

Վ. ԲՐՅՈՒՍՈՎԻ ԱՆՎԱՆ ՊԵՏԱԿԱՆ ՀԱՄԱԼՍԱՐԱՆ

ԱՆՆԱ ՀՐԱՆՏԻ ԱՎԵՏԻՍՅԱՆ

ԲՈՂՈՔԻ ԱՐՏԱՀԱՅՏՄԱՆ ԼԵԶՎԱԳՈՐԾԱԲԱՆԱԿԱՆ ԱՌԱՆՁՆԱՀԱՏԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ ՀԱՅԵՐԵՆ ԵՎ ԱՆԳԼԵՐԵՆ ՀԱՄԱՑԱՆՑԱՅԻՆ ԽՈՍՈՒՅԹՈՒՄ

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 ղեկավար՝ ք.գ.դ., պրոֆեսոր Գայանե Վիովի Եղիազարյան

Պաշտոնական ընդդիմախոսներ՝ ք.գ.դ., պրոֆեսոր Գայանե Ռաֆֆիի Գասպարյան
ք.գ.թ., դոցենտ Քրիստինե Մուրադի Հարությունյան

Առաջատար կազմակերպություն՝ Հայ-ռուսական համալսարան

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

Ատենախոսությանը կարելի է ծանոթանալ ԲՊՀ գրադարանում:

Սեղմագիրն առաքված է 2023 թ. դեկտեմբերի 22-ին:

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



Դավիթ Օնիկի Ղարիբյան

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

Ատենախոսության ուսումնասիրության **առարկան** հայերեն և անգլերեն համացանցային խոսույթում **բողոք** արտահայտող հրապարակումների և մեկնաբանությունների հաղորդակացական կադապարի լեզվագործաբանական առանձնահատկություններն են և այդ կադապարի բաղադրիչների առկայացման լեզվական միջոցները:

Լեզվանյութի ուսումնասիրությունն իրականացվել է համացանցային խոսույթում, մասնավորապես *Ֆեյսբուք* (անգլ.¹ Facebook) սոցիալական ցանցում հասանելի հրապարակումների և մեկնաբանությունների հիման վրա: Օրինակներն ընտրվել են ֆեյսբուքյան տարբեր տեղեկատվական էջերից (լրատվական այլքներ, կառավարությանը ենթակա մարմիններ, հանրային սննդի կետեր, հանրային առևտրի կենտրոններ և այլն):

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

Ատենախոսության մեջ կարևորվում է **բողոքի** արտահայտման իլոկուտիվ ուժի (ռազմավարությունների)¹ և պերլոկուտիվ ազդեցության քննությունը, որոնք յուրօրինակ դրսևորում ունեն մշակութային նորմերում և արժեքներում:

Սույն հետազոտության **արդիականությունը** պայմանավորված է համացանցային խոսույթի 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 *ռազմավարություն* եզրույթը:

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

Սույն ատենախոսության **գիտական նորույթն** առցանց **բողոքների** համապարփակ քննությունն է՝ լեզվագործաբանության, մասնավորպես, խոսքային ակտերի և քաղաքավարության տեսությունների, ինչպես նաև լեզվամշակութաբանության լուսի ներքո: Առաջին անգամ փորձ է արվում ոչ միայն զուգադրական վերլուծություն իրականացնել հայերեն և անգլերեն համացանցային խոսույթում հասանելի **բողոքի** արտահայտման ձևերի միջև, այլև տարրորշել **բողոքի** արտահայտման առանձնահատկությունները:

Ատենախոսության **նպատակն** է ուսումնասիրել **բողոքի** արտահայտման լեզվագործաբանական և մշակութային առանձնահատկությունները հայերեն և անգլերեն համացանցային խոսույթում և վեր հանել դրանց նմանություններն ու տարբերությունները:

Հետազոտության նպատակի իրականացման համար աշխատանքում առաջադրվել են հետևյալ խնդիրները.

1. համապարփակ վերլուծության ենթարկել **բողոքի** արտահայտման խոսքային ակտը՝ ընդգծելով դրա դերը այլ խոսքային ակտերի շարքում,
2. ուսումնասիրել **բողոքի** արտահայտման խոսքային ակտին բնորոշ ռազմավարությունները՝ իլոկուտիվ և պերլոկուտիվ իմաստները, ինչպես նաև սահմանել **բողոքի** դերը քաղաքավարության տեսության շրջանակում,
3. դասակարգել **բողոքի** արտահայտման ռազմավարությունները և քննել **բողոքի** արտահայտման պերլոկուտիվ ազդեցությունը հայերեն և անգլերեն համացանցային խոսույթում՝ ըստ հաղորդակցության մեջ կառուցողական և ապակառուցողական բնույթի՝ ընդգծելով երկու լեզուներում դրանց նմանությունները և տարբերությունները,
4. առանձնացնել լեզվաոճական տարբեր հնարների կիրառմամբ քաղաքավարության ռազմավարության խախտումները՝ վեր հանելով դրանց մշակութային յուրահատկությունները,
5. վերլուծել հումորային միջոցներով արտահայտված **բողոքները** հայերեն և անգլերեն համացանցային խոսույթում՝ առանձնացնելով մշակութային նմանությունները և տարբերությունները:

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՝ խոսույթային

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

Հետազոտության համար մեթոդաբանական տեսանկյունից ուղենշային արժեք են ունեցել գործաբանության վերաբերյալ ուսումնասիրությունները (Ջ. Օսթին, Ջ. Սերլ, Ջ. Յուլ, Պ. Բրաուն, Ս. Լևինսոն, Է. Գոֆման, Ջ. Լիչ, Պ. Գրայս, Բ. Ֆրեյզեր, Ռ. Լեյքոֆ և այլք) և **բողոքի** խոսքային ակտին նվիրված աշխատությունները (Ա. Թրոսբորգ, Է. Օլստայն, Լ. Վայնբախ, Դ. Բոքսեր, Ջ. Հաուս, Գ. Կասպեր, Մ. Լաֆորեստ, Բ. Մերֆի, Ջ. Նեու, Ի. Հասունե, Ա. Ջիբի, Է. Աբբաս, Ջ. Ս. Դավուդ, Մ. Մասունեն և այլք):

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

Աշխատանքում պաշտպանության են ներկայացվում հետևյալ դրույթները՝

- Համացանցային խոսույթի հարափոփոխ բնույթը նպաստում է լեզվի նոր կիրառությունների և լեզվական նոր հասկացությունների ձևավորմանը և մատուցմանը, հատկապես **բողոքի** արտահայտման գործընթացում:
- Համացանցային խոսույթում **բողոքի** հաղորդակցական կաղապարը դիտարկվում է որպես համալիր գործընթաց, որի բաղադրիչներից յուրաքանչյուրի իրականացումն ապահովում է արդյունավետ և նպատակային հաղորդակցություն:
- **Բողոքի** արտահայտման իրկուտիվ իմաստների և պերկուտիվ ազդեցության դրսևորումները տարորոշվում են լեզվաճանաչական տարբեր միջոցների կիրառմամբ:
- Քաղաքավարության սկզբունքների խախտումները **բողոքի** արտահայտման գործընթացում ավելացնում են **բողոքի** սաստկությունը և նվազեցնում են տեղեկատվության մատուցման արդյունավետությունն 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 մշակութափոփոխության բնույթ և **բողոքին** հաղորդում են պատկերավորություն, արտահայտչականություն, ինչպես նաև ոչ պաշտոնականություն:

Ատենախոսության **տեսական 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, կոնֆլիկտաբանության, հանրային կապերի, առցանց շուկայագիտության զարգացումը:

Հետազոտության արդյունքները կարող են **գործնական արժեք** 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 ահռելի բազայից գտել և դասակարգել **բողոքները**՝ ըստ արտահայտած ռազմավարությունների՝ նպաստելով այս կամ այն հաստատության աշխատանքի արդյունավետության բարելավմանը:

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

Ներածության մեջ ներկայացվում են թեմայի արդիականությունն ու նորոլյթը, սահմանվում են ուսումնասիրության նպատակն ու խնդիրները, հիմնավորվում են մեթոդների ընտրությունը և մեթոդաբանական հիմքը, առաջարկվում են պաշտպանության 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 քաղաքավարության տեսության լույսի ներքո**») անդրադարձ է կատարվում քաղաքավարության տեսությունների տեսական հիմքերին և որոշարկվում է

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

Զորրորդ ենթագլխում («Համացանցային խոսույթի լեզվական առանձնահատկությունների դրսևորումները բողոք արտահայտող գրառումներում») դիտարկվում են խոսույթին առնչվող տեսակետները և հիմնադրույթները, համակողմանի քննության են ենթարկվում համացանցային խոսույթի առանձնահատկությունները՝ գատորոշելով դրանց կիրառությունները բողոք արտահայտող գրառումներում:

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

Նախ ներկայացվում է **բողոքի** արտահայտման հաղորդակցական կաղապարը (գծապատկերի 1), որի բաղադրիչներն են՝ **բողոքի մասնակիցները** (հասցեագրող՝ օգուպեր և հասցեատեր), **միջոցը**, որի օգնությամբ «մատուցվում» է **բողոքը** (լեզվական և պատկերանշանային միջոցներ), **ռազմավարությունները**, որոնք ներկայացնում են օգտատիրոջ **բողոքի** ներքո քողարկված մտադրությունները, ինչպես նաև **պերլոկուտիվ ազդեցությունը**, որը ենթադրում է **բողոքին** հաջորդող հասցեատիրոջ ձեռնարկած գործողությունները:

Գծապատկեր 1
Բողոքի արտահայտման հաղորդակցական կաղապարն ըստ Ա. Ավետիսյանի

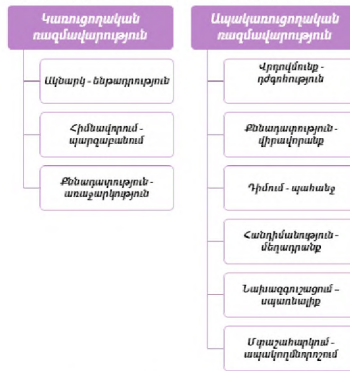


Առաջին ենթագլխում («**Բողոքի արտահայտման ռազմավարությունների դասակարգումը հայերեն և անգլերեն համացանցային խոսույթում**») մանրագնին քննության է առնվում **բողոքի** արտահայտման ռազմավարությունների մեր դասակարգումը (գծապատկեր 2)

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

Գծապատկեր 2

Քողոքի ռազմավարությունների դասակարգումն ըստ Ա. Ավետիսյանի

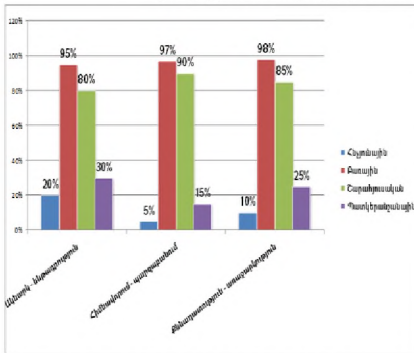


Հատկորոշվում է **քողոքի** արտահայտման ռազմավարությունների երկու հիմնական խումբ՝ **կառուցողական և ապակառուցողական**, որոնք տրոհվում են համապատասխան ենթառազմավարությունների:

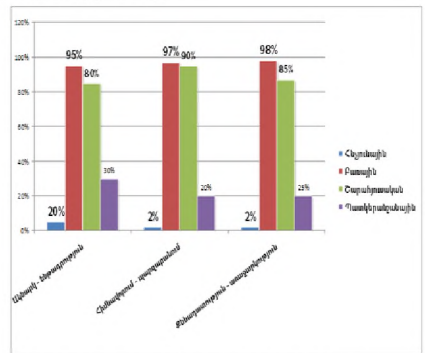
Քողոքի կառուցողական ենթառազմավարությունների քննությունը (գծապատկեր 3) թույլ է տալիս փաստել, որ **քողոքներում** կիրառվում են լեզվական տարբեր միջոցներ, որոնց ընտրությունը պայմանավորված է օգտատիրոջ նպատակով և **քողոքներն** արդյունավետ մատուցելու ցանկությամբ:

Գծապատկեր 3

Լեզվական միջոցների կիրառման հաճախականության տոկոսային հարաբերությունը ըստ **քողոքի** կառուցողական ռազմավարությունների²



Հայերեն համացանցային խոսույթ



Անգլերեն համացանցային խոսույթ

² Հարկ է նշել, որ գրառումները հիմնականում ընդգրկում են լեզվական տարբեր միջոցների միաժամանակյա կիրառություն: Վիճակագրական տվյալները հաշվարկվելիս լեզվական միջոցի յուրաքանչյուր կիրառություն դիտարկվել է որպես առանձին դեպք, այդ իսկ պատճառով գրառումների քանակը չի ներկայացվում, պարզապես նշվում է տոկոսային հարաբերությունը:

Ե՛վ հայերեն, և՛ անգլերեն համացանցային խոսույթում 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 հուզական երանգ ունեցող միավորներ են, որոնք թույլ են տալիս օգտատիրոջ նպատակը ճշտորեն ներկայացնել հասցատիրոջը: Շարահյուսական միջոցների մեծ քանակը կարելի է պատճառաբանել այն փաստով, որ բառերի արդյունավետ ընկալումը մեծապես պայմանավորված է նախադասության ճիշտ կառուցվածքով: Աղյուսակ 1-ում ներկայացվում են լեզվական այն միջոցները, որոնք հաճախադեպ են հայերեն և անգլերեն համացանցային խոսույթում:

Աղյուսակ 1

Բողոքի կառուցողական ռազմավարությունների առկայացման լեզվական միջոցները

Ռազմավարություն	Նպատակ	Լեզվական միջոցներ	
		Հայերեն	Անգլերեն
ԿԱՌՈՒԹՅՈՒՆԱԿԱՆ ՌԱԶՄԱՎԱՐՈՒԹՅՈՒՆ			
Ակնարկ ենթադրություն -	<ul style="list-style-type: none"> ➢ պահպանել քաղաքավարությունը ➢ նվազեցնել հսկամարտությունը ➢ պահպանել հարաբերությունները 	<ul style="list-style-type: none"> ○ հնչյունափոխված բառային միավորներ, ○ բառախաղ, ○ հեգնանք, ○ գրական անդրադարձ, ○ առօրյա - խոսակցական կամ ժողովրդախոսակցական միավորներ, ○ հրամայական կառույցներ: 	<ul style="list-style-type: none"> ○ բառային հակադրություն, ○ հասպավում, ○ ըղձական եղանակ:
		զեղչված անդամով նախադասություններ, անտոլոգիկ հարցադրումներ, էմոցիներ:	
Հիմնավորում պարզաբանում -	<ul style="list-style-type: none"> ➢ բարձրացնել վստահելիությունը ➢ դյուրացնել փոխըմբռնումը ➢ ցուցաբերել գործադրված ջանքեր 	<ul style="list-style-type: none"> ○ դարձվածային միավորներ, ○ առօրյա - խոսակցական ոճին բնորոշ միավորներ, ○ բարդ ստորադասական նախադասություններ: 	<ul style="list-style-type: none"> ○ չափազանցություն, ○ բարձրացող, ○ աստիճանավորում:
		բացասական հարանշանակություն ունեցող բառային միավորներ, մասնագիտական բառապաշար, ժխտական կառույցներ, պատմողական նախադասություններ:	
Քննադատություն - առաջարկություն	<ul style="list-style-type: none"> ➢ հեշտացնել խնդրի կարգավորումը ➢ ցուցաբերել ներգրավվածություն <p style="text-align: right;">և</p> <p>կանխություն</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ զեղչված անդամով նախադասություններ: 	<ul style="list-style-type: none"> ○ բառախաղ ոճական հնար, ○ անտոլոգիկ հարցադրումներ, ○ հրամայական կառույցներ:

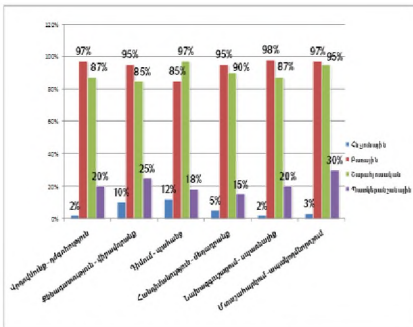
Այս համատեքստում հարկ է նշել, որ հայերեն համացանցային խոսույթում ոճական բառային միջոցներից հիմնականում առկա են բառախաղ, չափազանցություն, գրական անդրադարձ հնարները, առօրյա - խոսակցական և ժողովրդախոսակցական միավորները, ինչպես նաև բացասական հարանշանակություն ունեցող բառային ու դարձվածային միավորները և այլն,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

Շարահյուսական միջոցներից և՛ հայերեն, և՛ անգլերեն համացանցային խոսույթում կարելի է առանձնացնել պարամոդական և գեղչված անդամով նախադասությունները, ժխտական կառույցները, անուղղակի հարցադրումները, հրամայական նախադասությունները և այլն:

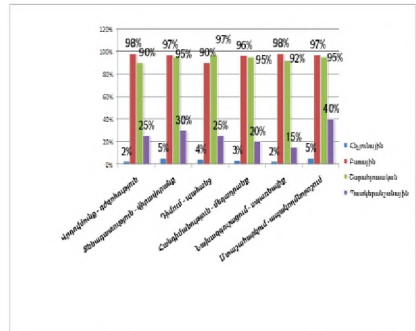
Բողոքի ապակառուցողական ռազմավարությունների ուսումնասիրությունը թույլ է տալիս եզրակացնել, որ **բողոքներում** կիրառվող լեզվական միջոցների ընտրությունը պայմանավորված է օգտատիրոջ հաղորդակցական մտադրությունից և մշակութային պատկանելիությունից:

Գծապատկեր 4

Լեզվական միջոցների կիրառման հաճախականության տոկոսային հարաբերությունը ըստ **բողոքի** կառուցողական ռազմավարությունների³



Հայերեն համացանցային խոսույթ



Անգլերեն համացանցային խոսույթ

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

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

³ Հարկ է նշել, որ գրառումները հիմնականում ընդգրկում են լեզվական տարբեր միջոցների միաժամանակյա կիրառություն: Վիճակագրական տվյալները հաշվարկվելիս լեզվական միջոցի յուրաքանչյուր կիրառություն դիտարկվել է որպես առանձին դեպք, այդ իսկ պատճառով գրառումների քանակը չի ներկայացվում, պարզապես նշվում է տոկոսային հարաբերությունը:

Բողոքի ապակառուցողական ռազմավարությունների առկայացման լեզվական միջոցները

Ռազմավարություն	Նպատակ	Լեզվական միջոցներ	
		Հայերեն	Անգլերեն
ԱՊԱԿԱՌՈՒՑՈՂԱԿԱՆ 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, ○ բառախաղ, ○ բառային հակադրություն, ○ բարդ ստորադասական նախադասություններ: 	<ul style="list-style-type: none"> ○ չափազանցություն, ○ ճարտասանական հարց:
Քննադատություն - վիրավորանք	<ul style="list-style-type: none"> ➢ արտահայտել բացասական հույզեր ➢ գրավել ուշադրություն ➢ հակահարված հասցնել ստեղծված խնդրի համար ➢ ցուցաբերել հասցեատիրոջ կախումը հասցեագրողից 	<ul style="list-style-type: none"> ○ դիտավորյալ սխալ ուղղագրությամբ ներկայացված բառային միավորներ, ○ բարձրացող աստիճանավորում, ○ ճարտասանական հարց, ○ անեծք արտահայտող բառային միավորներ, ○ դարձվածային միավորներ: 	<ul style="list-style-type: none"> ○ չափազանցություն, ○ գյուղամ:
Դիմում - պահանջ	<ul style="list-style-type: none"> ➢ խուսափել երկիմաստությունից ➢ հարկադրել որևէ գործողություն կատարել 	<ul style="list-style-type: none"> ○ կրկնություն, ○ բարձրացող աստիճանավորում: <p style="text-align: center;">հրամայական կառույցներ:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ չափազանցություն, ○ գյուղամ:
Հանդիմանություն - մեղադրանք	<ul style="list-style-type: none"> ➢ բարձրաձայնել ստեղծված խնդիրը ➢ ընդգծել հասցեատիրոջ վատ արարքը ➢ հասցեատիրոջը պատասխանատվության ենթարկել 	<ul style="list-style-type: none"> ○ բառախաղ, ○ հակադրություն, ○ կրկնություն, ○ չափազանցություն: 	<ul style="list-style-type: none"> ○ բացասական հարանշանա կություն ունեցող բառային և դարձվածային միավորները, ○ ճարտասանական հարցերը:

Աղյուսակ 2 (շարունակություն)

Ռազմավարություն	Նպատակ	Լեզվական միջոցներ	
		Հայերեն	Անգլերեն
ԱՊԱԿԱՌՈՒՅՑՈՂԱԿԱՆ ՌԱԶՄԱՎԱՐՈՒԹՅՈՒՆ			
Նախազգուշացում – սպառնալիք	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ստեղծել հակամարտություն, ➢ հասցեատիրոջն իրավական պատասխանատվության ենթարկել ➢ բացասական հետևանքներ առաջացնել 	<ul style="list-style-type: none"> ○ օտարաբանություններ, ○ ժամանակի պարագա երկրորդական նախադասություններ: 	<ul style="list-style-type: none"> ○ միակազմ կամ զեղչված նախադասություններ:
Մտաշահարկում – ապակողմնորոշում	<ul style="list-style-type: none"> ➢ մոլորեցնել հասցեատիրոջը ➢ շեղել հասցեատիրոջ ուշադրությունը ➢ ներազդել հասցեատիրոջ վրա 	<p>դրական հարանշանակություն ունեցող բառային և դարձվածային միավորներ, քաղաքավարություն մատնանշող միավորներ, իրամայական կառույցներ և այլն:</p>	

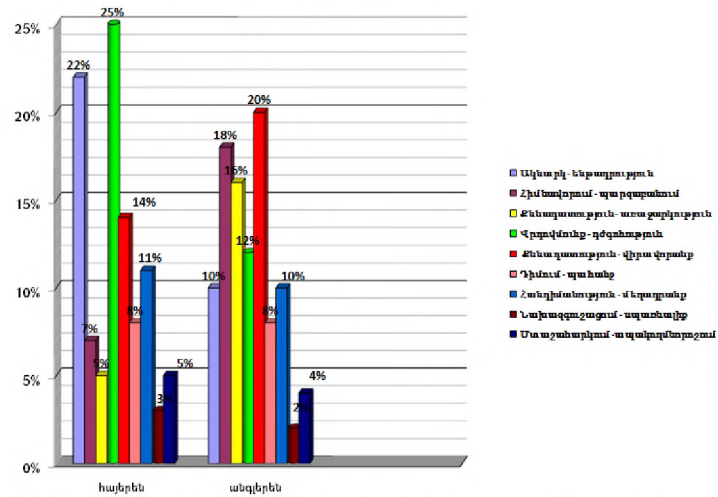
Այս համատեքստում անհրաժեշտ է նշել, որ հայերեն համացանցային խոսույթում բառային ոճական հնարներից հաճախ կիրառվում են *բառախաղ, բաճրացող աստիճանավորում, հակադրություն, գրական անդրադարձ* ոճական հնարները, իսկ անգլերեն համացանցային խոսույթում՝ *չափազանցություն, գյուզմա* և ոճական այլ հնարներ: Երկու լեզվում էլ շարահյուսական միջոցներից գերիշխում են *բարդ ստորադասական նախադասությունները* և *ճարտասանական հարցերը*:

Հայերեն և անգլերեն համացանցային խոսույթում **բողոքի** արտահայտման կառուցողական և ապակառուցողական ռազմավարությունների զուգահեռական քննությունը (գծապատկեր 5) թույլ է տալիս փաստել, որ հայերեն համացանցային խոսույթում գերակշռում են վրդովմունք - դժգոհություն (125 գրառում՝ 25%), ակնարկ - ենթադրություն (100 գրառում՝ 22%), քննադատություն - վիրավորանք (70 գրառում՝ 14%) և հանդիմանություն - մեղադրանք (55 գրառում՝ 11%) ենթառազմավարությունները, իսկ անգլերեն համացանցային խոսույթում՝ քննադատություն - վիրավորանք (100 գրառում՝ 20%), հիմնավորում - պարզաբանում (90 գրառում՝ 18%), քննադատություն - առաջարկություն (80 գրառում՝ 16%), վրդովմունք - դժգոհություն (60 գրառում՝ 12%) ենթառազմավարությունները: 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 անգլերեն 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՛ անգլերենում հազվադեպ են հանդիպում նախազգուշացում - սպառնալիք (հայերեն՝ 3 % (15 գրառում), անգլերեն՝ 2% (10 գրառում) ենթառազմավարության օրինակներ:

Գծապատկեր 5

Բողոքի արտահայտման ենթառազմավարությունների հաճախականության տոկոսային հարաբերությունն ըստ Ա. Ավետիսյանի



Երկրորդ ենթազվխում («**Բողոքի արտահայտման պերլոկուտիվ ազդեցության դրսևորումները հայերեն և անգլերեն համացանցային խոսույթում**») ուտումնասիրվում են պերլոկուտիվ ազդեցության առանձնահատկությունները՝ կարևորելով հայերեն և անգլերեն հրապարակումներում դրանց նմանությունները և տարբերությունները:

Երրորդ գլուխը, որը վերնագրված է «**Բողոքի արտահայտման լեզվամշակութային առանձնահատկությունները հայերեն և անգլերեն համացանցային խոսույթում**», բաղկացած է երկու ենթազվխից:

Առաջին ենթազվխում («**Քաղաքավարության ռազմավարությունների առկայացումը բողոք արտահայտող հայերեն և անգլերեն համացանցային խոսույթում**») համապարփակ քննության են ենթարկվում քաղաքավարության ռազմավարությունների խախտման օրինաչափությունները **բողոք** արտահայտող գրառումներում՝ վեր հանելով դրանց մշակութահեն նմանություններն ու տարբերությունները

Քողոք արտահայտող գրառումներում առկա են քաղաքավարության ռազմավարությունների և՛ խախտումներ, և՛ պահպանումներ: Դրանք մեծապես պայմանավորված են օգտատիրոջ մշակութային արժեքներով և նորմերով:

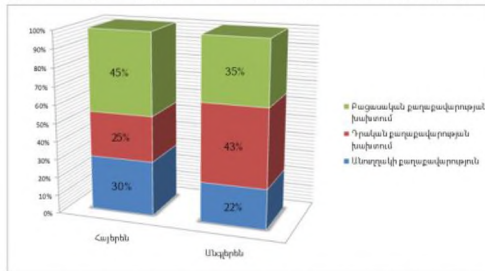
Ընդհանուր առմամբ, կարելի է նշել, որ *հայերեն համացանցային խոսույթում* գերիշխում են *բացասական ռազմավարության խախտումները* (225 գրառում՝ 45%): Նկատելի են նաև *անուղղակի քաղաքավարության դրսևորումներ* (150 գրառում՝ 30%), իսկ *դրական քաղաքավարության խախտման* օրինակներն ավելի քիչ են (125 գրառում՝ 25%):

Ի տարբերություն հայերենի՝ անգլերեն համացանցային խոսույթում հասանելի **քողոք** արտահայտող գրառումներում առավել հաճախ հանդիպում են *դրական* (215 գրառում՝ 43%), քան *բացասական քաղաքավարության խախտումներ* (175 գրառում՝ 35%): Սակավաթիվ են *անուղղակի քաղաքավարության դրսևորումները* (110 գրառում՝ 22%):

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

Գծապատկեր 6

Քաղաքավարության ռազմավարությունների տոկոսային բաշխվածությունը **քողոք** 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: Անգլերեն համացանցային խոսույթում դրական քաղաքավարության խախտումները կարելի է պարզաբանել այն հանգամանքով, որ անգլախոս մշակույթում առանցքային է անկախության և անհատականացված պահվածքի գաղափարը: Ըստ այդմ, կարելի է փաստել, որ համացանցային խոսույթում պահպանվել է այն գաղափարը, որ հայախոս մշակույթը դրական քաղաքավարության կրող⁴ է, իսկ անգլախոս 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, Basel, Switzerland, 2010, 90:

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

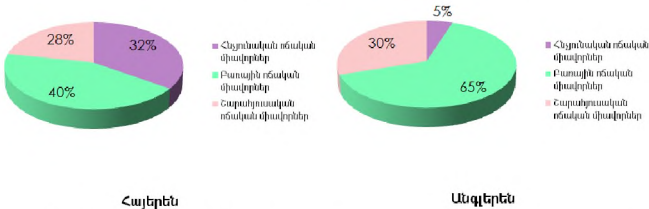
Ինչ վերաբերում է քաղաքավարության վարքականոնների խախտմանը՝ և՛ հայերենում, և՛ անգլերենում **բողոք** արտահայտող գրառումներում հիմնականում առկա են **ներբանկարության, հավանության** և **փոխըմբռնման** վարքականոնների խախտումներ, իսկ համագործակցության վարքականոններից՝ **ծնի, քանակի** և **հարաբերակցության** վարքականոնների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

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

Հայերեն և անգլերեն համացանցային խոսույթում **բողոքի** արտահայտման առանցքային միջոցներից է հումորը, մասնավորապես՝ հեգնանքը 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 զգալի 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 և անգլերեն համացանցային խոսույթում օգտատերը հաճախ արտահայտում է իր **բողոքը** հումորի միջոցով՝ գրառման սաստկությունը մեղմացնելու և երբեմն զվարճալի հնչերանգ հաղորդելու նպատակով:

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

1. **Բողոքի** իլոկուտիվ իմաստը արտահայտվում է *կառուցողական և ասպակառուցողական* ռազմավարություններով: *Կառուցողական բողոքները* ենթադրում են ոչ միայն տհաճ իրավիճակի անուղղակի և մեղմացված ներկայացում, այլև հասցեատիրոջ հետ բարիդրացիական հարաբերությունների ձևավորում կամ պահպանում, մինչդեռ *ասպակառուցողական բողոքները* միտված են տեղեկատվության թռուցիկ 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 *վրդդվմունք – դժգոհություն* արտահայտելն է, մինչդեռ անգլախոս օգտատերերն ավելի հակված են առանց զգացմունքների 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 գործընթացը հաճախ ենթադրում է պերլոկուտիվ ազդեցություն, որն արտահայտվում է խոսքային այլ ակտերի հաջորդական իրացմամբ: Հայերեն և անգլերեն համացանցային խոսույթում ընդհանուր է *երախտագիտության արտահայտում > ապրումակցում > տեղեկատվություն տրամադրելու վերաբերյալ խնդրանք > հետագա անելիքների պարզաբանում* խոսքային ակտերի հերթագայությունը: Հայերեն համացանցային խոսույթում առկա են նաև *երախտագիտության արտահայտում > ներողության արտահայտում > հետագա անելիքների պարզաբանում, երախտագիտության արտահայտում > արդարացում > ներողության արտահայտում, երախտագիտության արտահայտում > արդարացում, ապրումակցում > հետագա անելիքների պարզաբանում, ներողության արտահայտում > տեղեկատվություն տրամադրելու վերաբերյալ խնդրանք և պարզաբանում > ներողության, փակ նամակագրության խնդրանք, տեղեկատվության հավաստիության պահանջ և պարզաբանում* խոսքային ակտերի իրացման հերթագայությունը, իսկ անգլերեն համացանցային խոսույթում՝ *երախտագիտության արտահայտում > հետագա անելիքների*

պարզաբանում > տեղեկատվություն տրամադրելու վերաբերյալ խնդրանք
և ապրումակցում > տեղեկատվություն տրամադրելու վերաբերյալ
խնդրանք խոսքային ակտերի իրացման հերթագայությունը: Վերը նշված
խոսքային ակտերն իրացվում են լեզվական կաղապարված
միավորներով, որոնք հասցեատիրոջ արձագանքին հաղորդում են
մեղմասության և կառուցողական բնույթ:

4. Հայերեն և անգլերեն համացանցային խոսույթում **բողոքը** հաճախ
արտահայտվում է քաղաքավարության ռազմավարությունների
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 ձգտում են
հարգել և ընդունել հասցեատիրոջ ցանկությունը, մինչդեռ անգլախոս
մշակույթում առաջնահերթությունը տրվում է անհատապաշտությանը և
անհատի ազատ լինելու գաղափարին:

5. **Բողոքի** արտահայտման գործընթացում հումորի կիրառումը
դիտարկվում է որպես մշակութային ցուցիչ, որի նպատակն է **բողոքի**
սաստկությունը մեղմացնելը և բացասական զգացմունքները թթափելը:
Համացանցային խոսույթում հումորն առկայանում է հեգնանքի և
սարկազմի միջոցով: Հայերենին բնորոշ է խոսքի անուղղակիությունը, որն
արտահայտվում է լեզվական տարբեր 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 իրազեկություն արտահայտող գործընթաց է, որտեղ կարևորվում
են ոչ միայն լեզվական, այլև արտալեզվական իրողությունները:

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

Բողոքի խոսքային ակտին առնչվող ուսումնասիրություններն
առաջարկում են առցանց գործիքակազմ ձևավորելու հնարավորություն, որը
կարող է նպատակաուղղված լինել **բողոքի** ինքնաշխատ գտման
մեխանիզմների մշակմանը: Միջմշակութային հաղորդակցության

համատեքստում նույնպես բողոքի ուսումնասիրությունը կարող է նպաստել միջանձնային անխափան հարաբերությունների ձևավորմանը և հաղորդակցության արդյունավետության բարելավմանը:

Աշխատանքի հիմնադրույթներն արտացոլված են հետևյալ հրապարակումներում.

1. Լեզվական միջոցները որպես տեքստի հուզարտահայտչականության 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 ձևավորման սկզբունքները հուզարտահայտչականության 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 մտաշահարկային 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՝ Գայանե Եղիազարյան):
4. Բողոքի իլյուստրվ 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՝ Գայանե Եղիազարյան):

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, выражающих 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 иллокутивных, так и перлокутивных значений, а также очертить роль жалобы в теоретических рамках вежливости,
- ❖ систематически классифицировать стратегии выражения жалоб, провести тщательное исследование перлокутивных 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 иллокутивным 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.

