

<https://doi.org/10.30853/filnauki.2018-11-1.33>

Путилина Людмила Васильевна, Мельников Владимир Игоревич

**ФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ АСПЕКТ РЕЧЕВОГО ЭТИКЕТА В АДМИНИСТРАТИВНОЙ СФЕРЕ
ИНТЕРНЕТ-КОММУНИКАЦИИ**

Статья посвящена выявлению особенностей функционирования формул речевого этикета в административной сфере современной интернет-коммуникации. Представлены понятия интернет-диалога, речевого этикета, указаны основные функции речевого этикета; определены количественные и качественные характеристики формул речевого этикета, реализуемых в интернет-коммуникации. Установлено, что в интернет-диалогах административной направленности речевой этикет чаще реализует социально-регулирующую и фатическую функции, реже - эмоционально-модальную.

Адрес статьи: www.gramota.net/materials/2/2018/11-1/33.html

Источник

Филологические науки. Вопросы теории и практики

Тамбов: Грамота, 2018. № 11(89). Ч. 1. С. 159-162. ISSN 1997-2911.

Адрес журнала: www.gramota.net/editions/2.html

Содержание данного номера журнала: www.gramota.net/materials/2/2018/11-1/

© Издательство "Грамота"

Информация о возможности публикации статей в журнале размещена на Интернет сайте издательства: www.gramota.net

Вопросы, связанные с публикациями научных материалов, редакция просит направлять на адрес: phil@gramota.net

STRUCTURAL ORGANIZATION OF INFOCOMMUNICATION TERMS BASED ON HYPER-HYPONYMIC RELATIONS

Pol'shchikova Ol'ga Nikolaevna, Ph. D. in Philology
Pol'shchikova Alisa Konstantinovna
Belgorod National Research University
polshchikov@mail.ru

The article deals with the structural organization of infocommunication terms on the basis of hyper-hyponymic relations. The formation of gender-aspect relations according to various classification criteria is analyzed, which determines the integrity and systemic nature of the industry terminology under study. The authors consider the features of combining infocommunication terms in gender-aspect groups. The examples of private and equipollent oppositions between the members of hyper-hyponymic relations in the terminology of infocommunications are presented.

Key words and phrases: infocommunication terminology; gender-aspect relations; hyponym; hyperonym; private and equipollent oppositions.

УДК 8; 821.161.1

Дата поступления рукописи: 09.06.2018

<https://doi.org/10.30853/filnauki.2018-11-1.33>

Статья посвящена выявлению особенностей функционирования формул речевого этикета в административной сфере современной интернет-коммуникации. Представлены понятия интернет-диалога, речевого этикета, указаны основные функции речевого этикета; определены количественные и качественные характеристики формул речевого этикета, реализуемых в интернет-коммуникации. Установлено, что в интернет-диалогах административной направленности речевой этикет чаще реализует социально-регулирующую и фатическую функции, реже – эмоционально-модальную.

Ключевые слова и фразы: интернет-диалог; формулы речевого этикета; вежливость; тематическая группа; функция.

Путилина Людмила Васильевна, к. филол. н., доцент
Мельников Владимир Игоревич
Оренбургский государственный университет
l_mila@inbox.ru; vladimir.melnikov2015@gmail.com

**ФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ АСПЕКТ РЕЧЕВОГО ЭТИКЕТА
В АДМИНИСТРАТИВНОЙ СФЕРЕ ИНТЕРНЕТ-КОММУНИКАЦИИ**

Создание, быстрый рост и постоянное технологическое совершенствование глобальной компьютерной сети Интернет позволяют говорить о наступлении революционного этапа коммуникации, открывающего почти безграничные возможности для коммуникативных процессов. Для современного человека сетевое межличностное общение становится важнейшим видом коммуникации, следовательно, данный феномен превращается в объект научного исследования в различных аспектах.

Интернет-лингвистика, как новое направление научного осмысления и описания коммуникативных процессов, получила свое развитие в работах Н. Г. Асмус, М. Б. Бергельсон, Н. В. Виноградовой, Н. Б. Мечковской, Н. А. Кубраковой, М. Ю. Сидоровой, О. Ю. Усачевой, Л. Ю. Щипициной, D. Crystal, T. Daniels, J. Dieter, T. Erickson, M. Haase, M. Huber, A. Krumeich и др.

Особое место в современных лингвистических исследованиях межличностной коммуникации занимает изучение диалогической формы электронного текста, поскольку интернет-диалоги (ИД) отличаются от обычного речевого общения и представляют новую, формирующуюся, специфическую разновидность диалога [3, с. 58].

Важным аспектом научного знания в сфере особенностей речевого поведения интернет-пользователей является изучение функционирования речевого этикета в условиях новой коммуникативной среды. Н. И. Формановская под речевым этикетом понимает регулирующие правила речевого поведения систему национально-специфичных, стереотипных, устойчивых формул общения, принятых и предписанных обществом для установления, поддержания и прерывания контакта собеседников в избранной тональности [9]. Речевой этикет употребляется носителями языка интуитивно, в диалогической речи, при контактном или дистантном общении.

Речевой этикет – это действенный инструмент выражения вежливости. В рамках данной статьи под вежливостью понимается тактичное, чуткое и внимательное отношение к собеседнику. К самым частотным ситуациям общения, в которых реализуются формулы речевого этикета, относятся ситуации обращения, приветствия, извинения, благодарности, просьбы, прощания [8, с. 9].

В речевом этикете, прежде всего, важна не смысловая, а социальная информация, реализуемая его специализированными функциями. Основными специализированными функциями речевого этикета являются: контактоустанавливающая (фатическая), социально-регулирующая, социально-культурная, эмоционально-модальная, национально-культурная и кумулятивная [Там же, с. 13].

Актуальность исследования языковых средств выражения вежливости в процессе сетевого общения подтверждается возрастающим научно-практическим интересом к изучению языковой специфики диалогического общения, опосредованного применением сложных технических устройств и новейших информационно-телекоммуникационных технологий.

Научная новизна статьи заключается в том, что предложен новый подход к исследованию языковых средств выражения вежливости в жанрах «блог» и «социальная сеть» с точки зрения функционирования речевого этикета в ИД органов государственной власти и граждан, пользователей сети Интернет.

Цель данной статьи – изучить особенности и закономерности функционирования речевого этикета в административной сфере интернет-коммуникации в процессе ИД представителей государственных структур и населения.

В исследовании были реализованы методы собственно лингвистического анализа: сплошной выборки, лингвистического наблюдения, сопоставления и описания речевого материала, – математическая обработка данных, а также общенаучные методы рассуждения и синтеза.

Согласно Федеральному закону от 09.02.2009 № 8-ФЗ (ред. от 28.12.2017) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», государственные органы для размещения информации о своей деятельности создают официальные сайты, на которых граждане могут получать необходимую информацию [4].

Источником для отбора фактического материала послужили официальные блоги губернатора и министра здравоохранения на едином портале правительства Оренбургской области, персональная страница в социальной сети «ВКонтакте» губернатора Московской области, официальный сайт губернатора Вологодской области.

Всего было проанализировано 115 информационных сообщений и комментариев, в 79 из них выявлена 141 формула речевого этикета и вежливая «Вы»-форма общения. В 36 комментариях субъекты ИД формулы речевого этикета не использовали. Орфография и пунктуация пользователей сохранены без изменений.

Формулы речевого этикета, составившие выборку, были распределены по тематическим группам: обращение (46), просьба (20), приветствие (8), прощение (5), благодарность (5), пожелание (3), приглашение (2), извинение (1), одобрение (1), а также «Вы»-форма общения (50).

Официальные блоги губернатора, министра здравоохранения Оренбургской области являются частью портала правительства и работают как средства сетевой коммуникации между региональной администрацией и населением. Правила блогов жестко регулируют процесс ИД, что в значительной степени определяет культурно-языковые нормы сетевого общения данного ресурса. Система администрирования исключает публикацию анонимных сообщений, грубые формы нарушения общепринятых норм вежливости пресекаются на стадии предварительной модерации.

В ходе анализа отобраны тексты 23 информационных сообщений, опубликованных субъектами коммуникации в разделе «Разговор с губернатором», и 22 обращений пользователей и комментариев в разделах блога министра здравоохранения «Качество обслуживания в учреждениях здравоохранения», «Заработная плата работников учреждений здравоохранения» [1; 2]. В 36 из 45 информационных сообщений и комментариев выявлена 81 формула речевого этикета: обращение (29), приветствие (5), просьба (8), прощение (4), приглашение (1), «Вы»-форма общения (34). В 9 сообщениях субъекты ИД формулы речевого этикета не использовали.

На личных страницах губернатора и министра правительства области опубликованы обращенные пользователям приветствия, в которые включены формулы обращения, просьба, прощение, приглашения, а также вежливая «Вы»-форма общения, например:

Уважаемые друзья, пользователи Интернета! (обращение) [1].

Жду от вас новых предложений («Вы»-форма общения, просьба) [Там же].

С уважением, Губернатор Оренбургской области, Юрий Берг (прощание) [Там же].

Приглашаем вас обсудить проблемы, связанные с медициной и здравоохранением (приглашение, «Вы»-форма общения) [2].

Жители региона в своих обращениях к представителям органов власти также используют формулы речевого этикета и вежливую «Вы»-форму общения:

Юрий Александрович, получила ответ на свое обращение от Министерства здравоохранения ОО (обращение) [1].

Добрый день! (приветствие) [Там же].

Пожалуйста примите меры по улучшению дорожной сетки по этим улицам, мы не можем ни пройти, ни проехать (просьба) [Там же].

С ув. Ольга (прощание) [Там же].

Ответы администрации также содержат формулы вежливости:

Уважаемый...! Ваш вопрос находится на рассмотрении в министерстве здравоохранения области (обращение, «Вы»-форма общения) [2].

Математическая обработка данных позволяет сделать выводы о том, что ИД органов государственной власти и населения Оренбургской области в 80% случаев происходит с применением формул речевого этикета. Население и представители администрации используют речевой этикет в ситуациях обращения (36%), просьбы (10%), приветствия (6%), прощения (5%), приглашения (1%). Наиболее частотной формой языкового выражения вежливости является «Вы»-форма общения (42%). В текстах 20% сообщений пользователей и ответов на эти сообщения представителями администрации языковые средства выражения вежливости отсутствуют, общение происходит в более официальном стиле.

На официальном сайте губернатора Московской области А. Воробьева отсутствует раздел для общения с населением в режиме открытого диалога. Такую функцию выполняет персональная страница губернатора в социальной сети «ВКонтакте» (далее по тексту – ВК), на которую ведет прямая ссылка с главной страницы официального сайта региональной администрации [7]. В режиме прямого доступа в персональной ленте ВК губернатора был проведен анализ 49 сообщений. В 26 из них выявлены 27 формул речевого этикета: обращение (12), благодарность (4), пожелание (3), приветствие (1), просьба (1), одобрение (1), прощание (1), приглашение (1), а также «Вы»-форма общения (3). В 23 комментариях формулы речевого этикета и «Вы»-форма общения не использовались.

В тексте сообщений губернатора выявлены только формула одобрения (1) и пожелания (1):

Приятно, что все они полны детей (одобрение) [Там же].

Желаю всем успеха в учебе! (пожелание) [Там же].

В комментариях, размещенных под сообщением губернатора, жители Подмоскovie используют разнообразные формы выражения вежливости:

Посетите при случае Домодедовскую центральную музыкальную школу (приглашение) [Там же].

Здравствуйте! (приветствие) [Там же].

Минстрой, спасибо большое (благодарность) [Там же].

Светлана, Добрый день! (обращение, пожелание) [Там же].

Лидия, добрый день! Напишите вам адрес для уточнения ситуации (обращение, просьба) [Там же].

С уважением, Администрация Раменского района (прощание) [Там же].

Математическая обработка данных показала, что в 53% информационных сообщений участников ИД используются формулы речевого этикета, в 47% сообщений формулы вежливости отсутствуют. Таким образом, ИД администрации Московской области и населения в равной степени происходит как с применением языковых средств выражения вежливости, так и без использования таковых. Жители региона и представители администрации используют формулы речевого этикета, употребляемые в ситуациях обращения (46%), благодарности (15%), пожелания (11%), приветствия, просьбы, прощания, приглашения (по 4% для каждой ситуации), а также «Вы»-форму общения (11%).

Наряду с вербальными средствами выражения вежливости, 11% пользователей включают в свои сообщения и невербальные способы выражения благодарности – смайлики, означающие улыбку.

Глава администрации Вологодской области для интернет-коммуникации с населением использует персональный сайт губернатора и личные страницы в семи наиболее популярных социальных сетях, дублирующих информацию персонального сайта [6].

На сайте губернатора создана специальная ссылка на страницу «Онлайн-приемная губернатора», создающая технические условия для получения в электронном виде информации (сообщений) от жителей области и публикации ответов на эти запросы представителями соответствующих ведомств. Таким образом, через использование данного сетевого ресурса происходит постоянный ИД органов государственной власти и населения области [5].

В 17 из 21 информационного сообщения разделов «Здравоохранение» и «Социальная защита» выявлены 33 формулы вежливости: просьба (11), обращение (5), приветствие (2), благодарность (1), извинение (1), а также «Вы»-форма общения (13). В 4 комментариях субъекты ИД формулы речевого этикета и «Вы»-форму общения не использовали.

ИД для пользователей на странице «Онлайн-приемная» начинается с вежливого приветствия от администрации:

Обращение через Интернет – самый быстрый способ сообщить о том, что Вас волнует, рассказать о жизненных проблемах и получить оперативный ответ («Вы»-форма общения) [Там же].

В сообщениях пользователей, адресованных губернатору области, используются разнообразные формулы вежливости, например:

Пожалуйста, разберитесь с вопиющей ситуацией (приветствие, просьба) [Там же].

Просим вас поспособствовать в ускорении постановки диагноза и назначения правильного лечения («Вы»-форма общения, просьба) [Там же].

Спасибо за ответ (благодарность) [Там же].

Уважаемый губернатор помогите нам с ФОКом! (обращение, просьба) [Там же].

Ответы администрации также включают формулы речевого этикета: *Администрация БУЗ ВО «Вологодская детская городская поликлиника № 1» приносит Вам и Вашему сыну извинения за полученные неудобства при посещении поликлиники* («Вы»-форма общения, извинение) [Там же].

В ряде случаев в ответах администрации на сообщения жителей формулы вежливости отсутствуют: *Согласно Федеральному закону от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации...»* [Там же].

Математическая обработка полученных данных показала, что ИД населения и администрации Вологодской области в 81% случаев происходит с использованием формул речевого этикета.

Частотным средством языкового выражения вежливости являются «Вы»-форма общения (40%), формулы просьбы (34%) и обращения (15%), реже используются приветствия (6%), благодарности (2,5%), извинения (2,5%).

В 19% сообщений пользователей и ответов на эти сообщения представителями администрации формулы вежливости отсутствуют.

Таким образом, интернет-коммуникация в форме сетевого диалогического общения между государственными органами региональной исполнительной власти и населением даже в конфликтных и трудноразрешимых жизненных ситуациях происходит, в основном, при соблюдении норм взаимного вежливого общения. На функционирование речевого этикета может оказывать влияние форма (жанр) интернет-коммуникации. Так, на платформе ВК (Московская область), предполагающей обмен короткими комментариями, пользователи реже используют языковые средства выражения вежливости, но включают в свои сообщения невербальные средства общения – эмодзи. На сайтах администраций Вологодской и Оренбургской областей формулы вежливости используются чаще, так как формат сайта позволяет пользователям отправлять более подробные, чем на платформе ВК, текстовые сообщения.

Большинство субъектов ИД используют формулы речевого этикета в своих сообщениях и комментариях, следовательно, они считают речевой этикет необходимым маркером вежливости.

В административной сфере интернет-общения чаще реализуются социально-регулирующая и фатическая функции речевого этикета, реже – эмоционально-модальная. Наиболее частотными ситуациями речевого этикета являются обращения и просьбы, менее частотными – приветствия, благодарности, прощания, пожелания, в единичных случаях используются приглашения, извинения. Социально-культурная, национально-культурная и кумулятивная функции, на наш взгляд, не характерны для данного вида коммуникации.

К наиболее частотным языковым средствам выражения вежливости в ИД также относится «Вы»-форма общения. В сообщениях жителей, как правило, присутствует сочетание вежливой «Вы-формы» общения и одной из наиболее частотных формул речевого этикета: обращения, просьбы, реже – приветствия. В ответах администрации чаще используется одна из форм вежливости: «Вы-форма» общения или обращение, – в единичных случаях употребляются формулы извинения, одобрения, приглашения.

Сообщения относительно небольшой группы пользователей содержат фамильярные или вульгарные высказывания, переходящие в антиэтикет, что более характерно для пользователей социальной сети ВК. В комментариях администрации невежливые выражения полностью отсутствуют.

Дальнейшие исследования речевого этикета в интернет-коммуникации могут осуществляться на материале сетевых изданий, творческих, культурных и профессиональных интернет-сообществ.

Список источников

1. **Блог губернатора Оренбургской области** [Электронный ресурс]. URL: <http://berg.orb.ru/?p=3168> (дата обращения: 05.05.2018).
2. **Блог министра здравоохранения Оренбургской области** [Электронный ресурс]. URL: <http://www.minzdrav.orb.ru/> (дата обращения: 05.05.2018).
3. **Нещименко Г. П.** К вопросу о лингвистическом статусе языка компьютерных диалогов // Язык. Личность. Текст: сб. ст. к 70-летию Т. М. Николаевой / Ин-т славяноведения РАН; отв. ред. В. Н. Топоров. М.: Язык славянских культур, 2005. С. 56-73.
4. **Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления** [Электронный ресурс]: Федеральный закон № 8-ФЗ от 09.02.2009 (ред. от 28.12.2017). Доступ из СПС «КонсультантПлюс».
5. **Онлайн-приемная губернатора Вологодской области** [Электронный ресурс]. URL: http://vologda-oblast.ru/onlayn_priemnaya_gubernatora/ (дата обращения: 08.05.2018).
6. **Официальный сайт губернатора Вологодской области** [Электронный ресурс]. URL: <http://okuvshinnikov.ru/> (дата обращения: 08.05.2018).
7. **Персональная страница ВК губернатора Московской области** [Электронный ресурс]. URL: <https://vk.com/andreyvorobiev> (дата обращения: 08.05.2018).
8. **Путилина Л. В.** Фонетические характеристики русского речевого этикета: монография / Оренбургский гос. ун-т. Оренбург: ОГУ, 2018. 101 с.
9. **Формановская Н. И.** Русский речевой этикет: лингвистический и методический аспекты. М.: Русский язык, 2008. 160 с.

FUNCTIONAL ASPECT OF SPEECH ETIQUETTE IN THE ADMINISTRATIVE SPHERE OF THE INTERNET COMMUNICATION

Putilina Lyudmila Vasil'evna, Ph. D. in Philology, Associate Professor
Mel'nikov Vladimir Igorevich
Orenburg State University
l_mila@inbox.ru; vladimir.melnikov2015@gmail.com

The article is devoted to the revelation of the peculiarities of the speech etiquette formulae functioning in the administrative sphere of the modern Internet communication. The authors present the notions of the Internet dialogue and speech etiquette, point out the main functions of speech etiquette, and identify the quantitative and qualitative characteristics of the speech etiquette formulae realized in the Internet communication. It is ascertained that in the Internet dialogues of administrative orientation, speech etiquette more often fulfils social-regulating and phatic functions, less often – emotional and modal ones.

Key words and phrases: Internet dialogue; formulae of speech etiquette; politeness; thematic group; function.