

СТРУКТУРНЫЕ, СТИЛИСТИЧЕСКИЕ И КОММУНИКАТИВНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ТРАДИЦИОННЫХ ТЕКСТОВ ДИСКУРСА ИНСТРУКЦИЙ

*Исследование выполнено при поддержке Министерства образования и науки Российской Федерации
(ГК № 14.740.11.0567 от 5 октября 2010 г.).*

Анализируются тексты дискурса инструкции в традиционном понимании. Выявляются отличия инструктивного дискурса от схожих с ним и определяется специфика текстов инструкций к высокотехнологичным устройствам всеобщего использования. С позиций объединенных методов структурализма и функционализма анализируются причины и факторы, сформировавшие структурные, стилистические и коммуникативные особенности традиционного текста инструкции. Описываются достоинства и недостатки представления информации в традиционном понимании инструкции, прослеживаются перспективы развития инструктивного дискурса.

Ключевые слова: дискурс; инструкция; корпорация; когнитивистика; коммуникация.

Во второй половине XX в. внимание лингвистов было обращено к изучению функциональных аспектов языка. С одной стороны, это было связано с неприменимостью правил, выявленных в рамках структуралистского подхода к реальной коммуникации: фрагментарное «генеральное» определение устройства языка не давало ответа на вопрос о том, как он функционирует. Описание «языка в себе» не стало универсальным сводом правил единого употребления языковых структур в обширном множестве реальных ситуаций. С другой стороны, зарождающиеся смежные с лингвистикой науки, которые М.Л. Макаров назвал «двойными» [1. С. 50] (психо-, социо-, прагматическая, когнитивная лингвистика), опирались в изучении своих объектов не на системные, а на функциональные аспекты языка – компоненты живой коммуникации. Дифференцирование структурного и функционального подходов стало следствием противопоставления методов точных наук субъективным и интроспективным методам социальных наук. В ряде работ исследователи выделяют два аспекта, на которые в результате противостояния между структурализмом и функционализмом в наибольшей мере было оказано влияние [2. С. 293, 3. С. 20–23, 4. С. 46]. Один, методологический, аспект определил различие во взглядах на лингвистические исследования. Другой, теоретический, – обозначил противостояние точек зрения на природу самого языка.

Определение такого явления, как дискурс, и его последующее изучение стали возможными благодаря сочетанию методов структурного и функционального подходов. Это комплексное явление, компоненты которого определены рядом исследователей (Дж. Остин, М. Фуко, Дж. Р. Сёрль, Т. ван Дейк, С. Левинсон, Э. Шеглов, Г. Джефферсон, Д. Брэзил, Д. Гиббон, В. Кинч, Ж. Деррида, П. Рикёр и др.). Обобщение этих представлений об элементах позволяет сформировать авторское определение дискурса. Прежде всего, это социально обусловленная формация текстов [5. С. 73] – речевые произведения, объединенные в массив по ряду общих лингвистических (лексический, семантический, синтаксический состав) и экстралингвистических (ситуация, традиция, ритуал) признаков. Массив текстов дискурса подкрепляется системой коммуникативных актов. Данная система определяет правила социального и внесоциального¹ взаимодействия, в результате которого обогащается массив текстов. Это же взаимодействие дополняет представление о мире, конструирует

третий компонент дискурса – модель мировидения. Представления о мире, в свою очередь, эксплицитно или имплицитно закрепляются в массиве текстов. Эта взаимосвязь трех компонентов – массива текстов, системы коммуникативных актов и модели мировидения – и определяет наше понимание дискурса.

В разнообразии исследований дискурсов на сегодняшний день малоизученными остаются тексты дискурса инструкций. В то же время дискурс инструкций, благодаря возросшему за последнее десятилетие числу текстов, не только не утратил актуальности, но и упрочнил свое влияние на язык.

Структура текстов инструкций, с одной стороны, продиктована логикой потенциальной целевой аудитории, с другой стороны, эта структура сама выстраивает логику мышления читателей. Так, например, наряду с изменением структуры текстов дискурса инструкций, меняется и система коммуникативных актов. В то время, как в инструкциях на немецком и французском языках принято за норму обращаться к пользователю «Вы» от имени корпорации «мы», в текстах традиционного типа дискурса инструкций на русском языке приняты различные высказывания с модальностью долженствования и следования. В особых случаях используется форма повелительного наклонения единственного числа («Не открывая заднюю крышку при включенном телевизоре!»). Такие стилистические нормы для инструкций на русском языке не позволяют воссоздать в тексте образ корпорации близкой и дружественной пользователю. Необходимость формирования приблизительно одинакового образа корпорации в текстах инструкций средствами разных языков породила «константу», переходящую из языка в язык, – абстрактную, искусственную систему коммуникативных актов между корпорацией и пользователем. Так, в инструкциях на русском языке, вопреки устоявшимся нормам обращения к читателю, стали появляться личные местоимения второго лица единственного числа². Изменение порядка, в соответствии с которым следовало коммуницировать корпорации и пользователю, затронуло и структуру текстов современных инструкций.

Позиции коммуникантов, речевые тактики и стратегии, принятые в инструкциях, оказывают огромное воздействие на нормы общественных взаимоотношений. Вместе с тем сфера распространения, структура, стилистика текстов дискурса инструкций существенно изменились за последние десятилетия. В связи с этим

представляется актуальным подробное рассмотрение текстов инструктивного дискурса и определение их специфики в традиционном понимании для последующего исследования изменений, приведших их к современному виду инструкции.

Своему стремительному развитию дискурс инструкций обязан быстрой смене объектов инструкций. Основная часть таких объектов – высокотехнологичные устройства, т.е. устройства, сочетающие в себе достижения сразу нескольких научных и промышленных отраслей своего времени. Обширное число пользователей устройств, потенциальных читателей инструкций к этим устройствам, является неотъемлемым фактором постоянного изменения дискурса инструкций. В связи с этим мы не рассматриваем высокотехнологичные устройства, доступные только организациям или узкому кругу пользователей в силу необходимости получения специального разрешения или чрезвычайно высокой цены (например, стационарное медицинское, промышленное оборудование, оружие, общественный транспорт и т.д.). Цель данной статьи – выявить специфику текстов инструкций высокотехнологичных и широко распространенных устройств в их традиционном понимании.

Материалом для исследования послужили инструкции к продуктам различных производителей, включающих в себя передовые для своего времени технологии, в период с 1957 по 2010 г.

Объем материала составляет 30 текстов руководств пользователя в печатном и 50 в электронном видах, а также статьи электронных баз знаний (2 500 статей), wiki-энциклопедий³ (1 000 статей) на русском и английском языках.

В рамках данной статьи мы обратимся к традиционному представлению о тексте инструкции с тем, чтобы в дальнейшем описать специфику текстов инструкций на современном этапе развития. Помимо хронологического различия (традиционные тексты можно отнести к 1955–1995 гг., современные – начиная с 1995 г.), тексты со временем стали различаться содержательно по ряду параметров. Такие изменения не происходили внезапно – они сформировались в результате эволюции дискурса инструкций. Хронологическая граница между традиционными и современными инструкциями была выбрана ввиду исторических событий, оказавших влияние на инструктивный дискурс, которые происходили в девяностые годы – смена политического строя, коммерциализация рынка и пр.

В результате анализа текстов дискурса инструкций были выделены особенности, по которым в дальнейшем была составлена их типология и характеристика. Каждую из таких особенностей можно отнести к одной из трех групп:

- 1) форма и структура текстов;
- 2) стилистика текстов;
- 3) коммуникативные особенности текстов.

Можно выделить следующие особенности, касающиеся **формы и структуры традиционных текстов инструкций**:

1. Печатная форма текста – основная для традиционных инструкций. В редких случаях в дополнение к существующему руководству поставлялись дополни-

тельные материалы инструктивного характера (например, аудиокассета с рекомендациями по настройке аудиоманитофона), но это скорее исключение, чем правило.

2. Унифицированная и статичная для большинства инструкций структура текста; вариации допускаются только в отношении названия глав и их последовательности. Так, типичная традиционная инструкция содержит в себе следующие главы:

- 1) схема устройства (например, электрическая схема);
- 2) условные обозначения;
- 3) комплект поставки;
- 4) последовательность действий при выполнении операций;
- 5) список неисправностей и возможные меры по их устранению;
- 6) адреса сервисных центров;
- 7) «разное» (например, рецепты приготовления блюд в инструкции к печи).

3. Основные структурно-стилистические единства – руководство по эксплуатации и руководство пользователя. Помимо этих типов инструктивных текстов существуют и дополнительные (памятка, предписание, служебная директива), но они являются реферативными выжимками из первоначального текста. Акцент в них сделан на алгоритм выполнения наиболее актуальных операций с отсылками к действующим нормам вне инструкции (например, кодексу организации).

К **стилистическим особенностям** традиционных текстов инструкций можно отнести:

- 1) исчерпывающее научно-техническое обоснование работы устройства;
- 2) стиль, присущий научно-методической литературе;
- 3) чередование описания технических характеристик описываемого устройства с назидательными, мировоззренческими высказываниями с модальностью долженствования, указаниями на регулярность и привычность неких действий. Например: *«Велосипед – сложный механизм, и каждый советский гражданин осознает ответственность за его правильное использование! Перед каждым выездом обязательно проверьте переднюю и заднюю втулки – они должны быть плотно прикручены к раме. ...Несоблюдение этих предосторожностей может привести к аварии»;*

4) в текст инструкций включаются схемы и рисунки, призванные облегчить восприятие новой информации. Элементы иконической семиотической системы представлены либо кодифицированными узкоспециальными обозначениями («значки» влажность, осадки, температура, переменный ток, червячная передача, химчистка и т.д.), либо авторскими символами. При этом практически отсутствуют пояснения к любому из вышеперечисленных типов символов. Исключения составляют схемы и графики с легендой (пояснительными надписями к условным обозначениям). Доминирующая роль в традиционных текстах инструкций отводится вербальному тексту.

Как уже упоминалось ранее, дискурс обеспечивает ситуативное конструирование моделей мировидения через систему коммуникативных (социальных) актов. Продуктом ряда коммуникативных актов одного отдельно взятого (инструктивного) дискурса становится

речевое произведение – текст инструкции. Рассмотрим **коммуникативные особенности** традиционных текстов дискурса инструкций:

1) собственный набор речевых жанров: руководство по эксплуатации, руководство пользователя, памятка, предписание, служебная директива и т.д. Основанием для выделения этих жанров стали формальные синтаксические, структурно-композиционные и контекстно зависимые параметры текстов;

2) собственный набор основных речевых тактик: тактика информирования («Пылесос поставляется в комплекте с несколькими насадками»), перекладывания ответственности («Ответственность за любое использование телефонного аппарата, не оговоренное данным руководством, возлагается на его владельца»), побуждения к действию (особенно при описании алгоритма выполнения операции: «Подключите стиральную машину к сети переменного тока»);

3) минимальная смена коммуникативных ролей: традиционная инструкция не обеспечивает обратную связь или любой другой механизм смены ролей говорящего и слушающего. Таким образом, инструкция авторитарна в методах представления информации, продиктована ожиданиями автора относительно фоновых знаний слушающего и не учитывает реального положения дел;

4) следующие допустимые позиции коммуникантов:

– **Говорящий: эксперт – слушающий: специалист.** Такие позиции свойственны тем частям инструкции, в которых описаны узкоспециальные обоснования работы устройства (например, главы о внутреннем устройстве объекта инструкции или об установке): *«Перед вводом в эксплуатацию стиральной машины необходимо установить изоляционные упоры (рис. 1 поз. 23), для чего вывернуть 2 винта, снять шайбы и вернуть упоры этими же винтами без шайб».*

– **Говорящий: преподаватель – слушающий: ученик.** Такие позиции коммуникантов свойственны главам инструкции, описывающим методы работы с устройством. Основная задача таких глав – рассказать не о том, как это работает, а о том, как этим пользоваться. Например: *«Замороженные продукты следует хранить расфасованными на небольшие порции. ...В случае примерзания продуктов к стенкам нельзя применять какие-либо острые или твердые предметы для их отрыва, а необходимо произвести оттаивание испарителя».*

Тематика отдельных глав, посвященных описанию устройства и теоретической базы технологий, которые применяются в продукте, обуславливает присутствие большого количества узкоспециальных терминов без пояснений их значения для рядового пользователя. Отсутствие единых для всех инструкций названий глав, их вариативное расположение в структуре текста и перегруженность языка узкоспециальными терминами и иконическими символами, многие из которых являются авторскими и имеют разное лексическое воплощение от одной инструкции к другой, порождают дополнительные сложности в восприятии текстов традиционных инструкций.

Совершенствование технологий, глобализация рынка, увеличение конкуренции и рост спроса на высокотехнологичные устройства среди рядовых пользовате-

лей явились предпосылками к изменению текстов инструкций в традиционном понимании и переходу к их современному виду.

Проведенный анализ позволяет сделать следующие выводы. Изменилась форма существования текстов: разобщенные бумажные руководства пользователей объединились в электронные базы знаний по группам продуктов. Изменилась форма подачи материала, унифицировалась его структура: гипертекстовые ссылки позволяют избежать лексической перегруженности текста, а поисковая система, работающая с базой знаний, позволяет создавать поисковые запросы со ссылками на запрашиваемый пользователем материал. Устойчивая структура, отвечающая техническим требованиям по размещению текстов на сайтах и их обработке поисковыми системами, дополняется требованиями по «гуманитарной» организации для более удобного и интуитивного восприятия. Узкоспециальная ориентированность и научный стиль текстов традиционных инструкций формировали свой круг читателей (чаще специалистов), способных понять смысл написанного. Методическая организация учебно-инструктивного материала на современном этапе рассчитана на самый широкий круг пользователей и учитывает индивидуальные особенности восприятия. Так, одна и та же функция программного обеспечения или устройства может описываться вербальными (текст), логическими (схема), сценарно-интерактивными (интерактивная программная оболочка: программа берет на себя управление главным окном и последовательно выполняет действия для демонстрации функции) и мультимедийными (рисунки, аудиографические учебники, видеолекции) средствами.

Любой текст инструктивного дискурса высокотехнологичных устройств массового потребления на современном этапе развития стремится соответствовать такой форме подачи информации, при которой адресат не тратит время на изучение новой структуры текста, а переходит непосредственно к поиску решений и процессу познания нового материала. По мере наполнения текста описаниями самых последних технологий, упоминание о ранее представленных механизмах действия сводится к минимуму. За отправную точку знаний пользователя персонального компьютера об устройствах, в подробных разъяснениях о работе которых он не нуждался, в 1990-е гг. была негласно принята работа с мышью и клавиатурой, в начале XXI столетия – работа в сети Интернет. Традиционные инструкции предоставляют исчерпывающие сведения, вплоть до самых элементарных частей устройства, практически не оставляя «белых пятен» в его описании. Это связано с естественнонаучными методами в подходах к обучению пользователя приемам работы с устройством: формированию обширной теоретической базы с тем, чтобы пользователь понимал глубинные механизмы работы устройства. Исчерпывающее объяснение работы устройства позволило избавить пользователя от страха перед новым. Вместе с тем традиционная инструкция развивала близкий обывателю «миф о волшебстве», противопоставляя его научному достижению как следствию выбранной идеологической доктрины государства. В связи с

этим традиционные инструкции очерчивают тематическое поле границами конкретного устройства, предоставляя почти энциклопедические описания всех его компонентов.

Дальнейшее изучение инструктивного дискурса в связи с анализом хронологических изменений в логике и структуре текстов приблизит к пониманию измене-

ний в когнитивной и социальной сферах, а также позволит: определять влияние инструктивного дискурса на формирование мировоззрения современного человека; выявлять и прогнозировать изменения в структуре языка и живой коммуникации, выявлять методы эффективного лингвистико-когнитивного моделирования образов корпоративной культуры.

ПРИМЕЧАНИЯ

¹ Следует пояснить, что под *правилами внесоциального взаимодействия* мы понимаем такие механизмы саморегуляции системы языка, которые, действуя в соответствии с системой коммуникативных актов, в то же время не зависят напрямую от социального взаимодействия. Так, например, для объяснения дифференцирования значений у синонимов недостаточно одной только внутрисоциальной конвенции между носителями языка, как недостаточно и одного только алгоритма внесоциальной саморегуляции системы языка. На наш взгляд, научное описание правил обогащения массива текстов возможно только в результате слияния структуралистских и коммуникативных методов.

² Наиболее употребляемая форма личного местоимения второго лица единственного числа – «Вы» – призвана наладить личный контакт между корпорацией и пользователем на уровне партнерских отношений. Форма «Ты» используется в текстах инструктивного дискурса тех компаний, которые образу партнера предпочитают образ друга, приятеля; тексты воссоздают ситуации общения между друзьями: содержат анекдоты, случаи из жизни, вместе с которыми происходит обучение пользователя.

³ Wiki – технология взаимодействия пользователя с веб-сайтом, предназначенная для коллективной разработки, хранения и структуризации информации. Интернет-проект Wikipedia (сокращение от *wiki* и *encyclopedia*) – энциклопедия со свободным, изменяемым контентом; существует с 2001 г., составляется и пополняется всеми желающими.

ЛИТЕРАТУРА

1. Макаров М.Л. Основы теории дискурса. М.: Гнозис, 2003.
2. Nuyts J. Functionalism vs. formalism // Handbook of Pragmatics: Manual. Amsterdam; Philadelphia, 1995. P. 293–300.
3. Schiffrin D. Approaches to Discourse. Oxford; Cambridge, MA, 1994.
4. Leech G.N. Principles of Pragmatics. London: Longman, 1983.
5. Foucault M. L'ordre du discours. Paris: Gallimard, 1971.

Статья представлена научной редакцией «Филология» 29 ноября 2010 г.