеседника, что позволяет ему обойтись без особых средств смягчения. Чтобы его слова не казались чересчур категоричными, он добавляет ссылку на третью сторону (источник информации) (*В цьогорічному інструктивно-методичному листі*) (негативная вежливость, стратегия отдаления).

18: Велике спасибі за допомогу!!!

В заключительном сообщении говорящий благодарит всех участников, к тому же – довольно эмоционально, если судить по восклицательным знакам. На этом сценарий заканчивается.

Как видно из четырех приведенных примеров, сценарий просьбы отличается наименьшим пока разнообразием вариантов речевых действий. Более того, в отличие от сценариев жалобы, вопроса и некоторых других, он предполагает, что концом дискуссии может стать не только потеря интереса к проблеме со стороны коммуникантов, но и достижение той цели, ради которой создается ветка форума и начинается сам сценарий. Как видно из наших примеров, такие сценарии довольно короткие (по сравнению с другими проанализированными)

и часто имеют четко выраженный конец – заключительное сообщение, а не просто хронологически последнее.

В результате примерную структуру сценария просьбы мы бы представили следующей схемой:



Как и в предыдущих сценариях, уровень клетки с высказыванием в нашей схеме показывает последовательность смены реплик в сценарии, т.е. для нас интересна смена реплик и их следование друг за другом. Реплик в промежутке между первой и последней может быть сколько угодно, это зависит как от спе-

цифики просьбы (ее актуальности, формулировки, простоты/сложности решения), так и от количества участников общения. Однако, как мы отмечали выше, на практике такие сценарии довольно короткие, если не перерастают в другие сценарии.

3.4. Сценарий «призыв»

Сценарий призыва открывается одним из РА призыва, в котором собеседники понуждаются к действиям совместно с говорящим, чем данный сценарий и отличается от сценария просьбы (и отчасти – сценария вопроса).

Мы будем понимать под РА призыва два разных открывающих речевых акта (предложения, приглашения), которые считаем нецелесообразным разделять в рамках данного исследования, поскольку их иллокутивная сила близка: говорящий выполняет или обязуется выполнить действие сам и понуждает собеседников к тому же. Мы полагаем, что различие их состоит в том, что РА предложения призывает к совместному действию с говорящим в рамках одной темы. Содержащуюся угрозу статусу других коммуникантов говорящий смягчает, сам выполняя то действие, к которому призывает других, то есть подчеркивает свою с ними групповую солидарность. РА приглашения призывает собеседников совершить некоторое действие, в ответ на которое (или для его осуществления) говорящий сам обязуется выполнить некоторое действие. Содержащаяся статусная угроза смягчается тем, что говорящий показывает, что готов действовать в интересах других. Хотя эти два речевых акта и сценария не идентичны, с точки зрения их функционирования на форуме они крайне близки и отличаются от других именно активным вовлечением автора открывающего общения.

Теперь воспользуемся критериями Дж. Серля:

- Цель РА: понудить собеседников к выполнению некоторого действия «в обмен» на действие говорящего;

- Выражение психологического состояния: говорящий выражает пожелание, чтобы собеседник/и совершил/и действие и выражает намерение сам совершить некоторое действия (либо утверждает, что уже его совершил);

- Энергичность (сила), с которой подается иллокутивная цель: и у РА приглашения, и у РА предложения примерно равная;

- Статусное различие в той мере, в какой это связано с иллокутивной силой высказывания: все коммуниканты подчеркнуто равны и принадлежат к одной группе (короткая вертикальная, нулевая горизонтальная дистанция);

- Способ, которым высказывание соотнесено с интересами говорящего и слушающего (подготовительное условие РА): говорящий действует в своих и (как старается убедить) в интересах собеседников.

Формально, по Дж. Серлю [Серль 1986 б: 180–188], РА призыва относятся к комиссивам, поскольку фиксируют обязательство говорящего совершить некоторое действие. Однако в действительности основная иллокутивная сила данных речевых актов направлена не на самого говорящего, а на его собеседников, которых он вынуждает совершить действие (по Дж. Серлю, директив). Обязательства говорящего в данном случае – своего рода статусный «обмен действиями». Таким образом, мы бы охарактеризовали эти речевые акты как комиссивы-директивы (иногда – комиссивы-директивы-репрезентативы, если действие самого говорящего представляется просто некоторым положением дел, о котором говорящий информирует собеседника/ов).

Теперь перейдем к примерам. Первый взят с форума <http://pregnancy.org.ua/forum>, посвященного беременности, родам, детям. Тема называется *Спілкуємось українською!*, то же самое значится и в заголовке первого сообщения.

1: *На численні прохання трудящих, відкриваю тему для тих, кому не байдужа рідна мова! Пропоную викладати різні цікавинки, новинки літератури, а також обговорювати будь-які питання, пов'язані з українською* 🧐

Ось деякі цікаві та корисні посилання для небайдужих 🧐

**гиперссылка* - знайшла сайт, багато порівнянь із слов'янськими мовами та інших цікавинок*

*Для тих, хто хоче вивчати українську (***)уню, це для тебе в першу чергу), є ось такий ресурс *гиперссылка**

*Ось тут можна ознайомитися з правописом *гиперссылка**

*А тут є фразеологізми з перекладом російською *гиперссылка**

*Мультфільми українською *гиперссылки**

В своем сообщении говорящая высказывает предложение (*Пропоную викладати різні цікавинки, новинки літератури, а також обговорювати будь-які питання, пов'язані з українською*), сама же выполняет предложенное действие. Необходимость совершения действий она аргументирует предшествовавшими просьбами (*На численні прохання трудящих*), таким образом смягчая статусную угрозу призыва, поскольку действует (как бы) не по своей инициативе, а по чужой (негативная вежливость, стратегия отдаления). Параллельно она обращается к одному из пользователей на форуме (уменьшенная форма имени) и добавляет множество эмодзи – стратегия сближения, позитивная вежливость.

Далее мы пропустим две реплики, перейдя сразу к четвертой:

4: А ще просто розмовляти українською, та обговорювати будь-які ситуації з нашого життя, коли буде таке бажання 🧐

Автор четвертой реплики расширяет призыв первой говорящей, что тоже можно трактовать в духе стратегии сближения: поскольку она призывает просто обсуждать что угодно по-украински, а не только выкладывать в теме материалы по изучению языка, то собеседникам станет легче следовать ее призыву, а значит – легче находить общее, проще ощущать свою групповую солидарность. Действия автора четвертой реплики подтверждают высказанное выше предположение, что центральное место в данном сценарии (в случае его успешности, разумеется) занимает именно стратегия сближения.

5: Для заохочення викладу трохи анекдотів рідною мовою (позичила на однокласниках)

цитата

В ответ на 4 релику:

І це не забороняється

Автор пятой реплики одновременно поддается призыву и принимает инициативу автора четвертой реплики.

6: *Сім років працювала, використовуючи виключно російську мову. Відповідно до Закону України про телебачення мені прийшлося перейти на рідну солов'їну, якою в моєму оточені ніхто не спілкувався. Це було справжнє згвалтування. Але воно пішло мені на користь. Зараз мені запропонували новий вид діяльності, що знову ламає усі шаблони в голові – в черговий раз потрібно переходити на «великий и могучий». До речі, у мене ж є ще одне специфічне мовне середовище - херсонський суржик свекрів. Ото вже суміш!* 🧐

Автор шестой реплики рассказывает о своем языковом опыте, что, возможно, не вполне соответствует теме, зато помогает сблизиться с собеседниками. Это вновь стратегия сближения, позитивная вежливость, что подчеркивается и эмодзи.

7: *О, щиро дякую за окрему тему, присвячену розмові українською.* 🧐

Моя родина україномовна, рідко доводиться переходити на російську. Мені здається, що російською я смішно розмовляю, з акцентом 🧐

Автор седьмой реплики вторит автору шестой – тоже делится своим опытом. К тому же она благодарит собеседников, добавляя эмодзи – показывает свою готовность солидаризироваться с ними (стратегия сближения, позитивная вежливость).

8: *Створимо україномовну коаліцію на форумі* 🧐 🧐

Дуже приємно, що з'явилась така темка 🧐

Автор восьмой реплики предлагает вывести солидарность собеседников на новый уровень: как-то закрепить их группу в рамках форума (стратегия сближения, а эмодзи – позитивная вежливость).

9: Героям Слава!!! В нас вдома ми розмовляємо також частково українською, а частково русинською мовами, а російською в мене виходить дуже смішно. Дуже гарна тема 🌸😊

Автор девятой реплики тоже (как и автор второй) отвечает на «кодовую фразу», показывая тем самым, что они с собеседниками принадлежат к одной группе, а также добавляет эмодзи (стратегия сближения, позитивная вежливость).

10: Дуже дякую 🌸😊. У світлі останніх новин-дуже актуальна тема. Будемо піднімати вмираючу мову.

Слухала передачу нещодавно, якийсь експерт казав, що до 2030-го року українська мова щезне. Що ви скажете?

Автор десятой реплики дает положительную оценку теме (*дуже актуальна тема*) и выражает свою готовность участвовать в общем деле (стратегия сближения, позитивная вежливость). Затем она сообщает некоторую информацию и спрашивает мнение собеседников о ней, тем самым пытаясь ввести мини-сценарий ответа на вопрос.

11: Гадаю, активність протримається недовго 😞. Як і з темкою "Говорим и пишем по-русски правильно".

*Мій улюблений анекдот (*далее следует цитата*)*



Автор одиннадцатого сообщения предрекает скорый конец развитию темы, однако сама действует в духе сценария и добавляет эмодзи (стратегия сближения, позитивная вежливость).

12: Сподіваюся, що "писана" українська теж стане тобі у пригоді 🌸😊. Мені зараз самій важкувато саме писати на форумі українською, бо за стільки

років звикла вже російською друкувати. З розмовною проблем менше, хоча останнім часом помічаю, що спочатку згадую якісь слова російською, а потім перекладаю 🧐. Ось вам, недоліки російськомовного форуму 🧐

В ответ на реплику 7:

Ласкаво просимо! А ви звідки?

Говорящая в первой части сообщения переходит с собеседницей на «ты», делится личной информацией, добавляет эмодзи, приветствует новых участников и задает им вопросы личного характера (с ними она не спешит сокращать дистанцию, общается на «Вы»). В целом действует в духе стратегии сближения (позитивная вежливость).

13: Ураааа! Хочу до клубу 🧐

Автор тринадцатой реплики показывает другим пользователям, что тоже хочет принадлежать к их группе, подчеркивая это эмодзи (стратегия сближения, позитивная вежливость).

14: На форумі в жодній темі нема довготривалої активності 🧐

Автор четвертой реплики отвечает автору одиннадцатого сообщения, тем самым поддерживая его мнение, снова добавляя эмодзи (стратегия сближения, позитивная вежливость).

15: Родом я з Вінничини, наразі проживаю у Київській області 🧐

Тут я вже 8 років і досі моя мова має деяку відмінність від мови місцевих мешканців, за що деякі знайомі почали мене називати Бендеркою))

Говорящая делится личной информацией, добавляя эмодзи (стратегия сближения, позитивная вежливость).

В ответ на реплику 12:

16: Та я ж більше українською пишу. У мене з розмовною складно 🧐

До речі, ось ти пишеш "стане у пригоді". Мені здається, це неправильно. Стане у нагоді, згодиться?

А пригода - це "проишествие" (дорожна пригода)

Шестнадцатая реплика интересна тем, что говорящая критикует собеседницу, смягчая это указанием на то, что таково ее собственное мнение (*Мені здається*), тем самым снижая категоричность своих слов (негативная вежливость, стратегия отдаления). Обращается она к собеседнице на «ты», добавляет эмодзи, показывая, что они «свои» (позитивная вежливость, стратегия сближения). Это сообщение вновь показывает, что стратегии сближения и отдаления могут соседствовать в одном высказывании, ведь достижение коммуникативных целей на основании принципа кооперации требует лавирования между фамильярностью и уважением к свободе действия других.

17: 🤔🤔 Ласкаво просимо!

В ответ на реплику 11:

О, я докладу всіх зусиль, щоб цей вогник протримався якомога довше 🌸👩

Мені подобається цей анекдот у виконанні однієї з учасниць програми "Анекдоти по-українськи", що на ІСТВ 🤔

В ответ на реплику 13:

🌸👩 Так хто ж боронить! Дуже рада тебе тут бачити 🌸👩

Семнадцатая реплика открывается эмодзи «солидарность» и признанием вступления собеседницы в их группу. Далее следует ответ на одиннадцатую реплику с обещанием поддержать существование исследуемой темы. Это крайне любопытное сообщение, поскольку говорящая использует комиссив и действует в интересах складывающейся группы, что мы также предлагаем считать проявлением стратегии сближения (позитивная вежливость). На это же направлены и другие использованные средства: эмодзи, предоставление личной информации. Далее говорящая обращается к автору тринадцатой реплики, поощряя ее действия и показывая свое расположение.

18: 🤔🌸👩

Ще прапорець російський такий маленький 🧐🧐

В ответ на реплику 5:



Воно все зрозуміло, але ж не варто, можливо, про "кляту москальську" т.д., бо може ж росіянкам буде неприємно таке чути (якщо вони щось зрозуміють 🧐)

Давайте хоч тут про рідну та без усіляких порівнянь 🧐🧐

Восемнадцатая реплика любопытна тем, что в ней есть средства смягчения не только в интересах непосредственных собеседников, но и потенциальных (бо може ж росіянкам буде неприємно таке чути). Таким образом, это стратегия сближения с еще более широкой группой лиц. Выше мы уже говорили о расширении сценария призыва и увеличении возможного числа «своих». Данный пример, как нам кажется, также подтверждает наше предположение о том, что центральное место в сценарии призыва занимает стратегия сближения. Нечто подобное мы встречали в сценарии недовольства, тем не менее в нем солидарность «своих» противопоставлялась общему «чужому», здесь же «чужие» четко не обозначены, что дает возможность практически каждому пользователю почувствовать себя в какой-то мере частью данной группы.

19: А от мені важче з російською 🧐 *І писати і розмовляти. Я тут лише третій день на форумі і коли проходила реєстрацію можливо хвилин з десять вирішувала на якій ж мені мові писати і спілкуватися* 🧐 *але перечитала декілька сторінок, зрозуміла, що краще буде на російській.* 🧐

В ответ на реплику 16:

Та ні, все я правильно пишу 🧐

цитата – словарная статья

Автор девятнадцатой реплики также предоставляет личную информацию (как мы видим, на данном форуме это частый способ сближения) и добавляет

эмотиконы. Любопытен ее ответ на шестнадцатое сообщение: она не соглашается с собеседницей, подкрепляя свое несогласие словарной статьей (ссылка на третью сторону), что служит средством смягчения несогласия (стратегия отдаления, негативная вежливость).

Дальше мы пропустим несколько реплик, принципиально не отличающихся от проанализированных, и перейдем к двадцать второй:

22: *Дівчата, я не великий знавець української і диплома лінгвіста не маю, але оскільки часто обговорюється, якою мовою розмовляти, то звертаю увагу, що за правилами вживається вислів "розмовляти російською/українською/турецькою" (аналог на русском "говорит по-русски, по-украински").*

Прошу нікого не ображатися 🌸👩🏻

Автор двадцать второй реплики тоже выступает с критикой в адрес собеседников, однако смягчает свои слова указанием на то, что не является авторитетом в данном вопросе (*я не великий знавець української і диплома лінгвіста не маю*) (негативная вежливость, стратегия отдаления), обращается к собеседницам довольно фамильярно (*Дівчата*) и заранее просит не считать свои слова обидными (т.е. предполагает, что такая реакция возможна, и старается ее предупредить – негативная вежливость, стратегия отдаления), добавляет эмотикон (позитивная вежливость, стратегия сближения). Как и в предыдущих репликах говорящая лавирует между позитивной и негативной вежливостью.

23: *А хто з нас помилився? Може, де я за собою не помітила?*

Автор двадцать третьей реплики уточняет, кому адресована критика в предыдущем сообщении, допуская, что ошибку допустила она сама. Нам кажется, что таким образом говорящая показывает свою готовность принимать критику от собеседников и не считать это угрозой статусу, поскольку это критика со стороны «своих», а они действуют из лучших побуждений (стратегия сближения).

24: *Хіба це важливо?* 🧐

Автор двадцять четвертой реплики, наоборот, старается уменьшить статусную угрозу, не называя адресата критики. Мы полагаем, что логика такого действия следующая: если проступок совершает некоторый член группы, то, не выделяя его из всей группы, с ним, таким образом, избегают отчуждения и дистанцирования. Все члены группы остаются равными и воспринимаются как единое целое, а критика теряет свою направленность и остроту. Соответственно, мы предлагаем трактовать такое речевое действие одновременно как стратегию сближения, позитивную вежливость в отношении всей группы и как стратегию отдаления, негативную вежливость по отношению к адресату критики.

25: *Я переглянула всю тему і не побачила цієї помилки. Але ж ти була більш уважною. А так прізвища, звичайно, не мають значення!* 🧐

Автор двадцать пятого сообщения соглашается с предыдущей говорящей, добавляя эмотикон (позитивная вежливость, стратегия сближения). Одновременно с тем она показывает, что сомневается в обоснованности критики, смягчая свои слова указанием на источник (*Я переглянула всю тему*) и допуская, что может оказаться не права, поскольку не столь внимательна, как ее собеседница. Такое смягчение – негативная вежливость, стратегия отдаления.

Далее мы пропустим двадцать шестое сообщение и перейдем сразу к двадцать седьмому:

27: *Гарна тема!!!! Якось незвично друкувати українською. Почувваюся цілковитою дурепою)))) Оце так* 🧐

***, *не чула тебе в реалі, але увага працює - так гарно розмовляєш, так мелодійно. Відчувається, що це твоє - рідне* 🧐

Сообщение интересно тем, что его автор сразу дает положительную оценку теме (*Гарна тема*), а дальше критикует себя (негативная вежливость, хотя цель очевидно – сблизиться, т.е. она хочет стать «своей», несмотря на возмож-

ные недостатки) и хвалит собеседницу (тем самым повышая ее статус и увеличивая вертикальную дистанцию между ними).

Далее мы снова пропустим несколько однотипных сообщений и перейдем к последнему, которое проанализируем в данной теме:

35: *Я задоволена. Можу сказати, що я **мала чудову нагоду** потрапити до цієї теми, оскільки вона **стала мені у пригоді** вже з перших сторінок!* 🍷

Сообщение интересно тем, что в нем автор сокращает дистанцию, действуя так, как предписывали действовать другие участники общения, — она употребляет те выражения, которые обсуждались выше, выделяя их полужирным начертанием, т.е. обращает внимание других на то, что прислушивается к их мнению (стратегия сближения, позитивная вежливость и одновременно — повышение вертикального статуса собеседников).

На этом мы остановимся в нашем анализе данной темы, хотя сама она продолжается дальше. Как видно из всего изложенного, сценарий призыва потенциально бесконечен, поскольку количество пользователей, которые могут ответить на призыв, также потенциально безгранично. С другой стороны, разнообразие речевых действий крайне невелико — говорящие так или иначе стараются совершить то действие, к которому их призывают, и сплотиться.

Проанализируем еще один подобный сценарий. Этот пример взят с форума пользователей ОС Линукс <http://linux.org.ua>, в заголовке темы уже обозначен призыв: *Лінуксоїди Рівного - відізьвіться!*

*І: шукаю одnodумців, сам почав з ***, зараз освою *** хотів би познайомитись з лінуксоїдами з Рівного чи Західної України для обміну досвідом. пишіть на ***.*

Автор сообщения приглашает к общению и обмену опытом конкретно обозначенных людей — он сразу ограничил группу «своих», с которой хочет сближаться. Особых средств смягчения его сообщение не несет, вероятно потому, что предполагаемое общение с потенциальными адресатами пойдет на пользу

не только говорящему, но и его собеседникам, к тому же – у них общая сфера интересов (это тоже может считаться позитивной вежливостью, стратегией сближения).

*2: Що за жарти? Яка різниця де і хто проживає? і навіщо знайомитись? І до чого тут ***?*

Второй говорящий в своем сообщении критикует предложенное ограничение своей группы территориальным признаком. Вообще, на форуме общение традиционно протекает между людьми, находящимися в самых разных точках мира, их объединяет не местоположение, а общий интерес, который и является связующим звеном группы. Такой призыв, в итоге, противоречит принятой практике общения, поскольку предлагает нехарактерное разделение «своих» и «чужих». Вероятно, с этим связано отсутствие особых средств смягчения статусной угрозы во второй реплике: видимо, ее автор посчитал, что это его статусу угрожают, сразу записывая в «чужие» и нарушая принятые конвенции общения. Поэтому он и не спешит сближаться с первым говорящим.

*3: шукайте місцевий ***.*

Автор третьей реплики дает совет первому говорящему, как ему найти «своих». Поскольку он, вероятно, полагает, что действует в интересах собеседника, то изъясняется предельно лаконично, не добавляя дополнительных средств смягчения. С другой стороны, сам говорящий, по всей видимости, в очерченную группу «своих» не входит, а действует только из желания помочь собеседнику, оказать ему внимание (стратегия сближения, позитивная вежливость).

4: Як пошуки одnodумців?

Своим вопросом автор четвертой реплики пытается сократить дистанцию, поскольку вызывает первого говорящего на общение. Сам он на призыв не отвечает – вероятно, не может причислить себя к одной группе с собеседником. Собственно, запрос информации дает возможность собеседнику поделиться

личной информацией, т.е. использовать позитивную вежливость, стратегию сближения.

5: 🤔 Чому відразу перейшли на ***? Думаю вам буде важкувато, але... ІНФОРМАЦІЇ цілі океани. Так що тримайтесь.

Пятая реплика принадлежит тому же автору, что и четвертая, и похожа на нее реализацией коммуникативной интенции. Однако здесь присутствует явное средство позитивной вежливости (эмотикон). Общение идет на «Вы», говорящий одновременно и «свой» (общий интерес), и «чужой» (не соответствует определению «своих», предложенному первым говорящим). Такое двойное положение позволяет ему дать совет, но, чтобы смягчить свою назойливость, он использует стратегию отдаления, негативную вежливость («Вы»).

6: рівненські завжди важкі на підйом, на жаль про *** ніч не знаю - ***, ***, *** - й то лише використання

Первый говорящий в шестой реплике отвечает предыдущему, одновременно находя объяснение отсутствию поддержки со стороны «своих». Таким образом он старается поддержать их групповую солидарность (стратегия сближения с третьими лицами). Также он делится личной информацией, т.е. идет на сближение с собеседником (позитивная вежливость).

7: Кордон по Збручу? Тре копати нове русло..... як вам варіант на східному кордоні ??? 🤔

Ироничное сообщение еще раз показывает, что разделение «своих» и «чужих», предложенное первым говорящим, кажется его собеседникам неуместным. Тем не менее эмотикон и шутка скорее свидетельствует о стратегии сближения (позитивная вежливость).

На этом сообщении данная тема завершается. В целом, нужно признать, что коммуникация в рамках сценария неудачна, поскольку первый говорящий не добился (насколько мы можем судить по ветке) своей цели. Однако общая тенденция – солидарность с собеседниками – проявляется и здесь, просто в меньшей степени.

Теперь рассмотрим третий вариант сценария призыва. Он взят с форума общей направленности <http://neyrat.net/forum/>.

В первом сообщении говорящий призывает делиться личной информацией и сам делает это же. Важно сразу оговориться, что предоставление личной информации – одно из частых проявлений позитивной вежливости, стратегии сближения. Т.е. если говорящие участвуют в теме – они уже сближаются.

1: Пишіть, в якому в місті ви проживаєте!

Я з Черкас! 🤗

Как мы увидим позднее, это не все сообщение, часть его была удалена самим пользователем. Свой призыв говорящий оформляет императивом, который несет статусную угрозу. Но предоставление своей личной информации вместе с эмотиконом служат средством смягчения (стратегия сближения, позитивная вежливость).

2: Я з чудового міста Черкаси! 🤗

Говорящий совершает действие – делится личной информацией, что само по себе уже стратегия сближения, позитивная вежливость. Это подчеркивается и эмотиконом, и положительной оценкой своего города (того же, что и у первого говорящего).

3: Я з міста Сміла Черкаської області.

Говорящий предоставляет личную информацию (аналогично предыдущему сообщению), однако эмотикона не добавляет.

4: Всі з Черкас? От я з привітного Луцька.

Четвертое сообщение интересно тем, что пользователь объединяет первых трех говорящих в особую подгруппу – людей из одного населенного пункта (хотя формально третий говорящий не совсем оттуда, живет поблизости). Сам говорящий живет в другом месте, однако он присоединяется к остальным, показывая, что его желание пойти на сближение – достаточное основание (не счи-

тая того, что они – пользователи одного форума), чтобы относиться с ними к одной группе.

*5: Баришівка, Київ обл. *две гиперссылки на географическую карту**

Пятый говорящий действует подобно четвертому, расширяя личную информацию – предоставляет две карты, на которых можно найти его населенный пункт. Он не просто выполняет действие, он делает даже больше – т.е. по своему желанию действует на сближение (а не только по необходимости).

6: На даний момент (і в найближчі 4 роки) мешкаю в Черкасах. Інколи їжджу погостювати в м. Житомир та м. Хорол Полтавської обл.

Автор шестого сообщения не просто сближается с другими, делаясь личной информацией, но и называет другие населенные пункты, показывая, что может принадлежать к одной группе и с людьми, живущими там.

Сообщения с седьмого по девятое аналогичны уже проанализированным выше.

10: А я з Рівного 😊

Эта реплика (как и пропущенные выше) похожа на остальные. Нас она будет интересовать, поскольку начинает мини-сценарий (см. реплику 22). Реплику 11 мы пропустим.

В ответ на реплику 5:

12: Моя бабуся там живе! 😊

Гарне у вас місто!!!

Цитата из первого сообщения:

Пишіть в якому в місті ви проживаєте!

Я наприклад в Черкасах! 🤖

Бути москалем це тупо!

А де живуть москалі? О_о ..І хто такі москалі?

В Черкасах нема москалів, нє?

Я живу в Києві. 😊

Эта реплика интересна тем, что приводит впоследствии отредактированное сообщение в его первоначальном виде (в тексте строки со сдвигом вправо). В начале (первые две строки) говорящий дает положительную оценку месту жительства собеседника (автора пятой реплики), а также указывает, что там живет его родственница, что сближает его с живущими там. Во второй части сообщения (последние две строки) говорящий не скрывает, что считает сообщение первого говорящего неудачным, поскольку оно намекает на пропаганду национальной вражды (это противоречит правилам), уже не говоря о том, что оно не совсем соответствует предлагаемому к совершению действию (объединяться, а не разобщаться).

В ответ на реплику 12:

13: Я був 1 раз у Києві, із всього міста найбільше сподобались машини які там їздять 🤪 :122:

Автор тринадцатой реплики не дает личной информации, а переходит к сценарию обмена мнениями. Его положительная оценка месту жительства собеседника и эмодзи – проявление стратегии сближения, позитивной вежливости.

Теперь мы пропустим несколько похожих реплик и сразу перейдем к девятнадцатой:

19: Ой, і як прогледів цю тему і ні разу не написав у ній. Не розумію.

Отож, щиро кажучи навіть не знаю, що й відказати на таке питання - "звідки я?"

Офіційно до кінця жовтня я ще живу у Львові, але фактично (із початку листопада мабуть офіційно) живу у славному місті Заболоття - Станиславів - Станіслав - Івано-Франківськ. (забув згадати ще одну його назву - Сталінокарпатськ - хотіли так назвати, але Сталін побоявся приїхати, бо, мовляв, бандерівці його вб'ють).

Автор девятнадцатой реплики называет сразу два населенных пункта, т.е. готов сблизиться как с жителями одного, так и с жителями другого. Дополнительная информация об одном из них – действие, вероятно, по мнению говорящего, – в интересах собеседников. Таким образом, можно говорить о поведении в рамках стратегии сближения (говорящий увеличивает набор общих знаний – усиливает принадлежность собеседников к одной с ним группе), позитивной вежливости.

В ответ на реплику 10:

22: *А я з Рівненської області* 🤖

Говорящий готов идти на сближение не просто с собеседниками, но и предлагает солидарность (общее место жительства) с конкретным собеседником – стратегия сближения.

23: *Та можна й точніше відповісти. Чи ти боїшся, що ми в гості до тебе заїдемо непроханими?*

Говорящий запрашивает у собеседника больше личной информации. Такое действие может расцениваться как статусная угроза, но, с другой стороны, автор двадцать второй реплики поступил не так, как остальные, – все называли населенный пункт, в то время как он назвал только область, т.е. предоставил меньше информации, чем остальные участники. Вероятно, автору двадцать третьего сообщения показалось, что собеседник не вполне готов сблизаться.

24: *Володимирецький район.*

Автор двадцать второй реплики создает двадцать четвертую, в которой конкретизирует место жительства, однако все равно не называет населенный пункт. Тем не менее можно заключить, что замечание автора двадцать третьей реплики его собеседнику показалось достаточно обоснованным, чтобы ответить на него действием.

25: *село Жовкині.*

Их собеседник (видимо, близко знающий автора реплик 22 и 24) предоставляет его личную информацию, тем самым корректируя его действия в более принятую в теме обсуждения сторону. Необходимо отметить, что такое поведение нарушает правила форума (предоставление чужой личной информации).

В ответ на реплику 25:

26: Зараза! 😏

Однако ответ автора реплик 22 и 24 в своей двадцать шестой реплике показывает, что поступок собеседника мог бы расцениваться как посягательство на его свободу действия, поэтому он позволяет себе инвективу (Зараза), но, чтобы его слова воспринимались скорее шуткой, он добавляет эмоджикон (стратегия сближения, позитивная вежливость).

27: *Ой. як негарно з твоєї сторони. Але ще залишається вулиця, тому ми тебе не так швидко знайдемо*

Автор двадцать седьмой реплики (он же автор реплики 23) журит собеседника за инвективу, но вторую половину его сообщения можно трактовать как шутку (стратегия сближения, позитивная вежливость).

28: *Це був жарт... Не ображайся! Добре?*

Именно как шутку говорящий (автор реплик 27 и 28) и просит трактовать его слова. Он просит не обижаться, т.е. и сам понимает, что в его словах можно усмотреть статусную угрозу, и указывает, что она если и была, то была ненамеренной (стратегия сближения, позитивная вежливость).

29: *а чого б це ображатися.*

Говорящий показывает, что не увидел статусной угрозы в предыдущих репликах.

30: *А мабуть нікого немає з лівобережної частини нашої країни?* 😏 🙌

Автор двадцать девятой реплики обращается к другим пользователям форума, показывая, что готов к сближению и с другими участниками, он готов

причислить к «своим» и людей из другой части страны, ведь единое государство их объединяет (стратегия сближения, позитивная вежливость).

33: Агов, лівобережні, а ну озивайтеся та пописуйте на Нейраті!!!

Автор тридцать третьей реплики присоединяется к предыдущему говорящему, однако понуждает других присоединяться к их общению (даже в более широком смысле – не ответить на вопрос из первого сообщения, а в целом отписываться на форуме) в форме императива 2 мн., т.е. более категорично. Такое действие могло бы быть расценено как статусная угроза, однако (вероятно, поскольку говорящий вторит предыдущему, т.е. усиленно проявляет с ним солидарность) она не воспринимается другими как таковая, так что действия говорящего в рамках стратегии сближения.

34: так... я звідти=)))) але точно... мабуть більше нікого і нема =((((

Говорящий показывает, что сам относится к той группе, сближения с которой искали два предыдущих, и добавляет эмодикон (стратегия сближения, позитивная вежливость).

35: всі живуть в хороших і гарних містах))) 🤔

Говорящий дает положительную оценку месту жительства всех участников общения, что вкупе с эмодиконами тоже демонстрирует стратегию сближения, позитивную вежливость.

36: Ні, я в селі 🤔

Автор тридцать шестой реплики показывает, что не согласен с предыдущим собеседником, но смягчает свое несогласие эмодиконом (позитивная вежливость, стратегия сближения).

37: а чим села гірші від міст? Чи лівобережна Україна?

При бажанні міські вигоди можна зробити і в селі. Головне мати гроші для цього. Мої дядьки живуть у селі далеко від великих міст і зробили собі і теплу воду і каналізацію...

Говорящий показывает, что положительно оценивает жителей разных населенных пунктов, т.е. всех их причисляет к «своим», а также делится личной информацией (стратегия сближения, позитивная вежливость).

Реплики с тридцать восьмой по сорок первую повторяют встречавшиеся выше ходы, так что мы их пропустим.

42: Я мешкаю в Черкасах. Але зараз на місяць у тітки в Києві. Київ - форевер.

Говорящий предоставляет личную информацию, а также дает положительную оценку другому населенному пункту, сближаясь таким образом и с участниками оттуда, и со всеми прочими.

43: Привіт, Друже! 😊

Автор сорок третьей реплики показывает, что относит собеседника к «своим», называя его «другом» и добавляя эмотикон (стратегия сближения, позитивная вежливость).

44: Скільки на Нейраті з Черкас?

Своим вопросом говорящий относит к отдельной группе жителей конкретного населенного пункта (Черкасы). В целом такой поступок можно было бы трактовать как стратегию отдаления, хотя никаких явных средств такого рода мы не нашли, равно как и остальные пользователи (см. ниже).

45: Рахуй! Нас 5-теро

Говорящий назвал количество участников «своей» группы. Он обращается на «ты», т.е. сокращает дистанцию, показывая, что и собеседника вполне готов отнести к числу «своих» (стратегия сближения, позитивная вежливость).

46: І це ще тільки початок! 🤖

Автор сорок шестой реплики намекает, что количество участников, входящих в группу «своих», может и дальше расти, что, вероятно, нужно трактовать как приглашение идти на сближение, адресованное и тем, кто не участвует в общении (стратегия сближения).

47: Це точно. Люди з Черкас об'єднуються на нейраті!

Говорящий призывает объединяться в одну группу участников общения, живущих в одном городе. В целом, в данной ветке (как, вероятно, и вообще в таком типе сценария) намечается тенденция к объединению пользователей в группы разного порядка – от меньшей, в которой всех пользователей объединяют какие-то общие признаки, до большей, где основным объединяющим мотивом становится лишь желание солидаризоваться. Таким образом каждый говорящий может одновременно принадлежать к нескольким группам «своих», которые если и не полностью покрывают друг друга, то в значительной мере пересекаются.

48: чому черкаські?! Із Станіслава тут зареєстровано не менше чотирьох.

*49: І про Луцьк  не забувайте - Я, ***, *** + ще декілька, не пам'ятаю*



імен



Два сообщения – 48 и 49 – подтверждают наше предположение, высказанное выше: в них предлагается создавать группы еще двух городов, но при этом участники общения, там проживающие, не обособляются от остальных участников форума (любопытно, что это же подчеркивает эмотикон).

Несколько последующих сообщений написаны в духе уже рассматривавшихся, так что мы перейдем сразу далее.

66: я ще свіженький! Я з Червонограда, львівської області. Місто лимарів і наркоманів

Еще один говорящий идет на сближение. Помимо названия места жительства, он сообщает дополнительные сведения о нем, которые, видимо, можно расценивать как шутку.

67: Не зрозумів як це лимари й наркомани поясни   

Как видно из ответа автора шестьдесят седьмого сообщения, шутка (если это действительно была она) показалась неясной собеседнику. Он переходит на «ты», добавляет эмотиконы (эмоция изумления), т.е. в целом действует в рамках позитивной вежливости, стратегии сближения.

Еще три реплики отделяют предыдущую и ответ на нее. Поскольку они не столь интересны (и подобны уже проанализированным), мы их пропустим.

71: усе відносно на цьому світі. Мається на увазі, що наркоманів у Червонограді (давня назва - Христинопіль) більше, ніж у решти містах Західної України. Але тим не менш, їхня відносна кількість залишається меншою ніж де-небудь у Донбасі.

Автор сообщения поясняет свои слова (реплика 66), предоставляет дополнительную информацию о своем месте жительства (стратегия сближения, позитивная вежливость).

Далее мы пропустим несколько реплик, близких уже рассмотренным.

102: одним словом уся українська Україна зібралася на Нейраті. От із сходу та півдня не багато людей, хоча бувають

Автор сто второй реплики подводит итог количеству участников, которые пошли на сближение. При этом он даже несколько его преувеличивает (українська Україна), конечно же, вряд ли в ветке писали сообщения люди из всех городов и иных населенных пунктов с украинским населением. Видимо, таким образом говорящий пытается поднять престиж и статус формирующейся группы.

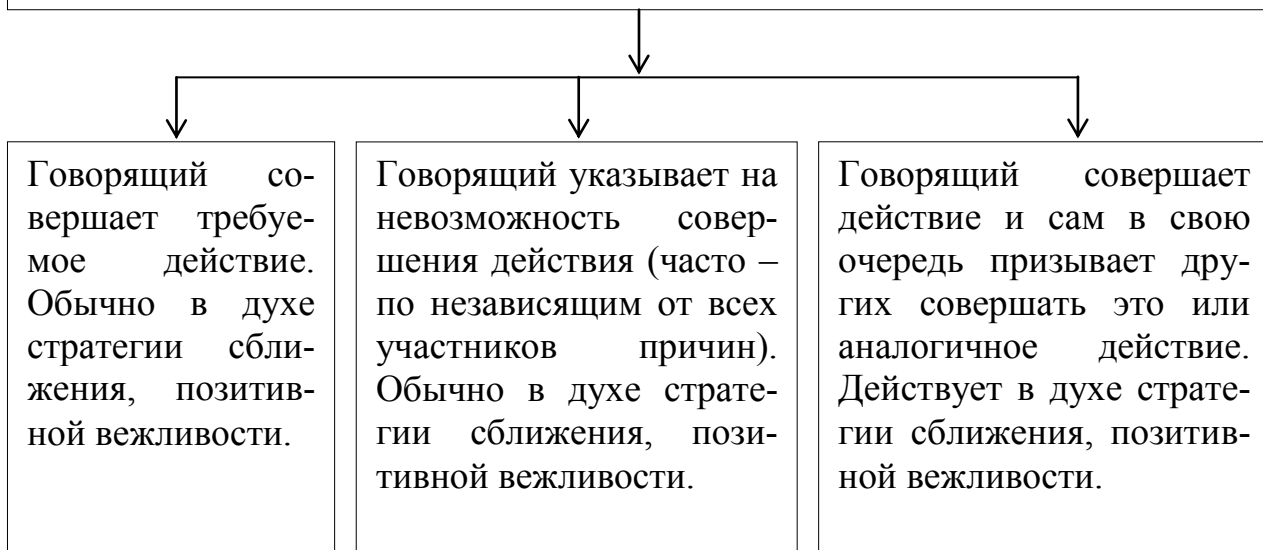
Хотя сценарий продолжается еще в течение двенадцати реплик, мы на этом остановимся, поскольку последующие реплики похожи на уже проанализированные.

Как видно из приведенных примеров, сценарий призыва довольно однороден и в целом говорящие действуют в рамках стратегии сближения. Мы полагаем, что такая ситуация закономерна, поскольку участники общения не только откликаются на призыв (т.е. уже ищут сближения с первым говорящим), но и

призывают в свою очередь или же ищут возможности сближения с собеседниками иными способами. В результате говорящие сближаются не только в рамках самой темы, но и формируют подгруппы, что позволяет сблизиться еще теснее.

В результате примерную структуру сценария призыва мы бы представили следующей схемой:

Говорящий призывает собеседников совершить некоторое действие, которое совершает сам или обязуется совершить в будущем, либо говорящий совершает некоторое действие до коммуникации, показывая, что совершал его в интересах других пользователей, в связи с чем призывает других совершить некоторое действие в ответ. Действует в духе стратегии сближения, позитивной вежливости.



Как видно из схемы, в сценарии призыва чрезвычайно мало разнообразие возможных репликовых шагов, зато (как мы старались показать на примерах) в случае успешности такие сценарии могут быть довольно пространными, особенно если совершение действия зависит не от внешних обстоятельств, а только от характеристик самих участников (часто – достаточно одного лишь желания совершить действие, а даже не его совершения). В этом сценарии наиболее ярко проявляется стратегия сближения, при которой потенциально бесконечное число пользователей становятся «своими». Более того, поскольку чрезмерно крупные группы не способствуют поддержанию тесных связей, в рамках одной большой группы могут формироваться малые, где говорящие объединены несколькими признаками (т.е. сближаются теснее).

3.5. Сценарий «поздравление»

Сценарий поздравления состоит преимущественно из РА поздравления. Это самый единообразный (по качеству репликовых шагов) сценарий. Под поздравлением мы понимаем такой речевой акт, в котором говорящий отмечает некоторое событие в жизни адресата поздравления и высказывает добрые пожелания. Адресат поздравления – третье лицо, иногда не участвующее в теме (в этом такой сценарий даже близок сценариям недовольства). Однако в общении на форуме в целом адресат должен участвовать, иначе поздравление его не достигнет.

Сценарии поздравления – самые короткие, поскольку их развертывание максимально привязано к течению реального времени: поздравлять с некоторым событием принято в непосредственной временной близости протекания самого события. Такие сценарии очень быстро «устаревают», а поскольку пользователи форума нередко довольно неспешно реагируют на появление новых сообщений (в этом одно из основных отличий форума от чата), то время реакции конкретного участника легко может «запоздать», а поздравление – потерять свою актуальность.

РА поздравления присущи следующие характеристики (в соответствии с критериями Дж. Серля [Серль 1986 б: 170]):

- Цель РА: указать на некоторое событие в жизни третьего лица и выразить в связи с этим добрые пожелания;
- Выражение психологического состояния: говорящий показывает свое благорасположение к адресату поздравления и желает ему добра (проявляет к нему внимание);
- Энергичность (сила), с которой подается иллокутивная цель: поскольку поздравление – очень эмоциональный РА, то и его сила высока;
- Статусное различие в той мере, в какой это связано с иллокутивной силой высказывания: для поздравления характерна короткая горизонтальная и симметричная вертикальная дистанция;

•Способ, которым высказывание соотнесено с интересами говорящего и слушающего (подготовительное условие РА): собеседники действуют в интересах адресата.

Развертывание поздравления идет в духе стратегии сближения, поскольку именно групповая солидарность позволяет собеседникам касаться личности адресата поздравления.

По классификации Дж. Серля [Серль 1986 б: 180–188], РА поздравления относится к группе экспрессивов, поскольку цель говорящего – выразить психологическое состояние, при этом предполагается искренность говорящего.

Первый пример рассмотрим с форума г. Погребище Винницкой области (<http://pogrebysche.com/forum/>).

*1: ***ха, щиро вітаю тебе з найвизначнішою подією в твоєму житті!*

Бажаю всього найкращого твоїй чудовій родині і зокрема донечці!

*Твій друг ***!*

В первом сообщении говорящий поздравляет собеседника с рождением дочери. Он обращается к нему, используя разговорную форму настоящего имени (а не псевдоним пользователя), и на «ты». Если принять во внимание еще и подпись (*Твій друг ***!*), то можно говорить о близком знакомстве (хотя бы в рамках форума) двух пользователей – поздравляющего и поздравляемого (позитивная вежливость). Однако, даже будь это не так, уже само поздравление с пожеланиями знаменует стратегию сближения, ведь желать хорошего одному из «своих» – это практически желать хорошего всей группе.

*2: *стихотворная цитата**

Поздравление с помощью стихов и/или изображений (открыток) – один из самых распространенных репликовых ходов в подобной теме. Однако такой ход не позволяет говорить о близких отношениях поздравляющего и поздравляемого, мы бы даже говорили, пожалуй, о некотором дистанцировании от собеседника, ведь этикет соблюден, но его реализации в определенном смысле безличная, нейтральная (статусная дистанция не меняется). В данном случае

одной из причин такого сохранения дистанции можно считать то, что автор второго сообщения – администратор форума, т.е. вышестоящий.

3: Приєднуюсь до привітань, нехай здорова росте!!!

Третий говорящий присоединяется к поздравлениям, т. е. показывает, что причисляет себя к одной группе с предыдущими собеседниками и, возможно, с адресатом поздравлений. Эмоциональность сообщения, подчеркиваемая тремя восклицательными знаками, тоже указывает на стратегию сближения.

4: Ай ем сорі

*Для тих, хто не в курсі, мова йде про користувача ****

В начале реплики говорящий приносит извинения (за что именно – выяснить уже невозможно, возможно, одно из предыдущих сообщений было отредактировано), что обычно говорит о стратегии отдаления, негативной вежливости (поскольку говорящий показывает, что не хотел посягать на статус собеседника). С другой стороны, формулировка извинения – кириллицей набранная фраза на английском языке – средство, скорее, позитивной вежливости, так как оно добавляет некоторый налет «сленговости» речи. Вторая часть сообщения – разъяснение, о каком именно пользователе идет речь (кто адресат поздравлений). Приводится его псевдоним в рамках форума. Вообще говоря, первое и четвертое сообщения в совокупности нарушают правила форума, поскольку разглашают личную информацию пользователя другими лицами. Однако, поскольку никаких санкций со стороны администрации не последовало, то, видимо, для пользователей это часть стратегии сближения (т.е. «своим» разрешается больше, чем «чужим»).

5: Вітаююю!!! нехай здоровенька і щаслива росте!!!

Еще одно крайне эмоциональное сообщение с пожеланиями наилучшего снова говорит о стратегии сближения. Утроение последней буквы слова *вітаююю* подчеркивает эмоциональность и приближает речь к устной, равно как и прибавление уменьшительно-ласкательного суффикса к слову *здорова*

(здоровенька), в результате мы бы снова говорили о позитивной вежливости (имитируется речь «своих», друзей).

б: Дякую всім))))

Адресат поздравлений благодарит и добавляет эмотиконы, т.е. тоже идет на сближение (позитивная вежливость), признает, что они все принадлежат к одной группе.

Далее в этой теме следует еще два аналогичных поздравления, на чем ветка завершается.

Проанализируем еще один пример, взятый с форума, посвященного музыке (<http://www.minus.lviv.ua/forum>).

1: Вітаємо усіх вас, шановні і дорогі наші пані і панове, паненки, підбанки, кавалери, дівчата, молодиці і молоді газди - одним словом - музики з теплим радісним святом любові. Здоров'я, злагоди у ваші сім'ї, багато халтур і хороших заробітків.

стихотворное поздравление от имени музыкального коллектива

В своем сообщении говорящий поздравляет всех участников общения, обращаясь к ним с использованием множества обозначений лиц по их полу, возрасту и матримониальному статусу. Пожелания касаются не только их лично, но и их близких (*Здоров'я, злагоди у ваші сім'ї*). Таким образом говорящий идет на сближение сразу с целой группой. Особого внимания заслуживает метод проставления апострофа – через кавычки (еще встречается аналогичный через знак *). Это довольно распространенный в сфере интернет-общения способ восполнения недочетов принятого расположения клавиш и закрепленных за ними символов украинской графической системы (т.н. «раскладка»). Такой способ говорит о допустимом (в межличностной интернет-коммуникации) уходе от принятого правописания, видимо, в целях экономии усилий по набору текста. Но уже само то обстоятельство, что говорящий пишет так, как ему проще, а не так, как правильно (но дольше), показывает, насколько «своими» считает собеседников. Ведь так принято в Интернете.

2: *Вітаю всіх з днем закоханих. *стихотворное поздравление**

изображение (открытка)

Подобный репликовый шаг мы уже рассматривали в предыдущем примере. Как мы говорили, такое несколько «обезличенное» поздравление в форме стихотворения (как правило, сочиненного не автором сообщения) и изображения открытки – распространенный способ присоединиться к поздравлению, не будучи вполне «своим» или равным.

3: *Привіт!!! Зі святом!!*

Бажаю сексу, ласки і інтима не тільки в день святого Валентина!!!

Третья реплика довольно похожа в целом на вторую, однако ее отличает предмет пожелания. В своем пожелании говорящий касается чрезвычайно личной стороны жизни собеседника, что, однако, не вызывает (эксплицитного) неприятия со стороны адресата поздравления. Т. е. судя по тексту темы, разговор о крайне личном не кажется статусной угрозой, хотя нет оснований предполагать очень близкое знакомство между собеседниками. Либо стихотворная форма несколько «обезличила» статусную угрозу, либо, поскольку это пожелание хорошего, адресат посчитал такое посягательство на его статус допустимым, поскольку действие – в его интересах.

И еще один пример приведем с форума о рыбалке (<http://rivnefish.com/forum/index.php>).

1: *Вітаю всіх форумчан з "професійним" . А також хочу побажати своїм братушкам: великих карпуш, успіхів в різноманітних змаганнях і фестях, ну і ні хвоста, ні луски.*

PS. звеняйте що не виходить відсвяткувати свято в дружньому колі, але ми якось все надолужимо ;)

Первое сообщение интересно уже одним тем, что сам повод для поздравления – день рыбака – непосредственно связан с их общим интересом, а значит – внимание к нему – это внимание к солидарности всей группы, не случайно он называет их *братушками*. В конце сообщения он извиняется, что не сможет с

ними встретиться и отпраздновать, т.е. извиняется, что не сможет участвовать в укреплении межгрупповых связей. Ведущей стратегией его сообщения является позитивная вежливость, стратегия сближения, что подчеркивается эмотиконом и разговорной формой *звеняйте*.

2: Оскільки більшість форумчан мають безпосереднє відношення до риби, тому вітаю Всіх з Днем РИБАКА Здоров'я Всім крепкого і омріяних трофеїв

Второй говорящий присоединяется к поздравлению и еще раз подчеркивает, что это праздник его собеседников (*більшість форумчан мають безпосереднє відношення до риби*), а значит – они принадлежат к одной группе (стратегия сближения).

*3: Я теж хочу привітати всіх форумчан, а от з трофеєм хочу привітати ***а! ***ік, ти красень! Величезні вітання! Сподіваюсь, що цей день рибака ти ще багато років пам'ятатимеш!!!*

ПиСи

Давай вже звіт пошвидше!!!

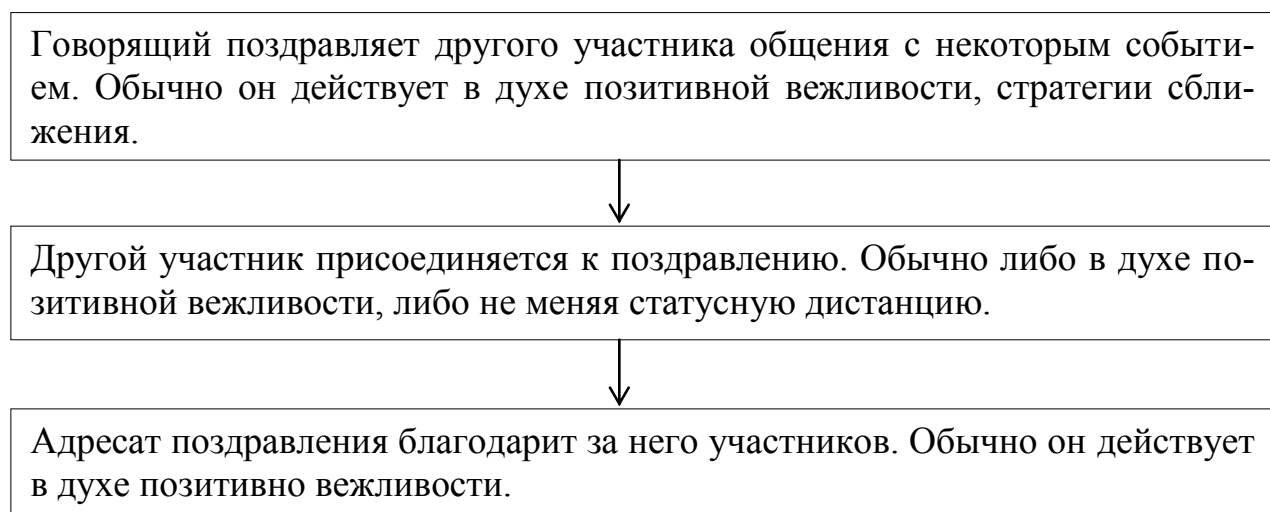
Третий говорящий одновременно обращается и ко всем собеседникам (целой группе), и к одному конкретному. К последнему он обращается как к близкому: использует уменьшительно-ласкательную форму имени (****ік*), обращается на «ты» - позитивная вежливость, стратегия сближения. Последнее высказывание содержит в себе призыв к действию, он, вероятно, отсылает к другой теме, так как предлагает начало нового сценария. Их близкое знакомство и явная эмоциональная окрашенность реплики смягчает статусную угрозу, содержащуюся в императиве.

4: приєднуйсь до привітань!!! Всіх рибаків та рибачок вітаю з днем рибака!!! Гарних трофеїв!!!

Рибалка-Басів кут, відпочинок в Прилбичах:)

Четвертый говорящий помимо поздравлений сообщает и дополнительную информацию о себе, т. е. идет на еще большее сближение с собеседниками (позитивная вежливость).

В результате примерную структуру сценария поздравления мы бы представили следующей схемой:



Как видно из схемы, сценарий поздравления чрезвычайно компактен и не богат вариантами репликовых шагов (что мы старались проиллюстрировать и на примерах). Этот сценарий практически воплощает в себе стратегию сближения и подчеркивание солидарности с другими членами своей группы.

Выводы к главе 3

В третьей главе мы рассмотрели закономерности разворачивания пяти основных сценариев в рамках интернет-форума на украинском языке: недовольство (жалоба, возмущение), вопрос (о мнении, об информации), просьба, призыв (предложение, приглашение), поздравление. Опираясь на теории речевых актов и речевых сценариев, мы предложили классифицировать сценарии на основании, во-первых, открывающего речевого акта, а во-вторых, по дальнейшей реакции собеседников (последующим репликовым ходам). Мы исходили из двух базовых предположений: именно открывающее сообщение помогает пользователям понять, какой сценарий хочет начать первый говорящий, поскольку именно в первом сообщении выражена иллокутивная сила, из которой рождается весь сценарий. С другой стороны, в проанализированном материале нам

встречались, хоть и нечасто, сценарии, в которых намерение первого говорящего оставалось неясно остальным, либо шло по тем или иным причинам вразрез с их интересами, что препятствовало развитию сценария в том русле, которое планировал говорящий. Именно поэтому, хотя мы и признаем решающую роль при классификации за первым сообщением, необходимо учитывать и последующие.

Не все выделенные типы сценариев однородны. Так, в рамках общего сценария недовольства мы выделили два подсценария – жалоба и возмущение. Они развиваются сходным образом, однако отличаются статусной угрозой, приведшей к их созданию: у жалобы она выше и адреснее, у возмущения она ниже и менее адресная. В рамках общего сценария призыва мы выделили два подсценария: приглашения и предложения. Отличаются они степенью участия первого говорящего в предполагаемом действии: в предложении говорящий призывает других пользователей к совершению совместного (с говорящим) действия; в приглашении говорящий призывает собеседников выполнить некоторое действие, в ответ на которое (или для осуществления которого) он сам также обязуется совершить некоторое действие. Таким образом, хотя оба сценария развиваются аналогичным образом, их отличие состоит в степени активной вовлеченности автора первого сообщения в коллективную деятельность.

Как мы постарались проиллюстрировать примерами, одну из важнейших ролей при построении общения играет статусная динамика говорящих. Под статусной динамикой мы в рамках настоящего исследования понимали любые действия, направленные на изменение как горизонтальной (степень общности), так и вертикальной дистанции (равные либо вышестоящий и нижестоящий). Мы полагаем, что представление об уместных статусно ориентированных стратегиях входят в общий фрейм, обеспечивающий распознавание коммуникативной ситуации и реализацию сценария, поскольку важнейшим параметром коммуникативной ситуации являются ее участники (активные и неактивные) и их характеристики. Более того, как правило, собственный статус говорящего также

находится в фокусе его внимания, поскольку он чрезвычайно важен для него самого и для выстраивания своей модели поведения.

Если принять предположение о том, что представление о своем статусе и о статусах потенциальных собеседников в самом общем виде действительно хранится во фрейме вместе со всем сценарием, то каждому типу сценария должны сопутствовать определенные статусные стратегии. Эти стратегии должны реализовываться в данном сценарии всегда (или в подавляющем большинстве случаев), наравне с переменными стратегиями, которые говорящий находит уместными в каждом конкретном случае. Мы постарались описать базовую структуру каждого из пяти сценариев и преобладающие статусные стратегии для каждого репликового шага. Безусловно, живое общение трудно вписывается в классификации, однако возможно выделить некоторые основополагающие закономерности. Таким образом:

- Сценарий «недовольство» строится на убеждении говорящего в том, что действие, совершенное третьими лицами, неправомерно, его статусу нанесен ущерб. Магистральными стратегиями становятся увеличение дистанции по отношению к третьему лицу/третьим лицам и сближение между участниками общения (параллельно увеличению представления статусной угрозы). Логическим завершением сценария могут стать извинения третьего лица/третьих лиц и стратегия отдаления (негативная вежливость).

- Сценарий «вопрос» строится вокруг побуждения говорящим собеседников к ответу на вопрос и/или выражению личного мнения по определенной проблеме. Магистральной стратегией сценария оказывается сближение в случае совпадений мнений и отдаление в случае несовпадений (обычно – через негативную вежливость). Сценарий не имеет логического завершения.

- Сценарий «просьба» строится вокруг побуждения собеседников говорящего выполнить некоторое действие, статусная угроза в их адрес больше чем в сценарии вопроса. Магистральной стратегией может быть стратегия сближения

или стратегия отдаления (в случае если статусная угроза просьбы значительнее, чем общегрупповая принадлежность). Выполнение заявленного действия осуществляется в рамках стратегии сближения. Логическим завершением может быть благодарность говорящего за выполнение действия (стратегия сближения).

- Сценарий «призыв» строится вокруг побуждения собеседников говорящего к совершению некоторого действия совместно или параллельно с говорящим, при этом такое действие – в интересах других пользователей. Магистральной стратегией является стратегия сближения. Логическим завершением сценария может быть совершение действия говорящим после действий собеседников, либо оно отсутствует.

- Сценарий «поздравление» строится вокруг добрых пожеланий говорящего в адрес третьего лица либо собеседника/ов в связи с некоторым событием в их жизни. Магистральной стратегией является сближение. Логического завершения сценарий лишен.

Стоит отметить, что, говоря об отсутствии логического завершения сценария, мы не утверждаем, что он не имеет конца в реальной коммуникации, а лишь что причиной завершения служат внешние обстоятельства.

Другой отличительной чертой сценария оказалась его протяженность. Вероятно, намерение говорящего, определяющее развитие всего сценария, диктует не только то, как ему добиваться поставленных задач, но и когда считать цели достигнутыми. Впрочем, как показывает материал, некоторые сценарии не содержат в себе показателя его «критической массы». В таких случаях развертывание сценария исчерпывает себя тогда, когда участники общения по тем или иным причинам теряют интерес к предмету обсуждения. Свою роль тут могут играть и экстралингвистические факторы, и различные жизненные обстоятельства, и психологические особенности говорящих.

Как мы пытались показать на материале, хотя стратегии могут считаться обусловленными сценарием, сами средства их реализации носят в целом универсальный характер. Конечно, смягчение высказывания, увеличение или сокращение дистанции передается всем высказыванием в контексте и применительно к конкретной ситуации, однако в силу стереотипности речевого поведения, некоторые наиболее характерные для данного языкового сообщества средства поддаются выделению. Все встреченные средства мы бы классифицировали крупными блоками:

Средства реализации стратегии сближения:

- указание на имеющуюся общность между говорящим и его собеседниками: указание на общий опыт свой и собеседников, пароль, эксплицитное признание принадлежности к одной группе, эксплицитное указание на общие интересы или иные обстоятельства, разглашение чужой личной информации;

- эксплицирование эмоционального состояния: эмотиконы, передача экспрессивности речи при помощи знаков пунктуации;

- предоставление собеседникам возможности выразить свою солидарность с говорящим: голосование, вопрос о мнении, риторический вопрос;

- создание общего знания: пояснение, предоставление личной информации о себе говорящим, демонстрация своего отношения к некоторой ситуации, описание фактов из личной биографии, причина, солидарность в создании образа «чужого»;

- внимание к собеседникам: поздравление, совет, привет, согласие с их мнением, благодарность за их участие, положительная оценка действий и фактов, связанных с собеседниками, обещание действий в интересах группы, совершение действий в интересах собеседника, вопрос к другим участникам (провоцирование их на общение), указание на потенциальную бесконечность «своих», т.е. карт бланш для всех желающих, присоединение к чужим поздравлениям;

- использование средств, делающих речь более неформальной: регионализмы, сниженные элементы, частицы и междометия, понуждающие собеседника к действию, шутка, экономия речевых средств, профессиональный жаргон, аббревиатура, инвективы-обращения (шутка), обращение по настоящему имени, нарушение принятого графического облика слов (транслитерация, фонетическое письмо, замена одного принятого графического знака другим, имеющим более удобное расположение на клавиатуре, уменьшительно-ласкательная суффиксация, фамильярное обращение (по полу, возрасту, родству), обращение на «ТЫ»;

- уменьшение статусной угрозы: сведение ситуации к особенностям своей личности, готовность говорящего принимать критику.

Средства реализации стратегии отдаления:

- избегание прямого обращения к собеседнику или указания на третье лицо: использование деагентивных конструкций, обращение через безличные средства (цитирование, готовые изображения), непрямая оценка через эмоциональное состояние говорящего, отсылка к чужому мнению, авторитет, эксплицитное признание за собеседником права принимать собственные решения, представление адресата максимально широкой группой, члены которой сами определяют, относятся ли они к ней, переадресация ответственности за нанесение угрозы статусу;

- смягчение категоричности мнения говорящего: вводные обороты с указанием на низкую степень уверенности говорящего, уравнивание положительной оценки отрицательной и наоборот, указание на возможную причину различия во мнении собеседников;

- отрицательная оценка объектов или явлений, относящихся к собеседнику (третьему лицу): сниженная лексика, прямая критика в адрес собеседника (третьего лица), противопоставление «своих» «чужим»;

- признание говорящим величины статусной угрозы: извинение, обещание принять во внимание критику, благодарность говорящего за внимание к себе, признание своей неосведомленности и права собеседников на негативную реакцию в адрес говорящего, эксплицитное предоставление собеседникам права не отвечать, обещание «компенсации», т.е. ответного действия, сожаление о невозможности выполнить пожелание собеседника, эксплицитное признание угрозы статусу собеседника в своих действиях, предупреждение возможной угрозы статусу через признание ее вероятности в результате действий говорящего;

- использование средств, делающих речь более формальной: употребление вопросительных частиц, конвенционализированные косвенные речевые акты, официальные обращения, обращение на «Вы».

Некоторые стратегии направлены одновременно и на сближение, и на отдаление и имеют несколько адресатов. Так, стратегия самокритики предполагает признание статусной угрозы в своих действиях (отдаление) и при этом дает обоснование продолжению контакта, несмотря на признаваемые недостатки говорящего (сближение). А в стратегии неназывания адресата критики (при условии что адресат критики и есть собственно собеседник), с одной стороны, проявляется нацеленность на отдаление (неназывание), а с другой – собеседник остается «анонимным» членом группы, т.е. групповые контакты не прекращаются.

Еще одним примечательным свойством (что отчасти показано в нашей классификации блоков средств) является то обстоятельство, что одни и те же средства могут использоваться как в рамках вежливости, так и невежливости, а вот переход средств из направленных на сближение в направленные на отдаление – редкость. Вероятно, причина заключается в том, что средства реализации стратегий обусловлены ситуацией, в первую очередь статусной дистанцией между коммуникантами (как горизонтальной, так и вертикальной) и оценкой

«размера» статусной угрозы. Поэтому смысл, вкладываемый в высказывание, как и его последствия, могут быть неодинаковыми.

Заключение

В настоящей работе мы коснулись нескольких аспектов коммуникации в Интернете, позволяющих понять не только общение в одном из типов коммуникативных ситуаций во всемирной сети, но и некоторых (как мы полагаем) базовых характеристик протекания общения между людьми. В своих рассуждениях мы исходили из не раз отмеченной исследователями особенности общения, которая заключается в том, что люди, начиная беседу всякий раз, уже имеют в своем распоряжении некоторые базовые шаблоны, хранящиеся в памяти, которые помогают им сориентироваться в конкретной ситуации с опорой на накопленный опыт предыдущего общения. В таком случае мы полагаем, что, приступая к общению на пространстве Интернета, говорящие применяют те же шаблоны, корректируя их в соответствии с особенностями конкретной ситуации и жанра. Такого рода шаблоны могут иметь разные названия, в зависимости от того, на что обращено внимание исследователя (образы в памяти, текстовая реализация, последовательность репликовых шагов, отдельный репликовый шаг в его связи с другими). Общим положением большинства теорий является представление о сложной структуре подобных единиц, поскольку они представляют собой линейно организованную последовательность речевых действий, из которых каждое последующее совершает другой говорящий (по сравнению с предыдущим). Естественно, беседа может протекать лишь тогда, когда в ней участвует более одного участника (реально или потенциально), однако принципиальную роль играет именно то обстоятельство, что говорящие действуют до некоторой степени слаженно, они разделяют общие представления о том, как должна развиваться беседа в заданных условиях. Таким образом, сценарий существует в исполнении нескольких говорящих и создается ими же, поскольку «отдельные высказывания требуют продолжения речевого процесса хотя бы по той причине, что они нуждаются в верификации со стороны других

людей, располагающих соответственно практическим и теоретическим опытом» [Колшанский 2007: 153].

В связи с вышесказанным необходимость применить сценарную модель к описанию общения в Интернете кажется особенно насущной, поскольку сам механизм порождения высказывания при помощи компьютера обеспечивает наглядное представление каждого сценария, его развития и репликовой структуры. Со спецификой общения в Интернете связана также и та особенность сценариев, что их набор оказывается относительно невелик (мы выделили пять крупных типов), поскольку общение в Интернете (и в первую очередь на форуме) носит довольно практический характер и подчинено в основном одним и тем же целям. Конечно, нельзя утверждать, что никакие другие сценарии невозможны, равно как и сложно говорить о четких границах каждого типа сценария, отличающих его от других. Более того, как мы уже говорили в третьей главе, сценарии одного типа в основном представляют собой некоторый континуум, в центре которого находится наиболее явная, очевидная реализация коммуникативных намерений первого говорящего (зачинающего сценарий), а на периферии находятся пограничные случаи. К таким пограничным случаям относятся те, когда сценарий в силу различных причин оказался неуспешен (говорящий не добился поставленных целей). Неуспешные сценарии далеко не всегда заканчиваются конфликтом или прекращаются после первой реплики, они могут перерождаться в другие сценарии, особенно когда задачи говорящего не вполне ясны или неактуальны для остальных.

Если сценарий говорящий избирает в соответствии со своими целями и задачами, то коммуникативные средства в рамках сценария (стратегии) он выбирает уже после оценки коммуникативной ситуации, в которой важнейшим параметром являются его партнеры по общению. Представления об уместных и неуместных действиях варьируются в пределах сценария, однако в каждой конкретной ситуации эти представления обретают значительно более четкие очертания благодаря пониманию, с кем вместе будет воспроизводиться сценарий.

Участники коммуникации объединяются общими целями и задачами, а значит, цели автора первой реплики должны в достаточной мере разделяться и остальными, что создает основания для их групповой солидарности. Однако в ситуации украиноязычной коммуникации пользователи объединяются и на основании используемого языка. Безусловно, владение общим для собеседников языком является обязательной составляющей любой коммуникации, тем не менее в случае украинского языка и жителей Украины, большинство из которых в той или иной степени владеет более чем одним языком, выбор языка общения становится не столько необходимостью, сколько тем инструментом, при помощи которого каждый говорящий может конструировать определенную идентичность, определенное «представление себя» и даже идентичность группы, образ «своих». В подтверждение нашего предположения об особой роли украинского языка мы во второй главе писали о языковых сообществах, выходящих за пределы интернет-форумов, охватывающих разные стороны общения в Интернете. Внимание к своему языку и языку собеседников может проявляться по-разному и иногда даже становиться предметом обсуждения. Примеры сценариев подобного рода мы приводили в третьей главе.

С групповой солидарностью, с противопоставлением «свой» – «чужой» связаны и преобладающие статусно ориентированные стратегии, т.е. такие коммуникативные средства, которые призваны изменить (сократить или увеличить) либо подчеркнуть имеющуюся статусную дистанцию. В работе мы рассматривали статусные дистанции двух типов: вертикальную (вышестоящий и нижестоящий либо равный) и горизонтальную (степень близости, знакомства, общности интересов и т.д.). Однако в нашем исследовании большинство стратегий было ориентировано именно на изменение горизонтального статуса, т.е. на включение собеседника в группу «своих» с говорящим либо на его исключение из такой группы. Для описания стратегий мы использовали теоретические модели, предложенные в работах по вежливости, в первую очередь понятия «позитивной» (сближение) и «негативной» (отдаление) вежливости и невежливо-

сти. Статусная динамика, т.е. действия, направленные на изменение статусной дистанции между собеседниками, чрезвычайно важна для протекания сценария, а иногда (и мы постарались проиллюстрировать это примерами) даже становится самоцелью.

Стратегии, связанные с понижением/повышением статуса собеседника (вертикальная дистанция) в меньшей степени были в центре нашего внимания ввиду самой специфики общения на интернет-форуме. Представление об Интернете как о чрезвычайно демократичной среде, нивелирующей различия вышестоящих и нижестоящих, как об общении равных, стало общим местом в исследованиях Интернета. Во второй главе мы коснулись этой проблемы, равно как и проблемы регуляции общения на форуме. Действительно, в большинстве случаев коммуникация осуществлялась равными, привлеченными общим интересом к одной проблеме, поэтому случаи стратегий, ориентированных на вертикальную дистанцию достаточно редки. К тому же общность целей и задач требовала протекания коммуникации в относительно дружественной атмосфере, что также затрудняет применение стратегий, ориентированных на вертикальную статусную дистанцию.

Конечно, в центре нашего внимания оказались не все возможные аспекты взаимодействия даже в контексте статусной динамики. Так, вопросы гендерной специфики не входили в круг поставленных задач. Однако наши наблюдения позволяют сделать некоторые выводы, требующие, впрочем, специального исследования. В своей работе П. Браун и С. Левинсон высказывали предположение, что группы, члены которых объединяются по признаку пола, могут тяготеть к определенным стратегиям [Brown & Levinson 2004: 246]. Так, исследователи допускали, что женщины в общении между собой будут более склонны применять стратегии сближения, позитивной вежливости. Действительно, сравнительный анализ речевого взаимодействия женских сообществ в сопоставлении с мужскими и смешанными, подтверждает эту гипотезу. При этом особенно яр-

кой чертой женского общения стало частое использование эмотиконов – интернет-специфического средства сближения.

Другое предположение, которое мы можем высказать по результатам нашего анализа, это принадлежность украинской языковой культуры к числу позитивно вежливых, т.е. таких, в которой именно стратегии сближения, позитивной вежливости играют наибольшую роль при условии установки участников на кооперацию. Конечно, для подтверждения такой гипотезы необходимы дальнейшие, более обширные исследования, с привлечением максимально разнообразного материала. Как бы то ни было, настоящая работа может в определенной степени служить для таких изысканий отправной точкой.

Список литературы

1. Аврамова 2005 – Аврамова А. Г. Лингвистические особенности электронного общения: Автореф. дис. ... канд. филол. наук. М., 2005.
2. Ажнюк 1999 – Ажнюк Б.М. Мовна єдність нації: діаспора і Україна. К., 1999.
3. Ажнюк 2001 – Ажнюк Б.М. Мовні зміни на тлі деколонізації та глобалізації // Мовознавство, №3. 2001. С. 48–54.
4. Алпатов 2006 – Алпатов В. М. Категории вежливости в современном японском языке. Москва: URSS, 2006.
5. Арутюнова 1973 – Арутюнова Н. Д. Понятие пресуппозиции в лингвистике // Известия АН СССР. СЛЯ. Т. 32. №1. 1973. С. 84–89.
6. Арутюнова 1981 – Арутюнова Н. Д. Фактор адресата // Известия АН СССР. СЛЯ. Т.40. №4. 1981. С.356-367.
7. Асмус 2005 – Асмус Н. Г. Лингвистические особенности виртуального коммуникативного пространства. Дисс. ... канд. филол. наук. Челябинск, 2005.
8. Баранник 2001 – Баранник Д.Х. Українська мова на межі століть // Мовознавство, №3. 2001. С. 40–47.
9. Бахтин 1986 – Бахтин М. М. Проблема речевых жанров // Эстетика словесного творчества. Изд. 2-е. М.: «Искусство», 1986. С. 250–296.
10. Бондарко 1990 – Бондарко А. В. К анализу категориальных ситуаций в сфере модальности: императивные ситуации // Теория функциональной грамматики. Темпоральность. Модальность. Л., 1990. С. 80-90.
11. Борисова 2009 – Борисова И. Н. Русский разговорный диалог: Структура и динамика. Изд. 3. М.: URSS, 2009.
12. Винокур 2009 – Винокур Т. Г. Говорящий и слушающий: варианты речевого поведения. Изд. 4-е. М.: Книжный дом «ЛИБРОКОМ», 2009.
13. Витгенштейн 2008 – Витгенштейн Л. Логико-философский трактат. М.: Канон+РООИ Реабилитация, 2008.

14. Вихованець 1993 – Вихованець І. Р. Граматика української мови. Синтаксис. Підручник. К., Либідь, 1993.
15. Гак 1973 – Гак В. Г. Высказывание и ситуация // Проблемы структурной лингвистики 1972. М.: Наука, 1973.
16. Глухов 2005 – Глухов В. П. Основы психолингвистики. М.: АСТ «Астрель», 2005.
17. Голощук 2008 – Голощук С. Спонукальний дискурс у світлі когнітивної парадигми // Людина, комп'ютер, комунікація. Збірник наукових праць. Львів, 2008. С. 22–23.
18. Гольдин 2008 – Гольдин В. Е. Этикет и речь. Москва: URSS, 2008.
19. Гофман 2000 – Гофман И. Представление себя другим в повседневной жизни. М.: Канон-пресс-Ц: Кучково поле, 2000.
20. Гофман 2009 – Гофман Э. Ритуал взаимодействия: очерки поведения лицом к лицу. М.: Смысл, 2009.
21. Грайс 1985 – Грайс Г. П. Логика и речевое общение // Новое в зарубежной лингвистике. Вып. 16. Лингвистическая прагматика. М.: Прогресс, 1985. С. 217–237.
22. ван Дейк 1989 – Дейк Т. А. ван. Язык, познание, коммуникация. М., 1989.
23. ван Дейк, Кинч 1988 – Ван Дейк Т. А., Кинч В. Стратегии понимания связного текста // Новое в зарубежной лингвистике. Вып. XXIII. М.: «Прогресс», 1988. С.
24. Дементьев 2010 – Дементьев В. В. Теория речевых жанров. М.: Знак, 2010.
25. Долинин 2010 – Долинин К. А. Интерпретация текста: Французский язык: Учебное пособие [Электронный ресурс]. Изд. 4-е. М.: КомКнига, 2010. URL: <http://philologos.narod.ru/dolinin/hermen.htm> (дата обращения: 05-11-2012).

26. Дускаева, Протопопова 2003 – Дускаева Л. Р., Протопопова О. В. Язык сети Интернет // Стилистический энциклопедический словарь русского языка / Под ред. М. Н. Кожиной. М.: Флинта, Наука, 2003.
27. Загнітко 2008 – Загнітко А. Типологічні функції адресата й адресанта у структурі гіпертексту // Людина, комп'ютер, комунікація. Збірник наукових праць. Львів, 2008. С. 13–17.
28. Звегинцев 1980 – Звегинцев В. А. О цельноформатности единиц текста // Известия Академии наук СССР. Серия литературы и языка. Т. 39. №1. М.: Наука, 1980. С. 13–21.
29. Земская 1994 – Земская Е. А. Категория вежливости в контексте речевых действий // Логический анализ языка. Язык речевых действий / Под ред. Н. Д. Арутюновой. М.: Наука, 1994. С. 131–137.
30. Зимняя 1973 – Зимняя И. А. Вербальное общение в общественно-коммуникативной деятельности // Мышление и общение. Материалы всесоюзного симпозиума по проблеме «Мышление и общение». Алма-Ата, 1973. С. 184–186.
31. Зимняя 1985 – Зимняя И. А. Психологические аспекты обучения говорению на иностранном языке. М.: Просвещение, 1985.
32. Интернет-коммуникация 2012 – Интернет-коммуникация как новая речевая формация / Под ред. Колокольцевой Т. Н., Лутовиновой О. В. М.: Флинта, Наука, 2012.
33. Иссерс 2008 – Иссерс О. С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи. Изд. 5-е. М.: Издательство ЛКИ, 2008.
34. Карасик 2002 – Карасик В. И. Язык социального статуса. М.: «Гнозис», 2002.
35. Кларк, Карлсон 1986 – Кларк Г. Г., Карлсон Т. Б. Слушающие и речевой акт // Новое в зарубежной лингвистике. Вып. 17. Теория речевых актов. М.: Прогресс, 1986. С. 270–322.

36. Колшанский 2007 – Колшанский Г. В. Коммуникативная функция и структура языка. Изд. 3-е. М.: URSS, 2007.
37. Колшанский 2010 – Колшанский Г. В. Контекстная семантика. М.: Книжный дом «Либроком», 2010.
38. Крылова 2004 – Крылова Т. В. Понятия деликатности и такта в русском языке и наивно-языковые представления о негативной вежливости [Электронный ресурс] URL: http://www.dialog-21.ru/Archive/2004/Krylova.htm#_ftn1 (дата обращения: 02.04.2011).
39. Крылова 2006 – Крылова Т. В. Наивно-языковые представления о вежливости и обслуживающая их лексика // Языковая картина мира и системная лексикография. Под ред. Ю. Апресяна. Ч. 3. М.: Языки славянских культур, 2006. С. 241–402.
40. Крысин 1989 – Крысин Л. П. Социолингвистические аспекты изучения современного русского языка. М.: Наука, 1989.
41. Курохтина 2010 – Курохтина Т. Н. Межъязыковая интерференция в условиях близкородственного украинско-русского двуязычия: диссертация ... кандидата филологических наук: 10.02.03. М., 2010.
42. Ларина 2009 – Ларина Т. В. Категория вежливости и стиль коммуникации. Сопоставление английских и русских лингвокультурных традиций. М.: Рукописные памятники Древней Руси, 2009.
43. Левицкий 2006 – Левицкий Ю. А. Лингвистика текста: Учеб. пособие. М. Высшая школа, 2006.
44. Леонтьев 1969 – Леонтьев А. А. Психолингвистические единицы и порождение речевого высказывания. М., 1969.
45. Леонтьев 1997 – Леонтьев А. А. Основы психолингвистики. М.: Смысл, 1997.
46. Леонтьев 2005 – Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность. М.: Смысл, Академия, 2005.

47. Леонтьев 2010 – Леонтьев А. А. Язык, речь, речевая деятельность. М.: Красанд / URSS, 2010.
48. Литневская 2005 – Литневская Е. И. Психолингвистические особенности Интернета и некоторые языковые особенности чата как исконного сетевого жанра // Вестник Московского университета. Сер. 9, Филология. 2005. № 6. С. 46–61.
49. Мечковская 2009 – Мечковская Н. Б. История языка и история коммуникации: от клинописи до Интернета. М.: Флинта, Наука, 2009.
50. Минский 1979 – Минский М. Л. Фреймы для представления знаний. М.: Энергия, 1979.
51. Миронюк 2006 – Миронюк О. Історія українського мовного етикету. Звертання. К., Логос, 2006.
52. Мусієнко 2004 – Мусієнко В.П. Активізація українського мовного коду в російському мовленні в Україні // Мовознавство. №5-6. 2004. С. 42–56.
53. Німчук 2004 – Німчук В. Переднє слово // Історія українського правопису: XVI — XX століття. Хрестоматія. Київ: Наукова думка, 2004.
54. Німчук В.В. Проблеми українського правопису XX — початку XXI вв. К., 2002.
55. Остапчук 2006 – Остапчук О. А. Языковое варьирование как фактор внутренней динамики в современном украинском языке: уровни и способы манифестации // Глобализация – этнизация: этнокультурные и этноязыковые процессы / Под ред. Г. П. Нешименко. Кн. 2. М., 2006. С. 210–238.
56. Остапчук 2013 – Остапчук О. А. Украинский литературный язык в свете социолингвистической типологии славянских языков // Славянское языкознание. XV Международный съезд славистов. Минск, 2013 г. Доклады российской делегации. М.: Индрик, 2013. С. 633–655.
57. Остин 1986 – Остин Дж. Слово как действие // Новое в зарубежной лингвистике. Вып. 17. Теория речевых актов. М.: Прогресс, 1986. С. 23–129.

58. Плющ 1991 – Плющ Н. П. Формули ввічливості в системі українського мовного етикету // Українська мова і сучасність: Зб. наук. праць. К.: НМК ВО. С. 90–98.
59. Пономарів О. Д. Сучасна українська мова. Підручник / За ред. О. Д. Пономарева. 2-ге вид., перероб. К.: Либідь, 2001.
60. Ратмайр 2003 – Ратмайр Р. Прагматика извинения: Сравнительное исследование на материале русского языка и русской культуры. М.: Языки славянской культуры, 2003.
61. Рождественский 1979 – Рождественский Ю. В. Введение в общую филологию. М.: Высшая школа, 1979.
62. Романишин 2008 – Романишин Н. Спонукальний інтрасуб'єктний мовленнєвий акт із зовнішнім адресатом // Людина, комп'ютер, комунікація. Збірник наукових праць. Львів, 2008. С. 84–87.
63. Рябцева 1994 – Рябцева Н. К. Коммуникативный модус и метаречь // Логический анализ языка. Язык речевых действий. М.: Наука, 1994. С. 82–92.
64. Рязанцева 2007 – Рязанцева Т. И. Некоторые особенности реализации коммуникативных принципов и стратегий в условиях компьютерно-опосредованного общения // Вестник Московского университета. Сер. 19, Лингвистика и межкультурная коммуникация. 2007. № 1. С. 202–211.
65. Рязанцева 2010 – Рязанцева Т. И. Гипертекст и электронная коммуникация. М.: URSS, 2010.
66. Серль 1986 а – Серль Дж. Что такое речевой акт // Новое в зарубежной лингвистике. Вып. 17. Теория речевых актов. М.: Прогресс, 1986. С. 151–169.
67. Серль 1986 б – Серль Дж. Классификация речевых актов // Новое в зарубежной лингвистике. Вып. 17. Теория речевых актов. М.: Прогресс, 1986. С. 170–194.
68. Серль 1986 в – Серль Дж. Косвенные речевые акты // Новое в зарубежной лингвистике. Вып. 17. Теория речевых актов. М.: Прогресс, 1986. С. 195–222.

69. Скаб 1988 – Скаб М. С. Семантико-грамматическая структура украинского вокатива: Автореферат дисс. ... канд. филол. наук. Киев, 1988.
70. Скаб 1990 а – Скаб М. С. Вокатив на тлі взаємодії рівнів мови // Мовознавство. К. Вип. 5. 1990. С. 27–35.
71. Скаб 1990 б – Скаб М. С. Кличний відмінок та його синтаксичні функції // Українська мова і література в школі. К. Вип. 1. 1990. С. 13–15.
72. Скаб 1998 – Скаб М. С. Про відмінкове значення функціональних еквівалентів вокативних форм іменника // Науковий вісник ЧДУ. Чернівці, ЧДУ. Серія: Слов'янська філологія. Вип. 34. 1998. С. 87–92.
73. Скаб 1999 – Скаб М. С. Семантична характеристика інваріантного вияву апеляції // Науковий вісник ЧДУ. Чернівці, ЧДУ. Вип. 81. 1999. С. 76–82.
74. Скаб 2001 а – Скаб М. С. Пошуки „універсальної” етикетної номінації адресата мовлення // Науковий вісник ЧДУ. Чернівці, ЧДУ. Серія: слов'янська філологія. Вип. 117-118. 2001. С. 101–120.
75. Скаб 2001 б – Скаб М. С. Так зване „сплутування” вокатива та номінатива і його тлумачення лінгвістами // Лінгвістичні студії. Зб. наук. праць. Донецьк. Вип. 8. 2001. С. 50–56.
76. Скаб 2002 а – Скаб М. С. Граматика апеляції в українській мові. Чернівці: Місто, 2002.
77. Скаб 2002 б – Скаб М. С. Функціональна сфера апеляції в українській мові. Автореферат д. ф. н. К., 2002.
78. Скаб 2003 – Скаб М. С. Прагматика апеляції в українській мові. Чернівці: Рута, 2003.
79. Ставицька 2005 – Ставицька Л. Арго, жаргон, сленг. Соціальна диференціація української мови. К., 2005.
80. Стельмахович 1981 – Стельмахович М. Мовний етикет // Культура слова. К., 1981.
81. Стельмахович 1998 – Стельмахович М. Український мовленнєвий етикет // Дивослово, №3. 1998. С. 20–21.

82. Сусов 1986 – Сусов И. П. Прагматическая структура высказывания // Языковое общение и его единицы. Калинин, 1986. С. 7—11.
83. Тараненко 2003 – Тараненко О.О. Мовна ситуація та мовна політика в сучасній Україні (на загальнослов'янському тлі) // Мовознавство, №2–3. 2003. С. 30–55.
84. Травин 1999 – Травин А. Виртуальная коммуникация как синтез письменной и устной речи // Мир Internet. № 7-8. 1999. С. 94–96.
85. Українська мова 2000 – Українська мова. Енциклопедія / Відп. ред. Русанівський В. М., Тараненко О. О. К.: Українська енциклопедія, 2000.
86. Форманова, Бублик 2009 – Форманова С., Бублик Є. Етикетні форми як вияв шанобливого ставлення в українській та англійській мовах // Семантика мови і тексту. Матеріали Х міжнародної науково-практичної конференції 21–23 вересня 2009 року. Ч. 2. Івано-Франківськ, 2009. С. 352–354.
87. Формановская 1998 – Формановская Н. И. Коммуникативно-прагматические аспекты общения. М.: ИКАР, 1998.
88. Формановская 2002 – Формановская Н. И. Речевое общение: коммуникативно-прагматический подход. М.: Русский язык, 2002.
89. Формановская 2008 – Формановская Н. И. Русский речевой этикет: лингвистический и методический аспекты. М.: URSS, 2008.
90. Чемеркін 2008 – Чемеркін С. Публіцистичний стиль української мови в Інтернеті: диференційні ознаки // Українознавство, №4. К., 2008. С. 220–224.
91. Чемеркін 2009 – Чемеркін С. Українська мова в Інтернеті. Позамовні та внутрішньоструктурні процеси. К., 2009.
92. Шляхов 2010 а – Шляхов В. И. Речевая деятельность: Феномен сценарности в общении. Изд. 2-е. М.: URSS, 2010.
93. Шляхов 2010 б – Шляхов В. И. Сценарная основа речевого общения: Технология обучения. М.: URSS, 2010.
94. Щипицина 2010 – Щипицина Л. Ю. Компьютерно-опосредованная коммуникация. Лингвистический аспект анализа. М.: URSS, 2010.

95. Якобсон 1985 – Якобсон Р. О. Язык в отношении к другим системам коммуникации // Избранные работы. М.: Прогресс, 1985. С. 319-330.
96. Anderson & Kanuka 1997 – Anderson T., Kanuka H. On-Line Forums: New Platforms for Professional Development and Group Collaboration [Электронный ресурс] // Journal of Computer-Mediated Communication, 3, no. 3. 1997. URL: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1083-6101.1997.tb00078.x/full> (дата обращения: 20.03.2014).
97. Angeli, Valandies & Bonk 2003 – Angeli C., Valanides N., & Bonk C.J. Communication in a web-based conferencing system: The quality of computer-mediated interactions // British Journal of Educational Technology, 34(1). 2003. P. 31–43.
98. Arndt & Janney 1987 – Arndt H., Janney R. W. Intergrammar: toward an integrative model of verbal, prosodic and kinesic choices in speech. Berlin: Mouton de Gruyter, 1987.
99. Blum-Kulka 1992 – Blum-Kulka Sh. The metapragmatics of politeness in Israeli society // Watts R. J., Ide S., Ehlich K. (eds.). Politeness in language: Studies in its history, theory and practice. Berlin: Mouton de Gruyter, 1992. P. 255–280.
100. Brown & Levinson 2004 – Brown P., Levinson S. Politeness. Some universals in language usage. Cambridge: Cambridge university press, 2004.
101. Bugajski 2005 – Bugajski M. O niektórych problemach komunikacji językowej w internecie // Język @ multimedia. Pod red. A. Dytman-Stasieńko i J. Stasieńko. Wrocław, 2005. S. 422–430.
102. Communities in Cyberspace 1999 – Communities in Cyberspace / Kollock P., Smith M. (eds.). London: Routledge, 1999.
103. Crystal 2001 – Crystal D. Language and the Internet. Cambridge University Press, 2001.
104. Cybercultures 2012 – Cybercultures: Mediations of Community, Culture, Politics (At the Interface/Probing the Boundaries) / Breslow H., Mousoutzanis A. (eds.). Amsterdam/New York: Rodopi, 2012. P. 75–100.

105. Eelen 2001 – Eelen G. A Critique of politeness theories. Manchester: St. Jerome Publishing, 2001.
106. Félix-Brasdefer 2008 – Félix-Brasdefer C. Politeness in Mexico and the United States: a contrastive study of the realization and perception of refusals. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins publishing company, 2008.
107. Fraser & Nolen 1981 – Fraser B., Nolen W. The association of deference with linguistic form // *International Journal of the Sociology of Language*, 27. 1981. P. 93–111.
108. Held 1992 – Held G. Politeness in linguistic research // Watts R. J., Ide S., Ehlich K. (eds.). *Politeness in language: Studies in its history, theory and practice*. Berlin: Mouton de Gruyter, 1992. P. 131–153.
109. Clark & Schunk 1980 – Clark H. H, Schunk D. H Polite responses to polite requests // *Cognition*, 8. 1980. P. 111–143.
110. Communities 1999 – *Communities in Cyberspace* / Smith M. A., Kollock P. (eds.). London: Routledge, 1999.
111. Culpeper 1996 – Culpeper J. Towards an anatomy of impoliteness // *Journal of Pragmatics* 25. 1996. P. 349–367.
112. Culpeper 2008 – Culpeper J. Reflections on impoliteness, relational work and power // Bousfield D., Locher M. A. (eds.) *Impoliteness in Language: Studies on its Interplay with Power in Theory and Practice*. Berlin, New York: Mouton de Gruyter. P. 17–44.
113. Culpeper 2010 – Culpeper J. Conventionalised impoliteness formulae // *Journal of Pragmatics* 42. 2010. P. 3232–3245.
114. Culpeper, Bousfield & Wichmann 2003 – Culpeper J., Bousfield D., Wichmann A. Impoliteness revisited: with special reference to dynamic and prosodic aspects // *Journal of Pragmatics* 35. 2003. P. 1545–1579.
115. Herring 2004 – Herring S. C. Computer-mediated discourse analysis: An approach to researching online behavior // S. A. Barab, R. Kling, and J. H. Gray

(eds.). *Designing for Virtual Communities in the Service of Learning*. New York: Cambridge University Press, 2004. P. 338-376.

116. Hiltz & Turoff 1993 – Hiltz, S. R., Turoff M. *The Network Nation*. Cambridge, MA: MIT Press, 1993.

117. *Impoliteness in Language* 2008 – *Impoliteness in Language: Studies on its Interplay with Power in Theory and Practice* / Bousfield D., Locher M. A. (eds.). Berlin, New York: Mouton de Gruyter, 2008.

118. Janney & Arndt 1992 – Janney R., Arndt H. Intracultural tact versus intercultural tact // Watts R., Ide S., Ehlich K. (eds.) *Politeness in language: studies in its history, theory and practice*. Berlin: Mouton de Gruyter, 1992. P. 21–41.

119. Jones 1995 – Jones S. *Understanding Community in the Information Age* // Jones S. (ed.) *Cybersociety: Computer-Mediated Communication and Community*. Thousand Oaks, CA: Sage, 1995.

120. Lakoff & Ide 2005 – Lakoff R. T., Ide S. Introduction: Broadening the horizon of linguistic politeness // Lakoff R. T., Ide S. (eds.) *Broadening the horizons of linguistic politeness*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins publishing company, 2005. P. 1–20.

121. Lakoff 1973 – Lakoff R. T. The logic of politeness; or minding your p's and q's // *Papers from the ninth regional meeting of the Chicago Linguistic Society*. Chicago, 1973. P. 292–305.

122. Lakoff 1979 – Lakoff R. T. Stylistic strategies within a grammar of style // Orasanu J., Slater M. K, Adler L. L (eds.), *Language, sex, and gender: Does La Difference Make a Difference?* *Annals of the New York Academy of Science*, 327. 1979. P. 53–80.

123. Leech 1983 – Leech G. *Principles of pragmatics*. London: Longman, 1983.

124. Liu 1999 – Liu G. Z. Virtual Community Presence in Internet Relay Chatting [Электронный ресурс] // *Journal of Computer-Mediated Communication* 5, no. 1. 1999. URL: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1083-6101.1999.tb00334.x/full> (дата обращения: 20.03.2014).

125. Matsumoto 1993 – Matsumoto Y. Linguistic politeness and cultural style: Observations from Japanese // P. M. Clancy. (ed.) Japanese/Korean linguistics. Vol. 2. Stanford: Center of the study of language and information, 1993. P. 55–67.
126. Ogiermann 2009 a – Ogiermann E. On apologising in negative and positive politeness cultures. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins Publishing company, 2009.
127. Ogiermann 2009 b – Ogiermann E. Politeness and in-directness across cultures: A comparison of English, German, Polish and Russian requests // Journal of Politeness Research 5. 2009. P. 189–216.
128. Parks & Floyd 1996 – Parks M. R., K. Floyd. Making Friends in Cyberspace // Journal of Communication, 46, no. 1. 1996. P. 80-97.
129. Perelmutter 2010 – Perelmutter R. Impoliteness recycled: Subject ellipsis in Modern Russian complaint discourse // Journal of Pragmatics. № 42. 2010. P. 3214–3231.
130. Rheingold 1993 – Rheingold H. The Virtual Community: Homesteading on the Electronic Frontier. Reading, MA: Addison-Wesley, 1993 [Электронный ресурс] URL: <http://www.rheingold.com> (дата обращения 20.03.2014).
131. Ribeiro 1997 – Ribeiro, G. L. Transnational Virtual Community? Exploring Implications for Culture, Power and Language // Organization Science, 4, no. 4. 1997. P. 496-505.
132. Spencer-Oatey 2000 – Spencer-Oatey H. Rapport management: a framework for analysis // Spencer-Oatey H. (ed.) Culturally speaking: managing rapport through talk across cultures, 2000. P. 11–46.
133. Stoll 1995 – Stoll C. Silicon Snake Oil: Second Thoughts on the Information Highway. New York: Doubleday, 1995.
134. Uździcka 2005 – Uździcka M. Pogawędka internetowa – między językiem mówionym a pisanym // Język @ multimedia. Pod red. A. Dytman-Stasieńko i J. Stasieńko. Wrocław, 2005. S. 503–521.

135. Watts 2003 – Watts R. J. Politeness. Key topics in sociolinguistics. Cambridge: Cambridge university press, 2003.

Список источников¹²

Форум г. Стрый Львовской области

<http://www.stryi.com.ua/forum> [дата обращения: 20.03.2014].

Форум «Дівочі посиденьки»

<http://www.posydenky.com> [дата обращения: 20.03.2014].

Форум г. Тернополь Тернопольской области

<http://forum.te.ua/> [дата обращение: 20.03.2014].

Форум учителей информатики

<http://informatic.org.ua> [дата обращения: 20.03.2014].

Форум любителей рыбалки г. Ровно

<http://rivnefish.com/forum/index.php> [дата обращения: 20.03.2014].

Форум любителей музыки

<http://www.minus.lviv.ua/forum> [дата обращения: 20.03.2014].

Форум г. Погребище Винницкой области

<http://pogrebysche.com/forum/> [дата обращения: 20.03.2014].

Форум общей направленности

<http://neurat.net/forum/> [дата обращения: 20.03.2014].

Форум пользователей ОС Linux

<http://linux.org.ua> [дата обращения: 20.03.2014].

¹² В данном списке приведены те ресурсы, которые послужили источником примеров в тексте.

Форум, посвященный беременности, родам и детям

<http://pregnancy.org.ua/forum> [дата обращения: 20.03.2014].