

ЯЗЫКОВАЯ СПЕЦИФИКА ТЕКСТОВ ИНТЕРНЕТ-ОТЗЫВОВ О ВРАЧАХ-ИНФЕКЦИОНИСТАХ

Аннотация. Актуальность предпринятого исследования заключается в недостаточной изученности лексико-стилистических и грамматических особенностей текстов интернет-отзывов о врачах. Основная цель исследования состоит в выявлении языковой специфики интернет-отзывов о профессиональной деятельности врачей-инфекционистов на русскоязычных англоязычных сайтах. Для решения задач были применены такие лингвистические методы исследования, как метод дистрибутивного анализа, описательный метод, контекстуальный метод, метод сплошной выборки и метод анализа словарных дефиниций. Авторами представлены результаты анализа речевой специфики, функционирующей в жанровой системе русскоязычных и англоязычных отзывов, размещенных в сети Интернет. Исследование материала было проведено с точки зрения анализа положительной или отрицательной эмоциональной оценки работы врача пациентами. В результате анализа жанровой модели были выделены отличительные черты русскоязычных и англоязычных отзывов. Среди прочего авторами были описаны основные языковые средства, используемые при формулировании текстов, опубликованных на сайтах клиник, проанализирована семантика языковых явлений и синтаксическая сочетаемость, участвующие в формировании однозначности оценочного суждения пользователей. В данной статье обращается внимание на активные средства проявления коммуникативной тональности отзывов, специфические слова и выражения, служащие созданию образности и эксплицированию оценочной информации. Наиболее часто употребляемыми средствами, составляющими отзыв, являются характерные для данного жанра языковые единицы, определяющие отрицательную или положительную эмоционально-экспрессивную окраску. Результаты исследования могут быть применены при дальнейшем анализе языковой специфики текстов отзывов о профессиональной деятельности не только врачей-инфекционистов, но и о профессиональной деятельности врачей иных медицинских специальностей, практикующих на территории стран, дружественных России. Практическая ценность работы заключается в возможности использования ее результатов в курсах языкознания, стилистики и интерпретации текста, в спецкурсах по теории английского языка, лексикологии и интернет-лингвистике.

Ключевые слова: интернет-отзыв, отзыв о враче-инфекционисте, языковая специфика отзыва, интернет-коммуникация.

LANGUAGE SPECIFICITY OF THE INTERNET-TEXT REVIEWS ABOUT INFECTIOUS DISEASE DOCTORS

Abstract. The relevance of the undertaken study lies in the lack of knowledge of the lexical-stylistic and grammatical features of the texts of online reviews for doctors. The main purpose of the research is to identify the language specifics of online reviews about the professional activities of infectious disease doctors on Russian and English websites. The authors applied such linguistic research methods as the method of distributive analysis, the descriptive method, the contextual method, the continuous sampling method and the method of analysis of dictionary definitions. The results of the analysis of speech specificity, functioning in the genre system of Russian and English reviews posted on the Internet are presented in the article. The study of the material was conducted in terms of positive or negative emotional assessment of patients. As a result of the analysis of the genre model, the distinctive features of Russian-language and

English-language reviews were analyzed. Among other things, the main language tools used in the formulation of tests published on the site were identified, the semantics of linguistic phenomena and syntactic compatibility involved in the formation of the uniqueness of the users' value judgments were described. This article draws attention to the main means of manifestation of the communicative tone of reviews, specific words and expressions that serve to create imagery and explication of evaluative information. The most frequently used means that make up a review are language units, characteristic of this genre, which determine a negative or positive emotional-expressive coloring. The results of the study can be applied in further analysis of the language specificity of the text reviews about the professional activities of not only infectious disease doctors, but also about the professional activities of doctors of other medical specialties practicing in the friendly countries of Russia. The practical value of the work lies in the possibility of using its results in the courses of linguistics, stylistics and text interpretation, in special courses on the theory of the language, lexicology and Internet linguistics.

Keywords: *Internet review, review about an infectious disease specialist, language specificity of a review, Internet communication.*

Интернет-отзыв, неразрывно связанный с понятием оценки, играет большую роль в современной коммуникативной среде. В связи с развитием интеграционных процессов в мировом медиaprостранстве структура жанровой системы интернет-коммуникации эволюционирует, и в результате данной эволюции жанровая система интернет-коммуникации становится многоуровневой по своей структуре [1, с.235].

Интернет-отзыв несет в себе коммуникативную и социальную цели [2, с.13]. Востребованность и масштабное распространение жанра отзыва в сети Интернет отражает массовый спрос на ориентацию на современном рынке материальных и нематериальных продуктов. Особое значение отзыв имеет на обширном рынке услуг, предоставляемых в сфере медицины. В результате формирования информационного запроса и роста предложения стали появляться специализированные интернет-сайты для обмена мнениями об услугах, предоставляемых врачами. Тем самым, особую актуальность в рамках современной науки о языке приобретают работы, выполняемые в формате виртуального жанроведения [1].

Важность изучения интернет-отзыва как отдельного жанра интернет-коммуникации обусловлена возможностью фильтрации товаров или услуг, а также автоматизации определения тональности текста на основе результатов анализа.

Жанровая система интернет-дискурса стала объектом исследований многих современных лингвистов [Галичкина 1998; Бергельсон, 1999; Горошко, 2007; Баркович, 2015; Букина, 2016]. Сегодня существует ряд исследований, раскрывающих различные подходы изучения языковой специфики Интернет-отзыва [Говорунова, 2013; Терских 2014; Еремина, 2016; Егорова, 2017; Головина, 2019].

Е. И. Бойчук в своем исследовании лексико-грамматических особенностей интернет-отзывов делает вывод о том, что интернет-отзыв можно в полной мере отнести к оценочному дискурсу [3, с.108]. Согласно Л.

Ю. Говоруновой Интернет-отзыв – это оформленный текст, включающий в себя коммуникацию с целью обмена оценочными мнениями [4, с. 8].

Отзывы, размещенные в Интернете, представляют интерес как вспомогательное средство в поиске врача для потенциальных пациентов и иных лиц, заинтересованных в наблюдении положительной или отрицательной оценки работы специалиста. Отдельного внимания при анализе текстов дискурса заслуживают специфические для данного жанра выражения, которые определяют тип коммуникативного поведения автора, эмоционально-экспрессивную окраску, тональность текста, а также оказывают влияние на составление оценочного мнения рядового потребителя.

Данный жанр позволяет людям, испытывающим потребность в составлении мнения о компетенции врача, выбирать наиболее предпочтительную кандидатуру на основе оценочного дискурса. Отзыв является значимой формой интернет-коммуникации, как для потребителя, так и для пользователя сайта, предоставляющего услуги. Анализируемая в данной статье речевая специфика отзывов о врачах-инфекционистах способствует формированию представления об уровне компетенции специалиста у читателей, что, в свою очередь, влияет на становление профессионального образа и изменение спроса на услуги врача.

Практическим материалом для исследования послужили отзывы о врачах-инфекционистах, оставленные на специализированных сайтах: www.vezeeta.com, <https://prodoctorov.ru>. В качестве единицы анализа рассматривались текстовые фрагменты предложений с оценочными суждениями интернет-пользователей. В общей сложности были проанализированы 157 интернет-отзывов о профессиональной деятельности врачей-инфекционистов. В результате применения сплошной выборки было выявлено 53 положительных отзыва на английском языке и 32 отрицательных отзыва на английском языке, в то время как на русском языке были выявлены 55 положительных отзывов и 17 отрицательных отзывов о профессионализме врача-инфекциониста. Приведем наиболее яркие примеры интернет-отзывов, отражающих оценочные суждения пациентов.

Посредством эпитетов «приятный», «очень хороший», «внимательный» положительно отмечаются коммуникативные навыки врача, а при помощи риторического восклицания «профессионал своего дела!» дается высокая оценка его профессионализма в отзыве: «...Доктор очень хороший, и приятный в общении, внимательный к пациентам. Мне все понравилось. Иван Сергеевич – профессионал своего дела! Пришла к нему по рекомендации и осталась довольна своим выбором. Меня мучили частые простуды и потливость. После лечения все восстановилось, повысился иммунитет...» [<https://prodoctorov.ru/moskva/vrach/66220-stroilov/#rating>].

Отмечаем экспрессию положительных эмоций и положительную оценку компетентности врача и его профессиональных навыков при помощи гиперболизированных эпитетов «врач, который знает свои специальности от А до Я» и «лучший аллерголог-иммунолог-инфекционист в нашей стране»,

посредством градации «врач ответил на все вопросы и обосновал все мои симптомы», а также антитезы «не один из них не смог поставить мне правильный диагноз, а Строилов Иван Сергеевич, посмотрев анализы и послушав мои симптомы, сразу понял в чем дело»: «На протяжении 5 лет, бывал на приеме у разных врачей иммунологов и инфекционистов и не один из них не смог поставить мне правильный диагноз, а Строилов Иван Сергеевич, посмотрев анализы и послушав мои симптомы, сразу понял в чем дело, рассказал причину и поставил диагноз, впервые встретил врача, который знает свои специальности от А до Я. При консультации сразу понимаешь, что врач нацелен и заинтересован вас вылечить. Сейчас по его назначению делаю лечение и впервые за 5 лет делаю это с уверенностью что после этого лечение поправлюсь, потому что врач ответил на все вопросы и обосновал все мои симптомы и из-за чего все это происходило. Лучший аллерголог-иммунолог-инфекционист в нашей стране!» [<https://prodoctorov.ru/moskva/vrach/66220-stroilov/#rating>].

Эпитетом и восклицанием «Прекрасный врач!», риторическим вопросом «А что еще нужно?», риторическим восклицанием и антитезой «Она лечит! А не просто в дальний угол задвигает неприятные симптомы» эксплицирована положительно-эмоциональная оценка деятельности врача-инфекциониста, его профессионализма: «Прекрасный врач! После лечения прошла изжога и чувство тошноты. Пересмотрела мое питание в том числе. Желудок больше не беспокоит, стул (извините за подробности) пришел в норму. А что еще нужно? Дискомфорта нет, по УЗИ желчного пузыря отметила явное улучшение (даже я обратил внимание, что до выглядит хуже, чем снимок после лечения). Значит все правильно делали. Могу советовать. Она лечит! А не просто в дальний угол задвигает неприятные симптомы» [<https://prodoctorov.ru/moskva/vrach/564812-belik/#doctor-reviews>].

Посредством сравнения «Общение было, как не с компетентным человеком», литоты «помогла, но в крохотном проценте», ироничного эпитета «"смешные" рекомендации» и гиперболы «потратил на врачей сумму, близкую к миллиону» представлена экспрессия отрицательных эмоций пациента и отрицательная оценка компетентности врача и его профессиональных навыков в отзыве: «В целом, врач была со мной вежлива. Но у нее не было понимания моей проблемы. Общение было, как не с компетентным человеком. Она мне помогла, но в крохотном проценте. Я ожидал большего. Доктор дала мне "смешные" рекомендации, сказала пройти обследование. Я за 10 лет уже потратил на врачей сумму, близкую к миллиону...» [<https://prodoctorov.ru/moskva/vrach/77726-agrinskaya/#doctor-reviews>].

Эпитетами с положительной коннотацией «very helpful» - очень услужливый, «polite» - вежливый, а также гиперболой «diagnosed my condition in a matter of minutes» - диагностировал мое состояние за считанные минуты эксплицированы положительно-эмоциональная оценка деятельности врача-инфекциониста и его профессионализма: “The Dr was very

helpful and polite. Not only did he listen to me carefully and diagnosed my condition in a matter of minutes, but he also made sure to follow up on my case after the visit and always answered the phone...” [<https://www.vezeeta.com/en/dr/Doctor-Tarek-Maged-El-Sakty>]. – Доктор был очень услужлив и вежлив. Он не только внимательно выслушал меня и диагностировал мое состояние за считанные минуты, но также следил за ходом моего дела после визита и всегда отвечал на телефонные звонки... (перевод наш О.В.).

Сложным эпитетом с положительной коннотацией «*nice for communication and listening to the patients*» - *приятна в общении и умении слушать пациентов*, эпитетом «*very clean*» - *очень чистая* выявляем экспрессию положительной оценки деятельности врача и лечебного учреждения “*Actually the Dr is nice for communication and listening to the patients and the clinic is very clean. May Allah bless her*” [<https://www.vezeeta.com/en/dr/doctor-ehab-sobhy-bakry-internal-medicine-1>] – На самом деле доктор приятна в общении и умении слушать пациентов, и клиника очень чистая. Да благословит ее Аллах (перевод наш О.В.).

Эпитетами с отрицательной коннотацией «*late*» - *поздний*, «*not clean at all*» - *абсолютно грязный*, «*unhygienic*» - *негигиеничный* эксплицирована негативно-эмоциональная оценка личности врача и самого лечебного учреждения в примере: “*The doctor was late, clinic is not clean at all. The Doctor’s office felt unhygienic*” [<https://www.vezeeta.com/en/dr/doctor-fadia-moris-nephrology>]. – Врач опоздал, клиника абсолютно грязная. В кабинете доктора было негигиенично (перевод наш О.В.).

При анализе стилистических средств отмечается, что язык отзывов о врачах-инфекционистах отражает стремление пользователей сайта дать наиболее полноценное описание работы врача. Подчеркивается, что основной целью авторов является формирование однозначной оценки уровня профессионализма специалиста.

Список использованной литературы

1. Горошко Е. И., Землякова Е. А. Виртуальное жанроведение: становление теоретической парадигмы // Ученые записки Таврического национального университета им. В. И. Вернадского. Серия «Филология. Социальные коммуникации». 2011 г. Том 24(63), №1. Часть 1. С. 225 – 237.
2. Кошель П. В. Жанровая характеристика интернет-комментария (на материале франкоязычных научно-популярных блогов): диссертация ... кандидата филологических наук: 10.02.05. М., 2015. С. 187.
3. Бойчук Е. И. Лексико-грамматические особенности интернет-отзывов (на материале русского и английского языков) // Верхневолжский филологический вестник. 2021. № 3 (26). С. 107–115. DOI: <https://doi.org/10.20323/2499-9679-2021-3-26-107-115>
4. Говорунова Л. Ю. Речевой жанр «интернет-отзыв туриста» в русской и итальянской лингвокультурах: диссертация ... кандидата филологических наук: 10.02.20 / Л. Ю. Говорунова - Волгоград, 2014. – С. 221.

5. *ПРОДОКТОРОВ*. Сайт отзывов о врачах и клиниках России [Электронный ресурс] // Информационная система ProDoctorov, 2011-2023 URL: <https://prodoctorov.ru>. (дата обращения 9.10.2022)

6. *Visita*. Digital healthcare booking platform and practice management software in the Middle East and North Africa. Available at: <https://www.vezeeta.com>. (accessed 17.10.2022)