оригинальная статья

УДК 808.2

Лингвоконфликтологическое исследование интернет-обращения*

Елена В. Кишина^{а, @}; Екатерина Ю. Сафиулина^а^а Кемеровский государственный университет, 650000, Россия, г. Кемерово, ул. Красная, 6

@ kishina@mail.ru

Поступила в редакцию 10.07.2019. Принята к печати 29.10.2019.

Аннотация: Статья посвящена рассмотрению жанра интернет-обращения как диалогического конфликтного процесса. Объектом выступает интернет-обращение как элемент конфликтной коммуникации. Представленный объект иллюстрирует одну из форм открытого диалога государства с широкой общественностью. Основной аспект описания – лингвоконфликтологический подход в его обусловленности коммуникативными стратегиями и интенциональными установками адресанта и адресата интернет-обращений. Систематизируются основания выделения интернет-обращения как особого субжанра жанра жалобы, объясняются причины проявления конфликтности в данном жанровом типе, проводится анализ стратегий и тактик адресата и адресанта интернет-обращения, приводящих к отражению концептуальных представлений рядовых граждан, обратившихся за помощью к официальным лицам. Собранная путём анализа виртуальной приёмной губернатора Кемеровской области эмпирическая база исследования позволяет установить обусловленность разными факторами используемых стратегий и тактик со стороны отправителя и официального лица, дающего ответ на интернет-обращение, установить их коммуникативные намерения. Вывод: интернет-обращение характеризуется набором специфических коммуникативных стратегий и тактик конфликтного типа, появление которых во многом обусловлено несовпадением интенциональных установок адресата и адресанта.

Ключевые слова: обращение, жалоба, коммуникативная стратегия, коммуникативная тактика, официально-деловая коммуникация, конфликт, конфликтная интенция, адресат, адресант, концепт

Для цитирования: Кишина Е. В., Сафиулина Е. Ю. Лингвоконфликтологическое исследование интернет-обращения // Вестник Кемеровского государственного университета. 2019. Т. 21. № 4. С. 1114–1122. DOI: <https://doi.org/10.21603/2078-8975-2019-21-4-1114-1122>

Введение

Современный период развития общественно-языковой ситуации обуславливает изучение различных жанров деловой письменной коммуникации, обладающих диалоговым характером. В поле зрения лингвистов попадают вопросы, связанные с онтологией и генезисом [1–4], функционированием и интерпретацией [5–7], коммуникативно-семiotическим устройством и типологией [8–10] жанров деловой коммуникации. Одним из новых направлений генристических исследований является вариативно-интерпретационный подход, развиваемый в работах Т. Г. Рабенко [11–13], согласно которому феномен жанровой вариативности является объективным отражением языковых особенностей и коммуникативно-прагматических условий функционирования. Подобный аспект способствует выработке «критериев разграничения речевых жанров, объединения разных вариантов и вариаций в единый инвариант», что приводит к рассмотрению «первичных и соотносимых с ними вторичных речевых жанров как жанровых вариантов некоего инварианта» [12, с. 251].

Среди традиционных жанров деловой коммуникации (деловое письмо, договор, публичное выступление, совещание, отчёт и т. д.) начинают выделяться жанры, «возникающие на стыке официальной и неофициальной речи. К такому стыку относится большое число деловых документов, создаваемых на низовом уровне деловой и правовой коммуникации» [14, с. 80]. Степень официальности текстов «во многом определяется уровнем коммуникативной компетенции» их авторов. Большинство обращений, как показывает материал, представляют собой контаминированные тексты, в которых официальное начало переплетено с обиходно-бытовым [14, с. 88]. Неофициальный характер, структурное и содержательное отступление от канонизированных форм во многом сближают данные речевые единицы с жанрами естественной письменной речи, обладающими специфическими категориальными признаками [15; 16].

К группе жанровых образований, обладающих деофициальным характером, примыкает обращение в официальные инстанции как «жанр деловой письменной речи различной степени официальности. Специфика жанра заключается

* Статья подготовлена при поддержке гранта РФФИ. Проект № 19-012-00202А «Обыденная политическая коммуникация в социальных сетях: комплексный лингвистический анализ».

в подразумеваемом социальном диалоге с властью (при монологической форме текста)» [17, с. 55].

Основным аспектом описания в работе выступает лингвоконфликтологический подход в его обусловленности коммуникативными стратегиями и тактиками адресанта и адресата интернет-обращений. Под коммуникативной стратегией вслед за О. С. Иссерс понимается макроинтенция, соответствующая общему замыслу говорящего. В свою очередь коммуникативная тактика выступает как конкретный приём, направленный на реализацию интенциональной установки говорящего [18].

Цель – выявление и описание коммуникативных стратегий и тактик адресата и адресанта, отражающих конфликтный характер интернет-обращения. В данном случае под конфликтным характером интернет-обращения понимается столкновение интенциональных установок участников диалоговой жанровой формы, вербализованное определённым набором речевых стратегий и тактик. Подобный подход базируется на представлении о когнитивной организации речевых конфликтов в его системоцентрической и адресатоцентрической обусловленности [19; 20].

Научная проблема определяется противоречием между коммуникативными установками адресата и адресанта интернет-обращений, что обуславливает исследование процессов порождения, репрезентации и идентификации их конфликтных интенций.

Проведённый анализ работ в области жанроведения позволяет сделать вывод о недостаточной решённости вопросов, связанных с анализом конфликтной организации интернет-обращения. В целом выделенный жанр, представленный в виртуальной либо традиционной форме, в современной лингвистике анализируется очень редко, что во многом может быть объяснено закрытым характером текстов [17]. В настоящее время можно выделить несколько основных аспектов описания жанра обращения: генристический, предполагающий выделение категориальных жанрообразующих признаков [6; 21; 22]; социолингвистический, базирующийся на рассмотрении воздействующей функции обращений рядовых граждан [23]; юрислингвистический, верифицирующий тексты обращений на предмет идентификации личности автора и экспликации их оскорбительного характера [24].

Собственно лингвоконфликтологический аспект представлен небольшим количеством исследований, в основном построенных на описании тематической конфликтной составляющей жанра обращения [25–27]. Между тем, как представляется, рассмотрение жанра интернет-обращения как диалогического конфликтного процесса неотделимо от анализа его интенциональной составляющей. Подобный подход отражается в немногочисленных научных работах [17; 28–30], авторы которых акцентируют внимание на том, что сущностные особенности анализируемой речевой модели обуславливают междисциплинарный характер исследований (прежде всего на пересечении языка и права),

направленных на изучение того, «каким образом происходит диалог с властью, где и как скрытая конфликтная интенция "прорывается", вербализуется и каким образом она оформляется» [17, с. 55].

Новизна представленного в настоящей работе лингвоконфликтологического аспекта исследования интернет-обращения связана с выделением интенциональных детерминант в обусловленности факторами адресата, адресанта и ситуативным контекстом.

Жанр интернет-обращения предполагает наличие имплицитно выраженной конфликтной интенции, во многом предопределённой установками адресантов, которыми, как правило, являются рядовые лица, выступающие от своего имени. Опираясь на основные положения теории таксономии, разработанной Дж. Р. Серлем [31], можно утверждать, что «основу обращения составляет намерение адресанта изложить проблемную ситуацию (репрезентативный акт) и призвать к действию (директивный акт). Ведущей интенцией адресата, в свою очередь, является нейтрализация конфликта и его дальнейшее предотвращение. Несовпадение намерений свидетельствует о конфликтности самой коммуникативной ситуации» [30, с. 19].

Основной интенцией адресанта выступает намерение выразить претензию относительно произошедшего события и обратиться к органам власти с просьбой или призывом по оказанию помощи в устранении причины обращения. Адресант пишет с целью быть услышанным и получить ответ (поэтому данный жанр характеризуется как двусторонне ориентированный), им движет конфликтная интенция, подразумевающая под собой коммуникативное намерение показать личную / коллективную негативную оценку сложившейся ситуации, неудовлетворенность работой органов власти или отсутствие возможности успешного диалога с ней. Конфликтная интенция здесь выступает в качестве вторичной, однако зачастую она может ярко эксплицироваться и выходить на первый план. В свою очередь доминирующей интенциональной установкой адресата сообщения является снижение социальной конфликтности путём описания принятых мер либо разъяснения действующего законодательства.

Доминирующие содержательные компоненты анализируемого жанра (заявление официальному лицу, негативная оценка ситуации, просьба предпринять необходимые меры) присутствуют практически в каждом обращении, хотя сам жанр не предполагает обязательного наличия негативной интенции. С позиции адресата обращения, в качестве которого выступает официальное лицо, интенциональность определяется институциональными установками, регламентированными правилами оформления официальной жалобы. Обязательными компонентами ответа на обращение гражданина являются документ, в соответствии с которым анализируется ситуация; указание нарушения конкретной части законодательной базы; предписание действий для исправления сложившейся ситуации. Житейское

обращение гражданина конвертируется компетентным лицом в оформленную официальную жалобу.

Гипотезой исследования является верификация предположения, что интернет-обращение характеризуется набором специфических коммуникативных стратегий и тактик конфликтного типа, выбор которых во многом обусловлен фактором адресата / адресанта и ситуативным контекстом. Рассмотрение конфликтной ситуации в ее диалоговом единстве позволяет выявить и описать сформированные адресатом и адресантом языковые концепты, во многом отражающие несовпадение установок коммуникантов и различную интерпретацию одного социального явления с позиций рядового гражданина и представителя власти.

Методы и материалы

Материалом выступает письменное обращение, представленное в интернет-форме. Традиционно интернет-обращение относится к субжанру (гипержанру) интернет-жалобы, под которым понимается «макрообразование, речевые формы которого сопровождают социально-коммуникативные ситуации, объединяющие в своём составе несколько жанров» [32, с. 41]. Как отмечают исследователи, необходимость выделения анализируемого речевого образования обусловлена специфическими признаками канала коммуникации: более свободный язык, позволяющий говорить о невыраженной жанровой специфике. В качестве параметров выделения называются композиционная лакуна (обсуждение нарушенных норм) и языковые средства (черты первичного и вторичного жанров в одном тексте) [33, с. 455].

Выделение интернет-обращения как субжанра жалобы во многом обусловлено и смешением обыденного и профессионального понимания сущности данных речевых моделей. Если с лексикографического представления обращение выступает как «призыв, речь или просьба, обращённые к кому-нибудь»¹, то с позиции обыденного восприятия «обращение в официальные инстанции – это возможность диалога граждан с представителями власти в случае нарушения их прав и интересов» [17, с. 56]. На уровне обыденного сознания жалоба и обращение обладают синкретичным характером. Следовательно, можно говорить о существовании субжанра интернет-обращения, который сочетает в себе черты интернет-жалобы и официальной жалобы.

В предлагаемой статье анализируются размещённые в открытом доступе обращения рядовых граждан, представленные на официальном сайте онлайн-приёмной губернатора Кемеровской области². Объект исследования иллюстрирует одну из форм открытого диалога государства с широкой общественностью: на официальном сайте приёмной губернатора Кемеровской области имеется возможность оформления рядовыми гражданами

обращения на имя губернатора и получения ответа на него от уполномоченного лица. С момента образования данной интернет-рубрики и до 2018 г. к присылаемым обращениям не предъявлялись официальные требования оформления. На наш взгляд, отсутствие канонизированных официальных форм во многом способствовало тому, что интернет-обращения, содержащие в себе соотносительность с реально произошедшей конфликтной ситуацией, по своему содержанию наполнению и форме представления стали скорее соотноситься с жанром жалобы, нежели обращения.

По содержанию наполнению анализируемые обращения могут быть разделены на несколько тематических групп, затрагивающих общесоциальные проблемы, вопросы социально-экономического устройства, качества услуг ЖКХ, функционирования железнодорожного комплекса.

Собранная путём анализа виртуальной приёмной губернатора Кемеровской области эмпирическая база исследования позволяет установить обусловленность разными факторами используемых стратегий и тактик со стороны отправителя (адресанта) и официального лица (адресата), дающего ответ на интернет-обращение.

Результаты

Проведённый анализ позволяет утверждать, что тематическое разнообразие интернет-обращений не обуславливает выбор коммуникативных стратегий и тактик конфликтного типа. Конфликтность в данном случае заключена не в содержании письменного заявления, а в установке адресанта на выражение существующего нарушения норм и на информирование о решении социальной проблемы. Интенциональная направленность определяет выделение следующей ядерной группы речевых стратегий и тактик адресанта и адресата диалогичной формы письменного общения:

1. Стратегия самопрезентации. Пишущий старается предстать в выгодном, по его мнению, свете, надевая определенную коммуникативную маску. Обычно адресант выбирает образ с установкой на социальное одобрение или жалость, поэтому наблюдаются следующие коммуникативные тактики:

- 1) *одинокая мать: Я одинокая мама двоих студентов, отличников учебы³; Я мама троих детей (от года до восьми лет);*
- 2) *выдвиженец от многочисленных пострадавших: ... от имени всех маринцев переживающих за свой город и судьбу его жителей; от лица жителей поселка ...;*
- 3) *«я такой один» – адресант сравнивает свою жизнь с жизнью других людей и сталкивается с неравенством: ... у меня подрастает ребёнок, который ходит в 1 класс, и я хочу, чтобы у него были такие же условия развития, как и у других детей нашего города;*

¹ Ожегов С. И., Шведова Н. Ю. Толковый словарь русского языка. 4-е изд., доп. М.: Азбуковник, 1997. С. 436.

² Виртуальная приемная // Администрация Кемеровской области. Режим доступа: <https://ako.ru/obrashcheniya-grazhdan/virtualnaya-priemnaya.php> (дата обращения: 18.02.2019).

³ Здесь и далее сохранены орфография и пунктуация оригинала.

4) жертва, оказавшаяся по чужой вине в безвыходном положении: *Скажите, откуда неработающим студентам брать деньги на проезд и при этом им еще надо как-то жить!;*

5) добропорядочный гражданин, который заявляет о своих положительных личностных и социальных качествах в начале или в конце обращения: *Я оплачиваю коммунальные услуги с мая 2013 года через личный кабинет, всегда своевременно; Учусь на четыре и пять по всем предметам, занимаюсь спортом, имею большое портфолио и принимаю участие всех внешних мероприятиях.*

2. Стратегия уговаривания. Адресант старается убедить власть в своей правоте, реализуя коммуникативную тактику уговора посредством следующих коммуникативных ходов:

1) апелляция к личностным качествам и разуму партнёра, игра на повышение: *Принимая во внимание Вашу жесткую позицию относительно подрядных организаций, халатно проводящих ремонтные дороги автодорог, прошу разобраться в ситуации;*

2) присоединение не относящихся к проблемной ситуации жизненных реалий или повторение одной мысли несколько раз: *К слову сказать, в городе одна общественная баня и та в ужасном состоянии (при описании проблемы, связанной со снижением предоставляемого по льготе количества угля).*

3. Стратегия дискредитации. Адресант выражает в эксплицитной либо имплицитной форме негативную оценку власти. Осуществляется через:

1) коммуникативную тактику издёвки: *Когда уже закончится это наплевательское отношение! Ведь когда мы ходим голосовать за них, они горы золотые обещают, а тут вроде проблема на три копейки, а у них техники нет ползими;*

2) эксплицитно выраженные эмоциональные высказывания: *У нас, что пенсию повысили в разы?; А дороги у нас в области, ничуть не лучше вышеупомянутых областей!!! Налоги Московские - Заработная плата Сибирская; Для кого работает УЕЗТУ? Мы думали, что для людей, ошибаемся?*

4. Стратегия управления дистанцией. Использование тактики сближения, направленной на установление доверительных отношений и призыв к личному участию. Преимущественно выражается посредством комплимента: *С уважением и огромной признательностью за Ваш огромный труд и чуткое сердце; Хочу поблагодарить Вас, от себя и от всех садоводов любителей, дачных обществ, находящихся по направлению Абашиво-Карлык-113км, за асфальтовую дорогу, которая соединяет наши дачные участки с городом, но...; Спасибо за понимание.*

При анализе ответов на интернет-обращения было отмечено, что коммуникативные стратегии и тактики адресата типизированы и формально мало чем отличаются друг

от друга. В ходе исследования были выделены следующие коммуникативные стратегии и тактики, наиболее часто используемые официальными лицами при ответе на поступившую интернет-жалобу:

1. Стратегия самопрезентации. Представители власти также создают коммуникативную маску, но, в отличие от масок адресантов, она всегда одна и реализуется через коммуникативную тактику официального ответа, осуществляющуюся на основе одинаково строящихся этикетных формул приветствия и прощания, что маркирует установку на серьезное деловое общение: *Уважаемый С. Ю.! ... С уважением, начальник управления по ценным бумагам и страховому рынку Администрации Кемеровской области Н. А.*

2. Стратегия аргументации реализуется с помощью следующих коммуникативных тактик:

1) апелляция к авторитету официального лица и закона: *Ваше обращение в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» рассмотрено департаментом образования и науки Кемеровской области; Ваше обращение рассмотрено в управлении по ценным бумагам и страховому рынку Администрации Кемеровской области;*

2) прямая констатация, сводящаяся к информированию о сложившихся нормах, правилах или отчету о предпринятых мерах: *Для нормализации ситуации на рынке ОСАГО, сложившейся в Кемеровской области, проведено совместное совещание представителей Банка России, Федеральной антимонопольной службы, Роспотребнадзора, правоохранительных органов, Администрации Кемеровской области, страховых компаний; Так как Вами не представлены запрошенные специалистом документы, удостоверяющие факт заключения договора с компанией «Губернские окна», не представляется возможным рассмотреть Ваше обращение по существу поставленных вопросов.*

3. Стратегия поучения. Представители власти предупреждают о возможности возникновения проблем у пишущего из-за несоблюдения им сложившихся норм общественных отношений. Осуществляется путём тактики предостережения: *И. В., обращаем внимание на недопустимость некорректного отношения к специалистам администрации Итатского городского поселения, которое Вы позволяли себе во время телефонных звонков.*

4. Стратегия Контроль дистанции направлена на осуществление двух функций:

1) имплицитный отказ от личного участия, реализуемый путём тактики отдаления, подчеркивание установки власти на равенство всех граждан: *В первую очередь необходимо отметить, что в настоящее время процедура предоставления земельных участков для индивидуального жилищного строительства является очень востребованной;*

2) установку на доверительные отношения путём тактики сближения, реализуемой комплиментами и пожеланиями: *Желаем Вам и Вашим близким здоровья, успехов, благополучия; Благодарим Вас за неравнодушное отношение к вопросам воспитания подрастающего поколения; Уважаемая Е. Р., надеемся, что Вы успешно окончите школу и выберете профессию, с которой сможете посвятить себя служению людям и Родине!* Данная тактика реализуется относительно редко, т. к. выходит за рамки канонизированной формы официального ответа и, по нашему мнению, употребляется для снижения уровня конфликтности.

5. Стратегия ухода от ответственности, организуемая имплицитной фразой: *Это все, чем мы можем вам помочь*. Как правило, в данном случае используется тактика перенаправления в регулирующие органы: *Для защиты своих интересов Вы можете обратиться: в Банк России (осуществляющий контрольные и надзорные функции в сфере финансовых рынков), заполнив электронное обращение на сайте Банка России или направив письменное обращение на почтовый адрес; в органы прокуратуры по месту жительства с жалобой на действия страховой компании*.

В процессе анализа было отмечено наличие «глобальной» стратегии в области речевого воздействия у адресата и адресанта, которая реализуется через создание концепта *Глобальное бедствие* (у адресанта) и концепта *Все под контролем* (у адресата), осуществляющихся путем комбинирования коммуникативных стратегий и тактик, приводящих к постепенному наращиванию смыслов (со стороны автора) или их нейтрализации (со стороны официального лица).

Рассмотрим реализацию выделенных концептуальных представлений на примере одного интернет-обращения и ответа на него.

Интернет-обращение, организующее концептуальное образование Глобальное бедствие

Уважаемый А. Г. (А)! От имени всех мариинцев, переживающих за свой город и судьбу его жителей (В), прошу Вас (С) обратить внимание на наш просто умирающий город (D). Нам как воздух нужна работа (Е). И не за 5-6 тыс. рублей, работая на дядю-барина, а чтобы заработать нормальные деньги для достойной жизни, чтобы не уезжала за лучшей жизнью молодежь из Мариинска, чтобы от безделья не занимались пьянством и наркоманией (F). Беда в том, что все крупные предприятия у нас теперь не существуют (G), а обещанный лескомбинат люди ждут уже третью пятилетку (H). Наша местная власть не в состоянии решать подобные задачи (I). Вопрос: как наш Мариинский район из дотационного превратить опять в экономически развитый? Просим помочь советом и делом (J). С уважением жители г. Мариинска (K).

Адресант, используя этикетную форму обращения (А), начинает коммуникацию с осуществления стратегии управления дистанцией: сближение, с целью налаживания доверительных отношений, установки на личное участие.

Вслед за установлением контакта следует самопрезентация и изложение проблемной ситуации. Пишущий представляется через коммуникативную маску *Выдвиженец от многочисленных пострадавших (В)*, стараясь вызвать эмоциональный отклик адресата и изобразить огромный масштаб своей проблемы (от ее решения зависит судьба всего города и его жителей).

Также наблюдается игра на повышение (С). Написание личного местоимения *Вы* с прописной буквы маркирует высокий статус адресата и уважительное отношение к нему адресанта, его авторитетность для пишущего, а учитывая выбранную им коммуникативную маску – для всех «мариинцев, переживающих за свой город и судьбу его жителей». Подобное троекратное использование коммуникативных стратегий, направленных на сокращение дистанции, по нашему мнению, производится для максимального привлечения адресата к излагаемой проблеме. Он уже не сторонний слушатель, а некто вроде покровителя, способного помочь.

Далее пишущий переходит к конкретизации проблемы, образ которой постепенно приобретает все более широкий размах. Адресант активно использует различные тропы: гиперболу (D), сравнение (Е), аллюзию на проблемные периоды отечественной истории (H), – посредством которых город предстает в бедственном положении, а люди в нем – задыхающимися и гибнущими (особенно ярко это проявляется в нарушении логических связей суждения (F), согласно которому отсутствие крупных предприятий приводит к пьянству, наркомании).

Создание ситуации Глобального бедствия усугубляется за счет стратегии дискредитации власти (I). Бедственное положение воспринимается как безвыходная ситуация, а адресат – как единственный, кто может помочь многочисленным страдающим, о количестве которых напоминает в этикетной форме прощания (K).

Стоит отметить еще один коммуникативный ход (J). Употребление множественного числа здесь направленно на сокращение дистанции для окончательного установления близости адресата и адресанта. В конце проблема воспринимается не как проблема адресата или проблема адресанта (точнее, адресантов), а как общая для них, предполагающая совместное решение.

Официальный ответ, организующий концептуальное образование Всё под контролем

Уважаемая З. П. (А)! Ваше обращение рассмотрено в департаменте лесного комплекса Кемеровской области. Сообщая, что, действительно, создание предприятия по заготовке и переработке древесины с объемом производства древесностружечных плит по современной технологии 120 тыс. куб. метров в год запланировано в Мариинском районе.

Частными инвесторами представлен инвестиционный проект, который включен в перечень инвестиционных проектов Кемеровской области постановлением Коллегии

Администрации Кемеровской области № 189 от 22.05.2012 (В). С руководством проекта Администрацией Кемеровской области заключено Соглашение об инвестиционной деятельности от 24 мая 2012 № 48 (С). Стадия основного проекта выполнена на 100% и имеет положительное заключение госэкспертизы (№ 42-1-4-0042-14 от 13.03.2014) (D).

В связи со значительным объемом привлекаемых кредитных средств инвестиционный проект включен в перечень приоритетных инвестиционных проектов в области освоения лесов приказом Минпромторга РФ № 1115 от 11.07.2013 г. (Е).

Инвестиционным проектом предусмотрена организация 290 новых рабочих мест на работах по производству плит. Будут образованы рабочие места и в лесозаготовительной деятельности предприятия.

Еще необходимо исполнить ряд организационных процедур и обязательств, в том числе: заключить договоры поставки оборудования; определить генерального подрядчика по строительству предприятия на конкурсной основе; получить разрешение и начать строительство; выполнить рабочий проект освоения лесов для выделенных под заготовку древесины лесных участков.

Исходя из сложившихся условий прохождения организационных решений, предполагается возможным, при оптимальном прогнозе, приступить к строительству завода в 1 квартале 2015 года.

С уважением, начальник департамента лесного комплекса Кемеровской области Г. А. (F).

Коммуникативным стратегиям и тактикам представителя власти не присущи пестрота и многообразие, что и наблюдается в анализируемом письме-ответе. Адресат начинает с типичной реализации стратегии самопрезентации (A) через создание маски официального лица, настроенного на деловую беседу и решение возникших проблем. Но уже с помощью использования канонизированной этикетной формулы отвечающий начинает разрушение концепта Глобальное бедствие. Обращение к конкретному, единичному человеку сужает масштаб бедствия до проблемы конкретной личности, которой принадлежит особое видение экономической ситуации Мариинска. Подобная речевая ситуация минимизирует катастрофическое положение, в отличие от использования возможного варианта «Уважаемые жители г. Мариинск!».

Весь дальнейший ответ является развернутой реализацией стратегии аргументации посредством активного использования коммуникативных тактик апелляции к авторитетным источникам (B), (C), (D), (E), (F) и прямой констатации. Разоблачение смыслов, выстроенных адресатом, производится последовательно:

- 1) отрицание семы «лесокомбината не будет» путём констатации факта строительства предприятия,

пошаговое описание реализации стадии основного проекта, сообщение о его 100 % реализации, оглашение предполагаемой даты строительства;

- 2) отрицание семы «невозможность нахождения работы» путём констатации факта утвержденных 290 рабочих мест;
- 3) ответ на поставленный в обращении вопрос путём представления подробного перечня предстоящих задач, решение которых способно привести к открытию лесокомбината.

Логичность суждений, подкрепление ее авторитетом официальных постановлений, четко структурированная информация формирует образ контролируемой ситуации, хотя конкретные сроки решения проблемы остаются размытыми: «предполагается возможным, при оптимальном прогнозе, приступить к строительству завода в 1 квартале 2015 года».

Заключение

Выбор коммуникативных стратегий и тактик во многом определяется не тематикой обращения, а интенциональными установками адресата и адресанта. Различия в описании конфликтной ситуации во многом складываются из-за несовпадения коммуникативных позиций пишущего и отвечающего. Установка адресанта всегда атакующе-обличительная, а позиция адресата – оборонительная.

Организующим мотивом-целью адресанта является как можно более красочное и убедительное описание сложившейся в его жизни проблемы и призывание к ее решению представителей власти. Из соединения данного мотива-цели с предельно субъективной оценкой адресанта, в силу его личной причастности, рождается во многом гиперболизированное описание конфликтной ситуации, отражающей концептуальное представление Глобальное бедствие.

Со стороны адресата мотив-цель определяется стремлением максимально нивелировать проблемную ситуацию, свести реализованную конфликтную интенцию обратившегося субъекта к минимуму. Официальное лицо никогда не вступает в открытую полемику, а лишь соглашается с приводимыми доводами адресанта или разоблачает их. Представители власти также создают коммуникативную маску, но, в отличие от авторов интернет-обращений, она всегда одна и реализуется через коммуникативную тактику официального ответа, отражающего концептуальные представления. Всё под контролем.

Интернет-обращение представляет собой особый субжанр жанра жалобы, обладающий конфликтным потенциалом. Детерминантами, маркирующими конфликтный характер интернет-обращения, выступают фактор адресата, адресанта и ситуативный контекст.

Литература

1. Антология речевых жанров: повседневная коммуникация / под общ. ред. К. Ф. Седова. М.: Лабиринт, 2007. 320 с.
2. Бахтин М. М. Проблема речевых жанров // Бахтин М. М. Собрание сочинений. В 5 т. М.: Русские словари, 1996. Т. 5. С. 159–206.
3. Дементьев В. В. Теория речевых жанров. М.: Знак, 2010. 600 с.
4. Шмелева Т. В. Модель речевого жанра // Жанры речи. Саратов: Гос. УНЦ «Колледж», 1997. Вып. 1. С. 88–98.
5. Дементьев В. В. Жанры в меняющемся мире: креационистские потенции речевых жанров и эпистемологические потенции теории речевых жанров // Жанры речи. 2019. № 1. С. 6–21. DOI: <https://doi.org/10.18500/2311-0740-2019-1-21-6-21>
6. Сологуб О. П. Русский деловой текст в функционально-генетическом аспекте / под ред. Н. Д. Голева. Новосибирск: Новосиб. гос. техн. ун-т, 2008. 332 с.
7. Горошко Е. И. Интернет-жанр и функционирование языка в Интернете: попытка рефлексии // Жанры речи. 2009. № 6. С. 11–27.
8. Рабенко Т. Г., Лебедева Н. Б. К соотношению жанров естественного и художественного дискурсов: постановка проблемы (на примере жанра «Письмо в редакцию») // Вестник Томского государственного университета. Филология. 2016. № 1. С. 50–61. DOI: 10.17223/19986645/39/5
9. Колокольцева Т. Н. Диалогичность в жанрах интернет-коммуникации (чат, форум, блог) // Жанры речи. 2016. № 2. С. 96–105. DOI: 10.18500/2311-0740-2016-2-14-96-104
10. Кукуева Г. В. Интернет-жанр или коммуникативная практика? (К вопросу о терминологическом определении текстов, функционирующих в виртуальном пространстве) // Экология языка и коммуникативная практика. 2018. № 1. С. 44–50. DOI: 10.17516/2311-3499-005
11. Рабенко Т. Г. Оппозиция автор / адресат и дискурсивные особенности её реализации // Культура и текст. 2017. № 3. С. 180–192.
12. Рабенко Т. Г. Вариативное функционирование речевого жанра (на материале жанра личного дневника) // Сибирский филологический журнал. 2018. № 1. С. 250–260. DOI: 10.17223/18137083/62/17
13. Рабенко Т. Г. Русский речевой жанр в парадигме лингвистической вариантологии (на материале речевого жанра «личный дневник») / под ред. Н. Б. Лебедевой. Кемерово: КемГУ, 2018. 171 с.
14. Голев Н. Д., Сологуб О. П. Официальное функционирование языка в сфере государственной коммуникации // Юрислингвистика. 2008. № 9. С. 74–89.
15. Лебедева Н. Б., Зырянова Е. Г., Плаксина Н. Ю., Тюкаева Н. И. Жанры естественной письменной речи: студенческое граффити, маргинальные страницы тетрадей, частная записка. М.: URSS КРАСАНД, 2011. 256 с.
16. Лебедева Н. Б., Корюкина Е. А. Наивный автор как письменно-речевая личность: жанровый аспект. Кемерово: КемГУ, 2013. 179 с.
17. Коноваленко И. В. Конфликтная интенция в «социальном диалоге» (на материале обращения граждан в официальные инстанции) // Мир науки, культуры, образования. 2009. № 3. С. 55–58.
18. Иссерс О. С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи. 5-е изд. М.: URSS; ЛКИ, 2008. 284 с.
19. Голев Н. Д., Ким Л. Г. Обыденные политические интернет-комментарии как проявление вариативности интерпретации (оппозиции «эксплицитное – имплицитное», «проявленное – ожидаемое») // Имплицитные и эксплицитные стратегии в восточноевропейском политическом дискурсе: мат-лы российской секции Междунар. конф. «Ain't misbehavin'? Implicit and explicit strategies in Eastern European political discourse» / под ред. А. П. Чудинова, Э. В. Будаева. (Екатеринбург, 21–22 октября 2013 г.) Екатеринбург-Цюрих, 2014. С. 47–70.
20. Кишина Е. В. Когнитивная организация речевых конфликтов // Социально-когнитивное функционирование языка / гл. ред. Н. Д. Голев; отв. ред. Е. В. Кишина. Кемерово: КемГУ, 2017. С. 74–80.
21. Сологуб О. П. Современный русский официально-деловой текст: функционально-генетический аспект: дис. ... д-ра филол. наук. Кемерово, 2009. 400 с.
22. Алексеева А. В. Реализация жанрового канона официально-деловой речи (на примере обращений граждан в официальные инстанции) // Вестник Омского государственного педагогического университета. Гуманитарные исследования. 2013. № 1. С. 56–59.
23. Утехин И. В. Из наблюдений за поэтикой жалобы // Studia Ethnologica: Труды факультета этнологии. СПб.: Изд-во Европейского ун-та в Санкт-Петербурге. 2004. Вып. 2. С. 274–305.
24. Ким Л. Г. Кто автор жалобы? // Юрислингвистика. 2013. № 2. С. 97–103.
25. Буторина Е. П. Особенности жанра жалобы на интернет-сайтах // Конфликт в языке и коммуникации / отв. ред. Л. Л. Фёдорова. М.: РГГУ, 2011. С. 451–464.
26. Новичёнок О. В. Речевой жанр жалобы: факторы, формирующие содержание // Молодёжь и наука XXI века. Актуальные проблемы современной гуманитаристики: мат-лы VII Междунар. науч.-практ. конф. студентов, аспирантов и преподавателей (Красноярск, 25 апреля 2018 г.). Красноярск: Краснояр. гос. пед. ун-т им. В. П. Астафьева, 2018. С. 46–48.

27. Чистова Е. В. Трансформация жанра жалобы в современной коммуникативной практике (на примере коммуникации в социальных сетях) // Международный аспирантский вестник. Русский язык за рубежом. 2019. № 3. С. 73–79.
28. Коноваленко И. В. Концепт «закон» в жанре обращения граждан в официальные инстанции // Политическая лингвистика. 2010. № 3. С. 138–140.
29. Коноваленко И. В. Иллокутивная составляющая жанра обращения граждан в официальные инстанции // Вестник Тамбовского университета. Серия: Гуманитарные науки. 2009. № 12. С. 328–331.
30. Сафиулина Е. Ю. Конфликтная интенция жанра интернет-обращения // МНСК-2019. Языкознание: материалы 57-й Междунар. науч. студенческой конф. (Новосибирск, 14–19 апреля 2019 г.) Новосибирск: ИПЦ НГУ, 2019. С. 19–21.
31. Серль Дж. Р. Классификация иллокутивных актов / пер. В. З. Демьянкова // Новое в зарубежной лингвистике. 1986. № 17. С. 170–194.
32. Седов К. Ф. Жанровое мышление языковой личности (о риторике бытового общения) // Язык и человек / под ред. О. Б. Сиротининой. Саратов: Гос. УНЦ «Колледж», 1996. Вып. 26. С. 38–43.

Linguaconflictological Research of Internet Appeal*

Elena V. Kishina ^{a, @}; Ekaterina Yu. Safiulina ^a

^a Kemerovo State University, 6, Krasnaya St., Kemerovo, Russia, 650000

[@] kishina@mail.ru

Received 10.07.2019. Accepted 29.10.2019.

Abstract: The present research features the genre of internet appeal as a dialogic conflict process. The paper focuses on the internet appeal as an element of conflict communication and a form of open dialogue between the state and society. The linguaconflictological approach was determined by communication strategies and intentional attitudes of the sender and recipient of the internet appeal. The authors proved that the internet appeal is a special sub-genre of the complaint and explained how conflict manifests itself in this genre. The analysis of strategies and tactics revealed conceptual ideas of internet users who applied for help to officials institutions. The empirical basis of research was obtained from the internet page of the Governor of Kemerovo region. The analysis showed the effect of various factors on speech strategies and tactics and revealed communicative intentions. The internet appeal is characterized by a set of specific strategies and tactics of conflict communication, determined by the gap between the intentional attitudes of the sender and the recipient.

Keywords: appeal, a complaint, communication strategy, communication tactics, official and business communication, conflict, conflict intention, addressee, addresser, concept

For citation: Kishina E. V., Safiulina E. Yu. Linguaconflictological Research of Internet Appeal. *Vestnik Kemerovskogo gosudarstvennogo universiteta*, 2019, 21(4): 1114–1122. (In Russ.) DOI: <https://doi.org/10.21603/2078-8975-2019-21-4-1114-1122>

References

1. *Anthology of speech genres: everyday communication*, ed. Sedov K. F. Moscow: Labirint, 2007, 320. (In Russ.)
2. Bakhtin M. M. *Collected works*. Moscow: Russkie slovari, 1996, vol. 5, 159–206. (In Russ.)
3. Dementyev V. V. *Speech genres theory*. Moscow: Znak, 2010, 600. (In Russ.)
4. Shmeleva T. V. Speech genre model. *Speech genres*. Saratov: Gos. UNTs "Kolledzh", 1997, iss. 1, 88–98. (In Russ.)
5. Dementyev V. V. Genres in changing world: creationistic potentials of speech genres and epistemological potentials of the theory of speech genres. *Speech genres*, 2019, (1): 6–21. (In Russ.) DOI: <https://doi.org/10.18500/2311-0740-2019-1-21-6-21>
6. Sologub O. P. *Russian business text in functional-genetic aspect*, ed. Golev N. D. Novosibirsk: Novosib. gos. tekhn. un-t, 2008, 332. (In Russ.)
7. Goroshko E. I. Internet genre and the functioning of a language on the Internet: an attempt at reflection. *Speech genres*, 2009, (6): 11–27. (In Russ.)

* The research was funded by Russian Foundation for Basic Research, Project № 19-012-00202A "Everyday political communication in social networks: a comprehensive linguistic analysis".

8. Rabenko T. G., Lebedeva N. B. On the correlation of genres of natural and artistic discourses: setting the problem (in the genre "letter to the editor"). *Vestnik Tomskogo gosudarstvennogo universiteta. Filologiya*, 2016, (1): 50–61. (In Russ.) DOI: 10.17223/19986645/39/5
9. Kolokoltseva T. N. Dialogism in the genres of internet communication (chat, forum, blog). *Speech genres*, 2016, (2): 96–104. (In Russ.) DOI: 10.18500/2311-0740-2016-2-14-96-104
10. Kukueva G. V. Internet genre or the communicative practice? (On the terminological determination of the texts functioning in the internet). *Jekologija jazyka i kommunikativnaja praktika*, 2018, (1): 44–50. (In Russ.) DOI: 10.17516/2311-3499-005
11. Rabenko T. G. Opposition, the author / addressee and discourse the peculiarities of its implementation. *Kul'tura i tekst*, 2017, (3): 180–192. (In Russ.)
12. Rabenko T. G. The flexible functioning of the speech genre (based on the speech genre of the "personal diary"). *Siberian philological journal*, 2018, (1): 250–260. (In Russ.) DOI: 10.17223/18137083/62/17
13. Rabenko T. G. *Russian speech genre in the paradigm of linguistic variant studies in the speech genre of "personal diary"*, ed. Lebedeva N. B. Kemerovo: KemGU, 2018, 171. (In Russ.)
14. Golev N. D., Sologub O. P. The official functioning of the language in the field of state communication. *Yurislingvistika*, 2008, (9): 74–89. (In Russ.)
15. Lebedeva N. B., Zyrianova E. G., Plaksina N. Yu., Tyukaeva N. I. *Genres of natural writing: student graffiti, marginal pages of notebooks, private note*. Moscow: URSS KRASAND, 2011, 256. (In Russ.)
16. Lebedeva N. B., Koriukina E. A. *Naive author as written personality: genre aspect*. Kemerovo: KemGU, 2013, 179. (In Russ.)
17. Konovalenko I. V. The conflict intention in a social dialogue (using citizens appeals to official organizations as a source). *Mir nauki, kul'tury, obrazovaniya*, 2009, (3): 55–58. (In Russ.)
18. Issers O. S. *Communicative strategies and tactics of Russian speech*, 5th ed. Moscow: URSS; LKI, 2008, 284. (In Russ.)
19. Golev N. D., Kim L. G. Trivial political internet commentary as a manifestation of variability of interpretation (oppositions "explicit – implicit" and "manifested – expected"). Implicit and explicit strategies in Eastern European political discourse: Proc. of the Russian section of the Intern. Conf. "Ain't misbehavin'? *Implicit and explicit strategies in Eastern European political discourse*", eds. Chudinov A. P., Budaev E. V., Ekaterinburg, October 21–22, 2013. Ekaterinburg-Zurich, 2014, 47–70. (In Russ.)
20. Kishina E. V. Cognitive organization of speech conflicts. *Social and cognitive functioning of language*, eds. Golev N. D., Kishina E. V. Kemerovo: KemGU, 2017, 74–80. (In Russ.)
21. Sologub O. P. *Modern Russian official and business text: functional and genetic aspect*. Dr. Philol. Sci. Diss. Kemerovo, 2009, 400. (In Russ.)
22. Alekseeva A. V. The genre canon in formal business speech (the case of citizens' appeals to competent authorities). *Vestnik Omskogo gosudarstvennogo pedagogicheskogo universiteta. Gumanitarnye issledovaniia*, 2013, (1): 56–59. (In Russ.)
23. Utekhin I. V. From observations of the poetics of complaint. *Studia Ethnologica: Proceedings of the Department of Ethnology*. St. Petersburg: Izd-vo Evropeiskogo un-ta v Sankt-Peterburge, 2004, iss. 2, 274–305. (In Russ.)
24. Kim L. G. Who is the author of a complaint? *Yurislingvistika*, 2013, (2): 97–103. (In Russ.)
25. Butorina E. P. Features of the complaint genre on Internet sites. *Conflict in language and communication*, ed. Fedorova L. L. Moscow: RGGU, 2011, 451–464. (In Russ.)
26. Novichyonok O. V. Speech genre complaints: forming content factors. *Youth and science of the XXI century*: Proc. VII Intern. Sci.-Prac. Conf. students, graduate students and teachers, Krasnoyarsk, April 25, 2018. Krasnoyarsk: Krasnoiar. gos. ped. un-t im. V. P. Astaf'eva, 2018, 46–48. (In Russ.)
27. Chistova E. V. Genre of complaint transformation in contemporary communicative practice (based on social media communication). *Mezhdunarodnyj aspirantskii vestnik. Russkii iazyk za rubezhom*, 2019, (3): 73–79. (In Russ.)
28. Konovalenko I. V. Concept "law" in the genre of appeal of the citizens to the official instances. *Politicheskaya lingvistika*, 2010, (3): 138–140. (In Russ.)
29. Konovalenko I. V. The illocutive component of the genre of citizens' address to official instances. *Vestnik Tambovskogo universiteta. Seriya: Gumanitarnye nauki*, 2009, (12): 328–331. (In Russ.)
30. Safiulina E. Yu. Conflict intention of the genre of Internet circulation. *MNSC-2019. Linguistics*: Proc. 57th Intern. student Sci. Conf., Novosibirsk, April 14–19, 2019. Novosibirsk: IPTs NGU, 2019, 19–21. (In Russ.)
31. Searle J. R. A Classification of illocutionary acts, tr. by Demyankov V. Z. *Novoe v zarubezhnoi lingvistike*, 1986, (17): 170–194. (In Russ.)
32. Sedov K. F. Genre thinking of a linguistic personality in the rhetoric of everyday communication. *Language and Man*, ed. Sirotinina O. B. Saratov: Gos. UNTs "Kolledzh", 1996, iss. 26, 38–43. (In Russ.)