

Վ. ԲՐՅՈՒՆՈՎԻ ԱՆՎԱՆ ՊԵՏԱԿԱՆ ՀԱՄԱԼՍԱՐԱՆ

ԱՆՆԱ ՀՐԱՆՏԻ ԱՎԵՏԻՍՅԱՆ

**ԲՈՂՈՔԻ ԱՐՏԱՀԱՅՏՄԱՆ ԼԵԶՎԱԳՈՐԾԱԲԱՆԱԿԱՆ
ԱՊԱԽԱՆԱՀԱՏԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ ՀԱՅԵՐԵՆ ԵՎ ԱՆԳԼԵՐԵՆ
ՀԱՄԱՑԱՅԱՅԻՆ ԽՈՍՈՒՅԹՈՒՆ**

Ժ.02.02 - «Ընդհանուր և համեմատական լեզվաբանություն»
մասնագիտությամբ
բանասիրական գիտությունների թեկնածուի
գիտական աստիճանի հայցման ատենախոսության

ՍԵՂՄԱԳԻՐ

ԵՐԵՎԱՆ - 2023

Ատենախոսության թեման հաստատվել է Վ. Բրյուսովի անվան պետական համալսարանում:

Գիտական դեկան՝ բ.գ.դ., պրոֆեսոր Գայանե Վիովի Եղիազարյան

**Պաշտոնական
ընդդիմախոսներ՝** բ.գ.դ., պրոֆեսոր Գայանե Ռաֆֆիի Գասպարյան
բ.գ.թ., դոցենտ Քրիստինե Մուրադի Հարությոնյան

**Առաջատար
կազմակերպություն՝** Հայ-ռուսական համալսարան

Ատենախոսության պաշտպանությունը կայանալու է 2024 թ. հունվարի 25-ին՝
ժամը 11:30-ին, <<ԲՈԿ-ի՝ Վ. Բրյուսովի անվան պետական համալսարանում
գործող 059 «Սլավոնական լեզուներ» մասնագիտական խորհրդի նիստում
(հասցե՝ Երևան, Թումանյան 42):

Ատենախոսությանը կարելի է ծանոթանալ ԲՊՀ գրադարանում:

Մեղմագիրն առաքված է 2023 թ. դեկտեմբերի 22-ին:

Մասնագիտական խորհրդի
գիտական քարտուղար,
բ.գ.թ., դոցենտ՝



Դավիթ Օնիկի Ղարիբյան

Տեղեկատվական տեխնոլոգիաների զարգացումն առաջադրել է մարդկային հաղորդակցության նոր կաղապար՝ ձևափոխելով տեղեկատվության ստացման, մատուցման և փոխանցման ժամանակակից հարացուցը: Ցանկացած հաղորդակցության անբաժանելի մասը **բողոքն** է՝ իր բազմակողմ գործառությունների և տարրաբնույթ ձևերի արտահայտմամբ: Ժամանակակից թվային աշխարհում առցանց հարթակները դարձել են **բողոքները** և դժգոհությունները բարձրաձայնելու առանցքային միջոցներ՝ նոր շունչ հաղորդելով **բողոքի** արտահայտման ձևերին և ոազմավարություններին:

Աստեղախոսության ուսումնասիրության **առարկան** հայերեն և անգլերեն համացանցային խոսությում **բողոք** արտահայտող հրապարակումների և մեկնաբանությունների **հաղորդակացական կաղապարի** լեզվագործաբանական առանձնահատկություններն են և այդ կաղապարի բաղադրիչների առկայացման լեզվական միջոցները:

Լեզվանյութի ուսումնասիրությունն իրականացվել է համացանցային խոսությում, մասնավորպես **Ֆեյսբուք** (անգլ.՝ Facebook) սոցիալական ցանցում հասանելի հրապարակումների և մեկնաբանությունների հիման վրա: Օրինակներն ընտրվել են ֆեյսբության տարրեր տեղեկատվական էջերից (լրատվական այիբներ, կառավարությանը ենթակա մարմիններ, հանրային սննդի կետեր, հանրային առևտորի կենտրոններ և այլն):

Թեմայի ընտրությունը պայմանավորված է տեղեկատվական տեխնոլոգիաների զարգացմանը զուգընթաց համացանցային խոսությի զարգացման փաստով և այդ համատեքստում **բողոք** արտահայտող հրապարակումների և մեկնաբանությունների աճող քանակով և բազմազանությամբ:

Աստեղախոսության մեջ կարևորվում է **բողոքի** արտահայտման իրուստիվ ուժի (ուազմավարությունների)¹ և պերլուստիվ ազդեցության ընտրությունը, որոնք յուրօրինակ դրսևորում ունեն մշակութային նորմերում և արժեքներում:

Սույն հետազոտության **արդիականությունը** պայմանավորված է համացանցային խոսությի զարգացման փաստով, որի արդյունքում սոցիալական հարթակներում կտրուկ աճել է **բողոք** արտահայտող հրապարակումների քանակը և կարևորվել է հասարակության վրա դրա ներազդեցությունը: Հարկ է նշել, որ **բողոքներն** արտացոլում են ոչ միայն հասարակության վերաբերմունքը այս կամ այն խնդրի հանդեպ, այլև տվյալ ազգին բնորոշ մշակութային նորմերը: **Բողոքի** լեզվագործաբանական հայեցակերպի ուսումնասիրությունը թույլ է տալիս ձևավորել արդյունավետ

¹ Սույն հետազոտության շրջանակում հասցեագրողի հաղորդակացական մտադրություն սահմանելու նպատակով կիրառում ենք ուազմավարություն եզրույթը:

հաղորդակցության կաղապար, որի կիրառումը կարող է նպաստել լեզվաբանական հարակից այլ ոլորտների գարգամանը:

Սույն ատենախոսության **գիրական նորոյքն** առցանց **բողոքների** համապարփակ քննությունն է՝ լեզվագործաբանության, մասնավորպես, խոսքային ակտերի և քաղաքավարության տեսությունների, ինչպես նաև լեզվամշակութաբանության լույսի ներքո: Առաջին անգամ փորձ է արվում ոչ միայն զրոգադրական վերլուծություն իրականացնել հայերեն և անգերեն համացանցային խոսություն հասանելի **բողոքի** արտահայտման ձևերի միջև, այլև տարրորշել **բողոքի** արտահայտման առանձնահատկությունները:

Ասունախոսության **նպարակն** է ուսումնասիրել **բողոքի** արտահայտման լեզվագործաբանական և մշակութային առանձնահատկությունները հայերեն և անգերեն համացանցային խոսություն և վեր հանել դրանց նմանությունները ու տարրերությունները:

Հետազոտության նպատակի իրականացման համար աշխատանքում առաջադրվել են հետևյալ խնդիրները.

1. համապարփակ վերլուծության ենթարկել **բողոքի** արտահայտման խոսքային ակտով՝ ընդգծելով դրա դերը այլ խոսքային ակտերի շարքում,
2. ուսումնասիրել **բողոքի** արտահայտման խոսքային ակտին բնորոշ ռազմավարությունները՝ իրլուկատիվ և պերլուկատիվ իմաստները, ինչպես նաև սահմանել **բողոքի** դերը քաղաքավարության տեսության շրջանակում,
3. դասակարգել **բողոքի** արտահայտման ռազմավարությունները և քննել **բողոքի** արտահայտման պերլուկատիվ ազդեցությունը հայերեն և անգերեն համացանցային խոսություն՝ ըստ հաղորդակցության մեջ կառուցղական և ապակառուցղական բնույթի՝ ընդգծելով երկու լեզուներում դրանց նմանությունները և տարրերությունները,
4. առանձնացնել լեզվաբանական տարրեր հնարների կիրառմամբ քաղաքավարության ռազմավարության խախտումները՝ վեր հանելով դրանց մշակութային յուրահատկությունները,
5. վերլուծել հոմորային միջոցներով արտահայտված **բողոքները** հայերեն և անգերեն համացանցային խոսություն՝ առանձնացնելով մշակութային նմանությունները և տարրերությունները:

Լեզվաբանական վերլուծության մեթոդների ընտրությունը պայմանավորված է ուսումնասիրվող նյութի բնույթից և հետազոտության նպատակից: Նյութի վերլուծությունն իրականացվել է մի շարք մեթոդների համադրական կիրառմամբ: Տեսական դրույթների ուսումնասիրության համար կիրառվել են լեզվաբանական զննման և նկարագրական վերլուծության մեթոդները, իսկ **բողոք** արտահայտող հրապարակումների և մեկնաբանությունների ուսումնասիրության համար՝ խոսությային

վերլուծության, զուգադրական վերլուծության, որակական և քանակական (վիճակագրական) մեթոդները:

Հետազոտության համար մեթոդաբանական տեսանկյունից ուղենչային արժեք են ունեցել գործաբանության վերաբերյալ ուսումնասիրությունները (Զ. Օսթին, Զ. Սերլ, Զ. Յով, Պ. Բրաուն, Ս. Լիխնուն, Է. Գոֆման, Զ. Լիշ, Պ. Գրայս, Բ. Ֆրեյզեր, Ռ. Լեյբռֆ և այլք) և **բողոքի** խոսքային ակտին նվիրված աշխատությունները (Ա. Թրուբրոդ, Է. Օլյտայն, Լ. Վայնբախ, Դ. Բրուսեր, Զ. Հառուս, Գ. Կասպեր, Մ. Լաֆորեստ, Բ. Մերֆի, Զ. Նեու, Ի. Հասունե, Ա. Չիրի, Է. Արբաս, Զ. Ս. Դավուդ, Մ. Մասումեն և այլք):

Հետազոտության փաստական նյութը քաղված է Ֆեյրորդ սոցիալական ցանցում հասանելի արագ սննդի կետերի, սրճարանների, ռեստորանների (Chick-fil-A, McDonald's, KFC, Swichիր պիցցա, 12 կտոր պիցցա, Մր. Գիրոս և այլն), հեռահաղորդակցության առաջատար օպերատորների (Team, Ucom և այլն), խանությունների ցանցերի կամ հանրախանությունների (Target, Amazon Fresh, Vons, Grand Candy և այլն) և կոմունալ ծառայություններ մատուցող ընկերությունների (Հայաստանի Էլեկտրական ցանցեր, Վեռլիա ջուր և այլն) պաշտոնական էջերից (ընդհանուր թվով՝ 1000 առցանց գրառում):

Աշխատանքում պաշտպանության են ներկայացվում հետևյալ դրույթները՝

- Համացանցային խոսուցիքի հարափոփոխ բնույթը նպաստում է լեզվի նոր կիրառությունների և լեզվական նոր հասկացությունների ձևավորմանը և մատուցմանը, հատկապես **բողոքի** արտահայտման գործընթացում:
- Համացանցային խոսուցում **բողոքի** հաղորդակցական կաղապարը դիտարկվում է որպես համալիր գործընթաց, որի բաղադրիչներից յուրաքանչյուրի իրականացումն ապահովում է արդյունավետ և նպատակային հաղորդակցություն:
- **Բողոքի** արտահայտման իրկուտիվ իմաստների և պերոկուտիվ ազդեցության դրսևորումները տարրորշվում են լեզվանական տարբեր միջոցների կիրառմամբ:
- Քաղաքավարության սկզբունքների խախտումները **բողոքի** արտահայտման գործընթացում ավելացնում են **բողոքի** սաստկությունը և նվազեցնում են տեղեկատվության մատուցման արդյունավետությունը ու նպատակայնությունը:
- **Բողոքի** արտահայտման գործընթացում հումորային միջոցների կիրառումը խթանում է **բողոքի** արտահայտման ռազմավարությունների արդյունավետ իրականացումը և մեղմացնում **բողոքի** ուժգնությունը:
- Քաղաքավարության սկզբունքների խախտումների բազմաձևությունը, ինչպես նաև հումորի՝ որպես **բողոքի** արտահայտման միջոցի

սահմանումը, կրում են մշակութահեն բնույթ և **բողոքին** հաղորդում են պատկերավորություն, արտահայտչականություն, ինչպես նաև ոչ պաշտոնականություն:

Աստենախոսության **գրեսական արժեքն** այն է, որ հետազոտության արդյունքները կարող են հիմք ծառայել համացանցային խոսույթում խոսքային այլ ակտերի հետագա ուսումնասիրությունների համար, ինչպես նաև կարող են խթանել լեզվաբանական մի շարք հարակից գիտակարգերի՝ հաղորդակցման տեսության, կոնֆիլկտաբանության, հանրային կապերի, առցանց շուկայացագիտության զարգացումը:

Հետազոտության արդյունքները կարող են **գործնական արժեքը** ունենալ լեզվագործաբանության, լեզվամշակութաբանության, կիրառական լեզվաբանության, հաշվողական լեզվաբանության դասընթացներում: Առավել կարևոր է այն փաստը, որ ստացված արդյունքների հիման վրա հետագայում հնարավոր է մոդելավորել առցանց գործիք, որն ինքնաշխատ եղանակով կարող է մեկնաբանությունների ահուելի բազայից գտել և դասակարգել **բողոքները** ըստ արտահայտած ռազմավարությունների՝ նպաստելով այս կամ այն հաստատության աշխատանքի արդյունավետության բարելավմանը:

Աստենախոսությունը բաղկացած է ներածությունից, երեք գլուխներից, եզրակացությունից, օգտագործված գրականության ցանկից:

Ներածության մեջ ներկայացվում են թեմայի արդիականությունն ու նորույթը, սահմանվում են ուսումնասիրության նպատակն ու խնդիրները, հիմնավորվում են մեթոդների ընտրությունը և մեթոդաբանական հիմքը, առաջարկվում են պաշտամության առաջադրված դրույթները, որոշարկվում են տեսական և գործնական արժեքները:

Առաջին գլուխը, որը վերնագրված է «**Բողոքի արտահայտման լեզվագործաբանական ուսումնասիրության տեսական հիմնադրույթները**», բաղկացած է չորս ենթագլխից:

Առաջին ենթագլխում («**Բողոքի դերը խոսքային ակտերի տեսության համատեքստում**») ներկայացվում են խոսքային ակտերի տեսության հիմնադրույթները և հայեցակարգերը, առանձնացվում են տարբեր լեզվաբանների կողմից առաջադրած խոսքային ակտերի դասակարգումները, որոշարկվում է **բողոքի** դերը այդ դասակարգումների սանդղակում:

Երկրորդ ենթագլխում («**Բողոքի արտահայտման խոսքային ակտի ռազմավարությունների տեսական հիմքերը**») ուսումնասիրվում է բողոքը՝ որպես անուղղակի խոսքային ակտ և ներկայացվում են **բողոքի** արտահայտման ռազմավարությունների դասակարգումները վեր հանելով դրանց առանձնահատկությունները և օրինաչափությունները:

Երրորդ ենթագլխում («**Բողոքի արտահայտման խոսքային ակտը բաղաքարության տեսության լույսի ներքո**») անդրադարձ է կատարվում բաղաքարության տեսությունների տեսական հիմքերին և որոշարկվում է

բողոքի դերը այդ տեսություններում: Առանձնացվում են քաղաքավարության սկզբունքների և ռազմավարությունների առկայացման լեզվական միջոցները՝ ընդգծելով դրանց օրինաչափությունները:

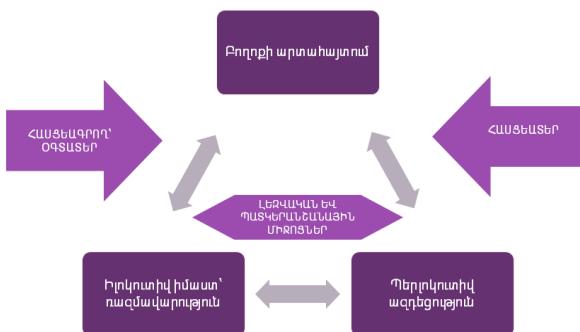
Չորրորդ Ենթագիսում («Համացանցային խոսույթի լեզվական առանձնահատկությունների դրսնորումները բողոք արտահայտող գրառումներում») դիտարկվում են խոսույթին առնչվող տեսակետները և հիմնադրույթները, համակողմանի քննության են ենթարկվում համացանցային խոսույթի առանձնահատկությունները՝ զատորոշելով դրանց կիրառությունները բողոք արտահայտող գրառումներում:

Երկրորդ գլուխը, որը վերնագրված է «Բողոքի արտահայտման հաղորդակցական կաղապարի գործարանական առանձնահատկությունները հայերեն և անգլերեն համացանցային խոսույթում», բաղկացած է երկու Ենթագիսուց:

Նախ ներկայացվում է բողոքի արտահայտման հաղորդակցական կաղապարը (գծապատկերի 1), որի բաղադրիչներն են՝ **բողոքի մասնակիցները** (*հասցեագրող՝ օգտագործեք և հասցեագրեք*), միջոցը, որի օգնությամբ «մակուցվում» է բողոքը (*լեզվական և պարկերանշանային միջոցներ*), ռազմավարությունները, որոնք ներկայացնում են օգտատիրոջ բողոքի ներքո քողարկված մտադրությունները, ինչպես նաև պերլոկուրիվ ազդեցությունը, որը Ենթադրում է բողոքին հաջորդող հասցեատիրոջ ձեռնարկած գործողությունները:

Գծապատկեր 1

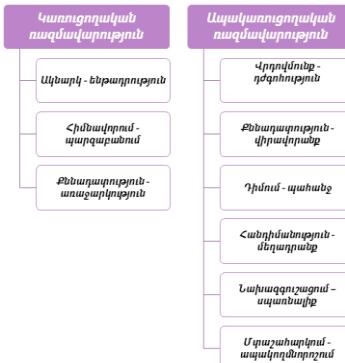
Բողոքի արտահայտման հաղորդակցական կաղապարն ըստ Ա. Ավետիսյանի



Առաջին Ենթագիսում («Բողոքի արտահայտման ռազմավարությունների դասակարգումը հայերեն և անգլերեն համացանցային խոսույթում») մանրազին քննության է առնվում բողոքի արտահայտման ռազմավարությունների մեր դասակարգումը (գծապատկեր 2)

հայերեն և անգլերեն համացանցային խոսություն՝ զատորոշելով դրանց առկայացման լեզվական միջոցները:

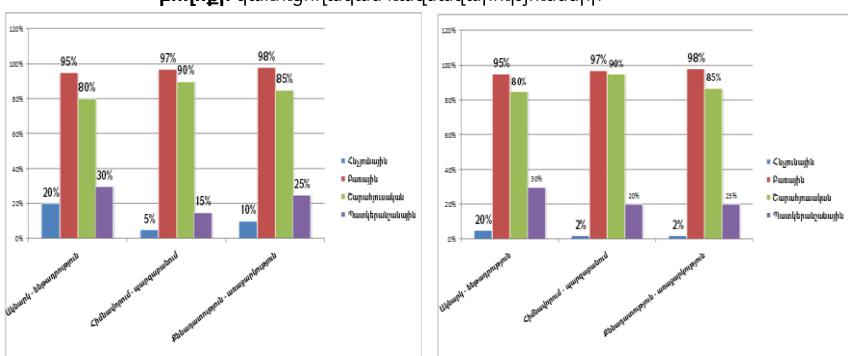
Գծապատկեր 2 Բողոքի ռազմավարությունների դասակարգումն ըստ Ա. Ավետիսյանի



Հատկորոշվում է **բողոքի** արտահայտման ռազմավարությունների երկու հիմնական խումբ՝ **կառուցողական և ապակառուցողական**, որոնք տրոհվում են համապատասխան ենթառազմավարությունների:

Բողոքի կառուցողական ենթառազմավարությունների քննությունը (գծապատկեր 3) թույլ է տալիս փաստել, որ **բողոքներում** կիրառվում են լեզվական տարրեր միջոցներ, որոնց ընտրությունը պայմանավորված է օգտատիրոջ նպատակով և **բողոքներն** արդյունավետ մատուցելու գանկությամբ:

Գծապատկեր 3 Լեզվական միջոցների կիրառման հաճախականության տոկոսային հարաբերությունը ըստ բողոքի կառուցողական ռազմավարությունների²



²Հարկ է նշել, որ գրառումները հիմնականում ընդգրկում են լեզվական տարրեր միջոցների միաժամանակային կիրառություն: Եփհանագրական տվյալները հաշվարկելիս լեզվական միջոցի յուրաքանչյուրը կիրառվում է դրանեւ առանձին դեպք, այդ հնկ պատճառով գրառումների քանակը չի ներկայացվում, պարզապես նշվում է տոկոսային հարաբերությունը:

Ե՛վ հայերեն, և՝ անգլերեն համացանցային խոսություն հնչյունային և պատկերանշանային միջոցներն առավել սակավադեպ են, քան բառային և շարահյուսական միջոցները:

Բողոքի կառուցողական ռազմավարությունների իրացման նպատակով կիրառված լեզվական միջոցների տոկոսային հարաբերությունը կարելի է բացատրել այն հանգամանքով, որ բառային միջոցները լեզվի կարևորագույն իմաստակիր և հոգական երանգ ունեցող միավորներ են, որոնք թույլ են տալիս օգտատիրոջ նպատակը ճշտորեն ներկայացնել հասցատիրօջը: Շարահյուսական միջոցների մեջ քանակը կարելի է պատճառարանել այն փաստով, որ բառերի արդյունավետ ընկարումը մեծապես պայմանավորված է նախադասության ճիշտ կառուցվածքով: Այդուսակ 1-ում ներկայացվում են լեզվական այն միջոցները, որոնք հաճախադեպ են հայերեն և անգլերեն համացանցային խոսություն:

Այդուսակ 1

Բողոքի կառուցողական ռազմավարությունների առկայացման լեզվական միջոցները

Ռազմավարություն	Նպակակ	Լեզվական միջոցներ	
		Հայերեն	Անգլերեն
ԿԱՌՈՒՑՈՂԱԿԱՆ ՌԱԶՄԱՎԱՐՈՒԹՅՈՒՆ			
Ակնարկ Ենթադրություն	<ul style="list-style-type: none"> ➤ պահպանել քաղաքավարությունը ➤ նվազեցնել հականարությունը ➤ պահպանել հարաբերությունները 	<ul style="list-style-type: none"> ○ հնյունափեղակած բառային միավորներ, ○ բառախա՞յլ, ○ հեգնանք, ○ գալական անդրադարձ, ○ առօրյա - խոսակցական կամ ժողովրդախոսակցական կամ միավորներ, ○ հրամայական կառուցվեր: 	<ul style="list-style-type: none"> ○ բառային հականիրություն, ○ հասպախման, ○ ըղձական եղանակ:
		գեղշված անդամով նախադասություններ, անուղակի հարցադրություններ, էմոֆիներ:	
Հիմնավորում պարզաբանում	<ul style="list-style-type: none"> ➤ բարձրացնել վստահելիությունը ➤ դյուրացնել փոխմբնությունը ➤ ցուցաբերել գործադրությամբ ջանքեր 	<ul style="list-style-type: none"> ○ դարձվածային միավորներ, ○ առօրյա - խոսակցական ոճին բնորոշ միավորներ, ○ բարդ ստորադասական նախադասություններ: 	<ul style="list-style-type: none"> ○ չափագանցություն, բարձրացող, ասդիճանավորում:
		բացասական հարանշանակությունը ունեցող բառային միավորներ, մասնագիտական բառապաշար, ԺԱՏԱԿԱՆ կառուցվեր, պատմողական նախադասություններ:	
Քննադապություն - առաջարկություն	<ul style="list-style-type: none"> ➤ հեշտացնել խնդրի կարգավորումը ➤ ցուցաբերել ներգրավածություն և նախաձեռնողականությունը 	<ul style="list-style-type: none"> ○ գեղշված անդամով նախադասություններ: 	<ul style="list-style-type: none"> ○ բառախաղական համար, անուղակի հարցադրում ներ, ○ հրամայական կառուցվեր:

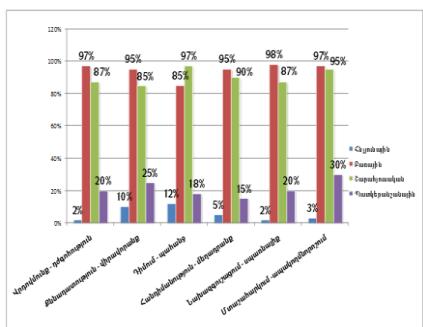
Այս համատեքստում հարկ է նշել, որ հայերեն համացանցային խոսույթում ոճական բառային միջոցներից հիմնականում առկա են բառախաղ, չափազանցովուն, գրական անդրադարձ հնարները, առօրյա - խոսակցական և ժողովրդախոսակցական միավորները, ինչպես նաև բացասական հարանշանակություն ունեցող բառային ու դարձվածային միավորները և այլն, իսկ անգլերեն համացանցային խոսույթում՝ բառային հակադրություն, բառախաղ և չափազանցովություն ոճական հնարները, հապալումները և այլն:

Շարահյուսական միջոցներից և՝ հայերեն, և՝ անգլերեն համացանցային խոսույթում կարելի է առանձնացնել պարմողական և գեղշված անդամով նախադասությունները, ժիգական կարուցները, անուղղակի հարցադրումները, հրամայական նախադասությունները և այլն:

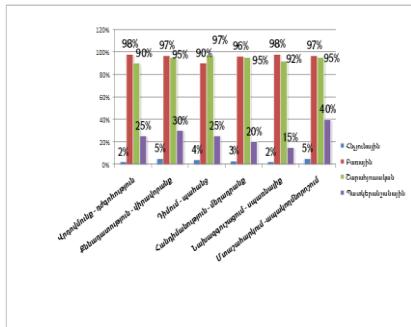
Բողոքի ապակառուցողական ու ուղարկառությունների ուսումնասիրությունը թույլ է տալիս եզրակացնել, որ բողոքներում կիրառվող լեզվական միջոցների ընտրությունը պայմանավորված է օգտատիրոջ հաղորդակցական մտադրությունից և մշակութային պատկանելիությունից:

Գծապատկեր 4

Լեզվական միջոցների կիրառման հաճախականության տոկոսային հարաբերությունը ըստ բողոքի կառուցողական ուղարկառությունների³



Հայերեն համացանցային խոսույթ



Անգլերեն համացանցային խոսույթ

Թե՛ հայերեն, թե՛ անգլերեն համացանցային խոսույթում բողոքի ապակառուցողական ուղարկառությունն իրացնելու գործընթացում հնչյունային և պատկերանշանային միջոցների կիրառությունները, ի տարբերություն բառային և շարահյուսական միջոցների, հաճախաղեալ չեն:

Հայերեն և անգլերեն համացանցային խոսույթում հաճախ կիրառվող լեզվական միջոցները ներկայացվում են այսուակ 2-ում:

³ Հարկ է նշել, որ գրառումները հիմնականում ընդուրսում են լեզվական տարրեր միջոցների միաժամանակային կիրառություն: Եփհանագրական տվյալները հաշվարկելիս լեզվական միջոցի յուրաքանչյուրը կիրառվուն դիտարկվել է որպես առանձին դեպք, այդ հետ պատճառով գրառումների քանակը չի ներկայացվում, պարզապես նշվում է տոկոսային հարաբերությունը:

Աղյուսակ 2

**Բողոքի ապակառուցողական ռազմավարությունների առկայացման լեզվական
միջոցները**

Ռազմավարություն	Նպագրակ	Լեզվական միջոցներ	
		Հայերեն	Անգլերեն
ԱՊԱԿԱՌՈՒՅՑՈՂԱՎԱԾ ՌԱԶՄԱՎԱՐՈՒԹՅՈՒՆ			
Վրդովմունք դժգոհություն	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ընդգծել հուզական ազդեցությունը ➤ պահանջել անհապաղ ուշադրություն ➤ շեշտել խնդրի լրջությունը 	<ul style="list-style-type: none"> ○ տառակրկնություն, ○ բառախառ, ○ բառային հակադրություն, ○ բարդ սորորադասական նախադասություններ: 	<ul style="list-style-type: none"> ○ չափազանցու թյուն, ○ ճարտասանա կան հարց:
Քննադադություն վիրավորանք	<ul style="list-style-type: none"> ➤ արտահայտել բացասական հովքեր ➤ գրավել ուշադրություն ➤ հականարկած հասցնելած ստեղծված խնդրի համար ➤ ցուցաբերել հասցեատիրոջ կախումը հասցեազդողից 	<ul style="list-style-type: none"> ○ դիտավորյալ սիսալ ուղղագրությամբ ներկայացված բառային միավորներ, ○ բարձրացող աստիճանավորում, ○ ճարտասանական հարց, ○ անեծք արտահայտող բառային միավորներ, ○ դարձվածային միավորներ: 	<ul style="list-style-type: none"> ○ չափազանցու թյուն, ○ զյուգմա:
Դիմում - պահանջ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ խոսափել երկմասառու թյունից ➤ հարկադրել որևէ գործողություն կատարել 	<ul style="list-style-type: none"> ○ կրկնություն, ○ բարձրացող աստիճանավորում: 	<ul style="list-style-type: none"> ○ չափազանցու թյուն, ○ զյուգմա:
հրամայական կառուցներ:			
Հանդիմանություն - մեղադրանք	<ul style="list-style-type: none"> ➤ բարձրածայնել ստեղծված խնդիրը ➤ ընդգծել հասցեատիրոջ վատ արարքը ➤ հասցեատիրոջը պատասխանա տվյալան ենթարկել 	<ul style="list-style-type: none"> ○ բառախառ, ○ հակադրություն, ○ կրկնություն, ○ չափազանցություն: 	<ul style="list-style-type: none"> ○ բացասական հարանշանա կույցուն ունեցող բառային և դարձմանային միավորներ, ○ ճարտասանա կան հարցեր:

Աղյուսակ 2 (շարունակություն)

Ռազմավարություն	Նպագրակ	Լեզվական միջոցներ	
		Հայերեն	Անգերեն
ԱՊԱԿԱՌՈՒԹՅՈՒՆԱԿԱՆ ՌԱԶՄԱՎԱՐՈՒԹՅՈՒՆ			
Նախազգուշացում – սպառնալիք	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ստեղծել հակամարտու թյուն, ➤ հասցեատիրոջն իրավական պատասխանա տվյալան ենթարկել բացասական հետևանքներ առաջացնել 	<ul style="list-style-type: none"> ○ օտարաբանու թյուններ, ○ ժամանակի պարագա երկրորդական նախադասություններ: 	<ul style="list-style-type: none"> ○ միակազմ կամ գեղշված նախադասու թյուններ:
Մդաշահարկում – ապակողմնորոշում	<ul style="list-style-type: none"> ➤ մոլորեցնել հասցեատիրոջը ➤ շեղել հասցեատիրոջ ուշադրույթունը ենթարկել հասցեատիրոջ վրա 	<ul style="list-style-type: none"> Դրական հարանշանակություն ունեցող բառային և դարձվածային միավորներ, քաղաքավարություն մատնանշող միավորներ, հրամայական կառույցներ և այլն: 	

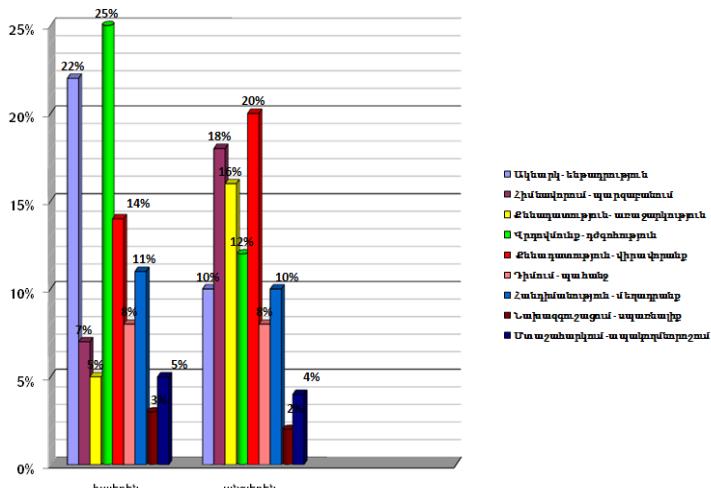
Այս համատերատում անհրաժեշտ է նշել, որ հայերեն համացանցային խոսույթում բառային ոճական հնարներից հաճախ կիրառվում են բառախաղ, բաձրացող ասդիմանավորում, *հակադրություն*, գրական անդրադարձ ոճական հնարները, իսկ անգերեն համացանցային խոսույթում՝ չափազանցություն, ցուցամա և ոճական այլ հնարներ: Երկու լեզվում էլ չարահյուսական միջոցներից գերիշխում են բարդ սպորադասական նախադասությունները և ճարգասանական հարցերը:

Հայերեն և անգերեն համացանցային խոսույթում **բողոքի** արտահայտման կառուցղական և ապակառուցղական ուազմավարությունների գորգադրական քննությունը (գծապատկեր 5) թույլ է տալիս փաստել, որ հայերեն համացանցային խոսույթում գերակշռում են վիրովմունք - դժգոհություն (125 գրառում՝ 25%), ակնարկ - ենթադրություն (100 գրառում՝ 22%), քննադատություն - վիրավորանք (70 գրառում՝ 14%) և հանդիմանություն - մեղադրանք (55 գրառում՝ 11%) ենթաօգմավարությունները, իսկ անգերեն համացանցային խոսույթում քննադատություն - վիրավորանք (100 գրառում՝ 20%), հիմնավորում - պարզաբանում (90 գրառում՝ 18%), քննադատություն - առաջարկություն (80 գրառում՝ 16%), վիրովմունք - դժգոհություն (60 գրառում՝ 12%) ենթաօգմավարությունները: Հայերեն համացանցային խոսույթում այդ թիվը նվազում է՝ դիմում - պահանջ (40 գրառում՝ 8%), հիմնավորում - պարզաբանում (35 գրառում՝ 7%), քննադատություն - առաջարկություն (25 գրառում՝ 7%) և մտաշահարկում - ապակողմնորոշում (25 գրառում՝ 7%)

Ենթառազմավարությունների պարագայում, իսկ անզերեն համացանցային խոսույթում՝ ակնարկ - Ենթադրություն (50 գրառում՝ 10%) հանդիմանություն - մեղադրանք (50 գրառում՝ 10%), դիմում - պահանջ (40 գրառում՝ 8%) և մտաշահարկում - ապակողմնորոշում (20 գրառում՝ 4%) Ենթառազմավարությունների պարագայում: Թե՛ հայերենում, թե՛ անզերենում հազվադեպ են հանդիպում նախազգուշացում - սպասնալիք (հայերեն՝ 3% (15 գրառում), անզերեն՝ 2% (10 գրառում) Ենթառազմավարության օրինակներ:

Գծապատկեր 5

Բողոքի արտահայտման Ենթառազմավարությունների հաճախականության տոկոսային հարաբերությունն ըստ Ա. Ավետիսյանի



Երկրորդ Ենթագիսում («Բողոքի արտահայտման պերլոկուտիվ ազդեցության դրսնորումները հայերեն և անզերեն համացանցային խոսույթում») ուսումնասիրվում են պերլոկուտիվ ազդեցության առանձնահատկությունները՝ կարևորելով հայերեն և անզերեն հրապարակումներում դրանց նմանությունները և տարրերությունները:

Երրորդ գլուխը, որը վերնագրված է «Բողոքի արտահայտման լեզվամշակութային առանձնահատկությունները հայերեն և անզերեն համացանցային խոսույթում», բաղկացած է երկու Ենթագիսից:

Սուաշին Ենթագիսում («Բաղաքավարության ռազմավարությունների առկայացումը բողոք արտահայտող հայերեն և անզերեն համացանցային խոսույթում») համապարփակ թննության են Ենթարկվում քաղաքավարության ռազմավարությունների խախտման օրինաչափությունները բողոք արտահայտող գրառումներում՝ վեր հանելով դրանց մշակութահեն նմանություններն ու տարրերությունները:

Բողոք արտահայտող գրառումներում առկա են քաղաքավարության ռազմավարությունների և՝ խախտումներ, և՝ պահպանումներ: Դրանք մեծապես պայմանավորված են օգտատիրոջ մշակութային առժեքներով և նորմերով:

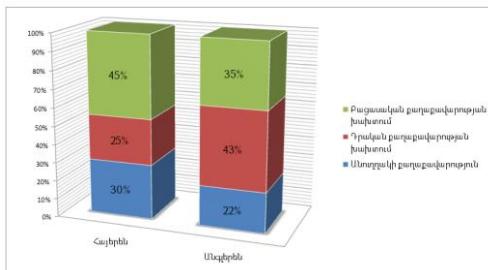
Ընդհանուր առմամբ, կարելի է նշել, որ հայերեն համացանցային խոսություն գերիշխում են բացասական ռազմավարության խախտումները (225 գրառում՝ 45%): Նկատելի են նաև անուղղակի քաղաքավարության դրսորումներ (150 գրառում՝ 30%), իսկ դրական քաղաքավարության խախտման օրինակներն ավելի քիչ են (125 գրառում՝ 25%):

Ի տարբերություն հայերենի՝ անզերեն համացանցային խոսություն հասանելի բողոք արտահայտող գրառումներում առավել հաճախ հանդիպում են դրական (215 գրառում՝ 43%), քան բացասական քաղաքավարության խախտումներ (175 գրառում՝ 35%): Սակավաթիվ են անուղղակի քաղաքավարության դրսորումները (110 գրառում՝ 22%):

Քաղաքավարության ռազմավարությունների և սկզբունքների նշված տոկոսային հարաբերությունը ներկայացվում է գծապատկեր 6-ում.

Գծապատկեր 6

Քաղաքավարության ռազմավարությունների տոկոսային բաշխվածությունը բողոք
արտահայտող գրառումներում ըստ Ա. Ավետիսյանի



Այն եզրակացությունը, որ հայերենում գերիշխում է բացասական քաղաքավարության խախտումները՝ կարելի է հիմնավորել այն փաստով, որ հայ մշակույթում կարևորվում է հասցեատիրոջ ցանկությունները հարգելն ու ընդունելը: Անզերեն համացանցային խոսություն դրական քաղաքավարության խախտումները կարելի է պարզաբանել այն հանգամանքով, որ անզերեն մշակույթում առանցքային է անկախտության և անհատականացված պահվածքի գաղափարը: Ըստ այդմ, կարելի է փաստել, որ համացանցային խոսություն պահպանվել է այն գաղափարը, որ հայախոս մշակույթը դրական քաղաքավարության կրող⁴ է, իսկ անզերեն մշակույթը՝ բացասական քաղաքավարության կրող⁵:

⁴ Yeghiazaryan G., Tonoyan A., The Category of Politeness in English and Armenian, Politeness and impoliteness, on- and offline, 5th International Symposium on Politeness, Bazel, Switzerland, 2010, 90:

⁵ Brown P., Levinson S., Politeness: Some universals in language usage, Cambridge University Press, 1987, 130:

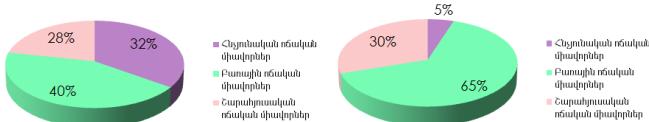
Ինչ վերաբերում է քաղաքավարության վարքականոնների խախտմանը՝ և՝ հայերենում, և՝ անգլերենում **բողոք** արտահայտող գրառումներում հիմնականում առկա են **նյրանկապության, հավանության և փոխըմբռնման** վարքականոնների խախտումներ, իսկ համագործակցության վարքականոններից՝ **ձևի, քանակի և հարաբերակցության** վարքականոնների խախտումներ:

Երկրորդ ենթագիսում («Հումորը՝ բողոքի արտահայտման մշակութային միջոց հայերեն և անգլերեն համացանցային խոսույթում») ուսումնասիրվում է հումորի դերը՝ որպես մշակույթի արտահայտման միջոց, **բողոքի** արտահայտման գործընթացում և առանձնացվում է որևա նմանություններն ու տարբերությունները հայերեն և անգլերեն համացանցային խոսույթում:

Հայերեն և անգլերեն համացանցային խոսույթում **բողոքի** արտահայտման առանցքային միջոցներից է հումորը, մասնավորապես՝ հեզգնանքը և սարկազմը, որոնք առկայանում են պատկերանշանային և հնչյունային, բառային և շարահյուսական ոճական հնարների միջոցով։ Ուսումնասիրության արդյունքում նկատելի է, որ և՝ հայերեն, և՝ անգլերեն համացանցային խոսույթում գերիշխում են ոճական բառային հնարները (հայերեն՝ 40%, անգլերեն՝ 65%): Հայերենում և անգլերենում զգայի թիվ են կազմում նաև ոճական շարահյուսական հնարները (հայերեն՝ 28%, անգլերեն՝ 30%), մինչդեռ անգլերենում (անգլերեն՝ 5%), ի տարբերություն հայերենի (հայերեն՝ 32%), սակավադեպ են ոճական պատկերանշանային և ոճական հնչյունային հնարների օրինակները։ **Բողոք** արտահայտող գրառումներում հումորի առկայացման լեզվական միջոցների բաշխվածության տոկոսային հարաբերությունը կարելի է ներկայացնել գծապատկեր 7-ի տեսքով։

Գծապատկեր 7

Հումորի արտահայտման լեզվական միջոցների բաշխվածության տոկոսային հարաբերությունը ըստ Ա. Ավետիսյանի



Հայերեն

Անգլերեն

Հայերեն և անգլերեն համացանցային խոսույթում օգտատերը հաճախ արտահայտում է իր **բողոքը** հումորի միջոցով՝ գրառման սաստկությունը մեղմացնելու և երբեմն զվարճայի հնչերանգ հաղորդելու նպատակով։

Հայերեն և անգլերեն համացանցային խոսպատճեամ **բողոքի** արտահայտման լեզվագործաբանական առանձնահատկությունների վերլուծության արդյունքում հանգել ենք հետևյալ եզրահանգումներին.

1. **Բողոքի** իրկուտիվ իմաստը արտահայտվում է կառուցողական և ապակառուցողական ռազմավարություններով: Կառուցողական **բողոքները** ենթադրում են ոչ միայն տիած իրավիճակի անուղղակի և մերմացված ներկայացում, այլև հասցեատիրոջ հետ բարիդրացիական հարաբերությունների ձևափորում կամ պահպանում, մինչդեռ ապակառուցողական **բողոքները** միտված են տեղեկատվության թուուցիկ ներկայացմանը, լուծումների անտեսմանը և առանձնանում են վիրավորանք արտահայտելու ցանկությամբ:
2. **Բողոքի** արտահայտման ռազմավարությունների ընտրությունը երկու լեզուներում մեծապես պայմանավորված է օգտատիրոջ մշակութային պատկանելիությամբ և հասցեատիրոջ հետ հարաբերությունները պահպանելու և չվատթարացնելու հանգամանքով: Հայախոս օգտատերերն ավելի զգացմունքային են և բռնկվող, այդ իսկ պատճառով **բողոքի** առաջնային ենթառազմավարությունը վրուվմունք - դժգոհություն արտահայտելն է, մինչդեռ անգլախոս օգտատերերն ավելի հակված են առանց զգացմունքներն արտահայտելու իրենց քննադատական խոսքն ուղղել հասցեատիրոջը՝ հիմնավորելով **բողոքի** առարկան: Անգլախոս օգտատերերի բնավորության գծերն արտացոլվում են քննադատություն - առաջարկություն, քննադատություն - վիրավորանք ենթառազմավարությունների հաճախակի առկայացման միջոցով:
3. **Բողոքի** արտահայտման գործնթացը հաճախ ենթադրում է պերլկուտիվ ազդեցություն, որն արտահայտվում է խոսքային այլ ակտերի հաջորդական իրացմամբ: Հայերեն և անգլերեն համացանցային խոսպատճեամ ընդհանուր է երախտագիտության արդահայտում > ապրումակցում > լրեղեկապվություն լրամադրելու վերաբերյալ իննդրանք > հեղագա անելիքների պարզաբանում խոսքային ակտերի հերթագյությունը: Հայերեն համացանցային խոսպատճեամ առկա են նաև երախտագիտության արդահայտում > ներողության արդահայտում > հեղագա անելիքների պարզաբանում, երախտագիտության արդահայտում > արդարացում > ներողության արդահայտում, երախտագիտության արդահայտում > արդարացում > արդարացում, ապրումակցում > հեղեկապվություն լրամադրելու վերաբերյալ իննդրանք և պարզաբանում > ներողության, փակ նամակագրության իննդրանք, լրեղեկապվության հավասիթության պահանջ և պարզաբանում խոսքային ակտերի իրացման հերթագյությունը, իսկ անգլերեն համացանցային խոսպատճեամ երախտագիտության արդահայտում > հեղագա անելիքների

պարզաբանում > գեղեկարվություն դրամադրելու վերաբերյալ խնդրանք և ապրումակցում > գեղեկարվություն դրամադրելու վերաբերյալ խնդրանք խոսքային ակտերի հրացման հերթագայությունը: Վերը նշված խոսքային ակտերն իրացվում են լեզվական կաղապարված միավորներով, որոնք հասցեատիրոջ արձագանքին հաղորդում են մեղմատարային և կառուցողական բնույթ:

4. Հայերեն և անգլերեն համացանցային խոսույթում **բողոք** հաճախ արտահայտվում է քաղաքավարության ռազմավարությունը խախտման միջոցով: Հայերեն համացանցային խոսույթում գերիշխում են բացասական քաղաքավարության սկզբունքների խախտումները, մինչդեռ անգլերեն համացանցային խոսույթում՝ դրական քաղաքավարության սկզբունքների խախտումները: Այդ երևույթը կարելի է պարզաբանել այն հանգամանքով, որ հայախոս մշակույթում օգտատերերը ձգուում են հարգել և ընդունել հասցեատիրոջ ցանկությունը, մինչդեռ անգլախոս մշակույթում առաջնահերթությունը տրվում է անհատապաշտությանը և անհատի ազատ լինելու գաղափարին:

5. **Բողոքի** արտահայտման գործնթացում հումորի կիրառումը դիտարկվում է որպես մշակութային ցուցիչ, որի նպատակն է **բողոքի** սաստկությունը մեղմացնելը և բացասական գգացմունքները թոթափելը: Համացանցային խոսույթում հումորն առկայանում է հեգնանքի և սարկազմի միջոցով: Հայերենին բնորոշ է խոսքի անուղղակիությունը, որն արտահայտվում է լեզվական տարրեր մակարդակներին բնորոշ հնարների միջոցով: Անգլերեն համացանցային խոսույթում **բողոք** արտահայտող գրառումներն առավել սակավադեպ են, քան հայերեն համացանցային խոսույթում հասանելի գրառումները, քանի որ աչքի չեն ընկնում խոսքի անուղղակիությամբ և հումորային նպատակով կիրառված լեզվական միջոցների զանազանությամբ:

Այսպիսով, **բողոքի** խոսքային ակտը գործաբանական գիտելիքներ և մշակութային հրազեկություն արտահայտող գործնթաց է, որտեղ կարևորվում են ոչ միայն լեզվական, այլև արտալեզվական իրողությունները:

Համացանցային խոսույթը ծնափիտել է **բողոքի** արտահայտման ավանդական մոտեցումը՝ նոր շունչ հաղորդելով դրա ներազդման մեխանիզմներին և սկզբունքներին: Ներկայում հասարակությունը համացանցը դիտարկում է որպես գործիք, որի օգնությամբ հնարավոր է բարձրածայնել խնդիրները՝ ակնկալելով կառուցողական և արդյունավետ արձագանք:

Բողոքի խոսքային ակտին առնչվող ռառմանախրություններն առաջարկում են առցանց գործիքակազմ ծնափորելու հնարավորություն, որը կարող է նպատակառությամբ լինել **բողոքի** ինքնաշխատ գտման մեխանիզմների մշակմանը: Միջմշակութային հաղորդակցության

համատեքստում նույնպես բողոքի ռատումասիրությունը կարող է նպաստել միջանձնային անխափան հարաբերությունների ծևավորմանը և հաղորդակցության արդյունավետության բարելավմանը:

Աշխատանքի հիմնադրույթներն արտացոլված են հետևյալ հրապարակումներում.

1. Լեզվական միջոցները որպես տեքստի հոգարտահայտչականության ավտոմատ վերհանման առաջնային գործիք // Վ. Բրյուսովի անվան պետական համալսարանի Բանբեր, Լեզվաբանություն և բանասիրություն 1(54), Երևան, «Լինգվա» հրատարակչություն, 2020, 21-37 (17 էջ):
2. Բառապաշարի ծևավորման սկզբունքները հոգարտահայտչականության վերհանման ծրագրակազմում // Վ. Բրյուսովի անվան պետական համալսարանի Բանբեր, Լեզվաբանություն և բանասիրություն 1(58), Երևան, «Լինգվա» հրատարակչություն, 2021, 38-47 (10 էջ):
3. Բողոքի անուղղակի խոսքային ակտի մոտաշահարկային կիրառությունը անգլերեն համացանցային խոսույթում // Ռուսագիտության արդի հիմնախնդիրները գիտամեթոդական հանդես 10(14), Երևան քաղաքում Մոսկվայի Մ.Վ. Լոմոնոսովի անվան պետական համալսարանի մասնաճյուղ, 2022, 146-156 (11 էջ) (համահեղինակ՝ Գյայանե Եղիազարյան):
4. Բողոքի իրկուտիվ գործառույթները հայերեն համացանցային խոսույթում // Գիտական Արցախ, № 4(15), Երևան, ԱՐՑԱԽ հրատարակչություն, 2022, 135-142 (8 էջ):
5. Քաղաքավարության ռազմավարությունների լեզվական առկայացումը բողոք արտահայտող անգլերեն համացանցային խոսույթում // Վ. Բրյուսովի անվան պետական համալսարանի Բանբեր, Լեզվաբանություն և բանասիրություն 1(62), Երևան, «Լինգվա» հրատարակչություն, 2022, 52-62 (11 էջ):
6. Հումորը՝ բողոքի արտահայտման միջոց հայերեն համացանցային խոսույթում // Վ. Բրյուսովի անվան պետական համալսարանի Բանբեր, Լեզվաբանություն և բանասիրություն 1(64), Երևան, «Լինգվա» հրատարակչություն, 2023, 38-52 (15 էջ):
7. Բողոքի անուղղակի արտահայտման լեզվական առանձնահատկությունները հայերեն համացանցային խոսույթում // Գիտական Արցախ, № 3(18), Երևան, ԱՐՑԱԽ հրատարակչություն, 2023, 100-108 (9 էջ) (համահեղինակ՝ Գյայանե Եղիազարյան):

Anna Hrant Avetisyan

Linguo-Pragmatic Aspects of Complaint in Armenian and English Internet Discourse

Summary

The research endeavors to undertake a sophisticated and systematically structured analysis on the intricate aspects of speech act of complaint in Armenian and English Internet discourse.

The topicality of the research is underscored by the evolution of Internet discourse, manifesting in a number of publications expressing complaints on social platforms. This development has garnered notable attention for its profound impact on societal dynamics. It is crucial to acknowledge that complaints serve as more than mere reflections of societal attitudes towards specific issues; they encapsulate the cultural norms distinctive to a given nation. The linguistic scrutiny of complaints within this research aspires to facilitate the formation of an effective communication pattern, having potential applications for the development of interrelated linguistic disciplines.

The subject matter of the research pertains to a meticulous analysis of the linguistic means inherent in the communication patterns discernible within online complaints in both Armenian and English Internet discourse. Moreover, the research incorporates the elucidation of the linguistic means employed for the realization of the components constituting this intricate communication pattern.

The overarching aim of the research is to investigate the linguistic and cultural characteristics of complaints in both Armenian and English Internet discourse, with a focus on distinguishing their similarities and differences.

To achieve this aim, the following **objectives** have been set forth:

- ❖ to undertake a thorough analysis of the speech act of complaint and to define its functional role in relation to other speech acts,
- ❖ to rigorously examine the complaint strategies, with a specific emphasis on unraveling both illocutionary and perlocutionary meanings and to delineate the role of complaint within the theoretical framework of politeness,
- ❖ to systematically categorize the complaint strategies, to conduct a comprehensive examination of perlocutionary effects in Armenian and English Internet discourse, as well as to scrutinize their constructive and deconstructive nature, emphasizing similarities and differences in linguistic means used in the given languages,

- ❖ to distinguish violations of politeness strategies through various linguistic means in online complaints, highlighting their cultural peculiarities,
- ❖ to deeply delve into humorous means used in both Armenian and English online complaints, discerning their cultural diversity.

The scientific novelty of the research resides in the detailed exploration of online complaints within the purview of linguistics, embracing in-depth analyses of speech act and politeness theories in conjunction with linguo-cultural studies. A distinctive feature of the research is the pioneering attempt not only to conduct a comparative analysis of complaint strategies in Armenian and English Internet discourse but also to systematically identify the unique features characterizing the complaints for the first time.

The theoretical significance of the research lies in the potential to establish a foundational framework for subsequent investigations into other speech acts within the domain of Internet discourse. Moreover, the outcomes hold the capacity to stimulate advancements in several interrelated linguistic disciplines, including communication theory, conflict theory, public relations and online marketing.

The practical value of the research extends into academic disciplines such as applied linguistics and computational linguistics. Furthermore, the findings provide a foundation for the potential development of an advanced online tool designed to automatically filter and categorize complaints within extensive comment databases. With a specific focus on illocutionary meanings (strategies), such a tool could substantially enhance the operational efficiency of various institutions and organizations.

The research is comprised of an introduction, three chapters, a conclusion and a bibliography.

Анна Грантовна Аветисян

Лингвопрагматические аспекты жалобы в армянском и английском интернет-дискурсе

Резюме

Целью исследования является проведение комплексного и систематизированного анализа сущности и сложных структурных аспектов речевого акта **жалобы** в армянском и английском интернет-дискурсах.

Актуальность исследования подчеркивается эволюцией интернет-дискурса, проявляющейся в существенном увеличении количества публикаций с **жалобами** на социальных платформах. Это событие привлекло заметное внимание из-за его глубокого влияния на социальную динамику. Крайне важно признать, что жалобы служат чем-то большим, чем просто отражение отношения общества к конкретным проблемам; они включают в себе культурные нормы, характерные для данной нации. Лингвистическое рассмотрение **жалоб** в рамках этого исследования направлено на то, чтобы облегчить формирование эффективной модели общения с потенциальным применением в развитии взаимосвязанных лингвистических областей.

Предметом исследования является анализ языковых средств, присущих коммуникативным моделям, выявляемым в сообщениях и комментариях, выражавших жалобы, как в армянском, так и в английском интернет-дискурсах. Кроме того, исследование включает в себя выявление языковых средств, используемых для реализации компонентов, составляющих эту сложную коммуникативную модель.

Основная **цель** диссертации - исследовать языковые и культурные особенности, лежащие в основе выражения жалоб как в армянском, так и в английском интернет-дискурсах, с упором на выявление их сходств и различий.

Для достижения этой **цели** были поставлены следующие задачи:

- ❖ провести тщательный анализ речевого акта жалобы, определив его функциональную роль по отношению к другим речевым актам,
- ❖ изучить стратегии речевого акта жалобы, уделяя особое внимание раскрытию как иллоктивных, так и периллоктивных значений, а также очертить роль жалобы в теоретических рамках вежливости,
- ❖ систематически классифицировать стратегии выражения жалоб, провести тщательное исследование периллоктивных эффектов в армянском и английском интернет-дискурсах, а также изучить их

- конструктивный и деконструктивный характер, подчеркивая сходства и различия в языковых средствах двух языков,
- ❖ предупредить нарушения стратегий вежливости посредством применения различных языковых средств, уделяя особое внимание выделению их культурных особенностей,
 - ❖ проанализировать жалобы, выраженные юмористическими средствами как в армянской, так и в английской интернет-речи, выявляя культурные сходства и различия, присущие таким выражениям.

Научная новизна исследования заключается в изучении онлайн-жалоб в рамках лингвистики, включающем глубокий анализ речевых актов и теории вежливости в сочетании с лингвокультурными исследованиями. Отличительной особенностью исследования является новаторская попытка не только провести сравнительный анализ форм выражения жалобы в армянской и английской интернет-речи, но и систематически выявить уникальные особенности, характеризующие выражение жалобы впервые.

Теоретическая значимость исследования заключается в возможности создания основополагающей базы для последующих исследований других речевых актов в области интернет-речи. Более того, результаты исследования могут стимулировать прогресс в нескольких смежных лингвистических дисциплинах, включая теорию коммуникации, теорию конфликтов, связи с общественностью и онлайн-маркетинг.

Практическая ценность исследования распространяется на такие академические дисциплины, как прикладная лингвистика и компьютерная лингвистика. Кроме того, полученные результаты создают основу для потенциальной разработки передового онлайн-инструмента, предназначенного для автоматизации сложных процессов фильтрации и категоризации жалоб в обширных базах данных комментариев. Особого внимания иллоктивным значениям (стратегиям), такой инструмент, с уделением мог бы существенно повысить эффективность работы различных институтов и организаций.

Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения и списка литературы.

