

**ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ, ПРИКЛАДНАЯ И СРАВНИТЕЛЬНО-СОПОСТАВИТЕЛЬНАЯ ЛИНГВИСТИКА /
THEORETICAL, APPLIED AND COMPARATIVE LINGUISTICS**

DOI: <https://doi.org/10.18454/RULB.2023.47.34>

ЖАНР ЖАЛОБЫ В СЕТЕВЫХ СООБЩЕСТВАХ ПОДДЕРЖКИ

Научная статья

Юськаева Э.И.^{1,*}

¹ ORCID : 0000-0002-7314-6137;

¹ Пензенский государственный университет, Пенза, Российская Федерация

* Корреспондирующий автор (elmira.yuskaeva[at]yandex.ru)

Аннотация

В статье исследуется жанр жалобы в контексте компьютерно-опосредованной коммуникации. Материалом исследования являются посты и комментарии, опубликованные в англоязычных и русскоязычных сетевых сообществах поддержки. Социальный конструкционизм, критический дискурс-анализ и теория речевых жанров лежат в основе методологии исследования. Установлено, что целью публикации жалобы в сетевом сообществе является запрос на эмоциональную поддержку или совет со стороны его участников. В результате анализа определены ключевые основания для публикации жалобы: сильное эмоциональное переживание, социальная изоляция и конфликт идентичности. Языковые средства актуализации жалобы в сетевом сообществе включают средства модальности, эмотивную лексику и лексические единицы с семантикой непрерывности, изоляции и неполноценности.

Ключевые слова: жанр, жалоба, сетевые сообщества.

THE GENRE OF COMPLAINT IN ONLINE SUPPORT COMMUNITIES

Research article

Iuskaeva E.I.^{1,*}

¹ ORCID : 0000-0002-7314-6137;

¹ Penza State University, Penza, Russian Federation

* Corresponding author (elmira.yuskaeva[at]yandex.ru)

Abstract

The article explores the genre of complaint in the context of computer-mediated communication. The material of the study is posts and comments published in English- and Russian-language online support communities. Social constructionism, critical discourse analysis and the theory of speech genres form the basis of the research methodology. It is established that the purpose of publishing a complaint in an online community is a request for emotional support or advice from its participants. As a result of the analysis, the key grounds for publishing a complaint were identified: strong emotional distress, social isolation and identity conflict. The linguistic means of actualizing a complaint in the online community include modality, emotive vocabulary and lexical units with the semantics of continuity, isolation and inferiority.

Keywords: genre, complaint, online communities.

Введение

Речевой жанр жалобы – достаточно изученный предмет в современной лингвистике. Н. А. Емельянова выделяет следующие конститутивные признаки данного жанра обыденного и делового общения: «осознание говорящим своего плохого положения, интенция говорящего сообщить об этом адресату, эмоциональная просьба говорящего к адресату и установка говорящего на сочувствие либо помощь со стороны адресата» [4, С. 6]. Отмечая смысловую сложность данного жанра, Т. В. Шмелёва предлагает различать информативные, оценочные и императивные разновидности жалобы на основе выдвигаемого на первый план смыслового компонента [8]. Исследователи рассматривают особенности жанра жалобы в юридическом, медицинском и других типах дискурса [4], [6], [10].

С развитием современных технологий все более актуальным становится изучение электронных жанров, о чем свидетельствуют многочисленные работы лингвистов [1], [2], [5]. Электронная жалоба также привлекает внимание исследователей. Так, в работе К. Васкес исследуется специфика электронной жалобы на материале отзывов, опубликованных туристами на платформе TripAdvisor [14]. В работе выявлена структура жалобы данного типа, а также установлено соотношение положительных и отрицательных оценок в тексте жалобы. Некоторые исследования посвящены изучению относительно нового электронного жанра – онлайн-петиции. В исследовании Т. В. Дубровской показано, каким образом в жанре петиции конструируются смыслы, характеризующие современный феминистский дискурс [3]. Л. Н. Ребрина рассматривает особенности онлайн-петиции как нового жанра протестной коммуникации [7].

Целью настоящей статьи является изучение жанра жалобы в сетевых сообществах поддержки. Исследования коммуникации в сообществах, объединяющих людей на основе общей идентичности [11], [12], [13], доказывают, что данные группы выступают платформами для оказания и получения различных видов социальной поддержки вне зависимости от времени, расстояния и социальных статусов их участников. В основе методологии исследования лежит критический дискурс-анализ. Данный подход применялся нами ранее при изучении конструирования коллективной идентичности в сетевых сообществах [9].

В качестве материала использованы посты и комментарии, опубликованные в сетевых сообществах поддержки. Сообщества «Подслушано у учителей» [15] и «12 Объятий – Поддержка мам. Во всём» [16] созданы для предоставления и получения поддержки в социальной сети ВКонтакте. Сообщество поддержки «Anxiety and Depression Support» [17] функционирует в рамках проекта HealthUnlocked – социальной сети, в которой насчитывается 315 сообществ, охватывающих более 250 состояний здоровья. Сообщество «Australian Teachers» [18] создано для обсуждения профессиональных проблем в социальной сети Reddit. Материалы взяты из открытых источников и цитируются без изменения орфографии и пунктуации.

На первом этапе исследования были отобраны фрагменты материала, содержащие жалобы участников. В процессе анализа 50 жалоб были установлены ключевые основания для их публикации. На заключительном этапе были выявлены основные языковые средства актуализации жалобы в сетевых сообществах.

Основные результаты анализа

В постах содержится эксплицитное указание на то, что исследуемые сетевые сообщества созданы для жалоб. На языковом уровне это актуализируется посредством лексем с семантикой выражения недовольства (для *нытья*, *complaining*):

(1) *Most teachers like their job. Most teachers also like complaining to whoever is willing to listen. Reddit is anonymous and anonymous spaces tend to attract negativity. (Australian Teachers)*

(2) *Вера, думаю, наработками, шутками и секретиками делятся на специальных сайтах для учителей, где мы все с натянутыми улыбками рассказываем о самом лучшем образовании и детях, с которыми работаем. Нужно место и для нытья. (Подслушано у учителей)*

С помощью генерализирующей лексемы *most* и самоуничижительного комментария (*like complaining to whoever is willing to listen*) конструируется потребность в жалобе у представителей профессиональной группы учителей.

Преимуществом публикации жалобы в сетевом сообществе является её анонимность:

(3) *Teachers often use online spaces such as Twitter and Reddit to discuss the aspects of their job that are challenging or difficult, because they are safer spaces. We cannot do so publicly because of rules about criticising our employer or revealing personal information about students, families or colleagues. (Australian Teachers)*

(4) *<...> И вообще, жаловаться нужно.*

А где делать это безопасно и получить поддержку? Конечно, под традиционным четверговым постом. <...>

В конце дня пост удалим (12 Объятий...)

С помощью модального глагола (*cannot*) конструируется отсутствие возможности открыто жаловаться в публичном пространстве. По мнению участников, сетевое сообщество является безопасной средой для публикации жалобы (*безопасно, safer spaces*).

Пример (4) является постом из традиционной рубрики в сетевом сообществе поддержки матерей. В данном сообществе еженедельно публикуется «пост нытья», в комментариях к которому участники размещают свои жалобы. Существование подобного поста свидетельствует об устоявшейся традиции публикации жалоб в сообществе матерей.

В ходе анализа материала были выделены три основания для публикации жалобы в сетевом сообществе: сильное эмоциональное переживание, социальная изоляция и конфликт идентичности.

Сильное эмоциональное переживание. Эмоциональное состояние субъекта репрезентируется в жалобах с целью вызвать сострадание со стороны других участников:

(5) *I suffer with anxiety and depression. I was managing it quite well, but ever since my heart attack. I can feel myself going downhill. I can't stop crying and I just feel overwhelmed by all the information I've been given (Anxiety and Depression Support)*

(6) *Я в панике. <...> Несколько лет назад все вытягивали спокойно. Сейчас нахожусь в декрете. <...> Уже не реально просто это все везти. Пыталась работать из дома, но маленькие дети не дают этого делать. Постоянно крики, просьбы о помощи и дележка игрушек. <...> Сил больше нет, нервы ни к черту <...> (12 Объятий...)*

Эмоциональное состояние конструируется с помощью эмотивной лексики с семантикой беспокойства (*anxiety, depression, feel overwhelmed, в панике, нервы ни к черту*). Лексические единицы с семантикой непрерывности (*can't stop crying, постоянно*) актуализируют продолжительность переживаемого негативного опыта.

Социальная изоляция. Для человека как социального существа свойственно осмысление своего места в обществе:

(7) *И отдельное нытье - сына не взяла хорошая учительница. А обещала. Всех взяла а нас нет. <...> Всю пятницу я лежала свернувшись калачиком и плакала, а дети были без сада и сами по себе копались. Я была опустошена и ненавидела себя. Чувствовала убожеством себя. Думала, что мой сын какой-то не такой. <...> Еле оправилась к воскресенью. Безнадега. У меня ничего не получается. <...> (12 Объятий...)*

В приведенном примере происходит информирование о произошедшем событии посредством представления личной истории участницы. С помощью глагола *обещала* репрезентируется упрёк в адрес третьего лица, действия которого привели к ситуации изоляции. Неудачный личный опыт оценивается субъектом посредством сравнения себя со значимыми Другими. Данное сравнение актуализируется с помощью противопоставления (*всех / нас*) и местоимения *не такой*. Эмотивная лексика (*опустошена, ненавидела*) и лексические единицы с семантикой неполноценности и никчемности (*убожеством*) позволяют выразить тяжёлое эмоциональное состояние субъекта в ситуации изоляции.

Конфликт идентичности. Внутренний конфликт приводит к неприятию субъектом своей идентичности:

(8) *Hi there. Thanks for your note. I want nothing more than to be happy and healthy and normal. <...> I want my personality back, i want what makes me, me. (Anxiety and Depression Support)*

(9) *I cant deal with this anymore. So much pain, suicidal ideation, crying, anxiety, emotional paralysis/inertia. I just want to be me. Instead im this ball of depression i cant get out of. I want to br normal, i want to be my old self, but im not. Im a*

shell of that person. Empty, no interests, just sad, depressed and anxious. <> Im just stuck in this void, this no mans land. (Anxiety and Depression Support)

В постах конструируется противоборство между прежней идентичностью участника (*old self*) и приобретённой идентичностью с помощью повторения глагола *want*, местоимения первого лица и лексики с семантикой пустоты (*empty, void, no mans land*).

Чувство безысходности в состоянии кризиса идентичности актуализируются с помощью развернутой метафоры:

(10) I just cant do this anymore. Im in a hole i cant seem to dig myself out of. Im not myself. I cant talk to people, access any of my interests. Im so sad im feel like im wasting my life away. I love my son so much and we're so close, a i cant bear to not be around, be his dad and watch him grow up. But i just cant do this, its too much. Its tortuous. (Anxiety and Depression Support)

Образ ямы использован для репрезентации трудной жизненной ситуации, из которой невозможно выбраться. Слабость и сопротивление участника конструируются посредством многократного повторения модального глагола (*cant*).

Заключение

Анализ материала позволяет сделать вывод о том, что целью публикации жалобы в сетевом сообществе поддержки является стремление вызвать сочувствие и сострадание со стороны участников. Оценочные жалобы, актуализирующие личные неприятности субъекта, преобладают в сообществах поддержки. В качестве оснований для публикации жалобы выступают следующие состояния, тесно связанные между собой: эмоциональное переживание, социальная изоляция и конфликт идентичности. Электронная жалоба репрезентируется с помощью средств модальности, эмотивной лексики и лексических единиц с семантикой непрерывности, изоляции и неполноценности.

Конфликт интересов

Не указан.

Рецензия

Все статьи проходят рецензирование. Но рецензент или автор статьи предпочли не публиковать рецензию к этой статье в открытом доступе. Рецензия может быть предоставлена компетентным органам по запросу.

Conflict of Interest

None declared.

Review

All articles are peer-reviewed. But the reviewer or the author of the article chose not to publish a review of this article in the public domain. The review can be provided to the competent authorities upon request.

Список литературы / References

1. Аннушкин В.И. Жанр новогодних поздравительных текстов в социальных сетях / В.И. Аннушкин, Т.В. Шаламова, Е.Б. Штукарева // *Жанры речи*. — 2021. — 2 (30). — с. 144–153.
2. Викторова Е.Ю. Жанр интернет-комментария: аксиологический аспект / Е.Ю. Викторова, К.В. Пантеева // *Жанры речи*. — 2023. — 1 (37). — с. 66–73.
3. Дубровская Т.В. Жанр онлайн-петиции в контексте феминистского дискурса / Т.В. Дубровская // *Жанры речи*. — 2017. — 1 (15). — с. 111–117.
4. Емельянова Н.А. Речевой жанр "Жалоба" в различных типах дискурса в английском языке: дис. ... к. филол. н.: 10.02.04 / Н.А. Емельянова. — Астрахань, 2004. — 181 с.
5. Лассан Э. Об обрядовых жанрах Интернета (на примере поздравительных текстов, связанных с появлением новорожденного) / Э. Лассан // *Жанры речи*. — 2015. — 2 (12). — с. 128–136.
6. Палашевская И.В. Речевой жанр жалобы в юридическом дискурсе / И.В. Палашевская // *Вестник Череповецкого государственного университета*. — 2010. — 4 (27). — с. 48–51.
7. Ребрина Л.Н. Онлайн-петиции как форма протестной коммуникации в условиях электронной демократии / Л.Н. Ребрина // *Мир науки, культуры, образования*. — 2018. — 3 (70). — с. 478–482.
8. Шмелёва Т.В. Жалоба / Т.В. Шмелёва // *Эффективное речевое общение (базовые компетенции): Словарь-справочник. Электронное издание; под ред. А.П. Сковородников* — Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2014.
9. Юськаева Э.И. Семантика коллективного в сетевых сообществах в контексте пандемии / Э.И. Юськаева, Т.В. Дубровская // *Политическая лингвистика*. — 2021. — 6 (90). — с. 106–115.
10. Al-Momani K.R. Strategies of Persuasion in Letters of Complaint in Academic Context: The Case of Jordanian University Students' Complaints / K.R. Al-Momani // *Discourse Studies*. — 2014. — 16 (6). — p. 705–728.
11. Braithwaite D.O. Communication of Social Support in Computer-mediated Groups for People with Disabilities / D.O. Braithwaite, V. R. Waldron, J. Finn // *Health Communication*. — 1999. — 11 (2). — p. 123–151.
12. Maestre J. F. Where and How to Look for Help Matters: Analysis of Support Exchange in Online Health Communities for People Living with HIV / J. F. Maestre, S. C. Herring, C. L. Connelly, P. Shih // *Information*. — 2018. — 9 (10). — p. 1–16.
13. Stommel W. Entering an Online Support Group on Eating Disorders / W. Stommel — Amsterdam: Rodopi, 2009. — 286 p.
14. Vázquez C. Complaints Online: The Case of TripAdvisor / C. Vázquez // *Journal of Pragmatics*. — 2011. — 43 (6). — p. 1707–1717.
15. Подслушано у учителей. — URL: https://vk.com/secrets_of_teachers (дата обращения: 09.10.2023)
16. 12 Объятий – Поддержка мам. Во всём. — URL: https://vk.com/12moms_hugs (дата обращения: 09.10.2023)
17. Anxiety and Depression Support. — URL: <https://healthunlocked.com/anxiety-depression-support> (accessed: 09.10.2023)

18. Australian Teachers. — URL: <https://www.reddit.com/r/AustralianTeachers/> (accessed: 09.10.2023)

Список литературы на английском языке / References in English

1. Annushkin V.I. Zhanr novogodnih pozdravitel'nyh tekstov v sotsial'nyh setjah [Genre of New Year Greetings in Social Networks] / V.I. Annushkin, T.V. Shalamova, E.B. Shtukareva // *Speech Genres*. — 2021. — 2 (30). — p. 144–153. [in Russian]
2. Viktorova E.Ju. Zhanr internet-kommentarija: aksiologicheskij aspekt [An Internet Comment as a Speech Genre: Axiological Aspect] / E.Ju. Viktorova, K.V. Panteeva // *Speech Genres*. — 2023. — 1 (37). — p. 66–73. [in Russian]
3. Dubrovskaja T.V. Zhanr onlajn-petitsii v kontekste feministского diskursa [Online Petition as a Genre in the Context of Feminist Discourse] / T.V. Dubrovskaja // *Speech Genres*. — 2017. — 1 (15). — p. 111–117. [in Russian]
4. Yemelyanova N. A. Rechevoi zhanr "Zhaloba" v razlichnykh tipakh diskursa v angliiskom yazyke [The Speech Genre "Complaint" in Various Types of Discourse in English]: dis. ... PhD in Philology: 10.02.04. — Astrakhan: 2004. — 181 p. [in Russian]
5. Lissan E. Ob obrjadovyh zhanrah Interneta (na primere pozdravitel'nyh tekstov, svjazannyh s pojavleniem novorozhdenного) [On the Internet Genre of Ritual (based on new baby greetings)] / E. Lissan // *Speech Genres*. — 2015. — 2 (12). — p. 128–136. [in Russian]
6. Palashevskaja I.V. Rechevoj zhanr zhaloby v juridicheskom diskurse [The Genre of Complaint in Legal Discourse] / I.V. Palashevskaja // *Bulletin of Cherepovets State University*. — 2010. — 4 (27). — p. 48–51. [in Russian]
7. Rebrina L.N. Onlajn-petitsii kak forma protestnoj kommunikatsii v uslovijah elektronnoj demokratii [Online-petitions as a Form of Protest Communication in the Context of Electronic Democracy] / L.N. Rebrina // *The World of Science, Culture, Education*. — 2018. — 3 (70). — p. 478–482. [in Russian]
8. Shmeleva T.V. Zhaloba [Complaint] / T.V. Shmeleva // *Effektivnoe rechevoe obshchenie (bazovye kompetencii) [Effective Verbal Communication (Basic Competencies)]: Dictionary-reference book. Electronic edition; edited by A.P. Skovorodnikov* — Krasnoyarsk: Siberian Federal University, 2014. [in Russian]
9. Jus'kaeva E.I. Semantika kollektivnogo v setevyh soobshchestvah v kontekste pandemii [The Semantics of the Collective in Online Communities in the Pandemic Context] / E.I. Jus'kaeva, T.V. Dubrovskaja // *Political Linguistics*. — 2021. — 6 (90). — p. 106–115. [in Russian]
10. Al-Momani K.R. Strategies of Persuasion in Letters of Complaint in Academic Context: The Case of Jordanian University Students' Complaints / K.R. Al-Momani // *Discourse Studies*. — 2014. — 16 (6). — p. 705–728.
11. Braithwaite D.O. Communication of Social Support in Computer-mediated Groups for People with Disabilities / D.O. Braithwaite, V. R. Waldron, J. Finn // *Health Communication*. — 1999. — 11 (2). — p. 123–151.
12. Maestre J. F. Where and How to Look for Help Matters: Analysis of Support Exchange in Online Health Communities for People Living with HIV / J. F. Maestre, S. C. Herring, C. L. Connelly, P. Shih // *Information*. — 2018. — 9 (10). — p. 1–16.
13. Stommel W. Entering an Online Support Group on Eating Disorders / W. Stommel — Amsterdam: Rodopi, 2009. — 286 p.
14. Vásquez C. Complaints Online: The Case of TripAdvisor / C. Vásquez // *Journal of Pragmatics*. — 2011. — 43 (6). — p. 1707–1717.
15. Podslushano u uchitelej. — URL: https://vk.com/secrets_of_teachers (accessed: 09.10.2023) [in Russian]
16. 12 Ob"yatij – Podderzhka mam. Vo vsyom. — URL: https://vk.com/12moms_hugs (accessed: 09.10.2023)[in Russian]
17. Anxiety and Depression Support. — URL: <https://healthunlocked.com/anxiety-depression-support> (accessed: 09.10.2023)
18. Australian Teachers. — URL: <https://www.reddit.com/r/AustralianTeachers/> (accessed: 09.10.2023)