

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
им. В.П.АСТАФЬЕВА
(КГПУ им. В. П. Астафьева)

Филологический факультет
Кафедра современного русского языка и методики

Новичёнок Ольга Владимировна
ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
Речевые жанры жалобы и сочувствия
(материалы к элективному курсу по русскому языку)

Направление подготовки 44.03.05 Педагогическое образование
Направленность (профиль) образовательной программы Русский язык и литература

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой
канд. филол. наук, доцент Бебриш Н.Н.

23 мая 2018 г. 

Руководитель

докт. филол. наук, доцент Осетрова Е.В.

Дата защиты 21 июня 2018 г. 

Обучающийся

Новичёнок О. В.



Оценка _____

Красноярск

2018

Содержание

Введение	3
Глава 1. Речевые жанры «жалоба» и «сочувствие»	
в свете теории речевых жанров	7
1.1 .Теория речевых жанров: основные положения и идеи	7
1.2 Жалоба и сочувствие как речевые высказывания	11
Глава 2. Модели речевых жанров «жалоба» и «сочувствие»	15
2.1. Модель речевого жанра «жалоба»	15
2.1.1. Цель	16
2.1.2. Факторы автора и адресата.....	18
2.1.3. Факторы прошлого и будущего.....	19
2.1.4. Диктум.....	21
2.1.5. Языковые формы.....	26
2.2. Модель речевого жанра «сочувствие»	27
2.2.1. Цель.....	28
2.2.2. Факторы автора и адресата.....	30
2.2.3. Факторы прошлого и будущего.....	33
2.2.4.Диктум.....	36
2.2.5. Языковые формы.....	39
2.2.6. Сочувствие в сопоставительном аспекте.....	40
Глава 3. Материалы элективного курса по русскому языку	
и культуре речи «Речевые жанры русского этикета».....	42
3.1. Пояснительная записка	42
3.2. Содержание и календарно-тематический план	44
3.3. План-конспект урока «Речевые ситуации жалобы и сочувствия».....	47
Заключение.....	54
Список литературы.....	57
Сокращения, используемые в работе.....	60

Введение

Природа и функционирование речевых жанров – тема объемная и имеющая широкие перспективы изучения.

В границах теории речевой деятельности учение о речевых жанрах интенсивно развивается и становится все более актуальным. Суть этой научной идеологии состоит в том, что процесс общения подразумевает не только выбор языковых форм, но и выбор некоего речевого высказывания, соответствующего целям и задачам общения, характеру адресанта и адресата, специфике сферы и ситуации общения.

Основы современной теории речевых жанров были заложены М.М. Бахтиным в ставшей сегодня классической работе «Проблема речевых жанров», опубликованной в 70-х гг. XX века [Бахтин 1996].

По М.М. Бахтину, «говорящему даны не только формы общенародного языка, но и обязательные для него формы высказывания, то есть речевые жанры, которые организуют нашу речь почти так же, как ее организуют грамматические формы <...> формы языка и типические формы высказывания, то есть речевые жанры, приходят в наш опыт и наше сознание вместе и в тесной связи друг с другом» [Бахтин 1986: 124]. В результате каждое отдельное высказывание – звено в цепи речевого общения.

Изучение речевых жанров имеет важный социальный и практический смысл.

Для успешного общения необходимо правильно моделировать речь, выбирая точные языковые единицы. Это, в свою очередь, заставляет обратиться к поиску надежного инструмента описания многообразной речевой реальности.

Современная филология с большой готовностью берется исследовать данный вопрос, определяя в качестве базовой единицы речи речевой жанр. Знание законов его существования оказывает существенное влияние на восприятие высказывания, осознание его замысла, на его понимание в целом и в

частности. Жанровые особенности речевого произведения, кроме того, регулируют деятельность читателя или слушателя в процессе коммуникативного восприятия.

Жалоба и *сочувствие* представляют один из выделенных и узнаваемых феноменов речи, является неотъемлемой частью социального коммуникативного ритуала, а потому с полным основанием могут быть включены в систему речевых жанров, а именно – к этикетному их типу. Жалоба и сочувствие и становятся центром научного внимания в данной выпускной квалификационной работе.

В словаре С.И. Ожегова жалоба трактуется следующим образом:

"Выражение недовольствия по поводу чего-нибудь неприятного, страдания, боли. *Горькая жалоба. Жалобы на одиночество*; официальное заявление с просьбой об устранении какого-нибудь беспорядка, несправедливости" [Ожегов 1994: 257].

Сочувствие – это проявление отзывчивого, участливого отношения к отрицательным переживаниям другого человека [Ожегов 1996: 722]. Понимание его настроения, интересов, гнетущих мыслей, депрессивных чувств со стороны другого участника общения в норме выражается в готовности оказать человеку помощь в трудный период жизни.

Овладение соответствующими жанрами следует оценить как одну из компетенций социально-коммуникативного поведения, ориентированного на гармонизацию групповых отношений. Поэтому **актуальность** исследования данных речевых жанров очевидна.

В связи с вышесказанным **объектом** наблюдения в данной выпускной квалификационной работе определено жанровое пространство этикетного взаимодействия. **Предметом** же исследования являются речевые жанры жалобы и сочувствия.

В качестве **материала** наблюдения выбраны:

- 1) студийные диалоги телевизионного проекта «Голос» («Первый канал») и в сопоставлении с ними

- 2) тексты интернет-блогов, а кроме того,
- 3) «живые» разговоры, собранные автором с сентября 2015 г. по апрель 2018 г.

Картотека составляет 267 текстовых единиц.

Цель данной работы – реконструировать модели обозначенных речевых жанров (далее – РЖ), определив возможность их применения в методическом аспекте.

Задачи, вытекающие из этого целеполагания, формулируются следующим образом:

1. Сформировать теоретическую базу анализа, основываясь на достижениях современной лингвистики;
2. Изучить содержание РЖ «жалоба» и «сочувствие»;
3. Выявить содержание моделей указанных жанров и их специфику;
4. Определить типологию соответствующих речевых высказываний;
5. Разработать методику освоения этикетных речевых жанров в рамках элективного курса.

Основными **методами** в работе следует признать наблюдение, сопоставление и описание, а также метод научного описания и систематизации. Главным же методологическим принципом является пофакторное описание речевых жанров.

Результаты научно-исследовательской работы автора ВКР были **доложены на нескольких конференциях**:

1. Студенческая научно-практическая конференция «День славянской письменности и культуры»: Красноярский государственный педагогический университет им. В.П. Астафьева, Красноярск, 2016 г.; доклад Новичёнок О.В. «Природа речевого жанра "сочувствие"».

2. XVIII Международный научно-практический форум студентов, аспирантов и молодых ученых «Молодежь и наука XXI века», посвященный 85-летию КГПУ им. В.П. Астафьева: Красноярский государственный педаго-

гический университет им. В.П. Астафьева, Красноярск, 2017 г.; доклад Новичёнок О. В. «Речевой жанр "сочувствие"».

3. XIX Международный научно-практический форум студентов, аспирантов и молодых ученых «Молодежь и наука XXI века»: Красноярский государственный педагогический университет им. В.П. Астафьева, Красноярск, 24 апреля 2018 г.; доклад Новичёнок О.В. «Речевой жанр жалобы».

Апробация полученных научно-исследовательских результатов подтверждается и подготовленной научной публикацией:

1. Новичёнок, О.В. Диктум речевого жанра жалобы // Актуальные проблемы филологии: материалы научно-практической конференции, Красноярск, 24 апреля 2018 г. [электронное издание] / Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева. Красноярск, 2018 (*в печати*).

Структура работы включает введение, три главы – теоретическую, исследовательскую и методическую, – заключение, список литературы и список принятых сокращений.

Глава 1

Речевые жанры «жалоба» и «сочувствие» в свете теории речевых жанров

1.1 . Теория речевых жанров: основные положения и идеи

Повышенный интерес современной лингвистики к исследованию речи привел к росту популярности такого понятия, как «жанр речи».

Теория речевых жанров (далее – ТРЖ) является живой научной теорией, поскольку в ее основе лежит язык – феномен бесконечно меняющийся и преобразующийся в процессе коммуникации. Поэтому и данная теория постоянно уточняется, развивается и пересматривается.

Жанристика, или Теория речевых жанров, – одно из самых актуальных, значимых направлений современной лингвистики, в рамках которого достигнуто существенное понимание природы и функционирования языка и речевой системности [Иссерс 1999].

Понятие «жанр» имеет сложное содержание и богатую научную историю.

Долгое время привычно было наблюдать соответствующий термин в литературоведческой сфере, например, в рассуждениях о роде, объеме произведений и способах построения образов. Однако постепенно понятие жанра проникло в лингвистику и стало использоваться в отношении речевых произведений – высказываний. [Гайда 1999].

Если говорить обобщенно, то одна из наиболее популярных идей современного языкознания состоит в том, что каждой коммуникативной ситуации соответствует определенный жанр или набор речевых жанров. Кроме того, важно понимать, что жанр – понятие, которое помогает обозначать и объяснять реалии языковой действительности.

Основы теории речевых жанров заложил М.М. Бахтин классической работой «Проблема речевых жанров», опубликованной в 1979 г. [Бахтин 1986]. Сформулировав несколько принципиально важных идей относительно

данного объекта, выдающийся филолог открыл огромное поле для деятельности современных лингвистов.

Речевым жанром Бахтин назвал «вербальное оформление типичной ситуации социального взаимодействия людей» [Бахтин 1986: 57]. Классическим же является его определение речевого жанра как относительно устойчивого – тематически, композиционно и стилистически – типа высказывания [Бахтин 1986: 57].

Кроме того, ученый выделил около 30 конкретных жанров и разделил их на первичные и вторичные, отнеся к первичным жанры, возникшие непосредственно в условиях речевого общения, а к вторичным – высказывания, образовавшиеся в ходе более сложного и высокоорганизованного культурного общения (письмо, роман, драмы, дневники, протоколы и т.п.).

Важным признаком речевого жанра является его диалогичность [Красина 1999], так как жанр речи – это элемент целого высказывания, находящегося в непрерывном потоке общения. В этой связи установлены такие признаки речевого жанра, как формальные и содержательные особенности высказывания (тематическое, стилистическое и композиционное единство жанра); единство субъекта каждого высказывания; референтная соотнесенность высказываний («область человеческой деятельности», с которой соотнесен жанр). Добавим к этому и другие характеристики речевого высказывания: целеполагание, завершенность, связь с конкретной сферой общения, – а также идею о соотнесенности каждого жанра с определенной сферой человеческой деятельности.

Рассуждая о коммуникативной цели, являющейся дифференцирующим признаком всякого высказывания, М.М. Бахтин пользовался понятием «речевого замысла говорящего», который, являясь ядром диалога, организует общение.

Высказанные в программной статье идеи М.М. Бахтина требовали уточнения и развития, что не заставило себя ждать, реализовавшись в последующие десятилетия.

Большой вклад в развитие теории и методики РЖ внесла Т.В. Шмелева, которая утверждает следующее: «Речевой жанр – это особая модель высказывания, из чего следует, что необходимо исследование его в двух направлениях: исчисление моделей и изучение их воплощения в различных речевых ситуациях» [Шмелева 1997: 112]. Шмелева и предложила универсальную модель описания РЖ.

Основным признаком РЖ, по Т.В. Шмелевой, является его коммуникативная цель. Именно с ориентацией на коммуникативную цель построена предложенная ею классификация РЖ: а) информативные; б) императивные; в) этикетные; г) оценочные.

Кроме цели, этот исследователь включает в состав жанровой модели образы автора и адресата, коммуникативное прошлое и будущее, а также содержание и форму высказывания.

Еще одну жанровую модель предложила в своей работе И.Н. Борисова, которая разграничивает «Параметры коммуникативного события, влияющие на текст, и атрибуты коммуникативной ситуации, то есть социально и коммуникативно значимые признаки идентификации коммуникативного события, определяющие его жанр» [Борисова 2001: 52]. Она видит зависимость структурных компонентов коммуникативного события от социальной нормы и социальной ситуации и т.д.

В.В. Дементьев говорит о РЖ как о вербальном оформлении и типичной ситуации взаимодействия людей. «Это тип, форма, коммуникативная организация речевого действия и соответствующего речевого произведения либо представление, знание о типах, формах, коммуникативной организации речевых действий, но не сами эти действия и произведения» [Дементьев 2010: 76]. Таким образом, одной из особенностей РЖ является его способность быть действием и воздействовать на ситуацию речевого общения. Но для того, чтобы осуществлять такое воздействие, необходимо наличие определенной цели, для достижения которой и возникает необходимость актуализации

зации некоторого речевого жанра: одну из ключевых ролей здесь играет признак целеполагания (см. Рисунок 1).

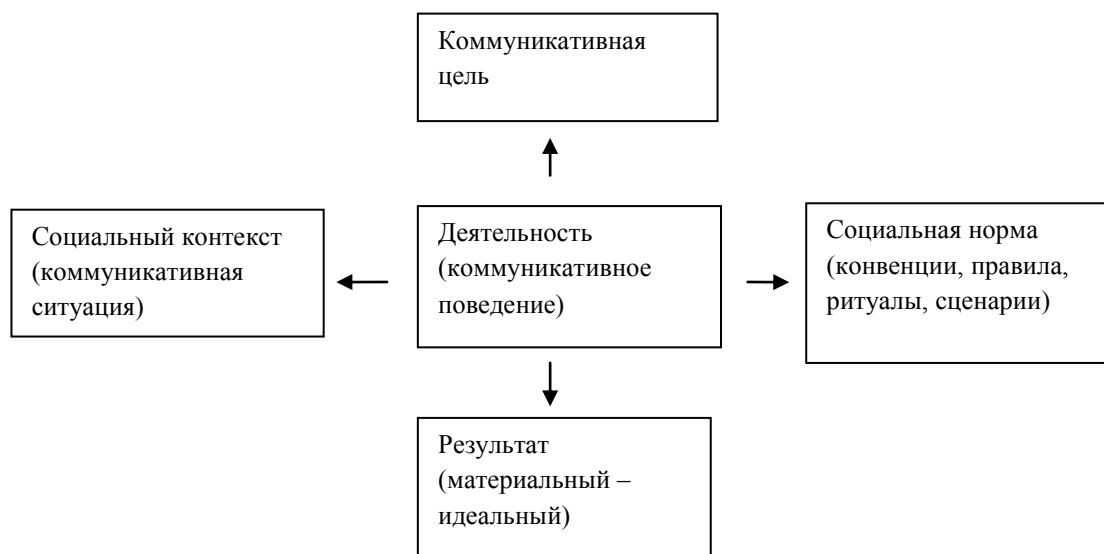


Рисунок 1.

При анализе коммуникативного акта В.В. Дементьев противопоставляет «фатику» и «информатику». Фатика – вступление в общение, имеющее целью предпочтительно само общение, а информатика – вступление в общение, имеющее целью сообщение чего-либо. [Дементьев 1997]

Повторимся, одна из важнейших функций всякого речевого жанра – служить опознанию цели коммуникации, на что указывает и М.Ю. Федосюк: «Что же касается полного перечня содержательных признаков РЖ <...> то он, по-видимому, и составляет ту предназначенную для распознавания адресатом характеристику коммуникативных намерений говорящего, которую М.М. Бахтин называл речевым замыслом говорящего и которая именуется иллокутивной силой высказывания» [Федосюк 1997: 69; Федосюк 1993].

Итак, следует прийти к выводу, что в современной отечественной лингвистике существует множество работ, посвященных теории и практике описания речевых жанров, одновременно с этим до сих пор отсутствует единая концепция жанроведения, единая система взглядов на типологию структуры, проблематику данного речевого феномена.

1.2 Жалоба и сочувствие как речевые высказывания

Речевые жанры жалобы и сочувствия по классификации Т.В. Шмелевой относятся к этикетным, цель которых – осуществление особого события, поступка в социальной сфере, предусмотренного этикетом данного социума: извинения, благодарности, поздравления, соболезнования, и т.д. – вплоть до отречения от престола [Шмелева 1997: 110].

Этикетные жанры оказались в центре лингвистического внимания с открытием перформативов как особого класса речевых актов; в отечественной традиции этикетные РЖ описываются в литературе, посвященной речевому этикету [Формановская 1989; Шмелева 1997; Винокур 1993].

Важно отметить, что жанры жалобы и сочувствия, насколько известно автору данной работы, не являлись объектом пристального внимания лингвистов-исследователей, которые рассматривали данные жанры в ряду прочих жанров, в границах комплексного анализа.

Так, М.Ю. Федосюк считает, что жалоба, сочувствие, утешение родственные высказывания, имеющие целью воздействие на эмоции собеседника. Объединяющим их компонентом является воздействующая направленность – направленность на эмоциональный фон собеседника. Лингвист называет такие жанры эмотивными, включая в данный ряд не только сочувствие, утешение и жалобу, но и похвалу, угрозу, проклятие и оскорбление [Федосюк 1997: 74].

Однако перечисленные жанры различаются по эмоциональному знаку. Так, в ситуации жалобы и сочувствия цель автора – улучшить эмоциональное и психологическое состояние собеседника, а в ситуации оскорбления – ухудшить. Во-вторых, из этого ряда выпадает жанр соболезнования: для этого жанра прямая воздействующая функция не характерна. Кроме того, ученый говорит о жалобе и сочувствии как о комплексных монологических жанрах, противопоставляя их диалогическим жанрам спора и диалога [Иванчикова 1983].

Приведем выводы современных лингвистов, сделанные в связи с наблюдениями над каждым из двух выделенных типов высказываний.

Жалобу Т.В. Шмелева относит к так называемым вынужденным жанрам, различая три ее разновидности [Шмелева 1995]:

1. «Жалоба – оценочный РЖ, он предполагает адресата сочувствующего, готового к утешениям, напр.: *Совсем пропала рожь, и наслаждением стало жаловаться покупателям* (И. Бунин).

2. Жалоба – императивный РЖ, он обращен к адресату, наделенному полномочиями и потому способному изменить ситуацию, для жалоб этого типа в деловой сфере характерна формула *«прошу принять меры»*.

3. Жалоба – информативный РЖ, адресат получает недоступную или не подлежащую огласке информацию, он может по своему усмотрению принимать или не принимать меры, главное для него – «принять к сведению»; этот РЖ бытует в речи детей и исполняется в виде высказываний типа: *А Сережка снег кушает!; А он опять водой обливается!* [Шмелева 1998: 44–45].

В работе М.В. Китайгородской и Н.Н. Розановой [Китайгородская, Розанова 1999] приводится классификация РЖ в контексте коммуникативных условий их реализации. Главным параметром, определяющим сферу коммуникации, эти исследователи называют пространственный параметр «дом / вне дома».

Открыто признавая жанр типом текста, М.В. Китайгородская и Н.Н. Розанова выделяют диалогические жанры в отдельную группу. В то же время авторы классификации отмечают, что в ряде случаев отнесение того или иного жанра к монологу или диалогу достаточно условно; вместе с тем для некоторых жанров монологическая или диалогическая форма является необходимым условием существования. Так, в сфере фатического общения к монологическим жанрам, наряду с рассказом, повествованием, тостом, утешением, ученые относят и жалобу.

А. Вежбицкая жалобу называет аппелятивным жанром, так как она всегда требует ответный отзыв от собеседника [Вежбицкая 1996: 225].

Комплексная цель сочувствия проявляется в наличии двух компонентов:

- побуждения адресата к изменению его эмоционального состояния;
- сообщения, способного вызвать данное изменение [Федосюк 1996].

Одновременно речевой жанр «сочувствия» имеет единую трактовку в различных лексических источниках.

Например, в словаре С.И. Ожегова под сочувствием понимается «отзывчивое, участливое отношение к горю, переживаниям кого-либо» [Ожегов 1994: 742]. Д. Н. Ушаков трактует сочувствие как «отзывчивое отношение к чужому чувству, преимущественно горестному, сострадание» [Ушаков 2005: 208].

В «Русском семантическом словаре» под ред. Н. Ю. Шведовой, в томе 3 – «Имена существительные с абстрактным значением» – сочувствие включено в раздел «Именование. Информация. Речь»; ср.: *просьба, пожелание, жалоба, сочувствие, требование, благословение, просьба* и т. д. [Шведова 2003: 148].

Н.И. Формановская, анализируя этикетные жанры, ставит соболезнование и сочувствие в один ряд, считая их тождественными. Она отмечает, в частности, единую форму их построения, имея в виду глаголы повелительного наклонения: *не нервничайте; не переживайте; не огорчайтесь* и под. В общем, сочувствие отнесено здесь к этикетным ситуациям речевого взаимодействия [Формановская 1989].

По мнению Т.В. Шмелевой, сочувствие также следует трактовать как этикетный жанр, поскольку формулы его выражения относятся к средствам речевого этикета. В ходе коммуникативного акта не происходит передача информации как таковой, следовательно, сочувствие нельзя относить к информационным жанрам, – напротив, здесь осуществляется социальный акт, перестраивающий эмоциональное состояние собеседника в социально этикетной ситуации, целью которой является вызвать у собеседника ответную положительную реакцию. Кроме того, Шмелева выделяет стандартные средства построения этого жанра [Шмелева 1995].

И.Б. Левонтина говорит о сочувствии как о состоянии, которое человек испытывает, когда понимает, что кому-либо нехорошо, что адресат ощущает душевную боль. В лучшем случае при этом совершается речевой акт, когда между адресантом и адресатом возникает согласие, одобрение, солидарность. Всё это является признаком хорошей речи [Левонтина 2005: 276].

Н.Д. Арутюнова понимает «сочувствие» как праздноречивый жанр, который не имеет конкретной цели, но очень важен как регулятор психического состояния и душевного взаимодействия индивидов [Арутюнова 1992].

Итак, в целом, становится понятно, что оба анализируемых жанра, обладая своим специфическим содержанием, привлекают внимание современных лингвистов как самостоятельные единицы речи. Однако, они далеки от единой и согласованной их трактовки в рамках теории современной жанристики, являясь к тому же соположенными, последовательно употребляемыми жанрами в границах многих диалогов.

С учетом сказанного возникает исследовательская потребность проанализировать жалобу и сочувствие последовательно – в границах модели пофакторного жанрового анализа Т.В. Шмелевой.

Глава 2

Модели речевых жанров «жалоба» и «сочувствие»

2.1. Модель речевого жанра «жалоба»

В словаре С.И. Ожегова жалоба трактуется следующим образом: «Выражение неудовольствия по поводу чего-нибудь неприятного, страдания, боли. Горькая жалоба. Жалобы на одиночество; официальное заявление с просьбой об устранении какого-нибудь беспорядка, несправедливости» [Ожегов 1994: 857].

Пространство, в котором используется жалоба как узнаваемый тип высказывания, весьма обширно. Она массово реализуется в ходе бытового общения и в публичной коммуникации, которая чаще всего ведется в официально-деловом стиле; ср. примеры:

1. Бытовая сфера

[Разговор друзей]

А: Что за жизнь! Вчера опоздал на работу. А у нас система контроля серьезная. В итоге выписали штраф. Зарплата и так маленькая, теперь вообще копейки получу.

Б: Выходи из дома раньше. Не будешь опаздывать.

В: А я тебя понимаю. Мне тоже трудно вставать рано и не опаздывать.

(Язык Красноярска: архив автора; декабрь 2017);

[Разговор знакомых]

А: Когда у нас нормальные будут больницы? Два часа ждал свою очередь на прием к терапевту. В итоге не попал. Это я еще с температурой сидел.

Б: Да-да, в детской больнице не лучше.

(Язык Красноярска: архив автора; декабрь 2017);

2. Юридическая сфера

[Форум «Мир и события»]

Добрый день! Хочу сообщить о проблеме с тротуаром перед одним из входов в метро «Авиамоторная». На данном участке тротуар с большим количеством ям и неровностей. Гражданам затруднительно преодолевать данный участок дороги в тёмное время суток. Ямы на тротуаре при неблагоприятных погодных условиях (осадки, которые образуют лужи и грязь / гололед) превращают этот участок в полосу препятствий. Заранее благодарю за внимание к данному вопросу! (URL: worldaevents.ru).

В данной ВКР жалоба преимущественно рассматривается в бытовой сфере общения.

2.1.1. Цель

Речевой жанр «жалоба» освоен большинством носителей, поэтому является типичным и часто реализуется.

Первичная коммуникативная цель жалобы заключается в сообщении адресату о проблемной, кризисной ситуации, в которую оказался включенным автор, и в одновременном выражении («выплеске») отрицательных эмоций. При этом важны близкие отношения между членами коммуникации.

Приведем пример диалога, в котором реализована жалоба на высокую цену товара (книги):

[Разговор подруг]

А: Сегодня купила новую книгу в книжном магазине. Знаешь, сколько она стоит?! Лучше бы электронную скачала!

Б: Да, на сегодняшний день книги покупать очень дорого.

(Язык Красноярск: архив автора; ноябрь 2017).

В ходе коммуникативного процесса автор предполагает, кроме того, получение ответной реакции. Поэтому жалоба может развиваться в просьбу о помощи или, по меньшей мере, в сочувствие.

В результате анализа примеров становится очевидно, что модель РЖ жалобы структурно включает следующие элементы:

[Монолог пассажира в автобусе]

А: Кондуктор, никто место мне не уступает! Мне уже 60 лет. Видят же все, что я кое-как стою на ногах [изложение проблемы]. Что за молодёжь у нас? Уставятся в окно или музыку в своих наушниках слушают. Про мужчин вообще молчу. И делают вид, что не видят, не слышат [негативная оценка]. Кондуктор, вы бы наши мне место! [просьба о помощи]. Мне сложно стоять! [аргумент просьбы].

Данная модель не всегда реализуется полностью, например, призыв о помощи или негативная оценка могут отсутствовать, то есть являются факультативными.

Итак, жалоба представляет собой сложный жанр, включающий несколько целевых компонентов, центральным из которых является оценочный:

- информативный (сообщение о проблемном событии, состоянии дел; аргументы просьбы);
- оценочный (негативная оценка описываемого);
- императивный (побуждение адресата к сочувствию или к помощи для изменения положения дел).

В общем, для того чтобы успешно реализовать комплексное целеполагание РЖ «жалоба», необходимо соблюдение следующих условий:

- мнение автора о том, что он находится в худшем положении, чем адресат;
- предположение автора, что адресат может исправить проблемную ситуацию, в которой оказался автор;
- предположение автора, что он сможет оказать нужное воздействие на адресата, а именно, побудит его помочь ему или хотя бы найдет у него понимание и сочувствие.

2.1.2. Факторы автора и адресата

В ролях автора и адресата жалобы может выступать любой субъект, независимо от пола, возраста, социальных связей. Одновременно важно, чтобы отношения между автором и адресатом РЖ жалобы были социально, эмоционально и этикетно урегулированы, то есть автор жалобы должен испытывать определенную степень доверия к адресату, а адресат должен быть проникнут сочувствием к автору – «жалующемуся».

Социальные роли коммуникантов могут быть равными, когда автор и адресат являются членами одной социальной группы и имеют равное положение:

[Разговор коллег]

А: Сегодня не успела доделать работу. Придется сидеться здесь допоздна. Еще и дома проблемы!

Б: Может, я могу тебе помочь? Что дома случилось?

(Язык Красноярска: архив автора; декабрь 2017).

Возможны, кроме того случаи, когда адресат жалобы – лицо вышестоящее:

[Разговор подчиненного и начальника]

А: У меня заболел ребенок! Всю ночь у него была большая температура. Я не выспалась. Завтра должен прийти врач. Можно, я возьму выходной на один день?

Б: Зайдите в отдел кадров. Пусть они посмотрят ваш личный график.

(Язык Красноярска: архив автора; декабрь 2017).

В последнем примере участники не равны в социальном плане (начальник и подчиненный); при этом начальник сочувственно реагирует на жалобу, поскольку в состоянии изменить негативное положение дел в лучшую сторону.

Конститутивным признаком речевого жанра «жалоба» являются осознание автором высказывания своей проблемы (критического, отрицательного положения), а также интенция сообщить об этом адресату. В результате адресант заряжает эмоциональной сопричастностью адресата, задавая ему установку на сочувствие и / или предложение помощи.

Таким образом, специфика типичных образов автора и адресата жалобы состоит в том, что ими могут быть только субъекты, которые входят друг с другом в отношения сопричастности. В результате у адресата возникает стремление исправить ситуацию, которую автор оценивает как критическую.

2.1.3. Факторы прошлого и будущего

Временное пространство жанра необходимо учитывать в соотношении с его событийным содержанием: жалобе всегда предшествует некое выделенное автором событие в прошлом, которое произошло и имеет по отношению к нему негативное последствие.

Чтобы РЖ жалобы состоялся, необходимо, кроме того, желание автора выплеснуть накопившиеся отрицательные эмоции в связи с состоявшейся ситуацией.

Исходя из этого, можно считать, что данный речевой жанр является реактивным.

Речевой акт жалобы является начальным, отправным звеном в ситуации общения, диалога и строится по принципу: сообщение жалобы, нередко включающее призыв о помощи, – последующая ответная реакция адресата (совет / утешение, сочувствие). Эта ответная реакция и будет коммуникативным «будущим» жалобы.

Нормативной моделью реакции на РЖ жалобы является следующая:

Ответ на жалобу → сочувствие, утешение / совет
--

[Разговор между наставниками и участницей телевизионного шоу после выступления Альдоной Цкуа, 30 лет]

Альдона: Мне жалко, что меня не выбрали! Такой замечательный проект, но я должна его покинуть. Мне кажется, это несправедливо!

Пелагея: Проект есть проект. Не расстраивайся [совет]. У тебя всё впереди [утешение]. Возьми уроки вокала. За год подтянешь, и приходи к нам снова [совет]. Будем тебя ждать!

(Первый канал. «Голос – 6». Выпуск 4. 2017).

Как видно из данного диалога, в жалобе усиленно проявляется оценочный компонент. Говорящий информирует собеседника об отрицательной ситуации, в которую вовлечен; при этом он рассчитывает получить ответную реакцию – утешение, сочувствие, совет.

Однако не всегда эта типичная модель оказывается действующей. Адресат может оценивать создавшееся положение дел как укладывающееся в пределы нормы. Тогда речевой ход диалога, включающего жалобу, нарушается, а адресат выражает «запрет» на жалобу в более или менее резкой форме; см. примеры:

[Разговор студентов]

А: Сколько можно нам ставить уже ленты в субботу? Только мы учимся шесть дней в неделю. Я не успеваю жить! Вечно сижу и делаю задания. За один выходной ничего нормально не сделаешь.

Б: Ты же знала, куда поступала! И какой объём требований там! За чем жалуешься сейчас?

(Язык Красноярска: архив автора; февраль 2018).

В собранной базе данных имеются примеры, когда собеседник выражает не отрицательную (как выше), а нейтральную реакцию на событие, послужившее причиной жалобы:

[Форум «Мир и события»]

А: Несколько раз уже обращалась в департамент транспорта, а ситуация никак не меняется. Почему так мало автобусов на маршруте 44? Интервал минимум 30 минут. Это издевательство над людьми.

Б: Город вообще не следит, как мне кажется, за автобусами. Я привыкла к этому. Для меня вы ничего нового не сообщили.

(URL: worldaevents.ru).

Итак, событийное прошлое жалобы всегда связано с каким-то событием, которое осмыслено жалуемым как негативное и которое он адресует своему собеседнику. Что касается коммуникативного будущего жалобы, то возможна его реализация в нескольких вариантах:

1. сочувствие и / или утешение и / или совет адресата (ожидаемая автором норма);
2. нейтральная реакция (нарушение ожиданий автора);
3. отторжение адресатом негативной оценки события и / или запрет на жалобу (нарушение ожиданий автора).

2.1.4. Диктум

Как уже говорилось, жалобы широко представлены в самых разных сферах общения – от неофициального (бытового) до официального (юридического, административного, медицинского).

Заметим в данной связи, что в медицинской сфере соответствующий жанр является одним из основных, маркированных, используясь пациентами чаще других в процессе общения с врачебным персоналом.

Вместе с тем есть сферы, в которых жанр жалобы как выражение недовольства по отношению к чему-то в рамках нормы не существует. Такой сферой является, например, военная. Канон профессиональной службы не приветствует жалуемого, следовательно, реализация жанровой цели жалобы здесь затруднено.

Различия между всеми перечисленными вариантами жалобы – в бытовом, административном (деловом), юридическом и медицинском типах дискурса – обусловлены целью и стратегией жалобы, статусом коммуникантов, а также ее содержанием.

Имея в виду **«сферу коммуникации»**, можно выделить таким образом три основных типа жанра:

а) официальная жалоба (административная (деловая), юридическая сферы);

б) медицинская жалоба (медицинская сфера);

в) неофициальная жалоба (бытовая сфера, а иногда и публичная коммуникация, например, в медиа-программе или в границах интернет-форума).

Официальность параметров общения приводит к тому, что обязательным элементом речевой ситуации является лицо, наделенное властью или ответственностью и способное принимать соответствующие меры. При этом адресант и адресат входят в рамки официально деловых отношений, что накладывает отпечаток на стиль соответствующего текста, имеющего письменную (фиксированную) фактуру:

[Форум «Закон»]

В ходе исполнительного производства судебным приставом-исполнителем был наложен арест на мое имущество. В связи с этим считаю, что действия судебного пристава-исполнителя были незаконными, опись имущества не была произведена надлежащим образом.

На основании изложенного и в соответствии со ст. ст. 123, 124 Федерального закона от 02.10.2007 №229-ФЗ «Об исполнительном производстве» прошу отменить постановление судебного пристава-исполнителя о наложении ареста (URL: <http://law.vl.ru/forum/>).

Как видно, жалобы официального типа имеют точную содержательную структуру: а) в них указывается документ, регламентирующий ситуацию; б) пункт в рамках данного документа, который был нарушен; в) способ

разрешения сложившейся ситуации. Таким образом, содержание официальной жалобы довольно жёстко регламентировано.

Неофициальные жалобы характеризуются отсутствием позиционной приоритетности адресанта, отражая семейно-бытовое или дружеское (приятельское) общение, а отсюда более или менее равные отношения участников диалога. Дистанция между ними может быть определена как более близкая.

Кроме сферной характеристики, диктум жалобы определяют так называемые **мотивы**. Мотивами выражения жалобы чаще всего становятся следующие факторы.

1) нездоровье субъекта высказывания (физическая боль):

[Разговор по телефону]

А: Привет! Я сегодня не приду. Очень плохо себя чувствую. Голова раскалывается, горло болит. Наверное, и температура есть.

Б: Оу, бедная! Поправляйся скорее!

(Язык Красноярска: архив автора; февраль 2018);

2) поведение адресата или третьего лица (иногда с интенцией упрека):

[Фрагмент диалога из группы поддержки Надежды Колесниковой. Голос–6, 3 ноября 2017]

А.: Я считаю, что я многое могла бы дать проекту. Мне жаль, что меня не выбрали! Но у меня есть второй шанс. Может, кто-нибудь из наставников повернется еще ко мне? (Первый канал. «Голос». Выпуск 5);

3) социальная ситуация, которой говорящий сопричастен и которую он считает проблемной или даже безвыходной:

[Форум «Мир и события»]

Каждый год мы сдаем деньги то на ремонт класса, то на ремонт спортивного зала, то на закуп спортивного оборудования. Никто не отчитывается, куда данные денежные средства и в каком объеме тратятся. Я не миллионер, чтобы сдавать деньги непонятно на что. Это возмутительно! (URL: worldaevents.ru).

Для современного русскоговорящего в обозначенных границах этого 3-го типа – социальной ситуации – особо выделенными «жалобными» темами оказываются темы невысокой заработной платы или неблагоприятных трудовых условий:

[Разговор коллег по работе]

А.: Работаешь-работаешь целыми днями, а получаешь копейки! Нас совсем не ценят!

Б.: Согласна. С такой зарплатой я кое-как концы с концами свожу! За сад ребенка заплати, на нужны школы сдай, продукты купи, еще за коммунальные услуги нужно.

(Язык Красноярска: архив автора; февраль 2018).

Наконец, еще одним узнаваемым мотивом жалобы выступает политическая ситуация, которая, с точки зрения жалующегося, негативно влияет на его собственную жизнь:

[Разговор друзей]

А.: Ты видишь, что твориться в обществе? Кто у власти стоит? А помнишь, как в СССР жили? У нас хоть цели в жизни были! А сейчас: ни еды нормальной, ни денег, ни здоровья!

Б: Да...

(Язык Красноярска: архив автора; февраль 2018).

С учетом предполагаемых автором **последствий** жалобы следует выделить несколько ее разновидностей:

- а) жалоба с просьбой о понимании;
- б) жалоба с просьбой о помощи;
- в) жалоба с просьбой о наказании того, кто виноват в проблемном положении говорящего либо третьего лица.

При этом не исключено соединение признаков всех перечисленных вариантов в пределах одного высказывания.

А) Жалоба с просьбой о понимании предполагает знание субъекта о том, что проблемная ситуация, скорее всего, не может измениться к лучше-

му. Поэтому в данном случае он, испытывая необходимость выразить свое недовольство чьим-то отрицательным поступком либо нарушением социальной нормы, рассчитывая лишь на поддержку собеседника, его общее сочувствие. Адресатом здесь является человек, который находится в таком же положении, что и субъект, а вероятно, и в еще более худшем; например:

[Форум «Закон»]

Я индивидуальный предприниматель в г. Краснотурьинске, Свердловской области. Занимаюсь наружной рекламой. Меня не устраивает тот факт, что огромные заказы городской администрации размещаются по неким предварительным договорённостям, а не на открытом конкурсе...
(URL: <http://law.vl.ru/forum/>)

Б) Специфика жалобы с просьбой о помощи заключена в том, что субъект жалуется людям, которые, по его мнению, находятся в лучшем положении, чем он, и в состоянии решить проблему. Автор рассчитывает, что сможет побудить их к конкретному действию. Основание жалобы может быть как статусным (жалоба-сигнал), так и ситуативным (жалоба-объяснение, плач); см. пример:

[Разговор после выступления между наставниками и участником телевизионного шоу Михаилом Гришуновым, 29 лет]

Михаил: Мне приятно сегодня стоять на этой сцене. Как мне кажется, сегодня я выступил хорошо. Но, возможно, звезды были не на моей стороне, поэтому мой наставник меня не выбрал. Я еще много могу дать проекту. Оставьте меня сегодня! Я покажу, на что я способен! Спасибо! (Первый канал. «Голос–6». Выпуск 8).

В) Автор жалобы с просьбой о наказании особое место отводит статусу адресата, который выше его собственного. Интенция автора состоит в том, чтобы своим высказыванием повлиять на адресата, который должен не только изменить сложившуюся ситуацию, но найти и наказать виновного, так как это входит в сферу его возможностей и полномочий. При этом субъект пред-

полагает, что адресат негативно оценивает факты, о которых ему сообщают; см. пример:

[Форум «Мир и события»]

Неисправен светофор на пересечении Малой Тульской улицы и Серпуховского Вала: разбиты козырьки, сам светофор развернут направо от оси дороги. Когда ремонтные службы уже будут наказывать за некачественный ремонт? Правительство, примите действия! (URL: worldaevents.ru).

2.1.5. Языковые формы

Языковое воплощение жалобы подчинено эмоционально-экспрессивной составляющей выражения. Таким образом, можно выделить:

а) нейтральные жалобы – как правило, в границах императивных высказываний;

б) эмоционально-экспрессивные жалобы.

«Императивные» жалобы чаще всего представляют собой сообщения, в которых кратко и четко изложена суть проблемы и в той или иной императивной форме предложены способы ее преодоления:

[Форум «Мир и события»]

Здравствуйте! По адресу Полярная ул. (пр-д Дежнева 19 К1) ямы на проезжей части. Просьба провести ремонтные работы.

(URL: worldaevents.ru).

В таких жалобах ограниченно реализуется категория вежливости; преобладают глаголы повелительного наклонения и инфинитивные формы (*требую, устранить, решить, исправить*). Гораздо реже встречаются глагол *просить*, и языковые средства этикета. Вероятно, все эти тенденции связаны с общей тенденцией языка к экономии собственных средств.

Эмоционально-экспрессивные жалобы включают спектр выразительных и оценочных средств; см. пример:

[Форум «Мир и события»]

Залатайте эту яму, два раза в нее с грохотом въезжал!

(URL: worldaevents.ru).

Здесь преобладает, как видно, разговорная лексика с эмоциональной окраской, часто используются риторические вопросы, риторические восклицания, антитезы; например:

[Разговор на почте]

*А: Моя посылка уже два месяца в пути! Сколько можно ждать?!
Могу ли я ее еще дождаться или уже нет надежды?*

Б: Конечно вы ее получите! В базе данных она один день назад приехала в город. Значит сегодня, завтра будет в нашем отделении.

(Язык Красноярска: архив автора; январь 2018).

Можно выделить определенные жалобные клише: *Представляешь, что со мной произошло; Каждый раз одно и тоже* (семантика повтора); *Короче, послушай; Поддержи меня; Пожалей меня* и под.:

[Разговор в автобусе]

А: Подскажите, пожалуйста, сколько автобусов на линии вашей! Я ждал 30 минут! Ни одного! Каждый день одно и тоже! Я уже устал жаловаться во все инстанции. Уехать нелегально!

(Язык Красноярска: архив автора; март 2018).

Отметим и то, что при выражении жалобы активно используются личные местоимения, доказывая максимальную личную причастность автора к ситуации.

2.2. Модель речевого жанра «сочувствие»

В данном разделе жанр сочувствия, как и жанр жалобы в предыдущем разделе, описывается в рамках модели речевого жанра, предложенной Т.В. Шмелевой.

2.2.1. Цель

Цель высказывания естественным образом задаёт квалификацию сочувствия как оценочного речевого жанра, который одновременно регулярно используется и как этикетный: в социуме, на основе традиционных устоев принято поддерживать человека, находящегося в сложной ситуации, давая положительную оценку его умениям, навыкам и характеристикам. Одновременно с этим сочувствие включает информативный компонент, когда адресат, снимая психологическое напряжение в диалоге, излагает аргументы в пользу «страдающего».

Коммуникативная цель сочувствия в оценочном аспекте заключается в выражении понимающего и доброжелательного отношения к адресату, который находится в критической, кризисной, проблемно ситуации; поскольку последствия данной ситуации для адресата оцениваются наблюдателем как отрицательные, он испытывает желание помочь и /или поддержать собеседника.

Следует добавить, что речевой жанр «сочувствие» успешно реализуется тогда, когда адресант и адресат одинаково негативно квалифицируют ситуацию, послужившую поводом для высказывания.

В ходе коммуникативного процесса автор сочувствия не ставит основной задачей получение обязательной ответной реакции. В основном, это способ поддержания разговора, средство обеспечения социальной связи.

При этом важно понимать, что существуют различные виды реализации сочувствия в зависимости от характеристик коммуникативной среды и сферы, в которых оно реализуется. В процессе наблюдений нами выделены:

1. «Официальное» сочувствие – в деловой сфере;
2. «Ритуальное» сочувствие – в сакральной сфере; особенно это типично в обстоятельствах смерти и похорон человека, в ситуации поминок;

3. «Медийное» сочувствие – в медиопространстве; в этой связи всем знакома ситуация сообщения трагической информации в новостных программах, в интернет-блогах и т.д.;
4. «Личностное» сочувствие – в бытовой сфере.

Эта типология на основе сферного параметра будет очень важна при выявлении специфики жанровых реализаций.

В частности, в аспекте выражения сочувствия в современной публичной среде (на телеканалах, радио, в печати, в Интернете) все более набирают популярность следующие тексты, направленные массовому адресату:

Спасибо Благотворительному Фонду "Дари Добро". Президенту фонда Непрынцева А.Е. и представителю фонда Стрекалову Э.А. за оказанную помощь Новиковой Александре.

Диагноз: Врожденная аномалия развития хромосомный полиморфизм<...> Больше недели Саша находится в реанимационном отделении Центральной больницы г. Гуково. На данный момент ребенок находится в детском отделении. Она нуждается в постоянном приеме препаратов и внимании взрослых.

Не будьте равнодушными, помогите ребенку! Он обязательно поправится с вашей помощью. Будем надеяться на лучшее. (Благотворительный фонд «Дари добро» URL: <http://daridobro/forum.ru>)

На данном этапе благотворительность становится популярной в масштабе всего социума. Ее можно рассматривать как глобальный вариант сочувствия – «медийное сочувствие». Основная цель соответствующих высказываний – рассказать о том, кто нуждается в помощи, людям; вызвать их деятельное сочувствие и добиться положительного разрешения проблемной ситуации.

В таком случае высказывание строится по модели «сообщение + призыв о помощи + утешение», в которой само звено «сочувствие» заменено на «призыв».

2.2.2. Факторы автора и адресата

Образ автора, или адресанта, речевого жанра сочувствия специфичен, и специфичность эта описывается через понятие сопричастности [Ким 2009: 33 и сл.].

Хотя в данной роли потенциально может выступать любой субъект, независимо от возраста, пола, родственных связей и т.п., он должен быть сопричастен событию и самому субъекту действия: чувствовать его «своим» в данной конкретной ситуации диалога, ощущать особую связь с партнером по общению, испытывать субъективную близость; см. пример:

[Разговор двух подруг. Одна из них рассказывает о встрече с общей знакомой и говорит, что забыла в момент общения её имя]

А: *Я напрочь забыла (имя)! Мне так неудобно было!*

Б: *Да господи! Не бери в голову!*

(Язык Красноярска: архив автора; январь 2016).

Некоторые ограничения в исполнении роли адресанта исследуемого речевого жанра все же имеются. Существует, например, ограничение по профессиональному признаку. Это ярко прослеживается в военной сфере, где старший по званию не имеет право сочувствовать рядовому. В данном случае происходит конфликт эмоциональной и социальной сфер, человеческого сочувствия и профессионального долга, который и не позволяет проявлять ту самую сопричастность, которая в норме необходима для реализации жанра.

Естественно, что речевой жанр сочувствия определен и таким важным компонентом, как степень искренности сочувствующего автора. В коммуникативной цепи малейшее проявление неискренности легко идентифицируется адресатом, что крайне нежелательно в данном случае. В связи с этим, если степень искренности низкая, речевой акт может вообще не состояться либо сочувствующий потерпит коммуникативную неудачу.

Этикетно-оценочный характер сочувствия, в свою очередь, способствует формированию ролевой структуры этого жанра. В результате анализа

коммуникативных и семантических позиций сочувствия автором ВКР выделены 4 типа ролевой структуры жанра (ср., в частности, с типологией ролевой структуры, разработанной для речевых жанров комплимента и похвалы в [Волынкина 2009: 46])

1. Прямое сочувствие – это такой вариант жанра, когда высказывание направлено непосредственно от автора к адресату, автор доминирует в разговоре, а адресат может молчать, то есть не высказывать жалобу; см. пример:

[Разговор между наставниками и участником телевизионного шоу после выступления Алексея Романова, 28 лет]

А. Градский: *Тембр хороший, но чуть-чуть неровный.*

Баста: *Немного металику надо убрать.*

П. Гагарина: *Я не повернулась, не потому что вы пели плохо. Нет. Вы пели хорошо. Просто уже у меня сформировалось какое-то понимание о своей команде. Вы, к сожалению, не очень вписываетесь в эти рамки. Я не знаю, что вам предложить. Простите. Мне жаль. Не переживайте. Я уверена, в вашей жизни еще будут конкурсы, в которых вы одержите победу. Простите еще раз!*

(Первый канал. «Голос». Выпуск 5)

2. Заочно-конкретное сочувствие – также адресовано слушающему, находящемуся рядом, однако, объектом сожаления оказывается некое третье лицо, которое не участвует в разговоре. Этот вариант реализации характерен для разговорной речи; см. пример:

[Подруги едут в автобусе]

А: *Знаешь, что Валя сегодня плохо сдала экзамен?*

Б: *Ей хоть тройку поставили?*

А: *Нет, отправили на пересдачу. Так сочувствую ей!*

Б: *О-о-о... и я. Встретишь ее, скажи, чтоб не сильно расстраивалась!*

(Язык Красноярска: архив автора; январь 2016).

3. Заочно-массовое сочувствие – с социальной точки зрения представляет акт гражданского единения как общественная реакция на какое-либо масштабное, значимое драматическое либо трагическое событие. Адресатом является любой член коллектива, слушающий текст, а объектом – пострадавший субъект. Этот тип жанра характерен для СМИ, телевидения и Интернета; см. пример:

[Форум «Мир и события»]

СМИ сообщили о крушении в Египте российского авиалайнера.

Блогер1: Прочитала в новостях... Ужас... Что чувствуют сейчас родные, у которых там были родственники??... Может, еще все обойдется.

Блогер 2: Самолеты, что летают в Турцию и Египет, практически на глазах рассыпаются. Помню, летали, когда в самолеты заходили - там кресла такие разваленные были, даже стюардессы предупреждали, типа не откидывайте только спинки -не работают. вот такой авиапарк .Все об этом знают, самолеты падают, люди гибнут. а ничего не меняется...горе какое. Искренни сочувствую родным и близким.

(Форум «Мир и события»; 6 ноября 2015) (URL: worldaevents.ru)

4. С автосочувствием-жалобой – мы имеем дело в том случае, когда автор причисляет себя к группе «ущемленных» субъектов, то есть переживаемая ситуация является отрицательной в том числе и для него. Тогда сочувствие тесно граничит с жалобой, объект сочувствия описывается по формуле «я + выделенная группа», а адресатом будет являться эта самая группа; см. пример:

[Форум «Мир и события»]

Блогер 1: Что-то непонятное творится с нашими больницами. Сначала к врачу сложно записаться, потом ждешь очередь пока все-таки зайдешь в кабинет. Это невыносимо. Нашему здравоохранению нужно явно как-то пересматривать эту ситуацию. Ладно, во взрослой так. Больше меня волнует ситуация с детскими больницами. Очень уж жалко детишек, которые маяться. Радует то, что хоть электронную очередь придумали, а

то ведь могло быть и хуже. В этой ситуации всем сочувствую, и всех понимаю. Надеюсь на улучшения! (URL: worldaevents.ru).

В данном примере сочувствие, по нашему мнению, не является главной целью высказывания: истинный замысел – пожаловаться на современную организацию приема в больницах. Однако эмоциональное состояние автора выражается через осуждение сложившегося порядка и, во вторую очередь, через сочувствие тем, кто попал в подобную ситуацию. Объект и адресат сочувствия – "я + пациенты российских больниц".

Итак, из проанализированных примеров установлено, что ролевое соотношение автора, адресата и объекта сочувствия может быть различным, а адресат высказывания может быть единичным, групповым и всеобщим.

Содержательно сложным является характер взаимоотношений участников в границах высказывания сочувствия.

Человек способен посочувствовать не только близкому, родному, но и совершенно незнакомому человеку. При этом сочувствие может быть искренним, правдивым, эмоциональным либо – поверхностным, более или менее официальным. Влияют на это статусные характеристики адресанта и адресата: степень их равноправия, официальности / неофициальности ситуации, возраст, пол, общественное положение.

Кроме того, на настроение адресата влияет эмоциональное состояние адресанта. Чем более глубоко он понимает сложившуюся ситуацию, чем более симпатизирует ее «страдающим» участникам, тем более искренним и «живым» является сочувствие.

Внешним стимулом, вызывающим сочувственную реакцию, является некая проблемная ситуация, чему и посвящен следующий раздел работы.

2.2.3. Факторы прошлого и будущего

Речевой жанр «сочувствие» имеет свою специфику в отношении координат прошлого и будущего.

При этом важно учитывать то, что временное пространство жанра характеризуется не только с точки зрения его места в речевой цепи диалога, но и с обязательным учетом событийного содержания, составляющего необходимую основу его аргументативной части.

С **событийным прошлым** связано единичное (датированное) событие, которое спроецировало переживание страдающего субъекта.

В связи с событийным прошлым – с отрицательным событием в жизни адресата – находятся два следующих коммуникативных хода сочувствия, организующих сценарий общения:

- 1) реакция на ситуацию;
- 2) оповещение о ситуации.

К первому типу «реакция на ситуацию» относятся случаи, когда адресант воспринимает ситуацию как требующую активного сочувствия и без каузации «пострадавшей стороны», такой она кажется очевидной; см пример:

[Разговор между наставниками и участником телевизионного шоу после выступления Яна Горшенина, 14 лет]

Пелагея: *Еще чуть-чуть и взрослый голос. Ну не расстраивайся, пожалуйста!*

Максим Фадеев: *Нет, нет, нет, ни в коем случае! Короче, приходи на следующий год уже во «Взрослый голос».*

Ян: *Я не расстраиваюсь.*

Пелагея: *Можешь уже вполне соревноваться со взрослыми ребятами. Это хорошо!*

Ян: [Молчит. На лице заметно сильное расстройство; слезы в глазах].

Родители: *Молодец! Умница! Не расстраивайся, в следующем году приедешь!*

Ян: *Я не расстраиваюсь, я не расстраиваюсь, не расстраиваюсь!*

Дмитрий Нагиев: *Знаешь, с той смелостью и наглостью, с которой ты похлопал Билана и Фадеева по спине, как бы говоря им «не расстраивайся», у нас нет сомнений, что мы тебя будем видеть часто. Спасибо тебе*

большое! Это было хорошо, достойно! На сегодняшний день это самое главное для нас. Спасибо, всего доброго! Похлопай меня по спине!

(Первый канал. «Голос. Дети». Выпуск 2).

В данном случае в результате неудачного выступления, конкурсант должен покинуть проект, и, тем не менее, он получает поддержку со стороны наставников: *Ну не расстраивайся, пожалуйста!* О сочувствии здесь можно говорить, ориентируясь на такие признаки, как наличие одобрения (собственное сочувствие) и его поддержка другими собеседниками.

Ко второму типу сценария – «оповещение о ситуации» – относятся случаи, когда адресат вначале описывает свое угнетенное эмоциональное состояние и обстоятельства дела (событийное прошлое), а потом получает речевую реакцию. Здесь сочувствию фактически предшествует жалоба, которая и является начальным этапом диалога (см. разд. 2.1); см. пример:

[Разговор на улице]

А: *На прошлой неделе высадила в теплицу рассаду. Был ветер, который сломал крышу, и все растения потом замерзли.*

Б: *Да ты что! Вот это беда! Ну не переживай. Я могу тебе дать свою рассаду. Есть лишняя у меня.*

(Язык Красноярска: архив автора; апрель 2016).

Ситуацию будущего также следует рассматривать в двух вариантах.

Во-первых, принципиально для нашего жанра ближайшее событие будущего, которое связано с восстановлением эмоционального фона страдающего сразу же после либо прямо в процессе речевого акта.

Эмоциональный фон может быть восстановлен, и тогда мы фиксируем типичную реакцию; см. пример:

[Разговор при входе в театр]

А: *Слушай, Тома, я, кажется, забыла свой билет дома. Вот я расстроенная! Блин! Уже месяц мечтала сходить на это представление.*

Б: *Ты что так расстраиваешься-то. Ну-ка успокойся! Мой друг не пошел. Возьми его билет.*

А: Правда, у тебя есть лишний!? Век должна буду!

(Язык Красноярска: архив автора; февраль2016).

Во-вторых, отдаленное, ситуативное будущее прогнозируется собеседниками как событийный результат; см. пример:

[Разговор в университете]

А: Я оставила книгу в автобусе. Что теперь мне делать?

Б: Не беспокойся. Сейчас позвоним и выясним, где сейчас этот автобус. Завтра у тебя уже будет твоя книга.

(Язык Красноярска: архив автора; январь2016).

2.2.4. Диктум

Выявляя особенности речевого жанра сочувствия, следует обратить внимание и на специфику диктума. Сочувствие появляется в речи как реакция на различные негативные ситуации.

К таковым относятся случаи,

- когда в том, что произошло виноват сам адресат или
- когда происшествие не зависит от адресата и вызвано внешними обстоятельствами: пострадавшего обидел некий субъект; с ним неправильно поступили; его ожидания и прогнозы не совпадают с желаемым результатом и т.п.

Речевая ситуация сочувствия многоактная и содержит несколько содержательных звеньев.

Первое – начальное, звено – это описание прошлой ситуации переживаемой страдающий субъектом. На этом этапе наблюдается, как уже указывалось в разд. 2.2.3, контаминация сочувствия с жанром жалобы и /или сообщения; см. пример:

А. Кот его сегодня мне сапог погрыз. Это были мои любимые! Теперь мне носить нечего.

(Язык Красноярска: архив автора; декабрь 2015).

В процессе этого речевого акта, потенциально «сочувствующий» участник разговора получает импульс, необходимый для поддержания диалога, осуществляя сам акт сочувствия, в том числе утешение и уговоры, которые следует признать вторым и третьим звеном содержательной структуры.

В особых ситуациях сочувствие включает еще одно специфическое звено рассмотренного жанра, которое, по сути, представляет систему положительных аргументов, выравнивающих эмоциональное состояние человека; см. продолжение предыдущего диалога:

Б. *Он же не осознанно! Значит, не убрала на место. Новые купишь. Не бери в голову!*

(Язык Красноярска: архив автора; декабрь 2015).

Наконец, завершается эта цепочка ответной реакцией адресанта, которая типично включает благодарность за поддержку, но может выражаться и в «отводе» сочувствия – этикетном или грубом; см. окончание предыдущего диалога:

А: *Да тебе не понять! Конечно, твои сапоги-то никто не съел!*

(Язык Красноярска: архив автора; декабрь 2015).

Таким образом, полная содержательная структура сочувствия имеет следующий вид:

[жалоба / сообщение] → сочувствие → утешение / уговоры → аргументы →
[благодарность / отвод сочувствия]

Положительным результатом речевого акта сочувствия, повторимся, является благодарность. За сочувствие благодарят, когда собеседники находятся в отношениях сопричастности, а адресат, кроме того, проявляет этикетную вежливость:

А: *Мне скоро экзамен сдавать.*

Б: *Сочувствую!*

А: *Спасибо.*

(Язык Красноярска: архив автора; декабрь 2015).

Важно отметить, однако, что сочувствие не всегда предполагает ответную реакцию. Часто оно используется лишь как способ поддержать разговор, как средство обеспечения коммуникации. Поэтому его содержательная структура может быть сокращена до одного звена, любого из перечисленных выше; оно в таком случае и будет являться маркером жанра.

Что касается расширения структуры жанра, то это происходит в основном в рамках 2-х звеньев: жалобы / сообщения либо утешения / уговоров.

В жанре сочувствия автором ВКР выделены несколько тактик утешения, цель которых – преодолеть отрицательное переживание ситуации адресатом.

В процессе анализа выявлены три такие тактики:

1. Тактика описания собственных чувств и эмоций, вызванных неудачей «страдающей» стороны, позволяет проявить сопричастность, которая является спецификой жанра и сама по себе будет мощным средством утешения, активизируя формулу

«Я с тобой. Ты не один» / «Мы с вами. Вы не одни»:

[Обсуждение ситуации на востоке Украине – обстрела мирных городов]

Блогер А: Ужас какой-то. Что с миром творится. Стреляют по обычным людям. Не кому не пожелаешь такого. Бедные люди. Даже сочувствовать мало в такой ситуации. Помощи никакой.

(Форум «Мир и события» декабрь 2015); (URL: worldaevents.ru)

2. Тактика, основанная на прогнозировании благоприятной для субъекта ситуации в будущем;

3. Тактика, базирующаяся на поиске положительных моментов в ситуации, типично воспринимаемой как отрицательная; см. пример, в котором использованы все три перечисленные выше тактики:

[Разговор между наставниками и участником телевизионного шоу после выступления Саши Лазина, 14 лет]

Пелагея: *Все так хорошо было и понравилось нам. Я, если честно, ждала или думала, может ты во втором куплете скакнул, хотелось сверху услышать. Но слушай, ничего не бывает случайно, ни к сожалению. Значит, может «Голос. Дети» уже ни дня без тебя, а пока взростеть в самый раз. Ты немножко сейчас отдыхаешь, даешь сформироваться аппарату и начинаешь готовить себя уже к музыкальным олимпийским играм в виде «Взрослого голоса», так как тембр у тебя особенно интересный, ты музыкальный. Чуть-чуть еще не развит, но это... (Тактика 3)*

Дима Билан: *Чуть-чуть не хватило, и этот хрип. Все-таки слышно какой-то предел, который пока мешает шагнуть выше. Понимай, что этот период закончится. Все будет потрясающе! (Тактика 2)*

Максим Фадеев: *Не переживай совершенно, абсолютно! (Тактика 1)*

Дмитрий Нагиев: *Ты знаешь, есть вещи, которые тяжело противостоять, но как тебе сказать про сломанные голоса, но знаешь это дело времени. Ты вот знаешь, у меня у самого голос чуть не сломался. Жду с минуты на минуту. (Тактика 1). Мне кажется, что через какое-то время мы с тобой встретимся вновь и просто мы не узнаем, насколько ты вырос, возмужал, похорошел и стал большим профессионалом. (Тактика 3) Сегодня вот всё было сделано настолько, насколько ты мог, хорошо сделал на сегодняшний день. (Тактика 2) Спасибо тебе большое! Всего доброго!*

2.2.5. Языковые формы

Языковое воплощение сочувствия подчинено эмоционально-экспрессивной составляющей выражения. В связи с этим заметно преобладание междометных конструкций, восклицаний, риторических вопросов, ряда художественных средств и приемов.

Большая экспрессия при выражении сочувствия достигается с помощью использования типичных для жанра лексических и синтаксических форм; см. пример:

[Разговор подруг]

А: Вчера решила испечь пирог. Случайно разбила любимую тарелку. Вот я неаккуратная!

Б: Ох ты, господи! Это такие пустяки. Но не переживай сильно!

(Язык Красноярска: архив автора; февраль 2016).

Как видно, при выражении сочувствия используются устойчивые фразеологические словосочетания: *Все к лучшему; Все, что происходит, происходит к лучшему; Возьми себя в руки; Держи себя в руках; Ни о чём не жалея; Не принимай это близко к сердцу; Выбрось это из головы.*

Эти и подобные им клише позволяют поднять положительный эмоциональный «градус» диалога, формируя прогноз на положительный результат.

Типичными здесь также являются формы повелительного наклонения глаголов: *не беспокойся, не переживай, успокойся, не расстраивайся* и др.

2.2.6. Сочувствие в сопоставительном аспекте

В ходе изучения сочувствия отмечено частое совмещение его с другими речевыми жанрами.

Сочувствие в тех или иных языковых ситуациях перекликается, как уже было отмечено, с такими жанрами, как утешение и соболезнование. Данные жанры реализуют общекультурные нормы, поэтому их можно отнести к этикетным.

Все три жанра находятся в тесной взаимосвязи, являясь родственными жанрами. Объединяющим их звеном будет негативная ситуация – каузатор высказывания. Сближает их и то, что во многих словарях соответствующие понятия объясняются одно через другое: *Соболезнование – сочувствие несчастью, страданиям кого либо; сострадание* [Ефремова 2000].

Различаются эти жанры по ряду характерных признаков: образы адресанта и адресата и семантическая структура.

Все три жанра направлены на установление речевого контакта и поддержание социальных отношений. Они необходимы для выстраивания поведения с собеседником, попавшим в негативную ситуацию.

С нашей точки зрения, в наибольшей степени данную функцию выполняет жанр сочувствия. Соболезнование является собственно этикетным жанром и направлено на выполнение определенного социального ритуала, требуя этикетной же реакции от собеседника. Утешение же в большей мере, по сравнению с сочувствием, имеет воздействующую направленность. Его цель – прямым образом повлиять на собеседника, успокоить его, улучшить его самочувствие (сочувствие может быть направлено и на простое поддержание разговора).

Различия этих трех жанров прослеживаются, кроме того, в поле коммуникативного будущего / прошлого. Так, уже отмечено, что сочувствие проявляется по отношению к ситуации завершенной в прошлом, однако, сохранившей актуальность по сей день; а также в отношении к происходящему. Утешение и соболезнование ориентированы только на происшествя завершившиеся.

В общем, сопоставленные жанры отличаются в аспекте речевого воплощения. Так, для соболезнования характерно в большей степени проявление устойчивых конструкций и оборотов, поскольку оно связано с ритуальными действиями и ситуациями.

Что касается эмоционального воздействия, можно отметить, что наибольшей экспрессивностью и выразительностью обладает сочувствие. В сопоставлении с ним, например, утешение – более рациональный жанр, в том смысле, что направлен на результативную помощь собеседнику, отсылая к разумным аргументам.

Глава 3

Материалы элективного курса по русскому языку и культуре речи

«Речевые жанры русского этикета»

3.1. Пояснительная записка

Одним из важнейших требований Государственного образовательного стандарта по русскому языку является овладение нормами речевого этикета и развитие культуры речевого поведения [https://www.mccme.ru/edu/oficios/standarty/2004/standart.edu/p1/08.doc]

Предлагаемый курс поможет сформировать у учащихся понятие "культура речевого поведения", овладеть правилами речевого этикета, научиться применять этикетные формулы.

Овладение нормами речевого этикета на вербальном и невербальном уровне происходит в результате систематического и целенаправленного выполнения практически ориентированных упражнений, которые задают определенную коммуникативную ситуацию и требуют выбора соответствующих языковых средств для установления и поддержания доброжелательного контакта в процессе общения [Сиротинина, Ягубова 1999].

Центром речевого этикета является понятие вежливости (синонимичные ему понятия – *тактичность, деликатность, доброжелательность, учтивость, корректность, любезность, почтительность, приветливость и под.*). Поэтому данный курс имеет исключительно важное воспитательное значение. Он направлен не только на формирование востребованных в речевой практике коммуникативных умений, но и на воспитание у учащихся потребности к совершенствованию речи, а кроме того, тех качеств личности, которые характеризуют культурного и воспитанного человека.

Данный элективный курс будет особенно полезен школьникам, которые имеют интерес к лингвистике, заботясь об эффективности собственной речи и правильном выборе необходимых языковых форм.

Курс рассчитан на среднее звено общеобразовательной школы (5–6 классы); проведение его планируется в течение одной учебной четверти (1 час в неделю; всего 9 часов).

В итоге прохождения курса основным результатом деятельности учеников станет овладение набором ключевых компетенций в коммуникативном и собственно языковом аспектах: умение выстраивать общение с собеседником, находить необходимые речевые жанры, языковые средства, логически выстраивать свою речь, толерантно относиться к адресату.

Данный курс «Речевые жанры русского этикета» рекомендован для учащихся, изучающих русский язык по традиционным учебникам, способствуя развитию речевых умений, предусмотренных образовательной программой, на практике.

Важность этого курса в образовательной программе определяется следующими факторами:

- необходимость владения этикетом и речевой культурой каждым членом социального коллектива, что требует особого внимания к этой проблеме в школе;
- трудности, связанные с правильным построением речи, точным и логически верным выражением мысли, стилистически адекватной передачей её содержания;
- невладение вербальными и невербальными средствами общения в конкретных речевых ситуациях, в рамках различных речевых жанров.

Цель курса – расширить представление о речевом этикете и о речевом жанре; а через это закрепить у учащихся этические нормы речевого поведения.

Задачи курса:

- знакомство с понятием речевой ситуации;
- знакомство с понятием речевой жанр;
- освоение этикетных речевых жанров обращения; приветствия и прощания; извинения; комплимента и похвалы; жалобы и сочувствия.

- развитие языковых и коммуникативных компетенций в целом;
- развитие творческих способностей, критического мышления, коммуникативных умений и навыков, способности к сотрудничеству с другими людьми.

- популяризация изучения русского языка в школе.

Формы занятий: мини-лекция, беседа, урок-семинар, работа с упражнениями, индивидуальная работа, анализ экспериментальных упражнений, работа в парах, работа в группах, мини-сочинение.

Формы контроля: тест, реферат, сочинение, ответы на вопросы и упражнения, синквейн, мини-исследование, оценка выступлений докладчиков, работа у доски.

Новизна данного курса определяется введением в школьную практику сведений о теории речевых жанров и теории коммуникации; в результате чего расширяются и углубляются представления учащихся о речевой деятельности, развиваются аналитические, исследовательские приемы изучения материала.

3.2. Содержание и календарно-тематический план

Перед началом элективного курса, на одном из уроков русского языка учитель сообщает ученикам о дополнительных расширенных занятиях по теме «Речевые жанры русского этикета». Учитель даёт учащимся задание, которое заключается в проведении эксперимента: учащиеся должны найти в СМИ фрагмент диалога, включающий этикетные реплики, и самостоятельно проанализировать а) их содержание, б) понять цель их использования, в том числе уместность / неуместность высказываний.

С результатами этого эксперимента ученики приходят на первое занятие элективного курса.

Содержание курса

Тема 1: «Роль речевого этикета в общении» (актуализация знаний, 1 час);

Тема 2: «Понятие «речевой жанр», «речевая ситуация». Основные формулы речевого этикета» (1 час);

Тема 3: «Особенности речевого этикета в бытовой, официально-деловой, научной и публицистической сферах общения» (1 час);

Тема 4: «Речевой жанр и речевая ситуация обращения. Виды обращений» (1 час);

Тема 5: «Речевой жанр и речевая ситуация приветствия и прощания» (1 час);

Тема 6: «Речевая ситуация извинения: языковые способы ее выражения» (1 час);

Тема 7: «Речевые ситуации комплимента» (1 час);

Тема 8: «Речевые ситуации жалобы и сочувствия» (1 час);

Тема 9: «Речевой этикет современной молодежи» (урок-обобщение, 1 час).

Календарно-тематический план – 9 часов.

№ урока	Тема урока	Кол-во час.	Виды деятельности	Формы контроля
1	Роль речевого этикета в процессе общения	1	Мини-лекция, беседа.	Ответы на вопросы учителя.
2	Понятия «речевой жанр» и «речевая ситуация». Основные формулы речевого	1	Урок-семинар.	Оценка выступлений докладчиков. Тест.

	этикета			
3	Особенности речевого этикета в бытовой, официально-деловой, научной и публицистической сферах общения	1	Работа с различными упражнениями.	Работа у доски.
4	Речевой жанр и речевая ситуация обращения. Виды обращений	1	Беседа, индивидуальная работа.	Ответы на вопросы учителя.
5	Речевой жанр и речевая ситуация приветствия и прощания	1	Работа с различными упражнениями.	Работа у доски.
6	Речевая ситуация извинения: языковые способы ее выражения	1	Работа с различными упражнениями.	Работа у доски.
7	Речевые ситуации комплимента	1	Анализ экспериментальных упражнений.	Фронтальный опрос.
8	Речевые ситуации жалобы и сочувствия	1	Работа с различными Упражнениями, работа в парах.	Работа у доски.
9	Речевой этикет современной молодежи	1	Работа в группах, итоговое мини сочинение.	Оценка групповой работы.

В рамках данной выпускной квалификационной работы ее автор разработал конспект занятия на тему «Речевые ситуации жалобы и сочувствия».

3.3. План-конспект урока «Речевые ситуации жалобы и сочувствия»

Цель урока: сформировать знание об этикетных жанрах с жалобы и сочувствия, и соответствующих им типах актуализаций.

Задачи:

- 1) Обучающая: изучение речевых жанров жалобы и сочувствия;
- 2) Развивающая: развитие навыков применения соответствующих формул на практике; развитие связной диалогической речи учащихся;
- 3) Воспитательная: воспитание культуры общения, личностного качества сопричастности у учащихся.

Вид урока: изучение нового материала.

Ход урока:

1. Организационный момент (1 мин)

Приветствие учителя и учеников.

2. Слово учителя (1 мин)

– Ребята, на прошлых занятиях мы познакомились с этикетными формулами приветствия, извинения, комплимента и похвалы. Сегодня научимся правильно жаловаться собеседнику и выражать ему сочувствие.

3. Актуализация знаний (2 минуты):

Поэтическая игра «Словарь вежливых слов».

– Ребята вы должны добавить подходящее слово по смыслу.

Растает даже ледяная глыба,

От слова теплого – [СПАСИБО}

Зазеленеет старый пенёк,

Когда услышит – [ДОБРЫЙ ДЕНЬ]

Мальчик вежливый и развитый,

Говорит, встречаясь, - [ЗДРАВСТВУЙТЕ].

Когда вас бранят за шалости,

Говорим – [ПРОСТИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА].

И в России, и в Дании,

На прощанье говорят – [ДО СВИДАНИЯ]!

4. Повторение пройденного материала (10 мин)

– С чего чаще всего начинается любое общение?

[С приветствия]

– Какое самое распространенное приветствие? [ЗДРАВСТВУЙТЕ]

– Какие вы ещё знаете слова приветствия? [*Добрый день, добрый вечер, доброе утро, привет*].

– К сегодняшнему занятию вам были даны дифференцированные задания. Одним из таких заданий было систематизировать полученные знания и сделать доклад на эту тему «История появления речевого этикета».

Послушаем ваши доклады.

Доклады учеников.

[Возникновение этикета как такового и речевого этикета, в частности, прочно связывается с развитием государства как основной регулирующей и управляющей системы общества. Поскольку порядок поведения в обществе воспитывается с детства в каждом ребенке семьей, школой, всей средой, этикет становится частью моральных правил, изучаемых этикой.

Естественно, что этикет и речь теснейшим образом связаны. Манера речи, стиль, разрешение или запрет говорить одно и не говорить другое, выбор языковых средств как помета своей принадлежности к среде – все это заметно в наших повседневных речевых проявлениях.

Если этикет как установившийся в обществе свод правил регулирует наше поведение в соответствии с социальными требованиями, то речевой этикет можно определить как регулирующие правила речевого поведения.

Это широкая зона единиц языка и речи, которая словесно выражает этикет поведения, дает нам в руки те языковые богатства, которые нако-

пились в каждом обществе для выражения неконфликтного, «нормального» отношения к людям, а это значит, отношения доброжелательного. С другой стороны, этикет регулирует сложный выбор наиболее подходящего, наиболее уместного средства именно данным человеком, для его конкретного адресата, в данном конкретном случае, в данной ситуации и обстановке общения.

В одном случае получается текст: "Тань, а Тань, сбегает в кино!", а в другом: "Уважаемая Татьяна Сергеевна, разрешите пригласить вас на новый фильм". Мы каждый день и по многу раз употребляем выражения речевого этикета: обращаемся к людям, приветствуем их, прощаемся, благодарим, извиняемся, поздравляем с праздником, желаем успехов. Мы сочувствуем и соболезнуем, одобряем и делаем комплимент, мы что-то советуем, кого-то приглашаем, о чем-то просим – и все это так, что учитываем и официальную или неофициальную обстановку общения, и свои собственные роли относительно ролей собеседника, и конкретную ситуацию общения, и национальные привычки и обычаи.

В целом речевой этикет – зона устойчивых, стереотипных коммуникативных единиц языка, хотя каждый конкретный выбор в каждом конкретном речевом акте, как и всякий выбор, дело творческое].

https://vuzlit.ru/411871/etika_rechi_istoriya_poyavleniya_osnovnye_ponyatiya]

5. Изучение нового материала (15 мин)

– Сегодня мы познакомимся с такими этикетными речевыми жанрами, как жалоба и сочувствие.

– Что такое жалоба и что такое сочувствие?

[ЖАЛОБА - 1. Выражение неудовольствия по поводу чего-н. неприятного, страдания, боли. Горькая ж. Жалобы на одиночество. 2. Официальное заявление с просьбой об устранении какого-н. беспорядка, несправедливости. Подать жалобу на кого-н. Кассационная жалоба. Книга жалоб. || прил. жалобный, -ая, -ое (ко 2 знач.). Жалобная книга. [Ожегов 1994: 857].

СОЧУВСТВИЕ – 1.Отзывчивое, участливое отношение к переживаниям, несчастью других, к чужому горю. 2. Одобрительное, благожелательное отношение. Его поддерживало сочувствие сына. [Ожегов 1994: 913]].

– Давайте подумаем, при каких условиях они возникают?

[Жалоба – при желании человека рассказать о какой-то отрицательной ситуации. Сочувствие – при выражении сочувствия, поддержки собеседника, переживающего негативную ситуацию].

– Каковы их цели?

[Жалоба – сообщить адресату о сложной ситуации, в которой оказался автор, и одновременно «выплеснуть отрицательные эмоции. Сочувствие – по-доброму отнестись к адресату, который находится в критической, кризисной, проблемно ситуации; поскольку последствия данной ситуации оцениваются наблюдателем отрицательно, он испытывает желание помочь и /или под держать собеседника.]

– Есть ли какие-то особенные характеристики у того, кто жалуется?

[Автор жалобы должен испытывать доверие к адресату, а адресат должен быть проникнут сочувствием к «жалующемуся»].

– Как должен вести себя тот, кто сочувствует?

[В роли сочувствующего может выступать любой человек, независимо от возраста, пола, родственных связей и т.п. Важно, чтобы он был сопричастен тому, кто попал в непростую ситуацию: он должен чувствовать его «своим» в данной ситуации, проявить особое внимание, сопереживание]

Работа в парах (4 мин)

Какие устойчивые формулы применимы для жанра жалобы (1 вариант)?

[Представляешь, что со мной произошло; Каждый раз одно и тоже; Короче, послушай; Поддержи меня; Пожалей меня],

Какие устойчивые формулы применимы для жанра сочувствия (2 вариант)?

[Все к лучшему; Все, что происходит, происходит к лучшему; Возьми себя в руки; Держи себя в руках; Ни о чём не жалея!; Не принимай это близко к сердцу; Выбрось это из головы.]

Проверка задания.

6. Закрепление материала (4 мин)

– Придумайте речевую ситуацию жалобы и сочувствия, разыграйте ее.

Используйте « Вежливые слова». Например:

[– Привет, Нина!

– Здравствуй!

– Как у тебя дела?

– Всё хорошо. У тебя как?

– У меня плохо.

– Что случилось?

– Я на тройку написала контрольную. Учила весь вечер вчера. И всё зря! Дома еще и родители наругают!

– Не бери в голову! Ее ведь можно переписать. Исправишь оценку. А про плохую и не скажешь родителям. Не переживай!]

7 . Проведение синквейна «Жалоба – сочувствие» (5 мин)

– Ребята, благодарю вас за проделанную работу! Я вижу, что время не прошло для нас зря, мы реализовали цель нашего урока и теперь для того, чтобы немножко отдохнуть, давайте составим синквейн.

[Сострадание.

Милосердное. Сочувствующее.

Присутствует. Поддерживает. Любит.

Движение от «Я» к «Ты».

Сочувствие.]

Учитель пишет на доске слово «Жалоба – сочувствие».

– Итак, достаньте маленькие листочки, мы начинаем. Даю вам 3 минуты.

Спустя 3 минуты учащиеся по рядам собирают листочки и сдают их учителю.

8. Подведение итогов урока (2 мин)

– Ну а теперь, ребята, давайте подведем итоги нашего занятия!

Проводится опрос, включающий в себя следующие формулировки:

- Что нового вы узнали на этом уроке?
- Что было непонятно?
- Что бы вы хотели изменить?

9. Рефлексия (1 мин)

В качестве рефлексии обучающимся раздаются анкеты с изображением различных эмоций. Обучающийся выбирает изображение, соответствующее его впечатлению об уроке.



Заключение

Овладение нормами речевого этикета является неотъемлемой компетенцией современных школьников, поэтому необходимо развивать и расширять знания о нем при обучении русскому языку.

Разработанный в данном случае элективный курс «Речевые жанры русского этикета» рекомендован для организации занятий с учащимися средних классов (5-6 классы). Данный курс способствует углублению знаний по русскому языку и развитию речевой культуры, а кроме того, способствует эффективности общения, создавая условия для реализации творческих возможностей личности.

Курс содержательно совместим с программой учебника М.М. Разумовской «Русский язык. 5 класс» в 1 четверти – с разделом «О языке и речи»;

с программой учебника М.М. Разумовской «Русский язык. 6 класс» во 2 четверти – с разделом «Речь. Язык. Правописание. Культура речи».

Отметим то, что именно учитель русского языка в процессе своей профессиональной деятельности нацеливает обучающихся на правильное использование языковых и речевых норм общения.

Заключение

Итак, в ходе проведенного исследования решены поставленные во введении задачи, а через это достигнута цель работы – реконструировать модели речевых жанров жалобы и сочувствия и применить полученные результаты в школьной практике обучения русскому языку:

1. представлена теоретическая база анализа с основой на достижениях современной лингвистики;
2. изучено представление о «жалобе» и «сочувствии» в речеганровой лингвистике;
3. выявлено содержание моделей РЖ «жалоба» и «сочувствие» и их специфика;
4. определена типология соответствующих речевых высказываний;
5. разработана методика применения материала по этикетным речевым жанрам в рамках школьного образования.

Главные итоги проведенного исследования сводятся к следующему.

Как выяснилось, одной из перспективных идей речеганровой лингвистики является пофакторный модельный подход, который позволяет реконструировать структуру высказываний в границах живого речевого общения.

И сочувствие, и жалоба относятся к этикетно-оценочным речевым жанрам, которые реализуются в границах некой проблемной ситуации: один участник диалога желает выразить своё переживание в связи с вовлечением в данную ситуацию (жалоба), а другой – поддержать собеседника (сочувствие).

Социальные роли коммуникантов при осуществлении РЖ жалобы и сочувствия могут быть равными либо иерархизированными. Социально-статусные отношения между адресатом и адресантом не играют здесь заметной роли (за исключением отношений строгой субординации, например, в военной сфере, а также предпочтительно равных – в бытовой сфере). Одна-

ко, в любом случае отношения участников общения должны быть эмоционально и этикетно урегулированы.

Кроме того, существуют **общие критерии** успешной реализации данных жанров: а) адресант и адресат одинаково негативно квалифицируют ситуацию, послужившую поводом для общения, и б) испытывают друг по отношению к другу чувство сопричастности – особой субъективной связи, близости.

Характеризуя временное пространство наших жанров, важно отметить, что им всегда предшествует некое выделенное, отрицательное для одного из участников диалога, событие в прошлом / настоящем.

Ситуация будущего в отношении к этим жанрам разворачивается в 2 вариантах:

1) ближайшее актуальное, связанное с восстановлением эмоционального фона "страдающего" сразу же после либо прямо в процессе речевого акта;

2) отдаленное прогнозируемое будущее.

Одновременно выявлены различные варианты реализации жалобы и сочувствия в зависимости от характеристик коммуникативной среды.

Так, **жалоба** часто используется в бытовой, юридической и медицинской сферах общения. По целеполаганию здесь выделены

а) жалобы с установкой на получение помощи;

б) жалобы с установкой на взаимопонимание;

в) жалобы с установкой на наказание того, кто виноват в проблемной ситуации.

Данный жанр зависит от эмоционально-экспрессивной составляющей, которая формирует:

а) нейтральные жалобы – в границах императивных конструкций;

б) эмоционально-экспрессивные жалобы.

При анализе диктума жалобы мы выделили модель построения данного жанра:

изложение проблемной ситуации + негативная оценка ситуации
+ призыв (просьба) о помощи.

Сочувствие является реактивным высказыванием в том смысле, что появляется в речи как реакция на жалобную реплику или на негативную ситуацию, переживаемую одним из участников общения.

Выделены 4 типа ролевой структуры данного жанра:

1. Прямое
2. Заочно-конкретное
3. Заочно-массовое
4. Автосочувствие-жалоба.

В итоге, полная диалоговая модель сочувствия имеет следующий вид:

[жалоба / сообщение] →
сочувствие → утешение / уговоры → аргументы →
[благодарность / отвод сочувствия]

Что касается языковых форм жалобы и сочувствия, то характерными для них будут междометные конструкции, устойчивые обороты. В конструкциях официальной жалобы используются глаголы повелительного наклонения и инфинитивные формы (*требую, устранить, решить, исправить*). Поскольку данные жанры реализуются в этикетных ситуациях, нередко для них формы литературного языка с семантикой вежливости. Вместе с тем в соответствующих высказываниях нередко встречаются разговорная лексика с эмоциональной окраской, риторические вопросы, риторические восклицания и антитезы.

Завершая исследование, отметим его методический результат – разработку элективного курса «Речевые жанры русского этикета». Курс рассчитан на среднее звено общеобразовательной школы (5–6 классы) и призван не только научить школьников вести себя в различных этикетных ситуациях, но и культивировать в детской среде чувство сопричастности, сопереживания по отношению к другому человеку – такого востребованного в современном обществе.

Список литературы

1. Акишина А.А., Формановская Н.И. Русский речевой этикет. М., 1986.
2. Арутюнова Н. Д. Жанры общения // Человеческий фактор в языке. Коммуникация, модальность, дейксис. М. : Наука, 1992. С. 52–79.
3. Бахтин М.М. Проблема речевых жанров // Бахтин М.М. Литературно-критические статьи. М., 1986.
4. Большой Энциклопедический Словарь Онлайн. Бесплатный поиск по более чем 75000 словарным статьям [электронный ресурс]; режим доступа: <http://www.onlinedics.ru/slovar/bes.html>
5. Борисова И. Н. Дискурсивные стратегии в разговорном диалоге // Русская разговорная речь / под ред. Т. В. Матвеевой. Екатеринбург, 1996. С. 21—48.
6. Вежбицкая А. Язык. Культура. Познание. М.: Русские словари, 1996.
7. Винокур Т.Г. Говорящий и слушающий: Варианты речевого поведения. М.: Наука, 1993. С. 171.
8. Волынкина С.В. Речевые жанры похвалы и комплимента в бытовой сфере общения и коммуникативной среде телевизионного ток-шоу: автореф. ... канд. филол. наук. Красноярск, 2009.
9. Гайда Ст. Жанры разговорных высказываний // Жанры речи: Сборник научных статей. – Саратов: Изд-во ГосУнц «Колледж», 1999. Вып.2. С. 103–111.
10. Дементьев В.В. Изучение речевых жанров. Обзор работ в современной русистике // Вопросы языкознания. 1997а, № 1. С. 109–121.
11. Дементьев В. В. Теория речевых жанров. М.: Знак, 2010.
12. Дементьев В.В. Фатические и информативные коммуникативные замыслы и коммуникативные интенции: проблемы коммуникативной компетенции и типология речевых жанров // Жанры речи. Саратов: Изд-во ГосУнц «Колледж», 1997. С. 34–44.

13. Жанры речи. Саратов. 1997–2012; режим доступа: <http://www.sgu.ru/node/75195>
14. Иванчикова Е.А. О дифференциации жанровых форм речи // Структуралингвостилистики и ее основные категории. Межвузовский сборник научных трудов. Пермский университет, 1983. С. 10–15.
15. Иссерс О.С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи. — Омск: Изд-во Омск. гос. ун-та, 1999. 285 с.
16. Китайгородская М.В., Розанова Н.Н. Коммуникативно-культурологический аспект М.: Русские словари, 1999.
17. Кормилицына М.А., Шамьенова Г.Р. Категория вежливости в оценочных речевых // Жанры речи. Саратов: Гос. УНЦ «Колледж», 1999. С. 257–266.
18. Красина Е.А. Семантика и прагматика русских перформативных высказываний: дис. д-ра филол. наук. М., 1999.
19. Левонтина И.Б. Помилосердуйте, братцы! // Зализняк А.А., Левонтина И.Б., Шмелёв А.Д. Ключевые идеи русской языковой картины мира: сб. ст. М.: Языки славянской культуры, 2005. С. 270–279.
20. Ожегов С.И. Толковый словарь русского языка. М.: Мир и Образование, Оникс, 1994. — 736 с.
21. Седов К.Ф. Анатомия жанров бытового общения // Вопросы стилистики. Вып. 27. Саратов, 1998.
22. Седов К.Ф. О жанровой природе дискурсивного мышления языковой личности // Жанры речи: Сборник научных статей. Саратов: Изд-во Государственного учебно-научного центра «Колледж», 1999. С.13–26.
23. Седов К.Ф. Психолингвистические аспекты изучения речевых жанров// Жанры речи: Сборник научн. статей. Саратов: Изд-во Гос УНЦ «Колледж», 2002. Вып.3. С. 40–52.
24. Сиротинина О.Б., Ягубова М.А. Русский язык и средства массовой информации // Речевое общение. Красноярск, 1999. С. 64–70.
25. Ушаков Д.Н. Толковый словарь русского языка. М.: Альта-Принт, 2005.

26. Федеральный государственный образовательный стандарт по русскому языку [электронный ресурс]; режим доступа:
<http://mosmetod.ru/metodicheskoe-prostranstvo/srednyaya-i-starshaya-shkola/russkij-yazyk/fgos/fgos-ooo.html>
27. Федосюк М.Ю. Исследование средств речевого воздействия и теория жанров речи // Жанры речи. Саратов: Колледж, 1997. С. 66–88.
28. Федосюк М.Ю. Комплексные жанры разговорной речи: «утешение», «убеждение» и «уговоры» // Русская разговорная речь как явление городской культуры. Екатеринбург: Арго, 1996. С. 73–94.
29. Федосюк М.Ю. Нерешенные вопросы теории речевых жанров // Вопросы языкознания. М.: Наука, 1997. № 5. С. 102–120.
30. Федосюк Ю.М. «Стиль» ссоры // Русская речь. М., 1993. № 5.
31. Формановская Н.И. Речевое общение: коммуникативно-прагматический подход. М.: Русский язык, 2002.
32. Формановская Н. И. Речевой этикет и культура общения. М., 1989.
33. Формановская Н. И. Коммуникативно-прагматические аспекты единиц общения. М., 1998.
34. Чабан Т.Ю. Инструкция // Культура русской речи: энциклопедический словарь – справочник. – Москва: Флинта: Наука, 2003, С. 519–520.
35. Шведова Н. Ю. Очерки по синтаксису русской разговорной речи / РАН; Институт русского языка. М.: Азбуковник, 2003.
36. Шмелева Т.В. Модель речевого жанра // Жанры речи. 1997. № 1. С. 91–92.
37. Шмелева Т.В. Повседневная речь как лингвистический объект // Русистика сегодня. Функционирование языка: лексика и грамматика. М.: Наука, 1992. С. 5–15.
38. Шмелева Т.В. Речевой жанр. Возможности описания и использования в преподавании языка // Russistik. Русистика. 1990. № 2.
39. Шмелева Т.В. Субъективные аспекты русского высказывания: дисс. в виде науч. докл. ... докт. филол. наук. М., 1995.

Сокращения, используемые в работе

ВКР – выпускная квалификационная работа

ТРЖ – теория речевых жанров

РЖ – речевой жанр

СМИ – средства массовой информации