

**КАТЕГОРИЯ ВЕЖЛИВОСТИ В ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОМ
ИНТЕРНЕТ-ДИСКУРСЕ
THE CATEGORY OF POLITENESS IN INSTITUTIONAL
INTERNET DISCOURSE**

Аннотация: Статья посвящена анализу категории вежливости в институциональном интернет-дискурсе на основе корпуса диалогов между преподавателями и студентами. Исследование направлено на выявление наиболее частотных формул вежливости в зависимости от статуса коммуникантов в академической среде. В статье рассмотрена специфика общения как между студентами, так и между преподавателями и студентами в онлайн-формате. Результаты исследования позволяют лучше понять роль вежливости в общении и её влияние на эффективность коммуникации в учебной среде.

Ключевые слова: категория вежливости; интернет-коммуникация; институциональный дискурс; официальная переписка; корпус диалогов.

Abstract: The article is devoted to the analysis of the category of politeness in institutional Internet discourse based on a corpus of dialogues between professors and students. The research is aimed at identifying the most frequent formulas of politeness depending on the status of communicants in the academic environment. The article examines the specifics of communication both between students and between professors and students online. The results of the study allow us to better understand the role of politeness in communication and its impact on the effectiveness of communication in an educational environment.

Keywords: category of politeness; Internet communication; institutional discourse; official correspondence; corpus of dialogues.

Категория вежливости в институциональном интернет-дискурсе крайне актуальна в современном цифровом обществе, где онлайн-коммуникации становятся все более распространенными как в личной, так и в деловой сфере. В институциональном интернет-дискурсе навыки вежливого общения и этикета играют важную роль в формировании виртуальной общественной среды. Изучение категории вежливости в этом контексте помогает понять, как различные коммуниканты выражают уважение друг к другу. Вежливость в институциональном интернет-дискурсе представляет собой важный аспект коммуникативной деятельности в онлайн-среде, вызывающий интерес ученых из различных областей, таких как лингвистика, коммуникация, социология, и антропология.

Различные точки зрения ученых помогают обрисовать разнообразные аспекты этой проблемы. Многие исследователи, такие как Р. Лакофф [4] **Ошибка! Источник ссылки не найден.**, Дж. Лич [5] и другие, обращали внимание на важность соблюдения правил и принципов в коммуникации. Они разработали ряд правил, в том числе Принцип Кооперации П. Грайса [1], Принцип Вежливости Дж. Лича и правила прагматической компетенции Р. Лакофф, чтобы обеспечить эффективное взаимодействие.

На сегодняшний день актуальными являются исследования, касающиеся «агрессивного речевого поведения», «речевой агрессии» и других форм коммуникативной агрессии в различных областях, таких как лингвоконфликтология и юрислингвистика. С развитием интернет-коммуникации, в которой участвует более 4 миллиардов человек, стало важным соблюдение правил и рекомендаций сетевой этики во избежание конфликтов и неудач в общении онлайн. Это исследование актуально в свете растущего влияния сетевого общения на современное общество, в том числе и на академическую среду.

Наше исследование посвящено проблеме использования формул вежливости в интернет-коммуникации. **Целью** исследования является изучение закономерностей использования формул вежливости в зависимости от статуса коммуникантов в интернет-переписке.

Тема разрабатывалась в рамках группового проекта НИРС кафедры «Лингвистика и перевод» ЮУрГУ, посвященного исследованию закономерностей делового общения в интернет-среде. Были собраны два корпуса диалогов, состоящих из элементов интернет-коммуникации в ситуациях «студент + студент» и «студент + преподаватель». Участниками диалогов были студенты и преподаватели кафедры «Лингвистика и перевод» Южно-Уральского государственного университета. Для групповой работы была использована платформа «Google Docs» (Рис. 1).

№	диалог (по репликам)	дата	время	ФИО	пол	курс	приветствие (дан/нет)	обращение (дан/нет)	тема	тип текста	цель	повествование	любительские	описание	объем	изъявление	вопрос	случай	просьба	формулы вежливости (комментарии)	элементы конструкции (комментарии)	графические символы (комментарии)
3	Привет! Подсказки, пожалуйста, что шефер и Снегарева 1 задание "смайлы"	28.10.23		Семенова Дана	ж	4 да	нет	нет	Домашнее задание	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	пожалуйста		смайлы в конце предложения
4	1 Привет, по Шефер только топичны до 121			Беграева Екатерина	ж	4 да	нет	нет		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
5	1 По Снегаревой управление стр 50-51						нет	нет		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	спасибо		смайлы в конце предложения
6	1 Спасибо большое!						нет	нет		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			смайлы
7	1 "стикер"						нет	нет		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			стикер
8	2 Аня	04.06.23		Беграева Екатерина	ж	3	нет	да	Навигация на сайте университета	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
9	2 привет						да	нет		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
10	2 как кайти						нет	нет		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
11	2 лип онлайн						нет	нет		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
12	2 Привет			Анна Чалых	ж	3	да	нет		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
13	2 аня						нет	нет		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
14	2 Вок ок						нет	нет		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
15	2 аааа						нет	нет		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
16	2 вкку						нет	нет		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
17	2 спасибо						нет	нет		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
18	2 "стикер"						нет	нет		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			стикер
19	2 "стикер"						нет	нет		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			стикер

Рис. 1. Фрагмент корпуса диалогов «студент – студент»

Было собрано и проанализировано по 100 диалогов в каждом корпусе. В ходе общего исследования каждый участник группы занимался разработкой своей темы, опираясь на релевантные для него данные. В исследовании категории вежливости в институциональном интернет-дискурсе были отобраны следующие критерии оценки:

- тема ситуации общения;
- характеристики коммуниканта;
- тип текста по цели высказывания;
- формулы вежливости.

Характеристики коммуниканта подразумевают выявление социальных характеристик участников общения, таких как пол, возраст, социальная роль (студент / преподаватель). Социальные характеристики, на наш взгляд, могут оказывать влияние на коммуникативное поведение и выбор стратегии общения, являясь, таким образом, значимым фактором для нашего исследования.

Тема ситуации общения отслеживается, для того чтобы удостовериться, что все рассматриваемые коммуникативные ситуации происходят в рамках обсуждения учебных вопросов.

Цель высказывания тесно связана с формулами вежливости, которые способствуют улучшению коммуникации, укреплению отношений. Именно с этой точки зрения их необходимо рассматривать и анализировать. По цели высказывания мы разделили предложения на следующие категории: повествование, побуждение, описание, объяснение, извещение, вопрос, спор, просьба [2].

Непосредственное отношение к исследованию категории вежливости имеют «формулы вежливости». Наиболее частотными формулами вежливости в официальном общении являются: приветствие, обращение, просьба, благодарность, прощание [3]. Поэтому в нашей работе проводился анализ именно этих пяти формул.

Как и было упомянуто выше, темой, объединяющей все диалоги, является образовательный процесс, в том числе учебные и организационные моменты. Участниками исследования стали 16 студентов, среди которых 9 женщин, 7 мужчин. Возраст студентов от 17 до 33 лет. Также в исследовании приняли участие 10 преподавателей, 8 из которых женщины, 2 – мужчины. Возраст преподавателей от 33 до 46 лет. Наиболее популярные типы текста по цели высказывания, используемые в диалогах «студент + студент», – вопрос и извещение. В диалогах с участием преподавателя чаще используются объяснение и повествование (Рис. 2). Это можно объяснить тем, что преподаватель по роду своей деятельности чаще информирует студентов либо дает разъяснения по поводу заданий.

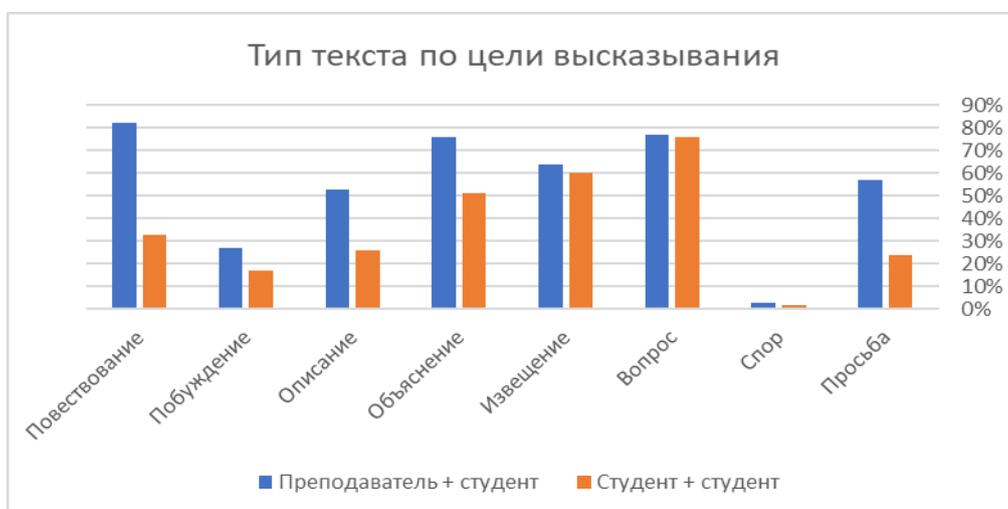


Рис. 2. Результаты анализа диалогов по цели высказывания

Как было отмечено ранее, основной целью нашего исследования было изучение употребления формул вежливости в зависимости от статуса коммуникантов и ситуации общения. Ниже приведены полученные результаты и выводы (Рис. 3).

Приветствие является неотъемлемой частью общения, которая способствует установлению позитивных и гармоничных отношений между людьми. В формальной речевой ситуации приветствие используется в 82 % диалогов, так как приветствие является обязательным элементом официального общения, часто его отсутствие заменяется обращением, в иных случаях эта формула вежливости опускается преподавателем в его первом сообщении студенту, а не наоборот. Наиболее частотными формулами являются «*здравствуйте*», «*доброе утро*», «*добрый вечер*». В неформальной речевой ситуации приветствие отсутствует лишь в 9 % диалогов, так как общение хоть и неофициальное, но происходит между учащимися образовательной организации. В случаях отсутствия приветствия оно также заменялось обращением, либо диалог происходил в момент, когда студенты находились в университете. Наиболее частотными формами являются «*привет*» и «*приветтики*».

Обращением сопровождаются 76 % диалогов в контексте «студент + преподаватель», что ставит эту форму вежливости на второе место по частоте употребления. В качестве обращений студенты, как и положено по нормам этикета, используют имя и отчество. Преподаватели используют сокращенную либо полную форму имени. В диалогах, взятых из групповых чатов, преподаватели выбирают обращения «*ребята*», «*уважаемые студенты*» либо отказываются от обращений в пользу безличных конструкций. Причем важно отметить, что обращение следует как после, так и до приветствия, а также в конце диалога (чаще от преподавателей), что отличает эту форму коммуникации от общения между студентами. В контексте «студент + студент» обращение встречается лишь в 27 % диалогов. В качестве обращений выбирают краткую или полную форму имени. Если в предыдущем контексте использование обращения не было связано с речевой ситуацией, то в неформальном общении можно отследить эту зависимость, обращения чаще используют в вопросах и просьбах. Ведь именно эта формула вежливости может расположить к себе собеседника, создать более теплую и доверительную атмосферу, что может способствовать более открытой и продуктивной коммуникации.

Формула вежливости «просьба» является важным коммуникативным инструментом в образовательной среде, так как взаимопомощь помогает облегчить процесс обучения, создать командный дух в коллективе и научиться работать в команде. В общении между студентами просьба встречается в 24 % диалогов. Темы сообщений разнообразны, варьируются от просьб, связанных с совместными проектами и домашней работой, до просьб поделиться контактами преподавателя и помочь с навигацией сайта университета. Наиболее частотные формулы: «*подскажи*», «*у тебя есть...?*», «*можешь, пожалуйста...*». В общении студентов с преподавателями просьба является основным элементом 57 % сообщений. Действительно, в основном общение между студентами и преподавателями за пределами учебного заведения строится на просьбах и обсуждении, уточнении учебных вопросов. Просьбы, выраженные с уважением и тактом, играют

важную роль в установлении плодотворного взаимодействия и строительства доверительных отношений в учебной среде. Наиболее частотными выражениями просьбы в данном контексте являются: «*можете ли вы*», «*вы не знаете*», «*я к Вам по поводу*», «*подскажите, пожалуйста*».

В учебной среде **формула вежливости «благодарность»** играет значительную роль, даже когда речь идет о взаимодействии между студентами. Выражение признательности не только способствует улучшению атмосферы взаимодействия, но и создает основу для плодотворного сотрудничества, кооперации. В контексте «студент + студент» благодарность можно найти в 33 % диалогов. Однако необходимо упомянуть, что студенты выражают благодарность с помощью смайликов и стикеров с надписями. Самыми распространёнными формулами вежливости являются: «*спасибо*», «*спасибо большое*». В корпусе диалогов «преподаватель + студент» формула благодарности используется в 54 % случаев. Высокочастотные формулы в официальной речевой ситуации: «*спасибо*», «*хорошо, спасибо*». Когда студент выражает благодарность преподавателю за помощь или пояснения в интернет-общении, это не только подчеркивает признательность за усилия преподавателя, но и способствует укреплению взаимоотношений и мотивации к обучению.

Последним элементом анализа стала **формула «прощание»**. В современной интернет-переписке этот элемент вежливости опускается чаще всего, он заменяется либо благодарностью, либо графическими символами (смайликами, стикерами). Однако при официальной переписке через электронную почту, такая за вещающая фраза как «*с уважением, ...*» остается обязательной частью письма. В контексте общения между студентом и преподавателем эта формула встречается в 10 % диалогов, тогда как в переписке между студентами этот элемент был использован лишь в 1 % диалогов. Конец диалога обозначается такими фразами, как «*ок*», «*хорошо*» и «*окей*».

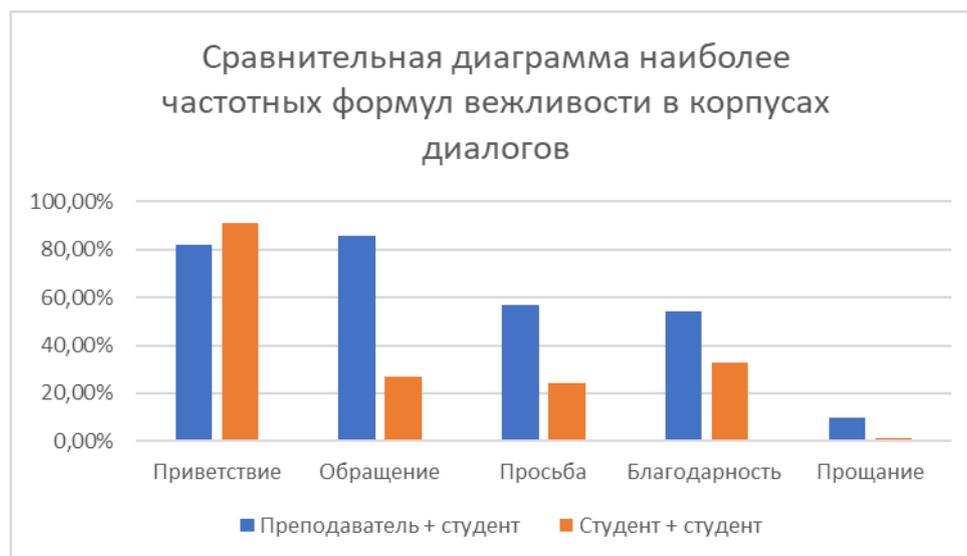


Рис. 3. Сравнительная диаграмма формул вежливости

Результаты проведенного исследования помогут лучше понять специфику общения в виртуальном пространстве, оптимизировать взаимодействие и улучшить качество коммуникации между участниками онлайн-коммуникации разного статуса. Мы планируем добавить диалоги англоязычных пользователей научных форумов и провести сравнительный анализ коммуникации не только участников официальной переписки различного статуса, но и различной языковой и культурной среды. Кроме того, мы планируем включить в список дополнительные критерии оценки, такие как дата и время общения. Возможно, нам удастся отследить зависимость использования различных формул вежливости от времени суток или дня недели.

Библиографический список

1. Грайс, Г. П. Логика и речевое общение / Г. П. Грайс // Новое в зарубежной лингвистике. – Вып. 16. Лингвистическая прагматика. – М. : Прогресс, 1985. – С. 222–223.
2. Евтеев, С. В. Типы текста и их функциональное наполнение / С. В. Евтеев, Л. К. Латышев // Вестник БГУ – 2017. – № 2 (32). – <https://cyberleninka.ru/article/n/tipy-teksta-i-ih-funksionalnoe-napolnenie> (дата обращения: 29.03.2024).
3. Кожеко, А. В. Категория вежливости в деловой интернет-переписке / А. В. Кожеко // Экология языка и коммуникативная практика. – 2015. – № 2. – <https://cyberleninka.ru/article/n/kategoriya-vezhlivosti-v-delovoy-internet-perepiske> (дата обращения: 29.03.2024).
4. Lakoff, R. T. The Limits of Politeness: Therapeutic and Courtroom Discourse / R. T. Lakoff // *Multilingua Journal of Cross-Cultural and Interlanguage Communication*. – 1989 (8). – С 101–130.
5. Leech, G. The Pragmatics of Politeness / G. Leech. – Oxford : Oxford University Press, 2014.